T.C. MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

ŞUBAT 2025

GİRİŞ

Bu rapor, Mardin Artuklu Üniversitesi'nin dış paydaşlarına (kamu kurumları, özel sektör, STK'lar, yerel yönetimler, mezunlar vb.) sunduğu hizmetler ve iş birliği süreçlerine ilişkin algı ve memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla yürütülen "Dış Paydaş Memnuniyet Anketi"nin bulgularını sunar. Çalışmanın temel hedefi; güçlü yönleri ve gelişime açık alanları sistematik biçimde tespit ederek üniversitenin stratejik karar alma ve sürekli iyileştirme süreçlerine kanıt temelli girdi sağlamaktır.

Veri Toplama ve Analiz Süreci

Veriler çevrim içi ortamda Google Forms aracılığıyla toplanmış, katılım gönüllülük esasına dayalı olmuştur. Toplam katılımcı sayısı 90'dir. Anket 5'li Likert tipinde (1–5) ifadelere yer vermektedir. Genel memnuniyet göstergesi, tüm Likert maddelerinin kişi bazlı ortalamasının ortalaması olarak hesaplanmıştır.

Anket, paydaşların üniversitenin hizmet kalitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, iletişim, iş birliği, bölgesel katkı ve altyapı olanaklarına ilişkin değerlendirmelerini ölçen ifadelerden oluşmaktadır. Yanıtlar 1 (olumsuz) ile 5 (olumlu) arasında derecelendirilmiştir.

BULGULAR

Genel ortalama 3.55/5 (%71.1) olarak bulunmuştur. Bu değer, dış paydaşların üniversiteye ilişkin algısının genel olarak olumlu (orta-üst) seviyede olduğuna işaret etmektedir.

Katılımcı Profili – Çalıştığınız Kurum

Çalıştığınız Kurum	n	%
Üniversite	43	47.8
Kamu	38	42.2
Özel	9	10.0

Güçlü Yönler

Madde	Ortalama	Olumlu % (4-5)	Kararsız % (3)	Olumsuz % (1-2)
Mardin Artuklu Üniversitesi, paydaşlarına kaliteli bir hizmet sunar.	3.7	57.8	26.6	15.5
Mardin Artuklu Üniversitesi'nde eğitim-öğretim programları bölgesel ihtiyaçlara uygun olarak tasarlanmıştır.	3.7	57.8	24.4	17.7
Mardin Artuklu Üniversitesi, bölgesel eğitim-öğretimin gelişimine katkıda bulunur.	3.68	54.4	28.8	16.6
Mardin Artuklu Üniversitesi'nin sunduğu eğitim, kurs ve sertifika programları paydaş ihtiyaçlarına uygundur	3.6	54.4	26.6	18.8
Mardin Artuklu Üniversitesi'nin spor tesisleri ve sunulan benzer sportif imkânlar yeterlidir.	3.57	55.6	27.7	16.6

Gelişime Açık Alanlar (Alt 5)

Madde	Ortalama	Olumlu % (4-5)	Kararsız % (3)	Olumsuz % (1-2)
Mardin Artuklu Üniversitesi, bölgenin sorunlarına çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.	3.53	53.3	24.4	22.2
Mardin Artuklu Üniversitesi'nin teknolojik altyapı olanakları yeterlidir.	3.51	52.2	28.8	18.8
Mardin Artuklu Üniversitesi, eğitim-öğretim için yeterli fiziksel ortam ve altyapıya sahiptir.	3.5	52.2	30.0	17.7
Mardin Artuklu Üniversitesi'nin laboratuvar ve test hizmetleri (analiz, ölçüm, deney çalışmaları vb.) yeterlidir.	3.42	46.7	34.4	18.8

Mardin Artuklu Üniversitesi tarafından sunulan sağlık hizmetleri yeterlidir.	3.33	45.6	31.1	23.3

Kurum Bazında Genel Memnuniyet

Çalıştığınız Kurum	Genel Ortalama (1-5)	Genel Memnuniyet (%)
Özel	4.70	93.9
Üniversite	3.78	75.5
Kamu	3.14	62.8

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Genel olarak bakıldığında, Mardin Artuklu Üniversitesi'nin dış paydaşlar nezdindeki algısı orta-üst düzeyde olumlu bir çerçeve çizmektedir. Likert temelli ifadeler üzerinden hesaplanan genel ortalamanın **3.55 (%71.1)** civarında seyretmesi; üniversitenin hizmet kalitesi, programların bölgesel ihtiyaçlarla uyumu ve eğitime/toplumsal katkıya dönük faaliyetlerinin paydaşlar tarafından anlamlı ölçüde değer gördüğünü göstermektedir. Özellikle özel sektör temsilcilerinin yüksek memnuniyet düzeyi, üniversite-sanayi etkileşiminde pratik sonuç üretme kapasitesinin ve çözüm odaklı yaklaşımın sahada karşılık bulduğuna işaret etmektedir. Üniversite içi paydaşlarda dengeli bir tablo görülürken, kamu kurumlarında nispeten daha düşük memnuniyet, süreçlerin anlaşılabilirliği, çıktıların görünür kılınması ve karşılıklı beklentilerin netleştirilmesi alanlarında iyileştirmeye ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır. Bu ayrışma, kurum türlerine göre farklılaşan operasyonel ihtiyaçların ve iletişim tarzlarının daha hassas bir biçimde ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Bulgular, memnuniyeti sınırlayan başlıca alanların "görünür ve deneyimlenebilir altyapı" başlıkları altında toplandığını düşündürmektedir. Teknolojik altyapının güncelliği, laboratuvar ve test imkânlarının erişilebilirliği ile kapsamı, fiziksel mekânların kullanışlılığı ve sağlık/danışmanlık hizmetlerine erişim süreçleri paydaş algısında belirleyici olmaktadır. Bu noktada, paydaşların yalnızca iş birliği protokollerinde değil, aynı zamanda somut çıktılar, ölçülebilir hedefler ve düzenli geri bildirim mekanizmaları üzerinden ilerlediğinde memnuniyetin artacağı anlaşılmaktadır. Üniversitenin güçlü yanları—özellikle hizmet kalitesi,

bölgesel uyum ve eğitim ekosistemine katkı—korunurken, “erişim, açıklık ve süreklilik” ekseninde atılacak adımların etkisi yüksek olacaktır.

Sonuç itibarıyla, önümüzdeki dönemde üç düzlemde eşgüdümlü bir iyileştirme yaklaşımı önerilmektedir. Birinci düzlem, iletişim ve koordinasyondur: Paydaş ilişkilerinde tekil ve takip edilebilir irtibat noktalarının tanımlanması, düzenli bilgilendirme akışının kurulması, yıllık iş birliği takvimlerinin ve ara değerlendirme toplantılarının sistematik hâle getirilmesi gerekmektedir. İkinci düzlem, altyapı ve hizmet erişimidir: Laboratuvar ve test hizmetleri için açık kullanım koşulları, randevu-önceliklendirme kuralları ve ücretlendirme çerçevesi netleştirilmeli; teknoloji yatırımları aşamalı planlarla güncellenmeli; sağlık ve danışmanlık hizmetlerinin kapsamı ile yönlendirme süreçleri sadeleştirilmelidir. Üçüncü düzlem ise ölçme-değerlendirme ve şeffaflıktır: Ortak projelerde başlangıç göstergeleri, ara kilometre taşları ve sonuç metrikleri baştan belirlenmeli; elde edilen çıktı ve etkiler düzenli raporlarla paydaşlarla paylaşılmalı; farklı paydaş gruplarına özgü memnuniyet panoları oluşturulmalıdır.

Bu bütüncül yaklaşımın iki stratejik getirisi olacaktır. İlki, kamu paydaşlarıyla kurulan iş birliklerinde öngörülebilirliği artırarak güven ilişkisini güçlendirmektir. İkincisi, özel sektörde başarıyla işleyen uygulamaların, uygun uyarlamalarla diğer paydaş segmentlerine yaygınlaştırılmasını sağlamaktır. Üniversitenin kurumsal kapasitesi, görünür sonuçlar üretebilen altyapı yatırımları ve düzenli geri bildirim kültürüyle desteklendiğinde; memnuniyet düzeyinin sürdürülebilir biçimde yükseleceği, ortak üretim ve bölgesel etki gücünün ise belirgin şekilde artacağı öngörülmektedir. Bu nedenle, paydaş odaklı planlama, şeffaf ilerleme takibi ve kanıt temelli karar alma ilkeleri, bir sonraki izleme döneminde performansın ana kaldıraçları olmalıdır.