

SGDB DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ

20
25

Raporu Nasıl Okumalı ve Yorumlamalısınız?

Bu raporda yer alan geri bildirimler, dış paydaşlarınızdan geri bildirim almak ve güçlü yönlerinizi anlamak için değerli bir fırsat sunmaktadır.

Maksimum faydayı elde etmek için, sorular kısa ve öz oluşturulmuştur. Soru sayısı 4 ile sınırlandırılmıştır. Böylece daha fazla katılımcıya ulaşma amaçlanmıştır.

Her örgütün hem güçlü yönleri hem de gelişime açık alanları olduğu unutulmamalıdır. Bu rapor, dış paydaşların görüş öneri ve beklentileri konusunda farkındalık kazandırır.

Raporun son sayfasındaki gelişim planını kullanarak, geleceğe dair odaklanmanız gereken noktaları belirleyebilir, ilerleme sürecinizi takip edebilirsiniz.

Katılımcı Sayısı

12

Veri Toplama Tarihi

25.09.2025-31.12.2025

Puanlama Sistemi

Bu raporda beşli Likert yöntemiyle derecelendirme yapılmıştır. Anket, mezun öğrencilere ve emekli personele özel sorulardan oluşan bölümler ile tüm katılımcılara açık bölümlerden oluşturulmuştur. Katılımcılardan SGDB den aldıkları hizmeti ve hizmet veren personeli değerlendirmeleri için birden beşe (1'den 5'e) kadar değişen bir derecelendirme yapmaları istenmiştir.

1	Hiç memnun değilim
2	Memnun değilim
3	Kararsızım
4	Memnunum
5	Çok memnunum

SGDB Dış Paydaş Memnuniyet Anketinin Maddelere Göre Genel Değerlendirmesi

Dış paydaşımızın sınıfını belirlemek için katılımcılara hizmeti alan kişi başlığı altında 5 seçenekten oluşan bir soru yöneltilmiştir. Katılımcıların dağılımı Şekil 1 ile paylaşılmıştır.

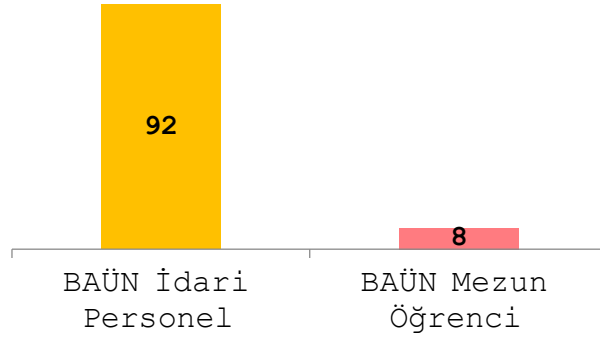
BAUN Akademik Personel

BAUN İdari Personel

BAUN Öğrenci

BAUN Mezun Öğrenci

Diğer

**Şekil 1 Katılımcıların Dağılım Yüzdesi (%).**

Şekilde görüldüğü gibi katılımcıların %92'si BAUN idari personelinden oluşmaktadır. Anket katılımcılarının büyük çoğunluğunun (%92) Balıkesir Üniversitesi idari personelinden oluşması, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın görev ve sorumluluk alanlarıyla doğrudan ilişkilidir. SGDB tarafından sunulan hizmetlerin ağırlıklı olarak idari birimlere yönelik olması, katılımcı profilinin bu yönde şekillenmesini doğal ve beklenen bir durum hâline getirmektedir.

Bu kapsamda elde edilen bulgular, SGDB'nin temel hizmet sunduğu paydaş grubunun görüşlerini yansıtmakta olup, mevcut hizmetlerin hedef kitle beklentileriyle yüksek düzeyde örtüştüğünü göstermektedir.

Ankette hizmetlerin katılımcıların hizmet kalitesini değerlendirilmesi için "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nda aldığınız hizmetin genel kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?" ifadesine yer verilmiştir. Katılımcıların %92'si bu ifadeye "Çok memnunum" seçeneğini işaretlerken %8'i ise "Memnunum" seçeneğini işaretlemiştir. İfadenin genel ortalaması 4.91 olarak gerçekleşmiştir.

Anket sonuçlarında ortaya çıkan yüksek memnuniyet ortalamaları, SGDB'nin hizmet süreçlerinde süreklilik arz eden bir kalite anlayışını benimsediğini göstermektedir. Bununla birlikte, bu sonuçlar yalnızca mevcut durumun olumlu bir göstergesi olarak değil, aynı zamanda hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlama sorumluluğu açısından da değerlendirilmiştir.

Bu çerçevede SGDB, yüksek memnuniyet düzeyini korumanın yanı sıra, paydaş geri bildirimlerini düzenli olarak izleyerek hizmet süreçlerinde sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemeyi hedeflemektedir.

Katılımcılara, hizmeti sunan personelin yetkinliğini ve hizmetin sunulma hızını derecelendirmeleri için “Hizmet aldığınız süreçte personelin ilgisi, bilgilendirmesi ve işleminizin sonuçlandırılma hızını nasıl değerlendirirsiniz?” ifadesi sunulmuştur. Katılımcıların %83’ü bu ifadeye “Çok memnunum” seçeneğini işaretlerken %17’si ise “Memnunum” seçeneğini işaretlemiştir. İfadenin genel ortalaması 4.83 olarak gerçekleşmiştir.

Ayrıca katılımcılara yöneltilen “Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımızdan aldığınız hizmetleri geliştirmek için öneri veya görüşleriniz nelerdir?” ifadeyle görüş ve önerileri alınmıştır. Katılımcıların %33’ü geri bildirimde bulunmuştur. Geri Bildirimler değerlendirildiğinde taleplerin, koridorda bekleme alanlarının oluşturulması ve bu alanlara beklerken tüketilmek üzere sıcak ve soğuk içecek ikram alanlarının yerleştirilmesi yönünde olduğu görülmüştür. Ayrıca personelin yetkinliğini, çözüm odaklılığını ve kaliteli hizmet sunduğunu belirten ifadelerle özellikle yer verilmişti.

Açık uçlu soruya yanıt veren katılımcıların geri bildirimleri incelendiğinde, görüşlerin belirli temalar etrafında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu temalar arasında hizmet sunulan fiziksel alanlara ilişkin beklentiler, bekleme sürecine yönelik konfor unsurları ve personelin hizmet sunumundaki yaklaşımı öne çıkmaktadır.

Katılımcılar, personelin yetkinliği, çözüm odaklılığı ve kaliteli hizmet anlayışını özellikle vurgulamış; buna ek olarak hizmet alımı sırasında bekleme alanlarının iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunmuştur. Bu geri bildirimler, mevcut hizmet kalitesinin korunurken paydaş deneyimini destekleyici fiziksel düzenlemelerin geliştirilmesinin önemine işaret etmektedir.

Anket sonuçları, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı’nın dış paydaşlara sunduğu hizmetlerin genel olarak çok yüksek bir memnuniyet düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesine ilişkin ifadenin ortalamasının 4,91; personelin ilgisi, bilgilendirmesi ve işlem hızıyla ilgili ifadenin ortalamasının ise 4,83 olarak gerçekleşmesi, SGDB’nin hizmet süreçlerini etkin, hızlı ve paydaş beklentilerine uygun biçimde yürüttüğüne işaret etmektedir.

Elde edilen yüksek memnuniyet düzeyi, SGDB personelinin mevzuat bilgisi, iletişim becerisi ve çözüm odaklı yaklaşımının paydaşlar tarafından olumlu algılandığını göstermektedir. Bu durum, birimin yalnızca teknik hizmet sunmakla kalmadığını; aynı zamanda rehberlik edici ve destekleyici bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır.

Güçlü Yönler

Anket sonuçları incelendiğinde, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın (SGDB) sunduğu hizmetlerin dış paydaşlar tarafından son derece olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun hizmet kalitesini ve personel performansını "çok memnun" düzeyinde değerlendirmesi, SGDB'nin kurumsal güvenilirliğini ve hizmet sunumundaki başarısını ortaya koymaktadır.

Özellikle hizmet süreçlerinde personelin ilgisi, bilgilendirme düzeyi ve işlemlerin sonuçlandırılma hızı güçlü yönler arasında öne çıkmaktadır. Nitel geri bildirimlerde de personelin yetkin, çözüm odaklı ve destekleyici yaklaşımının vurgulanması, nicel bulguları destekler niteliktedir. Bu durum, SGDB'nin paydaş beklentilerini doğru analiz ettiğini ve hizmet sunumunda etkin bir yaklaşım benimsediğini göstermektedir.

Bu kapsamda, SGDB'nin mevcut hizmet standartlarını koruması, iyi uygulamalarını kurumsallaştırması ve personel yetkinliğini sürdürülebilir kılacak uygulamalara devam etmesi önemli görülmektedir.

Geliştirmeye Açık Yönler

Anket sonuçlarında hizmet kalitesine ilişkin doğrudan olumsuz bir değerlendirme bulunmamakla birlikte, açık uçlu sorular yoluyla iletilen geri bildirimler bazı geliştirmeye açık alanlara işaret etmektedir. Bu alanlar daha çok hizmetin sunulduğu fiziksel ortam ve paydaş deneyimini destekleyici unsurlar üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Katılımcılar tarafından, hizmet alımı sırasında bekleme alanlarının sınırlı olması ve bu alanlarda konforu artırıcı düzenlemelere ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiştir. Ayrıca geri bildirimde bulunan paydaş oranının sınırlı kalması, nitel görüşlerin daha sistematik biçimde toplanabileceğini göstermektedir.

Bununla birlikte, anket katılımcılarının büyük ölçüde idari personelden oluşması, farklı paydaş gruplarının (akademik personel, mezunlar ve diğer paydaşlar) görüşlerinin daha fazla alınabileceğine işaret etmektedir. Bu durum, dış paydaş analizinin kapsayıcılığının artırılması açısından bir gelişim alanı olarak değerlendirilmektedir.

Gelişim Planı

Geliştirmeye açık yönler, SGDB'nin dış paydaş analizi sonucunda ortaya çıkartılan, rakiplerine karşı zayıf kaldığı ve geliştirilmeye ihtiyaç duyulan yönleri göstermektedir.

Belirlenen gelişime açık alanlara yönelik yapılacak iyileştirme çalışmaları, izleyen dönemlerde gerçekleştirilecek memnuniyet anketleri aracılığıyla izlenecek ve değerlendirilecektir. Bu yaklaşım sayesinde, alınan geri bildirimlerin hizmet süreçlerine yansıma düzeyi takip edilerek sürekli iyileştirme döngüsü desteklenecektir.

Yapmaya devam et...

- Hizmet süreçlerinde yüksek kalite standartlarının sürdürülmesi

- Personelin çözüm odaklı, ilgili ve bilgilendirici yaklaşımının korunması

- İş ve işlemlerin mevzuata uygun, hızlı ve doğru şekilde sonuçlandırılması

- Personel yetkinliğini destekleyici kurum içi bilgi paylaşımının sürdürülmesi

Yapmaya başla...

- Hizmet sunulan alanlarda paydaşlar için bekleme alanları oluşturulması veya mevcut alanların iyileştirilmesi

- Bekleme alanlarında çay, kahve ve su gibi temel ikram imkânlarının değerlendirilmesi

- Anket uygulamalarında paydaş çeşitliliğinin artırılmasına yönelik bilgilendirme ve erişim çalışmalarının güçlendirilmesi

Yapmayı durdur...

- Yüksek memnuniyet ortalamalarına dayanarak gelişim alanlarının göz ardı edilmesi

- Geri bildirimlerin yalnızca nicel göstergelerle sınırlı tutulması

-



Raporu Hazırlayanlar

Bu rapor, SGDB Stratejik Yönetim ve Planlama Şube Müdürlüğü çalışmaları sonucu hazırlanmıştır.