



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMALARI

SONUÇ RAPORU - 2022

ARALIK-2022

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. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Akademik Personel).....	7
4. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular	8
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	12
1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler	13
2. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	13
3. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (İdari Personel)	14
4. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular.....	15
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	18
1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler.....	19
2. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	19
3. Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte/YO/MYO/Enstitü Dağılımları	21
4. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Öğrenci)	22
5. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular	22
DIŞ PAYDAŞ ANKETİ SONUÇLARI	25
1. Ankete Katılan Dış Paydaşlara İlişkin Bilgiler	26
2. Dış Paydaşların Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	26
3. Dış Paydaşlara Göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Güçlü Yönleri ve Gelişime Açık Yönleri.....	27
4. Dış Paydaşların Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile İş birliği Yapılması Gerektiğini Düşündükleri En Önemli Konular	28
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	30
1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar	31
2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar	32
3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar	33
4. Dış Paydaşlara İlişkin Sonuçlar	34
EKLER	35
EK-1 AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	36
EK-2 İDARİ PERSONELMEMNUNİYET ANKETİ	38
EK-3 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ	40
EK-4 DIŞ PAYDAŞ ANKETİ	44

GİRİŞ

Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen kalite çalışmalarının en önemli amaçlarından biri, iç ve dış paydaşlarımızın üniversitemize yönelik memnuniyetlerini artırmaktır. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle paydaşlarımızın mevcut memnuniyet düzeylerini belirlemek, onların bakış açısından güçlü yönlerimizi ve gelişime açık yanlarımızı tespit etmek, sonrasında ise iyileştirme çalışmalarına geçmek gerekmektedir. İç ve dış paydaşlarımızın üniversitemize yönelik memnuniyetlerini arttırma çalışmalarının bir parçası olan memnuniyet anketi uygulamaları, sonuçlar doğrultusunda alınacak tedbirler ve geliştirici faaliyetler yoluyla üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin arttırılmasına destek sağlayacaktır.

Üniversitemiz iç paydaşları olarak; öğrenci, akademisyen ve idari personelin, dış paydaşları olarak ise; mezun öğrenci, bakanlıklara bağlı kamu kurumları, üniversiteler, belediyeler, özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve AR-GE destek kuruluşlarının üniversitemiz tarafından sunulan hizmet ve imkânlardan memnuniyetlerini, üniversitemize yönelik görüşlerini belirlemek amacıyla ekler bölümündeki anketler (EK-1, EK-2, Ek-3, Ek-4) 1160 öğrenci, 305 akademik personel, 135 idari personel ve 94 dış paydaşa 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. Bunların yanı sıra sadece dış paydaş anketine, katılımcıların alanları dışındaki ifadeleri yanıtlamak zorunda kalmamaları için (0) fikrim yok seçeneği de eklenmiştir. Anket sonuçlarına yönelik 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 33 farklı birimden 305 akademik personel katılmıştır. Ankete katılan akademik personelin unvan ve birimlere göre dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Ankete Katılan Akademik Personelin Unvan ve Birimlere Göre Dağılımı

Unvan	Katılımcı sayısı (N= 305)
Dr. Öğr. Üyesi	102
Öğr. Gör.	78
Arş. Gör.	51
Doçent	50
Profesör	23
Okutman	1
Görev Yapılan Birim	Katılımcı sayısı (N= 305)
Tıp F	39
Fen Edebiyat F	30
Sağlık Bilimleri F	24
Eğitim F	23
Ziraat F	21
Mühendislik ve Mimarlık F	17
İİBF	13
İslami İlimler F	12
Erbaa MYO	12
Artova MYO	11
Tokat MYO	11
Turhal Uygulamalı Bilimler F	8
Niksar MYO	8
Diş Hekimliği F	7
Spor Bilimleri F	7
Reşadiye MYO	7
Rektörlüğe Bağlı Bölümler	7
Zile MYO	6
Turhal MYO	5
Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler F	4
Devlet Konservatuvarı	4
Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik YO	4
Almus MYO	4
Hukuk F	3
Adalet MYO	3
Tokat Sağlık Hizmetleri MYO	3
Turhal Sağlık Hizmetleri MYO	3
Yabancı Diller YO	2
Erbaa Sağlık Hizmetleri MYO	2
Pazar MYO	2
Erbaa Sağlık Bilimleri F	1
Güzel Sanatlar F	1
Niksar Uygulamalı Bilimler F	1

2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Akademik personelin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalamaları hesaplanmış ve Tablo 2’de sunulmuştur. Genel ortalama hesaplanırken olumsuz 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.	2	22	40	129	112	4,07
2 Akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır.	15	23	43	113	111	3,92
3 Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır.	14	18	55	107	111	3,93
4 Bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır.	14	32	73	102	84	3,69
5 Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek <u>sağlanmamaktadır.</u>	45	59	88	77	36	3,00
6 Öğretim elemanları akademik çalışmaları için yeterince zaman ay.	25	59	92	82	47	3,22
7 Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği <u>yeterli değildir.</u>	80	58	44	48	75	2,93
8 Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir.	44	51	77	81	52	3,15
9 Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir.	10	31	76	110	78	3,70
10 Akademik personele ayrılan ofisler <u>yeterli değildir.</u>	64	58	53	63	67	3,04
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır.	37	49	77	93	49	3,22
12 İdari personel işinde oldukça yeterlidir.	28	26	79	119	53	3,47
13 İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur.	24	22	48	119	92	3,76
14 Yöneticilere ulaşmak <u>zordur.</u>	14	26	46	75	144	4,01
15 Yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır.	36	33	57	84	95	3,55
16 Yöneticiler öneri ve eleştirilere <u>açık değildir.</u>	42	31	54	78	100	3,53
17 Yöneticiler akademik personele karşı adildir.	40	34	67	83	81	3,43
18 Kampüste bulunan yeşil alanlar <u>yeterli değildir.</u>	25	28	50	73	129	3,83
19 Araç park alanları yeterlidir.	61	46	50	69	79	3,19
20 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır.	37	52	62	100	54	3,27
21 Genel olarak çevre temizdir.	25	38	89	106	47	3,37
22 Üniversitemizdeki sos., kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yet.	39	62	96	72	36	3,01
23 Yemekhanede sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim.</u>	91	53	71	54	36	2,64
24 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum.	41	35	100	90	39	3,17
25 Özel işletmelerce sunulan hizmetlerden memnunum.	44	60	121	62	18	2,84
26 Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	24	23	78	118	62	3,56
27 Ulaşım hizmetleri yeterlidir.	85	44	81	66	29	2,70
28 Güvenlik hizmetleri <u>yeterli değildir.</u>	20	51	59	83	92	3,58
29 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim.	19	28	65	106	87	3,70
2022 Genel Ortalama						3,40
2021 Genel Ortalama						3,20
2020 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 büyük ölçüde katılıyorum düzeyindedir ($\bar{x} = 3,40$). Bu değer 3,40 ila 4,19 arasında ele alınan büyük ölçüde katılım puanlarının alt sınırındadır. Ayrıca akademik personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “dersler uzmanlık alanına göre dağılmaktadır” ($\bar{x} = 4,07$), “akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır” ($\bar{x} = 3,92$), “bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır” ($\bar{x} = 3,93$), “bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır” ($\bar{x} = 3,69$), “yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır” ($\bar{x} = 3,55$), “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” ($\bar{x} = 3,70$) gibi ifadelerle büyük ölçüde katılım göstermiştir. Bunların yanı sıra 2022-2023 eğitim

öğretim yılında, geçtiğimiz iki yıla kıyasla akademik personelin üniversiteden genel memnuniyetinde bir miktar artış olduğunu da söylemek mümkündür.

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

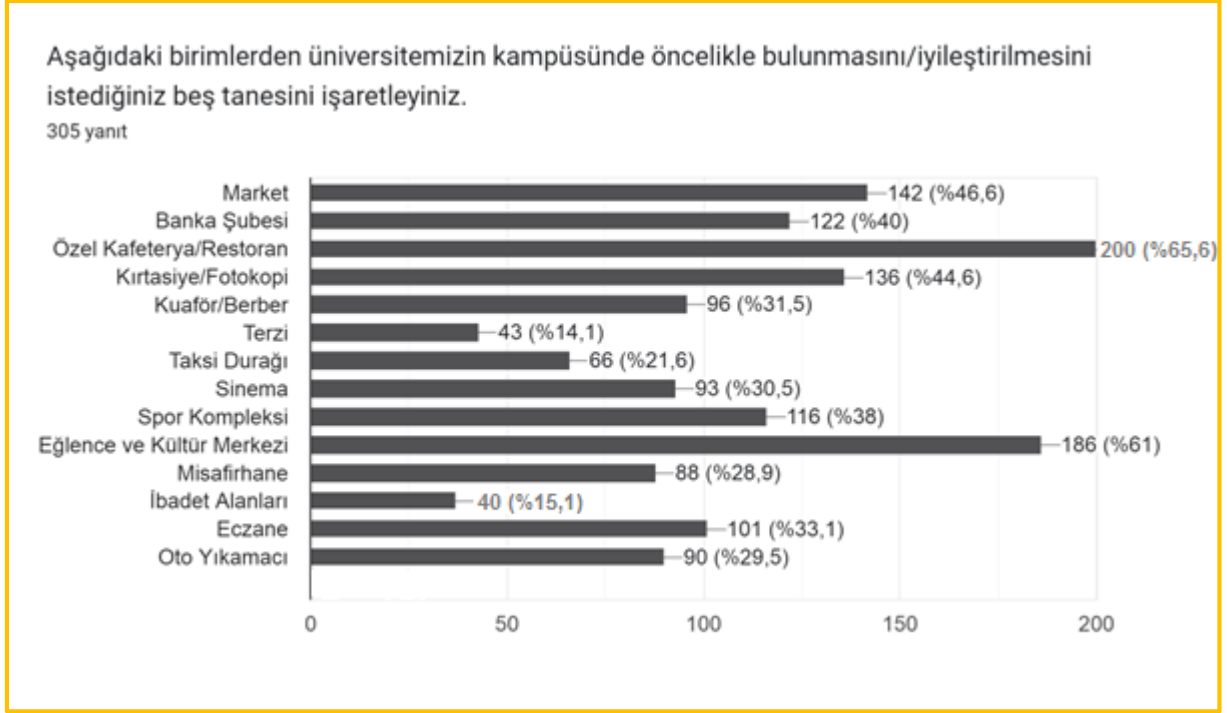
1. Dersler uzmanlık alanına göre dağıtılması
2. Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler olması
3. Akademik personelin görev tanımına uygun olarak çalıştırılması
4. İdari personelin akademik personele karşı tutumlarının olumlu olması
5. Uzaktan eğitim altyapısının yeterli olması

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerinde (olumsuz maddeler için 2,59 ve altında) 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 dört alan şunlardır:

1. Ulaşım hizmetleri
2. Özel işletmelerce sunulan hizmetler
3. Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
4. Yöneticilere ulaşmak

3. 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 (% 65,6)
2. Eğlence ve kültür merkezi (% 61)
3. Market (% 46,6)
4. Kırtasiye / fotokopi (% 44,6)
5. Spor kompleksi (% 38)

4. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette akademik personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 71 akademik personel yanıt vermiş, bu yanıtlar içerik analizi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar Tablo 3'te destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüsleri olmak üzere toplam beş tema altında özetlenmiştir.

Tablo 3. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular (n= 71)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 65)	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli ve bu konuda farkındalık oluşturulmalı	8
	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	7
	Ofis malzemesi desteği verilmeli	5
	İdari hizmet niteliği artırılmalı	5
	Otopark imkanları artırılmalı	4
	Lavaboların temizliği daha sık ve düzenli yapılmalı	3
	Yemek çeşitliliği artırılmalı	3

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

	TOGÜ çalışanlarına sunulan sağlık hizmetlerinde iyileştirme yapılmalı	3
	Tıp fakültesi ve çevresinde otopark imkanları iyileştirilmeli	3
	Binaların ve ofislerin fiziki koşulları akademik çalışmaları aksatmayacak ve ihtiyacı karşılayacak şekilde iyileştirilmeli	3
	Akademik personelin dilek ve isteklerini daha kolay ulaştırılabileceği imkanlar sunulmalı	2
	Sosyal tesis hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Kampüsün hafta sonları da aktif olabileceği etkinlik ve düzenlemeler yapılmalı	2
	Eski Fakülte, YO, MYO binalara bakım ve tadilat yapılmalı	2
	Kütüphane hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Ofis şartları ve niteliği unvana göre belirlenmemeli	2
	Toplu taşıma hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Üniversiteye ulaşım yolları çeşitlendirilmeli	2
	Engelliler için ayrılan alanların (otopark, wc, asansör gibi) yalnızca engelliler tarafından kullanılıp kullanılmadığının kontrolü yapılmalı	1
	Her bölümün dersliklerine yakın bir yerde küçük bir kütüphanesi olmalı	1
	Kampüs içindeki yolların iyileştirmesi ve düzenli temizliği yapılmalı	1
	Üniversite içerisinde daha geniş ve ferah bir kreş olmalı	1
Yönetimsel uygulamalar (f= 21)	Yönetici atamalarında liyakat gözetilmeli	4
	Yöneticiler iletişime daha açık olmalı	3
	Yöneticiler daha kolay ulaşılabilir olmalı	3
	Tüm personel için huzurlu bir çalışma ortamı sunulmalı	3
	Üniversitenin tüm birimlerinin aynı oranda kaliteli hizmet alıp almadıkları takip edilmeli	3
	Yöneticiler tarafsız davranmalı	2
	Bilimsel faaliyetler daha çok desteklenmeli	2
	Üretken akademisyenler ödüllendirilmeli	1
	Kampüs içinde alternatif kafeterya/restoran sayısı ve çeşidi artırılmalı	5
	Çevre temizliği iyileştirilmeli	5
Kampüs yaşamı (f= 29)	Araçların otoparklar dışındaki yol kenarlarına park edilmesi önlenmeli	3
	Sosyal ve kültürel etkinliklerin sayısı artırılmalı	3
	Sportif, sosyal ve kültürel alanlar geliştirilmeli	2
	Kampüs içindeki çöp kutularının sayısı artırılmalı, daha büyük çöp kutuları konulmalı ve bu çöp kutuları daha sık boşaltılmalı	2
	Üniversite ile şehir merkezi arasında bisiklet yolu yapılmalı	2
	Kampüsteki başıboş köpeklere tedbir alınmalıdır	2
	Üniversitemizin gelenekselleşmiş etkinlikleri olmalı	1
	Yüzme havuzunda akademik personel için ayrı bir soyunma odası olmalı	1
	Kampüs içi ring hizmeti verilmeli	1
	Fakülte, YO, MYO girişleri için peyzaj çalışmaları yapılmalı	1
Eğitim-öğretim (f= 7)	Merkez ve ilçe kampüslerde tüm nizamiyelerde araç giriş çıkışları HGS ile sağlanmalı	1
	Dersliklerin fiziki ve teknik donanımları iyileştirilmeli	3
	Üniversite hastanesinde görev yapan asistanların görev tanımı mesleki gelişimlerini engellemeyecek şekilde düzenlenmeli	2
İlçe kampüsleri (f= 4)	Akademisyenlerin uluslararası kongre ve konferanslara katılımı desteklenmeli	2
	Üniversitenin sosyal ve kültürel faaliyetleri ilçe kampüsleri de kapsayacak şekilde yaygınlaştırılmalı	3
	İlçelere merkezden gidiş gelişi yapan personel ve öğrenciler için sabah ve akşam saatlerinde uygun bir ücretle servis hizmeti verilmeli	1

Tablo 3'te görüldüğü gibi, 71 akademik personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 49 farklı 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.

- *Akademik çalışmalar ve çalışma yapan araştırmacılar daha fazla desteklenmelidir. Örneğin yüksek etki faktörü olan dergilerde yayın yapan akademisyenler çeşitli teşviklerle destelenmelidir. Bu araştırmacılara BAP projeleri gibi destekli araştırma alanlarında öncelik tanınabilir. Bu araştırmacılara teşvik olarak araştırma çalışmaları için malzeme desteği sağlanabilir.*
- *Kampüs yaşamı genç bireyler için yeterli değil. Festival, sosyal aktivite vb. etkinlikler yetersiz. Gelenekselleşmiş etkinliklerin olması hem öğrenci hem çalışan için motivasyon kaynağı olacaktır.*
- *İlçeler merkez kampüse uzak olduğu için öğrenciler kadar biz öğretim elemanları da sosyal ve kültürel faaliyetlerden uzak kalıyoruz. Bu faaliyetler ilçeleri de kapsayacak şekilde yaygınlaştırılırsa çok memnun oluruz. İyi çalışmalar diliyorum.*
- *Üniversitemiz tarafından sağlanan hizmetlerden büyük orandan memnuniyet duymaktayım. Şahsi olarak iyileştirilmesini istediğim hususlardan birisi "sosyal tesislere gelen hocalarımıza biraz daha ilgi ve özen gösterilmesi" dir.*
- *Sportif sosyal ve kültürel alanların öncelikli geliştirilmesini isterim. Kampüsü hem personel için hem de öğrenciler için cazip hale getirmek gerekir.*
- *Mükemmel bir üniversite olma yolunda ilerliyoruz. Yeterli, güvenli ve güzel bir çalışma ortamı mevcuttur.*
- *Tıp Fakültesi binası ve alanı birçok açıdan yetersizdir. Bina içerisinde WC temizliği daha düzenli ve sık yapılmalı. Öğretim üyeleri için ayrı bir yemekhane olması tanışma, sosyal ilişkilerin genişletilmesi akabinde akademik çalışmalara da katkı sağlaması açısından en önemli ihtiyaçlar arasında olmalıdır. Dekanlık binası önünde otopark alanı yetersizdir. Yapılacak yeni binada otopark alanı ve öğretim üyeleri için yemekhane planlanması gerekmektedir.*
- *İlçelere Tokat Merkezden gidiş gelişi yapan personel ve öğrenciler için sabah ve akşam saatlerinde uygun bir ücretle servis hizmeti verilebilir.*
- *Üniversitemizde sosyal ve kültürel alandaki faaliyetler için öğrenci ve akademisyenlerin teşvik edilerek desteklenmesini bekliyorum.*

- *Çalışma yapmayı destekleyecek akademik teşvikler ile akademisyenlerin uluslararası kongre ve konferanslara katılımının sağlanması ve böylelikle eğitimin ve ortaya çıkan akademik faaliyetlerin kalitelerinin artması sağlanabilir.*

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına idari ve akademik birimlerden 135 idari personel katılmıştır. Birimlerden ankete katılan idari personel sayısı Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Ankete Katılan İdari Personelin Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	n
İdari Birimler	117
Akademik Birimler	18
Toplam	135

2. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

İdari personelin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalama değerleri hesaplanmış ve Tablo 5’te sunulmuştur. Genel ortalama hesaplanırken olumsuz maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 5. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Öğretim elemanlarının idari personele yönelik tutumları olumludur.	23	17	39	39	17	3,07
2 Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde iş birliği yapmaktadır.	20	23	45	34	13	2,98
3 Donanım ve malzemeler kolaylıkla temin edilmektedir.	24	20	37	37	17	3,02
4 İdari personel kendi arasında koordineli biçimde çalışmaktadır.	15	13	31	52	24	3,42
5 Yöneticilere ulaşmak zordur.	22	18	28	28	39	3,33
6 Yöneticiler idari personelin sorunlarına karşı duyarlı değildir.	32	24	27	22	30	2,96
7 Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır.	37	27	35	21	15	2,63
8 İdari personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır.	25	20	31	41	18	3,05
9 Yöneticiler denetim görevlerini yerine getirmede yeterlidir.	29	17	35	38	16	2,96
10 Binada idari personele ayrılan ofis sayısı yeterli değildir.	43	18	24	20	30	2,82
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır.	27	17	32	36	23	3,08
12 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır.	22	19	30	38	26	3,20
13 Yeşil alanlar yeterli değildir.	11	12	22	28	62	3,87
14 Araç park alanları yeterlidir.	25	23	36	25	26	3,03
15 Genel olarak çevre temizdir.	31	24	37	31	12	2,77
16 Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yeterli değildir.	27	19	49	18	22	2,92
17 Yemekhanede sunulan hizmetlerden memnunum.	62	21	20	22	10	2,24
18 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnun değilim.	20	13	38	31	33	3,33
19 Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetlerinden memnunum.	41	29	41	18	6	2,40
20 Ulaşım hizmetleri yeterli değildir.	41	20	32	23	19	2,70
21 Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	17	18	31	42	27	3,33
22 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim.	31	14	26	25	39	3,20
	2022 Genel Ortalama					3,01
	2021 Genel Ortalama					2,97
	2020 Genel Ortalama					3,11

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

Tablo 5’te görüldüğü gibi, idari personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir ($\bar{x} = 3,01$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanları aralığında yer almaktadır. 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 ($\bar{x} = 3,20$) göstermiştir. Bunların yanı sıra 2022-2023 eğitim öğretim yılında, geçtiğimiz yıla kıyasla idari personelin üniversiteden genel memnuniyetinde bir miktar artış olduğunu da söylemek mümkündür.

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

1. İdari personelin kendi arasında koordineli biçimde çalışması
2. Güvenlik hizmetlerinin yeterli olması
3. Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunması
4. Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçecek olması

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki (olumsuz 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 dört alan şunlardır:

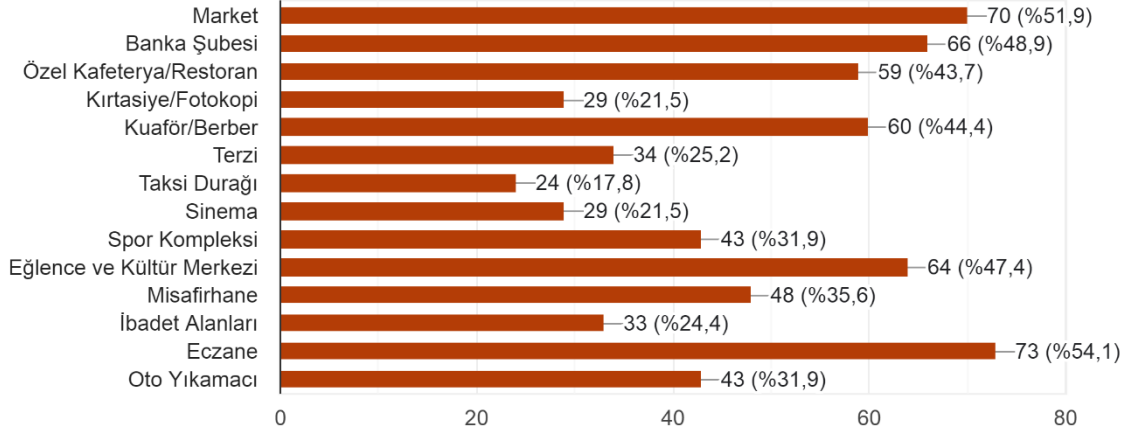
1. Yemekhanede sunulan hizmetler
2. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri
3. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
4. Genel olarak çevre temizliği

3. 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.

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

135 yanıt



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. Eczane (% 54,7)
2. Market (% 51,9)
3. Banka Şubesi (48,9)
4. Eğlence ve Kültür Merkezi (47,4)
5. Kuaför / Berber (% 44,4)

4. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette idari personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 44 idari personel yanıt vermiş, bu yanıtlar içerik analizi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar Tablo 6'da destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, atama ve yer değiştirme ile kampüs yaşamı olmak üzere toplam dört tema altında özetlenmiştir.

Tablo 6. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular (n= 37)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 20)	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	5
	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	4
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	3
	Personel servislerinin sayısı/kapasitesi artırılmalı	2
	TOGÜ çalışanlarına sunulan sağlık hizmetlerinde iyileştirme yapılmalı	2
	Üniversitemiz sitesinde yer alan telefon rehberi dahili numaraları güncellenmeli	1
	Üniversite hastanesi kampüsünde de sosyal tesis, spor kompleksi, misafirhane gibi hizmetler sunulmalı	1

	Otopark alanları arttırılmalı	1
	Ofis imkanları iyileştirilmeli	1
Yönetmel uygulamalar (f= 18)	Performansa dayalı görev dağılımı yapılmalı	3
	İdari amirler personele karşı tarafsız ve eşit mesafede olmalı	3
	Kişilerin nitelik ve yetkinlikleri tespit edilerek istihdamları bu doğrultuda yapılmalı	2
	İdari amirlerle daha sık toplantı düzenlenmeli	2
	Birimler arası koordinasyon artırılmalı	2
	Huzurlu çalışma ortamları oluşturulmalı	2
	İdari personelin sorunları daha çok dinlenmeli	1
	İdari personele yaptığı işin niteliğini artırıcı eğitimler verilmeli	1
	Ödüllendirme sistemi aktif olarak kullanılmalı	1
	Merkezi sınavlarda görev almak isteyen tüm personele dönüşümlü de olsa bu imkân sağlanmalı	1
Atama ve yer değiştirme (f= 4)	Naklen tayine ilişkin usul ve esaslar personelin istekleri dikkate alınarak düzenlenmeli	2
	Atamalarda liyakate daha çok özen gösterilmeli	1
	Yer değişiklikleri yapılırken personelin de görüşü alınmalı	1
Kampüs yaşamı (f= 10)	Kampüsteki boş köpeklere tedbir alınmalıdır	3
	Sosyal ve kültürel etkinliklerin sayısı artırılmalı	2
	Üniversitemiz kampüs düzenlemeleri ilçe kampüsleri de kapsayacak şekilde yapılmalı	2
	Güvenlik hizmetleri artırılmalı	1
	Kampüste bulunan ana kavşaklara trafik yoğunluğu yaşanan günlerde (sınav günleri gibi) kullanılmak üzere trafik lambası konulmalı	1
	Kampüs içindeki market ve mağaza sayısı artırılmalı	1

Tablo 6’da görüldüğü gibi, 44 idari personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin arttırılması için toplam 28 farklı 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, yönetmel 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.

- *İdari personel için eğitimler düzenlenmeli, mevcut durum ölçülmeli, kişilerin nitelik ve yetkinlikleri tespit edilerek performansa dayalı görev dağılımı yapılmalı, ödüllendirme sistemi daha aktif kullanılmalı. Ayrıca birimler arası koordinasyon artırılmalıdır. Üniversitemiz sitesinde yer alan telefon rehberi güncellenmelidir. Birçok kişinin dahili numaraları bulunmazken birçoğu da değişmiş durumdadır. Ayrıca yönetimin çalışanlarla daha sık toplantı yapıp bilgi alışverişinde bulunması gerekmektedir. Bu sayede birimlerin kendi aralarındaki koordinasyonu da artırılabilir. Bir başka sorun ise personel servislerinin yetersiz kalmasıdır. Birçok personel ayakta seyahat etmek durumunda kalmaktadır.*
- *Üniversite hastanesi kampüsü içiresinde sosyal tesis, spor kompleksi, ibadethane, misafirhane vb. hizmetlerin verilmesini gereklidir. Park yeri, yemek hizmeti vb. gibi*

hizmetlerdeki problemlerin giderilmesine yönelik çalışmalar yapılmasını temenni eder iyi çalışmalar dilerim.

- *Üniversitemizde sınav ya da etkinlik olduğunda ciddi anlamda çevre kirliliği oluyor, çevre temizliğine daha fazla önem verilmesi gerekiyor. Bir de kampüste bulunan köpekler bazen saldırgan olabiliyor. Bunun için de önlem alınabilir. Son olarak kampüste, açık alanda müzik, sinema gibi etkinlikler yapıp öğrencilere çorba, çay ikram edilebilir. Bunun öğrencilere de iyi geleceğini düşünüyorum.*
- *Büyük ana kavşaklara trafik lambası takılmalı. Sadece hafta sonu genel sınav zamanlarında, KPSS, açık öğretim sınavı, mezuniyet töreni gibi araçların yoğun olduğu zamanlarda çalıştırılıp faaliyete geçirilse iyi olur. Böylece araçlar kazaya sebep olmaz. Ayrıca mezuniyet törenlerinde kampüse çok sayıda araç girişi olduğu için park sorunu yaşanmaktadır. Otoparklara ihtiyaç vardır.*

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına 1160 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin sınıf düzeyi, cinsiyet ve ailenin ikamet ettiği şehre göre dağılımları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıf Düzeyi, Cinsiyet ve Ailenin İkamet Ettiği Şehre Göre Dağılımı

Sınıf Düzeyi	Katılımcı sayısı (N= 1160)
Hazırlık Sınıfı	43
1. Sınıf	569
2. Sınıf	249
3. Sınıf	169
4. Sınıf	68
5. Sınıf	22
6. Sınıf	6
Diğer	34
Cinsiyet	Katılımcı sayısı (N= 1160)
Kadın	644
Erkek	516
Ailenin ikamet ettiği şehir	Katılımcı sayısı (N= 1160)
Tokat	390
Diğer	770

2. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalamaları hesaplanmış ve Tablo 8’de sunulmuştur. Genel ortalama hesaplanırken olumsuz maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 8. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	310	218	397	169	66	2,54
2 Kantinlerde sunulan hizmetler <u>yeterli değildir.</u>	205	151	334	247	223	3,11
3 Ulaşım hizmetlerinden memnunum.	659	191	188	64	58	1,85
4 Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları yeterlidir.	431	241	356	71	61	2,22
5 Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları <u>yeterli değildir.</u>	207	138	325	223	267	3,18
6 Üniversitemizce öğrencilere verilen sağlık hizmetleri yeterlidir.	240	190	428	200	102	2,77
7 Üniversitemizde güvenlik önlemleri yeterlidir.	172	136	346	295	211	3,20
8 Kampüs genel olarak temizdir.	209	179	331	299	142	2,99
9 Yöneticiler öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	253	201	346	217	143	2,82
10 İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	194	168	326	287	185	3,09
11 Üniversitemizde öğrenci fikirlerine önem verilmektedir.	249	200	388	215	108	2,77
12 Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir.</u>	369	210	295	152	134	2,54
13 Üniversitemizde kütüphane olanakları yeterlidir.	221	213	370	214	142	2,86
14 Laboratuvar, derslik ve atölyeler yeterlidir.	278	227	344	185	126	2,70
15 Uzaktan eğitim olanakları yeterlidir.	300	191	366	189	114	2,68
16 Öğrenci değişim programları etkin biçimde uygulanmaktadır.	186	167	510	179	118	2,89
17 Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı vardır.	230	212	406	202	110	2,78
18 Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı vardır.	129	148	347	325	211	3,29

19	Üniversitemizde yabancı dil eğitime yeterince önem verilmektedir.	332	261	343	134	90	2,47
20	Akademik danışmanım bana gerekli zamanı <u>ayırılmamaktadır.</u>	145	125	276	215	399	3,52
21	Kariyer planlaması konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	203	204	396	206	151	2,91
22	Bölüm/Programımdan memnunum.	123	111	252	343	331	3,56
23	Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitüden memnunum.	180	151	316	261	252	3,22
24	Üniversitemden memnunum.	179	161	352	253	215	3,14
2022 Genel Ortalama							2,88
2021 Genel Ortalama							2,90
2020 Genel Ortalama							2,85

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

Tablo 8’de görüldüğü gibi, öğrencilerimizin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir ($\bar{x} = 2,88$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanlarının bulunduğu aralıkta yer almaktadır. Bunların yanı sıra son üç yılda öğrencilerin üniversiteden genel memnuniyetlerinin benzer olduğunu da söylemek mümkündür.

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

1. Öğrenim görülen Bölüm/Program
2. Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı
3. Öğrenim görülen Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitü
4. Üniversitemizde güvenlik önlemleri
5. Üniversiteden genel memnuniyet

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki (olumsuz 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 öğrenciler açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk beş alan şunlardır:

1. Ulaşım hizmetleri
2. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanaklarının yeterliliği
3. Üniversitemizde yabancı dil eğitime verilen önem
4. Yemekhane hizmetleri
5. Uzaktan eğitim olanaklarının yeterliliği

3. Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte/YO/MYO/Enstitü Dağılımları

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verilen yanıtlardan elde edilen ortalamaların Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu ve Enstitü bakımından dağılımları Tablo 9’da sunulmuştur.

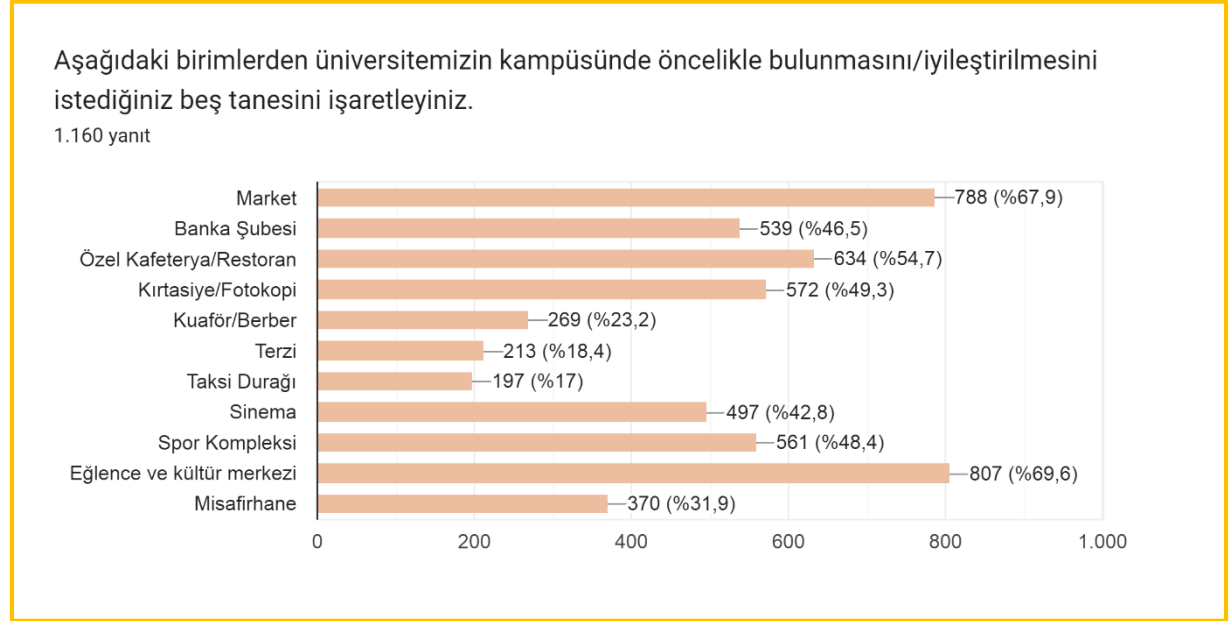
Tablo 9. Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte/YO/MYO/Enstitü Dağılımları

Fakülte/YO/MYO/Enstitü	n	\bar{x}
1. Devlet Konservatuvarı	4	3,46
2. Erbaa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	20	3,18
3. Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	5	3,12
4. Fen Edebiyat Fakültesi	80	3,07
5. Almus Meslek Yüksekokulu	21	3,07
6. Turhal Uygulamalı Bilimler Fakültesi	13	3,07
7. Tokat Meslek Yüksekokulu	79	3,05
8. Zile Meslek Yüksekokulu	21	3,02
9. Tokat Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	29	3,00
10. Yabancı Diller Yüksekokulu	11	2,99
11. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	47	2,98
12. İslami İlimler Fakültesi	72	2,96
13. Reşadiye Meslek Yüksekokulu	24	2,95
14. Turhal Meslek Yüksekokulu	22	2,94
15. Eğitim Fakültesi	135	2,93
16. Adalet Meslek Yüksekokulu	5	2,93
17. Erbaa Meslek Yüksekokulu	31	2,92
18. Hukuk Fakültesi	17	2,92
19. Artova Meslek Yüksekokulu	25	2,88
20. Üniversite Ortalaması	1160	2,88
21. Pazar Meslek Yüksekokulu	31	2,86
22. Niksar Meslek Yüksekokulu	42	2,85
23. Sağlık Bilimleri Fakültesi	107	2,79
24. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	55	2,77
25. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi	53	2,76
26. Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi	7	2,71
27. Turhal Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	16	2,70
28. Erbaa Sağlık Bilimleri Fakültesi	18	2,69
29. Tıp Fakültesi	67	2,68
30. Ziraat Fakültesi	25	2,66
31. Niksar Uygulamalı Bilimler Fakültesi	21	2,63
32. Dış Hekimliği Fakültesi	25	2,61
33. Spor Bilimleri Fakültesi	26	2,49
34. Güzel Sanatlar Fakültesi	5	2,42

Tablo 9’da görüldüğü gibi 1160 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anketleri sonucunda Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi genel memnuniyet ortalaması ($\bar{x} = 2,88$) orta düzeydedir. Dolayısıyla toplam 19 Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu ve Enstitü genel ortalamanın üstünde bir memnuniyete sahipken ankete katılım sağlayan diğer 14 Fakülte, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulu’nun genel ortalamasının altında bir memnuniyete sahip olduğu görülmektedir.

4. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Öğrenci)

Öğrencilerden kampüste öncelikle bulunmasını / iyileştirilmesini istedikleri ilk beş yeri verilen 13 seçenek arasından seçmeleri istenmiştir. Seçim sonuçları Şekil 3'te betimlenmiştir.



Şekil 3. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Öğrenci)

Şekil 3'e göre öğrencilerin kampüste bulunmasını iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:

1. Eğlence ve kültür merkezi (% 69,6)
2. Market (% 67,9)
3. Özel kafeterya / restoran (% 54,7)
4. Kırtasiye / Fotokopi (% 49,3)
5. Spor kompleksi (% 48,4)

5. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette öğrencilere diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 443 öğrenci yanıt vermiş, bu yanıtlar içerik analizi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar Tablo 10'da destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüsleri olmak üzere toplam beş tema altında özetlenmiştir.

Tablo 10. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular (n= 443)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 368)	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	53
	Merkez ve ilçe kampüslerinde ulaşım hizmetleri iyileştirilmeli	51
	Toplu taşımadaki sefer sayıları artırılmalı	48
	Lavabolarda sabun ve peçete bulunmalı	32
	Yemekhanede çıkan yemekler çeşitlendirilmeli	29
	Kütüphane hizmetleri iyileştirilmeli	22
	Kantin hizmetleri iyileştirilmeli	21

	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	18
	Toplu taşıma fiyatları düşürülmeli	18
	Yemekhane sayısı artırılmalı	17
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	14
	Ulaşımında alternatif yollar geliştirilmeli	13
	Kantin fiyatları kontrol edilmeli	11
	Kariyer planlamayla ilgili çalışmalar artırılmalı	7
	Öğrenciye değerli olduğu daha fazla hissettirilmeli	5
	Sağlık hizmetleri iyileştirilmeli	4
	Yemekhanede akşam yemeği de çıkmalı	3
	Yurt olanakları arttırılmalı	2
Yönetmel uygulamalar (f= 45)	Üniversite burs imkanları artırılmalı	27
	İdari personel-öğrenci iletişimi iyileştirilmeli	6
	Üniversite bünyesinde daha fazla kısmi çalışma imkanı sunulmalı	5
	Güvenlik hizmetleri iyileştirilmeli	4
	Kampüse öğrenci dışı giriş çıkışlar daha sıkı kontrol edilmeli	3
Kampüs yaşamı (f= 161)	Sosyal ve kültürel aktivite sayısı artırılmalı	34
	Sportif aktivitelerin sayısı artırılmalı	20
	Market sayısı artırılmalı	19
	Kampüs içindeki restoran ve kafe sayısı artırılmalı	17
	Sosyal ve kültürel amaçlı öğrenci gezileri düzenlenmeli	12
	Yeşil alanlara gerekli bakımlar yapılmalı	12
	Peyzaj çalışmaları yapılmalı	10
	Yeşil alanlar ve çevre düzenlemesi iyileştirilmeli	9
	Kampüs içindeki ring sayısı artırılmalı	8
	Kırtasiye sayısı artırılmalı	8
	Öğrenci kulüpleri daha aktif olmalı	5
	Alış-veriş merkezi açılmalı	3
	Kampüs içi ışıklandırmalar artırılmalı	3
Eğitim-öğretim (f= 30)	Öğrenciler arası yeteneğe dayalı geleneksel yarışmalar yapılmalı	1
	Öğretim amaçlı öğrenci gezileri düzenlenmeli	9
	Dersliklerin fiziki koşulları iyileştirilmeli	5
	Öğrenci değişim programlarıyla ilgili daha fazla bilgilendirme yapılmalı	5
	Akademik danışman-öğrenci iletişimi iyileştirilmeli	4
	İhtiyacı olan fakülte, MYO ve YO bünyesindeki derslik sayısı artırılmalı	2
	Ders materyalleri çeşitlendirilmeli	2
	İkinci öğretim dersleri sabah saatlerinde yapılmamalı	1
	Farklı alanlardan bilim insanlarının davet edildiği konferans sayıları artırılmalı	1
	Sınav takvimi, açık öğretim sınavlarıyla çakışmayacak şekilde planlanmalı	1
İlçe kampüsleri (f= 28)	İlçelerdeki barınma sorununa çözüm bulunmalı, öğrenci yurtları yapılmalı	17
	İlçelere daha fazla sosyal ve kültürel olanak sağlanmalı	8
	İlçe kampüslerindeki bankamatik sayısı/çeşitliliği artırılmalı	3

Tablo 10’da görüldüğü gibi, 443 öğrenci üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin arttırılması için toplam 49 farklı öneri getirmiştir. Öneriler yanında birçok katılımcı genel memnuniyetlerini ve teşekkürlerini ifade etmişlerdir. Öğrencilerin getirdiği öneriler destek hizmetleri, yönetmel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüslerine ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yöneliktir. Öğrencilerin bu görüş ve önerilerini temsil eden bazı doğrudan ifadeleri aşağıda verilmiştir.

- *Kantin fiyatları kontrol edilmeli, hem gereğinden fazla pahalı hem de fakülteler arasında kantinden kantine fiyat farkı çok fazla. Üniversitemizde kısmi çalışma gibi bir*

proje vardı, bundan daha fazla öğrencinin yararlanmasını istiyorum. Sınıflar yetersiz olduğundan dolayı ders saatlerinde boş sınıf arayışına girdiğimiz oluyor. Hijyene daha fazla önem verilmeli. Üniversitemiz sağlık hizmetleri iyileştirilmeli. Kampüs içerisinde öğrencilerin sosyalleşmesi adına projeler yapılabilir. Kampüse gelmek için çok zorluk çekiyoruz. Ulaşım çok zor birçok derse erken çıksak da otobüsler dolu oluyor ve bu yüzden de geç kalabiliyoruz. Kampüs içerisinde otobüsler daha fazla olsa öğrenciler için daha güzel olabilir. Bu söylediklerimin dikkate alınarak daha güzel eğitim alacağımıza inanıyorum. Yaptıklarınız ve yapacaklarınız için teşekkür ediyorum.

- *Okulumuz harika, ben yatay geçişle geldim. İyi ki de gelmişim. Harika okul, müthiş öğretmen ve harika bir rektör.*
- *Üniversite öğrencilerinin maddi imkanlarının büyük bir kısmı yemek giderlerine harcanmaktadır. Bu durumda öğrencilerin geçimlerini daha iyi düzeyde sağlayabilmesi için yemekhanede akşam yemeği çıkması gerektiğini düşünüyorum.*
- *Üniversitemizde dolmuş sıkıntısı çok yaşanıyor ve artık bu durumdan bunalmış bir durumdayız. Düşüncelerimize değer verdiğiniz için teşekkürler.*
- *Otobüslerin daha çok sefere çıkması ya da otobüslerin daha büyük olması lazım.*
- *Erasmus Days'de verilen konser gibi, öğrenciler arasında da eğlence olarak merkezi yemekhanenin önünde bir yetenek yarışması veya şarkı yarışması olabilir. Bu öğrenciler için hem bir eğlence hem bir motivasyon olur. Yılda bir kere böyle bir etkinlik olsa çok güzel olurdu.*
- *Üniversitemiz spor parkurları yönünden gelişmeli. Oldukça yeşil bir kampüse sahibiz. Bu alanların temizliğine de daha fazla özen gösterilmesini isterim.*
- *Yemekhanenin yemek çeşitliliğini artırılması gerektiğini ve otobüs sefer sayılarının veya kapasitelerinin artırılması gerektiğini düşünüyorum. Üniversitemize farklı alanlardan bilim insanları davet edilerek öğrenciler için düzenlenen yol gösterici ve ufuk açıcı konferansların sayısının artması gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca öğrenci kulüplerinin daha aktif çalışması gerektiğini düşünüyorum. Son olarak da özellikle konser ve eğlence açısından daha iyi grupların ve ekiplerin gelmesini talep ediyoruz.*

DIŞ PAYDAŞ ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Dış Paydaşlara İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına dış paydaşlarımızdan 94 kişi katılmıştır. Katılım sağlayan paydaşlarımızın dağılımı Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Ankete Katılan Dış Paydaşların Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	n
Mezun Öğrenci	12
Bakanlıklara Bağlı Kamu Kurumları (Kaymakamlıklar ve İlgili İl Müdürlükleri)	53
Üniversiteler	1
Belediyeler (İl ve ilçe belediyeleri)	5
Sivil Toplum Kuruluşları (Vakıflar, Dernekler, Meslek Odaları, Sendikalar vb.)	2
Şehir Halkı	6
Diğer	15
Toplam	94

2. Dış Paydaşların Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Dış paydaşların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalama değerleri hesaplanmış ve Tablo 12’de sunulmuştur.

Tablo 12. Dış Paydaşların Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	0*	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm faaliyetler hakkında güncel ve doğru bilgilere resmi internet sitesi, resmi sosyal medya hesapları, resmi yazışmalar vb. yoluyla kolaylıkla ulaşılmaktadır.	13	8	13	26	16	18	3,28
2 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir.	15	8	17	21	21	12	3,15
3 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin idari personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir.	20	8	17	21	15	13	3,11
4 Dış paydaşlarla iş birliğine önem verilmektedir.	13	11	18	13	26	13	3,15
5 Öğretim müfredatı bilimsel gelişmeler ve sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda her daim güncel tutulmaktadır.	30	4	10	21	23	6	3,27
6 Öğrencilerin istihdam olanakları araştırılmakta ve istihdamı arttırmak için çalışmalar yapılmaktadır.	39	6	10	21	13	5	3,02
7 Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir.	20	6	8	22	26	12	3,41
8 Etik değerlere, güvenilirliğe, tarafsızlığa ve şeffaflığa önem verilmektedir.	20	9	14	20	20	11	3,14
9 Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir	32	8	8	21	18	9	3,19
10 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin tanınırlık düzeyinin yüksek olduğunu düşünüyorum.	11	15	12	33	15	8	2,87
11 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde strateji belirleme ve kalite geliştirme faaliyetlerine (Kalite Komisyonu Toplantıları, Program ve Ders Geliştirme Çalışmaları, Topluma Katkı Politikalarının Belirlenmesi vb.) katılmak isterim.	22	8	13	17	18	16	3,29
							3,17
							3,28

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

Tablo 12’de görüldüğü gibi, dış paydaşların üniversitemizden genel memnuniyet düzeyi ortalamasının üzerindedir ($\bar{x} = 3,17$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan “orta düzeyde katılıyorum” düzeyindeki puanların üst sınırına daha yakındır. Anket maddeleri arasında en yüksek ortalamaya sahip olan “Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir” ($\bar{x} = 3,41$), “Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm faaliyetler hakkında güncel ve doğru bilgilere resmi internet sitesi, resmi sosyal medya hesapları, resmi yazışmalar vb. yoluyla kolaylıkla ulaşılmaktadır” ($\bar{x} = 3,28$), “Dış paydaşlarla iş birliğine önem verilmektedir” ($\bar{x} = 3,15$), ve “Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir” ($\bar{x} = 3,15$) ifadelerine orta düzeyde katılımın sağlandığı görülmektedir. 2022-2023 eğitim öğretim yılında, geçtiğimiz yıla kıyasla dış paydaşların üniversiteden genel memnuniyetinin benzer düzeyde olduğunu da söylemek mümkündür.

3. Dış Paydaşlara Göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Güçlü Yönleri ve Gelişime Açık Yönleri

Ankette dış paydaşlara “Size göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin güçlü yön/yönleri nelerdir?” ve “Size göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin gelişime açık yön/yönleri nelerdir?” şeklinde görüşlerini serbest biçimde yazabilecekleri açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Bu soruların her ikisine de 94 paydaştan yanıt alınmıştır. Alınan yanıtlar doğrultusunda dış paydaşlara göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin güçlü yönleri ve gelişime açık yönleri Tablo 13’te listelenmiştir.

Tablo 13. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Güçlü Yönleri ve Gelişime Açık Yönleri

Güçlü Yönleri	Gelişime Açık Yönleri
1. Başarı sıralamasında üst sıralarda yer alan bir üniversite olması	1. Tarıma dayalı etkinlikler artırılabilir.
2. Yüksek kalitede eğitim verilmesi	2. Özellikle tıp fakültesi başta olmak üzere birçok fakültede il ile özdeşleşmiş veya ülke genelinde tanınan akademisyenler istihdam edilebilir.
3. Öğrenciler aracılığıyla Tokat ilinin iyi yöndeki tanıtımına katkı sağlıyor olması	3. Çevre temizlik hizmetleri artırılabilir.
4. Yeşil, düzenli ve temiz bir kampüse sahip olması	4. İhtiyaca dönük yeni bölümler açılabilir.
5. Tarafsız ve öğrenci odaklı eğitim veriliyor olması	5. Mezun öğrencilere, yönlendirme ve iş imkânları konusunda destekleme çalışmaları yapılabilir.
6. Bünyesindeki tıp fakültesiyle halka önemli bir hizmet sunuyor olması	6. Üniversitenin daha etkili tanıtımları yapılabilir.
7. Ulaşım kolaylığı	

-
- | | |
|---|--|
| 8. Çevre iller ve üniversitelerle etkili bir iletişime sahip olması | 7. Kampüsteki sosyal ve kültürel olanaklar artırılabilir. |
| 9. Akademik ve idari yapılanmasının güçlü olması | 8. Tarım ve hayvancılık ile ilgili halkla birlikte büyük ölçekli araştırma geliştirme çalışmaları yapılabilir. |
| 10. Yenilikçi bir üniversite olması | 9. MEB okullarıyla daha fazla proje çalışması yapılabilir. |
| 11. Paydaş kurumlarla iş birliği içinde olması | 10. Sosyal sorumluluk projelerinin sayısı artırılabilir. |
| 12. Güvenirlilik, tarafsızlık ve şeffaflığa önem verilmesi | 11. Üniversite bünyesindeki etkinlikler daha etkili duyurulabilir. |
| 13. Alt yapı, teknik ve fiziki donanımının iyi olması | 12. Öğrencilerin aktif olduğu proje sayıları artırılabilir. |
| 14. Birçok farklı programda eğitim veriliyor olması | 13. Halka açık kültür sanat etkinlikleri planlanabilir. |
| 15. Barınma imkanlarının fazla olması | 14. Lisansüstü eğitim veren bölüm sayısı ve kontenjanları artırılabilir. |
| 16. Etkinlik çeşitliliği ve sürekliliği | |
| 17. Köklü bir üniversite olması | |
| 18. Girişimci, araştıran, üreten ve gelişen bir üniversite olması | |
| 19. Çok sayıda yabancı öğrenciye de eğitim sağlıyor olması | |
| 20. Çevre bilincinin yüksek olması, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösteriliyor olması | |
| 21. Personeline önem veriyor olması | |
| 22. Öğrencisine önem vermesi ve özen gösteriyor olması | |
| 23. Verdiği hizmetlerin kaliteli olması | |
| 24. Eğitim kadrosunun genç ve çalışkan olması | |
| 25. MEB ile iş birliği halinde çalışıyor olması | |
-

4. Dış Paydaşların Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile İş birliği Yapılması Gerektiğini Düşündükleri En Önemli Konular

Ankette dış paydaşlara “Sizin veya Kurumunuzun üniversitemizle iş birliği yapması gerektiğini düşündüğünüz en önemli konu/konuları belirtiniz.” şeklinde görüşlerini serbest biçimde yazabilecekleri açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Bu soruya 94 paydaştan yanıt alınmıştır. Alınan yanıtlar doğrultusunda dış paydaşlara göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile iş birliği yapılması gerektiği düşünülen konular Tablo 14’te listelenmiştir.

Tablo 14. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile İş Birliği Yapılması Gerektiği Düşünülen Konular

Dış Paydaşların İş Birliği Yapılması Gerektiğini Düşündükleri Konular
1. Sanat, spor ve kültürel faaliyetler
2. AR-GE çalışmaları
3. Staj uygulamaları
4. Kadına yönelik şiddetle mücadele
5. Öğrencilerle yerel yönetim arasındaki iletişimi güçlendirecek projeler
6. Aile ve ergen eğitimleri
7. Mesleki gelişim seminerleri
8. MEB iş birliği ile öğretmen gelişimini destekleyici projeler
9. Çevre bilinci projeleri
10. Mezun öğrencilerin istihdamı
11. Sosyal sorumluluk projeleri
12. Üniversite dışındaki bireylere farklı alanlarda sertifika programlarının düzenlenmesi
13. Akademik personel tarafından uzmanlık alanları doğrultusunda, özellikle de özel eğitim alanı ile rehberlik ve psikolojik danışmanlık alanında seminer, eğitim ve konferanslar düzenlenmesi
14. Halk sağlığının korunması
15. Mezun öğrencilerin iş istihdamını kolaylaştırıcı sertifika programlarının düzenlenmesi

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

2022 yılında öğrencilerimizin, personelimizin ve dış paydaşlarımızın üniversitemizden memnuniyetini ölçümleyerek gerekli tedbirleri almak üzere 1160 öğrenci, 305 akademik personel, 135 idari personel ve 94 dış paydaşa anket uygulanmıştır. Uygulama sonrası yapılan analizlerde genel olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 33 farklı birimden 305 akademik personel katılmıştır.

• Akademik personelin üniversitemizden genel memnuniyeti büyük ölçüde katılıyorum düzeyindedir.

• Ayrıca akademik personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “dersler uzmanlık alanına göre dağılmaktadır”, “akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır”, “bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır”, “bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır”, “yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır”, “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” gibi ifadelerle büyük ölçüde katılım göstermiştir.

• Bunların yanı sıra 2022-2023 eğitim öğretim yılında, geçtiğimiz iki yıla kıyasla akademik personelin üniversiteden genel memnuniyetinde bir miktar artış olduğunu da söylemek mümkündür.

• Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre üniversitemizde akademik personel açısından en çok memnuniyet duyulan beş hizmet alanı şunlardır:

1. Dersler uzmanlık alanına göre dağıtılması
2. Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler olması
3. Akademik personelin görev tanımına uygun olarak çalıştırılması
4. İdari personelin akademik personele karşı tutumlarının olumlu olması
5. Uzaktan eğitim altyapısının yeterli olması

• Akademik personel açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk dört alan şunlardır:

1. Ulaşım hizmetleri
2. Özel işletmelerce sunulan hizmetler
3. Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
4. Yöneticilere ulaşmak

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

1. Özel kafeterya / restoran (% 65,6)
2. Eğlence ve kültür merkezi (% 61)

3. Market (% 46,6)
4. Kırtasiye / fotokopi (% 44,6)
5. Spor kompleksi (% 38)

• 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 toplam beş tema altında görüş önerilerini sunmuşlardır.

2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına, idari birimlerden 117 ve akademik birimlerden 18 olmak üzere toplam 135 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.

• Bunların yanı sıra 2022-2023 eğitim öğretim yılında, geçtiğimiz yıla kıyasla idari personelin üniversiteden genel memnuniyetinde bir miktar artış olduğunu da söylemek mümkündür.

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

1. İdari personelin kendi arasında koordineli biçimde çalışması
2. Güvenlik hizmetlerinin yeterli olması
3. Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunması
4. Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçecek olması

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

1. Yemekhanede sunulan hizmetler
2. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri
3. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
4. Genel olarak çevre temizliği

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

1. Eczane (% 54,7)
2. Market (% 51,9)
3. Banka Şubesi (48,9)
4. Eğlence ve Kültür Merkezi (47,4)
5. Kuaför / Berber (% 44,4)

- İdari personel diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri açık uçlu soru kapsamında; destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, atama ve yer değiştirme ile kampüs yaşamına ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik toplam dört tema altında görüş önerilerini sunmuşlardır.

3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 1160 öğrenci katılmıştır.
- Öğrencilerimizin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.
- 19 Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu ve Enstitü genel ortalamanın üstünde bir memnuniyete sahipken ankete katılım sağlayan diğer 14 Fakülte, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulu'nun genel ortalamasının altında bir memnuniyete sahip olduğu görülmüştür.
- Bunların yanı sıra son üç yılda öğrencilerin üniversiteden genel memnuniyetlerinin benzer olduğunu da söylemek mümkündür.
- Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre üniversitemizde öğrenciler açısından en çok memnuniyet duyulan beş alan öncelik sırasına göre şunlardır:
 1. Öğrenim görülen Bölüm/Program
 2. Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı
 3. Öğrenim görülen Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitü
 4. Üniversitemizde güvenlik önlemleri
 5. Üniversiteden memnuniyet
- Öğrenci yanıtlarına göre iyileştirilmesi gereken il beş hizmet alanı en öncelikliden başlayarak şöyledir:
 1. Ulaşım hizmetleri
 2. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanaklarının yeterliliği
 3. Üniversitemizde yabancı dil eğitime verilen önem
 4. Yemekhane hizmetleri
 5. Uzaktan eğitim olanaklarının yeterliliği
- Öğrencilerin kampüste bulunmasını/iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:
 1. Eğlence ve kültür merkezi (% 69,6)
 2. Market (% 67,9)
 3. Özel kafeterya / restoran (% 54,7)
 4. Kırtasiye / Fotokopi (% 49,3)
 5. Spor kompleksi (% 48,4)

- Öğrenciler diğer görüş ve önerilerin sorulduğu açık uçlu soruda; destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüslerine ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine ilişkin toplam beş tema altında görüş ve önerilerini sunmuşlardır.

4. Dış Paydaşlara İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 12 mezun öğrenci, 53 Bakanlıklara bağlı kamu kurumu, 1 üniversite, 5 belediye, 2 sivil toplum kuruluşu, 6 şehir halkı ve 15 diğerleri olmak üzere toplam 94 dış paydaş katılmıştır.

- Dış paydaşlarımızın üniversitemizden genel memnuniyet düzeyi “orta düzeyde katılıyorum” düzeyindedir.

- Anket maddeleri arasında en yüksek ortalamaya sahip olan “Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir” ($\bar{x} = 3,41$) maddesine büyük ölçüde, “Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm faaliyetler hakkında güncel ve doğru bilgilere resmi internet sitesi, resmi sosyal medya hesapları, resmi yazışmalar vb. yoluyla kolaylıkla ulaşılmaktadır” ($\bar{x} = 3,28$), “Dış paydaşlarla iş birliğine önem verilmektedir” ($\bar{x} = 3,15$), ve “Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir” ($\bar{x} = 3,15$) ifadelerine ise orta düzeyde katılımın sağlandığı görülmüştür.

- 2022 yılında, geçtiğimiz yıla kıyasla dış paydaşların üniversiteden genel memnuniyetinin çok fazla değişmediğini söylemek mümkündür.

- Ankette Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin güçlü yönlerinin ve gelişime açık yönlerinin sorulduğu açık uçlu soruda dış paydaşlarımızın 25 güçlü yön ve 14 gelişime açık yön belirttikleri tespit edilmiştir.

- Ankette dış paydaşlara Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile iş birliği yapılması gerektiğini düşündükleri en önemli konuların neler olduğunun sorulduğu açık uçlu soruda ise dış paydaşlarımız 15 farklı konuda iş birliği sağlanması gerektiğini düşündüklerini belirtmişlerdir.

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

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

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.	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 <u>yeterli değildir.</u>					
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 bulunan 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.	Yemekhane sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim.</u>					
24.	Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum.					
25.	Özel işletmelerde sunulan hizmetlerden memnunum.					
26.	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.					
27.	Ulaşım hizmetleri yeterlidir.					
28.	Güvenlik hizmetleri <u>yeterli değildir.</u>					
29.	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 iş birliği 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.	Yemekhane 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.	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

--

Katkılarımız 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

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 <u>yeterlidir.</u>					
5.	Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları <u>yeterli değildir.</u>					
6.	Üniversitemizde 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>ayırılmamaktadır</u> .					
21.	Üniversitemizde kariyer planlaması konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.					
22.	Bölüm/Programımdan memnunum.					
23.	Fakülte/Yüksekokul/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		

DİĞER GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ

--

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

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.					
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 😊

EK-4 DIŞ PAYDAŞ ANKETİ

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ DIŞ PAYDAŞ ANKETİ

Değerli Paydaőımız,

Bu anket, üniversitemize ilişkin görüşlerinizi alarak sizlerle daha nitelikli bir iş birliği sağlamak 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

Dış Paydaş Türü: (Lütfen hangi dış paydaőımız olduğunuzu belirtiniz.)

(.....) Mezun Öğrenci

(.....) Bakanlıklara Bağlı Kamu Kurumları (Kaymakamlıklar ve İlgili İl Müdürlükleri)

(.....) Üniversiteler

(.....) Belediyeler (İl ve ilçe belediyeleri)

(.....) Özel Sektör Kuruluşları (Mezunlarımızı istihdam eden şirketler, Bankalar, Tedarikçiler, Sanayi Kuruluşları vb.)

(.....) Sivil Toplum Kuruluşları (Vakıflar, Dernekler, Meslek Odaları, Sendikalar vb.)

(.....) AR-GE Destek Kuruluşları (Teknopark, TÜBİTAK, DOKAP, OKA, KOSGEB, Araştırma fonu temin eden kurumlar vb.)

(.....) Şehir Halkı

(.....) Medya

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

Görev (Lütfen Belirtiniz):

SORULAR

		Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Fikrim Yok
1.	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm faaliyetler hakkında güncel ve doğru bilgilere resmi internet sitesi, resmi sosyal medya hesapları, resmi yazışmalar vb. yoluyla kolaylıkla ulaşılabilmektedir.						
2.	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir.						
3.	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin idari personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir.						
4.	Dış paydaşlarla iş birliğine önem verilmektedir.						
5.	Öğretim müfredatı bilimsel gelişmeler ve sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda her daim güncel tutulmaktadır.						
6.	Öğrencilerin istihdam olanakları araştırılmakta ve istihdamı arttırmak için çalışmalar yapılmaktadır.						
7.	Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir.						
8.	Etik değerlere, güvenilirliğe, tarafsızlığa ve şeffaflığa önem verilmektedir.						
9.	Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir						
10.	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin tanınırlık düzeyinin yüksek olduğunu düşünüyorum.						
11.	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde strateji belirleme ve kalite geliştirme faaliyetlerine (Kalite Komisyonu Toplantıları, Program ve Ders Geliştirme Çalışmaları, Topluma Katkı Politikalarının Belirlenmesi vb.) katılmak isterim.						

SİZİN DÜŞÜNCELERİNİZ NELERDİR?

Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.
1. Size göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin güçlü yön/yönleri nelerdir?
2. Size göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin gelişime açık yön/yönleri nelerdir?
3. Sizin veya Kurumunuzun üniversitemizle iş birliği yapması gerektiğini düşündüğünüz en önemli konu/konuları belirtiniz.

Diğer Görüş ve Önerileriniz

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺