



**Temmuz 2021
Dış Paydaş Memnuniyet
Anketi Değerlendirmesi**



İÇİNDEKİLER

- 1. GENEL KATILIM ORANI VE PUANLAMA SİSTEMİ Sf.3**
 - 1.1. Genel Katılım Sf.3**
 - 1.2. Puanlama Sistemi Sf.3**
- 2. ANKET İFADELERİ VE KRİTELERE GÖRE MEMNUNİYET PUANLARI Sf.4**
 - 2.1. Kurumsal İmaj Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi Sf.4**
 - 2.2. İletişim Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi Sf.5**
 - 2.3. Bilimsel Araştırma Yeterliliği Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi Sf.6**
 - 2.4. Mezunlarının Yeterliliği Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi Sf.7**
 - 2.5. Sosyal Sorumluluk Projelerine Katkı Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi Sf.8**
 - 2.6. Kuruma Katkılar Sf.8**
 - 2.7. Topluma Sunulan Hizmetler Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi Sf.9**
- 3. GENEL SONUÇLAR Sf.10**
- 4. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER Sf.11**



1. GENEL KATILIM ORANI VE PUANLAMA SİSTEMİ

1.1. Genel Katılım:

Dış paydaş memnuniyet anketine 14 dış paydaş katılmıştır. Ancak bu katılımcıların tüm sorulara tam yanıt vermedikleri, bazı sorularda eksik gözlemler olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her bir soru için cevap verenlerin sayısı farklılık arz edecektir.

1.2. Puanlama Sistemi:

Anket formunun değerlendirilmesinde algılamanın daha kolay, daha anlaşılır ve daha kıyaslanabilir olmasını sağlamak için 100'lük puan sistemi kullanılmıştır. Diğer bir ifadeyle her bir madde için hesaplanan ortalamalar 100'lük sistem çerçevesinde ele alınmıştır. **Buna göre, alınan düşük puanlar düşük memnuniyeti yüksek puanlar da yüksek memnuniyeti göstermektedir.**

Düşük Memnuniyet
(Düşük Değerler)



Yüksek Memnuniyet
(Yüksek Değerler)

2. ANKET İFADELERİ VE KRİTELERE GÖRE MEMNUNİYET PUANLARI

Aşağıda yer alan alt başlıklarda katılımcıların kendilerine yöneltilen her bir ifadeyi değerlendirmeleri ele alınmaktadır.

2.1. Kurumsal İmaj Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi

Katılımcıların gözünden Bursa Uludağ Üniversitesinin kurumsal imajının değerlendirildiği bu kısım 10 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından her bir ifadenin ortalama değerleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Kurumsal İmaj Bağlamına İlişkin İfadeler

| Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|---|--------------|
| 1 Saygın bir kuruluştur. | 64,29 |
| 2 Bölgesel Kalkınma hedeflerini dikkate alır. | 57,14 |
| 3 Yenilikçidir. | 52,86 |
| 4 Çevreye duyarlıdır. | 58,57 |
| 5 Toplumla ilişkilerinde şeffaftır. | 50,00 |
| 6 Güvenilirdir. | 55,71 |
| 7 Yasa ve yönetmelikler çerçevesinde yükümlüklerini yerine getirir. | 60,00 |
| 8 Bir yakınımın Bursa Uludağ Üniversitesi’nde eğitim görmesini tavsiye ederim. | 58,57 |
| 9 Genel olarak Bursa Uludağ Üniversitesi, bir üniversite olmanın gerekliliklerini yerine getirir. | 58,57 |
| İfade Grubu Ortalaması | 57,30 |

Tablo 1 incelendiğinde;

- **“Saygın bir kuruluştur.”** ifadesi **%64,29** ortalama puan ile en yüksek puana sahip ifadeyken;
- **“Yenilikçidir.”** ifadesi **%50,00** ortalama puan ile en düşük puana sahip ifadedir.
- **Katılımcıların BUÜ’nün kurumsal imaj bağlamına ilişkin ortalama algı puanının %57,30 olduğu** görülmektedir.

2.2. İletişim Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi



Katılımcıların BUÜ ile dış paydaşları arasındaki iletişiminin değerlendirildiği bu kısım 6 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: İletişim Bağlamına İlişkin İfadeler

| | Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|---|--|---------------------|
| 1 | Bünyesinde yürütülen bilimsel araştırma ve çalışmalar hakkında paydaşlarını bilgilendirir. | 48,57 |
| 2 | Bünyesinde gerçekleştirdiği sosyal faaliyetler hakkında paydaşlarını bilgilendirir. | 50,00 |
| 3 | Ülkedeki gelişmeler hakkında paydaşlarla görüşlerini paylaşır. | 50,00 |
| 4 | Geleceğe yönelik amaçlarını toplumla paylaşır. | 50,00 |
| 5 | Sunduğu hizmetler konusunda paydaş görüşlerini alır. | 42,86 |
| 6 | Eğitim programlarının düzenlenmesinde paydaş görüşlerini dikkate alır. | 42,86 |
| | İfade Grubu Ortalaması | 47,38 |

Tablo 2 incelendiğinde;

- **%50,00** ortalama puan ile en yüksek puana sahip üç ifade 2,3 ve 4 numaralı ifadelerdir.
- **%42,86** ortalama puan ile en düşük puana sahip ifadeler 5 ve 6 numaralı ifadelerdir.
- **Katılımcıların BUÜ’nün iletişim bağlamına ilişkin ortalama algı puanının %47,38 olduğu** görülmektedir.

2.3. Bilimsel Araştırma Yeterliliği Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi

Bursa Uludağ Üniversitesinin bilimsel araştırma yeterliliğinin değerlendirildiği bu kısım 11 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından her bir ifadenin ortalama değerleri Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Bilimsel Araştırma Yeterliliği Bağlamına İlişkin İfadeler

| Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|---|--------------|
| 1 Öğretim üyelerinin alanında yetkin olduğunu düşünüyorum. | 64,29 |
| 2 Üniversitenin araştırma olanakları hakkında yeterince bilgi sahibiyim. | 51,43 |
| 3 Üniversite ile ortak bilimsel çalışmalar yapmayı düşünürüm. | 48,57 |
| 4 Gerektiğinde üniversite bünyesinde üretilen bilimsel bilgiye kolaylıkla ulaşabilirim. | 50,00 |
| 5 Kullanılan araştırma laboratuvarlarının alt yapısının güncel teknolojisinin yeterli olduğunu düşünüyorum. | 50,00 |
| 6 Uludağ Üniversitesi bilimsel çalışmalarda yurt içi işbirlikleri yapmaktadır. | 52,86 |
| 7 Uludağ Üniversitesi bilimsel çalışmalarda yurt dışı işbirlikleri yapmaktadır. | 47,14 |
| 8 Üretilen bilimsel bilgi ekonomik ve/veya sosyal fayda yaratmaktadır. | 55,71 |
| 9 Öğretim üyeleri, yürütülen ortak projelerde etik kurallara uygun hareket etmektedir. | 62,86 |
| 10 Uludağ Üniversitesi, Üniversite-Sanayi işbirliğine önem verir. | 62,86 |
| 11 Genel olarak Uludağ Üniversitesi, araştırma geliştirme faaliyetleri bağlamında bir üniversite olmanın gerekliliklerini yerine getirir. | 55,71 |
| İfade Grubu Ortalaması | 54,68 |

Tablo 3 incelendiğinde;

- **“Öğretim üyelerinin alanında yetkin olduğunu düşünüyorum.”** ifadesi **%64,29** ortalama puan ile en yüksek puana sahip ifadeyken;
- **“Bursa Uludağ Üniversitesi bilimsel çalışmalarda yurt dışı işbirlikleri yapmaktadır.”** ifadesi **%47,14** ortalama puan ile en düşük puana sahip ifadedir.
- **Katılımcıların BUÜ'nün bilimsel araştırma yeterliliği bağlamına ilişkin ortalama algı puanının %54,68 olduğu** görülmektedir.



2.4. Mezunlarının Yeterliliği Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi

Bursa Uludağ Üniversitesinin mezunlarının yeterliliğinin değerlendirildiği bu kısım 14 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından her bir ifadenin ortalama değerleri Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Mezunların Yeterliliği Bağlamına İlişkin İfadeler

| Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|---|--------------|
| 1 Yerel düzeyde sektörel ihtiyaçlar dikkate alındığında üniversitenin verdiği mezun sayısı yeterlidir. | 67,14 |
| 2 Yerel düzeyde sektörel ihtiyaçlar dikkate alındığında mezunların mesleki bilgi düzeyleri yeterlidir. | 62,86 |
| 3 Mezunların kuramsal bilgiyi uygulamaya aktarma becerileri yeterlidir. | 60,00 |
| 4 Mezunların yabancı dil becerileri yeterlidir. | 48,57 |
| 5 Mezunların iletişim becerileri yeterlidir. | 58,57 |
| 6 Mezunlar örnek tutum ve davranışlar sergiler. | 68,57 |
| 7 Mezunların teknolojiyi kullanma becerileri yeterlidir. | 62,86 |
| 8 Mezunlar kurumumuza önemli katkılar sağlamaktadır. | 58,57 |
| 9 Mezunlar kurumumuz için yenilikçi öneriler getirebilmektedir. | 50,00 |
| 10 Mezunlar kurum kültürümüze uyum sağlayabilmektedir. | 55,71 |
| 11 Mezunların takım çalışması yapabilme becerisi yüksektir. | 58,57 |
| 12 Mezunlar kalite ve iyileştirme kültürüne sahiptir. | 57,14 |
| 13 Uludağ Üniversitesi mezunlarıyla çalışmayı tercih ederim. | 58,57 |
| 14 Genel olarak Uludağ Üniversitesi, eğitim öğretim faaliyetleri bağlamında bir üniversite olmanın gerekliliklerini yerine getirir. | 57,14 |
| İfade Grubu Ortalaması | 58,88 |

Tablo 4 incelendiğinde;

- “Yerel düzeyde sektörel ihtiyaçlar dikkate alındığında üniversitenin verdiği mezun sayısı yeterlidir.” ifadesi %67,14 ortalama puan ile en yüksek puana sahip ifadeyken;
- “Mezunların yabancı dil becerileri yeterlidir.” ifadesi %48,57 ortalama puan ile en düşük puana sahip ifadedir.
- Katılımcıların BUÜ'nün mezunlarının yeterliliği bağlamına ilişkin ortalama algı puanının %58,88 olduğu görülmektedir.



2.5. Sosyal Sorumluluk Projelerine Katkı Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi

Bursa Uludağ Üniversitesinin sosyal sorumluluk projelerine katkısının değerlendirildiği bu kısım 3 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından her bir ifadenin ortalama değerleri Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Sosyal Sorumluluk Projelerine Katılıma İlişkin İfadeler

| Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|--|--------------|
| 1 Üniversite toplumun ihtiyaçlarına dönük yeterli sayıda sosyal sorumluluk projesi geliştirir. | 50,00 |
| 2 Üniversite yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları vb. kuruluşların sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlar. | 50,00 |
| 3 Geliştirilen sosyal sorumluluk projeleri genel olarak başarılıdır. | 48,57 |
| İfade Grubu Ortalaması | 49,52 |

Tablo 5 incelendiğinde;

- **Katılımcıların BUÜ'nün sosyal sorumluluk projelerine katılımına dair verdikleri puan ortalamasının %49,52 olduğu görülmektedir.**

2.6. Kuruma Katkılar

Katılımcıların kuruma katkıda bulunabilme durumlarının değerlendirildiği bu kısım 4 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından her bir ifadenin ortalama değerleri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Kurum Katkılara İlişkin İfadeler

| Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|---|--------------|
| 1 Üniversitenizde ilgili bölümlerin eğitim programlarının hazırlanmasına katkı vermek isterim. | 57,14 |
| 2 Üniversitenizde uzmanlık alanımla ilgili seminer/ konferans vb. vermek isterim. | 57,14 |
| 3 Üniversitenizde ilgili bölümlerin işveren danışma kurullarında yer almak isterim. | 52,86 |
| 4 Üniversitenizde Stratejik Planların oluşturulmasında ve Araştırma Geliştirme konularının tespitinde katkı vermek isterim. | 51,43 |
| İfade Grubu Ortalaması | 54,64 |

Tablo 6 incelendiğinde;

- **Katılımcıların kuruma katkı değerlendirme puanı ortalamasının %54,64 olduğu görülmektedir.**



2.7. Topluma Sunulan Hizmetler Bağlamında Bursa Uludağ Üniversitesi

Bursa Uludağ Üniversitesinin topluma sunduğu hizmetlerin değerlendirildiği bu kısım 9 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Topluma Sunulan Hizmetler Bağlamına İlişkin İfadeler

| Grup İfadeleri | Ortalama (%) |
|--|--------------|
| 1 Mesleki gelişime yönelik sunulan eğitim faaliyetleri yeterlidir. | 54,29 |
| 2 Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim faaliyetleri yeterlidir. | 51,43 |
| 3 Mesleki sertifika programları yeterlidir. | 54,29 |
| 4 Meslek edindirmeye ve geliştirmeye yönelik düzenlenen kurslar yeterlidir. | 47,14 |
| 5 Üniversite hastanesinin sunduğu sağlık hizmeti yeterlidir. | 55,71 |
| 6 Sunulan bilirkişi hizmetleri yeterlidir. | 54,29 |
| 7 Sunulan danışmanlık hizmetleri yeterlidir. | 48,57 |
| 8 Teknik ve laboratuvar ölçüm analiz hizmetleri yeterlidir. | 58,57 |
| 9 Genel olarak Uludağ Üniversitesi, sunduğu hizmetler bağlamında bir üniversite olmanın gerekliliklerini yerine getirir. | 54,29 |
| İfade Grubu Ortalaması | 53,17 |

Tablo 7 incelendiğinde;

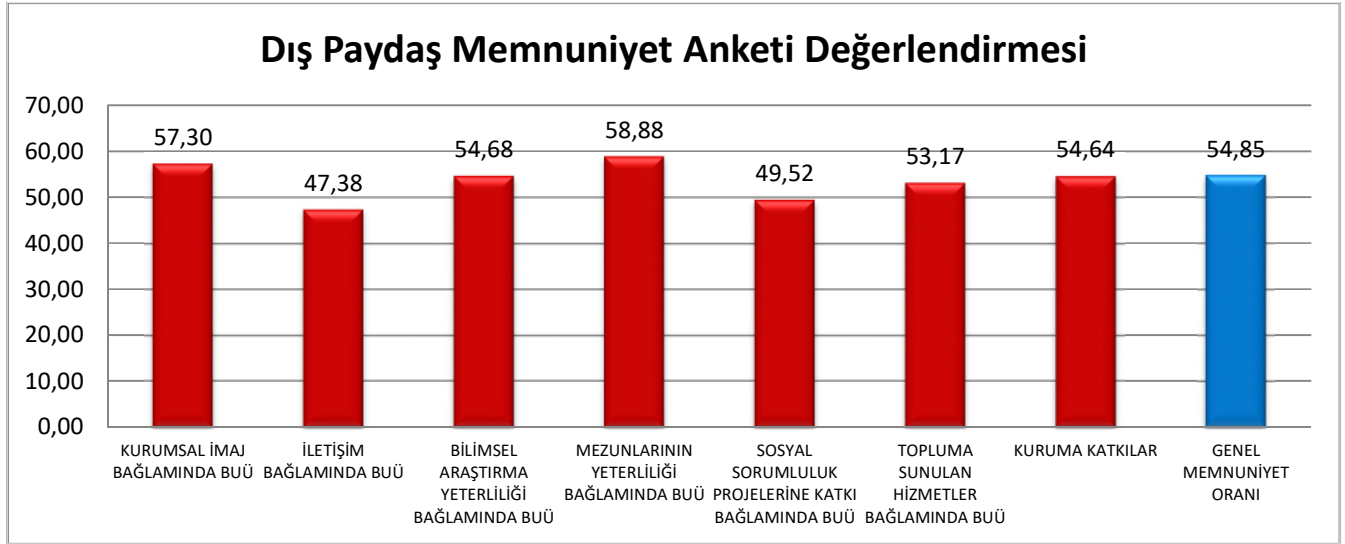
- “**Teknik ve laboratuvar ölçüm analiz hizmetleri yeterlidir.**” ifadesi **%58,57** ortalama puan ile en yüksek puana sahip iken;
- “**Meslek edindirmeye ve geliştirmeye yönelik düzenlenen kurslar yeterlidir.**” ifadesi **%47,14** ortalama puan ile en düşük puana sahiptir.
- **Katılımcıların BUÜ’nün topluma sunulan hizmetler bağlamında verdikleri puan ortalamasının %53,17** olduğu görülmektedir.

3. GENEL SONUÇLAR

Yukarıda her bir alt hizmet için ankete katılan dış paydaşların memnuniyet oranları üzerinde detaylı bir şekilde durulduktan sonra bu alt başlıkta genel ifade gruplarına ait sonuçlar verilmektedir. Tablo 8’de ve Şekil 1’de, Aralık 2020 ve Temmuz 2021 dış paydaş memnuniyet anketi değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 8: Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi (Aralık 2020 ve Temmuz 2021)

| KRİTERLER | ARALIK 2020 | TEMMUZ 2021 |
|--|---------------------------|--------------|
| KURUMSAL İMAJ BAĞLAMINDA BUÜ | 82,91 | 57,30 |
| İLETİŞİM BAĞLAMINDA BUÜ | 78,70 | 47,38 |
| BİLİMSEL ARAŞTIRMA YETERLİLİĞİ BAĞLAMINDA BUÜ | 78,93 | 54,68 |
| MEZUNLARININ YETERLİLİĞİ BAĞLAMINDA BUÜ | 79,59 | 58,88 |
| SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİNE KATKI BAĞLAMINDA BUÜ | 79,80 | 49,52 |
| TOPLUMA SUNULAN HİZMETLER BAĞLAMINDA BUÜ | 77,80 | 53,17 |
| KURUMA KATKILAR | 78,35 | 54,64 |
| GENEL MEMNUNİYET ORANI | 79,59 | 54,85 |
| | <i>Katılım Sayısı (n)</i> | |
| | 100 | 14 |



Şekil 1: Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi (Aralık 2020)