

SWOT Analizi: YETEM 2024 Yılı Hizmet Kalitesi Değerlendirme Anketi

1. Dış Paydaş SWOT Analizi

Güçlü Yönler (Strengths)

- Memnuniyet ve iletişim: Dış paydaşların bir kısmı YETEM'den alınan hizmetlerden “memnuniyet” ifade etmiş, “samimi ortam”, “çözüm odaklılık” ve “titizlik” vurgulanmıştır.
- Cihaz parkuru varlığı: Mevcut cihaz parkuruna rağmen spesifik eksikliklerin ifade edilmesi, aslında temel cihaz altyapısının belirli seviyede yeterli olduğunu göstermektedir.

Zayıf Yönler (Weaknesses)

- Eksik cihazlar: TGA, Raman, XPS, TEM, ICP-MS, DMA gibi ileri düzey cihazlara olan talep sıklıkla belirtilmiştir.
- Kütüphane altyapısının yetersizliği: Özellikle FTIR analizlerinde kullanılan kütüphane veri tabanının yetersiz olduğu belirtilmiştir.
- Personel eksikliği: Teknik personel sayısının artırılması gerektiği yönünde doğrudan öneriler vardır.
- İş süreçlerinde yavaşlık: Randevu sistemi eksikliği, fatura ve numune kabul işlemlerindeki yavaşlık, cihaz bozulmaları gibi süreçsel aksamalar tekrarlanmıştır.
- Standart eksikliği: Bazı gıda analizleri yapılamadığı için standart eksikliğine dikkat çekilmiştir.

Fırsatlar (Opportunities)

- Yeni analiz talepleri: MIC analizleri, moleküler tanı, yakıt analizleri, mikotoksin, yüzey testleri gibi farklı talepler hizmet çeşitliliği için fırsat sunmaktadır.
- Ulusal açılım beklentisi: YETEM'in “ulusal üretim ağına katılması” gerektiği ifade edilmiştir.
- İndirimli hizmet önerileri: Üniversite araştırmacılarına yönelik indirimli hizmet beklentisi iç müşteri sadakati açısından fırsattır.

Tehditler (Threats)

- Dış hizmet bağımlılığı: Cihaz eksiklikleri nedeniyle analizlerin başka üniversitelerden alınması, YETEM'in gelir kaybına neden olmaktadır.
- Rekabet dezavantajı: Ege Üniversitesi gibi örneklerle karşılaştırıldığında veri tabanı ve analiz kalitesi anlamında geride kalındığı ifade edilmiştir.
- Akreditasyon eksikliği: EMI/EMC gibi akredite ölçüm eksiklikleri daha kurumsal projelerde tercih edilmemeye yol açabilir.

2. İç Paydaş SWOT Analizi

Güçlü Yönler (Strengths)

- Ulaşılabilirlik ve iletişim: YETEM personelinin “kolay erişilebilir, ilgili ve yardımsever” olduğu belirtilmiştir.
- Mevcut hizmetlerin genel memnuniyeti: Katılımcıların bir kısmı YETEM hizmetlerinde büyük eksiklik olmadığını ifade etmiştir.

- Yüksek hizmet çeşitliliği: TGA, DSC, TEM, Raman gibi analizlere olan talepler çok disiplinli yapının sürdürülebileceğini göstermektedir.

Zayıf Yönler (Weaknesses)

- Bürokratik yapı ve yavaşlık: Bürokratik sürecin yavaş işlemesi nedeniyle bazı birimlerin kendi altyapısını kurduğu ifade edilmiştir.
- Sanayi ile iletişim eksikliği: Tasarım ve imalat bölümlerinde, sanayiciyle etkileşimin az olması işleri geciktirmektedir.
- Fiyat politikası ve maliyet yüksekliği: Talaşlı imalatın yüksek maliyeti ve analiz ücretlerinden şikayet edilmiştir.
- Yetersiz cihazlar: Azot-protein analiz cihazı, XPS, DSC, sekanslama, zeta potansiyel gibi analiz talepleri mevcuttur.

Fırsatlar (Opportunities)

- Fiyat kampanyaları önerisi: “1 alana 1 bedava” gibi promosyon önerileri iç müşteri sadakati oluşturma açısından fırsattır.
- BAP bütçelerinin artırılması: Hizmetlerin daha uygun fiyatlarla sunulması veya bütçelerin artırılması YETEM’in kullanımını artırabilir.
- Disiplinler arası analiz potansiyeli: Gıda, biyokimya, malzeme karakterizasyonu gibi alanlardan gelen talepler, çeşitlilik fırsatı sunmaktadır.

Tehditler (Threats)

- Güven eksikliği: Sanayiciyle iletişimde zayıflık, işlerin yapılmayabileceğine dair gecikmeli cevaplar kurumsal imajı zedelemektedir.
- Dış kaynaklara yönelme: Daha güvenilir, uygun fiyatlı ve hızlı hizmet nedeniyle iç paydaşlar dış kaynaklara yönelmektedir.
- Personel motivasyonu ve isteksizlik: Sanayiden gelen işleri yapmama eğilimi kurumsal imajı tehdit etmektedir.

Genel İstatistiksel Gözlemler

Kategori	Dış Paydaş (n=20–21)	İç Paydaş (n=15–18)
Cihaz/talep eksikliği	70%+	60%+
Memnuniyet/güçlü yön vurgusu	~20%	~25%
Fiyat/erişim/bürokrasi sorunları	~30%	~40%
Somut öneri/potansiyel fırsat	~40%	~35%