



GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
MEMNUNİYET RAPORU

KALİTE KOORDİNASYON BİRİMİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2025

İÇİNDEKİLER

1. YÖNETİCİ ÖZETİ.....	3
2. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	5
2.1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI	25
3. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	43
3.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI	56
4. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	67
4.1. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI	68
5. YILLARA GÖRE MEMNUNİYET ORANLARININ KARŞILAŞTIRILMASI	83
5.1. AKADEMİK PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI	83
5.2. İDARİ PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI.....	97
5.3. ÖĞRENCİLERİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI	105

1. YÖNETİCİ ÖZETİ

Galatasaray Üniversitesi tarafından 2025 yılında gerçekleştirilen memnuniyet araştırmaları kapsamında akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyet düzeyleri ölçülmüş; sonuçlar önceki yıllarla karşılaştırılarak kurumsal gelişim eğilimleri değerlendirilmiştir. Araştırmaya 129 akademik personel, 135 idari personel ve 754 öğrenci katılmıştır. Akademik personel memnuniyeti 12 ana başlıkta 92 ifade, idari personel memnuniyeti 7 ana başlıkta 61 ifade ve öğrenci memnuniyeti 9 ana başlıkta 68 ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Kurum tarafından tüm başlıklar için hedef memnuniyet düzeyi %70 olarak belirlenmiştir.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, üç paydaş grubunda da kurumsal aidiyet, üniversitenin toplumsal itibarı ve temel akademik faaliyetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşılık fiziksel altyapı, araştırma-geliştirme ekosistemi, yönetim-iletişim süreçleri, sosyal ve kültürel gelişim olanakları ile kantin-yemekhane hizmetleri ortak gelişim alanları olarak öne çıkmaktadır.

Akademik personel sonuçlarında en yüksek memnuniyet oranları lisans ve önlisans programları (%76,01), lisansüstü programlar (%74,64), kütüphane hizmetleri (%73,38), genel memnuniyet (%71,30), genel hizmetler (%71,26) ve akademik birimdeki çalışma ortamı (%70,54) başlıklarında elde edilmiştir. Buna karşılık binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi (%49,41), araştırma ve geliştirme (%52,18), ders verilen eğitim-öğretim programları (%58,26), kültür-sanat ve bireysel gelişim faaliyetleri (%62,11) ile yönetim ve iletişim (%62,65) alanlarında memnuniyet düzeyleri hedef değerinin altında kalmıştır. Özellikle araştırma faaliyetlerinin desteklenmesi, araştırma çıktılarının görünürlüğü, teknolojik altyapı, internet erişimi ve çalışma ortamlarının fiziksel koşulları akademik personelin en kritik iyileştirme alanları olarak belirlenmiştir.

İdari personel sonuçlarında yalnızca genel memnuniyet başlığının (%70,29) hedef değerinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Birimdeki çalışma ortamı (%69,18), yönetim ve iletişim (%68,54), kantin ve yemekhane hizmetleri (%66,97) ve genel hizmetler (%65,97) hedef değere yakın olmakla birlikte istenen düzeye ulaşamamıştır. En düşük memnuniyet oranı ise kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim alanında (%49,73) ölçülmüştür. Sonuçlar, idari personelin özellikle sosyal gelişim olanakları, kurum içi iletişim ve hizmet destek süreçlerine ilişkin iyileştirme beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

Öğrenci memnuniyetinde genel memnuniyet (%78,06), programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlık (%74,65) ile genel hizmetler (%70,05) hedef değer üzerinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık yönetim ve iletişim (%60,18), kültür-sanat-spor ve bireysel gelişim (%64,54), binalar-derslikler ve çevre düzenlemesi (%64,38), eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme (%65,73), kantin ve yemekhane hizmetleri (%66,20) ve kütüphane hizmetleri (%68,58) hedef değer altında kalmıştır. Öğrencilerin özellikle yönetsel süreçlere katılım, fiziksel ortamlar, sosyal yaşam olanakları ve beslenme hizmetleri konusunda daha yüksek beklentilere sahip oldukları görülmektedir.

Yıllar itibarıyla gerçekleştirilen eğilim analizleri, birçok başlıkta 2020-2023 döneminde yükselen veya istikrarlı seyreden memnuniyet düzeylerinin 2024 ve özellikle 2025 yılında gerileme eğilimine girdiğini göstermektedir. Bu durum akademik personel, idari personel ve öğrencilerde farklı düzeylerde gözlenmekle birlikte özellikle yönetim ve iletişim, fiziksel altyapı, araştırma-geliştirme faaliyetleri, kültür-sanat etkinlikleri ve kantin-yemekhane hizmetlerinde daha belirgin hale gelmiştir. Buna karşın lisans ve lisansüstü programların akademik niteliği, üniversitenin kurumsal itibarı, öğretim elemanlarının yetkinliği ve kütüphane hizmetleri gibi alanlar yıllar boyunca güçlü yönler olarak varlığını sürdürmüştür.

Araştırma sonuçları birlikte değerlendirildiğinde Galatasaray Üniversitesinin akademik kalite, kurumsal itibar ve eğitim programlarının niteliği açısından güçlü bir algıya sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte fiziksel ve teknolojik altyapının geliştirilmesi, araştırma ekosisteminin güçlendirilmesi, yönetim ve iletişim süreçlerinde katılımcılığın artırılması, sosyal-kültürel gelişim olanaklarının çeşitlendirilmesi ve yaşam kalitesini doğrudan etkileyen hizmet alanlarında iyileştirmeler yapılması kurumsal memnuniyet düzeyinin sürdürülebilir biçimde artırılması açısından stratejik öncelik alanları olarak öne çıkmaktadır.

Bu doğrultuda 2025 yılı memnuniyet araştırmaları yalnızca mevcut durumun ölçülmesini değil, aynı zamanda kurumun güçlü yönlerinin korunması ve gelişime açık alanlara yönelik iyileştirme çalışmalarının planlanması açısından önemli bir geri bildirim mekanizması sunmaktadır.

2. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Akademik personel memnuniyeti 12 ana başlıkta 92 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

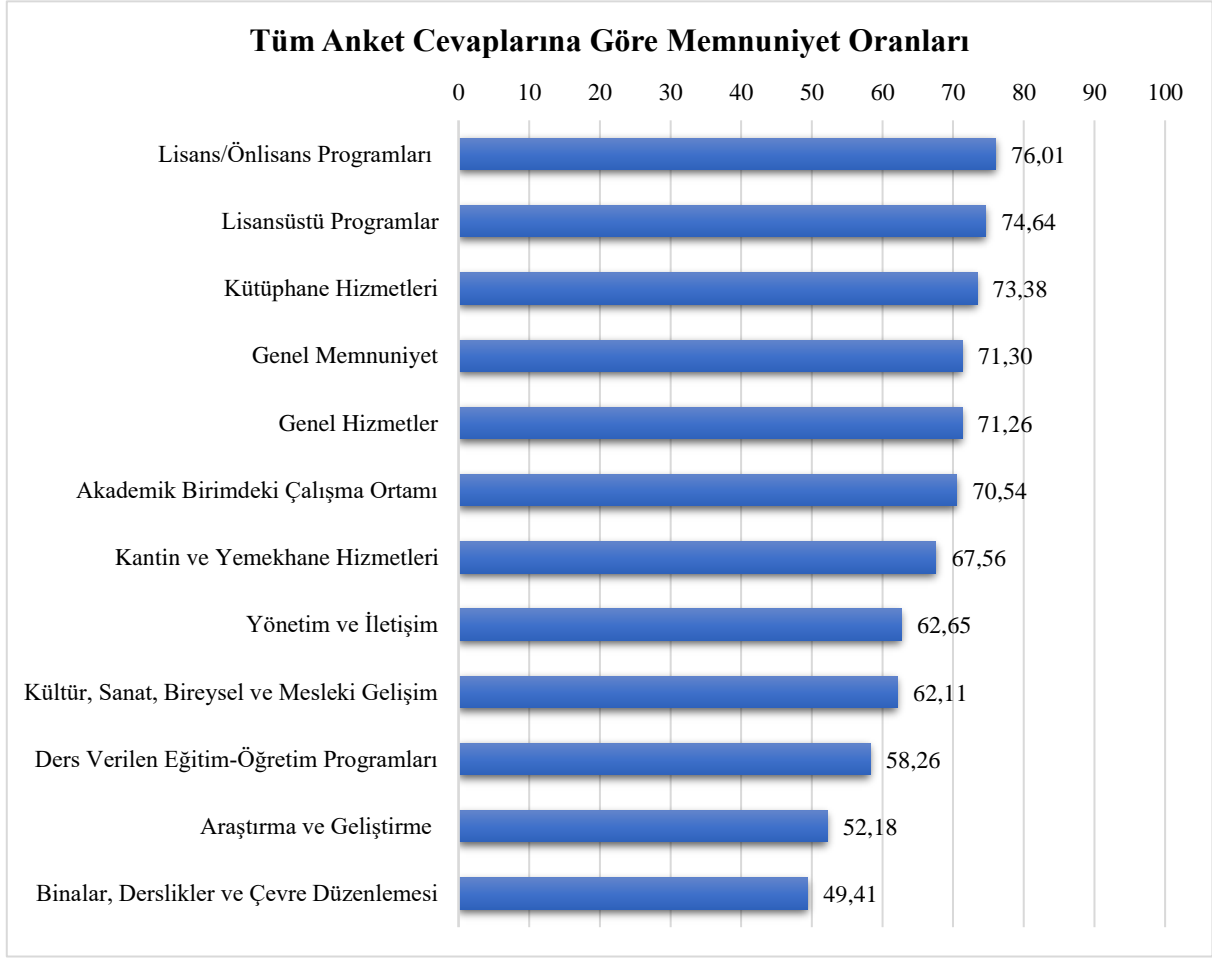
Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-1 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

Üniversitemizde 2025 yılı Aralık ayı itibariyle 307 akademik personel görev yapmaktadır. Akademik personel memnuniyet anketine toplamda 129 kişi katılmıştır. Anket katılım oranı %42.02 olup katılımcıların özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam	Pozisyon	Toplam
24-29	11	0-5 yıl	22	Kadın	73	Belirtilmemiş	55
30-35	17	6-10 yıl	21	Erkek	56	Arş.Gör.	25
36-41	18	11-15 yıl	14			Doç.Dr.	10
42-47	27	16-20 yıl	22			Dr.Öğr. Üyesi	15
48-53	29	20 yıldan fazla	50			Öğr.Gör.	19
54-59	19					Prof.Dr.	5
60 ve üstü	8						
TOPLAM							129

Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

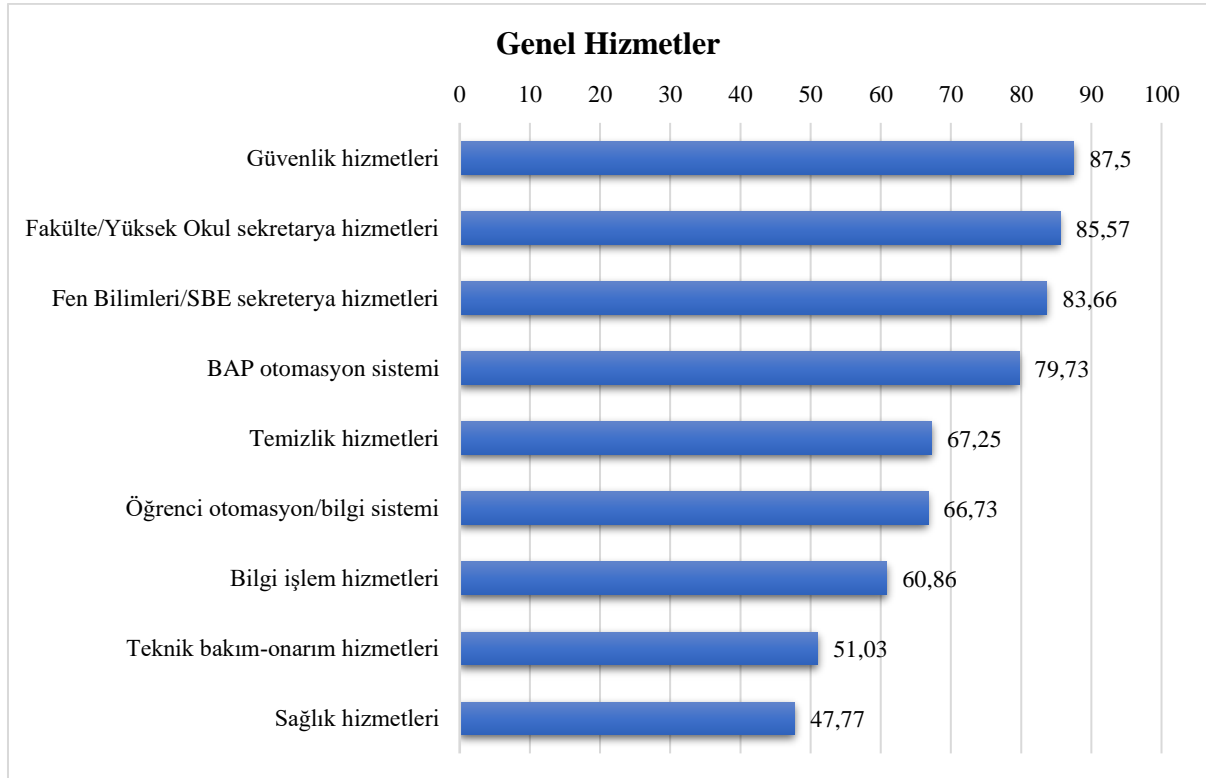
Grafik 1: Akademik Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları



2025 yılı akademik personel memnuniyet sonuçları incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının sırasıyla lisans/önlisans programları (%76,01), lisansüstü programlar (%74,64) ve kütüphane hizmetleri (%73,38) alanlarında gerçekleştiği görülmektedir. Ayrıca genel memnuniyet (%71,30), genel hizmetler (%71,26) ve akademik birimdeki çalışma ortamı (%70,54) başlıkları da kurum tarafından belirlenen %70 hedef değerinin üzerinde yer almıştır. Buna karşılık kantin ve yemekhane hizmetleri (%67,56), yönetim ve iletişim (%62,65), kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim (%62,11), ders verilen eğitim-öğretim programları (%58,26), araştırma ve geliştirme (%52,18) ile binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi (%49,41) hedef değerinin altında kalmıştır. Özellikle araştırma ve geliştirme ile fiziki altyapıya ilişkin memnuniyet düzeylerinin diğer alanlara kıyasla daha düşük olması, bu alanların iyileştirme önceliğini koruduğunu göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında akademik personelin genel memnuniyet düzeylerinde kısmi bir gerileme olduğu görülmektedir. 2024 yılında en yüksek memnuniyet oranı genel memnuniyet başlığında (%82,86) gerçekleşirken, 2025 yılında bu oran %71,30'a düşmüştür. Benzer şekilde lisans/önlisans programları (%77,57'den %76,01'e), lisansüstü programlar (%74,83'ten %74,64'e), kütüphane hizmetleri (%75,81'den %73,38'e), genel hizmetler (%71,84'ten %71,26'ya) ve akademik birimdeki çalışma ortamı (%70,72'den %70,54'e) başlıklarında sınırlı düzeyde düşüşler yaşanmıştır. Hedef değerinin altında kalan alanlarda da gerileme eğilimi devam etmiş; özellikle yönetim ve iletişim (%66,87'den %62,65'e), kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim (%64,85'ten %62,11'e), ders verilen eğitim-öğretim programları (%61,01'den %58,26'ya), araştırma ve geliştirme (%55,34'ten %52,18'e) ve binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi (%51,84'ten %49,41'e) alanlarında düşüş gözlenmiştir. Bununla birlikte memnuniyet sıralamasının büyük ölçüde değişmediği, akademik programlar ve kütüphane hizmetlerinin güçlü yön olmayı sürdürdüğü; araştırma-geliştirme faaliyetleri ile fiziki altyapının ise iki yıl üst üste en düşük memnuniyet düzeyine sahip alanlar olarak öne çıktığı görülmektedir. Bu durum, söz konusu alanlara yönelik iyileştirme çalışmalarının stratejik öncelik olarak ele alınmasının önemini ortaya koymaktadır.

Grafik 2: Akademik Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları

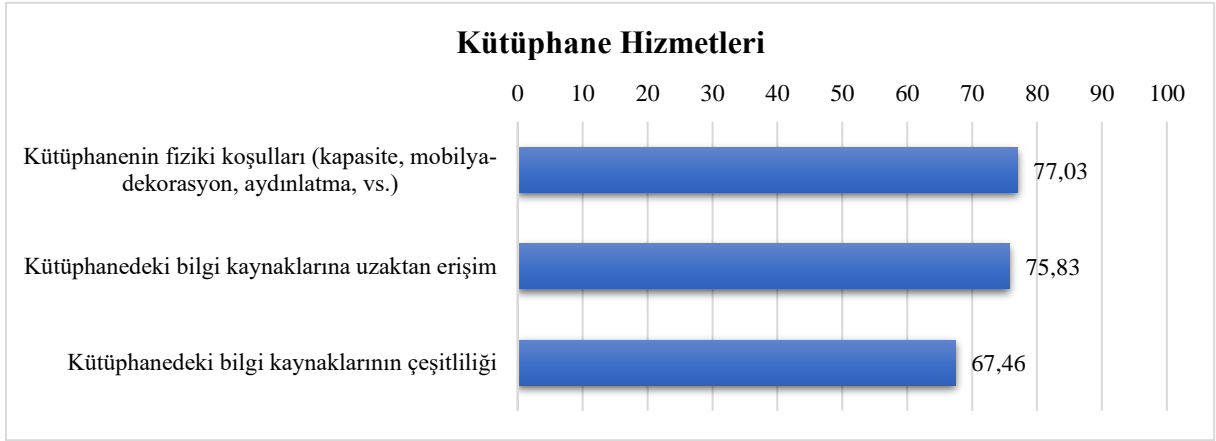


Akademik personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının güvenlik hizmetleri (%87,50), fakülte/yüksekokul sekreteryaya hizmetleri (%85,57), fen bilimleri/SBE sekreteryaya hizmetleri (%83,66) ve BAP otomasyon sistemi (%79,73) alanlarında gerçekleştiği görülmektedir. Bu sonuçlar, akademik faaliyetlerin yürütülmesinde doğrudan destek sağlayan idari süreçlerin ve sekreteryaya hizmetlerinin akademik personel tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Buna karşılık sağlık hizmetleri (%47,77) ve teknik bakım-onarım hizmetleri (%51,03) en düşük memnuniyet oranlarına sahip alanlar olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca bilgi işlem hizmetleri (%60,86), öğrenci otomasyon/bilgi sistemi (%66,73) ve temizlik hizmetleri (%67,25) de hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin altında kalmıştır. Sonuçlar, genel hizmetler içerisinde özellikle destek altyapısı ve teknik hizmetlere ilişkin iyileştirme ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında genel hizmetler başlığında bazı alanlarda iyileşme, bazı alanlarda ise gerileme yaşandığı görülmektedir. Güvenlik hizmetleri (%90,19'dan %87,50'ye), fen bilimleri/SBE sekreteryaya hizmetleri (%84,20'den %83,66'ya), temizlik hizmetleri (%71,53'ten %67,25'e), öğrenci otomasyon/bilgi sistemi (%64,29'dan %66,73'e), bilgi işlem hizmetleri (%59,26'dan %60,86'ya) ve teknik bakım-onarım hizmetleri (%57,35'ten %51,03'e) farklı yönlerde değişim göstermiştir. En dikkat çekici iyileşme BAP otomasyon sisteminde gerçekleşmiş olup memnuniyet oranı %77,21'den %79,73'e yükselmiştir. Fakülte/yüksekokul sekreteryaya hizmetleri de %82,55'ten %85,57'ye yükselerek güçlü yönlerden biri olmayı sürdürmüştür. Buna karşılık güvenlik hizmetleri yüksek memnuniyet düzeyini korumakla birlikte sınırlı bir düşüş göstermiştir. Teknik bakım-onarım hizmetlerinde yaklaşık altı puanlık gerileme yaşanması ve sağlık hizmetlerinin her iki yılda da en düşük memnuniyet oranlarından birine sahip olması, bu alanlarda iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi gerektiğine işaret etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik personelin idari destek ve sekreteryaya hizmetlerine yönelik memnuniyetinin yüksek seviyede devam ettiği, ancak teknik destek, bakım-onarım ve sağlık hizmetlerinin gelişime açık alanlar olarak öne çıktığı görülmektedir.

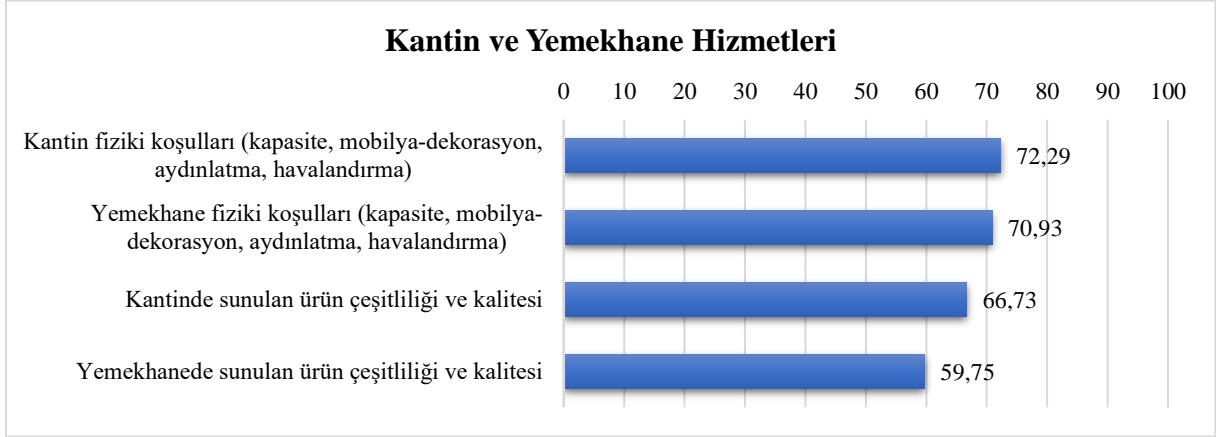
Grafik 3: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Akademik personelin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, kütüphanenin fiziki koşulları (%77,03) ve kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim (%75,83) alanlarında memnuniyet oranlarının hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bu sonuçlar, kütüphanenin fiziksel altyapısının ve elektronik kaynaklara erişim imkânlarının akademik personelin beklentilerini büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir. Buna karşılık kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı %67,46 ile hedef değerinin altında kalmıştır. Bu durum, mevcut kaynakların erişilebilirliğine yönelik olumlu değerlendirmelerin yanında, özellikle basılı ve elektronik kaynak çeşitliliğinin geliştirilmesine yönelik beklentilerin devam ettiğine işaret etmektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinde genel olarak sınırlı bir düşüş yaşandığı görülmektedir. Kütüphanenin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %82,04'ten %77,03'e, bilgi kaynaklarına uzaktan erişime ilişkin memnuniyet oranı %75,98'den %75,83'e ve bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı %69,47'den %67,46'ya gerilemiştir. Buna rağmen kütüphanenin fiziki koşulları ile uzaktan erişim hizmetleri, her iki yılda da akademik personelin en yüksek memnuniyet duyduğu alanlar arasında yer almaya devam etmiştir. Bilgi kaynaklarının çeşitliliği ise iki yıl üst üste hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin altında kalmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, kütüphane hizmetleri akademik personel tarafından olumlu değerlendirilmeyi sürdürmekte olup özellikle kaynak çeşitliliğinin artırılmasına yönelik çalışmaların memnuniyet düzeyinin daha da yükselmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

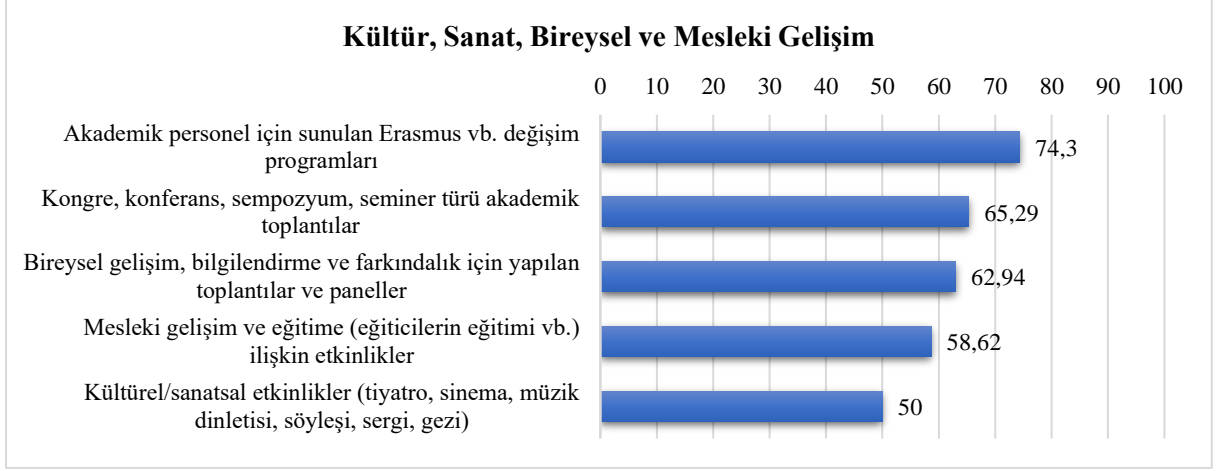
Grafik 4: Akademik Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Akademik personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, kantin fiziki koşulları (%72,29) ve yemekhane fiziki koşulları (%70,93) başlıklarında memnuniyet oranlarının hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bu durum, kantin ve yemekhane alanlarının kapasite, aydınlatma, havalandırma ve genel fiziksel koşullar açısından akademik personel tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Buna karşılık kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi (%66,73) ile yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi (%59,75) hedef değerinin altında kalmıştır. Özellikle yemekhanede sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranının diğer alanlara göre daha düşük olması, hizmetin içeriğine yönelik beklentilerin fiziki koşullara kıyasla daha yüksek olduğunu göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinde genel olarak iyileşme eğilimi gözlenmektedir. Kantin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %72,41'den %72,29'a çok sınırlı bir düşüş göstermiş ve yüksek düzeyini korumuştur. Buna karşılık yemekhane fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %69,12'den %70,93'e yükselerek ilk kez hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerine çıkmıştır. Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı %57,78'den %66,73'e, yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı ise %54,75'ten %59,75'e yükselmiştir. Her iki alanda da hedef değere henüz ulaşamamış olmakla birlikte, özellikle ürün çeşitliliği ve kalite boyutlarında önemli düzeyde iyileşme sağlandığı görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında kantin ve yemekhane hizmetleri akademik personel nezdinde daha olumlu değerlendirilmiş; ancak hizmet kalitesine ve sunulan ürünlerin çeşitliliğine yönelik beklentilerin devam ettiği anlaşılmıştır.

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

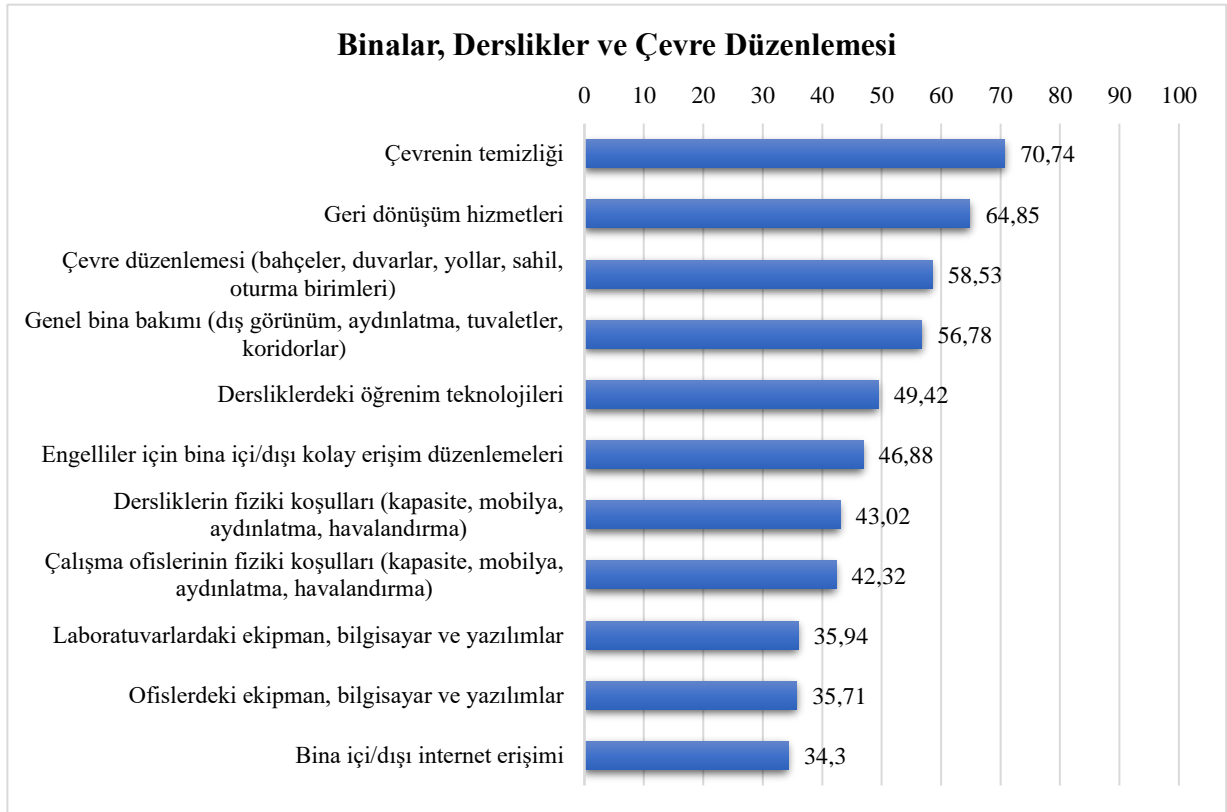


Akademik personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, yalnızca akademik personel için sunulan Erasmus ve benzeri değişim programlarına ilişkin memnuniyet oranının (%74,30) hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde olduğu görülmektedir. Buna karşılık kongre, konferans, sempozyum ve seminer türü akademik toplantılar (%65,29), bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantılar ve paneller (%62,94), mesleki gelişim ve eğitime yönelik etkinlikler (%58,62) ile kültürel ve sanatsal etkinlikler (%50,00) hedef değerinin altında kalmıştır. Özellikle kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin memnuniyet oranının diğer alanlara göre belirgin şekilde düşük olması, akademik personelin sosyal, kültürel ve kurumsal etkileşimi artıracak faaliyetlere yönelik beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim başlığında genel olarak karma bir görünüm ortaya çıkmaktadır. Erasmus ve benzeri değişim programlarına ilişkin memnuniyet oranı %73,37'den %74,30'a yükselerek bu alandaki olumlu algının devam ettiğini göstermiştir. Buna karşılık bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık toplantılarına ilişkin memnuniyet oranı %67,53'ten %62,94'e gerilemiş, mesleki gelişim ve eğitime yönelik etkinliklerde memnuniyet oranı %61,11'den %58,62'ye düşmüştür. Kongre, konferans, sempozyum ve seminer türü akademik toplantılara ilişkin memnuniyet oranı ise %66,02'den %65,29'a sınırlı düzeyde azalmıştır. Kültürel ve sanatsal etkinlikler alanında memnuniyet oranı %55,23'ten %50,00'ye gerileyerek bu başlıkta en düşük memnuniyet düzeyine sahip alan olmayı sürdürmüştür.

Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik personelin uluslararasılaşma ve değişim programlarına yönelik olumlu değerlendirmeleri devam ederken, mesleki gelişim faaliyetleri ile kültürel ve sanatsal etkinliklere yönelik memnuniyet düzeylerinde düşüş yaşandığı görülmektedir. Bu durum, özellikle çalışanların akademik ve sosyal gelişimlerini destekleyecek faaliyetlerin çeşitlendirilmesi ve görünürlüğünün artırılması gerekliliğine işaret etmektedir.

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

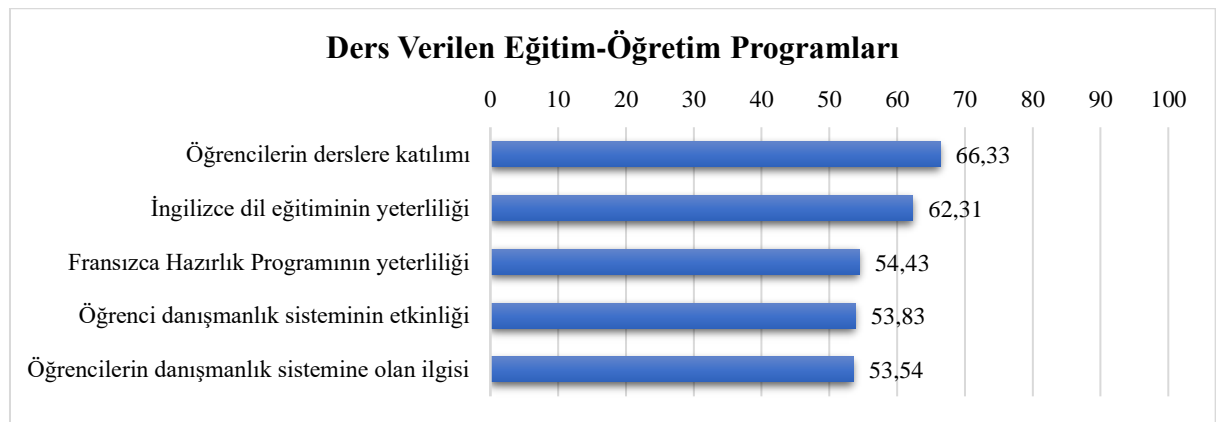


Akademik personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, yalnızca çevrenin temizliği (%70,74) başlığının hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerine çıktığı görülmektedir. Geri dönüşüm hizmetleri (%64,85), çevre düzenlemesi (%58,53) ve genel bina bakımı (%56,78) görece daha yüksek memnuniyet oranlarına sahip olmakla birlikte hedef değerinin altında kalmıştır. Buna karşılık dersliklerdeki öğrenim teknolojileri (%49,42), engellilere yönelik erişim düzenlemeleri (%46,88), dersliklerin fiziki koşulları (%43,02), çalışma ofislerinin fiziki koşulları (%42,32), laboratuvar ekipmanları (%35,94), ofislerdeki ekipman ve yazılımlar (%35,71) ile bina içi/dışı internet erişimi (%34,30) en düşük memnuniyet oranlarının görüldüğü alanlardır.

Özellikle teknolojik altyapı, donanım yeterliliği ve internet erişimine ilişkin memnuniyet düzeylerinin oldukça düşük olması, fiziki ve teknolojik altyapının akademik personel tarafından geliştirilmesi gereken öncelikli alanlar arasında değerlendirildiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında bu başlık altında yer alan göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet oranlarının gerilediği görülmektedir. Çevrenin temizliğine ilişkin memnuniyet oranı %71,99'dan %70,74'e, geri dönüşüm hizmetleri %67,65'ten %64,85'e, çevre düzenlemesi %63,43'ten %58,53'e ve genel bina bakımı %58,53'ten %56,78'e düşmüştür. Benzer şekilde dersliklerdeki öğrenim teknolojilerine ilişkin memnuniyet oranı %51,64'ten %49,42'ye, engelliler için erişim düzenlemeleri %57,02'den %46,88'e, dersliklerin fiziki koşulları %41,90'dan %43,02'ye sınırlı bir artış göstermekle birlikte düşük seviyede kalmaya devam etmiştir. Çalışma ofislerinin fiziki koşulları (%46,93'ten %42,32'ye), laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar (%39,71'den %35,94'e), ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar (%38,35'ten %35,71'e) ve bina içi/dışı internet erişimi (%31,94'ten %34,30'a) farklı yönlerde değişim göstermiştir. Özellikle internet erişiminde sınırlı bir iyileşme görülmesine rağmen memnuniyet oranı halen en düşük alanlardan biri olmaya devam etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2024 yılında da en düşük memnuniyet düzeyine sahip başlık olan binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi, 2025 yılında da akademik personelin en düşük memnuniyet duyduğu alan olarak öne çıkmıştır. Bu durum, fiziki mekânlar, teknolojik altyapı ve çalışma ortamlarının iyileştirilmesine yönelik yatırımların kurumsal öncelik olarak ele alınmasının önemini göstermektedir.

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

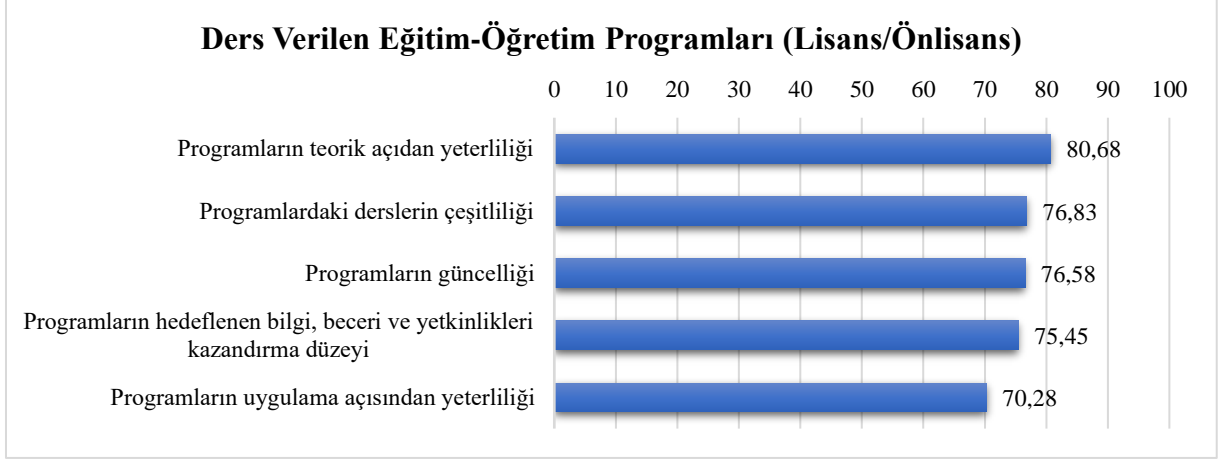


Akademik personelin ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, öğrencilerin derslere katılımı (%66,33) ve İngilizce dil eğitiminin yeterliliği (%62,31) diğer göstergelere göre daha yüksek memnuniyet oranlarına sahip olmakla birlikte hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin altında kalmıştır.

Fransızca Hazırlık Programının yeterliliği (%54,43), öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği (%53,83) ve öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi (%53,54) ise daha düşük memnuniyet oranlarıyla dikkat çekmektedir. Bu sonuçlar, akademik personelin özellikle öğrenci danışmanlık süreçlerinin işleyişi ve öğrencilerin bu süreçlere katılım düzeyi konusunda gelişim ihtiyacı gördüğünü ortaya koymaktadır. Ayrıca yabancı dil eğitimi ve hazırlık programlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin de hedef değerinin altında kalması, eğitim-öğretim süreçlerine yönelik iyileştirme çalışmalarının önemini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin tüm göstergelerde sınırlı veya belirgin düzeyde düşüş yaşandığı görülmektedir. Öğrencilerin derslere katılımına ilişkin memnuniyet oranı %67,06'dan %66,33'e, İngilizce dil eğitiminin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı %63,67'den %62,31'e gerilemiştir. Öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi %58,63'ten %53,54'e, öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği %57,74'ten %53,83'e düşerek en belirgin gerilemelerin yaşandığı alanlar arasında yer almıştır. Fransızca Hazırlık Programının yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı da %56,25'ten %54,43'e gerilemiştir. Her iki yılda da tüm göstergelerin hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin altında kaldığı görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik personelin eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin algısında önemli bir yapısal değişim yaşanmamış; ancak özellikle danışmanlık sistemi ve öğrenci katılımına ilişkin memnuniyet düzeylerinde meydana gelen düşüşler, bu alanların iyileştirme önceliği olarak ele alınması gerektiğine işaret etmiştir. Eğitim programlarının niteliğini destekleyen danışmanlık mekanizmalarının güçlendirilmesi ve öğrenci katılımını artıracak uygulamaların geliştirilmesi, memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesine katkı sağlayabilecektir.

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

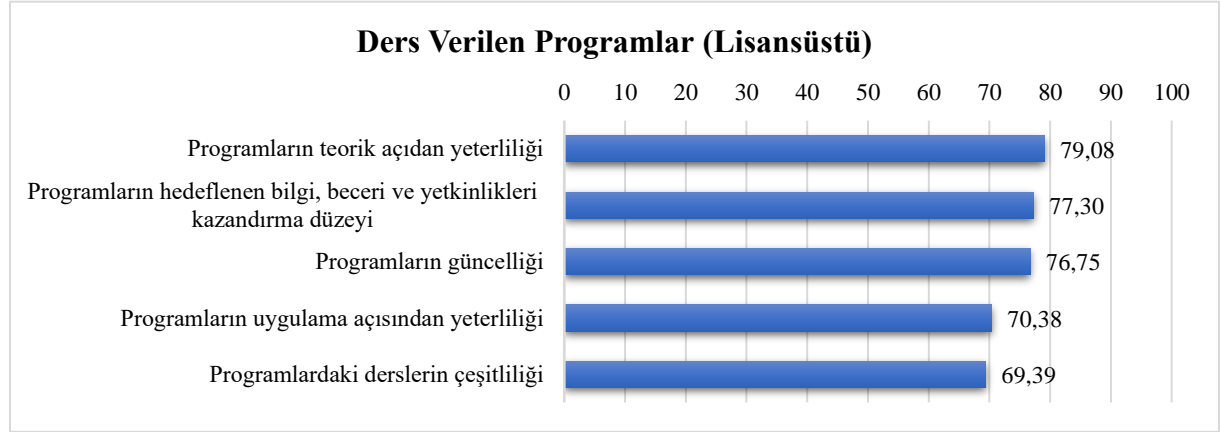


Akademik personelin lisans/önlisans programlarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, tüm göstergelerde memnuniyet oranlarının hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. En yüksek memnuniyet oranı programların teorik açıdan yeterliliğine (%80,68) ilişkin olup bunu programlardaki derslerin çeşitliliği (%76,83), programların güncelliği (%76,58) ve programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi (%75,45) izlemektedir. Programların uygulama açısından yeterliliği (%70,28) ise diğer göstergelere göre daha düşük olmakla birlikte hedef değer üzerinde yer almaktadır. Sonuçlar, akademik personelin lisans ve önlisans programlarının içerik, güncellik ve öğrenme çıktıları bakımından güçlü bir yapıya sahip olduğunu değerlendirdiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında lisans/önlisans programlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek seviyesini koruduğu görülmektedir. Programların teorik açıdan yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı %81,82'den %80,68'e, programların güncelliği %78,54'ten %76,58'e ve programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi %77,53'ten %75,45'e gerilemiştir. Buna karşılık programlardaki derslerin çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı %75,25'ten %76,83'e yükselerek olumlu bir gelişim göstermiştir. Programların uygulama açısından yeterliliği ise %74,75'ten %70,28'e gerileyerek en belirgin düşüşün yaşandığı alanlardan biri olmuştur. Bununla birlikte tüm göstergeler her iki yılda da hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde kalmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, lisans ve önlisans programları akademik personelin en yüksek memnuniyet duyduğu alanlardan biri olmayı sürdürmekte; özellikle teorik yeterlilik, program güncelliği ve ders çeşitliliği güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır.

Ancak uygulama boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyindeki azalma, uygulamalı eğitim imkânlarının ve programların uygulama bileşenlerinin geliştirilmesine yönelik beklentilerin arttığına işaret etmektedir.

Grafik 9: Akademik Personelin Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları

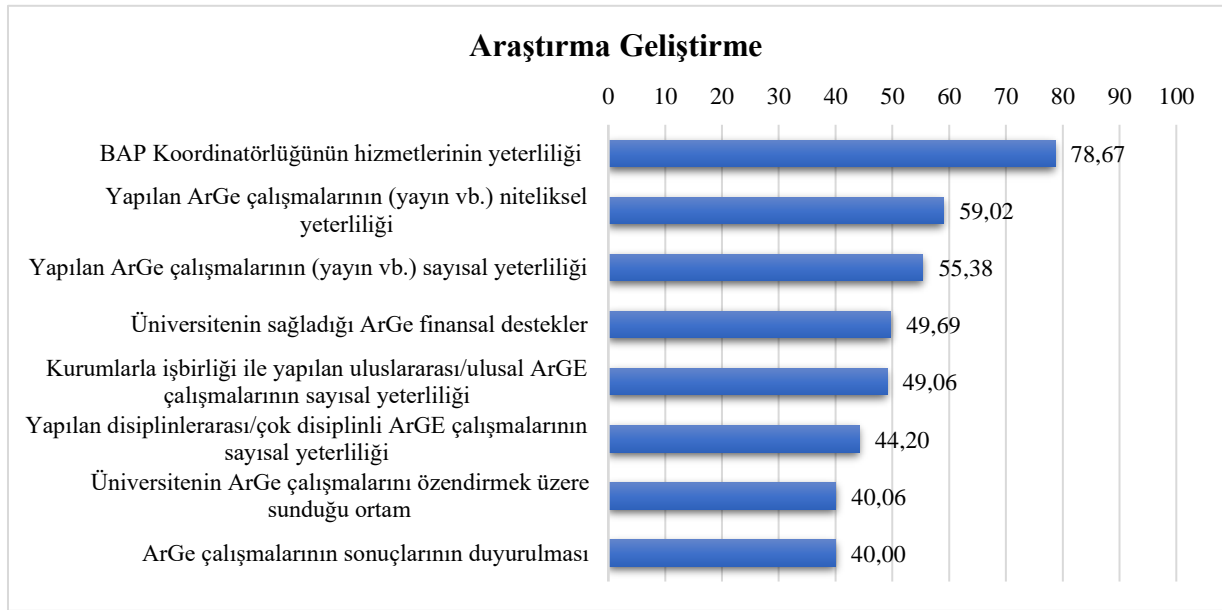


Akademik personelin lisansüstü programlara ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, programların teorik açıdan yeterliliği (%79,08), hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi (%77,30), programların güncelliği (%76,75) ve uygulama açısından yeterliliği (%70,38) başlıklarında memnuniyet oranlarının hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık programlardaki derslerin çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı %69,39 ile hedef değer hemen altında kalmıştır. Sonuçlar, akademik personelin lisansüstü programların akademik niteliği, güncelliği ve öğrenme çıktıları açısından genel olarak olumlu bir değerlendirmeye sahip olduğunu, ancak ders çeşitliliğinin artırılmasına yönelik beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında lisansüstü programlara ilişkin memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek seviyesini koruduğu görülmektedir. Programların teorik açıdan yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı %80,00'dan %79,08'e, programların güncelliği %77,50'den %76,75'e ve programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi %76,69'dan %77,30'a değişim göstermiştir. Bu kapsamda öğrenme çıktılarının kazandırılmasına ilişkin memnuniyet oranında sınırlı bir artış yaşanırken diğer göstergelerde küçük ölçekli düşüşler gözlenmiştir. Programların uygulama açısından yeterliliği ise %71,02'den %70,38'e gerileyerek hedef değer üzerinde kalmaya devam etmiştir. En dikkat çekici değişim programlardaki derslerin çeşitliliğinde gerçekleşmiş olup memnuniyet oranı %68,89'dan %69,39'a yükselmiş olmakla birlikte hedeflenen %70 düzeyine henüz ulaşamamıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü programlar akademik personel tarafından olumlu değerlendirilmeye devam etmekte; özellikle teorik yeterlilik, program güncelliği ve öğrenme çıktıları bakımından güçlü yönlerini korumaktadır. Bununla birlikte ders çeşitliliği konusu iki yıl üst üste hedef değerinin altında kalan tek alan olarak dikkat çekmekte olup, lisansüstü programların disiplinler arası ve seçmeli ders olanakları bakımından geliştirilmesi memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayabilecektir.

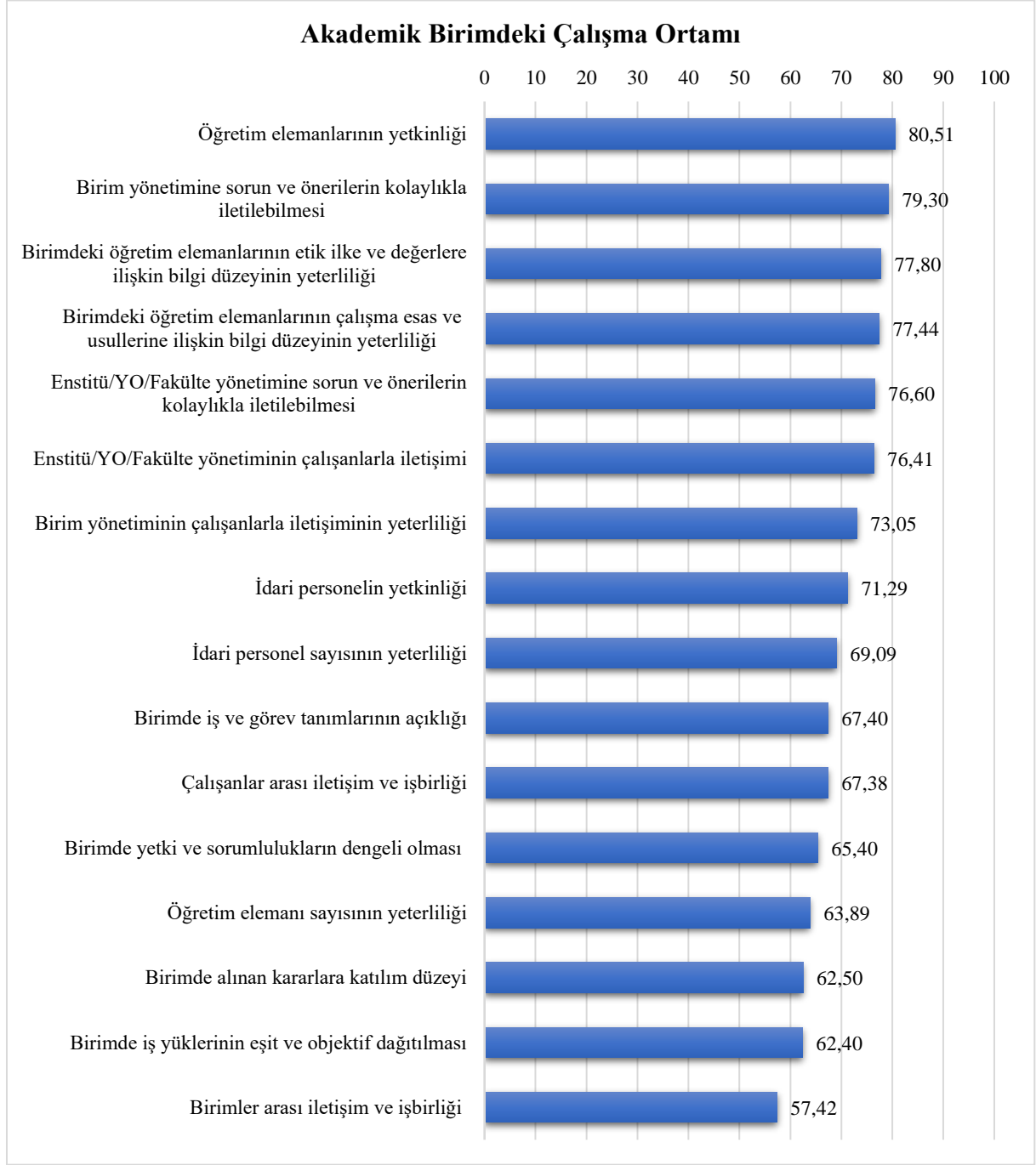
Grafik 10: Akademik Personelin AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Akademik personelin araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, yalnızca BAP Koordinatörlüğünün hizmetlerinin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranının (%78,67) hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bunun dışında kalan tüm göstergeler hedef değerinin altında kalmıştır. Yapılan Ar-Ge çalışmalarının niteliksel yeterliliği (%59,02) ve sayısal yeterliliği (%55,38) diğer alanlara göre daha yüksek değerlendirilirken, üniversitenin sağladığı Ar-Ge finansal destekler (%49,69), kurumlarla iş birliğiyle gerçekleştirilen ulusal ve uluslararası Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği (%49,06), disiplinler arası/çok disiplinli Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği (%44,20), üniversitenin Ar-Ge çalışmalarını özendirmek üzere sunduğu ortam (%40,06) ve Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarının duyurulması (%40,00) düşük memnuniyet düzeyleriyle dikkat çekmektedir. Sonuçlar, akademik personelin araştırma faaliyetlerinin yürütülmesine yönelik kurumsal destek mekanizmalarının ve araştırma ekosisteminin güçlendirilmesine yönelik beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında araştırma ve geliştirme alanında bazı göstergelerde iyileşme, bazı göstergelerde ise gerileme yaşandığı görülmektedir. BAP Koordinatörlüğünün hizmetlerinin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı %76,81'den %78,67'ye yükselerek bu alandaki olumlu algının güçlendiğini göstermiştir. Yapılan Ar-Ge çalışmalarının niteliksel yeterliliği %61,25'ten %59,02'ye ve sayısal yeterliliği %56,67'den %55,38'e gerilemiştir. Üniversitenin sağladığı Ar-Ge finansal desteklerine ilişkin memnuniyet oranı %54,03'ten %49,69'a düşerken, kurumlarla iş birliğiyle gerçekleştirilen ulusal ve uluslararası Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği %51,89'dan %49,06'ya gerilemiştir. Disiplinlerarası/çok disiplinli Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği %47,22'den %44,20'ye düşmüş, üniversitenin Ar-Ge çalışmalarını özendirmek üzere sunduğu ortam ise %49,23'ten %40,06'ya gerileyerek dikkat çekici bir düşüş göstermiştir. Benzer şekilde Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarının duyurulmasına ilişkin memnuniyet oranı %41,53'ten %40,00'a düşmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma ve geliştirme alanı 2024 yılında olduğu gibi 2025 yılında da akademik personelin en düşük memnuniyet duyduğu başlıklardan biri olmaya devam etmektedir. Özellikle araştırma kültürünün desteklenmesi, disiplinler arası iş birliklerinin teşvik edilmesi, finansal destek mekanizmalarının güçlendirilmesi ve araştırma çıktılarının görünürlüğünün artırılmasına yönelik uygulamalar, bu alandaki memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi açısından önem taşımaktadır.

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

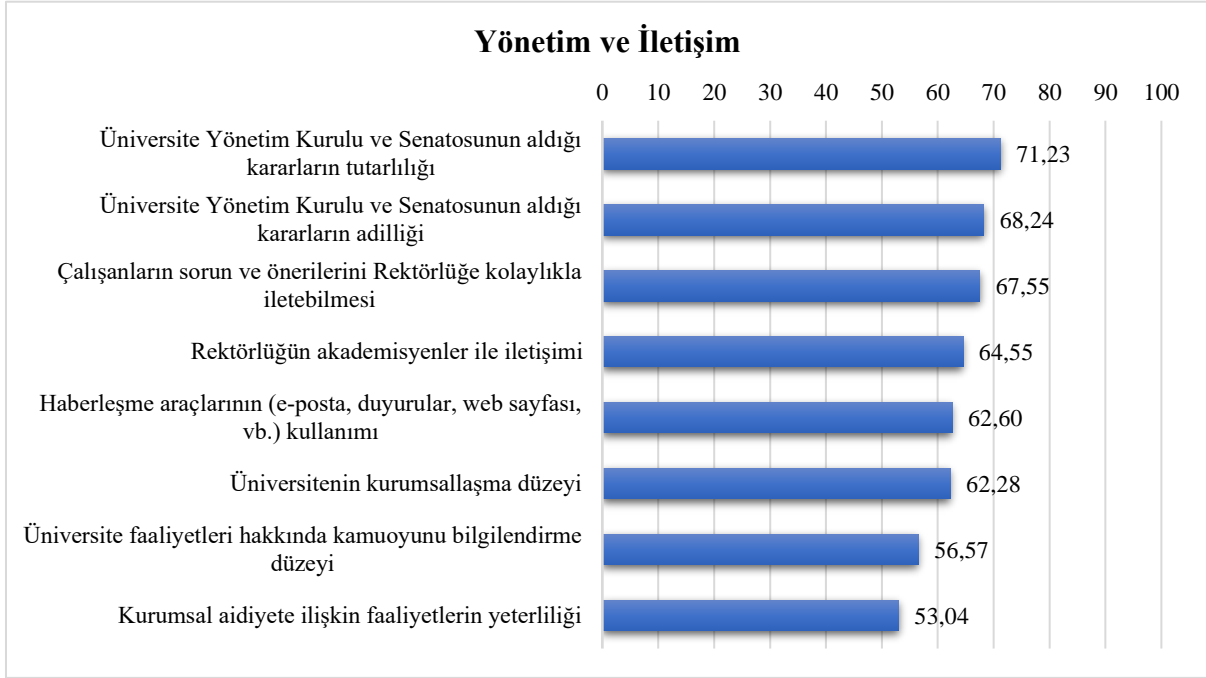


Akademik personelin akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, öğretim elemanlarının yetkinliği (%80,51), birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi (%79,30), öğretim elemanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği (%77,80) ve çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği (%77,44) en yüksek memnuniyet oranlarına sahip alanlar olarak öne çıkmaktadır.

Ayrıca enstitü/yüksekokul/fakülte yönetimi ile iletişim ve yönetime erişilebilirlik göstergelerinde de memnuniyet oranlarının hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde olduğu görülmektedir. Buna karşılık birimler arası iletişim ve iş birliği (%57,42), birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması (%62,40), birimde alınan kararlara katılım düzeyi (%62,50) ve öğretim elemanı sayısının yeterliliği (%63,89) daha düşük memnuniyet oranlarına sahiptir. Sonuçlar, akademik birimlerde yönetimle iletişim ve akademik yeterlilik algısının güçlü olduğunu; ancak kurumsal koordinasyon, katılımcılık ve iş yükü dengesi gibi konularda gelişim ihtiyacının sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin göstergelerin büyük bölümünde sınırlı düzeyde değişimler yaşandığı görülmektedir. Öğretim elemanlarının yetkinliğine ilişkin memnuniyet oranı %80,66'dan %80,51'e çok sınırlı bir düşüş göstermiştir. Birim yönetimine sorun ve önerilerin iletilmesi %77,78'den %79,30'a yükselirken, enstitü/yüksekokul/fakülte yönetimine sorun ve önerilerin iletilmesi %78,37'den %76,60'a gerilemiştir. Öğretim elemanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyi (%82,86'dan %77,80'e) ve çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyi (%79,33'ten %77,44'e) düşüş göstermesine rağmen yüksek memnuniyet düzeylerini korumuştur. İdari personelin yetkinliği %68,93'ten %71,29'a yükselerek hedef değerin üzerine çıkarken, idari personel sayısının yeterliliği %66,19'dan %69,09'a yükselmiş ancak hedef değerin altında kalmaya devam etmiştir. Buna karşılık çalışanlar arası iletişim ve iş birliği (%69,63'ten %67,38'e), birimde alınan kararlara katılım düzeyi (%67,16'dan %62,50'ye), birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması (%58,96'dan %62,40'a) ve birimler arası iletişim ve iş birliği (%61,05'ten %57,42'ye) farklı yönlerde değişim göstermiştir. Özellikle iş yüklerinin dağıtımına ilişkin memnuniyet oranında iyileşme görülmesine rağmen bu alan halen hedef değerin altında yer almaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik birimlerde yönetimle iletişim ve akademik yetkinlik algısı güçlü yön olmayı sürdürürken, birimler arası koordinasyon, karar alma süreçlerine katılım ve kurumsal iş birliği konularının geliştirilmesi gereken alanlar olarak öne çıkmaya devam ettiği görülmektedir.

Grafik 12: Akademik Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



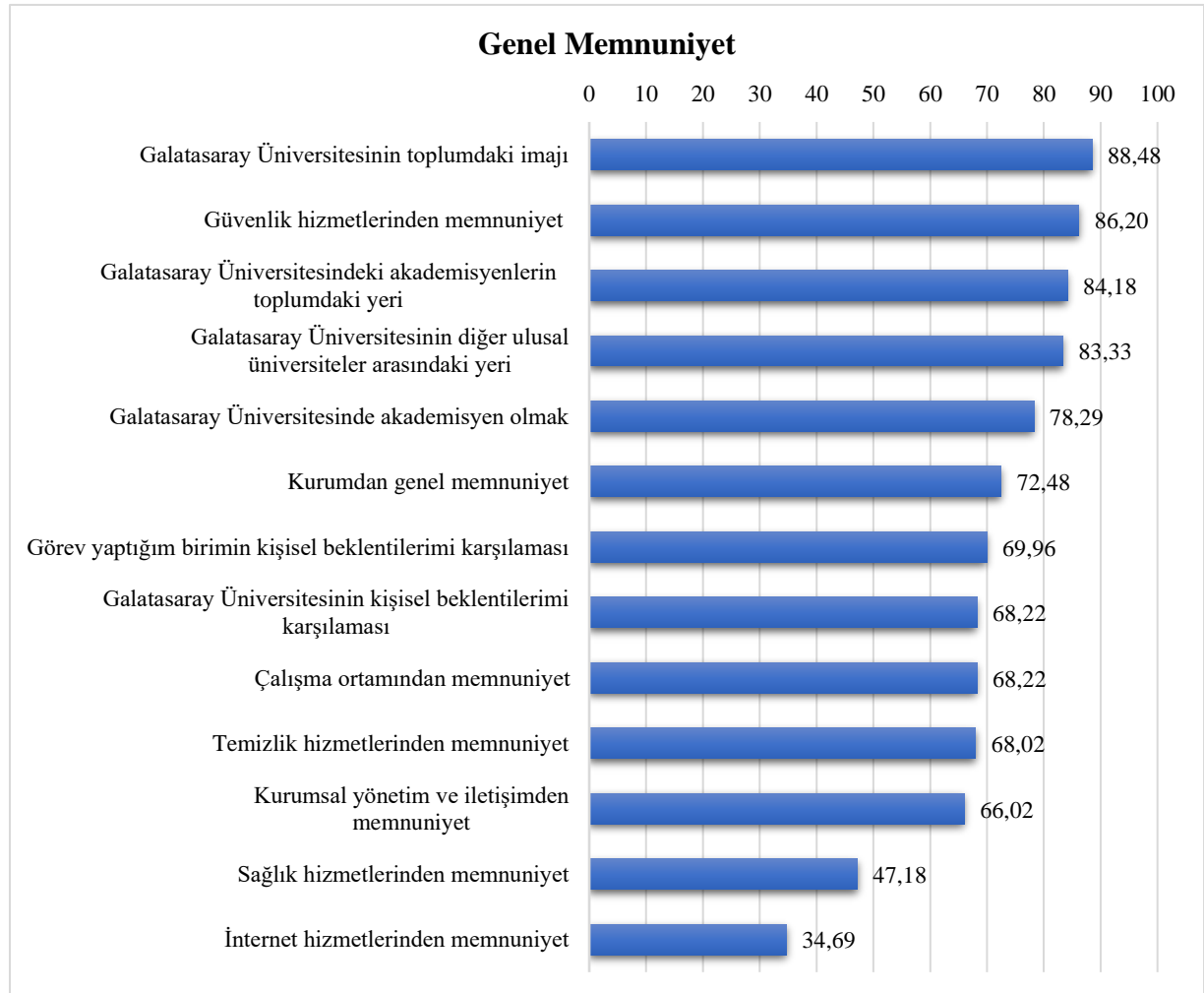
Akademik personelin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, yalnızca Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığına ilişkin memnuniyet oranının (%71,23) hedeflenen %70 düzeyinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği (%68,24), çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi (%67,55) ve Rektörlüğün akademisyenler ile iletişimi (%64,55) görece daha yüksek değerlendirilen alanlar arasında yer almaktadır. Buna karşılık üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (%56,57) ile kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (%53,04) en düşük memnuniyet oranlarına sahip göstergeler olarak öne çıkmaktadır. Sonuçlar, akademik personelin karar alma süreçlerinin tutarlılığına yönelik olumlu bir algıya sahip olduğunu, ancak kurumsal aidiyetin güçlendirilmesi ve kurumun iç ve dış iletişim faaliyetlerinin geliştirilmesine yönelik beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında yönetim ve iletişim başlığı altında yer alan göstergelerin tamamında memnuniyet oranlarının gerilediği görülmektedir. Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığına ilişkin memnuniyet oranı %79,04'ten %71,23'e, kararların adilliğine ilişkin memnuniyet oranı %76,47'den %68,24'e düşmüştür.

Çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi %74,10'dan %67,55'e, Rektörlüğün akademisyenler ile iletişimi ise %72,09'dan %64,55'e gerilemiştir.

Haberleşme araçlarının kullanımını (%65,95'ten %62,60'a), üniversitenin kurumsallaşma düzeyi (%62,63'ten %62,28'e), üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (%57,76'dan %56,57'ye) ve kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (%53,95'ten %53,04'e) de düşüş göstermiştir. Özellikle kararların tutarlılığı ve adilliği ile rektörlükle iletişim boyutlarında görülen gerilemeler dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2024 yılında hedef değer üzerinde bulunan bazı göstergelerin 2025 yılında hedef değer altına düştüğü ve yönetim-iletişim alanındaki memnuniyet düzeyinde genel bir azalma yaşandığı görülmektedir. Bununla birlikte kurumsal aidiyet faaliyetleri ve kamuoyunu bilgilendirme düzeyi, iki yıl üst üste en düşük memnuniyet oranlarına sahip alanlar arasında yer almış olup, bu alanlarda yürütülecek iyileştirme çalışmalarının kurumsal bağlılık ve iletişim kültürünün güçlendirilmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Grafik 13: Akademik Personelin Genel Memnuniyet Oranları



Akademik personelin genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı (%88,48), güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (%86,20), Galatasaray Üniversitesindeki akademisyenlerin toplumdaki yeri (%84,18) ve Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri (%83,33) göstergelerinde gerçekleştiği görülmektedir. Ayrıca Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmak (%78,29) ve kurumdan genel memnuniyet (%72,48) göstergeleri de hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılaması (%69,96), üniversitenin kişisel beklentileri karşılaması (%68,22), çalışma ortamından memnuniyet (%68,22), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (%68,02) ve kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (%66,02) hedef değerinin altında kalmıştır. Sağlık hizmetlerinden memnuniyet (%47,18) ve internet hizmetlerinden memnuniyet (%34,69) ise en düşük memnuniyet oranlarına sahip alanlar olarak dikkat çekmektedir. Sonuçlar, akademik personelin üniversitenin kurumsal itibarı ve akademik kimliğine ilişkin algısının oldukça güçlü olduğunu, buna karşın günlük çalışma yaşamını etkileyen bazı hizmet alanlarında iyileştirme beklentilerinin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında, ortak olarak ölçülen göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet oranlarının gerilediği görülmektedir. Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajına ilişkin memnuniyet oranı %92,36'dan %88,48'e, akademisyenlerin toplumdaki yerine ilişkin memnuniyet oranı %89,25'ten %84,18'e ve Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yerine ilişkin memnuniyet oranı %85,88'den %83,33'e düşmüştür. Benzer şekilde Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmaya ilişkin memnuniyet oranı %83,56'dan %78,29'a, görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılama düzeyi %74,77'den %69,96'ya ve üniversitenin kişisel beklentileri karşılama düzeyi %71,26'dan %68,22'ye gerilemiştir. Bununla birlikte söz konusu göstergeler genel olarak yüksek memnuniyet düzeylerini korumaktadır.

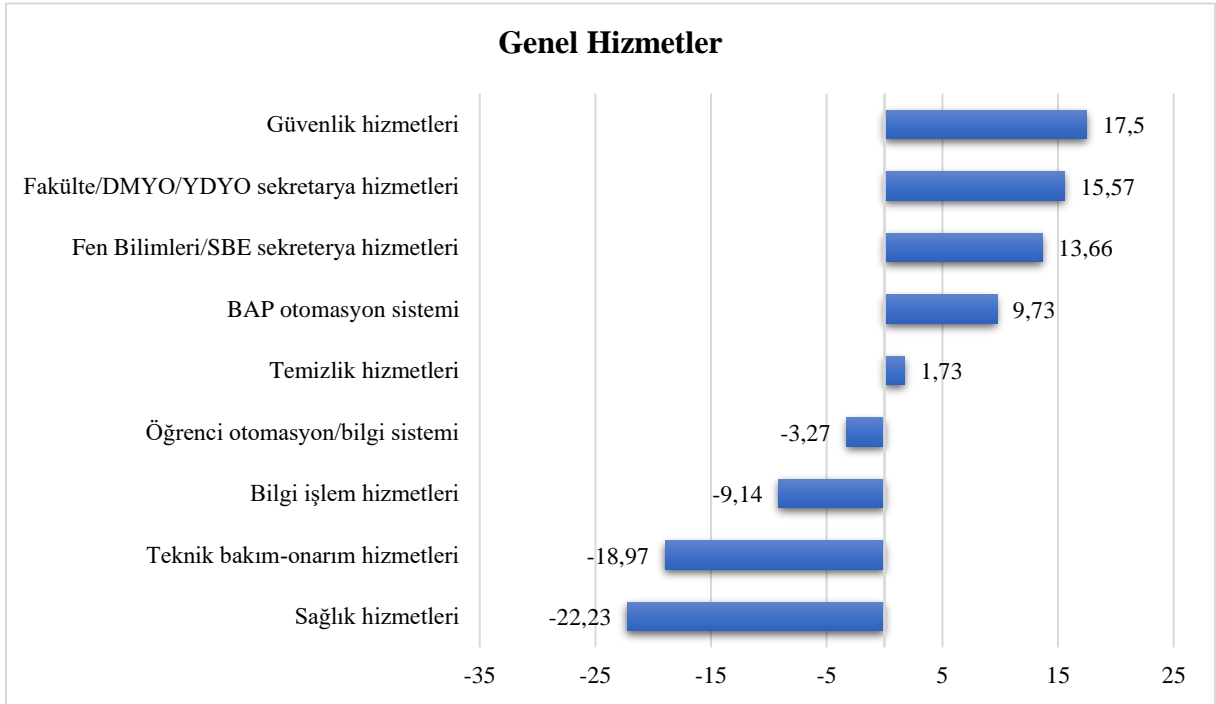
2025 yılı anketinde önceki yıllardan farklı olarak çalışma ortamından memnuniyet, kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet, güvenlik hizmetlerinden memnuniyet, temizlik hizmetlerinden memnuniyet, sağlık hizmetlerinden memnuniyet, internet hizmetlerinden memnuniyet ve kurumdan genel memnuniyet göstergeleri ilk kez ölçülmüştür. Bu nedenle söz konusu göstergeler için yıllar arası karşılaştırma yapılamamaktadır.

Yeni eklenen göstergeler arasında güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (%86,20) ve kurumdan genel memnuniyet (%72,48) hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde gerçekleşirken; çalışma ortamından memnuniyet (%68,22), kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (%66,02), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (%68,02), sağlık hizmetlerinden memnuniyet (%47,18) ve internet hizmetlerinden memnuniyet (%34,69) hedef değerinin altında kalmıştır. Özellikle sağlık ve internet hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin oldukça düşük olması, bu alanların iyileştirme önceliği olarak değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

2.1. 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.

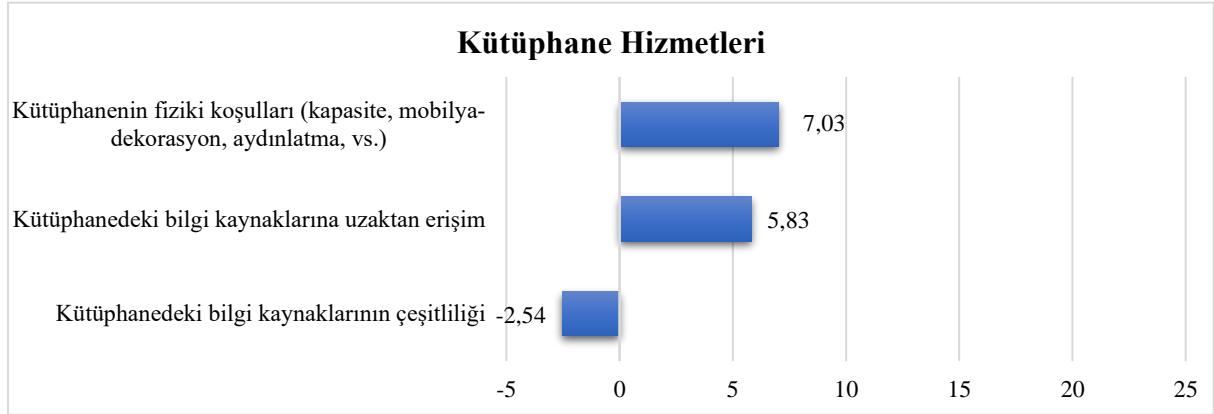
Grafik 14: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Genel Hizmetler



Akademik personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapma değerleri incelendiğinde, güvenlik hizmetleri (+17,50), fakülte/DMYO/YDYO sekreteryası hizmetleri (+15,57), fen bilimleri/SBE sekreteryası hizmetleri (+13,66) ve BAP otomasyon sistemi (+9,73) göstergelerinin hedef değer üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Temizlik hizmetleri ise (+1,73) ile hedef değer sınırlı düzeyde üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık öğrenci otomasyon/bilgi sistemi (-3,27), bilgi işlem hizmetleri (-9,14), teknik bakım-onarım hizmetleri (-18,97) ve sağlık hizmetleri (-22,23) hedef değer altında kalmıştır. Özellikle sağlık hizmetleri ile teknik bakım-onarım hizmetlerinde görülen yüksek negatif sapmalar, akademik personelin beklentileri ile mevcut durum arasındaki farkın en belirgin olduğu alanlara işaret etmektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında genel hizmetler başlığı altında yer alan bazı göstergelerde hedef değerden sapma oranlarının iyileştiği, bazılarında ise kötüleştiği görülmektedir. Fakülte/DMYO/YDYO sekreteryası hizmetlerinde sapma oranı +12,55'ten +15,57'ye, BAP otomasyon sisteminde +7,21'den +9,73'e yükselerek olumlu yönde gelişim göstermiştir. Öğrenci otomasyon/bilgi sistemi (-5,71'den -3,27'ye) ve bilgi işlem hizmetleri (-10,74'ten -9,14'e) göstergelerinde de hedef değere yaklaşan bir iyileşme gözlenmiştir. Buna karşılık güvenlik hizmetlerinde sapma oranı +20,19'dan +17,50'ye, fen bilimleri/SBE sekreteryası hizmetlerinde +14,20'den +13,66'ya ve temizlik hizmetlerinde +1,53'ten +1,73'e farklı yönlerde değişim göstermiştir. Teknik bakım-onarım hizmetlerinde sapma oranının -12,65'ten -18,97'ye yükselmesi ve sağlık hizmetlerinde -21,56'dan -22,23'e gerilemesi dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, sekreteryası hizmetleri ve otomasyon sistemlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri hedef değer üzerinde kalmaya devam ederken, teknik destek ve sağlık hizmetleri alanlarında hedef değerden uzaklaşma eğiliminin sürmesi bu alanların öncelikli iyileştirme alanları olarak önemini koruduğunu göstermektedir.

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

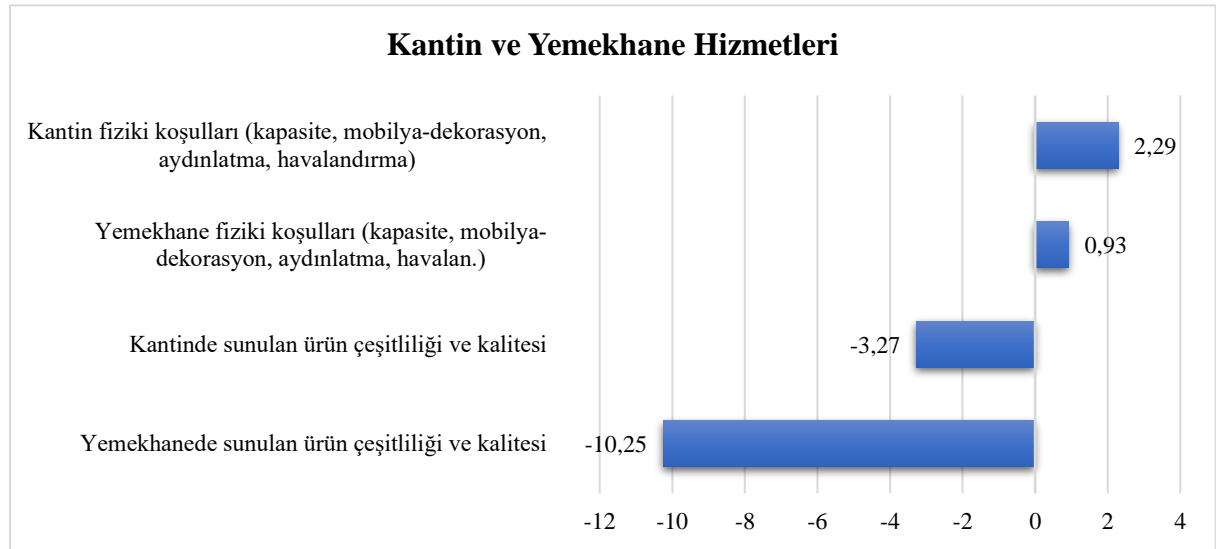


Akademik personelin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, kütüphanenin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranının hedef değer 7,03 puan üzerinde, bilgi kaynaklarına uzaktan erişime ilişkin memnuniyet oranının ise 5,83 puan üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı hedef değer 2,54 puan altında kalmıştır. Sonuçlar, akademik personelin kütüphanenin fiziksel altyapısı ve elektronik erişim olanaklarını yeterli bulduğunu, ancak bilgi kaynaklarının kapsamı ve çeşitliliğine ilişkin beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kütüphane hizmetlerine ilişkin hedef değerden sapma oranlarında genel olarak sınırlı değişimler yaşandığı görülmektedir.

Kütüphanenin fiziki koşullarına ilişkin sapma oranı +12,04'ten +7,03'e, bilgi kaynaklarına uzaktan erişime ilişkin sapma oranı ise +5,98'den +5,83'e gerilemiştir. Buna karşılık bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin sapma oranı -0,53'ten -2,54'e düşerek hedef değerden uzaklaşmıştır. Her iki yılda da kütüphanenin fiziki koşulları ve uzaktan erişim olanakları hedef değer üzerinde kalmaya devam etmiş, bilgi kaynaklarının çeşitliliği ise hedef değer altında kalan tek gösterge olmuştur. Genel olarak değerlendirildiğinde, kütüphane hizmetleri akademik personelin memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu alanlar arasında yer almayı sürdürmekle birlikte, bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin beklentilerin karşılanmasına yönelik çalışmaların memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

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

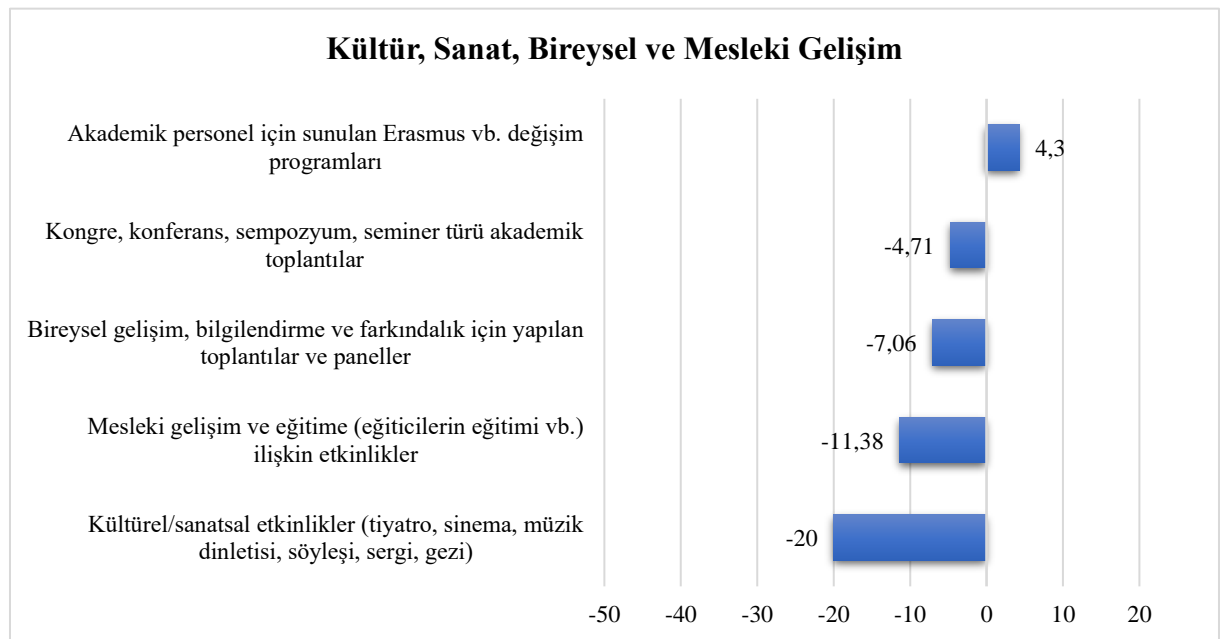


Akademik personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, kantin fiziki koşullarının hedef değer 2,29 puan, yemekhane fiziki koşullarının ise 0,93 puan üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi hedef değer 3,27 puan, yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi ise 10,25 puan altında kalmıştır. Özellikle yemekhanede sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesine ilişkin yüksek negatif sapma, akademik personelin beklentileri ile mevcut durum arasındaki farkın en belirgin olduğu alan olarak dikkat çekmektedir.

Sonuçlar, fiziksel koşullara ilişkin memnuniyetin genel olarak yeterli düzeyde olduğunu, ancak hizmet içeriği ve sunulan ürünlerin niteliğine ilişkin iyileştirme beklentilerinin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin hedef değerden sapma oranlarında genel olarak olumlu bir gelişim yaşandığı görülmektedir. Kantin fiziki koşullarına ilişkin sapma oranı +2,41'den +2,29'a çok sınırlı bir değişim göstermiş ve hedef değer üzerindeki konumunu korumuştur. Yemekhane fiziki koşullarına ilişkin sapma oranı ise -0,88'den +0,93'e yükselerek hedef değer üzerine çıkmıştır. Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin sapma oranı -12,22'den -3,27'ye, yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin sapma oranı ise -15,25'ten -10,25'e yükselerek önemli ölçüde iyileşmiştir. Bununla birlikte her iki gösterge de hedef değer altında kalmaya devam etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında kantin ve yemekhane hizmetleri açısından özellikle ürün çeşitliliği ve kalite boyutlarında hedef değere yaklaşan olumlu bir gelişim yaşanmış, ancak akademik personelin beklentilerinin tam olarak karşılanabilmesi için bu alanlarda iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi gerektiği görülmüştür. Fiziksel koşullara ilişkin memnuniyetin hedef değer üzerinde seyretmesi ise önceki yıllara kıyasla olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir.

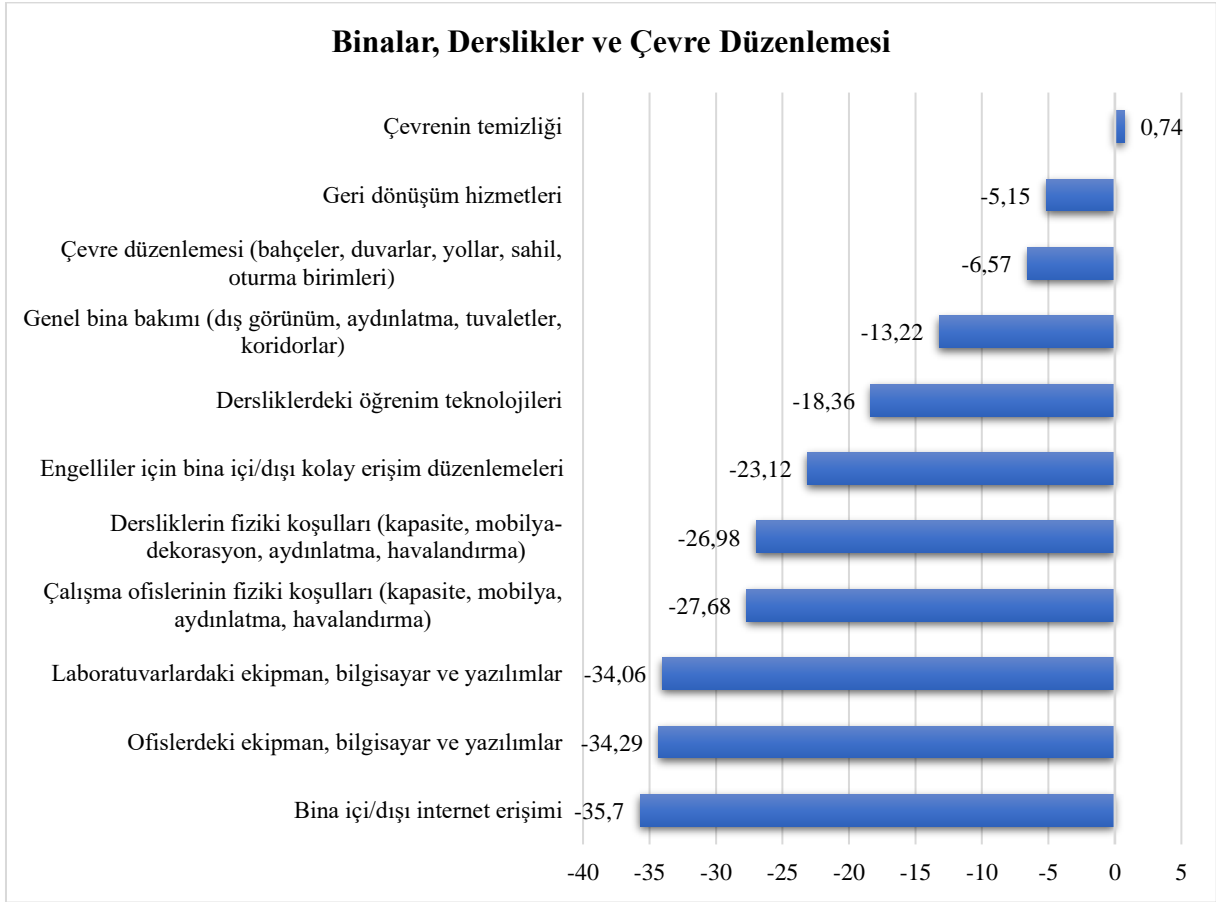
Grafik 17: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları – Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



Akademik personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapsmaları incelendiğinde, yalnızca akademik personel için sunulan Erasmus ve benzeri değişim programlarının hedef değerin 4,30 puan üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık kongre, konferans, sempozyum ve seminer türü akademik toplantılar hedef değerin 4,71 puan, bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık toplantıları ile paneller 7,06 puan, mesleki gelişim ve eğitime yönelik etkinlikler 11,38 puan ve kültürel/sanatsal etkinlikler ise 20,00 puan altında kalmıştır. Özellikle kültürel ve sanatsal etkinliklerde görülen yüksek negatif sapma, akademik personelin beklentileri ile mevcut durum arasındaki farkın en belirgin olduğu alanlardan birine işaret etmektedir. Sonuçlar, uluslararasılaşma faaliyetlerine yönelik memnuniyetin yüksek olduğunu, ancak akademik, mesleki ve sosyal gelişimi destekleyen etkinliklerin çeşitlendirilmesine yönelik beklentilerin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim başlığı altında yer alan göstergelerde genel olarak hedef değerden uzaklaşma eğilimi görülmektedir. Erasmus ve benzeri değişim programlarına ilişkin sapma oranı +3,37'den +4,30'a yükselerek olumlu yönde gelişim göstermiştir. Buna karşılık kongre, konferans, sempozyum ve seminer türü akademik toplantılara ilişkin sapma oranı -3,98'den -4,71'e, bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık toplantılarına ilişkin sapma oranı -2,47'den -7,06'ya ve mesleki gelişim etkinliklerine ilişkin sapma oranı -8,89'dan -11,38'e gerilemiştir. En belirgin olumsuz değişim ise kültürel ve sanatsal etkinliklerde görülmüş; sapma oranı -14,77'den -20,00'ye düşerek hedef değerden daha da uzaklaşmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, değişim programları alanında olumlu gelişim devam ederken, akademik personelin mesleki gelişim faaliyetleri ile kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin memnuniyet düzeylerinde gerileme yaşandığı görülmektedir. Özellikle kültürel ve sanatsal etkinlikler ile mesleki gelişim faaliyetleri, hedef değerden en fazla uzaklaşan alanlar olarak ön plana çıkmakta ve iyileştirme çalışmalarında öncelikli olarak ele alınması gereken konular arasında yer almaktadır.

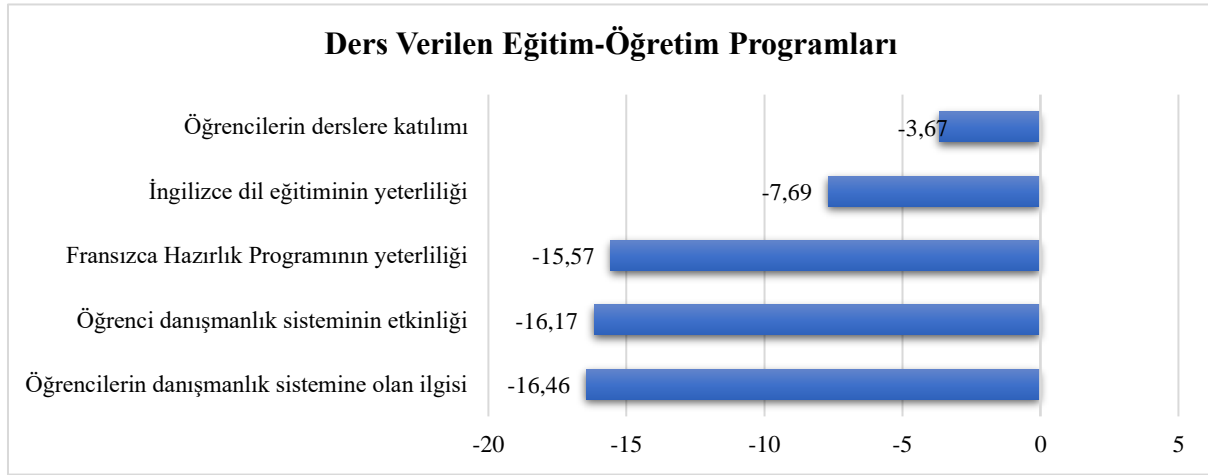
Grafik 18: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi



Akademik personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, yalnızca çevrenin temizliği göstergesinin (+0,74) hedef değer üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık diğer tüm göstergeler hedef değer altında kalmıştır. Geri dönüşüm hizmetleri (-5,15) ve çevre düzenlemesi (-6,57) hedef değere en yakın göstergeler arasında yer alırken, genel bina bakımı (-13,22) ve dersliklerdeki öğrenim teknolojileri (-20,58) daha yüksek düzeyde negatif sapma göstermiştir. En yüksek negatif sapmalar ise bina içi/dışı internet erişimi (-35,70), ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar (-34,29) ile laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar (-34,06) alanlarında gerçekleşmiştir. Sonuçlar, akademik personelin özellikle teknolojik altyapı, donanım olanakları ve çalışma ortamlarının fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen seviyenin önemli ölçüde altında olduğunu göstermektedir. 2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin göstergelerin büyük bölümünde hedef değerden sapma oranlarının arttığı görülmektedir.

Çevrenin temizliğine ilişkin sapma oranı +1,99'dan +0,74'e gerilemiş olmakla birlikte hedef değerin üzerinde kalmaya devam etmiştir. Geri dönüşüm hizmetlerinde sapma oranı -2,35'ten -5,15'e, çevre düzenlemesinde -6,57'den -11,47'ye ve genel bina bakımında -11,47'den -13,22'ye düşerek hedef değerden uzaklaşmıştır. Engelliler için erişim düzenlemeleri (-12,98'den -23,12'ye), çalışma ofislerinin fiziki koşulları (-23,07'den -27,68'e), laboratuvar ekipmanları (-30,29'dan -34,06'ya) ve ofis ekipmanları (-31,65'ten -34,29'a) göstergelerinde de benzer şekilde olumsuz bir eğilim gözlenmiştir. Buna karşılık bina içi/dışı internet erişiminde sapma oranı -38,06'dan -35,70'e yükselerek sınırlı bir iyileşme göstermiştir. Ancak bu iyileşmeye rağmen internet erişimi, ofis ekipmanları ve laboratuvar altyapısı hedef değerden en fazla uzaklaşan alanlar olmaya devam etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında da bu başlık altında yer alan göstergelerin büyük çoğunluğunun hedef değerinin altında kalması, fiziki ve teknolojik altyapının akademik personelin memnuniyet düzeyini sınırlayan temel alanlardan biri olduğunu göstermektedir.

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

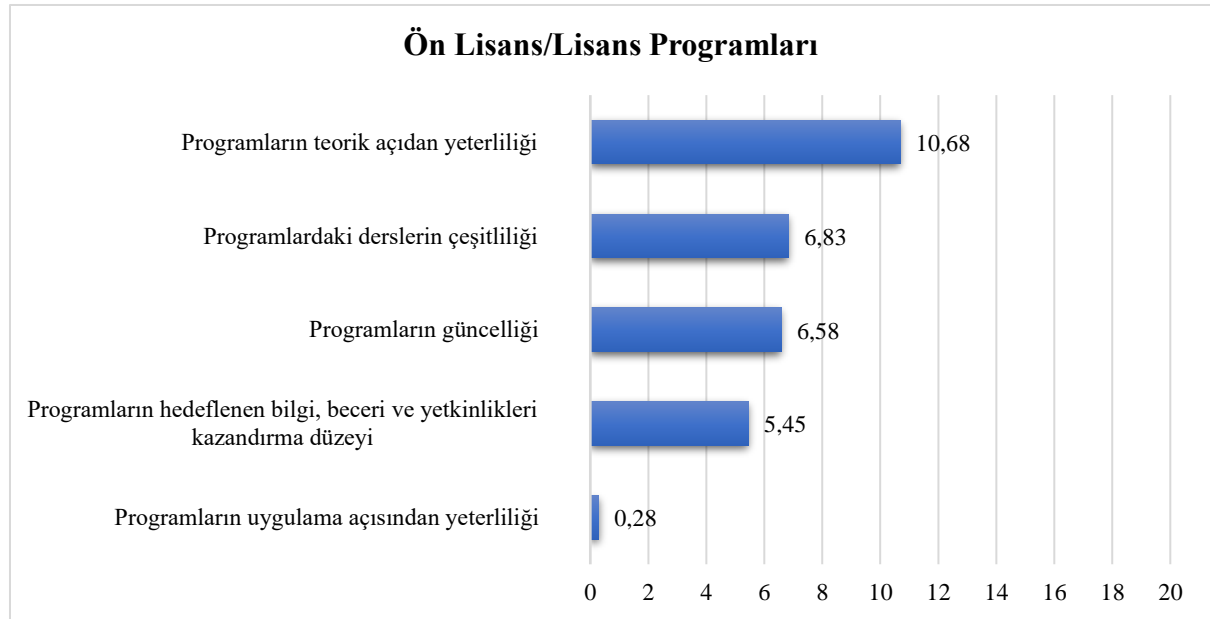


Akademik personelin ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, grafikte yer alan tüm göstergelerin hedef değerinin altında kaldığı görülmektedir. Hedef değere en yakın gösterge öğrencilerin derslere katılımı olup sapma oranı -3,67 olarak gerçekleşmiştir. İngilizce dil eğitiminin yeterliliği göstergesi hedef değerinin 7,69 puan altında kalırken, Fransızca Hazırlık Programının yeterliliği (-15,57), öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği (-16,17) ve öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi (-16,46) daha yüksek düzeyde negatif sapma göstermiştir.

Özellikle danışmanlık sistemine ilişkin göstergelerde ortaya çıkan yüksek negatif sapmalar, akademik personelin öğrenci danışmanlığı süreçlerinin işleyişi ve öğrencilerin bu süreçlere katılım düzeyine ilişkin beklentilerinin yeterince karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin tüm göstergelerde hedef değerden sapma oranlarının arttığı görülmektedir. Öğrencilerin derslere katılımına ilişkin sapma oranı -2,94'ten -3,67'ye, İngilizce dil eğitiminin yeterliliğine ilişkin sapma oranı -6,33'ten -7,69'a yükselmiştir. Fransızca Hazırlık Programının yeterliliğinde sapma oranı -13,75'ten -15,57'ye, öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliğinde -12,26'dan -16,17'ye ve öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisinde -11,37'den -16,46'ya gerileyerek hedef değerden daha fazla uzaklaşmıştır. En belirgin olumsuz değişimin danışmanlık sistemine ilişkin göstergelerde yaşandığı görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, eğitim-öğretim programları başlığı altında yer alan tüm göstergelerin iki yıl üst üste hedef değer altında kaldığı ve 2025 yılında hedef değerden uzaklaşma eğiliminin güçlendiği anlaşılmaktadır. Özellikle öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği ve öğrencilerin danışmanlık süreçlerine katılımı, hedef değerden en fazla uzaklaşan alanlar olarak dikkat çekmekte olup, bu alanlara yönelik iyileştirme çalışmalarının memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

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

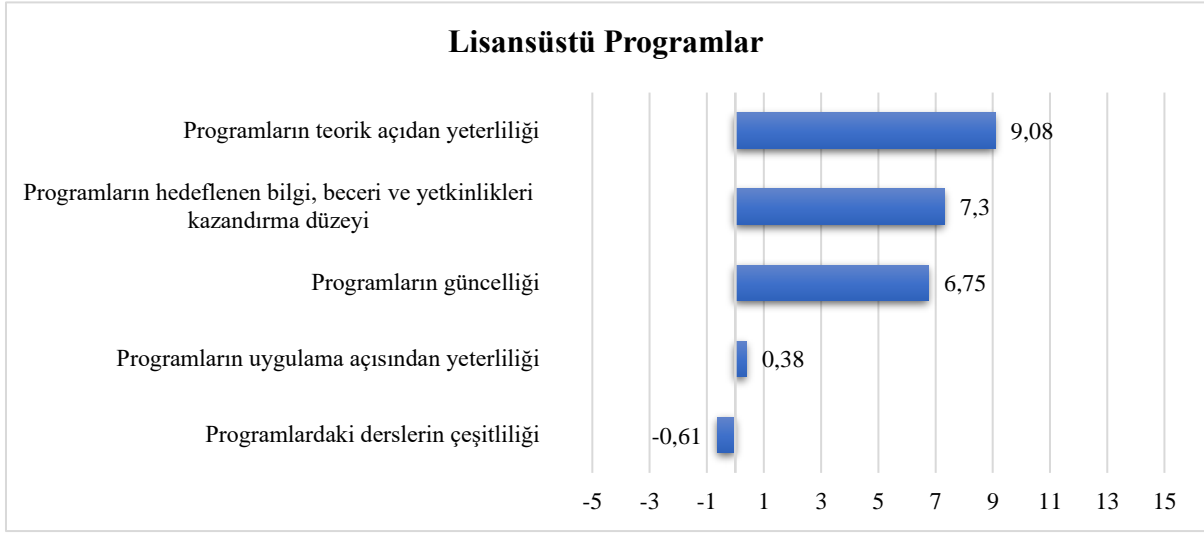


Akademik personelin ön lisans/lisans programlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, grafikte yer alan tüm göstergelerin hedef değerin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. En yüksek pozitif sapma programların teorik açıdan yeterliliğinde (+10,68) gerçekleşmiş olup, bunu programlardaki derslerin çeşitliliği (+6,83), programların güncelliği (+6,58) ve programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi (+5,45) izlemektedir. Programların uygulama açısından yeterliliği ise (+0,28) ile hedef değerin çok az üzerinde yer almaktadır.

Sonuçlar, akademik personelin ön lisans ve lisans programlarının teorik altyapısı, içerik yapısı ve öğrenme çıktıları açısından beklentilerini genel olarak karşıladığını göstermektedir. Bununla birlikte uygulama boyutunun diğer göstergelere kıyasla daha düşük düzeyde değerlendirilmesi, uygulamalı eğitim faaliyetlerinin geliştirilmesine yönelik beklentilerin sürdüğüne işaret etmektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında ön lisans/lisans programlarına ilişkin göstergelerin tamamının hedef değerin üzerinde kalmaya devam ettiği görülmektedir. Ancak bazı göstergelerde hedef değerden sapma oranlarının azaldığı dikkat çekmektedir. Programların teorik açıdan yeterliliğine ilişkin sapma oranı +11,82'den +10,68'e, programların güncelliğine ilişkin sapma oranı +8,54'ten +6,58'e ve programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi +7,53'ten +5,45'e gerilemiştir. Buna karşılık programlardaki derslerin çeşitliliğine ilişkin sapma oranı +5,25'ten +6,83'e yükselerek olumlu bir gelişim göstermiştir. En dikkat çekici değişim programların uygulama açısından yeterliliğinde görülmüş; sapma oranı +4,75'ten +0,28'e düşerek hedef değere oldukça yaklaşmıştır. Bununla birlikte söz konusu gösterge hedef değerin üzerinde kalmaya devam etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, ön lisans ve lisans programları akademik personelin beklentilerini karşılayan ve hedef değerin üzerinde performans gösteren alanlardan biri olmayı sürdürmektedir. Ancak uygulama boyutuna ilişkin pozitif sapmanın belirgin şekilde azalması, uygulamalı eğitim süreçlerinin güçlendirilmesine yönelik beklentilerin arttığını göstermektedir.

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

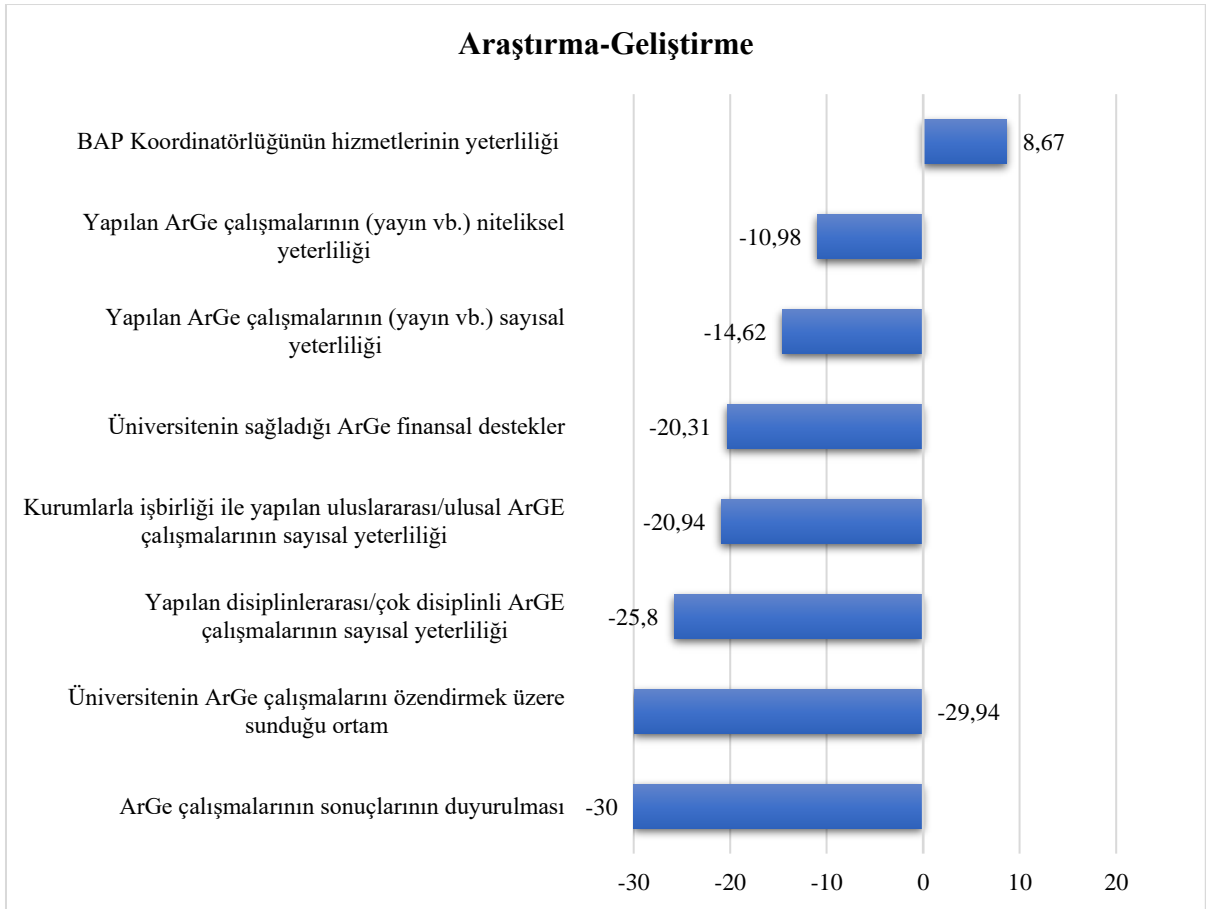


Akademik personelin lisansüstü programlara ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, programların teorik açıdan yeterliliği (+9,08), hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi (+7,30) ve programların güncelliği (+6,75) göstergelerinin hedef değer üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Programların uygulama açısından yeterliliği ise (+0,38) ile hedef değer sınırlı düzeyde üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık programlardaki derslerin çeşitliliği (-0,61) hedef değer altında kalan tek gösterge olmuştur. Sonuçlar, akademik personelin lisansüstü programların akademik niteliği, güncelliği ve öğrenme çıktıları açısından genel olarak olumlu değerlendirmelere sahip olduğunu, ancak ders çeşitliliği konusunda iyileştirme beklentilerinin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında lisansüstü programlara ilişkin göstergelerin büyük bölümünün hedef değer üzerinde kalmaya devam ettiği görülmektedir. Programların teorik açıdan yeterliliğine ilişkin sapma oranı +10,00'dan +9,08'e, programların güncelliğine ilişkin sapma oranı +7,50'den +6,75'e ve programların uygulama açısından yeterliliği +1,02'den +0,38'e gerileyerek hedef değere bir miktar yaklaşmıştır. Buna karşılık programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyine ilişkin sapma oranı +6,69'dan +7,30'a yükselerek olumlu yönde gelişim göstermiştir. Programlardaki derslerin çeşitliliği göstergesi ise -1,11'den -0,61'e yükselerek hedef değere yaklaşmış olmakla birlikte hedef değer altında kalan tek gösterge olmayı sürdürmüştür.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü programlar akademik personelin beklentilerini karşılayan ve hedef değer üzerinde performans gösteren alanlardan biri olmayı sürdürmektedir. Özellikle teorik yeterlilik, program güncelliği ve öğrenme çıktıları bakımından güçlü görünüm korunurken, ders çeşitliliğine ilişkin beklentilerin devam ettiği görülmektedir. Bununla birlikte ders çeşitliliğinde gözlenen iyileşme eğilimi, lisansüstü programların geliştirilmesine yönelik çalışmaların olumlu yansımaları olarak değerlendirilebilir.

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

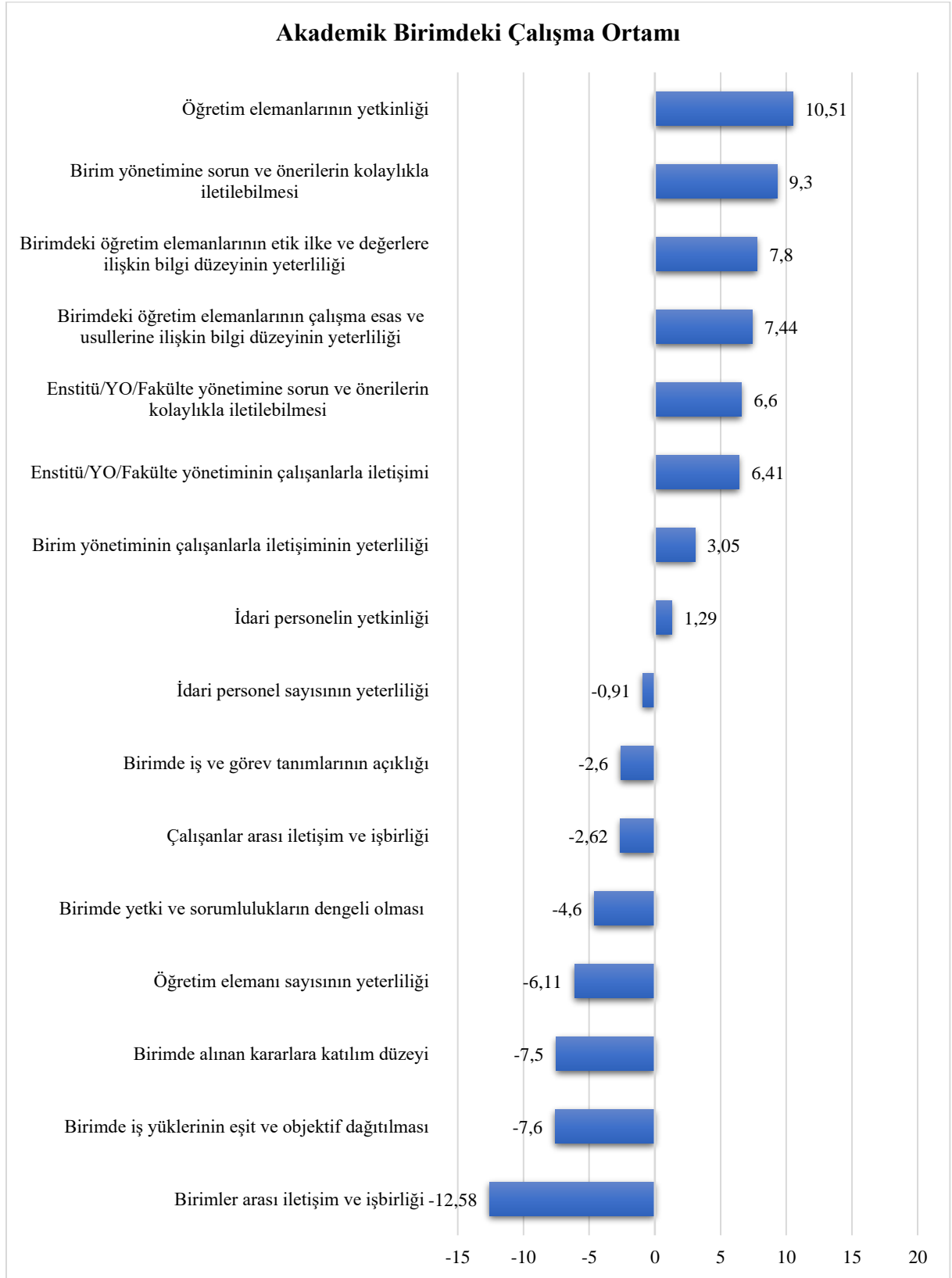


Akademik personelin araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, yalnızca BAP Koordinatörlüğünün hizmetlerinin yeterliliği göstergesinin hedef değer 8,67 puan üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık diğer tüm göstergeler hedef değer altında kalmıştır.

Yapılan Ar-Ge çalışmalarının niteliksel yeterliliği (-10,98) ve sayısal yeterliliği (-14,62) hedef değere görece daha yakın değerlere sahipken, üniversitenin sağladığı Ar-Ge finansal destekleri (-20,31), kurumlarla iş birliği içerisinde yürütülen ulusal ve uluslararası Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği (-20,94) ve disiplinler arası/çok disiplinli Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği (-25,80) daha yüksek düzeyde negatif sapma göstermektedir. En yüksek negatif sapmalar ise Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarının duyurulması (-30,00) ve üniversitenin Ar-Ge çalışmalarını özendirmek üzere sunduğu ortam (-29,94) göstergelerinde gerçekleşmiştir. Sonuçlar, akademik personelin araştırma faaliyetlerinin yürütülmesine yönelik kurumsal destek mekanizmaları ve araştırma ekosistemi konusunda beklentilerinin önemli ölçüde karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında araştırma ve geliştirme alanındaki göstergelerin büyük bölümünde hedef değerden sapma oranlarının arttığı görülmektedir. BAP Koordinatörlüğünün hizmetlerinin yeterliliğine ilişkin sapma oranı +6,81'den +8,67'ye yükselerek olumlu yönde gelişim göstermiştir. Buna karşılık yapılan Ar-Ge çalışmalarının niteliksel yeterliliği göstergesinde sapma oranı -8,75'ten -10,98'e, sayısal yeterlilik göstergesinde ise -13,33'ten -14,62'ye gerileyerek hedef değerden uzaklaşmıştır. Üniversitenin sağladığı Ar-Ge finansal desteklerine ilişkin sapma oranı -15,97'den -20,31'e, kurumlarla iş birliği içerisinde yürütülen ulusal ve uluslararası Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği -18,11'den -20,94'e ve disiplinler arası/çok disiplinli Ar-Ge çalışmalarının sayısal yeterliliği -22,78'den -25,80'e düşmüştür. En dikkat çekici gerilemelerden biri, üniversitenin Ar-Ge çalışmalarını özendirmek üzere sunduğu ortama ilişkin sapma oranında görülmüş; bu gösterge -20,77'den -29,94'e gerileyerek yaklaşık dokuz puanlık bir olumsuz değişim göstermiştir. Benzer şekilde Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarının duyurulmasına ilişkin sapma oranı da -28,47'den -30,00'a düşmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma ve geliştirme alanı 2025 yılında da akademik personelin beklentilerinin en düşük düzeyde karşılandığı alanlardan biri olmayı sürdürmektedir. Özellikle araştırma kültürünün desteklenmesi, araştırma çıktılarının görünürlüğünün artırılması, disiplinler arası iş birliklerinin teşvik edilmesi ve araştırma faaliyetlerine yönelik kurumsal destek mekanizmalarının güçlendirilmesi, hedef değerden uzaklaşan göstergelerin iyileştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

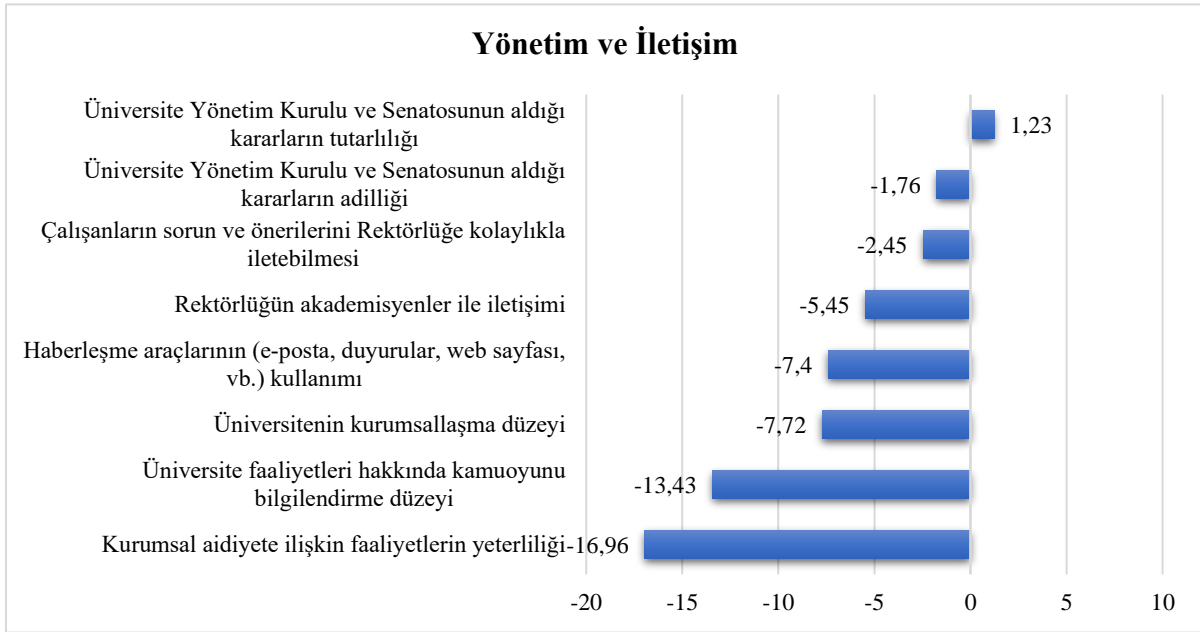
Grafik 23: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Akademik Birimdeki Çalışma Ortamı



Akademik personelin akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, göstergelerin yarıdan fazlasının hedef değerin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. En yüksek pozitif sapmalar öğretim elemanlarının yetkinliği (+10,51), birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilebilmesi (+9,30), öğretim elemanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği (+7,80) ve çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği (+7,44) göstergelerinde ortaya çıkmıştır. Ayrıca enstitü/yüksekokul/fakülte yönetimi ile iletişim ve yönetime erişilebilirlik göstergeleri de hedef değerin üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık birimler arası iletişim ve iş birliği (-12,58), birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması (-7,60), birimde alınan kararlara katılım düzeyi (-7,50) ve öğretim elemanı sayısının yeterliliği (-6,11) hedef değerin altında kalan göstergeler olarak öne çıkmaktadır. Sonuçlar, akademik birimlerde yönetimle iletişim, erişilebilirlik ve akademik yeterlilik algısının güçlü olduğunu; ancak kurum içi koordinasyon, katılımcı yönetim anlayışı ve insan kaynağı yeterliliği konularında gelişim ihtiyacının sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin göstergelerde farklı yönlerde değişimler yaşandığı görülmektedir. Birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilebilmesine ilişkin sapma oranı +7,78'den +9,30'a yükselirken, idari personelin yetkinliği göstergesi -1,07'den +1,29'a yükselerek hedef değerin üzerine çıkmıştır. Birimde iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılmasına ilişkin sapma oranı ise -11,04'ten -7,60'a yükselerek önemli ölçüde iyileşme göstermiştir. Buna karşılık öğretim elemanlarının etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyi (+12,86'dan +7,80'e), birim yönetiminin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği (+5,23'ten +3,05'e) ve birimde alınan kararlara katılım düzeyi (-2,84'ten -7,50'ye) göstergelerinde hedef değerden uzaklaşma yaşanmıştır. Birimler arası iletişim ve iş birliği göstergesi de -8,95'ten -12,58'e gerileyerek hedef değerden daha fazla uzaklaşmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik birimlerde yönetimle iletişim, yönetime erişilebilirlik ve akademik yeterlilik algısı güçlü görünümünü korurken; karar alma süreçlerine katılım, iş yükü dengesi ve özellikle birimler arası iletişim ve iş birliği konuları hedef değerden en fazla uzaklaşan alanlar olarak öne çıkmaktadır. Bu durum, kurumsal koordinasyon mekanizmalarının güçlendirilmesi ve katılımcı yönetim uygulamalarının geliştirilmesine yönelik beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

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

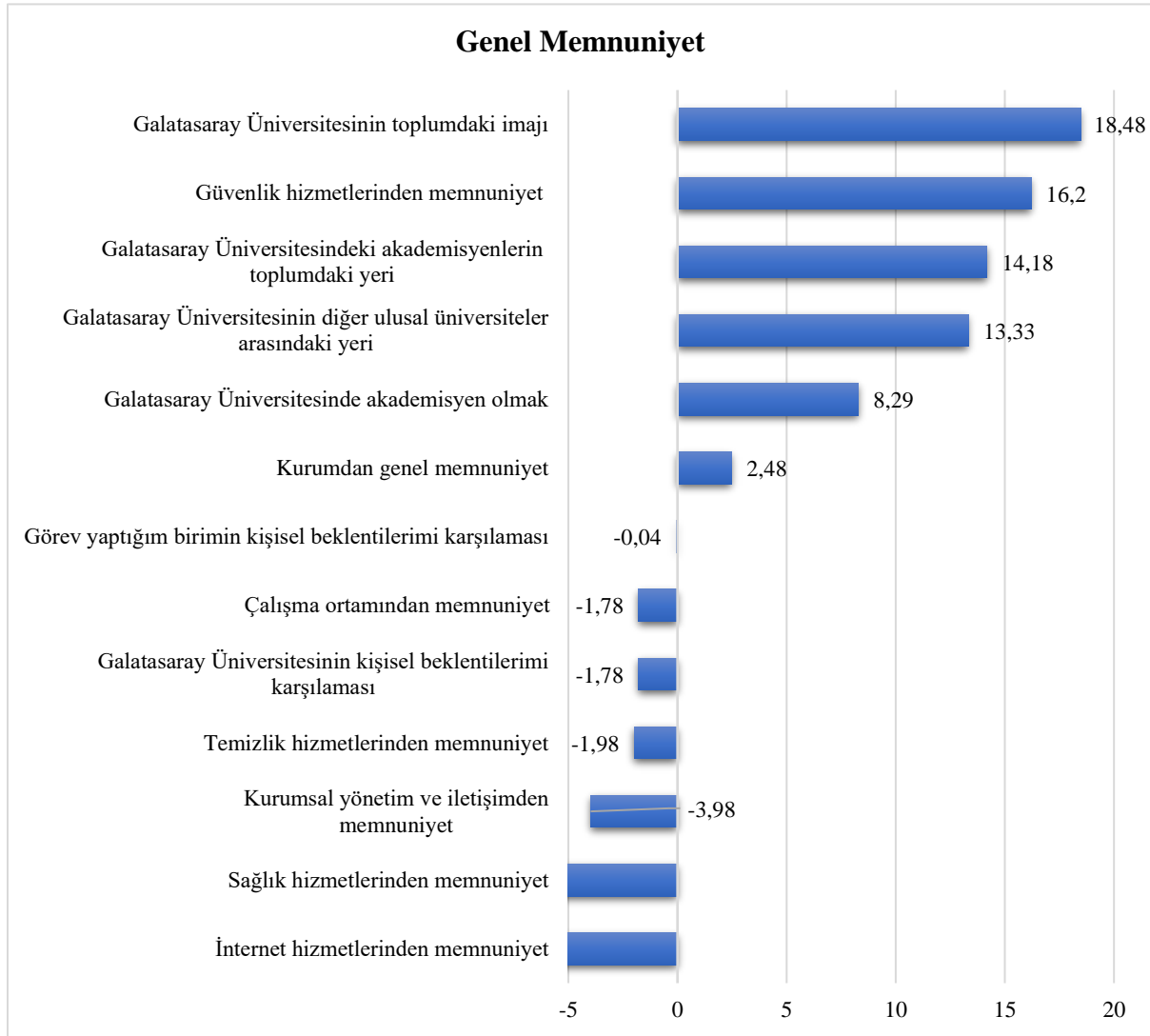


Akademik personelin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, yalnızca Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı göstergesinin hedef değerin 1,23 puan üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık diğer tüm göstergeler hedef değerin altında kalmıştır. Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği (-1,76) ile çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi (-2,45) hedef değere en yakın göstergeler arasında yer almaktadır. Rektörlüğün akademisyenler ile iletişimi (-5,45), haberleşme araçlarının kullanımı (-7,40) ve üniversitenin kurumsallaşma düzeyi (-7,72) orta düzeyde negatif sapma gösterirken, üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (-13,43) ile kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (-16,96) hedef değerden en fazla uzaklaşan alanlar olarak öne çıkmaktadır. Sonuçlar, akademik personelin karar alma süreçlerinin tutarlılığına yönelik olumlu bir algıya sahip olduğunu, ancak kurumsal aidiyetin güçlendirilmesi ve kurumun iç ve dış paydaşlarla iletişimini destekleyen faaliyetlere ilişkin beklentilerin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında yönetim ve iletişim başlığı altında yer alan göstergelerin tamamında hedef değerden sapma oranlarının azaldığı görülmektedir. Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığına ilişkin sapma oranı +9,04'ten +1,23'e, kararların adilliğine ilişkin sapma oranı +6,47'den -1,76'ya gerilemiştir.

Çalışanların sorun ve önerilerini Rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesine ilişkin sapma oranı +4,10'dan -2,45'e, Rektörlüğün akademisyenler ile iletişimine ilişkin sapma oranı +2,09'dan -5,45'e düşmüştür. Haberleşme araçlarının kullanımında sapma oranı -4,05'ten -7,40'a, üniversitenin kurumsallaşma düzeyinde ise -7,37'den -7,72'ye gerileyerek sınırlı düzeyde kötüleşme göstermiştir. Üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (-12,24'ten -13,43'e) ve kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (-16,05'ten -16,96'ya) göstergelerinde de hedef değerden uzaklaşma devam etmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2024 yılında hedef değer üzerinde bulunan birçok göstergenin 2025 yılında hedef değer altına düştüğü görülmektedir. Özellikle karar alma süreçlerinin adilliği, rektörlük ile iletişim ve çalışanların yönetime erişebilirliği konularında yaşanan gerilemeler dikkat çekmektedir. Bununla birlikte kurumsal aidiyet faaliyetleri ile kamuoyunu bilgilendirme düzeyi, iki yıl üst üste hedef değerden en fazla uzaklaşan alanlar arasında yer almış olup, bu alanlarda gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının yönetim ve iletişim boyutundaki memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

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



Akademik personelin genel memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı (+18,48), güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (+16,20), Galatasaray Üniversitesindeki akademisyenlerin toplumdaki yeri (+14,18) ve Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri (+13,33) göstergelerinin hedef değerinden oldukça üzerinde gerçekleştiği görülmektedir.

Ayrıca Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmak (+8,29) ve kurumdan genel memnuniyet (+2,48) göstergeleri de hedef değer üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılaması (-0,04), çalışma ortamından memnuniyet (-1,78), Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentileri karşılaması (-1,78), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (-1,98) ve kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (-3,98) hedef değer altında kalmıştır. En yüksek negatif sapmalar ise sağlık hizmetlerinden memnuniyet ve internet hizmetlerinden memnuniyet göstergelerinde görülmüştür. Sonuçlar, akademik personelin üniversitenin kurumsal itibarı ve akademik kimliğine ilişkin algısının oldukça güçlü olduğunu, ancak günlük çalışma yaşamını doğrudan etkileyen bazı hizmet alanlarında beklentilerin tam olarak karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında, ortak olarak ölçülen göstergelerin büyük bölümünde hedef değerden sapma oranlarının azaldığı görülmektedir. Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajına ilişkin sapma oranı +22,36'dan +18,48'e, akademisyenlerin toplumdaki yerine ilişkin sapma oranı +19,25'ten +14,18'e ve üniversitenin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yerine ilişkin sapma oranı +15,88'den +13,33'e gerilemiştir. Benzer şekilde Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmaya ilişkin sapma oranı +13,56'dan +8,29'a, görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılama düzeyi +4,77'den -0,04'e ve üniversitenin kişisel beklentileri karşılama düzeyi +1,26'dan -1,78'e düşmüştür. Bununla birlikte söz konusu göstergeler genel olarak olumlu düzeylerini korumaktadır.

2025 yılı anketinde önceki yıllardan farklı olarak çalışma ortamından memnuniyet, kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet, güvenlik hizmetlerinden memnuniyet, temizlik hizmetlerinden memnuniyet, sağlık hizmetlerinden memnuniyet, internet hizmetlerinden memnuniyet ve kurumdan genel memnuniyet göstergeleri ilk kez ölçülmüştür. Bu nedenle söz konusu göstergeler için yıllar arası karşılaştırma yapılamamaktadır. Yeni eklenen göstergeler arasında güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (+16,20) ve kurumdan genel memnuniyet (+2,48) hedef değer üzerinde gerçekleşirken; çalışma ortamından memnuniyet (-1,78), kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (-3,98), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (-1,98), sağlık hizmetlerinden memnuniyet ve internet hizmetlerinden memnuniyet hedef değer altında kalmıştır. Özellikle sağlık ve internet hizmetlerine ilişkin göstergelerin hedef değerden belirgin şekilde uzaklaşması dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik personelin üniversitenin kurumsal itibarı, akademik konumu ve kurumsal kimliğine yönelik olumlu algısı devam etmekte; buna karşın çalışma koşulları ve hizmet altyapısına ilişkin bazı alanlarda iyileştirme beklentilerinin sürdüğü görülmektedir.

3. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

İdari personel memnuniyeti toplam 7 ana başlıkta 61 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

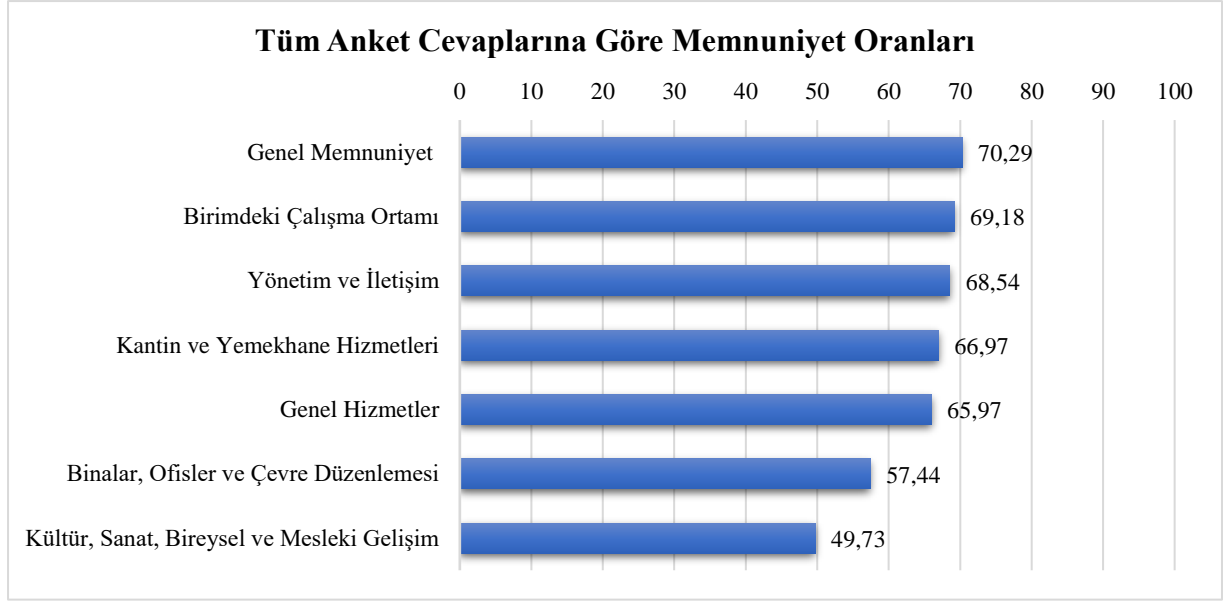
Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-2 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

Üniversitemizde 2025 yılı Aralık ayı itibariyle 243 idari personel görev yapmaktadır. İdari personel memnuniyet anketine toplamda 135 kişi katılmıştır. Anket katılım oranı %55,6 olup 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	48	Kadın	56
30-35	10	6-10 yıl	16	Erkek	79
36-41	17	11-15 yıl	17		
42-47	11	16-20 yıl	21		
48-53	19	20 yıldan fazla	33		
54-59	6				
60 ve üstü	3				
TOPLAM					135

Grafik 26: İdari Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları

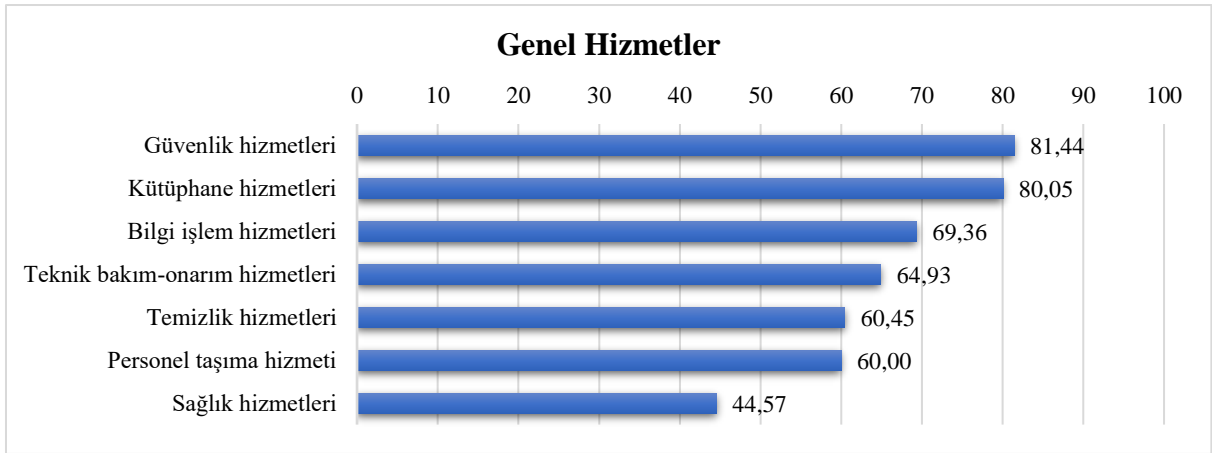


İdari personelin ana başlıklar bazındaki memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının genel memnuniyet (%70,29) başlığında gerçekleştiği ve bu alanın hedeflenen %70 memnuniyet düzeyini aşan tek başlık olduğu görülmektedir. Birimdeki çalışma ortamı (%69,18), yönetim ve iletişim (%68,54), kantin ve yemekhane hizmetleri (%66,97) ile genel hizmetler (%65,97) hedef değere yakın olmakla birlikte hedef düzeyin altında kalmıştır. Buna karşılık binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi (%57,44) ile kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim (%49,73) başlıkları idari personelin en düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu alanlar olarak öne çıkmaktadır. Özellikle kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim alanındaki memnuniyet oranının %50 seviyesinin altında kalması, idari personelin sosyal, kültürel ve mesleki gelişim faaliyetlerine yönelik beklentilerinin yeterli düzeyde karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında idari personelin memnuniyet düzeylerinde genel bir gerileme eğilimi olduğu görülmektedir. Genel memnuniyet oranı %76,75'ten %70,29'a, birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranı %72,54'ten %69,18'e ve yönetim ve iletişime ilişkin memnuniyet oranı %67,76'dan %68,54'e değişim göstermiştir. Yönetim ve iletişim başlığında sınırlı bir artış gözlenirken diğer alanlarda düşüş yaşanmıştır. Genel hizmetlere ilişkin memnuniyet oranı %64,16'dan %65,97'ye, kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı %62,32'den %66,97'ye ve binalar, ofisler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet oranı %61,54'ten %57,44'e değişim göstermiştir.

En dikkat çekici gerileme ise kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim alanında yaşanmış; memnuniyet oranı %54,21'den %49,73'e düşerek en düşük memnuniyet düzeyine sahip alan olmayı sürdürmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında idari personelin memnuniyet düzeyleri bazı alanlarda hedef değere yaklaşmış olmakla birlikte, yalnızca genel memnuniyet başlığı hedef değer üzerine çıkabilmiştir. Özellikle kültürel, sosyal ve mesleki gelişim faaliyetleri ile fiziki çalışma ortamlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmalarının önemini koruduğu değerlendirilmektedir.

Grafik 27: İdari Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları

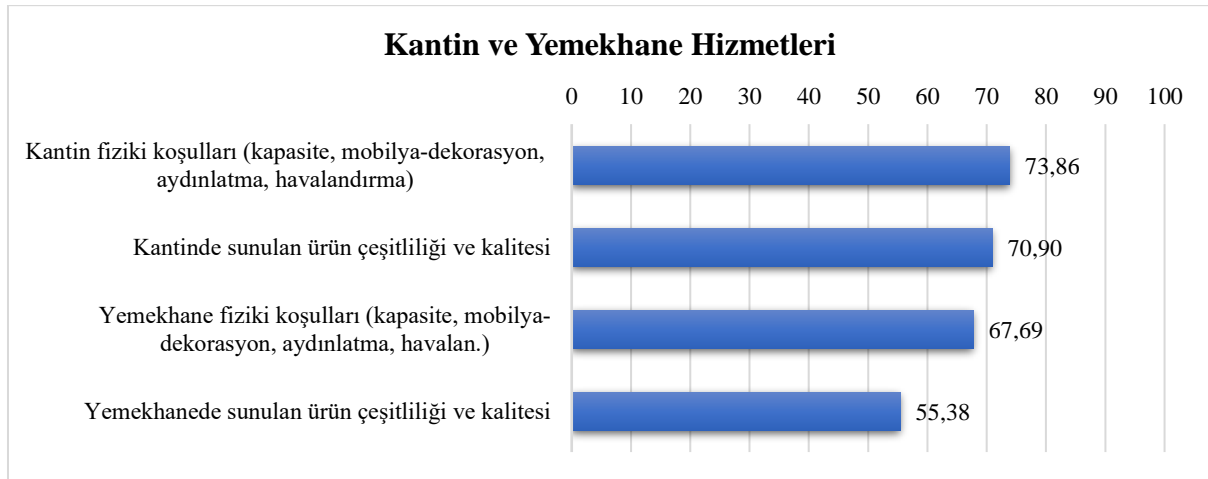


İdari personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının güvenlik hizmetleri (%81,44) ile kütüphane hizmetlerinde (%80,05) gerçekleştiği görülmektedir. Bu iki gösterge hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde yer almaktadır. Bilgi işlem hizmetleri (%69,36) hedef değere oldukça yakın olmakla birlikte hedef düzeyin altında kalmıştır. Teknik bakım-onarım hizmetleri (%64,93), temizlik hizmetleri (%60,45) ve personel taşıma hizmeti (%60,00) orta düzeyde memnuniyet oranlarına sahipken, sağlık hizmetleri (%44,57) en düşük memnuniyet oranına sahip alan olarak dikkat çekmektedir. Sonuçlar, idari personelin güvenlik ve kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnun olduğunu, buna karşılık sağlık hizmetleri başta olmak üzere bazı destek hizmetlerinde iyileştirme beklentilerinin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında genel hizmetler başlığı altında yer alan göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet oranlarının gerilediği görülmektedir. Güvenlik hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı %84,77'den %81,44'e, kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı %81,86'dan %80,05'e düşmüştür. Temizlik hizmetlerinde memnuniyet oranı %68,08'den %60,45'e gerileyerek dikkat çekici bir düşüş göstermiştir.

Teknik bakım-onarım hizmetleri de %64,20'den %64,93'e sınırlı bir artış göstermiş olsa da hedef değerin altında kalmaya devam etmektedir. Bilgi işlem hizmetlerinde memnuniyet oranı %67,19'dan %69,36'ya yükselerek hedef değere yaklaşmış, personel taşıma hizmetinde ise memnuniyet oranı %38,05'ten %60,00'a yükselerek önemli bir iyileşme gerçekleşmiştir. Buna karşılık sağlık hizmetleri alanında memnuniyet oranı %41,45'ten %44,57'ye yükselmiş olmasına rağmen hedef değerin oldukça altında kalmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, personel taşıma hizmetleri, bilgi işlem hizmetleri ve sağlık hizmetlerinde iyileşme gözlenirken; güvenlik, kütüphane ve özellikle temizlik hizmetlerinde memnuniyet düzeylerinin gerilediği görülmektedir. Bununla birlikte güvenlik ve kütüphane hizmetleri, 2025 yılında da idari personelin en yüksek memnuniyet duyduğu hizmet alanları olmayı sürdürmektedir.

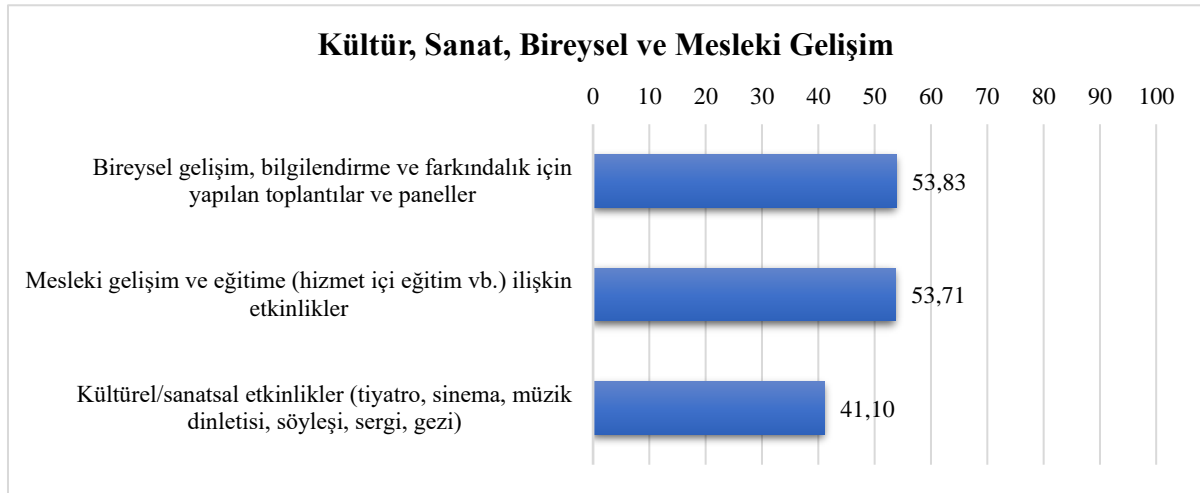
Grafik 28: İdari Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



İdari personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının kantinin fiziki koşullarına (%73,86) ilişkin olduğu görülmektedir. Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi (%70,90) de hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık yemekhane fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı (%67,69) ile yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı (%55,38) hedef değerin altında kalmıştır. Özellikle yemekhanede sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyinin diğer göstergelere kıyasla daha düşük olması, bu alandaki iyileştirme beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir. Sonuçlar, idari personelin kantin hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerinin genel olarak olumlu olduğunu, ancak yemekhane hizmetlerinin içerik ve kalite boyutunda geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinde genel olarak olumlu bir gelişim yaşandığı görülmektedir. En dikkat çekici artış, kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranında gerçekleşmiş olup, memnuniyet oranı %58,88'den %70,90'a yükselerek hedef değer üzerine çıkmıştır. Benzer şekilde kantinin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı da %67,68'den %73,86'ya yükselmiştir. Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı %52,87'den %55,38'e yükselmekle birlikte hedef değer altında kalmaya devam etmiştir. Buna karşılık yemekhane fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %69,60'tan %67,69'a gerileyerek sınırlı düzeyde düşüş göstermiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında özellikle kantin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinde önemli iyileşmeler yaşanmış, ancak yemekhanede sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesi geliştirilmesi gereken alanlardan biri olmayı sürdürmüştür.

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

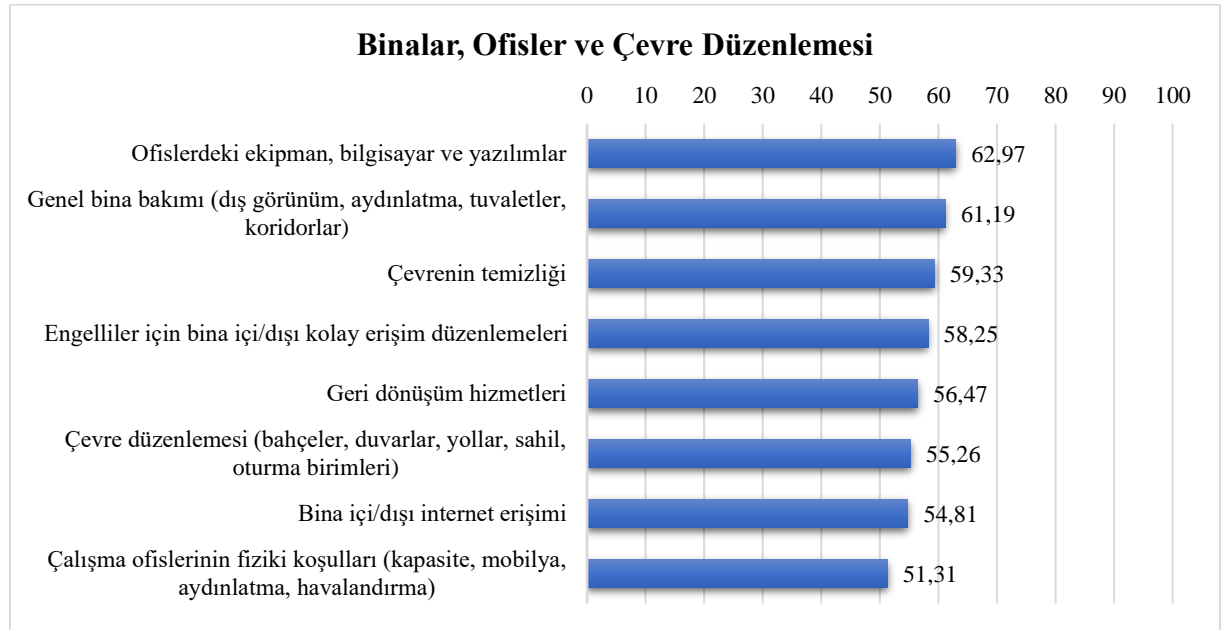


İdari personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantı ve panellere ilişkin memnuniyet oranının (%53,83) en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Mesleki gelişim ve eğitime (hizmet içi eğitim vb.) ilişkin etkinliklere yönelik memnuniyet oranı (%53,71) benzer seviyede gerçekleşmiştir. Buna karşılık kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin memnuniyet oranı (%41,10) diğer göstergelerin belirgin şekilde altında kalmıştır. Tüm göstergelerin hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin altında gerçekleşmesi, idari personelin sosyal, kültürel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin beklentilerinin yeterli ölçüde karşılanamadığını göstermektedir.

Özellikle kültürel ve sanatsal etkinliklere yönelik memnuniyet düzeyinin düşük olması, bu alandaki faaliyetlerin çeşitlendirilmesi ve görünürlüğünün artırılmasına yönelik ihtiyaç bulunduğu işaret etmektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim başlığı altında yer alan göstergelerin tamamında memnuniyet oranlarının gerilediği görülmektedir. Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantı ve panellere ilişkin memnuniyet oranı %60,63'ten %53,83'e düşmüştür. Mesleki gelişim ve eğitime ilişkin etkinliklerde memnuniyet oranı %57,80'den %53,71'e gerilerken, kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin memnuniyet oranı %43,24'ten %41,10'a düşmüştür. Her iki yılda da kültürel ve sanatsal etkinlikler en düşük memnuniyet oranına sahip alan olarak öne çıkmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim alanı 2025 yılında da idari personelin en düşük memnuniyet duyduğu başlıklardan biri olmaya devam etmektedir. Özellikle hizmet içi eğitim faaliyetleri, bireysel gelişimi destekleyici etkinlikler ve kültürel-sanatsal faaliyetlerin artırılmasına yönelik çalışmaların memnuniyet düzeyinin yükseltilmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

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

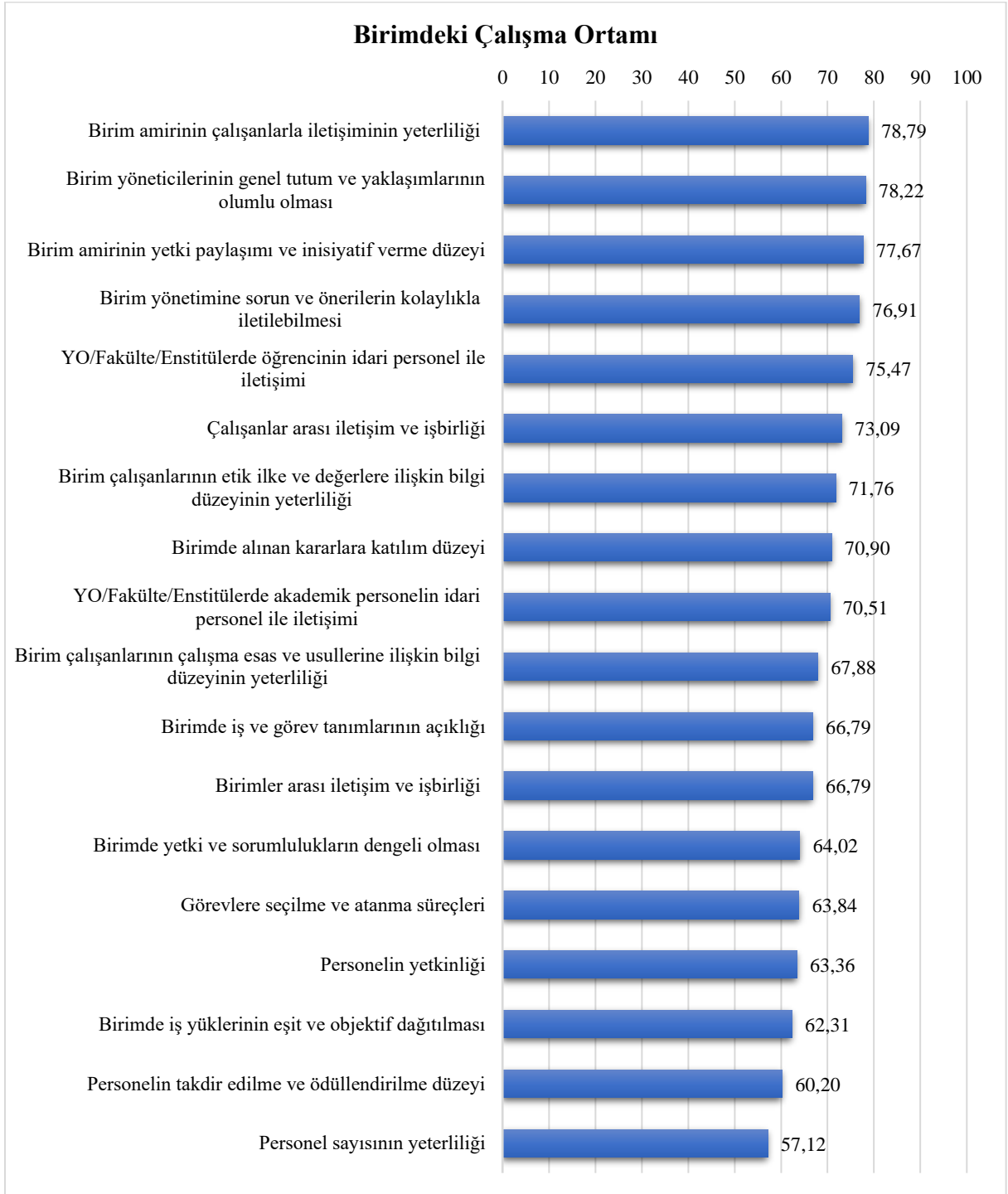


İdari personelin binalar, ofisler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlara (%62,97) ilişkin olduğu görülmektedir.

Bunu genel bina bakımı (%61,19), çevrenin temizliği (%59,33) ve engelliler için bina içi/dışı erişim düzenlemeleri (%58,25) izlemektedir. Geri dönüşüm hizmetleri (%56,47), evre düzenlemesi (%55,26), bina içi/dışı internet erişimi (%54,81) ve çalışma ofislerinin fiziki koşulları (%51,31) ise daha düşük memnuniyet oranlarına sahiptir. Tüm göstergelerin hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin altında kalması, idari personelin fiziki çalışma ortamı, teknik altyapı ve çevresel düzenlemelere ilişkin beklentilerinin tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Özellikle alıŐma ofislerinin fiziki koşulları ile internet erişimine ilişkin memnuniyet düzeylerinin düşük olması, bu alanların geliştirilmesine yönelik beklentilerin devam ettiğine işaret etmektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında binalar, ofisler ve evre düzenlemesine ilişkin göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet oranlarının arttığı görülmektedir. Ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlara ilişkin memnuniyet oranı %58,16'dan %62,97'ye, genel bina bakımına ilişkin memnuniyet oranı %57,74'ten %61,19'a ve çevrenin temizliğine ilişkin memnuniyet oranı %53,45'ten %59,33'e yükselmiştir. Benzer Şekilde engelliler için erişim düzenlemeleri (%54,58'den %58,25'e), geri dönüşüm hizmetleri (%49,59'dan %56,47'ye), evre düzenlemesi (%52,12'den %55,26'ya) ve bina içi/dışı internet erişimi (%47,15'ten %54,81'e) göstergelerinde de iyileşme gözlenmiştir. Çalışma ofislerinin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı ise %53,55'ten %51,31'e gerileyerek bu başlık altında düşüş gösteren tek alan olmuştur. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında binalar, ofisler ve evre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeylerinde önceki yıla göre olumlu bir gelişim yaşanmış, özellikle internet erişimi, geri dönüşüm hizmetleri ve ofis ekipmanlarına yönelik değerlendirmelerde belirgin iyileşmeler görülmüştür. Bununla birlikte tüm göstergelerin hedef değerin altında kalması, fiziki ve teknik altyapıya ilişkin iyileştirme ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir.

Grafik 31: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları

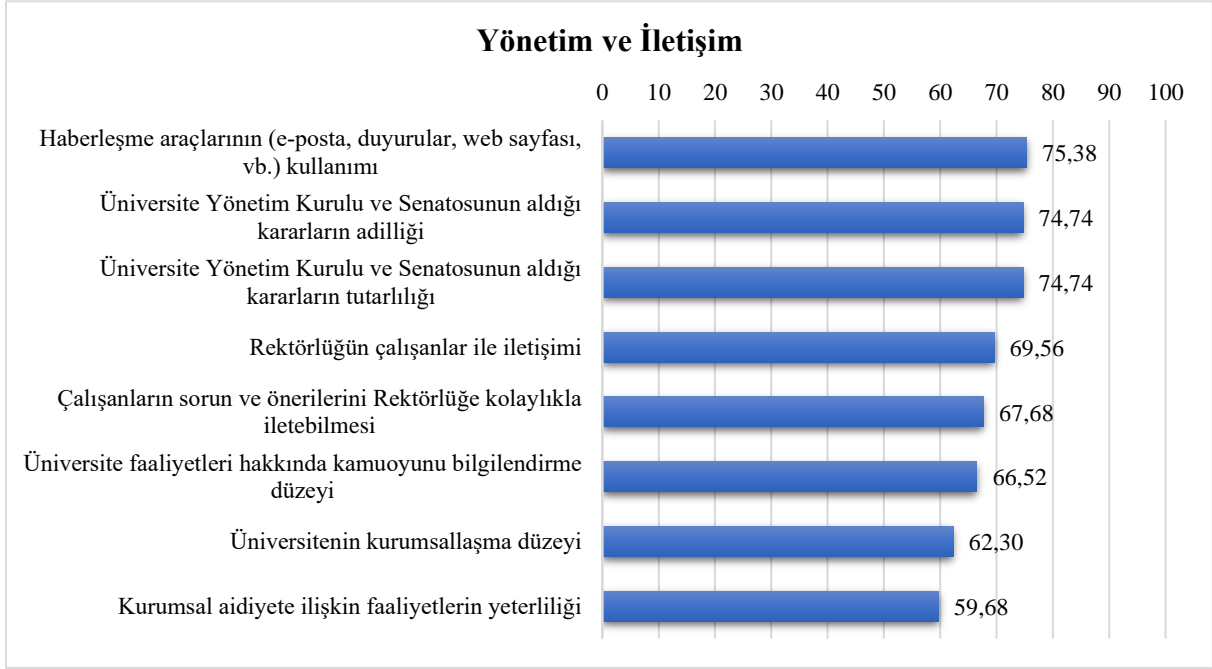


İdari personelin birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği (%78,79), birim yöneticilerinin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması (%78,22), birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi (%77,67) ile birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi (%76,91) göstergelerinde gerçekleştiği görülmektedir.

Ayrıca öğrenci-idari personel iletişimi (%75,47), çalışanlar arası iletişim ve iş birliği (%73,09), etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyi (%71,76), kararlara katılım düzeyi (%70,90) ve akademik personel-idari personel iletişimi (%70,51) de hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık çalışma esas ve usullerine ilişkin bilgi düzeyi (%67,88), iş ve görev tanımlarının açıklığı (%66,79), birimler arası iletişim ve iş birliği (%66,79), yetki ve sorumlulukların dengeli olması (%64,02), görevlere seçilme ve atanma süreçleri (%63,84), personelin yetkinliği (%63,36), iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması (%62,31), personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi (%60,20) ile personel sayısının yeterliliği (%57,12) hedef değerlerin altında kalmıştır. Sonuçlar, idari personelin özellikle birim yönetimi ile ilişkiler, iletişim ve yönetsel yaklaşım konularında olumlu değerlendirmelere sahip olduğunu; buna karşılık personel planlaması, ödüllendirme uygulamaları ve iş yükü dağılımına ilişkin beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında birimdeki çalışma ortamına ilişkin göstergelerin önemli bir bölümünde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği %75,15'ten %78,79'a, birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi %72,82'den %77,67'ye, birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi %72,57'den %76,91'e yükselmiştir. Benzer şekilde çalışanlar arası iletişim ve iş birliği, kararlara katılım düzeyi, akademik personel ile iletişim ve etik ilkelere ilişkin değerlendirmelerde de olumlu gelişmeler gözlenmiştir. Buna karşılık personel sayısının yeterliliği, iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması, personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi ile görevlere seçilme ve atanma süreçlerine ilişkin memnuniyet oranları hedef değerlerin altında kalmaya devam etmiştir. Özellikle personel sayısının yeterliliği (%57,12) ve personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi (%60,20), bu başlık altında en düşük memnuniyet oranlarına sahip göstergeler olarak öne çıkmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında idari personelin çalışma ortamına ilişkin algısında olumlu bir gelişim yaşandığı; yönetimle iletişim, katılımcılık ve iş birliği alanlarında memnuniyet düzeylerinin güçlendiği görülmektedir. Bununla birlikte insan kaynağı planlaması, iş yükü dengesi ve ödüllendirme mekanizmalarına ilişkin iyileştirme ihtiyacının devam ettiği değerlendirilmektedir.

Grafik 32: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları

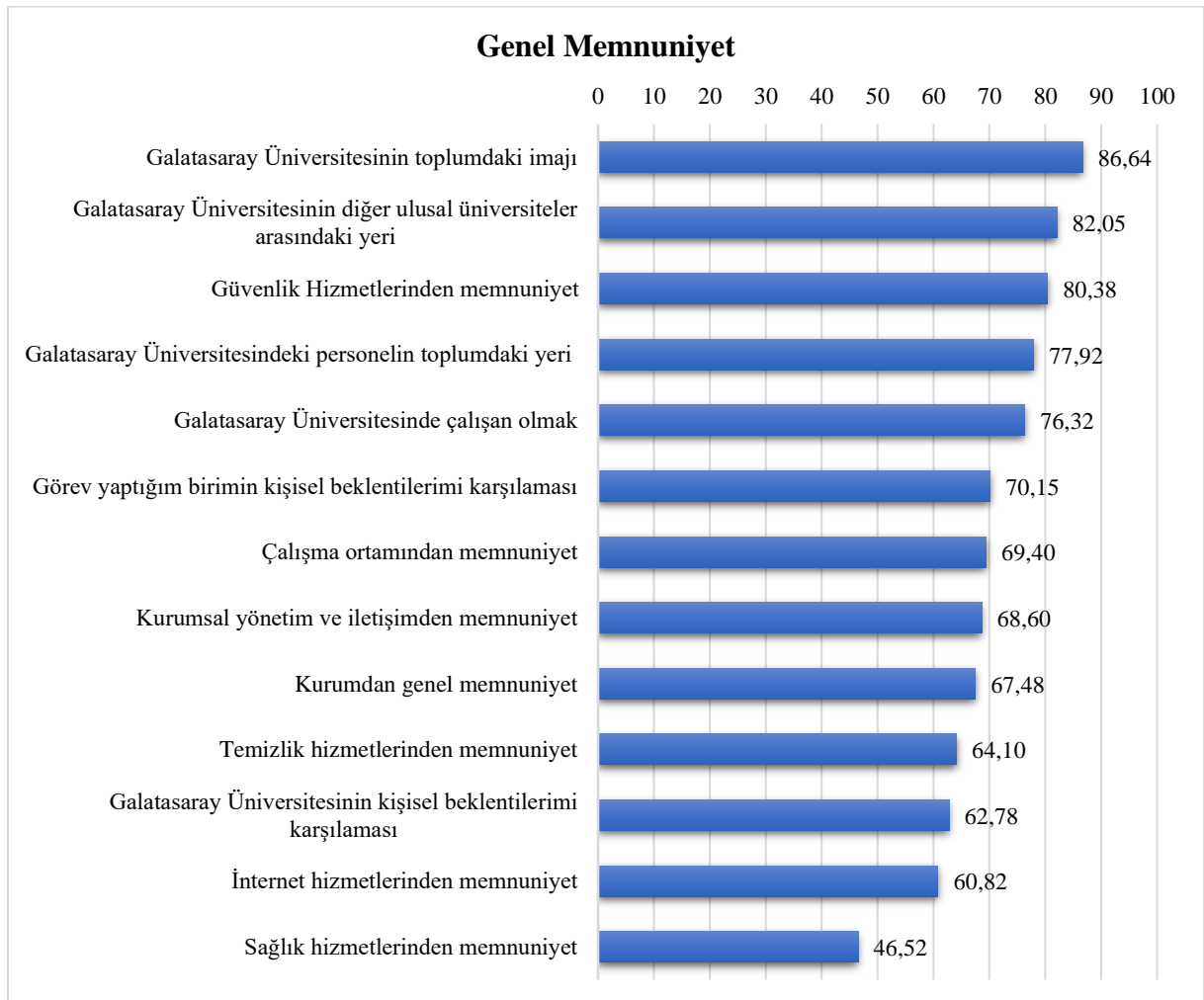


İdari personelin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası vb.) kullanımı (%75,38) göstergesinde gerçekleştiği görülmektedir. Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği (%74,74) ile kararların tutarlılığına (%74,74) ilişkin memnuniyet oranları da hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık rektörlüğün çalışanlar ile iletişimi (%69,56), çalışanların sorun ve önerilerini rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi (%67,68), üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (%66,52), üniversitenin kurumsallaşma düzeyi (%62,30) ve kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (%59,68) hedef değerinin altında kalmıştır. Sonuçlar, idari personelin kurumsal iletişim araçlarının etkin kullanımı ile yönetim organlarının karar alma süreçlerine ilişkin olumlu değerlendirmelere sahip olduğunu, buna karşılık kurumsal aidiyetin güçlendirilmesi ve çalışan-yönetim etkileşiminin artırılması yönünde beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında yönetim ve iletişim başlığı altında yer alan göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Haberleşme araçlarının kullanımına ilişkin memnuniyet oranı %71,79'dan %75,38'e yükselirken, Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliğine ilişkin memnuniyet oranı %71,14'ten %74,74'e, kararların tutarlılığına ilişkin memnuniyet oranı ise %69,54'ten %74,74'e yükselmiştir.

Rektörlüğün çalışanlar ile iletişimine ilişkin memnuniyet oranı %66,03'ten %69,56'ya, çalışanların sorun ve önerilerini rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesine ilişkin memnuniyet oranı %63,56'dan %67,68'e yükselmiştir. Benzer şekilde üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (%61,28'den %66,52'ye), üniversitenin kurumsallaşma düzeyi (%58,95'ten %62,30'a) ve kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (%51,62'den %59,68'e) göstergelerinde de olumlu gelişmeler gözlenmiştir. Özellikle kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliğinde yaklaşık sekiz puanlık artış dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında yönetim ve iletişim boyutunda yer alan tüm göstergelerde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmekte olup, bu durum idari personelin kurumsal iletişim süreçleri ve yönetsel uygulamalara ilişkin algısında olumlu bir gelişime işaret etmektedir. Bununla birlikte kurumsal aidiyet faaliyetleri ve kurumsallaşma düzeyi, diğer göstergelere kıyasla daha düşük memnuniyet oranlarına sahip alanlar olarak gelişime açık yönler arasında yer almaktadır.

Grafik 33: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları



İdari personelin genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı (%86,64), Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri (%82,05), güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (%80,38), Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yeri (%77,92) ve Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmak (%76,32) göstergelerinde gerçekleştiği görülmektedir. Görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılama düzeyi (%70,15) hedeflenen %70 memnuniyet düzeyinin üzerinde yer alırken, çalışma ortamından memnuniyet (%69,40), kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (%68,60), kurumdan genel memnuniyet (%67,48), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (%64,10), Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentileri karşılama düzeyi (%62,78) ve internet hizmetlerinden memnuniyet (%60,82) hedef değerinin altında kalmıştır. En düşük memnuniyet oranı ise sağlık hizmetlerinden memnuniyet (%46,52) göstergesinde gerçekleşmiştir. Sonuçlar, idari personelin üniversitenin kurumsal itibarı ve aidiyet duygusuna ilişkin değerlendirmelerinin oldukça olumlu olduğunu, buna karşılık günlük çalışma yaşamını doğrudan etkileyen bazı hizmet alanlarında iyileştirme beklentilerinin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında, ortak olarak ölçülen göstergelerde genel olarak olumlu bir görünümün korunduğu görülmektedir. Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajına ilişkin memnuniyet oranı %89,67'den %86,64'e, Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yerine ilişkin memnuniyet oranı %84,73'ten %82,05'e ve Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yerine ilişkin memnuniyet oranı %82,29'dan %77,92'ye gerilemiştir. Benzer şekilde Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmaya ilişkin memnuniyet oranı %80,72'den %76,32'ye ve Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentileri karşılama düzeyi %66,47'den %62,78'e düşmüştür. Buna karşılık görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılama düzeyi %68,28'den %70,15'e yükselerek hedef değerinin üzerine çıkmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, ortak göstergelerde belirli düzeylerde gerilemeler yaşanmış olmakla birlikte, üniversitenin kurumsal itibarı, çalışanların kuruma aidiyeti ve üniversitenin yükseköğretim sistemi içerisindeki konumuna ilişkin olumlu algı devam etmektedir.

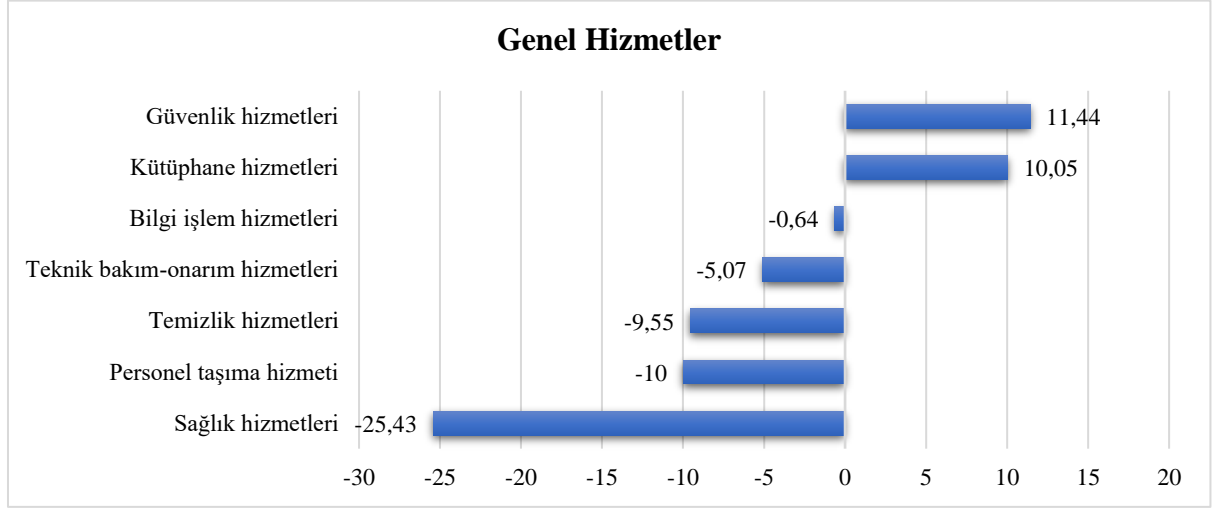
2025 yılı anketinde önceki yıllardan farklı olarak çalışma ortamından memnuniyet, kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet, güvenlik hizmetlerinden memnuniyet, temizlik hizmetlerinden memnuniyet, sağlık hizmetlerinden memnuniyet, internet hizmetlerinden memnuniyet ve kurumdan genel memnuniyet göstergeleri ilk kez ölçülmüştür.

Bu nedenle söz konusu göstergeler için yıllar arası karşılaştırma yapılması mümkün değildir. Yeni eklenen göstergeler arasında güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (%80,38) hedef değerin oldukça üzerinde gerçekleşirken; çalışma ortamından memnuniyet (%69,40), kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (%68,60), kurumdan genel memnuniyet (%67,48), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (%64,10), internet hizmetlerinden memnuniyet (%60,82) ve sağlık hizmetlerinden memnuniyet (%46,52) hedef değerin altında kalmıştır. Özellikle sağlık hizmetleri ve internet hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri, gelişime açık alanlar olarak dikkat çekmektedir. Bu sonuçlar, idari personelin kuruma ilişkin genel algısının güçlü olduğunu, ancak hizmet kalitesi ve çalışma koşullarına ilişkin bazı alanlarda iyileştirme beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

3.1. 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



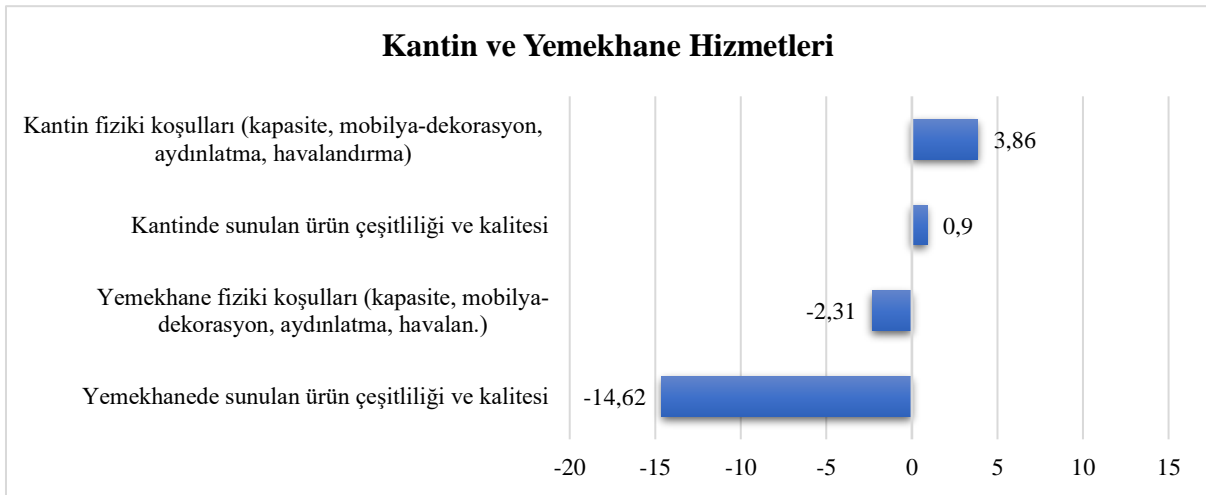
İdari personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, güvenlik hizmetleri (+11,44) ve kütüphane hizmetleri (+10,05) göstergelerinin hedef değer üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bilgi işlem hizmetleri (-0,64) hedef değere oldukça yakın bir seviyede yer alırken, teknik bakım-onarım hizmetleri (-5,07), temizlik hizmetleri (-9,55) ve personel taşıma hizmeti (-10,00) hedef değer altında kalmıştır. En yüksek negatif sapma ise sağlık hizmetlerinde (-25,43) gerçekleşmiştir. Sonuçlar, idari personelin güvenlik ve kütüphane hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin yüksek olduğunu, buna karşılık özellikle sağlık hizmetleri ile bazı destek hizmetlerine ilişkin beklentilerin hedeflenen düzeyde karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında genel hizmetler başlığı altında yer alan göstergelerde farklı yönlerde değişimler yaşandığı görülmektedir. Güvenlik hizmetlerine ilişkin sapma oranı +14,77'den +11,44'e, kütüphane hizmetlerine ilişkin sapma oranı +11,86'dan +10,05'e gerileyerek hedef değer üzerinde kalmaya devam etmiştir. Temizlik hizmetlerinde sapma oranı -1,92'den -9,55'e düşerek dikkat çekici bir gerileme göstermiştir.

Buna karşılık bilgi işlem hizmetleri göstergesinde sapma oranı -2,81'den -0,64'e yükselerek hedef değere yaklaşmıştır. Teknik bakım-onarım hizmetleri de -5,80'den -5,07'ye yükselerek sınırlı düzeyde iyileşme göstermiştir.

Personel taşıma hizmetlerinde sapma oranı -31,95'ten -10,00'a yükselmiş, sağlık hizmetlerinde ise -28,55'ten -25,43'e iyileşme gerçekleşmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, personel taşıma hizmetleri, bilgi işlem hizmetleri ve sağlık hizmetlerinde olumlu gelişmeler gözlenirken; özellikle temizlik hizmetlerinde hedef değerden uzaklaşma yaşandığı görülmektedir. Bununla birlikte güvenlik ve kütüphane hizmetleri, 2025 yılında da hedef değer üzerinde performans gösteren ve idari personelin en yüksek memnuniyet duyduğu hizmet alanları olmayı sürdürmektedir.

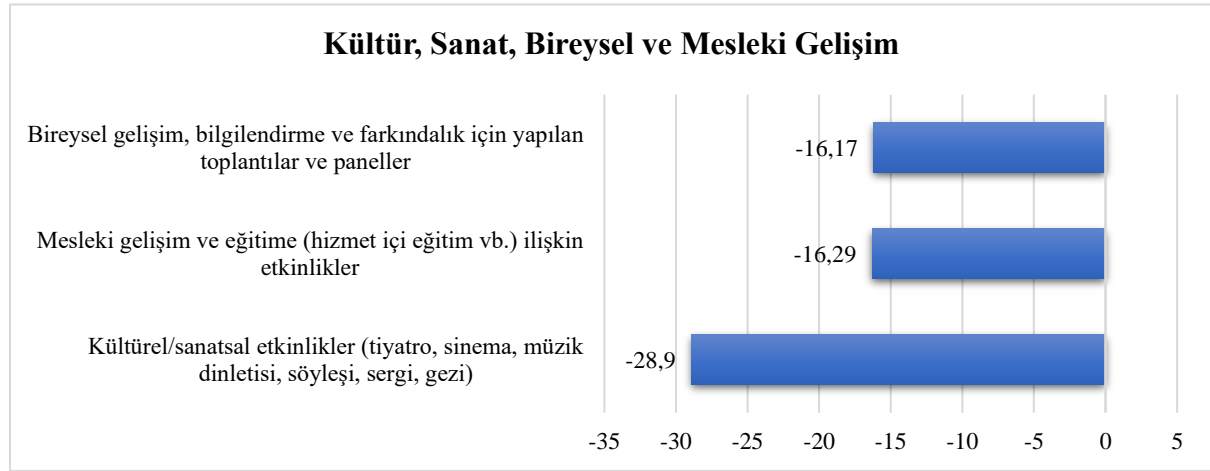
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



İdari personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, kantinin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranının hedef değer 3,86 puan üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Benzer şekilde kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi de hedef değer 0,90 puan üzerinde yer almıştır. Buna karşılık yemekhane fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı hedef değer 2,31 puan altında kalırken, yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı hedef değer 14,62 puan altında gerçekleşmiştir. Sonuçlar, idari personelin kantin hizmetlerinden genel olarak memnun olduğunu, ancak özellikle yemekhanede sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesine ilişkin beklentilerin hedeflenen düzeyin oldukça altında kaldığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin hedef değerden sapma oranlarında genel olarak iyileşme yaşandığı görülmektedir. Kantin fiziki koşullarına ilişkin sapma oranı -2,32'den +3,86'ya yükselerek hedef değerın üzerine çıkmıştır. Benzer şekilde kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin sapma oranı -11,12'den +0,90'a yükselmiş ve hedef değerin üzerine ulaşmıştır. Yemekhane fiziki koşullarına ilişkin sapma oranı -0,40'tan -2,31'e gerileyerek sınırlı düzeyde olumsuz bir değişim göstermiştir. Buna karşılık yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin sapma oranı -17,13'ten -14,62'ye yükselerek iyileşme göstermesine rağmen hedef değerin oldukça altında kalmaya devam etmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında özellikle kantin hizmetlerine ilişkin göstergelerde önemli gelişmeler yaşanmış ve iki göstergenin de hedef değerin üzerine çıktığı görülmüştür. Bununla birlikte yemekhanede sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesi, hedef değerden en fazla sapma gösteren alan olarak geliştirilmesi gereken temel konulardan biri olmaya devam etmektedir.

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

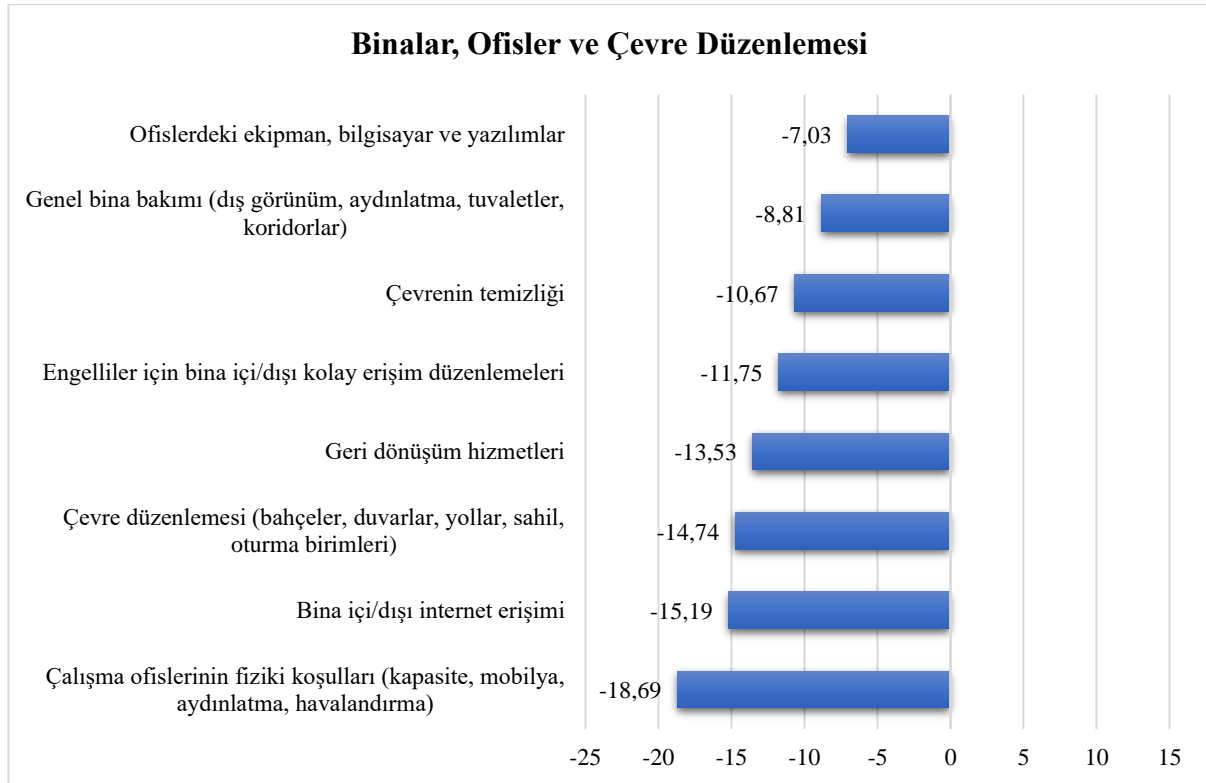


İdari personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapsmaları incelendiğinde, tüm göstergelerin hedef değerin altında kaldığı görülmektedir. Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantı ve panellere ilişkin sapma oranı -16,17, mesleki gelişim ve eğitime (hizmet içi eğitim vb.) ilişkin etkinliklerde sapma oranı -16,29 olarak gerçekleşmiştir. En yüksek negatif sapma ise kültürel ve sanatsal etkinliklerde (-28,90) görülmüştür. Sonuçlar, idari personelin özellikle kültürel ve sanatsal faaliyetlere ilişkin beklentilerinin hedeflenen düzeyin oldukça altında karşılandığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, bu başlık altında yer alan tüm göstergeler gelişime açık alanlar arasında yer almaktadır.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim başlığı altında yer alan tüm göstergelerde hedef değerden sapmanın arttığı görülmektedir. Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantı ve panellere ilişkin sapma oranı -9,37'den -16,17'ye, mesleki gelişim ve eğitime ilişkin etkinliklerde sapma oranı -12,20'den -16,29'a gerilemiştir. Kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin sapma oranı ise -26,76'dan -28,90'a düşerek hedef değerden en fazla uzaklaşan gösterge olmaya devam etmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim alanındaki memnuniyet düzeylerinde önceki yıla kıyasla gerileme yaşandığı görülmektedir. Özellikle kültürel ve sanatsal etkinlikler ile mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin artırılması, bu başlık altında öncelikli iyileştirme alanları olarak öne çıkmaktadır.

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

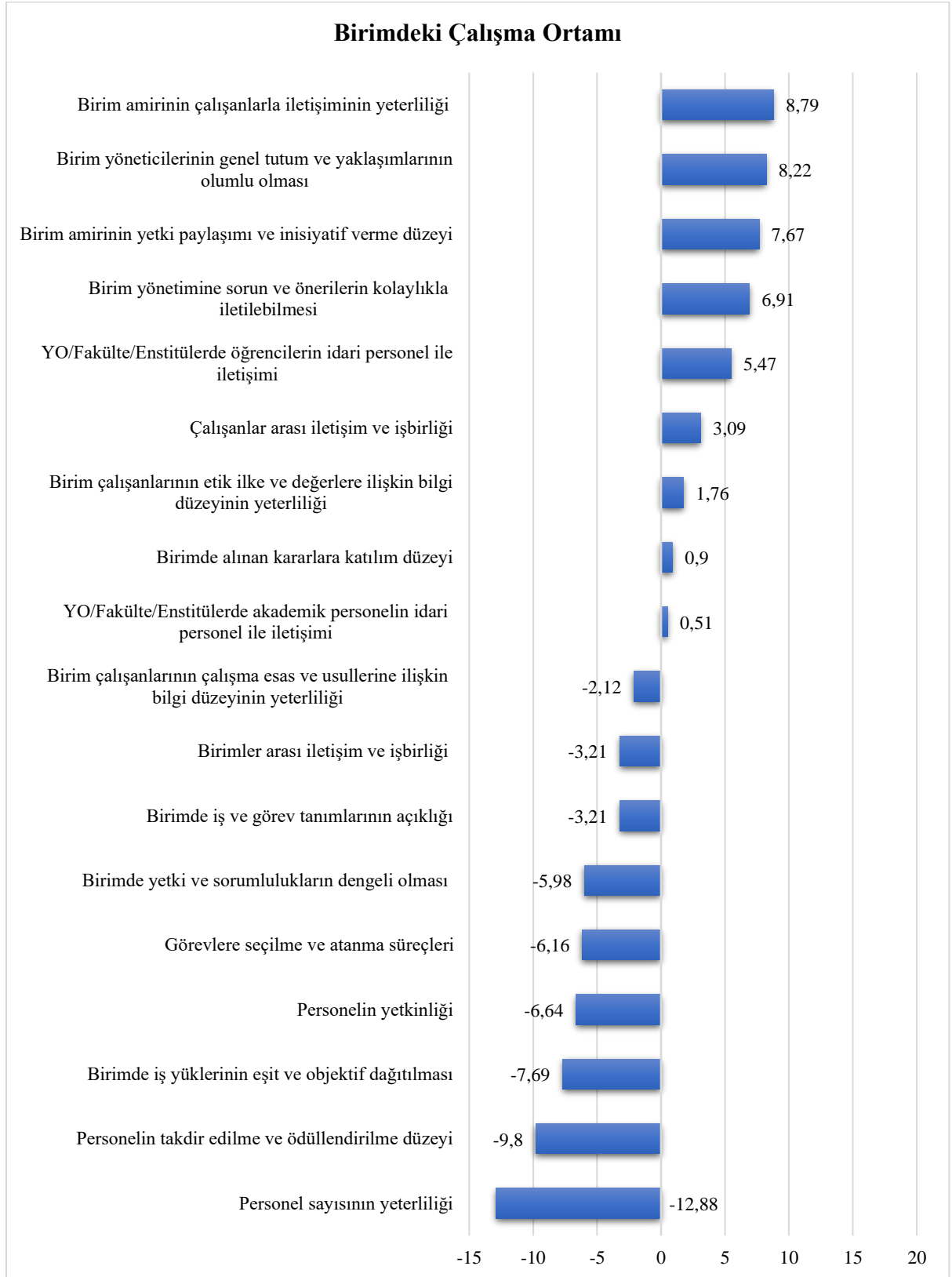


İdari personelin binalar, ofisler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapsmaları incelendiğinde, bu başlık altında yer alan tüm göstergelerin hedef değerinin altında kaldığı görülmektedir.

Hedef değere en yakın gösterge, ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlara ilişkin memnuniyet düzeyi olup sapma oranı -7,03 olarak gerçekleşmiştir. Genel bina bakımı (-8,81), çevrenin temizliği (-10,67) ve engelliler için bina içi/dışı erişim düzenlemeleri (-11,75) görece daha düşük sapma değerlerine sahip göstergeler olarak öne çıkmaktadır. Buna karşılık geri dönüşüm hizmetleri (-13,53), çevre düzenlemesi (-14,74), bina içi/dışı internet erişimi (-15,19) ve çalışma ofislerinin fiziki koşulları (-18,69) hedef değerden daha yüksek düzeyde sapma göstermiştir. Özellikle çalışma ofislerinin fiziki koşulları, bu başlık altında hedef değerden en fazla uzaklaşan gösterge olarak dikkat çekmektedir. Sonuçlar, idari personelin fiziki çalışma ortamı ve teknik altyapıya ilişkin beklentilerinin hedeflenen düzeyde karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında binalar, ofisler ve çevre düzenlemesine ilişkin göstergelerin büyük bölümünde hedef değerden sapmanın azaldığı ve memnuniyet düzeylerinde iyileşme yaşandığı görülmektedir. Ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlara ilişkin sapma oranı -11,84'ten -7,03'e, genel bina bakımına ilişkin sapma oranı -12,26'dan -8,81'e ve çevrenin temizliğine ilişkin sapma oranı -16,55'ten -10,67'ye yükselmiştir. Benzer şekilde engelliler için erişim düzenlemeleri (-15,42'den -11,75'e), geri dönüşüm hizmetleri (-20,41'den -13,53'e), çevre düzenlemesi (-17,88'den -14,74'e) ve bina içi/dışı internet erişimi (-22,85'ten -15,19'a) göstergelerinde de önemli iyileşmeler gerçekleşmiştir. Buna karşılık çalışma ofislerinin fiziki koşullarına ilişkin sapma oranı -16,45'ten -18,69'a gerileyerek hedef değerden daha fazla uzaklaşmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında bu başlık altında yer alan göstergelerin büyük bölümünde olumlu gelişmeler yaşanmış olmakla birlikte, tüm göstergeler hedef değerlerin altında kalmaya devam etmektedir. Özellikle çalışma ofislerinin fiziki koşulları ile internet erişimine ilişkin göstergeler, geliştirilmesi gereken öncelikli alanlar arasında yer almaktadır.

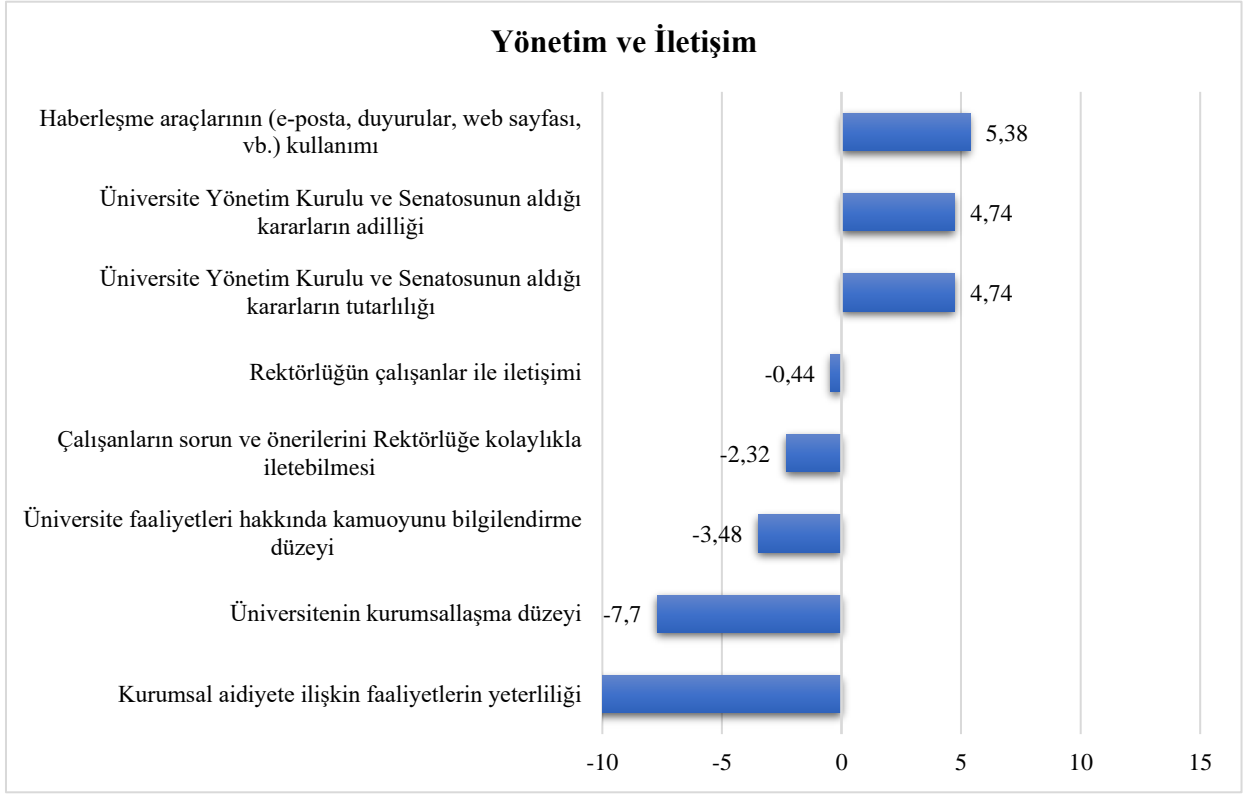
Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı



İdari personelin birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapsmaları incelendiğinde, göstergelerin yaklaşık yarısının hedef değerin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği (+8,79), birim yöneticilerinin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması (+8,22), birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi (+7,67) ile birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilebilmesi (+6,91) en yüksek pozitif sapsmaya sahip göstergeler olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca öğrenci-idari personel iletişimi (+5,47), çalışanlar arası iletişim ve iş birliği (+3,09), etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyi (+1,76), kararlara katılım düzeyi (+0,90) ve akademik personel-idari personel iletişimi (+0,51) hedef değerin üzerinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık personel sayısının yeterliliği (-12,88), personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi (-9,80), iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması (-7,69), personelin yetkinliği (-6,64) ve görevlere seçilme ve atanma süreçleri (-6,16) hedef değerden en fazla sapma gösteren alanlar olmuştur. Sonuçlar, idari personelin yönetimle ilişkiler ve iletişim boyutunda olumlu değerlendirmelere sahip olduğunu, ancak insan kaynakları yönetimi ve iş yükü dağılımına ilişkin beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında birimdeki çalışma ortamına ilişkin göstergelerin büyük bölümünde hedef değerden sapmanın azaldığı ve memnuniyet düzeylerinde iyileşme yaşandığı görülmektedir. Birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliğine ilişkin sapma oranı +5,15'ten +8,79'a, birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi +2,82'den +7,67'ye, birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilebilmesi +2,57'den +6,91'e yükselmiştir. Benzer şekilde çalışanlar arası iletişim ve iş birliği, kararlara katılım düzeyi, akademik personel ile iletişim ve etik ilkelere ilişkin göstergelerde de olumlu gelişmeler gözlenmiştir. Bununla birlikte personel sayısının yeterliliği, iş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması, personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi ile görevlere seçilme ve atanma süreçlerine ilişkin göstergeler hedef değerin altında kalmaya devam etmiştir. Özellikle personel sayısının yeterliliği (-12,88) ile personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi (-9,80), bu başlık altında hedef değerden en fazla sapma gösteren alanlar olarak dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeylerinde önceki yıla göre olumlu bir gelişim yaşandığı; yönetimle iletişim, katılımcılık ve iş birliği alanlarında hedef değerin üzerine çıkıldığı görülmektedir. Buna karşılık insan kaynağı kapasitesi, ödüllendirme mekanizmaları ve iş yükü dengesi konularında iyileştirme ihtiyacı devam etmektedir.

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

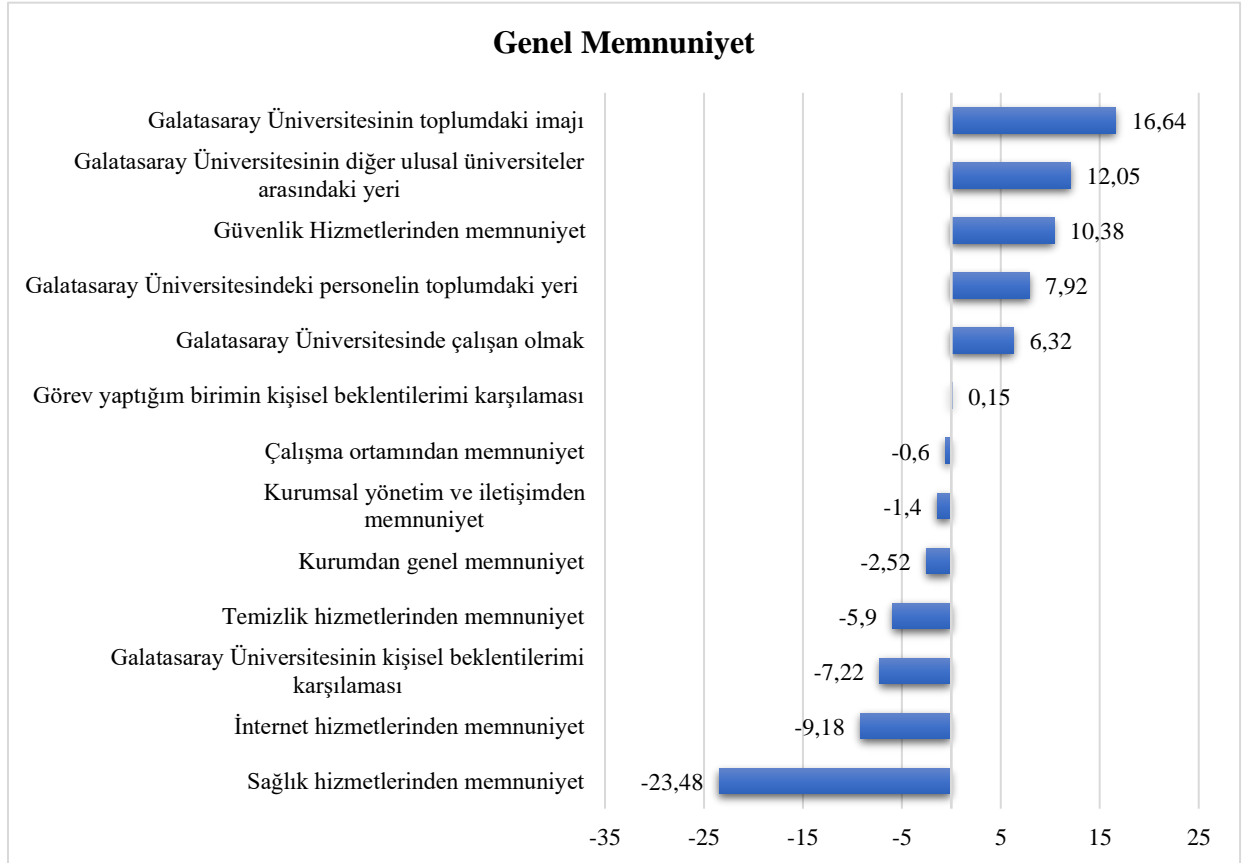


İdari personelin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin hedeflenen %70 memnuniyet oranından sapmaları incelendiğinde, haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası vb.) kullanımı (+5,38), Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği (+4,74) ve kararların tutarlılığı (+4,74) göstergelerinin hedef değer üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna karşılık rektörlüğün çalışanlar ile iletişimi (-0,44), çalışanların sorun ve önerilerini rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesi (-2,32), üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (-3,48), üniversitenin kurumsallaşma düzeyi (-7,70) ve kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (-10,32) hedef değer altında kalmıştır. En yüksek negatif sapma kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliğinde gerçekleşmiştir. Sonuçlar, idari personelin kurumsal iletişim araçlarının kullanımı ve yönetim organlarının karar alma süreçlerine ilişkin olumlu değerlendirmelere sahip olduğunu, buna karşılık kurumsal aidiyetin güçlendirilmesi ve çalışan-yönetim etkileşiminin artırılması yönünde beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında yönetim ve iletişim başlığı altında yer alan tüm göstergelerde hedef değerden sapmanın azaldığı ve memnuniyet düzeylerinde iyileşme yaşandığı görülmektedir.

Haberleşme araçlarının kullanımına ilişkin sapma oranı +1,79'dan +5,38'e yükselirken, Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliğine ilişkin sapma oranı +1,14'ten +4,74'e, kararların tutarlılığına ilişkin sapma oranı ise -0,46'dan +4,74'e yükselmiştir. Rektörlüğün çalışanlar ile iletişimine ilişkin sapma oranı -3,97'den -0,44'e, çalışanların sorun ve önerilerini rektörlüğe kolaylıkla iletebilmesine ilişkin sapma oranı -6,44'ten -2,32'ye yükselmiştir. Benzer şekilde üniversite faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirme düzeyi (-8,72'den -3,48'e), üniversitenin kurumsallaşma düzeyi (-11,05'ten -7,70'e) ve kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliği (-18,38'den -10,32'ye) göstergelerinde de önemli iyileşmeler gerçekleşmiştir. Özellikle kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliğinde yaklaşık sekiz puanlık iyileşme dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında yönetim ve iletişim boyutunda yer alan tüm göstergelerde olumlu gelişmeler yaşanmış; bazı göstergeler hedef değer üzerine çıkarken, diğer göstergelerde de hedef değerden sapmanın belirgin ölçüde azaldığı görülmüştür. Bununla birlikte kurumsal aidiyet faaliyetleri ve kurumsallaşma düzeyi, geliştirilmesi gereken öncelikli alanlar arasında yer almaya devam etmektedir.

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



İdari personelin genel memnuniyet göstergelerine ilişkin hedef değerden sapma oranları incelendiğinde, en yüksek pozitif sapmanın Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı (+16,64) göstergesinde gerçekleştiği görülmektedir. Bunu Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri (+12,05), güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (+10,38), Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yeri (+7,92) ve Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmak (+6,32) göstergeleri izlemektedir. Görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılama düzeyi (+0,15) hedef değer in hemen üzerinde yer alırken, çalışma ortamından memnuniyet (-0,60), kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (-1,40), kurumdan genel memnuniyet (-2,52), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (-5,90), Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentileri karşılama düzeyi (-7,22) ve internet hizmetlerinden memnuniyet (-9,18) hedef değer in altında kalmıştır. En yüksek negatif sapma ise sağlık hizmetlerinden memnuniyet göstergesinde (-23,48) gerçekleşmiştir. Sonuçlar, idari personelin üniversitenin kurumsal itibarı ve aidiyet boyutlarına ilişkin değerlendirmelerinin güçlü olduğunu, buna karşılık özellikle sağlık ve internet hizmetleri gibi günlük çalışma yaşamını etkileyen bazı hizmet alanlarında iyileştirme beklentilerinin sürdüğünü göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında, ortak olarak ölçülen göstergelerde hedef değerden sapma oranlarının genel olarak gerilediği görülmektedir. Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajına ilişkin sapma oranı +19,67'den +16,64'e, Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yerine ilişkin sapma oranı +14,73'ten +12,05'e ve Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yerine ilişkin sapma oranı +12,29'dan +7,92'ye düşmüştür. Benzer şekilde Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmaya ilişkin sapma oranı +10,72'den +6,32'ye, Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentileri karşılama düzeyi ise -3,53'ten -7,22'ye gerilemiştir. Buna karşılık görev yapılan birimin kişisel beklentileri karşılama düzeyine ilişkin sapma oranı -1,72'den +0,15'e yükselerek hedef değer in üzerine çıkmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, ortak göstergelerin büyük bölümünde hedef değerden sapma oranları azalmış olmakla birlikte, üniversitenin kurumsal itibarı, çalışanların kuruma aidiyeti ve üniversitenin yükseköğretim sistemi içerisindeki konumuna ilişkin göstergeler 2025 yılında da hedef değer in üzerinde kalmaya devam etmiştir.

2025 yılı anketinde önceki yıllardan farklı olarak çalışma ortamından memnuniyet, kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet, güvenlik hizmetlerinden memnuniyet, temizlik hizmetlerinden memnuniyet, sağlık hizmetlerinden memnuniyet, internet hizmetlerinden memnuniyet ve kurumdan genel memnuniyet göstergeleri ilk kez değerlendirmeye alınmıştır.

Bu nedenle söz konusu göstergeler için yıllar arası karşılaştırma yapılması mümkün değildir. Yeni eklenen göstergeler arasında yalnızca güvenlik hizmetlerinden memnuniyet (+10,38) hedef değer üzerinde gerçekleşmiştir. Çalışma ortamından memnuniyet (-0,60) ve kurumsal yönetim ve iletişimden memnuniyet (-1,40) hedef değere oldukça yakın sonuçlar verirken, kurumdan genel memnuniyet (-2,52), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (-5,90), internet hizmetlerinden memnuniyet (-9,18) ve özellikle sağlık hizmetlerinden memnuniyet (-23,48) hedef değer altında kalmıştır. Bu sonuçlar, idari personelin kurumsal algı ve aidiyet düzeyinin güçlü olduğunu, ancak hizmet kalitesi ve çalışma koşullarına ilişkin bazı alanlarda iyileştirme ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir.

4. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Öğrenci memnuniyeti, toplam 9 ana başlıkta 68 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.

Üniversitemizde 2025 yılı Aralık ayı itibariyle 124 ön lisans, 2.974 lisans, 843 yüksek lisans, 302 doktora olmak üzere toplam 4243 öğrenci bulunmaktadır. Öğrenci memnuniyet anketine toplamda 754 kişi katılmış olup katılım oranı %17.8’dir. Katılımcıların özellikleri Tablo 3’de verilmiştir.

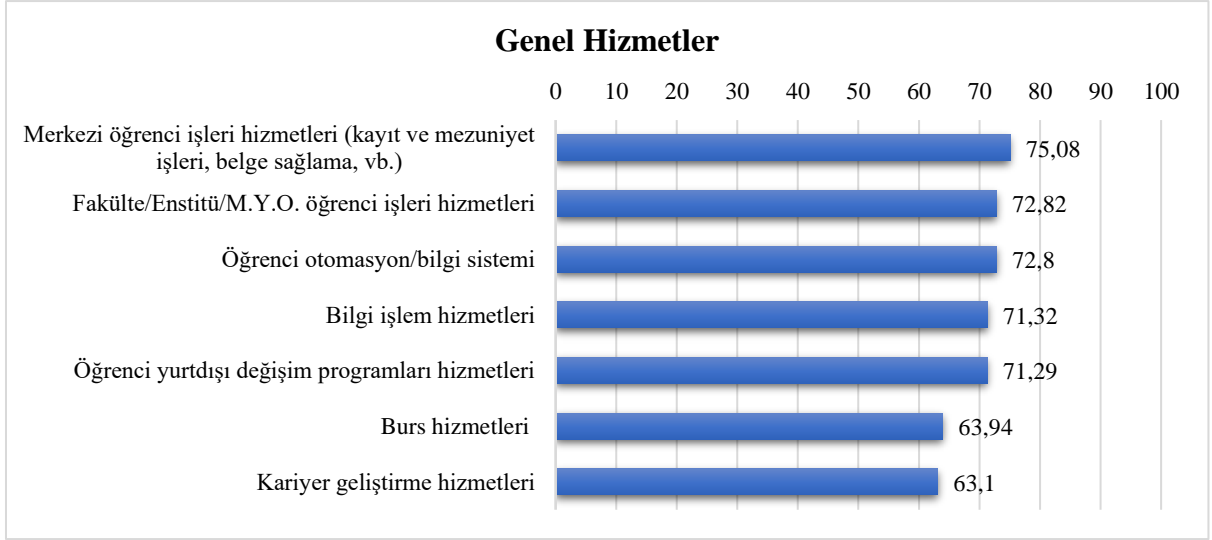
Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

Yaş	Toplam	Program Türü	Toplam	Sınıf	Toplam	Cinsiyet	Toplam
18 ve altı	40	Önlisans	19	0. sınıf	195	Kadın	392
19-21	307	Lisans	562	1. sınıf	167	Erkek	360
22-24	199	Tezli YL	39	2. sınıf	143	Belirtilmemiş	2
25-27	89	Tezsiz YL	108	3. sınıf	85		
28 ve üstü	119	Doktora	26	4. sınıf	164		
TOPLAM							754

4.1. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI

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

Grafik 41: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları

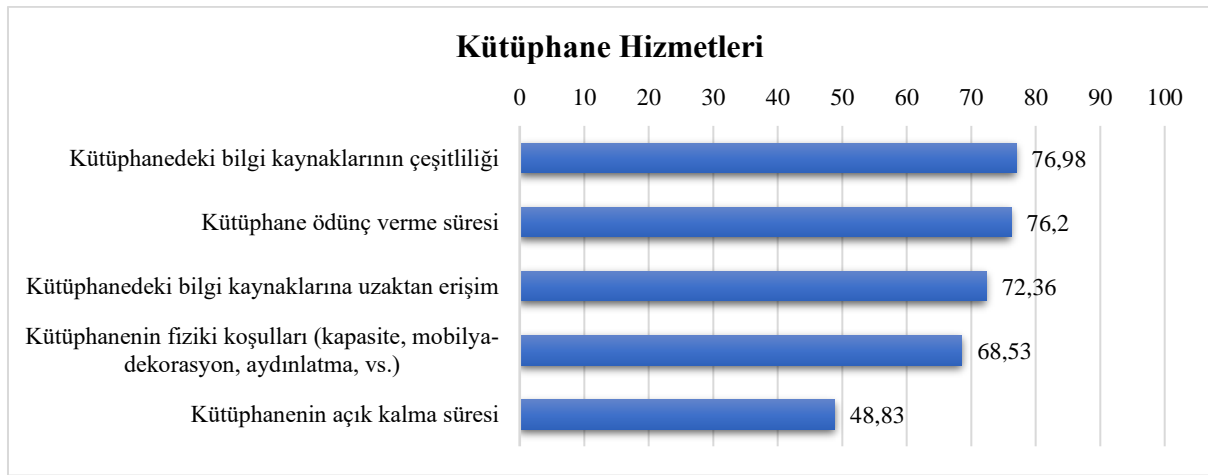


Öğrencilerin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının merkezi öğrenci işleri hizmetlerinde (%75,08) gerçekleştiği görülmektedir. Bunu fakülte/enstitü/meslek yüksekokulu öğrenci işleri hizmetleri (%72,82), öğrenci otomasyon/bilgi sistemi (%72,80), bilgi işlem hizmetleri (%71,32) ve öğrenci yurtdışı değişim programları hizmetleri (%71,29) izlemektedir. Bu göstergelerin tamamı hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık burs hizmetleri (%63,94) ile kariyer geliştirme hizmetleri (%63,10) hedef değerinin altında kalmıştır. Sonuçlar, öğrencilerin özellikle öğrenci işleri, otomasyon sistemleri ve uluslararası değişim programlarına ilişkin hizmetlerden memnun olduklarını; ancak kariyer planlama ve burs olanaklarına ilişkin hizmetlerde iyileştirme beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında genel hizmetler başlığı altında yer alan göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet düzeylerinde artış yaşandığı görülmektedir. Merkezi öğrenci işleri hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı %74,35'ten %75,08'e, fakülte/enstitü/meslek yüksekokulu öğrenci işleri hizmetleri %70,40'tan %72,82'ye, öğrenci otomasyon/bilgi sistemi %67,63'ten %72,80'e ve bilgi işlem hizmetleri %67,14'ten %71,32'ye yükselmiştir.

Benzer şekilde öğrenci yurtdışı değişim programları hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranı da %70,32'den %71,29'a yükselmiştir. Buna karşılık burs hizmetlerinde (%65,07'den %63,94'e) ve kariyer geliştirme hizmetlerinde (%66,52'den %63,10'a) sınırlı düzeyde gerileme yaşanmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında genel hizmetler alanında öğrenci memnuniyetinin güçlendiği, özellikle öğrenci işleri, otomasyon ve bilgi işlem hizmetlerinde dikkat çekici iyileşmeler sağlandığı görülmektedir. Bununla birlikte burs ve kariyer geliştirme hizmetleri, hedef değer in altında kalan ve geliştirilmesi gereken alanlar olarak öne çıkmaya devam etmektedir.

Grafik 42: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranlar

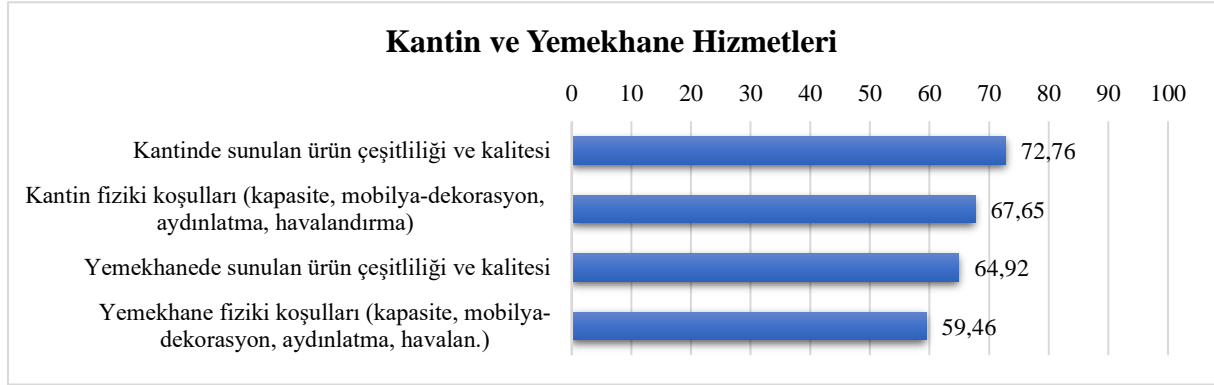


Öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliğine (%76,98) ilişkin olduğu görülmektedir. Bunu kütüphane ödünç verme süresi (%76,20) ve kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim imkânı (%72,36) izlemektedir. Bu üç göstergenin tamamı hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık kütüphanenin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %68,53 ile hedef değer in hemen altında kalırken, kütüphanenin açık kalma süresine ilişkin memnuniyet oranı %48,83 ile bu başlık altında en düşük değeri almıştır. Sonuçlar, öğrencilerin kütüphanenin akademik kaynakları ve erişim olanaklarını olumlu değerlendirdiğini, ancak özellikle kullanım süreleri ve hizmet erişilebilirliği konusunda beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kütüphane hizmetlerine ilişkin göstergelerin tamamında memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı %74,77'den %76,98'e, kütüphane ödünç verme süresine ilişkin memnuniyet oranı %72,39'dan %76,20'ye ve bilgi kaynaklarına uzaktan erişim imkânına ilişkin memnuniyet oranı %69,82'den %72,36'ya yükselmiştir.

Kütüphanenin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı da %66,46'dan %68,53'e yükselmiş olmakla birlikte hedef değerin altında kalmaya devam etmiştir. En dikkat çekici iyileşme ise kütüphanenin açık kalma süresinde görülmüş; memnuniyet oranı %39,85'ten %48,83'e yükselmesine rağmen bu gösterge halen en düşük memnuniyet düzeyine sahip alan olmayı sürdürmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında kütüphane hizmetlerinin tüm boyutlarında olumlu bir gelişim yaşandığı görülmektedir. Özellikle bilgi kaynaklarının çeşitliliği, ödünç verme hizmetleri ve uzaktan erişim olanakları öğrenciler tarafından güçlü yönler olarak değerlendirilirken, kütüphanenin açık kalma süresine ilişkin beklentilerin devam ettiği anlaşılmaktadır.

Grafik 43: Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları

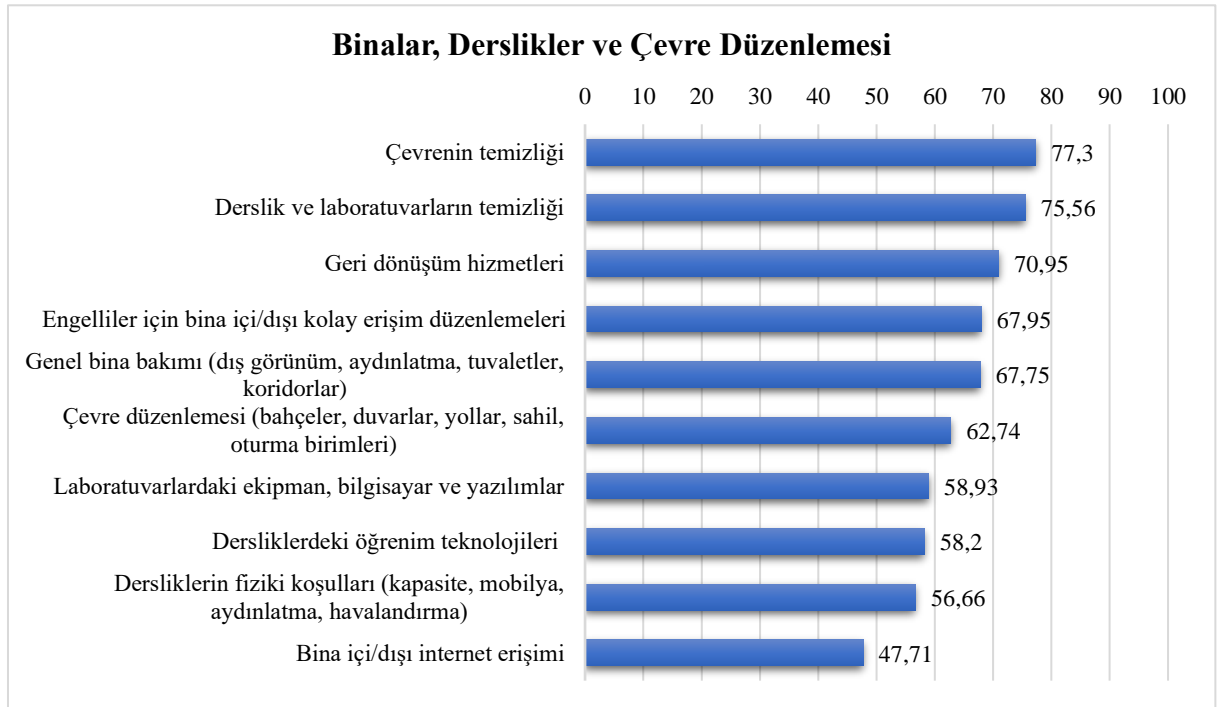


Öğrencilerin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine (%72,76) ait olduğu görülmektedir. Bu gösterge hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleşen tek alan olmuştur. Kantinin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %67,65, yemekhane sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı %64,92 ve yemekhane fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %59,46 olarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar, öğrencilerin kantinde sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesini olumlu değerlendirdiğini, ancak özellikle yemekhane hizmetlerinin fiziki koşulları ve sunulan ürünlerin niteliği konusunda beklentilerin hedeflenen düzeyde karşılanamadığını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin göstergelerin tamamında memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı %69,08'den %72,76'ya yükselerek hedef değerin üzerine çıkmıştır.

Kantinin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %63,65'ten %67,65'e, yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesine ilişkin memnuniyet oranı %59,81'den %64,92'ye ve yemekhane fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %48,11'den %59,46'ya yükselmiştir. Özellikle yemekhane fiziki koşullarında yaklaşık 11 puanlık artış dikkat çekmektedir. Bununla birlikte yemekhane hizmetlerine ilişkin göstergeler, kaydedilen iyileşmelere rağmen hedef değer in altında kalmaya devam etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında kantin ve yemekhane hizmetlerinde belirgin bir memnuniyet artışı yaşanmış; özellikle kantin hizmetleri öğrenciler tarafından daha olumlu değerlendirilirken, yemekhane hizmetleri geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaya devam etmiştir.

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



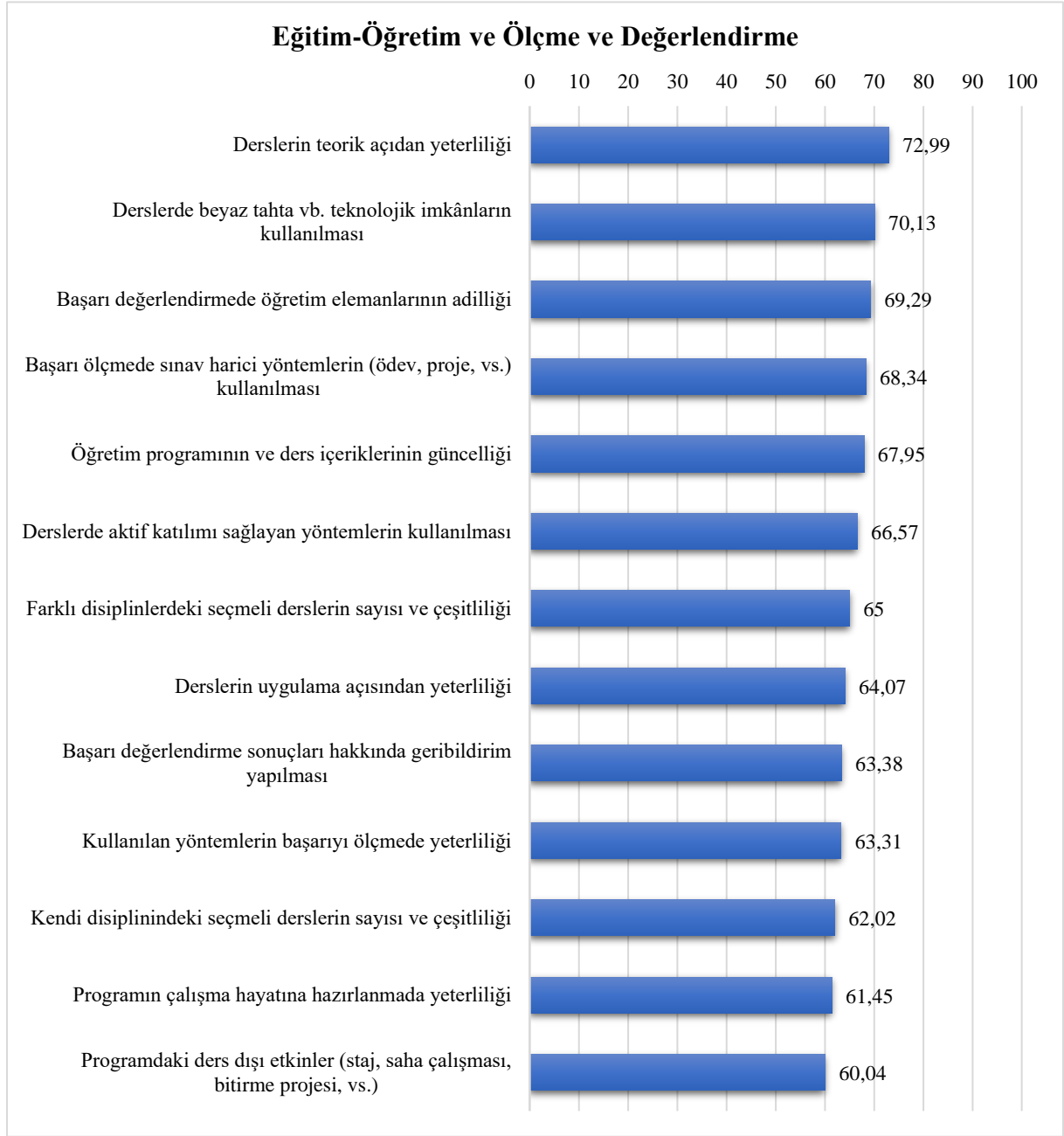
Öğrencilerin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının çevrenin temizliği (%77,30), derslik ve laboratuvarların temizliği (%75,56) ve geri dönüşüm hizmetleri (%70,95) göstergelerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bu üç gösterge hedef değer olan %70'in üzerinde yer almaktadır. Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri (%67,95), genel bina bakımı (%67,75) ve çevre düzenlemesi (%62,74) ise hedef değer in altında kalmıştır. Daha düşük memnuniyet oranları laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar (%58,93), dersliklerdeki öğrenim teknolojileri (%58,20) ve dersliklerin fiziki koşullarında (%56,66) görülmektedir.

Bu başlık altında en düşük memnuniyet oranı ise bina içi/dışı internet erişiminde (%47,71) gerçekleşmiştir. Sonuçlar, öğrencilerin temizlik ve çevre düzenine ilişkin hizmetleri olumlu değerlendirdiğini, buna karşılık teknolojik altyapı, derslik olanakları ve özellikle internet erişimi konusunda önemli iyileştirme beklentilerinin bulunduğunu göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Çevrenin temizliğine ilişkin memnuniyet oranı %72,76'dan %77,30'a, derslik ve laboratuvarların temizliği %71,72'den %75,56'ya, geri dönüşüm hizmetleri %67,28'den %70,95'e yükselmiştir. Benzer şekilde engelliler için erişim düzenlemeleri (%63,61'den %67,95'e), genel bina bakımı (%63,62'den %67,75'e), çevre düzenlemesi (%59,65'ten %62,74'e), laboratuvarlardaki ekipman ve yazılımlar (%55,08'den %58,93'e) ile dersliklerdeki öğrenim teknolojileri (%53,78'den %58,20'ye) göstergelerinde de artış yaşanmıştır. Dersliklerin fiziki koşullarına ilişkin memnuniyet oranı %51,48'den %56,66'ya yükselirken, bina içi/dışı internet erişimine ilişkin memnuniyet oranı %44,97'den %47,71'e çıkmıştır. Bununla birlikte internet erişimi, 2025 yılında da bu başlık altında en düşük memnuniyet düzeyine sahip gösterge olmayı sürdürmüştür.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında fiziksel altyapı ve çevre düzenlemesine ilişkin tüm göstergelerde olumlu yönde gelişme yaşandığı görülmektedir. Özellikle temizlik hizmetleri ve geri dönüşüm uygulamalarında hedef değer üzerine çıkmıştır. Buna karşın internet erişimi, dersliklerin fiziki koşulları ve teknolojik altyapıya ilişkin göstergeler, önceki yıla göre iyileşme göstermelerine rağmen geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaya devam etmektedir.

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



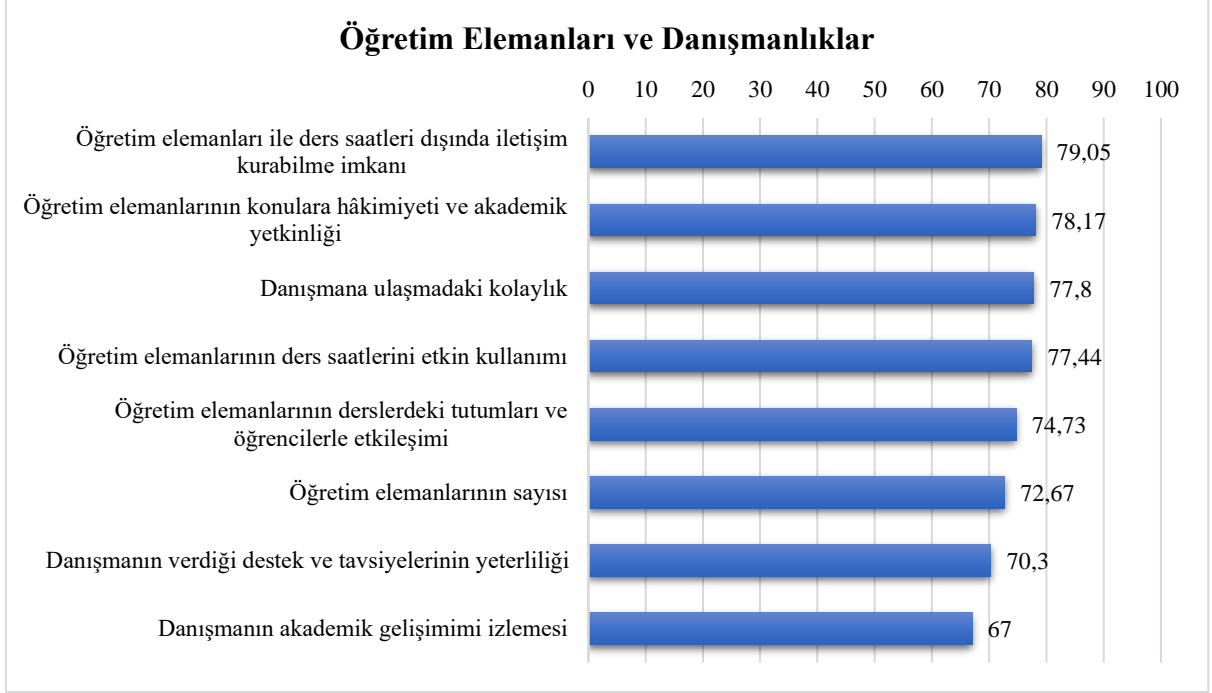
Öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının derslerin teorik açıdan yeterliliği (%72,99) göstergesinde gerçekleştiği görülmektedir. Bunu derslerde beyaz tahta ve benzeri teknolojik imkânların kullanılması (%70,13) izlemektedir. Bu iki gösterge hedef değer olan %70'in üzerinde yer almaktadır.

Başarı değerlendirmede öğretim elemanlarının adilliği (%69,29), başarı ölçmede sınav harici yöntemlerin kullanılması (%68,34), öğretim programı ve ders içeriklerinin güncelliği (%67,95) ile derslerde aktif katılımı sağlayan yöntemlerin kullanılması (%66,57) hedef değere yakın sonuçlar vermiştir. Buna karşılık farklı disiplinlerdeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği (%65,00), derslerin uygulama açısından yeterliliği (%64,07), başarı değerlendirme sonuçları hakkında geri bildirim yapılması (%63,38), kullanılan yöntemlerin başarıyı ölçmedeki yeterliliği (%63,31), kendi disiplinindeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği (%62,02), programın çalışma hayatına hazırlamadaki yeterliliği (%61,45) ve programdaki ders dışı etkinlikler (%60,04) daha düşük memnuniyet oranlarına sahiptir. Sonuçlar, öğrencilerin programların teorik yönünü ve derslerde kullanılan teknolojik imkânları olumlu değerlendirdiğini; buna karşılık uygulamalı eğitim, seçmeli ders çeşitliliği, geri bildirim mekanizmaları ve çalışma hayatına hazırlık konularında gelişim beklentilerinin bulunduğunu göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme başlığı altında yer alan göstergelerin büyük bölümünde memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Derslerin teorik açıdan yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı %69,64'ten %72,99'a yükselerek hedef değerin üzerine çıkmıştır. Derslerde beyaz tahta ve benzeri teknolojik imkânların kullanımı %67,28'den %70,13'e yükselmiş ve hedef değerin üzerine ulaşmıştır. Başarı değerlendirmede öğretim elemanlarının adilliği (%66,89'dan %69,29'a), sınav harici değerlendirme yöntemlerinin kullanılması (%65,57'den %68,34'e), öğretim programı ve ders içeriklerinin güncelliği (%64,82'den %67,95'e) ve derslerde aktif katılımı sağlayan yöntemlerin kullanılması (%63,47'den %66,57'ye) göstergelerinde de artış yaşanmıştır. Benzer şekilde derslerin uygulama açısından yeterliliği, seçmeli ders çeşitliliği, geri bildirim süreçleri ve çalışma hayatına hazırlık boyutlarında da olumlu gelişmeler görülmektedir. Bununla birlikte, artışlara rağmen bu göstergelerin önemli bir bölümü hedef değer olan %70'in altında kalmaya devam etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme süreçlerine ilişkin öğrenci memnuniyetinde önceki yıla göre genel bir iyileşme yaşandığı görülmektedir. Özellikle derslerin teorik yeterliliği ve eğitim sürecinde teknolojik imkânların kullanımı öğrenciler tarafından daha olumlu değerlendirilmiştir. Buna karşılık uygulama ağırlıklı faaliyetler, seçmeli ders çeşitliliği, geri bildirim mekanizmaları ve öğrencilerin çalışma hayatına hazırlanmasına yönelik unsurlar, geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaya devam etmektedir.

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



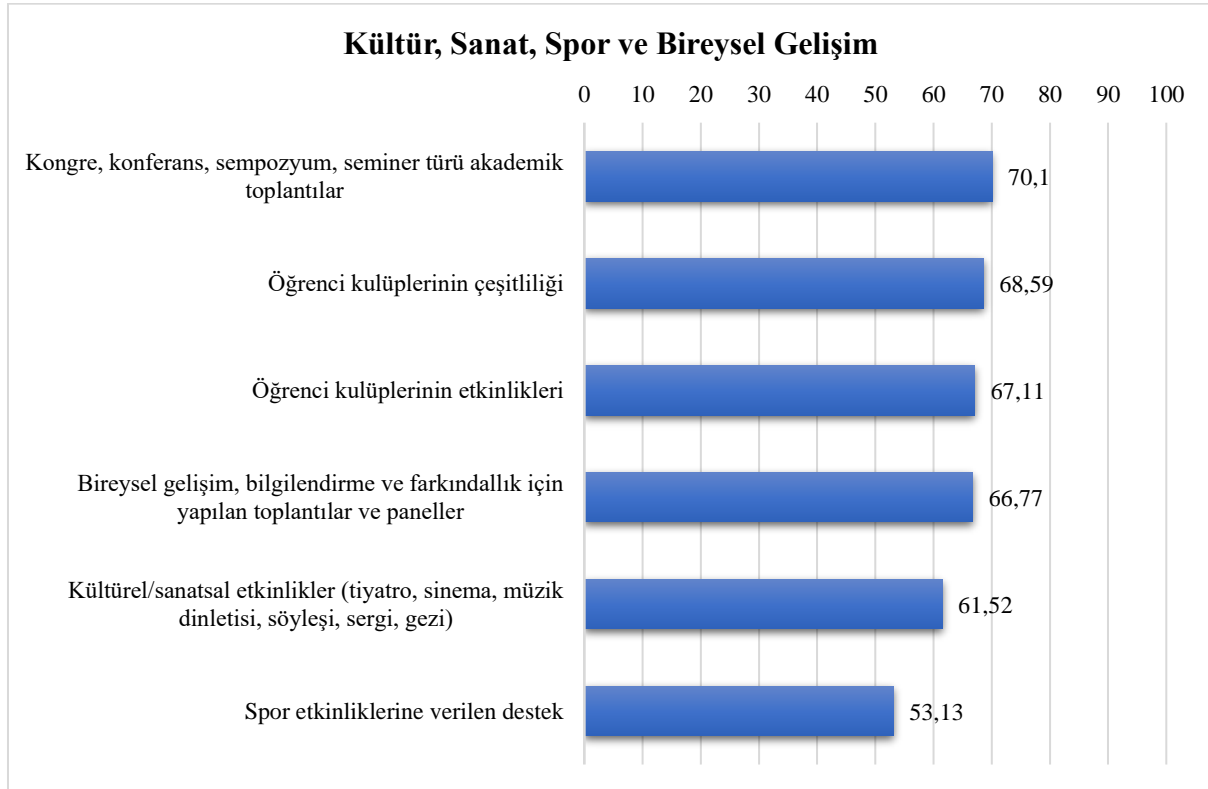
Öğrencilerin öğretim elemanları ve danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bu başlık altında yer alan göstergelerin büyük bölümünün hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. En yüksek memnuniyet oranı, öğretim elemanları ile ders saatleri dışında iletişim kurabilme imkânında (%79,05) gerçekleşmiştir. Bunu öğretim elemanlarının konulara hâkimiyeti ve akademik yetkinliği (%78,17), danışmana ulaşmadaki kolaylık (%77,80) ve öğretim elemanlarının ders saatlerini etkin kullanımı (%77,44) izlemektedir. Öğretim elemanlarının derslerdeki tutumları ve öğrencilerle etkileşimi (%74,73), öğretim elemanlarının sayısı (%72,67) ve danışmanın verdiği destek ve tavsiyelerin yeterliliği (%70,30) de hedef değer üzerinde yer almaktadır. Buna karşılık danışmanın akademik gelişimi izlemesi göstergesi (%67,00) hedef değer altında kalmıştır. Sonuçlar, öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik yeterlilikleri, erişilebilirlikleri ve öğrencilerle kurdukları iletişimden genel olarak memnun olduklarını; danışmanlık sisteminin öğrencilerin akademik gelişimini takip etme boyutunda ise gelişim ihtiyacının bulunduğunu göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında öğretim elemanları ve danışmanlıklar başlığı altında yer alan göstergelerin tamamında memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Öğretim elemanları ile ders saatleri dışında iletişim kurabilme imkânına ilişkin memnuniyet oranı %79,73'ten %79,05'e çok sınırlı bir düşüş göstermiş olsa da yüksek seviyesini korumuştur.

Buna karşılık öğretim elemanlarının akademik yetkinliği %80,76'dan %78,17'ye gerilemiş olmakla birlikte öğrenciler tarafından en olumlu değerlendirilen alanlardan biri olmaya devam etmiştir. Danışmana ulaşmadaki kolaylık (%79,05'ten %77,80'e) ve ders saatlerinin etkin kullanımı (%79,33'ten %77,44'e) göstergelerinde de sınırlı düşüşler görülmüştür. Bununla birlikte öğretim elemanlarının derslerdeki tutumları ve öğrencilerle etkileşimi, öğretim elemanı sayısı ve danışmanlık hizmetlerinin çeşitli boyutları yüksek memnuniyet düzeylerini korumuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğretim elemanları ve danışmanlıklar başlığı öğrenci memnuniyetinin en yüksek olduğu alanlardan biri olmayı sürdürmektedir. Bazı göstergelerde küçük oranlı gerilemeler görülmekle birlikte, memnuniyet düzeyleri genel olarak yüksek seyretmekte ve öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik yeterlilikleri ile erişilebilirliklerine yönelik olumlu algıları devam etmektedir. Bununla birlikte danışmanların öğrencilerin akademik gelişimini izleme boyutu, hedef değerinin altında kalan tek gösterge olarak geliştirilmesi gereken alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır.

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

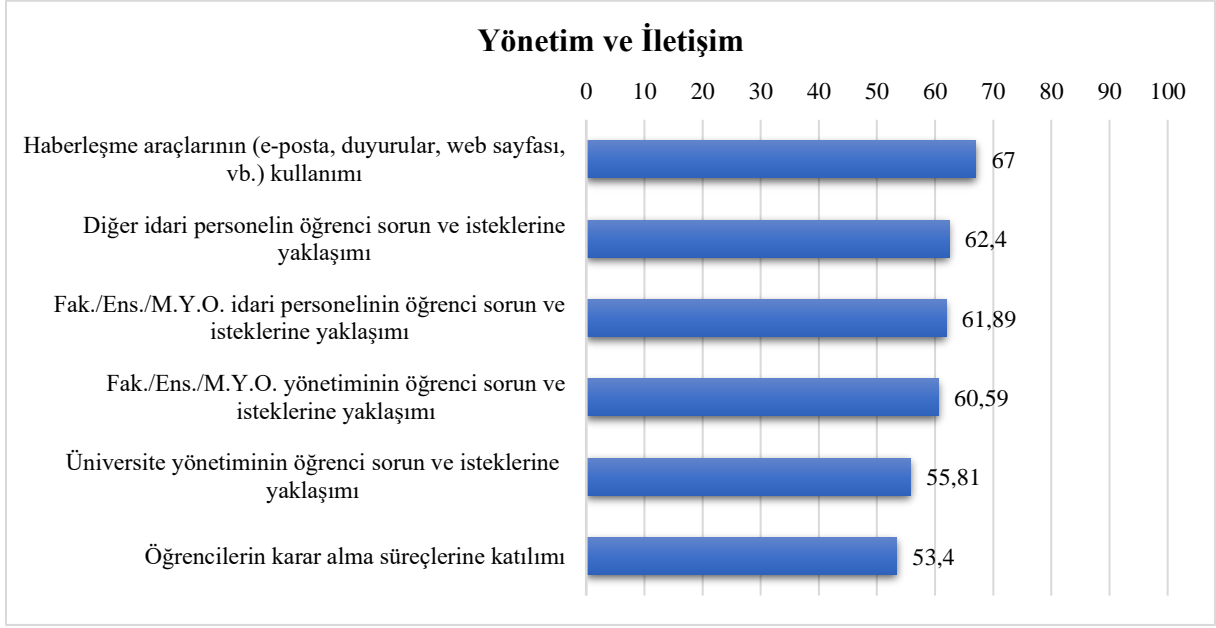


Öğrencilerin kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının kongre, konferans, sempozyum ve seminer türü akademik toplantılara (%70,10) ait olduğu görülmektedir. Bu gösterge hedef değer olan %70'in üzerinde yer alan tek alan olmuştur. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliği (%68,59), öğrenci kulüplerinin etkinlikleri (%67,11) ve bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantı ve paneller (%66,77) hedef değere yakın sonuçlar vermiştir. Buna karşılık kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin memnuniyet oranı %61,52, spor etkinliklerine verilen desteğe ilişkin memnuniyet oranı ise %53,13 olarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar, öğrencilerin akademik etkinlikleri ve öğrenci kulüplerini görece olumlu değerlendirdiğini, ancak özellikle spor faaliyetleri ile kültürel-sanatsal etkinliklere yönelik destek ve çeşitlilik konusunda beklentilerinin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında bu başlık altında yer alan göstergelerin tamamında memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Kongre, konferans, sempozyum ve seminer türü akademik toplantılara ilişkin memnuniyet oranı %66,24'ten %70,10'a yükselerek hedef değer üzerine çıkmıştır. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğine ilişkin memnuniyet oranı %64,31'den %68,59'a, öğrenci kulüplerinin etkinliklerine ilişkin memnuniyet oranı %63,05'ten %67,11'e ve bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık amacıyla düzenlenen toplantı ve panellere ilişkin memnuniyet oranı %62,41'den %66,77'ye yükselmiştir. Kültürel ve sanatsal etkinliklere ilişkin memnuniyet oranı %57,88'den %61,52'ye çıkarken, spor etkinliklerine verilen destek de %48,37'den %53,13'e yükselmiştir. Bununla birlikte spor etkinlikleri, artış göstermesine rağmen bu başlık altında en düşük memnuniyet düzeyine sahip alan olmaya devam etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanındaki tüm göstergelerde olumlu yönde gelişim yaşandığı görülmektedir. Özellikle akademik etkinlikler ve öğrenci kulüplerine ilişkin memnuniyet düzeylerindeki artış dikkat çekmektedir. Bununla birlikte kültürel-sanatsal faaliyetler ile spor etkinliklerine yönelik destekler, iyileşme göstermelerine rağmen öğrencilerin beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı ve geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaya devam etmektedir.

Grafik 48: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



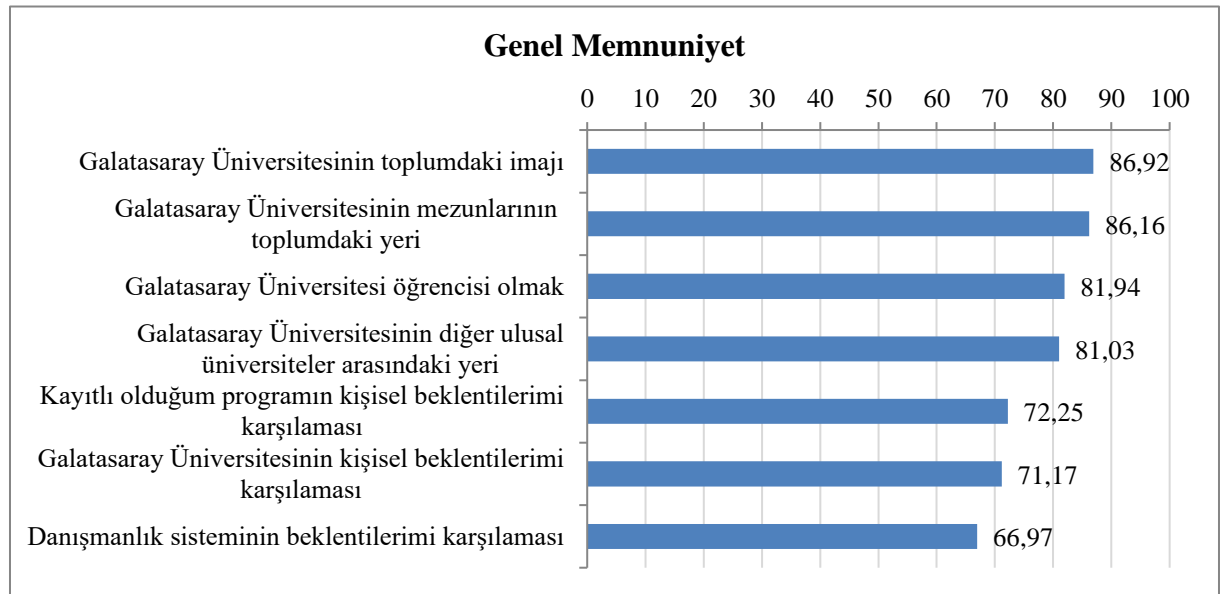
Öğrencilerin yönetim ve iletişim süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası vb.) kullanımı (%67,00) göstergesinde gerçekleştiği görülmektedir. Bunu diğer idari personelin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı (%62,40), fakülte/enstitü/meslek yüksekokulu idari personelinin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı (%61,89) ve fakülte/enstitü/meslek yüksekokulu yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı (%60,59) izlemektedir. Üniversite yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı (%55,81) ile öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı (%53,40) ise bu başlık altında en düşük memnuniyet oranlarına sahip göstergeler olmuştur. Sonuçlar, öğrencilerin kurumsal iletişim araçlarının kullanımını görece olumlu değerlendirdiğini, ancak yönetsel süreçlere katılım ve üst yönetimin öğrenci beklentilerine yanıt verme kapasitesi konusunda daha yüksek beklentilere sahip olduklarını göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında yönetim ve iletişim başlığı altında yer alan göstergelerin tamamında memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. Haberleşme araçlarının kullanımına ilişkin memnuniyet oranı %63,28'den %67,00'ye yükselmiştir. Diğer idari personelin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı %58,47'den %62,40'a, fakülte/enstitü/meslek yüksekokulu idari personelinin yaklaşımı %57,92'den %61,89'a ve birim yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı %56,14'ten %60,59'a yükselmiştir.

Benzer şekilde üniversite yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı %51,62'den %55,81'e, öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımına ilişkin memnuniyet oranı ise %48,06'dan %53,40'a yükselmiştir. Özellikle öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı göstergesinde yaklaşık 5 puanlık artış dikkat çekmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında yönetim ve iletişim alanındaki tüm göstergelerde olumlu yönde gelişim yaşanmıştır. Bununla birlikte, bu başlık altında yer alan göstergelerin tamamı hedef değer olan %70'in altında kalmıştır. Özellikle öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı ile üniversite yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımına ilişkin memnuniyet düzeyleri, önceki yıla göre artış göstermesine rağmen geliştirilmesi gereken alanlar olarak öne çıkmaya devam etmektedir. Buna karşılık haberleşme araçlarının etkin kullanımı, bu başlık altında öğrenciler tarafından en olumlu değerlendirilen unsur olmuştur.

Grafik 49: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları



Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranlarının Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı (%86,92), Galatasaray Üniversitesi mezunlarının toplumdaki yeri (%86,16), Galatasaray Üniversitesi öğrencisi olmak (%81,94) ve Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri (%81,03) göstergelerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bu sonuçlar, öğrencilerin üniversitenin kurumsal itibarı, marka değeri ve toplumsal konumuna ilişkin algılarının oldukça güçlü olduğunu göstermektedir. Kayıtlı olunan programın kişisel beklentileri karşılaması (%72,25) ve üniversitenin kişisel beklentileri karşılaması (%71,17) göstergeleri de hedef değer olan %70'in üzerinde yer almaktadır.

Buna karşılık danışmanlık sisteminin beklentileri karşılmasına ilişkin memnuniyet oranı %66,97 olarak gerçekleşmiş ve hedef değerin altında kalmıştır.

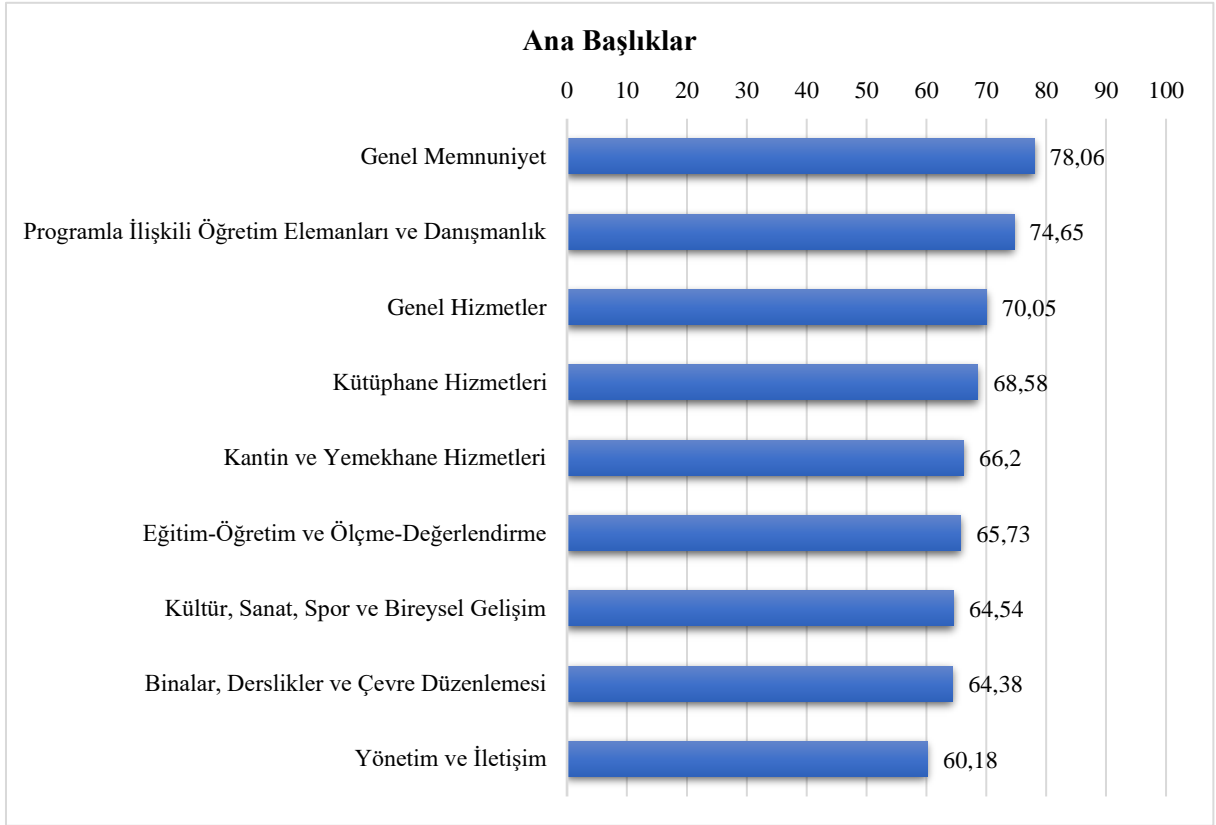
Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin üniversitenin kurumsal kimliği ve itibarı konusunda yüksek düzeyde memnuniyet duydukları, ancak danışmanlık hizmetlerinin etkinliğine ilişkin beklentilerinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında genel memnuniyet başlığı altında yer alan göstergelerin tamamında artış yaşandığı görülmektedir. Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajına ilişkin memnuniyet oranı %84,58'den %86,92'ye, mezunların toplumdaki yerine ilişkin memnuniyet oranı %83,34'ten %86,16'ya, Galatasaray Üniversitesi öğrencisi olmaya ilişkin memnuniyet oranı %78,86'dan %81,94'e ve üniversitenin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yerine ilişkin memnuniyet oranı %78,67'den %81,03'e yükselmiştir. Benzer şekilde kayıtlı olunan programın kişisel beklentileri karşılama düzeyi %68,48'den %72,25'e, üniversitenin kişisel beklentileri karşılama düzeyi ise %67,71'den %71,17'ye yükselerek hedef değerin üzerine çıkmıştır.

Bu başlık altında yer alan “Danışmanlık sisteminin beklentilerimi karşılması” göstergesi ise 2025 yılı anketine ilk kez eklenmiş olup, önceki yıllarla doğrudan karşılaştırma yapılmasına imkân bulunmamaktadır. Bununla birlikte söz konusu göstergenin %66,97 düzeyinde gerçekleşmesi, öğrencilerin danışmanlık sistemine ilişkin memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğunu ve bu alanda iyileştirme fırsatlarının bulunduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında öğrencilerin üniversiteye ilişkin genel memnuniyet algılarında belirgin bir iyileşme yaşandığı görülmektedir. Özellikle üniversitenin kurumsal itibarı, mezunlarının toplumsal konumu ve öğrencisi olmaktan duyulan memnuniyet gibi göstergelerde yüksek oranlara ulaşılmıştır. Ayrıca kişisel beklentilerin karşılanmasına ilişkin göstergelerin hedef değerin üzerine çıkması, öğrencilerin üniversite deneyimlerini önceki yıla göre daha olumlu değerlendirdiklerine işaret etmektedir. Bununla birlikte danışmanlık sistemine ilişkin memnuniyet düzeyi, geliştirilmesi gereken alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır.

Grafik 50: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



Öğrenci memnuniyet anketinin ana başlıklar bazındaki sonuçları incelendiğinde, en yüksek memnuniyet oranının Genel Memnuniyet (%78,06) başlığında gerçekleştiği görülmektedir. Bunu Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlık (%74,65) ile Genel Hizmetler (%70,05) başlıkları izlemektedir. Bu üç alan hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleşmiştir.

Diğer başlıklarda ise memnuniyet düzeylerinin hedef değerinin altında kaldığı görülmektedir. Kütüphane Hizmetleri (%68,58) hedef değere oldukça yakın bir sonuç ortaya koyarken, Kantin ve Yemekhane Hizmetleri (%66,20), Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirme (%65,73), Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişim (%64,54) ve Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi (%64,38) orta düzeyde memnuniyet oranlarına sahiptir. En düşük memnuniyet oranı ise Yönetim ve İletişim (%60,18) başlığında gerçekleşmiştir.

Sonuçlar, öğrencilerin üniversitenin genel itibarı, öğretim elemanları ve sunulan temel hizmetlere ilişkin değerlendirmelerinin olumlu olduğunu; buna karşılık yönetsel süreçler, fiziksel olanaklar ve sosyal gelişim faaliyetlerine ilişkin beklentilerin devam ettiğini göstermektedir.

2024 yılı sonuçları ile karşılaştırıldığında tüm ana başlıklarda memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir. En yüksek artışlardan biri Kantin ve Yemekhane Hizmetleri başlığında gerçekleşmiş; memnuniyet oranı %60,16'dan %66,20'ye yükselmiştir. Benzer şekilde Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi başlığında %58,80'den %64,38'e, Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişim başlığında %59,25'ten %64,54'e ve Yönetim ve İletişim başlığında %55,25'ten %60,18'e yükseliş yaşanmıştır.

Akademik süreçlerle ilişkili başlıklarda da olumlu gelişmeler görülmektedir. Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirme başlığı %61,86'dan %65,73'e, Kütüphane Hizmetleri %64,67'den %68,58'e, Genel Hizmetler %66,13'ten %70,05'e ve Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlık %73,88'den %74,65'e yükselmiştir. Ayrıca Genel Memnuniyet oranı da %75,02'den %78,06'ya çıkarak en yüksek memnuniyet düzeyine sahip başlık olmayı sürdürmüştür.

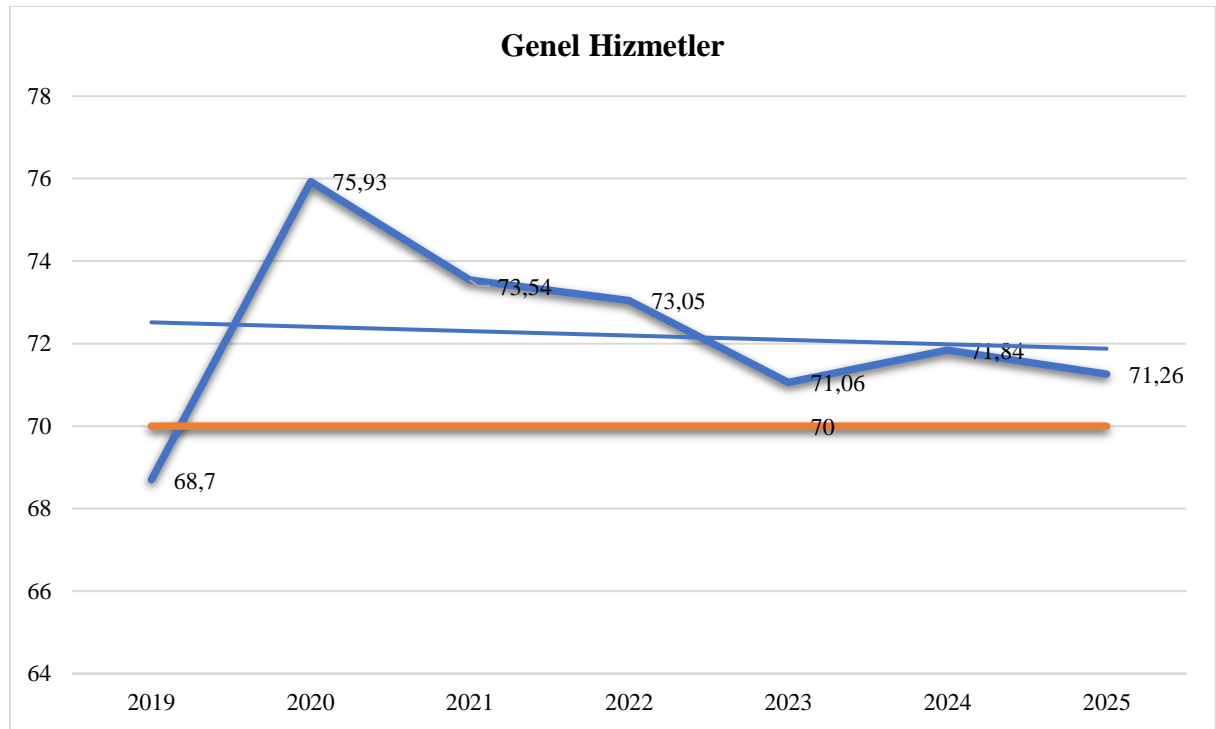
Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında öğrenci memnuniyetinin tüm ana başlıklarda olumlu yönde gelişim gösterdiği görülmektedir. Özellikle sosyal hizmetler, fiziksel altyapı ve yönetim süreçlerine ilişkin alanlarda kaydedilen artışlar dikkat çekmektedir. Bununla birlikte yönetim ve iletişim, fiziksel olanaklar ile sosyal ve kültürel faaliyetler başlıkları, iyileşme göstermelerine rağmen görece düşük memnuniyet düzeyleri nedeniyle geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaya devam etmektedir. Buna karşılık genel memnuniyet, öğretim elemanları ve danışmanlık hizmetleri ile genel hizmetler, öğrenciler tarafından en olumlu değerlendirilen alanlar olarak öne çıkmaktadır.

5. YILLARA GÖRE MEMNUNİYET ORANLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Bu bölümde, sırasıyla akademik personelin, idari personelin ve öğrencilerin 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 ve 2025 dönemlerindeki ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları verilmiştir. Böylece, yıllar içinde memnuniyet oranlarındaki değişikliklerin izlenebilmesi amaçlanmıştır.

5.1. AKADEMİK PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI

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



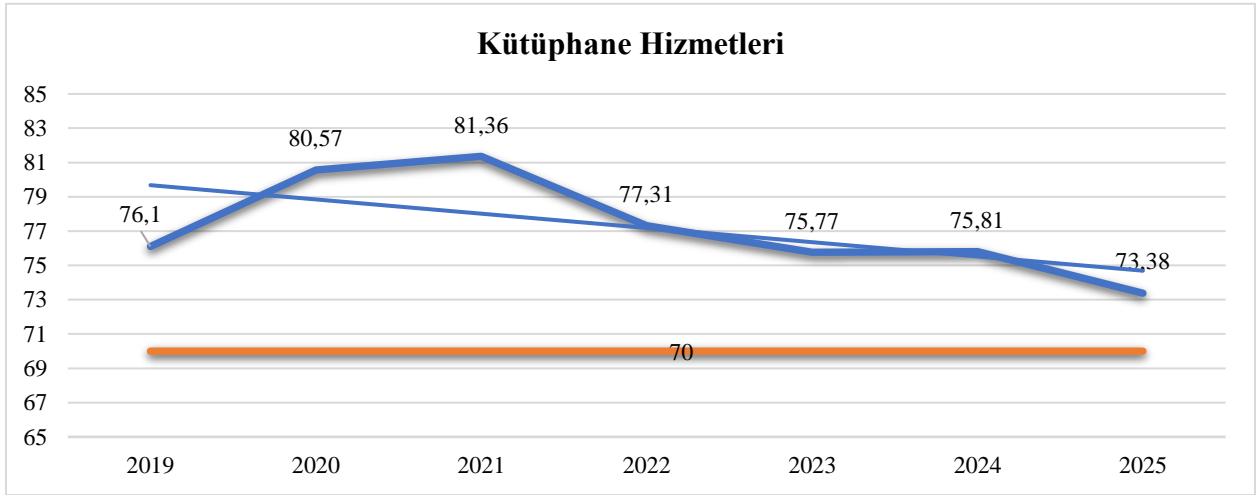
Grafik incelendiğinde akademik personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlediği görülmektedir. 2019 yılında %68,70 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %75,93'e yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek değere ulaşmıştır. Ancak bu yükselişi takip eden yıllarda memnuniyet düzeyinde kademeli bir azalma yaşanmış; 2021 yılında %73,54, 2022 yılında %73,05 ve 2023 yılında %71,06 olarak gerçekleşmiştir.

2024 yılında memnuniyet oranında sınırlı bir toparlanma görülerek değer %71,84'e yükselmiş, 2025 yılında ise %71,26 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Buna rağmen 2023, 2024 ve 2025 yıllarında elde edilen sonuçlar hedef değer olan %70'in üzerinde kalmaya devam etmiştir. Trend çizgisi de dönem genelinde hafif aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2020 yılında ulaşılan yüksek memnuniyet düzeyi sonraki yıllarda sürdürülememiş olmakla birlikte, son üç yılda memnuniyet oranının hedef değer üzerinde ve görece istikrarlı bir düzeyde korunduğu görülmektedir. Bu durum, genel hizmetlere ilişkin memnuniyetin önceki yıllara kıyasla bir miktar gerilemiş olsa da kabul edilebilir düzeyini sürdürdüğünü göstermektedir.

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



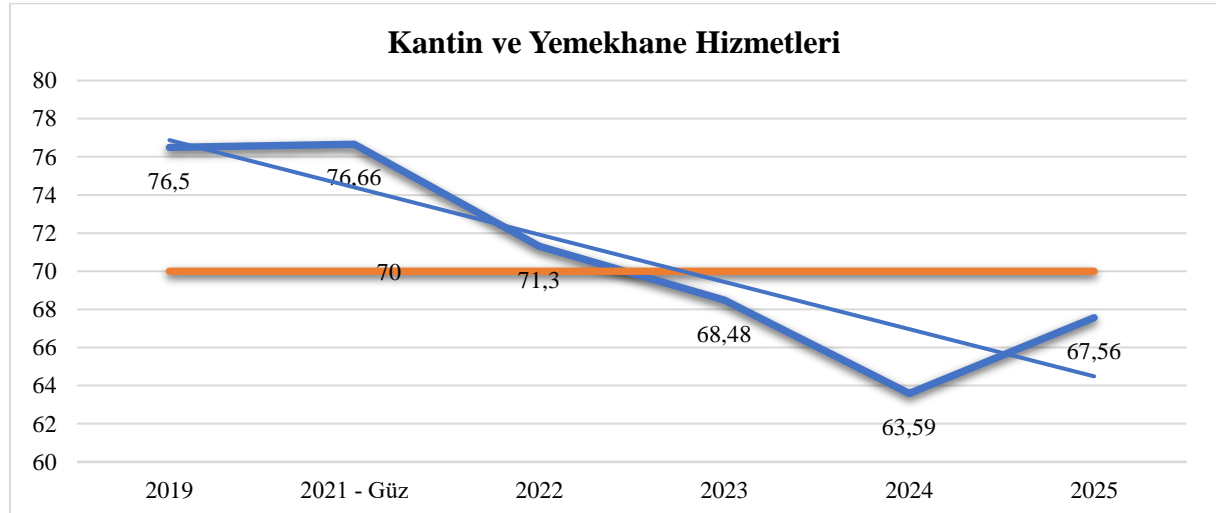
Grafik incelendiğinde akademik personelin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %76,10 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %80,57'ye ve 2021 yılında %81,36'ya yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek değerine ulaşmıştır. Bu dönemde kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyetin oldukça güçlü bir seviyeye ulaştığı anlaşılmaktadır.

2021 yılından sonra ise memnuniyet oranında kademeli bir gerileme yaşanmış; 2022 yılında %77,31'e, 2023 yılında %75,77'ye düşmüştür. 2024 yılında %75,81 ile önceki yıla oldukça yakın bir seviyede gerçekleşen memnuniyet oranı, 2025 yılında %73,38'e gerilemiştir. Buna rağmen incelenen dönemin tamamında memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in üzerinde kalmıştır.

Trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmekte olup, özellikle 2021 yılından sonraki süreçte memnuniyet düzeyinde düzenli bir azalma yaşandığını göstermektedir. Bununla birlikte 2025 yılında elde edilen sonuç, önceki yıllara göre daha düşük seviyede gerçekleşmiş olsa da hedef değer üzerinde olması nedeniyle kütüphane hizmetlerine yönelik genel memnuniyetin olumlu düzeyini koruduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kütüphane hizmetleri akademik personelin en yüksek memnuniyet gösterdiği alanlardan biri olmaya devam etmekle birlikte, son yıllardaki gerileme eğiliminin izlenmesi ve bu alandaki iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi önem arz etmektedir.

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



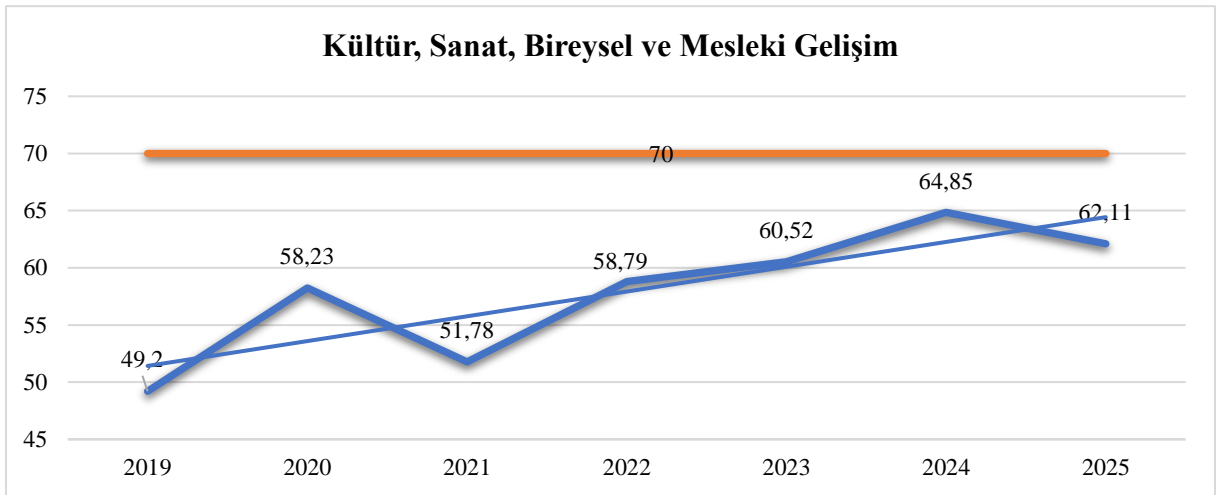
Grafik incelendiğinde akademik personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %76,50 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2021 yılında %76,66 ile benzer seviyesini korumuş ve incelenen dönemin en yüksek değerlerinden birine ulaşmıştır. Ancak 2022 yılından itibaren memnuniyet düzeyinde belirgin bir gerileme başlamış; oran 2022 yılında %71,30'a, 2023 yılında %68,48'e düşmüştür.

Memnuniyet oranındaki düşüş 2024 yılında da devam etmiş ve %63,59 ile dönem içerisindeki en düşük seviyeye ulaşmıştır. Buna karşın 2025 yılında %67,56'ya yükselerek önceki yıla göre toparlanma göstermiştir. Bununla birlikte 2025 yılı değeri, 2019-2022 dönemindeki seviyelerin altında kalmaya devam etmektedir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Ayrıca 2019, 2021 ve 2022 yıllarında memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleşirken, 2023 yılından itibaren hedef değer altına düşmüştür. 2025 yılında gözlenen artış olumlu bir gelişme olmakla birlikte, memnuniyet düzeyi henüz hedef değere ulaşamamıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin son yıllarda gerileme eğilimi gösterdiği, ancak 2025 yılında kısmi bir iyileşme yaşandığı görülmektedir. Buna rağmen mevcut memnuniyet düzeyi hedef değer altında kalmaya devam etmekte olup, özellikle hizmet kalitesi ve kullanıcı beklentilerine yönelik iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi gerekmektedir.

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



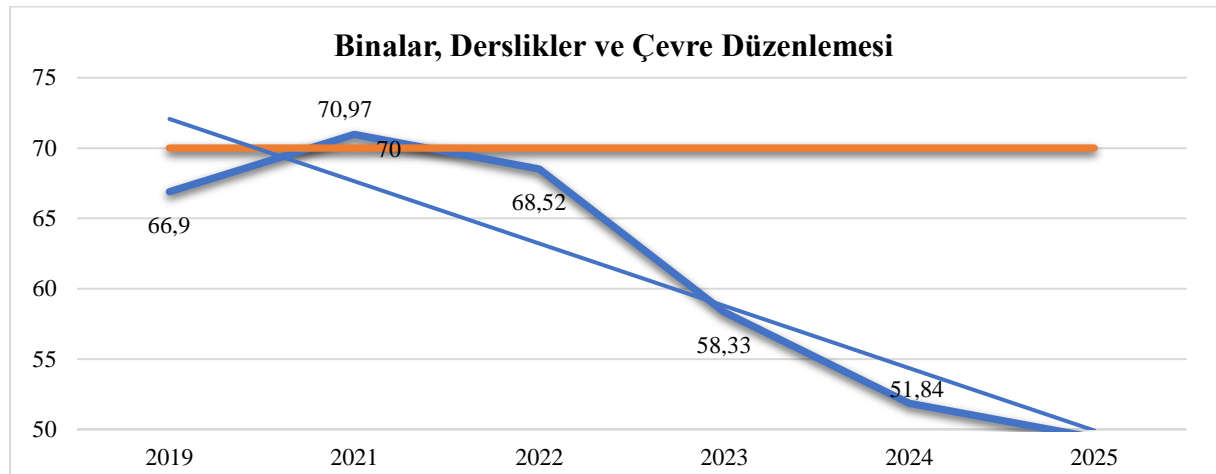
Grafik incelendiğinde akademik personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yükselen bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %49,20 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %58,23'e yükselmiş; 2021 yılında ise %51,78'e gerileyerek dönem içerisindeki dalgalanmanın ilk örneğini oluşturmuştur. Ancak 2022 yılından itibaren memnuniyet düzeyinde yeniden artış eğilimi başlamış ve oran sırasıyla %58,79, %60,52 ve %64,85 olarak gerçekleşmiştir.

2025 yılında memnuniyet oranı %62,11'e gerileyerek bir önceki yıla göre düşüş göstermiş olsa da, 2019-2023 dönemindeki değerlerin büyük bölümünün üzerinde kalmıştır.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde yukarı yönlü bir eğilime işaret etmekte ve ilgili alanda uzun vadeli iyileşmenin sürdüğünü göstermektedir. Bununla birlikte incelenen dönemin hiçbir yılında memnuniyet oranı hedef değer olan %70'e ulaşamamıştır. Hedef değere en fazla yaklaşılan yıl %64,85 ile 2024 yılı olurken, 2025 yılında görülen sınırlı gerileme bu olumlu eğilimin bir miktar yavaşladığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinde yıllar içerisinde belirgin bir iyileşme sağlanmış olmakla birlikte, memnuniyet oranlarının hedef değerinin altında kalmaya devam ettiği görülmektedir. Bu durum, ilgili alanda yürütülen faaliyetlerin olumlu karşılandığını ancak akademik personelin beklentilerini tam olarak karşılayacak düzeye henüz ulaşamadığını göstermektedir.

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



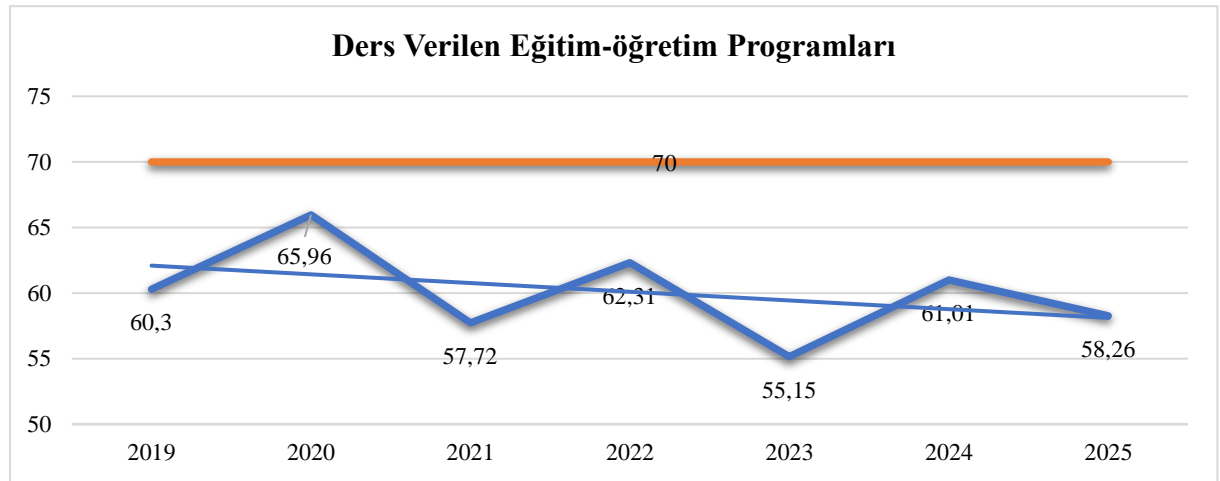
Grafik incelendiğinde akademik personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde belirgin bir düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %66,90 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2021 yılında %70,97'ye yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmış ve hedef değer olan %70'in üzerine çıkmıştır. Ancak bu yıldan sonra memnuniyet düzeyinde sürekli bir gerileme yaşanmıştır.

2022 yılında %68,52 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2023 yılında %58,33'e düşmüş ve yaklaşık 10 puanlık kayıp ile dikkat çekici bir kırılma göstermiştir. Düşüş eğilimi sonraki yıllarda da devam etmiş; 2024 yılında %51,84 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2025 yılında ise dönem içerisindeki en düşük seviyesine gerilemiştir. Grafikte yer alan trend çizgisi de bu olumsuz eğilimi açık biçimde desteklemektedir.

İncelenen dönemde yalnızca 2021 yılında hedef değerin üzerine çıkılmış, diğer tüm yıllarda memnuniyet oranı hedef değerin altında kalmıştır. Özellikle 2023 yılı sonrasında görülen keskin düşüş, akademik personelin fiziksel altyapı, derslikler ve çevre düzenlemelerine ilişkin değerlendirmelerinde belirgin bir olumsuzlaşmaya işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyinin dönem boyunca sürdürülebilir bir iyileşme gösteremediği, aksine son yıllarda belirgin şekilde gerilediği görülmektedir. 2025 yılında ulaşılan değer, incelenen dönem içerisindeki en düşük memnuniyet düzeyini temsil etmekte olup, fiziksel altyapı ve çevresel koşullara yönelik iyileştirme çalışmalarının öncelikli alanlardan biri olarak ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

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



Grafik incelendiğinde akademik personelin ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlediği görülmektedir. 2019 yılında %60,30 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %65,96'ya yükselerek dönem içerisindeki en yüksek değerine ulaşmıştır. Ancak bu artışın ardından 2021 yılında memnuniyet oranı %57,72'ye gerilemiş, 2022 yılında ise yeniden yükselerek %62,31 seviyesine çıkmıştır.

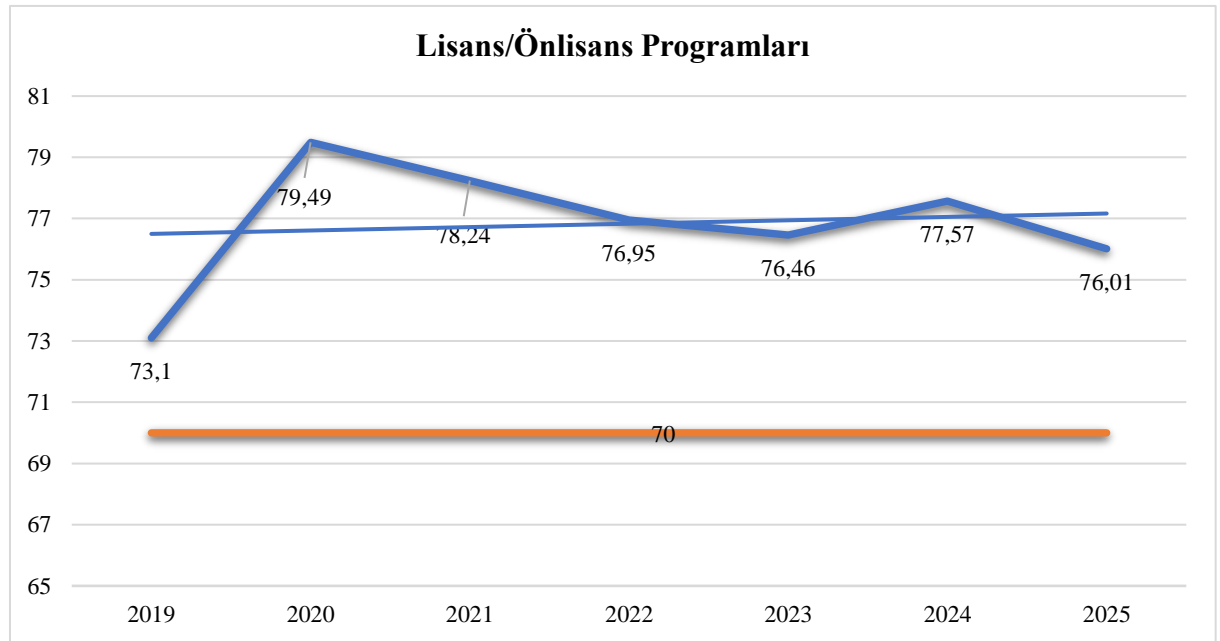
2023 yılında memnuniyet oranı %55,15'e düşerek incelenen dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır. Bu gerilemenin ardından 2024 yılında %61,01 ile yeniden toparlanma görülmüş, ancak 2025 yılında memnuniyet oranı %58,26'ya gerileyerek önceki yılın altında gerçekleşmiştir. Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde hafif aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir.

İncelenen dönemde memnuniyet oranının hiçbir yıl hedef değer olan %70'e ulaşamadığı görülmektedir. Hedef değere en fazla yaklaşılan yıl %65,96 ile 2020 yılı olurken, sonraki yıllarda memnuniyet düzeyinin bu seviyenin altında kaldığı dikkat çekmektedir.

Özellikle 2021 sonrasında görülen dalgalı yapı, akademik personelin eğitim-öğretim programlarına ilişkin değerlendirmelerinde istikrarlı bir iyileşmenin henüz sağlanamadığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin memnuniyet düzeyi dönem boyunca dalgalı bir görünüm sergilemiş ve hedef değerinin altında kalmıştır. 2024 yılında gözlenen toparlanmaya rağmen 2025 yılında yeniden düşüş yaşanması, bu alanda sürdürülebilir iyileşme sağlanabilmesi için eğitim programlarının içerik, güncellik ve uygulama boyutlarına yönelik geliştirme çalışmalarının devam ettirilmesinin önemini ortaya koymaktadır.

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



Grafik incelendiğinde akademik personelin lisans/önlisans programlarına ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği ve tüm yıllarda hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. 2019 yılında %73,10 olarak ölçülen memnuniyet oranı, 2020 yılında %79,49'a yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek değerine ulaşmıştır.

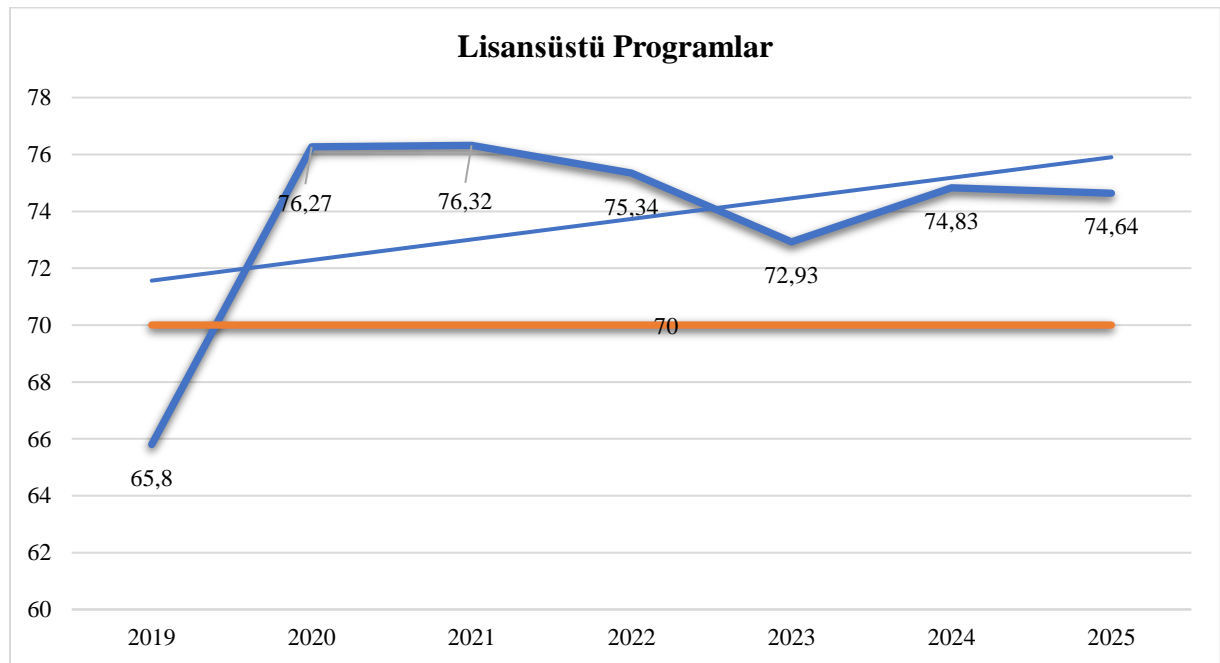
2020 yılından sonra memnuniyet oranında kademeli bir gerileme yaşanmış; 2021 yılında %78,24, 2022 yılında %76,95 ve 2023 yılında %76,46 olarak gerçekleşmiştir.

2024 yılında memnuniyet düzeyinde sınırlı bir artış görülerek oran %77,57'ye yükselmiş, ancak 2025 yılında %76,01'e gerilemiştir. Buna rağmen son yıllardaki değişimlerin oldukça sınırlı olduğu ve memnuniyet düzeyinin belirli bir bant içerisinde korunduğu dikkat çekmektedir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde hafif yukarı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bu durum, yıllar içerisinde bazı dalgalanmalar yaşanmasına rağmen lisans/önlisans programlarına yönelik genel memnuniyetin yüksek düzeyini koruduğunu göstermektedir. Özellikle 2021 sonrasında memnuniyet oranlarının %76-78 aralığında istikrarlı bir seyir izlemesi, akademik personelin programlara ilişkin değerlendirmelerinde belirgin bir olumsuzlaşma yaşanmadığını ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisans/önlisans programlarına ilişkin memnuniyet düzeyi incelenen dönemin tamamında hedef değerin üzerinde gerçekleşmiş ve yüksek seviyesini korumuştur. Son yıllarda sınırlı dalgalanmalar görülmekle birlikte, elde edilen sonuçlar akademik personelin programların genel yapısı ve niteliğine ilişkin olumlu değerlendirmelerinin sürdüğüne işaret etmektedir.

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



Grafik incelendiğinde akademik personelin lisansüstü programlara ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yükselen bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %65,80 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %76,27'ye yükselerek dikkat çekici bir artış göstermiş ve hedef değer olan %70'in üzerine çıkmıştır. Bu yükseliş 2021 yılında da devam etmiş ve memnuniyet oranı %76,32 ile incelenen dönem içerisinde en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

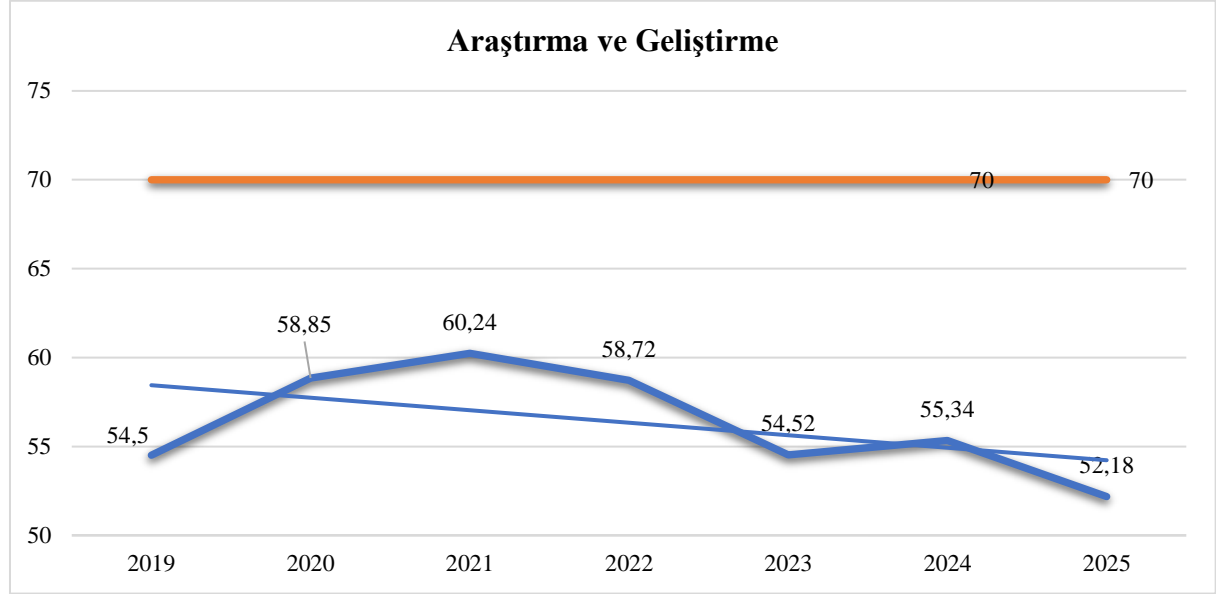
2021 yılından sonra memnuniyet oranında kademeli bir gerileme yaşanmış; 2022 yılında %75,34'e, 2023 yılında ise %72,93'e düşmüştür. Ancak bu dönemde dahi memnuniyet oranı hedef değer üzerinde kalmaya devam etmiştir.

2024 yılında memnuniyet düzeyi yeniden yükselerek %74,83'e ulaşmış, 2025 yılında ise %74,64 ile önceki yıla oldukça yakın bir seviyede gerçekleşmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde yukarı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bu durum, yıllar içerisinde belirli dalgalanmalar yaşanmasına rağmen lisansüstü programlara ilişkin genel memnuniyet düzeyinin uzun vadede olumlu bir gelişim gösterdiğini ortaya koymaktadır. Özellikle 2019 yılı ile karşılaştırıldığında sonraki tüm yıllarda memnuniyet oranlarının belirgin biçimde daha yüksek seviyelerde gerçekleştiği görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü programlara ilişkin memnuniyet düzeyi 2020 yılından itibaren sürekli olarak hedef değer üzerinde seyretmiş ve yüksek düzeyini korumuştur. Son yıllarda sınırlı dalgalanmalar yaşanmakla birlikte, elde edilen sonuçlar akademik personelin lisansüstü programların niteliğine ilişkin olumlu değerlendirmelerinin sürdüğünü ve bu alandaki memnuniyetin istikrarlı bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

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



Grafik incelendiğinde akademik personelin araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı ancak genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir.

2019 yılında %54,50 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %58,85'e yükselmiş, 2021 yılında ise %60,24 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

Bu dönemde araştırma ve geliştirme alanına ilişkin memnuniyet düzeyinde belirgin bir iyileşme yaşandığı görülmektedir.

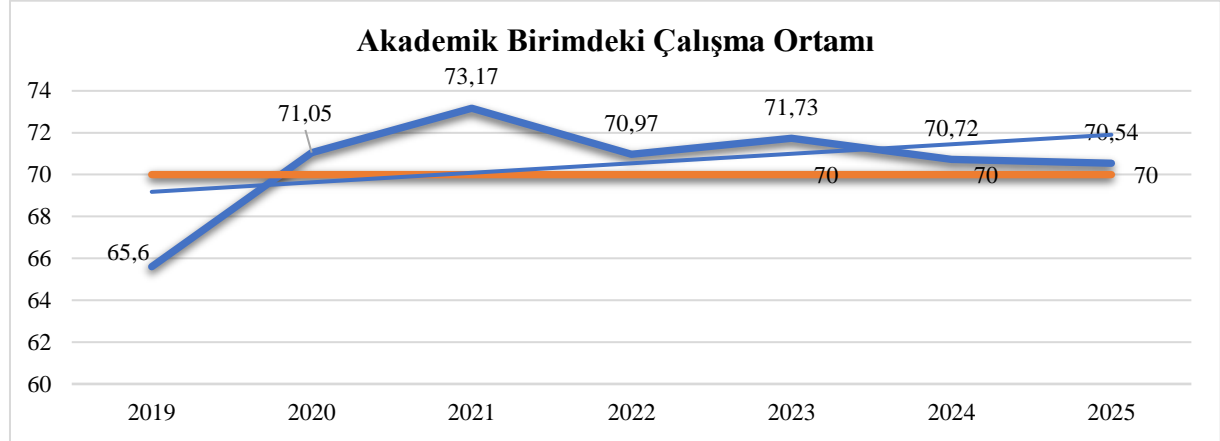
Ancak 2021 yılından sonra memnuniyet oranında kademeli bir gerileme başlamış; 2022 yılında %58,72'ye, 2023 yılında %54,52'ye düşmüştür. 2024 yılında %55,34 ile sınırlı bir toparlanma yaşanmasına rağmen bu artış kalıcı olmamış ve 2025 yılında memnuniyet oranı %52,18'e gerileyerek incelenen dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Ayrıca memnuniyet oranının incelenen dönemin hiçbir yılında hedef değer olan %70'e ulaşamadığı görülmektedir. En yüksek değer elde edildiği 2021 yılında dahi memnuniyet oranı hedef değer yaklaşık 10 puan altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi 2021 yılına kadar yükselme eğilimi göstermiş, ancak sonraki dönemde düzenli olarak gerileyerek 2025 yılında dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır.

Bu durum, araştırma destekleri, araştırma ortamı ve araştırma çıktılarının teşvik edilmesine yönelik uygulamalara ilişkin akademik personel beklentilerinin devam ettiğini ve bu alanın geliştirilmesi gereken öncelikli başlıklardan biri olduğunu göstermektedir.

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



Grafik incelendiğinde akademik personelin akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak olumlu bir seyir izlediği görülmektedir.

2019 yılında %65,60 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in altında kalırken, 2020 yılında %71,05'e yükselerek hedef değerinin üzerine çıkmıştır. Memnuniyet düzeyi 2021 yılında %73,17 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

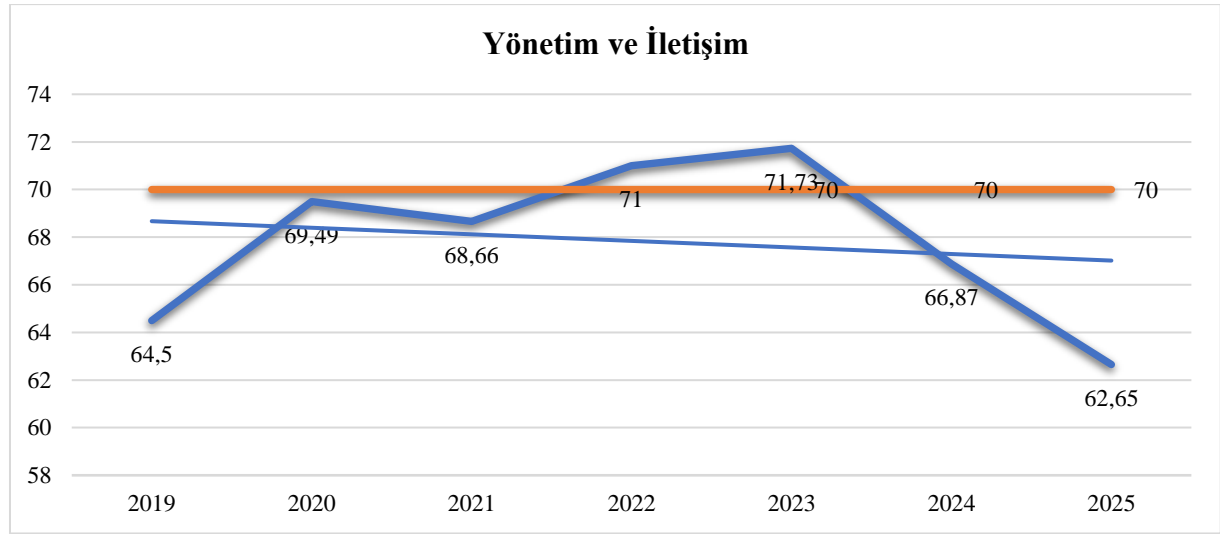
2021 yılından sonra memnuniyet oranında sınırlı dalgalanmalar yaşanmıştır. 2022 yılında %70,97'ye gerileyen memnuniyet düzeyi, 2023 yılında %71,73'e yükselmiş, 2024 yılında ise %70,72 olarak gerçekleşmiştir. 2025 yılında memnuniyet oranı %70,54'e düşmüş olmakla birlikte hedef değerinin üzerinde kalmaya devam etmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde hafif yukarı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bu durum, yıllar içerisinde bazı küçük değişimler yaşanmasına rağmen akademik personelin çalışma ortamına ilişkin değerlendirmelerinde genel olarak olumlu bir gelişim olduğunu göstermektedir. Özellikle 2020 yılından itibaren memnuniyet oranının sürekli olarak hedef değerinin üzerinde gerçekleşmesi dikkat çekmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyi 2019 yılı sonrasında belirgin bir iyileşme göstermiş ve sonraki yıllarda istikrarlı biçimde korunmuştur.

2025 yılında önceki yıllara göre sınırlı bir düşüş görülse de memnuniyet oranının hedef değerini üzerinde seyretmeye devam etmesi, akademik personelin çalışma ortamına ilişkin değerlendirmelerinin genel olarak olumlu olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle 2020-2025 döneminde elde edilen sonuçlar, bu alandaki memnuniyet düzeyinin sürdürülebilir bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

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



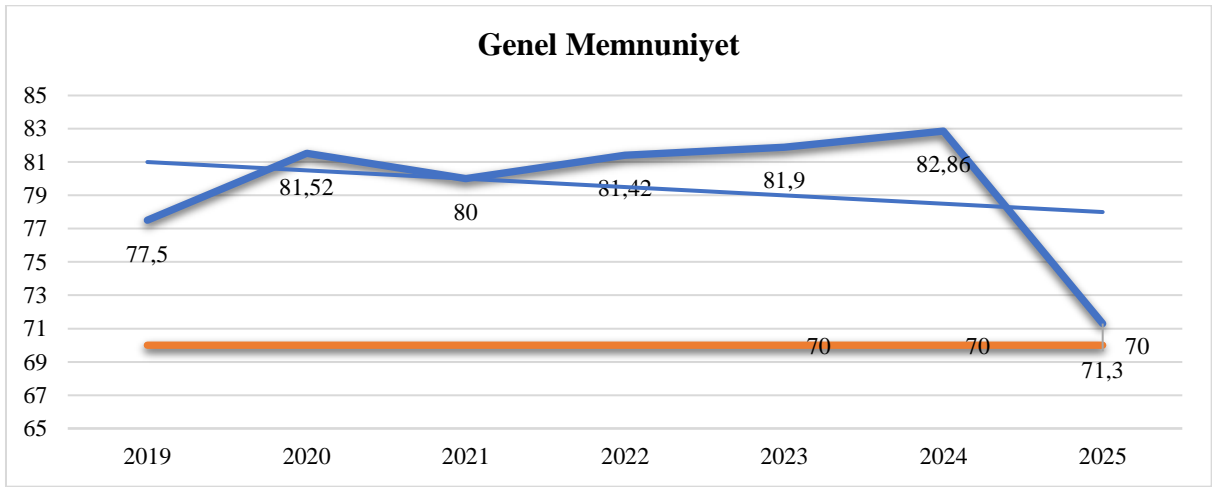
Grafik incelendiğinde akademik personelin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı ancak genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %64,50 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %69,49'a yükselmiş, 2021 yılında ise %68,66 ile sınırlı bir gerileme göstermiştir.

2022 yılında memnuniyet oranı %71,00'a yükselerek ilk kez hedef değer olan %70'in üzerine çıkmış, 2023 yılında ise %71,73 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Bu dönemde yönetim ve iletişim alanına ilişkin algının olumlu yönde geliştiği görülmektedir. Ancak 2024 yılında memnuniyet oranı %66,87'ye gerileyerek yeniden hedef değerinin altına düşmüş, 2025 yılında ise düşüş eğilimi devam ederek %62,65 seviyesine gerilemiştir. Böylece 2025 yılı, 2019 yılı dışında incelenen dönem içerisindeki en düşük memnuniyet düzeylerinden biri olarak dikkat çekmektedir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Her ne kadar 2022 ve 2023 yıllarında hedef değerinin üzerine çıkılmış olsa da, son iki yılda yaşanan belirgin düşüş genel eğilimi olumsuz yönde etkilemiştir. Özellikle 2023 yılından 2025 yılına kadar geçen sürede yaklaşık 9 puanlık gerileme yaşanması dikkat çekmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yönetim ve iletişim alanında 2022 ve 2023 yıllarında önemli bir iyileşme sağlanmış olmakla birlikte bu olumlu görünüm sonraki yıllarda sürdürülememiştir. 2024 ve 2025 yıllarında gözlenen düşüşler, akademik personelin yönetsel süreçler, iletişim kanalları ve karar alma mekanizmalarına ilişkin memnuniyetinde zayıflama yaşandığını göstermektedir. Bu nedenle yönetim ve iletişim boyutu, son dönemde en fazla dikkat edilmesi gereken gelişim alanlarından biri olarak öne çıkmaktadır.

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



Grafik incelendiğinde akademik personelin genel memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlemekle birlikte uzun yıllar yüksek seviyelerde korunduğu, ancak 2025 yılında belirgin bir düşüş yaşandığı görülmektedir. 2019 yılında %77,50 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %81,52'ye yükselmiş; 2021 yılında %80,00'a gerilemesine rağmen yüksek seviyesini korumuştur. Sonraki yıllarda yeniden artış eğilimi gösteren memnuniyet oranı, 2022 yılında %81,42'ye, 2023 yılında %81,90'a ve 2024 yılında %82,86'ya ulaşarak incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesini kaydetmiştir.

Ancak 2025 yılında memnuniyet oranı %71,30'a gerileyerek önceki yıla göre yaklaşık 11,5 puanlık önemli bir düşüş göstermiştir. Buna rağmen elde edilen değer hedef memnuniyet düzeyi olan %70'in üzerinde kalmayı sürdürmüştür. Grafik üzerindeki trend çizgisinin aşağı yönlü olması da son yıllardaki gerilemenin genel eğilim üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır.

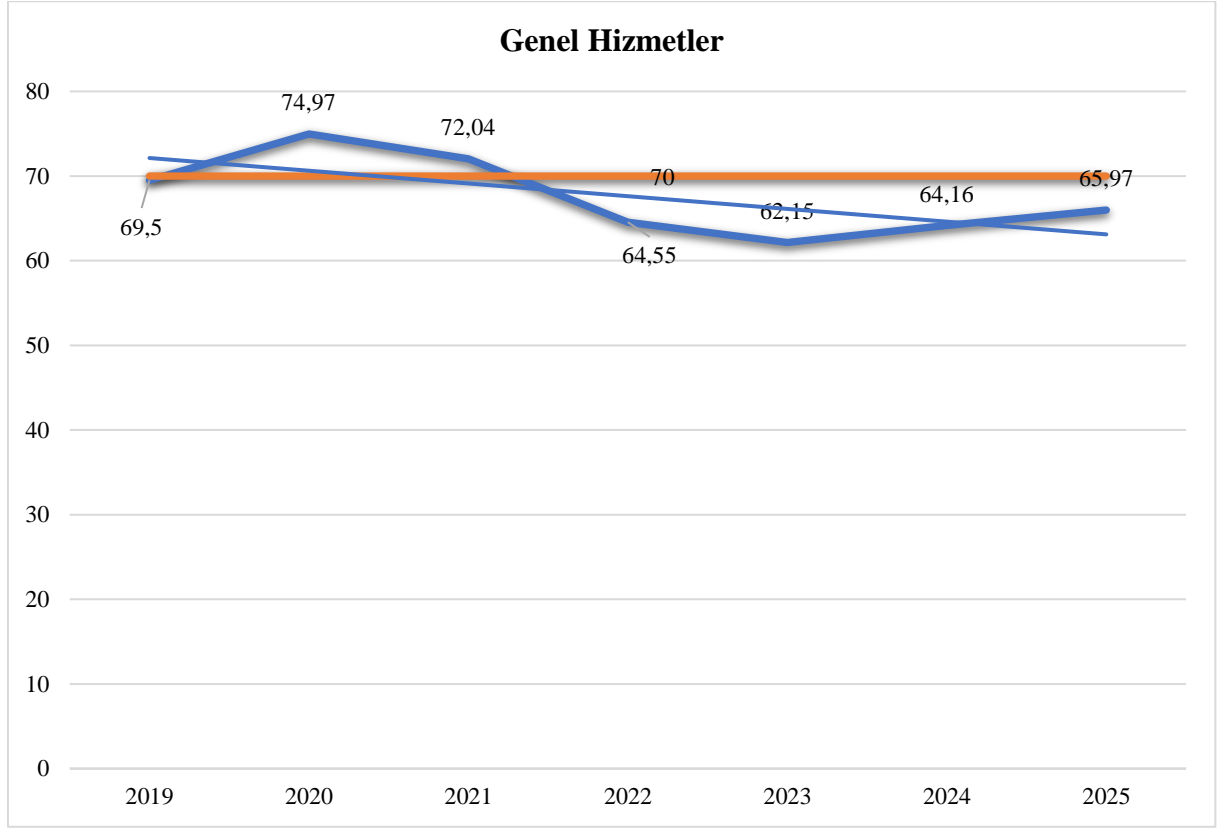
İncelenen dönemde tüm yıllarda memnuniyet oranının hedef değer üzerinde gerçekleştiği görülmektedir.

Özellikle 2020-2024 döneminde memnuniyet düzeyinin %80'in üzerinde seyretmesi, akademik personelin üniversiteye yönelik genel değerlendirmelerinin oldukça olumlu olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte 2025 yılında yaşanan keskin düşüş, önceki yıllarda oluşan olumlu görünümünden önemli ölçüde sapıldığını ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, akademik personelin genel memnuniyet düzeyi dönem boyunca yüksek seviyelerde seyretmiş ve hedef değerin üzerinde kalmıştır. Ancak 2025 yılında gözlenen belirgin gerileme, özellikle çalışma ortamı, yönetim-iletişim, araştırma-geliştirme ve fiziksel altyapı gibi alt boyutlarda son yıllarda ortaya çıkan memnuniyet kayıplarının genel memnuniyet algısına da yansıdığını göstermektedir. Bu nedenle 2025 yılı sonuçları, genel memnuniyet düzeyinin yeniden yükseltilmesi amacıyla memnuniyet düzeyi düşen alanlara yönelik iyileştirme çalışmalarının önemini ortaya koymaktadır.

5.2. İDARİ PERSONELİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI

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



Grafik incelendiğinde idari personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı ancak genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %69,50 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %74,97'ye yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Bu olumlu görünüm 2021 yılında da büyük ölçüde korunmuş ve memnuniyet oranı %72,04 olarak gerçekleşmiştir.

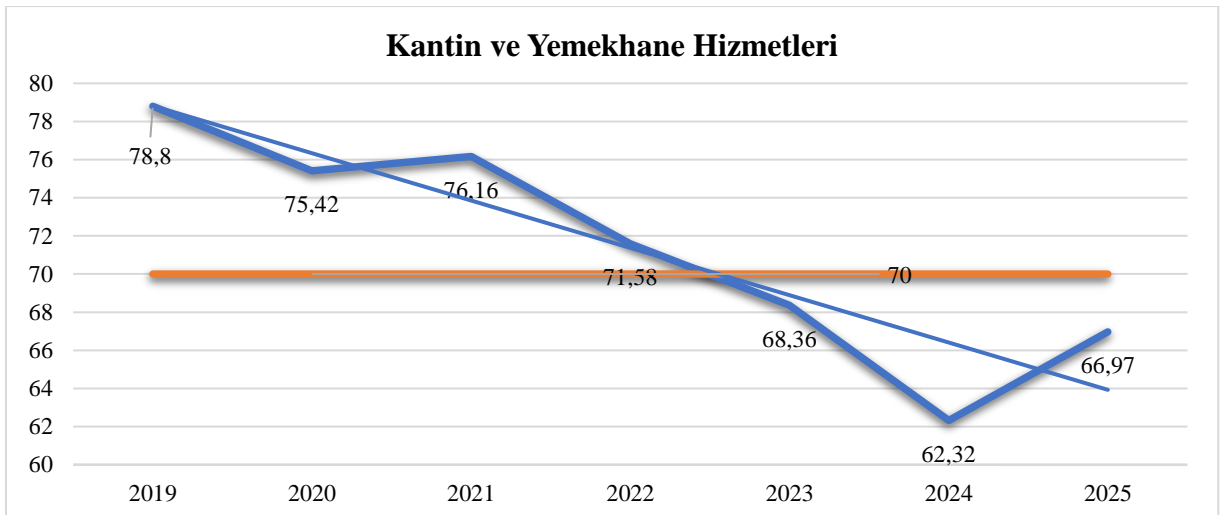
Ancak 2022 yılında memnuniyet düzeyi %64,55'e gerileyerek hedef değer olan %70'in belirgin şekilde altına düşmüştür. Düşüş eğilimi 2023 yılında da devam etmiş ve memnuniyet oranı %62,15 ile dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır. Sonraki yıllarda ise kısmi bir toparlanma gözlenmiş; memnuniyet oranı 2024 yılında %64,16'ya, 2025 yılında ise %65,97'ye yükselmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bu durum, son iki yılda görülen iyileşmeye rağmen genel memnuniyet düzeyinin dönem başındaki seviyelerin gerisinde kaldığını göstermektedir.

Ayrıca incelenen dönemde yalnızca 2020 ve 2021 yıllarında memnuniyet oranı hedef değerin üzerinde gerçekleşmiş, diğer yıllarda ise hedef değerin altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, idari personelin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi 2020 yılında en yüksek seviyesine ulaşmış, ancak sonraki dönemde önemli ölçüde gerilemiştir. 2024 ve 2025 yıllarında gözlenen toparlanma olumlu bir gelişme olmakla birlikte, memnuniyet düzeyi henüz hedef değere ulaşamamıştır. Bu nedenle genel hizmetler alanında son yıllarda yaşanan memnuniyet kayıplarının nedenlerinin değerlendirilmesi ve iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi önem arz etmektedir.

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



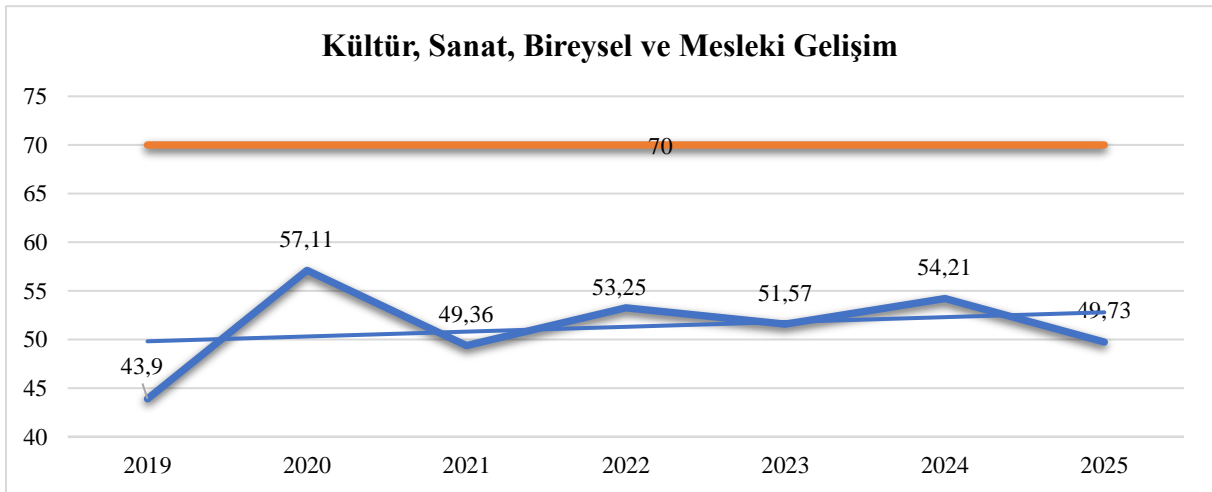
Grafik incelendiğinde idari personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %78,80 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, incelenen dönem içerisindeki en yüksek değer olarak dikkat çekmektedir. Takip eden yıllarda memnuniyet düzeyinde kademeli bir gerileme yaşanmış; oran 2020 yılında %75,42, 2021 yılında %76,16 ve 2022 yılında %71,58 olarak gerçekleşmiştir.

2023 yılında memnuniyet oranı %68,36'ya gerileyerek ilk kez hedef değeri olan %70'in altına düşmüştür. Düşüş eğilimi 2024 yılında da devam etmiş ve memnuniyet oranı %62,32 ile dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır. Ancak 2025 yılında %66,97'ye yükselerek önceki yıla göre belirgin bir toparlanma göstermiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bu durum, son yılda görülen iyileşmeye rağmen uzun vadede memnuniyet düzeyinde azalma yaşandığını göstermektedir. Ayrıca 2019-2022 döneminde memnuniyet oranları hedef değerin üzerinde gerçekleşirken, 2023 yılından itibaren hedef değerin altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, idari personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi dönem boyunca gerileme eğilimi göstermiştir. 2025 yılında gözlenen toparlanma olumlu bir gelişme olmakla birlikte memnuniyet düzeyi henüz hedef değere ulaşamamıştır. Özellikle 2023 ve 2024 yıllarında yaşanan belirgin düşüşler dikkate alındığında, hizmet kalitesi ve kullanıcı beklentilerine yönelik iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi önem taşımaktadır.

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



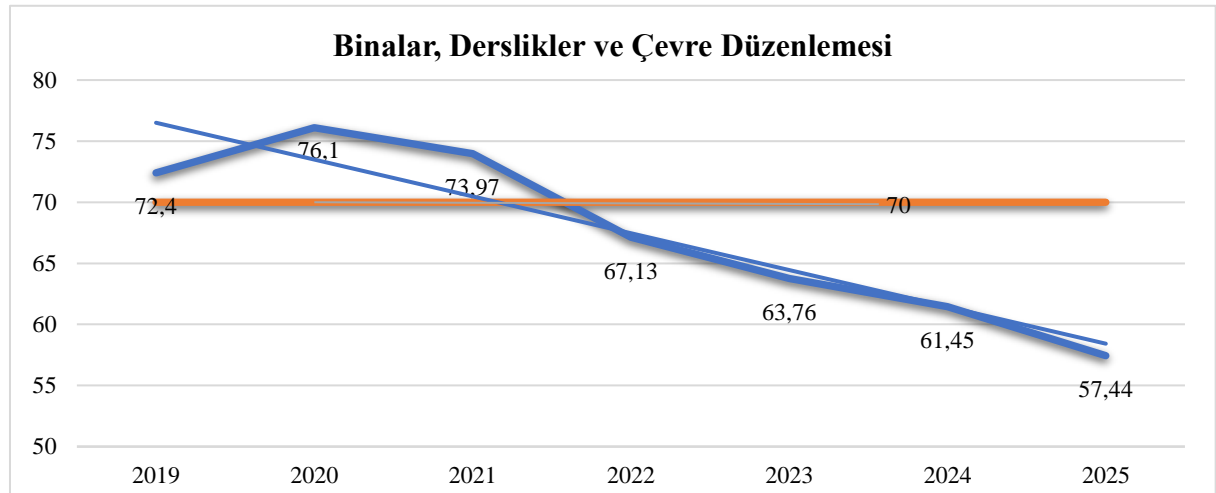
Grafik incelendiğinde idari personelin kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlediği, ancak genel olarak düşük seviyelerde kaldığı görülmektedir. 2019 yılında %43,90 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %57,11'e yükselerek dönem içerisindeki en yüksek artışlardan birini göstermiştir. Ancak bu yükseliş kalıcı olmamış ve 2021 yılında memnuniyet oranı %49,36'ya gerilemiştir.

2022 yılında memnuniyet düzeyi yeniden artarak %53,25'e yükselmiş, 2023 yılında %51,57'ye gerilemiş, 2024 yılında ise %54,21 ile dönem içerisindeki en yüksek ikinci seviyesine ulaşmıştır. Buna karşın 2025 yılında memnuniyet oranı yeniden düşerek %49,73 olarak gerçekleşmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde hafif yukarı yönlü bir eğilim göstermektedir. Bu durum, yıllar içerisinde dalgalanmalar yaşanmasına rağmen 2019 yılına kıyasla belirli ölçüde iyileşme sağlandığını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte memnuniyet oranının incelenen dönemin hiçbir yılında hedef değer olan %70'e ulaşamadığı görülmektedir. En yüksek değer elde edildiği 2020 yılında dahi memnuniyet oranı hedef değer yaklaşık 13 puan altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim alanındaki memnuniyet düzeyi dönem boyunca hedef değer oldukça altında seyretmiş ve istikrarlı bir yükseliş eğilimi gösterememiştir. 2024 yılında gözlenen iyileşmeye rağmen 2025 yılında yeniden düşüş yaşanması, bu alandaki faaliyetlerin idari personelin beklentilerini karşılamada yeterli düzeye ulaşamadığını göstermektedir. Bu nedenle özellikle mesleki gelişim, kişisel gelişim ve sosyal-kültürel etkinliklerin çeşitliliği ile erişilebilirliğinin artırılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi önem arz etmektedir.

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



Grafik incelendiğinde idari personelin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde belirgin bir düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir.

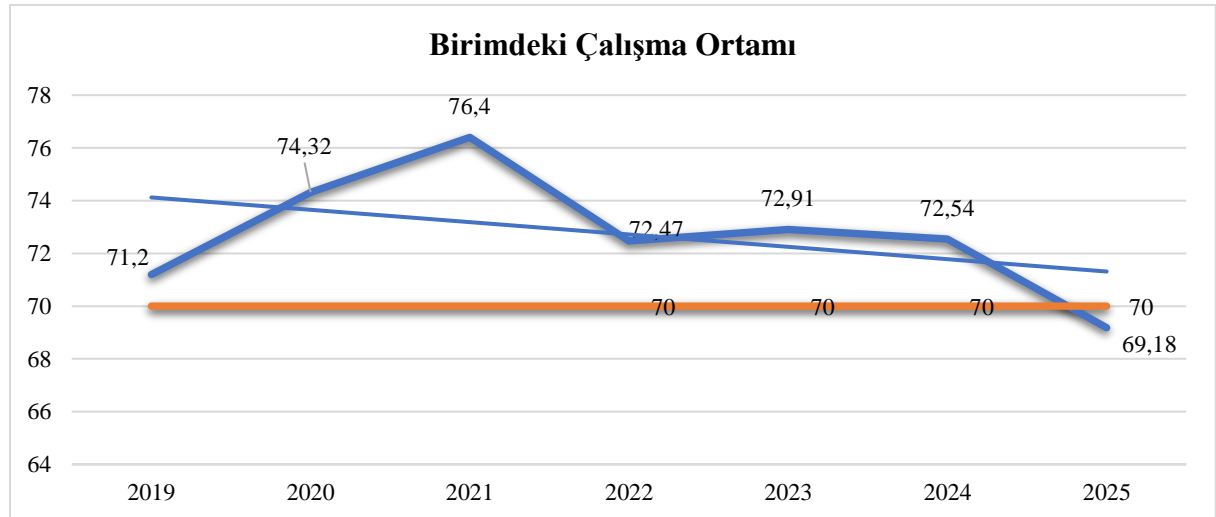
2019 yılında %72,40 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %76,10'a yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. 2021 yılında ise %73,97 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, yüksek seviyesini büyük ölçüde korumuştur.

Ancak 2022 yılından itibaren memnuniyet düzeyinde dikkat çekici bir gerileme başlamıştır. Memnuniyet oranı 2022 yılında %67,13'e düşerek hedef değer olan %70'in altına gerilemiş, 2023 yılında %63,76'ya, 2024 yılında %61,45'e ve 2025 yılında %57,44'e düşerek dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır.

Grafikte yer alan trend çizgisi de güçlü bir şekilde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Özellikle 2020 yılından sonra kesintisiz şekilde devam eden düşüş, fiziksel altyapı ve çevresel koşullara ilişkin memnuniyet algısında yıllar içerisinde önemli bir zayıflama yaşandığını göstermektedir. Ayrıca 2019, 2020 ve 2021 yıllarında memnuniyet oranları hedef değer üzerinde gerçekleşirken, 2022 yılından itibaren tüm yıllarda hedef değer altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyi dönem başında yüksek seviyelerde bulunmasına rağmen son dört yılda sürekli gerileme göstermiştir. Özellikle 2022 sonrasında yaşanan düşüş eğiliminin kesintisiz devam etmesi ve 2025 yılında memnuniyet oranının %57,44'e kadar gerilemesi, bu alanın idari personel açısından geliştirilmesi gereken öncelikli konulardan biri olduğunu ortaya koymaktadır. Fiziksel çalışma ortamları, çevre düzenlemeleri ve altyapı unsurlarına yönelik iyileştirme çalışmalarının memnuniyet düzeyinin artırılmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

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



Grafik incelendiğinde idari personelin birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir.

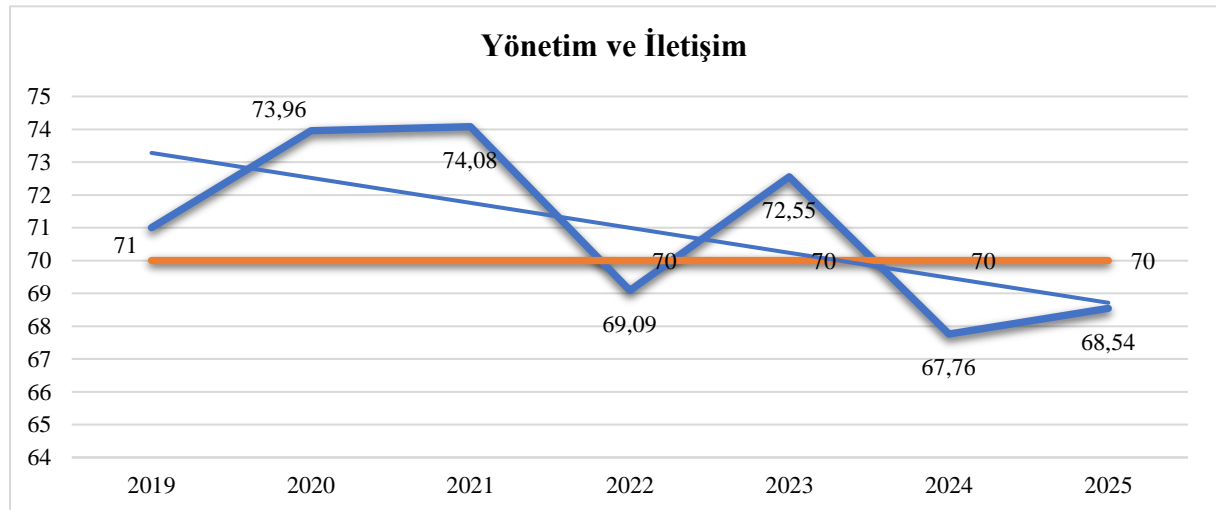
2019 yılında %71,20 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %74,32'ye yükselmiş ve 2021 yılında %76,40 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

2021 yılından sonra memnuniyet oranında gerileme yaşanmış ve 2022 yılında %72,47 olarak gerçekleşmiştir. 2023 yılında %72,91'e yükselerek sınırlı bir toparlanma gösteren memnuniyet düzeyi, 2024 yılında %72,54 ile benzer seviyesini korumuştur. Ancak 2025 yılında %69,18'e gerileyerek incelenen dönemde ilk kez hedef değer olan %70'in altına düşmüştür.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde hafif aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Buna rağmen 2019-2024 yılları arasında memnuniyet oranlarının tamamının hedef değer üzerinde gerçekleşmesi, çalışma ortamına ilişkin değerlendirmelerin uzun süre olumlu seyrettiğini göstermektedir. Ancak 2025 yılında yaşanan düşüş, son yıllarda gözlenen gerileme eğiliminin belirginleştiğine işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyi dönem boyunca görece yüksek seviyelerde seyretmiş ve büyük ölçüde hedef değer üzerinde kalmıştır. Bununla birlikte 2021 yılından sonra başlayan gerileme eğiliminin 2025 yılında hedef değer altına inilmesiyle daha görünür hale geldiği anlaşılmaktadır. Bu durum, çalışma koşulları, iş yükü dağılımı, iletişim ve birim içi işleyişe ilişkin unsurların idari personel tarafından yeniden değerlendirilmesi gereken alanlar arasında yer aldığını göstermektedir.

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



Grafik incelendiğinde idari personelin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlemekle birlikte genel olarak azalma eğilimi gösterdiği görülmektedir.

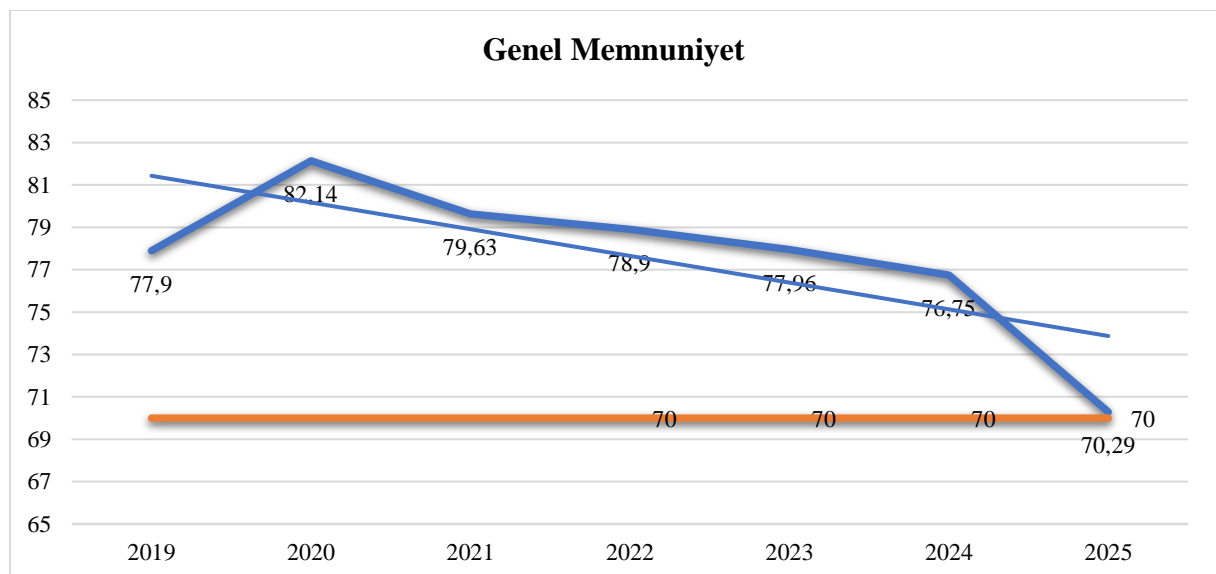
2019 yılında %71,00 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %73,96'ya yükselmiş ve 2021 yılında %74,08 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

2021 yılından sonra memnuniyet düzeyinde belirgin dalgalanmalar yaşanmıştır. 2022 yılında memnuniyet oranı %69,09'a gerileyerek hedef değer olan %70'in altına düşmüş, 2023 yılında ise %72,55'e yükselerek yeniden hedef değerinin üzerine çıkmıştır. Ancak bu iyileşme kalıcı olmamış; 2024 yılında memnuniyet oranı %67,76'ya düşmüş, 2025 yılında ise %68,54'e yükselmesine rağmen hedef değerinin altında kalmaya devam etmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Her ne kadar bazı yıllarda toparlanmalar yaşanmış olsa da, son yıllardaki değerlerin dönem başındaki seviyelerin altında kalması genel eğilimin olumsuz yönde olduğunu göstermektedir. Ayrıca 2019, 2020, 2021 ve 2023 yıllarında memnuniyet oranı hedef değerinin üzerinde gerçekleşirken, 2022, 2024 ve 2025 yıllarında hedef değerinin altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yönetim ve iletişim alanında 2021 yılına kadar yükselen bir memnuniyet eğilimi görülmüş, ancak sonraki yıllarda istikrarlı bir yapı korunamamıştır. Özellikle 2022 sonrasında yaşanan dalgalanmalar ve son iki yılda hedef değerinin altında kalan sonuçlar, idari personelin yönetsel süreçler, iletişim mekanizmaları ve karar alma süreçlerine ilişkin değerlendirmelerinde zayıflama yaşandığını göstermektedir. Bu nedenle yönetim ve iletişim boyutunun, memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik çalışmalar kapsamında öncelikli gelişim alanlarından biri olarak ele alınması önem taşımaktadır.

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



Grafik incelendiğinde idari personelin genel memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %77,90 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %82,14'e yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. 2021 yılında %79,63'e gerileyen memnuniyet düzeyi, sonraki yıllarda da kademeli olarak azalmaya devam etmiş; 2022 yılında %78,90, 2023 yılında %77,96 ve 2024 yılında %76,75 olarak gerçekleşmiştir.

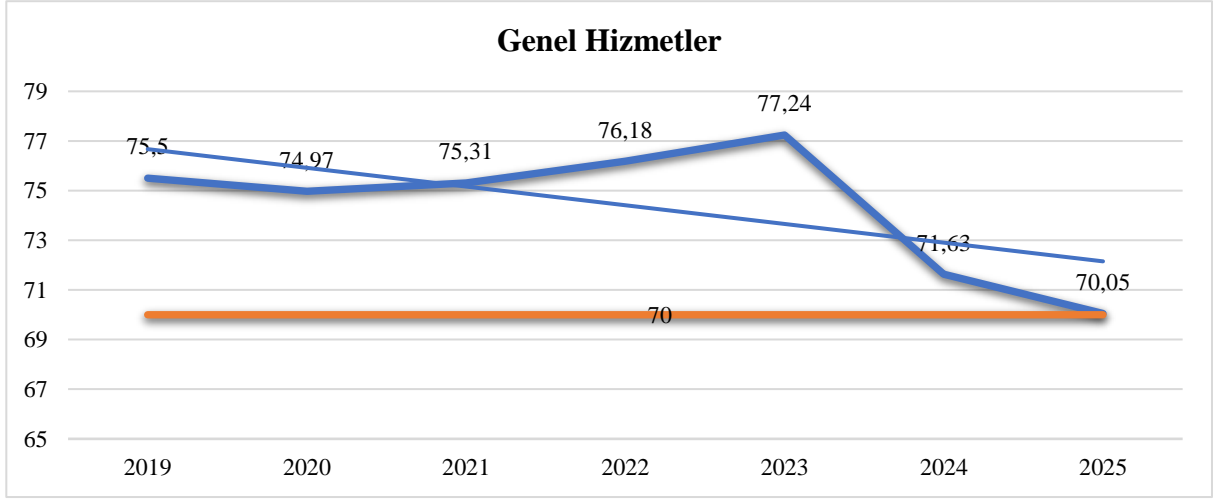
2025 yılında ise memnuniyet oranı %70,29'a gerileyerek dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır. Bununla birlikte elde edilen değer hedef memnuniyet düzeyi olan %70'in çok az üzerinde kalmıştır. Bu durum, genel memnuniyet düzeyinin halen hedef değeri karşıladığını ancak önceki yıllara kıyasla önemli ölçüde zayıfladığını göstermektedir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde belirgin bir düşüş eğilimine işaret etmektedir. Özellikle 2020 yılından itibaren genel memnuniyet oranında sürekli ve düzenli bir azalma yaşanması dikkat çekmektedir. Buna rağmen incelenen dönemin tamamında memnuniyet oranının hedef değer üzerinde gerçekleşmiş olması, idari personelin kuruma yönelik genel değerlendirmelerinin olumlu niteliğini koruduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, idari personelin genel memnuniyet düzeyi dönem boyunca yüksek seviyelerde seyretmiş ve tüm yıllarda hedef değer üzerinde gerçekleşmiştir. Ancak 2020 yılından sonra gözlenen sürekli düşüş eğilimi, özellikle çalışma ortamı, yönetim ve iletişim, genel hizmetler ile fiziksel altyapı alanlarında son yıllarda ortaya çıkan memnuniyet kayıplarının genel memnuniyet algısına da yansıdığını göstermektedir. Bu nedenle 2025 yılı sonuçları, genel memnuniyet düzeyinin korunabilmesi ve yeniden yükseltilebilmesi için memnuniyet düzeyinde gerileme yaşanan alanlara yönelik iyileştirme çalışmalarının önemini ortaya koymaktadır.

5.3. ÖĞRENCİLERİN YILLAR İÇİNDE MEMNUNİYET ORANLARI

Grafik 70: Öğrencilerin Yıllar İçinde Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik incelendiğinde öğrencilerin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %75,50 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %74,97'ye gerilemiş, 2021 yılında ise %75,31 ile yeniden yükselmiştir. Bu dönemde memnuniyet düzeyinin görece istikrarlı bir görünüm sergilediği dikkat çekmektedir.

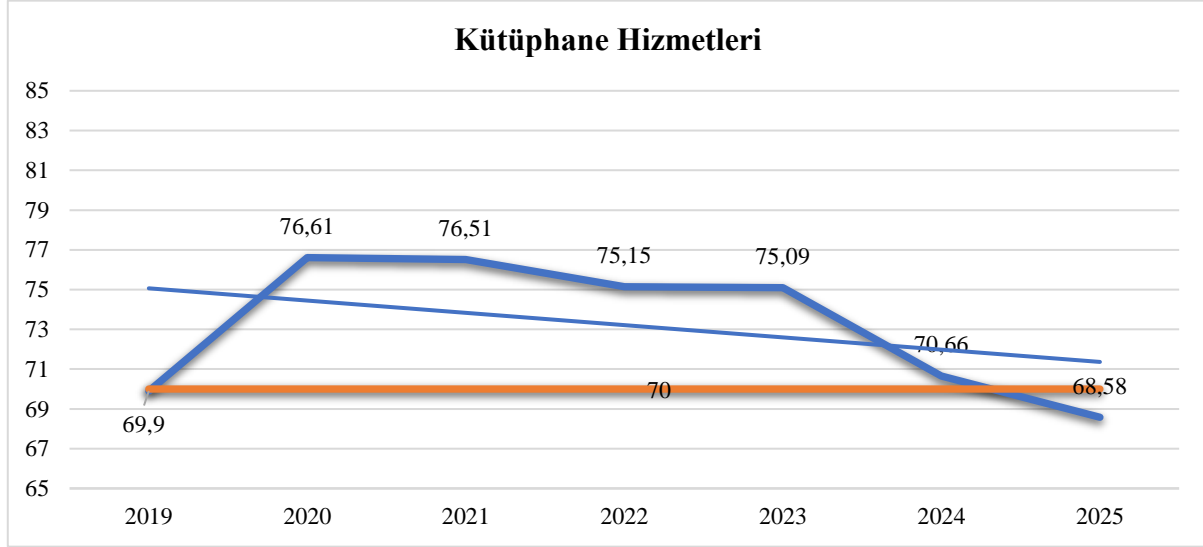
2022 yılında memnuniyet oranı %76,18'e yükselmiş, 2023 yılında ise %77,24 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Ancak bu olumlu görünüm sonraki yıllarda korunamamış; 2024 yılında memnuniyet oranı %71,63'e gerilemiş, 2025 yılında ise %70,05 olarak gerçekleşmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Özellikle 2023 yılından sonra yaşanan belirgin düşüş, genel hizmetlere ilişkin memnuniyet algısında zayıflama olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte incelenen dönemin tüm yıllarında memnuniyet oranının hedef değer olan %70'in üzerinde gerçekleşmiş olması dikkat çekmektedir. Ancak 2025 yılında elde edilen %70,05'lik değer, hedef seviyenin yalnızca çok az üzerinde kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi uzun yıllar boyunca hedef değer üzerinde ve yüksek seviyelerde seyretmiştir. Ancak 2023 yılından sonra gözlenen düşüş eğilimi sonucunda 2025 yılında memnuniyet oranı hedef değere oldukça yakın bir seviyeye gerilemiştir.

Bu durum, genel hizmetlere ilişkin memnuniyetin korunabilmesi ve yeniden yükseltilebilmesi için öğrenci beklentilerinin dikkatle değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Grafik 71: Öğrencilerin Yıllar İçinde Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik incelendiğinde öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda belirgin bir düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %69,90 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı hedef değer hemen altında kalırken, 2020 yılında %76,61'e yükselerek önemli bir artış göstermiştir. Memnuniyet düzeyi 2021 yılında %76,51 ile yüksek seviyesini korumuş, sonraki yıllarda ise kademeli bir azalma eğilimine girmiştir.

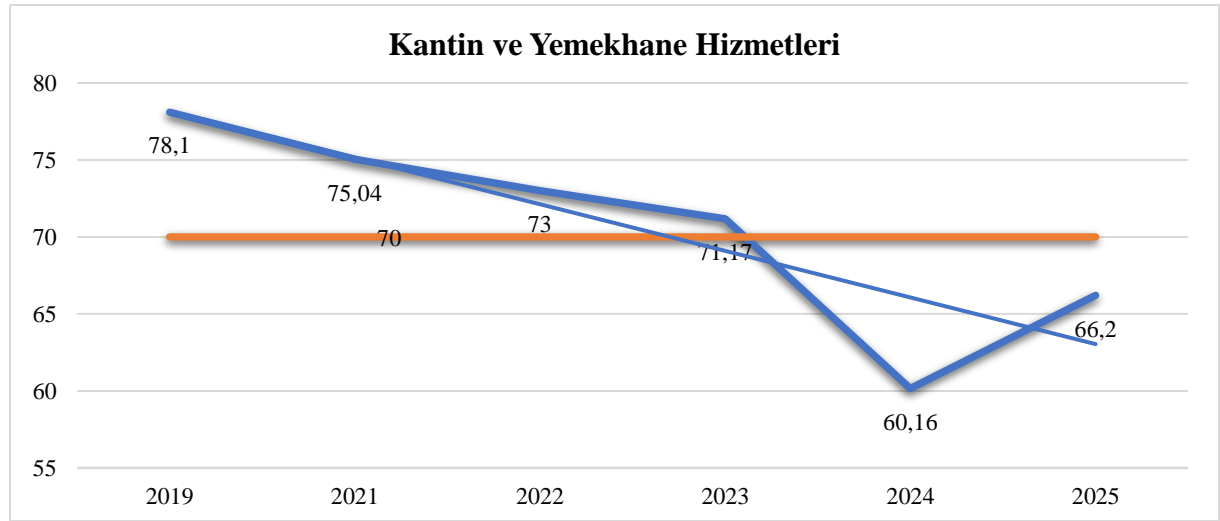
2022 yılında %75,15 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2023 yılında %75,09 ile benzer seviyede seyretmiştir. Ancak 2024 yılında memnuniyet düzeyi %70,66'ya gerileyerek dikkat çekici bir düşüş göstermiş, 2025 yılında ise %68,58'e düşerek incelenen dönem içerisindeki en düşük ikinci seviyesine ulaşmıştır. Böylece memnuniyet oranı 2025 yılında yeniden hedef değer olan %70'in altına gerilemiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Özellikle 2020-2023 döneminde %75 seviyelerinde seyreden memnuniyet oranının son iki yılda belirgin biçimde gerilemesi dikkat çekmektedir.

İncelenen dönemde yalnızca 2019 ve 2025 yıllarında memnuniyet oranı hedef değer hemen altında kalırken, diğer yıllarda hedef değer üzerinde gerçekleşmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi 2020-2023 döneminde oldukça yüksek seviyelerde seyretmiş, ancak son yıllarda belirgin bir düşüş eğilimi göstermiştir. 2025 yılında memnuniyet oranının hedef değer altına gerilemesi, kütüphane hizmetlerine ilişkin öğrenci beklentilerinin yeniden değerlendirilmesini gerektirmektedir. Özellikle fiziksel koşullar, kaynaklara erişim ve hizmet süreçlerine yönelik iyileştirmeler memnuniyet düzeyinin yeniden yükseltilmesine katkı sağlayabilir.

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



Grafik incelendiğinde öğrencilerin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %78,10 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, incelenen dönem içerisindeki en yüksek değer olarak dikkat çekmektedir.

Sonraki yıllarda memnuniyet düzeyi kademeli olarak gerilemiş; 2021 yılında %75,04, 2022 yılında %73,00 ve 2023 yılında %71,15 olarak gerçekleşmiştir.

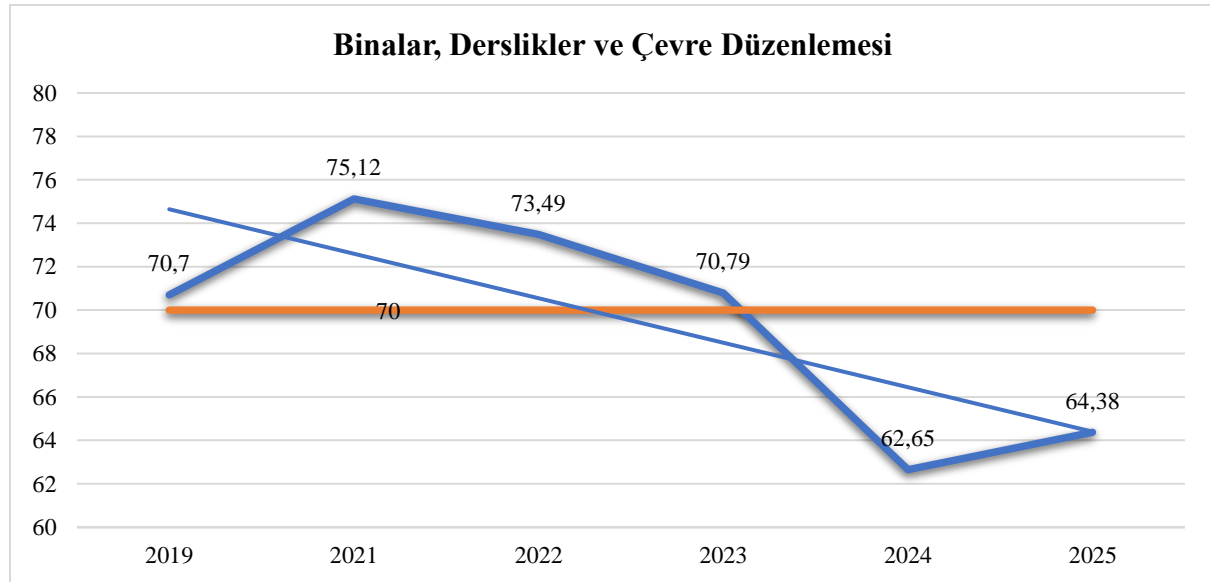
2023 yılına kadar memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in üzerinde kalmayı sürdürmüş olsa da, 2024 yılında %60,16'ya gerileyerek dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır. Bu düşüş, incelenen dönem içerisindeki en dikkat çekici değişimlerden biri olarak öne çıkmaktadır.

2025 yılında ise memnuniyet oranı %66,20'ye yükselerek önceki yıla göre belirgin bir toparlanma göstermiştir. Ancak bu iyileşmeye rağmen memnuniyet düzeyi hedef değer altında kalmaya devam etmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Özellikle 2019-2023 döneminde kademeli olarak azalan memnuniyet düzeyinin 2024 yılında keskin bir düşüş göstermesi ve 2025 yılında kısmi toparlanma yaşanması dikkat çekmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi dönem boyunca azalma eğilimi göstermiştir. 2025 yılında gözlenen iyileşme olumlu bir gelişme olmakla birlikte, memnuniyet oranı henüz hedef değere ulaşamamıştır. Bu durum, özellikle hizmet kalitesi, ürün çeşitliliği, fiyatlandırma ve fiziksel koşullar gibi öğrenci deneyimini etkileyen unsurların geliştirilmesine yönelik çalışmaların önemini ortaya koymaktadır.

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



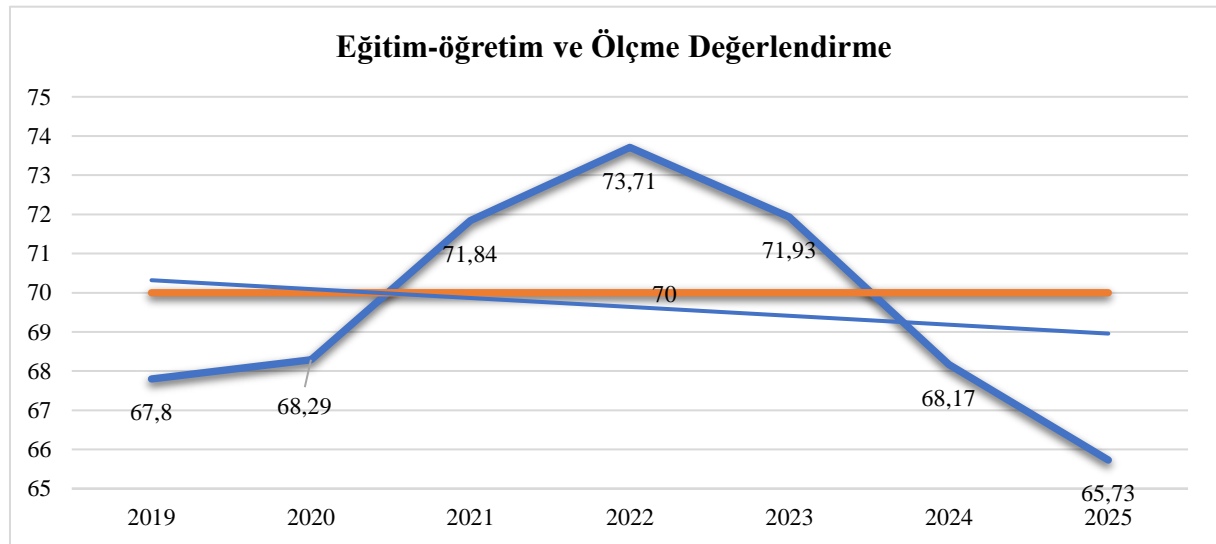
Grafik incelendiğinde öğrencilerin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak azalan bir eğilim gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %70,70 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı hedef değer hemen üzerinde yer alırken, 2021 yılında %75,12'ye yükselerek incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Bu olumlu görünüm 2022 yılında da büyük ölçüde korunmuş ve memnuniyet oranı %73,49 olarak gerçekleşmiştir. 2023 yılında memnuniyet düzeyi %70,79 ile hedef değer üzerinde kalmaya devam etmiş olsa da, önceki yıllara kıyasla gerileme göstermiştir. 2024 yılında ise memnuniyet oranı %62,65'e düşerek dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmış ve dikkat çekici bir kırılma ortaya çıkmıştır.

2025 yılında memnuniyet düzeyi %64,38'e yükselerek sınırlı bir toparlanma göstermiştir. Ancak bu iyileşmeye rağmen memnuniyet oranı hedef değer in altında kalmaya devam etmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde belirgin bir düşüş eğilimine işaret etmektedir. Özellikle 2021 yılından sonra başlayan gerilemenin 2024 yılında hız kazandığı ve 2025 yılında yalnızca kısmi bir iyileşme sağlandığı görülmektedir. Ayrıca 2019, 2021, 2022 ve 2023 yıllarında memnuniyet oranı hedef değer in üzerinde gerçekleşirken, 2024 ve 2025 yıllarında hedef değer in altında kalmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin memnuniyet düzeyi dönemin ilk yıllarında yüksek seviyelerde seyretmiş, ancak son yıllarda belirgin biçimde gerilemiştir. Özellikle 2024 yılında yaşanan keskin düşüş ve 2025 yılında hedef değer in altında kalmaya devam edilmesi, fiziksel altyapı, derslik koşulları ve çevre düzenlemelerine ilişkin öğrenci beklentilerinin tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Bu nedenle söz konusu alanların iyileştirilmesine yönelik çalışmaların sürdürülmesi, memnuniyet düzeyinin yeniden yükseltilmesi açısından önem taşımaktadır.

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



Grafik incelendiğinde öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlediği, ancak dönem sonunda belirgin bir düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %67,80 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in altında kalmış, 2020 yılında ise %68,29 ile sınırlı bir artış göstermesine rağmen hedef seviyeye ulaşamamıştır.

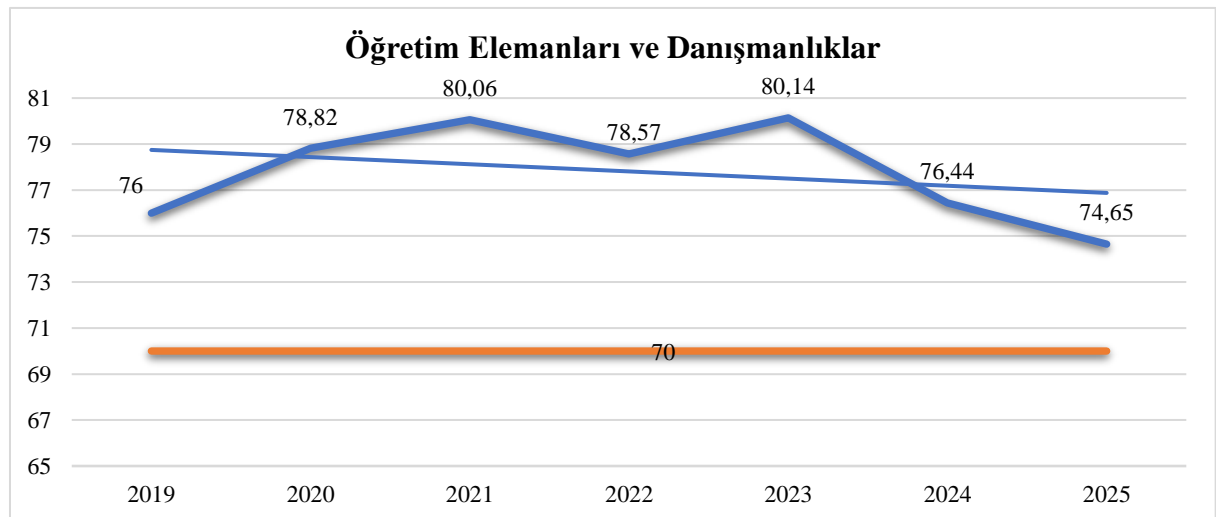
2021 yılında memnuniyet oranı %71,84'e yükselerek ilk kez hedef değerin üzerine çıkmış, 2022 yılında %73,71 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. 2023 yılında %71,93 olarak gerçekleşen memnuniyet düzeyi hedef değerin üzerinde kalmaya devam etmiş ve önceki yıllardaki olumlu görünüm büyük ölçüde korunmuştur.

Ancak 2024 yılında memnuniyet oranı %68,17'ye gerileyerek yeniden hedef değerin altına düşmüş, 2025 yılında ise %65,73'e gerileyerek dönem içerisindeki en düşük seviyesine yaklaşmıştır. Böylece son iki yılda eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme alanındaki memnuniyet düzeyinde belirgin bir zayıflama ortaya çıkmıştır.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde hafif aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Her ne kadar 2021-2023 döneminde memnuniyet oranları hedef değerin üzerinde gerçekleşmiş olsa da, son iki yılda yaşanan düşüş genel eğilimin olumsuz yönde şekillenmesine neden olmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyi 2021-2023 döneminde olumlu bir görünüm sergilemiş ve hedef değerin üzerine çıkmıştır. Ancak 2024 ve 2025 yıllarında yaşanan gerileme sonucunda memnuniyet oranı yeniden hedef seviyenin altına düşmüştür. Bu durum, öğrencilerin ders içerikleri, öğretim yöntemleri, ölçme-değerlendirme uygulamaları ve geri bildirim süreçlerine ilişkin beklentilerinin daha yakından değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Özellikle son yıllardaki düşüş eğiliminin nedenlerinin analiz edilmesi ve iyileştirme çalışmalarının bu doğrultuda planlanması önem taşımaktadır.

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



Grafik incelendiğinde öğrencilerin öğretim elemanları ve danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %76,00 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, 2020 yılında %78,82'ye yükselmiş ve 2021 yılında %80,06 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

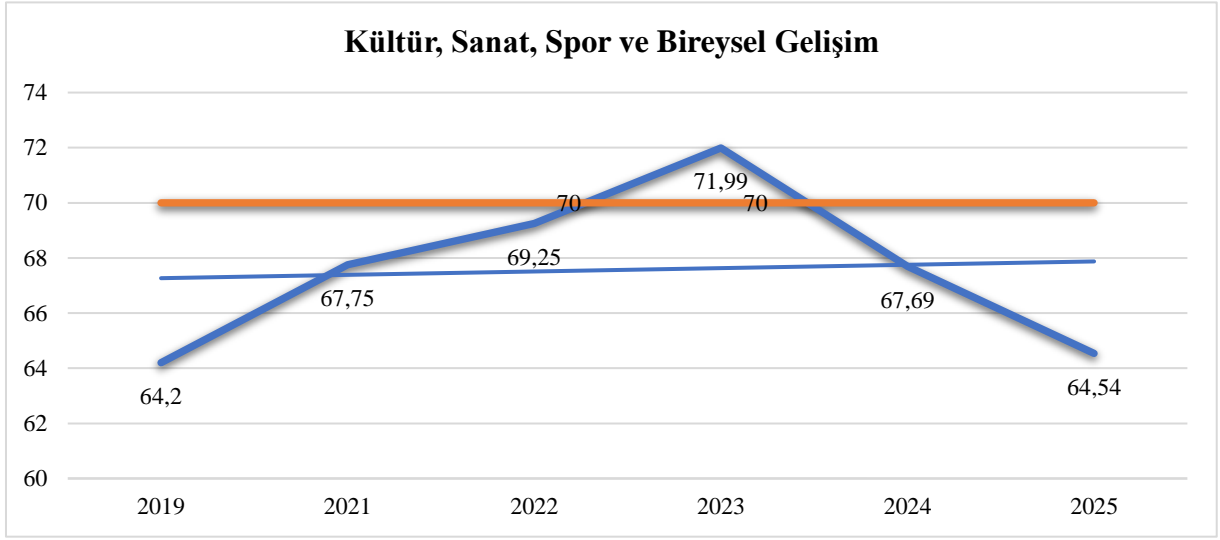
2022 yılında memnuniyet oranı %78,57'ye gerilemesine rağmen yüksek düzeyini korumuş, 2023 yılında ise %80,14'e yükselerek dönem içerisindeki en yüksek ikinci değerine ulaşmıştır. Bu sonuçlar, öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik yeterlilikleri, erişilebilirliği ve danışmanlık hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerinin uzun süre oldukça olumlu olduğunu göstermektedir.

Ancak 2024 yılında memnuniyet oranı %76,44'e gerilemiş, 2025 yılında ise %74,65 olarak gerçekleşmiştir. Böylece son iki yılda belirgin bir düşüş yaşanmasına rağmen memnuniyet düzeyi hedef değer olan %70'in üzerinde kalmaya devam etmiştir.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde hafif aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bununla birlikte incelenen dönemin tamamında memnuniyet oranlarının hedef değerlerin üzerinde gerçekleşmiş olması dikkat çekmektedir. En düşük değer olan 2019 yılı (%76,00) dahi hedef seviyenin oldukça üzerindedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğretim elemanları ve danışmanlık hizmetleri öğrenciler tarafından en olumlu değerlendirilen alanlardan biri olmayı sürdürmektedir. Bununla birlikte 2023 yılından sonra gözlenen düşüş eğilimi, öğrencilerin öğretim elemanlarıyla iletişim, danışmanlık süreçleri ve akademik destek hizmetlerine ilişkin beklentilerinde değişim yaşandığını göstermektedir. Buna rağmen 2025 yılı itibarıyla memnuniyet düzeyinin hâlen yüksek seviyelerde bulunması, bu alanın öğrenci memnuniyeti açısından güçlü yönlerden biri olmayı sürdürdüğünü ortaya koymaktadır.

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



Grafik incelendiğinde öğrencilerin kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde dalgalı bir seyir izlediği görülmektedir. 2019 yılında %64,20 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in altında kalmıştır. 2021 yılında %67,75'e yükselen memnuniyet düzeyi, 2022 yılında %69,25'e ulaşarak hedef değere oldukça yaklaşmıştır.

2023 yılında memnuniyet oranı %71,99'a yükselerek incelenen dönem içerisinde ilk ve tek kez hedef değerinin üzerine çıkmıştır. Bu sonuç aynı zamanda dönem içerisindeki en yüksek memnuniyet düzeyini temsil etmektedir. Ancak bu olumlu görünüm sonraki yıllarda korunamamış; 2024 yılında memnuniyet oranı %67,69'a gerilemiş, 2025 yılında ise %64,54'e düşerek 2019 yılındaki seviyelere yaklaşmıştır.

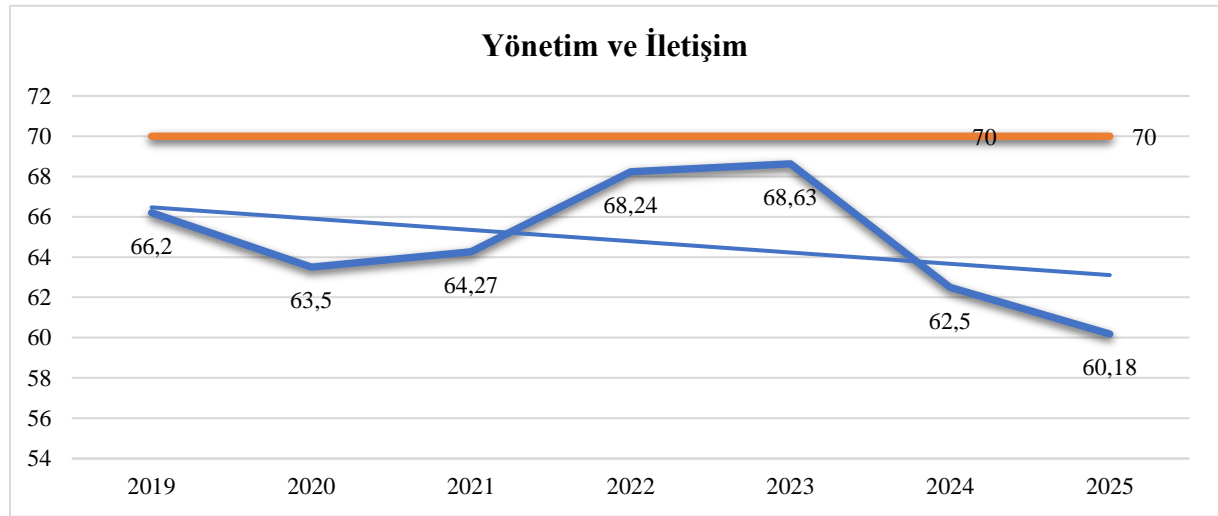
Grafikte yer alan trend çizgisi dönem genelinde hafif yukarı yönlü bir eğilime işaret etse de son iki yılda yaşanan düşüş dikkat çekmektedir.

Özellikle 2023 yılında elde edilen yüksek memnuniyet düzeyinin ardından 2024 ve 2025 yıllarında yaşanan gerileme, öğrencilerin kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlere ilişkin değerlendirmelerinde zayıflama olduğunu göstermektedir.

İncelenen dönemde yalnızca 2023 yılında memnuniyet oranı hedef değerinin üzerinde gerçekleşmiş, diğer tüm yıllarda ise %70 hedefinin altında kalmıştır. Bu durum, söz konusu alanın öğrenci memnuniyetinin görece düşük olduğu başlıklardan biri olmaya devam ettiğini göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında 2019-2023 döneminde kademeli bir iyileşme yaşanmış ve 2023 yılında hedef değerinin üzerine çıkılmıştır. Ancak sonraki iki yılda görülen belirgin düşüş sonucunda memnuniyet düzeyi yeniden hedef seviyenin altına gerilemiştir. Bu nedenle öğrenci kulüpleri, kültürel ve sanatsal etkinlikler, sportif faaliyetler ile bireysel gelişim programlarının nitelik ve çeşitliliğinin artırılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi önem taşımaktadır.

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



Grafik incelendiğinde öğrencilerin yönetim ve iletişim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde genel olarak düşük seviyelerde seyrettiği ve dönem sonunda belirgin bir gerileme gösterdiği görülmektedir. 2019 yılında %66,20 olarak gerçekleşen memnuniyet oranı, hedef değer olan %70'in altında kalmıştır. 2020 yılında %63,50'ye gerileyen memnuniyet düzeyi, 2021 yılında %64,27 ile sınırlı bir artış göstermiş ancak hedef seviyeye ulaşamamıştır.

2022 yılında memnuniyet oranı %68,24'e yükselmiş, 2023 yılında ise %68,63 ile incelenen dönem içerisindeki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Buna rağmen söz konusu yıllarda da memnuniyet oranı hedef değer olan %70'in altında kalmaya devam etmiştir.

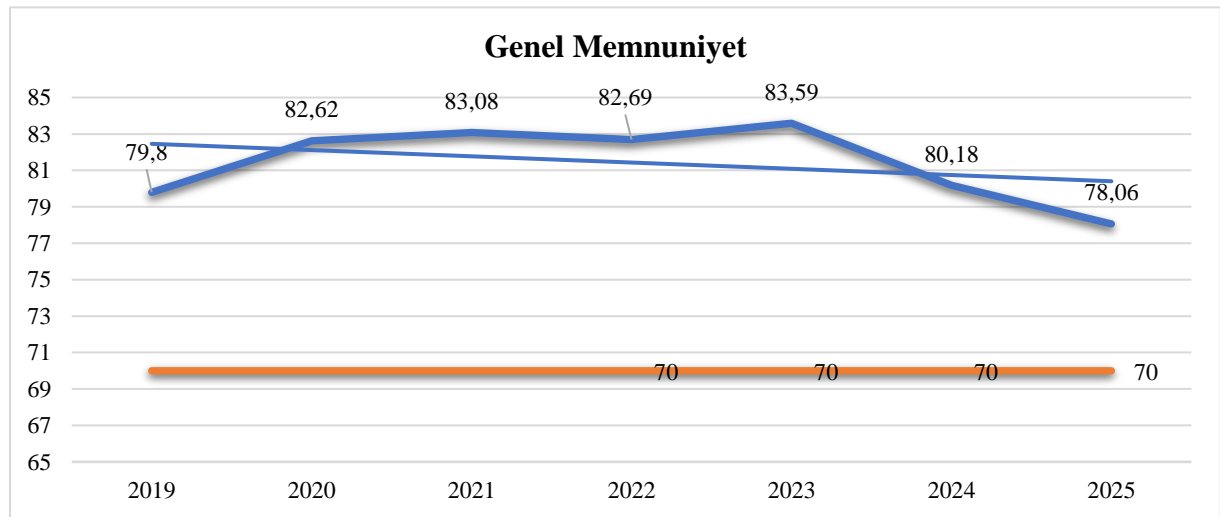
Bu durum, yönetim ve iletişim alanında gözlenen iyileşmenin öğrencilerin beklentilerini tam olarak karşılamaya yetmediğini göstermektedir.

2024 yılında memnuniyet oranı %62,50'ye gerileyerek dikkat çekici bir düşüş göstermiş, 2025 yılında ise %60,18'e düşerek incelenen dönem içerisindeki en düşük seviyesine ulaşmıştır. Böylece son iki yılda yönetim ve iletişim alanındaki memnuniyet düzeyinde belirgin bir zayıflama ortaya çıkmıştır.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. İncelenen dönemin hiçbir yılında memnuniyet oranının hedef değer olan %70'e ulaşamaması dikkat çekmektedir. Bu durum, yönetim ve iletişim başlığının öğrenci memnuniyetinin en düşük olduğu alanlardan biri olduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin yönetim ve iletişim süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyi dönem boyunca hedef değer altında kalmış ve özellikle 2024 sonrasında belirgin şekilde gerilemiştir. Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı, yöneticilerin öğrenci talep ve beklentilerine yaklaşımı, geri bildirim mekanizmalarının etkinliği ve iletişim kanallarının işleyişine ilişkin algıların memnuniyet düzeyini etkileyen temel unsurlar olduğu değerlendirilmektedir. Bu nedenle yönetim ve iletişim alanı, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmalarında öncelikli gelişim alanlarından biri olarak öne çıkmaktadır.

Grafik 78: Öğrencilerin Yıllar İçinde Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik incelendiğinde öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin 2019-2025 döneminde yüksek seviyelerde seyrettiği, ancak son yıllarda düşüş eğilimi gösterdiği görülmektedir.

2019 yılında %79,80 olarak gerçekleşen genel memnuniyet oranı, 2020 yılında %82,62'ye yükselmiş ve 2021 yılında %83,08 olarak gerçekleşmiştir. 2022 yılında %82,69 ile yüksek seviyesini koruyan memnuniyet düzeyi, 2023 yılında %83,59'a ulaşarak incelenen dönem içerisindeki en yüksek değerini elde etmiştir. 2023 yılına kadar genel memnuniyet oranlarının oldukça istikrarlı ve yüksek düzeylerde seyrettiği görülmektedir.

Ancak 2024 yılında memnuniyet oranı %80,18'e gerilemiş, 2025 yılında ise %78,06 olarak gerçekleşmiştir. Böylece son iki yılda belirgin bir düşüş yaşanmış olmakla birlikte memnuniyet düzeyi halen yüksek seviyesini korumaktadır.

Grafikte yer alan trend çizgisi de dönem genelinde hafif aşağı yönlü bir eğilime işaret etmektedir. Bununla birlikte incelenen dönemin tüm yıllarında genel memnuniyet oranının hedef değer olan %70'in oldukça üzerinde gerçekleşmiş olması dikkat çekmektedir. En düşük değer olan 2025 yılı sonucu dahi hedef seviyenin yaklaşık sekiz puan üzerindedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin üniversiteye ilişkin genel memnuniyet düzeyi dönem boyunca güçlü bir görünüm sergilemiş ve tüm yıllarda hedef değer üzerinde gerçekleşmiştir.

Ancak 2023 yılından sonra gözlenen düşüş eğilimi, özellikle yönetim ve iletişim, eğitim-öğretim, kütüphane hizmetleri ile fiziksel altyapıya ilişkin memnuniyet düzeylerinde son yıllarda yaşanan gerilemelerin genel memnuniyet algısına da yansımaya başladığını göstermektedir. Buna rağmen 2025 yılı itibarıyla genel memnuniyet düzeyinin yüksek seviyesini koruyor olması, öğrencilerin kuruma yönelik genel değerlendirmelerinin olumlu niteliğini sürdürdüğünü ortaya koymaktadır.