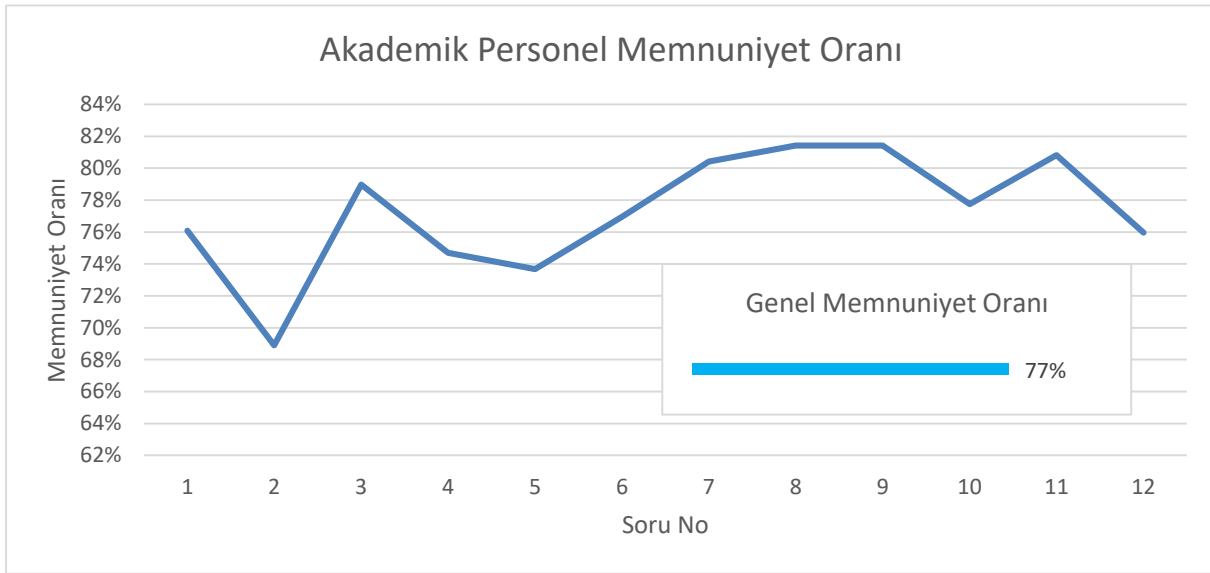


Sağlık Bilimleri Enstitüsü Memnuniyet Anketi Sonuçları Değerlendirmesi

Her yıl kalite faaliyetleri kapsamında Enstitümüz bünyesinde verilen hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla Haziran 2025 içerisinde Öğrencilere yönelik 46 sorudan, Akademik personel ve birim çalışanlarına ise 12 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 %77 olarak tespit edilmiştir (**Şekil 1**)



Şekil 1 Akademik Personel Memnuniyet Oranları

Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Enstitü Müdür Yardımcılarının çalışmaları ile ilgili sorulardan memnuniyet oranlarının genel memnuniyet oranlarından daha yukarıda olduğu gözlenmiş, en düşük memnuniyet oranı ise %76 ile Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlama olarak belirtilmiştir. Aralık 2024 anketleri ile karşılaştırıldığında akademik personel memnuniyetinde 12 puanlık bir düşüş mevcuttur. Bu düşüşün sebebi olarak ilgili dönem için uygulanan anketin revize edilmesi ve soru sayısının azaltılması olarak gösterilebilir.

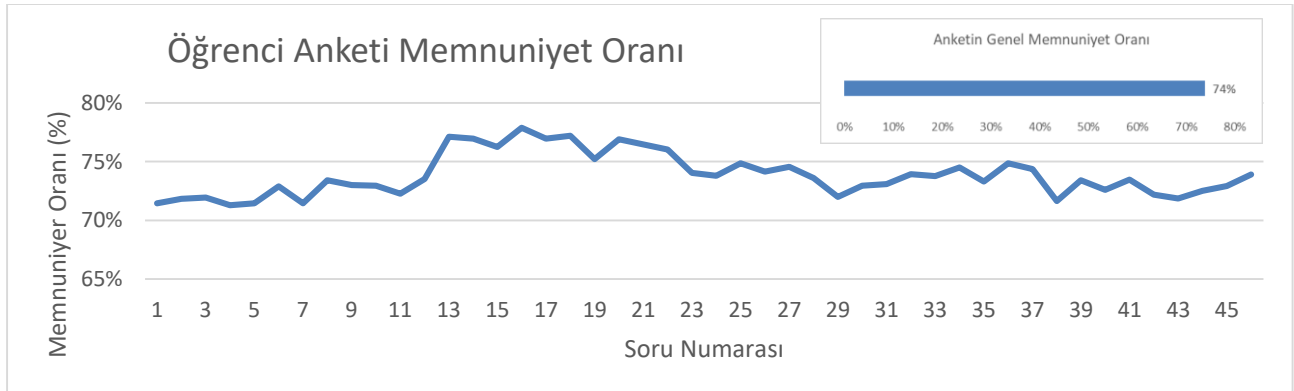
Tablo 1.'de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 1 Akademik Personel Soru Bazlı Memnuniyet Oranları

Soru No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman	Soru Bazlı Memnuniyet Oranı
1	Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlarım.	29%	47%	5%	5%	11%	76%
2	Enstitü Müdürünün sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	33%	22%	5%	0%	22%	69%
3	Enstitü Müdürü mevzuat bilgisine sahiptir	33%	38%	16%	11%	0%	79%
4	Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir.	33%	38%	11%	0%	16%	75%
5	Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.	44%	11%	27%	0%	16%	74%
6	Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	44%	27%	11%	0%	16%	77%
7	Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlarım.	50%	27%	5%	5%	11%	80%
8	Enstitü Müdür Yardımcısının sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	50%	33%	0%	5%	11%	81%
9	Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir.	50%	33%	0%	5%	11%	81%
10	Enstitü Müdür Yardımcısı mevzuat bilgisine sahiptir.	38%	33%	16%	0%	11%	78%
11	Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.	47%	35%	0%	5%	11%	81%
12	Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	50%	22%	0%	11%	16%	76%
Anketin Genel Memnuniyet Oranı							77%

2. Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Enstitümüz Lisansüstü programlarında kayıtlı öğrencilere uygulanan memnuniyet anketleri sonucunda Genel Memnuniyet Oranı %74 olarak tespit edilmiştir (**Şekil 2**)



Şekil 2 Öğrenci Memnuniyet Oranları

Öğrenci Memnuniyet oranları için soru bazlı yapılan değerlendirmelerde, Akademik Personel Memnuniyet Anketi sonuçlarından farklı şekilde, Enstitü öğrenci memnuniyet oranlarında bir önceki döneme göre 1 puanlık bir artış gözlenmiştir. En yüksek puanlar Anabilim Dalı Başkanlıkları ve çalışmalarından alınmıştır. En düşük puanlar ise Enstitü Müdür ve Müdür Yardımcılarına kolay erişim, hızlı yönlendirme ve çözüm ve yöneticilik sorularından alınmıştır. Enstitü genel faaliyetlerinden memnuniyet sorusu için %72 oranında memnuniyet belirlenmiştir. Tablo 2.'de Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir.

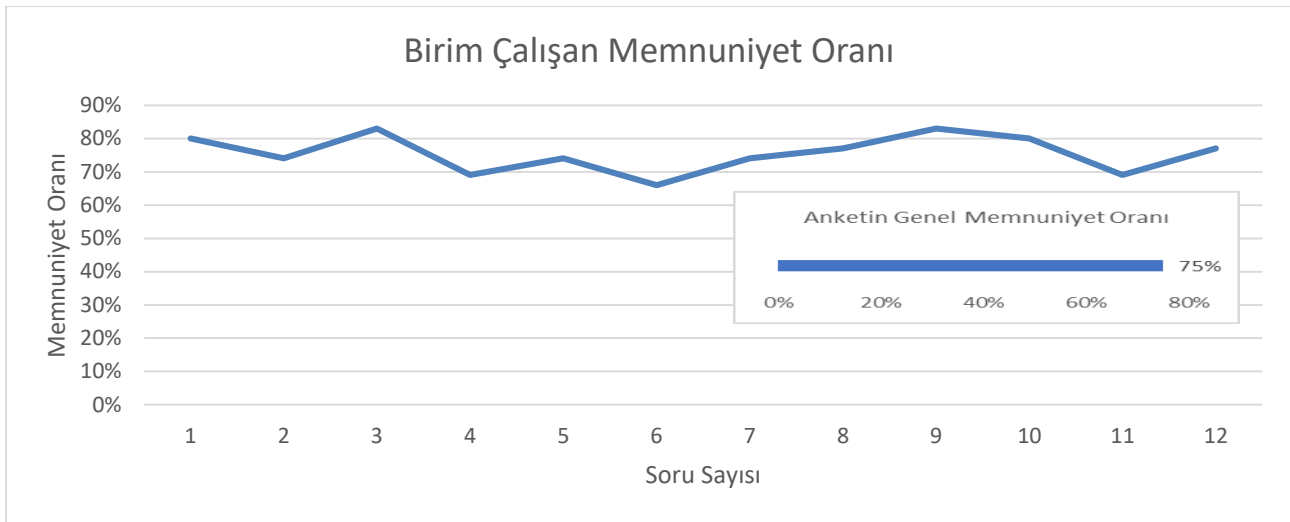
Tablo 2 Öğrenci Soru Bazlı Memnuniyet Oranları,

Soru No	Soru	Her Zaman (%)	Çoğunluk (%)	Bazen (%)	Nadiren (%)	Hiçbir Zaman (%)	Soru Bazlı Memnuniyet Oranı	Anketin Genel Memnuniyet Oranı
1	Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlarım.	48	45	52	9	17	71%	74%
2	Enstitü Müdürünün yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	49	46	48	8	18	72%	
3	Enstitü Müdürünün mevzuat bilgisi yeterlidir.	52	41	54	5	19	72%	
4	Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	48	46	49	8	19	71%	
5	Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.	49	46	48	10	18	71%	
6	Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	49	48	50	7	15	73%	
7	Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlarım.	51	39	54	11	16	71%	
8	Enstitü Müdür Yardımcısının yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	53	43	53	7	14	73%	
9	Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	50	47	50	7	15	73%	
10	Enstitü Müdür Yardımcısının mevzuat bilgisi yeterlidir.	50	45	55	5	15	73%	
11	Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.	49	45	55	6	16	72%	
12	Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	50	47	54	6	13	74%	
13	Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlarım.	69	38	41	5	14	77%	
14	Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	68	41	42	5	14	77%	
15	Anabilim Dalı Başkanının mevzuat bilgisi yeterlidir.	68	37	45	8	13	76%	
16	Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında zamanında ve anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar.	71	35	49	5	10	78%	
17	Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere zamanında ulaştırır.	67	40	46	7	11	77%	
18	Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	69	39	45	6	12	77%	
19	Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlarım.	61	44	43	10	13	75%	
20	Anabilim Dalı Sekreterine yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	60	48	45	4	11	77%	
21	Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	60	46	46	7	10	76%	
22	Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	61	43	50	6	11	76%	
23	Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlarım.	51	52	48	6	14	74%	
24	Enstitü Sekreterinin yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.	53	48	48	8	14	74%	

25	Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	53	50	47	13	8	75%
26	Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisi yeterlidir.	52	49	49	10	11	74%
27	Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	51	50	49	9	10	75%
28	Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	52	47	45	14	11	74%
29	Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım.	48	49	46	11	16	72%
30	Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	49	51	45	11	14	73%
31	Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	53	46	45	14	13	73%
32	Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlarım.	51	50	49	9	12	74%
33	Enstitü Tez Birimi Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	51	50	49	5	15	74%
34	Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	51	53	48	7	12	75%
35	Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım	50	47	48	8	14	73%
36	Enstitü Yazı İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.	54	52	44	9	12	75%
37	Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	48	58	44	8	12	74%
38	Enstitünün kampüs içindeki konumundan memnunum.	46	49	47	14	14	72%
39	Enstitü binasını fiziksel olarak ihtiyaçlara cevap vermektedir.	47	50	53	10	10	73%
40	Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır.	46	50	51	11	12	73%
41	Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür.	44	53	48	10	10	73%
42	Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.	43	48	49	14	10	72%
43	Genel olarak Enstitü faaliyetlerinden memnunum	39	52	48	12	11	72%
44	Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur.	43	52	44	12	12	73%
45	Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur.	44	56	38	14	12	73%
46	Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar yeterli bir şekilde tanımlanmaktadır.	48	52	39	8	14	74%

3. Birim Çalışanı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Enstitümüz Birim Çalışanı memnuniyet anketleri sonucunda Genel Memnuniyet Oranı %75 olarak tespit edilmiştir (**Şekil 3**)



Şekil 3 Birim Çalışanı Memnuniyet Oranları

Enstitümüz Birim Çalışanı memnuniyeti Aralık 2024 anketleri ile karşılaştırıldığında 1 puanlık bir artış göstermiştir. Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Birim Çalışanı Memnuniyet Anketi sonuçlarına göre çalışanlar; yönetiminin tutum ve davranışlarından ve alınan eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmak sorularından yüksek düzeyde memnuniyet bildirmişlerdir. En düşük memnuniyet oranı ise, alınan güvenlik önlemleri ile ilgili sorudan elde edilmiştir. Tablo 3.'te Birim Çalışanı Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 3 Birim Çalışını Soru Bazlı Memnuniyet Oranları

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Soru Bazlı Memnuniyet Oranı
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	0%	0%	28%	42%	28%	80%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	14%	14%	0%	28%	42%	74%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	0%	0%	14%	57%	28%	83%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından	14%	0%	42%	14%	28%	69%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	0%	14%	14%	57%	14%	74%
6	Alınan güvenlik önlemlerinden	14%	14%	14%	42%	14%	66%
7	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	0%	14%	14%	57%	14%	74%
8	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan	0%	14%	14%	42%	28%	77%
9	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	0%	14%	0%	42%	42%	83%
10	Çalıştığınız ortamda kişiliğinize verilen değerden	0%	0%	14%	71%	14%	80%
11	Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden	0%	14%	42%	28%	14%	69%
12	Çalıştığınız birimin düzenlediği akademik etkinliklerden	0%	16%	0%	66%	16%	77%
					Anketin Genel Memnuniyet Oranı		75%