



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMALARI

SONUÇ RAPORU - 2023

ARALIK-2023

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	11
1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler	12
2. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	12
3. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (İdari Personel)	13
4. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular.....	14
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	16
1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler.....	17
2. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	17
3. Öğrenci Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte/YO/MYO/Enstitü Dağılımları	18
4. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Öğrenci)	19
5. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular	20
DIŞ PAYDAŞ ANKETİ SONUÇLARI	23
1. Ankete Katılan Dış Paydaşlara İlişkin Bilgiler	24
2. Dış Paydaşların Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	24
3. Dış Paydaşlara Göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Güçlü Yönleri ve Gelişime Açık Yönleri.....	25
4. Dış Paydaşların Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile İş birliği Yapılması Gerektiğini Düşündükleri En Önemli Konular	26
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	27
1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar	28
2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar	29
3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar	30
4. Dış Paydaşlara İlişkin Sonuçlar	30
EKLER	32
EK-1 AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	33
EK-2 İDARİ PERSONELMEMNUNİYET ANKETİ	35
EK-3 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ	37
EK-4 DIŞ PAYDAŞ ANKETİ	41

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 paydaşları olarak öğrenci, akademisyen ve idari personel, 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) 1014 öğrenci, 314 akademik personel, 178 idari personel ve 41 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 34 farklı birimden 314 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= 314)
Öğr. Gör.	91
Dr. Öğr. Üyesi	74
Doçent	66
Arş. Gör.	52
Profesör	31
Görev Yapılan Birim	Katılımcı sayısı (N= 314)
Eğitim Fakültesi	33
Fen Edebiyat F	32
Tıp Fakültesi	30
İİBF	20
Ziraat F	19
Erbaa MYO	19
Mühendislik ve Mimarlık F	18
İslami İlimler F	14
Artova MYO	14
Sağlık Bilimleri F	13
Tokat MYO	11
Spor Bilimleri F	9
Niksar MYO	8
Rektörlüğe Bağlı Bölümler	8
Turhal Uygulamalı Bilimler F	7
Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler F	6
Diş Hekimliği F	5
Turhal MYO	5
Tokat Sağlık Hizmetleri MYO	5
Zile MYO	4
Yabancı Diller YO	4
Erbaa Sağlık Hizmetleri MYO	4
Erbaa Sağlık Bilimleri F	4
Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik YO	3
Almus MYO	3
Adalet MYO	3
Turhal Sağlık Hizmetleri MYO	3
Pazar MYO	3
Reşadiye MYO	2
Hukuk F	2
Güzel Sanatlar F	1
Niksar Uygulamalı Bilimler F	1
Eczacılık F	1
Devlet Konservatuvarı	0

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.

Tablo 2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Dersler uzmanlık alanına göre dağılmaktadır.	13	26	59	122	94	3,82
2 Akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır.	24	20	58	131	81	3,72
3 Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır.	34	12	61	99	108	3,75
4 Bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır.	32	29	75	108	70	3,49
5 Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek sağlanmaktadır.	89	69	87	53	16	2,48
6 Öğretim elemanları akademik çalışmaları için yeterince zaman ay.	51	53	92	88	30	2,98
7 Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği yeterlidir.	75	70	71	69	29	2,70
8 Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir.	80	54	81	57	42	2,77
9 Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir.	24	28	86	112	64	3,52
10 Akademik personele ayrılan ofisler yeterlidir.	66	48	59	83	58	3,06
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır.	62	51	71	90	40	2,98
12 İdari personel işinde oldukça yeterlidir.	32	44	76	113	49	3,33
13 İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur.	21	32	61	128	72	3,63
14 Yöneticilere ulaşmak kolaydır.	24	19	43	116	112	3,87
15 Yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır.	45	33	57	99	80	3,43
16 Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır.	47	36	67	90	74	3,34
17 Yöneticiler akademik personele karşı adildir.	57	28	58	101	70	3,32
18 Kampüste yeşil alanlar yeterlidir.	29	29	62	105	89	3,62
19 Araç park alanları yeterlidir.	64	40	53	88	69	3,18
20 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır.	52	45	86	88	43	3,08
21 Genel olarak çevre temizdir.	36	28	85	122	43	3,34
22 Üniversitemizdeki sos., kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yet.	69	69	89	63	24	2,69
23 Yemekhanede sunulan hizmetlerden memnunum.	81	56	72	77	28	2,73
24 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum.	47	33	94	105	35	3,15
25 Özel işletmelerce sunulan hizmetlerden memnunum.	52	48	121	82	11	2,85
26 Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	26	36	86	119	47	3,40
27 Ulaşım hizmetleri yeterlidir.	96	55	82	61	20	2,54
28 Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	22	30	77	120	65	3,56
29 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim.	38	34	60	106	76	3,47
2023 Genel Ortalama						3,24

* 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 ($\bar{x} = 3,24$). Bu değer 2,60 ile 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılımın üst sınırına yakındır. Akademik personel, “Yöneticilere ulaşmak kolaydır.” ($\bar{x} = 3,87$), “Dersler uzmanlık alanına göre dağıtılmaktadır.” ($\bar{x} = 3,82$), “Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır” ($\bar{x} = 3,75$), “Akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır.” ($\bar{x} = 3,72$), “İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur.” ($\bar{x} = 3,63$) gibi ifadelerle büyük ölçüde katılım göstermiştir.

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

1. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması

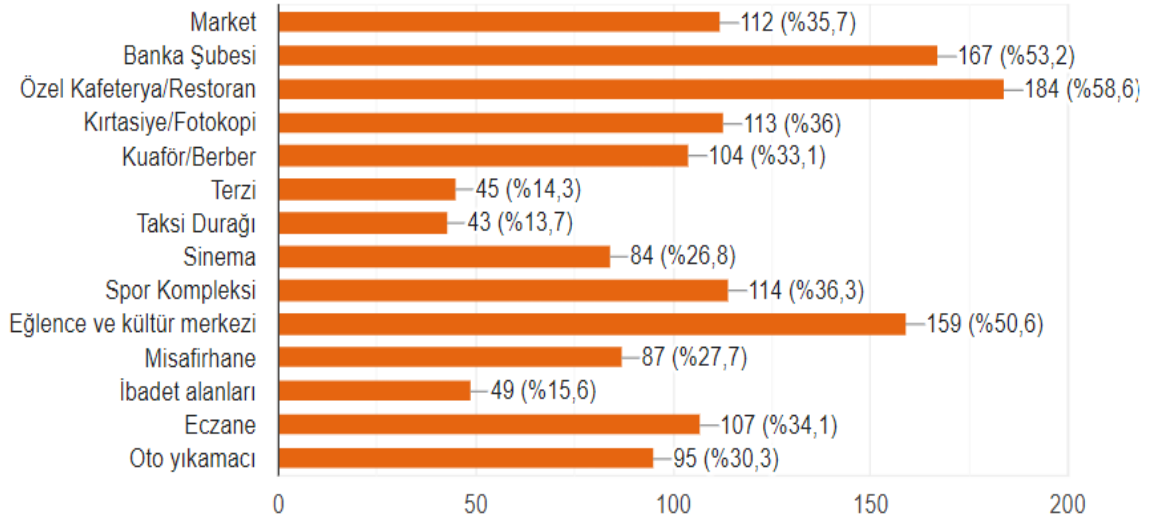
2. Derslerin uzmanlık alanına göre dağıtılıyor olması
3. Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler olması
4. Akademik personelin görev tanımına uygun olarak çalıştırılıyor olması
5. İdari personelin akademik personele karşı tutumlarının olumlu olması

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerinde 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 beş alan şunlardır:

1. Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek
2. Ulaşım hizmetleri
3. Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
4. Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi desteği
5. Yemekhane hizmetleri

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 (% 58,6)

2. Banka şubesi (% 53,2)
3. Eğlence ve kültür merkezi (% 50,6)
4. Spor kompleksi (% 36,3)
5. Kırtasiye/ fotokopi (% 36)

4. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette akademik personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 96 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= 96)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f	
Destek hizmetleri (f= 51)	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	8	
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli ve bu konuda farkındalık oluşturulmalı	5	
	Toplu taşıma hizmetleri iyileştirilmeli	5	
	Tıp fakültesi ve çevresinde otopark imkanları iyileştirilmeli	4	
	Lojman imkanı olmalı	3	
	Otopark imkanları artırılmalı	3	
	Ali Şevki Ereğ yerleşkesinde yemek hizmetleri iyileştirilmeli	3	
	Yemek çeşitliliği artırılmalı	2	
	Lavaboların temizliği daha sık ve düzenli yapılmalı	2	
	Üniversite hastanesindeki randevu alma sisteminde iyileştirme yapılmalı	1	
	Öğrenci araçları kampüs içerisinde park sorunu oluşturmaktadır. Bu duruma karşı bazı önlemler alınmalı	1	
	Uygun yerlerde araç şarj istasyonları kurulmalı	1	
	Sosyal tesis hizmetleri iyileştirilmeli	1	
	Kapalı alanlarda sigara içenlere karşı önlemler alınmalı	1	
	Kampüs içindeki yolların iyileştirmesi ve düzenli temizliği yapılmalı	1	
	Oto yıkama hizmeti olmalı	1	
	Yemek çeşitliliği artırılmalı	1	
	Binaların ve ofislerin fiziki koşulları akademik çalışmalarını aksatmayacak ve ihtiyacı karşılayacak şekilde iyileştirilmeli	1	
	Birimlerde ofis paylaşımlarında eşitlikçi bir anlayış benimsenmeli	1	
	İdari personelin hizmet niteliği artırılmalı	1	
	Üniversite logolu ürünlerin satıldığı bir alan oluşturulmalı	1	
	Ofis malzemeleri iyileştirilmeli	1	
	Merkezi yemekhane tuvaletleri çok sık temizlenmeli	1	
	Birimlerde abdestlerin alınması için temiz alanlar oluşturulmalı	1	
	Ortak kullanım alanlarında büyük afişler, görseller oluşturularak çeşitli konulara dikkat çekilmeli	1	
	Yönetsel uygulamalar (f= 9)	Üst yönetim ilçe kampüslerini daha sık ziyaret etmeli	1
		Yöneticiler iletişime daha açık olmalı	1
Yöneticiler daha kolay ulaşılabilir olmalı		1	
Tüm personel için huzurlu bir çalışma ortamı sunulmalı		1	
Yöneticiler tarafsız davranmalı		1	
Kampüs yaşamı (f= 19)	Üretken akademisyenler ödüllendirilmeli	1	
	Çevre temizliği iyileştirilmeli	4	
	Kampüs içindeki çöp kutularının sayısı artırılmalı, daha büyük çöp kutuları konulmalı ve bu çöp kutuları daha sık boşaltılmalı	4	

	Kampüsteki başıboş köpeklere tedbir alınmalıdır	3
	Sportif, sosyal ve kültürel alanlar geliştirilmeli	2
	Kampüs içinde alternatif kafeterya/restoran sayısı ve çeşidi artırılmalı	2
	Üniversite ile şehir merkezi arasında bisiklet yolu yapılmalı	1
	Kampüs içerisindeki tenis kortu fiyatları daha uygun hale getirilmeli	1
	Araçların otoparklar dışındaki yol kenarlarına park edilmesi önlenmeli	1
	Merkez kampüs tüm giriş çıkışları HGS ile sağlanmalı	1
	Sosyal ve kültürel etkinliklerin sayısı artırılmalı	1
Eğitim-öğretim (f= 9)	Dersliklerin fiziki ve teknik donanımları iyileştirilmeli	3
	Üniversite hastanesinde görev yapan asistanlar görev tanımları doğrultusunda çalıştırılmalı	1
	Öğretim elemanı sayısı artırılmalı	1
	Eğitim yönetimi uygulamaları birimler arasında çok farklı olmamalı	1
	Öğrenci disiplin soruşturmaları birim yöneticileri tarafından yapılmalı	1
	Bölüm başkanı ve anabilim dalı başkanları farklı kişilerden olmalı	1
	Ders dağılımları adil bir şekilde yapılmalı	1
Ar-Ge (f= 5)	Kongre ve konferanslara katılımlar desteklenmeli	2
	Bilimsel faaliyetler daha çok desteklenmeli	1
	Sadece öğretim üyelerinin değil diğer öğretim elemanlarının da bilimsel araştırma projeleri desteklenmeli	1
	Bilimsel araştırma destekleri sadece belli alanlarda olmamalı	1
İlçe kampüsleri (f= 6)	İlçelerdeki yemek hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Genel faaliyetler için ilçe kampüslerinde hizmet aracı bulundurulmalı	1
	Üniversitenin sosyal ve kültürel faaliyetleri ilçe kampüsleri de kapsayacak şekilde yaygınlaştırılmalı	1
	İlçelerde sunulan yemek hizmetleri denetlenmeli	1
	İlçelere her konuda destek çok daha fazla destek verilmeli	1

Tablo 3'te görüldüğü gibi, 96 akademik personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 57 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.

- *Kampüs genelinde yeşil alanlarda temizlik ve düzenleme eksikliği vardır. Ayrıca yeteri kadar park alanı olmasına karşın araçlar yol üzerine park edilmektedir. Bunun önlenmesi için caydırıcı önlem alınabilir.*
- *Akademik personel arasında yüksek etki faktörlü dergilerde yayın yapan kişiler ödüllendirilmeli veya takdir edilmelidir. Çünkü belirli kişiler hem eğitim hem araştırma faaliyeti yaparken belirli bir kesim yalnızca okula gidip gelmektedir.*
- *Kampüs içerisinde lojman olanaklarının olmasını talep ediyorum. Süreçte sadece öğrenciler değil akademik ve idari personele ilişkin de barınma ihtiyacı hususunda*

alternatifler geliştirilmelidir. Bununla birlikte kampüs içerisinde hafta sonları için personele ait dinlenme, piknik yapabilme yerlerinin de olmasını talep ediyorum.

- *Kampüs yeşil alanları fazla olmasına rağmen etraf çok bakımsız. Ayrıca kampüs içerisindeki yollar kırık dökük ve kampüsteki yolların her tarafı çukur.*
- *BAP projelerinin belli alanlara daha fazla tahsis edildiğini düşünüyorum. Kapsam genişletilmelidir.*
- *Özellikle yemekhanede sunulan hizmet çok kötü, ciddi bir iyileştirilmeye ihtiyaç olduğunu düşünmekteyim.*
- *Yemekhanede sunulan yemekler oldukça yağlı ve lezzetsiz. Gerekirse yemek ücreti belli bir oranda artırılarak hem yemeklerin kalitesi artırılmalı hem de çorba ve ana yemek gibi kalemlerde çeşitlilik sunulmalı.*
- *Tıp Fakültesi Hastanesi personel otoparkına acil çözüm bulunması gerekiyor.*
- *İlçelerde yer alan Meslek Yüksekokullarının hem eğitim açısından hem de mevcut imkanlarının değerlendirilmesi açısından daha fazla denetlenmesini ve ilçelerde yer alan kampüs alanlarının üniversitemiz merkez kampüs standartlarına ulaşabilmesi için geliştirilmesi gerektiğini düşünmekteyim. Bu şekilde devam ederse her sene öğrenci sayısında yaşanan azalmanın gelecekte de olması kaçınılmaz olacaktır.*
- *İlçelerdeki birimlerde sosyal, sportif ve kültürel olanaklar artırılmalıdır. İlçelerde kampüs geneli için en az 1 adet hizmet aracı bulundurulmalıdır.*
- *Kongre katılımları için destek sağlanmalıdır.*
- *Ulaşım sorununa kesinlikle çare bulunmalı.*
- *Kampüs alanı içerisinde öğrenci yoğunluğunun artmasıyla birlikte çöplerin de arttığı görülmektedir. Sorunun çözümü için temizlik işleminin daha sık yapılmasının yanında öğrenci kulüpleri ile birlikte çevre kirliliği konusunda farkındalık oluşturacak faaliyetler yapılabilir.*

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına idari ve akademik birimlerden 178 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	161
Akademik Birimler	17
Toplam	178

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.

Tablo 5. İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Öğretim elemanlarının idari personele yönelik tutumları olumludur.	26	26	57	53	16	3,04
2 Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde iş birliği yapmaktadır.	27	27	68	41	15	2,94
3 Donanım ve malzemeler kolaylıkla temin edilmektedir.	30	28	60	45	15	2,93
4 İdari personel kendi arasında koordineli biçimde çalışmaktadır.	22	21	49	57	29	3,28
5 Yöneticilere ulaşmak kolaydır.	24	12	53	56	33	3,35
6 Yöneticiler idari personelin sorunlarına karşı duyarlıdır.	47	27	48	31	25	2,78
7 Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır.	53	35	44	29	17	2,56
8 İdari personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır.	29	29	46	53	21	3,04
9 Yöneticiler denetim görevlerini yerine getirmede yeterlidir.	33	24	51	44	26	3,03
10 Binada idari personele ayrılan ofis sayısı yeterlidir.	47	32	49	30	20	2,69
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır.	44	35	47	33	19	2,71
12 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır.	27	25	52	48	26	3,12
13 Yeşil alanlar yeterlidir.	14	15	44	67	38	3,56
14 Araç park alanları yeterlidir.	32	36	39	44	27	2,99
15 Genel olarak çevre temizdir.	31	35	49	46	17	2,90
16 Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yeterlidir.	57	37	46	24	14	2,44
17 Yemekhanede sunulan hizmetlerden memnunum.	46	37	51	32	12	2,59
18 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum.	34	22	68	39	15	2,88
19 Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetlerinden memnunum.	37	33	70	27	11	2,67
20 Ulaşım hizmetleri yeterlidir.	61	36	40	29	12	2,41
21 Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	18	10	61	54	35	3,44
22 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim.	38	23	39	44	34	3,07
2023 Genel Ortalama						2,93

* 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 ($\bar{x} = 2,93$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanları aralığında yer almaktadır. 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 ($\bar{x} = 3,07$).

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

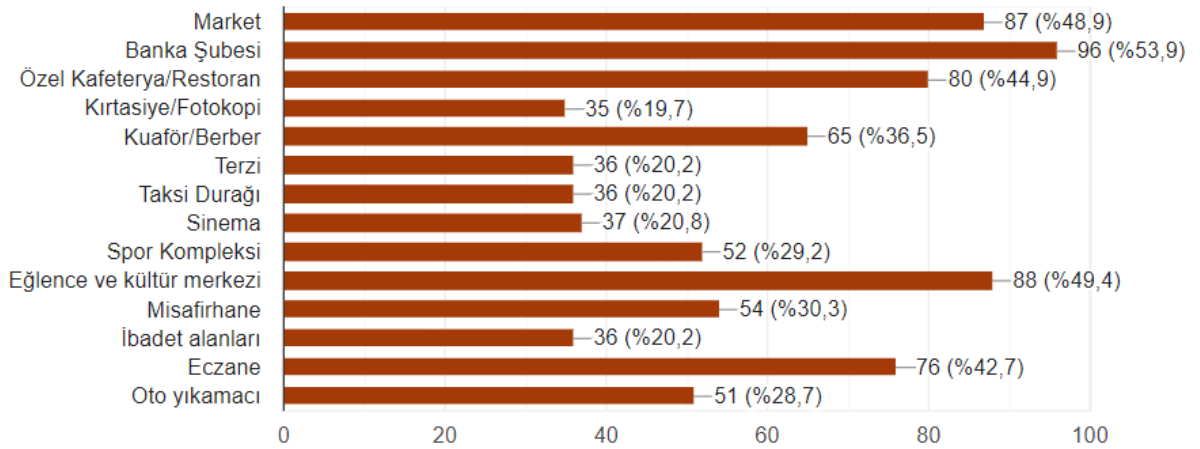
1. Yeşil alanların yeterli olması
2. Güvenlik hizmetlerinin yeterli olması
3. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması
4. İdari personelin kendi arasında koordineli çalışması
5. Kampüste yeteri kadar oturma alanının bulunması

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki 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 beş alan şunlardır:

1. Ulaşım hizmetleri
2. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
3. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
4. Yemekhanede sunulan hizmetler
5. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri

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.



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. Banka Şubesi (% 53,9)
2. Eğlence ve Kültür Merkezi (% 49,4)
3. Market (%48,9)
4. Özel Kafeterya/Restoran (%44,9)
5. Eczane (% 42,7)

4. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette idari personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 46 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= 46)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 17)	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	4
	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	3
	Ulaşım hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	2
	Otopark alanları artırılmalı	2
	Sosyal tesis hafta sonu da açık olmalı	1
	Kapalı alanlarda sigara içenlere yönelik önlem alınmalı	1
	Birimlerde asansörlerin kontrolü düzenli olarak yapılmalı	1
	Satış ofisi daha sık olmalı ve düzene kavuşturulmalı	1
	İdareciler görev tanımlarını belirlerken adil olmalı	2
Yönetsel uygulamalar (f= 10)	Huzurlu çalışma ortamları oluşturulmalı	2
	İdari amirler personele karşı tarafsız ve eşit mesafede olmalı	2
	Özel işletmeler personele karşı nazik bir şekilde davranmalı ve bu konuda yöneticiler önlem almalı	1
	Üst yönetim idari birimleri zaman zaman ziyaret etmeli	1
	İdari personelin sorunları daha çok dinlenmeli	1
	Vekil olarak atanan yöneticiler asil olarak atanmadan önce idari personelin görüşü alınmalı	1
	Naklen tayine ilişkin usul ve esaslar personelin istekleri dikkate alınarak düzenlenmeli	2
Atama ve yer değiştirme (f= 3)	Atamalarda liyakate daha çok özen gösterilmeli	1

Tablo 6'da görüldüğü gibi, 46 idari personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 18 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, 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.

- *Görüşlerimizi aldığınız için teşekkür ederim. Özellikle idarecilerin görev tanımlarını adil olarak belirlemesini talep ediyorum. İkili ilişkileri iyi olanların değil görevini en iyi yapanların takdir edilmesini temenni ediyorum.*
- *Kampüste bir telefoncu dükkanının olmasını isterdim.*
- *Yöneticilerin idari personele karşı tutumlarını gözden geçirmeleri gerekmektedir.*
- *Kampüs içerisinde çöpler düzenli bir şekilde alınmıyor. Bazı ağaçlar kurumuş ve bu durum yangına davetiye çıkartabilir.*
- *Üniversite hastanesi personel otoparkını hastane personeli dışında kalan personellerde kullanabilmeli.*
- *Rektör, Rektör Yardımcıları ve Genel Sekreterimizin zaman zaman birimleri ziyaret etmeleri, çalışanların motivasyonunu ve kuruma bağlılığını artıracaktır.*
- *Ulaşımında raylı sistemlerin inşa edilmesi çok iyi olur.*
- *Hafta sonu ailemizle kampüs alanında yemek yiyebileceğimiz mekanlar olması çok güzel olurdu.*
- *Özel işletmelerin personel karşı saygılı hareket etmelerini ve bu duruma karşı yöneticilerimizin gerekli önlemleri almalarını önemle rica ediyorum. Özellikle engelli insanlara karşı saygılı olunmasını bekliyorum.*
- *Üniversitemizde çeşitli birimlerde asansörlerin sürekli arızalı olması özellikle bedensel kısıtlılıkları olan kişiler için büyük sorun oluşturuyor. Merkezi laboratuvar binası bu konuda en sık sorun yaşanan bina olabilir.*
- *Yemekhanede kullandığımız suların geriye aşırı derecede plastik atık bıraktığını görüyorum. Bu atıkları ayrıştırma ve geri dönüşüme gönderme faaliyetleri ne kadar yapılıyor bilmiyorum. Yemekhanelere su filtreleme sistemi olan büyük sebil, sürahiler ve bardaklar eklenerek bir çözüm oluşturulabilir.*
- *Başka kurumlara gitmek isteyen personele muvafakat konusunda kolaylık sağlanmalı ve 20 yılını doldurmuş personel gidebilmeli.*

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına 1014 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= 1014)
Hazırlık Sınıfı	28
1. Sınıf	416
2. Sınıf	303
3. Sınıf	122
4. Sınıf	104
5. Sınıf	9
6. Sınıf	3
Diğer	29
Cinsiyet	Katılımcı sayısı (N= 1014)
Kadın	562
Erkek	452
Ailenin ikamet ettiği şehir	Katılımcı sayısı (N= 1014)
Tokat	334
Diğer	680

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.	280	226	326	126	56	2,46
2 Kantinlerde sunulan hizmetler yeterlidir.	308	261	285	109	51	2,34
3 Ulaşım hizmetlerinden memnunum.	664	151	126	44	29	1,64
4 Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları yeterlidir.	388	227	288	73	38	2,16
5 Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları yeterlidir.	299	156	289	174	96	2,62
6 Üniversitemizce öğrencilere verilen sağlık hizmetleri yeterlidir.	261	177	333	158	85	2,63
7 Üniversitemizde güvenlik önlemleri yeterlidir.	220	150	325	200	119	2,85
8 Kampüs genel olarak temizdir.	192	145	290	267	120	2,98
9 Yöneticiler öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	222	184	287	209	112	2,81
10 İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	176	134	304	237	163	3,08
11 Üniversitemizde öğrenci fikirlerine önem verilmektedir.	236	187	325	170	96	2,71
12 Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler yeterlidir.	415	250	220	76	53	2,11
13 Üniversitemizde kütüphane olanakları yeterlidir.	298	201	257	175	83	2,55
14 Laboratuvar, derslik ve atölyeler yeterlidir.	312	203	263	150	86	2,50
15 Uzaktan eğitim olanakları yeterlidir.	267	175	306	169	97	2,66
16 Öğrenci değişim programları etkin biçimde uygulanmaktadır.	187	193	408	149	77	2,74
17 Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı vardır.	219	207	348	162	78	2,68
18 Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı vardır.	115	130	314	297	158	3,25

19	Üniversitemizde yabancı dil eğitime yeterince önem verilmektedir.	305	213	300	130	66	2,45
20	Akademik danışmanım bana gerekli zamanı ayırmaktadır.	203	137	244	229	201	3,09
21	Kariyer planlaması konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	231	212	296	171	104	2,71
22	Bölüm/Programımdan memnunum.	126	94	243	264	287	3,49
23	Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitümden memnunum.	184	139	291	213	187	3,08
24	Üniversitemden memnunum.	163	156	347	202	146	3,01
2023 Genel Ortalama							2,69

* 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 ($\bar{x} = 2,69$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanlarının bulunduğu aralıkta yer almaktadır. 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. Akademik danışmanın öğrencilere gerekli zamanı ayırması
4. İdari personelin tutum ve davranışları
5. Öğrenim görülen okul

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki 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. Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler
3. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları
4. Kantinlerde sunulan hizmetler
5. Üniversitemizde yabancı dil eğitime verilen önem

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*

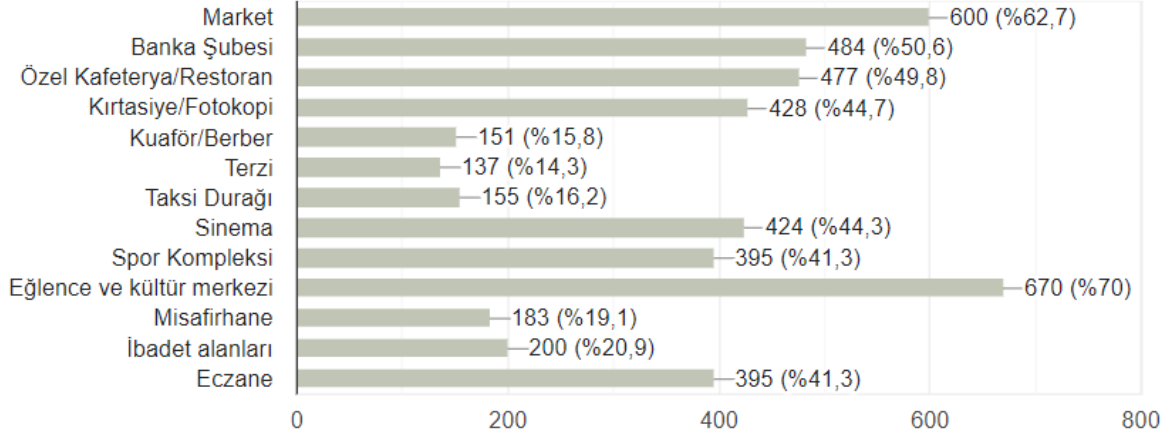
Fakülte/YO/MYO/Enstitü	n	\bar{x}
1. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi	38	3,02
2. Fen Edebiyat Fakültesi	85	2,96
3. Tokat Meslek Yüksekokulu	50	2,93
4. Turhal Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	17	2,91
5. Erbaa Meslek Yüksekokulu	18	2,89
6. Tokat Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	33	2,89
7. Niksar Uygulamalı Bilimler Fakültesi	15	2,85
8. Ziraat Fakültesi	54	2,84
9. Erbaa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	19	2,81
10. İslami İlimler Fakültesi	41	2,78
11. Almus Meslek Yüksekokulu	17	2,78
12. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	24	2,76
13. Hukuk Fakültesi	20	2,76
14. Eğitim Fakültesi	121	2,72
15. Adalet Meslek Yüksekokulu	11	2,71
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi	1014	2,69
16. Erbaa Sağlık Bilimleri Fakültesi	16	2,68
17. Pazar Meslek Yüksekokulu	33	2,64
18. Sağlık Bilimleri Fakültesi	105	2,58
19. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	55	2,55
20. Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	17	2,54
21. Reşadiye Meslek Yüksekokulu	14	2,53
22. Spor Bilimleri Fakültesi	14	2,48
23. Artova Meslek Yüksekokulu	11	2,46
24. Turhal Uygulamalı Bilimler Fakültesi	11	2,43
25. Niksar Meslek Yüksekokulu	22	2,43
26. Turhal Meslek Yüksekokulu	40	2,43
27. Tıp Fakültesi	55	2,34
28. Zile Meslek Yüksekokulu	14	2,33

*10 kişiden az yanıt gelen okullar sıralamaya dahil edilmemiştir.

Tablo 9’da görüldüğü gibi, toplam 28 birimden 10 ya da daha fazla öğrenci memnuniyet anketini yanıtlamıştır. 15 birimdeki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri Üniversite ortalamasının üzerindeyken 13 birimdeki öğrencilerin puanları genel ortalamanın altında kalmıştır. Öncelikle, genel ortalamanın altında kalan birimlerde öğrencilerin memnuniyetini arttıracak planlamaların yapılması gerektiği değerlendirilmektedir.

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 (% 70)
2. Market (% 62,7)
3. Banka şubesi (% 50,6)
4. Özel Kafeterya/Restoran (% 49,8)
5. Kırtasiye/Fotokopi (% 44,7)

5. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette öğrencilere diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 407 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= 407)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 305)	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	65
	Toplu taşımadaki sefer sayıları artırılmalı	49
	Merkez ve ilçe kampüslerinde ulaşım hizmetleri iyileştirilmeli	27
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	23
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	18
	Tıp Fakültesi yemekhanesindeki yemekler iyileştirilmeli	12
	Çöp kutularının sayısı artırılmalı	10
	ATM sayıları artırılmalı	10
	Kantin hizmetleri iyileştirilmeli	10
	Başiboş gezen köpeklere bir çare bulunmalı	10
	Merkez kampüste ışıklandırma iyileştirilmeli	10
	Kütüphane hizmetleri iyileştirilmeli	8
	Öğrenciye değerli olduğu daha fazla hissettirilmeli	8
	Lavabolarda sabun ve peçete bulunmalı	7
	Kampüsteki ortak alanlardaki çöpler düzenli toplanmalı	7
	Yemekhanede çıkan yemekler çeşitlendirilmeli	5

	Yemekhane sayısı artırılmalı	5
	Merkez kampüste eczane açılmalı	5
	Ulaşımında alternatif yollar geliştirilmeli	5
	Yurt olanakları artırılmalı	5
	Toplu taşıma fiyatları düşürülmeli	3
	Ambulans olmalı	3
Yönetmel uygulamalar (f= 27)	Güvenlik hizmetleri iyileştirilmeli	15
	Kampüse öğrenci dışı giriş çıkışlar daha sıkı kontrol edilmeli	5
	Üniversite burs imkanları artırılmalı	3
	İdari personel-öğrenci iletişimi iyileştirilmeli	3
	Üniversite bünyesinde daha fazla kısmi çalışma imkanı sunulmalı	1
Kampüs yaşamı (f= 65)	Sosyal ve kültürel aktivite sayısı artırılmalı	17
	Market sayısı artırılmalı	10
	Kampüs içindeki restoran ve kafe sayısı artırılmalı	8
	Yeşil alanlara gerekli bakımlar yapılmalı	5
	Kampüs içindeki ring sayısı artırılmalı	5
	Sosyal ve kültürel amaçlı öğrenci gezileri düzenlenmeli	5
	Kırtasiye sayısı artırılmalı	5
	Sportif aktivitelerin sayısı artırılmalı	4
	Yeşil alanlar ve çevre düzenlemesi iyileştirilmeli	3
	Öğrenci kulüpleri daha aktif olmalı	2
	Oyun salonu olmalı	1
Eğitim-öğretim (f= 34)	İhtiyacı olan fakülte, MYO ve YO bünyesindeki derslik sayısı artırılmalı	10
	Dersliklerin fiziki koşulları iyileştirilmeli	8
	Öğretim amaçlı öğrenci gezileri düzenlenmeli	5
	Akademik danışman-öğrenci iletişimi iyileştirilmeli	5
	Ders materyalleri çeşitlendirilmeli	5
	Öğrenci değişim programlarıyla ilgili daha fazla bilgilendirme yapılmalı	1
İlçe kampüsleri (f= 15)	İlçelere daha fazla sosyal ve kültürel olanak sağlanmalı	6
	İlçe kampüslerindeki bankamatik sayısı/çeşitliliği artırılmalı	5
	İlçelerdeki barınma sorununa çözüm bulunmalı, öğrenci yurtları yapılmalı	4
	İkinci öğretim dersleri sabah saatlerinde yapılmamalı	1

Tablo 10’da görüldüğü gibi, 407 öğrenci üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 48 farklı öneri getirmiştir. Öneriler yanında birçok katılımcı genel memnuniyetlerini ve teşekkürlerini ifade etmişlerdir. Öğrencilerin getirdiği öneriler destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim ve ilçe kampüslerine ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yöneliktir. Öğrencilerin bu görüş ve önerilerini temsil eden bazı doğrudan ifadeleri aşağıda verilmiştir:

- *Kütüphane çok küçük, öğrencilere yetersiz geliyor ve tuvaletler çok kirli. Kütüphane ortamının temiz olması gerekiyor. Kütüphaneden geceleri geç çıktığımızda köpeklerle birlikte yürüyoruz.*
- *Otobüsler çok kötü durumda yeni ve büyük olması gerekir. Kantinler çok pahalı öğrenciler için uygun değil.*
- *Yemekhanenin yemeklerinden hiç memnun değilim ayrıca yemek sırası çok fazla.*
- *Eczane çok gerekli. Ayrıca bir market kampüs için yeterli değil.*
- *Lütfen tuvaletlerin temizliğine daha fazla dikkat ederseniz memnun olurum.*

- *Ulaşım konusunda çok sıkıntı yaşıyoruz.*
- *Kampüse çok fazla yabancı araç giriş-çıkış yapıyor. Bu konuda önlemler artırılmalı.*
- *Kampüste çöp kutusu çok yetersiz ayrıca ışıklandırma konusunda iyileştirme yapılmalı.*
- *Ulaşım araçlarının yeterli olduğunu düşünmüyorum ayrıca sosyal aktivite sayıları artırılmalı.*
- *Temizlik çok büyük bir sorun özellikle merkezi yemekhane ve çevresinde.*
- *Ulaşım konusunda yaşadığımız zorluğa çözüm üretilmesini rica ediyoruz.*
- *Tıp Fakültesi ve Diş Hekimliği Fakültesi yemekhanesinde çıkan yemekler çok kötü.*
- *Yürüyüş yolunun etrafındaki yeşillik alanlarda oldukça fazla çöp var. İlginiz ve alakanıza şimdiden teşekkür ederim.*
- *Kampüs otobüslerine lütfen bir çare bulunsun.*
- *Üniversitemizde daha fazla sosyal faaliyetler olması gerektiğini düşünüyorum. Çalışanların da öğrencilerle daha iyi iletişim kurmasını bekliyorum.*
- *Yemekhane çok küçük gerçekten yetmiyor.*
- *Diş Hekimliği Fakültesinin yemekhane hizmetinden hiç memnun değilim. Yemeklerin iyileştirilmesi bizleri memnun edecektir. Binamızdaki prelinik ve kliniklerimizin temizliği iyi yapılmıyor. Klinikte bulunması gereken (peçete, eldiven, sıvı sabun vb.) malzemelerin yetersiz olması bizleri zor duruma sokuyor.*
- *Okulumuzda yeterli sosyal tesis olduğunu düşünmüyorum. Değerlendirilecek büyük bir kampüs alanı var. Bu anketten sonra düşüncelerimizi dikkate almanızı ve yenilikler getirmenizi umuyorum. Şimdiden teşekkürler.*
- *Bilgisayar laboratuvarlarındaki bilgisayarlar çok kötü işlem yapamıyoruz. Öğretmenlerimiz durumu ilgili birimlere iletmış fakat olumlu dönüşler alınmamış. Ben bir bilgisayar programlama öğrencisi olarak kullandığımız bilgisayarların yetersiz olduğunu düşünüyorum.*
- *Kampüste çok fazla köpek var. Bu durum biz öğrenciler için tehlike oluşturuyor. Birçok defa şikayet edilmesine rağmen değişiklik olmadı. Ayrıca market sıkıntısı çekiyoruz. Kampüste sadece tek bir market var o da çok küçük. Tüm öğrenciler için oldukça yetersiz. Eczane konusu da oldukça önemli. Kampüste ilaç temin edebileceğimiz bir yer yok ve en yakın eczane yarım saat uzaklıkta. Umarım görüşlerimiz dikkate alınmaktadır.*

DIŞ PAYDAŞ ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Dış Paydaşlara İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına dış paydaşlarımızdan 41 kişi katılmıştır. Katılım sağlayan paydaşlarımızın dağılımı Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Ankete Katılan Dış Paydaşların Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	n
Bakanlıklara Bağlı Kamu Kurumları (Kaymakamlıklar ve İlgili İl Müdürlükleri)	21
Üniversiteler	8
Mezun Öğrenci	5
Diğer	4
Belediyeler (İl ve ilçe belediyeleri)	3
Toplam	41

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.	8	3	1	10	10	9	3,64
2 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir.	11	3	4	9	7	7	3,37
3 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin idari personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir.	11	4	4	7	6	9	3,40
4 Dış paydaşlarla iş birliğine önem verilmektedir.	8	4	3	12	5	9	3,36
5 Öğretim müfredatı bilimsel gelişmeler ve sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda her daim güncel tutulmaktadır.	16	1	4	9	6	5	3,40
6 Öğrencilerin istihdam olanakları araştırılmakta ve istihdamı arttırmak için çalışmalar yapılmaktadır.	16	4	3	10	3	5	3,08
7 Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir.	16	2	4	5	8	6	3,48
8 Etik değerlere, güvenilirliğe, tarafsızlığa ve şeffaflığa önem verilmektedir.	16	4	2	4	10	5	3,40
9 Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir	13	1	4	10	7	6	3,46
10 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin tanınırlık düzeyinin yüksek olduğunu düşünüyorum.	7	6	6	12	5	5	2,91
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.	8	7	1	6	10	9	3,39
2023 Genel Ortalama							3,35

* 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 orta düzeydedir ($\bar{x} = 3,35$). Bu değer 2,60 ile 3,39 arasında ele alınan “orta düzeyde katılıyorum”

düzeyindeki puanların üst sınırına yakındır. Anket maddeleri arasında en yüksek ortalamaya sahip olan “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.” ($\bar{x} = 3,64$), “Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir.” ($\bar{x} = 3,48$), “Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir.” ($\bar{x} = 3,46$) ifadelerine büyük ölçüde katılımın sağlandığı görülmektedir. Bunların yanı sıra 2023-2024 eğitim öğretim yılında, geçtiğimiz yıla kıyasla dış paydaşların üniversiteden genel memnuniyetinde önemli bir artış 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 41 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. Bölgesel kalkınmaya etkisinin yüksek olması	1. Kamu-Sanayi işbirliğinin güçlendirilmesine yönelik faaliyetler artırılabilir.
2. Alanında uzman akademik personelin varlığı	2. Çevre bilinci ve temizlik hizmetleri artırılabilir.
3. Şehir ile bütünleşik ve barışık olması	3. Üniversiteler arası araştırmaya yönelik faaliyetler daha çok desteklenebilir.
4. Şehrin sosyal ve kültürel gelişimine değer katması	4. Mezun öğrencilere, yönlendirme ve iş imkanları konusunda destekleme çalışmaları yapılabilir.
5. Eğitimin kaliteli olması	5. Sosyal faaliyetler artırılabilir.
6. Ulaşım kolaylığı	6. Kampüsteki sosyal ve kültürel olanaklar artırılabilir.
7. Yenilikçi bir üniversite olması	
8. Kullanışlı bir kampüse sahip olması	
9. Girişimci, araştıran, üreten ve gelişen bir üniversite olması	
10. Öğrencilerine değer veriyor olması	
11. Eğitim kadrosunun genç ve çalışkan 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 41 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. Staj uygulamaları
2. Uygulamaya yönelik faaliyetler
3. Tarımsal danışmanlık
4. Madde bağımlılığı eğitimleri
5. Organ bağıışı farkındalığı ile ilgili çalışmalar
6. Üreticilere yönelik eğitimler
7. Engelli bireylere yönelik hizmetler

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

2023 yılında öğrencilerimizin, personelimizin ve dış paydaşlarımızın üniversitemizden memnuniyetini ölçümleyerek gerekli tedbirleri almak üzere 1014 öğrenci, 314 akademik personel, 178 idari personel ve 41 dış paydaşa anket uygulanmıştır. Uygulama sonrası yapılan analizlerde genel olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 34 farklı birimden 314 akademik personel katılmıştır.
- Akademik personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.
- Ayrıca akademik personel, “Yöneticilere ulaşmak kolaydır.”, “Dersler uzmanlık alanına göre dağıtılmaktadır.”, “Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır.”, “Bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır.”, “İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur.” gibi ifadelerle büyük ölçüde katılım göstermiştir.

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

1. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması
2. Derslerin uzmanlık alanına göre dağıtılıyor olması
3. Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler olması
4. Akademik personelin görev tanımına uygun olarak çalıştırılıyor olması
5. İdari personelin akademik personele karşı tutumlarının olumlu olması

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

1. Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek
2. Ulaşım hizmetleri
3. Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
4. Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi desteği
5. Yemekhane hizmetleri

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

1. Özel kafeterya / restoran (% 58,6)
2. Banka şubesi (% 53,2)
3. Eğlence ve kültür merkezi (% 50,6)
4. Spor kompleksi (% 36,3)
5. Kırtasiye/fotokopi (% 36)

• Akademik personel diğer görüş ve önerilerin sorulduğu açık uçlu soruda; destek hizmetleri, yönetsel uygulamalar, kampüs yaşamı, eğitim-öğretim, ar-ge ve ilçe kampüslerine

ilişkin hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik toplam beş tema altında görüş önerilerini sunmuşlardır.

2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına, idari birimlerden 161 ve akademik birimlerden 17 olmak üzere toplam 178 idari personel katılmıştır.

• İdari personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.

• İdari personel, “Öğretim elemanlarının idari personele yönelik tutumları olumludur.”, “Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde iş birliği yapmaktadır.” ve “Donanım ve malzemeler kolaylıkla temin edilmektedir.” ifadelerine 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. Yeşil alanların yeterli olması
2. Güvenlik hizmetlerinin yeterli olması
3. Yöneticilere ulaşmanın kolay olması
4. İdari personelin kendi arasında koordineli çalışması
5. Kampüste yeteri kadar oturma alanının olması

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

1. Ulaşım hizmetleri
2. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
3. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
4. Yemekhanede sunulan hizmetler
5. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri

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

1. Banka Şubesi (% 53,9)
2. Eğlence ve Kültür Merkezi (% 49,4)
3. Market (48,9)
4. Özel Kafeterya/Restoran (% 44,9)
5. Eczane (% 42,7)

• 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 1014 öğrenci katılmıştır.
- Öğrencilerimizin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.
- 15 birimin öğrencileri genel ortalamanın üstünde bir memnuniyete sahipken 13 okulun öğrencilerinin genel ortalamanın altında bir memnuniyete sahip olduğu görülmüştür.
- 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. Akademik danışmanın öğrencilere gerekli zamanı ayırması
4. İdari personelin tutum ve davranışları
5. Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu/Enstitü memnuniyeti

- Öğrenci yanıtlarına göre iyileştirilmesi gereken ilk beş hizmet alanı en öncelikliden başlayarak şöyledir:

1. Ulaşım hizmetleri
2. Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler
3. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanaklarının yeterliliği
4. Kantinlerde sunulan hizmetler
5. Üniversitemizde yabancı dil eğitime verilen önem

- Öğrencilerin kampüste bulunmasını/iyileştirilmesini istediği ilk beş yer şöyledir:

1. Eğlence ve kültür merkezi (% 70)
2. Market (% 62,7)
3. Banka şubesi (% 50,6)
4. Özel Kafeterya/Restoran (% 49,8)
5. Kırtasiye/Fotokopi (% 44,7)

- 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 21 Bakanlıklara bağlı kamu kurumu, 8 üniversite, 5 mezun öğrenci, 4 diğerleri ve 3 belediye olmak üzere toplam 41 dış paydaş katılmıştır.

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

- Anket maddeleri arasında en yüksek ortalamaya sahip olan “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.”, “Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir.” ve “Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir.” ifadelerine büyük ölçüde katılımın sağlandığı görülmüştür.

- Bunların yanı sıra 2023-2024 eğitim öğretim yılında, geçtiğimiz iki yıla kıyasla dış paydaşların üniversiteden genel memnuniyetinde artış olduğunu da söylemek mümkündür.

- Ankette Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin güçlü yönlerinin ve gelişime açık yönlerinin sorulduğu açık uçlu soruda dış paydaşlarımızın 11 güçlü yön ve 6 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 7 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 sağlanmaktadır.					
6.	Öğretim elemanları akademik çalışmalarını için yeterince zaman ayırabilmektedir.					
7.	Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği yeterlidir.					
8.	Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir.					
9.	Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir.					
10.	Akademik personele ayrılan ofisler yeterlidir.					
11.	Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır.					
12.	İdari personel işinde oldukça yeterlidir.					
13.	İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur.					

14.	Yöneticilere ulaşmak kolaydır.					
15.	Yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır.					
16.	Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır.					
17.	Yöneticiler akademik personele karşı adildir.					
18.	Kampüste bulunan yeşil alanlar yeterlidir.					
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 memnunum.					
24.	Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum.					
25.	Özel işletmelerce sunulan hizmetlerden memnunum.					
26.	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.					
27.	Ulaşım hizmetleri yeterlidir.					
28.	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.					
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

--

Katkılarımız 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 kolaydır.					
6.	Yöneticiler idari personelin sorunlarına karşı duyarlıdır.					
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 yeterlidir.					
11.	Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır.					
12.	Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır.					
13.	Yeşil alanlar yeterlidir.					
14.	Araç park alanları yeterlidir.					
15.	Genel olarak çevre temizdir.					

16.	Üniversitemizdeki sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yeterlidir.					
17.	Yemekhane sunulan hizmetlerden memnunum.					
18.	Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum.					
19.	Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetlerinden memnunum.					
20.	Ulaşım hizmetleri yeterlidir.					
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

Diğer Görüş ve Önerileriniz

--

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.) yeterlidir.					
3.	Ulaşım hizmetlerinden memnunum.					
4.	Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları yeterlidir.					
5.	Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları yeterlidir.					
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 yeterlidir.					
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 ayırmaktadır.					
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.) are 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 are 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 are 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 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 seğeneği 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 Őirketler, 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.	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.						
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 ☺