



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMALARI

SONUÇ RAPORU - 2020

ŞUBAT-2021

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	3
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	4
1. Ankete Katılan Akademik Personele İlişkin Bilgiler	5
2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	5
3. Akademik Personel Memnuniyet Düzeylerinin Kampüse Göre Farklılaşması.....	7
4. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeylerinin Unvana Göre Farklılaşması	7
5. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Akademik Personel).....	8
6. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular.....	9
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	13
1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler	14
2. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	14
3. İdari Personel Memnuniyet Düzeylerinin Çalışılan Birime Göre Farklılaşması.....	15
4. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (İdari Personel)	16
5. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular.....	16
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	19
1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler.....	20
2. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	20
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	23
1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar	24
2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar.....	25
3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar	26
EKLER	27
EK-1	28
EK-2	30
EK-3	32

GİRİŞ

Üniversitemizde kalite çalışmalarının en önemli amaçlarından biri de iç paydaşlarımız olan öğrenci ve çalışanlarımızın üniversitemizden memnuniyetlerini arttırmaktır. Bu amaca ulaşabilmek için ilk olarak var olan memnuniyet düzeylerini belirlemek, bu doğrultuda güçlü yönlerimizi ve gelişmeye açık yanlarımızı tespit etmek, sonrasında iyileştirme çalışmalarına geçmek gerekmektedir. İç paydaşlarımızın üniversitemizden memnuniyetini artırma çalışmalarının bir parçası olan bu uygulama, sonuçlar doğrultusunda alınacak tedbirler ve geliştirici faaliyetler yoluyla üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılmasına hizmet edecektir.

Üniversitemiz öğrenci, akademisyen ve idari personelinin üniversitemiz tarafından sunulan hizmet ve imkânlardan memnuniyetlerini belirlemek amacıyla ekler bölümündeki (EK-1, EK-2 ve Ek-3) anketler 19534 öğrenci, 291 akademik personel ve 213 idari personele uygulanmıştır. Anketlerin uygulama aşamasında katılımcıların her bir ifadeye katılma düzeylerini 5'li bir derecelendirme ile belirtmeleri istenmiştir. Seçeneklerden (1) hiç katılmıyorum, (2) çok az katılıyorum, (3) orta düzeyde katılıyorum, (4) büyük ölçüde katılıyorum ve (5) tamamen katılıyorum anlamına gelmektedir. Ortalama puanlar ise şu aralıklarda değerlendirilmektedir:

1.00 – 1.79= Hiç katılmıyorum

1.80 – 2.59= Çok az katılıyorum

2.60 – 3.39= Orta Düzeyde Katılıyorum

3.40 – 4.19= Büyük ölçüde katılıyorum

4.20 – 5.00= Tamamen katılıyorum

**AKADEMİK PERSONEL
MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇLARI**

1. Ankete Katılan Akademik Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına 32 farklı birimden 291 akademik personel katılmıştır. Birimlerden katılan akademik personel sayısı ve unvanlarına göre dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Ankete Katılan Akademik Personelin Birim ve Unvanlarına Göre Dağılımı

Birim	Prof.	Doç.	Dr. Öğr. Ü.	Arş. Gör	Öğr. Gör.	Uzm	Diğer	Toplam
Dış HF	0	3	2	2	0	0	0	7
Eğitim F	5	8	15	8	0	0	0	36
Erbaa SBF	0	0	2	0	0	0	0	2
Erbaa SBBF	0	0	1	0	0	0	0	1
Fen Edebiyat F	7	6	9	5	2	0	1	30
Hukuk F	0	0	0	1	0	0	0	1
İİBF	4	0	4	4	1	0	0	13
İslami İlimler F	0	4	4	6	2	0	0	16
Mühendislik ve Mimarlık F	1	3	11	3	3	0	0	21
Sağlık Bilimleri F	0	0	3	1	2	0	0	6
Spor Bilimleri F	0	1	1	0	0	0	0	2
Tıp F	2	2	8	10	1	0	0	23
Turhal UBF	0	0	2	2	0	0	0	4
Ziraat F	10	0	8	3	1	0	0	22
Devlet Konservatuvarı	0	1	2	0	0	0	0	3
Yabancı Diller YO	0	0	0	0	2	0	0	2
Zile Dinçerler TİOYO	0	0	1	0	3	0	0	4
Adalet MYO	0	0	0	0	2	0	0	2
Almus MYO	0	0	1	0	6	0	0	7
Artova MYO	0	1	0	0	11	0	0	12
Erbaa MYO	0	0	2	0	9	0	0	11
Erbaa SHMYO	0	0	0	0	5	0	0	5
Niksar MYO	0	0	1	0	9	0	0	10
Reşadiye MYO	0	0	0	0	5	0	0	5
Pazar MYO	0	0	1	0	4	0	0	5
Tokat MYO	0	1	1	0	18	0	0	20
Tokat SHMYO	0	0	2	0	2	0	0	4
Turhal MYO	0	0	0	0	5	0	0	5
Turhal SHMYO	0	0	0	0	2	0	0	2
Zile MYO	0	0	1	0	2	0	0	3
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	1	0	0	0	0	0	0	1
Rektörlüğe Bağlı Bölümler	0	0	0	0	5	1	0	6
Toplam	30	30	82	45	102	1	1	291

2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Akademik personelin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve Tablo 2’de sunulmuştur. Genel ortalama hesaplanırken ters maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Dersler uzmanlık alanına göre dağılmaktadır	20	22	34	118	97	3,86
2 Akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır	11	22	45	128	85	3,87
3 Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır	14	26	56	95	100	3,83
4 Bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır	17	41	67	97	69	3,55
5 Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek <u>sağlanmamaktadır</u>	44	62	84	59	42	2,98
6 Öğretim elemanları akademik çalışmaları için yeterince zaman ay.	22	41	72	105	51	3,42
7 Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği <u>yeterli değildir</u>	70	56	59	52	54	2,88
8 Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir	39	38	75	84	55	3,27
9 Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir	25	39	102	98	27	3,22
10 Akademik personele ayrılan ofisler <u>yeterli değildir</u>	74	45	63	52	57	2,91
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır	66	47	68	72	38	2,89
12 İdari personel işinde oldukça yeterlidir	24	32	85	106	44	3,39
13 İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur	26	22	59	119	65	3,60
14 Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>	144	78	35	16	18	1,92
15 Yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır	24	27	65	94	81	3,62
16 Yöneticiler öneri ve eleştirilere <u>açık değildir</u>	94	81	58	25	33	2,39
17 Yöneticiler akademik personele karşı adildir	30	31	69	97	64	3,46
18 Kampüste yeşil alanlar <u>yeterli değildir</u>	128	73	51	21	18	2,07
19 Araç park alanları yeterlidir	29	26	42	102	92	3,69
20 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır	19	32	71	84	85	3,63
21 Genel olarak çevre temizdir	11	29	72	124	55	3,63
22 Üniversitemizdeki sos., kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yet.	62	75	91	45	18	2,59
23 Yemekhanede sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim</u>	30	61	70	55	75	3,29
24 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum	31	43	106	79	32	3,13
25 Özel işletmelerce sunulan hizmetlerden memnunum	34	60	115	68	18	2,89
26 Kütüphane hizmetleri yeterlidir	14	17	90	122	48	3,59
27 Ulaşım hizmetleri yeterlidir	49	56	85	73	28	2,91
28 Güvenlik hizmetleri <u>yeterli değildir</u>	64	91	66	46	24	2,57
29 Lojman ve barınma olanakları yeterlidir	106	75	76	20	14	2,18
30 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim	25	31	80	87	68	3,49
Genel Ortalama						3,36

* 1= Hiç katılmıyorum, 2= Çok az katılıyorum, 3= Orta düzeyde katılıyorum, 4= Büyük ölçüde katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum

Tablo 2’de görüldüğü gibi, akademik personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir ($\bar{x} = 3,36$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanlarının üst sınırına yakındır. Ayrıca akademik personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” ifadesine büyük ölçüde katılım göstermiştir ($\bar{x} = 3,49$).

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre üniversitemizde en çok memnuniyet duyulan beş alan öncelik sırasına göre şunlardır:

1. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması
2. Kampüste yeterli yeşil alan bulunması
3. Akademik personelin görev tanımına uygun olarak çalıştırılması
4. Derslerin uzmanlık alanına göre dağıtılması
5. Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler olması

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki (ters maddeler için 2,59 ve altındaki) ortalamaya sahip maddelerde ifade edilen hizmetler (büyük ölçüde katılıyorum + tamamen katılıyorum) memnun olunan alanlar olarak kabul edilmiş, bu sınırların dışındaki değerler iyileştirmeye açık yönler olarak belirlenmiştir. Buna göre öncelik sırasına uygun biçimde akademik personel açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk 10 alan şunlardır:

1. Lojman ve barınma olanakları
2. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
3. Yemekhanede sunulan hizmetler
4. Temizlik hizmetleri
5. Özel işletmelerce sunulan hizmetler
6. Ulaşım hizmetleri
7. Bilimsel faaliyetlere sağlanan maddi destek
8. Akademik personele ayrılan ofisler
9. Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği
10. Sosyal tesislerde sunulan hizmetler

3. Akademik Personel Memnuniyet Düzeylerinin Kampüse Göre Farklılaşması

Akademik personelin memnuniyet düzeylerinin Merkez Kampüs, Ali Şevki Erek Kampüsü ve ilçe kampüslerinde çalışma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını görmek üzere tek yönlü varyans analizi yapılmış, sonuçlar Tablo 3'te betimlenmiştir.

Tablo 3. Akademik Personel Memnuniyet Düzeylerinin Kampüse Göre Farklılaşması

Çalışılan Kampüs	n	\bar{X}	ss	F	p	Anlamlı Fark
Merkez Kampüs	185	3,34	0,62	10,740	0,000	Ali Şevki Erek – Merkez – İlçe
Ali Şevki Erek Kampüsü	30	2,93	0,85			
İlçe Kampüsleri	76	3,57	0,62			

Tablo 3'te görüldüğü gibi, merkez, Ali Şevki Erek ve ilçe kampüslerinde çalışan akademik personelin memnuniyet düzeyleri anlamlı biçimde farklılaşmaktadır ($p < 0,05$). Scheffe testi sonuçlarına göre, Ali Şevki Erek Kampüsünde çalışanların memnuniyet düzeyleri hem Merkez Kampüste hem de ilçe kampüslerinde çalışanlardan anlamlı biçimde daha düşüktür. Ayrıca Merkez Kampüste çalışanların memnuniyet düzeyleri de ilçe kampüslerinde çalışanlardan anlamlı biçimde düşüktür.

4. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeylerinin Unvana Göre Farklılaşması

Akademik personelin memnuniyet düzeylerinin unvanlarına göre farklılaşma durumunu görmek üzere tek yönlü varyans analizi yapılmış, sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Akademik Personel Memnuniyet Düzeylerinin Unvana* Göre Farklılaşması

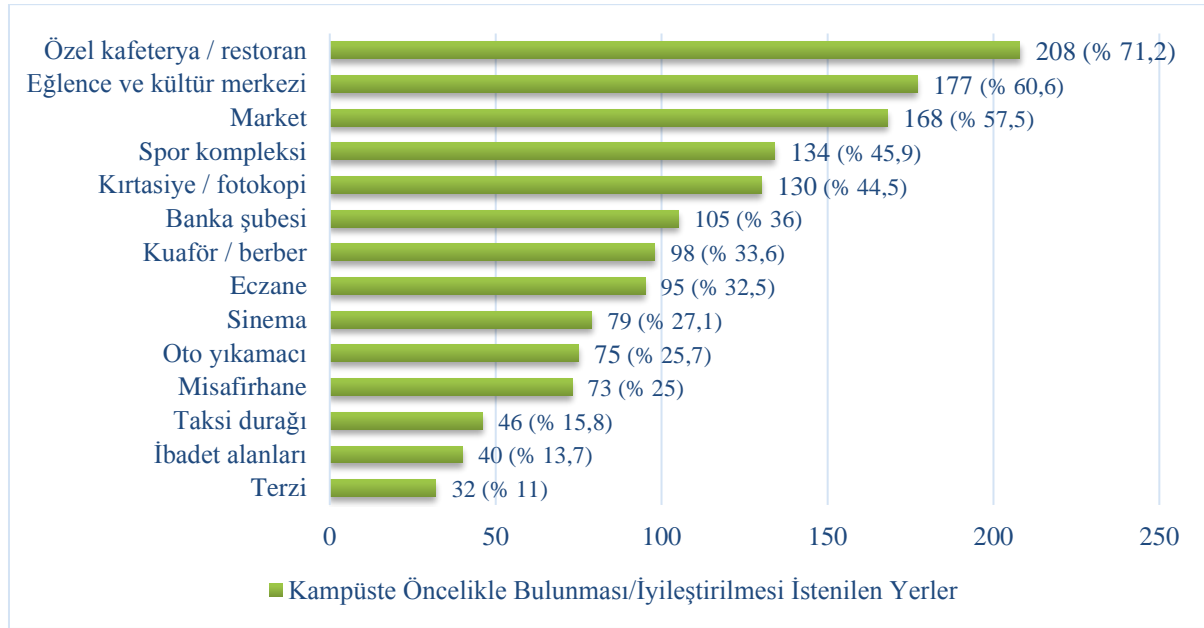
Unvan	n	\bar{X}	ss	F	p	Anlamlı Fark
Profesör	30	3,60	0,74	12,112	0,000	Arş. Gör. – Dr. Öğr. Üyesi – Öğr. Gör. – Profesör
Doçent	30	3,24	0,65			
Dr. Öğretim Üyesi	82	3,43	0,49			
Araştırma Görevlisi	45	2,81	0,67			
Öğretim Görevlisi	102	3,51	0,66			

*Yalnızca birer katılımcı ile temsil edilen “uzman” ve “diğer” unvanları analize dâhil edilmemiştir.

Tablo 4’te görüldüğü gibi, akademik personelin memnuniyet düzeyleri unvanlarına göre anlamlı biçimde farklılaşmaktadır ($p < 0,05$). Scheffe testi sonuçlarına göre, araştırma görevlilerinin memnuniyet düzeyleri doktor öğretim üyesi, öğretim görevlisi ve profesörlerden anlamlı biçimde daha düşüktür.

5. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Akademik Personel)

Akademik personelden kampüste öncelikle bulunmasını / iyileştirilmesini istedikleri ilk beş yeri verilen 14 seçenek arasından seçmeleri istenmiştir. Seçim sonuçları Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Akademik Personel)

Şekil 1’e göre akademik personelin kampüste bulunmasını iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:

1. Özel kafeterya / restoran (% 71,2)
2. Eğlence ve kültür merkezi (% 60, 6)
3. Market (% 57,5)
4. Spor kompleksi (% 45, 9)
5. Kırtasiye / fotokopi (% 44,5)

6. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette akademik personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 63 akademik personel yanıt vermiş, bu yanıtlar içerik analizi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar Tablo 5’te özetlenmiştir.

Tablo 5. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular (n= 63)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f	
Destek hizmetleri (f= 46)	İdari personelin hizmet niteliği arttırılmalı	7	
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli ve bu konuda farkındalık oluşturulmalı	7	
	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	6	
	Bilgisayar niceliği ve niteliği arttırılmalı	6	
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	3	
	Kapalı otoparklar oluşturulmalı	3	
	Servis/minibüs şoförlerinin iletişim becerileri ve ulaşım iyileştirilmeli	3	
	Kütüphane hizmetleri iyileştirilmeli	2	
	Ofis malzemeleri yeterli miktarda sunulmalı	1	
	Toplu taşıma hizmetleri iyileştirilmeli	1	
	Kampüse giriş tabelaları daha görünür hale getirilmeli	1	
	Yurt olanakları arttırılmalı	1	
	Bina girişlerine yakın yerlerde sigara içilmesi önlenmeli	1	
	Büyük binalarda birden fazla giriş olmalı	1	
	Binalarda acil çıkış kapıları kilitli olmamalı	1	
	Üniversite hastanesinden yararlanma olanakları iyileştirilmeli	1	
	Mevcut anaokulu iyileştirilmeli	1	
	Yönelimsel uygulamalar (f= 30)	Akademik personele verilen idari görev yükü azaltılmalı	4
		Kararlar daha geniş tabanlı bir katılımı alınmalı	4
Şikâyet durumlarında her iki taraf da dinlenmeli		2	
Bölüm başkanlığı gibi görevler dönüşümlü yapılmalı		2	
Dersler uzmanlık alanlarına göre dağıtılmalı		2	
Bilimsel faaliyetler daha çok desteklenmeli ve teşvik edilmeli		2	
Anket uygulamaları daha sık yapılmalı		1	
Akademik personelin iş yükleri adaletli biçimde dağılmalı		1	
Her anabilim dalına en az bir araştırma görevlisi verilmeli		1	
Araştırma görevlileri bölüm işlerine daha çok destek olmalı		1	
Dekanlıklar bölümlerle daha sık toplanmalı		1	
Sorunların tespiti ve çözümü için bir mobil uygulama geliştirilmeli		1	
Birimlerde kurumsallaşmaya önem verilmeli		1	
Engelsiz bina çalışmaları yaygınlaştırılmalı		1	
Kampüs için rüzgâr ve güneş enerjisi sistemleri kurulmalı		1	
Üniversitede ilk ve orta dereceli okul kurulmalı		1	
Personele yönelik toplu konut planlanmalı		1	
Ofis şartları ve niteliği unvana göre belirlenmemeli		1	
Hekimlerin ve sağlık çalışanlarının çalışma şartları iyileştirilmeli		1	
Ücretli kullanım alanlarında fiyatlar düşürülmeli (havuz, konuk evi vs.)	1		
Kampüs yaşamı (f= 22)	Kampüs yaşamını güçlendirecek sosyal alanların sayısı artırılmalı	4	
	Hayvanlar için ayrı yaşam alanları oluşturulmalı	4	
	Yeşil alanlar ve çevre düzenlemesi iyileştirilmeli	3	
	Kantinler yıl boyunca etkin ve nitelikli hizmet sunmalı	2	
	Bir alış-veriş merkezi açılmalı	2	
	Daha fazla kafe / restoran açılmalı	2	
	Ailelerin de kullanabileceği bir mesire alanı düzenlenmeli	1	
	Yürüyüş yolu iyileştirilmeli	1	
	Kırtasiye hizmetleri yaygınlaştırılmalı	1	
	Bir taksi durağı açılmalı	1	
	Spor tesisleri herkesçe kullanılabilirmeli	1	
Eğitim-öğretim	Daha fazla uzaktan eğitim veren program açılmalı	1	

(f= 4)	Öğrenci işleri planlama ve çalışmaları dönem başlamadan yapılmalı	1
	Pandemi sürecinde ara sınavların biçimi akademisyenlere bırakılmalı	1
	Pandemi sürecinde uzaktan eğitimde derse katılım zorunlu olmalı	1
İlçe kampüsleri (f= 4)	İlçelere daha fazla sosyal olanak sağlanmalı	1
	İlçelerde barınma sorununa çözüm bulunmalı	1
	Kampüsteki ürün satış ofisi ilçelere ve halka da hizmet vermeli	1
	İlçelerdeki personelin araç plakaları merkezdeki birimlere tanımlanmalı	1

Tablo 5’te görüldüğü gibi, 63 akademik personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 106 öneri getirmiştir. Öneriler yanında birçok katılımcı genel memnuniyetlerini ve üniversite yönetimine teşekkür ve başarı dileklerini ifade etmişlerdir. Akademik personelin getirdiği öneriler destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüslerine ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yöneliktir. Akademik personelin bu görüş ve önerilerini temsil eden bazı doğrudan ifadeleri aşağıda verilmiştir.

- *Öncelikle yeni yönetim anlayışı ve bu anket için çok teşekkür ediyorum. Son yıllarda üniversitemiz ciddi anlamda değişti ve iyileşti. Bunlar için başta rektörümüz olmak üzere emeği geçen herkese çok teşekkür ediyorum. Akademik personel idari görevlerde daha az akademik yayınlarda daha çok çalışmalıdır. Bu bakımdan zaman düzenlemesi yapılmalıdır. Bölüm ve ana bilim dalı başkanlıkları dönüşümlü olarak yapılmalıdır. Senede bir değişim yapılabilir. Tüm akademik personel bu görevi yapmalıdır. Akademik personelin; birincil önceliği öğrenciler ve eğitimi, ikinci önceliği yayınlar makale ve bildiri hazırlamak, üçüncül son önceliği idari görevler ve yazılara cevap vermek olmalıdır.*
- *Rektörlüğün öğretim üyelerinin ders yüklerini incelemelerini çok isterim. Aynı anabilim dalı ya da bölümde 6 saat ders veren hoca da var 30 saate yakın ders veren hoca da. Üstelik az ders veren bu hocalar daha hızlı doçent vs. olup yükseliyorlar. Üniversiteye az katkı sağlıyorlar ama nihayetinde doçent prof. olarak daha çok saygı görüyorlar.*
- *Uzaktan eğitimde öğrencinin derse katılımı zorunlu olsa iyi olur. Çünkü öğrencinin daha sonradan videoları dinleyerek o dersi öğrenmesi ne kadar verimli olur? Mesela öğrenciye sonradan dersi dinleme fırsatı verilirse, bütün dersleri ihmal eden öğrenci o dersleri nasıl vize veya final haftası yetiştirebilecek. Hem de anlayamadığı yerleri öğretim elemanına sorma fırsatı olmayacak. Uzaktan eğitimde "kayıt yapıp, öğrenci sonradan ders dinler, istifade eder" cümlesi, sadece iyi niyetli bir ifadedir. Sağlıklı bir eğitim sistemi gibi gözükmemektedir. Öğrenci ders işlenirken bilgisayar karşısında olmalı, öğretim elemanı ile yüz yüze eğitim yapmalı diye düşünüyorum. Ders anlatırken 40 kişilik sınıfta 5 kişi ile ders yapmanın doğru olmadığını düşünüyorum.*
- *Hayvanlar için küçükte olsa yaşam alanları yapılabilirse üniversitemiz örnek üniversiteler arasında ilk sırada yer alır. Bu kadar güzel yeşilliğin içerisinde çok yakışırlar.*
- *Yemekhanede sunulan yemekler son derece kalitesiz, lezzetsiz, soğuk ve yağlı. Acilen yemekhane hizmetinden iyileştirme yapılması gerekiyor.*
- *Kütüphane kaynakları yetersiz ve eski 2019 basım kitap bulmak imkânsıza yakın. Yabancı kaynak sayısı çok az. TOEFL IBT çalışma kitabı dahi ya 1 tane ya da yok. 1990'lardan kalma bir ton rapor/plan olmasına rağmen Türkiye raporları 2014 veya*

bazı alanlarda 2017'de sonlanmış. Avrupa Birliği Kütüphanesi elden geçirilmeli, Eğitim Bilimleri alanında yayınlar güncellenmeli yabancı eserler kazandırılmalı.

- Kütüphanede bankomat olmalı, görevlilerin çalışma saatleri dışında da kitap almak ve teslim edebilmek için. Teşekkürler.*
- TOGÜ Kampüs gibi bir uygulama geliştirilse veya varsa mevcut uygulamada sorun bildir menüsü olsa, öğrenciler ve personel gördükleri/yaşadıkları bir sorunu anlık olarak foto/video ile ilgili birim seçerek bildirebilseler. Bu sorun o birimin başındaki kişiye gitse doğrudan. Kampüsteki ufak tefek kolaylıkla halledilebilecek sorunlar daha hızlı bir şekilde çözülebilir.*
- Bilimsel faaliyetler desteklenmeli, SSCI-SCI-E yayın yapanlara tevsik ödenmeli.*
- Ulaşım için hem üniversitemiz servis şoförleri, hem de kampüse ulaşımı sağlayan dolmuş şoförleri için iletişim ve nezaket kurallarını da kapsayan kısa kurslar düzenlenebilir.*
- Kampüsümüz ve fakültelerimizin temiz tutulması adına görseller hazırlanıp uygun noktalara yerleştirilerek dikkat çekilebilir.*
- Üniversitenin en önemli probleminin toplu taşıma olduğunu düşünüyorum. Kampüsü, üniversitemizin yaşına kıyasla fiziki anlamda başarılı buluyorum. Ancak kampüsü cennetten bir bahçe bile yapsak, o otobüslere binip gelen öğrencinin hatırında iyi izler bırakamayız. Nitekim öğrencilerle olan sohbetlerimizde de en çok şikâyet sarı dolmuşlar oluyor. Turhal Belediyesi'nin kampüse gelen otobüsü, Tokat Belediyesi bünyesinde kampüs hattında çalışanlardan çok daha modern, konforlu. Bu durumun üniversite idaresinin elinde olmadığını biliyorum. Ancak bu durumu dile getirebilecek en etkili kişilerin de üniversite idaresi olduğu kanaatindeyim.*
- Öğrencilerin şehir merkezine gitme mecburiyetlerini azaltmaya dönük bir ortamın oluşturulması, öğrencilerin birbirleriyle ve hocalarıyla daha fazla kampüs içinde bir arada olmalarına, daha etkileşimli bir öğrenim ortamının oluşması ve dolayısı ile üniversitemize aidiyet duygusunun gelişmesine katkı sağlayacaktır.*
- Öğrencilerin ve akademisyenlerin mesai ve ders dışı saatlerde zaman geçirebilecekleri sosyal alanların sayısı artırılmalıdır. Kampüs içerisindeki atıl alanlara peyzaj uygulanarak kullanıma açılabilir.*
- Üniversitemiz personelinin özellikle hafta sonları ailesiyle beraber piknik yapabileceği bir alan tahsis edilmesi gerektiğini düşünüyorum. Kapalı spor salonunun ilerisinde yürüyüş yolunun yanından geçtiği ve köye sınır olan boş alanda ya da Ziraat Fakültesinin eskiden çiftlik olarak kullandığı ama artık kullanılmayan alana kamelyalar barbeküler kurulup personele özel bir piknik alanı düzenlenmesi yapılabilir.*
- Personel için otoparklar yeterli ancak park yerlerine güneşten korunmak için gölgelik yapılması gölgesine park edecek ağaç arayan personel için bulunmaz bir nimet olacaktır.*
- Hazırlamış olduğunuz bu anket için öncelikle teşekkür ederim. Öğretim görevlileri de uzaktan eğitim sürecinde online derslere devam ettiklerinden dolayı tablet veya laptop gibi araçlara ihtiyaç duymaktadır. Tablet veya laptop gibi araçların öğretim görevlileri için de sağlanması online eğitim sürecinde ve diğer çalışmalarda büyük kolaylıklar sağlayacaktır. Saygılarımla, teşekkür ederim.*
- Bütün hocalarımız her gün bilgisayar taşıyor. Çıktı alabilmek için idari personeli rahatsız etmek zorunda kalıyoruz. Bu konularda destek olabilirsiniz okul olarak seviniriz.*
- Akademik Personel olarak mesleğimizi icra etmemize rağmen odalarımızda hala kendimize ait bir bilgisayarımız bulunmamaktadır. Sürekli şahsi bilgisayarımı okula*

getirip götürmek zorlayıcı bir etkidir. Bu durumun değerlendirilmesi gereken öncelikli bir konu olduğu kanaatindeyim. İyi çalışmalar.

- *Akademik personellerin oda koşullarının (masa, kitaplık, sandalye, klima vb.) akademik unvana göre belirlenmemesi gerektiği düşüncesindeyim.*
- *Yemekhane temizliği ve menülerin değiştirilmesi konusunda çalışma yapılması gerekmektedir. Yemekler her zaman soğuk oluyor. Özellikle et yemeklerindeki et kalitesi değiştirilmeli.*
- *Yemek menü çeşitleri zenginleştirilsin (kırmızı et yemekleri de göz önüne alınsın), çorba çeşidi artsın.*
- *Üniversitemizde açık kantin bulmakta zorluk çekiyoruz. Açık olan kantinde ise sınırlı miktarda ürün var. Yıllardır odamıza misafir geldiğinde kantinden bir şey söyleyemiyoruz. Aldığımız cevap eleman yok tek çalışıyorum. Sadece 1-2 ay süreyle hocalara çay getirmek için eleman getirdiler. Sonra tekrar eskiye dönüş oldu.*
- *Genel olarak yapılan hizmetlerden memnunum. İlçelerde barınma sorununa çözüm bulunabilirse sevinirim. Teşekkürler.*
- *Üniversitemiz ve yönetimimizden oldukça memnunum. İyileştirilmesini talep ettiğim tek durum, öğrenci sayısı az da olsa en azından her anabilim dalına 1 araştırma görevlisi düşecek şekilde kadro planlaması yapılmasıdır. Bölümdeki akademik faaliyetlerin daha sağlıklı ve verimli yürütülebilmesi ve akademik devamlılık açısından bu durumun oldukça önemli olduğunu düşünüyorum. İyi çalışmalar...*

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına akademik, idari ve diğer birimlerden 213 idari personel katılmıştır. Birimlerden katılan idari personel sayısı Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Ankete Katılan İdari Personelin Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	<i>n</i>
İdari Birimler	135
Akademik Birimler	66
Diğer	12
Toplam	213

2. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

İdari personelin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalama değerleri hesaplanmış ve Tablo 7’de sunulmuştur. Genel ortalama hesaplanırken ters maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 7. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Öğretim elemanlarının idari personele yönelik tutumları olumludur	22	38	58	70	25	3,18
2 Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde işbirliği yapmaktadır	25	47	70	53	18	2,96
3 Donanım ve malzemeler kolaylıkla temin edilmektedir	18	41	50	74	30	3,27
4 İdari personel kendi arasında koordineli biçimde çalışmaktadır	11	26	72	70	34	3,42
5 Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>	54	55	42	38	24	2,64
6 Yöneticiler idari personelin sorunlarına karşı <u>duyarlı değildir</u>	44	54	40	33	42	2,88
7 Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır	49	41	50	52	21	2,79
8 İdari personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır	33	34	58	59	29	3,08
9 Yöneticiler denetim görevlerini yerine getirmede yeterlidir	28	35	69	57	24	3,07
10 Binada idari personele ayrılan ofis sayısı <u>yeterli değildir</u>	56	35	35	36	51	2,96
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır	35	40	60	48	30	2,99
12 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır	17	19	56	61	60	3,6
13 Yeşil alanlar <u>yeterli değildir</u>	96	52	20	28	17	2,15
14 Araç park alanları yeterlidir	31	27	36	55	64	3,44
15 Genel olarak çevre temizdir	17	34	58	66	38	3,35
16 Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir</u>	23	25	59	53	53	3,41
17 Yemekhanede sunulan hizmetlerden memnunum	64	31	47	50	21	2,69
18 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim</u>	52	42	64	36	19	2,66
19 Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetlerinden memnunum	58	40	70	29	16	2,55
20 Ulaşım hizmetleri <u>yeterli değildir</u>	29	38	56	42	48	3,2
21 Güvenlik hizmetleri yeterlidir	28	21	62	69	33	3,27
22 Lojman ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>	22	21	63	37	70	3,53
23 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim	40	21	38	65	49	3,29
Genel Ortalama						3,11

* 1= Hiç katılmıyorum, 2= Çok az katılıyorum, 3= Orta düzeyde katılıyorum, 4= Büyük ölçüde katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum

Tablo 7’de görüldüğü gibi, idari personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir ($\bar{x} = 3,11$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanlarının üst sınırına daha yakındır. Ayrıca idari personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” ifadesine genel ortalamanın üzerinde katılım göstermiştir ($\bar{x} = 3,29$).

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre üniversitemizde idari personel açısından en çok memnuniyet duyulan beş alan öncelik sırasına göre şunlardır:

1. Kampüste yeterli yeşil alan bulunması
2. Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunması
3. Araç park alanlarının yeterli olması
4. İdari personelin kendi arasında koordineli biçimde çalışması
5. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki (ters maddeler için 2,59 ve altındaki) ortalamaya sahip maddelerde ifade edilen hizmetler (büyük ölçüde katılıyorum + tamamen katılıyorum) memnun olunan alanlar olarak kabul edilmiş, bu sınırların dışındaki değerler iyileştirmeye açık yönler olarak belirlenmiştir. Buna göre öncelik sırasına uygun biçimde idari personel açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk 10 alan şunlardır:

1. Lojman ve barınma olanakları
2. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri
3. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
4. Yemekhanede sunulan hizmetler
5. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
6. Ulaşım hizmetleri
7. Öğretim elemanlarının işlerin yürütülmesinde işbirliği yapma durumu
8. Temizlik hizmetleri
9. İdari personele ayrılan ofisler
10. Yöneticilerin denetim görevini yerine getirme durumu

3. İdari Personel Memnuniyet Düzeylerinin Çalışılan Birime Göre Farklılaşması

İdari personelin memnuniyet düzeylerinin akademik ya da idari birimlerde çalışma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını görmek üzere t testi yapılmış, sonuçlar Tablo 8’de betimlenmiştir.

Tablo 8. İdari Personel Memnuniyet Düzeylerinin Çalışılan Birime Göre Farklılaşması

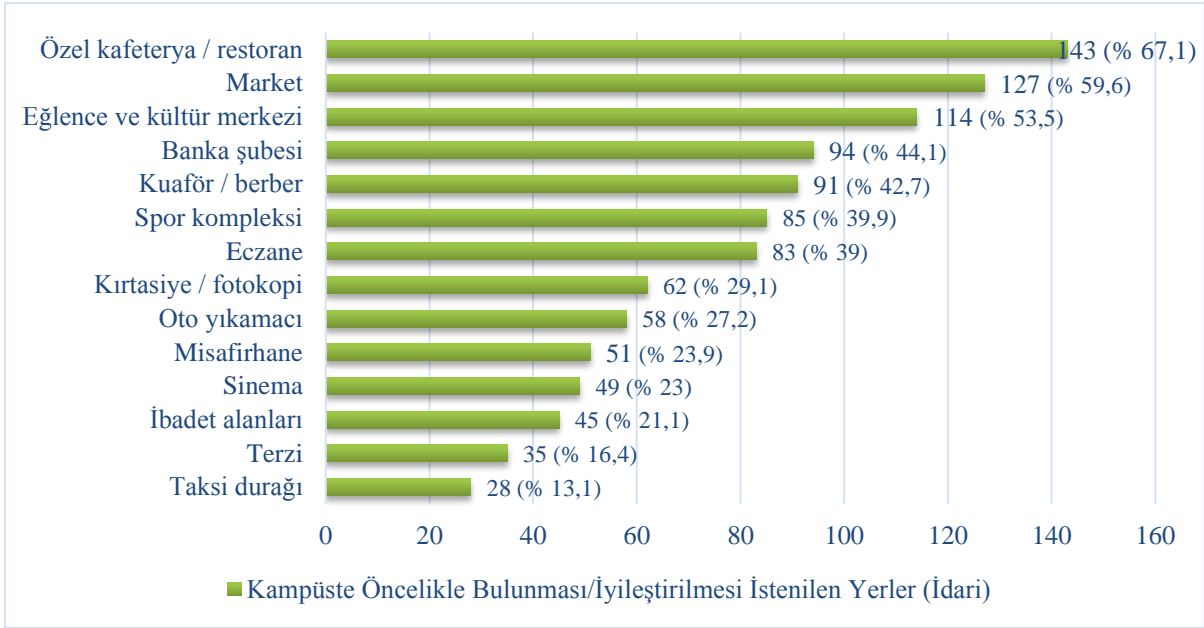
Çalışılan Birim	n	\bar{X}	ss	F	p
Akademik Birimler	66	3,31	0,56	3,08	0,002
İdari Birimler	147	3,02	0,74		

Tablo 8’de görüldüğü gibi, akademik ve idari birimlerde çalışan idari personelin memnuniyet düzeyleri anlamlı biçimde farklılaşmaktadır ($p < 0,05$). Ortalamalar dikkate

alındığında, idari birimlerde çalışanların memnuniyet düzeylerinin akademik birimlerde çalışanlardan anlamlı biçimde daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.

4. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (İdari Personel)

İdari personelden kampüste öncelikle bulunmasını / iyileştirilmesini istedikleri ilk beş yeri verilen 14 seçenek arasından seçmeleri istenmiştir. Seçim sonuçları Şekil 2’de betimlenmiştir.



Şekil 2. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (İdari Personel)

Şekil 2’ye göre idari personelin kampüste bulunmasını iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:

1. Özel kafeterya / restoran (% 67,1)
2. Market (% 59,6)
3. Eğlence ve kültür merkezi (% 53,5)
4. Banka şubesi (% 44,1)
5. Kuaför / berber (% 42, 7)

5. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette idari personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 55 idari personel yanıt vermiş, bu yanıtlar içerik analizi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar Tablo 9’da özetlenmiştir.

Tablo 9. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular (n= 55)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f	
Destek hizmetleri (f= 25)	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	6	
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	5	
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	3	
	Servis/minibüs/ulaşım hizmetleri iyileştirilmeli	3	
	Hastane hizmetleri iyileştirilmeli	2	
	Bina bakım ve onarımlarına özen gösterilmeli	1	
	Maas aldığımız banka hizmetleri iyileştirilmeli	1	
	Araç park alanları arttırılmalı	1	
	Sunulan hizmetler tüm engelli bireylere ulaşabilmeli	1	
	Gereksinim olan ilçe kampüslerine servis olanağı sunulmalı	1	
	Santral kapasitesi yükseltilmeli	1	
	Yönetmel uygulamalar (f= 25)	İdari personelin sorunları daha çok dinlenmeli	4
		Çalışmayan, disiplinsiz personele karşı caydırıcı önlemler alınmalı	3
		Farklı kampüsler için farklı anketler uygulanmalı	3
Birim yönetimlerinin idari personele yönelik tutumları iyileştirilmeli		3	
Kişisel gelişim olanakları sunulmalı		2	
İş yükü dağılımı daha adil olmalı		2	
Çalışan personel daha fazla takdir edilmeli		1	
Refakatçi izni parça parça kullanılabilirmeli		1	
Tüm personelin kaynaşmasını sağlayacak etkinlikler düzenlenmeli		1	
Şehir merkezinde bir lokal açılmalı		1	
Üniversite çalışanları ve emeklileri derneği kurulmalı		1	
Daha sık anket yapılmalı		1	
Mevzuat ve otomasyon sistemi eğitimleri arttırılmalı		1	
Öğrencilere yönelik bilgilendirmeler arttırılmalı		1	
Atama ve yer değiştirme (f= 11)	Atamalarda liyakate daha çok özen gösterilmeli	4	
	Daire başkanları ile fakülte/okul sekreterleri rotasyona tabi olmalı	2	
	Pandemi döneminde yer değişikliği yapılmamalı	1	
	Yer değişiklikleri yapılırken personelin de görüşü alınmalı	1	
	Naklen tayin yönetmeliği kaldırılmalı	1	
	Kurum içi yer değiştirme kolaylaştırılmalı	1	
Kampüs yaşamı (f= 8)	Atama ve yükseltmelerde birim amirlerinin görüşleri daha çok alınmalı	1	
	Kampüsün çevre düzenlemesi iyileştirilmeli	2	
	Bina ve çevre düzenlemelerinde engelliler de dikkate alınmalı	1	
	Öğrencilere daha uygun ücretlerle hizmet sunulmalı	1	
	Çevreye daha duyarlı olunmalı	1	
	Kampüsteki başıboş köpeklere tedbir alınmalıdır	1	
	Personele ait oturma, dinlenme alanları arttırılmalı	1	
Ulaşım ve spor amaçlı bisiklet hizmeti verilmeli	1		

Tablo 9’da görüldüğü gibi, 55 idari personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin arttırılması için toplam 69 öneri getirmiştir. Akademik personelde olduğu gibi, birçok katılımcı öneriler yanında genel memnuniyetlerini ve üniversite yönetimine teşekkür ve başarı dileklerini ifade etmişlerdir. İdari personelin getirdiği öneriler destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, atama ve yer değiştirme ve kampüs yaşamına ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yöneliktir. İdari personelin bu görüş ve önerilerini temsil eden bazı doğrudan ifadeleri aşağıda verilmiştir.

- *Kampüs içerisinde yemekhaneden başka yemek yeme yerleri yoktur. İnsanlar mecbur yemekhaneye gidiyor ve yemekler iyi değil. Çeşitli menüler ve daha iyi yemek hizmeti sunulması gerekmektedir.*
- *Yemekhane de verilen yemek için problem ücret ise dört çeşit olan yemek üç çeşide indirilerek veya bir miktar zam yapılarak kalitesi artırılabilir.*
- *Yemekhane de yemek yiyemiyoruz. Yemekler genellikle soğuk oluyor menüler uygun hazırlanmıyor. Bu konuda düzenleme yapılmasını istiyorum.*
- *Temizlik ve çevre kesinlikle idari birimlerimize de iletmemize rağmen çözülemedi. Kurumda kim temizlik yapar kim yaptırır anlayamadık... Teşekkürler.*
- *Akşam iş çıkışlarında personel servisinin gelmesini 10 dakika beklemekteyiz saat 17:00'da binmemiz gereken servis araçlarına 17:05, 17:08 gibi binmekteyiz özellikle kış ve sonbahar aylarında ani dolu yağışları ve şiddetli yağmur ve kar yağışlarında bu durum hayli zor olmaktadır. Acaba bu konuda biraz daha hassasiyet gösterilemez mi? İyi çalışmalar.*
- *Rotasyona tabi tutulan idari personelin isteği olmadan biriminin değişmesi hakkında ilgili personelin de olurunun alınıp kendi yetenek ve tecrübeleri göz önünde bulundurularak bu rotasyonun yapılmasını ilgili üst amir ve yetkililerimize arz ederim.*
- *Çalışma barışının sağlanması hususunda kurum içi yer değiştirmenin makul ölçülerde hoş karşılanması gerektiğini düşünüyorum.*
- *Kişisel gelişim, dil, spor gibi geliştirilmesi gereken aktivitelerin piyasaya göre daha uygun fiyata çalışan ve öğrencilere sunulması çok iyi olurdu.*
- *İdari personel ile yılda bir defa da olsa toplantı yapılması...*
- *Şu anda herhangi bir personelin bir probleminin olması durumunda dertleşebileceği bir idarecinin bulunmadığını ve çözebilecek bir makamın da oluşmadığını düşünüyorum.*
- *İdari personelin kendini geliştirmesi için mesleki eğitimler üniversite akademik personeli tarafından verilebilir*
- *İdari personelin iş tanımları yeniden yapılarak, görev dağılımlarının yapılması, mevzuatla ve kullandıkları otomasyon sistemleriyle ilgili iş başı eğitimler verilmesi, "ben bilmiyorum siz yapın" mantığından uzaklaştırılmaları, görevlerini düzgün yapmayanlara gerekli uyarıların yapılması...*
- *Niksar kampüsünde her personel ya kendi aracı ile ya da dolmuşlarla iş yerine ulaşmaktadır. Kampüs şehrin dışındadır yönetim inşallah bunu dikkate alır...*
- *Sadece Taşlıçiftlik Kampüsü için yapılmış bir anket. Sağlık kampüsü için bir anlam ifade etmiyor..*

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına birinci, ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı sınıflardan toplam 19534 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin sınıflara göre katılım oranlarına ilişkin bilgiler Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 10. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıflara Göre Dağılımı

Sınıf	<i>n</i>
1. Sınıflar	7517
2. Sınıflar	5832
3. Sınıflar	2281
4. Sınıflar	3775
5. Sınıflar	94
6. Sınıflar	35
Toplam	19534

2. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların frekans ve yüzde değerleri ile ortalama puanlar hesaplanmış ve Tablo 11’de sunulmuştur. Genel ortalama hesaplanırken ters maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 11. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	%	2*	%	3*	%	4*	%	5*	%	\bar{x}
1 Yemekhane hizmetlerinden memnunum	3759	19,24	2588	13,25	7336	37,56	1986	10,2	3865	19,79	2,98
2 Kantinlerde sunulan hizmetler <u>yeterli değildir</u>	3235	16,56	2510	12,85	7371	37,73	2616	13,4	3802	19,46	3,06
3 Ulaşım hizmetlerinden memnunum	2905	14,87	2165	11,08	7182	36,77	2737	14	4545	23,27	3,20
4 Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları yeterlidir	2874	14,71	2281	11,68	7389	37,83	2805	14,4	4185	21,42	3,16
5 Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>	2974	15,22	2182	11,17	7099	36,34	2910	14,9	4369	22,37	3,18
6 Üniversitemizce öğrencilere verilen sağlık hizmetleri yeterlidir	3192	16,34	2948	15,09	8090	41,41	2256	11,5	3048	15,6	2,95
7 Üniversitemizde güvenlik önlemleri yeterlidir	3850	19,71	3678	18,83	7481	38,3	1775	9,09	2750	14,08	2,79
8 Kampüs genel olarak temizdir	4252	21,77	4497	23,02	7002	35,85	1501	7,68	2282	11,68	2,64
9 Yöneticiler öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır	3780	19,35	3720	19,04	7456	38,17	2014	10,3	2564	13,13	2,79
10 İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur	3880	19,86	3780	19,35	7420	37,99	1959	10	2495	12,77	2,76
11 Üniversitemizde öğrenci fikirlerine önem verilmektedir	3481	17,82	3621	18,54	7936	40,63	2054	10,5	2442	12,5	2,81
12 Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir</u>	3639	18,63	2691	13,78	7657	39,2	2622	13,4	2925	14,97	2,92
13 Üniversitemizde kütüphane olanakları yeterlidir	3604	18,45	3824	19,58	7917	40,53	1777	9,1	2412	12,35	2,77
14 Laboratuvar, derslik ve atölyeler yeterlidir	3028	15,5	3193	16,35	8245	42,21	2300	11,8	2768	14,17	2,93
15 Uzaktan eğitim olanakları yeterlidir	3317	16,98	3190	16,33	7303	37,39	2411	12,3	3313	16,96	2,96
16 Öğrenci değişim programları etkin biçimde uygulanmaktadır	2971	15,21	2963	15,17	9097	46,57	2063	10,6	2440	12,49	2,90
17 Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı vardır	3145	16,1	3542	18,13	8263	42,3	2218	11,4	2366	12,11	2,85
18 Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı vardır	3918	20,06	4259	21,8	7576	38,78	1774	9,08	2007	10,27	2,68
19 Üniversitemizde yabancı dil eğitimine yeterince önem verilmektedir	2651	13,57	2692	13,78	8247	42,22	2814	14,4	3130	16,02	3,06
20 Akademik danışmanım bana gerekli zamanı <u>aydırmamaktadır</u>	2811	14,39	2266	11,6	6900	35,32	2798	14,3	4759	24,36	3,23
21 Kariyer planlaması konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	3105	15,9	2969	15,2	8250	42,23	2496	12,8	2714	13,89	2,94
22 Bölüm/Programımdan memnunum	5187	26,55	4162	21,31	6926	35,46	1437	7,36	1822	9,327	2,52
23 Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitümden memnunum	4829	24,72	4065	20,81	7201	36,86	1535	7,86	1904	9,747	2,57
24 Üniversitemden memnunum	5539	28,36	4373	22,39	6831	34,97	1142	5,85	1649	8,442	2,44
Genel Ortalama											2,85

* 1= Hiç katılmıyorum, 2= Çok az katılıyorum, 3= Orta düzeyde katılıyorum, 4= Büyük ölçüde katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum

Tablo 11’de görüldüğü gibi, öğrencilerimizin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir ($\bar{x} = 2,85$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanlarının alt sınırına yakındır.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre üniversitemizde en çok memnuniyet duyulan dört alan öncelik sırasına göre şunlardır (ortalaması 3’ün üzerinde olan hizmet alanları):

1. Ulaşım hizmetleri
2. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları
3. Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler
4. Yabancı dil eğitimi

Öğrencilerin anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalaması olan ve genel memnuniyet düzeyini yansıtan 2,85 değerinin altında kalan ve iyileştirilmesi gereken hizmet alanları en öncelikliden başlayarak şöyledir:

1. Kampüsün genel temizliği
2. Öğrencilerle öğretim elemanları arasındaki iletişim
3. İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları
4. Kütüphane olanakları
5. Danışmanlık hizmetleri
6. Güvenlik önlemleri
7. Yöneticilerin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlılığı
8. Öğrenci fikirlerine önem verilmesi
9. Yurt ve barınma olanakları

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

2020 yılında öğrencilerimizin ve personelimizin üniversitemizden memnuniyetini ölçümleyerek gerekli tedbirleri almak üzere 19534 öğrenci, 291 akademik personel ve 213 idari personele anket uygulanmıştır. Uygulama sonrası yapılan analizlerde genel olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 32 farklı birimden 291 akademik personel katılmıştır.
- Akademik personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.
- Ayrıca akademik personel, “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” ifadesine büyük ölçüde katılım göstermiştir.
- Üniversitemizde en çok memnuniyet duyulan beş hizmet alanı göre şunlardır:
 1. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması
 2. Kampüste yeterli yeşil alan bulunması
 3. Akademik personelin görev tanımına uygun olarak çalıştırılması
 4. Derslerin uzmanlık alanına göre dağıtılması
 5. Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler olması
- Akademik personel açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk 10 alan şunlardır:
 1. Lojman ve barınma olanakları
 2. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
 3. Yemekhanede sunulan hizmetler
 4. Temizlik hizmetleri
 5. Özel işletmelerce sunulan hizmetler
 6. Ulaşım hizmetleri
 7. Bilimsel faaliyetlere sağlanan maddi destek
 8. Akademik personele ayrılan ofisler
 9. Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği
 10. Sosyal tesislerde sunulan hizmetler
- Ali Şevki Erek Kampüsünde çalışanların memnuniyet düzeyleri hem Merkez Kampüste hem de ilçe kampüslerinde çalışanlardan anlamlı biçimde daha düşüktür. Ayrıca Merkez Kampüste çalışanların memnuniyet düzeyleri de ilçe kampüslerinde çalışanlardan anlamlı biçimde düşüktür.
- Araştırma görevlilerinin memnuniyet düzeyleri doktor öğretim üyesi, öğretim görevlisi ve profesörlerden anlamlı biçimde daha düşüktür.

• Akademik personelin kampüste bulunmasını iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:

1. Özel kafeterya / restoran (% 71,2)
2. Eğlence ve kültür merkezi (% 60, 6)
3. Market (% 57,5)
4. Spor kompleksi (% 45, 9)
5. Kırtasiye / fotokopi (% 44,5)

• Akademik personel diğer görüş ve önerilerin sorulduğu açık uçlu soruda destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüslerine ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş önerilerini sunmuşlardır.

2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına idari birimlerden 135, akademik birimlerden 66 ve diğer birimlerden 12 olmak üzere toplam 213 idari personel katılmıştır.

• İdari personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.

• İdari personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” ifadesine genel ortalamanın üzerinde katılım göstermiştir.

• Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre üniversitemizde idari personel açısından en çok memnuniyet duyulan beş alan öncelik sırasına göre şunlardır:

1. Kampüste yeterli yeşil alan bulunması
2. Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunması
3. Araç park alanlarının yeterli olması
4. İdari personelin kendi arasında koordineli biçimde çalışması
5. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması

• İdari personel açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk 10 alan şunlardır:

1. Lojman ve barınma olanakları
2. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri
3. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
4. Yemekhanede sunulan hizmetler
5. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
6. Ulaşım hizmetleri
7. Öğretim elemanlarının işlerin yürütülmesinde işbirliği yapma durumu
8. Temizlik hizmetleri

9. İdari personele ayrılan ofisler

10. Yöneticilerin denetim görevini yerine getirme durumu

• İdari birimlerde çalışanların memnuniyet düzeyleri akademik birimlerde çalışanlardan anlamlı biçimde daha düşüktür.

• İdari personelin kampüste bulunmasını iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:

1. Özel kafeterya / restoran (% 67,1)
2. Market (% 59,6)
3. Eğlence ve kültür merkezi (% 53,5)
4. Banka şubesi (% 44,1)
5. Kuaför / berber (% 42, 7)

• İdari personel diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri açık uçlu soru kapsamında destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, atama ve yer değiştirme ve kampüs yaşamına ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve öneriler sunmuşlardır.

3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına 19534 öğrenci katılmıştır.

• Öğrencilerimizin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.

• Üniversitemizde en çok memnuniyet duyulan dört alan öncelik sırasına göre şunlardır:

1. Ulaşım hizmetleri
2. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları
3. Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler
4. Yabancı dil eğitimi

• Öğrenci yanıtlarına göre iyileştirilmesi gereken hizmet alanları en öncelikliden başlayarak şöyledir:

1. Kampüsün genel temizliği
2. Öğrencilerle öğretim elemanları arasındaki iletişim
3. İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları
4. Kütüphane olanakları
5. Danışmanlık hizmetleri
6. Güvenlik önlemleri
7. Yöneticilerin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlılığı
8. Öğrenci fikirlerine önem verilmesi
9. Yurt ve barınma olanakları

EKLER

EK-1 AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Sayın Öğretim Elemanı,

Bu anket, üniversitemizden almış olduğunuz çeşitli hizmetlere ilişkin görüşlerinizi alarak sizlere daha nitelikli bir ortam sunabilmek üzere uygulanmaktadır. Verdiğiniz yanıtlar anonim olarak değerlendirilecek, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Sizden beklenen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretlemenizdir. Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

DEMOGRAFİK VERİLER
(Sistemden çekilecek.)

Fakülte/YO/MYO/Enstitü :
Bölüm :
Unvan :

SORULAR

		Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Büyük Öçüde Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.					
1.	Dersler uzmanlık alanına göre dağılmaktadır					
2.	Akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır					
3.	Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır					
4.	Bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır					
5.	Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek <u>sağlanmamaktadır</u>					
6.	Öğretim elemanları akademik çalışmalarını için yeterince zaman ayırabilmektedir					
7.	Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği yeterli değildir					
8.	Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir					
9.	Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir					
10.	Akademik personele ayrılan ofisler <u>yeterli değildir</u>					
11.	Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır					
12.	İdari personel işinde oldukça yeterlidir					
13.	İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur					
14.	Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>					

15.	Yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır					
16.	Yöneticiler öneri ve eleştirilere <u>açık değildir</u>					
17.	Yöneticiler akademik personele karşı adildir					
18.	Kampüste yeşil alanlar <u>yeterli değildir</u>					
19.	Araç park alanları yeterlidir					
20.	Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır					
21.	Genel olarak çevre temizdir					
22.	Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yeterlidir					
23.	Yemekhanede sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim</u>					
24.	Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum					
25.	Özel işletmelerce sunulan hizmetlerden memnunum					
26.	Kütüphane hizmetleri yeterlidir					
27.	Ulaşım hizmetleri yeterlidir					
28.	Güvenlik hizmetleri <u>yeterli değildir</u>					
29.	Lojman ve barınma olanakları yeterlidir					
30.	Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim					

SİZİN İÇİN NE YAPABİLİRİZ?

Aşağıdaki birimlerden üniversitemizin kampüsünde öncelikle bulunmasını/iyileştirilmesini istediğiniz beş tanesini işaretleyiniz.

	Market		Sinema
	Banka şubesi		Spor kompleksi
	Özel kafeterya/restoran		Eğlence ve kültür merkezi
	Kırtasiye/fotokopi		Misafirhane
	Kuaför/berber		İbadet alanları
	Terzi		Eczane
	Taksi durağı		Oto yıkamacı

DİĞER GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺

EK-2 İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Kıymetli TOGÜ Çalışanı,

Bu anket, üniversitemizden almış olduğunuz çeşitli hizmetlere ilişkin görüşlerinizi alarak sizlere daha nitelikli bir ortam sunabilmek üzere uygulanmaktadır. Verdiğiniz yanıtlar anonim olarak değerlendirilecek, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Sizden beklenen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretlemenizdir. Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Birim:

SORULAR

		Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.					
1.	Öğretim elemanlarının idari personele yönelik tutumları olumludur					
2.	Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde yeterince işbirliği yapmaktadır					
3.	İşlerin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan donanım ve malzemeler kolaylıkla temin edilmektedir					
4.	İdari personel kendi arasında koordineli biçimde çalışmaktadır					
5.	Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>					
6.	Yöneticiler idari personelin sorunlarına karşı <u>duyarlı değildir</u>					
7.	Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır					
8.	İdari personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır					
9.	Yöneticiler denetim görevlerini yerine getirmede yeterlidir					
10.	Binada idari personele ayrılan ofis sayısı <u>yeterli değildir</u>					
11.	Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır					
12.	Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır					
13.	Yeşil alanlar <u>yeterli değildir</u>					
14.	Araç park alanları yeterlidir					
15.	Genel olarak çevre temizdir					

16.	Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir</u>					
17.	Yemekhanede sunulan hizmetlerden memnunum					
18.	Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim</u>					
19.	Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetlerinden memnunum					
20.	Ulaşım hizmetleri <u>yeterli değildir</u>					
21.	Güvenlik hizmetleri yeterlidir					
22.	Lojman ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>					
23.	Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim					

SİZİN İÇİN NE YAPABİLİRİZ?

Aşağıdaki birimlerden üniversitemizin kampüsünde öncelikle bulunmasını/iyileştirilmesini istediğiniz beş tanesini işaretleyiniz.

	Market		Sinema
	Banka şubesi		Spor kompleksi
	Özel kafeterya/restoran		Eğlence ve kültür merkezi
	Kırtasiye/fotokopi		Misafirhane
	Kuaför/berber		İbadet alanları
	Terzi		Eczane
	Taksi durağı		Oto yıkamacı

DiĞER GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺

EK-3 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Sevgili Öğrencimiz,

Bu anket, üniversitemizden almış olduğunuz çeşitli hizmetlere ilişkin görüşlerinizi alarak sizlere daha nitelikli bir ortam sunabilmek üzere uygulanmaktadır. Verdiğiniz yanıtlar anonim olarak değerlendirilecek, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Sizden beklenen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretlemenizdir. Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

DEMOGRAFİK VERİLER
(Sistemden çekilecek.)

Fakülte/YO/MYO/Enstitü :
Bölüm/Program :
Sınıf :
Cinsiyet :

SORULAR

		Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.					
1.	Yemekhane hizmetlerinden memnunum					
2.	Kantinlerde sunulan hizmetler (ürün çeşitliliği, fiyat, temizlik vb.) <u>yeterli değildir</u>					
3.	Ulaşım hizmetlerinden memnunum					
4.	Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları yeterlidir					
5.	Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>					
6.	Üniversitemizce öğrencilere verilen sağlık hizmetleri yeterlidir					
7.	Üniversitemizde güvenlik önlemleri yeterlidir					
8.	Kampüs genel olarak temizdir					
9.	Yöneticiler öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır					
10.	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur (öğrenci işleri, bölüm sekreterliği vb.)					
11.	Üniversitemizde öğrenci fikirlerine önem verilmektedir					
12.	Üniversitemizde kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir</u>					
13.	Üniversitemizde kütüphane olanakları (kitap, elektronik veri tabanları, bilgisayar, internet vb.) yeterlidir					
14.	Laboratuvar, derslik ve atölyeler yeterlidir					
15.	Uzaktan eğitim olanakları yeterlidir					

16.	Öğrenci değişim programları etkin biçimde uygulanmaktadır					
17.	Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı vardır					
18.	Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı vardır					
19.	Üniversitemizde yabancı dil eğitimine yeterince önem verilmektedir					
20.	Akademik danışmanım bana gerekli zamanı <u>ayırmamaktadır</u>					
21.	Üniversitemizde kariyer planlaması konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.					
22.	Bölüm/Programımdan memnunum					
23.	Fakülte/Yükseköğretim/Meslek Yüksek Okulu/Enstitümden memnunum					
24.	Üniversitemden memnunum					

SİZİN İÇİN NE YAPABİLİRİZ?

Aşağıdaki birimlerden üniversitemizin kampüsünde öncelikle bulunmasını/iyileştirilmesini istediğiniz beş tanesini işaretleyiniz.

	Market		Sinema
	Banka şubesi		Spor kompleksi
	Özel kafeterya/restoran		Eğlence ve kültür merkezi
	Kırtasiye/fotokopi		Misafirhane
	Kuaför/berber		İbadet alanları
	Terzi		Eczane
	Taksi durağı		

Diğer Görüş ve Önerileriniz

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺

TOKAT GAZİOSMANPAŞA UNIVERSITY
STUDENT SATISFACTION SURVEY

Dear Student,

This questionnaire is applied in order to provide you with a more qualified environment by taking your opinions about the various services you have received from our university. Your answers will be treated anonymously and your personal information will be kept confidential. It is for you to carefully read each statement and mark the option that best reflects your situation. Thank you for your valuable contribution.

Tokat Gaziosmanpaşa University
Quality Coordination Office

DEMOGRAPHIC DATA
(Will be taken from the system.)

Faculty/school/institute :
Department/Program :
Class :
Gender :

ITEMS

	Please answer the questions below considering the course you have taken.	Never agree	Slightly agree	Moderately agree	Largely agree	Completely agree
1.	I am satisfied with the cafeteria (dining hall) services.					
2.	The services offered in the canteens (product variety, price, cleaning, etc.) <u>are not</u> sufficient.					
3.	I am satisfied with the transportation services.					
4.	Scholarships and part-time work opportunities provided by the university are sufficient.					
5.	The dormitory and accommodation facilities provided by our university <u>are not</u> sufficient.					
6.	Health services provided to students by our university are sufficient.					
7.	Security measures are sufficient at our university.					
8.	The campus is generally clean.					
9.	Administrators are sensitive to students' problems and suggestions.					
10.	Administrative staff's attitudes and behaviors towards students are positive (student administration office, department secretariat, etc.).					
11.	Student ideas are important at our university.					
12.	Cultural, artistic, social and sports activities <u>are not</u> enough at our university.					
13.	Library facilities (books, electronic databases, computer, internet, etc.) are sufficient at our university.					
14.	Laboratories, classrooms and workplaces are sufficient.					
15.	Distance education infrastructure is sufficient.					
16.	Student exchange programs are implemented effectively.					

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

17.	In general, there is a student-centered education approach.					
18.	There is a positive communication environment between students and teaching staff.					
19.	In our university, enough attention is paid to foreign language education.					
20.	My academic advisor <u>does not</u> spare the necessary time for me.					
21.	Adequate information is provided on career planning at our university.					
22.	I am satisfied with my department / program.					
23.	I am satisfied with my faculty / school / institute.					
24.	I am satisfied with my university.					

WHAT CAN WE DO FOR YOU?

Please mark the five units below that you would like to be found / improved in the campus.			
	Grocery		Movie theater
	Bank branch		Sport complex
	Cafe / restaurant		Entertainment and cultural center
	Stationery shop / photocopy center		Guesthouse
	Hairdresser / barber		Prayer halls
	Tailor		Pharmacy
	Taxi station		

OTHER OPINIONS AND SUGGESTIONS

--

Thanks for your contribution ☺