**Enstitü Memnuniyet Anketi Haziran 2023**

26 Mayıs-2 Haziran 2023 tarihleri arasında Dicle Üniversitesi Anket Yönetimi Sistemi üzerinden Enstitü Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 46 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Dicle Üniversitesi Anket Yönetimi Sisteminde anket için tanımlanan link üzerinden ankete erişim sağlanmıştır. Ankete 1 öğrenci, 20 akademik personel ve 5 idari personel olmak üzere toplamda 26 kişi katılmıştır.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Soru No | Soru | KESİNLİKLE KATILIYORUM | KATILIYORUM | KARARSIZIM | KATILMIYORUM | KESİNLİKLE KATILMIYORUM |
| 1. | Enstitü Müdürüne kolay erişim sağlarım. | 10 | 9 | 5 | 0 | 1 |
| 2. | Enstitü Müdürünün sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum. | 11 | 8 | 3 | 1 | 2 |
| 3. | Enstitü Müdürü mevzuat bilgisine sahiptir | 8 | 12 | 2 | 2 | 1 |
| 4. | Enstitü Müdürü talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 11 | 8 | 4 | 2 | 0 |
| 5. | Enstitü Müdürünün yöneticilik vasfı güçlüdür. | 12 | 9 | 2 | 2 | 0 |
| 6. | Enstitü Müdürü aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir. | 12 | 8 | 3 | 1 | 1 |
| 7. | Enstitü Müdür Yardımcısına kolay erişim sağlarım. | 13 | 9 | 2 | 1 | 0 |
| 8. | Enstitü Müdür Yardımcısının sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 14 | 8 | 3 | 0 | 0 |
| 9. | Enstitü Müdür Yardımcısı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 13 | 9 | 2 | 1 | 0 |
| 10. | Enstitü Müdür Yardımcısı mevzuat bilgisine sahiptir. | 13 | 9 | 3 | 0 | 0 |
| 11. | Enstitü Müdür Yardımcısının yöneticilik vasfı güçlüdür. | 13 | 7 | 5 | 0 | 0 |
| 12. | Enstitü Müdür Yardımcısı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir. | 14 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| 13. | Anabilim Dalı Başkanına kolay erişim sağlarım.  | 12 | 8 | 2 | 0 | 1 |
| 14. | Anabilim Dalı Başkanı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 11 | 8 | 3 | 0 | 1 |
| 15. | Anabilim Dalı Başkanı mevzuat bilgisine sahiptir. | 11 | 9 | 1 | 1 | 1 |
| 16. | Anabilim Dalı Başkanı Anabilim Dalını ilgilendiren konular hakkında anlaşılır biçimde gerekli bilgilendirmeleri yapar. | 12 | 6 | 4 | 0 | 1 |
| 17. | Anabilim Dalı Başkanı Enstitüden gelen yazıları ilgili Öğretim Üyelerine ve öğrencilere ulaştırır. | 13 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| 18. | Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir. | 11 | 8 | 1 | 1 | 0 |
| 19. | Anabilim Dalı Sekreterine kolay erişim sağlarım. | 10 | 10 | 1 | 0 | 0 |
| 20. | Anabilim Dalı Sekreterinin sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 12 | 8 | 0 | 0 | 1 |
| 21. | Anabilim Dalı Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 10 | 10 | 0 | 1 | 0 |
| 22. | Anabilim Dalı Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür. | 11 | 9 | 0 | 1 | 0 |
| 23. | Enstitü Sekreterine kolay erişim sağlarım. | 15 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| 24. | Enstitü Sekreterinin sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımından memnunum. | 15 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| 25. | Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 16 | 6 | 3 | 0 | 0 |
| 26. | Enstitü Sekreterinin mevzuat bilgisine sahiptir. | 14 | 10 | 1 | 0 | 0 |
| 27. | Enstitü Sekreteri yaptığı yönlendirmelerde objektiftir. | 17 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| 28. | Enstitü Sekreterinin iş takip seviyesi güçlüdür. | 17 | 6 | 1 | 1 | 0 |
| 29. | Enstitü Öğrenci İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım.  | 11 | 10 | 4 | 0 | 0 |
| 30. | Enstitü Öğrenci İşleri Memurunun sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 12 | 11 | 2 | 0 | 0 |
| 31. | Enstitü Öğrenci İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 12 | 11 | 1 | 0 | 0 |
| 32. | Enstitü Tez Birimi Memuruna kolay erişim sağlarım.  | 10 | 11 | 1 | 1 | 0 |
| 33. | Enstitü Tez Birimi Memurunun sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 10 | 13 | 1 | 0 | 0 |
| 34. | Enstitü Tez Birimi Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 12 | 11 | 2 | 0 | 0 |
| 35. | Enstitü Yazı İşleri Memuruna kolay erişim sağlarım | 10 | 12 | 3 | 0 | 0 |
| 36. | Enstitü Yazı İşleri Memuruna sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum. | 11 | 11 | 3 | 0 | 0 |
| 37. | Enstitü Yazı İşleri Memuru talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir. | 11 | 11 | 3 | 0 | 0 |
| 38. | Enstitünün kampüs içindeki konumundan memnunum.  | 11 | 13 | 2 | 0 | 0 |
| 39. | Enstitü binası fiziksel olarak ihtiyaçlara cevap vermektedir. | 7 | 11 | 5 | 0 | 3 |
| 40. | Genel bilgilendirmeler anlaşılır biçimde yapılır. | 9 | 12 | 5 | 0 | 0 |
| 41. | Enstitüde iş ve işlemler hızlı ve etkin bir biçimde yürütülür. | 9 | 13 | 4 | 0 | 0 |
| 42. | Enstitü Web sayfasındaki veriler tatmin edicidir. | 8 | 11 | 6 | 1 | 0 |
| 43. | Enstitü faaliyetlerinden memnunum | 8 | 10 | 5 | 1 | 0 |
| 44. | Enstitü tarafından verilen hizmetler bir iş akışı içinde sunulmuştur. | 9 | 12 | 5 | 0 | 0 |
| 45. | Tez sunumunda süreç yönetimi uygundur. | 9 | 14 | 2 | 0 | 0 |
| 46. | Enstitü anabilim dallarındaki lisansüstü programlar uygun bir şekilde tanımlanmaktadır. | 9 | 12 | 4 | 0 | 0 |

**Tablo 1:** Enstitü Memnuniyet Anketi soru bazlı cevap sayıları dağılım tablosu

Tablo 1’de Enstitü Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre cevap sayılarının dağılımları gösterilmiştir.



**Şekil 1:** Enstitü Memnuniyet Anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 1’de Enstitü Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 18. soruda yani “Anabilim Dalı Başkanı aldığı kararlarda ve yaptığı yönlendirmelerde objektiftir” memnuniyet sorusunda **%71** oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan kişiler tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan kişiler 25. soru olan “Enstitü Sekreteri talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir.” sorusuna **%87** oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan Enstitü Memnuniyet Anketinin genel memnuniyet oranı ise **% 80** olarak hesaplanmıştır.