



T.C.

SİİRT ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

2025-2026 AKADEMİK YILI

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
İZLEME RAPORU**

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	I
1. Giriş.....	1
2. Değerlendirme Yöntemi	1
3. Verilerin Analizi.....	2
4. Soru Bazlı Detaylı Veri Analizi ve Ortalama Puanlar	2
5. Genel Değerlendirme ve Enstitü Memnuniyet Skoru	12
6. PUKO Döngüsü Kapsamında İyileştirme ve Geliştirme Önlemleri	14
7. Sonuç.....	15

1. Giriş

Yükseköğretimde kalitenin artırılması, kurumsal gelişim ve sürdürülebilir idari başarı; eğitim, araştırma ve yönetim süreçlerinin en temel iç paydaşlarından olan idari personelin kurum içi algı, motivasyon ve geri bildirimlerinin sistematik olarak değerlendirilmesine dayanmaktadır. Enstitümüzün operasyonel verimliliğini, kurumsal aidiyet düzeyini, çalışma ortamı standartlarını, idari işleyişini ve teknolojik/fiziksel altyapı kalitesini ölçmede en etkili araçlardan biri idari personel memnuniyet anketleridir. Bu doğrultuda, Enstitümüzün misyon, vizyon ve stratejik hedefleri ile Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kurumsal akreditasyon ölçütleri çerçevesinde, idari süreçleri ve çalışma yaşamının kalitesini sürekli iyileştirmek (PUKO döngüsü) amacıyla her yıl düzenli olarak memnuniyet anketleri uygulanmaktadır.

Bu rapor, Sağlık Bilimleri Enstitüsü idari personelinin çalışma ortamı, kurum içi iletişim, üst yönetim süreçleri, fiziki/teknolojik altyapı, özlük hakları, motivasyon ve iş doyumuna ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen anket çalışmasının verilerini analiz etmek üzere hazırlanmıştır.

2. Değerlendirme Yöntemi

Bu araştırma, nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin birlikte kullanıldığı karma (mixed) bir değerlendirme modeline dayanmaktadır. Veri toplama aracı olarak, enstitü idari personelinin kurumsal memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere geliştirilen ve farklı boyutları içeren "İdari Personel Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır.

Anket, 2025-2026 eğitim-öğretim döneminde Enstitü bünyesinde aktif olarak görev yapan idari personele dijital ortamda (çevrim içi) uygulanmış ve katılımı gönüllülük esası gözetilmiştir.

Ankette yer alan ifadeler, personelin katılım ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 5'li Likert Ölçeği (1: Hiç Memnun Değilim, 2: Memnun Değilim, 3: Kararsızım, 4: Memnunum, 5: Kesinlikle Memnunum) kullanılarak puanlanmıştır. Anket çalışmasında yüksek veri güvenilirliği ve kurumsal standartları yakalamak adına metodolojik bir doğrulama/dikkat sorusu entegre edilmiştir.

Ankette ayrıca personelin açık uçlu sorulara verdikleri yanıtlar ile serbest görüş, öneri ve talepleri metin olarak toplanmış, böylece sayısal verilerin nitel olarak derinlemesine analiz edilmesi sağlanmıştır.

3. Verilerin Analizi

Enstitü bünyesinde aktif görev yapan toplam idari personel sayısının 3 olması sebebiyle katılım oranı %100 düzeyindedir. Örneklem hacminin darlığı nedeniyle istatistiksel genellemelere gidilmemiş, ancak her bir personelin sunduğu geri bildirim kurumsal gelişim, toplam kalite yönetimi ve YÖKAK standartları açısından kritik ve mutlak bir önemle analiz edilmiştir.

- **Anket Dönemi:** 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı
- **Hedef Kitle:** Sağlık Bilimleri Enstitüsü İdari Personeli
- **Toplam Katılımcı Sayısı:** 3 İdari Personel

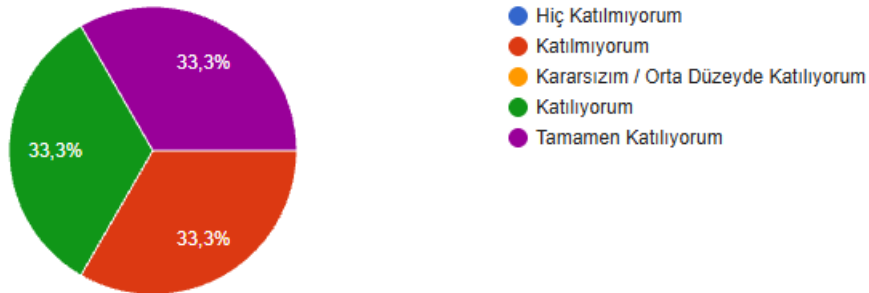
Ankette yer alan likert tipi maddelerin değerlendirilmesinde; "*Kesinlikle Katılmıyorum* (1)", "*Katılmıyorum* (2)", "*Kararsızım* (3)", "*Katılıyorum* (4)" ve "*Kesinlikle Katılıyorum* (5)" şeklinde 5'li dereceleme sistemi esas alınmıştır. Her bir anket maddesinin başarı düzeyi, katılımcı yanıtlarının ağırlıklı aritmetik ortalaması hesaplanarak bulunmuştur.

Enstitünün genel hizmet kalitesini yansıtan "Genel Memnuniyet Ortalama Puanı", anketteki tüm nicel soruların ortalamalarının genel toplamı üzerinden hesaplanarak 5,00 üzerinden kurumsal bir skor olarak somutlaştırılmıştır.

4. Soru Bazlı Detaylı Veri Analizi ve Ortalama Puanlar

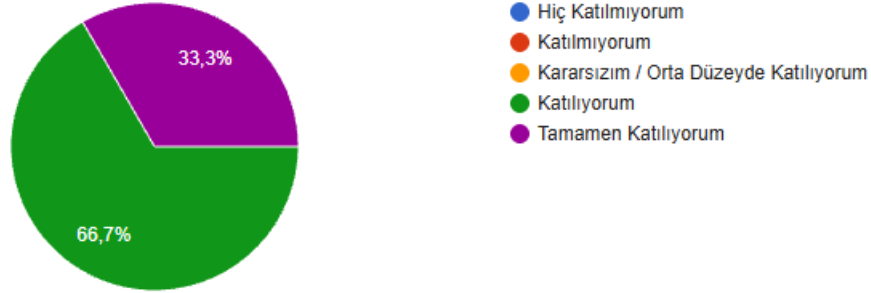
Soru 1: Enstitümüzde görev, yetki ve sorumluluklar açık bir şekilde tanımlanmıştır.

Katılımcıların dağılımı dengelidir (1 Kişi Katılmıyorum, 1 Kişi Katılıyorum, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum). **Görev tanımlarının netliği konusunda kurumsal algının geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.**



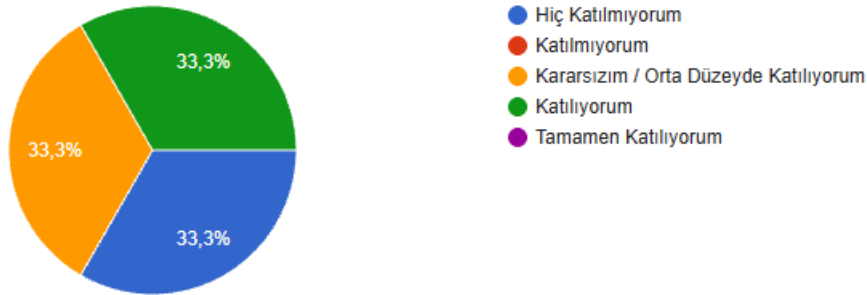
Soru 2: Birimimde iş akış süreçleri düzenli ve anlaşılır şekilde yürütülmektedir.

Katılımcıların %66,7'si "Katılıyorum", %33,3'ü "Tamamen Katılıyorum" yanıtını vermiştir. İş akışlarının düzeni personel tarafından başarılı bulunmaktadır.



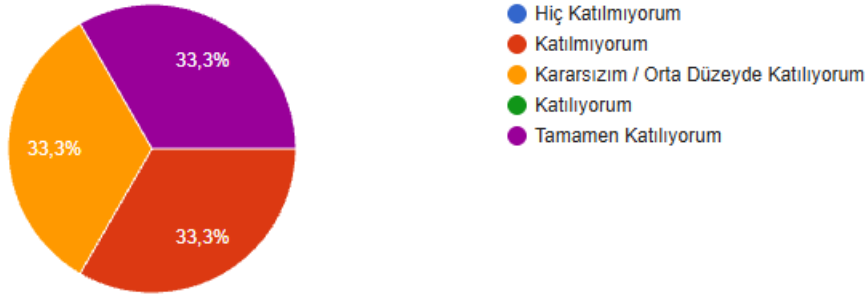
Soru 3: Enstitü yönetimi, idari personelin görüş ve önerilerini dikkate almaktadır.

Katılımcıların %33,3'ü "Hiç Katılmıyorum", %33,3'ü "Kararsızım", %33,3'ü "Katılıyorum" yönünde görüş bildirmiştir. **Yönetime katılım ve fikirlerin değerlendirilmesi noktasında belirgin bir memnuniyetsizlik göze çarpmaktadır.**



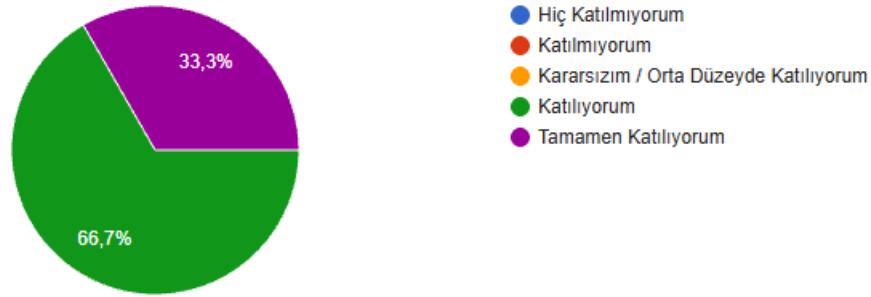
Soru 4: Yöneticiler ile idari personel arasındaki iletişim yeterlidir.

Katılımcılardan biri "Katılmıyorum", biri "Kararsızım", diğeri ise "Tamamen Katılıyorum" tercihinde bulunmuştur. **Yönetim-personel arası iletişim kanallarında iyileştirme yapılması gerekmektedir.**



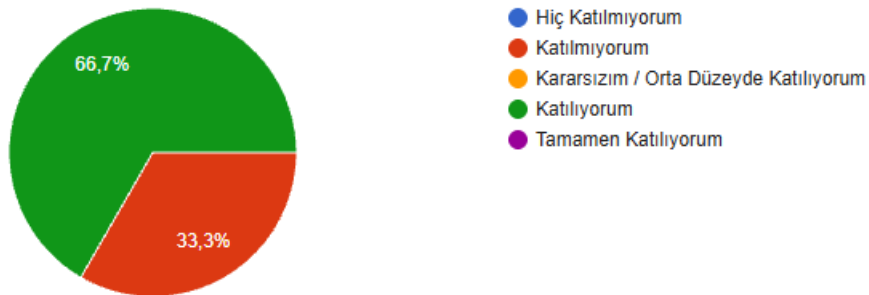
Soru 5: Enstitü içinde karar alma süreçlerinde şeffaflık sağlanmaktadır.

Personelin çoğunluğu süreçleri şeffaf bulmakla birlikte (%66,7 Katılıyorum, %33,3 Tamamen Katılıyorum), genel olarak karar alma şeffaflığında kararsızlık (1 kişi Orta Düzeyde Katılıyorum) da mevcuttur.



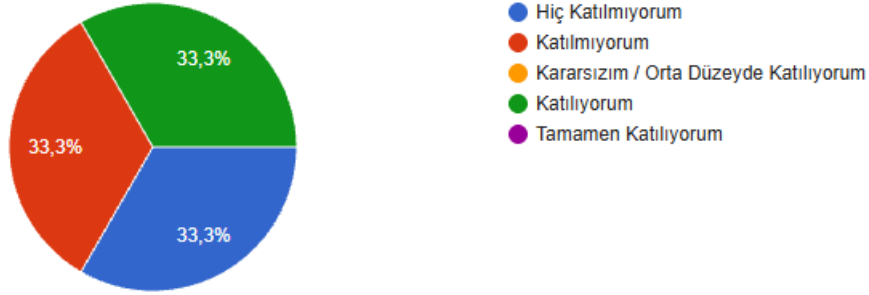
Soru 6: Çalışma ortamım görevimi verimli şekilde yerine getirmem için uygundur.

Katılımcıların %66,7'si "Katılıyorum" derken, %33,3'ü "Katılmıyorum" demiştir. Fiziki ve çevresel faktörlerin verimlilik üzerindeki etkisi ortalamadır.



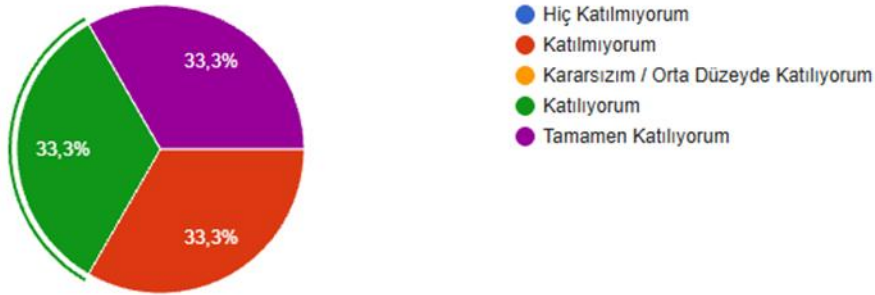
Soru 7: Görevimi yerine getirmek için gerekli araç, gereç ve teknolojik imkânlara sahibim.

Personelin teknolojik altyapı algısında ciddi kutuplaşma mevcuttur (1 Kişi Hiç Katılmıyorum, 1 Kişi Katılmıyorum, 1 Kişi Katılıyorum). **Donanım ve teknolojik imkanların yetersiz olduğu alanlar mevcuttur.**



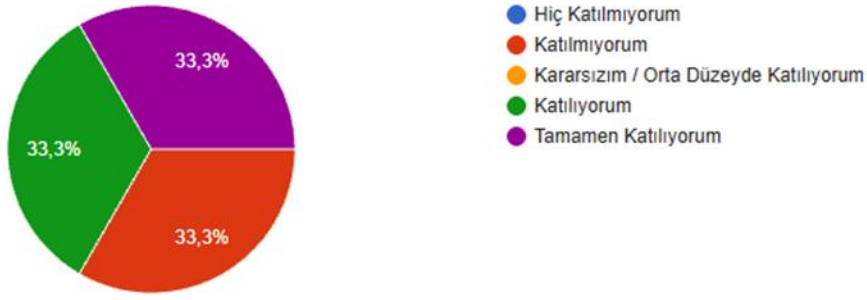
Soru 8: İş yükü personel arasında dengeli şekilde dağıtılmaktadır.

Dağılım heterojendir (1 Kişi Katılmıyorum, 1 Kişi Katılıyorum, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum). İş yükü adaletine dair algı orta düzeydedir.



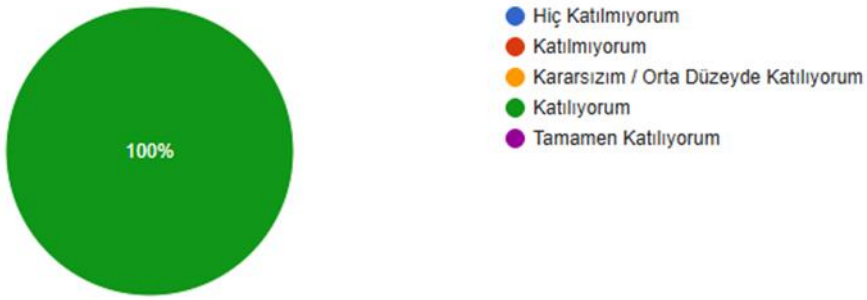
Soru 9: Birimimde iş birliği ve ekip çalışması yeterli düzeydedir.

Personel arası takım çalışması algısı ortalama bir seyir izlemektedir (1 Kişi Katılmıyorum, 1 Kişi Katılıyorum, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum).



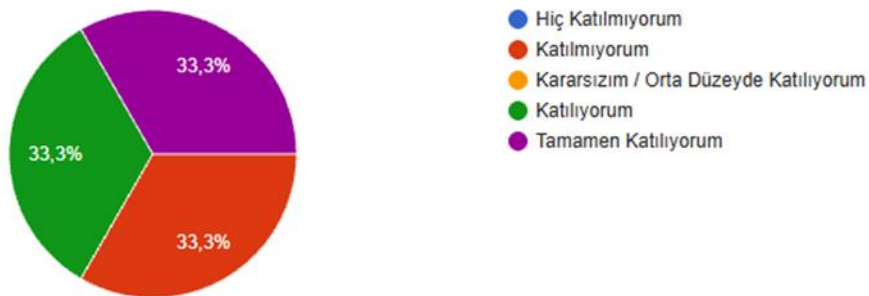
Soru 10: Akademik ve idari personel arasındaki iletişim ve iş birliği yeterlidir.

Katılımcıların tamamı (%100) bu maddeye "Katılıyorum" yanıtını vermiştir. Akademik ve idari kanatlar arasındaki koordinasyonun başarısı tescillenmiştir.



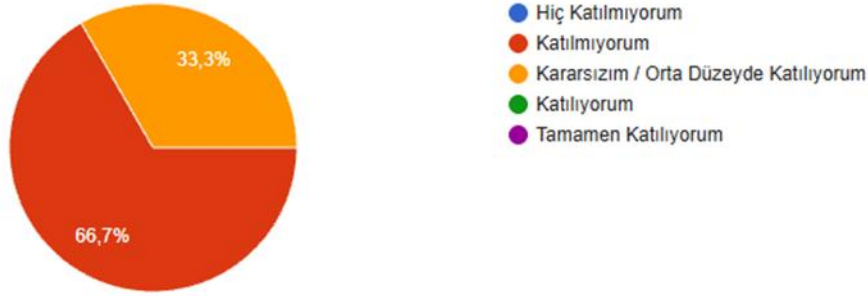
Soru 11: Enstitümüzde çalışanlara karşı adil ve eşit bir yaklaşım sergilenmektedir.

Adalet ve eşitlik algısı personelde farklılık göstermektedir (1 Kişi Katılmıyorum, 1 Kişi Katılıyorum, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum).



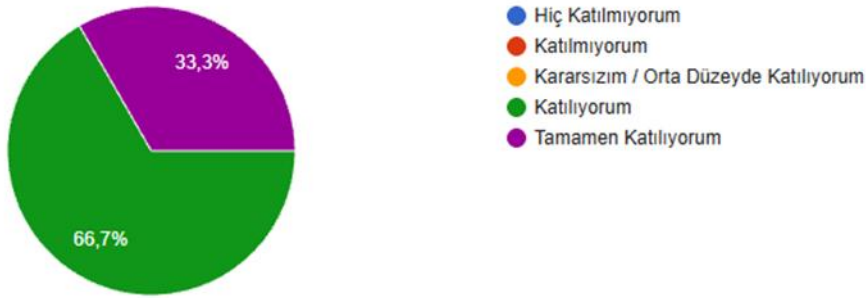
Soru 12: İdari personelin mesleki gelişimini destekleyen eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri yeterlidir.

Katılımcıların %66,7'si "Katılmıyorum", %33,3'ü "Kararsızım" yanıtını vermiştir. Hizmet içi eğitimlerin ve mesleki gelişim faaliyetlerinin acilen artırılması gerekmektedir.



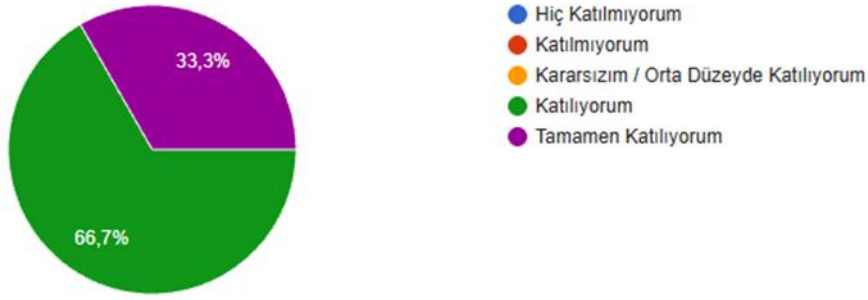
Soru 13: Görev alanıyla ilgili değişiklikler ve duyurular zamanında tarafıma iletilmektedir.

Katılımcıların %66,7'si "Katılıyorum", %33,3'ü "Tamamen Katılıyorum" şeklinde olumlu geri bildirimde bulunmuştur. Bilgi akış hızı oldukça başarılıdır.



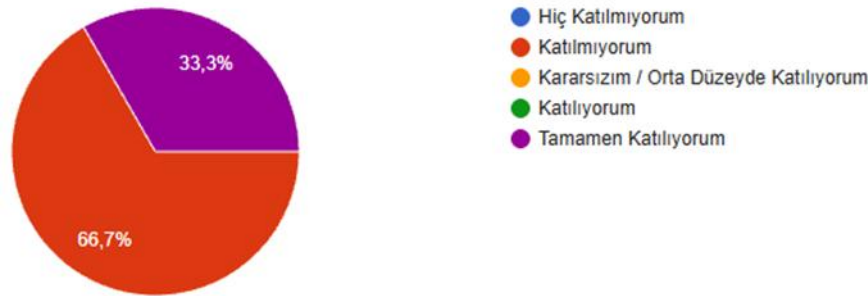
Soru 14: Enstitümüzde kalite süreçleri hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.

Kalite güvence süreçlerine yönelik bilgilendirme personelden geçer not almıştır (%66,7 Katılıyorum, %33,3 Tamamen Katılıyorum).



Soru 15: İdari hizmetlerde karşılaşılan sorunlara yönelik çözüm üretme süreci etkilidir.

Katılımcıların %66,7'si "Katılıyorum" derken, %33,3'ü "Tamamen Katılıyorum" demiştir. Sorun çözme mekanizmalarında aksaklıklar veya kişiye göre değişen yaklaşımlar bulunmaktadır.

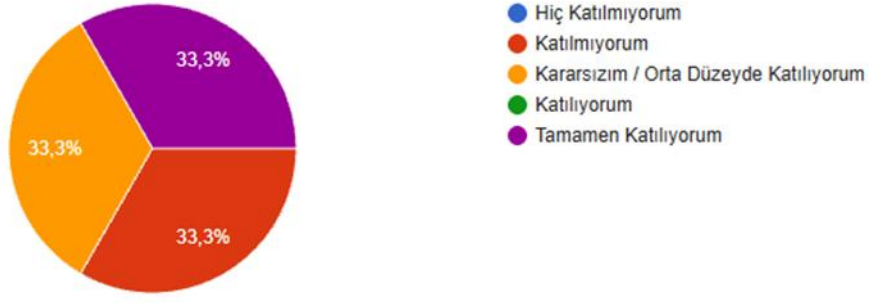


Soru 16: Enstitümüzde personel motivasyonunu artırmaya yönelik uygulamalara verilen önem, çalışan memnuniyetini sağlamada yeterli düzeydedir.

Katılımcılar "Hiç Katılmıyorum", "Katılmıyorum" ve "Kararsızım" seçeneklerine eşit dağılmıştır. Enstitüde personel motivasyonunu artıracak hiçbir uygulamanın olmadığı veya yetersiz kaldığı tespiti yapılmıştır.

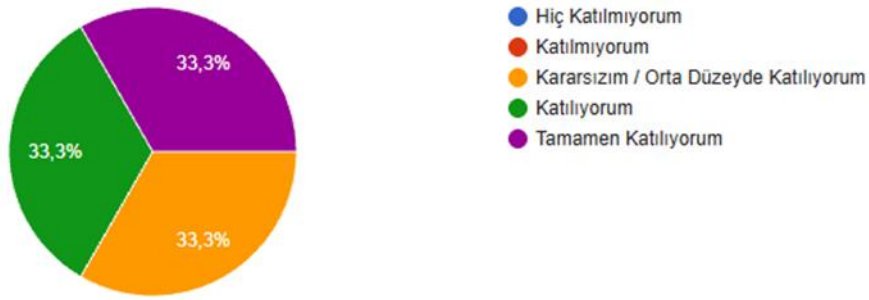
Soru 17: Birimimde saygı, nezaket ve kurumsal aidiyet kültürü güçlüdür.

Dağılım değişkenlik göstermektedir (1 Kişi Katılmıyorum, 1 Kişi Kararsızım, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum).



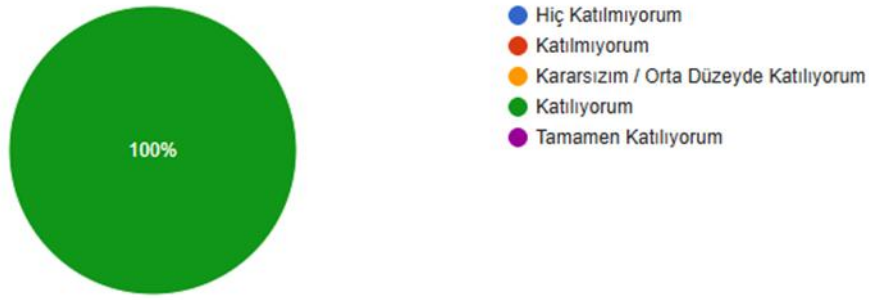
Soru 18: Enstitümüzde idari süreçlerin daha iyi yürütülmesi için geri bildirimler değerlendirilmektedir.

Geri bildirimlerin değerlendirilme durumu orta-üst seviyededir (1 Kişi Kararsızım, 1 Kişi Katılıyorum, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum).



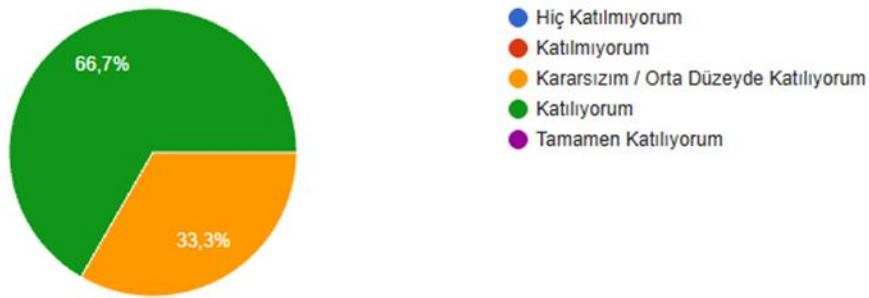
Soru 19: Enstitümüzde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Katılımcıların tamamı (%100) bu faaliyete "Katılıyorum" diyerek enstitünün sürekli iyileştirme gayretini onaylamıştır.



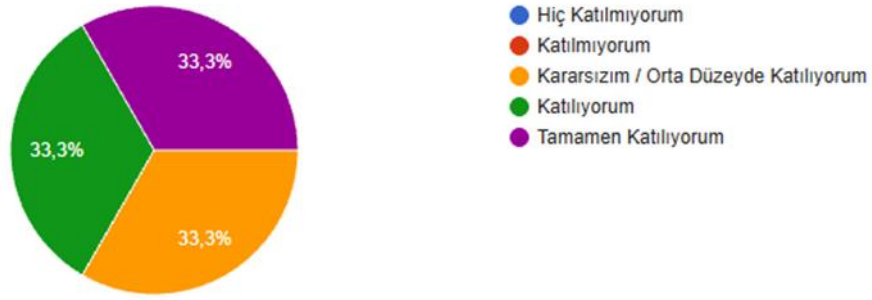
Soru 20: Öğrenci, akademik personel ve dış paydaşlara sunulan idari hizmetler yeterli düzeydedir.

Katılımcıların %66,7'si "Katılıyorum", %33,3'ü "Kararsızım" yönünde beyanda bulunmuştur. Dış paydaşlara hizmet sunumu genel olarak başarılıdır.



Soru 21: Genel olarak Siirt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde çalışmaktan memnunum.

Enstitüde çalışmaktan genel memnuniyet dengeli bir dağılım sergilemektedir (1 Kişi Kararsızım, 1 Kişi Katılıyorum, 1 Kişi Tamamen Katılıyorum).



Ortalama Puanlar;

Not: Ağırlıklı ortalamalar hesaplanırken 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum).

Soru No	Soru İfadesi	Ortalama Puan (5 Üzerinden)
Soru 1	Enstitümüzde görev, yetki ve sorumluluklar açık bir şekilde tanımlanmıştır.	3,33
Soru 2	Birimimde iş akış süreçleri düzenli ve anlaşılır şekilde yürütülmektedir.	4,33
Soru 3	Enstitü yönetimi, idari personelin görüş ve önerilerini dikkate almaktadır.	2,33
Soru 4	Yöneticiler ile idari personel arasındaki iletişim yeterlidir.	3,33
Soru 5	Enstitü içinde karar alma süreçlerinde şeffaflık sağlanmaktadır.	4,00
Soru 6	Çalışma ortamım görevimi verimli şekilde yerine getirmem için uygundur.	3,33
Soru 7	Görevimi yerine getirmek için gerekli araç, gereç ve teknolojik imkânlara sahibim.	2,33
Soru 8	İş yükü personel arasında dengeli şekilde dağıtılmaktadır.	3,33
Soru 9	Birimimde iş birliği ve ekip çalışması yeterli düzeydedir.	3,33
Soru	Akademik ve idari personel arasındaki iletişim ve iş birliği	4,00

Soru No	Soru İfadesi	Ortalama Puan (5 Üzerinden)
10	yeterlidir.	
Soru 11	Enstitümüzde çalışanlara karşı adil ve eşit bir yaklaşım sergilenmektedir.	3,33
Soru 12	İdari personelin mesleki gelişimini destekleyen eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri yeterlidir.	2,33
Soru 13	Görev alanımla ilgili değişiklikler ve duyurular zamanında tarafıma iletilmektedir.	4,33
Soru 14	Enstitümüzde kalite süreçleri hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	4,33
Soru 15	İdari hizmetlerde karşılaşılan sorunlara yönelik çözüm üretme süreci etkilidir.	3,00
Soru 16	Enstitümüzde personel motivasyonunu artırmaya yönelik uygulamalara verilen önem, çalışan memnuniyetini sağlamada yeterli düzeydedir.	2,00
Soru 17	Birimimde saygı, nezaket ve kurumsal aidiyet kültürü güçlüdür.	3,00
Soru 18	Enstitümüzde idari süreçlerin daha iyi yürütülmesi için geri bildirimler değerlendirilmektedir.	4,00
Soru 19	Enstitümüzde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.	4,00
Soru 20	Öğrenci, akademik personel ve dış paydaşlara sunulan idari hizmetler yeterli düzeydedir.	3,67
Soru 21	Genel olarak Siirt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde çalışmaktan memnunum.	4,00

5. Genel Değerlendirme ve Enstitü Memnuniyet Skoru

İdari Personel Memnuniyet Anketi'nde yer alan tüm likert maddeleri bütüncül olarak hesaplandığında, Siirt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nün Genel **İdari Memnuniyet Ortalama Puanı: 3,45 / 5,00** olarak tespit edilmiştir. Bu skor, enstitünün %69'luk bir idari performans ve memnuniyet düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Gelişime açık alanların çokluğu kurumsal karne skorunu aşağı çekmiştir.

Enstitünün En Güçlü Yönleri

1. **İş Akışları, Duyuru Hızı ve Bilgi Akışı (4,33):** Kurumsal haberleşme, duyuruların zamanında iletilmesi ve operasyonel iş süreçlerinin düzeni oldukça başarılıdır.

2. **Kalite Süreçleri Bilgilendirmesi (4,33):** Kalite güvence süreçlerine dair personelde net bir farkındalık oluşturulmuştur.

3. **Akademik-İdari İş Birliği ve Genel Memnuniyet (4,00):** Akademik personel ile kurulan uyumlu diyalog ve enstitüde çalışmaktan duyulan genel memnuniyet güçlü bir temel oluşturmaktadır.

Enstitünün Gelişime Açık / Zayıf Yönleri

1. **Personel Motivasyon Uygulamaları (2,00):** Çalışanların motivasyonunu artıracak idari veya sosyal hiçbir mekanizma bulunmamaktadır.

2. **Mesleki Gelişim ve Hizmet İçi Eğitimler (2,33):** İdari personelin uzmanlaşmasını ve güncel mevzuata hakimiyetini sağlayacak eğitimler yetersizdir.

3. **Araç-Gereç ve Teknolojik İmkanlar (2,33):** Temel donanım ve teknolojik altyapıda personelin verimliliğini engelleyen ciddi eksiklikler söz konusudur.

4. **Personel Görüşlerinin Dikkate Alınması (2,33):** Karar alma süreçlerinde personelin dikey katılım mekanizmaları zayıftır ve fikirlerin önemsenmediği hissi hakimdir.

Görüş ve Öneriler (Nitel İçerik Analizi)

Katılımcıların anket sonundaki açık uçlu sorulara ve serbest görüş alanlarına verdikleri yazılı yanıtlar incelendiğinde, taleplerin 3 temel odak noktasında kümelendiği görülmektedir:

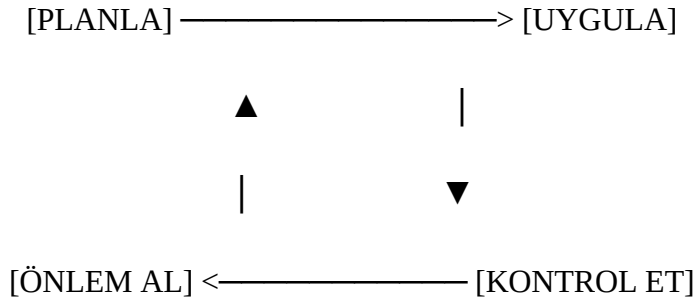
1. **İletişim ve Nezaket Kültürü:** Personel, genel çalışma ortamından memnun olmakla birlikte, birim içi ilişkilerde ve yönetimle olan diyaloglarda nezaket, saygı ve kurumsal üslup standartlarının daha yüksek bir hassasiyetle yürütülmesini talep etmektedir.

2. **Kapsamlı İyileştirme Talebi:** İdari mekanizmaların, kurumsal süreçlerin ve fiziki etkinliklerin organizasyonel boyutunun bütüncül bir yaklaşımla topyekün "daha fazla iyileştirilmesi ve modernize edilmesi" gerektiği vurgulanmıştır.

3. Sosyal Aktivite ve Motivasyon: Kurumsal aidiyet bağlarını onarmak ve monoton çalışma düzenini kırmak adına personel motivasyonuna yönelik sosyal aktivitelerin düzenlenmesi öneri olarak sunulmuştur.

6. PUKO Döngüsü Kapsamında İyileştirme ve Geliştirme Önlemleri

Anket sonuçlarının YÖK Kalite Güvencesi standartlarında bir katma değere dönüşmesi için **PUKO (Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al)** metodolojisi şu şekilde kurgulanmıştır:



1. Planla (P)

- Enstitünün güçlü çıkan iş akış düzeni ve bilgi aktarım hızını korumak.
- Kritik derecede zayıf çıkan personel motivasyonu, teknolojik donanım yetersizliği ve hizmet içi eğitim eksikliklerini gidermek için yeni döneme yönelik somut hedefler koymak.

2. Uygula (U)

- Anket çalışmasını dijital platformda başarıyla uygulamak. Az sayıda personelin katılım sağladığı bu döngüde elde edilen her veriyi eylem planına girdi olarak kaydetmek.

3. Kontrol Et (K) - Mevcut Durum Analizi

- Gerçekleştirilen anket neticesinde kurumsal idari memnuniyetin **3,45 / 5,00** seviyesinde kaldığı; özellikle **motivasyon (2,00)** ve **teknolojik imkanların (2,33)** kurumsal verimliliği tehdit ettiği kontrol edilerek somut bulgularla tescillenmiştir.

4. Önlem Al (O) - İyileştirme / Geliştirme Aksiyon Planı

- **Teknolojik Altyapı ve Donanım Seferberliği (Soru 7):** Enstitü yönetimince, idari personelin verimli çalışabilmesi için bilgisayar, yazıcı, tarayıcı gibi demirbaşların durumu

incelenecek; Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ile görüşülerek teknolojik araç-gereç eksiklikleri ivedilikle giderilmeye çalışılacaktır.

- **Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Gelişim (Soru 12):** Personel Daire Başkanlığı ile koordineli şekilde; EBYS, resmi yazışma kuralları, lisansüstü eğitim-öğretim mevzuatı ve arşivleme gibi konularda enstitü personeline özel "Hizmet İçi Eğitim Programları" planlanması ve uygulanması yönünde resmi yazışmalar yapılacaktır.

- **Motivasyon ve Kurumsal Aidiyetin Güçlendirilmesi (Soru 16, 17):** Personelin en büyük şikayeti olan motivasyon eksikliğini (2,00) gidermek adına; enstitü içinde düzenli aralıklarla sosyal/kültürel aktiviteler, resmi olmayan kurum içi buluşmalar (örneğin motivasyon yemekleri/çay saatleri) organize edilecektir.

- **Katılımcı Yönetim ve İletişim Kanalları (Soru 3, 4):** Enstitü yönetimi, belirli periyotlarla (örn. ayda bir) idari personel ile "İstişare ve Değerlendirme Toplantıları" düzenlemek. Bu toplantılarda personelin görüş ve önerileri dinlenecek, karar alma süreçlerine personelin fiili olarak katılımı sağlanarak "görüşlerin dikkate alınmadığı" algısı kırılmaya çalışılacaktır.

- **Kurumsal Nezaket ve İletişim Standartları (Görüşler):** Kurum içi iletişimde nezaket ve saygı kültürünü pekiştirmek hem yönetimin hem de idari personelin kendi arasında yapıcı bir dil benimsemesi ve çalışma ortamındaki huzur iklimini destekleyici adımlar atması sağlanacaktır.

7. Sonuç

Siirt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü idari personeli, kurumsal süreçlerin şeffaflığına, duyuru hızına ve enstitüde çalışmanın genel değerine inanmaktadır. Ancak altyapı yetersizlikleri, motivasyonel uygulamaların yoksunluğu ve mesleki eğitim eksiklikleri idari verimliliği sınırlamaktadır. Kalite güvence sisteminin sürdürülebilir kılınması adına, yukarıda belirtilen "**Önem Al**" maddelerinin Enstitü Yönetimi tarafından bir sonraki eğitim-öğretim döneminde eylem planına dönüştürülerek PUKO döngüsünün başarıyla kapatılmasının, Enstitü'deki idari faaliyetlerinin kalite standartları çerçevesinde yürütülmesine büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir.