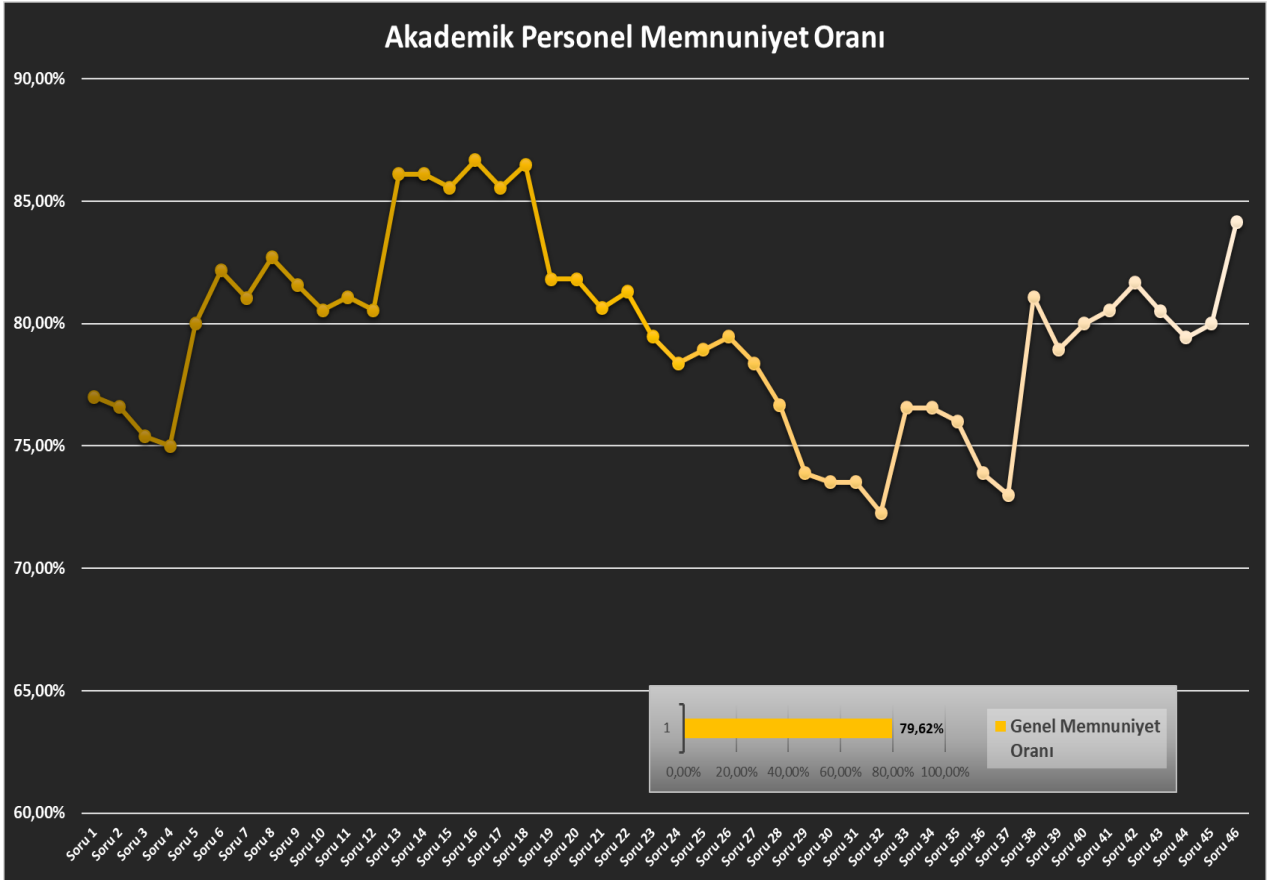


# Sağlık Bilimleri Enstitüsü Memnuniyet Anketi Sonuçları Değerlendirmesi

Her yıl kalite faaliyetleri kapsamında Enstitümüz bünyesinde verilen hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla Ocak 2022 içerisinde 46 sorudan oluşan ve her soru için 5 ayrı cevap seçeneğinin bulunduğu Excel dosyası üzerinden yapılan memnuniyet anketlerinin sonuçları değerlendirilerek aşağıda sunulmuştur.

## 1. Akademik Personel Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Enstitümüz Anabilim dallarında görev yapan akademik personele uygulanan memnuniyet anketleri sonucunda Genel Memnuniyet Oranı %79,62 tespit edilmiştir (**Şekil 1**)



Şekil 1 Akademik Personel Memnuniyet Oranları

Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Enstitü yönetimi, anabilim dalı başkanlıkları ile ilgili memnuniyet oranlarının genel memnuniyet oranlarına yakın veya daha yukarıda olduğu gözlenmiş, Enstitü sekreterine ulaşım ile ilgili memnuniyetin daha düşük olduğu gözlenmiş bu durumun uzun süredir Enstitü bünyesinde görevli bir sekreter bulunmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca enstitüdeki idari işlerde gözlenen genel memnuniyet oranından düşük orandaki memnuniyet diğer enstitülere oranla daha az sayıda personelle hizmet verilmesinden kaynaklanmış olabileceği değerlendirilmektedir. Tablo 1.'de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik

olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

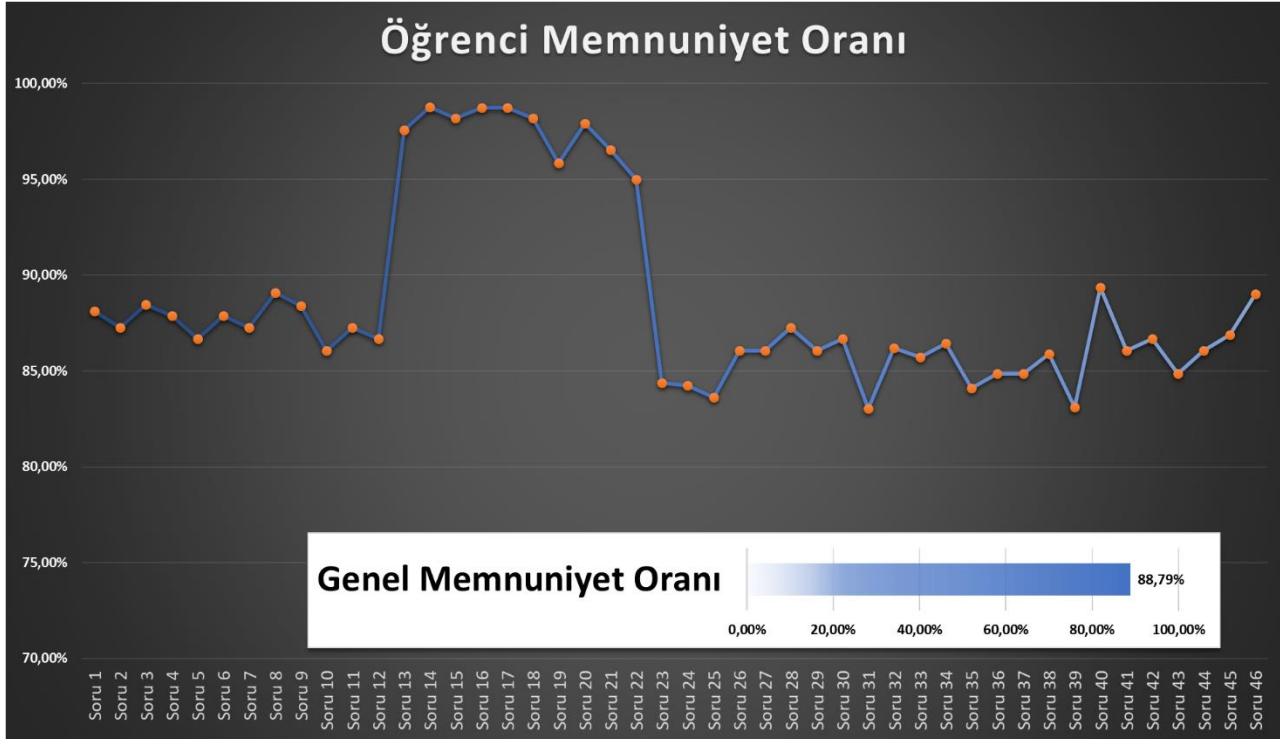
**Tablo 1 Akademik Personel Soru Bazlı Memnuniyet Oranları**

SORU NO	SORULAR	Kesinlikle Katılıyorum Oranı	Katılıyorum Oranı	Kararsızım Oranı	Katılmıyorum Oranı	Kesinlikle Katılmıyorum Oranı
1	Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlarım.	60,00%	15,00%	0,00%	0,00%	25,00%
2	Enstitü Müdürünün yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	58,54%	14,63%	2,44%	0,00%	24,39%
3	Enstitü Müdürünün mevzuat bilgisi yeterlidir.	56,41%	15,38%	2,56%	0,00%	25,64%
4	Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	55,00%	15,00%	5,00%	0,00%	25,00%
5	Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.	56,76%	18,92%	8,11%	0,00%	16,22%
6	Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	59,46%	24,32%	0,00%	0,00%	16,22%
7	Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlarım.	63,16%	15,79%	2,63%	0,00%	18,42%
8	Enstitü Müdür Yardımcısının yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	64,86%	16,22%	2,70%	0,00%	16,22%
9	Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	57,89%	23,68%	2,63%	0,00%	15,79%
10	Enstitü Müdür Yardımcısının mevzuat bilgisi yeterlidir.	56,76%	21,62%	5,41%	0,00%	16,22%
11	Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.	56,76%	24,32%	2,70%	0,00%	16,22%
12	Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	56,76%	21,62%	5,41%	0,00%	16,22%
13	Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlarım.	80,56%	2,78%	0,00%	0,00%	16,67%
14	Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	80,56%	2,78%	0,00%	0,00%	16,67%
15	Anabilim Dalı Başkanının mevzuat bilgisi yeterlidir.	77,78%	5,56%	0,00%	0,00%	16,67%
16	Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında zamanında ve anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar.	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
17	Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere zamanında ulaştırır.	77,78%	5,56%	0,00%	0,00%	16,67%
18	Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	81,08%	2,70%	0,00%	0,00%	16,22%
19	Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlarım.	72,73%	6,06%	0,00%	0,00%	21,21%
20	Anabilim Dalı Sekreterine yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	72,73%	6,06%	0,00%	0,00%	21,21%
21	Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	68,75%	9,38%	0,00%	0,00%	21,88%
22	Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	74,19%	3,23%	0,00%	0,00%	22,58%
23	Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlarım.	48,65%	32,43%	2,70%	0,00%	16,22%

24	Enstitü Sekreterinin yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	48,65%	27,03%	8,11%	0,00%	16,22%
25	Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	48,65%	29,73%	5,41%	0,00%	16,22%
26	Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisi yeterlidir.	51,35%	27,03%	5,41%	0,00%	16,22%
27	Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	45,95%	32,43%	5,41%	0,00%	16,22%
28	Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	44,44%	27,78%	11,11%	0,00%	16,67%
29	Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlıyorum.	38,89%	30,56%	11,11%	0,00%	19,44%
30	Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	37,84%	32,43%	8,11%	2,70%	18,92%
31	Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	40,54%	29,73%	8,11%	0,00%	21,62%
32	Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlıyorum.	45,16%	22,58%	6,45%	0,00%	25,81%
33	Enstitü Tez Birimi Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	48,28%	27,59%	3,45%	0,00%	20,69%
34	Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	48,28%	27,59%	3,45%	0,00%	20,69%
35	Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlıyorum	42,86%	28,57%	11,43%	0,00%	17,14%
36	Enstitü Yazı İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	38,89%	30,56%	11,11%	0,00%	19,44%
37	Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	37,50%	25,00%	20,00%	0,00%	17,50%
38	Enstitününün kampüs içindeki konumundan memnunum.	51,35%	27,03%	5,41%	8,11%	8,11%
39	Enstitü binasını fiziksel olarak yeterli buluyorum.	44,74%	26,32%	13,16%	10,53%	5,26%
40	Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır.	46,15%	28,21%	10,26%	10,26%	5,13%
41	Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür.	45,95%	32,43%	5,41%	10,81%	5,41%
42	Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.	41,67%	38,89%	11,11%	2,78%	5,56%
43	Genel olarak Enstitü faaliyetlerinden memnunum	45,00%	35,00%	5,00%	7,50%	7,50%
44	Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur.	40,00%	34,29%	11,43%	11,43%	2,86%
45	Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur.	43,24%	35,14%	5,41%	10,81%	5,41%
46	Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar yeterli bir şekilde tanımlanmaktadır.	58,62%	20,69%	6,90%	10,34%	3,45%

## 2. Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Enstitümüz Lisansüstü programlarında kayıtlı öğrencilere uygulanan memnuniyet anketleri sonucunda Genel Memnuniyet Oranı %88,79 tespit edilmiştir (**Şekil 2**)



**Şekil 2 Öğrenci Memnuniyet Oranları**

Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Akademik Personel Memnuniyet Anketi sonuçlarına benzer şekilde Enstitü idari işlerde genel memnuniyet oranlarından düşük oranlar tespit edilmiştir. Nispeten daha düşük elde edilen bu oranların yine az sayıda personelle hizmet verilmesinden kaynaklanmış olabileceği değerlendirilmektedir. Tablo 2.'de Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

**Tablo 2 Öğrenci Soru Bazlı Memnuniyet Oranları**

SORU NO	SORULAR	Kesinlikle Katılıyorum Oranı	Katılıyorum Oranı	Kararsızım Oranı	Katılmıyorum Oranı	Kesinlikle Katılmıyorum Oranı
1	Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlıyorum.	50,00%	40,63%	9,38%	0,00%	0,00%
2	Enstitü Müdürünün yönetilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	51,52%	33,33%	15,15%	0,00%	0,00%
3	Enstitü Müdürünün mevzuat bilgisi yeterlidir.	57,58%	27,27%	15,15%	0,00%	0,00%
4	Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	48,48%	42,42%	9,09%	0,00%	0,00%
5	Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.	48,48%	36,36%	15,15%	0,00%	0,00%
6	Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	48,48%	42,42%	9,09%	0,00%	0,00%
7	Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlıyorum.	45,45%	45,45%	9,09%	0,00%	0,00%
8	Enstitü Müdür Yardımcısının yönetilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	57,58%	30,30%	12,12%	0,00%	0,00%

9	Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	54,84%	32,26%	12,90%	0,00%	0,00%
10	Enstitü Müdür Yardımcısının mevzuat bilgisi yeterlidir.	45,45%	39,39%	15,15%	0,00%	0,00%
11	Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.	51,52%	33,33%	15,15%	0,00%	0,00%
12	Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	48,48%	36,36%	15,15%	0,00%	0,00%
13	Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlıyorum.	93,94%	0,00%	6,06%	0,00%	0,00%
14	Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	93,94%	6,06%	0,00%	0,00%	0,00%
15	Anabilim Dalı Başkanının mevzuat bilgisi yeterlidir.	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
16	Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında zamanında ve anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar.	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
17	Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere zamanında ulaştırır.	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
18	Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	93,94%	3,03%	3,03%	0,00%	0,00%
19	Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlıyorum.	86,21%	6,90%	6,90%	0,00%	0,00%
20	Anabilim Dalı Sekreterine yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	93,10%	3,45%	3,45%	0,00%	0,00%
21	Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	86,21%	10,34%	3,45%	0,00%	0,00%
22	Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	85,71%	3,57%	10,71%	0,00%	0,00%
23	Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlıyorum.	50,00%	31,25%	9,38%	9,38%	0,00%
24	Enstitü Sekreterinin yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	48,48%	27,27%	21,21%	3,03%	0,00%
25	Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	48,48%	27,27%	18,18%	6,06%	0,00%
26	Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisi yeterlidir.	51,52%	27,27%	21,21%	0,00%	0,00%
27	Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	48,48%	33,33%	18,18%	0,00%	0,00%
28	Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	54,55%	27,27%	18,18%	0,00%	0,00%
29	Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlıyorum.	48,48%	33,33%	18,18%	0,00%	0,00%
30	Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	54,55%	24,24%	21,21%	0,00%	0,00%
31	Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	45,45%	27,27%	24,24%	3,03%	0,00%
32	Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlıyorum.	51,72%	31,03%	13,79%	3,45%	0,00%
33	Enstitü Tez Birimi Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	50,00%	32,14%	14,29%	3,57%	0,00%
34	Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	53,57%	28,57%	14,29%	3,57%	0,00%
35	Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlıyorum	38,24%	47,06%	11,76%	2,94%	0,00%
36	Enstitü Yazı İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	45,45%	36,36%	15,15%	3,03%	0,00%

37	Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	45,45%	36,36%	15,15%	3,03%	0,00%
38	Enstitünün kampüs içindeki konumundan memnunum.	58,82%	20,59%	14,71%	2,94%	2,94%
39	Enstitü binasını fiziksel olarak yeterli buluyorum.	53,13%	25,00%	9,38%	9,38%	3,13%
40	Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır.	59,38%	28,13%	12,50%	0,00%	0,00%
41	Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür.	51,52%	30,30%	15,15%	3,03%	0,00%
42	Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.	51,52%	33,33%	12,12%	3,03%	0,00%
43	Genel olarak Enstitü faaliyetlerinden memnunum	48,48%	30,30%	18,18%	3,03%	0,00%
44	Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur.	45,45%	42,42%	9,09%	3,03%	0,00%
45	Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur.	56,25%	25,00%	15,63%	3,13%	0,00%
46	Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar yeterli bir şekilde tanımlanmaktadır.	58,06%	35,48%	0,00%	6,45%	0,00%