



GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ

MEMNUNİYET RAPORU

HAZIRLAYAN: KALİTE KOORDİNASYON BİRİMİ

2024

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	3
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	3
YÖNETİCİ ÖZETİ.....	6
1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ.....	7
1.1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI	22
2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ.....	29
2.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI ..	38
3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	43
3.1. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI	44
4. YILLARA GÖRE MEMNUNİYET ORANLARININ KARŞILAŞTIRILMASI	54
4.1. AKADEMİK PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI	54
4.2. İDARİ PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI	66
4.3. ÖĞRENCİLERİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI	73
EK 1: AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ.....	82
EK 2: İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ.....	86
EK 3: ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ.....	89

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	8
Tablo 2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	29
Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	43

ŞEKİLLER LİSTESİ

Grafik 1: Akademik Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları	8
Grafik 2: Akademik Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	9
Grafik 3: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	10
Grafik 4: Akademik Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	11
Grafik 5: Akademik Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları	12
Grafik 6: Akademik Personelin Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları	13
Grafik 7: Akademik Personelin Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları	14
Grafik 8: Akademik Personelin Lisans/Önlisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları	15
Grafik 9: Akademik Personelin Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları	16
Grafik 10: Akademik Personelin AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	17
Grafik 11: Akademik Personelin Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları	18
Grafik 12: Akademik Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları	20
Grafik 13: Akademik Personelin Genel Memnuniyet Oranları	21
Grafik 14: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Genel Hizmetler	22
Grafik 15: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Kütüphane Hizmetleri	23
Grafik 16: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri	23
Grafik 17: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim	24
Grafik 18: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi	24
Grafik 19: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programları	25
Grafik 20: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Ön Lisans/Lisans Programları	25
Grafik 21: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Lisansüstü Programlar	26
Grafik 22: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Araştırma ve Geliştirme	26
Grafik 23: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Akademik Birimdeki Çalışma Ortamı	27
Grafik 24: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim	27
Grafik 25: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet	28
Grafik 26: İdari Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları	30
Grafik 27: İdari Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	31
Grafik 28: İdari Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	32

Grafik 29: İdari Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları .	33
Grafik 30: İdari Personelin Binalara, Ofisler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları....	34
Grafik 31: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları.....	35
Grafik 32: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları	36
Grafik 33: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları.....	37
Grafik 34: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler.....	38
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri	39
Grafik 36: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim	39
Grafik 37: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Ofisler ve Çevre Düzenlemesi	40
Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı.....	41
Grafik 39: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim	42
Grafik 40: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet.....	42
Grafik 41: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	44
Grafik 42: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	45
Grafik 43: Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	46
Grafik 44: Öğrencilerin Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları	47
Grafik 45: Öğrencilerin Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları.....	48
Grafik 46: Öğrencilerin Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları.....	49
Grafik 47: Öğrencilerin Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları	50
Grafik 48: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	51
Grafik 49: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları	52
Grafik 50: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları	53
Grafik 51: Akademik Personelin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları.....	54
Grafik 52: Akademik Personelin Yıllar İçinde Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları ..	55
Grafik 53: Akademik Personelin Yıllar İçinde Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	56
Grafik 54: Akademik Personelin Yıllar İçinde Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	57
Grafik 55: Akademik Personelin Yıllar İçinde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	58
Grafik 56: Akademik Personelin Yıllar İçinde Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları.....	59
Grafik 57: Akademik Personelin Yıllar İçinde Lisans/ÖnLisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları.....	60
Grafik 58: Akademik Personelin Yıllar İçinde Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları	61
Grafik 59: Akademik Personelin Yıllar İçinde AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	62
Grafik 60: Akademik Personelin Yıllar İçinde Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları	63
Grafik 61: Akademik Personelin Yıllar İçinde Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	64
Grafik 62: Akademik Personelin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları	65
Grafik 63: İdari Personelin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	66
Grafik 64: İdari Personelin Yıllar İçinde Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	67

Grafik 65: İdari Personelin Yıllar İçinde Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	68
Grafik 66: İdari Personelin Yıllar İçinde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	69
Grafik 67: İdari Personelin Yıllar İçinde Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları	70
Grafik 68: İdari Personelin Yıllar İçinde Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	71
Grafik 69: İdari Personelin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları	72
Grafik 70: Öğrencilerin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları.....	73
Grafik 71: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	74
Grafik 72: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	75
Grafik 73: Öğrencilerin Yıllar İçinde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	76
Grafik 74: Öğrencilerin Yıllar İçinde Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları.....	77
Grafik 75: Öğrencilerin Yıllar İçinde Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları.....	78
Grafik 76: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	79
Grafik 77: Öğrencilerin Yıllar İçinde Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	80
Grafik 78: Öğrencilerin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları.....	81

YÖNETİCİ ÖZETİ

2024 yılı içerisinde akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyetlerini ölçmek için 2024 yılı sonunda üzere üçer anket çalışması yapılmıştır. Akademik personel memnuniyet anketine 108 kişi; idari personel memnuniyet anketine 130 kişi; öğrenci memnuniyet anketine 723 kişi katılmıştır. Anket katılımcılarının profilleri rapor içerisinde detaylı olarak yer almaktadır.

Akademik personel memnuniyeti, 12 ana başlıkta 85 ifade ile; idari personel memnuniyeti 7 ana başlıkta 54 ifade ile; öğrenci memnuniyeti ise 9 ana başlıkta 65 ifade ile ölçülmüştür. Kullanılan memnuniyet anketi formları raporun ekinde verilmiştir.

Akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyetlerine ilişkin olarak memnuniyet oranlarının ölçülen her ana başlıkta en az %70 olması hedeflenmektedir. Bu bağlamda mevcut memnuniyet oranlarının hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları da detaylı olarak analiz edilerek raporda sunulmuştur.

Genel anlamda ana başlıklara ilişkin olarak akademik personelin memnuniyet oranlarının hedeflenen memnuniyet oranından yüksek olduğu alanlar sırasıyla genel memnuniyet (%82,86), önlisans/lisans programları (%77,57), kütüphane hizmetleri (%75,81), lisansüstü programlar (%74,83), genel hizmetlerdir (%71,84) ve akademik birimde çalışma ortamı (%70,72). En düşük memnuniyet oranları ise (%54,52) araştırma ve geliştirmeye ve (%51,84) binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkindir.

İdari personelin memnuniyet oranlarında ise genel memnuniyet (%76,75) ve birimdeki çalışma ortamı (%72,54) hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir. En düşük memnuniyet oranı (%54,21) kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

Öğrencilerin memnuniyet oranlarında da genel memnuniyet (%80,18), programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlık (%76,44), genel hizmetler (%71,63), kütüphane hizmetleri (%70,66) hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir. Öğrencilerde en düşük memnuniyet oranı kantin ve yemekhane hizmetlerine (%60,16) ilişkindir.

1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Akademik personel memnuniyeti 12 ana başlıkta 85 ifade ile ölçülmüştür. Akademik personel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

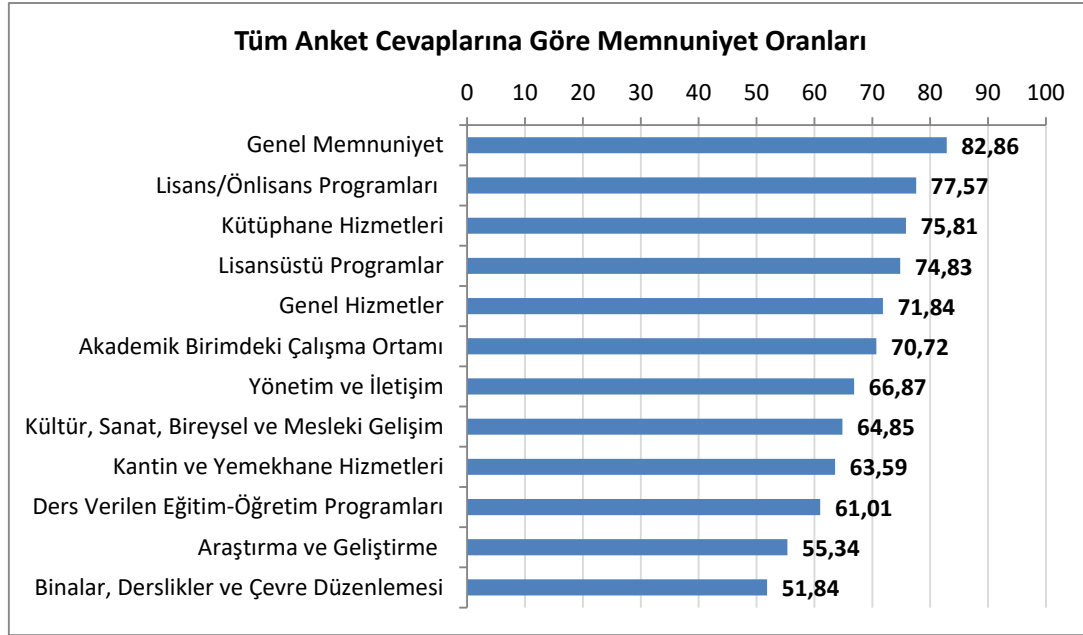
- Genel hizmetler,
- Kütüphane hizmetleri,
- Kantin ve yemekhane hizmetleri,
- Kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim,
- Binalar, derslikler ve çevre düzenlenmesi,
- Ders verilen eğitim-öğretim programları,
- Ön lisans/lisans programları,
- Lisansüstü programlar,
- Araştırma ve geliştirme,
- Akademik birimdeki çalışma ortamı,
- Yönetim ve iletişim,
- Genel memnuniyet.

Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-1 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

Akademik personel memnuniyet anketine toplamda 108 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

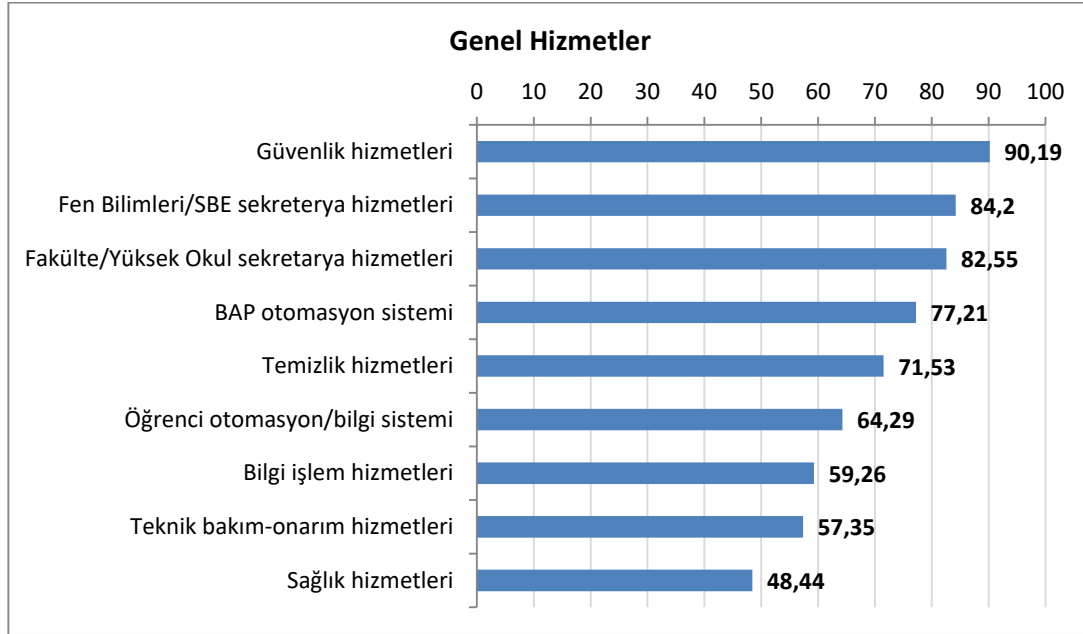
Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam	Pozisyon	Toplam
24-29	9	0-5 yıl	26	Kadın	62	Belirtilmemiş	49
30-35	17	6-10 yıl	14	Erkek	46	Arş.Gör.	24
36-41	14	11-15 yıl	6			Doç.Dr.	5
42-47	23	16-20 yıl	18			Dr.Öğr. Üyesi	10
48-53	27	20 yıldan fazla	44			Öğr.Gör.	15
54-59	13					Prof.Dr.	5
60 ve üstü	5						
TOPLAM							108

Grafik 1: Akademik Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları

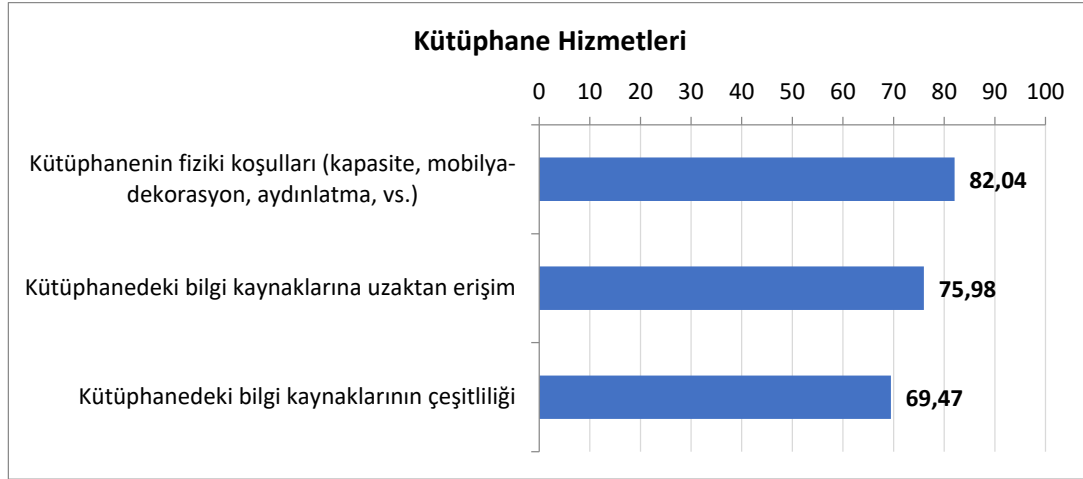
Grafik 1’de görüldüğü üzere akademik personelin, genel memnuniyet, lisans/önlisans programları, kütüphane hizmetleri, lisansüstü programlar, genel hizmetler ve akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranları hedeflenen %70 memnuniyet oranının üzerindedir. En düşük memnuniyet oranı binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkindir.

Grafik 2: Akademik Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



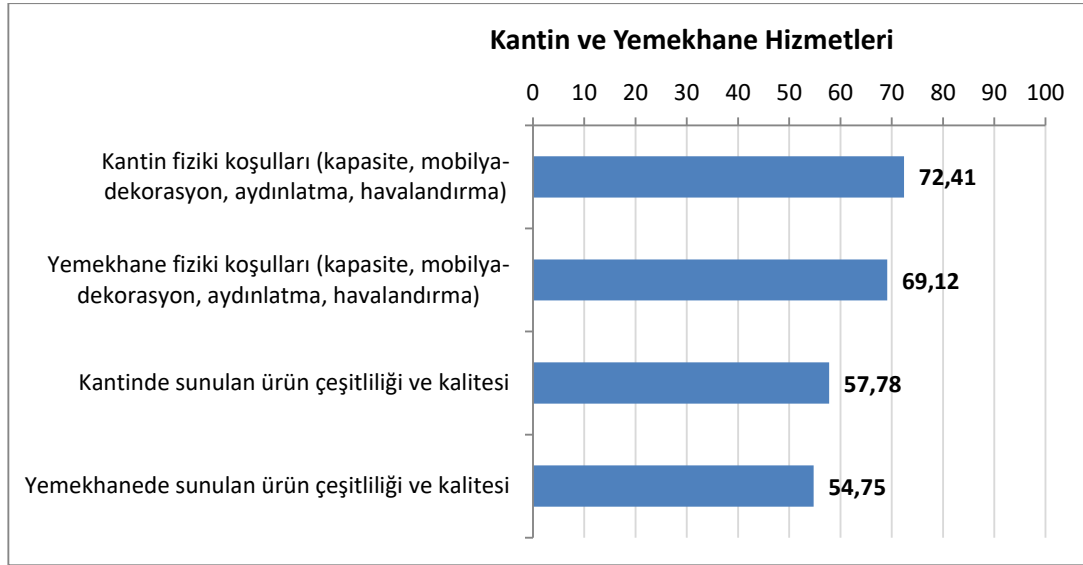
Grafik 2’de görüldüğü üzere, genel hizmetlere ilişkin akademik personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu alanlar güvenlik hizmetleri, fen bilimleri/SBE sekreteryası hizmetleri, fakülte/yüksek okul sekreteryası hizmetleri, BAP otomasyon sistemi, temizlik hizmetleridir. En düşük memnuniyet oranı sağlık hizmetlerine ilişkindir.

Grafik 3: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



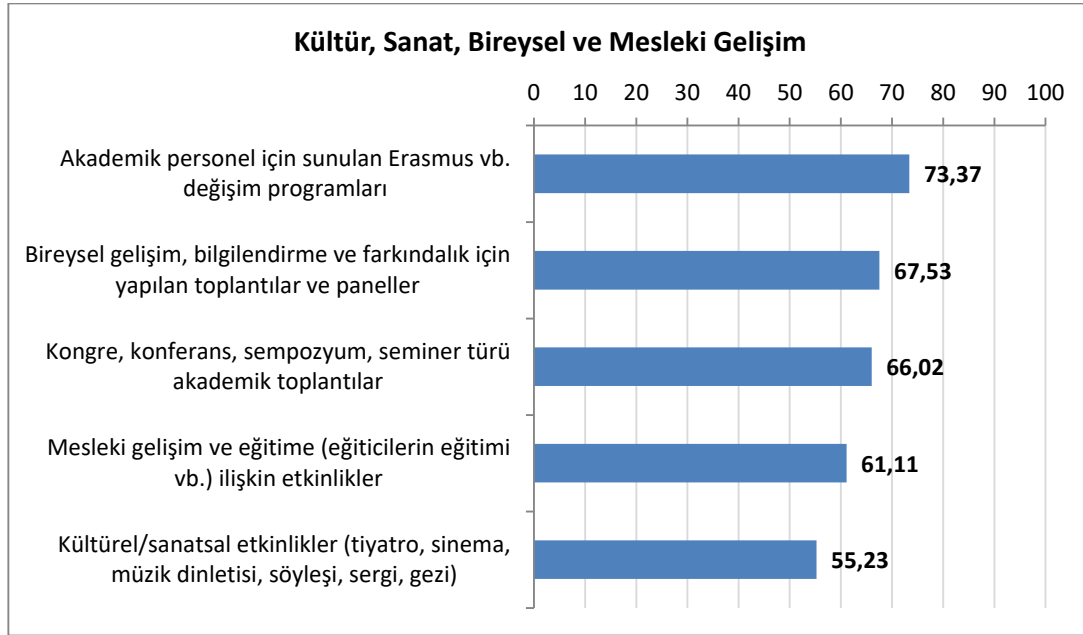
Grafik 3'te görüldüğü üzere, kütüphanenin fiziki koşulları ile kütüphane kaynaklarına uzaktan erişim hususlarında hedefe ulaşılmışken, kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranının hedef orandan düşük kalmıştır.

Grafik 4: Akademik Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



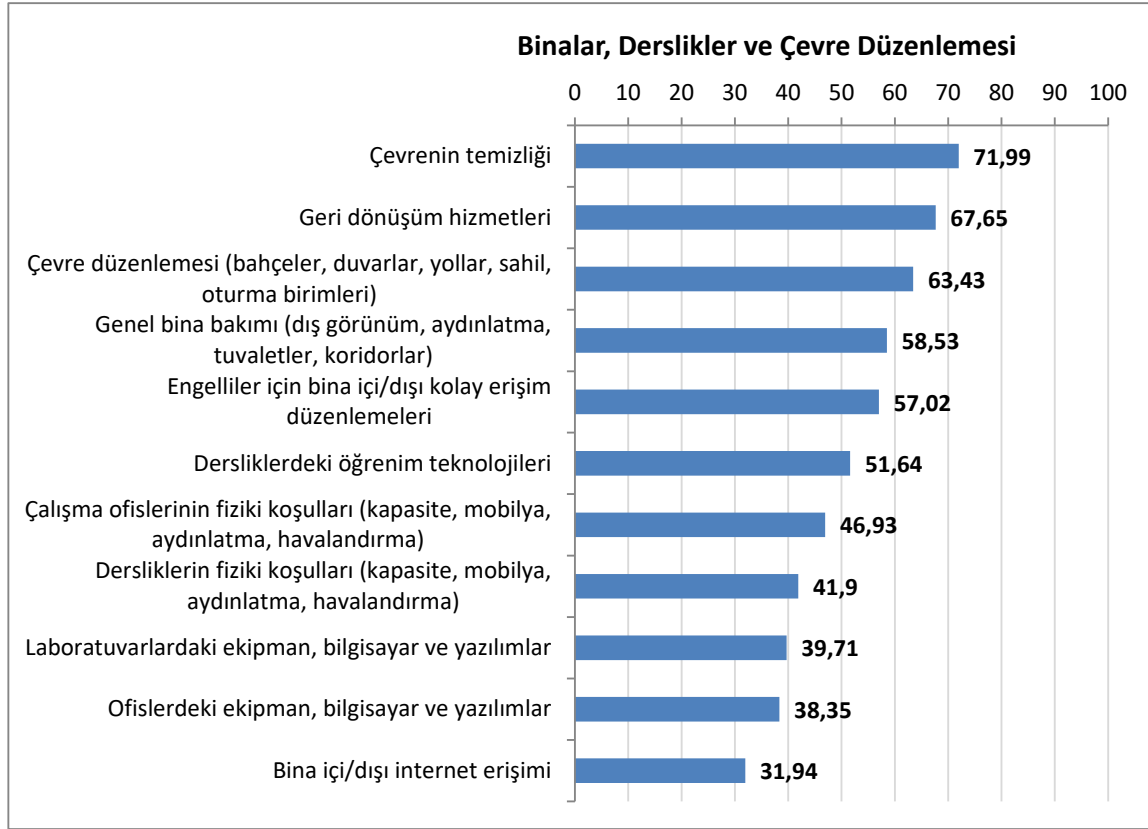
Grafik 4’de görüldüğü gibi, akademik personel kantinin fiziki koşullarından memnun iken; yemekhanenin fiziki koşulları ve kantin ve yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı hedeflenen %70 memnuniyet oranının altında kalmıştır.

Grafik 5: Akademik Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



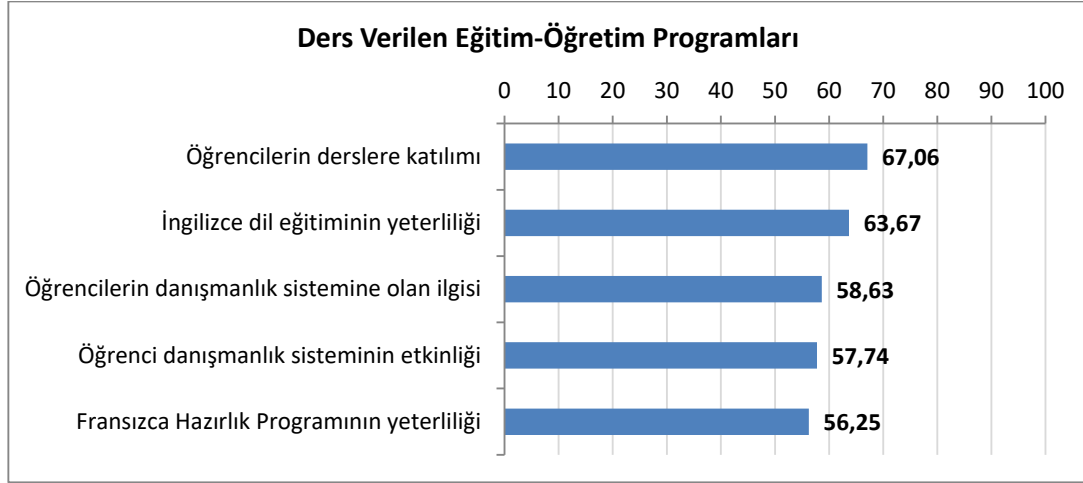
Grafik 5'te de görüldüğü gibi, akademik personel bu başlıkta akademik personel için sunulan Erasmus vb. değişim programlarında memnun iken, en az kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi) ilişkin etkinliklerden memnundur.

Grafik 6: Akademik Personelin Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



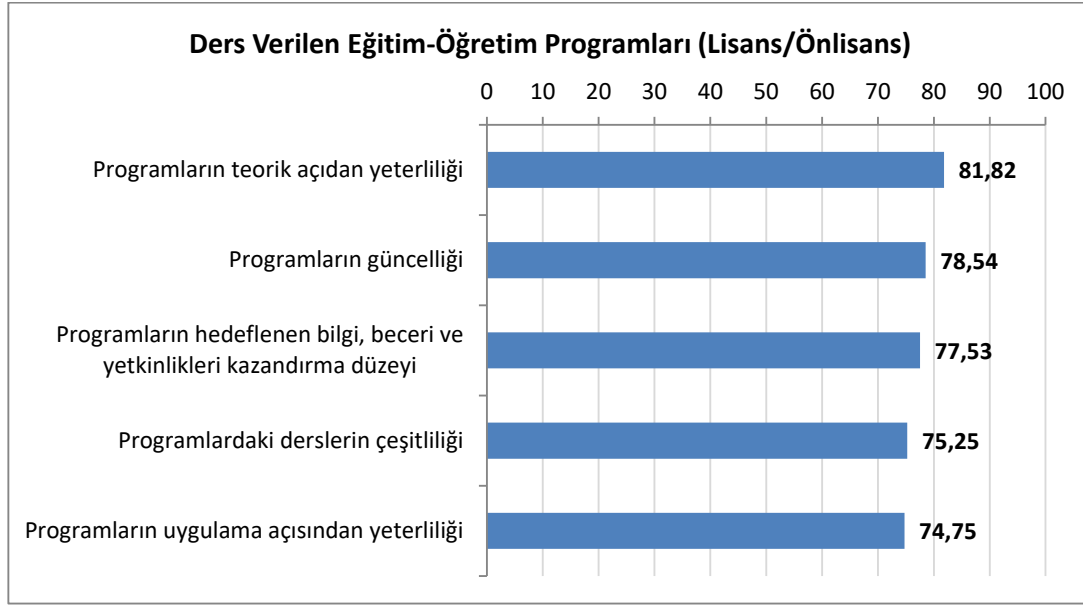
Grafik 6'da görüldüğü gibi, akademik personel güz döneminde binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin olarak çevrenin temizliğinden memnundur. Bina içi/dışı internet erişimi en düşük memnuniyet oranına sahip alan olarak öne çıkmıştır.

Grafik 7: Akademik Personelin Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



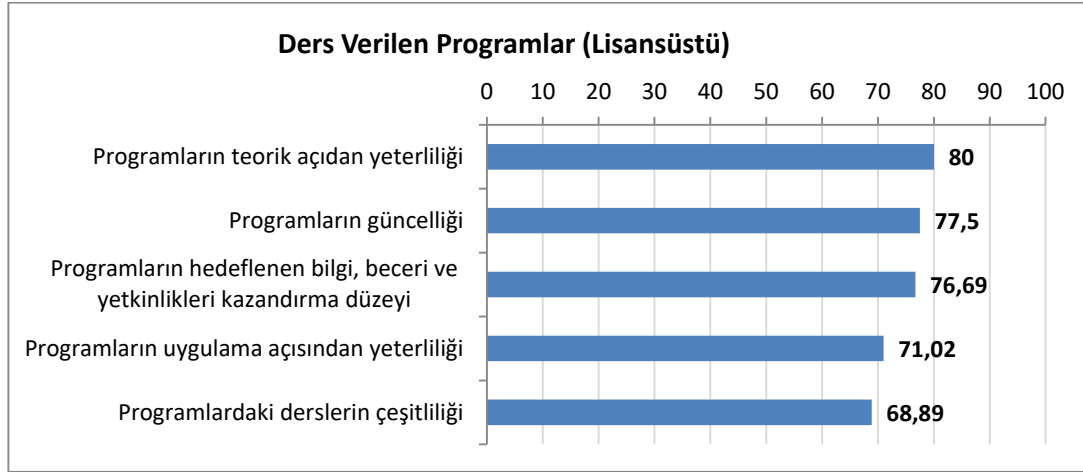
Grafik 7’de görüldüğü gibi, ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin olarak, öğrencilerin derslere katılımı en yüksek memnuniyet oranına sahip olduğu alan iken, Fransızca hazırlık programının yeterliliği en düşük memnuniyet oranına sahip alandır.

Grafik 8: Akademik Personelin Lisans/ÖnLisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



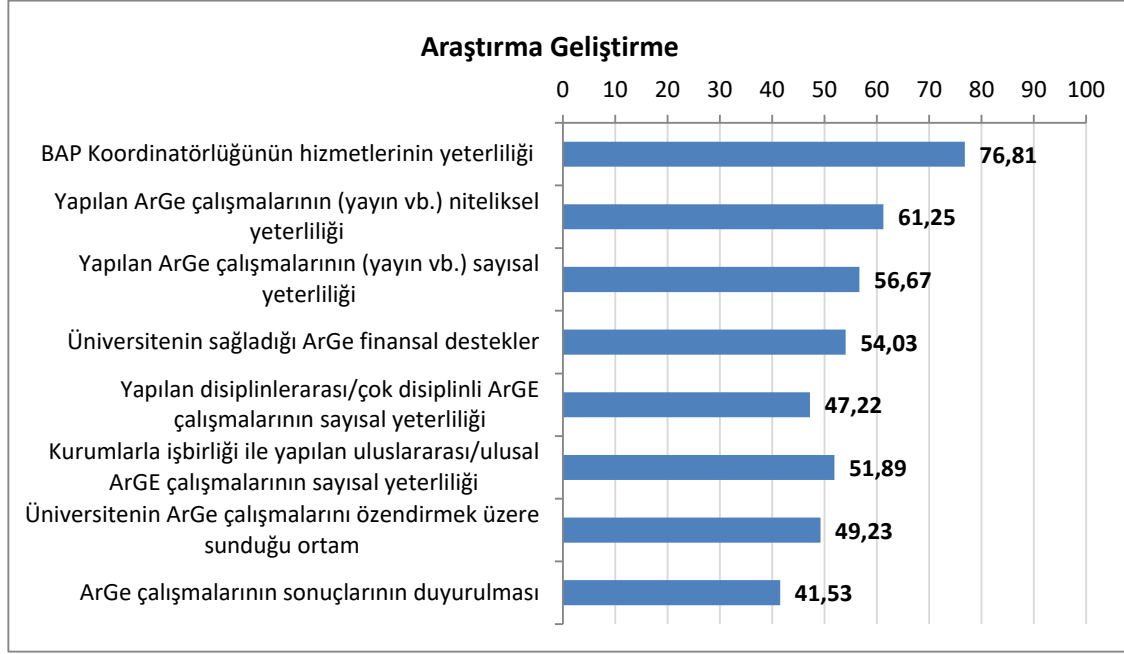
Akademik personel bazında, ders verilen önlisans/lisans programları ile lisansüstü programlara ilişkin olarak, Grafik 8’de görüldüğü üzere programların teorik açıdan yeterliliği, güncelliği, hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi, uygulama açısından yeterliliği ve programlardaki derslerin çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranları hedeflenen %70 memnuniyet oranının üzerindedir.

Grafik 9: Akademik Personelin Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları



Akademik personel bazında, ders verilen lisansüstü programları ile lisansüstü programlara ilişkin olarak, Grafik 9’da görüldüğü üzere programların teorik açıdan yeterliliği, güncelliği, hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi, uygulama açısından yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranları hedeflenen %70 memnuniyet oranının üzerindedir. Programlardaki derslerin çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı ise hedeflenen orandan düşük çıkmıştır.

Grafik 10: Akademik Personelin AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 10'da görüldüğü üzere, araştırma-geliştirme hizmetlerine ilişkin olarak bir tek BAP Koordinatörlüğünün hizmetlerinin yeterliliği akademik personel bazında hedeflenen %70 memnuniyet oranına ulaşılmıştır. Bu başlıkta, Üniversitenin ArGe çalışmalarını özendirmek üzere sunduğu ortam ve ArGe çalışmalarının sonuçlarının duyurulması en düşük memnuniyet oranına sahip alanlardır.

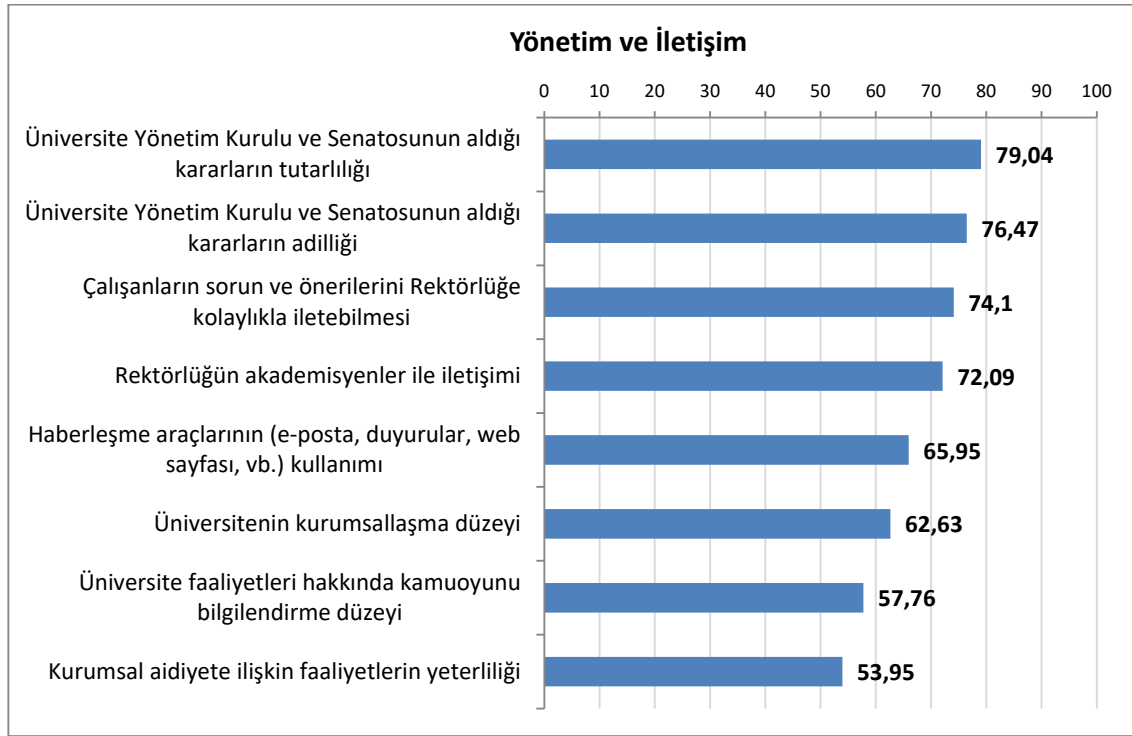
Grafik 11: Akademik Personelin Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



Akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin olarak, Grafik 11’de görüldüğü üzere, birimdeki öğretim elemanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği, öğretim elemanlarının yetkinliği, birimdeki öğretim elemanlarının çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği, Enstitü/YO/Fakülte yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi, birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi, Enstitü/YO/Fakülte yönetiminin çalışanlarla iletişimi, birim yönetiminin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği hususlarında memnuniyet oranları yüksektir. Bu başlıkta birimler arası iletişim ve

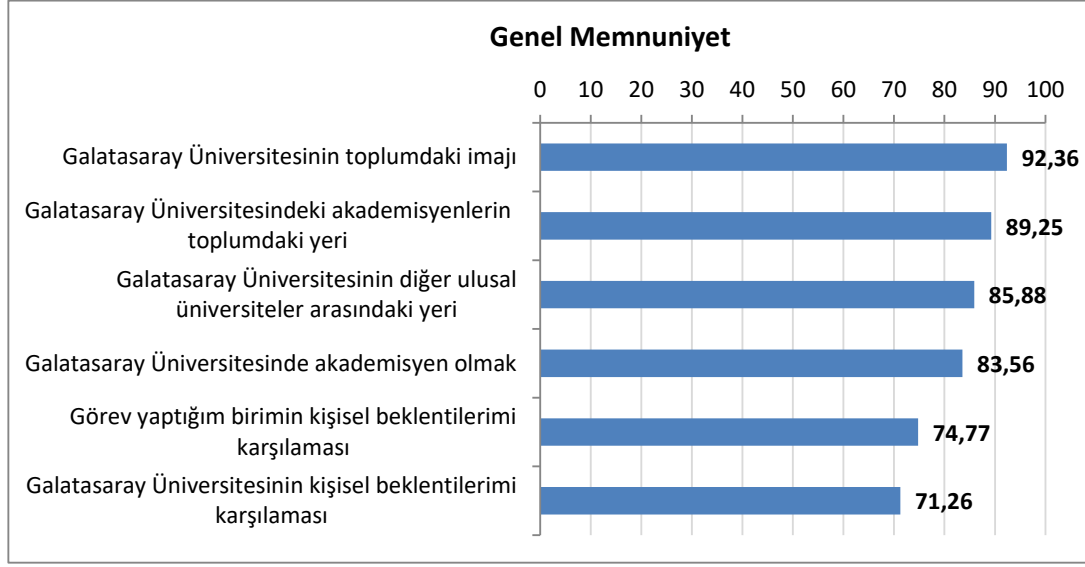
işbirliğı ve birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması hususlarında ise memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 12: Akademik Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Yönetim ve iletişime ilişkin olarak Grafik 12’de görüldüğü üzere Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı, Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği, akademik personelin çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi, Rektörlüğün akademisyenler ile iletişimine ilişkin memnuniyet oranı yüksekken, kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 13: Akademik Personelin Genel Memnuniyet Oranları

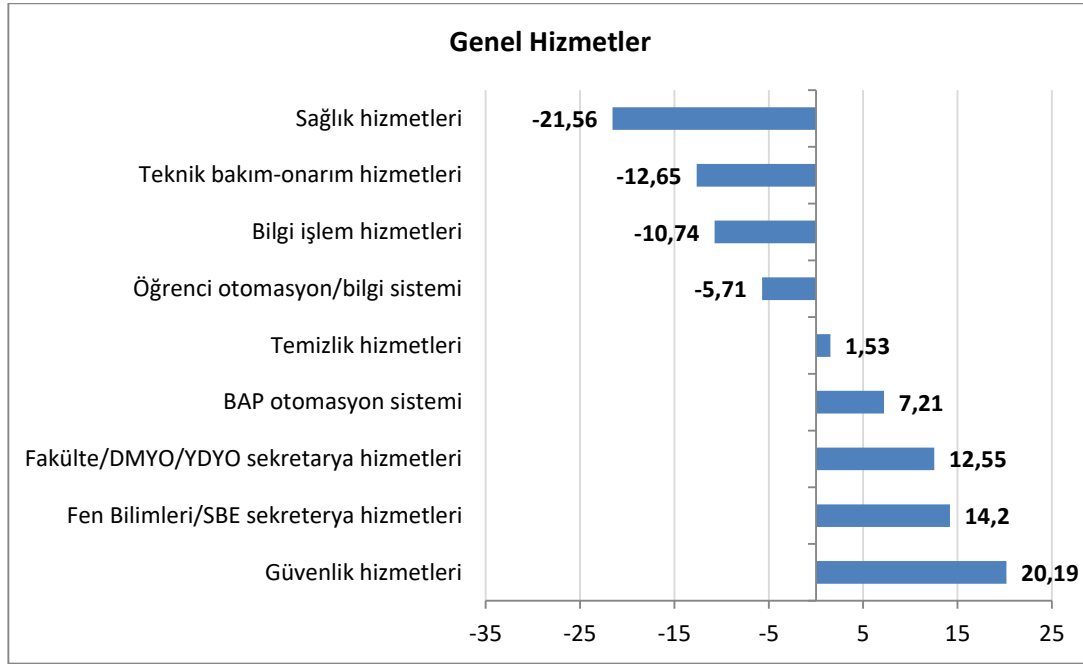


Genel olarak akademik personel, Grafik 13’de görüldüğü üzere, Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı, Galatasaray Üniversitesindeki akademisyenlerin toplumdaki yeri, Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri, Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmak, görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılaması ve Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentileri karşılamasından yüksek düzeyde memnundur.

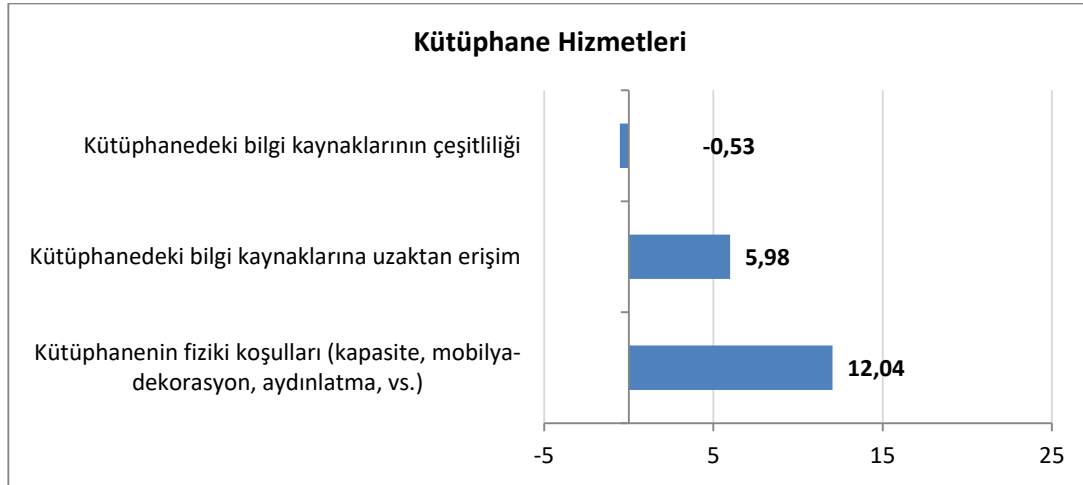
1.1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI

Akademik personel memnuniyet anketi ile ölçümlenen her bir ana başlığa ilişkin olarak mevcut memnuniyet oranının hedeflenen memnuniyet oranı olan %70'ten sapma düzeyleri Grafik 14 – 25'de detaylı olarak verilmiştir.

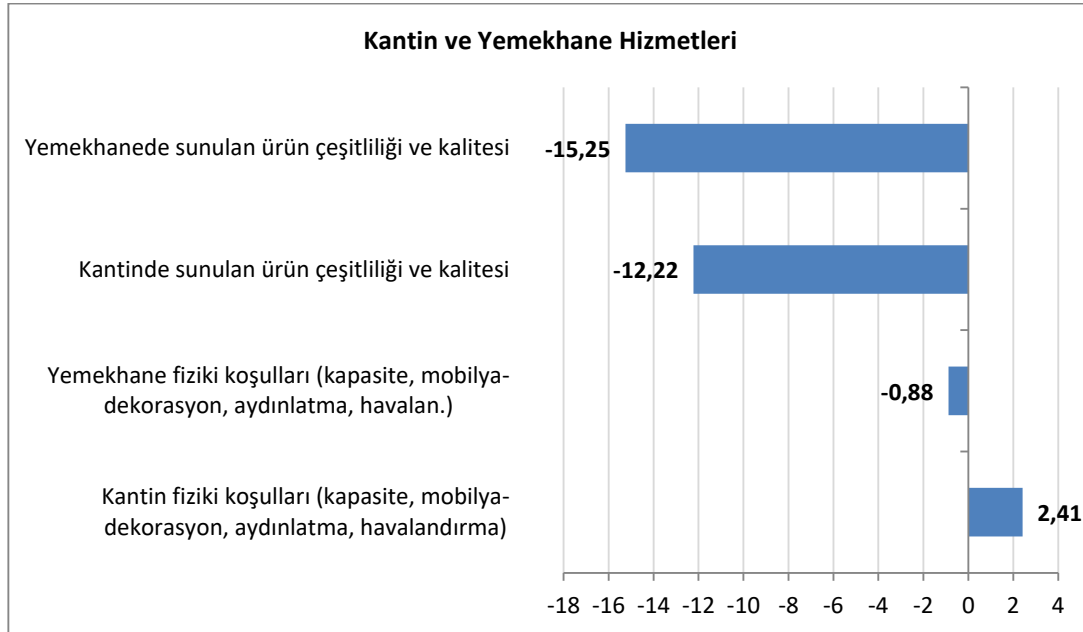
Grafik 14: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Genel Hizmetler



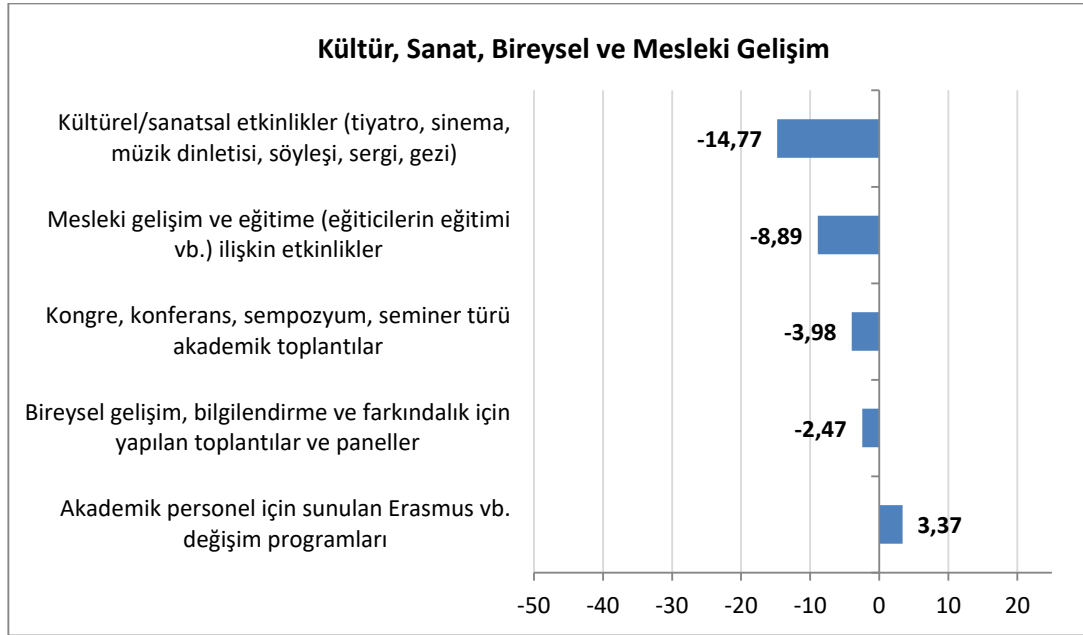
Grafik 15: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Kütüphane Hizmetleri



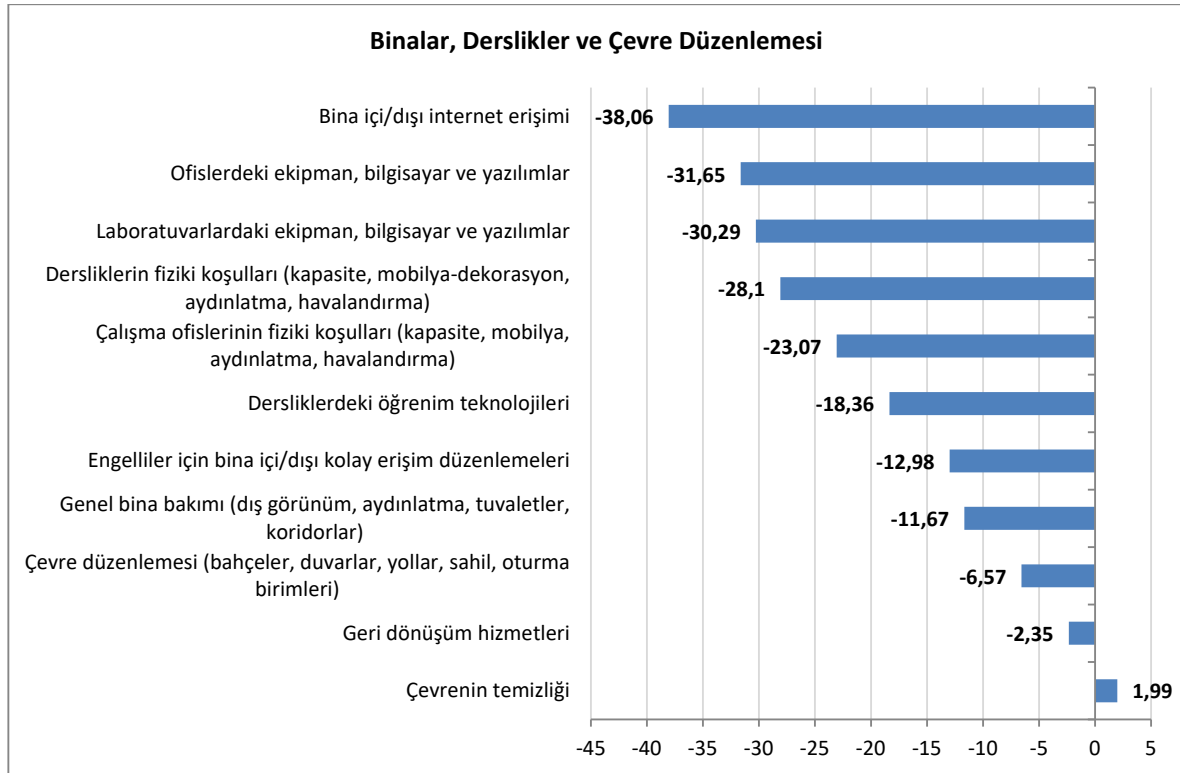
Grafik 16: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



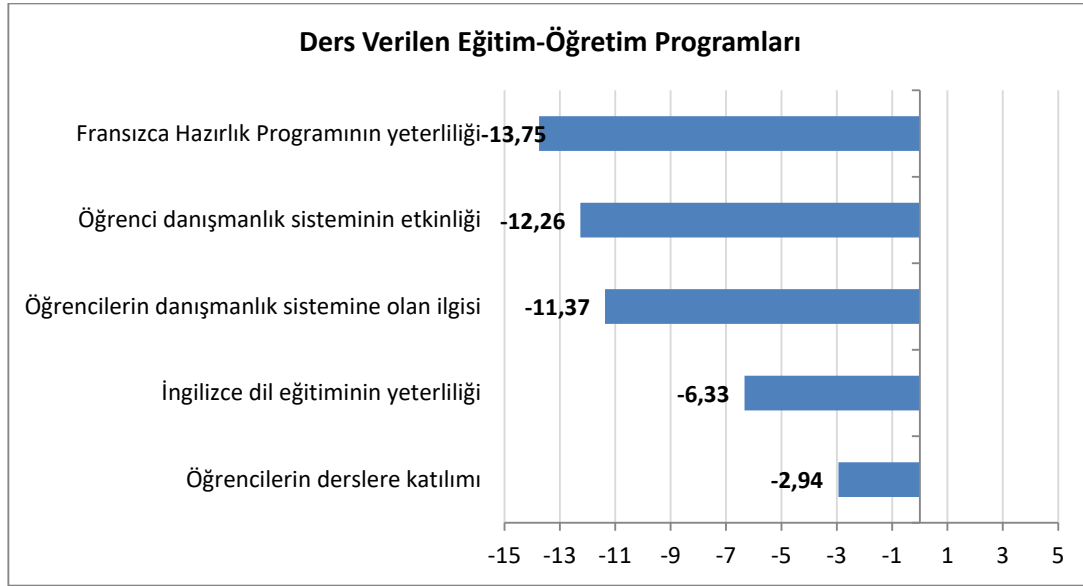
Grafik 17: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



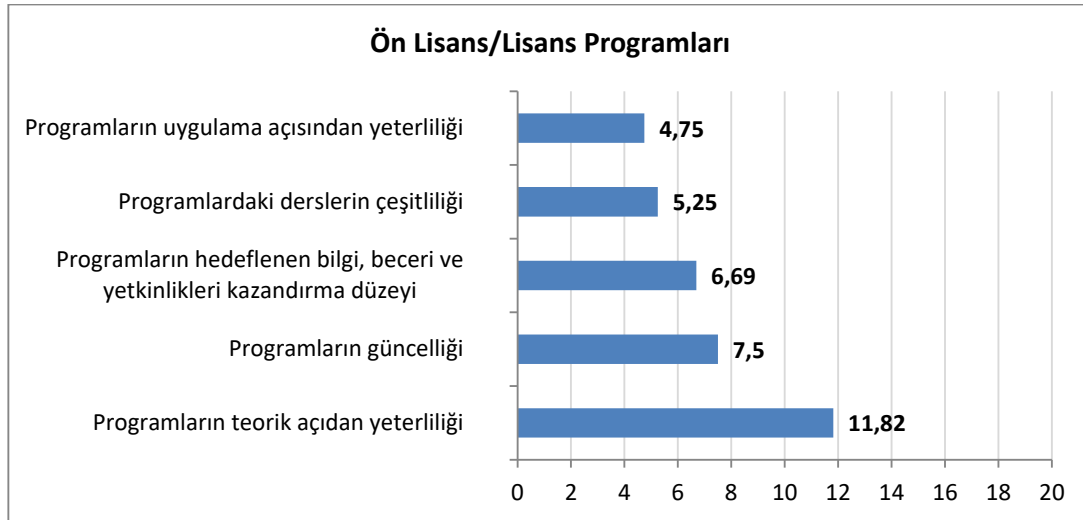
Grafik 18: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi



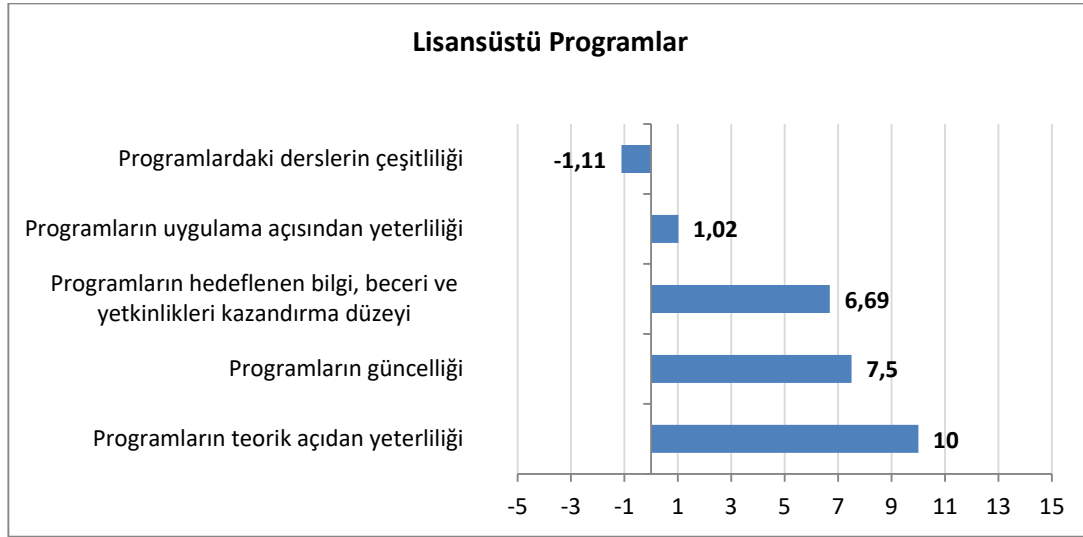
Grafik 19: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programları



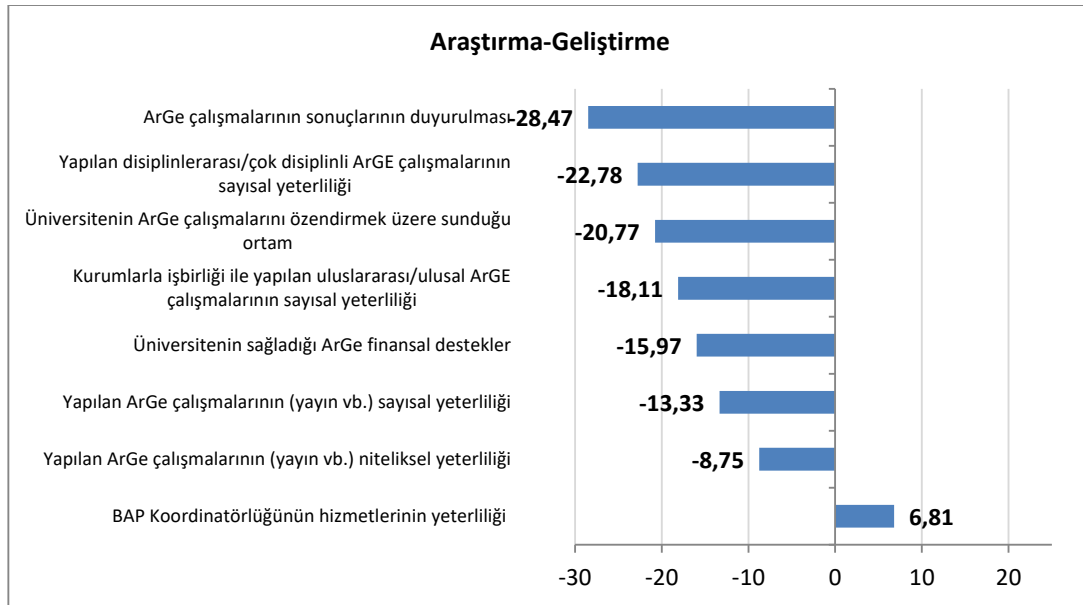
Grafik 20: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Ön Lisans/Lisans Programları



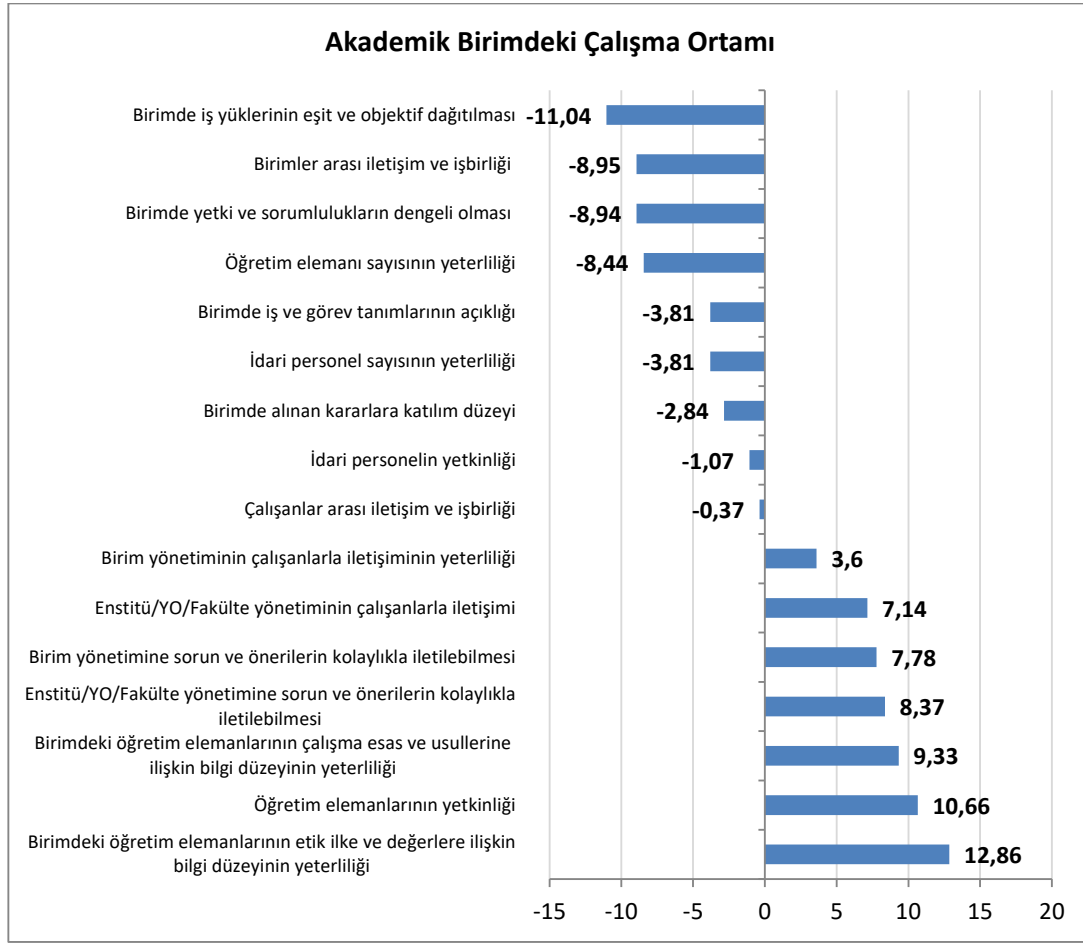
Grafik 21: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Lisansüstü Programlar



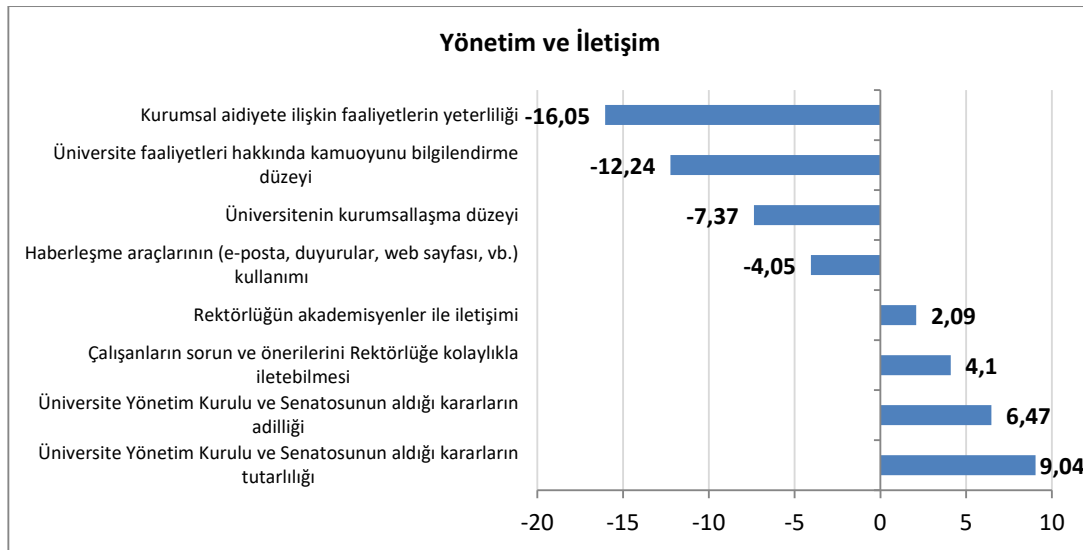
Grafik 22: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Araştırma ve Geliştirme



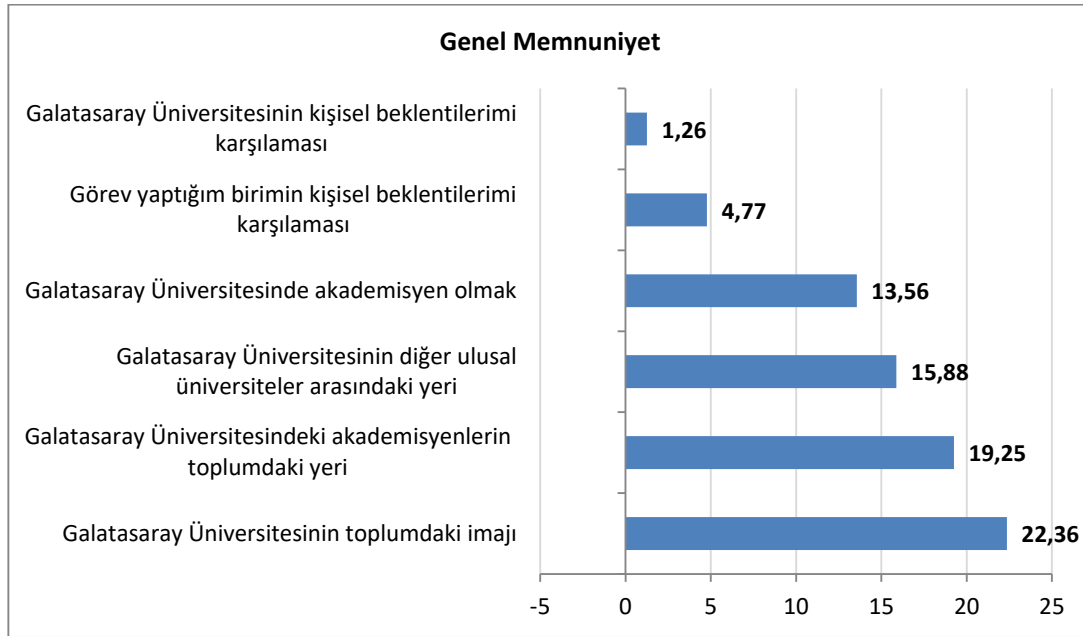
Grafik 23: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Akademik Birimdeki Çalışma Ortamı



Grafik 24: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim



Grafik 25: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet



2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

İdari personel memnuniyeti toplam 7 ana başlıkta 54 ifade ile ölçülmüştür. İdari personel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

- Genel hizmetler,
- Kantin ve yemekhane hizmetleri,
- Kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim,
- Binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi
- Birimdeki çalışma ortamı
- Yönetim ve iletişim
- Genel memnuniyet

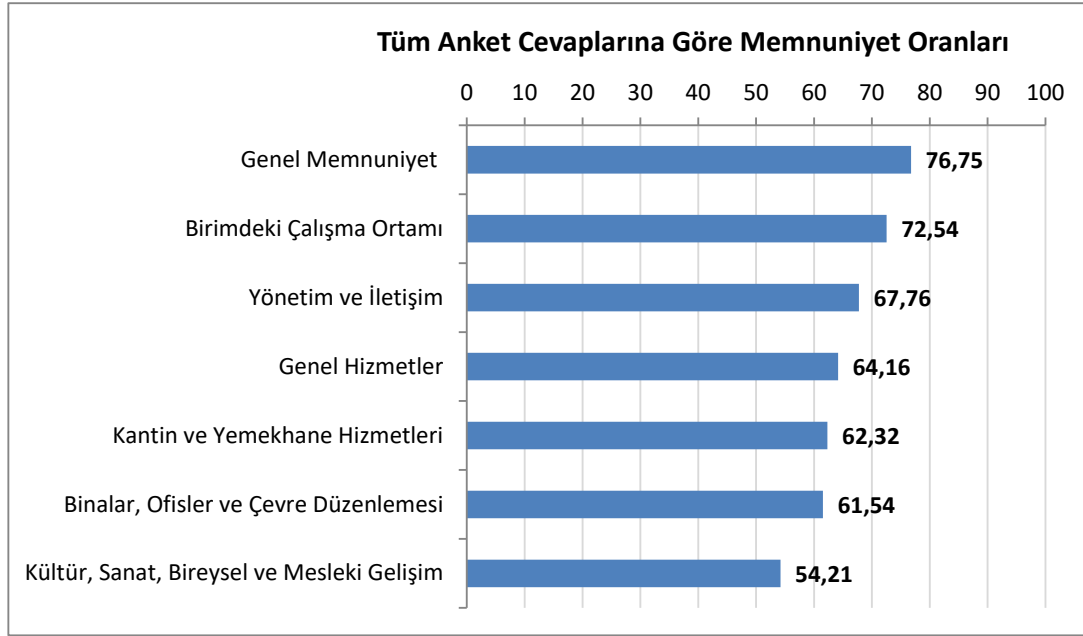
Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-2 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

İdari personel memnuniyet anketine toplamda 130 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

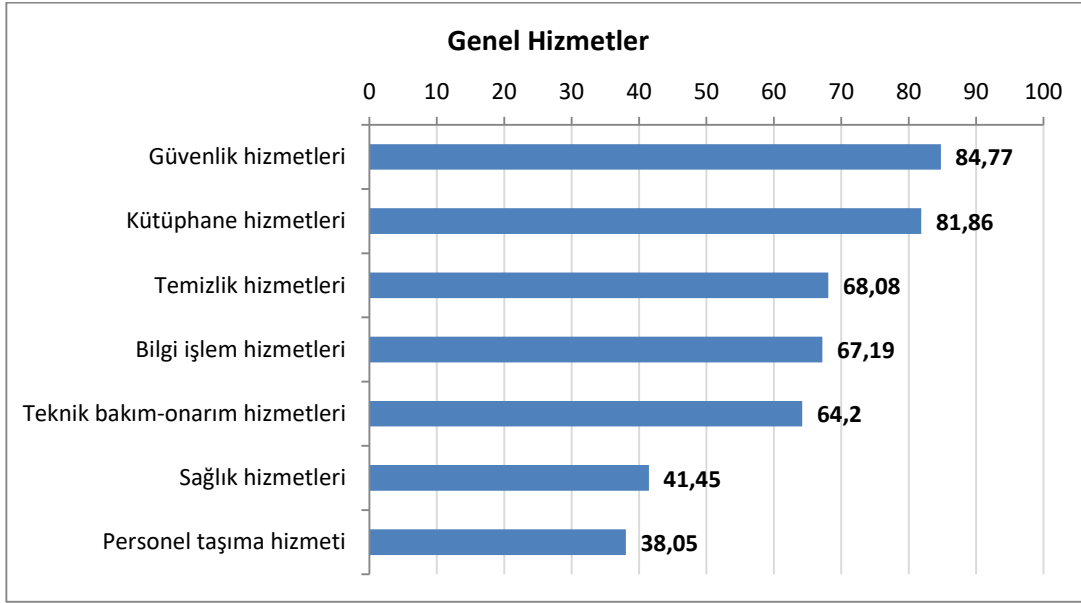
Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam
24-29	13	0-5 yıl	35	Kadın	56
30-35	18	6-10 yıl	16	Erkek	74
36-41	30	11-15 yıl	24		
42-47	22	16-20 yıl	12		
48-53	29	20 yıldan fazla	43		
54-59	12				
60 ve üstü	6				
TOPLAM					130

Grafik 26: İdari Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları



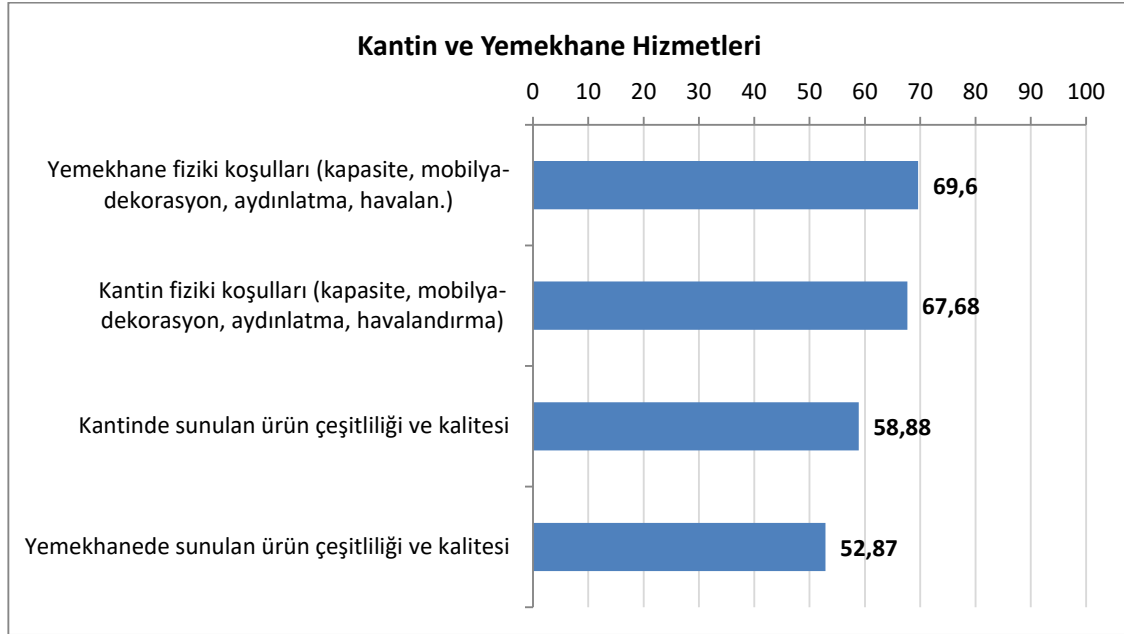
Grafik 26’da görüldüğü üzere, idari personelin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranı en yüksek orana sahiptir. En düşük memnuniyet oranı, akademik personelde olduğu gibi, kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

Grafik 27: İdari Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



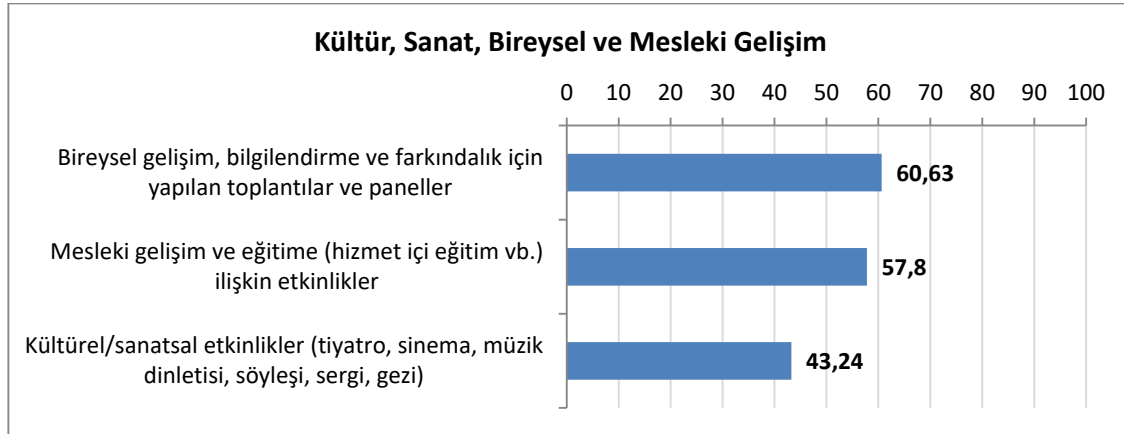
Grafik 27’de görüldüğü üzere, genel hizmetlere ilişkin idari personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu alanlar, sırasıyla güvenlik hizmetleri, kütüphane hizmetleri ve temizlik hizmetleridir. En düşük memnuniyet oranı personel taşıma hizmetine ilişkindir.

Grafik 28: İdari Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 28’de görüldüğü üzere, kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin idari personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu alanlar, kantin ve yemekhanenin fiziki koşullarıdır. Kantin ve yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi ise memnuniyetin düşük olduğu oranlar olarak dikkat çekmektedir.

Grafik 29: İdari Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



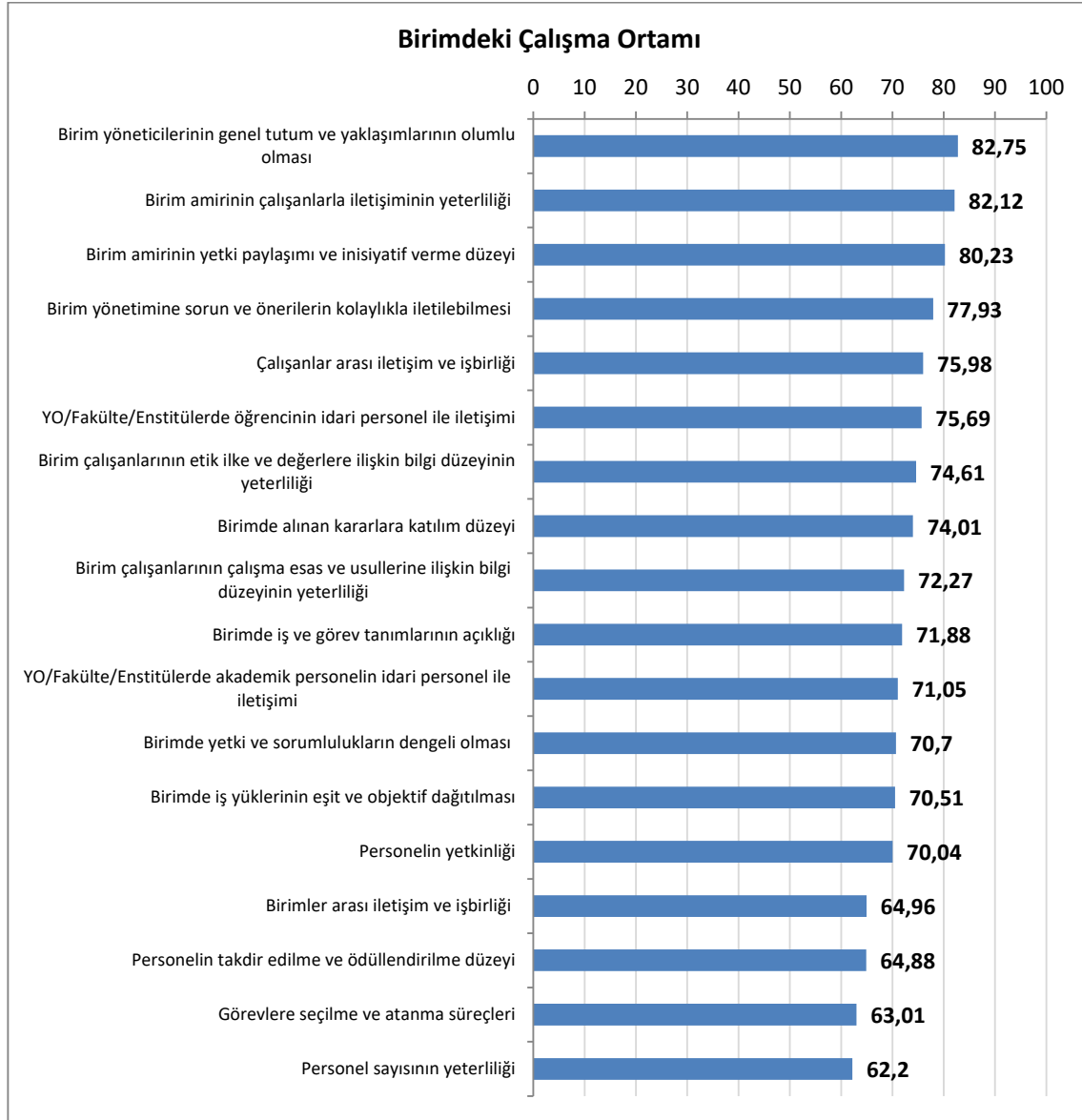
İdari personelin en düşük memnuniyet oranına sahip olduğu ana başlık kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişimdir. Grafik 29’da görüldüğü gibi, kültürel ve sanatsal etkinlikler alanı en düşük memnun olunan alandır.

Grafik 30: İdari Personelin Binalara, Ofisler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



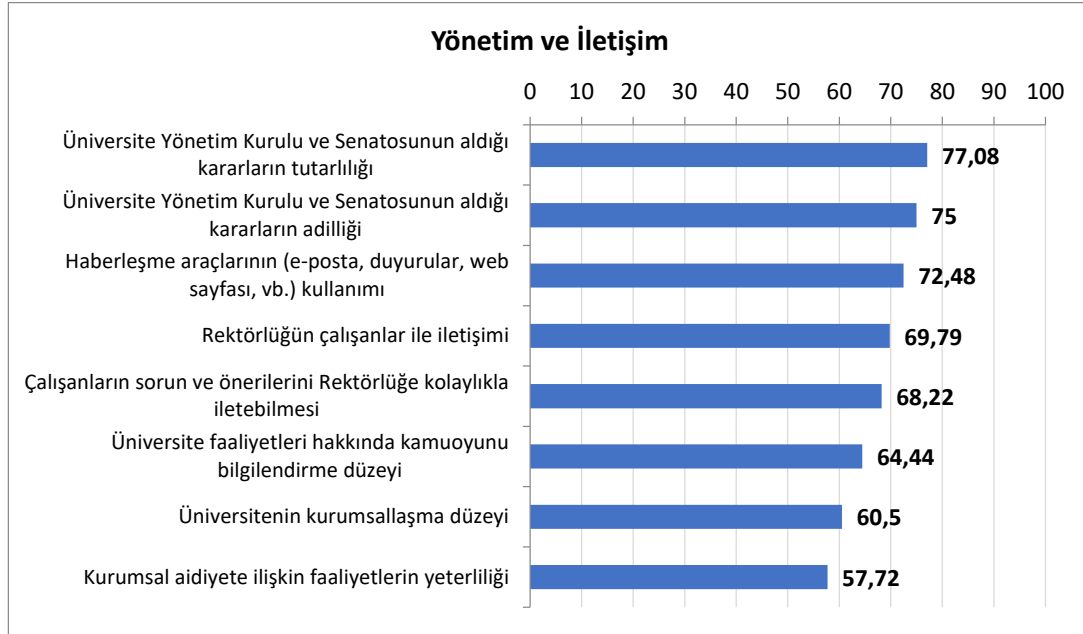
Grafik 30'da görüldüğü üzere, idari personel bazında, binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi kapsamındaki bütün oranlar hedeflenen memnuniyet oranının altında kalmıştır. Geri dönüşü hizmetleri, çevrenin temizliği ve genel bina bakımı sırasıyla en yüksek memnuniyet oranlarına sahiptir. Bina içi/dışı Internet erişimi ise en düşük memnuniyet oranıyla dikkat çekmektedir.

Grafik 31: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



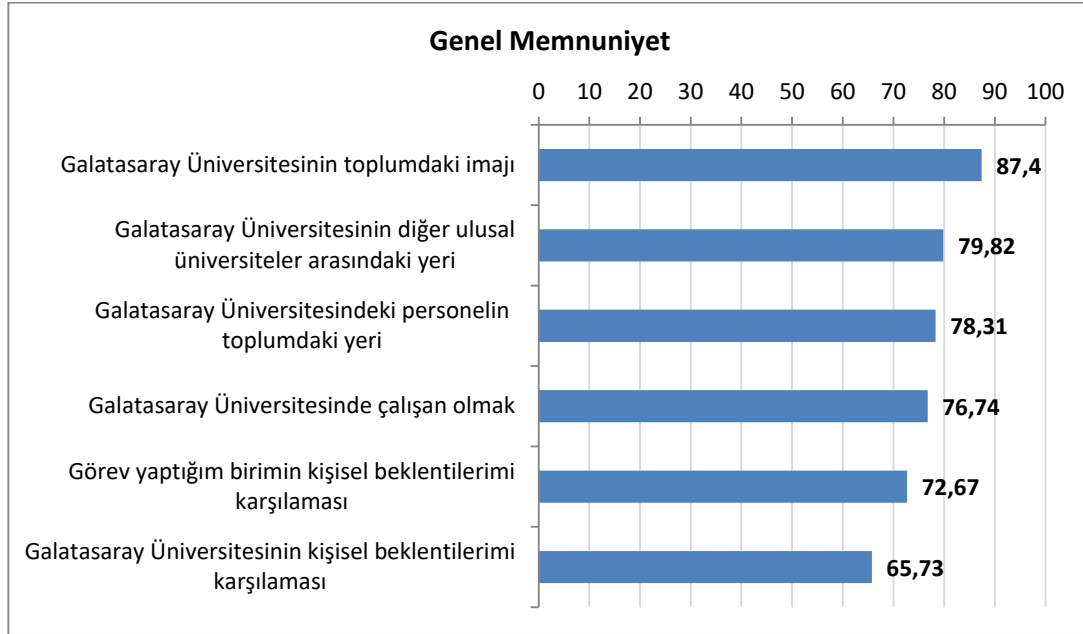
Birimdeki çalışma ortamına ilişkin olarak, Grafik 31’de görüldüğü üzere, birim yöneticilerinin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması, birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği ve birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi hususlarında memnuniyet oranları yüksektir. Bu başlıkta birimdeki görevlere seçilme ve atanma süreçleri ve personel sayısının yeterliliği hususlarında ise memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 32: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Yönetim ve iletişime ilişkin olarak, bahar ve güz döneminde, Grafik 32’de görüldüğü üzere, idari personelin Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği ve tutarlılığına ilişkin memnuniyet oranı yüksekken, kurumsal aidiyete yönelik faaliyetlerin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 33: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları

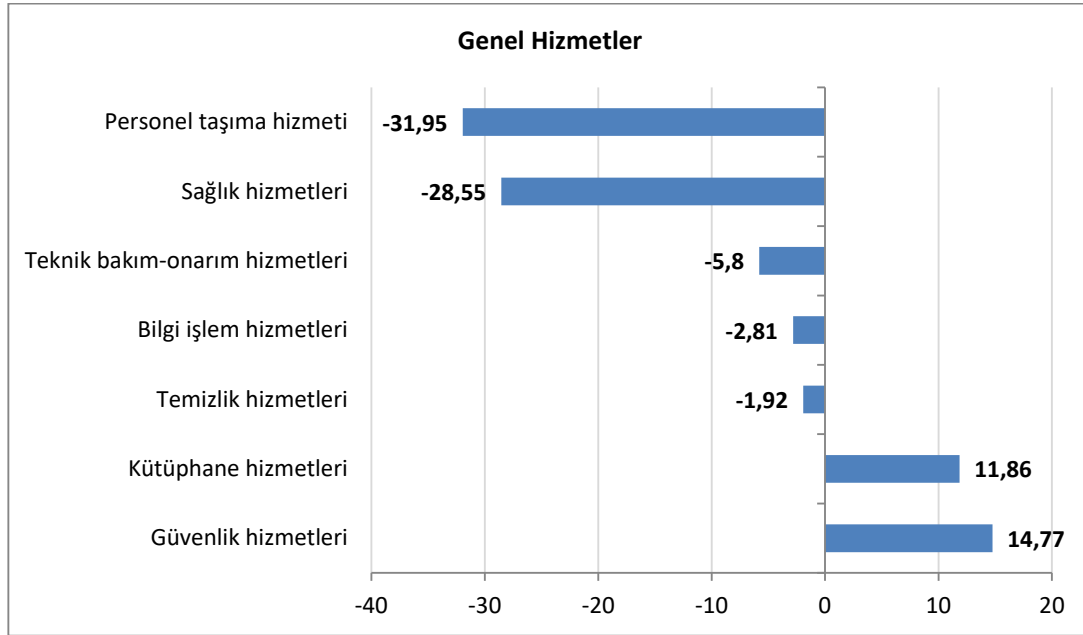


Genel olarak idari personel, Grafik 33’de görüldüğü gibi, Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajının düzeyinden memnundur. Sadece, Galatasaray Üniversitesi’nin idari personelin kişisel beklentilerini karşılaması hususunda memnuniyet oranı hedeflenen orandan düşük çıkmıştır.

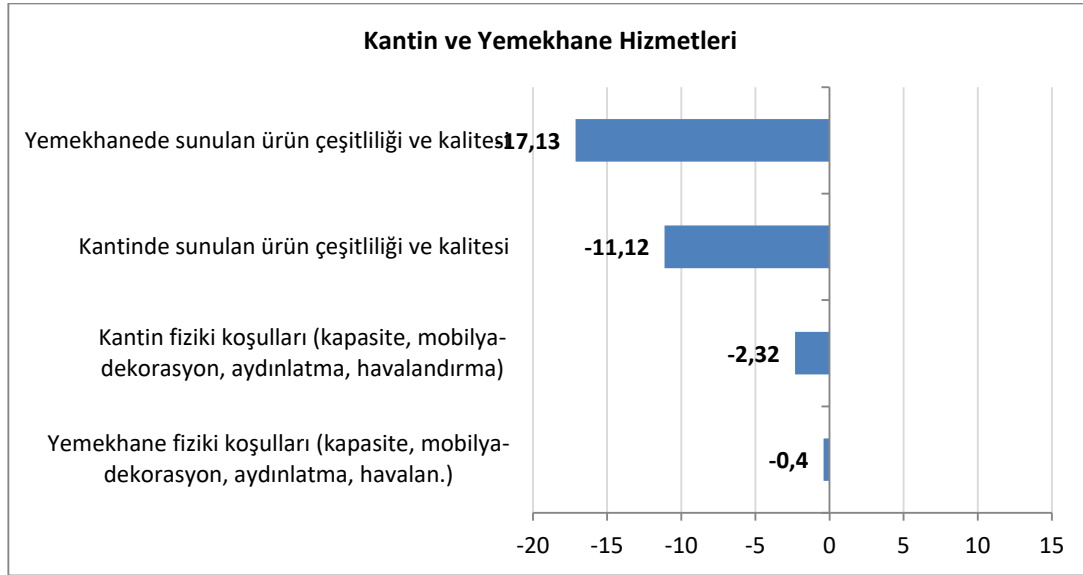
2.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI

İdari personel memnuniyet anketi ile ölçümlenen her bir ana başlığa ilişkin olarak mevcut memnuniyet oranının hedeflenen memnuniyet oranı olan %70'ten sapma oranları Grafik 34 – 40'da detaylı olarak verilmiştir.

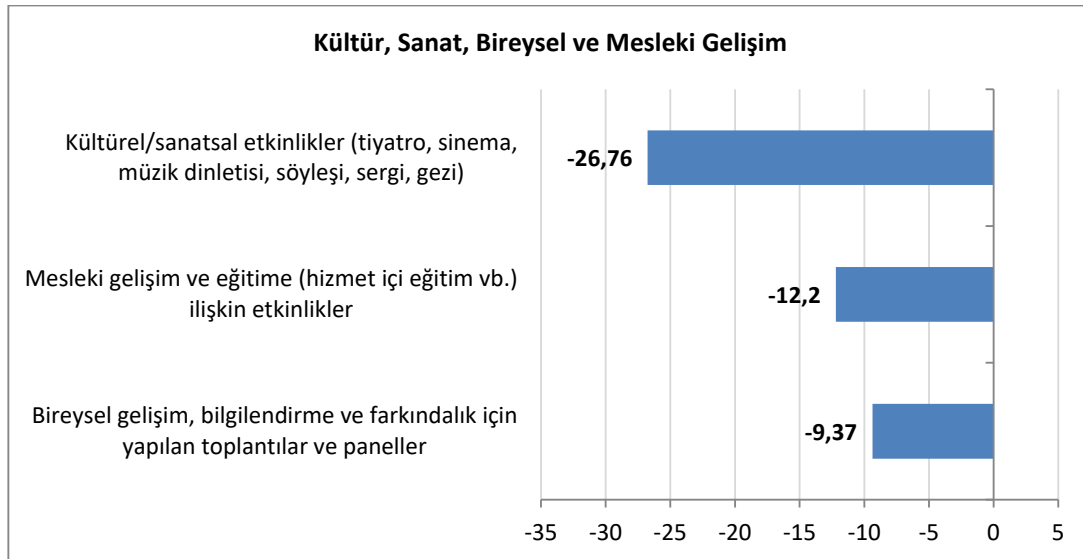
Grafik 34: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler



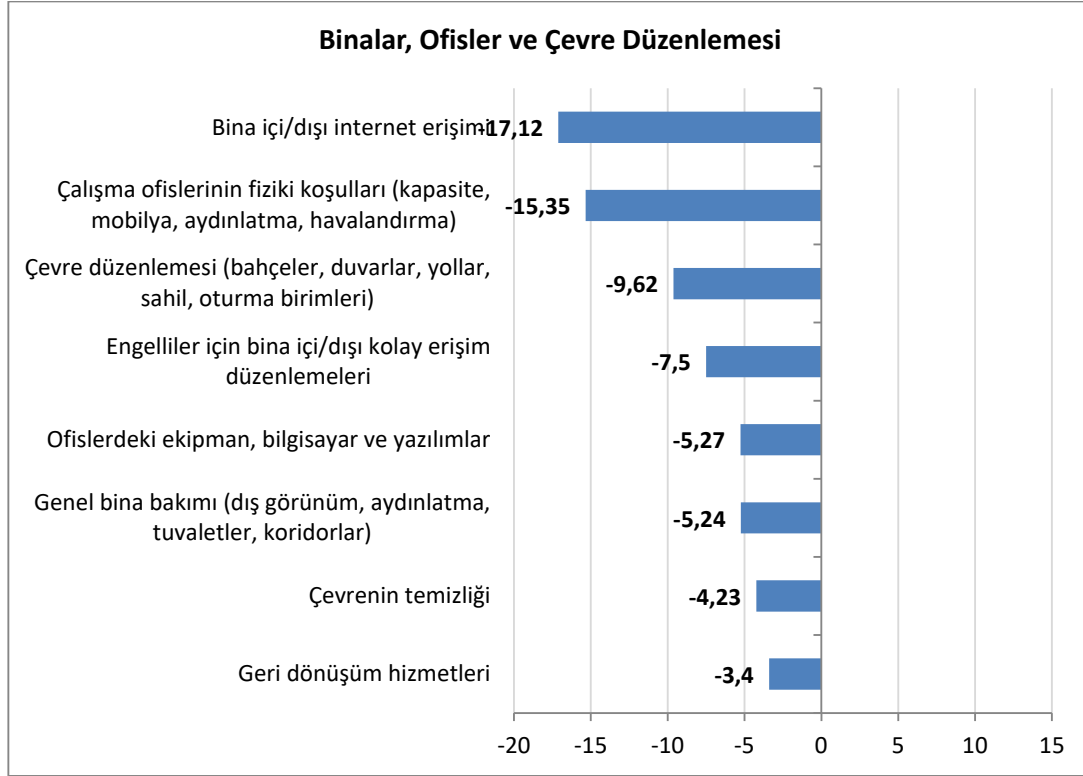
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



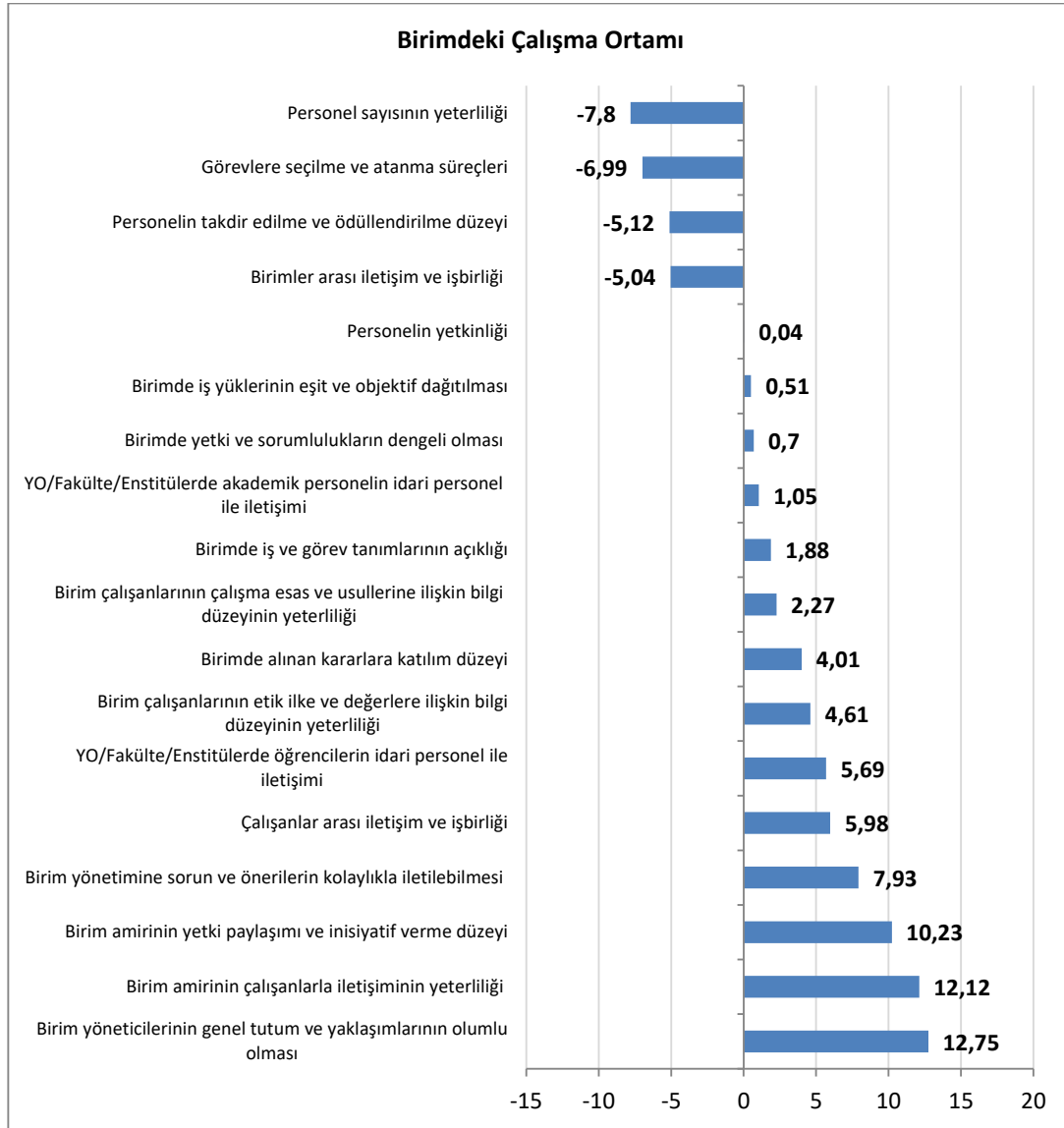
Grafik 36: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



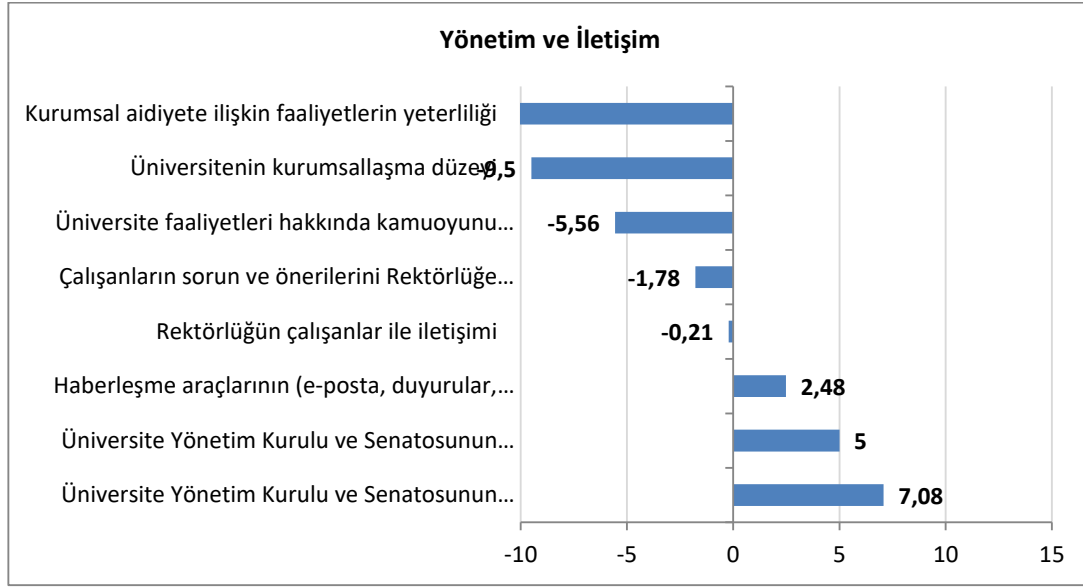
Grafik 37: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Ofisler ve Çevre Düzenlemesi



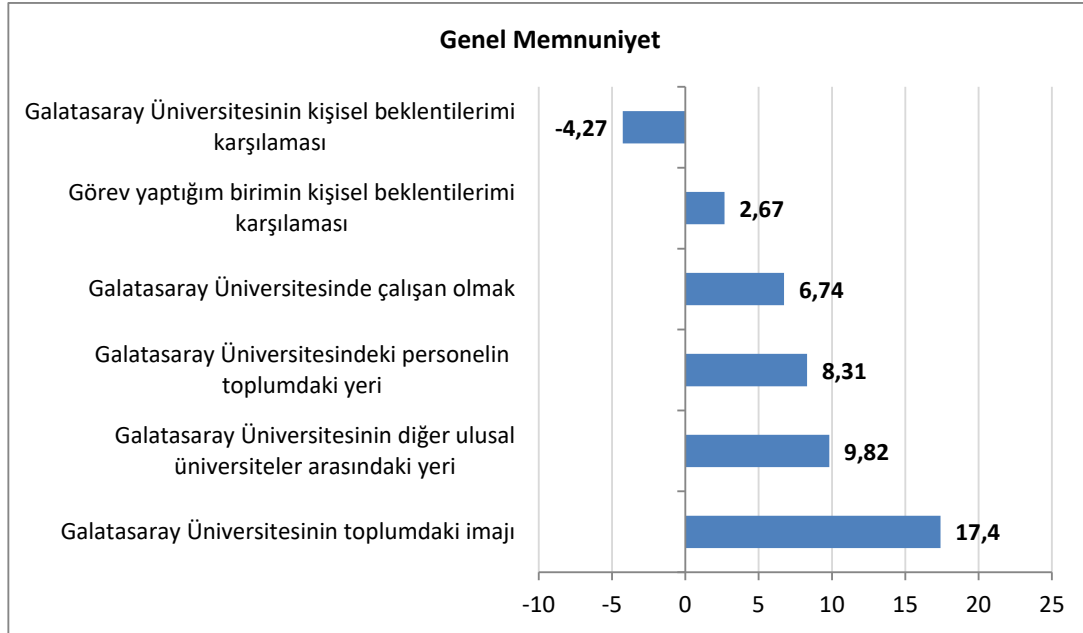
Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı



Grafik 39: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim



Grafik 40: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet



3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Öğrenci memnuniyeti, toplam 9 ana başlıkta 65 ifade ile ölçülmüştür. Öğrenci memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

- Genel hizmetler,
- Kütüphane hizmetleri,
- Kantin ve yemekhane hizmetleri
- Binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi
- Eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme
- Programla ilgili öğretim elemanları ve danışmanlık
- Kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim
- Yönetim ve iletişim
- Genel memnuniyet

Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-3 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

Öğrenci memnuniyet anketine toplamda 723 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

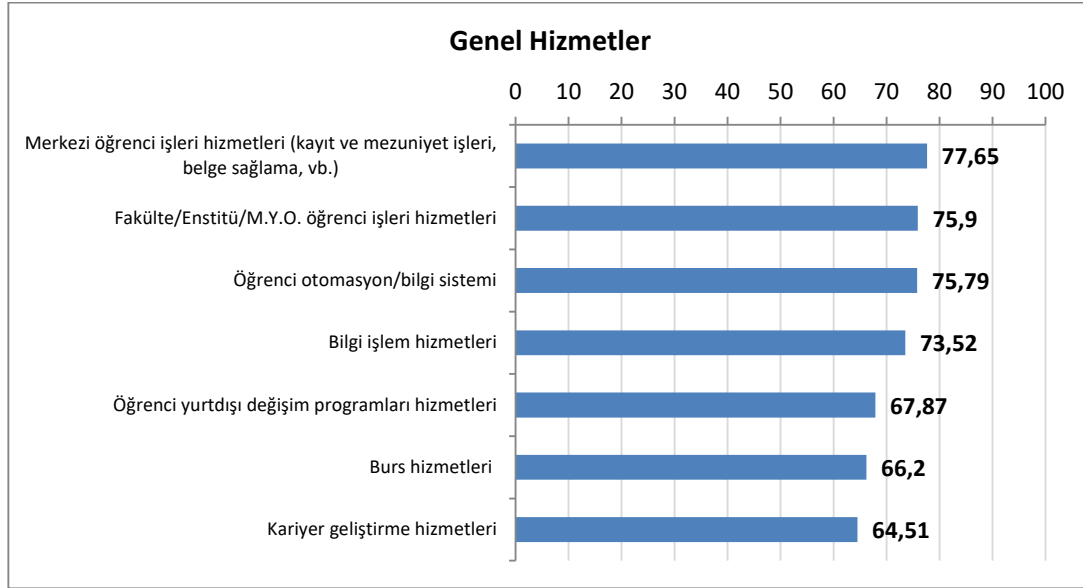
Yaş	Toplam	Program Türü	Toplam	Sınıf	Toplam	Cinsiyet	Toplam
18 ve altı	19	Önlisans	10	0. sınıf	189	Kadın	375
19-21	293	Lisans	498	1. sınıf	177	Erkek	348
22-24	170	Tezli YL	38	2. sınıf	151		
25-27	97	Tezsiz YL	150	3. sınıf	93		
28 ve üstü	144	Doktora	27	4. sınıf	111		
TOPLAM							723

3.1. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI

Öğrenci memnuniyetine ilişkin analiz çalışmasında tüm öğrencilerin genel olarak ana ve alt başlıklara ilişkin memnuniyet oranları da incelenmiştir.

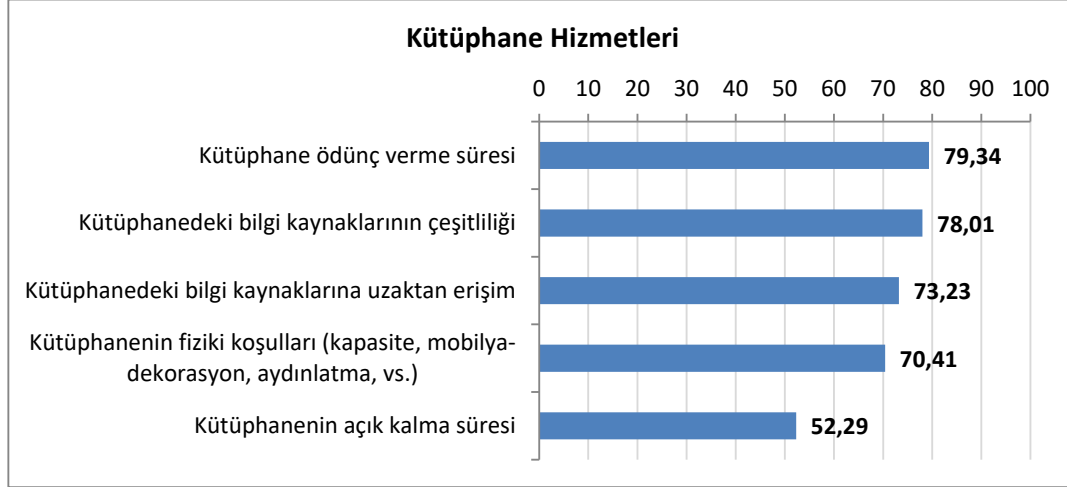
Öğrenciler genel hizmetler başlığına ilişkin olarak, Grafik 41’de görüldüğü üzere, merkezi öğrenci hizmetleri, Fakülte/Enstitü/M.Y.O. öğrenci işleri hizmetleri, öğrenci otomasyon/bilgi sistemi, bilgi işlem hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun iken, kariyer geliştirme hizmetlerine ilişkin düşük oranda bir memnuniyete sahiptir.

Grafik 41: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



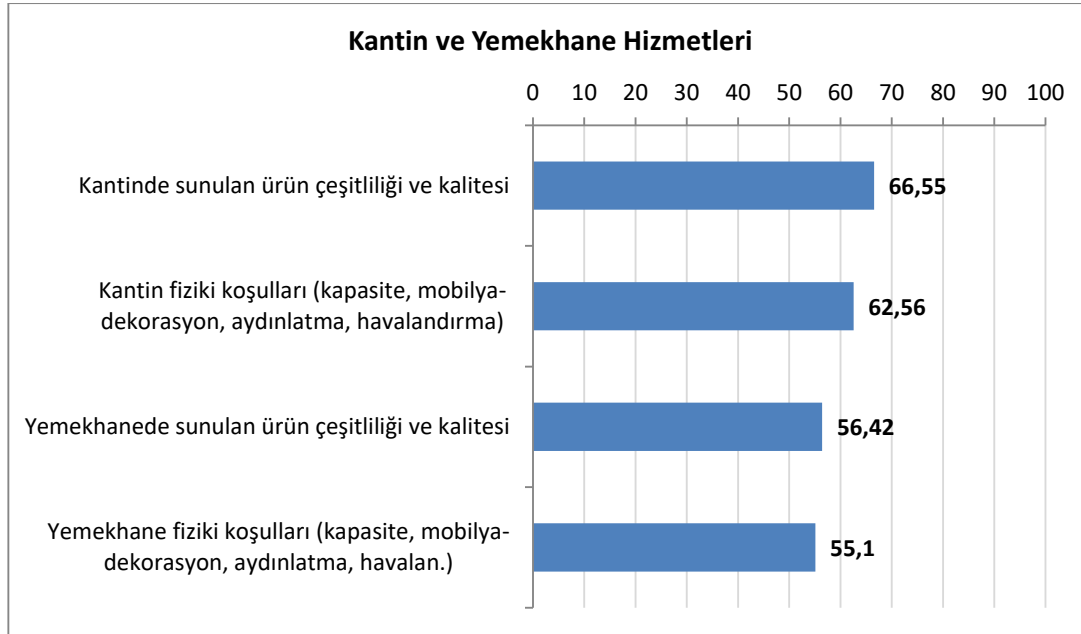
Öğrenciler, kütüphane hizmetlerine ilişkin olarak, Grafik 42’de görüldüğü gibi, kütüphanenin açık kalma süresi dışındaki tüm alt başlıklarda hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üzerinde bir memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 42: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



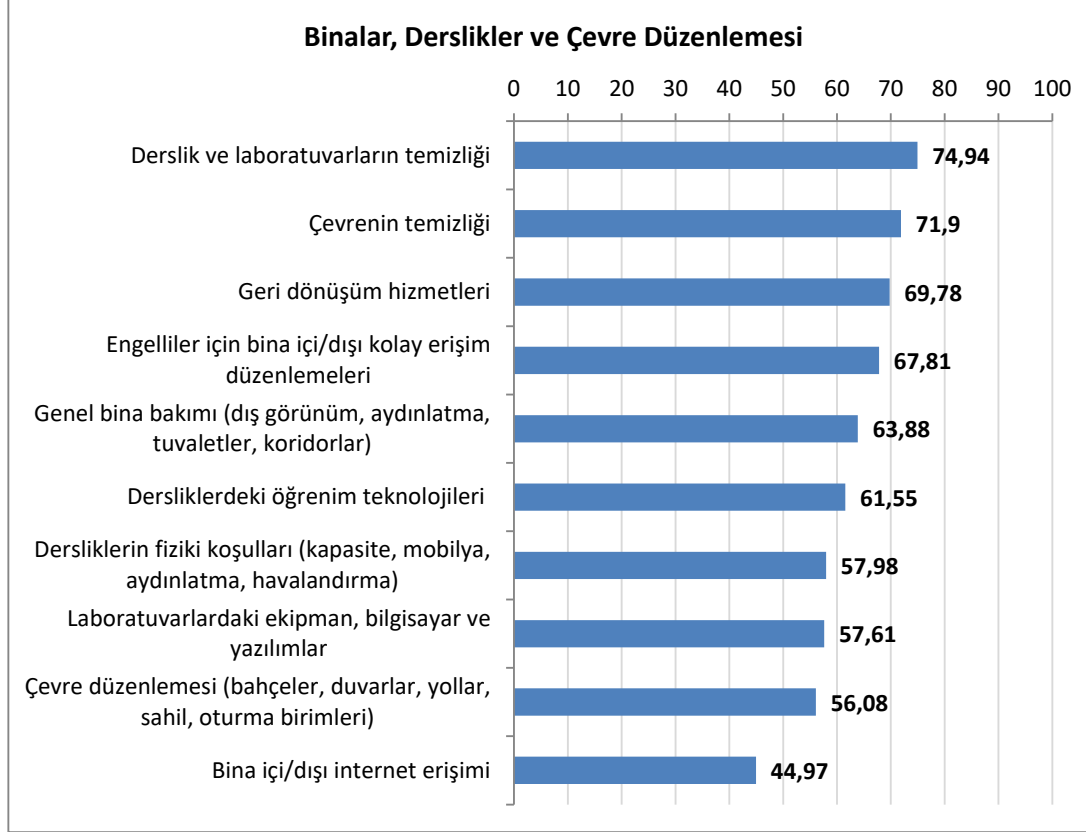
Güz döneminde, Grafik 43’de görüldüğü üzere, kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranlarının tamamı hedeflenen memnuniyet oranından düşüktür. Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi ve kantin fiziki koşullarının memnuniyet oranı, yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi ile yemekhane fiziki koşullarının memnuniyet oranından daha yüksektir.

Grafik 43: Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



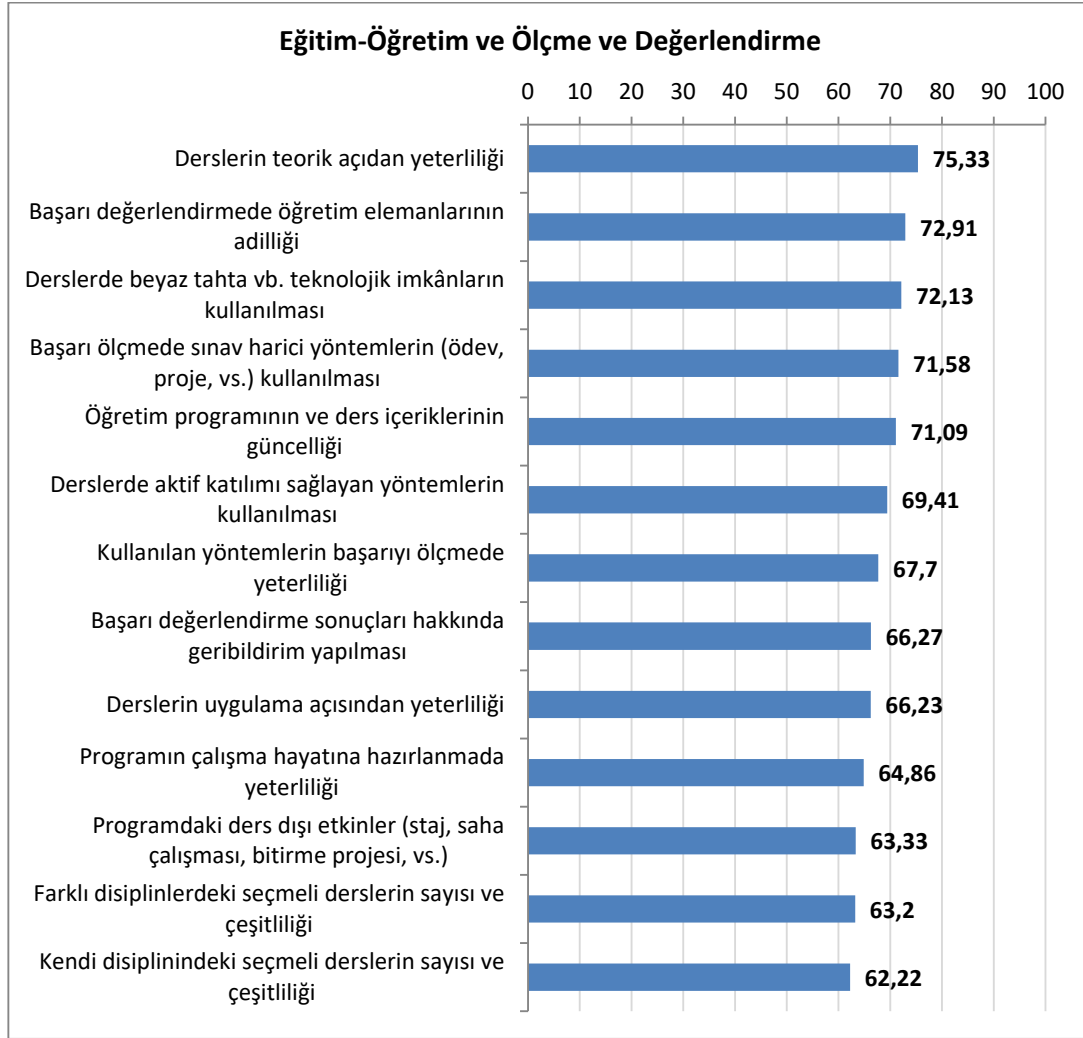
Öğrenciler, Grafik 44’de görüldüğü üzere, derslik ve laboratuvarların temizliği ve çevrenin temizliğinden nispeten memnundur. Bina içi/dışı internet erişimine ilişkin memnuniyet oranı ise en düşük oran olarak dikkat çekmektedir.

Grafik 44: Öğrencilerin Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



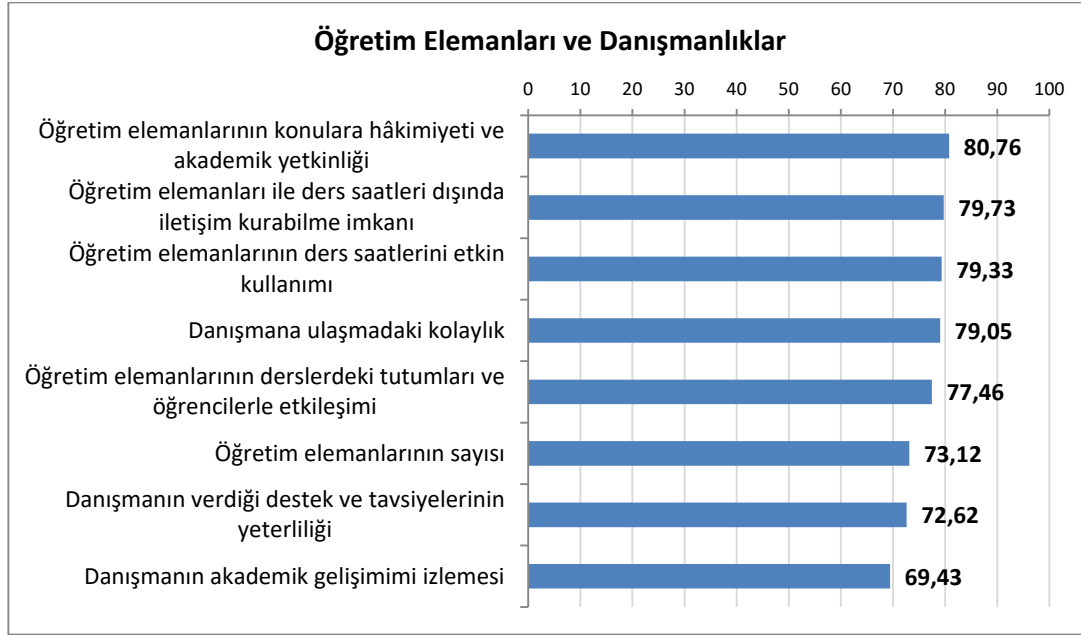
Grafik 45’de görüldüğü gibi, öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirmeye ilişkin olarak memnuniyet oranı, derslerin teorik açıdan yeterliliği, başarı değerlendirmede öğretim elemanlarının adilliği ve derslerde beyaz tahta vb. teknolojik imkânların kullanılması hususlarında en yüksektir. Farklı disiplinde seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği ve kendi disiplinindeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği hususlarında ise en düşüktür.

Grafik 45: Öğrencilerin Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları



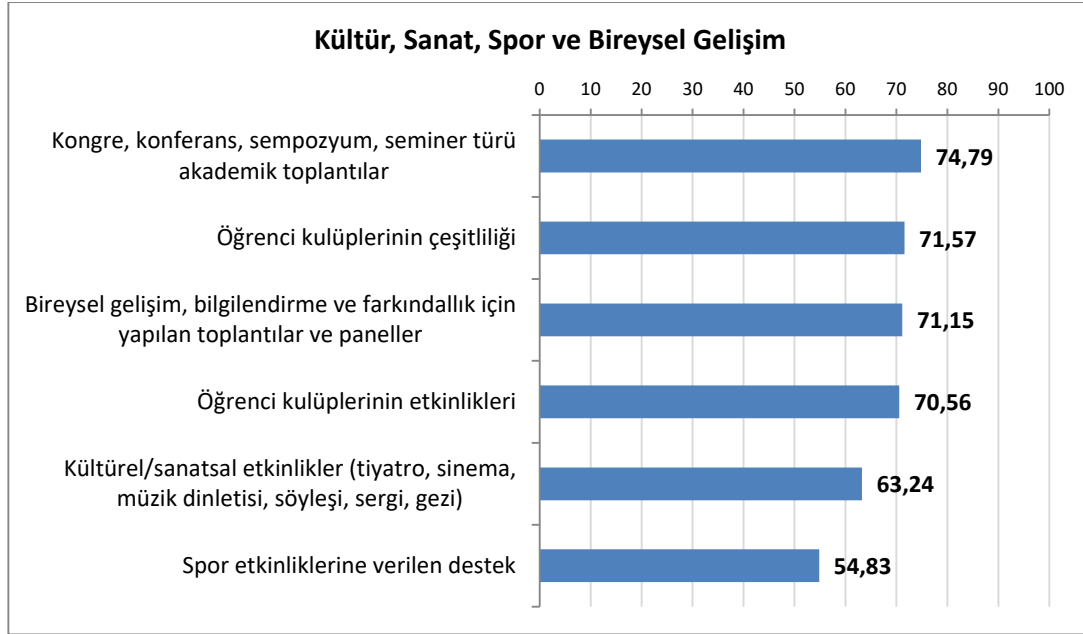
Öğrenciler, programla ilgili öğretim elemanları ve danışmanlığa ilişkin olarak Grafik 46’da görüldüğü gibi danışmanın akademik gelişimi izlemesi hususu dışında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üzerinde bir memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 46: Öğrencilerin Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



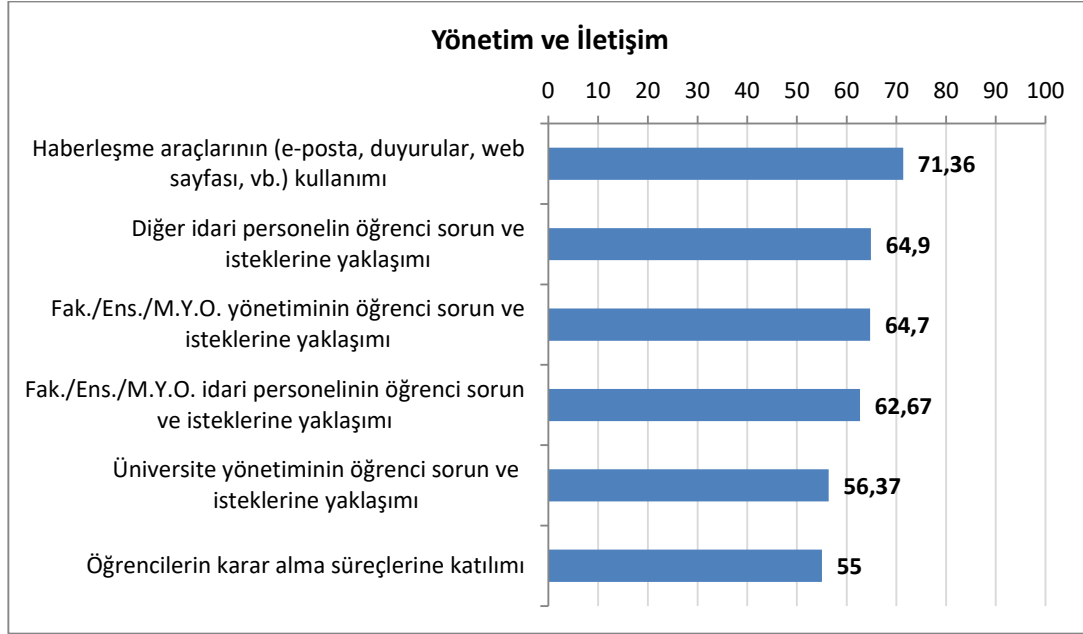
Öğrencilerin kültür, sanat, spor ve bireysel gelişime ilişkin olarak memnuniyet oranları, Grafik 47’de görüldüğü üzere, en yüksek kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılara ilişkindir. En düşük memnuniyet oranı ise kültürel/sanatsal etkinlikler ile spor etkinliklerine verilen desteğe ilişkindir.

Grafik 47: Öğrencilerin Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



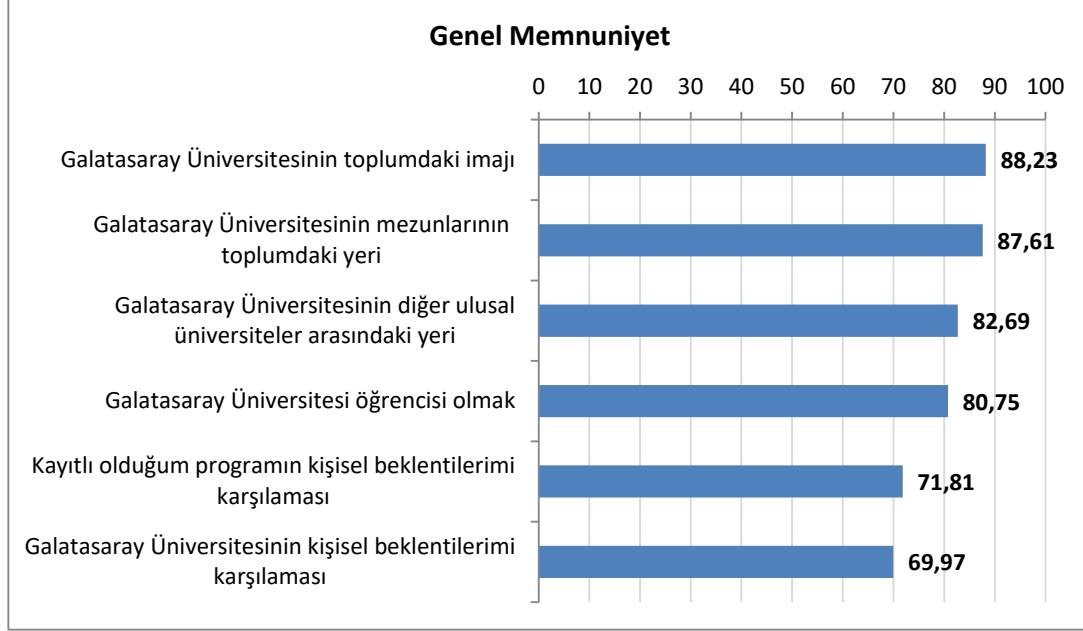
Öğrenciler yönetim ve iletişime ilişkin olarak, Grafik 48’de görüldüğü üzere, haberleşme araçlarının kullanımı hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üzerinde bir memnuniyet oranına sahiptir. En düşük memnuniyet oranı ise öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımına ilişkindir.

Grafik 48: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



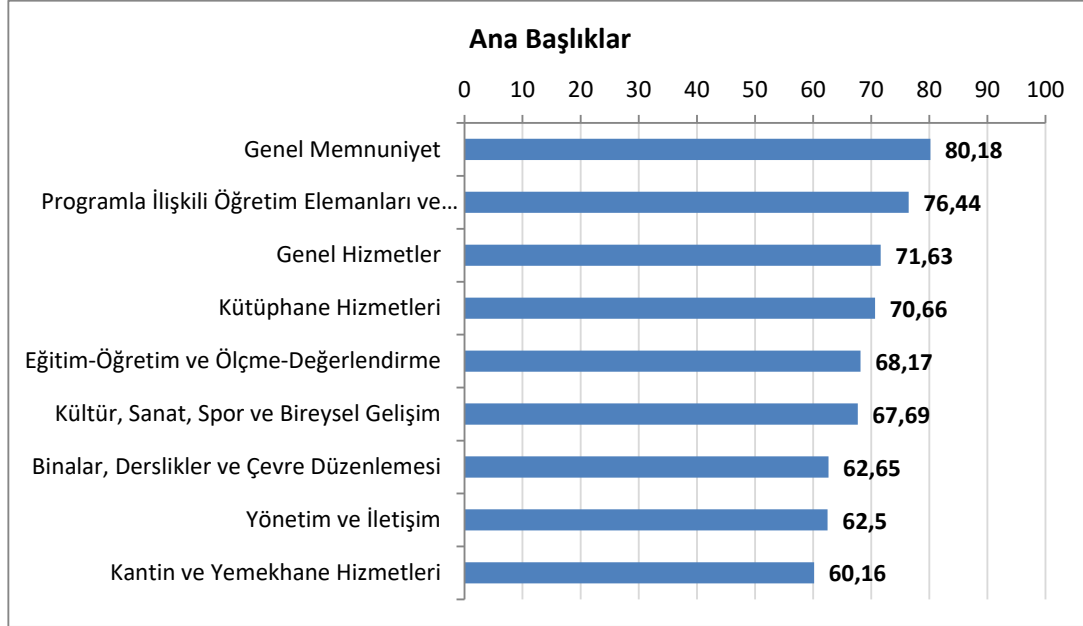
Öğrencilerin Grafik 49’da görüldüğü üzere, genel memnuniyet oranlarından Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması dışında hedeflenen memnuniyet oranına ulaşmıştır.

Grafik 49: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları



Özetle, Grafik 50’de tüm öğrencilerin ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları görülmektedir.

Grafik 50: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları

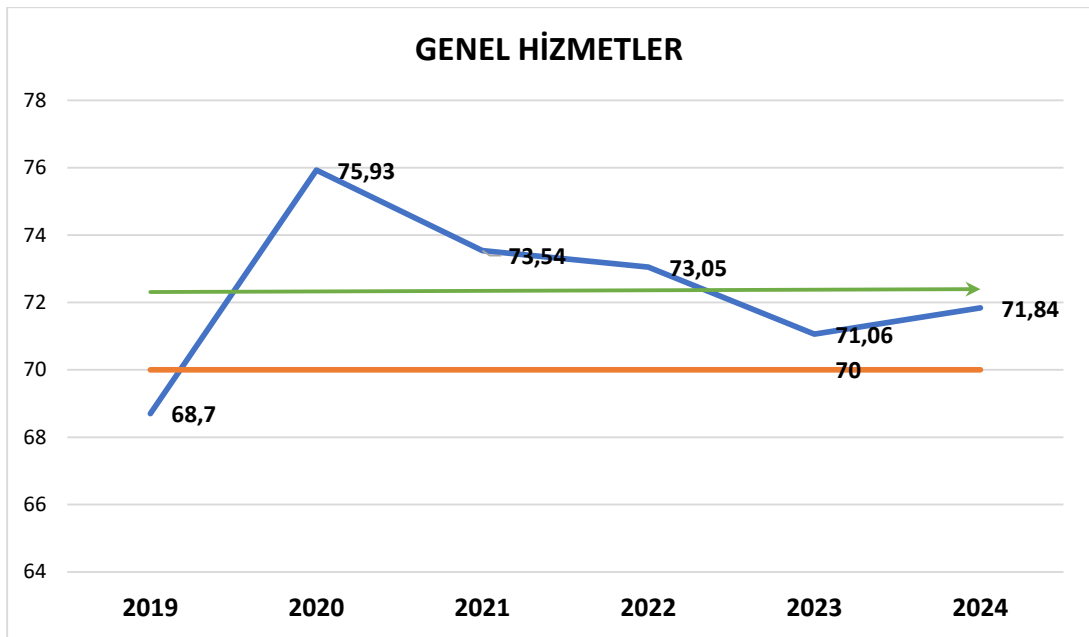


4. YILLARA GÖRE MEMNUNİYET ORANLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

4.1. AKADEMİK PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI

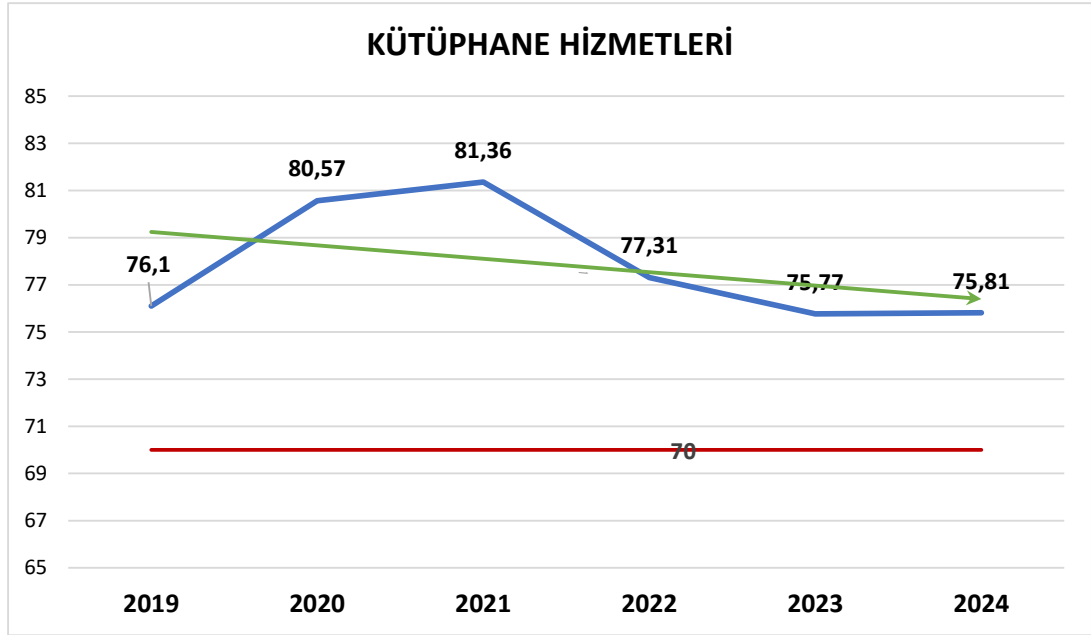
Bu bölümde, akademik personelin 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 ve 2024 dönemlerindeki ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları verilmiştir. Böylece, yıllar içinde memnuniyet oranlarındaki değişiklikler görülebilecektir.

Grafik 51: Akademik Personelin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



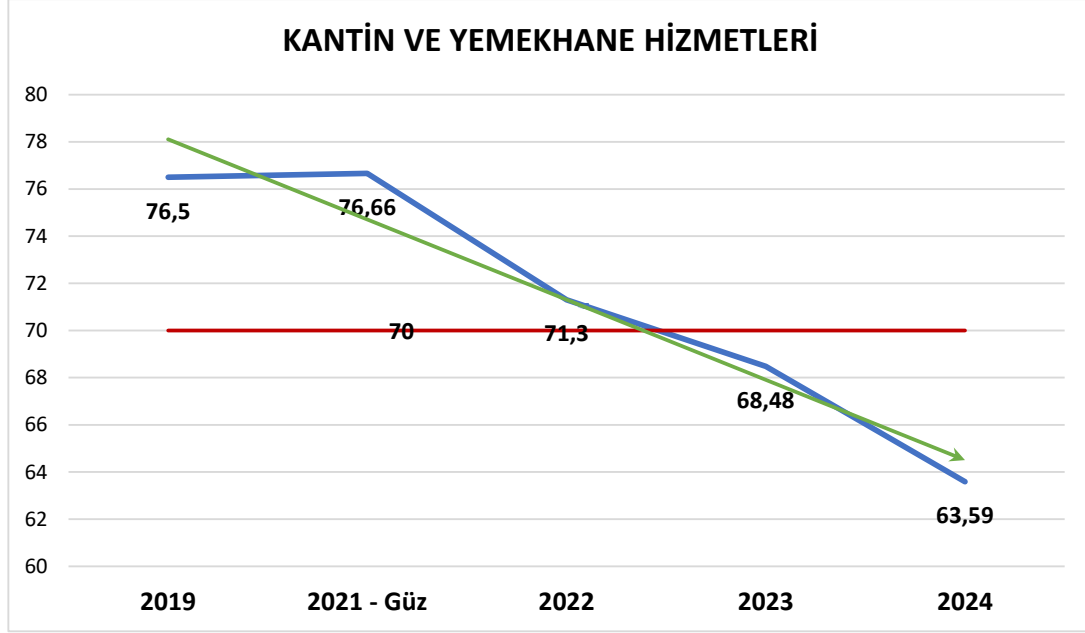
Grafik 51’de görülebileceği üzere, akademik personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranı, 2019 yılında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, sonraki yıllarda bu oran yükselmiştir. Ancak, eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranları 2020 yılın sonrasında azalma eğilimine girmiş ve 2024 yılı itibariyle ise, tekrardan bir yükseliş göstermiştir.

Grafik 52: Akademik Personelin Yıllar İçinde Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



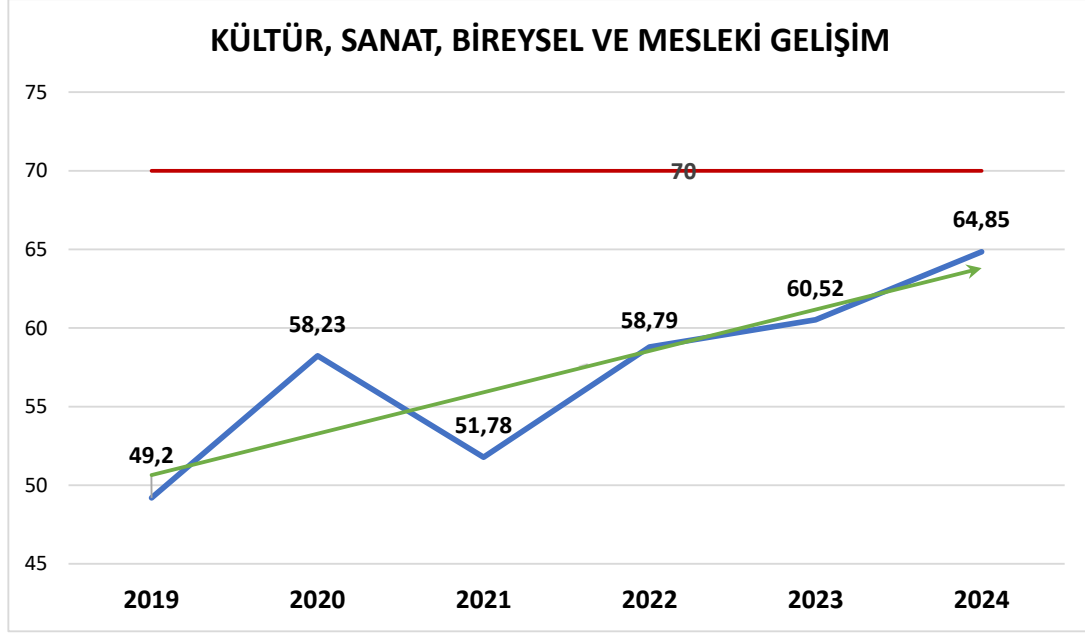
Grafik 52’de görülebileceği üzere, akademik personelin kütüphane hizmetlere ilişkin memnuniyet oranı, her yıl hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Ancak, eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları 2021 yılı sonrası azalma eğilimindedir.

Grafik 53: Akademik Personelin Yıllar İçinde Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



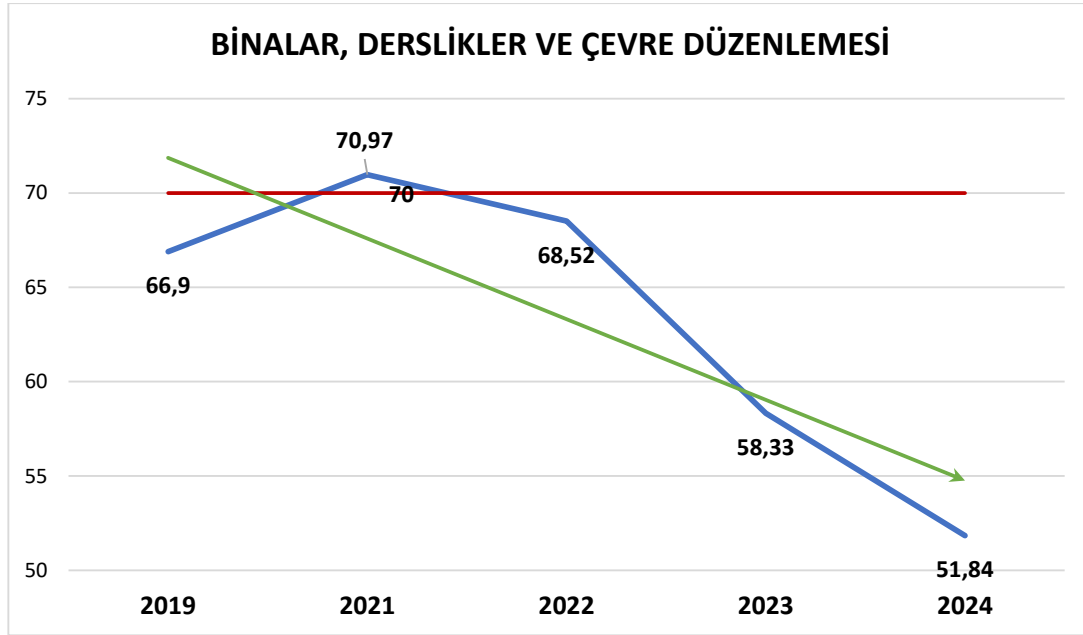
Grafik 53’de görülebileceği üzere, akademik personelin kantine ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı, 2022 yılına kadar hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Ancak, 2023 yılında hedef memnuniyet oranının altına düşülmüştür. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin kantine ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 54: Akademik Personelin Yıllar İçinde Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



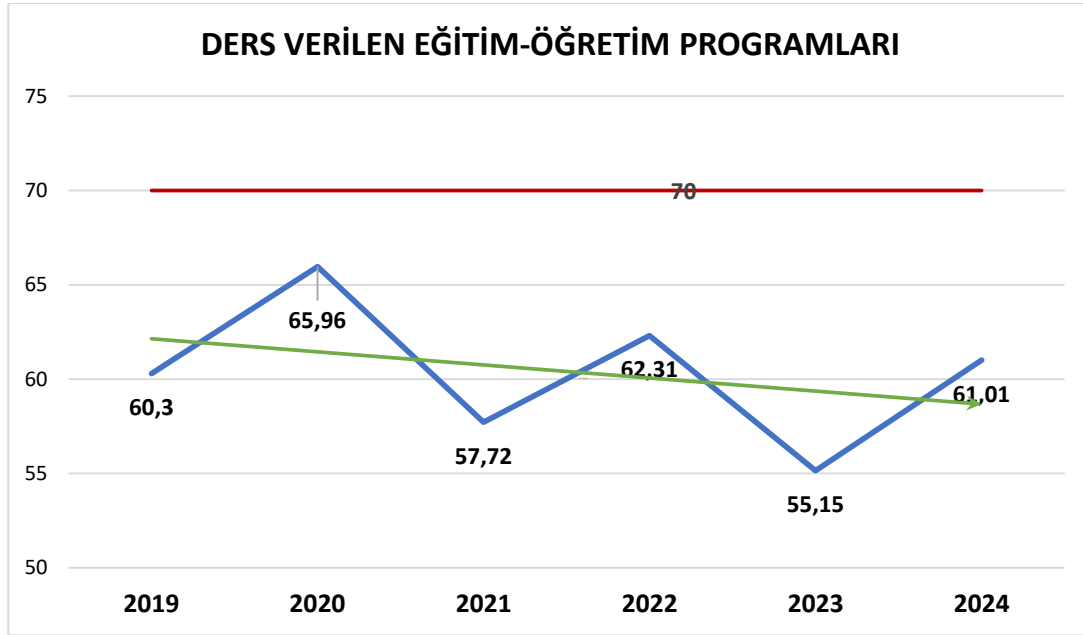
Grafik 54’de görülebileceği üzere, akademik personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

Grafik 55: Akademik Personelin Yıllar İçinde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



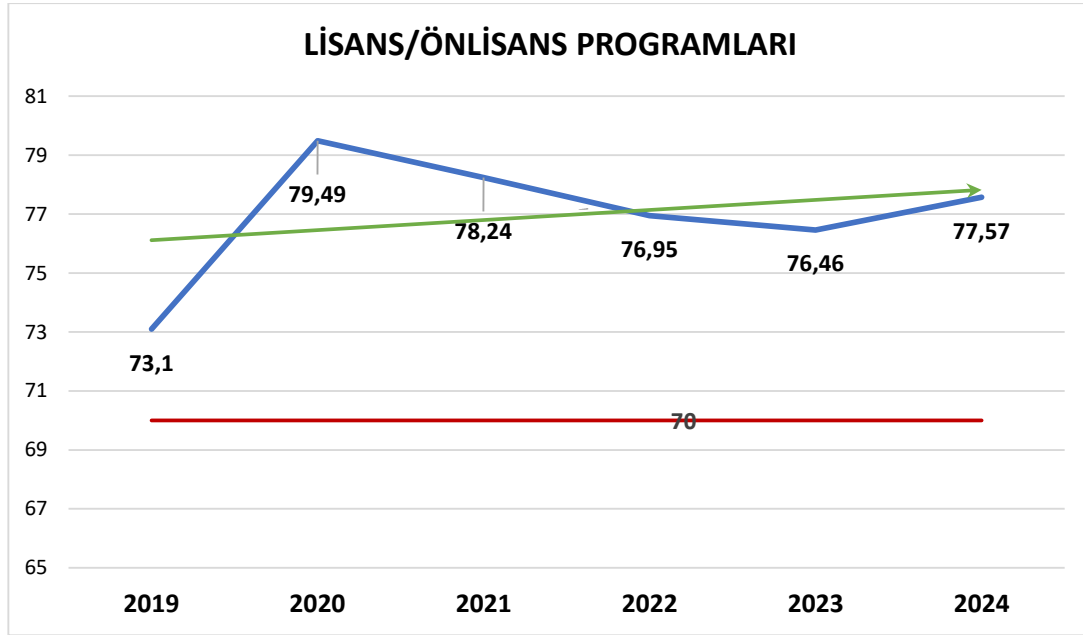
Grafik 55’de görülebileceği üzere, akademik personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet oranı, 2019 yılında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, 2021 yılında bu oran yükselmiştir. Ancak 2022 yılı itibariyle yeniden memnuniyet hedefinin altına düşülmüştür. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 56: Akademik Personelin Yıllar İçinde Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



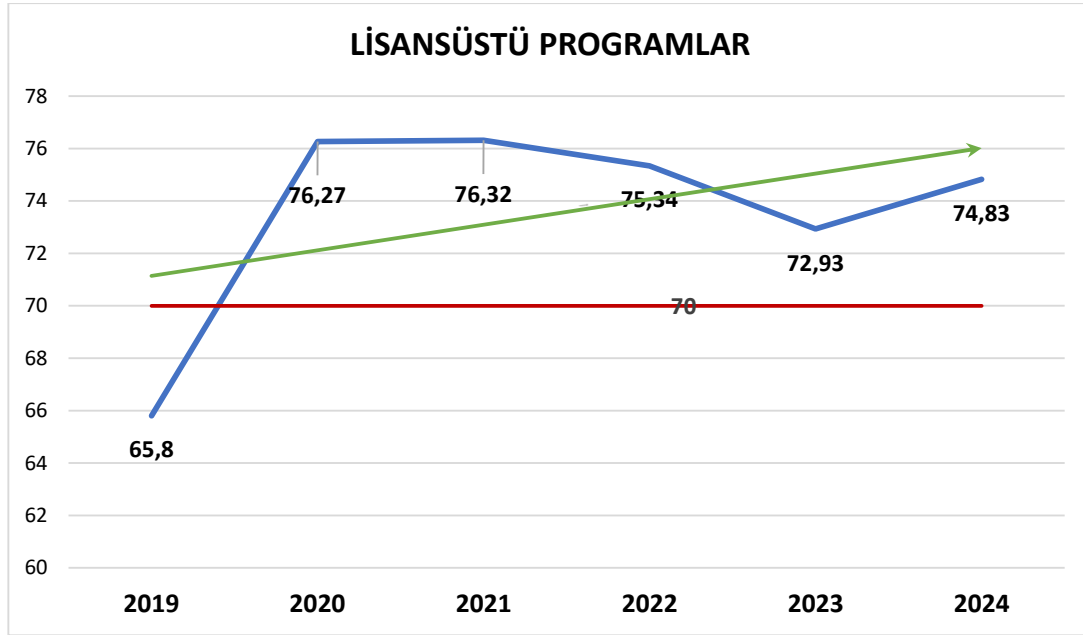
Grafik 56’da görülebileceği üzere, akademik personelin ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 57: Akademik Personelin Yıllar İçinde Lisans/ÖnLisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



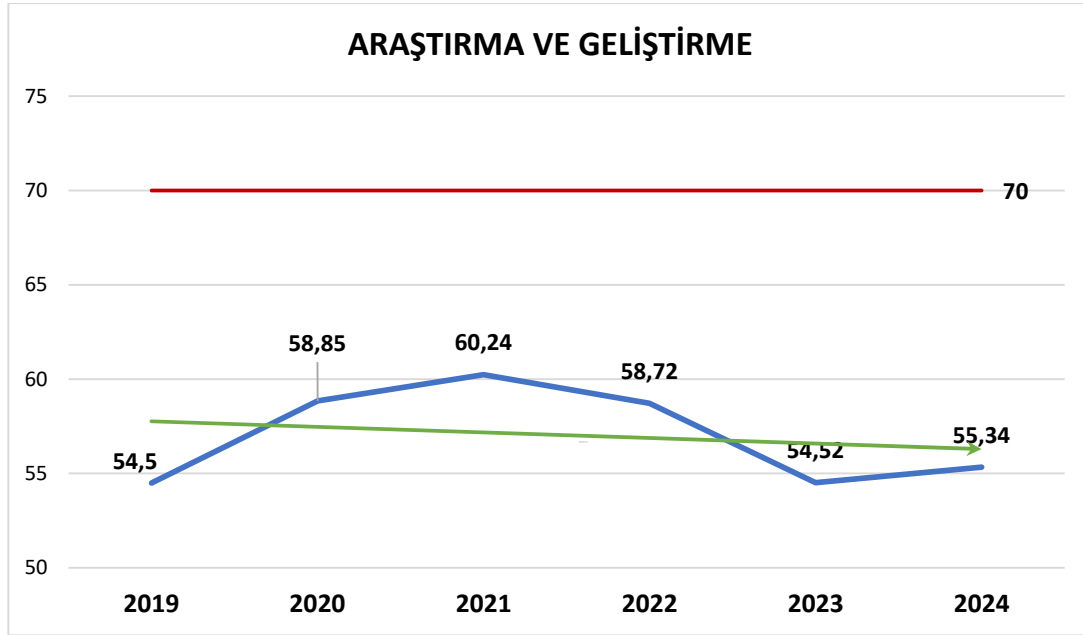
Grafik 57’de görülebileceği üzere, akademik personelin lisans/önlisans programları programlarına ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin lisans/önlisans programlarına ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

Grafik 58: Akademik Personelin Yıllar İçinde Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları



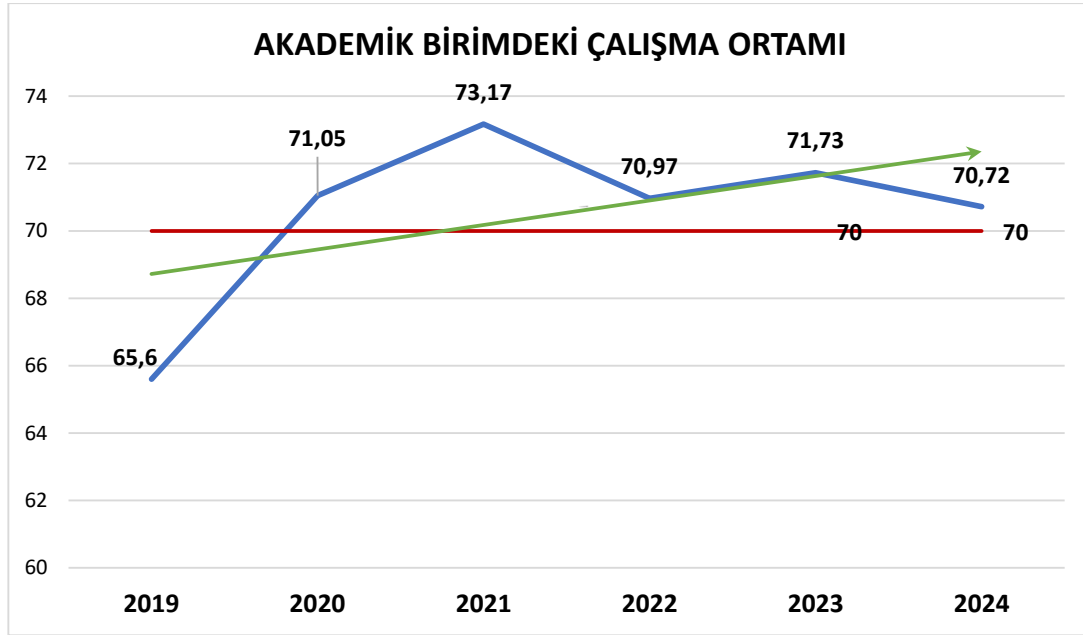
Grafik 58’de görülebileceği üzere, akademik personelin lisansüstü programlara ilişkin memnuniyet oranı, 2019 yılında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, sonraki yıllarda bu oran yükselmiştir. Eğilim çizgisi oranların artma eğiliminde olduğu görülmektedir.

Grafik 59: Akademik Personelin Yıllar İçinde AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



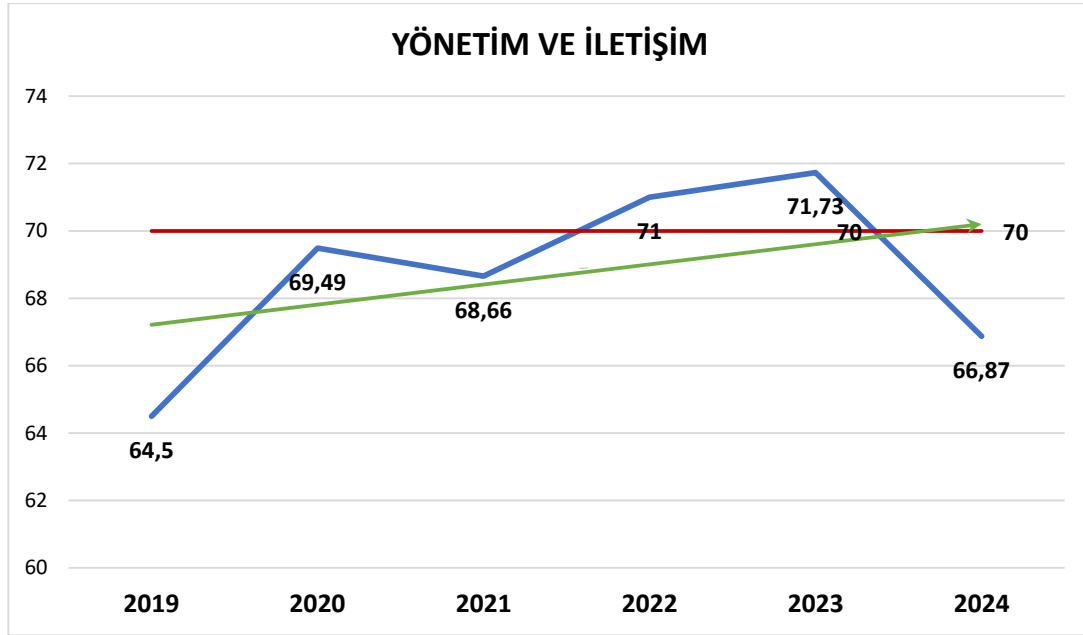
Grafik 59’da görülebileceği üzere, akademik personelin araştırma ve geliştirmeye ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 60: Akademik Personelin Yıllar İçinde Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



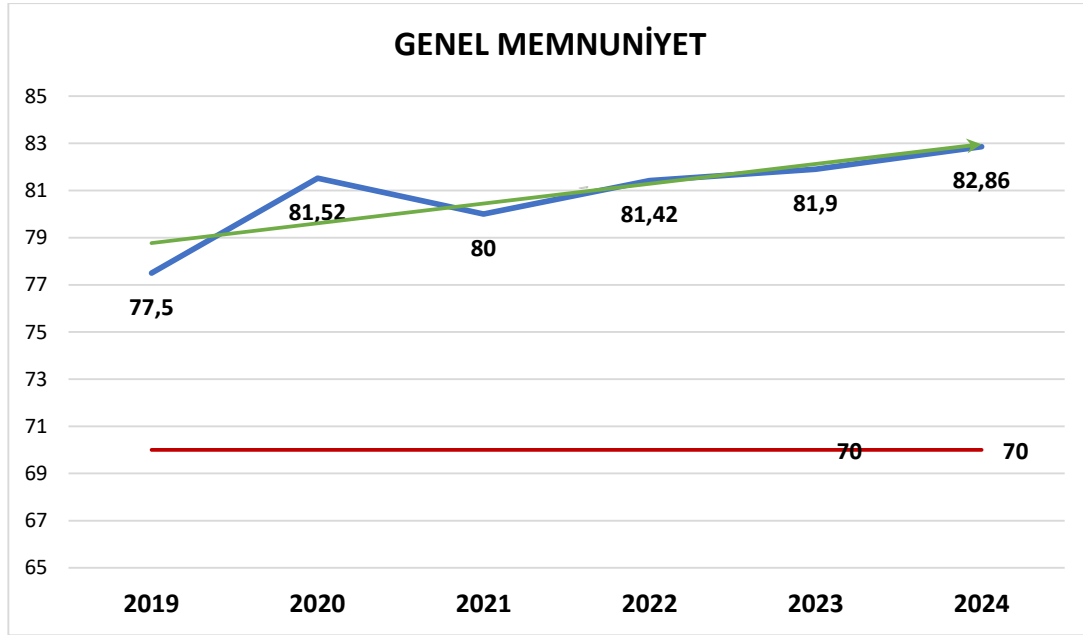
Grafik 60'da görülebileceği üzere, akademik personelin akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranı, 2019 yılında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, sonraki yıllarda bu oran yükselmiştir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

Grafik 61: Akademik Personelin Yıllar İçinde Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 61’de görülebileceği üzere, akademik personelin yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranı, 2022 yılına kadar hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

Grafik 62: Akademik Personelin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları

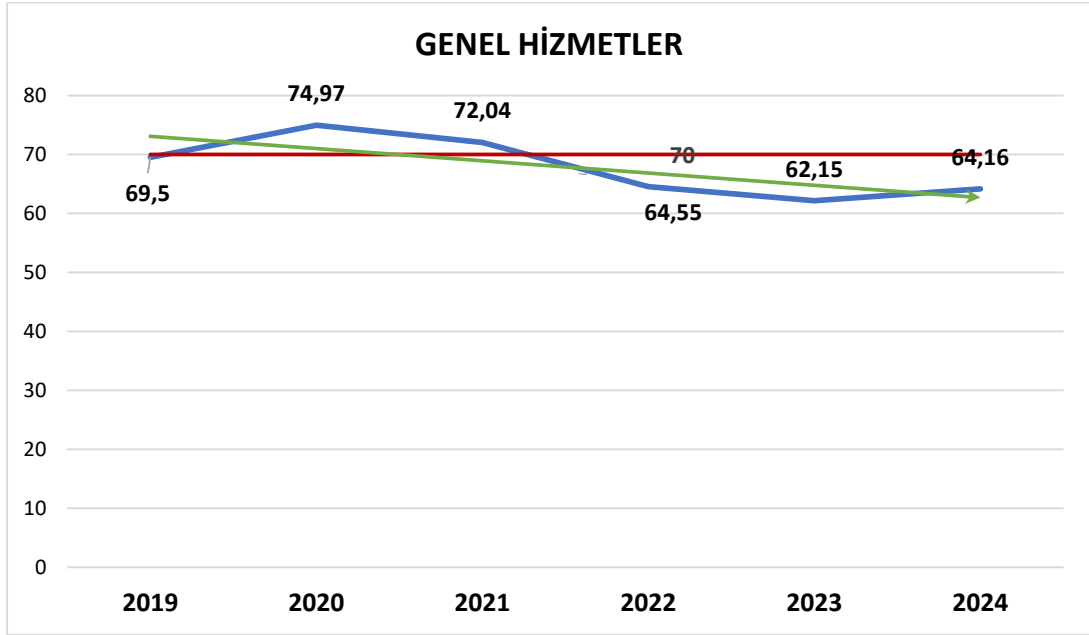


Grafik 62’de görülebileceği üzere, akademik personelin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

4.2. İDARİ PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI

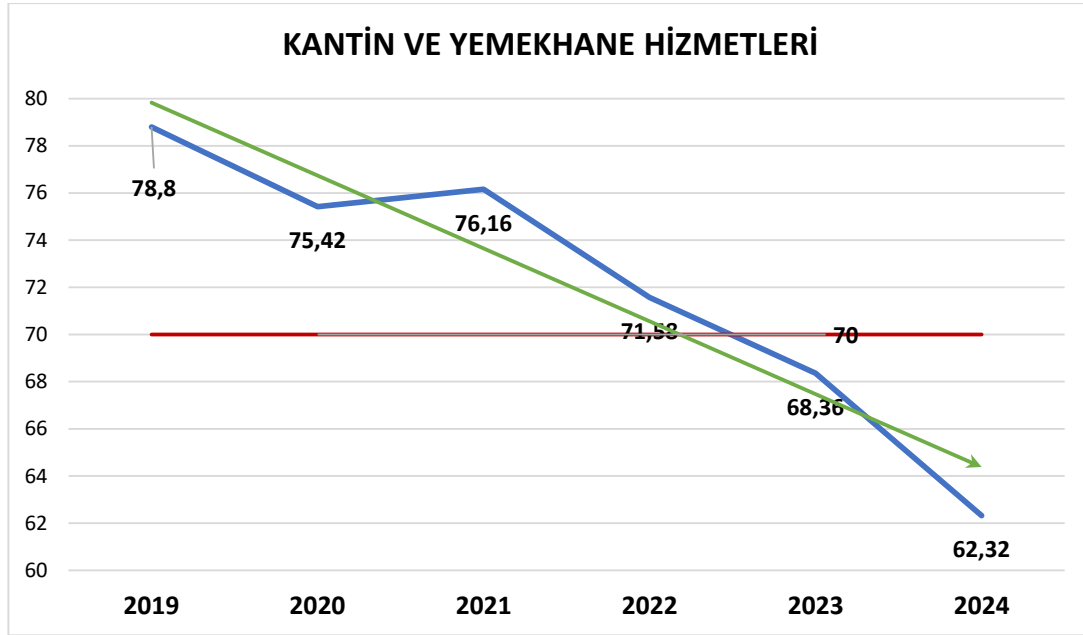
Bu bölümde, idari personelin 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 ve 2024 dönemlerindeki ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları verilmiştir. Böylece, yıllar içinde memnuniyet oranlarındaki değişiklikler görülebilecektir.

Grafik 63: İdari Personelin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



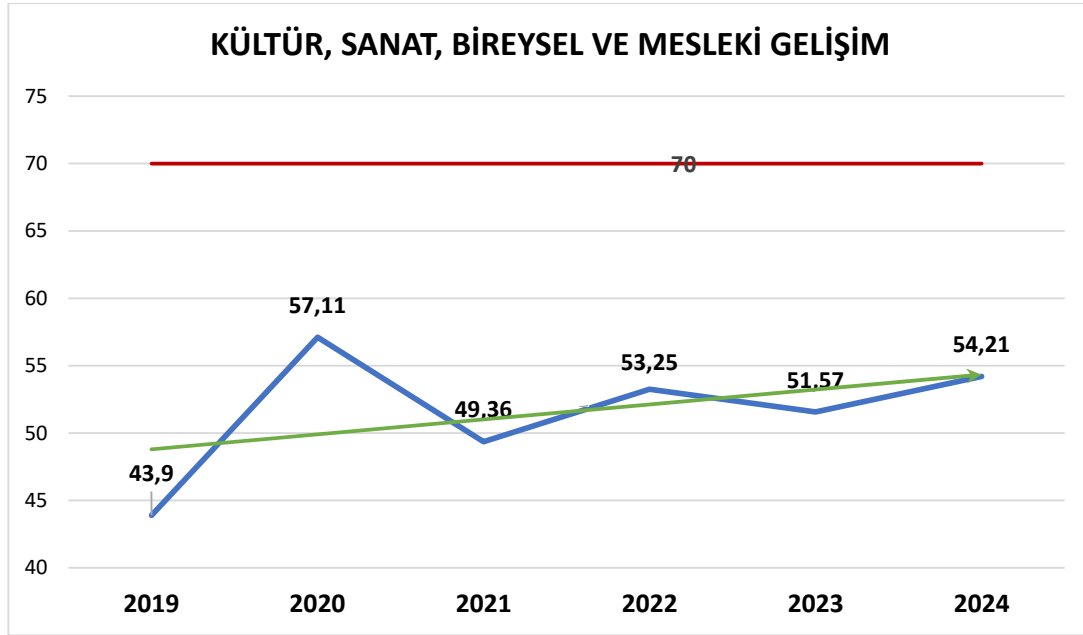
Grafik 63’de görülebileceği üzere, idari personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranı, 2019 yılında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, 2020 ve 2021 yıllarında bu oran yükselmiştir. Lakin 2022 yılında bu oran tekrar hedeflenen memnuniyet oranının altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, idari personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 64: İdari Personelin Yıllar İçinde Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



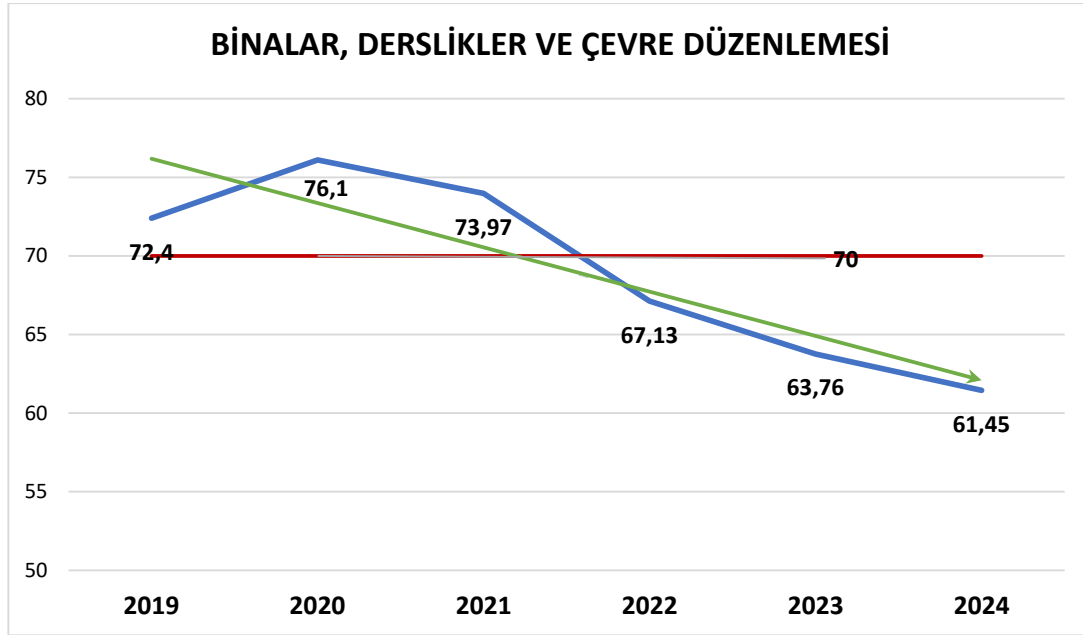
Grafik 64’de görülebileceği üzere, idari personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı, 2023 yılına kadar hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 65: İdari Personelin Yıllar İçinde Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



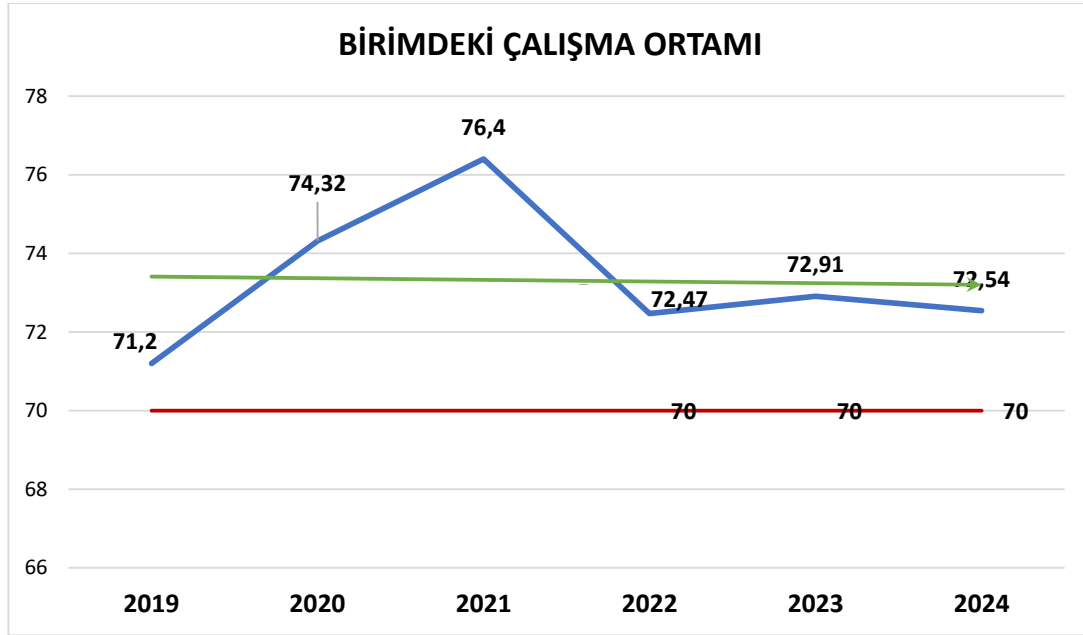
Grafik 65’de görülebileceği üzere, idari personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, idari personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

Grafik 66: İdari Personelin Yıllar İçinde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



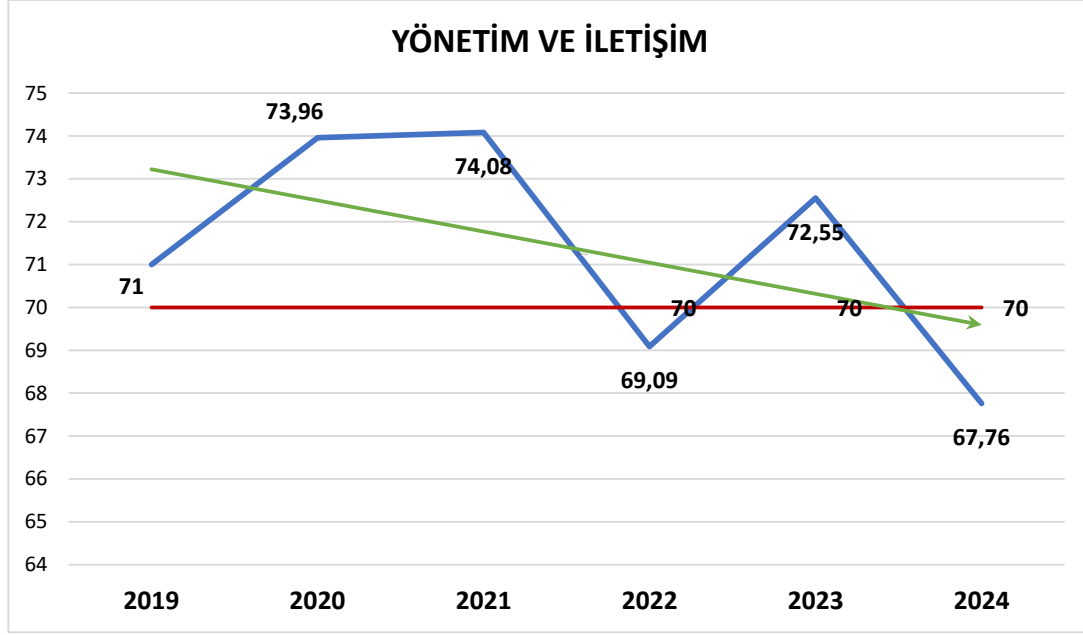
Grafik 66’da görülebileceği üzere, idari personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet oranı, 2022 yılına kadar hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, akademik personelin akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 67: İdari Personelin Yıllar İçinde Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



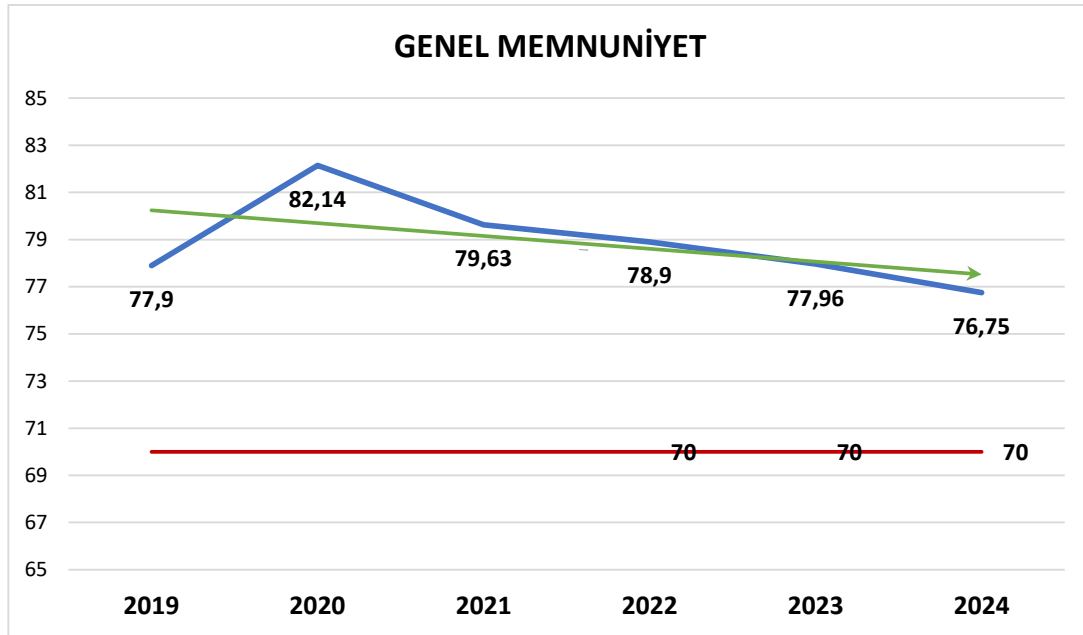
Grafik 67’de görülebileceği üzere, idari personelin birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, idari personelin birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranları stabil kalma eğilimindedir.

Grafik 68: İdari Personelin Yıllar İçinde Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 68’de görülebileceği üzere, idari personelin yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranı, 2022 yılı dışında her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstünde kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, idari personelin yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 69: İdari Personelin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları

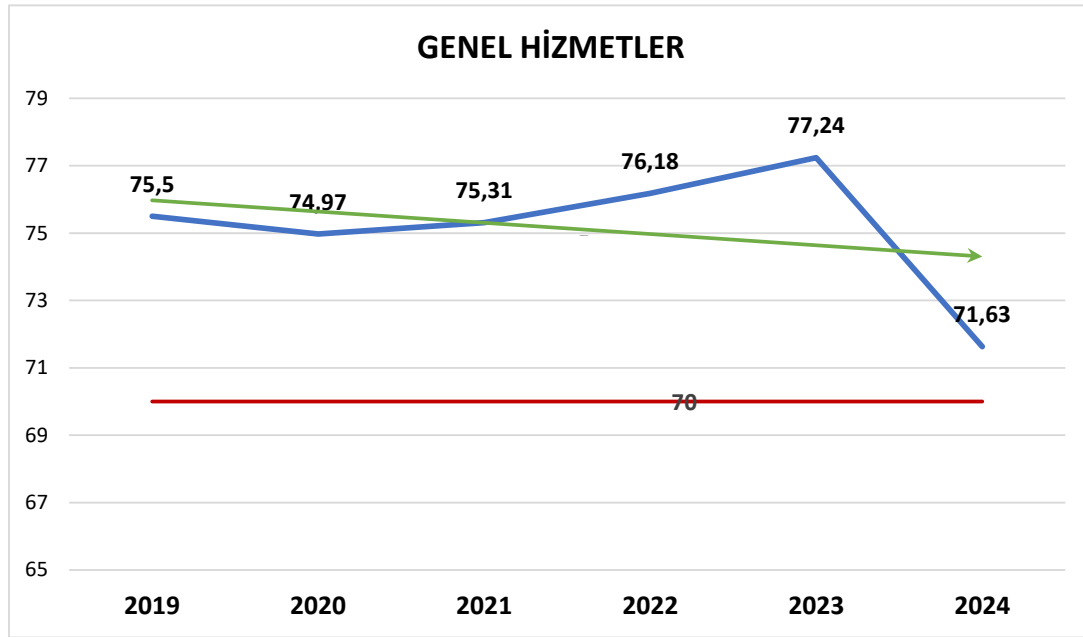


Grafik 69’da görülebileceği üzere, idari personelin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, idari personelin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

4.3. ÖĞRENCİLERİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI

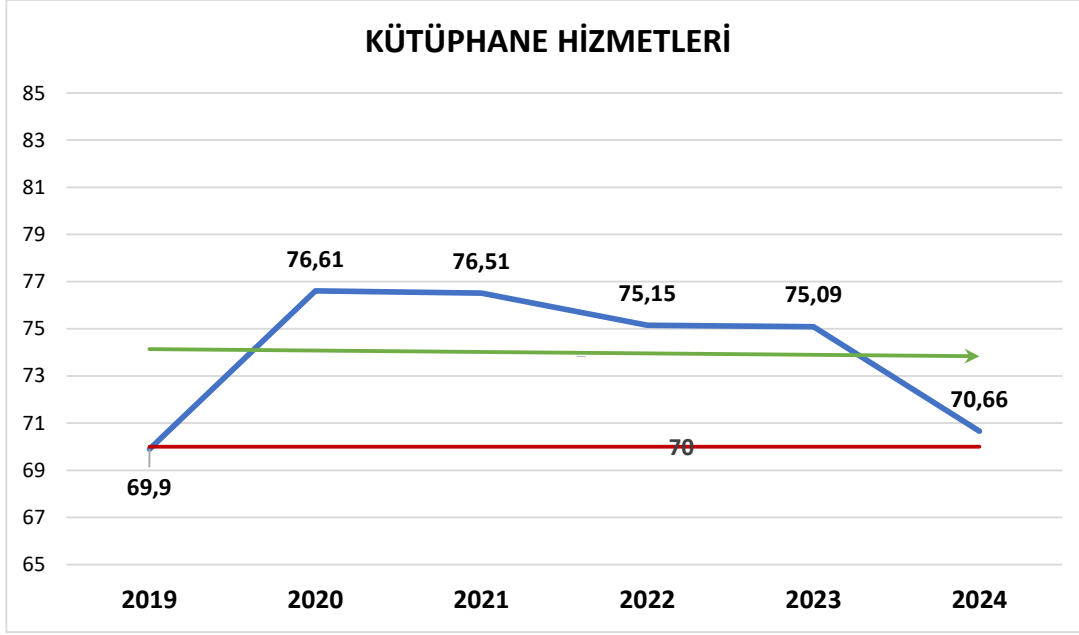
Bu bölümde, öğrencilerin 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 ve 2024 dönemlerindeki ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları verilmiştir. Böylece, yıllar içinde memnuniyet oranlarındaki değişiklikler görülebilecektir.

Grafik 70: Öğrencilerin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



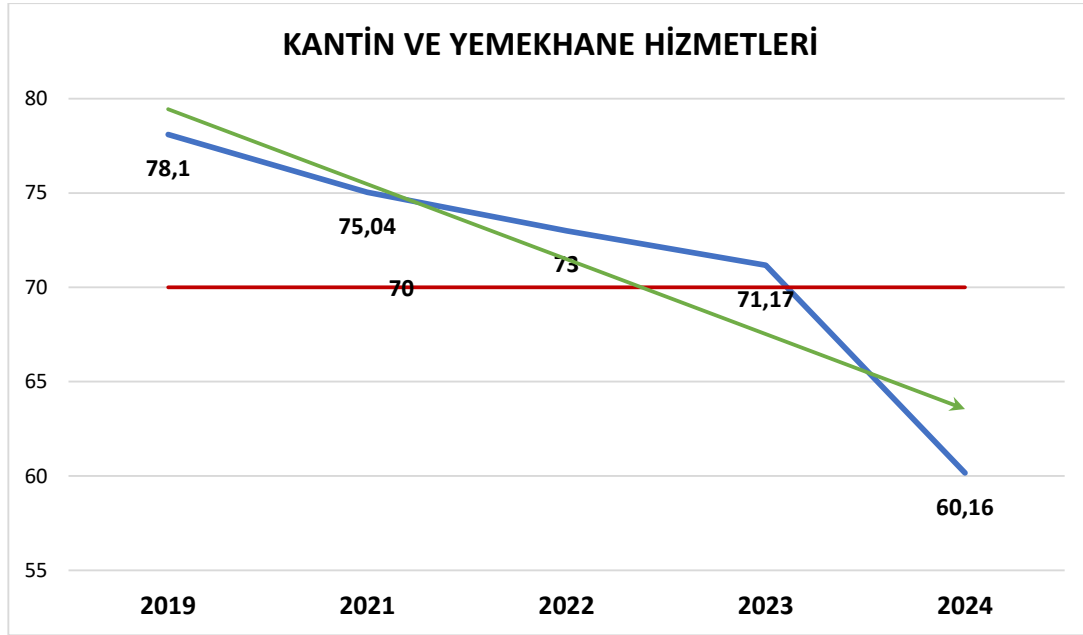
Grafik 70’de görülebileceği üzere, öğrencilerin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 71: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



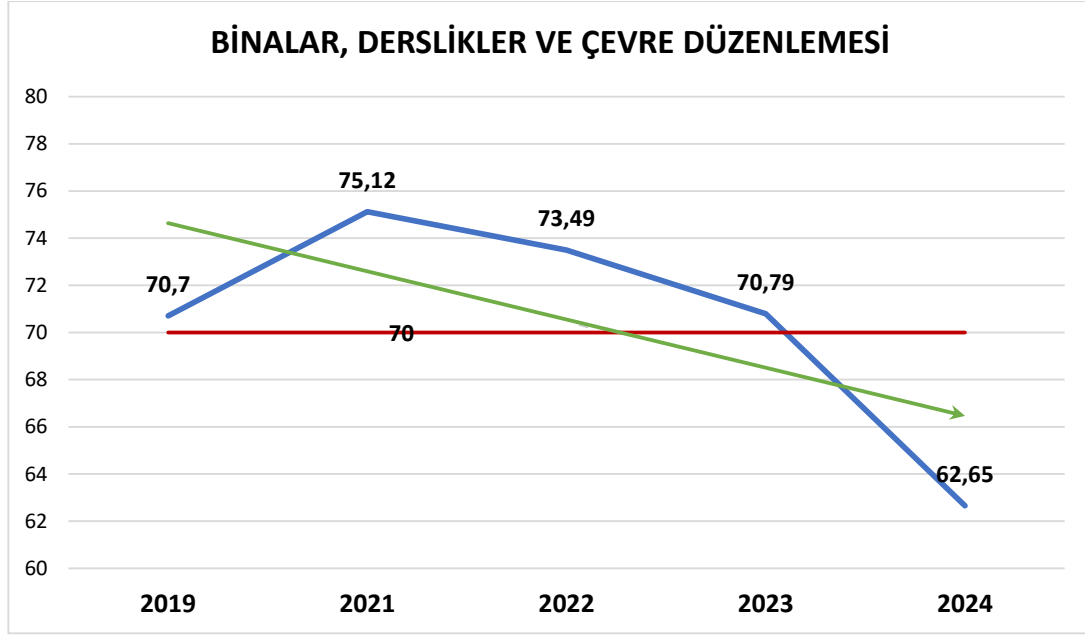
Grafik 71’de görülebileceği üzere, öğrencilerin kütüphane hizmetlere ilişkin memnuniyet oranı, 2019 yılında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, sonraki yıllarda bu oran yükselmiştir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 72: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



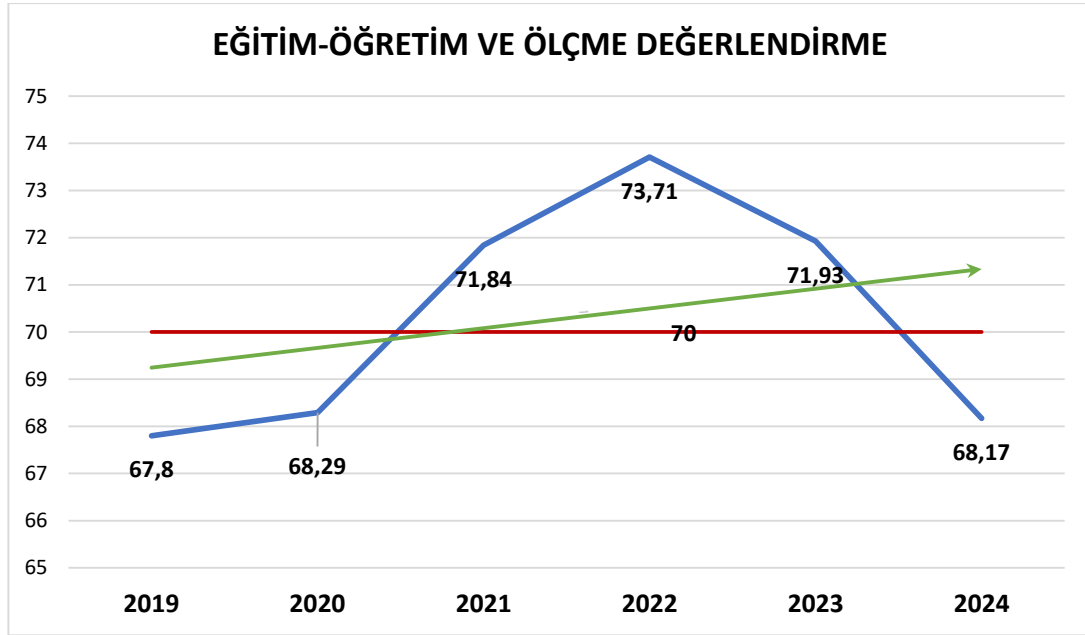
Grafik 72’de görülebileceği üzere, öğrencilerin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 73: Öğrencilerin Yıllar İçinde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



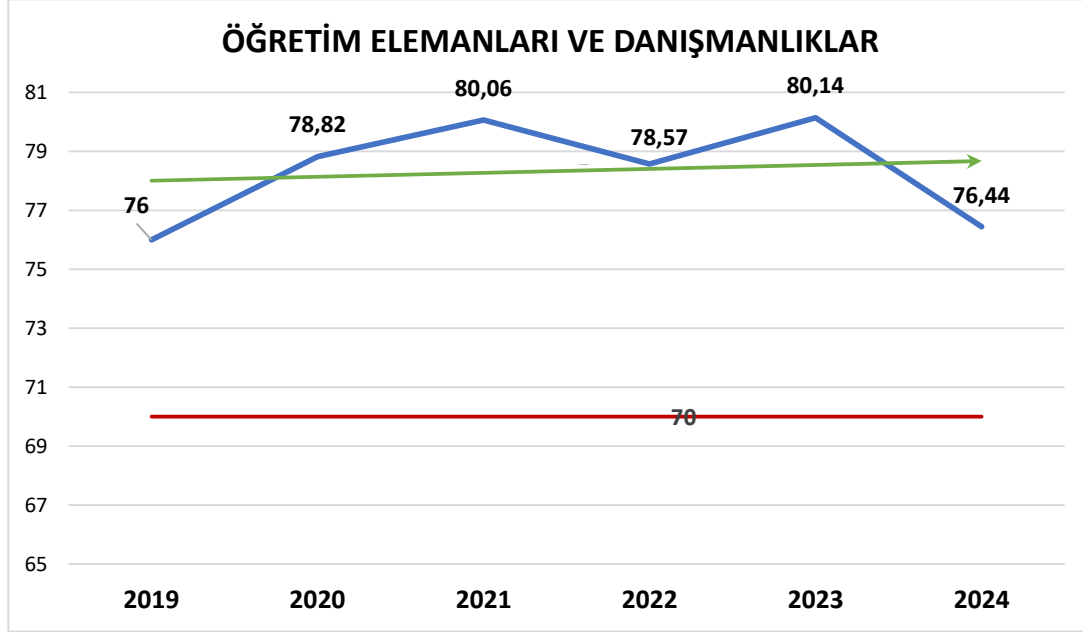
Grafik 73’de görülebileceği üzere, öğrencilerin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet oranı, 2023 yılına kadar hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet oranları azalma eğilimindedir.

Grafik 74: Öğrencilerin Yıllar İçinde Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları



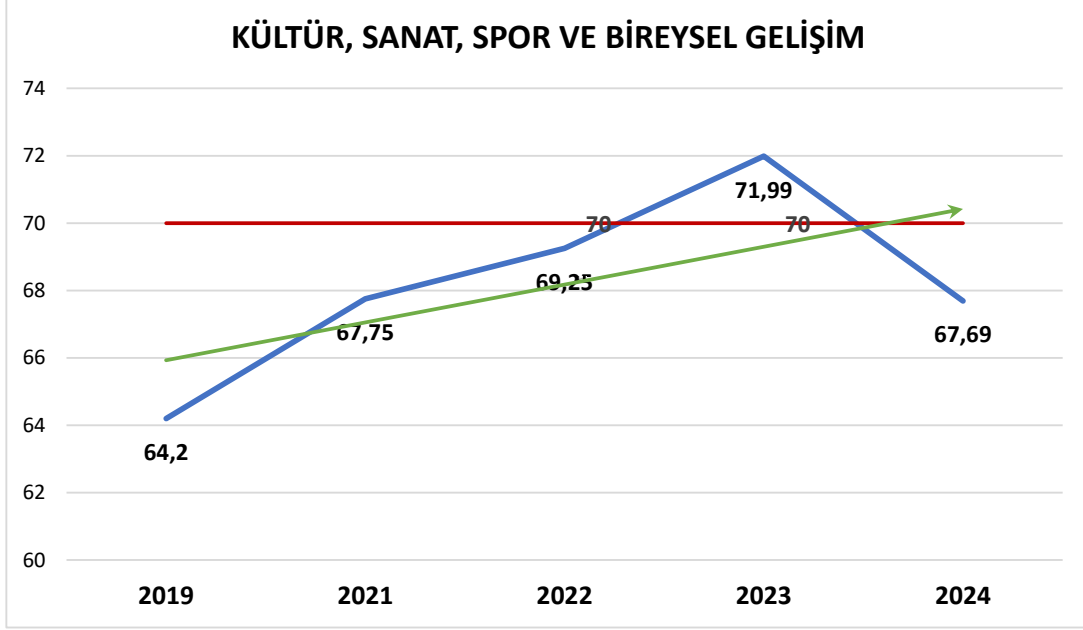
Grafik 74’de görülebileceği üzere, öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme değerlendirmeye ilişkin memnuniyet oranı, 2019 ve 2020 yıllarında hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında iken, sonraki yıllarda bu oran yükselmiştir. Ancak, 2024 yılında hedeflenen memnuniyet oranının altına düşülmüştür. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme değerlendirmeye ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

Grafik 75: Öğrencilerin Yıllar İçinde Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



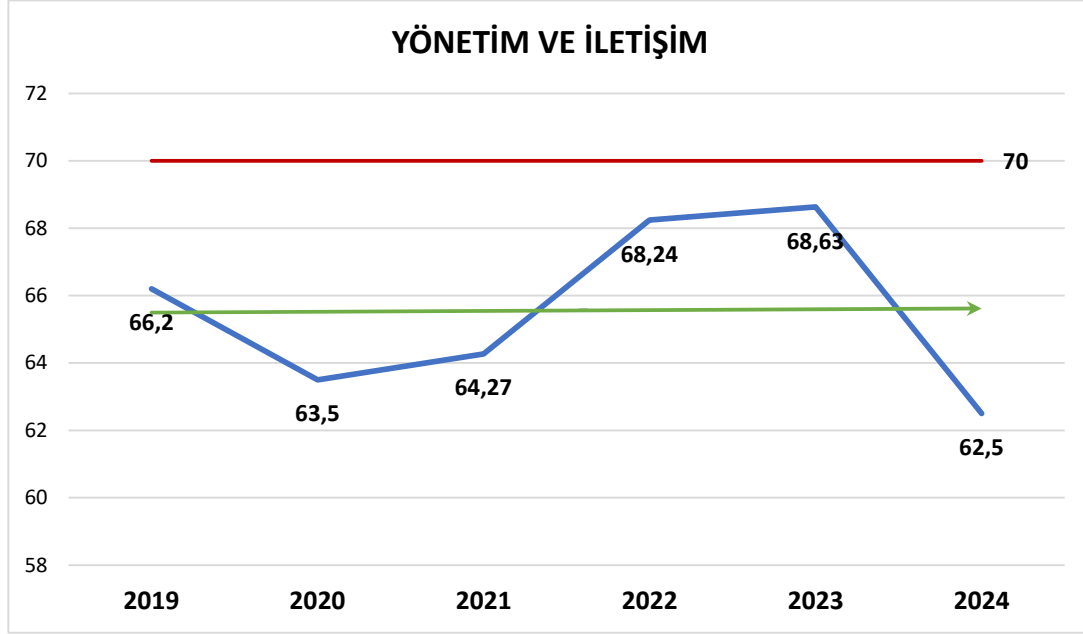
Grafik 75’de görülebileceği üzere, öğrencilerin programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlıklara ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlıklara ilişkin memnuniyet oranları stabil kalma eğilimindedir.

Grafik 76: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



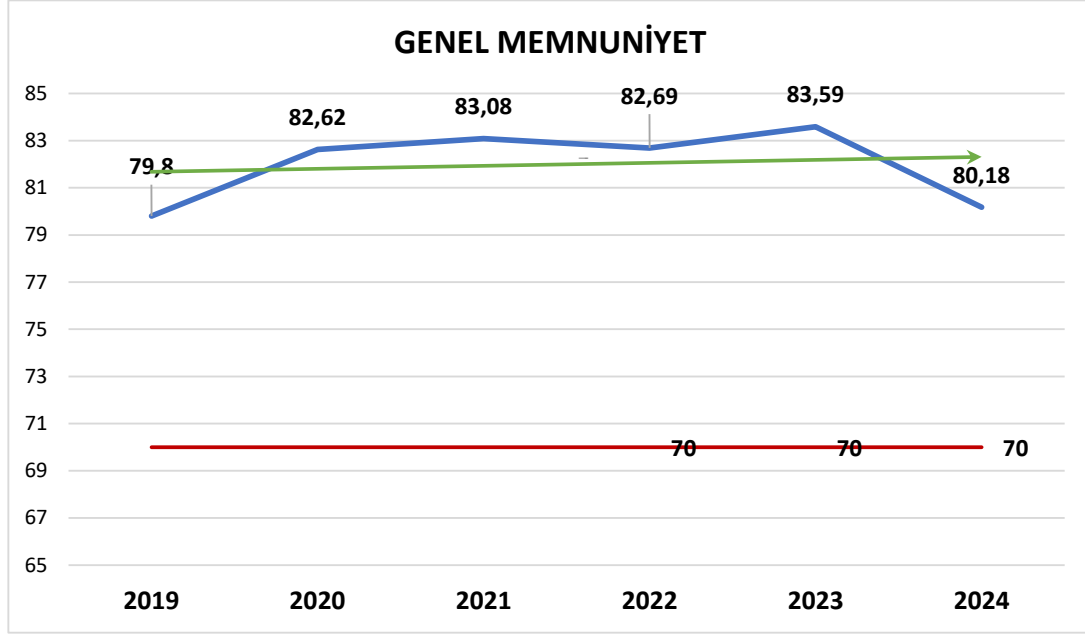
Grafik 76’da görülebileceği üzere, öğrencilerin kültür, sanat, spor ve bireysel gelişime ilişkin memnuniyet oranı, 2023 yılına kadar hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin kültür, sanat, spor ve bireysel gelişime ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir. Ancak, 2024 yılında hedeflenen memnuniyet oranının altına düşülmüştür.

Grafik 77: Öğrencilerin Yıllar İçinde Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 77’de görülebileceği üzere, öğrencilerin yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) altında kalmıştır. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranları stabil kalma eğilimindedir. Ancak, 2024 yılında memnuniyet oranında önemli bir düşüş gerçekleşmiştir.

Grafik 78: Öğrencilerin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 78’de görülebileceği üzere, öğrencilerin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranı, her dönem hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üstündedir. Eğilim çizgisinden de anlaşılabileceği üzere, öğrencilerin genel memnuniyete ilişkin memnuniyet oranları artma eğilimindedir.

EK 1: AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Akademik Personelimiz,

Bu anketin amacı akademik personelimiz olarak memnuniyet düzeyinizi ölçmektir. Anket sonucunda elde edilen bilgiler mevcut uygulamalara ilişkin iyileştirmelere temel oluşturacaktır. Dolayısıyla sorulara vereceğiniz cevapların gerçek durumu yansıtmaları önemlidir. Anketi cevaplayarak Üniversitemize sağladığınız değerli katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

Kişisel Bilgiler

Cinsiyet: () Kadın () Erkek

Yaş: () 24-29 () 30-35 () 36-41 () 42-47 () 48-53 () 54-59 () 60 ve üstü

Unvan: () Prof.Dr. () Doç.Dr. () Dr.Öğr.Üyesi () Öğr.Gör. () Arş.Gör.

Birim: () DMYO () FEF () Hukuk F. () İletişim F. () İİBF () MTF () YDYO () SBE () FBE

Bölüm:

Son Alınan Derece: () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

GSÜ’de çalışma süreniz: () 0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 20 yıldan fazla

Toplam çalışma süreniz

(yıl):.....

Lütfen her bir ifadeye katılma düzeyinizi en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
AKADEMİK PERSONELE SAĞLANAN HİZMETLER						
A. GENEL HİZMETLER						
Fakülte/Yüksek Okul sekreteryası hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Fen Bilimleri/Sosyal Bilimler Enstitüleri sekreteryası hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Öğrenci otomasyon/bilgi sistemi	5	4	3	2	1	0
BAP otomasyon sistemi	5	4	3	2	1	0
Bilgi işlem hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Güvenlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Temizlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Sağlık hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Teknik bakım-onarım hizmetleri	5	4	3	2	1	0

B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ						
Kütüphanenin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, vs.)	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim	5	4	3	2	1	0
C. KANTİN VE YEMEKHANE HİZMETLERİ						
Kantin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Yemekhane fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalan.)	5	4	3	2	1	0
Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Ç. KÜLTÜR, SANAT, BİREYSEL VE MESLEKİ GELİŞİM						
Kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi)	5	4	3	2	1	0
Kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılar	5	4	3	2	1	0
Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
Mesleki gelişim ve eğitime (eğiticilerin eğitimi vb.) ilişkin etkinlikler	5	4	3	2	1	0
Akademik personel için sunulan Erasmus vb. değişim programları	5	4	3	2	1	0
D. BİNALAR, DERSLİKLER VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ						
Dersliklerin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Dersliklerdeki öğrenim teknolojileri	5	4	3	2	1	0
Laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Çalışma ofislerinin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Genel bina bakımı (dış görünüm, aydınlatma, tuvaletler, koridorlar)	5	4	3	2	1	0
Çevre düzenlemesi (bahçeler, duvarlar, yollar, sahil, oturma birimleri)	5	4	3	2	1	0
Çevrenin temizliği	5	4	3	2	1	0
Geri dönüşüm hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Bina içi/dışı internet erişimi	5	4	3	2	1	0
Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri	5	4	3	2	1	0
E. DERS VERİLEN EĞİTİM-ÖĞRETİM PROGRAMLARI						
Öğrencilerin derslere katılımı	5	4	3	2	1	0
Öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi	5	4	3	2	1	0
Öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği	5	4	3	2	1	0
Fransızca Hazırlık Programının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
İngilizce dil eğitiminin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
F. ÖN LİSANS VE LİSANS PROGRAMLARI						
Programların güncelliği	5	4	3	2	1	0
Programların teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programların uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programlardaki derslerin çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi	5	4	3	2	1	0
G. LİSANSÜSTÜ PROGRAMLAR						
Programların güncelliği	5	4	3	2	1	0
Programların teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programların uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programlardaki derslerin çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi	5	4	3	2	1	0
H. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME						
Yapılan ArGe çalışmalarının (yayın vb.) sayısal yeterliliği	5	4	3	2	1	0

Yapılan ArGe çalışmalarının (yayın vb.) niteliksel yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Üniversitenin sağladığı ArGe finansal destekler	5	4	3	2	1	0
Üniversitenin ArGe çalışmalarını özendirmek üzere sunduğu ortam	5	4	3	2	1	0
Yapılan disiplinlerarası/çok disiplinli ArGE çalışmalarının sayısal yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Kurumlarla işbirliği ile yapılan uluslararası/ulusal ArGE çalışmalarının sayısal yeterliliği	5	4	3	2	1	0
ArGe çalışmalarının sonuçlarının duyurulması	5	4	3	2	1	0
BAP Koordinatörlüğünün hizmetlerinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
I. AKADEMİK BİRİMDEKİ ÇALIŞMA ORTAMI						
İdari personel sayısının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
İdari personelin yetkinliği	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanı sayısının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının yetkinliği	5	4	3	2	1	0
Birimdeki öğretim elemanlarının çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birimdeki öğretim elemanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması	5	4	3	2	1	0
Birimde yetki ve sorumlulukların dengeli olması	5	4	3	2	1	0
Birimde iş ve görev tanımlarının açıklığı	5	4	3	2	1	0
Birim yönetiminin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletebilmesi	5	4	3	2	1	0
Enstitü/YO/Fakülte yönetiminin çalışanlarla iletişimi	5	4	3	2	1	0
Enstitü/YO/Fakülte yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletebilmesi	5	4	3	2	1	0
Birimde alınan kararlara katılım düzeyi	5	4	3	2	1	0
Çalışanlar arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
Birimler arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
İ. YÖNETİM VE İLETİŞİM						
Rektörlüğün akademisyenler ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
Çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi	5	4	3	2	1	0
Üniversitenin kurumsallaşma düzeyi	5	4	3	2	1	0
Kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı	5	4	3	2	1	0
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
J. GENEL MEMNUNİYET						
Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesindeki akademisyenlerin toplumdaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Görev yaptığım birimin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmak	5	4	3	2	1	0

GALATASARAY ÜNİVERSİTESİNDE İYİLEŞTİRİLMESİNİ İSTEDİĞİNİZ ÜÇ KONUYU YAZINIZ.
1.
2.
3.

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK 2: İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Çalışanımız,

Bu anketin amacı personelimiz olarak memnuniyet düzeyinizi ölçmektir. Anket sonucunda elde edilen bilgiler mevcut uygulamalara ilişkin iyileştirmelere temel oluşturacaktır. Dolayısıyla sorulara vereceğiniz cevapların gerçek durumu yansıtmaları önemlidir. Anketi cevaplayarak Üniversitemize sağladığınız değerli katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

Kişisel Bilgiler

Cinsiyet: () Kadın () Erkek

Yaşınız: () 24-29 () 30-35 () 36-41 () 42-47 () 48-53 () 54-59 () 60 ve üstü

Çalıştığınız Birim:.....

Çalıştığınız Birimdeki Göreviniz:.....

Son Aldığınız Derece: () İlkokul () Ortaokul () Lise () Ön Lisans

() Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

GSÜ’de çalışma süreniz: () 0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 20 yıldan fazla

Toplam çalışma süreniz:.....

Lütfen her bir ifadeye katılma düzeyinizi en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun	Fikrim Yok
İDARİ PERSONELE SAĞLANAN HİZMETLER						
A. GENEL HİZMETLER						
Bilgi işlem hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Güvenlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Sağlık hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Personel taşıma hizmeti	5	4	3	2	1	0
Temizlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Teknik bakım-onarım hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Kütüphane hizmetleri	5	4	3	2	1	0
B. KANTİN VE YEMEKHANE HİZMETLERİ						
Kantin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Yemekhane fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalan.)	5	4	3	2	1	0

Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
C. KÜLTÜR, SANAT, BİREYSEL VE MESLEKİ GELİŞİM						
Kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi)	5	4	3	2	1	0
Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
Mesleki gelişim ve eğitime (hizmet içi eğitim vb.) ilişkin etkinlikler	5	4	3	2	1	0
Ç. BİNALAR, OFİSLER VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ						
Çalışma ofislerinin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Genel bina bakımı (dış görünüm, aydınlatma, tuvaletler, koridorlar)	5	4	3	2	1	0
Çevre düzenlemesi (bahçeler, duvarlar, yollar, sahil, oturma birimleri)	5	4	3	2	1	0
Çevrenin temizliği	5	4	3	2	1	0
Geri dönüşüm hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Bina içi/dışı internet erişimi	5	4	3	2	1	0
Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri	5	4	3	2	1	0
D. BİRİMDEKİ ÇALIŞMA ORTAMI						
Personel sayısının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Personelin yetkinliği	5	4	3	2	1	0
Birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması	5	4	3	2	1	0
Birimde yetki ve sorumlulukların dengeli olması	5	4	3	2	1	0
Birim çalışanlarının çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birim çalışanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birimde iş ve görev tanımlarının açıklığı	5	4	3	2	1	0
Görevlere seçilme ve atanma süreçleri	5	4	3	2	1	0
Birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi	5	4	3	2	1	0
Birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birim yöneticilerinin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması	5	4	3	2	1	0
Birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi	5	4	3	2	1	0
Personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi	5	4	3	2	1	0
Birimde alınan kararlara katılım düzeyi	5	4	3	2	1	0
Çalışanlar arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
Birimler arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
YO/Fakülte/ Enstitülerde akademik personelin idari personel ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
YO/Fakülte/Enstitülerde öğrencinin idari personel ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
E. YÖNETİM VE İLETİŞİM						
Rektörlüğün çalışanlar ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
Çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi	5	4	3	2	1	0
Üniversitenin kurumsallaşma düzeyi	5	4	3	2	1	0
Kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adillliği	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı	5	4	3	2	1	0
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
F. GENEL MEMNUNİYET						

Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Görev yaptığım birimin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmak	5	4	3	2	1	0

GALATASARAY ÜNİVERSİTESİNDE İYİLEŞTİRİLMESİNİ İSTEDİĞİNİZ ÜÇ KONUYU YAZINIZ.	
1.	
2.	
3.	

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK 3: ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Öğrencimiz,

Bu anketin amacı Üniversitedeki hizmetlere ve eğitim-öğretimin kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyinizi ölçmektir. Anket sonucunda elde edilen bilgiler mevcut uygulamalara ilişkin iyileştirmelere temel oluşturacaktır. Dolayısıyla sorulara vereceğiniz cevapların gerçek durumu yansıtmaları önemlidir. Anketi cevaplayarak Üniversitemize sağladığınız değerli katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

Genel Bilgiler

Bölüm/Program:

Program türü: ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Tezsiz Y.L. ☐ Tezli Y.L. ☐ Doktora

Sınıf: ☐ Hazırlık ☐ 1. sınıf ☐ 2. sınıf ☐ 3. sınıf ☐ 4. sınıf

Yaş: ☐ 18 ve altı ☐ 19-21 ☐ 22-24 ☐ 25-27 ☐ 28 ve üstü

Cinsiyet: ☐ Kadın ☐ Erkek

Lütfen her bir ifadeye katılma düzeyinizi en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun	Fikrim Yok
ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN HİZMETLER						
A. GENEL HİZMETLER						
Merkezi öğrenci işleri hizmetleri (kayıt ve mezuniyet işleri, belge sağlama, vb.)	5	4	3	2	1	0
Fakülte/Enstitü/M.Y.O. öğrenci işleri hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Öğrenci otomasyon/bilgi sistemi	5	4	3	2	1	0
Bilgi işlem hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Burs hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Kariyer geliştirme hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Öğrenci yurtdışı değişim programları hizmetleri	5	4	3	2	1	0
B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ						
Kütüphanenin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, vs.)	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim	5	4	3	2	1	0
Kütüphane açık kalma süresi	5	4	3	2	1	0
Kütüphane ödünç verme süresi	5	4	3	2	1	0
C. KANTİN VE YEMEKHANE HİZMETLERİ						

Kantin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Yemekhane fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalan.)	5	4	3	2	1	0
Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Ç. BİNALAR, DERSLİKLER VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ						
Dersliklerin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Dersliklerdeki öğrenim teknolojileri	5	4	3	2	1	0
Laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Derslik ve laboratuvarların temizliği	5	4	3	2	1	0
Genel bina bakımı (dış görünüm, aydınlatma, tuvaletler, koridorlar)	5	4	3	2	1	0
Çevre düzenlemesi (bahçeler, duvarlar, yollar, sahil, oturma birimleri)	5	4	3	2	1	0
Çevrenin temizliği	5	4	3	2	1	0
Geri dönüşüm hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Bina içi/dışı internet erişimi	5	4	3	2	1	0
Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri	5	4	3	2	1	0
D. EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ÖLÇME-DEĞERLENDİRME						
Öğretim programının ve ders içeriklerinin güncelliği	5	4	3	2	1	0
Derslerin teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Derslerin uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Kendi disiplindeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Farklı disiplinlerdeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Derslerde beyaz tahta vb. teknolojik imkânların kullanılması	5	4	3	2	1	0
Derslerde aktif katılımı sağlayan yöntemlerin kullanılması	5	4	3	2	1	0
Programdaki ders dışı etkinlikler (staj, saha çalışması, bitirme projesi, vs.)	5	4	3	2	1	0
Programın çalışma hayatına hazırlanmada yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Başarı ölçmede sınav harici yöntemlerin (ödev, proje, vs.) kullanılması	5	4	3	2	1	0
Kullanılan yöntemlerin başarıyı ölçmede yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Başarı değerlendirmede öğretim elemanlarının adilliği	5	4	3	2	1	0
Başarı değerlendirme sonuçları hakkında geribildirim yapılması	5	4	3	2	1	0
E. PROGRAMLA İLİŞKİLİ ÖĞRETİM ELEMANLARI VE DANIŞMANLIK						
Öğretim elemanlarının sayısı	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının konulara hâkimiyeti ve akademik yetkinliği	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının derslerdeki tutumları ve öğrencilerle etkileşimi	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının ders saatlerini etkin kullanımı	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanları ile ders saatleri dışında iletişim kurabilme imkanı	5	4	3	2	1	0
Danışmanın akademik gelişimini izlemesi	5	4	3	2	1	0
Danışmanın verdiği destek ve tavsiyelerinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Danışmana ulaşmadaki kolaylık	5	4	3	2	1	0
F. KÜLTÜR, SANAT, SPOR VE BİREYSEL GELİŞİM						
Öğrenci kulüplerinin çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Öğrenci kulüplerinin etkinlikleri	5	4	3	2	1	0
Spor etkinliklerine verilen destek	5	4	3	2	1	0
Kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi)	5	4	3	2	1	0
Kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılar	5	4	3	2	1	0

Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
G. YÖNETİM VE İLETİŞİM						
Üniversite yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Fak./Ens./M.Y.O. yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Fak./Ens./M.Y.O. idari personelinin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Diğer idari personelin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı	5	4	3	2	1	0
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
H. GENEL MEMNUNİYET						
Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin mezunlarının toplumdaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Kayıtlı olduğum programın kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesi öğrencisi olmak	5	4	3	2	1	0

GALATASARAY ÜNİVERSİTESİNDE İYİLEŞTİRİLMESİNİ İSTEDİĞİNİZ ÜÇ KONUYU YAZINIZ
1.
2.
3.

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.