

## DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ KALİTE DEĞERLENDİRME RAPORU

### DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET VE BEKLENTİ ANALİZİ (2017-2018)

Dış paydaş analizi kapsamında, önceki yıllarda uygulanan “odak grup görüşmesi” tekniği yerine Kalite Danışma Kurulu’nda temsil edilen dış paydaşlarla (KÜTSO, İŞKUR İl Müdürlüğü, KOSGEB İl Müdürlüğü, Zafer Kalkınma Ajansı, TKDK İl Koordinatörlüğü, Bilim Sanayi Teknoloji İl Müdürlüğü, SMMM Odası, İl Müftülüğü, Eti Maden Emet Bor İşletmesi) yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Sağlık İl Müdürlüğü ve Milli Eğitim İl Müdürlüğü’nden ise geri dönüş alınmamıştır. Bu amaçla, dört ana başlıkta, açık uçlu toplam 11 soru ilgili kesimlere yöneltilmiş ve dış paydaşların Dumlupınar Üniversitesi’nden memnuniyet düzeyleri ve beklentileri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Bu görüşmelerde, Dumlupınar Üniversitesi’nin;

- ✓ Diğer kamu kurum ve kuruluşları, STK’lar ve özel sektör işletmeleri ile olan ilişkileri,
- ✓ İl / bölge ekonomisi üzerindeki etkileri,
- ✓ İlin ve bölgenin imajına yaptığı katkılar,
- ✓ Düzenlediği sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler ile çeşitli kesimlere yönelik kurs ve sertifika programlarının şehre kattığı zenginlikler,
- ✓ Kampus ve sosyal olanaklarının yeterliliği ve bunların dış paydaşlar ile paylaşımı,
- ✓ Diğer kurum ve kuruluşlar tarafından düzenlenen hayır işleri, gönüllü çalışmalar gibi organizasyonlara verdiği destekler,
- ✓ Yürüttüğü politika ve strateji çalışmaları,
- ✓ Toplumunu ilgilendiren konularda kamuoyunu ne derece aydınlattığı ve dış paydaşlara verdiği güven duygusu,
- ✓ Fırsat eşitliği, tarafsızlık ve şeffaflık gibi konulardaki hassasiyeti,
- ✓ Çevreye olan duyarlılığı,
- ✓ Her başvurduğunda, ilgili muhabata ulaşılabilme durumu ve sorunun ne kadar sürede cevaplandırıldığı, memnuniyet ve beklentiler bağlamında ele alınmıştır.

Bu kapsamda, Kalite Danışma Kurulu’nda temsil edilen dış paydaşların kendilerine yöneltilen sorulara ilişkin görüş ve değerlendirmeleri, aşağıda konu başlıkları itibarıyla verilmiştir:

#### **1. Dumlupınar Üniversitesi’nin il/ilçeler ve bölgeye olan katkıları, dış paydaşlarla olan ilişki, iletişim ve etkileşimi:**

- a) Dumlupınar Üniversitesi’nin il/ilçeler ve bölgeye ekonomik, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif anlamda ne gibi katkılar sağladığını düşünüyorsunuz?

Dumlupınar Üniversitesi tartışılmaz bir değerdir ve Türkiye’nin farklı yörelerinden gelen öğrenciler sayesinde ilin kültürel çeşitliliğine katkı sağlamaktadır. Üniversite öğrencileri ve çalışanları konut, gıda ve hizmet sektörleri başta olmak üzere ekonomik anlamda da il geneline katkıda bulunmaktadır. Ancak, öğrencilere sadece ekonomiye sağladıkları katkı özelinde yaklaşılması yerine, eğitim öncelikleri ön plana alınmalı, öğrencilerin ekonomiye doğrudan katkılarının yanısıra dolaylı katkıları da arttırılmalıdır.

Üniversite bünyesinde düzenlenen kültürel, sosyal ve sportif etkinlikler arzu edilen düzeyde değildir. Bazı etkinlikler şehir merkezinde düzenlenerek halkla bütünleşilmeli, etkinlikler yerel basın, sosyal medya hesapları, reklam panoları ve el broşürleri aracılığıyla kamu kurum/kuruluşları, STK’lar ve halka duyurulmalıdır. Bu kapsamda, öğrencilerin boş

zamanlarını değerlendirmelerinde, onları kötü alışkanlıklardan uzaklaştıracak alternatif aktivitelerin ilgili kurum ve kuruluşlarla ortaklaşa düzenlenmesi de önemlidir.

Ayrıca, il genelinde gerçekleştirilecek arama konferansları ile temel sorunlar tespit edilmeli, hangi kurum/kuruluşun ne tür sorumluluklar üstlenmesi gerektiği belirlenmeli ve ilgili kesimlerin üzerine düşen görevi yapması sağlanmalıdır.

- b) Üniversite'nin diğer kamu kurum ve kuruluşları, STK'lar ve özel sektör işletmeleri ile olan ilişkileri hakkında ne düşünüyorsunuz?

Kimi fakülteler bazında bazı kurumlarla yakın ilişkiler kurulduğu, ancak bunun dışındaki ilişkilerin genellikle şahıslar özelinde ikili diyaloglarla yürütüldüğü, kurumsal anlamda ilişkilerin zayıf olduğu, hatta bazı kurumlarla hiçbir şekilde iletişime geçilmediği görülmektedir. Dış paydaşlarla ilişkilerin ilerletilmesine yönelik olarak, il genelinde sık aralıklarla sonuç odaklı toplantılar gerçekleştirilmeli ve fakülte ve/veya bölümlerin ilgili sektörlerle olan iletişimlerini güçlendirilmelidir.

Özel veya kamu kurum ve kuruluşların proje desteği almak veya fikir alışverişinde bulunmak istediklerinde nereye başvuracakları konusunda üniversite bünyesinde bir yönlendirme ve danışma birimi oluşturulmalıdır. Bazı kurumların ilgili komisyonlarında üniversitede görev yapan öğretim üyelerinden yardım alınmakla birlikte, bu ilişkiler daha da geliştirilmelidir.

Halk, STK'lar, üniversite, yerel yönetim birimleri, siyasi partiler ve yerel basın bir araya gelerek, şehir ve üniversite için neler yapılması gerektiği konusunda bir manifesto hazırlamalıdır.

- c) Üniversite'nin dış çevre ile olan iletişim ve etkileşim düzeyi hakkında ne düşünüyorsunuz?

Üniversitenin dış çevre ile olan ilişkilerinin henüz istenilen düzeyde olmadığı, ancak bu durumun sadece üniversiteden değil diğer kurum ve kuruluşlardan da kaynaklandığı düşünülmektedir. Bununla birlikte, bazı kurumların Kalite Danışma Kurulu faaliyetleri kapsamında iletişim eksikliğinin giderilmesine yönelik çalışmaları bulunmaktadır.

Şehir ile üniversite arasında bir kopukluk dikkati çekmektedir. Mezuniyet törenleri başta olmak üzere bazı törenler şehir merkezinde düzenlenerek, özellikle şehir ile bütünleşme sağlanmalıdır.

Üniversitenin web sitesi oldukça başarılıdır, ancak farklı sosyal medya hesapları oluşturularak aktif bir şekilde kullanılması, dış çevre ile olan iletişim ve etkileşimin artırılması bağlamında önemlidir.

## 2. Dumlupınar Üniversitesi'nin Dış Paydaşların Gözündeki İmajı:

- a) Dumlupınar Üniversitesi ismi sizde ne çağrıştırıyor?

Tarihi, kültürü ve milli mücadeleyi çağrıştırmakta ve çoğu üniversitenin aksine isminden nerede olduğu kolaylıkla anlaşılmaktadır. Ancak, Meslek Yüksekokulu ağırlıklı ve başarı düzeyi düşük öğrenci profilinin tercih ettiği bir üniversite çağrışımı yapmaktadır. Diğer üniversitelerden farklı yenilikçi uygulamalar ile bilinirliğini arttırmaya çalışmalıdır.

- b) Dumlupınar Üniversitesi olması gereken yerde mi?

Dumlupınar Üniversitesi mimari yapı ve kampüs alanı olarak çok iyi bir durumda olmakla birlikte, akademik anlamda geliştirilmesi gerekir. Bu amaçla, akademik kadrolar güçlendirilerek, bilimsel yayın ve çalışmalar ile araştırma projeleri artırılarak tercih edilme oranı yüksek bir üniversite konumuna getirilmelidir. Üniversite, bölgedeki kaynakları verimli şekilde kullanmalı ve belirlenen öncelikli alanlarda yapacağı yeniliklerle bilinirlik düzeyini arttırmalıdır. Ayrıca, öğrencilerin mezuniyet sonrası işe yerleşme oranı açısından da daha üst sıralarda yer almasını sağlayıcı politikalar geliştirilmelidir.

c) Dumlupınar Üniversitesi kendini ne kadar tanıtabiliyor?

Üniversite yönetiminin vizyonu doğru olup, bu vizyon uzun vadede devam ettirilmelidir. Ancak, Üniversite kendini yeteri kadar tanıtılmamaktadır. Bu konuda yerel medya, sosyal medya ve reklam panolarında daha çok yer alması sağlanmalıdır. Üniversite bünyesinde bulunan İleri Teknoloji Merkezi yeteri kadar tanınmamaktadır. Bu merkezin özel sektör ile olan etkileşimi artırılmalıdır.

Öğrenci sayısının şehir nüfusuna oranı oldukça yüksek olup, öğrencilerin şehri tanımaları konusunda oryantasyon programları gerçekleştirilmelidir.

d) Dumlupınar Üniversitesi şehrin imajına ne ölçüde katkıda bulunuyor?

Dumlupınar Üniversitesi şehrin imajına, mimarisine ve kalitesine katkı sağlamaktadır. Diğer üniversitelerden farklı olarak, hayata geçireceği yenilikler ile şehrin imajına olan katkısını daha da artırabilir. Bu doğrultuda, üniversitedeki mimari yapılanmanın şehir merkezinde de uygulanmasına yönelik olarak ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılmalıdır. Merkez kampüsteki mimari yapılanmanın ilçelerde bulunan Meslek Yüksekokulu kampüslerine yaygınlaştırılması da imaj anlamında önemli faydalar sağlayabilir.

### 3. Dış Paydaşların Üniversite'den Olan Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri:

a) Dumlupınar Üniversitesi'nden olan beklentileriniz hakkında bilgi veriniz. Üniversite, dış paydaşların beklentilerini ne ölçüde karşılayabiliyor?

Gerek Kalite Danışma Kurulu gerekse il genelinde yapılacak toplantılarla sonuç odaklı çalışmalar hayata geçirilmeli, iletişim güçlendirilerek tüm kurum ve kuruluşların üzerine düşeni yapması sağlanmalıdır. Kütahya'nın değerlerine sahip çıkılması konusunda üniversitenin de sorumlulukları bulunmaktadır. Üniversite, bölgedeki kaynakları verimli şekilde kullanmalı, birkaç alanda uzmanlaşmalı ve belirlenen öncelikli alanlarda (örneğin bor gibi) yenilikler ortaya koymalıdır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin olarak ise akademik takvime üçüncü bir yarıyı getirilerek, öğrencilerin organize sanayi bölgelerinde (OSB) iş başında eğitim almaları sağlanmalıdır.

b) Dumlupınar Üniversitesi'nden genel memnuniyet düzeyinizi belirtiniz?

Kütahya'nın çini ve el sanatları alanında UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'na girmesine yönelik tüm faaliyetlerde Dumlupınar Üniversitesi'nin önemli destekleri olmuştur.

Üniversite web sayfasında kurum personeli ve öğrenciler için kullanılabilecek menüler bulunurken, bu sayfaya dış paydaşların üniversitenin hangi imkânlarından faydalanabileceklerini gösteren menüler de eklenmelidir.

Dumlupınar Üniversitesi'nden **genel memnuniyet düzeyi genel olarak orta düzeydedir**. Üniversite birimleri arasında çok fazla bürokrasi olması ve iş tanımlarının tam anlamıyla belirlenmemiş olması, kimi zaman yanlış yönlendirmelere neden olup memnuniyet düzeyini olumsuz etkilerken, özellikle Kalite Danışma Kurulu toplantılarında Üniversite yönetiminin yaklaşımları olumlu etkiler yaratmıştır.

### 4. Dumlupınar Üniversitesi ve Dış Paydaş Olası Katkıları:

a) Dumlupınar Üniversitesi sizin (temsil ettiğiniz kurum, STK...) için neler yapabilir?

Üniversite bir "Beyaz Kitap"a sahip olmalı ve tüm çalışanlara ait iş tanımları bu kitapta yer almalıdır. Özel/kamu kurum ve kuruluşlardaki personel ve üyelerin lisansüstü çalışmalar yapabilmeleri için özel programlar oluşturmali, yaptığı ve yapacağı faaliyetler hakkında kurumları periyodik olarak bilgilendirmeli, kariyer günleri düzenleyerek kurumların bu gibi etkinliklere katılımını teşvik etmelidir. Akademik takvimde üçüncü bir yarıyı daha olmalı ve bu yarıyıldaki öğrencilerin iş yerlerinde staj/iş başında eğitim yapmaları sağlanmalıdır.

Dumlupınar Üniversitesi, üniversite-sanayi-kamu işbirliğinde daha fazla yer alarak, daha çok projede yer alabilir. Özellikle Zafer Kalkınma Ajansı (ZEKA) ile proje bazlı işbirliği içerisinde olması gerekir. Örneğin, UNESCO'nun yürütücü ayağının ZEKA olması nedeniyle, el sanatları ve çini gibi alanlarda organizasyonlar gerçekleştirilirken ajansla birlikte hareket edilmelidir.

Üniversite, sanayide uygulanabilirliği olan bilimsel çalışmalara ağırlık vermelidir. Bu kapsamda, Emet Bor işletmesi tarafından sağlanacak finansal destekle, Teknokent üzerinden Maden Mühendisliği, Jeoloji Mühendisliği ve Kimya Bölümü ile Ar-Ge bazlı ortak çalışmalar yapılabilir. Ayrıca, çevre ve maden sahalarıyla ilgili araştırmalar yapılmalı, özellikle bor ile ilgili sempozyumlar düzenlenerek, bu tip organizasyonlara katılım desteklenmelidir. KOSGEB destekleri ve işleyişi hakkında da üniversite öğretim üyeleri ile ilgili kurum ve kuruluşlar arasında işbirlikleri tesis edilmelidir.

İl Müftülüğü tarafından yürütülen Aile Dini Rehberlik Bürosu (ADRB) projesi kapsamında yapılacak faaliyetlerde İslami İlimler Fakültesi öğretim elemanlarının yer almasının, projenin amacına ulaşmasında önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Huzur evi ziyaretleri, şehit cenazeleri gibi toplumsal ve vicdani açıdan önemli konularda da öğrenci ve öğrenci temsilcilerinin katılımı sağlanmalıdır.

b) Temsil ettiğiniz kurum Dumlupınar Üniversitesi için neler yapabilir?

Dış paydaş kapsamında görüşülen kurumlar genel olarak üniversiteden gelebilecek talepleri karşılamaya hazır olduklarını belirtilmektedir. Ar-Ge kapsamında yapılması düşünülen projelerde ve çalışmalarda gerekli desteklerin sağlanması konusunda yardımcı olunacağı, üniversitenin talep etmesi halinde kurum olarak eğitimler düzenlenebileceği, sanayi ile üniversite işbirliğinin gerçekleştirilmesi adına yardımcı olabilecekleri, üniversite tarafından düzenlenecek kariyer günlerine de kurum olarak iştirak edebilecekleri ifade edilmektedir.

Hemen tüm kurumlar öğrencilerin stajyer olarak alınabileceğini ifade etmektedir. Özellikle Emet Bor işletmesinin, yapılacak çalışmanın niteliğine bağlı olarak yıllık 2-3 milyon TL proje desteği verebileceği, laboratuvar imkânlarını kullanılabileceği, öğrencilere staj olanağı sunabileceği, staj yapacak öğrencilere konaklama, ulaşım (Emet-Tavşanlı) ve beslenme konularında yardımcı olabileceği ifade edilmektedir.