

DIŞ PAYDAŞ ANKETİ

ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

1. Amaç

Bu rapor, Strateji Geliőtirme Daire Başkanlığı tarafından yürütölen hizmetlerin; hizmet kalitesi, iletişim düzeyi, personel yeterliliğı, bilgiye erişim süreçleri ve genel memnuniyet açısından dış paydaőların görüşleri doğrultusunda değerdendirilmesi amacıyla gerçekteőtirilen dış paydaş anketinin sonuçlarını analiz etmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. Yöntem

Dış paydaş anketi, Başkanlığımızın dış paydaş listesinde yer alan kişi ve kurumlara **e-posta yoluyla** gönderilmiştir. Ankete **3 dış paydaş** katılım sağlamıştır. Anket soruları;

- Sunulan hizmetlerin niteliğı,
- İletişim ve koordinasyon düzeyi,
- Personel yeterliliğı ve tutum-davranış,
- Bilgiye erişim kanalları,
- Genel memnuniyet başlıkları altında yapılandırılmıştır.

Değerdendirmeler **0–5** aralığında (Çok Kötü–Çok İyi) puanlanmıştır.

3. Katılımcı Profili

Ankete katılım sağlayan dış paydaşlar ağırlıklı olarak **Bakanlık/Kamu Kurumu** niteliğindeki kurumlardan oluşmaktadır. Katılımcıların üniversitemizle ilişkileri;

- Mali/Bütçesel işlemler,
- Denetim süreçleri,
- Mevzuat uyumu ve danışma kapsamlarında yoğunlaşmaktadır.

4. Bulgular ve Analiz

4.1. Hizmet Sunumu ve Mevzuata Uygunluk

- Kurumlara zamanında ve doğru bilgi sunulma düzeyi genel olarak “**İyi**” ve “**Orta**” seviyesinde değerdendirilmiştir.
- Yasal mevzuatlara uygun hareket edilme düzeyi tüm katılımcılar tarafından “**İyi**” ve **üzeri** olarak değerdendirilmiş, bu durum mevzuata uyum konusunda güven algısının yüksek olduğunu göstermiştir.
- Taleplere verilen yanıtların açıklığı çoğunlukla “**İyi**” seviyesinde değerdendirilmiştir.

4.2. İletişim ve Koordinasyon

- Üniversitemiz üst yönetimi, yöneticiler, diğder birimler ve SGDB personeli ile iletişim düzeyi genel olarak “**İyi**” ve “**Çok İyi**” aralığında değerdendirilmiştir.

- SGDB personeli ile iletişim düzeyi, anketin en güçlü alanlarından biri olarak öne çıkmaktadır.
- Koordinasyon düzeyi genel olarak **“İyi”** seviyesinde değerlendirilmiştir.

4.3. Personel Yeterliliği ve Tutum-Davranış

- Personelin cevap yeterliliği ile tutum ve davranışlarından duyulan memnuniyet düzeyi ağırlıklı olarak **“İyi” ve “Çok İyi”** olarak değerlendirilmiştir.
- Bu bulgu, personelin teknik bilgi ve iletişim becerileri açısından dış paydaş beklentilerini büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir.

4.4. Bilgiye Erişim Düzeyi

- Resmî web sayfası, resmî belgeler, telefon ve e-posta üzerinden bilgiye erişim düzeyleri genel olarak **“İyi” ve “Çok İyi”** olarak değerlendirilmiştir.
- Özellikle **e-posta ve telefon üzerinden bilgiye erişim**, dış paydaşlar tarafından etkili ve yeterli bulunmuştur.

4.5. Genel Memnuniyet

Genel memnuniyet düzeyi ağırlıklı olarak **“İyi”** seviyesinde değerlendirilmiştir. Hiçbir katılımcı tarafından **“Kötü”** veya **“Çok Kötü”** düzeyinde değerlendirme yapılmamıştır.

5. Görüş ve Önerilerin Değerlendirilmesi

Anket kapsamında iletilen görüş ve önerilerde;

- Yapılacak işlerin ve tespit edilen hususların **net şekilde belirlenmesi**,
- Bu hususların **takvime bağlanması**,
- Süreçlerin **takip edilmesi ve etkin şekilde icra edilmesi** gerektiği vurgulanmıştır.

Bu geri bildirim, süreç yönetimi ve izleme mekanizmalarının güçlendirilmesine yönelik önemli bir iyileştirme alanı olarak değerlendirilmektedir.

6. Sonuç ve Değerlendirme

Dış paydaş anketi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde;

- Başkanlığımızın sunduğu hizmetlerin dış paydaşlar nezdinde **olumlu bir algıya sahip olduğu**,
- Mevzuata uygunluk, personel yeterliliği ve iletişim alanlarında **yüksek memnuniyet düzeyi** sağlandığı,
- Süreçlerin planlanması ve takibi konusunda **iyileştirmeye açık alanlar** bulunduğu

tespit edilmiştir.

Anket sonuçlarının, dış paydaş memnuniyetinin artırılması ve hizmet süreçlerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalara veri sağlaması açısından önemli katkı sunduğu değerlendirilmektedir.