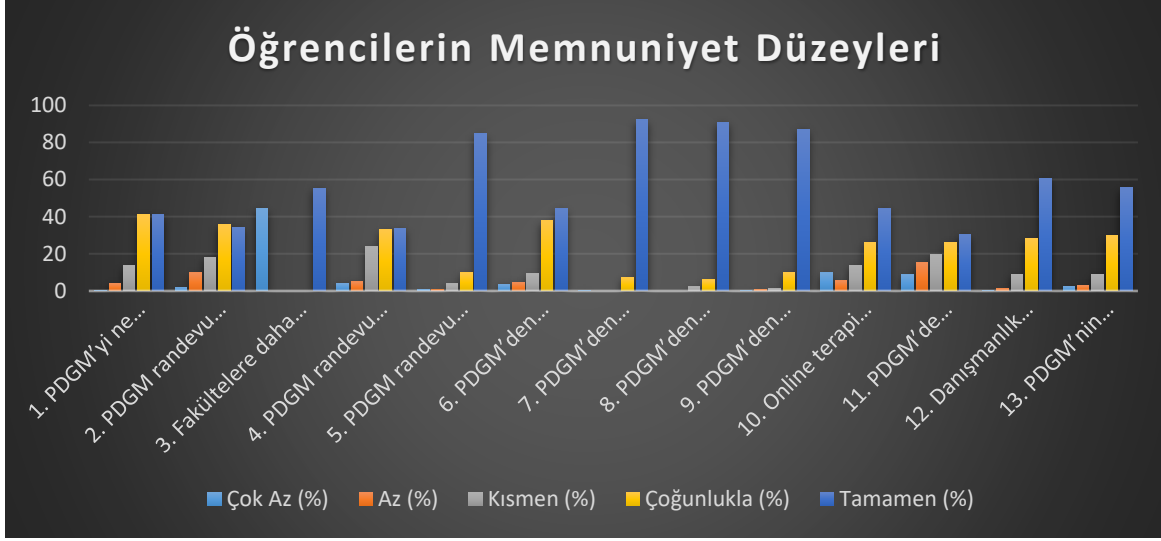


İHSAN DOĞRAMACI BİLKENT ÜNİVERSİTESİ
PSİKOLOJİK DANIŞMA VE GELİŞME MERKEZİ – MEMNUNİYET
ANKETİ SONUÇLARI

A. Bireysel görüşmeleri biten 809 öğrenciye e-posta olarak gönderilmek sureti ile gerçekleştirilmiş ve 354 öğrenci bu anketi doldurmuştur.

	Çok Az (%)	Az (%)	Kısmen (%)	Çoğunlukla (%)	Tamamen (%)
1. PDGM'yi ne kadar ulaşılabilir buluyorsunuz?	0,28	4,23	13,55	40,96	40,96
2. PDGM'nin fiziki konumundan ne derece memnun kaldınız?	1,97	9,88	18,07	35,59	34,46
3. Fakültelere daha yakın olmasını tercih eder miydiniz?	44,63				55,36
4. PDGM randevu sistemini ne kadar hızlı buldunuz?	4,23	5,08	23,72	33,05	33,89
5. PDGM randevu verilirken ders sınav vb. çakışmalar dikkate alındı mı?	0,84	0,56	3,95	9,88	84,74
6. PDGM'den aldığımız danışmanlık hizmeti ihtiyacınızı ne oranda karşıladı?	3,67	4,8	9,32	37,85	44,35
7. PDGM'den aldığımız hizmet gizlilik ilkesine ne kadar uygundu?	0,28			7,34	92,37
8. PDGM'den aldığımız hizmet bireysel farklılıklara saygı ilkesine ne kadar uygundu?			2,25	5,93	90,96
9. PDGM'den aldığımız hizmet güvenilirlik ilkesine ne kadar uygundu?	0,28	0,84	1,41	10,16	87,28
10. Online terapi hizmeti ihtiyacınızı ne oranda karşıladı?	9,72	5,55	13,88	26,38	44,44
11. PDGM'de yaptığımız görüşmelerin sayısını yeterli buldunuz mu?	8,75	15,25	19,49	26,27	30,22
12. Danışmanlık hizmeti aldığımız süreç içerisindeki sekreterlik hizmetlerinden ne derecede memnun kaldınız?	0,28	1,41	9,03	28,53	60,73
13. PDGM'nin sunduğu hizmetlerden hangi derecede memnun kaldınız?	2,54	3,1	9,03	29,66	55,64



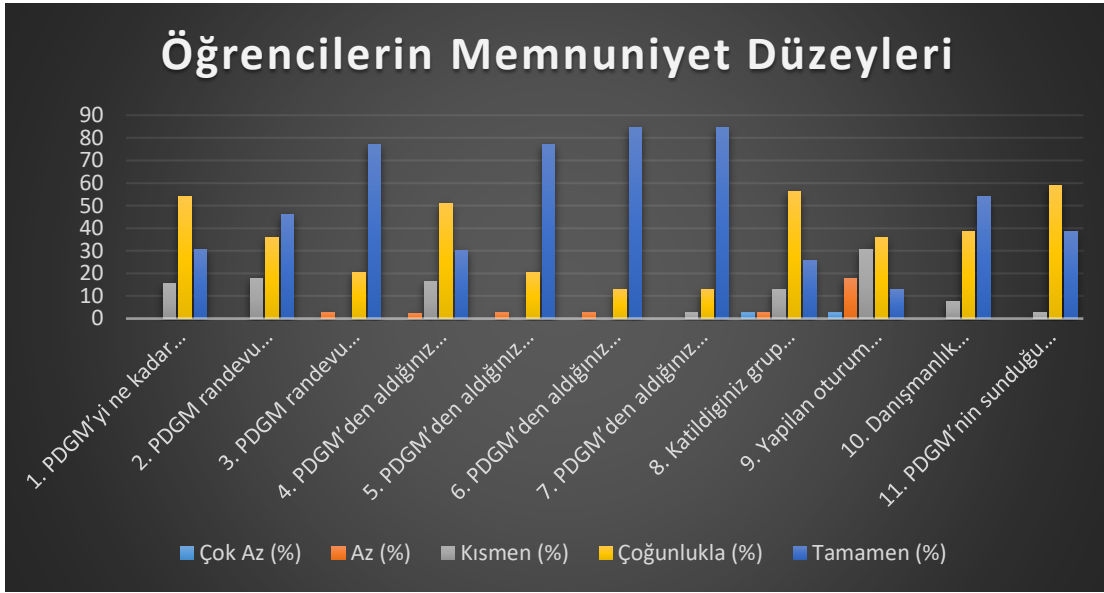
* En yüksek memnuniyet danışanların PDGM'den aldıkları hizmetin gizlilik (%92), bireysel farklılıklara saygı (%90) ve güvenilirlik (%92) ve bireysel farklılıklara saygı (%87) ilkelerine uygunluk, en düşük memnuniyet oranı ise danışanların PDGM'de yaptığınız görüşmelerin sayısını yeterli buldunuz mu? (%30) tespit edilmiştir.

Genel olarak danışanların PDGM' nin sunduğu hizmetlerden çoğunlukla (%29) ve tamamen (%55) memnun kaldıkları gözlenmiştir.

B. Grup çalışması tamamlanan 110 öğrenciye e-posta olarak gönderilmek sureti ile gerçekleştirilmiş ve 39 öğrenci bu anketi doldurmuştur.

	Çok Az (%)	Az (%)	Kismen (%)	Çoğunlukla (%)	Tamamen (%)
1. PDGM'yi ne kadar ulaşılabilir buluyorsunuz?			15,38	53,84	30,76
2. PDGM randevu sistemini ne kadar hızlı buldunuz?			17,94	35,89	46,15
3. PDGM randevu verilirken ders sınav vb. çakışmalar dikkate alındı mı?		2,56		20,51	76,92
4. PDGM'den aldığınız danışmanlık hizmeti ihtiyacınızı ne oranda karşıladı?		2,32	16,27	51,16	30,23
5. PDGM'den aldığınız hizmet gizlilik ilkesine ne kadar uygundu?		2,56		20,51	76,92
		2,56		12,82	84,61

6. PDGM'den aldığınız hizmet bireysel farklılıklara saygı ilkesine ne kadar uygundu?					
7. PDGM'den aldığınız hizmet güvenilirlik ilkesine ne kadar uygundu?	8.		2,56	12,82	84,61
9. Katıldığınız grup çalışması ihtiyacınızı ne oranda karşıladı?	2,56	2,56	12,82	56,41	25,64
10. Yapılan oturum sayısını yeterli buldunuz mu?	2,56	17,94	30,76	35,89	12,82
11. Danışmanlık hizmeti aldığınız süreç içerisindeki sekreterlik hizmetlerinden ne derecede memnun kaldınız?			7,69	38,46	53,84
12. PDGM'nin sunduğu hizmetlerden hangi derecede memnun kaldınız?			2,56	58,97	38,46



*En yüksek memnuniyet danışanların PDGM'den aldıkları güvenilirlik (%84) ve bireysel farklılıklara saygı ilkesine uygunluk, en düşük memnuniyet oranı ise danışanların yapılan oturum sayısını yeterli buldunuz mu? (%12) tespit edilmiştir.

Genel olarak öğrencilerin grup çalışmalarından çoğunlukla (%58) ve tamamen (%38) memnun kaldıkları gözlemlenmiştir.

Geliştirmeye Açık Yönler ve / veya Planlamalar; Danışan geri bildirimlerinde en az memnuniyet olan alanın PDGM'nin lokasyonu olduğu görülmektedir. Konu ile ilgili geri bildirimler ilgili birimlere aktarılacak olup belki orta veya uzun vadede bir düzenleme yapılabilir.

Öte yandan hem seans sayısı hem de online seanslar hakkında da memnuniyetin az olduğu görülüyor. Bu konuda da seanslara devamı arttırarak bir danışanın daha çok seansdan faydalanmasını sağlamayı ve bu yönde yol alma düşünüyoruz. Devamı arttırmanın bir yolu da öğrencinin Ankara'da olmadığı zamanlarda da seanslar devamı sağlamak olması nedeni ile online seanslar için de teknolojik iyileştirme görüşmeleri yapılacaktır.