TRABZON ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

2026 YILI İÇ PAYDAŞ ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Trabzon – 2026

ÖZET

Trabzon Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından, Üniversite içindeki paydaşların sunulan sağlık, kültür, spor ve sosyal hizmetlere ilişkin değerlendirmelerini belirlemek ve elde edilen bulguları kalite güvencesi ile sürekli iyileştirme çalışmalarına girdi olarak kullanmak amacıyla 2026 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Anket 02.10.2026 – 08.10.2026 tarihleri arasında elektronik ortamda yürütülmüştür.

Anket sisteminde toplam 100 kayıt bulunmaktadır. Görev tanımı sorusunda 37 akademik personel, 47 idari personel, 2 teknik personel, 4 işçi ve 1 'diğer' kaydı görülmektedir. Birim türü sorusunda ise en yüksek katılım 29 kayıtla fakültelerden, 24 kayıtla daire başkanlıklarından ve 18 kayıtla meslek yüksekokullarından gelmiştir. Likert tipi değerlendirme ifadelerinin tamamında 86 geçerli yanıt bulunmakta, 14 kayıt ankette ilgili sorulara kadar ilerlemediği için tamamlanmayan/görüntülenmeyen olarak sistemde yer almaktadır.

İç paydaşların Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin 10 değerlendirme ifadesinin genel ortalaması 4,11/5; olumlu yanıt oranı %78,84; olumsuz yanıt oranı %4,19 olarak gerçekleşmiştir. 'Hizmetlerden genel olarak memnunum' ifadesinde ortalama 4,09/5 ve olumlu yanıt oranı %77,91'dir. En yüksek ortalama 4,21 ile 'personele kolayca ulaşılabilmesi' ifadesinde, en düşük ortalama ise 4,02 ile 'rehberlik ve destek yeterliliği' ifadesinde görülmüştür.

Sonuçlar, iç paydaşların Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin algısının güçlü olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte her ifadede %12,79 ile %20,93 arasında değişen 'kararsızım' yanıtı, özellikle yönlendirme-danışmanlık ile rehberlik-destek alanlarında iyileştirme fırsatı oluşturmaktadır. Açık uçlu 'beklentileriniz ve önerileriniz nelerdir?' sorusuna 22 yanıt verilmiş; bunların 9'u teşekkür/memnuniyet, 3'ü somut öneri içermektedir.

Temel Gösterge	Sonuç
Toplam sistem kaydı	100
Değerlendirme sorularında geçerli yanıt	86
Tamamlanmayan/görüntülenmeyen kayıt	14
Genel ortalama (10 ifade)	4,11 / 5
Genel memnuniyet ifadesi ortalaması	4,09 / 5
Genel olumlu yanıt (4+5)	%78,84
Genel orta yanıt (3)	%16,98
Genel olumsuz yanıt (1+2)	%4,19
Açık uçlu yanıt sayısı	22

1. GİRİŞ

Kalite güvencesi yaklaşımında iç paydaşların görüşleri, idari hizmetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi ve kurum içi hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi bakımından temel veri kaynaklarından biridir. Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı; kültür, sanat ve sosyal etkinlikler, öğrenci kulüpleri ve toplulukları, salon-tesis-araç-malzeme tahsis işlemleri, resmî yazışmalar, duyuru ve etkinlik koordinasyonu, diyetisyenlik ve yemek hizmetleri üzerinden akademik ve idari birimlerle, araştırma merkezleri ve koordinatörlüklerle etkileşim hâlindedir.

Bu rapor, 2026 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçlarını kanıta dayalı biçimde değerlendirmek, doğrulanabilen bulguları ortaya koymak ve sonuçları PUKÖ döngüsü içerisinde izlenebilir iyileştirme faaliyetlerine dönüştürmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. AMAÇ VE KAPSAM

Çalışmanın temel amacı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin iç paydaş perspektifinden değerlendirilmesi ve hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik önceliklerin belirlenmesidir. Anket çıktısının desteklediği kapsam aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır:

- İç paydaşların görev tanımına ve birim türüne göre dağılımı
- Daire Başkanlığı ile işlem/çalışma yürütülen konular
- Daire Başkanlığının rol ve görevleri hakkındaki bilgi düzeyi
- İş süreçlerinin verimliliği, şeffaflık ve zamanlılık algısı
- Yönlendirme, danışmanlık, rehberlik ve destek yeterliliği
- Doküman erişilebilirliği, personele ulaşılabilirlik ve çözüm odaklı yaklaşım
- Genel memnuniyet düzeyi
- Beklenti ve önerilere ilişkin açık uçlu katılım düzeyi

3. YÖNTEM VE VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket elektronik ortamda, 02.10.2026 – 08.10.2026 tarihleri arasında uygulanmıştır. Kaynak çıktıda toplam 100 kayıt yer almaktadır. Anket; görev tanımı ve birim türü (2 soru), işlem/çalışma yürütülen konular (1 çoktan seçmeli soru), 5'li Likert tipi 10 değerlendirme ifadesi ve 1 açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Değerlendirme ifadelerinde 1 ve 2 puanlar olumsuz, 3 puan orta/kararsız, 4 ve 5 puanlar olumlu değerlendirme olarak ele alınmıştır.

Puan	Yanıt seçeneği	Raporlama karşılığı
1	Kesinlikle Katılmıyorum	En düşük değerlendirme
2	Katılmıyorum	Düşük değerlendirme
3	Kararsızım	Orta/Kararsız
4	Katılıyorum	Olumlu
5	Kesinlikle Katılıyorum	Çok olumlu

Metodolojik notlar: (i) Likert ifadelerinde oranlar, 'tamamlanmayan ya da görüntülenmeyen' 14 kayıt hariç tutularak 86 geçerli yanıt üzerinden hesaplanmıştır. (ii) Görev tanımı ve birim türü sorularında 91 tanımlı yanıt bulunmakta, 1 kayıt 'yanıt yok', 8 kayıt 'tamamlanmayan' olarak görülmektedir; bu sorularda sistem çıktısındaki brüt yüzdeler (100 kayıt üzerinden) esas alınmıştır. (iii) Çoktan seçmeli soruda bir katılımcı birden fazla seçenek işaretleyebildiğinden yüzdelerin toplamı %100'ü aşmaktadır. (iv) Ortalama ve standart sapma değerleri, sistem çıktısındaki yanıt dağılımlarından hesaplanmıştır.

4. KATILIMCI PROFİLİ

4.1. Görev Tanımına Göre Dağılım

Görev tanımı	Sayı	Brüt yüzde
Akademik personel	37	%37,00
İdari personel	47	%47,00
Teknik personel	2	%2,00
İşçi	4	%4,00
Diğer	1	%1,00

Görev tanımı	Sayı	Brüt yüzde
Yanıt yok	1	%1,00
Tamamlanmayan/görüntülenmeyen	8	%8,00

Görev tanımı sorusundaki 91 tanımlı yanıt dikkate alındığında katılımın ağırlıklı olarak idari personelden (47) ve akademik personelden (37) geldiği görülmektedir. Teknik personel, işçi ve diğer kategorilerinin toplam katkısı 7 kayıtta kalmıştır; bu nedenle bu gruplar için ayrı memnuniyet karşılaştırması yapılması istatistiksel açıdan uygun görülmemiştir.

4.2. Birim Türüne Göre Dağılım

Birim türü	Sayı	Brüt yüzde
Fakülte	29	%29,00
Daire Başkanlığı	24	%24,00
Meslek Yüksekokulu (MYO)	18	%18,00
Koordinatörlük	7	%7,00
Yüksekokul	6	%6,00
Uygulama ve Araştırma Merkezi	3	%3,00
Diğer	3	%3,00
Enstitü	1	%1,00
Yanıt yok	1	%1,00
Tamamlanmayan/görüntülenmeyen	8	%8,00

Birim türü sorusundaki 91 tanımlı yanıtın 29'u fakültelerden, 24'ü daire başkanlıklarından, 18'i meslek yüksekokullarından gelmektedir. Akademik birimler (fakülte, enstitü, yüksekokul ve MYO) toplamı 54 kayıt, idari birimler (daire başkanlığı) ise 24 kayıttır. Koordinatörlük, uygulama ve araştırma merkezi ile enstitü katılımı sınırlı kalmıştır; birim türleri arasındaki katılım sayılarının farklılığı, sonuçların birim bazında karşılaştırılmasında dikkatli olunmasını gerektirmektedir.

4.3. İşlem/Çalışma Yürütülen Konular

İç paydaşlara Daire Başkanlığı ile hangi konularda işlem/çalışma yürüttükleri sorulmuş ve birden fazla seçeneğin işaretlenmesine olanak tanınmıştır. Soruya 86 katılımcı yanıt vermiş, 14 kayıt tamamlanmamıştır.

Konu	Sayı	Brüt yüzde (100 kayıt)	Yanıtlayanlar içindeki oran (86)
Resmî yazışmalar ve kurumlar arası işlemler	42	%42,00	%48,84
Kültür, sanat ve sosyal etkinlikler	41	%41,00	%47,67
Salon, tesis, araç, malzeme vb. kullanım/tahsis işlemleri	34	%34,00	%39,53
Duyuru, bilgilendirme ve etkinlik koordinasyonu	31	%31,00	%36,05
Yemek hizmetleri	28	%28,00	%32,56
Öğrenci kulüpleri ve öğrenci toplulukları	25	%25,00	%29,07
Diğer	18	%18,00	%20,93
Diyetisyenlik hizmetleri	11	%11,00	%12,79

İç paydaşlarla en yoğun etkileşim resmî yazışmalar ve kurumlar arası işlemler (42) ile kültür, sanat ve sosyal etkinlikler (41) alanlarında yaşanmaktadır. Bunları salon/tesis/araç/malzeme tahsis işlemleri (34) ve duyuru-bilgilendirme-etkinlik koordinasyonu (31) izlemektedir. Diyetisyenlik hizmetleri (11) en az işlem yürütülen alandır. Bu dağılım, Daire Başkanlığının iç paydaşlarla daha çok kurumsal yazışma ve etkinlik/tahsis süreçleri üzerinden temas kurduğunu göstermektedir.

5. BULGULARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Anketteki 10 değerlendirme ifadesinin tamamında ortalama 4,00'ın üzerindedir. Genel ortalama 4,11/5 olup 860 yanıt (10 ifade x 86 geçerli yanıt) içinde olumlu yanıt oranı %78,84, orta yanıt oranı %16,98 ve olumsuz yanıt oranı %4,19'dur. En yüksek ortalama 4,21 ile 'Daire Başkanlığı personeline ihtiyaç duyduğumda kolayca ulaşabiliyorum' ifadesinde; en düşük ortalama 4,02 ile 'rehberlik ve destek yeterlidir' ifadesinde görülmüştür. İfadeler arasındaki ortalama farkı 0,19 puanla sınırlı olup tüm alanlarda dengeli ve olumlu bir algı bulunmaktadır.

Sıra	Gösterge	Ortalama	Std. sapma
1	Personele kolay ulaşılabilirlik	4,21	0,84
2	Personelin çözüm odaklı yaklaşımı	4,16	0,84
3	Verilen yanıtların açıklayıcı ve yönlendirici olması	4,15	0,83
4	İş süreçlerinin verimli yürümesi	4,12	0,86
4	Çalışmaların şeffaf ve zamanında yürütülmesi	4,12	0,79
4	Dokümanların erişilebilir ve anlaşılır olması	4,12	0,85
7	Hizmetlerden genel memnuniyet	4,09	0,86
8	Rol ve görevler hakkında yeterli bilgi	4,06	0,86
9	Yönlendirme ve danışmanlıkta yeterlilik	4,03	0,90
10	Rehberlik ve destekte yeterlilik	4,02	0,93

6. GÖSTERGE BAZINDA AYRINTILI DEĞERLENDİRME

6.1. Rol ve Görevler Hakkında Bilgi Düzeyi

'Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığının üniversite içindeki rolü ve görevleri hakkında yeterli bilgiye sahibim.' ifadesinin ortalaması 4,06/5, standart sapması 0,86'dır. 86 geçerli yanıtın 70'i (27 kesinlikle katılıyorum, 43 katılıyorum) olumlu görüş bildirmiştir; olumlu oran %81,40, orta oran %12,79 (11 kişi), olumsuz oran %5,81'dir (4 katılmıyorum, 1 kesinlikle katılmıyorum). Bu ifade, olumlu yanıt oranı açısından anketin ikinci en yüksek değerine sahiptir; ancak olumsuz oranın en yüksek olduğu iki ifadeden biridir. Daire Başkanlığının görev alanlarının tanıtımına yönelik çalışmaların sürdürülmesi yararlı olacaktır.

6.2. İş Süreçlerinin Verimliliği

'Daire Başkanlığı ile birimimiz arasındaki iş süreçleri verimli şekilde yürümektedir.' ifadesinin ortalaması 4,12/5, standart sapması 0,86'dır. Yanıtların dağılımı 32 kesinlikle katılıyorum, 36 katılıyorum, 15 kararsızım, 2 katılmıyorum ve 1 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %79,07, orta oran %17,44, olumsuz oran %3,49'dur.

6.3. Genel Memnuniyet

'Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığının hizmetlerinden genel olarak memnunum.' ifadesinin ortalaması 4,09/5, standart sapması 0,86'dır. 31 kişi kesinlikle katılıyorum, 36 kişi katılıyorum, 16 kişi kararsızım, 2 kişi

katılmıyorum ve 1 kişi kesinlikle katılmıyorum demiştir. Olumlu oran %77,91, orta oran %18,60, olumsuz oran %3,49'dur. Genel memnuniyette olumsuz görüşün %3,49 ile çok sınırlı olması önemli bir güçlü yöndür.

6.4. Şeffaflık ve Zamanlılık

'Yapılan çalışmalar şeffaf ve zamanında yürütülmektedir.' ifadesinin ortalaması 4,12/5, standart sapması 0,79'dur. Standart sapma, anketteki en düşük değerdir; yani bu alanda görüşler en homojen biçimde toplanmıştır. Dağılım 30 kesinlikle katılıyorum, 38 katılıyorum, 16 kararsızım, 2 katılmıyorum ve 0 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %79,07, orta oran %18,60, olumsuz oran %2,33 ile anketteki en düşük olumsuz orandır.

6.5. Yönlendirme ve Danışmanlık

'Daire Başkanlığı yönlendirme ve danışmanlık sağlamada yeterlidir.' ifadesinin ortalaması 4,03/5, standart sapması 0,90'dır. Dağılım 31 kesinlikle katılıyorum, 32 katılıyorum, 18 kararsızım, 5 katılmıyorum ve 0 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %73,26 ile anketteki en düşük olumlu orandır; orta oran %20,93, olumsuz oran %5,81'dir. Katılmıyorum diyen 5 kişi, tek bir ifadede alınan en yüksek 'katılmıyorum' sayısıdır. Bu alan, iyileştirme önceliği açısından öne çıkmaktadır.

6.6. Rehberlik ve Destek

'Sağlık, kültür, spor ve sosyal hizmetlere ilişkin iş ve işlemlerde Daire Başkanlığının sağladığı rehberlik ve destek yeterlidir.' ifadesinin ortalaması 4,02/5, standart sapması 0,93'tür. Dağılım 30 kesinlikle katılıyorum, 34 katılıyorum, 18 kararsızım, 2 katılmıyorum ve 2 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %74,42, orta oran %20,93, olumsuz oran %4,65'tir. Bu ifade anketteki en düşük ortalamaya sahiptir ve yönlendirme-danışmanlık ifadesiyle birlikte değerlendirildiğinde iç paydaş desteğinin gelişmeye açık alan olduğunu göstermektedir.

6.7. Doküman Erişilebilirliği

'Gerekli dokümanlar erişilebilir ve anlaşılırdır.' ifadesinin ortalaması 4,12/5, standart sapması 0,85'tir. Dağılım 32 kesinlikle katılıyorum, 36 katılıyorum, 14 kararsızım, 4 katılmıyorum ve 0 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %79,07, orta oran %16,28, olumsuz oran %4,65'tir.

6.8. Personele Ulaşılabilirlik

'Daire Başkanlığı personeline ihtiyaç duyduğumda kolayca ulaşabiliyorum.' ifadesinin ortalaması 4,21/5, standart sapması 0,84'tür. Dağılım 38 kesinlikle katılıyorum, 31 katılıyorum, 14 kararsızım, 3 katılmıyorum ve 0 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %80,23, orta oran %16,28, olumsuz oran %3,49'dur. Bu ifade, ortalamanın en yüksek olduğu ve 'kesinlikle katılıyorum' yanıtının en çok verildiği (38 kişi, geçerli yanıtların %44,19'u) göstergedir.

6.9. Yanıtların Açıklayıcı ve Yönlendirici Olması

'Sorularımıza verilen yanıtlar açıklayıcı ve yönlendiricidir.' ifadesinin ortalaması 4,15/5, standart sapması 0,83'tür. Dağılım 33 kesinlikle katılıyorum, 37 katılıyorum, 12 kararsızım, 4 katılmıyorum ve 0 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %81,40, orta oran %13,95, olumsuz oran %4,65'tir.

6.10. Çözüm Odaklı Yaklaşım

'Daire Başkanlığı personeli çözüm odaklı bir yaklaşım sergilemektedir.' ifadesinin ortalaması 4,16/5, standart sapması 0,84'tür. Dağılım 33 kesinlikle katılıyorum, 38 katılıyorum, 12 kararsızım, 2 katılmıyorum ve 1 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Olumlu oran %82,56 ile anketteki en yüksek olumlu orandır; orta oran %13,95, olumsuz oran %3,49'dur.

7. OLUMLU VE OLUMSUZ YANIT DAĞILIMI

Gösterge	Ortalama	Olumlu (4+5)	Orta (3)	Olumsuz (1+2)
Rol ve görevler hakkında bilgi	4,06	%81,40	%12,79	%5,81
İş süreçlerinin verimliliği	4,12	%79,07	%17,44	%3,49
Genel memnuniyet	4,09	%77,91	%18,60	%3,49
Şeffaflık ve zamanlılık	4,12	%79,07	%18,60	%2,33
Yönlendirme ve danışmanlık	4,03	%73,26	%20,93	%5,81
Rehberlik ve destek	4,02	%74,42	%20,93	%4,65
Doküman erişilebilirliği	4,12	%79,07	%16,28	%4,65
Personele ulaşılabilirlik	4,21	%80,23	%16,28	%3,49
Yanıtların açıklayıcı olması	4,15	%81,40	%13,95	%4,65
Çözüm odaklı yaklaşım	4,16	%82,56	%13,95	%3,49
Genel (10 ifade)	4,11	%78,84	%16,98	%4,19

Tüm ifadelerde olumlu yanıt oranı %73'ün, olumsuz yanıt oranı ise %6'nın altındadır. Genel olumlu oranın yaklaşık %79 olması, Daire Başkanlığı hizmetlerinin iç paydaşlar tarafından güçlü biçimde benimsendiğini göstermektedir. Kalite yaklaşımı bakımından amaç yalnızca mevcut düzeyi korumak değil, ortalama %17 düzeyindeki kararsız yanıtların nedenlerini belirleyerek dağılımı daha üst puanlara taşımaktır.

8. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞMEYE AÇIK ALANLAR

Güçlü yönler	Gelişmeye açık alanlar
10 ifadenin tamamında ortalamanın 4,00'ın üzerinde olması (genel ortalama 4,11/5)	Yönlendirme-danışmanlık (%73,26) ve rehberlik-destek (%74,42) alanlarında olumlu oranın daha düşük kalması
Personele ulaşılabilirlik (4,21) ve çözüm odaklı yaklaşım (4,16) göstergelerinin en yüksek puanlı alanlar olması	Her ifadede %12,79 – %20,93 arasında kararsız yanıt bulunması; nedenlerinin belirlenmesi
Genel memnuniyette %77,91 olumlu, yalnızca %3,49 olumsuz yanıt bulunması	Rol ve görevler hakkındaki bilgi düzeyinde %5,81 olumsuz yanıt bulunması; tanıtım ve bilgilendirmenin güçlendirilmesi
Akademik ve idari personelden, farklı birim türlerinden geniş kurumsal temsil	Koordinatörlük, uygulama ve araştırma merkezi ve enstitü gibi gruplardan katılımın artırılması
Şeffaflık ve zamanlılıkta en düşük olumsuz oran (%2,33) ve en homojen görüş dağılımı	14 kaydın (%14) anketi tamamlamaması; tamamlama oranının artırılması
22 katılımcının açık uçlu görüş bildirmiş olması ve yanıtların büyük bölümünün olumlu olması	Açık uçlu görüşlerin tematik analizle eylemlere dönüştürülmesi

9. ÖNCELİKLİ GELİŞTİRME ALANLARI

Ankette ayrı bir 'öncelikli geliştirme alanı' çoklu seçim sorusu bulunmadığından, bu bölümde doğrudan anket verisinden türetilebilen iyileştirme öncelikleri ele alınmıştır. Bunlar; yönlendirme, danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin güçlendirilmesi, Daire Başkanlığının rol ve görevlerinin daha görünür kılınması, açık uçlu görüşlerde dile getirilen somut önerilerin (kültür-sanat etkinlikleri, yemek hizmetlerinde kalite ve hijyen, staj işleri) değerlendirilmesi ve anket katılımının dengelenmesidir.

- Yönlendirme-danışmanlık ve rehberlik-destek alanlarında 3 ve altında puan veren paydaşların beklentilerinin belirlenmesi
- Hizmet türlerine göre başvuru, tahsis ve etkinlik süreçlerinin adım adım rehberlerle duyurulması
- Daire Başkanlığının rol, görev ve hizmet alanlarının iç paydaşlara düzenli biçimde tanıtılması

- Kültür ve sanat etkinliklerinin yıl boyunca planlı biçimde sürdürülmesi ve iç paydaş önerilerinin planlamaya dâhil edilmesi
- Yemek hizmetlerinde kalite ve hijyen standartlarının izlenmesi
- Açık uçlu görüşlerin tema, sıklık ve iyileştirme sorumlusu bazında sınıflandırılması
- Koordinatörlük, merkez ve enstitü gibi düşük katılımlı grupların anket katılımının artırılması

10. AÇIK UÇLU GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

'Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığından beklentileriniz ve önerileriniz nelerdir?' sorusuna 22 yanıt verildiği, 64 katılımcının yanıt vermediği, 14 kaydın ise tamamlanmadığı görülmektedir. Yanıt veren 22 katılımcı toplam 100 sistem kaydının %22,00'sine karşılık gelmektedir. Yanıtlar içerik açısından aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

Yanıt grubu	Sayı	Açıklama
Teşekkür / memnuniyet bildiren görüşler	9	Personele ve faaliyetlere ilişkin teşekkür, memnuniyet ve olumlu değerlendirmeler
Somut öneri / iyileştirme talebi içeren görüşler	3	Kültür-sanat etkinlikleri, yemek hizmetleri ve staj işleri
Beklenti/öneri bulunmadığını belirten görüşler	6	'Yok', 'önerim yok', 'bulunmamaktadır' türü yanıtlar
Anlamlı içerik taşımayan yanıtlar	4	Noktalama işareti veya tek karakter
Toplam	22	

Somut öneriler şu şekilde özetlenebilir:

- **Kültür ve sanat etkinlikleri:** Konser, tiyatro, film gösterimi, söyleşi, sergi ve atölye gibi etkinliklerin yıl boyunca düzenli olarak gerçekleştirilmesi; öğrenci ve personelin ilgi ve önerilerinin planlamaya dâhil edilmesi talep edilmektedir. Spor faaliyetleri ve yemek hizmetlerinin genel olarak olumlu bulunduğu da aynı görüşte belirtilmiştir.
- **Yemek hizmetleri:** Yemekhane hizmetlerinde yemeklerin ve yemeklerde kullanılan yağların kalitesinin, özellikle de hijyenin iyileştirilmesi önerilmiştir.
- **Staj işleri:** Staj işlemleriyle daha yakından ilgilenilmesi önerilmiştir.

Teşekkür ve memnuniyet bildiren görüşlerde personelin işini layıkıyla yaptığı, faaliyetlerden ve süreçten memnuniyet duyulduğu ifade edilmiş; bir görüşte Daire Başkanlığı üniversitenin en iyi çalışan daire başkanlıklarından biri olarak değerlendirilmiştir. Yanıt sayısının sınırlı olması nedeniyle öneriler istatistiksel genelleme için değil, iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi için kullanılmalıdır.

11. İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

İyileştirme alanı	Dayanak	Planlanan faaliyet	Sorumlu	Takvim	İzleme göstergesi
Rehberlik ve destek	Ortalama 4,02; %20,93 kararsız	İç paydaşların en sık başvurduğu işlemler için kısa rehber/SSS hazırlanması ve ilgili birimlere duyurulması	Daire Başkanlığı / ilgili şube sorumluları	2026-2027	Sonraki ankette ortalama ≥4,20
Yönlendirme ve danışmanlık	%73,26 olumlu; 5 'katılmıyorum'	Hizmet türlerine göre muhatap personel ve başvuru yollarının netleştirilmesi; yönlendirme standardının oluşturulması	Daire Başkanlığı	6 aylık	Olumlu yanıt oranı ≥%80
Rol ve görevlerin tanıtımı	%5,81 olumsuz; %12,79 kararsız	Daire Başkanlığının görev ve hizmet alanlarının web sayfası ve kurumsal kanallarla düzenli tanıtılması	Daire Başkanlığı / Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü	Sürekli	Bilgi düzeyi ifadesinde ortalama ≥4,20
Kültür-sanat etkinlikleri planlaması	Açık uçlu öneri	Yıllık etkinlik takviminin oluşturulması ve iç paydaş/öğrenci önerilerinin toplanması	Kültür ve etkinlik birimi	Akademik yıl başı	Yıllık takvimin yayımlanması
Yemek hizmetlerinde kalite ve hijyen	Açık uçlu öneri	Hijyen ve kalite denetimlerinin düzenli yapılması ve geri bildirim kanalının duyurulması	Yemek hizmetleri sorumluları	Sürekli	Denetim kayıtları; geri bildirim sayısı
Açık uçlu geri bildirim yönetimi	22 açık uçlu yanıt	Önerilerin tematik analizi ve iyileştirme kayıtlarına dönüştürülmesi	Kalite ekibi / Daire Başkanlığı	Anket sonrası	Tüm önerilerin tema ve eylem bazında sınıflandırılması
Katılımın yaygınlaştırılması	14 tamamlanmayan kayıt; sınırlı birim türleri	Hedef paydaş listesinin güncellenmesi, hatırlatma yapılması, anketin kısaltılması/sadeleştirilmesi	Anket sorumluları	Bir sonraki anket	Tamamlama oranı ≥%90; dengeli birim temsili

12. PUKÖ DÖNGÜSÜ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRME

Planla

İç paydaş algısının mevcut düzeyi (genel ortalama 4,11/5; genel memnuniyet 4,09/5) esas alınarak hizmet kalitesinin korunması ve geliştirilmesi; özellikle rehberlik-destek ile yönlendirme-danışmanlık alanlarındaki kararsız yanıtların nedenlerinin belirlenmesi ve katılım kalitesinin artırılması hedeflenmiştir.

Uygula

Hizmet rehberlerinin hazırlanması, Daire Başkanlığının rol ve görevlerinin tanıtımı, kültür-sanat etkinliklerinin planlı yürütülmesi, yemek hizmetlerinde kalite ve hijyen izlemesi ve açık uçlu görüşlerin tematik analize tabi tutulması öngörülmektedir.

Kontrol Et

Belirlenen faaliyetlerin gerçekleşme durumu; geri bildirim kayıtları, etkinlik takvimi ve denetim kayıtları ile bir sonraki iç paydaş anketinin ortalama, olumlu ve olumsuz yanıt oranları üzerinden kontrol edilmelidir.

Önlem Al

Hedeflenen iyileşmenin sağlanamadığı alanlarda kök neden analizi yapılmalı; iş akışı, görev dağılımı, bilgilendirme yöntemi veya dijital süreçlerde gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmelidir.

13. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2026 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçları, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığının hizmetlerinin iç paydaşlar tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. 10 değerlendirme ifadesinin tamamında ortalama 4,00'ın üzerindedir; genel ortalama 4,11/5, genel olumlu yanıt oranı %78,84 ve genel olumsuz yanıt oranı %4,19'dur. Personele ulaşılabilirlik ve çözüm odaklı yaklaşım Daire Başkanlığının en güçlü yönleri olarak öne çıkmaktadır.

Bununla birlikte yönlendirme-danışmanlık ile rehberlik-destek ifadelerinde olumlu oranın %73-74 düzeyinde kalması ve her ifadede ortalama %17 oranında kararsız yanıt bulunması dikkate alınmalıdır. Bu alanlarda hizmetlerin tanıtımının, rehberlik materyallerinin ve yönlendirme standartlarının güçlendirilmesi, iyileştirmeyi daha somut kanıtlara dayandıracaktır.

Katılımcı profilinde akademik ve idari personelin belirgin temsili olumlu olmakla birlikte koordinatörlük, uygulama ve araştırma merkezi ile enstitü gibi birim türlerinin ve teknik personel, işçi gibi görev gruplarının katılımının artırılması iç paydaş görüşlerinin daha dengeli temsil edilmesine katkı sağlayacaktır. Açık uçlu görüşlerde ise kültür-sanat etkinliklerinin yıl boyunca düzenli yürütülmesi, yemek hizmetlerinde kalite ve hijyenin iyileştirilmesi ile staj işlerine daha fazla ilgi gösterilmesi önerileri değerlendirilmeye alınmalıdır.

Bir sonraki anket döneminde tamamlama oranının artırılması, geçerli yanıt sayısının yükseltilmesi ve dönemler arası karşılaştırma yapılması; Daire Başkanlığının sürekli iyileştirme yaklaşımını daha görünür ve ölçülebilir hâle getirecektir.

EK: RAPORLAMA NOTLARI

1. Rapordaki sayısal veriler, 02.10.2026 – 08.10.2026 tarihleri arasında uygulanan İç Paydaş Memnuniyet Anketinin (Anket 827828) 16 sayfalık sonuç çıktısından alınmıştır.
2. Likert tipi ifadelerde 86 geçerli yanıt esas alınmış; tamamlanmayan ya da görüntülenmeyen 14 kayıt memnuniyet oranlarının paydasına dâhil edilmemiştir.

3. Görev tanımı, birim türü ve çoktan seçmeli soru yüzdeleri, sistem çıktısındaki brüt (100 kayıt üzerinden) oranlardır; çoktan seçmeli soruda yanıtlayanlar içindeki oran ayrıca belirtilmiştir.
4. Ortalama, standart sapma ve genel oranlar, sistem çıktısındaki yanıt sayılarından hesaplanmıştır.
5. Açık uçlu yanıtlar; teşekkür/memnuniyet, somut öneri, öneri bulunmadığını belirten ve anlamlı içerik taşımayan yanıtlar olarak sınıflandırılmış; kişisel isimler rapora alınmamıştır.
6. İyileştirme hedefleri, mevcut bulguları izlenebilir kalite faaliyetlerine dönüştürmek amacıyla rapor kapsamında öneri olarak oluşturulmuştur; sorumlu birim ve takvimler Daire Başkanlığı tarafından güncellenebilir.