

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ RAPORU

Anket Yöntemi: 5'li Likert Ölçeği (1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum)

Katılımcı Sayısı: 30.652

Toplam Puan: 113.098

Ortalama Memnuniyet Puanı: 3,69 / 5 (%73,79)

1. Genel Memnuniyet Dağılımı

Seçenek	Katılım	Yüzdelik
Çok Memnunum (5)	8.112	26,40%
Memnunum (4)	9.662	31,50%
Kısmen Memnunum (3)	9.583	31,20%
Memnun Değilim (2)	1.846	6,20%
Hiç Memnun Değilim (1)	1.449	4,70%

Genel değerlendirme:

Ortalama puan **3,69** → orta-üst düzeyde memnuniyet, öğrencilerin çoğu Enstitü hizmetlerinden tatmin.

2. Alt Boyut Bazında Memnuniyet

2.1 Yüksek Memnuniyet Alanları (Ortalama 3,80–5,00)

- Anabilim Dalı Başkan ve Sekreter hizmetleri
- Enstitü Öğrenci İşleri Memuru, Tez Birimi Memuru, Yazı İşleri Memuru hizmetleri
- Anabilim Dalı Başkanının bilgilendirme ve yönlendirmeleri

2.2 Orta-Üst Memnuniyet Alanları (Ortalama 3,60–3,79)

- Enstitü Müdürü ve Müdür Yardımcısının hizmetleri ve erişilebilirliği
- Genel bilgilendirme ve süreç yönetimi
- Enstitü fiziksel yapısı ve kampüs konumu

2.3 Düşük Memnuniyet Alanları (<3,60)

- Web sayfası verilerinin tatmin ediciliği (3,57)
- İş akışı ve süreçlerin bütünselliği (3,60)

3. Genel Sonuç ve Öneriler

Güçlü Alanlar

- Öğrenci hizmetleri ve idari personel iletişimi
- Anabilim Dalı Başkan ve Sekreterlik hizmetleri
- Kampüs ve bina altyapısı

Geliştirilecek Alanlar

- Web sayfasındaki bilgi güncelliği ve erişilebilirlik
- İş akışlarının etkinliği ve sürecin şeffaflığı

Öneri: Web sayfası ve iş akışları için dijital iyileştirmeler yapılabilir. Öğrencilerin geri bildirimlerine göre hizmet süreçleri daha şeffaf ve hızlı hâle getirilebilir.

■ 5’li Likert Yöntemiyle Genel Değerlendirme Likert yorum aralığı:

Ortalama Değerlendirme

1,00–1,79 Çok düşük memnuniyet

1,80–2,59 Düşük memnuniyet

2,60–3,39 **Orta** memnuniyet

3,40–4,19 **Orta-Üst** memnuniyet

4,20–5,00 **Yüksek** memnuniyet

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKET SORULARI	Çok memnunuz	x5	Memnunuz	x4	Kısmen Memnunuz	x3	Memnun Değilim	x2	Hiç Memnun Değilim	x1	Toplam Puan	Katılım Sayısı	Memnuniyet Oranı 5 üzerinden	Yüzdelik %
Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlım.	164	820	197	788	214	642	52	104	44	44	2398	671	3,57	71,48
Enstitü Müdürünün yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	159	795	229	916	203	609	47	94	34	34	2448	672	3,64	72,86
Enstitü Müdürünün mevzuat bilgisi yeterlidir.	157	785	220	880	229	687	32	64	35	35	2451	673	3,64	72,84
Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	155	775	209	836	237	711	39	78	30	30	2430	670	3,63	72,54
Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür.	164	820	207	828	228	684	41	82	28	28	2442	668	3,66	73,11
Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	155	775	207	828	236	708	44	88	24	24	2423	666	3,64	72,76
Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlım.	158	790	207	828	224	672	47	94	31	31	2415	667	3,62	72,41
Enstitü Müdür Yardımcısının yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	155	775	226	904	221	663	42	84	28	28	2454	672	3,65	73,04
Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	157	785	208	832	238	714	36	72	34	34	2437	673	3,62	72,42
Enstitü Müdür Yardımcısının mevzuat bilgisi yeterlidir.	159	795	212	848	225	675	43	86	28	28	2432	667	3,65	72,92
Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür.	156	780	216	864	230	690	36	72	33	33	2439	671	3,63	72,70
Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	158	790	204	816	239	717	38	76	28	28	2427	667	3,64	72,77
Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlım.	216	1080	198	792	193	579	40	80	22	22	2553	669	3,82	76,32
Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/yönlendirir.	212	1060	208	832	185	555	38	76	25	25	2548	668	3,81	76,29
Anabilim Dalı Başkanının mevzuat bilgisi yeterlidir.	221	1105	210	840	177	531	40	80	21	21	2577	669	3,85	77,04
Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında zamanında ve anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar.	223	1115	202	808	185	555	39	78	23	23	2579	672	3,84	76,76
Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere zamanında ulaştırır.	221	1105	205	820	188	564	32	64	24	24	2577	670	3,85	76,93
Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	215	1075	218	872	184	552	29	58	25	25	2582	671	3,85	76,96
Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlım.	195	975	219	876	187	561	38	76	29	29	2517	668	3,77	75,36
Anabilim Dalı Sekreterine yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	195	975	224	896	189	567	33	66	29	29	2533	670	3,78	75,61
Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	196	980	223	892	183	549	39	78	27	27	2526	668	3,78	75,63
Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	194	970	209	836	198	594	39	78	32	32	2510	672	3,74	74,70
Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlım.	170	850	219	876	202	606	42	84	36	36	2452	669	3,67	73,30
Enstitü Sekreterinin yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	175	875	215	860	208	624	38	76	35	35	2470	671	3,68	73,62
Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	174	870	224	896	210	630	36	72	28	28	2496	672	3,71	74,29
Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisi yeterlidir.	166	830	225	900	212	636	46	92	23	23	2481	672	3,69	73,84
Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir.	169	845	223	892	203	609	39	78	36	36	2460	670	3,67	73,43
Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür.	163	815	217	868	206	618	48	96	36	36	2433	670	3,73	74,55
Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlım.	178	890	204	816	209	627	45	90	36	36	2459	672	3,66	73,18
Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	184	920	213	852	202	606	39	78	30	30	2486	668	3,72	74,43
Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	185	925	211	844	210	630	37	74	28	28	2501	671	3,73	74,55
Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlım.	183	915	201	804	210	630	41	82	33	33	2464	668	3,69	73,77
Enstitü Tez Birimi Memuruna yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	177	885	223	892	203	609	36	72	32	32	2490	671	3,71	74,22
Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	186	930	197	788	206	618	45	90	34	34	2460	668	3,68	73,65
Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlım.	175	875	202	808	210	630	43	86	38	38	2437	668	3,65	72,96
Enstitü Yazı İşleri Memuruna yönettilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunuz.	183	915	195	780	213	639	38	76	41	41	2451	670	3,66	73,16
Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.	177	885	207	828	209	627	41	82	35	35	2457	669	3,67	73,45
Enstitünün kampüs içindeki konumundan memnunuz.	184	920	200	800	217	651	41	82	27	27	2480	669	3,71	74,14
Enstitü binasını fiziksel olarak ihtiyaçlara cevap vermektedir.	167	835	213	852	210	630	46	92	32	32	2441	668	3,65	73,08
Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır.	167	835	207	828	214	642	43	86	37	37	2428	668	3,63	72,69
Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür.	164	820	216	864	209	627	35	70	35	35	2416	659	3,67	73,32
Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.	155	775	194	776	215	645	47	94	43	43	2333	654	3,57	71,35
Genel olarak Enstitü faaliyetlerinden memnunuz	160	800	202	808	200	600	47	94	34	34	2336	643	3,63	72,66
Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur.	151	755	201	804	203	609	42	84	39	39	2291	636	3,60	72,04
Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur.	168	840	196	784	206	618	34	68	34	34	2344	638	3,67	73,48
Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar yeterli bir şekilde tanınlanmaktadır.	166	830	199	796	203	609	33	66	33	33	2334	634	3,68	73,63
TOPLAM	8112	40560	9662	38648	9583	28749	1846	3692	1449	1449	113098	30652	3,69	73,79
	26,40%		31,50%		31,20%		6,20%		4,70%					