

Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Enstitü Anabilim Dalı Başkanlıkları ile ilgili memnuniyet oranlarının genel memnuniyet oranlarına yakın veya daha yukarıda olduğu gözlenmiş, en düşük memnuniyet oranı ise %76 ile Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlama olarak belirtilmiştir. Mayıs 2024 anketleri ile karşılaştırıldığında akademik personel memnuniyetinde 0.15 puanlık bir artış mevcuttur. 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 renk ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

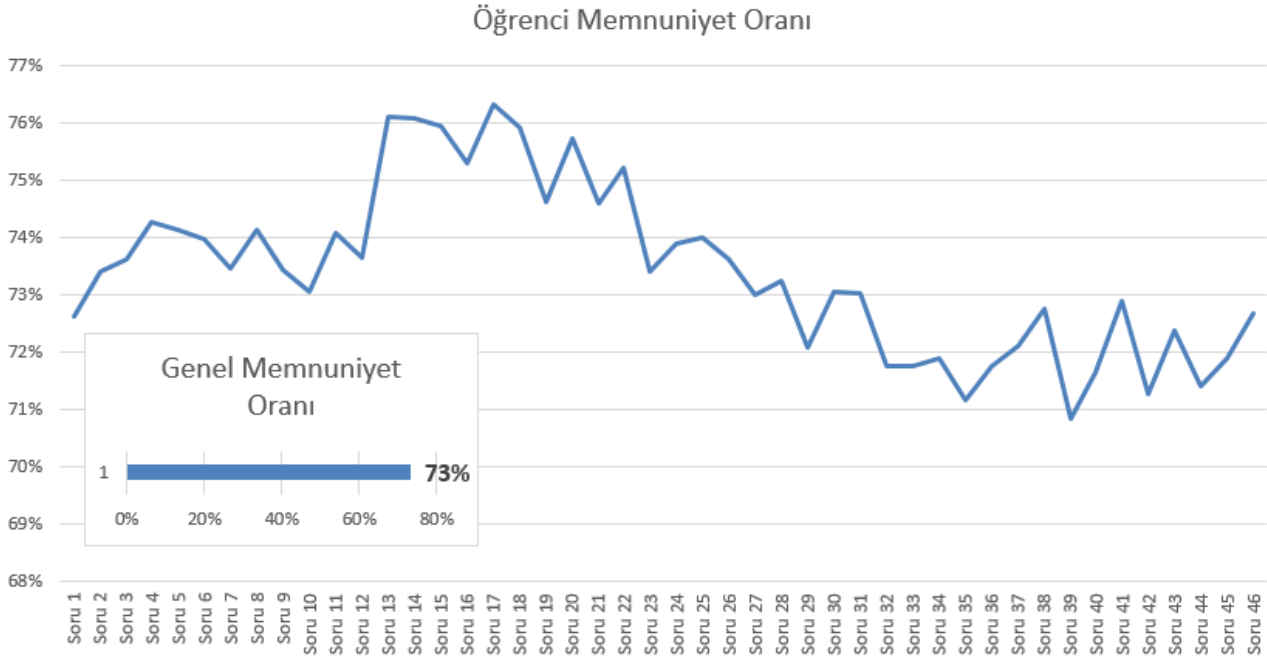
**Tablo 1 Akademik Personel Soru Bazlı Memnuniyet Oranları**

| SORU NO | SORULAR                                                                                                                             | Kesinlikle Katılıyorum Oranı | Katılıyorum Oranı | Kararsızım Oranı | Katılmıyorum Oranı | Kesinlikle Katılmıyorum Oranı |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------|--------------------|-------------------------------|
| 1       | Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlarım.                                                                                             | 80%                          | 0%                | 20%              | 0%                 | 0%                            |
| 2       | Enstitü Müdürünün yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.                                         | 80%                          | 13%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 3       | Enstitü Müdürünün mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                                       | 66%                          | 33%               | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 4       | Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.                                           | 66%                          | 26%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 5       | Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.                                                                                       | 73%                          | 20%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 6       | Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                           | 80%                          | 13%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 7       | Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlarım.                                                                                   | 73%                          | 20%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 8       | Enstitü Müdür Yardımcısının yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.                            | 73%                          | 20%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 9       | Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.                                 | 73%                          | 20%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 10      | Enstitü Müdür Yardımcısının mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                             | 73%                          | 26%               | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 11      | Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.                                                                             | 64%                          | 28%               | 7%               | 0%                 | 0%                            |
| 12      | Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                 | 53%                          | 46%               | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 13      | Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlarım.                                                                                      | 100%                         | 0%                | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 14      | Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.                                    | 91%                          | 8%                | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 15      | Anabilim Dalı Başkanının mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                                | 76%                          | 23%               | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 16      | Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında zamanında ve anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar. | 84%                          | 15%               | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 17      | Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere zamanında ulaştırır.                        | 92%                          | 7%                | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 18      | Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                    | 100%                         | 0%                | 0%               | 0%                 | 0%                            |
| 19      | Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlarım.                                                                                    | 84%                          | 7%                | 0%               | 0%                 | 7%                            |
| 20      | Anabilim Dalı Sekreterine yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.                              | 69%                          | 15%               | 7%               | 0%                 | 7%                            |
| 21      | Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.                                | 76%                          | 15%               | 0%               | 0%                 | 7%                            |
| 22      | Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.                                                                              | 66%                          | 25%               | 0%               | 0%                 | 8%                            |
| 23      | Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlarım.                                                                                          | 46%                          | 40%               | 13%              | 0%                 | 0%                            |
| 24      | Enstitü Sekreterinin yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.                                      | 53%                          | 40%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 25      | Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.                                      | 46%                          | 46%               | 6%               | 0%                 | 0%                            |
| 26      | Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                                    | 50%                          | 42%               | 7%               | 0%                 | 0%                            |

|    |                                                                                                              |     |     |     |     |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|
| 27 | Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                      | 46% | 53% | 0%  | 0%  | 0% |
| 28 | Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.                                                             | 46% | 46% | 6%  | 0%  | 0% |
| 29 | Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım.                                                       | 46% | 20% | 6%  | 20% | 6% |
| 30 | Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 53% | 33% | 0%  | 6%  | 6% |
| 31 | Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.   | 60% | 26% | 6%  | 0%  | 6% |
| 32 | Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlarım.                                                           | 64% | 21% | 7%  | 0%  | 7% |
| 33 | Enstitü Tez Birimi Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.     | 60% | 26% | 6%  | 0%  | 6% |
| 34 | Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.       | 60% | 26% | 6%  | 0%  | 6% |
| 35 | Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım                                                           | 46% | 40% | 6%  | 0%  | 6% |
| 36 | Enstitü Yazı İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.    | 57% | 21% | 14% | 0%  | 7% |
| 37 | Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.      | 46% | 40% | 6%  | 0%  | 6% |
| 38 | Enstitünün kampüs içindeki konumundan memnunum.                                                              | 40% | 60% | 0%  | 0%  | 0% |
| 39 | Enstitü binasını fiziksel olarak yeterli buluyorum.                                                          | 46% | 46% | 6%  | 0%  | 0% |
| 40 | Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır.                                               | 33% | 40% | 26% | 0%  | 0% |
| 41 | Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür.                                               | 53% | 33% | 13% | 0%  | 0% |
| 42 | Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.                                                    | 40% | 60% | 0%  | 0%  | 0% |
| 43 | Genel olarak Enstitü faaliyetlerinden memnunum                                                               | 60% | 40% | 0%  | 0%  | 0% |
| 44 | Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur.                                        | 60% | 40% | 0%  | 0%  | 0% |
| 45 | Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur.                                                                       | 60% | 40% | 0%  | 0%  | 0% |
| 46 | Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar yeterli bir şekilde tanımlanmaktadır.                    | 66% | 33% | 0%  | 0%  | 0% |

## 2. Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Enstitümüz Lisansüstü programlarında kayıtlı öğrencilere uygulanan memnuniyet anketleri sonucunda Genel Memnuniyet Oranı %73 tespit edilmiştir (**Şekil 2**)



Şekil 2 Öğrenci Memnuniyet Oranları

Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Akademik Personel Memnuniyet Anketi sonuçlarından farklı şekilde Enstitü öğrenci memnuniyet oranları bir önceki döneme göre 14,27 puanlık bir düşüş gözlenmiştir. En yüksek puanlar Anabilim Dalı Başkanlıkları ve çalışmalarından alınmıştır. En düşük puanlar ise Enstitünün yerleşkedeki konumu, Enstitü Tez Birimi Memurunun talep edilen hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretmesi/bilgilendirmesi, Enstitüdeki iş ve işlemlerin hızlı ve etkin bir biçimde yürütülmesi ve Enstitü genel faaliyetlerinden memnuniyet soruları için yaklaşık %71 olarak belirlenmiştir. Tablo 2.'de Öğrenci 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 2 Öğrenci Soru Bazlı Memnuniyet Oranları

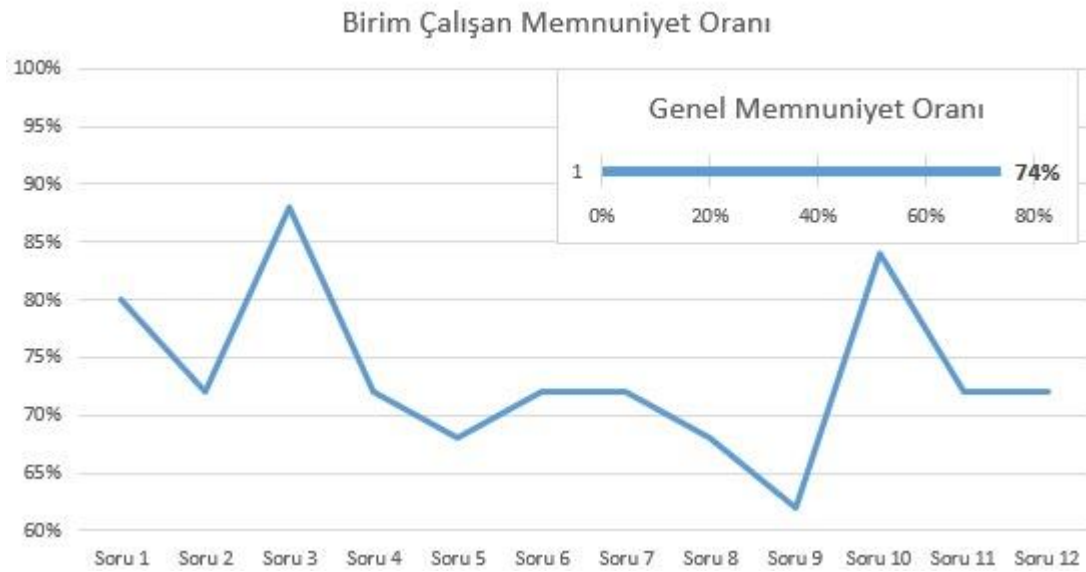
| SORU NO | SORULAR                                                                                    | Kesinlikle Katılıyorum Oranı | Katılıyorum Oranı | Kararsızım Oranı | Katılmıyorum Oranı | Kesinlikle Katılmıyorum Oranı |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------|--------------------|-------------------------------|
| 1       | Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlıyorum.                                                  | 30%                          | 28%               | 27%              | 8%                 | 8%                            |
| 2       | Enstitü Müdürünün yönetilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum. | 28%                          | 34%               | 23%              | 7%                 | 8%                            |
| 3       | Enstitü Müdürünün mevzuat bilgisi yeterlidir.                                              | 30%                          | 28%               | 29%              | 4%                 | 8%                            |
| 4       | Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.  | 29%                          | 32%               | 26%              | 4%                 | 8%                            |

|    |                                                                                                                                     |     |     |     |    |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|-----|
| 5  | Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.                                                                                       | 29% | 31% | 29% | 4% | 7%  |
| 6  | Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                           | 30% | 31% | 26% | 4% | 8%  |
| 7  | Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlarım.                                                                                   | 28% | 32% | 26% | 6% | 8%  |
| 8  | Enstitü Müdür Yardımcısının yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.                            | 31% | 31% | 24% | 6% | 8%  |
| 9  | Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.                                 | 30% | 32% | 25% | 5% | 9%  |
| 10 | Enstitü Müdür Yardımcısının mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                             | 29% | 32% | 25% | 4% | 10% |
| 11 | Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.                                                                             | 30% | 30% | 28% | 5% | 7%  |
| 12 | Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                 | 30% | 31% | 26% | 4% | 9%  |
| 13 | Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlarım.                                                                                      | 40% | 23% | 24% | 4% | 9%  |
| 14 | Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.                                    | 40% | 26% | 19% | 7% | 9%  |
| 15 | Anabilim Dalı Başkanının mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                                | 37% | 27% | 22% | 6% | 8%  |
| 16 | Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında zamanında ve anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar. | 37% | 27% | 22% | 7% | 8%  |
| 17 | Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere zamanında ulaştırır.                        | 38% | 25% | 24% | 6% | 7%  |
| 18 | Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                    | 38% | 25% | 23% | 6% | 8%  |
| 19 | Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlarım.                                                                                    | 34% | 27% | 25% | 6% | 8%  |
| 20 | Anabilim Dalı Sekreterine yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.                              | 37% | 27% | 23% | 6% | 8%  |
| 21 | Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.                                | 35% | 25% | 25% | 7% | 8%  |
| 22 | Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.                                                                              | 35% | 26% | 26% | 5% | 8%  |
| 23 | Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlarım.                                                                                          | 31% | 28% | 25% | 8% | 8%  |
| 24 | Enstitü Sekreterinin yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum.                                      | 30% | 30% | 26% | 7% | 7%  |
| 25 | Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.                                      | 31% | 28% | 27% | 7% | 6%  |
| 26 | Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisi yeterlidir.                                                                                    | 30% | 28% | 27% | 9% | 6%  |
| 27 | Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.                                                                             | 29% | 28% | 28% | 7% | 8%  |
| 28 | Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.                                                                                    | 32% | 25% | 27% | 7% | 8%  |
| 29 | Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım.                                                                              | 30% | 27% | 26% | 9% | 9%  |
| 30 | Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.                        | 31% | 27% | 28% | 6% | 8%  |
| 31 | Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.                          | 31% | 27% | 26% | 7% | 9%  |
| 32 | Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlarım.                                                                                  | 28% | 29% | 26% | 7% | 10% |

|    |                                                                                                           |     |     |     |    |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|-----|
| 33 | Enstitü Tez Birimi Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.  | 29% | 28% | 26% | 8% | 9%  |
| 34 | Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.    | 29% | 27% | 27% | 7% | 10% |
| 35 | Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım                                                        | 29% | 27% | 26% | 8% | 10% |
| 36 | Enstitü Yazı İşleri Memuruna yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 28% | 29% | 25% | 8% | 10% |
| 37 | Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.   | 28% | 29% | 27% | 7% | 9%  |
| 38 | Enstitünün kampüs içindeki konumundan memnunum.                                                           | 29% | 29% | 26% | 6% | 9%  |
| 39 | Enstitü binasını fiziksel olarak yeterli buluyorum.                                                       | 27% | 28% | 27% | 7% | 11% |
| 40 | Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır.                                            | 29% | 27% | 29% | 5% | 10% |
| 41 | Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür.                                            | 31% | 27% | 27% | 6% | 9%  |
| 42 | Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.                                                 | 27% | 29% | 25% | 9% | 9%  |
| 43 | Genel olarak Enstitü faaliyetlerinden memnunum                                                            | 32% | 26% | 26% | 6% | 10% |
| 44 | Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur.                                     | 30% | 27% | 26% | 7% | 11% |
| 45 | Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur.                                                                    | 29% | 31% | 22% | 6% | 11% |
| 46 | Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar yeterli bir şekilde tanımlanmaktadır.                 | 31% | 27% | 25% | 5% | 11% |

### 3. Birim Çalışanı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Enstitümüz Birim Çalışanı memnuniyet anketleri sonucunda Genel Memnuniyet Oranı %74 olarak tespit edilmiştir (Şekil 3)



Şekil 3 Birim Çalışanı Memnuniyet Oranları

Enstitümüz Birim Çalışanı memnuniyeti Mayıs 2024 anketleri ile karşılaştırıldığında 15 puandan fazla bir artış göstermiştir. Soru bazlı yapılan değerlendirmelerde Birim Çalışanı Memnuniyet Anketi sonuçlarına göre çalışanlar yönetiminin tutum ve davranışlarından ve çalışılan ortamda akademik kişiliğe verilen değerden yüksek düzeyde memnuniyet bildirmişlerdir. En düşük memnuniyet oranı ise, alınan eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmak ile ilgili sorudan elde edilmiştir. Tablo3.'de Birim Çalışanı Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir.

**Tablo 3 Birim Çalışanı Soru Bazlı Memnuniyet Oranları**

| SORU NO | SORULAR                                                              | Kesinlikle Katılıyorum Oranı | Katılıyorum Oranı | Kararsızım Oranı | Katılmıyorum Oranı | Kesinlikle Katılmıyorum Oranı |
|---------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------|--------------------|-------------------------------|
| 1       | İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan | 40,00%                       | 20,00%            | 40,00%           | 0,00%              | 0,00%                         |
| 2       | Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden                         | 20,00%                       | 40,00%            | 20,00%           | 20,00%             | 0,00%                         |
| 3       | Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından             | 60,00%                       | 20,00%            | 20,00%           | 0,00%              | 0,00%                         |
| 4       | Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından                    | 40,00%                       | 0,00%             | 40,00%           | 20,00%             | 0,00%                         |
| 5       | Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden           | 0,00%                        | 60,00%            | 40,00%           | 0,00%              | 0,00%                         |
| 6       | Alınan güvenlik önlemlerinden                                        | 0,00%                        | 50,00%            | 50,00%           | 0,00%              | 0,00%                         |
| 7       | Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden                              | 20,00%                       | 40,00%            | 20,00%           | 20,00%             | 0,00%                         |
| 8       | İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan       | 20,00%                       | 20,00%            | 40,00%           | 20,00%             | 0,00%                         |
| 9       | Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan             | 0,00%                        | 60,00%            | 20,00%           | 20,00%             | 0,00%                         |
| 10      | Çalıştığınız ortamda akademik kişiliğinize verilen değerden          | 40,00%                       | 40,00%            | 20,00%           | 0,00%              | 0,00%                         |
| 11      | Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden               | 20,00%                       | 40,00%            | 20,00%           | 20,00%             | 0,00%                         |
| 12      | Çalıştığınız birimin düzenlediği akademik etkinliklerden             | 20,00%                       | 20,00%            | 60,00%           | 0,00%              | 0,00%                         |