



# Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi

**İdari Birimleri Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu 2024**

**Hazırlayan: Doç. Dr. Sabriye ERCAN**

## 1. Giriş

Bu rapor, Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi İdari Birimlerinden 1 Ocak 2024-31 Aralık 2024 tarihleri arasında alınan hizmetler sonrası katılımcılara uygulanan memnuniyet anketlerinin son bir yıl içerisindeki sonuçlarını değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Raporunda, elde edilen verilerin analizi yapılmış, güçlü yönler ve geliştirilmesi gereken alanlar belirlenmiştir.

## 2. Anketin Amacı ve Metodolojisi

Memnuniyet anketi, fakültemizin sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmek, hizmet alanların memnuniyet düzeyini ölçmek ve hizmet süreçlerini sürekli olarak iyileştirmek amacıyla düzenlenmiştir. Anket, idari büroların çıkış kapılarında görünür biçimde QR kodla sunulmuş olup çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Toplanan veriler, anonim olarak değerlendirilmiştir.



### 3. Katılımcı Profili

Ankete, toplamda 33 katılımcı cevap vermiştir.

- Mali işler birimi n=2
- Öğrenci işleri birimi n=7
- Personel işleri birimi n=14
- Yazı işleri birimi n=10

İdari birimimizden alınan hizmet türleri; asistanlık belgesi, asistanlık için danışma, bilgi edinme, bordro, çalışma belgesi alma, danışma, dilekçe verme, diploma alma, evrak işi, fotokopi, görev yeri belgesi, hayvan deneyleri için dilekçe, onaylama, öğrenci belgesi alma, öğrenci dolap alma, puantaj bilgilendirmesi, transkript alma- dilekçe verme, uzmanlık sınav belgeleri ve tez sonuç belgeleri olarak belirtilmiştir.

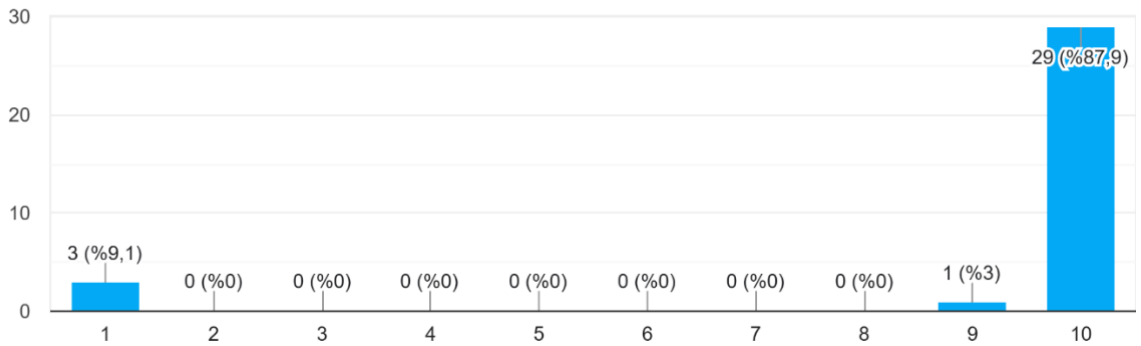
### 4. Bulgular

Genel memnuniyet düzeyi 9,15 puan (1-10 puan) olarak belirlenmiştir.

- Mali işler birimi 9,5 puan (9-10 puan)
- Öğrenci işleri birimi 6,14 puan (1-10 puan)
- Personel işleri birimi 10 puan (10-10 puan)
- Yazı işleri birimi 10 puan (10-10 puan)

Memnuniyet düzeyinizi derecelendiriniz

33 yanıt



### Öneriler/Yorumlar

- ✓ Benim işim her seferinde hızlı bir şekilde halloldu.
- ✓ Çok güler yüzlülerdi. Tamamen memnun kaldım.
- ✓ Çok teşekkür ederim KSÜ özel öğrencisi olarak.

- ✓ Daha çok dolap.
- ✓ Gayet güler yüzlü ve yardımsever davrandılar.
- ✓ Gayet güzel çalışıyor arkadaşlar, teşekkür ederiz.
- ✓ Gayet iyi çalışıyor.
- ✓ Gayet iyi ve açıklayıcıydı.
- ✓ Güler yüzlü ve kibar olmaları ve işlerin seri bir şekilde yürümesi nedeniyle görevli ancak teşekkür ederim.
- ✓ Güzel
- ✓ Harika
- ✓ Her şey için teşekkürler.
- ✓ Herkese bir dolap verebilirsiniz.
- ✓ Hiçbir önerim yok. Bütün işlerimiz hızlı bir şekilde hallolduğu gibi üzerine ikram da alıyoruz. Herkesin eline sağlık.
- ✓ Masanın kaldırılması
- ✓ Önerim yok.
- ✓ Önerim yok yeterli birim.
- ✓ Puantaj bilgilendirme süreçleri aynen devam etmeli.
- ✓ Sandalye olabilir.
- ✓ Tebrikler.
- ✓ Yeterli her şey.
- ✓ Yıllardır hiçbir sorun çıkarmadan fedakârca ve iyi niyetle çalışan tüm çalışanlarını tebrik ediyorum, ülkedeki en iyi öğrenci işlerine teşekkür ediyorum:)

## 5. Güçlü Yönler

Genel memnuniyet seviyesi 9,15 puan olarak belirlenmiş, bazı birimlerin memnuniyet puanı (Personel işleri ve Yazı işleri) 10 puana ulaşmıştır.

Çoğu katılımcı, personelin güler yüzlü ve yardımsever olduğunu belirtmiş, bu da hizmet kalitesini artırmaktadır.

Katılımcılar, işlemlerinin hızlı bir şekilde gerçekleştirildiğini ifade etmiştir.

Anketin anonim olarak uygulanması, katılımcıların dürüst geri dönüşler vermesine olanak tanımaktadır.

## 6. İyileştirilmesi Gereken Alanlar

Öğrenci işleri biriminin ortalama memnuniyet puanı 6,14 ile diğerlerine göre belirgin şekilde düşüktür. Bu birimde iyileştirmeye ihtiyaç vardır.

Katılımcılar, daha fazla dolap ve sandalye ihtiyacını belirtmiş, bu da fiziksel alanlarda bir iyileştirme gereksinimi olduğunu göstermektedir.

## 7. Sonuç ve neriler

Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi İdari Birimlerinin memnuniyet anketi sonuçları, genel olarak güçlü bir hizmet sunumu sergilendiğini göstermektedir. Ancak, özellikle öğrenci işleri biriminde memnuniyetin artırılması ve fiziksel alanların iyileştirilmesi gibi konularda adım atılması gerekmektedir. Personelin eğitime yönelik yatırımlar, öğrenci ve diğer birimlerle daha etkili bir iletişim sağlayabilir. Bu alanlardaki gelişmeler hem katılımcı memnuniyetini artıracak hem de üniversitenin genel itibarı için olumlu bir katkı sağlayacaktır.