



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMALARI

SONUÇ RAPORU - 2021

ARALIK-2021

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	3
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI	4
1. Ankete Katılan Akademik Personele İlişkin Bilgiler	5
2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	5
3. 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	20
4. Kampüste Öncelikle Bulunması/İyileştirilmesi İstenilen Yerler (Öğrenci)	21
5. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular	22
DIŞ PAYDAŞ ANKETİ SONUÇLARI	27
1. Ankete Katılan Dış Paydaşlara İlişkin Bilgiler	28
2. Dış Paydaşların Memnuniyet Düzeyleri ve İyileştirmeye Açık Alanlar	28
3. Dış Paydaşlara Göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Güçlü Yönleri ve Gelişime Açık Yönleri.....	29
4. Dış Paydaşların Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile İş birliği Yapılması Gerekliğini Düşündükleri En Önemli Konular	30
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	32
1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar	33
2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar	34
3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar	35
4. Dış Paydaşlara İlişkin Sonuçlar	36
EKLER	37
EK-1 AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	38
EK-2 İDARİ PERSONELMEMNUNİYET ANKETİ	40
EK-3 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ	42
EK-4 DIŞ PAYDAŞ ANKETİ	46

GİRİŞ

Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen kalite çalışmalarının en önemli amaçlarından biri de iç ve dış paydaşlarımızın üniversitemizden memnuniyetlerini arttırmaktır. 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 (EK-1, EK-2, Ek-3, Ek-4) anketler 1202 öğrenci (1169 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, 33 yabancı uyruklu öğrenci), 249 akademik personel, 151 idari personel ve 174 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 30 farklı birimden 249 akademik personel katılmıştır. Ankete katılan akademik personelin birim, sayı ve unvanlarına göre dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

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

Birim	Prof.	Doç.	Dr. Öğr. Ü.	Arş. Gör	Öğr. Gör.	Diğer	Toplam
Diş HF	0	2	3	0	0	0	5
Eğitim F	2	4	16	6	0	0	28
Erbaa SBF	0	0	1	0	0	0	1
Erbaa SBBF	0	0	2	0	0	1	3
Fen Edebiyat F	4	9	11	5	1	0	30
İİBF	2	4	2	1	0	0	9
İslami İlimler F	0	5	2	3	1	0	11
Mühendislik ve Mimarlık F	3	7	8	4	1	0	23
Niksar UBF	0	0	1	0	0	0	1
Sağlık Bilimleri F	0	0	5	3	3	0	11
Spor Bilimleri F	0	1	1	0	1	0	3
Tıp F	2	5	1	9	0	0	17
Turhal UBF	0	0	3	0	0	0	3
Ziraat F	7	0	5	4	3	0	19
Devlet Konservatuvarı	1	0	0	0	0	0	1
Yabancı Diller YO	0	0	0	0	2	0	2
Zile Dinçerler TİOYO	0	1	0	0	1	0	2
Almus MYO	0	0	2	0	5	0	7
Artova MYO	0	0	0	0	9	0	9
Erbaa MYO	0	0	2	0	7	0	9
Erbaa SHMYO	0	0	0	0	2	0	2
Niksar MYO	0	0	1	0	8	0	9
Pazar MYO	0	0	0	0	5	0	5
Reşadiye MYO	0	0	1	0	8	0	9
Tokat MYO	0	0	1	0	11	0	12
Tokat SHMYO	0	0	1	0	1	0	2
Turhal MYO	0	0	0	0	4	0	4
Turhal SHMYO	0	0	0	0	2	0	2
Zile MYO	0	0	1	0	4	0	5
Rektörlüğe Bağlı Bölümler	0	0	0	0	5	0	5
Toplam	21	38	70	35	84	1	249

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 ters maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 2. Akademik Personelin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Dersler uzmanlık alanına göre dağılmaktadır	9	11	33	104	92	4,04
2 Akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır	11	8	37	101	92	4,02
3 Bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır	8	17	40	88	96	3,99
4 Bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır	12	20	56	96	65	3,73
5 Bilimsel faaliyetlere yeterli maddi destek sağlanmamaktadır	38	47	82	54	28	2,95

6	Öğretim elemanları akademik çalışmalarını için yeterince zaman ay.	20	41	66	87	35	3,31
7	Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fotokopi vs. desteği <u>yeterli değildir</u>	49	50	55	43	52	3,00
8	Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir	19	45	67	81	37	3,29
9	Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir	5	19	48	104	73	3,89
10	Akademik personele ayrılan ofisler <u>yeterli değildir</u>	75	55	44	32	43	2,65
11	Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır	37	40	74	66	32	3,06
12	İdari personel işinde oldukça yeterlidir	20	27	74	92	36	3,39
13	İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur	13	17	33	124	62	3,82
14	Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>	139	57	36	6	11	1,77
15	Yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır	16	17	46	91	79	3,80
16	Yöneticiler öneri ve eleştirilere <u>açık değildir</u>	99	67	42	21	20	2,18
17	Yöneticiler akademik personele karşı adildir	22	30	37	96	64	3,60
18	Kampüste yeşil alanlar <u>yeterli değildir</u>	121	59	31	25	13	2,00
19	Araç park alanları yeterlidir	35	31	45	67	71	3,43
20	Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır	18	34	61	76	60	3,51
21	Genel olarak çevre temizdir	9	27	59	117	37	3,59
22	Üniversitemizdeki sos., kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler yet.	48	58	79	55	9	2,67
23	Yemekhanede sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim</u>	37	45	68	51	48	3,11
24	Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden memnunum	17	31	82	90	29	3,33
25	Özel işletmelerce sunulan hizmetlerden memnunum	22	33	108	70	16	3,10
26	Kütüphane hizmetleri yeterlidir	18	24	54	102	51	3,58
27	Ulaşım hizmetleri yeterlidir	54	51	72	50	22	2,74
28	Güvenlik hizmetleri <u>yeterli değildir</u>	62	69	55	41	22	2,57
29	Lojman ve barınma olanakları yeterlidir	97	58	58	26	10	2,17
30	Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim	20	25	45	93	66	3,64
Genel Ortalama							3,20

* 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 ($\bar{x} = 3,20$). Bu değer 2,60 ila 3,39 arasında ele alınan orta düzeyde katılım puanlarının üst sınırına yakındır. Ayrıca akademik personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “akademik personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır” ($\bar{x} = 4,02$), “bölüm/anabilim dalı içinde olumlu ilişkiler vardır” ($\bar{x} = 3,99$), “bölüm/anabilim dalları arası olumlu ilişkiler vardır” ($\bar{x} = 3,73$), “yöneticiler akademik personelin sorunlarına karşı duyarlıdır” ($\bar{x} = 3,80$), “tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim” gibi ifadelerle büyük ölçüde katılım göstermiştir ($\bar{x} = 3,64$).

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

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

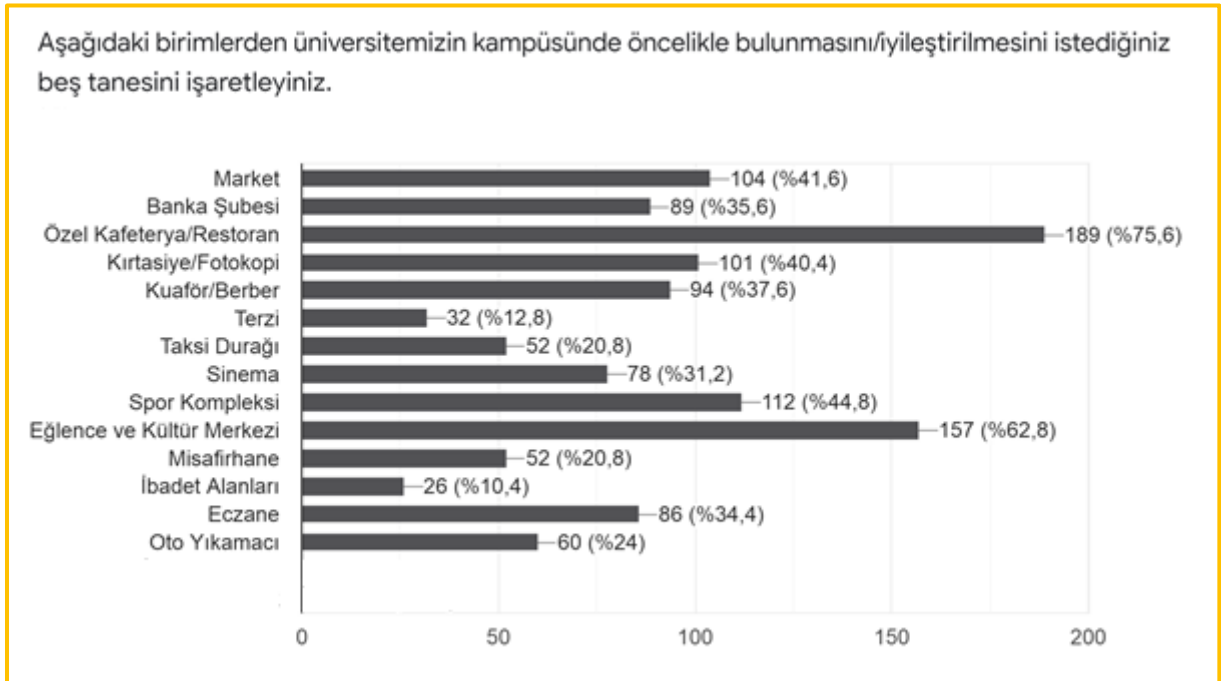
Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerindeki (ters maddeler için 2,59 ve altındaki) ortalamaya sahip maddelerde ifade edilen hizmetler (büyük ölçüde katılıyorum + tamamen katılıyorum) memnun olunan alanlar

olarak kabul edilmiş, bu sınırların dışındaki değerler iyileştirmeye açık yönler olarak belirlenmiştir. Buna göre öncelik sırasına uygun biçimde akademik personel açısından üniversitemizde iyileştirmeye açık ilk 10 alan şunlardır:

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

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 (% 75,6)

2. Eğlence ve kültür merkezi (% 62,8)
3. Spor kompleksi (% 44,8)
4. Market (% 41,6)
5. Kırtasiye / fotokopi (% 40,4)

4. Akademik Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette akademik personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 60 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= 60)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 64)	İdari personelin hizmet niteliği arttırılmalı	2
	Uzun yıllar aynı idari görevi yürütmüş olan personel için görev değişimi yapılmalı	3
	Akademik personelin dilek ve isteklerini daha kolay ulaştırılabileceği imkanlar sunulmalı	2
	Eğitim öğretimin olmadığı zamanlar için nöbet sistemi getirilmeli	1
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli ve bu konuda farkındalık oluşturulmalı	3
	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	7
	Yemek çeşitliliği arttırılmalı	4
	Özellikle sağlık alanında kullanılan makine ve teçhizatlar güncel ihtiyaçlara uygun olarak yenilenmeli	2
	Kütüphane veri tabanları sayısı arttırılmalı	2
	Kütüphaneye güncel süreli yayınlar alınmalı ve bunun tanıtımı yapılmalı	3
	Bilgisayar niceliği ve niteliği arttırılmalı	3
	Öğretim elemanlarının tümüne bilgisayar, yazıcı harici bellek gibi teknik ekipman desteği sağlanmalı	5
	Tıp fakültesi ve çevresinde otopark imkanları iyileştirilmeli	2
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	4
	Kapalı otoparklar oluşturulmalı	2
	Kütüphane hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Ofis malzemeleri yeterli miktarda sunulmalı	2
	Toplu taşıma hizmetleri iyileştirilmeli	4
	Yurt olanakları arttırılmalı	1
	Üniversite kulüpleri daha aktif olmalı	1
	Sosyal projelere ağırlık verilmeli	1
	Binaların fiziki koşulları akademik çalışmaları aksatmayacak ve ihtiyacı karşılayacak şekilde iyileştirilmeli	3
	Üretken akademisyenler ödüllendirilmeli	1
	Bina giriş katları öğrencilerin verimli ve keyifli vakit geçirebileceği bir şekilde donatılmalıdır (okuma köşeleri, dinlenme alanları, çalışma masaları, masa tenisi masaları vb.)	1
	Personelin çocukları için kampüse anaokulu, ilkokul, ortaokul açılmalı	2
	Kampüste bir bilim merkezi kurulmalı	1
	Yönetici atamalarında liyakat gözetilmeli	4
Yönetsel uygulamalar (f= 14)	Yöneticiler tarafsız davranmalı, konuları kişiselleştirmemeli	1
	Yönetim görevleri çok uzun yıllar sürmemeli dönüşümlü yapılmalı	1
	Bilimsel faaliyetler daha çok desteklenmeli	2

	Her anabilim dalına en az bir araştırma görevlisi verilmeli	1
	Akademik personel ile yönetim daha sık toplantı yapmalı	2
	Personele yönelik toplu konut planlanmalı	1
	Ofis şartları ve niteliği unvana göre belirlenmemeli	1
	Ücretli kullanım alanlarında fiyatlar düşürülmeli (yemekhane, havuz, konuk evi vs.)	1
Kampüs yaşamı (f= 25)	Kampüs yaşamını güçlendirecek sosyal alanların sayısı artırılmalı	4
	Yüzme havuzunda akademik personel için her gün ayrı bir saat ayrılmalı, temizlik ve bakımına özen gösterilmeli	1
	Üniversite ile şehir merkezi arasında bisiklet yolu yapılmalı	1
	Yeşil alanlar iyileştirilmeli çevre düzenlemesi ve peyzaj çalışmaları yapılmalı	3
	Kampüs içindeki çöp kovaları sık sık boşaltılmalı veya yerlerine daha büyük çöp kovaları konulmalı	1
	Kampüs içine kuru temizleme hizmeti getirilmeli	3
	Çevre temizliği iyileştirilmeli	5
	Daha fazla kafe / restoran açılmalı	2
	Ailelerin de kullanabileceği bir mesire alanı düzenlenmeli	1
	Üniversite personelinin ailesi ile zaman geçirebileceği rekreasyon alanı olmalı	3
Eğitim-öğretim (f= 3)	Uzaktan eğitim sisteminin fen ve mühendislik bölümleri için daha kullanışlı olabilmesi amacıyla sistem Annotate, geo gibi programları da desteklemeli	1
	Öğrenciler gerçek başarı düzeylerini yansıtacak şekilde değerlendirilmeli	1
	Yabancı uyruklu öğrencilere en azından ilk yıl İngilizce dersler açılmalı	1
İlçe kampüsleri (f= 4)	İlçelere daha fazla sosyal olanak sağlanmalı	1
	Üniversitenin tüm birimlerinin aynı oranda kaliteli hizmet alıp almadıkları takip edilmeli	3

Tablo 3'te görüldüğü gibi, 60 akademik personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 110 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.

- *Üniversitemizin konumu, yeşil alanları, akademik ve idari yapısı, bilimsel projelere verilen destekler gibi pek çok açıdan beğeniyorum. Önerebileceğim tek konu Fizik, Kimya ve Biyoloji gibi temel bilimlerde bilimsel çalışmalara destek olmaları ve akademik devamlılığın sağlanması dikkate alınarak daha fazla araştırma görevlisi görevlendirilmesinin uygun olacağıdır. Saygılarımla...*
- *Çok daha güzel bir Üniversite için her alandaki yöneticiler kalite ve yetenekleri dikkate alınarak seçilmeli, huzurlu bir çalışma ortamı oluşturulmalıdır. Nitekim akademisyenin huzur ve güven içinde olması; eğitimde isteklilik, istikrarlılık, birliktelik ve kaliteyi de beraberinde getirecektir. Yaklaşan Öğretmenler Günü gibi özel günlerde, akademisyenlere değer verildiği hissettirilmelidir. Daha güzel ve başarılı bir TOGÜ için gayrete devam ediyoruz. Görülmek, takdir ve teşvik edilmek temennisiyle saygılarımı sunarım.*
- *Yemekhanede çıkan yemekler oldukça lezzetsiz. Gerekirse fiyatlar arttırılıp kalite ve yemek çeşidi arttırılmalı.*

- *Yemekhanede hep aynı yemekler aynı günlerde çıkıyor. Çeşit artabilir. Salata bar olabilir. Sosyal tesis fiyatları şehirdeki özel işletmelerle neredeyse aynı. Daha uygun fiyatlı menüler sunulmalı. Kampüsün 24 saat yaşayan bir yer olması için öğrencilerin ve personelin vakit geçirebileceği alanlar arttırılmalı. Özellikle yemek mekanları sayısı çok sınırlı. Kampüsün çok ciddi bir çevre düzenlemesi ve peyzaj çalışmasına ihtiyacı var. Evet yeşili bol bir kampüs ama düzensiz ve dağınık. Ayrıca çöp kovaları yetersiz. Öğrenciler çöplerini kovalara atıyor ama çok hızlı doluyor. Ya sık sık boşaltılmalı ya da büyükleri konmalı.*
- *Çalışmalarınız için teşekkür ederiz, başarılarınızın devamını dileriz.*
- *"Uzem sisteminde Fen ve mühendislik bölümleri için kullanılacak programlar yetersiz. Mesela sistem, Annotate ve geo gibi programlarla desteklenebilir.*
- *Çocuklarımızın öğrenim görebileceği ilk orta düzeyde okullar açılmalı.*
- *Kampüsün en önemli sorununun toplu taşıma olduğunu düşünüyorum. Bunun çözümünün üniversite idaresinde olmadığını da farkındayım ancak kampüsü muhteşem bir yer haline getirsek bile o dolmuşlar ile kampüse gelip-giden birisi eşine-dostuna Taşlıçiftlik Yerleşkesi hakkında olumlu görüş bildirmez.*
- *Fakültedeki makine/teçhizat eksikleri bulunmaktadır. Uygun ve güncel tedaviler için bu eksiklerin giderilmesi hem hastalar hem de hekimler için faydalı olacaktır.*
- *Öğretim üyeleri ve idari personelin hafta sonu ve tatillerde ailece zaman geçirebileceği mesire alanı olmasını çok isterim*
- *Kütüphane veri tabanları bunları çok az kişi kullanıyor diye iptal edilmemelidir. Üniversitenin kütüphaneleri bir kalite göstergesidir.*
- *Kütüphaneye güncel süreli yayınların alınması ve bunun tanıtımının yapılması gerekmektedir.*
- *Kampüse kuru temizleme ve çamaşırhane açılmalı.*
- *Genel olarak üniversitenin yönetim süreci oldukça adil ve çift yönlü iletişim yapısına sahip. TOGÜ'lü olmak güzel bir duygu. Teşekkürler.*
- *Sanırım aynı anketi bir iki yıl önce de doldürmüştük. Bunun sonuçları paylaşıldı ve hatırladığım kadar yemekhanede çıkan yemeklerden kimse memnun değildi. o günden bugüne yemekhanede değişen bir şey olmadı. Yemekler soğuk ve lezzetsiz. Aynı şekilde sosyal tesislerdeki hizmet de yemekhanedekinden farksız. Bu nedenle esnaf lokantası tarzında sulu yemek yapan bir restoran açılması ve kalite açısından takibinin yapılması gerekli gibi görünüyor. İkinci sıradaki sorun lojman ve barınma sorunuyla ilgiliydi. Bununla ilgili de herhangi bir çalışma yapılmadı. Talep toplanıp TOKİ'ye ya da herhangi bir inşaat firmasına kampüs yakınlarında ya da güneşli taraflarında konut inşa ettirilebilir. 5-6 sene önce böyle bir talep toplandı fakat uygulamaya geçilemedi. (Bildiğim kadarıyla yeterli talep oluşmuştu.) Teşekkür ederim.*
- *Akademik personel ile yöneticilerin daha çok görüşmelerini, bölümlerle periyodik toplantı yapılmasını, sosyal projelere ağırlık verilmesini, öğrencilerin taleplerinin periyodik olarak alınmasını, üretken akademisyenlerin ödüllendirilmesini, uygulamalı bölümlerde Araştırma görevlisi alınarak genç bilim insanlarının akademiye kazandırılmasını öneririm.*
- *Çalıştığımız birim üniversite kampüsüne oldukça uzak olmasından dolayı birçok olanaktan yararlanamama durumumuz var. Kendi birimiz için öncelikle hem akademik ve idari personelin hem de öğrencilerin kullandığı yemek hizmetinin acilen geliştirilmesi gerekmektedir. Sunulan yemek kalitesi hakkında hemen hemen tüm öğrenci ve çalışma arkadaşları şikayetçi. Kolaylıklar dilerim.*

- *Kampüste yaşamın olması gerektiğini düşünüyorum. Bunun için somut adımların atılmasına ihtiyaç var.*
- *Üniversite personelinin ailesi ile zaman geçirebileceği rekreasyon alanı olmalı*
- *Akademik faaliyetleri yürütmek için araştırma görevlilerine kurum tarafından bilgisayar temin edilmemektedir. Yine aynı şekilde gerekli evrak işlemlerinin yürütülmesi için araştırma görevlilerine yazıcı, kartuş imkânı kurum tarafından sağlanmamaktadır. Kuruma ait bilgilerin depolanması ve saklanması amacıyla harici hard disk gibi yüksek depolama kapasiteli ek cihaz desteklerinin araştırma görevlilerine verilmesi gerekmektedir. Ayrıca şu an kendim bulunduğum odadan her ne kadar memnun olsam da kurumumuzda pek çok akademik personel uygun şartlar sağlanamamış ergonomik olmayan odalarda görevlerini yürütmektedir. Bu önemli sorunların dikkate alınmasını temenni eder ve saygılarımı sunarım.*
- *Çevre düzenlemesi ve temizliğine daha fazla özen gösterilebilir.*
- *Tıp Fakültesi ve çevresinde trafik ve park sorunu her gün büyüyor. Tıp ve diş hekimliği fakülteleri üniversiteye ait sosyal ve kültürel olanaklardan yararlanamıyor. Çok ciddi kapalı alan ve oda sorunları olmaya başladı.*
- *Kapalı otopark ihtiyacına en kısa zamanda çözüm bulunmalıdır. Büyük bir kampüse sahip TOGÜ'de yeşil alanlar artırılmalı, çimenlerin ve ağaçların niteliği ve niceliği artırılmalıdır. Özellikle her alan çeşit çeşit meyve ağaçları dikilerek öğrencilerin faydalanması sağlanmalıdır.*
- *Uzun yıllar idari görevde olanların değişmesi gerekir. Eğitimin olmadığı zamanlarda okulda nöbet sisteminin tesis edilmesi gerekir. İdarecilerin herkese adil yaklaşması elzemdir.*
- *Kampüsümüze yakışır nitelikli bir anaokulu kurulması ve bilim merkezinin yer almasını önermekteyim.*

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına idari, akademik ve diğer birimlerden 151 idari personel katılmıştır. Birimlerden ankete katılan idari personel sayısı Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Ankete Katılan İdari Personelin Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	<i>n</i>
İdari Birimler	119
Akademik Birimler	17
Diğer	15
Toplam	151

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 ters 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	24	27	47	34	19	2,98
2 Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde iş birliği yapmaktadır	26	40	38	30	17	2,81
3 Donanım ve malzemeler kolaylıkla temin edilmektedir	21	29	42	37	22	3,07
4 İdari personel kendi arasında koordineli biçimde çalışmaktadır	14	21	48	39	29	3,32
5 Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>	45	25	35	25	21	2,68
6 Yöneticiler idari personelin sorunlarına karşı <u>duyarlı değildir</u>	33	24	30	23	41	3,10
7 Yöneticiler öneri ve eleştirilere açıktır	47	24	40	23	17	2,60
8 İdari personel görev tanımına uygun olarak çalıştırılmaktadır	35	23	32	37	24	2,95
9 Yöneticiler denetim görevlerini yerine getirmede yeterlidir	27	28	40	38	18	2,95
10 Binada idari personele ayrılan ofis sayısı <u>yeterli değildir</u>	46	25	23	20	37	2,85
11 Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır	39	23	34	28	27	2,87
12 Kampüste yeteri kadar oturma alanı bulunmaktadır	22	19	33	37	40	3,36
13 Yeşil alanlar <u>yeterli değildir</u>	74	28	21	12	16	2,13
14 Araç park alanları yeterlidir	28	24	33	29	37	3,15
15 Genel olarak çevre temizdir	22	27	49	33	20	3,01
16 Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir</u>	22	27	36	24	42	3,25
17 Yemekhanede sunulan hizmetlerden memnunum	47	26	30	27	21	2,66
18 Sosyal tesislerde sunulan hizmetlerden <u>memnun değilim</u>	35	33	45	19	19	2,70
19 Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetlerinden memnunum	31	17	56	26	21	2,93
20 Ulaşım hizmetleri <u>yeterli değildir</u>	21	25	44	22	39	3,22
21 Güvenlik hizmetleri yeterlidir	26	13	55	35	22	3,09
22 Lojman ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>	22	18	33	26	52	3,45
23 Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim	37	19	30	22	43	3,10
Genel Ortalama						2,97

* 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 ($\bar{x} = 2,97$). 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 göstermiştir ($\bar{x} = 3,10$).

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

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

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

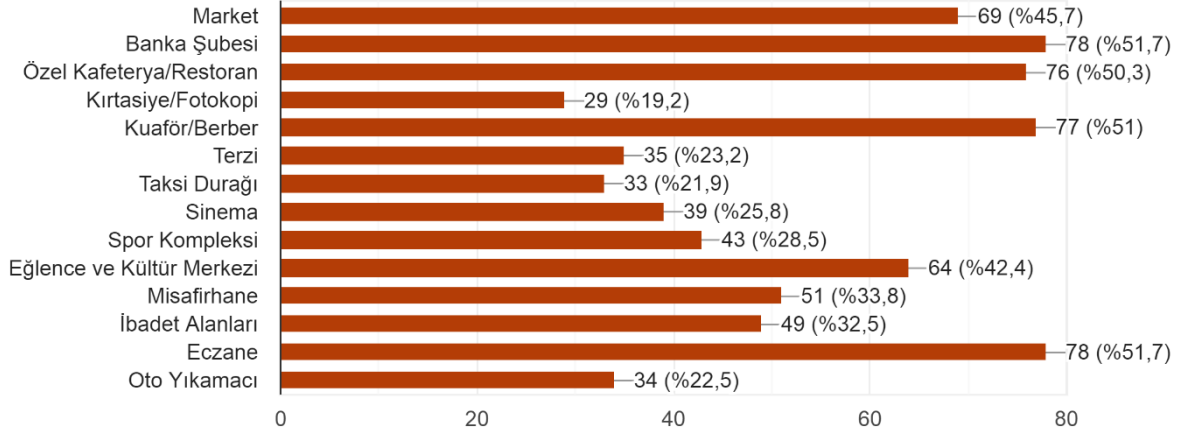
1. Lojman ve barınma olanakları
2. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
3. Ulaşım hizmetleri
4. Yöneticilerin idari personelin sorunlarına karşı duyarlılığı
5. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
6. Yemekhanede sunulan hizmetler
7. Öğretim elemanlarının işlerin yürütülmesinde iş birliği yapma durumu
8. İdari personele ayrılan ofisler
9. Temizlik hizmetleri
10. 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.

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

151 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. Banka şubesi (% 51,7)
2. Eczane (% 51,7)
3. Kuaför / berber (% 51)
4. Özel kafeterya / restoran (% 50,3)
5. Market (% 45,7)

4. İdari Personelin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette idari personele diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 37 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= 31)	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	6
	Yemekhane ücretleri düşürülmeli	1
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	5
	Okul giriş çıkışlarına turnike kurulmalı	1
	Kampüste bulunan çöp kutularının ebatları büyütülmeli veya dolup taşmalarına izin vermeden çöp kutuları düzenli olarak boşaltılmalı	3
	Mevcut araç gereçler özenli kullanılmalı ve korunmalı	1
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	3
	Servis/minibüs/ulaşım hizmetleri iyileştirilmeli	3

	Personelin kurum aidiyetinin artırılması yönünde çalışmalar yapılmalı	1
	Maaş aldığımız bankanın ilçelerde de şubesi bulunmalı	2
	Otopark alanları arttırılmalı	1
	Öğrencilerin bütün fakültelere kolay ulaşımı için halk otobüslerinin güzergahı düzenlenmeli	2
	Toplu taşıma alternatifleri arttırılmalı (tramvay, metro vb.)	2
Yönetmelik uygulamalar (f= 16)	İdari personelin sorunları daha çok dinlenmeli	2
	İdari personelin uzman olduğu alanlarda istihdamı sağlanmalı	1
	Yöneticiler tarafından personelin çalışma takibi daha sık yapılmalı	1
	Çalışmayan, disiplinsiz personele karşı caydırıcı önlemler alınmalı	2
	İdari personelin yeteneklerinin araştırılıp kişisel gelişim olanakları sunulmalı	3
	Personele yönelik toplu konut planlanmalı	1
	Öğrenci işleri için özel bir numara üzerinden öğrenci çağrı merkezi kurulmalı	1
	Personel sayısı artırılmalı	1
	İş yükü dağılımı daha adil olmalı	1
	Çalışan personel daha fazla takdir edilmeli ve ödüllendirilmeli	2
Atama ve yer değiştirme (f= 5)	Üniversite hastanesi kampüse taşınmalı	1
	Atamalarda liyakate daha çok özen gösterilmeli	1
	Görevde yükselme sınavı yapılmalı	1
	İdari personel hakkında naklen tayine ilişkin usul ve esaslar tekrar düzenlenmeli	1
	Personelin isteği dışında yapılan yer değiştirmelerle ilgili düzenleme yapılmalı	1
Kampüs yaşamı (f= 7)	Yer değişiklikleri yapılırken personelin de görüşü alınmalı	1
	Kampüsün çevre düzenlemesi iyileştirilmeli	3
	Kampüs genelinde üniversitemizin reklamlarına daha fazla yer verilmeli	1
	Kampüsteki boş köpekler tedbir alınmalıdır	3

Tablo 6’da görüldüğü gibi, 37 idari personel üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 59 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.

- *Halk otobüsleri eğitim fakültesi, ilahiyat ve mühendislik ve mimarlık fakültesi öğrencilerini çok aşağıda bırakıyor öğrenciler çok zorluk çekiyorlar. Güzergahları düzenlenmeli.*
- *Görev yapan idari personelin yeteneklerinin araştırılıp destek olunması ile herkesin uzman olduğu alanlarda istihdamın sağlanması için gerekli çalışmaların yapılması.*
- *Kampüsün açık alanlarında bulunan çöp kovalarının ebatlarının büyütülmesinin ve çöplerin dolup taşmasına mahal vermeden temizlenmesinin, çevre sağlığına etkisi daha kaliteli olur kanaatindeyim. Ayrıca boş köpeklerin etrafta sürekli dolaşması gördüğüm kadarı ile insanları ürkütüyor ve gerçekten geriyor, bu konuda da bir girişimde bulunulursa daha iyi olur diye düşünüyorum. Teşekkür eder, iyi çalışmalar dilerim.*
- *Öğrencilerin geçtiği ara yolların iki tarafı çöp ve bu yol kenarlarındaki çöp kutuları boşaltılmadığından çoğunlukla dolup taşıyor ve etrafa saçılıyor.*

- *Görevini ve sorumluluklarını yerine getiren personele ödüllendirme yapılması, çalışmayan kişilerin maaşında kesinti yapılması ve idari personelin de hizmet verdiği yöneticiler tarafından hatırlanması gerektiğini düşünüyorum. Kişisel gelişim seminerleri verilmeli.*
- *Maaşımı İlçemizde şubesi olan bir bankadan almak isterdim.*
- *Yemekhaneden hiç memnun değilim çok kaliteli malzeme alınıyor ama yemekler genellikle patates, çiğ tavuk ve bulgur sürekli bu döngüde. ... TOKİ tarafından konut yapılmasını talep ediyorum. Teşekkürler.*
- *Öğrenci İşleri için Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi'nde olduğu gibi özel bir numara üzerinden öğrenci çağrı merkezi açılmasını öneriyorum.*
- *Görevde yükselme sınavı açılmasını istiyorum.*
- *Var olan eşya vb. yapı ve malzemelerin iyi korunması, kullanılması*
- *Lütfen sürekli işçilerin yemekhane sorunlarına bir çare bulun. Yemek parası bürüt ücretten verilince neti az oluyor.12 TL'den yemek yiyemiyoruz, memurlar gibi olsun isterdim. Teşekkürler.*
- *Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi İdari Personel Hakkında Naklen Tayine İlişkin Usul ve Esasların adaletli olmadığını düşünüyorum. Düzeltmesini ve adil olmasını istiyorum.*
- *Üniversitenin daha iyi tanıtımı için Tokat'ın tarihi yerleri büyük resimler halinde üniversitenin çeşitli yerlerine reklam amaçlı konulmalıdır. Bu sayede Tokat'ın reklamı yabancı veya yerli öğrenciler aracılığıyla da yapılmış olacaktır. Her şey Tokat ve Üniversitemiz için selamlar.*
- *Toplu taşıma tramvay, metro, belediye otobüsü çok acil gerekli*
- *Yemekler oldukça kötü sürekli nöbetlerde dışardan yemek söylüyoruz. Yemek sorunlarımızı iletmemize rağmen hiçbir çözüm olmadı. Yemekler konusunda hassasiyet gösterilmesini rica ediyorum.*
- *Üniversite hastanesi otopark sorunu çözülmelidir.*
- *Servisler yetersiz, kampüse şehir merkezinden raylı sistem inşa edilmeli. Kampüs şehir merkezi arası yol üç şerit olmalı ve üniversite hastanesi kampüse taşınmalı*
- *13b adı altında idari personele yönelik isteği dışında yapılan yer değişiklikleri idari personel olarak kendimizi çalışmış olduğumuz birimlerde hep tedirgin hissetmemize ve kurumumuza olan aidiyetimizin sarsılmasına neden olmaktadır. Kurumumuzda kalite değerini artırmak amacıyla çalışan tüm personelin kurum aidiyetlerinin artırılması yönünde çalışmalar yapılabilir.*

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına 1202 öğrenci (1169 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, 33 yabancı uyruklu öğrenci) katılmıştır. Öğrencilerin sınıflara göre katılım oranlarına ilişkin bilgiler Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıflara Göre Dağılımı

Sınıf	n
Hazırlık Sınıfı	8
1. Sınıflar	477
2. Sınıflar	328
3. Sınıflar	181
4. Sınıflar	149
5. Sınıflar	16
6. Sınıflar	27
Diğer	16
Toplam	1202

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 ters maddelerin puanları ters çevrilmiştir.

Tablo 8. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	\bar{x}
1 Yemekhane hizmetlerinden memnunum	276	216	410	208	92	2,69
2 Kantinlerde sunulan hizmetler <u>yeterli değildir</u>	213	245	377	175	192	2,91
3 Ulaşım hizmetlerinden memnunum	495	216	269	135	87	2,25
4 Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanakları yeterlidir	435	281	346	94	46	2,20
5 Üniversitemizin sağladığı yurt ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>	313	225	306	162	196	2,75
6 Üniversitemizce öğrencilere verilen sağlık hizmetleri yeterlidir	236	198	440	206	122	2,82
7 Üniversitemizde güvenlik önlemleri yeterlidir	214	171	353	283	181	3,04
8 Kampüs genel olarak temizdir	156	176	320	355	195	3,21
9 Yöneticiler öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır	215	198	342	271	176	3,00
10 İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur	178	159	341	306	218	3,19
11 Üniversitemizde öğrenci fikirlerine önem verilmektedir	219	208	406	215	154	2,90
12 Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler <u>yeterli değildir</u>	140	161	288	208	405	3,48
13 Üniversitemizde kütüphane olanakları yeterlidir	217	197	394	237	157	2,93
14 Laboratuvar, derslik ve atölyeler yeterlidir	275	234	364	207	122	2,72
15 Uzaktan eğitim olanakları yeterlidir	291	170	334	221	186	2,87
16 Öğrenci değişim programları etkin biçimde uygulanmaktadır	169	205	520	192	116	2,90
17 Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı vardır	209	225	436	216	116	2,84
18 Öğrencilerle öğretim elemanları arasında olumlu bir iletişim ortamı vardır	118	138	360	386	200	3,34
19 Üniversitemizde yabancı dil eğitimine yeterince önem verilmektedir	348	252	379	134	89	2,47
20 Akademik danışmanım bana gerekli zamanı <u>ayırılmamaktadır</u>	437	241	258	124	142	2,41
21 Kariyer planlaması konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır	287	244	354	196	121	2,68
22 Bölüm/Programımdan memnunum	131	119	305	309	338	3,50

23	Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitüden memnunum	162	163	331	284	262	3,27
24	Üniversitemden memnunum	158	179	343	294	228	3,21
Genel Ortalama							2,90

* 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 ($\bar{x} = 2,90$). 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. Öğrenim görülen Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitü
4. Kampüs temizliği
5. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde öğrenim görmek

Öğrencilerin anket maddelerine verdikleri yanıtların ortalaması olan ve genel memnuniyet düzeyini yansıtan 2,85 değerinin altında kalan ve iyileştirilmesi gereken 10 hizmet alanı en öncelikliden başlayarak şöyledir:

1. Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler
2. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanaklarının yeterliliği
3. Ulaşım hizmetleri
4. Üniversitemizde yabancı dil eğitime verilen önem
5. Kariyer planlaması konusunda yapılan bilgilendirmelerin yeterliliği
6. Yemekhane hizmetleri
7. Laboratuvar, derslik ve atölyelerin yeterliliği
8. Üniversitemizde öğrencilere verilen sağlık hizmetlerinin yeterliliği
9. Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışının varlığı
10. Uzaktan eğitim olanakları 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

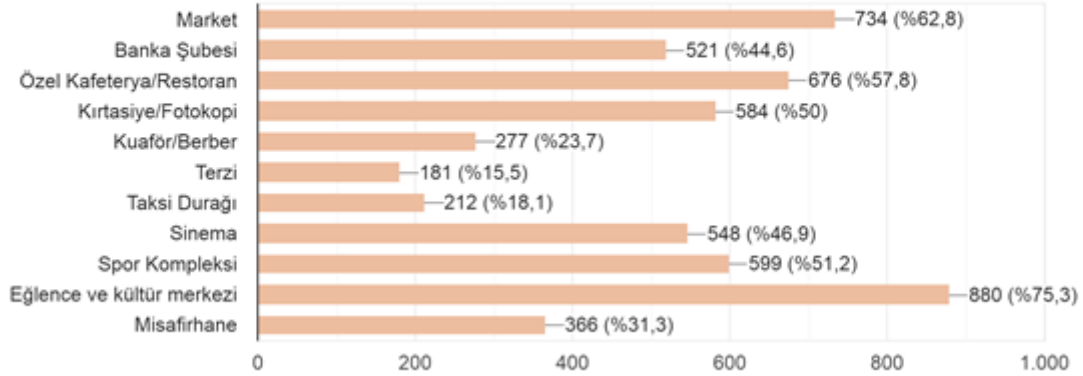
Fakülte/YO/MYO/Enstitü	<i>n</i>	\bar{x}
1. Rektörlüğe Bağlı Bölümler	1	4,13
2. Yabancı Diller Yüksekokulu	1	3,54
3. Devlet Konservatuvarı	1	3,50
4. Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi	7	3,29
5. Erbaa Meslek Yüksekokulu	19	3,21
6. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	33	3,13
7. Hukuk Fakültesi	8	3,10
8. Eğitim Fakültesi	144	3,09
9. Erbaa Sağlık Bilimleri Fakültesi	28	3,06
10. Turhal Meslek Yüksekokulu	16	3,04
11. Ziraat Fakültesi	26	3,03
12. Turhal Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	21	3,01
13. Niksar Meslek Yüksekokulu	23	3,00
14. Fen Edebiyat Fakültesi	123	2,98
15. Adalet Meslek Yüksekokulu	15	2,98
16. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi	81	2,95
17. Tokat Meslek Yüksekokulu	47	2,94
18. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	50	2,94
19. Diğer	8	2,91
20. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Genel Ortalaması	1202	2,90
21. Sağlık Bilimleri Fakültesi	99	2,89
22. Zile Meslek Yüksekokulu	18	2,82
23. Reşadiye Meslek Yüksekokulu	41	2,82
24. Almus Meslek Yüksekokulu	60	2,81
25. Pazar Meslek Yüksekokulu	18	2,80
26. Spor Bilimleri Fakültesi	20	2,78
27. Niksar Uygulamalı Bilimler Fakültesi	20	2,76
28. İslami İlimler Fakültesi	81	2,76
29. Tokat Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	22	2,74
30. Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	13	2,73
31. Erbaa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	21	2,70
32. Diş Hekimliği Fakültesi	24	2,68
33. Güzel Sanatlar Fakültesi	1	2,67
34. Turhal Uygulamalı Bilimler Fakültesi	15	2,64
35. Tıp Fakültesi	97	2,55

Tablo 9’da görüldüğü gibi 1202 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anketleri sonucunda Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi genel memnuniyet ortalaması ($\bar{x} = 2,90$) orta düzeydedir. Dolayısıyla toplam 19 Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu ve Enstitü genel ortalamanın üstünde bir memnuniyete sahipken ankete katılım sağlayan diğer 15 Fakülte, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulu’nun genel ortalamanın 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.

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



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

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

1. Eğlence ve kültür merkezi (% 75,3)
2. Market (% 62,8)
3. Özel kafeterya / restoran (% 57,8)
4. Spor kompleksi (% 51,2)
5. Kırtasiye / Fotokopi (% 50)

5. Öğrencilerin Dikkat Çektiği Diğer Konular

Ankette öğrencilere diğer görüş ve önerilerini serbest biçimde yazabilecekleri bir açık uçlu soru yöneltilmiştir. Bu soruya 422 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= 422)

Tema	Kodlanmış Katılımcı Görüşleri	f
Destek hizmetleri (f= 348)	Yurt ortamları pandemi koşullarına daha uygun hale getirilmeli	10
	Temizlik hizmetleri iyileştirilmeli	13
	Yemekhane hizmetleri iyileştirilmeli	52
	Yemekhane sayısı artırılmalı	5
	Yemekhanede çıkan yemekler çeşitlendirilmeli	46
	Kantin çalışma saatleri ikinci öğretimdeki öğrencileri de düşünerek düzenlenmeli	4
	İkinci öğretim dersleri bitene kadar kaloriferler yanmalı	2
	Lavabolar daha sık ve düzgün temizlenmeli	22
	Lavabolarda sabun ve peçete bulunmalı	15
	Kampüs içi ulaşım ücretsiz olmalı	10
	Mesleki kariyer planlamayla ilgili daha fazla bilgi verilmeli	1
	Kütüphane hizmetleri iyileştirilmeli	9

	Üniversiteye ulaşım imkanları artırılmalı	36
	Öğrencilerin kendilerini rahatça ifade edebilecekleri platformlar oluşturulmalı	2
	Engelliler için düzenlenmiş alanlar farklı amaçlar için kullanılmamalı	1
	Öğrencilerin toplu taşıma ulaşım ücretleri düşürülmeli	48
	Yemek fiyatları düşürülmeli	16
	Kantin fiyatları düşürülmeli	8
	Toplu taşıma hizmetleri iyileştirilmeli	32
	Toplu taşımadaki sefer sayıları artırılmalı	5
	Yurt olanakları artırılmalı	9
	Yurt çevresi temizliğe daha fazla zen gösterilmeli	2
Yönetmelik uygulamalar (f= 46)	Şehirlerarası otobüslerin üniversite kampüsü yol ayrımında yolcu öğrenciyi alıp bırakabilmesi için izin alınmalı	4
	Güvenlik hizmetleri iyileştirilmeli	2
	Halk otobüsleri kampüs girişinde daha sıkı denetlenmeli	1
	Market sayısı artmalı	4
	Kampüste banka şubesi olmalı	3
	Üniversite burs imkanı sağlamalı	1
	Uzaktan eğitim, kütüphane, öğrenci bilgi sistemi girişleri ortak bir şifre ile yapılabilir	1
	Bölümlerin temel araç gereç, malzeme ihtiyaçları giderilmeli	2
	Dersliklerin fiziki koşulları iyileştirilmeli	17
	İhtiyacı olan öğrencilere üniversite bünyesinde yarı zamanlı iş imkanı sağlanmalı	2
	Engelsiz bina çalışmaları yaygınlaştırılmalı	1
	Staj zorunluluğu olan öğrencilerin çalışma şartları iyileştirilmeli	3
	Ücretli kullanım alanlarında fiyatlar düşürülmeli	5
	Kampüs yaşamı (f= 127)	Kampüs yaşamını güçlendirecek sosyal alanların sayısı artırılmalı
Sosyal ve kültürel aktivite sayısı artırılmalı		44
Sportif aktivitelerin sayısı artırılmalı		26
Yeşil alanlar ve çevre düzenlemesi iyileştirilmeli		19
Kantinler yıl boyunca etkin ve nitelikli hizmet sunmalı		5
Bir alış-veriş merkezi açılmalı		2
Daha fazla kafe / restoran açılmalı		11
Sosyal etkinlik alanlarının temizliğine özen gösterilmeli		2
Spor salonu büyütülmeli		1
Spor ekipmanlarının sayısı artırılmalı		1
Kampüste hayvan barınakları yapıp hayvanlara beslenme imkanı sağlanmalı		3
Öğrenci kulüpleri daha aktif olmalı		4
İntörnlere görev tanımının yapıldığı bir yönerge hazırlanmalı		1
Spor tesisleri ücretsiz kullanılabilir		1
Eğitim-öğretim (f= 76)	Pandemi nedeniyle uzaktan eğitime geri dönülmeli	42
	Yabancı dil kursları açılmalı	5
	Yabancı dil eğitimine daha fazla ağırlık verilmeli	6
	Öğrenci değişim programları için daha etkili tanıtımlar yapılmalı	1
	İntörnlere çalışma koşulları iyileştirilmeli	4
	Öğretim amaçlı okul gezileri düzenlenmeli	2
	Pandemi sürecinde uzaktan eğitimin oranı artırılmalı	6
	Pandemi sürecinde teorik dersler uzaktan yürütülmeli	3
Pandemi sürecinde devamsızlık sınırı yükseltilmeli	7	
İlçe kampüsleri (f= 40)	İlçelere daha fazla sosyal ve kültürel olanak sağlanmalı	14
	İlçelerdeki barınma sorununa çözüm bulunmalı, öğrenci yurtları yapılmalı	26

Tablo 10’da görüldüğü gibi, 422 öğrenci üniversitemizde sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması için toplam 637 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.

- *Derslerin online olması tercihimdir. Çünkü Yurt ortamını sağlıklı bulmuyorum.*
- *Ali Şevki Ereğ Yerleşkesinde yer alan yemekhanede yemekler 12.40 ta tükenmekte derslerden geç çıktığımızda yemek bulamamaktayız. Ayrıca yemeklerin verilme miktarı çok az ve güzel değil.*
- *Kütüphane yetersiz*
- *Bunu okuyacağınızı hiç düşünmüyorum ama inşallah okursunuz. 1-Kampüsün temizliği konusunda daha çok dikkat edilmesi gerekiyor 2-Yemekhane sayısı yetersiz sadece 2 tane var ama merkezi yemekhanede aşırı yoğunluk oluyor. 3-Ulaşım seçenekleri yetersiz birçok kampüste şehirlerarası otobüsler kampüsün içine kadar girip indiriyor. Tokat-Amasya Çevreyolunda olmamıza rağmen izin verilmediği gerekçesi ile indirilmiyor, çarşıya kadar gidip mağdur ediliyoruz. 4-Kampüste kullanılabilir yer olmasına rağmen 3 senedir spor salonu olarak kullanılan yer çok dar ve spor ekipmanı az, sıra beklemek zorunda kalıyoruz. 5-Kampüsün yollarında çok fazla çukur var. 6-Sosyal tesis eksikliği var. 7-Halk otobüsleri kampüs girişinde daha sıkı denetlenmeli, öğrenci olmayan veya geçerli bir gerekçesi olmayan kampüse alınmamalı.*
- *BİM marketi de açılmalı bence A101 yeterli değil teşekkürler.*
- *Okulumuzun yemeklerini lezzetli bulmadığım için yiyemiyorum. Sosyal ve kültürel aktivitelerin artırılmasını istiyorum.*
- *Yemeklerin gerçekten özenerek yapılmasını rica ediyorum. Hep aynı yemekler çıkmasın.*
- *Üniversite ulaşım imkanlarının artmasını istiyorum.*
- *Okulların öğrencilere verdiği bazı burslar oluyormuş onlardan yararlanmak isterim.*
- *Tualetler daha sık temizlenmeli, peçete sabun vb. konulmalı. Kaloriferlerin söndürülmesi ve kantinlerin kapanması ikinci öğretim öğrencilerini de düşünerek ayarlanmalı.*
- *Okulun ulaşım imkânı geliştirilmeli.*
- *Pazar ilçesinde kız yurdu olmalı*
- *Sağlığımız için online eğitim istiyorum.*
- *Üniversite etkinlikleri artsın.*
- *Ali Şevki Ereğ Yerleşkesindeki fakültemiz yeterli kapasiteye sahip olmadığı gerekçesiyle kampüste eğitim görmekteyiz fakat bu şekilde de eğitimimizin bir parçası olan laboratuvarlar ve hastane ortamından uzak kalmaktayız. Derslere giren öğrenci sayısının asıl fakültemizdeki dersliklere sığabileceğini düşünüyorum. Gerek ulaşım sıkıntısı gerek ısınma problemleri gerek kantin sıkıntısı olsun gerek eğitim problemleri olsun her konuda kampüste olmamız sorun teşkil ediyor. Daha önce de bu sorunlarımızı dile getirdik ama anket aracılığıyla tekrar bu sorunlarımızdan bahsetmek istedim. İyi çalışmalar.*
- *Kampüs içi otobüsler ücretsiz olabilir.*
- *Pandemi sürecinde online eğitim daha fazla olmalıdır. Yine pandemi sürecinde derslere devamsızlık durumu bir miktar fazla olabilir.*
- *Çok sayıda dil kursu açılmalı.*
- *Daha fazla sosyal etkinlik yapılmasını istiyorum.*
- *Üniversitemizin mesleki kariyer planlamada bilgi vermesini arz ederim.*

- *Kampüsümüzde market ve banka şubesi yok. En yakını yürüyerek 45 dakika mesafede. Kampüsümüze bu ikisinin yapılması en önemli temennimizdir.*
- *Öğrenci bilgi sistemine girerken ayrı kitap alırken ayrı şifreler kullanmak zorunda kalıyoruz. E-devlet entegrasyonu yapıların tek bir şifreyle üniversite öğrenci tüm girişlerinde kullanarak büyük bir kolaylık olacaktır. Uzem için ayrı öğrenci bilgi işlemleri için ayrı kütüphane için ayrı bunun tek biriyle giriş hâline getirilmesi öğrenciler için büyük bir kolaylık olacaktır.*
- *Otobüslerin çoğaltılması gerekiyor çok dolu bir şekilde seyahat ediyoruz ve bundan tüm öğrenciler şikayetçi.*
- *Ulaşımdan memnun değilim. Otobüs öğrencisi olduğum İslami ilimler fakültesinden geçmiyor başka fakültede inip yürümek zorunda kalıyorum, bu bazı kötü hava koşullarında zorlu olabiliyor. Durumla ilgilenilmesini isterim.*
- *Kampüsümüz genel olarak temiz ve düzenli fakat KYK yurt çevresi kampüsün geneline oranla kötü bir durumda. Etrafta çöpler çok fazla. Kampüsümüz birçok hayvana ev sahipliği yapmakta. Kediler ve köpekler için barınak yapılmalı ve bu hayvanlar için beslenme imkânı sağlanmalıdır.*
- *Daha fazla sportif aktivite olmasını temenni ederim.*
- *Gastronomi ve Mutfak Sanatları öğrencisiyim mutfağın temel ihtiyaçlarına daha çok yardım edilmesini talep ediyorum.*
- *Daha büyük ve kapsamlı dersliklerde/amfilerde derslerimize girmemizin daha iyi olabileceğini düşünüyorum.*
- *Pandemi dolayısıyla devam zorunluluğu konusunda bu yıl için üniversiteden covid önlemleri dahilinde biraz daha tolerans bekliyorum.*
- *Ulaşım çok pahalı, ücretlerde düzenleme yapılmalı. Ayrıca ulaşım konusunda daha iyi tedbirler alınmalı minibüslerin tıka basa dolmasının önüne geçilmeli.*
- *Üniversite kulüp olanakları çok yetersiz.*
- *75 kişilik sınıflarda ders dinlerken kendimizi korona virüse karşı çok savunmasız hissediyoruz sözel teorik derslerin uzaktan olmasını istiyoruz.*
- *Kantin fiyatları düşürülmeli ve sıcak içecekler için bardak büyütülmeli.*
- *Kafeterya, kantin, yemekhane, kütüphane, dinlenme alanı gibi alanlarımız yetersiz. Karbonhidrat ağırlıklı yemekler çıkıyor. Yemek yetersiz miktarda geliyor. Hastane şartlarından dolayı geç kalıyoruz ve yemek kalmıyor. Ders aralarında, öğle arasında, nöbetlerde veya boş vakitlerimizde oturup çay kahve içebileceğimiz dinlenebileceğimiz alanlar yok maalesef. Kantin ve yemekhane de sağlıklı alternatifler bulunmuyor. Servislerde internler için ayrı bir bilgisayar bulunmalı. Asistan ve hemşire bilgisayarlarında is yürütemiyoruz. Aksaklıklar yaşıyoruz. Kütüphane mevcut sayıya göre yetersiz kalıyor. Sosyal ve kültürel aktivitelerin sayısı da artırılmalı.*
- *Fantom laboratuvarlarımız yetersiz. Her gün şehir içi ulaşım kullanmak zorunda kalıyoruz. Bir öğrenci için ulaşım pahalı. Ulaşımı bir şekilde hallediyoruz ama bizim sınıflarımız yetersiz ekipmanlarımız eksikken zaten pandemi döneminden dolayı aksayan eğitimimiz hiç de yeterli olmuyor.*
- *Bilgisayar mühendisliği öğrencisi olarak laboratuvar kapasitemiz oldukça yetersiz, bu yüzden grup grup girmek zorunda kalıyoruz ve geç saatlerde çıkıyoruz. Ayrıca çoğu zaman internete bağlanmaya çalıştığımızda sorun çıkıyor, bunların düzeltilmesinin herkes açısından iyi olacağına inanıyorum.*
- *Arkadaşlarımızla akşam yurtlara ve fakülteye yakın oturup sohbet edebileceğimiz kapalı bir alan olmasını çok isterim, hava çok soğuk mecburiyetten soğuk havada üşüyerek sohbet ediyoruz.*
- *Ücretsiz spor yapabileceğimiz yerler olsun lütfen.*

- *Üniversiteye ulaşım çok sıkıntılı. Kampüse gelen otobüslerin sefer sayıları artırılmalı.*
- *Öğrencilere çalışma olanağı oluşturulmalı. Spor kompleksi daha ucuz olmalı.*
- *Online eğitim istiyoruz. Bütün derslerimiz teorik, kalabalık ortamlara girmek istemiyor evde sağlıklı ortamda online eğitim ile derslerimize devam etmek istiyoruz.*
- *İntörnlerin görev tanımını açıklayan bir yönerge hazırlanmasını ve nöbet ertesi izin kullanmak istiyoruz. Yönetimin bu konuda denetimler yapmasını istiyoruz.*

**DIŞ PAYDAŞ ANKETİ
SONUÇLARI**

1. Ankete Katılan Dış Paydaşlara İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına dış paydaşlarımızdan 174 kişi katılmıştır. Katılım sağlayan paydaşlarımızın dağılımı Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Ankete Katılan Dış Paydaşların Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	n
Mezun Öğrenci	21
Bakanlıklara Bağlı Kamu Kurumları (Kaymakamlıklar ve İlgili İl Müdürlükleri)	110
Üniversiteler	8
Belediyeler (İl ve ilçe belediyeleri)	10
Özel Sektör Kuruluşları (Mezunlarımızı istihdam eden şirketler, Bankalar, Tedarikçiler, Sanayi Kuruluşları vb.)	2
Sivil Toplum Kuruluşları (Vakıflar, Dernekler, Meslek Odaları, Sendikalar vb.)	15
AR-GE Destek Kuruluşları (Teknopark, TÜBİTAK, DOKAP, OKA, KOSGEB, Araştırma fonu temin eden kurumlar vb.)	1
Şehir Halkı	7
Toplam	174

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	25	12	16	45	43	33	3,46
2 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin akademik personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir	38	11	22	42	38	23	3,29
3 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin idari personeli ile gerekli olan durumlarda kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir	40	10	23	50	33	18	3,19
4 Dış paydaşlarla iş birliğine önem verilmektedir	39	11	22	49	36	17	3,19
5 Öğretim müfredatı bilimsel gelişmeler ve sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda her daim güncel tutulmaktadır	57	4	26	42	31	14	3,21
6 Öğrencilerin istihdam olanakları araştırılmakta ve istihdamı arttırmak için çalışmalar yapılmaktadır	59	14	23	39	25	14	3,02
7 Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir	40	4	17	36	51	26	3,58
8 Etik değerlere, güvenilirliğe, tarafsızlığa ve şeffaflığa önem verilmektedir	49	12	14	35	47	17	3,34
9 Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir	50	3	15	47	41	18	3,45
10 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin tanınırlık düzeyinin yüksek olduğunu düşünüyorum	21	15	28	61	33	16	3,05
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	37	20	12	37	46	22	3,28
Genel Ortalama							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 memnuniyeti orta düzeydedir ($\bar{x} = 3,28$). 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” ($\bar{x} = 3,58$), “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” ($\bar{x} = 3,46$) ve “Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir” ($\bar{x} = 3,45$) ifadelerine büyük ölçüde katılımın sağlandığı görülmektedir.

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 174 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. Gelişmekte olan ve gelişmeye açık bir üniversite olması	1. Mezun öğrencilere yönelik programlar düzenlenebilir
2. Yönetim, akademik, idari açılarından güçlü bir kadroya sahip olması	2. Öğrencilere yönelik çeşitli konularda daha fazla seminerler düzenlenebilir
3. Çevreci ve insana yönelik çalışıyor olması	3. Kampüsteki sosyal ve kültürel olanaklar artırılabilir
4. Artan nitelikli bölüm sayısı	4. İlçelerdeki MYO bölüm sayıları artırılabilir
5. Verilen eğitimin nitelikli olması	5. İlçelerdeki yurt sorununa çözüm üretilebilir
6. Öğretim elemanları ve öğrenciler arasındaki güçlü iletişim	6. Fiziki kapasite ve olanakları artırılabilir
7. Sürdürülebilir tarım, gıda, biyoteknoloji, kimya teknolojileri, kırsal kalkınma, bölgede faaliyet gösteren küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin teknolojik ve ekonomik gelişimine katkı sağlaması	7. Girişimcilik konusunda öğrencileri yönlendirici daha fazla çalışma yapılabilir
8. Ulusal ve bölgesel kalkınma odaklı eğitim-öğretim ve araştırma ortamının sağlanması	8. Sağlık, Tarım, Hayvancılık ve Turizm alanlarında daha iyi olabilir
9. Köklü bir üniversite olma yolunda harcanan çaba	9. Teknolojik ve bilimsel açıdan daha iyi olabilir
10. İnovatif, kültürel ve teknolojik gelişmelere açık olması	10. Doğal kaynakların korunması, doğal ve kültürel mirasların tanıtımı yönündeki çalışmalar daha etkili yapılabilir
11. Yenilikçi bir üniversite olması	11. İhtiyaç duyulan tüm bölümlerin ikinci öğretimleri açılabilir
12. Yabancı öğrenci konusunda son yıllarda büyük bir ivme kazanması	12. İlimizde yapılan turizm, tarım, sanayi, istihdam vb. tüm çalışmalara katılarak yapılacak planlamalarda aktif rol alınabilir

13. Bölümlerin/Programların çeşitliliği
14. Yapılan akademik çalışmaların nitelik ve niceliği
15. Şeffaflık, katılımcılık, bilimsellik
16. Halkın hem sağlık hem de akademik gelişimine sağladığı yüksek katkı
17. Kampüs alanının konumu ve düzeni
18. Coğrafyası ile özdeşleşmiş bölümlere sahip olması ve bu bölümlerde yürütülen çalışmalar (örn. Ziraat Fakültesinin çiftçilere fide ve fidan desteği sağlaması)
19. Barınma imkanının diğer üniversitelere oranla daha iyi olması
20. Yabancı dil gelişimine önem veriyor olması
21. Birçok alanda lisansüstü eğitim verilmesi
22. Akademik personelinin uluslararası başarı sırası ve ödülleri
23. MEB'e bağlı okullarla iş birliği halinde olması
24. Araştırma ve Geliştirme stratejilerine yönelik çalışmaları
25. Teori ile uygulamanın birleştirilebildiği uygulamaya dönük eğitimin birçok alanda verilebiliyor olması
26. Kamu kurumlarıyla güçlü diyaloglara sahip olması
27. Sadece Türkiye'den değil tüm dünyadan öğrenci kabul ediyor ve yetiştiriyor olması
13. AR-GE çalışmaları geliştirilebilir
14. Ulusal ve uluslararası proje sayısı artırılabilir
15. Kamu ve sanayi kuruluşları ve STK'lar ile her türlü eğitim ve teknik konularda daha fazla iş birliği yapılabilir
16. Her sistem gelişmeye müsaittir ve eğitimin niteliği her geçen gün daha da artırılabilir
17. Öğrencilerin istihdamı konusunda çalışmalar yapılabilir
18. Özel sektör ile daha fazla iş birliği yapılabilir
19. Sosyal ve kültürel faaliyetlerin sayısı artırılabilir
20. Mezunlara daha sık iletişim kurulabilir
21. Yeni ve güncel bölümler/programlar açılabilir
22. Üniversite hastanesi kampüse taşınabilir
23. Güzel sanatlar, Tekstil, giyim moda, mimarlık alanlarında daha fazla atılım yapılabilir
24. Kampüsün çevre düzenlemesi daha iyi olabilir
25. Akademik kadro genişletilebilir
26. Kurumlar arası iş birliği artırılabilir
27. Üniversite reklamını daha iyi yapabilir
28. Dış paydaşlara yönelik eğitim ve seminerler düzenlenebilir
29. Üniversite bünyesinde anaokulu, ilkokul, ortaokul ve lise düzeyinde okullar açılabilir. Eğitim fakültesi öğrencileri bu okullarda uygulamalar yapabilir
30. Ulaşım ve barınma olanakları iyileştirilebilir
31. Öğrencilerin eğitimine yönelik olarak düzenlenen kampüs dışı gezilerin sayısı artırılabilir
32. Tarım, Sanayii ve Teknoloji alanlarındaki araştırmalar, yurtiçi ve yurtdışında daha çok yankı getirecek şekilde planlanabilir
33. Farklı üniversitelerle daha yakın ilişkiler kurulabilir

4. Dış Paydaşların Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile İş birliği Yapılması Gerekliğini 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 174 paydaştan yanıt alınmıştır. Alınan yanıtlar doğrultusunda dış paydaşlara göre Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ile iş birliği yapılması gerektiği düşünülen konular aşağıda listelenmiştir.

1. Gençlik ve Spor Müdürlüğü bünyesinde yapılan faaliyetlere katılım
2. Tokat'ın deprenselliği, doğanın ve çevrenin korunması
3. Girişimcilik ve AR-GE, ÜR-GE çalışmaları
4. Öğrencilerin mezuniyet sonrası istihdamı
5. İklim değişimi gibi küresel bir sorunlarla mücadele
6. Su kaynaklarının doğru şekilde yönetilmesi
7. Yenilenebilir enerji kaynakları kullanımı
8. Her türlü eğitici faaliyetler
9. İstihdam, çevre, tarım, kültür ve sanat projeleri
10. Dezavantajlı öğrencilere yardım konuları
11. Spor müsabakaları
12. Bölgesel projeler, uluslararası konsorsiyumlar
13. Çevre bilinci oluşturmaya yönelik ortak girişimler
14. Sıfır atık projesinin yönelik yapılacak çalışmalar
15. AR-GE çalışmaları
16. Okuma kültürü çalışmaları
17. Kütüphane olanakları
18. Öğrencilerin toplum yararına yaptığı çalışmalar
19. Kariyer planlama ve iş arama becerileri
20. Kariyer günü etkinlikleri
21. Hizmet içi eğitim faaliyetleri
22. Sportif, sosyal ve kültürel faaliyetler
23. Afet ve acil durumlarla ilgili eğitimler
24. Halk ve Toplum Sağlığının korunması
25. Şiddetle mücadele

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

2021 yılında öğrencilerimizin, personelimizin ve dış paydaşlarımızın üniversitemizden memnuniyetini ölçümleyerek gerekli tedbirleri almak üzere 1202 öğrenci, 249 akademik personel, 151 idari personel ve 174 dış paydaşa anket uygulanmıştır. Uygulama sonrası yapılan analizlerde genel olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 30 farklı birimden 249 akademik personel katılmıştır.
- Akademik personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.
- Ayrıca akademik personel, üniversiteden genel memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınabilecek “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 ifadelere büyük ölçüde katılım göstermiştir.

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

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

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

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

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

1. Özel kafeterya / restoran (% 75,6)
2. Eğlence ve kültür merkezi (% 62,8)
3. Spor kompleksi (% 44,8)
4. Market (% 41,6)
5. Kırtasiye / fotokopi (% 40,4)

• Akademik personel 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 önerilerini sunmuşlardır.

2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına idari birimlerden 119, akademik birimlerden 17 ve diğer birimlerden 15 olmak üzere toplam 151 idari personel katılmıştır.

• İdari personelin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.

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

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

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

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

1. Lojman ve barınma olanakları
2. Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler
3. Ulaşım hizmetleri
4. Yöneticilerin idari personelin sorunlarına karşı duyarlılığı
5. Yöneticilerin öneri ve eleştirilere açıklığı
6. Yemekhanede sunulan hizmetler
7. Öğretim elemanlarının işlerin yürütülmesinde iş birliği yapma durumu
8. İdari personele ayrılan ofisler
9. Temizlik hizmetleri
10. Özel işletmelerce sunulan yemek hizmetleri

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

1. Banka şubesi (% 51,7)
2. Eczane (% 51,7)
3. Kuaför / berber (% 51)
4. Özel kafeterya / restoran (% 50,3)
5. Market (% 45,7)

• 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 ilişkin toplam dört tema altında görüş önerilerini sunmuşlardır.

3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına 1169 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, 33 yabancı uyruklu olmak üzere toplam 1202 öğrenci katılmıştır.

- Öğrencilerimizin üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeydedir.

• Bunun yanı sıra toplam 19 Fakülte, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu ve Enstitü genel ortalamanın üstünde bir memnuniyete sahipken ankete katılım sağlayan diğer 15 Fakülte, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulu'nun genel ortalamasının 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. Öğrenim görülen Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksek Okulu/Enstitü
4. Kampüs temizliği
5. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde öğrenim görmek

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

1. Kültürel, sanatsal, sosyal ve sportif etkinlikler
2. Üniversitenin sağladığı burs ve kısmi zamanlı çalışma olanaklarının yeterliliği
3. Ulaşım hizmetleri
4. Üniversitemizde yabancı dil eğitime verilen önem
5. Kariyer planlaması konusunda yapılan bilgilendirmelerin yeterliliği
6. Yemekhane hizmetleri
7. Laboratuvar, derslik ve atölyelerin yeterliliği

8. Üniversitemizce öğrencilere verilen sağlık hizmetlerinin yeterliliği

9. Genel olarak öğrenci merkezli bir eğitim anlayışının varlığı

10. Uzaktan eğitim olanakları yeterliliği

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

1. Eğlence ve kültür merkezi (% 75,3)

2. Market (% 62,8)

3. Özel kafeterya / restoran (% 57,8)

4. Spor kompleksi (% 51,2)

5. Kırtasiye / Fotokopi (% 50)

• 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 önerilerini sunmuşlardır.

4. Dış Paydaşlara İlişkin Sonuçlar

• Anket uygulamasına 21 mezun öğrenci, 110 Bakanlıklara bağlı kamu kurumu, 8 üniversite, 10 belediye, 2 özel sektör kuruluşu, 15 sivil toplum kuruluşu, 1 AR-GE destek kuruluşu, 7 şehir halkı olmak üzere toplam 174 dış paydaş katılmıştır.

- Dış paydaşlarımızın üniversitemizden genel memnuniyeti orta düzeyin üst sınırına yakındır.

• Anket maddeleri arasında “Çevre bilinci yüksektir; doğal ve kültürel değerlerin korunmasına özen gösterilmektedir”, “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” ve “Araştırma geliştirme faaliyetleri aktif olarak yürütülmektedir” ifadelerine büyük ölçüde katılımın sağlandığı görülmektedir.

• Ankette Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin güçlü yönlerinin ve gelişime açık yönlerinin sorulduğu açık uçlu soruda dış paydaşlarımızın 27 güçlü yön ve 33 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 25 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
(Sistemden çekilecek.)

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 yeterli değildir					
8.	Derslik, atölye ve laboratuvarlar yeterlidir					
9.	Uzaktan eğitim altyapısı yeterlidir					
10.	Akademik personele ayrılan ofisler <u>yeterli değildir</u>					
11.	Temizlik düzenli olarak yapılmaktadır					
12.	İdari personel işinde oldukça yeterlidir					
13.	İdari personelin akademik personele karşı tutumları olumludur					
14.	Yöneticilere ulaşmak <u>zordur</u>					

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

SİZİN İÇİN NE YAPABİLİRİZ?

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

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

DİĞER GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺

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

Kıymetli TOGÜ Çalışanı,

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

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Birim:

SORULAR

		Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.					
1.	Öğretim elemanlarının idari personele yönelik tutumları olumludur					
2.	Öğretim elemanları işlerin yürütülmesinde yeterince 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.	Lojman ve barınma olanakları <u>yeterli değildir</u>					
23.	Tercih yapma şansı verilse yine bu üniversitede çalışmayı seçerdim					

SİZİN İÇİN NE YAPABİLİRİZ?

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

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

DiĞER GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺

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

Sevgili Öğrencimiz,

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

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

DEMOGRAFİK VERİLER
(Sistemden çekilecek.)

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

SORULAR

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

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

SİZİN İÇİN NE YAPABİLİRİZ?

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

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

Diğer Görüş ve Önerileriniz

--

Katkılarınız için teşekkürler ☺

TOKAT GAZİOSMANPAŞA UNIVERSITY
STUDENT SATISFACTION SURVEY

Dear Student,

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

Tokat Gaziosmanpaşa University
Quality Coordination Office

DEMOGRAPHIC DATA
(Will be taken from the system.)

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

ITEMS

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

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

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

WHAT CAN WE DO FOR YOU?

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

OTHER OPINIONS AND SUGGESTIONS

--

Thanks for your contribution ☺

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 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

	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seğeneği işaretleyiniz.	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Büyük Ölçüde Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Fikrim Yok
1.	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi bünyesinde yürütölen tüm faaliyetler hakkında güncel ve doğru bilgilere resmi						

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

	internet sitesi, resmi sosyal medya hesapları, resmi yazışmalar vb. yoluyla kolaylıkla ulaşılmaktadır						
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 ☺