



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2024 DIŞ PAYDAŞ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇ RAPORU

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi

KAVDEM

2024



GİRİŞ

Üniversitemiz tarafından paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesi ve çözüme yönelik stratejilerin geliştirilmesi amacıyla “Dış Paydaş Değerlendirme Anketi” uygulanmaktadır. Pamukkale Üniversitesi olarak sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılmasında, iç kalite güvence sisteminin geliştirilmesinde, iş birliklerinin ortak hedefler doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinde paydaşların görüş ve önerileri önem arz etmektedir.

Paydaş katılımı Yükseköğretimde Kalite Güvence Sisteminin en önemli bileşenleri arasında yer almaktadır. Süreçlere dahil olan veya süreçlerden etkilenen paydaşların görüşlerinin alınması, üniversitedeki işleyişin geliştirilmesi ve paydaş memnuniyetinin sağlanması açısından bir gerekliliktir. Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamında tam akredite bir üniversite olmak için de Planla- Uygula- Kontrol Et- Önlem Al (PUKÖ) döngüsünün paydaş katılımıyla tamamlanması beklenmektedir.

Üniversitemizde bir kurum kültürü haline gelen bu anketler, her yılın başında bir önceki yılı değerlendirmek üzere 2019 yılından bu yana Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (KAVDEM) tarafından uygulanmakta ve KAVDEM web sitesinde yayınlanmaktadır.

Dış Paydaş Değerlendirme Anketi, “Genel Algı Düzeyi”, “Eğitim-Öğretim”, “Araştırma-Geliştirme” ve “Toplumsal Katkı” olmak üzere dört boyutta 24 soru ile 7 demografik bilgi sorusundan oluşan toplam 31 soruyu içermektedir. Ankette yer alan ifadeler, 1’den 5’e kadar derecelendirilen Likert ölçeği ile yanıtlanmaktadır. Bu kapsamda;

- “Kesinlikle Katılıyorum” 5 puan, “Katılıyorum” 4 puan, “Kısmen Katılıyorum” 3 puan, “Katılmıyorum” 2 puan ve “Kesinlikle Katılmıyorum” ise 1 puan olarak değerlendirilmiştir.
- Her bir ifadeye 5 veya 4 puan verenler “Katılan”,
- 3 puan verenler “Kısmen Katılan” ve
- 2 veya 1 puan verenler “Katılmayan” şeklinde sınıflandırılmıştır.
- Her soru için bu grupların yüzdesel dağılımı ile ortalama değerlendirme puanı hesaplanarak raporlanmıştır.



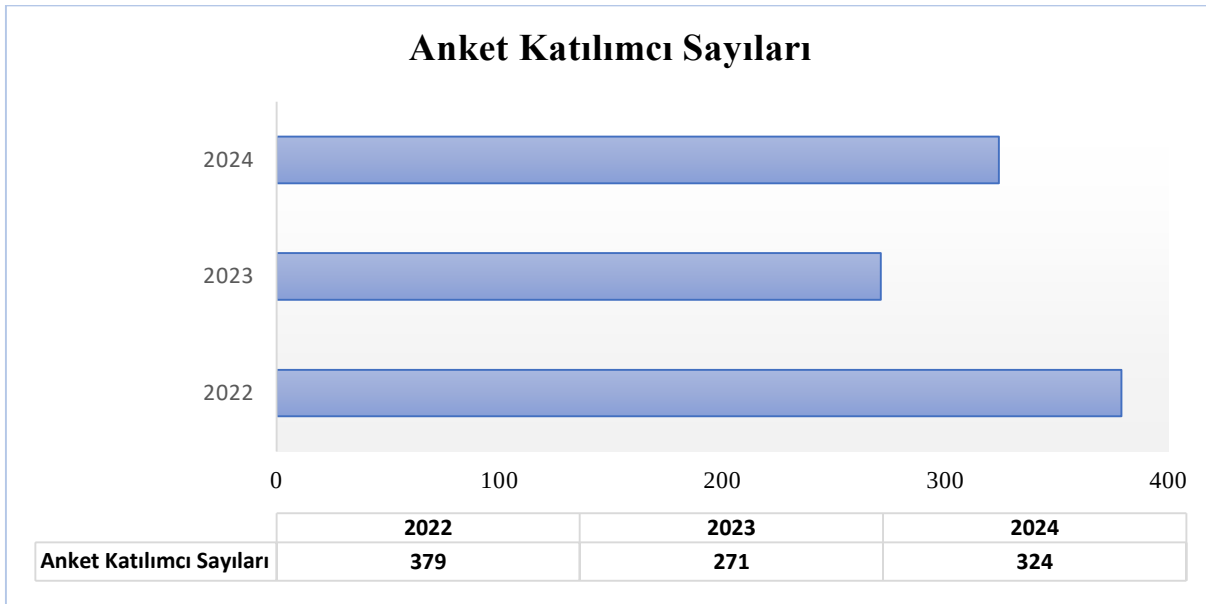
ANKETİN UYGULANIŞI

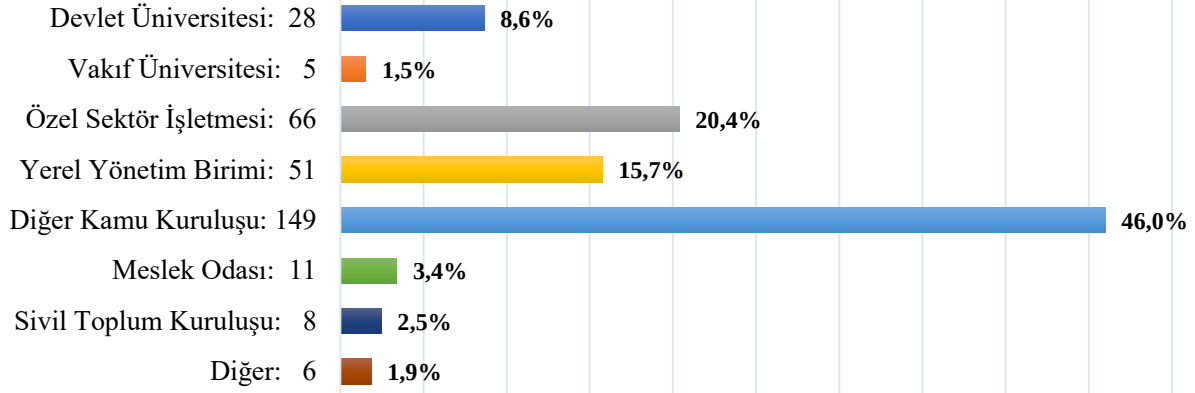
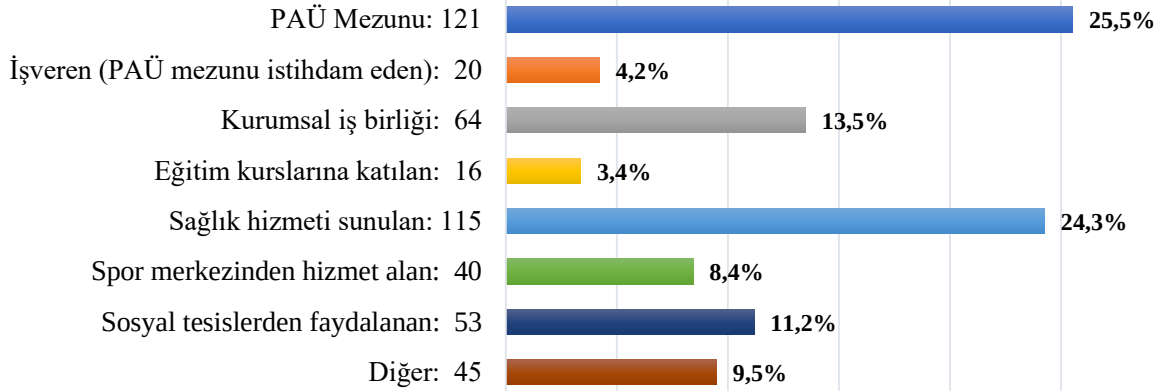
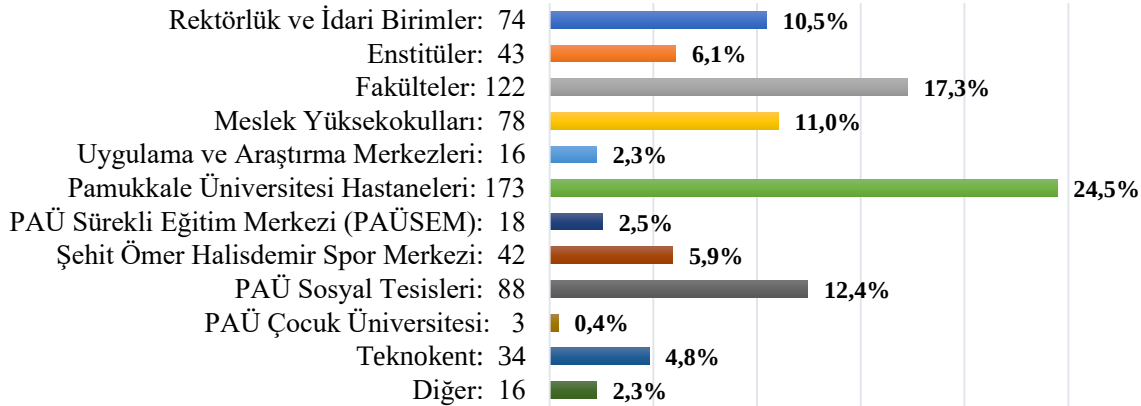
2024 yılında “Dış Paydaş Değerlendirme Anketi” 10-28 Şubat 2025 tarihleri arasında Microsoft Forms anket sisteminden uygulanmış olup, Denizli Valiliği Protokol Listesinde yer alan dış paydaşlara ve diğer üniversitelere resmi yazı, bazı kurum/kuruluşlara e-posta yoluyla yanıtlanması için iletilmiştir. Akademik birimlere birim/bölüm danışma kurullarında bulunan dış paydaş üyeleri ile paylaşılması için resmi yazı yazılmıştır.

KATILIMCI PROFİLİ

2024 yılı Dış Paydaş Değerlendirme Anketi’ne toplam 324 yanıt alınmıştır. Anketi yanıtlayanların %8,6’sı devlet üniversiteleri, %1,5’i vakıf üniversiteleri, %20,4’ü özel sektör işletmeleri, %15,7’si yerel yönetim birimleri, %46’sı diğer kamu kuruluşları, %3,4’ü meslek odaları ve %2,5’i sivil toplum kuruluşlarına mensuptur. Katılımcıların %1,9’u ise “diğer” seçeneğini işaretlemiştir.

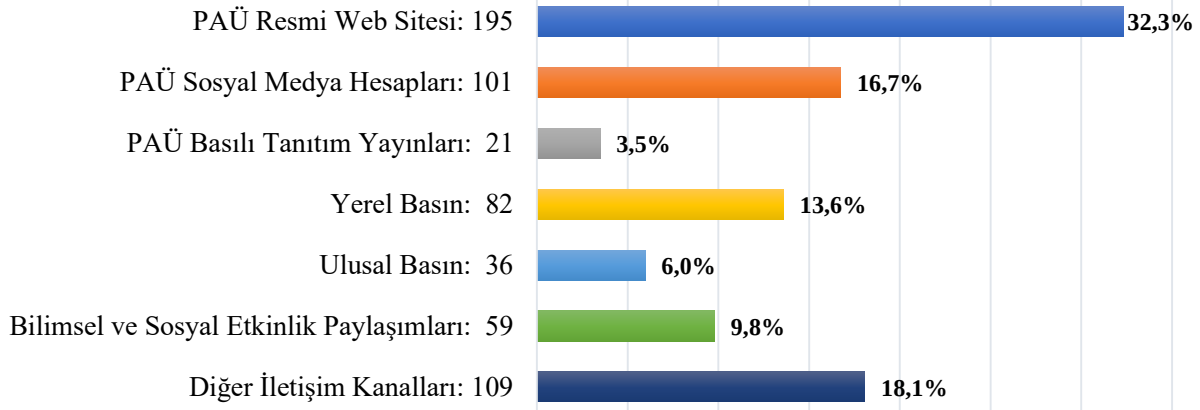
Üniversite ile bağlantı durumları incelendiğinde, dış paydaşların büyük bir kısmının üniversitemiz mezunu (%25,5) ve sağlık hizmetlerinden faydalanan bireyler (%24,3) olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, katılımcıların en fazla etkileşimde bulunduğu birimlerin üniversite hastanesi (%24,5) ve fakülteler (%17,3) olduğu tespit edilmiştir. Paydaşlarımızın üniversite ile iletişim kurmak için en çok tercih ettiği kanallar ise resmî web sitesi (%32,3), sosyal medya (%16,7) ve diğer iletişim (%18,1) platformlarıdır. Diğer demografik bilgilere ilişkin değerler tablolarda verilmiştir.



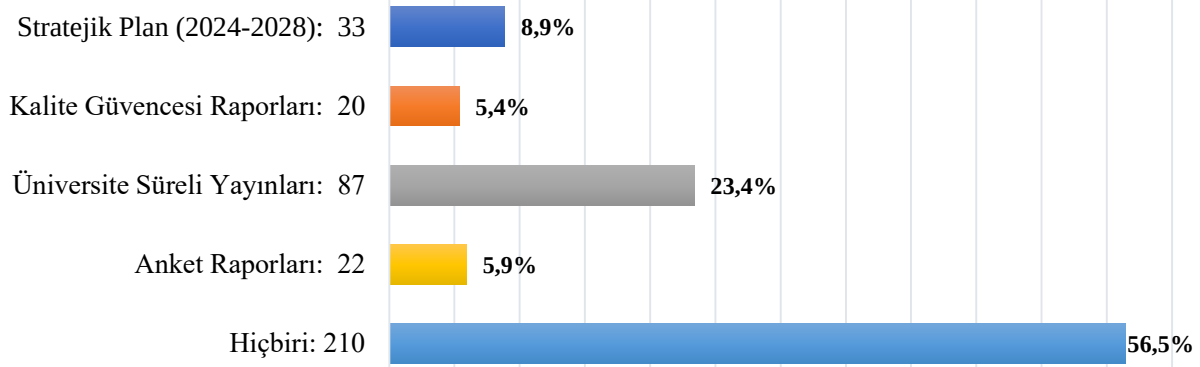
Kurum Türü**PAÜ Bağlantı Durumu****PAÜ Birim Etkileşimi**



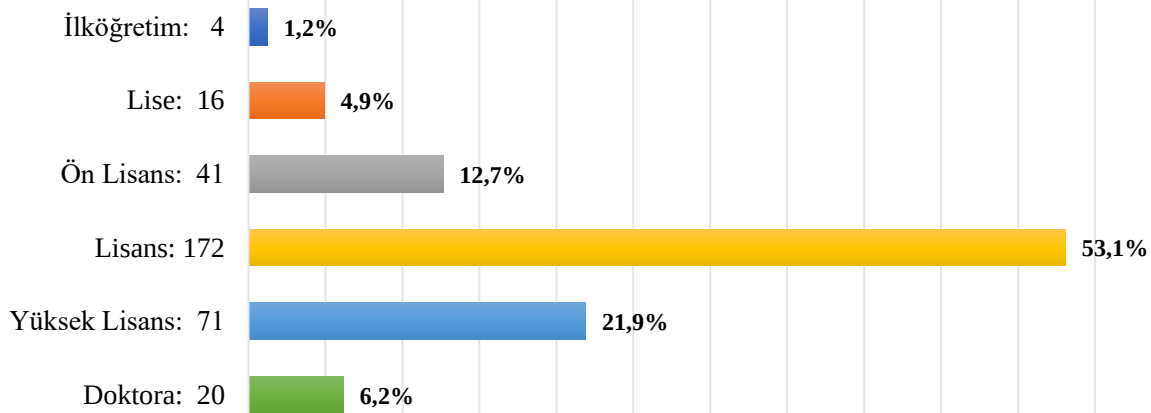
PAÜ İletişim Kanalları



İncelenen Kurum Raporları

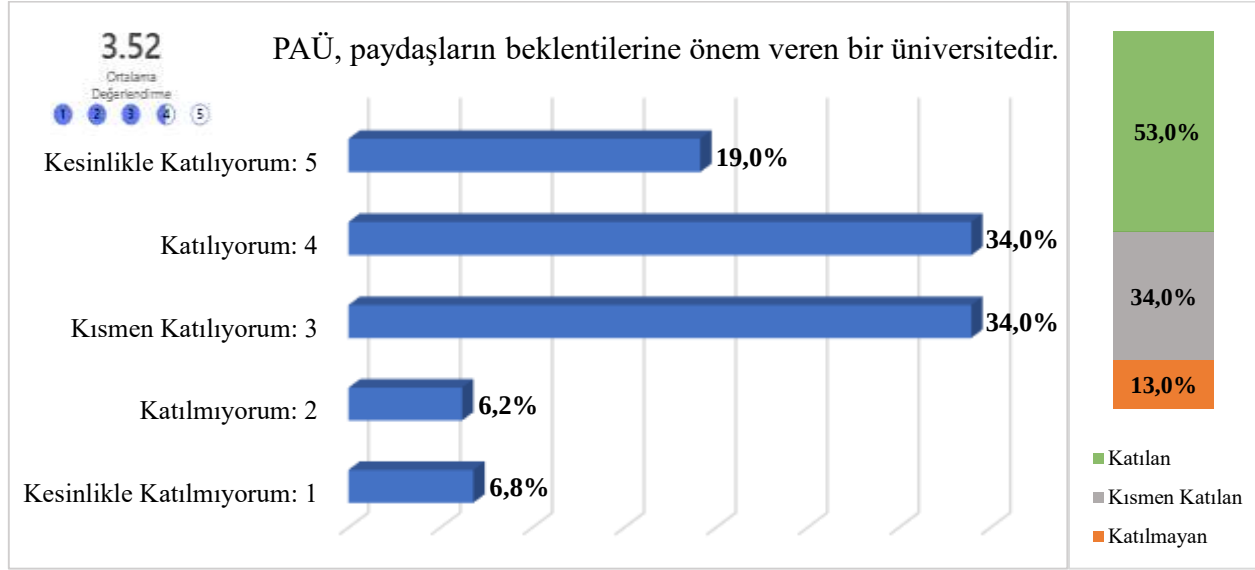


Eğitim Durumu



GENEL ALGI DÜZEYİ

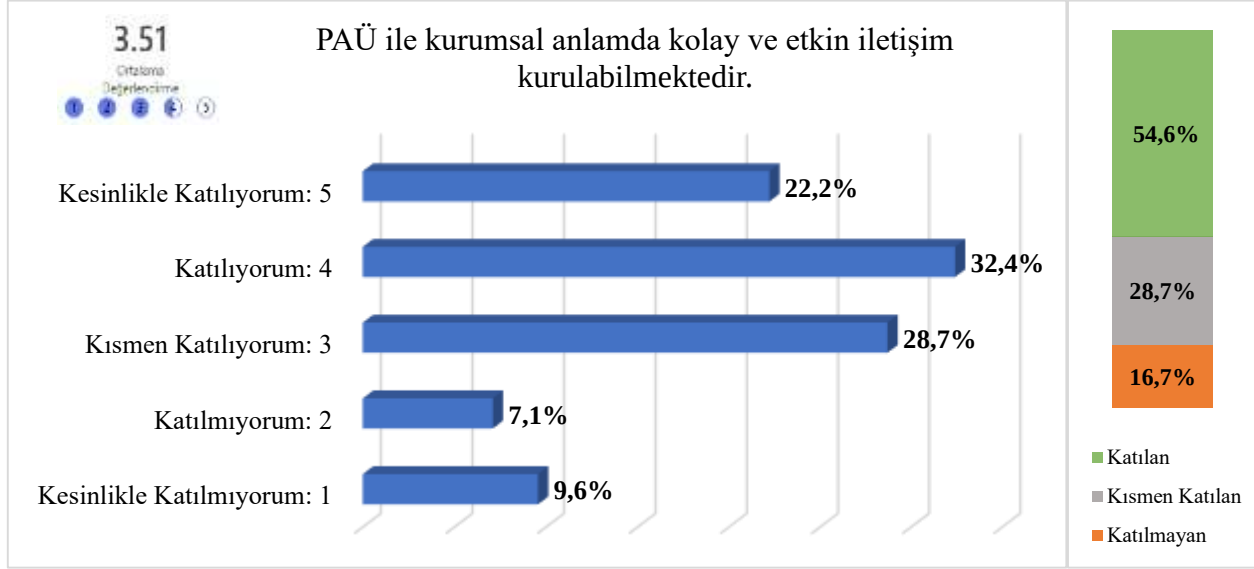
1. “PAÜ, paydaşların beklentilerine önem veren bir üniversitedir” ifadesine katılanların oranı %53 ve ortalama değerlendirme puanının 3,52 olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



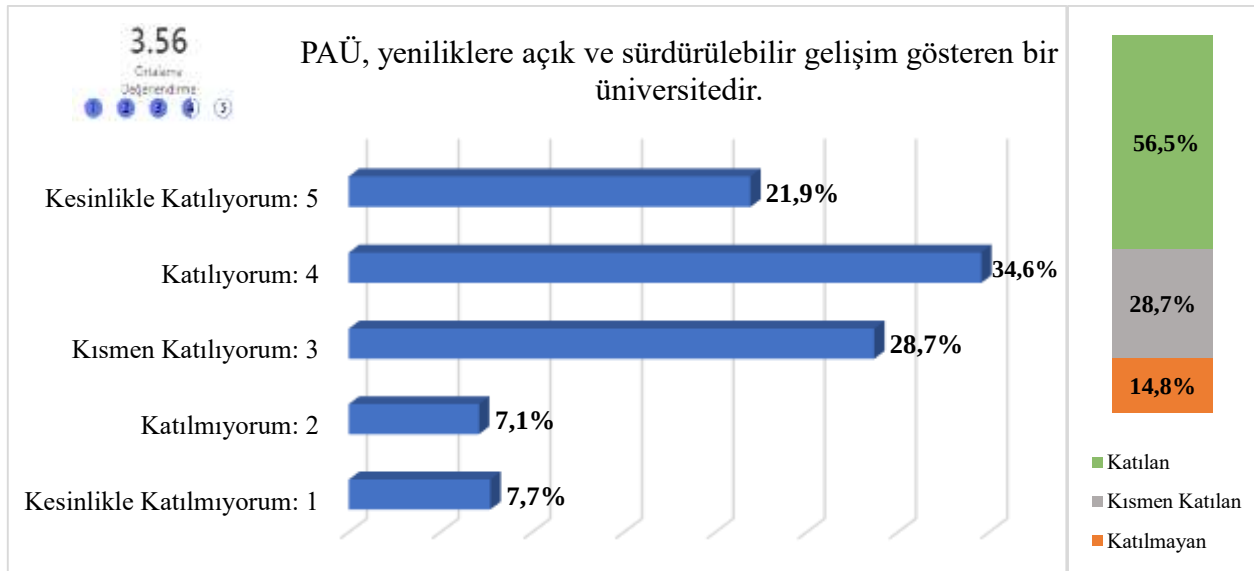
2. “PAÜ, bölgenin ihtiyaçları ve kalkınma hedeflerini dikkate alır.” ifadesine katılanların oranı %53,4 ve ortalama değerlendirme puanının 3,49 olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



3. “PAÜ ile kurumsal anlamda kolay ve etkin iletişim kurulabilmektedir.” ifadesine katılanların oranı **%54,6** ve ortalama değerlendirme puanının **3,51** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.

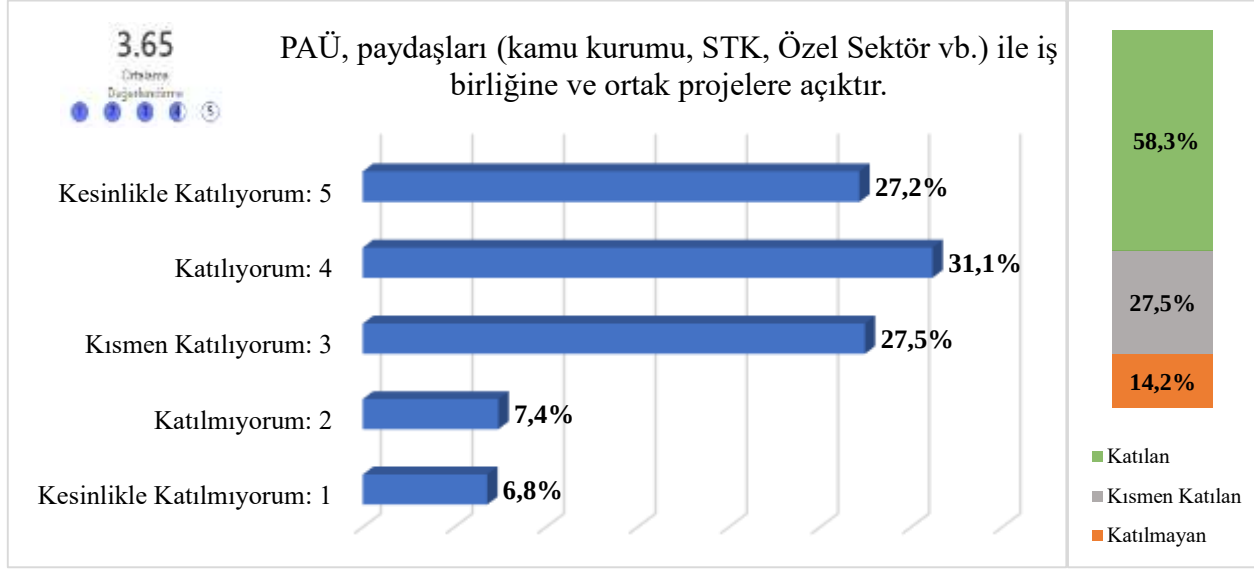


4. “PAÜ, yeniliklere açık ve sürdürülebilir gelişim gösteren bir üniversitedir.” ifadesine katılanların oranı **%56,5** ve ortalama değerlendirme puanının **3,56** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



2024 Dış Paydaş Değerlendirme Anketi Sonuç Raporu

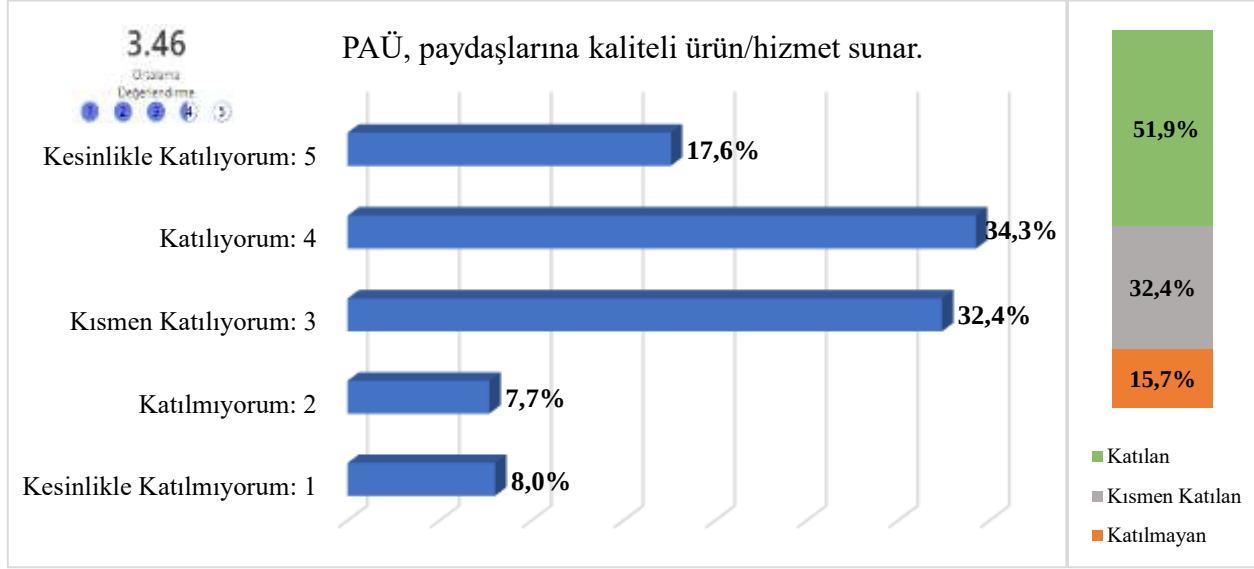
5. “PAÜ, paydaşları (kamu kurumu, STK, Özel Sektör vb.) ile iş birliğine ve ortak projelere açıktır.” ifadesine katılanların oranı **%58,3** ve ortalama değerlendirme puanının **3,65** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



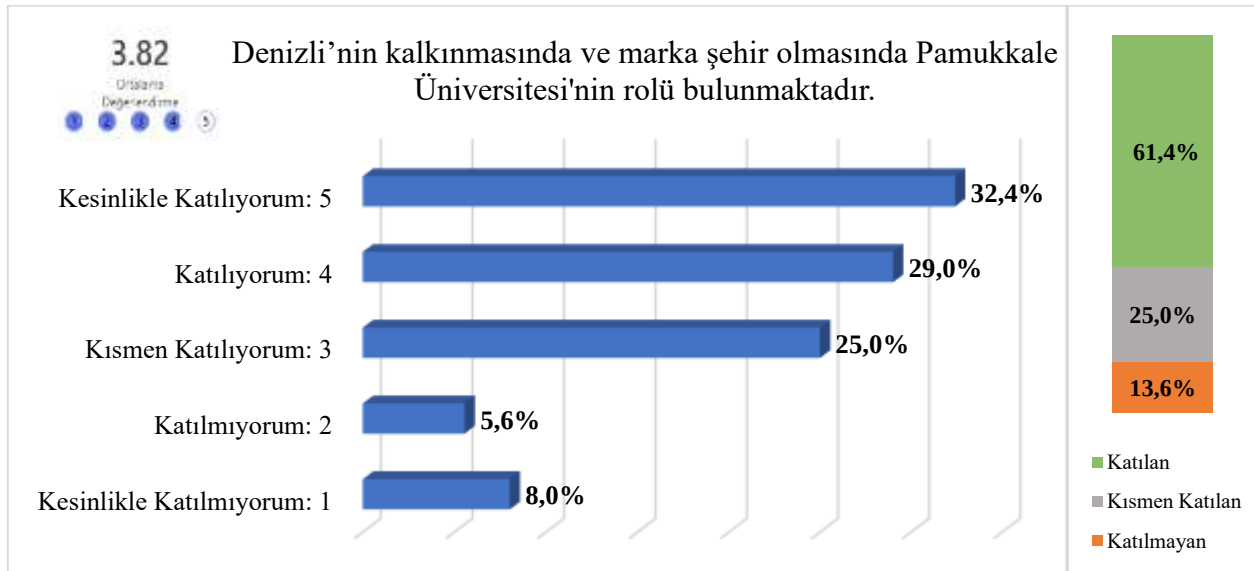
6. “PAÜ, etkin düzeyde halkla ilişkiler, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütmektedir.” ifadesine katılanların oranı **%50** ve ortalama değerlendirme puanının **3,40** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



7. “PAÜ, paydaşlarına kaliteli ürün/hizmet sunar.” ifadesine katılanların oranı **%51,9** ve ortalama değerlendirme puanının **3,46** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.

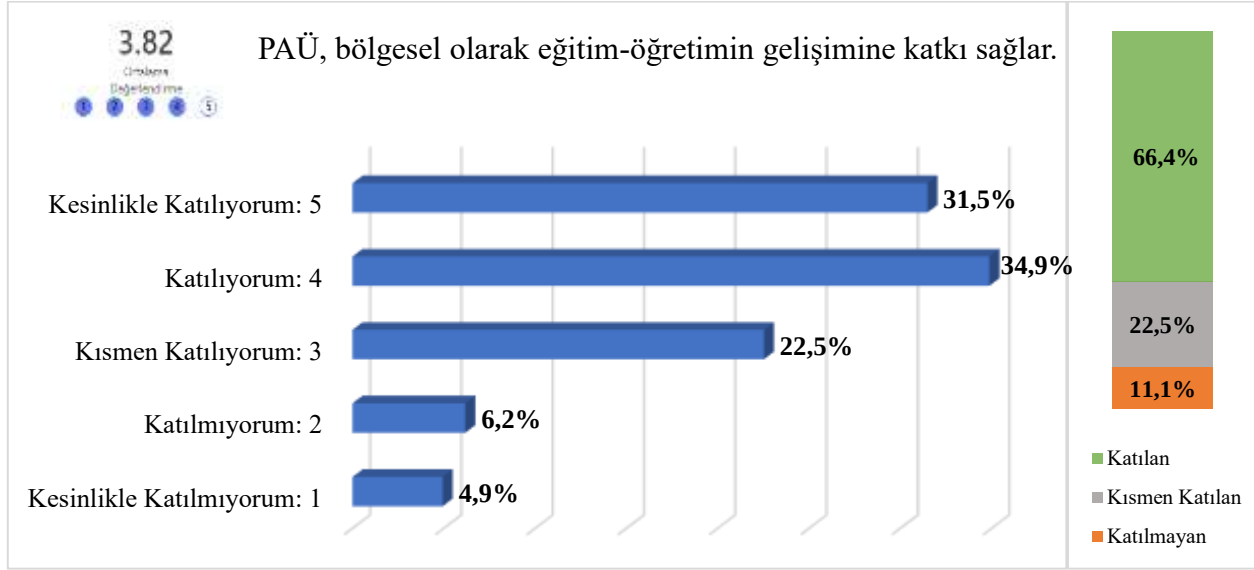


8. “Denizli’nin kalkınmasında ve marka şehir olmasında Pamukkale Üniversitesi’nin rolü bulunmaktadır.” ifadesine katılanların oranı **%61,4** ve ortalama değerlendirme puanının **3,82** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



EĞİTİM-ÖĞRETİM

9. “PAÜ, bölgesel olarak eğitim-öğretimin gelişimine katkı sağlar.” ifadesine katılanların oranı **%66,4** ve ortalama değerlendirme puanının **3,82** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



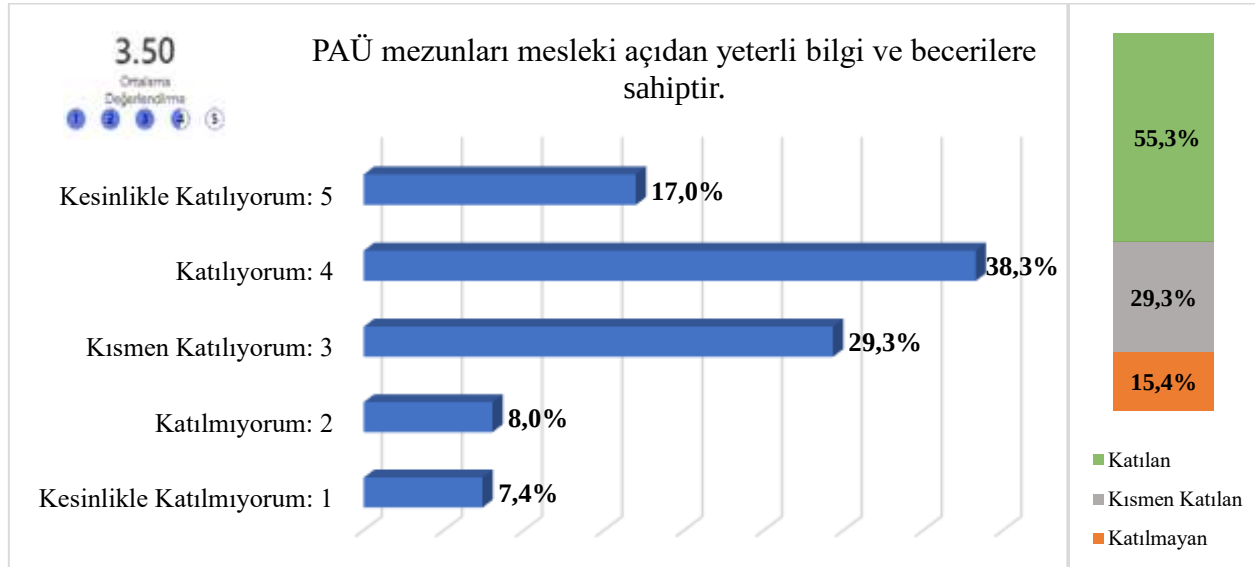
10. “PAÜ eğitim-öğretim bölüm/programları, bölgesel ihtiyaçları karşılayacak şekilde tasarlanmıştır.” ifadesine katılanların oranı **%59,9** ve ortalama değerlendirme puanının **3,64** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



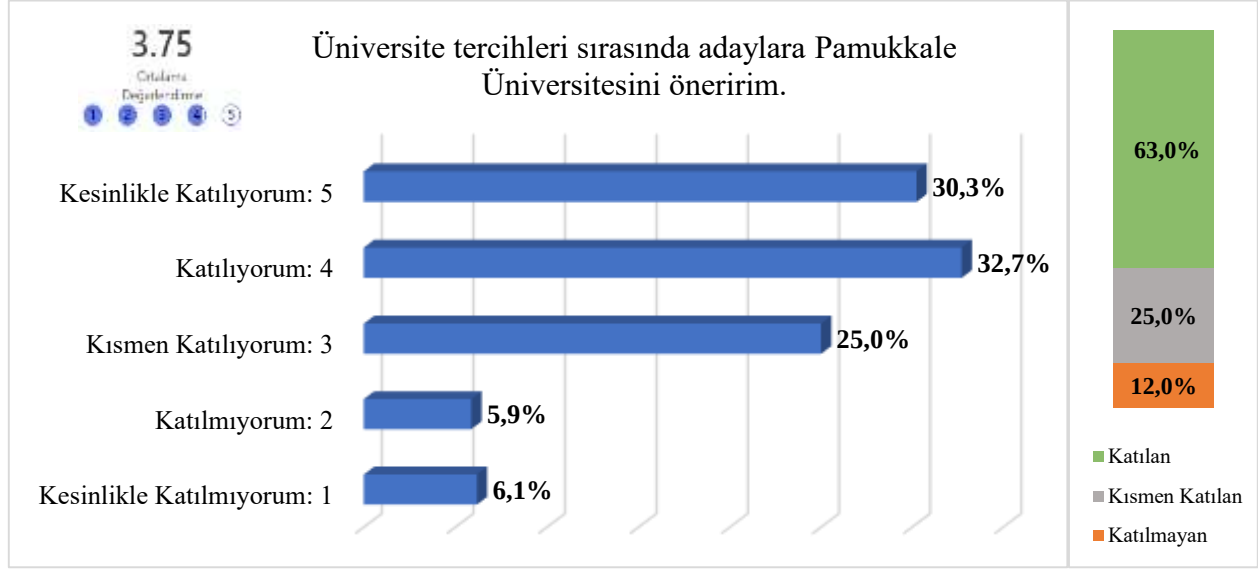
11. “PAÜ, eğitim-öğretim için yeterli fiziksel ortam ve alt yapıya sahiptir.” ifadesine katılanların oranı %58,3 ve ortalama değerlendirme puanının 3,62 olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



12. “PAÜ mezunları mesleki açıdan yeterli bilgi ve becerilere sahiptir.” ifadesine katılanların oranı %55,3 ve ortalama değerlendirme puanının 3,49 olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



13. “Üniversite tercihleri sırasında adaylara Pamukkale Üniversitesini öneririm.” ifadesine katılanların oranı **%63** ve ortalama değerlendirme puanının **3,75** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.

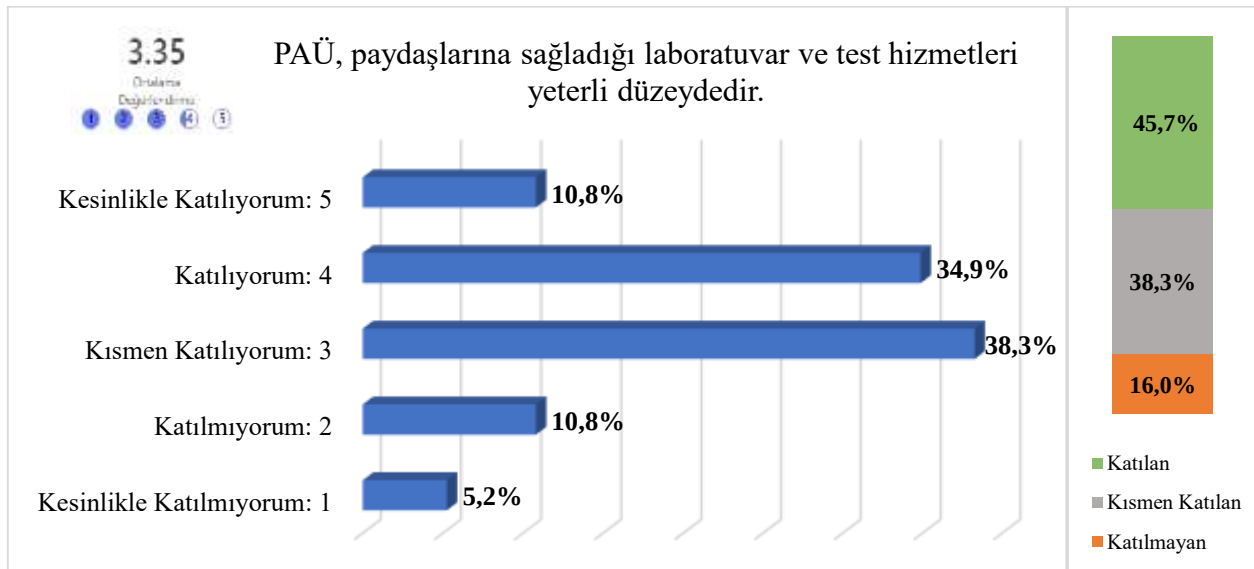


ARAŞTIRMA-GELİŞTİRME

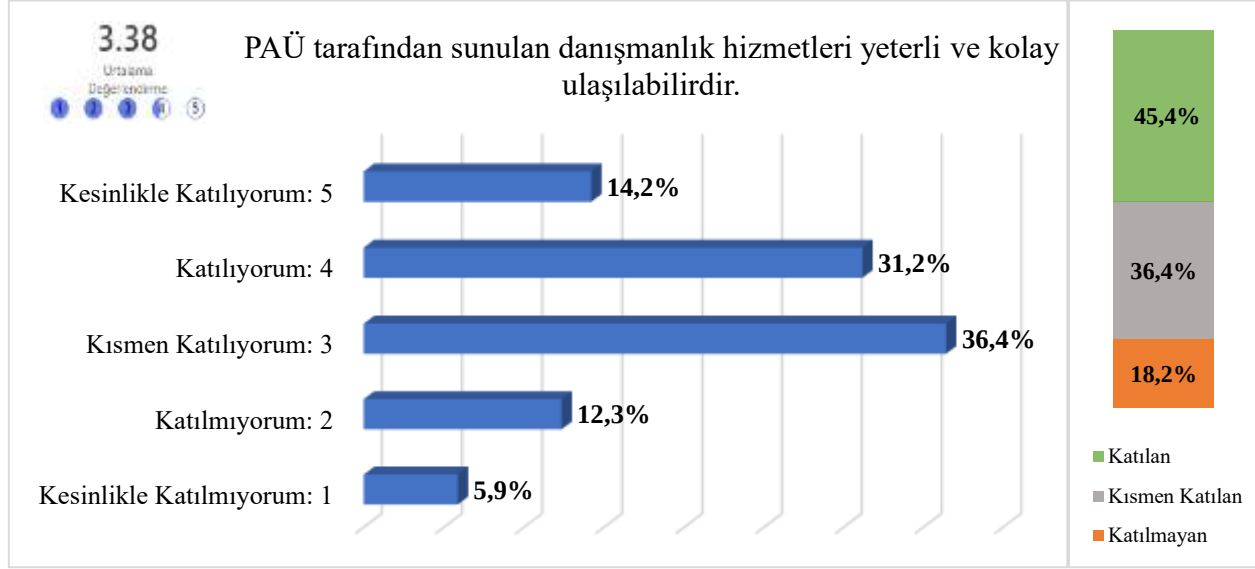
14. “PAÜ, sahip olduğu teknolojik altyapı olanakları yeterli düzeydedir.” ifadesine katılanların oranı **%49,4** ve ortalama değerlendirme puanının **3,43** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



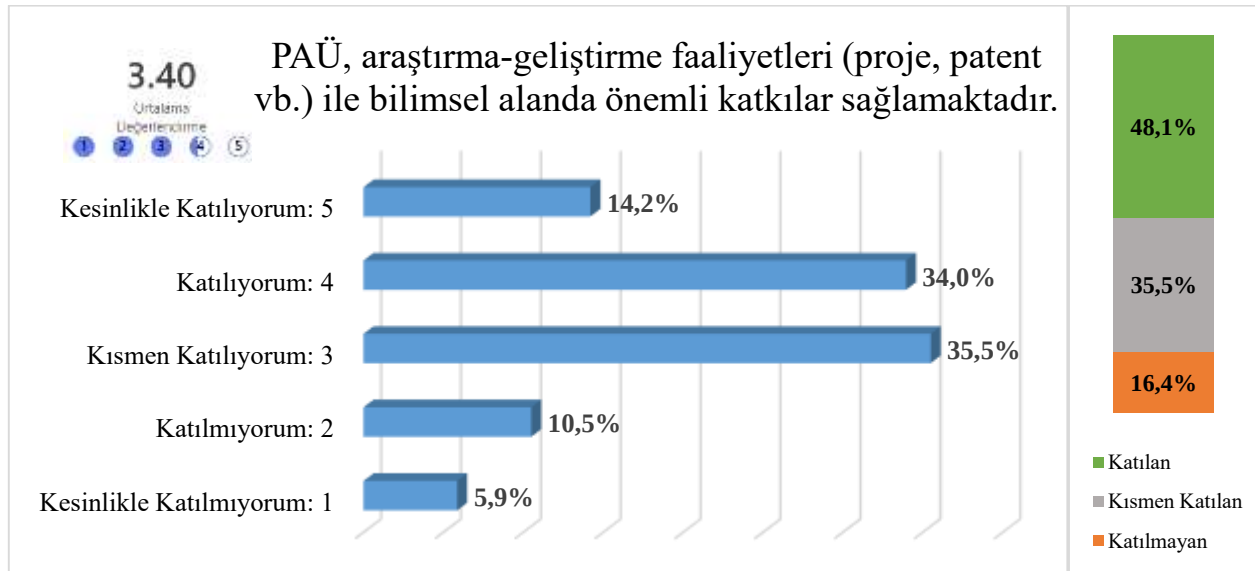
15. “PAÜ, paydaşlarına sağladığı laboratuvar ve test hizmetleri yeterli düzeydedir.” ifadesine katılanların oranı **%45,7** ve ortalama değerlendirme puanının **3,35** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



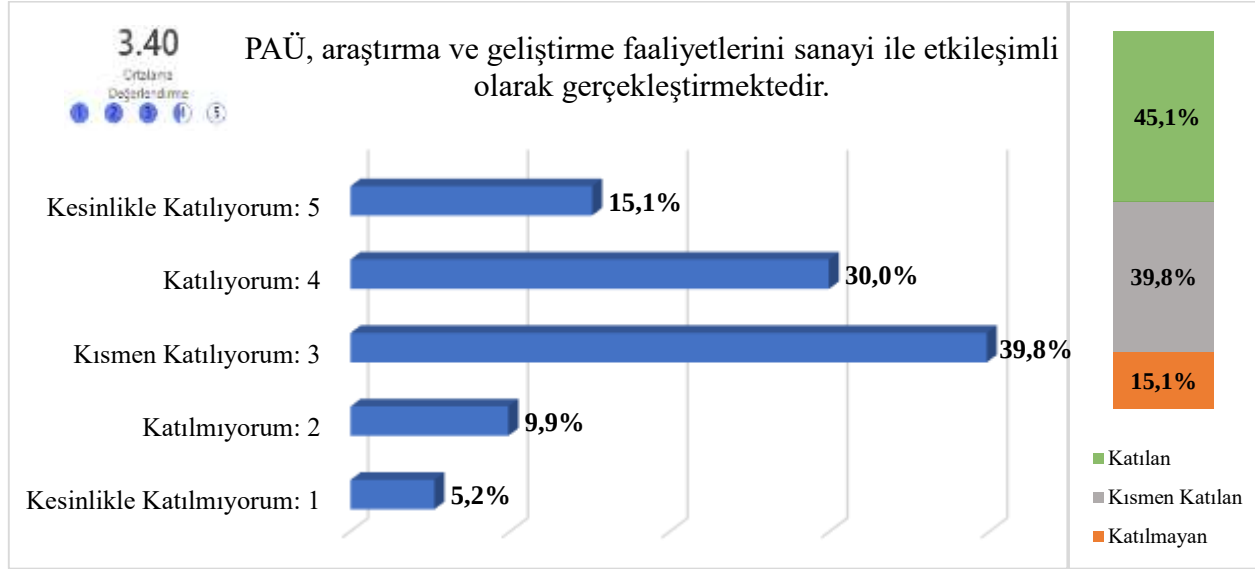
16. “PAÜ tarafından sunulan danışmanlık hizmetleri yeterli ve kolay ulaşılabilir.” ifadesine katılanların oranı **%45,4** ve ortalama değerlendirme puanının **3,38** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



17. “PAÜ, araştırma-geliştirme faaliyetleri (proje, patent vb.) ile bilimsel alanda önemli katkılar sağlamaktadır.” ifadesine katılanların oranı **%48,1** ve ortalama değerlendirme puanının **3,40** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



18. “PAÜ, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini sanayi ile etkileşimli olarak gerçekleştirmektedir.” ifadesine katılanların oranı **%45,1** ve ortalama değerlendirme puanının **3,40** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.

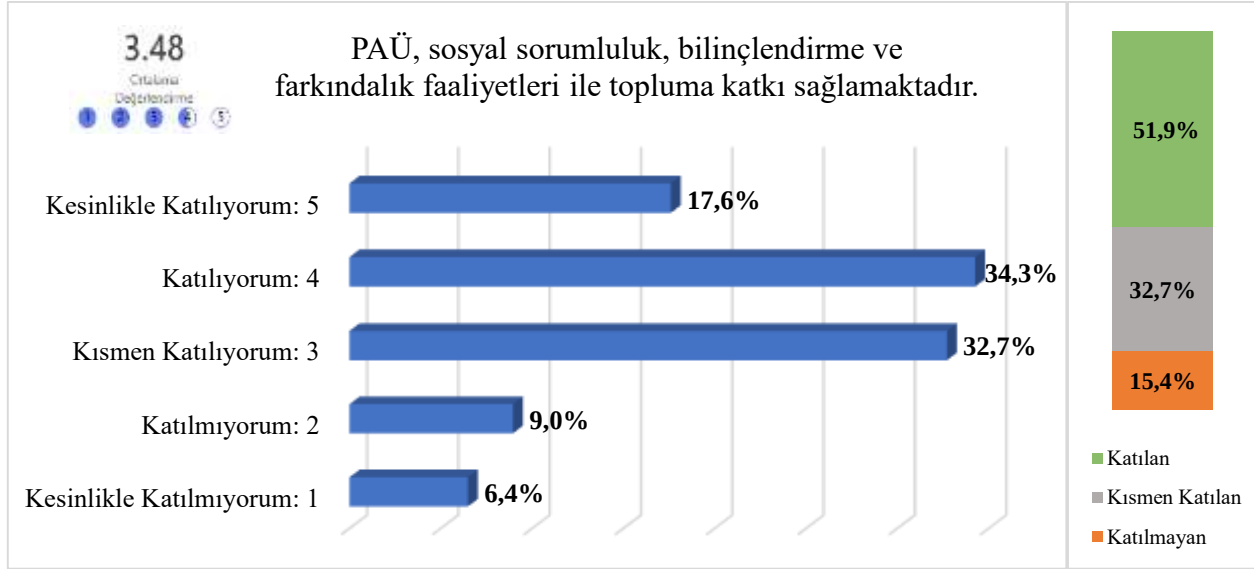


19. “PAÜ, bünyesinde yürütülen bilimsel araştırma ve çalışmalar hakkında paydaşlarını bilgilendirir.” ifadesine katılanların oranı **%47,2** ve ortalama değerlendirme puanının **3,35** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.

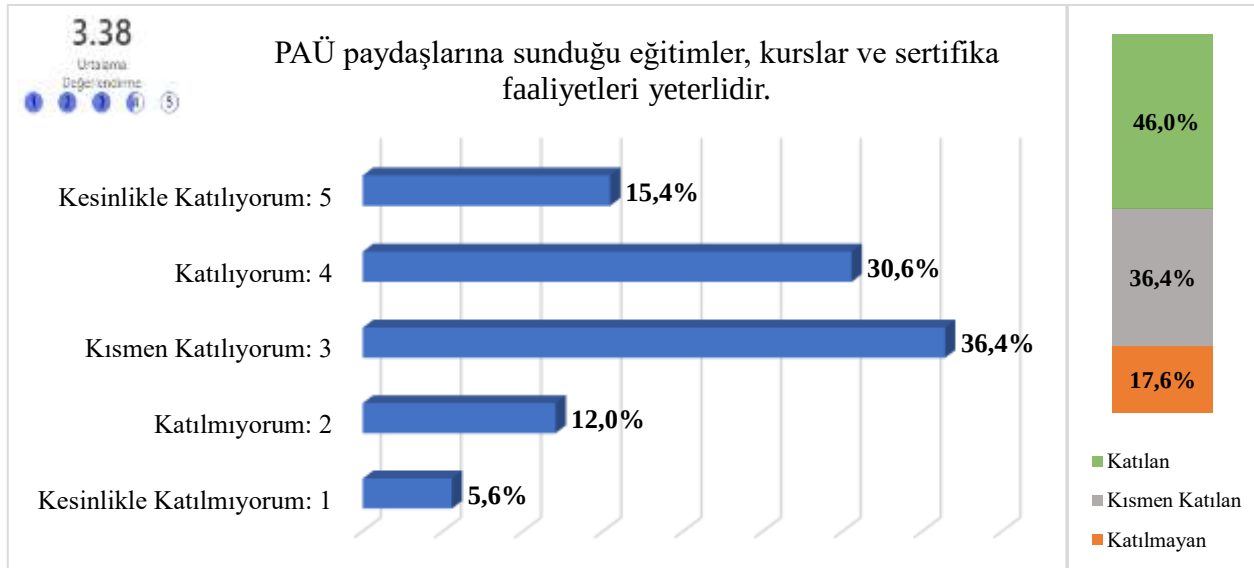


TOPLUMSAL KATKI

20. “PAÜ, sosyal sorumluluk, bilinçlendirme ve farkındalık faaliyetleri ile topluma katkı sağlamaktadır.” ifadesine katılanların oranı **%51,9** ve ortalama değerlendirme puanının **3,48** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



21. “PAÜ paydaşlarına sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.” ifadesine katılanların oranı **%46** ve ortalama değerlendirme puanının **3,38** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



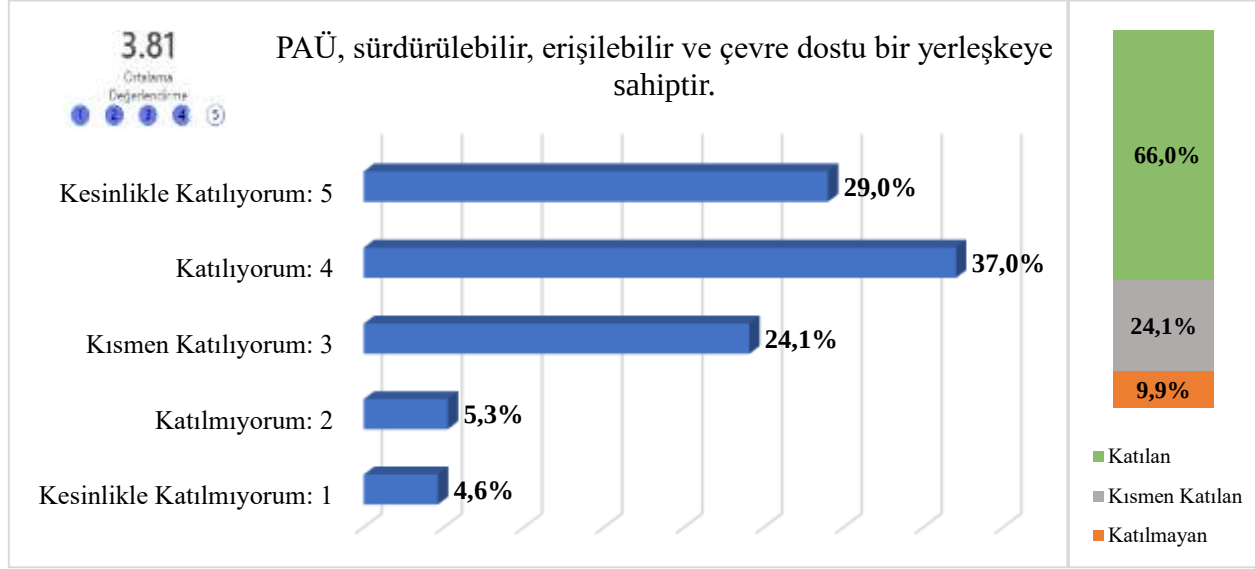
22. “PAÜ tarafından sunulan sağlık hizmetleri yeterli düzeydedir.” ifadesine katılanların oranı **%59,1** ve ortalama değerlendirme puanının **3,55** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların çoğunlukla bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



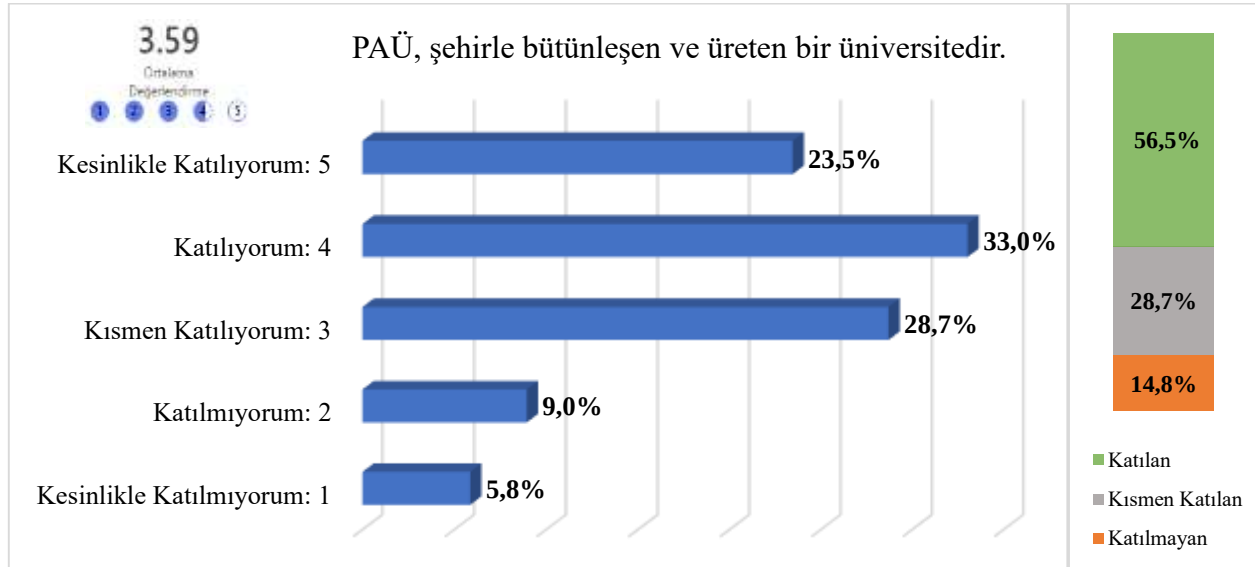
23. “PAÜ tarafından sunulan spor tesisleri ve olanakları yeterli düzeydedir.” ifadesine katılanların oranı **%62,3** ve ortalama değerlendirme puanının **3,73** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



24. “PAÜ, sürdürülebilir, erişilebilir ve çevre dostu bir yerleşkeye sahiptir.” ifadesine katılanların oranı **%66** ve ortalama değerlendirme puanının **3,81** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



25. “PAÜ, şehirle bütünleşen ve üreten bir üniversitedir.” ifadesine katılanların oranı **%56,5** ve ortalama değerlendirme puanının **3,59** olduğu dikkate alındığında, dış paydaşların büyük ölçüde bu ifadeye katıldığı değerlendirilmektedir.



SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Dış paydaşlara yönelik gerçekleştirilen değerlendirme anketi, üniversitenin Genel Algı Düzeyi, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme ve Toplumsal Katkı boyutlarında algılanan performansını ölçmek amacıyla uygulanmıştır. Anket sonuçları, paydaşların üniversiteye ilişkin görüş ve beklentilerini nicel verilerle ortaya koyarak güçlü ve iyileştirilmesi gereken alanları belirleme fırsatı sunmuştur. Elde edilen sonuçlar, üniversitenin bölgedeki dinamik sorumluluklarını etkin bir şekilde yerine getirdiğini ve özellikle eğitim alanında gerçekleştirilen iyileştirmelerle kayda değer bir gelişim gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Anket sonuçları incelendiğinde, Genel Algı Düzeyi (3,54), Eğitim-Öğretim (3,66), Araştırma-Geliştirme (3,38) ve Toplumsal Katkı (3,59) boyutlarında orta düzeyin üzerinde bir memnuniyet sağladığı görülmektedir. Eğitim-Öğretim alanı en yüksek puan ortalamasına sahipken, Araştırma-Geliştirme alanı en düşük ortalama değeri almıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, üniversitenin eğitim-öğretim faaliyetlerinde daha güçlü algılandığı ve gelişme gösterdiği, genel algı düzeyi ve toplumsal katkı alanlarındaki uygulamalarının istikrarlı olduğu, araştırma geliştirme faaliyetlerinde diğer boyutlara göre algı düzeyinin nispeten düşük olduğu görülmektedir.

➤ **Genel Algı Düzeyi:** Genel algı düzeyi, üniversitenin paydaşlarıyla olan etkileşimi, kurumsal iletişim süreçleri, iş birlikleri ve bölgesel kalkınmadaki rolü gibi konulara ilişkin değerlendirmeleri içermektedir. “Denizli’nin kalkınmasında ve marka şehir olmasında Pamukkale Üniversitesi’nin rolü bulunmaktadır” ifadesinin 3,72 puan ile en yüksek olduğu, “PAÜ, etkin düzeyde halkla ilişkiler, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütmektedir” ifadesinin ise 3,40 puan ile en düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuç, üniversitemizin bölgesel kalkınmada önemli bir aktör olarak görüldüğünü, ancak tanıtım ve halkla ilişkiler faaliyetlerinde iyileştirmelere ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda Kurumsal İletişim Uygulama ve Araştırma Merkezi ile yeni kurulan Bilim İletişimi Koordinatörlüğünün üniversitemizin faaliyetlerin görünür hale getirmek amacıyla bilgilendirme, farkındalık, halkla ilişkiler, tanıtım vb. çalışmalar gerçekleştirmesi, yapılan çalışmaların üst yönetim tarafından desteklenmesi ve izlenmesi önerilmektedir.

➤ **Eğitim-Öğretim:** “PAÜ, bölgesel olarak eğitim-öğretimin gelişimine katkı sağlar” ifadesinin 3,82 puan ile en yüksek olduğu, “PAÜ mezunları mesleki açıdan yeterli bilgi ve becerilere sahiptir” ifadesinin ise 3,49 puan ile en düşük olduğu görülmektedir. Sonuçlar dikkate

alındığında paydaşlar tarafından üniversitemiz eğitim-öğretim faaliyetlerinin; bölgesel gelişime katkı sağladığı, yeterli fiziksel ortam ve altyapıya sahip olduğu, mezunlarına mesleki açıdan yeterli bilgi ve beceriyi kazandıracak nitelikte olduğu değerlendirilmektedir. Eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik sürdürülebilir gelişim sağlanması adına iyileştirme çalışmalarının artarak devam ettirilmesi önerilmektedir.

➤ **Araştırma-Geliştirme:** “PAÜ, sahip olduğu teknolojik altyapı olanakları yeterli düzeydedir” ifadesinin 3,43 puan ile en yüksek olduğu, “PAÜ, bünyesinde yürütülen bilimsel araştırma ve çalışmalar hakkında paydaşlarını bilgilendirir.” ifadesinin 3,35 puan ile en düşük olduğu görülmektedir. Araştırma-geliştirme alanındaki puan ortalamaları diğer boyutlara kıyasla daha düşük olmakla birlikte memnuniyet düzeyinin ortalama puanın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar dikkate alındığında üniversitenin araştırma geliştirme faaliyetleri konusunda paydaşların bilgi sahibi olma ve farkındalık düzeylerinin düşük olduğu değerlendirilmektedir. Üniversitenin yürüttüğü araştırma geliştirme faaliyetleri ve sunduğu hizmetler hakkında Araştırma Geliştirme Komisyonu, Bilim İletişimi Koordinatörlüğü ve İleri Teknoloji Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından dış paydaşlarını bilgilendirme çalışmalarının iyileştirilmesi ve izlenmesi önerilmektedir. Özellikle sanayinin ihtiyaç duyduğu laboratuvar ve test hizmetlerinin geliştirilmesi ve bilgilendirme yapılması için çalışmalar gerçekleştirilmelidir.

➤ **Toplumsal Katkı:** “PAÜ, sürdürülebilir, erişilebilir ve çevre dostu bir yerleşkeye sahiptir.” ifadesi 3,81 puan ile en yüksek olduğu, “PAÜ paydaşlarına sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.” ifadesinin ise 3,38 ile en düşük puana sahip olduğu görülmektedir. Üniversitemizin toplumsal katkı alanındaki faaliyetleri paydaşlar tarafından genel olarak olumlu görülmekle birlikte, sunulan eğitim ve sertifika programları konusunda iyileştirmelere ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir. Üniversitemizin faaliyetleri dikkate alındığında güçlü bir alan olan toplumsal katkı çalışmalarının sistematik olarak yürütülmesi ve paydaşların farkındalıklarının artırılması gerekmektedir. Bu anlamda tüm birimlerdeki toplumsal katkı faaliyetlerinin izlenmesi, kayıt altına alınması ve duyurulması için Topluma Hizmet ve Sosyal Sorumluluk Uygulama ve Araştırma Merkezi koordinasyonunda üniversite genelinde bir sistem oluşturulması önerilmektedir.