



GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ

MEMNUNİYET RAPORU

HAZIRLAYAN: KALİTE KOORDİNASYON BİRİMİ

2020

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	3
ŞEKİL LİSTESİ.....	3
YÖNETİCİ ÖZETİ.....	5
1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ.....	6
1.1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI.....	15
2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	21
2.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI...27	
3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	32
3.1. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI	33
EK 1: AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	38
EK 2: İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ.....	42
EK 3: ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ	45

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	7
Tablo 2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	21
Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri.....	32

ŞEKİLLER LİSTESİ

Grafik 1: Akademik Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları.....	7
Grafik 2: Akademik Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	8
Grafik 3: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	8
Grafik 4: Akademik Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları	9
Grafik 5: Akademik Personelin Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları	9
Grafik 6: Akademik Personelin Lisans/ÖnLisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları	10
Grafik 7: Akademik Personelin Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları	10
Grafik 8: Akademik Personelin Uzaktan Eğitime İlişkin Memnuniyet Oranları	11
Grafik 9: Akademik Personelin AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	12
Grafik 10: Akademik Personelin Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları	13
Grafik 11: Akademik Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	14
Grafik 12: Akademik Personelin Genel Memnuniyet Oranları	14
Grafik 13: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler	15
Grafik 14: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kütüphane Hizmetleri	15
Grafik 15: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim	16
Grafik 16: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programları	16
Grafik 17: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Ön Lisans/Lisans Programları	17
Grafik 18: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Lisansüstü Programlar	17
Grafik 19: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Uzaktan Eğitim- Öğretim ...	18
Grafik 20: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Araştırma ve Geliştirme	18
Grafik 21: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Akademik Birimdeki Çalışma Ortamı	19
Grafik 22: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim.....	19
Grafik 23: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet	20
Grafik 24: İdari Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları	22
Grafik 25: İdari Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	22
Grafik 26: İdari Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	23
Grafik 27: İdari Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları ..	23
Grafik 28: İdari Personelin Binalara, Ofisler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları	24
Grafik 29: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları	25
Grafik 30: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları	26
Grafik 31: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları.....	26

Grafik 32: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler	27
Grafik 33: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri	28
Grafik 34: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim	28
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Ofisler ve Çevre Düzenlemesi.....	29
Grafik 36: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı	30
Grafik 37: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim	31
Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet	31
Grafik 39: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	33
Grafik 40: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	33
Grafik 41: Öğrencilerin Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları	34
Grafik 42: Öğrencilerin Uzaktan Eğitime İlişkin Memnuniyet Oranları	35
Grafik 43: Öğrencilerin Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları	35
Grafik 44: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	36
Grafik 45: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları	37
Grafik 46: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları	37

YÖNETİCİ ÖZETİ

2020 yılı içerisinde akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyetlerini ölçmek üzere üç anket çalışması yapılmıştır. Akademik personel memnuniyet anketine 91 kişi, idari personel memnuniyet anketine 123 kişi, öğrenci memnuniyet anketine ise 694 kişi katılmıştır. Anket katılımcılarının profilleri rapor içerisinde detaylı olarak yer almaktadır.

Akademik personel memnuniyeti 11 ana başlıkta 82 ifade ile, idari personel memnuniyeti 7 ana başlıkta 52 ifade ile, öğrenci memnuniyeti ise 7 ana başlıkta 58 ifade ile ölçülmüştür. Kullanılan memnuniyet anketi formları raporun ekinde verilmiştir.

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

Genel anlamda ana başlıklara ilişkin olarak akademik personelin memnuniyet oranlarının hedeflenen memnuniyet oranından yüksek olduğu alanlar sırasıyla kütüphane hizmetleri (%80,57), ders verilen önlisans/lisans programları (%79,49), lisansüstü programlar (%76,27) ve genel hizmetlerdir (%75,93). En düşük memnuniyet oranı (%58,23) kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

İdari personelin memnuniyet oranlarında ise genel memnuniyet (%82,14), binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi (%76,1) kantin ve yemekhane hizmetleri (%75,42), genel hizmetler (%74,97) ve birimdeki çalışma ortamı (%74,32) hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir. En düşük memnuniyet oranı (%57,11) akademik personelde olduğu gibi kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

Öğrencilerin memnuniyet oranlarında da genel memnuniyet (%82,62), programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlık (%78,82), kütüphane hizmetleri (%76,61), genel hizmetler (%75,5) ile uzaktan eğitim ve öğretim (%71,6) hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir. Öğrencilerde en düşük memnuniyet oranı (%63,5) yönetim ve iletişime ilişkindir.

1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Akademik personel memnuniyeti toplam 11 ana başlıkta 82 ifade ile ölçülmüştür. Akademik personel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

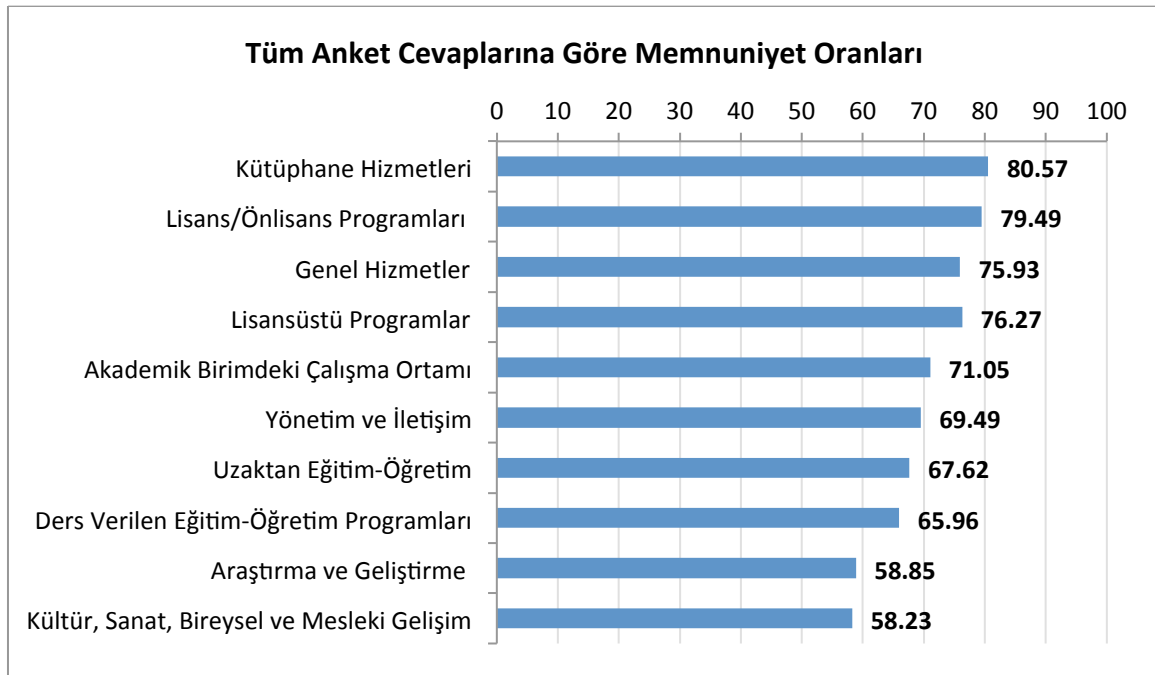
- Genel hizmetler,
- Kütüphane hizmetleri,
- Kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim,
- Ders verilen eğitim-öğretim programları (Ön lisans /Lisans Programları; Lisansüstü programlar)
- Ön lisans/lisans programları
- Lisansüstü programlar
- Uzaktan eğitim-öğretim
- Araştırma ve geliştirme
- Akademik birimdeki çalışma ortamı
- Yönetim ve iletişim
- Genel memnuniyet

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

Akademik personel memnuniyet anketine toplamda 91 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

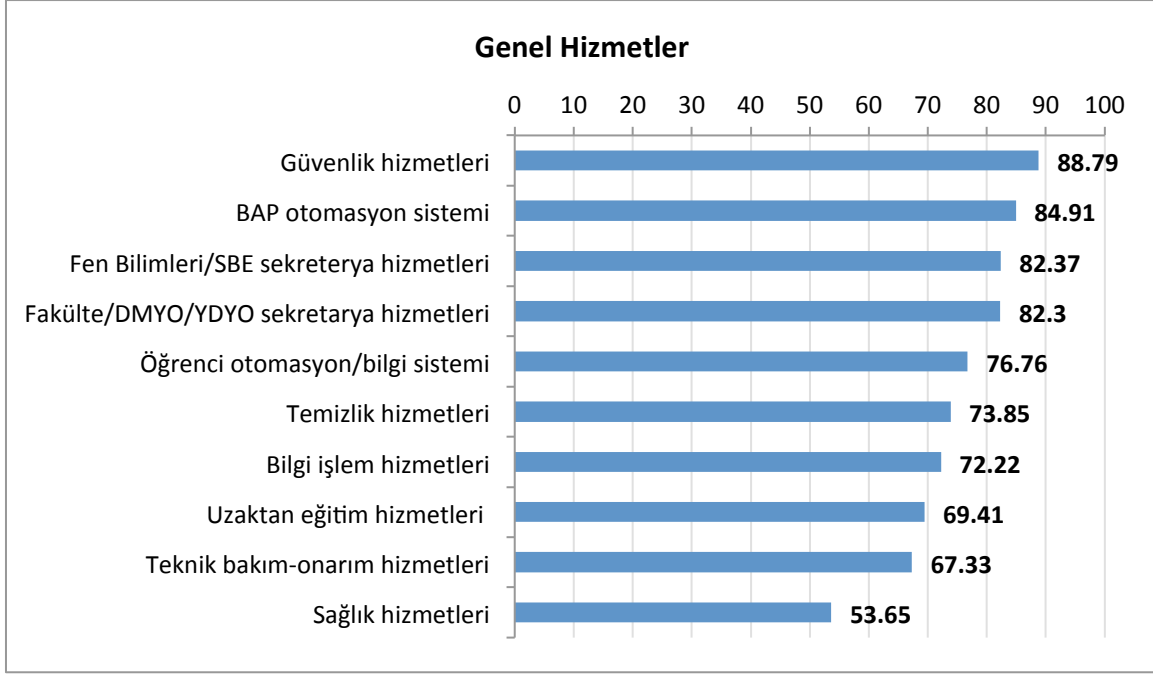
Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam	Pozisyon	Toplam
24-29	3	0-5 yıl	8	Kadın	35	Arş.Gör.	9
30-35	11	6-10 yıl	13	Erkek	56	Doç.Dr.	27
36-41	20	11-15 yıl	13			Dr.Öğr. Üyesi	14
42-47	22	16-20 yıl	26			Öğr.Gör.	17
48-53	19	20 yıldan fazla	31			Prof.Dr.	24
54-59	11						
60 ve üstü	5						
TOPLAM							91

Grafik 1: Akademik Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları

Grafik 1 'de görüldüğü üzere akademik personelin kütüphane hizmetleri, lisans/önlisans programları, genel hizmetler, lisansüstü programlar ve akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranları hedeflenen %70 memnuniyet oranının üzerindedir. En düşük memnuniyet oranı kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

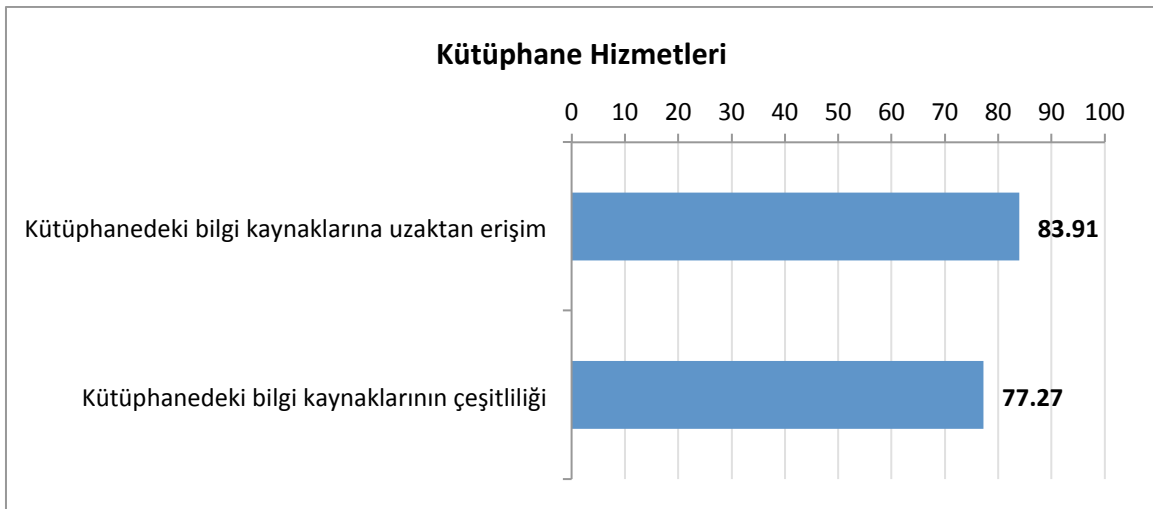
Grafik 2: Akademik Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



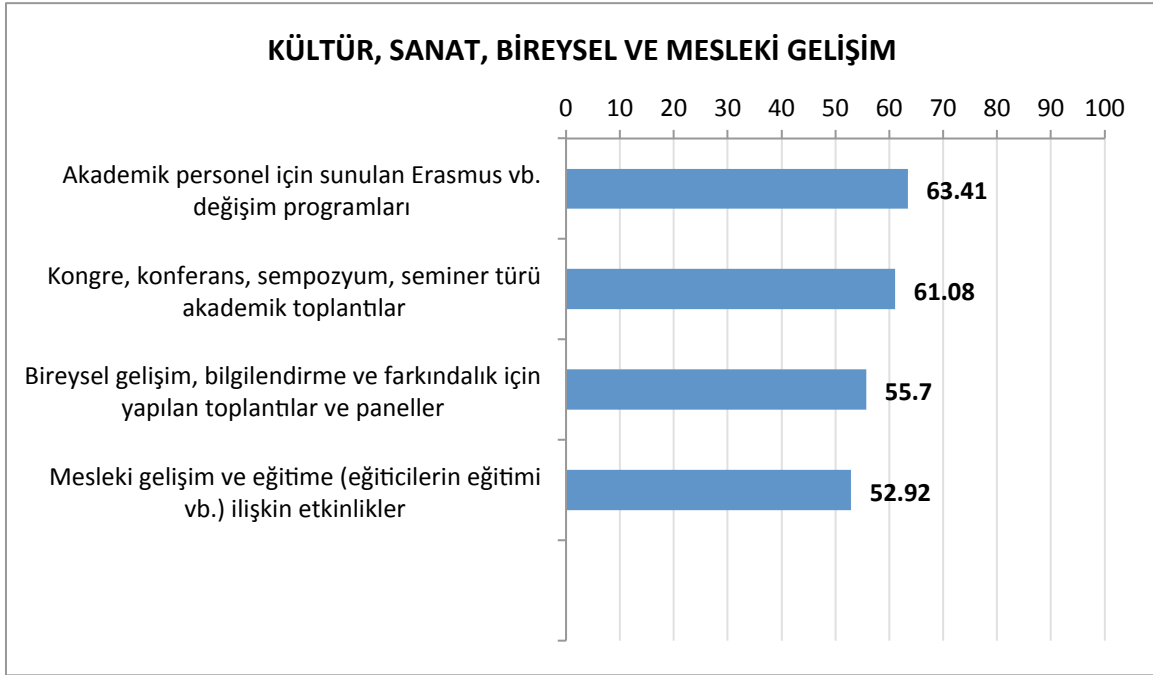
Grafik 2’de görüldüğü üzere, genel hizmetlere ilişkin akademik personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu alanlar güvenlik hizmetleri, BAP otomasyon sistemi ve sekreteryaya hizmetleridir. En düşük memnuniyet oranı sağlık hizmetlerine ilişkindir.

Grafik 3’te görüldüğü üzere gerek kütüphane kaynaklarına uzaktan erişim ve kaynakların çeşitliliği gerekse de kütüphanenin fiziki koşullarından memnuniyet oranı yüksektir.

Grafik 3: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları

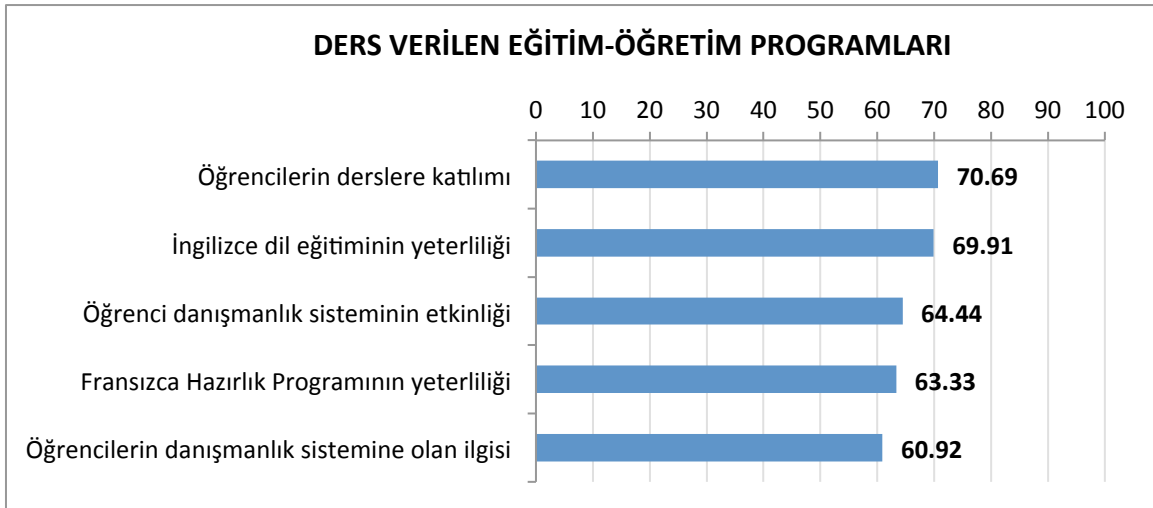


Grafik 4: Akademik Personelin Kùltür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



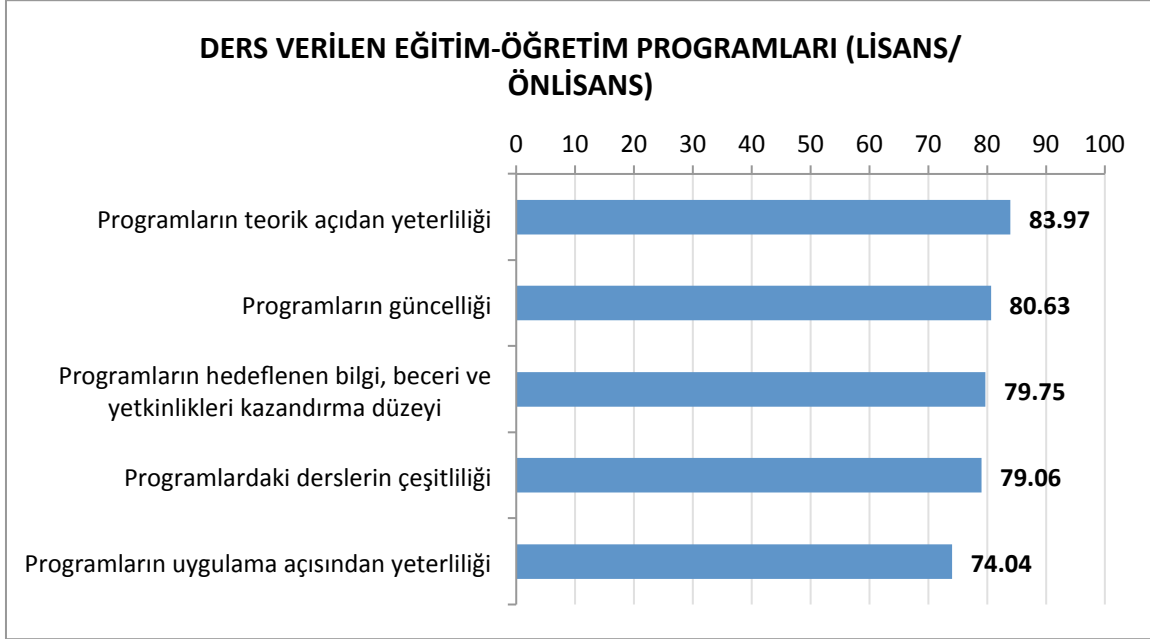
Akademik personelin en düşük memnuniyet oranına sahip olduğu ana başlık kùltür, sanat, bireysel ve mesleki gelişimdir. Grafik 4'te görüldüğü gibi, akademik personel bu başlıkta Erasmus vb. değişim programlarından ve kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılardan nispeten daha memnun iken, mesleki gelişim ve eğitime ilişkin etkinlikler en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 5: Akademik Personelin Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



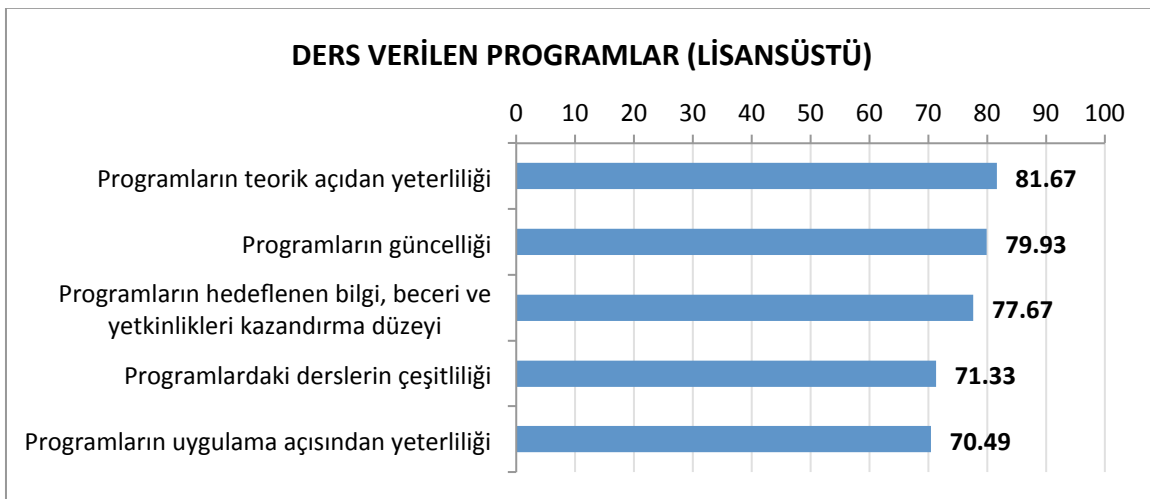
Grafik 5'te görüldüğü gibi, ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin olarak öğrencilerin derslere katılımı akademik personelin en yüksek memnuniyet oranına sahip olduğu alan iken, Fransızca hazırlık programı ve öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi en düşük memnuniyet oranına sahip alanlardır.

Grafik 6: Akademik Personelin Lisans/ÖnLisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



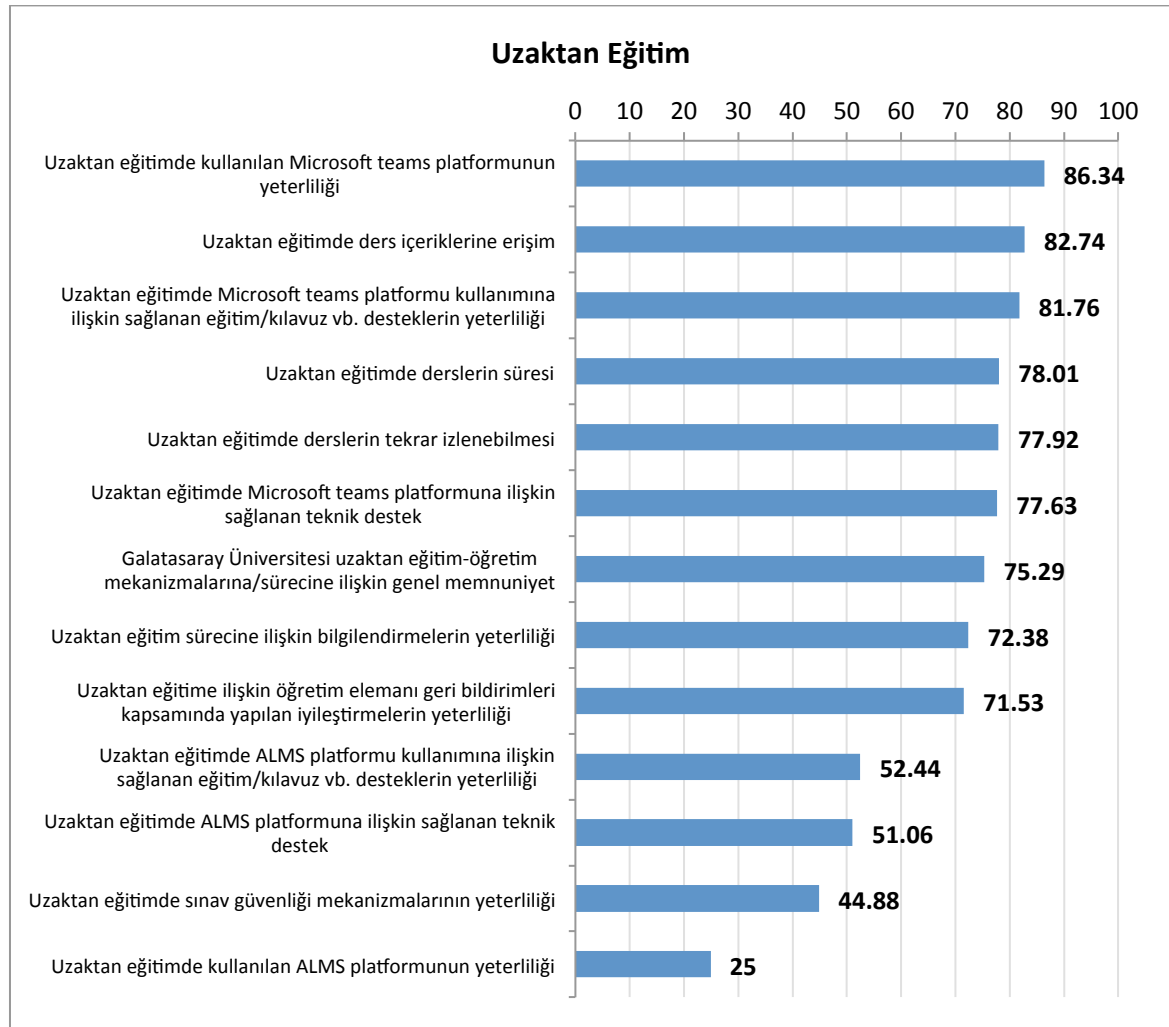
Yine ders verilen önlisans/lisans programları ile lisansüstü programlara ilişkin olarak Grafik 6 ve Grafik 7'de görüldüğü üzere programların teorik açıdan yeterliliği, derslerin çeşitliliği, güncelliği, program hedeflerine ulaşma düzeyi akademik personel bazında yüksek memnuniyet düzeyine sahip olunan alanlar iken, bu başlıkta derslerin uygulama açısından yeterliliği en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 7: Akademik Personelin Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları

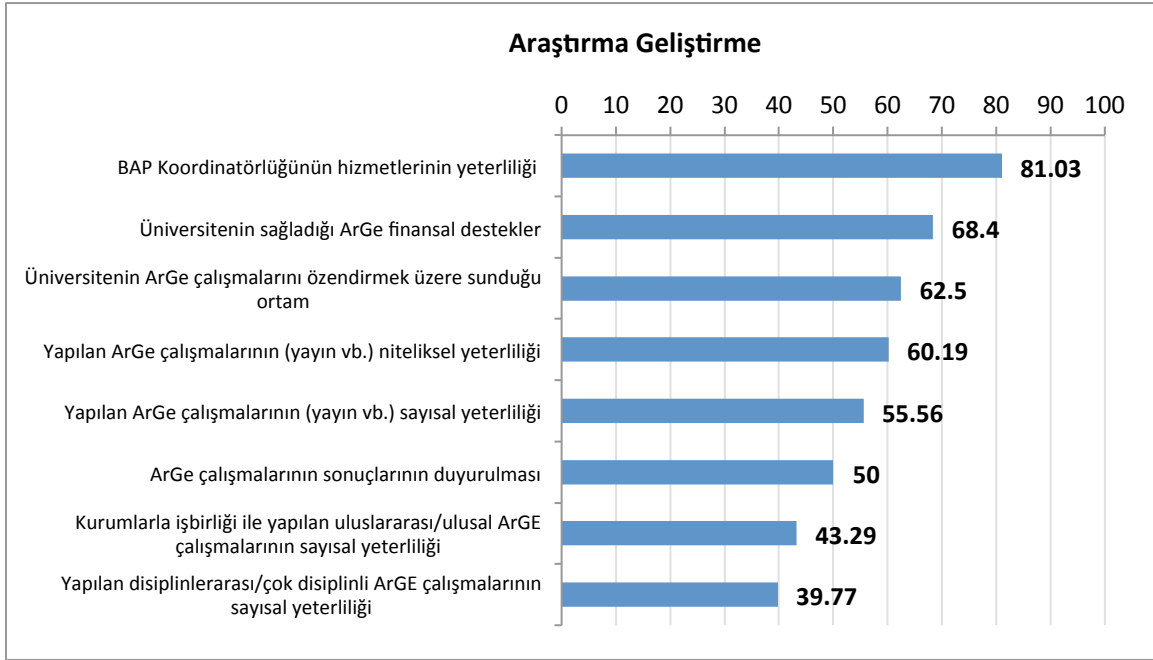


Grafik 8’de görüldüğü üzere uzaktan eğitime ilişkin kullanılan Microsoft Teams platformunun yeterliliği, uzaktan eğitimde ders içeriklerine erişim, uzaktan eğitimde Microsoft Teams platformu kullanımına ilişkin sağlanan eğitim/kılavuz vb. desteklerin yeterliliği akademik personel bazında yüksek memnuniyet düzeyine sahip olunan alanlar iken, bu başlıkta uzaktan eğitimde kullanılan ALMS platformunun yeterliliği en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 8: Akademik Personelin Uzaktan Eğitime İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 9: Akademik Personelin AR-Ge Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



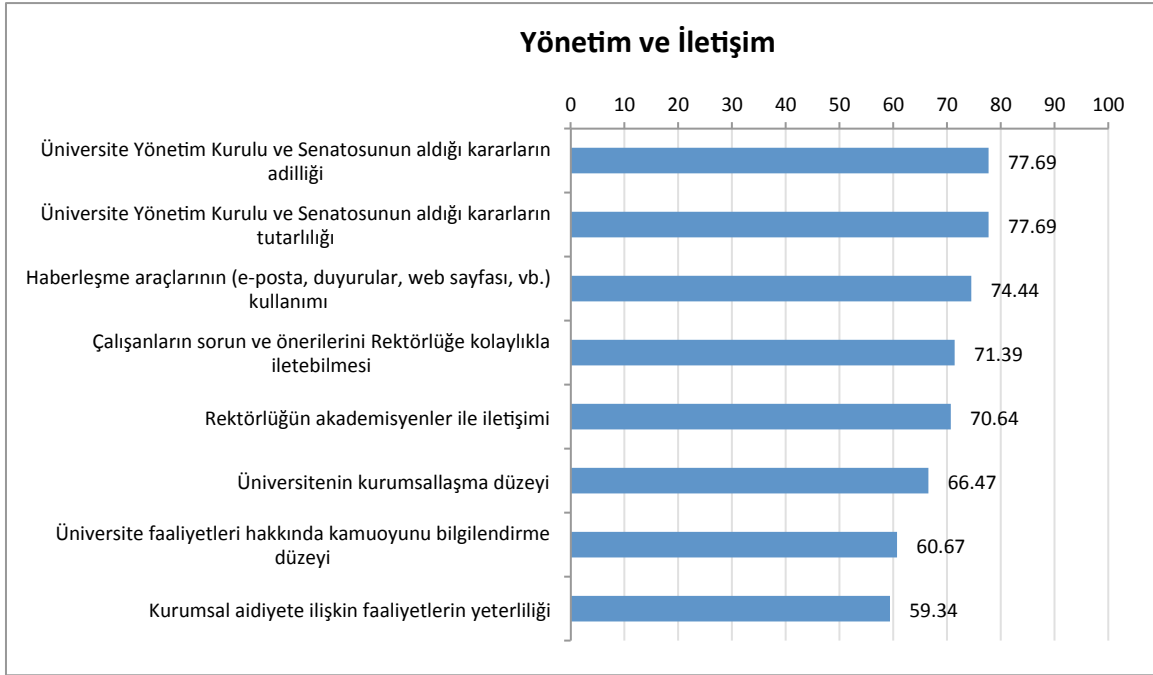
Grafik 9’da görüldüğü üzere araştırma-geliştirme hizmetlerine ilişkin olarak BAP hizmetlerinin yeterliliği akademik personelin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu alandır. Bu başlıkta kurumlarla işbirliği ile yapılan uluslararası/ulusal ArGE çalışmalarının sayısal yeterliliği ve yapılan disiplinler arası/çok disiplinli çalışmaların sayısal yeterliliği en düşük memnun olunan hususlardır.

Grafik 10: Akademik Personelin Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



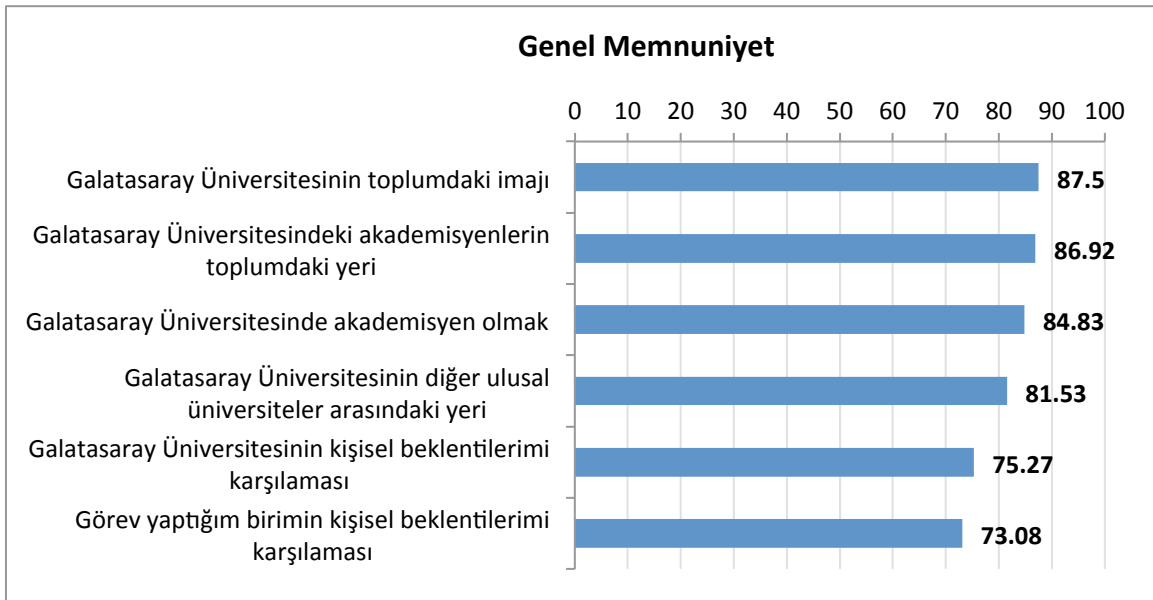
Akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin olarak Grafik 10'da görüldüğü üzere akademik personelin birimdeki öğretim elemanlarının yetkinliği, etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği ve yönetime sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi hususunda memnuniyet oranları yüksektir. Bu başlıkta birimdeki yetki ve sorumlulukların dengeli olması ve iş yüklerinin dengeli dağıtılması hususlarında ise memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 11: Akademik Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Yönetim ve iletişime ilişkin olarak Grafik 11’de görüldüğü üzere akademik personelin Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tarafsızlığı ve tutarlılığına ilişkin memnuniyet oranı yüksekken, kurumsal aidiyete ilişkin faaliyetlerin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 12: Akademik Personelin Genel Memnuniyet Oranları

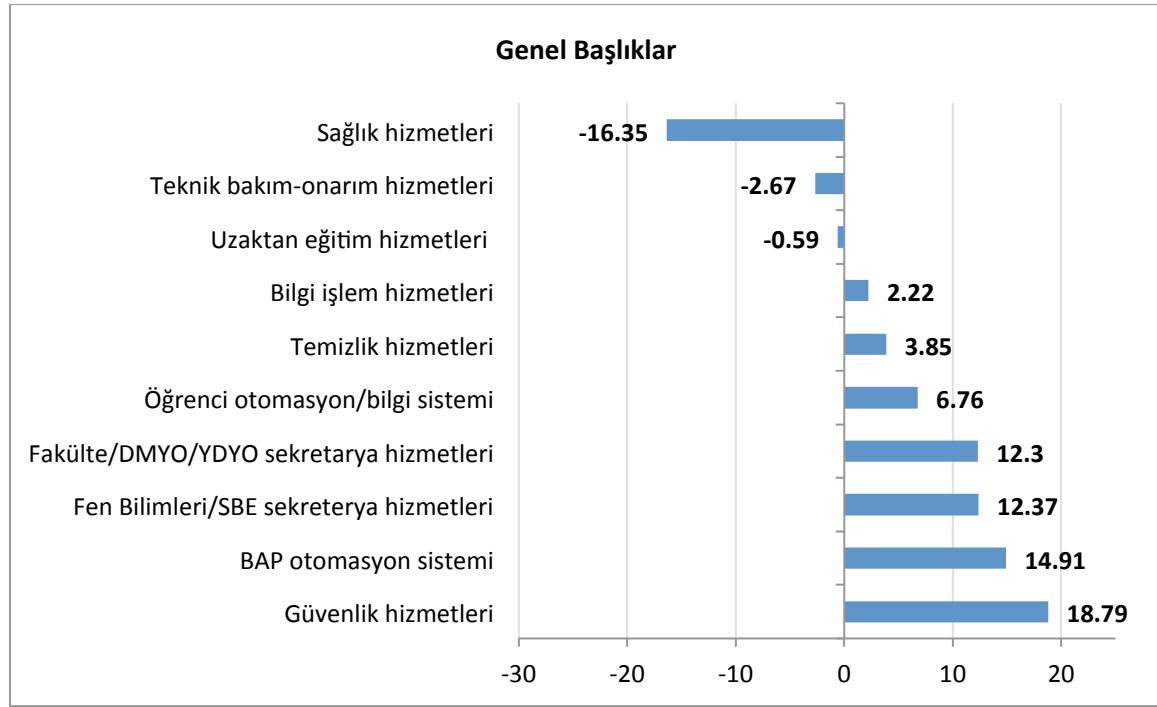


Genel olarak akademik personel Grafik 12’de görüldüğü gibi Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajından ve Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmaktan yüksek düzeyde memnundur.

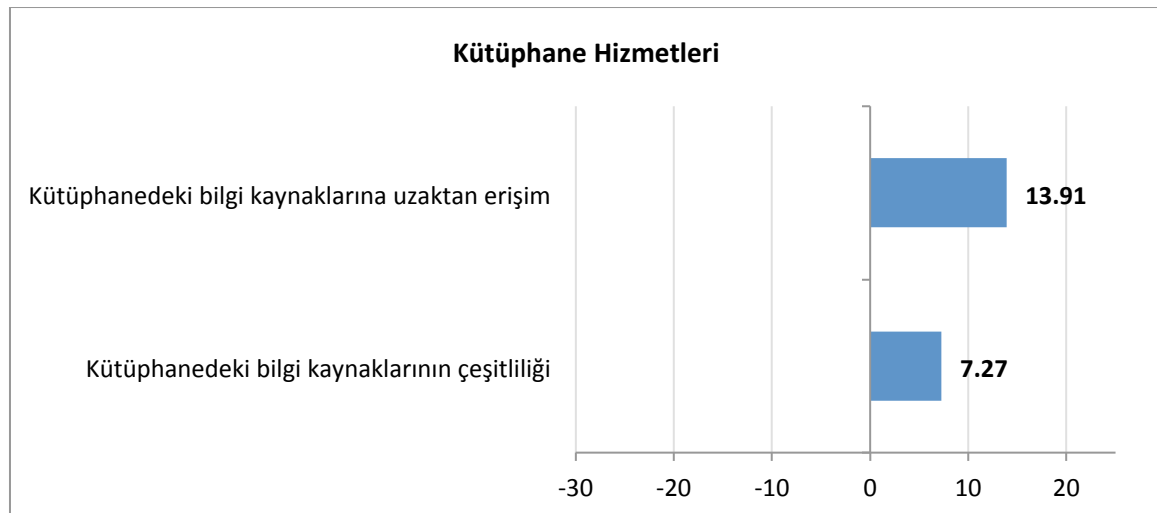
1.1.AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI

Akademik personel memnuniyet anketi ile ölçümlenen her bir ana başlığa ilişkin olarak mevcut memnuniyet oranının hedeflenen memnuniyet oranı olan %70'ten sapma düzeyleri Grafik 13- 23'de detaylı olarak verilmiştir.

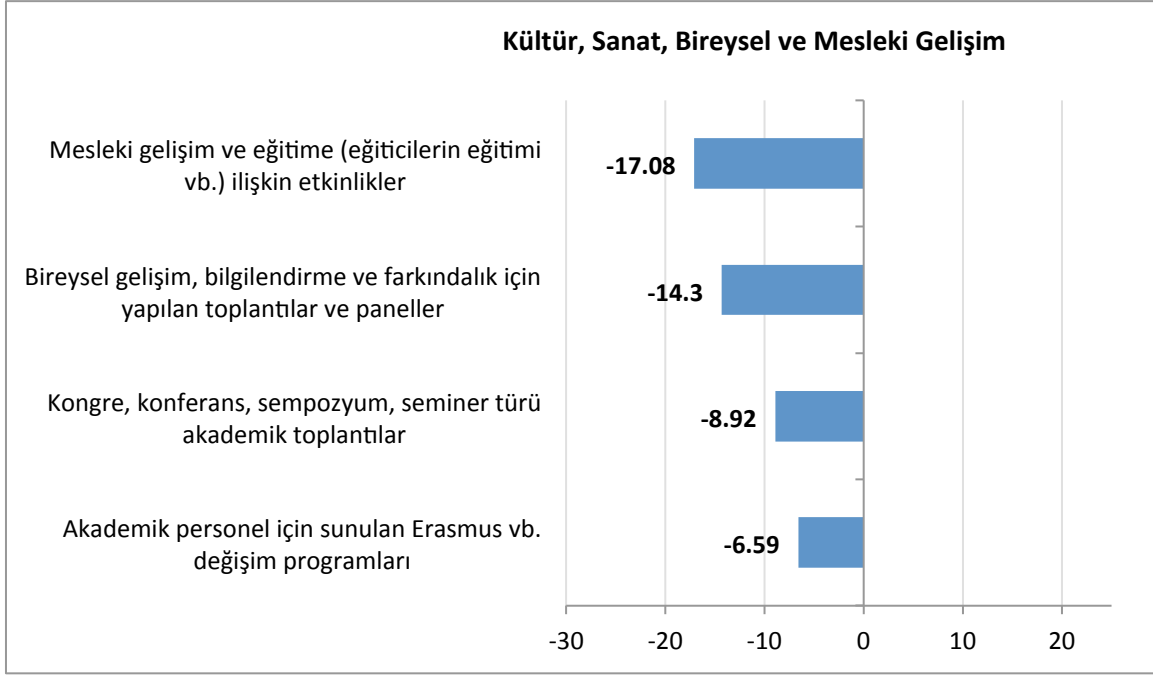
Grafik 13: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler



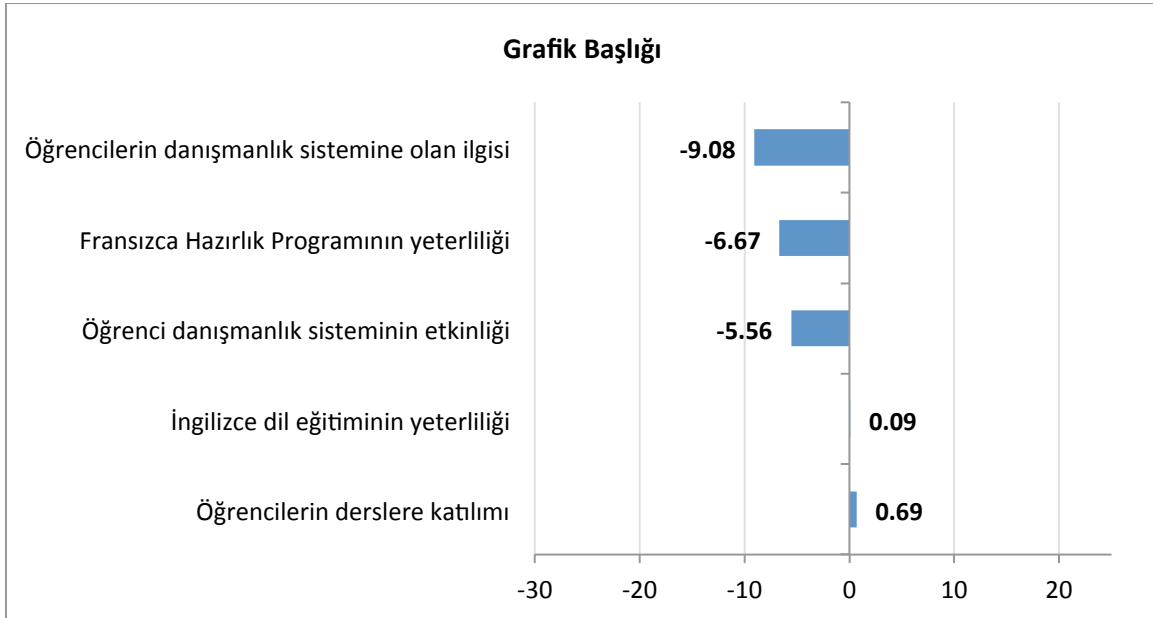
Grafik 14: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kütüphane Hizmetleri



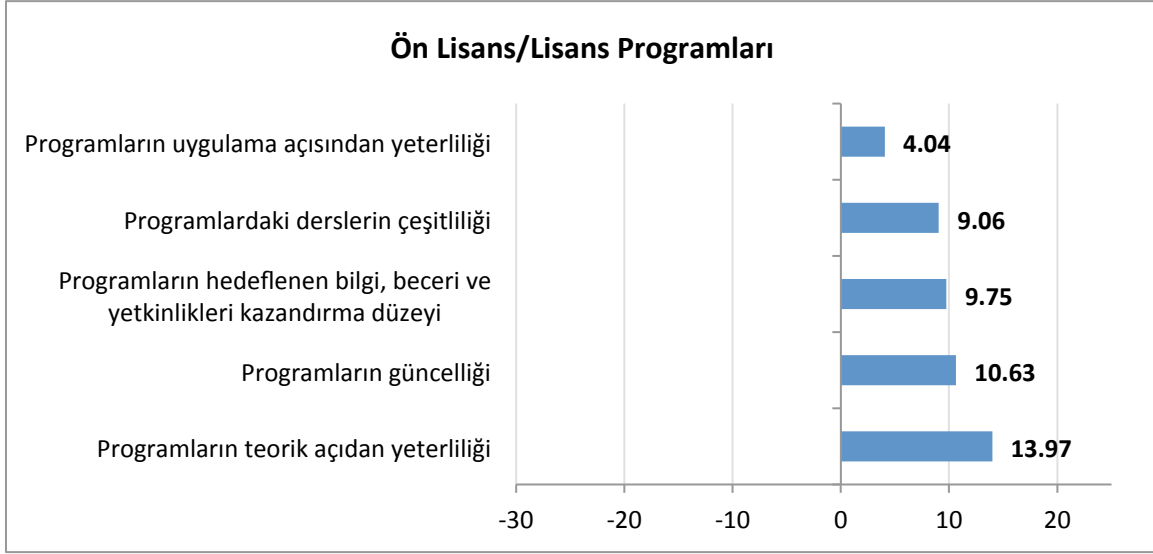
Grafik 15: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



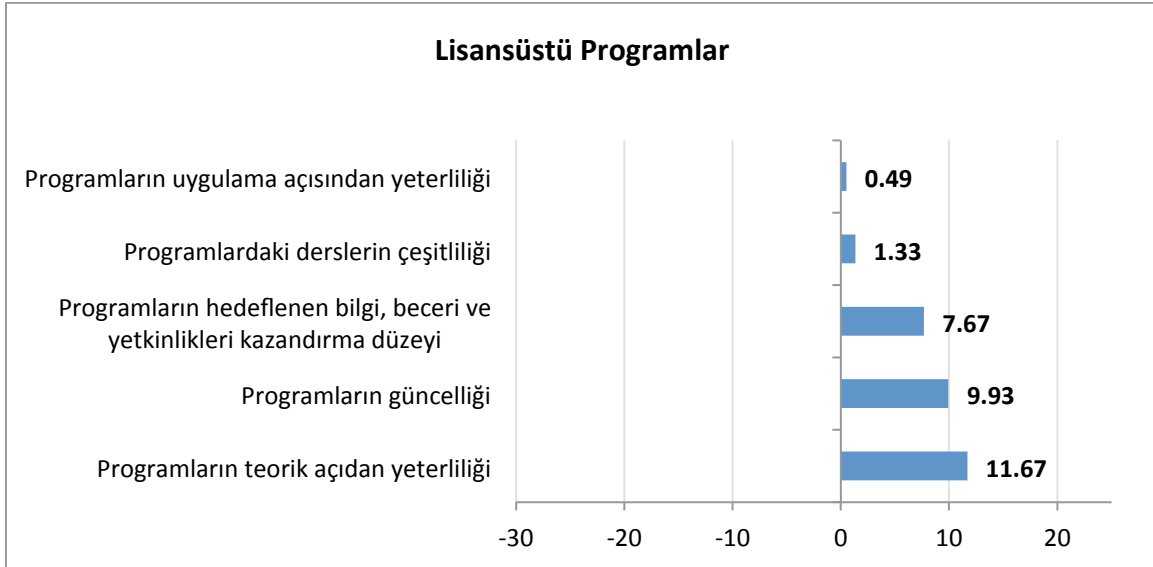
Grafik 16: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programları



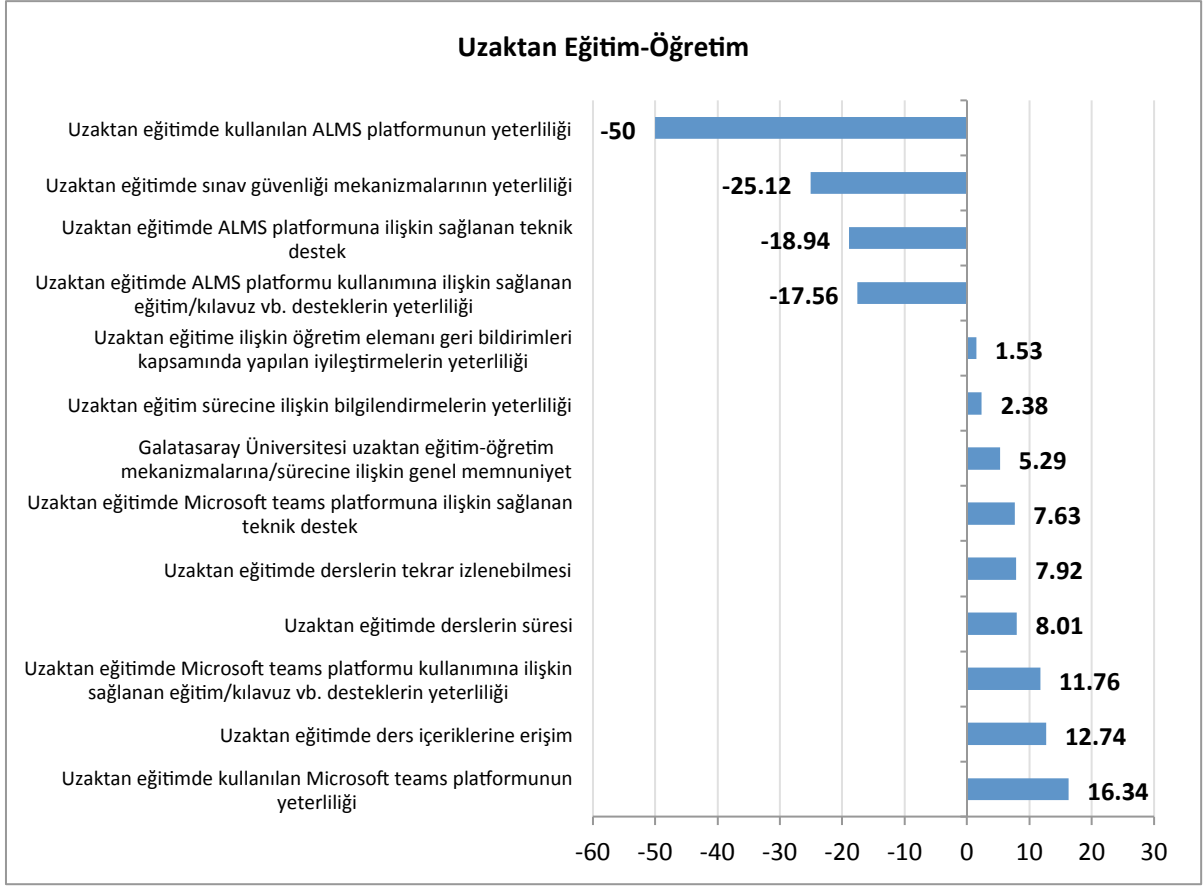
Grafik 17: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Ön Lisans/Lisans Programları



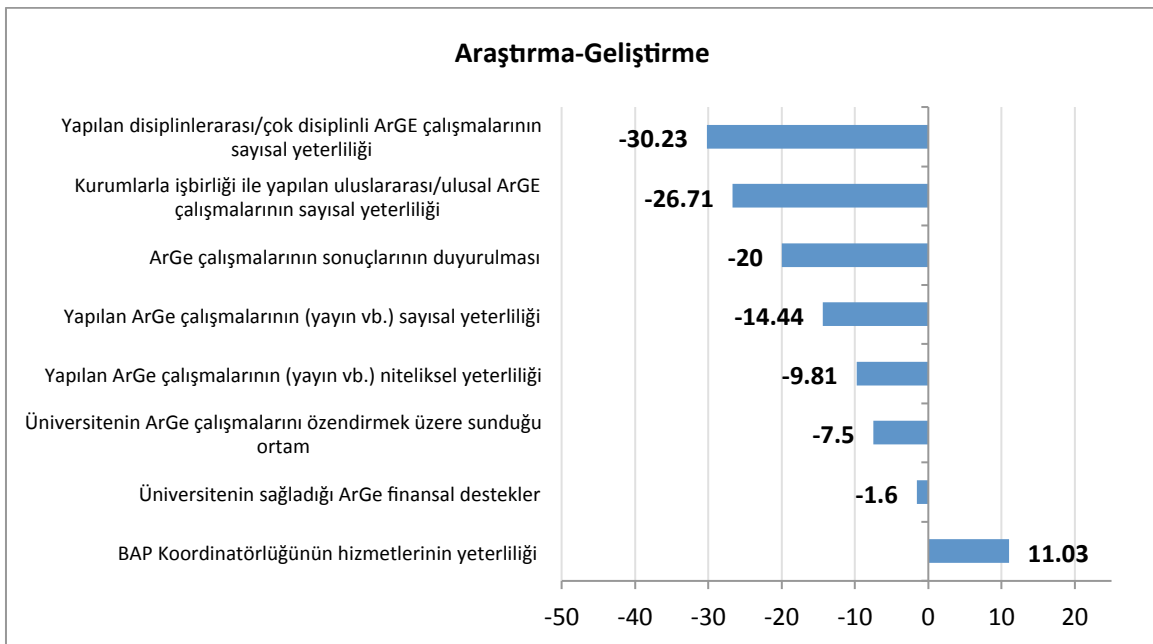
Grafik 18: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Lisansüstü Programlar



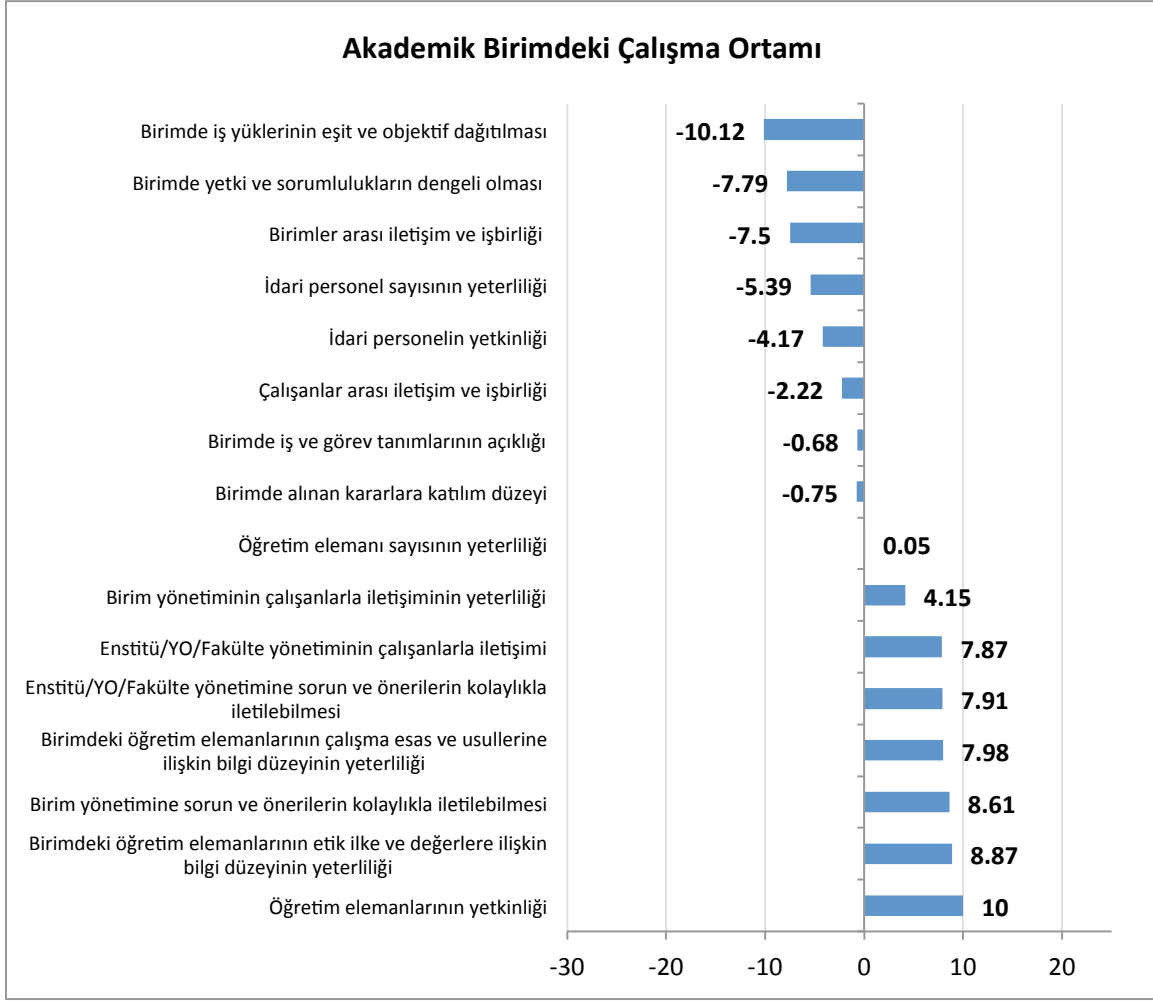
Grafik 19: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Uzaktan Eğitim-Öğretim



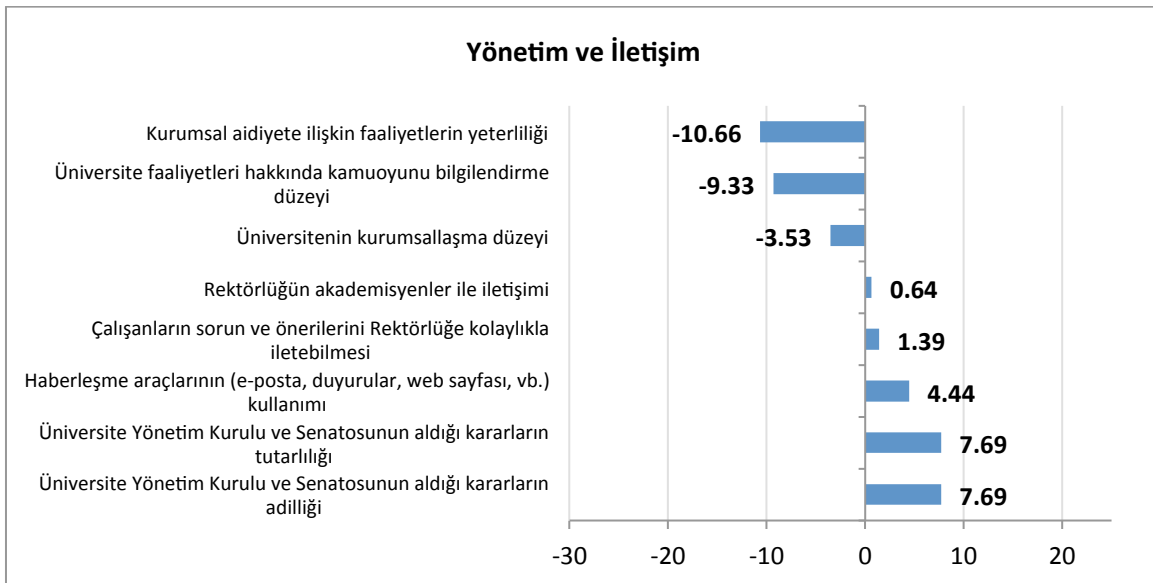
Grafik 20: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Araştırma ve Geliştirme



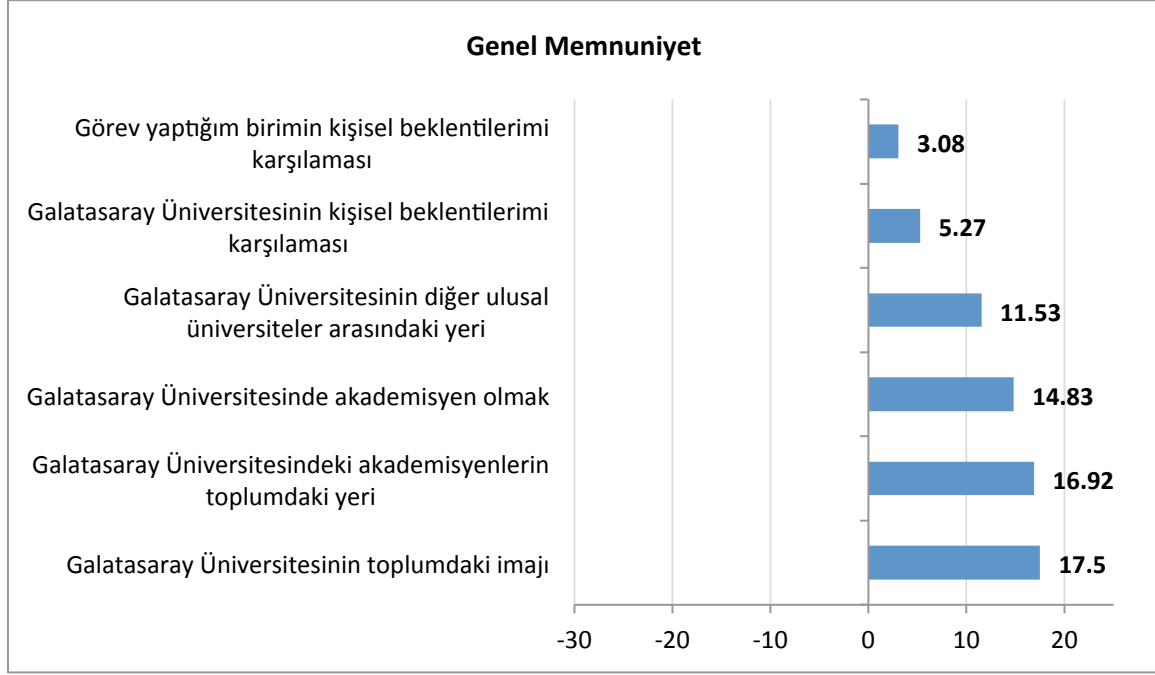
Grafik 21: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Akademik Birimdeki Çalışma Ortamı



Grafik 22: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim



Grafik 23: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet



2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

İdari personel memnuniyeti toplam 7 ana başlıkta 52 ifade ile ölçülmüştür. İdari personel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

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

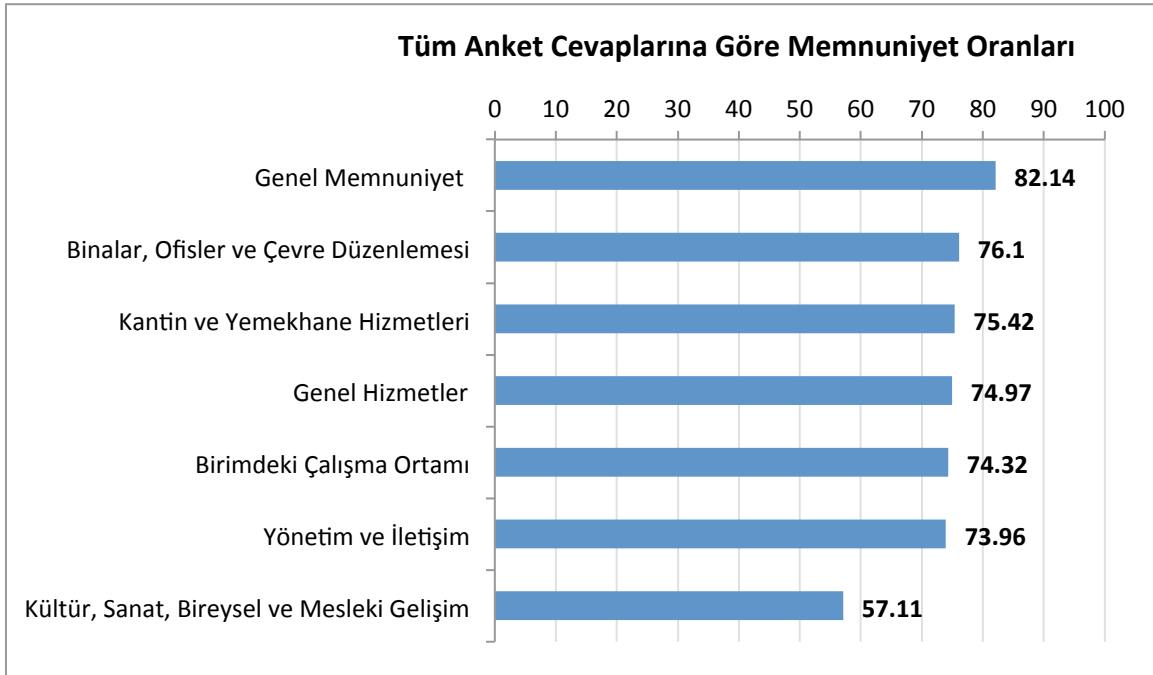
Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-2 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

İdari personel memnuniyet anketine toplamda 123 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

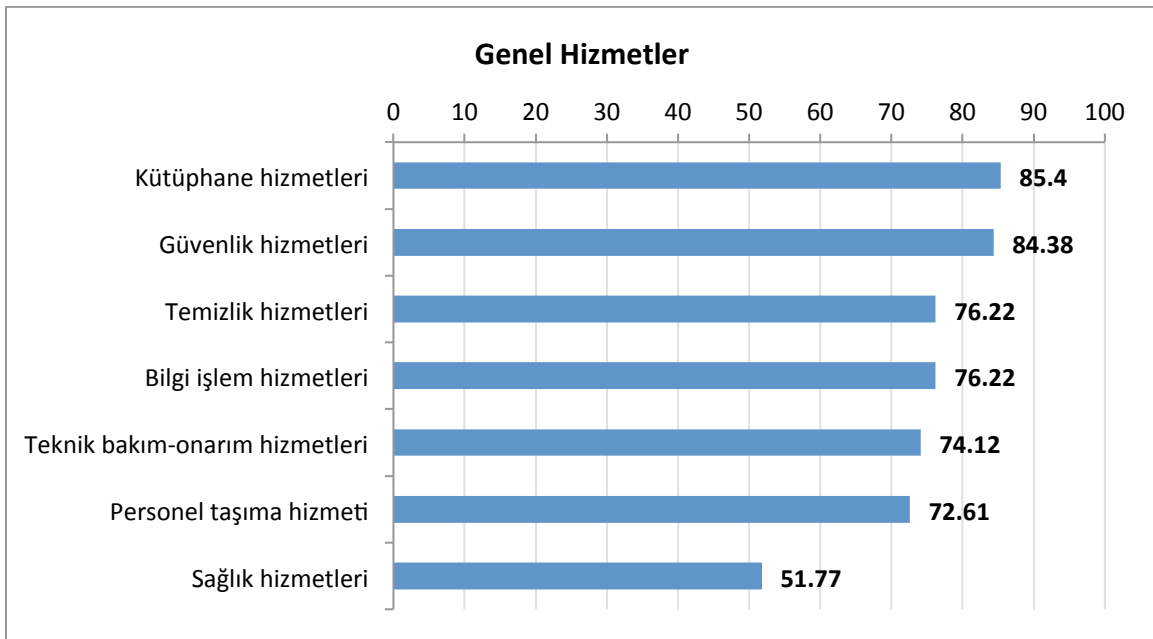
Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam
24-29	13	0-5 yıl	27	Kadın	59
30-35	26	6-10 yıl	21	Erkek	64
36-41	27	11-15 yıl	29		
42-47	31	16-20 yıl	14		
48-53	19	20 yıldan fazla	32		
54-59	5				
60 ve üstü	2				
TOPLAM					123

Grafik 24: İdari Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları



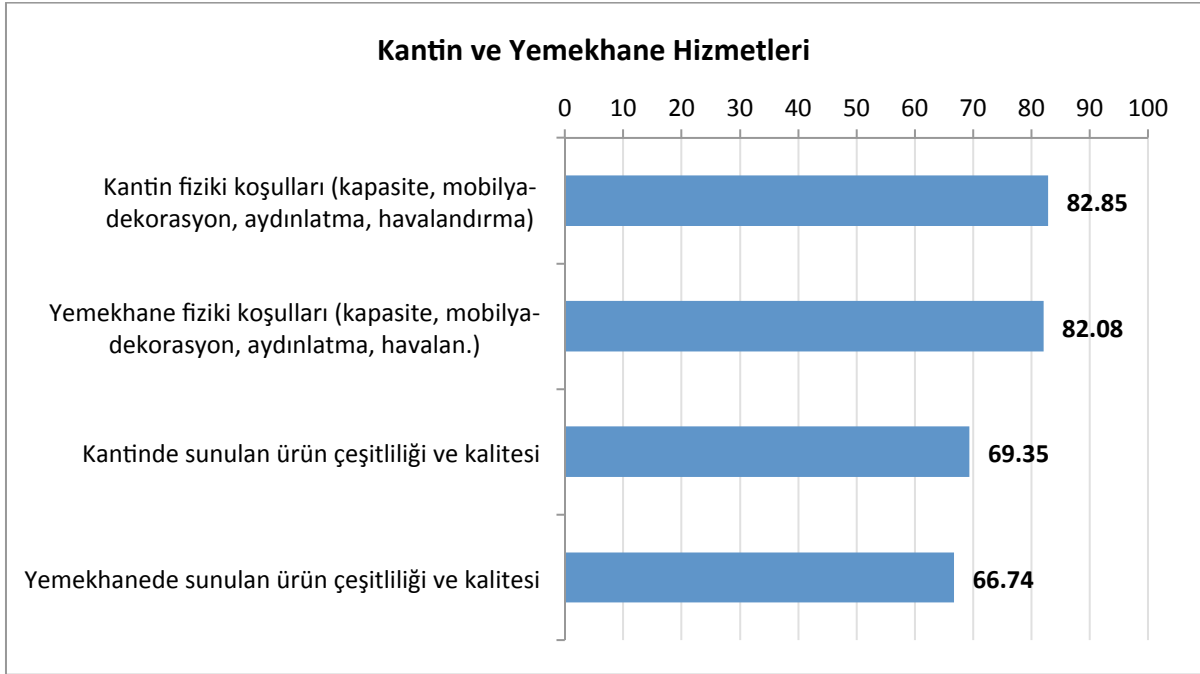
Grafik 24'de görüldüğü üzere genel memnuniyet, binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi ile idari personelin kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları sırasıyla en yüksek oranlara sahiptir. En düşük memnuniyet oranı akademik personelde olduğu gibi kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

Grafik 25: İdari Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



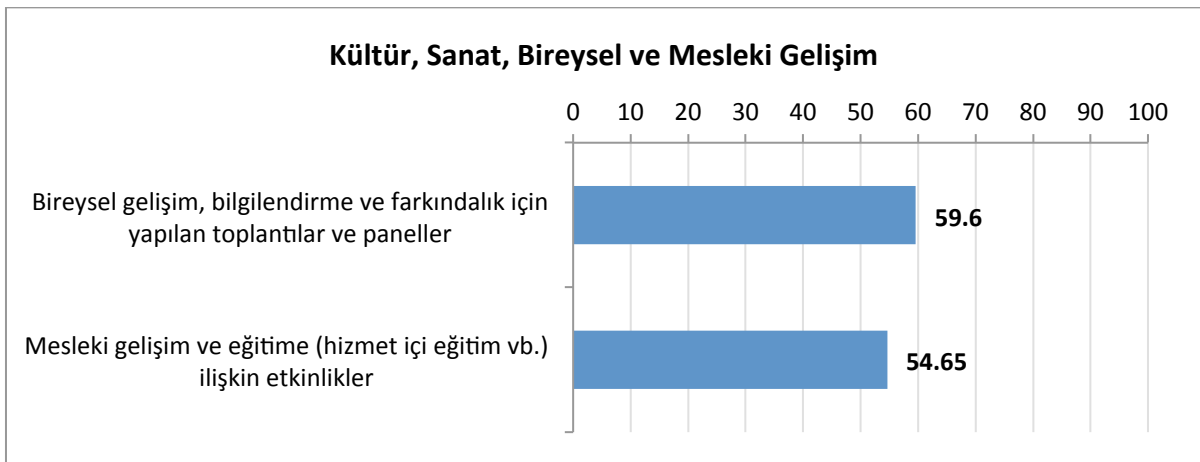
Grafik 25’de görüldüğü üzere, genel hizmetlere ilişkin idari personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu alanlar kütüphane hizmetleri, güvenlik hizmetleri, bilgi-işlem hizmetleridir. En düşük memnuniyet oranı sağlık hizmetlerine ilişkindir.

Grafik 26: İdari Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



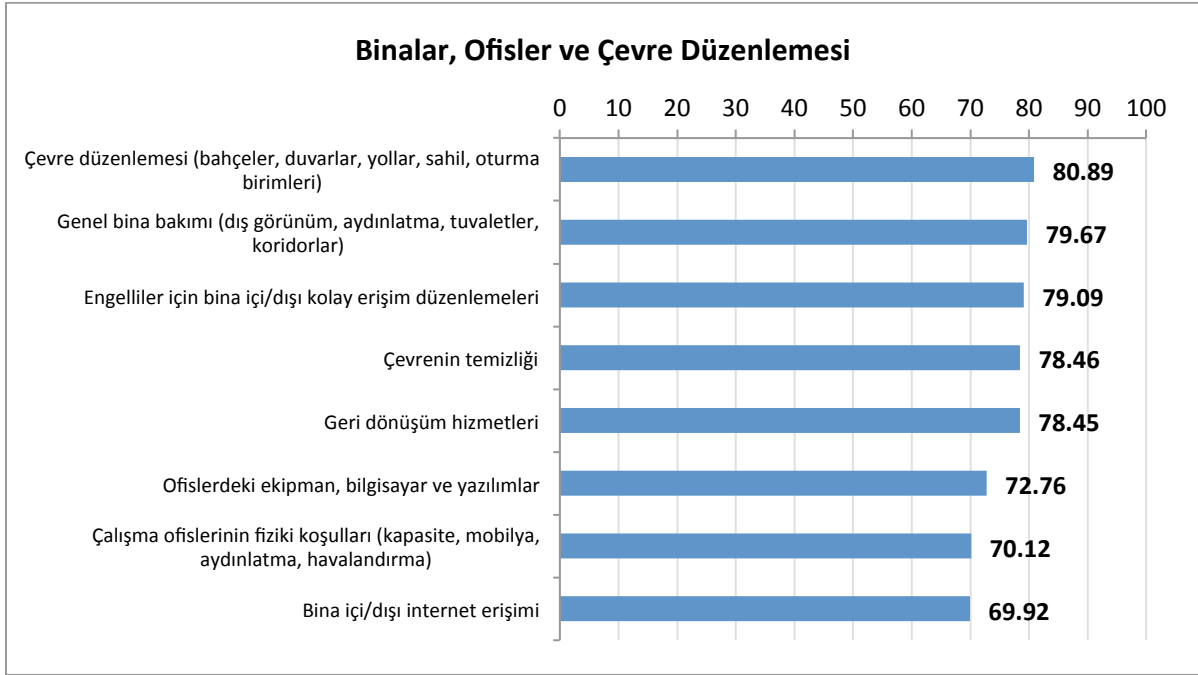
Grafik 26’da görüldüğü üzere idari personelin memnuniyet oranı kantin ve yemekhanenin fiziki koşulları hususlarında hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir.

Grafik 27: İdari Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



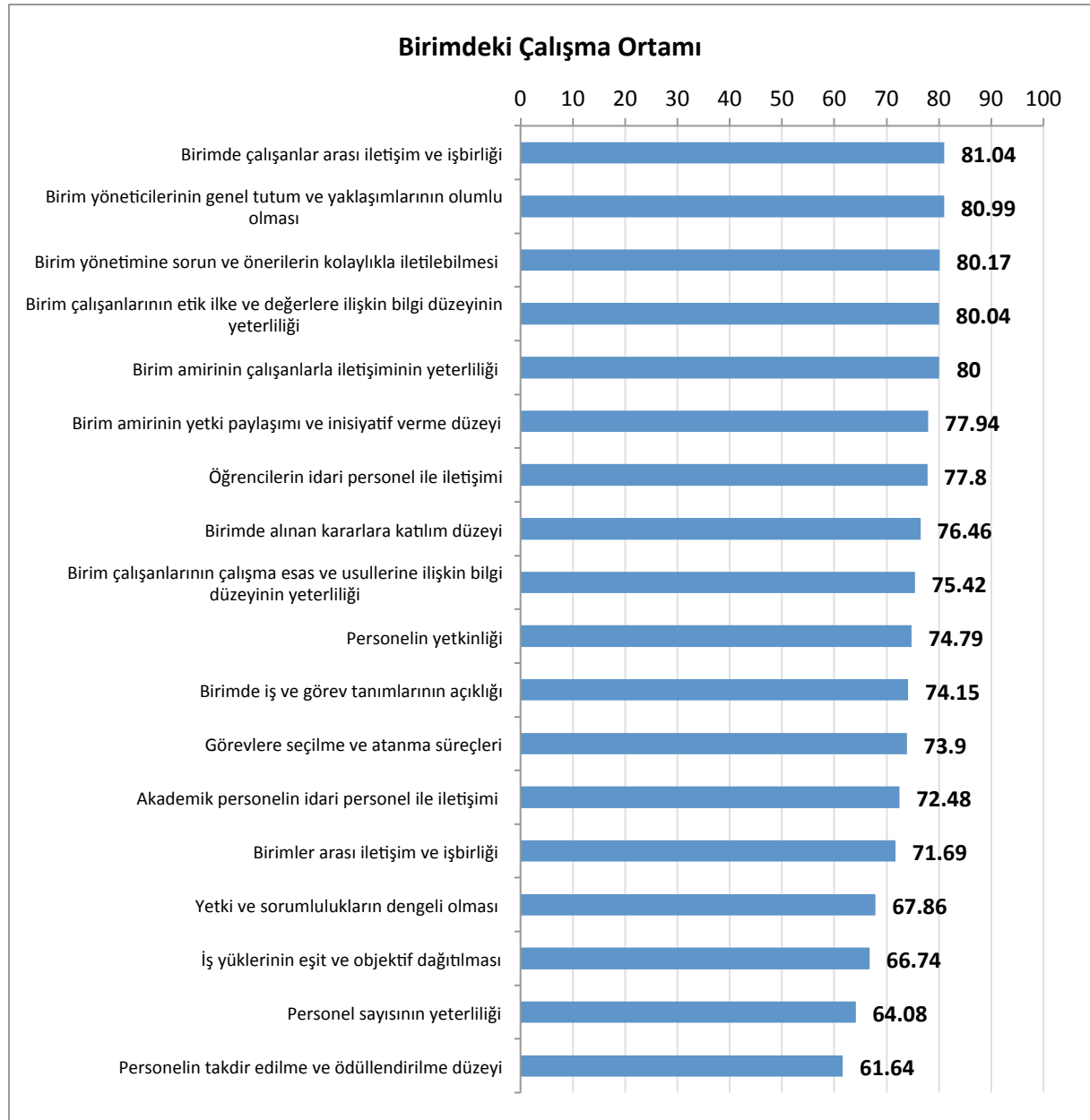
İdari personelin en düşük memnuniyet oranına sahip olduğu ana başlık kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişimdir. Grafik 27’de görüldüğü gibi, bu başlıkta bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller alanı nispeten daha yüksek bir memnuniyet oranına sahipken mesleki gelişim ve eğitime ilişkin etkinlikler alanı en düşük memnun olunan alandır.

Grafik 28: İdari Personelin Binalara, Ofisler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



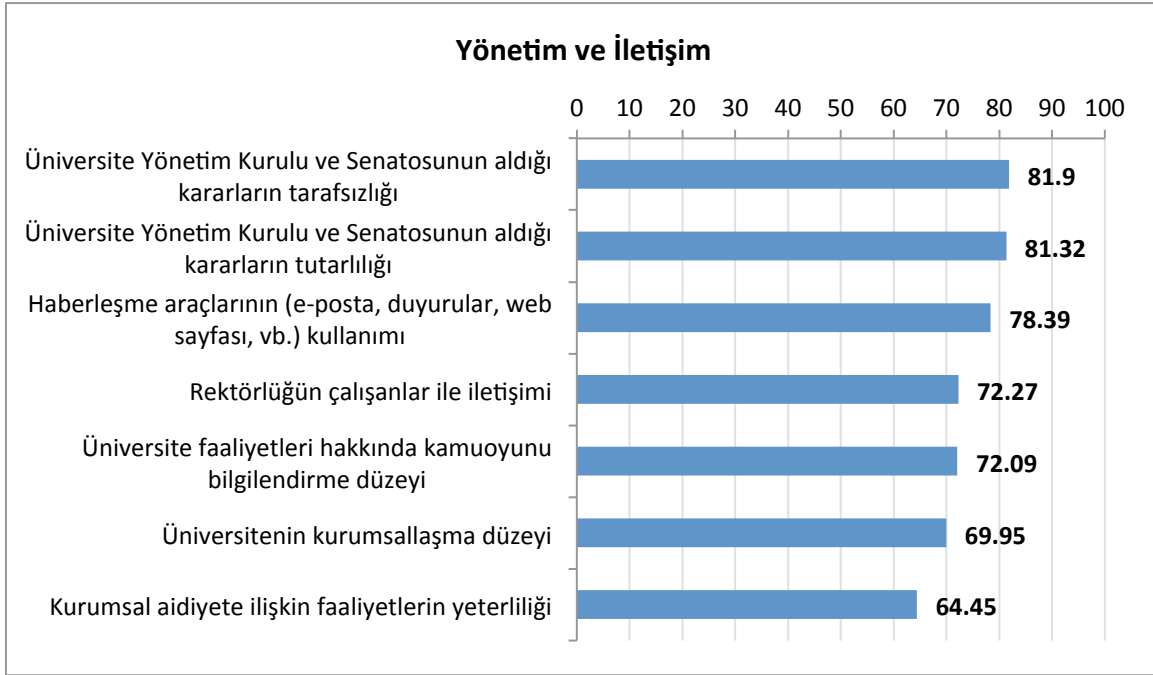
Grafik 28’de görüldüğü üzere, binalar, ofisler ve çevre düzenlemesine ilişkin olarak çevre düzenlemesi, genel bina bakımı, engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri idari personel bazında en yüksek memnuniyet oranına sahipken, bina içi/dışı internet erişimi en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 29: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



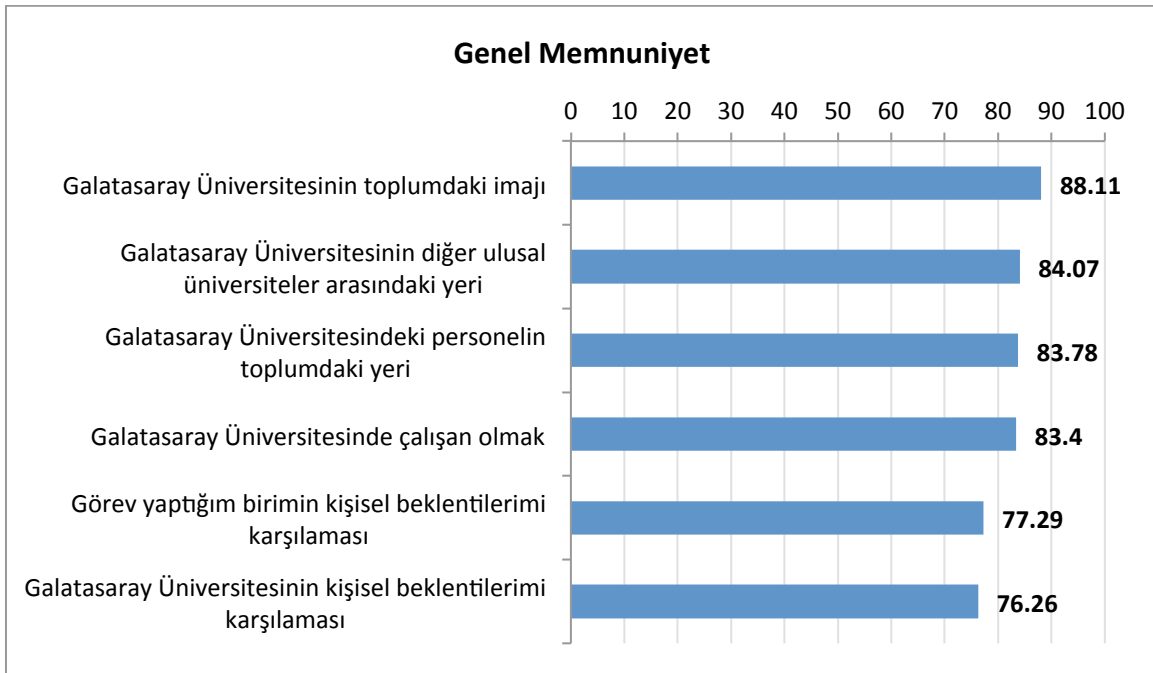
Birimdeki çalışma ortamına ilişkin olarak Grafik 29’da görüldüğü üzere, birimde çalışanlar arasındaki iletişim ve işbirliği, yöneticilerin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması ve idari personelin birim amirinin çalışanlarla iletişimi hususunda memnuniyet oranları yüksektir. Bu başlıkta birimdeki personel sayısının yeterliliği ve personelin takdir edilme ve ödüllendirilmesi hususlarında ise memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 30: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Yönetim ve iletişime ilişkin olarak Grafik 30'da görüldüğü üzere idari personelin Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tarafsızlığı ve tutarlılığına ilişkin memnuniyet oranı yüksekken, kurumsal aidiyete yönelik faaliyetlerin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 31: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları

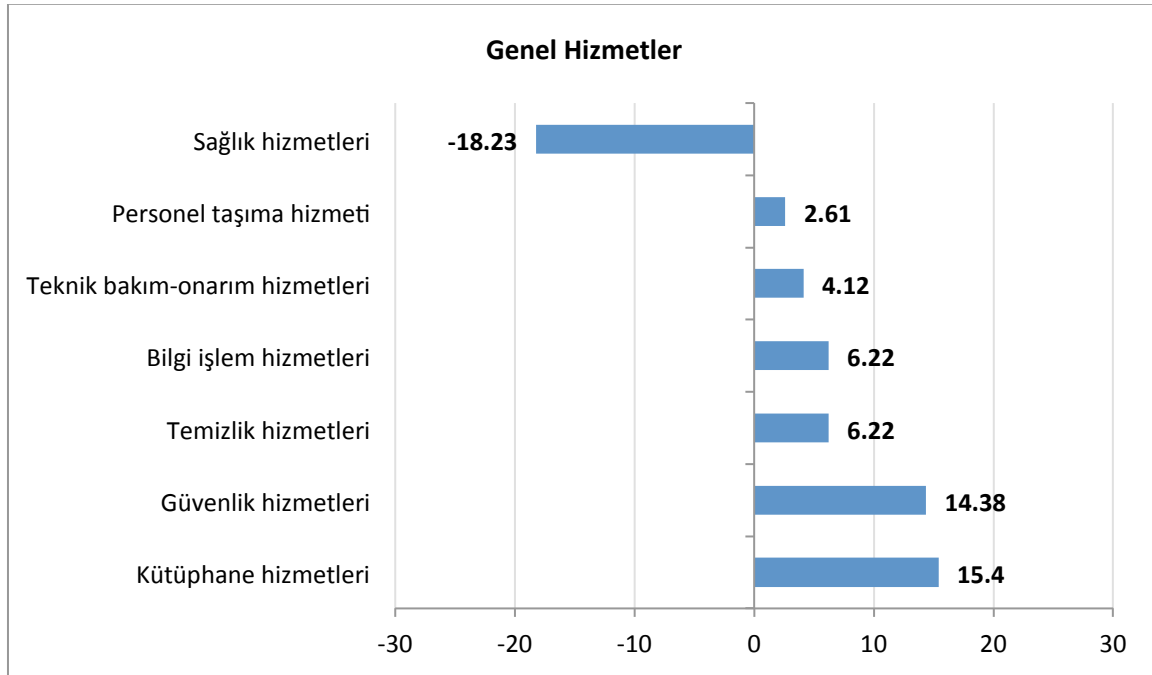


Genel olarak idari personel Grafik 31’de görüldüğü gibi Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajından ve Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmaktan yüksek düzeyde memnundur.

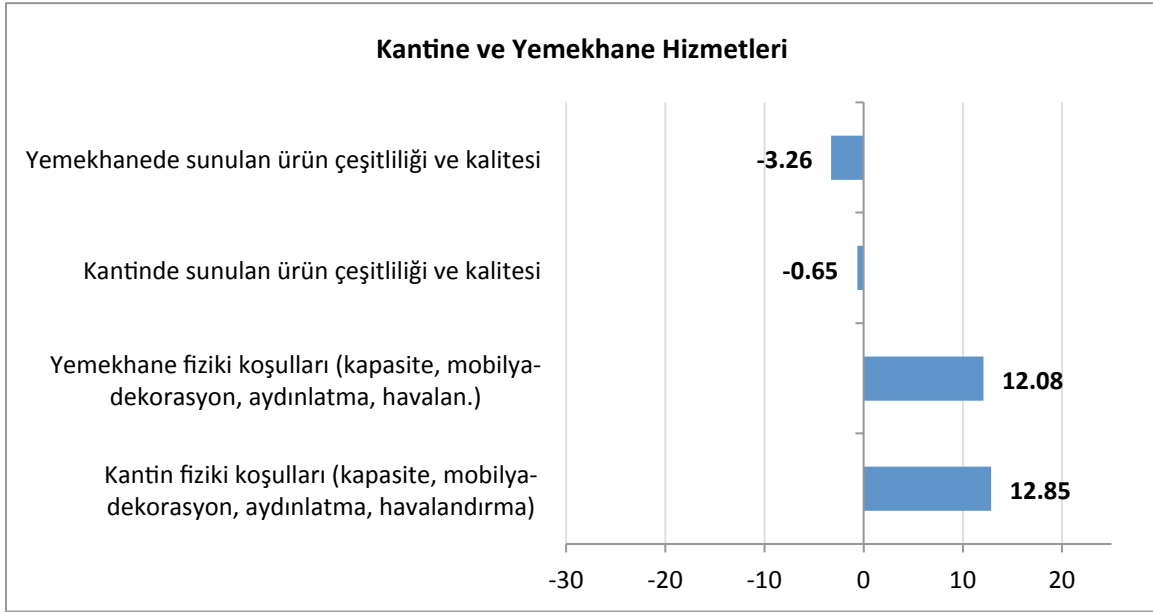
2.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI

İdari personel memnuniyet anketi ile ölçümlenen her bir ana başlığa ilişkin olarak mevcut memnuniyet oranının hedeflenen memnuniyet oranı olan %70’ten sapma oranları Grafik 32- 38’de detaylı olarak verilmiştir.

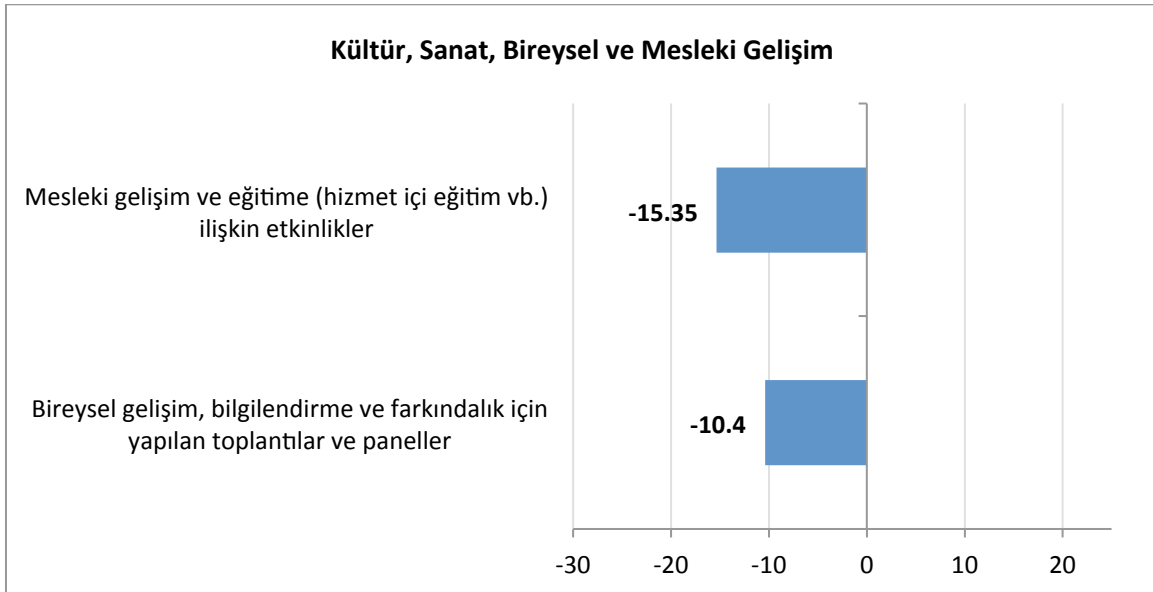
Grafik 32: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler



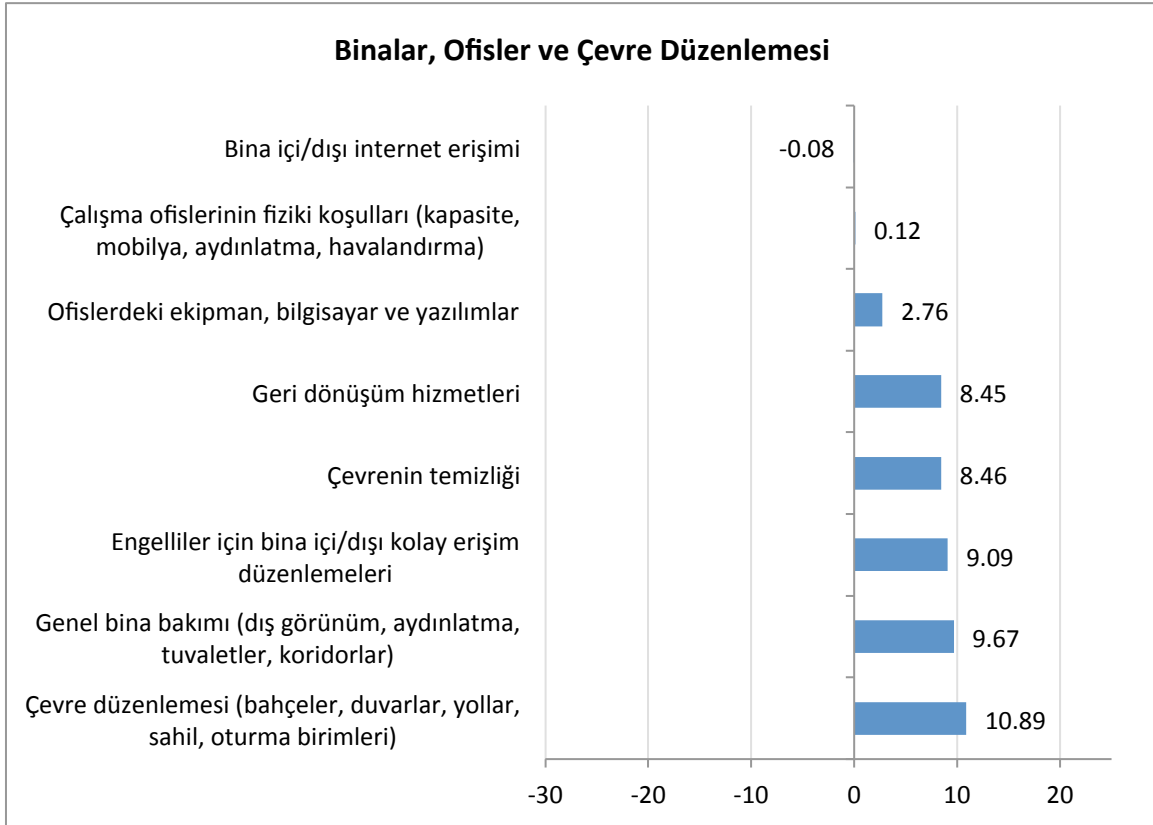
Grafik 33: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantine ve Yemekhane Hizmetleri



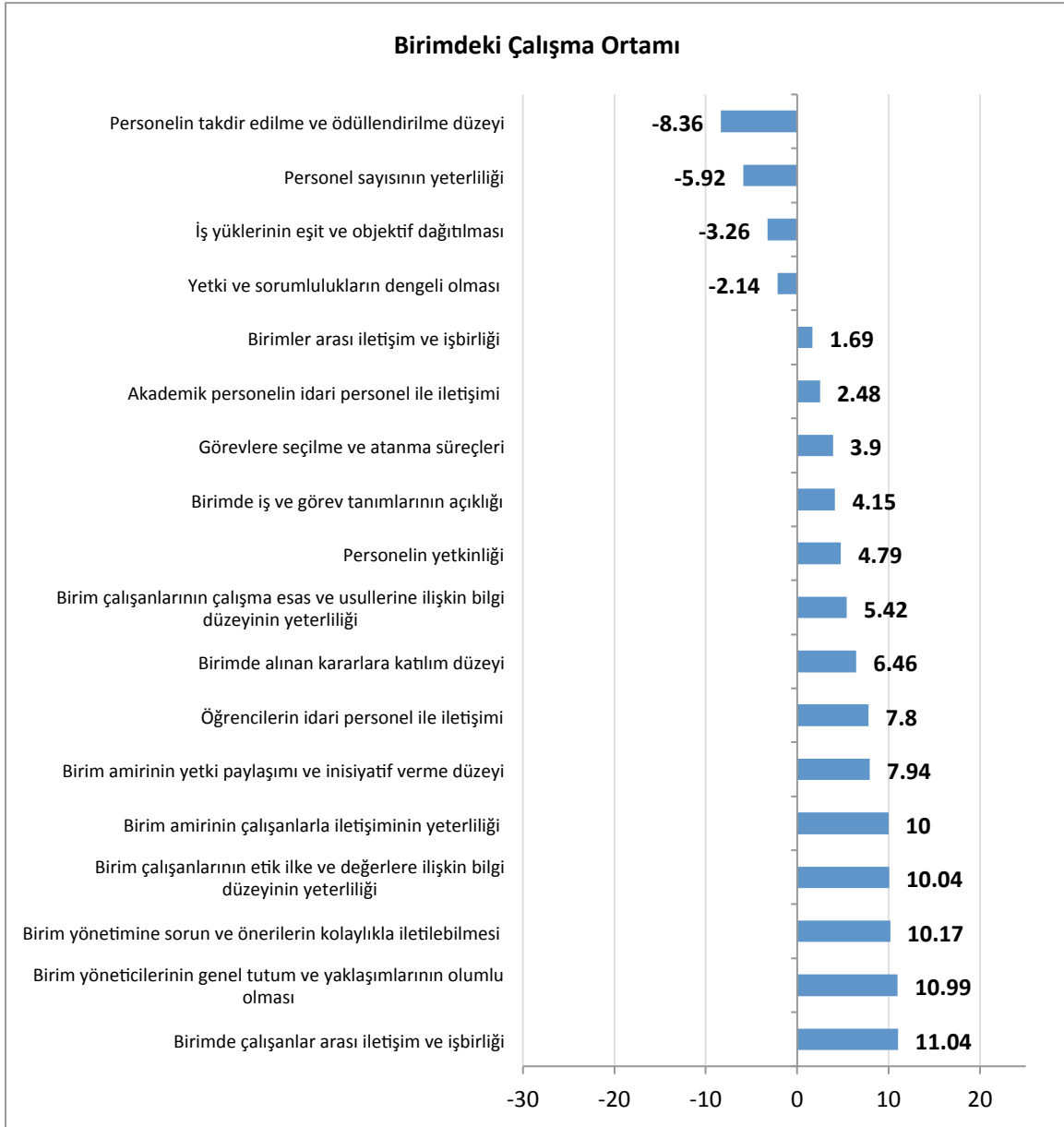
Grafik 34: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



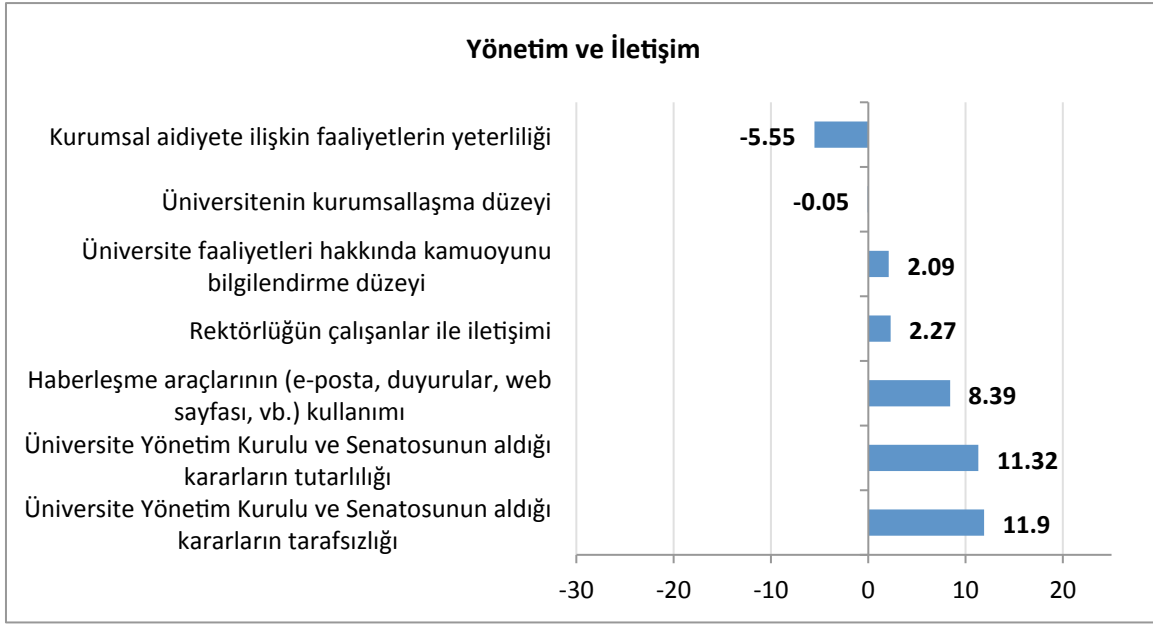
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Ofisler ve Çevre Düzenlemesi



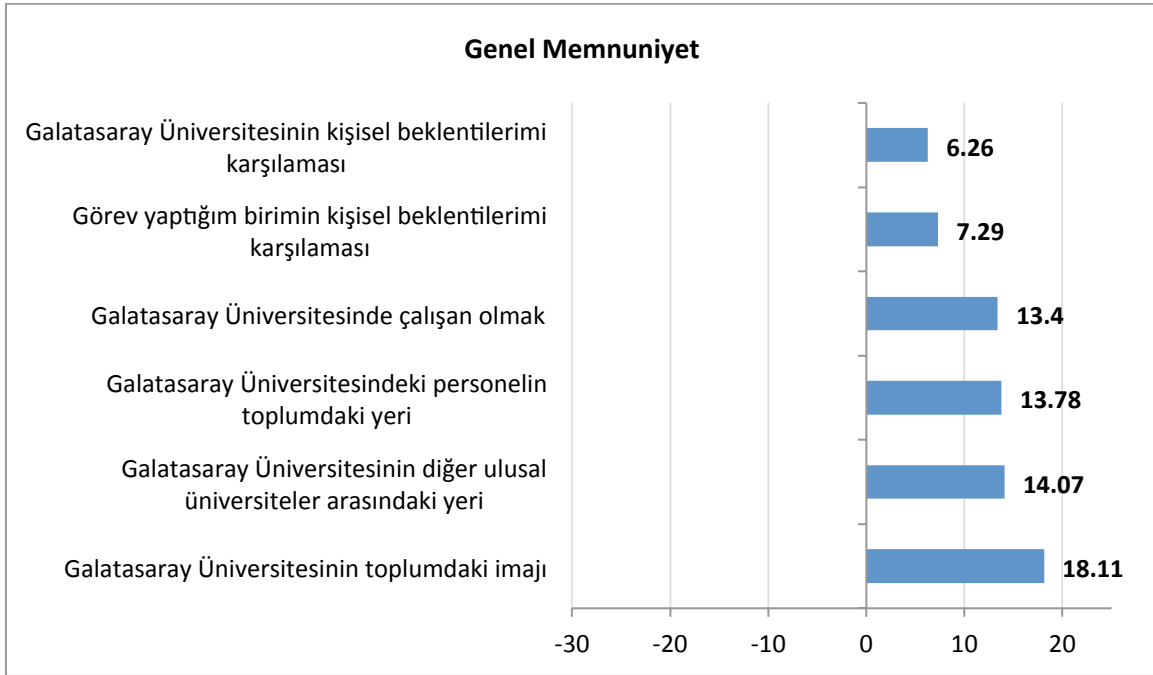
Grafik 36: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı



Grafik 37: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim



Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet



3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Öğrenci memnuniyeti toplam 7 ana başlıkta 58 ifade ile ölçülmüştür. Öğrenci memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

- Genel hizmetler,
- Kütüphane hizmetleri,
- Eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme
- Uzaktan eğitim-öğretim
- Programla ilgili öğretim elemanları ve danışmanlık
- Yönetim ve iletişim
- Genel memnuniyet

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

Öğrenci memnuniyet anketine toplamda 694 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 3’de verilmiştir.

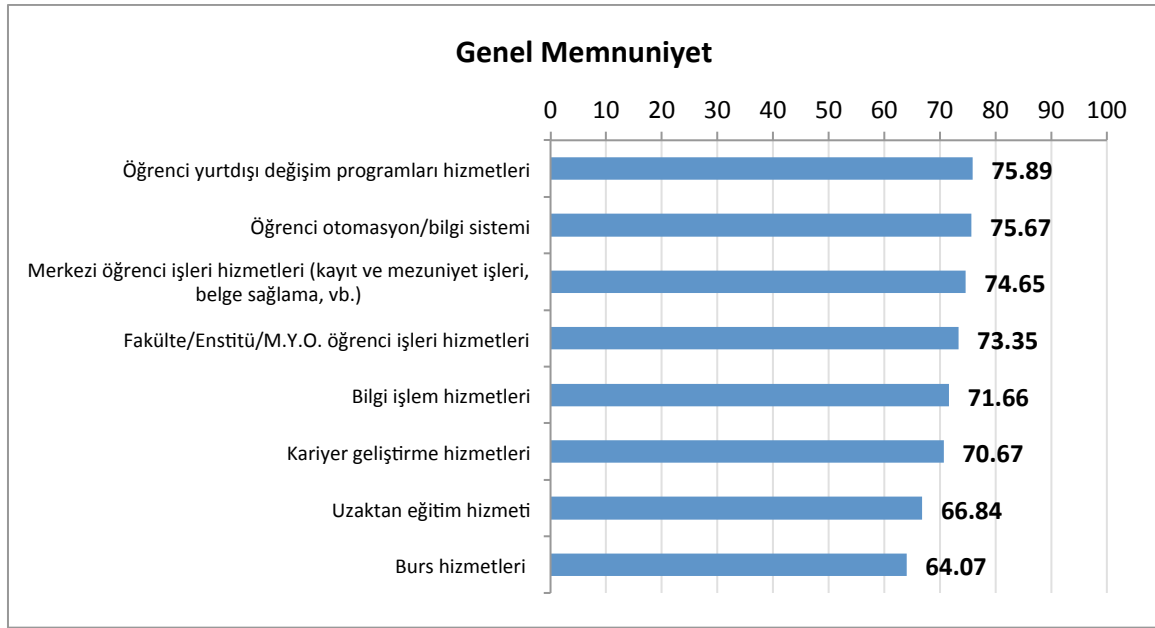
Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

Yaş	Toplam	Program Türü	Toplam	Sınıf	Toplam	Cinsiyet	Toplam
18 ve altı	14	Önlisans	13	0. sınıf	56	Kadın	393
19-21	222	Lisans	443	1. sınıf	272	Erkek	301
22-24	216	Tezli YL	61	2. sınıf	145		
25-27	115	Tezsiz YL	154	4. sınıf	79		
28 ve üstü	127	Doktora	23	4. sınıf	142		
TOPLAM							694

3.1. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI

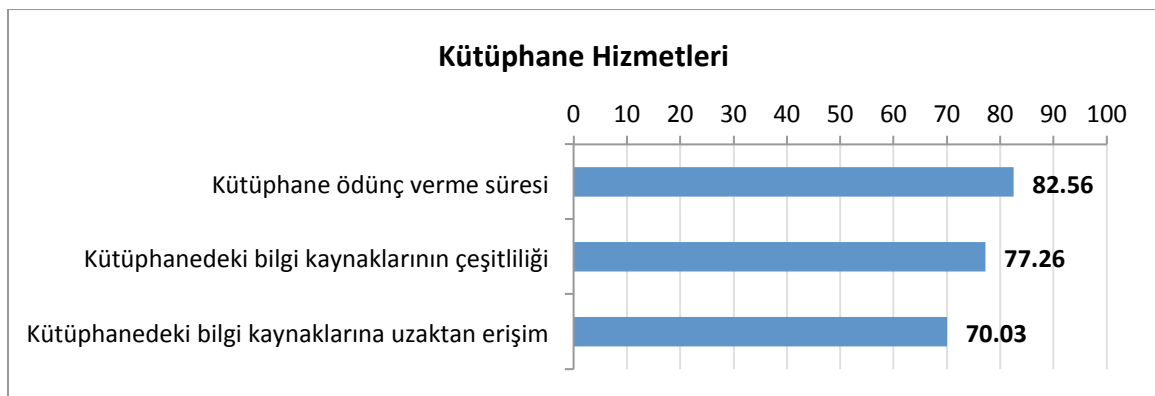
Öğrenci memnuniyetine ilişkin analiz çalışmasında tüm öğrencilerin genel olarak ana ve alt başlıklara ilişkin memnuniyet oranları da incelenmiştir. Öğrenciler genel hizmetler başlığına ilişkin olarak Grafik 39'da görüldüğü üzere yurtdışı değişim programları hizmetleri, öğrenci otomasyon/bilgi sistemi ve öğrenci işleri hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun iken, burs hizmetlerine ilişkin düşük oranda bir memnuniyete sahiptir.

Grafik 39: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları

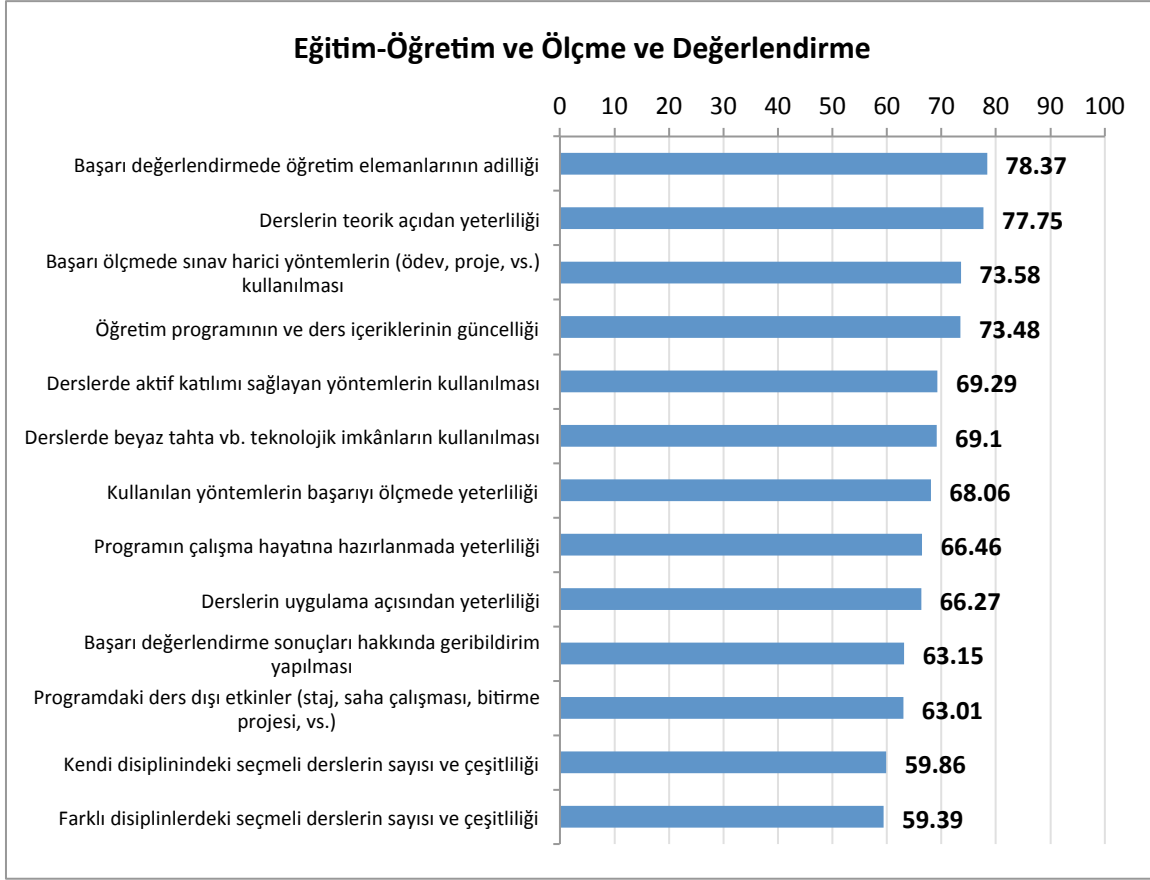


Öğrenciler, kütüphane hizmetlerine ilişkin olarak Grafik 40'ta görüldüğü gibi tüm alt başlıklarda hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üzerinde bir memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 40: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 41: Öğrencilerin Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları



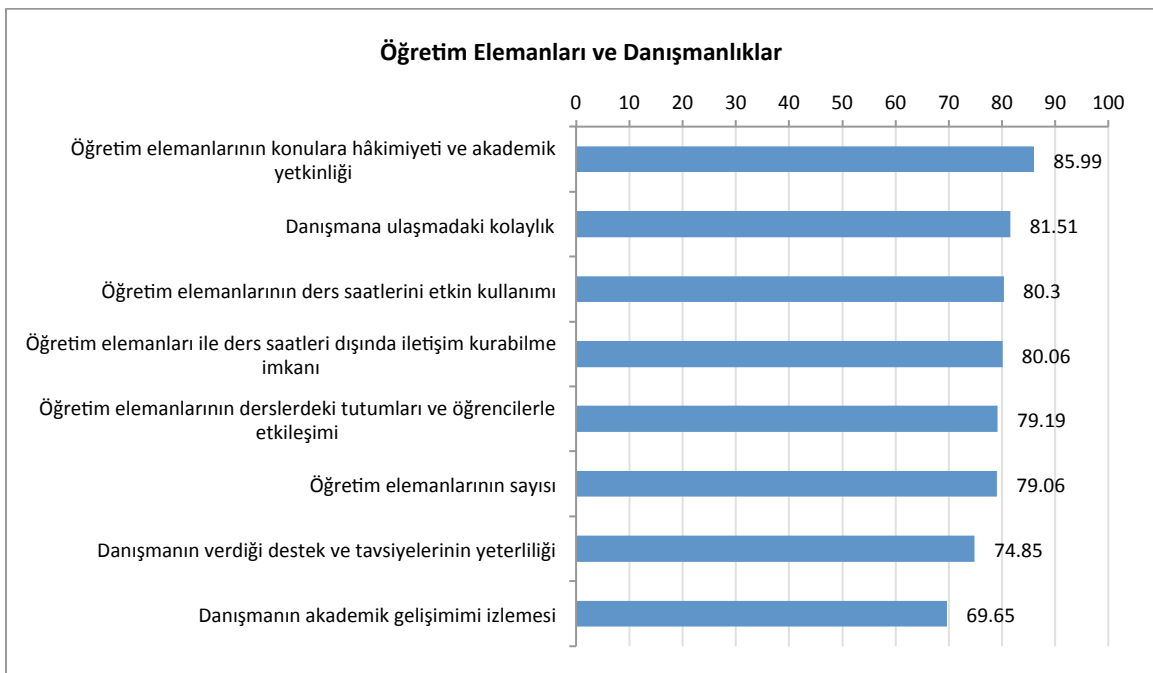
Grafik 41’de görüldüğü gibi, öğrencilerin eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirmeye ilişkin olarak memnuniyet oranı, başarı ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanlarının tarafsızlığı ve derslerin teorik açıdan yeterliliği hususlarında en yüksektir. Kendi disiplininde veya farklı disiplinde seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği hususlarında ise en düşüktür.

Grafik 42’de görüldüğü gibi uzaktan eğitime ilişkin uzaktan eğitimde kullanılan Microsoft Teams platformunun yeterliliği, uzaktan eğitimde Microsoft Teams platformuna ilişkin sağlanan teknik destek ve uzaktan eğitimde ders içeriklerine erişim başlıklarında memnuniyet oranları yüksek iken, uzaktan eğitimde kullanılan ALMS platformunun yeterliliği en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 42: Öğrencilerin Uzaktan Eğitime İlişkin Memnuniyet Oranları

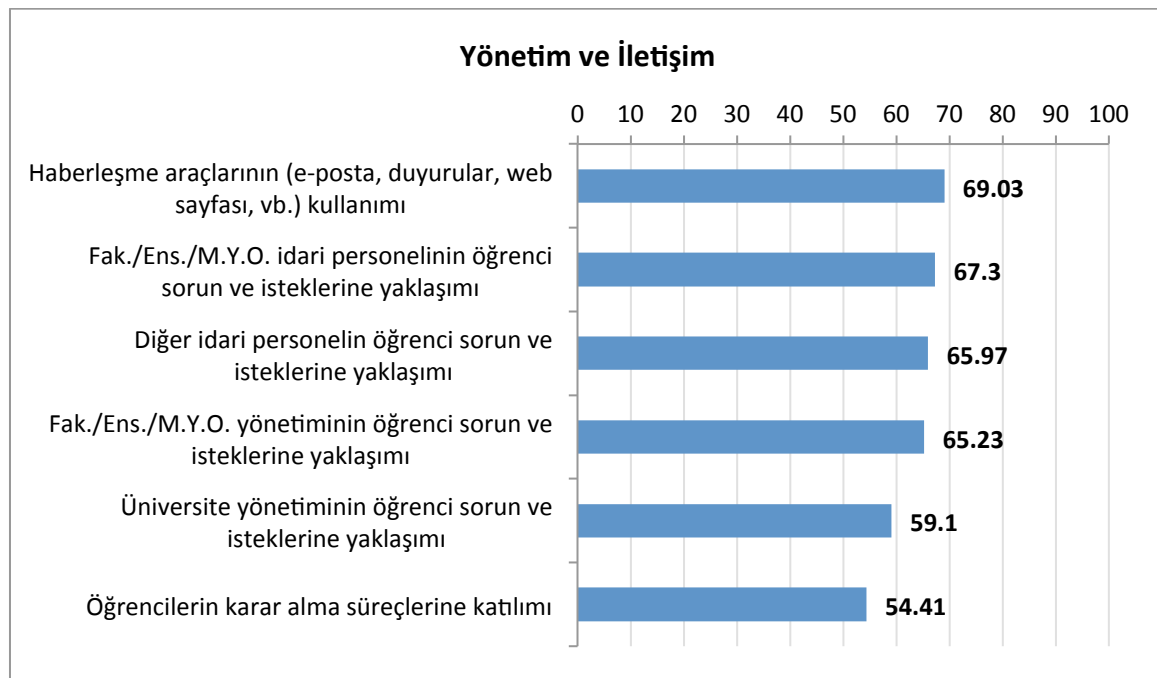


Grafik 43: Öğrencilerin Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



Programla ilgili öğretim elemanları ve danışmanlık alanında Grafik 43’de görüldüğü gibi öğrenciler öğretim elemanlarının konulara hakimiyeti ve akademik yetkinliğinden, danışmana ulaşmadaki kolaylıktan, öğretim elemanlarının ders saatlerini etkin kullanımından yüksek düzeyde memnundur. Bu başlık altında öğrenciler, danışmanın verdiği destek ve tavsiyeleri yeterli bulsa da danışmanın akademik gelişmelerini izlemesi hususunda düşük bir memnuniyet oranına sahiptir.

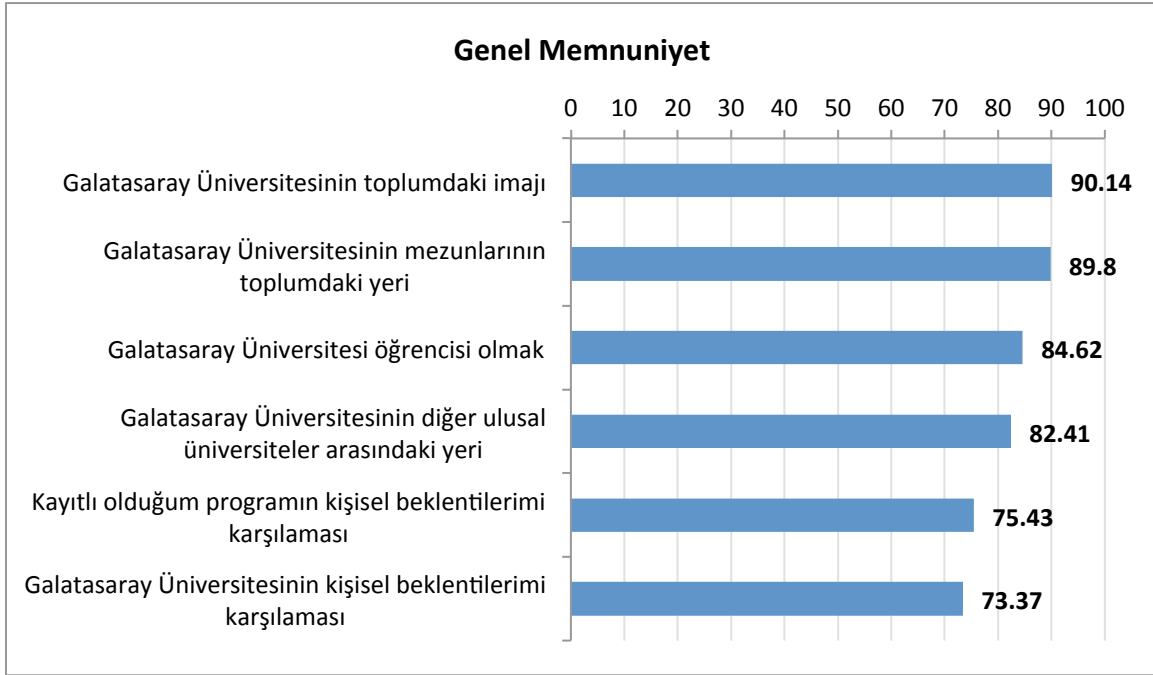
Grafik 44: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Öğrenciler yönetim ve iletişime ilişkin olarak ise Grafik 44’te görüldüğü üzere hedeflenen memnuniyet (%70) oranının nispeten altında bir memnuniyet oranına sahiptir.

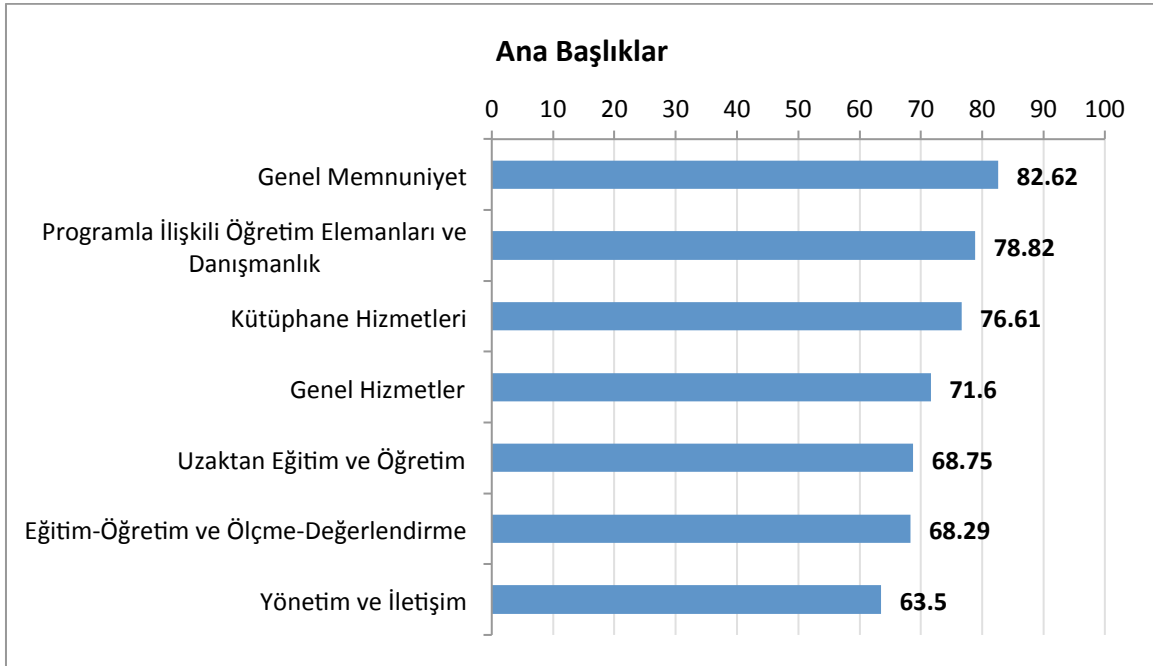
Genel olarak öğrenciler Galatasaray Üniversitesinin ve mezunlarının toplumdaki imajından ve Galatasaray Üniversitesinin öğrencisi olmaktan yüksek oranda memnundur. Bunun yanı sıra öğrencilerin gerek kayıtlı oldukları programın gerekse de Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerini karşılamasına ilişkin memnuniyet düzeyleri %70’in üzerindedir.

Grafik 45: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları



Özetle, Grafik 46' tüm öğrencilerin ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları görülmektedir.

Grafik 46: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



EK 1: AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Akademik Personelimiz,

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

Kişisel Bilgiler

Cinsiyet: () Kadın () Erkek

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

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

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

Bölüm:

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

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

Toplam çalışma süreniz

(yıl):.....

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

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

Temizlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Sağlık hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Teknik bakım-onarım hizmetleri	5	4	3	2	1	0
B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ						
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim	5	4	3	2	1	0
Ç. KÜLTÜR, SANAT, BİREYSEL VE MESLEKİ GELİŞİM						
Kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılar	5	4	3	2	1	0
Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
Mesleki gelişim ve eğitime (eğiticilerin eğitimi vb.) ilişkin etkinlikler	5	4	3	2	1	0
Akademik personel için sunulan Erasmus vb. değişim programları	5	4	3	2	1	0
DERS VERİLEN EĞİTİM-ÖĞRETİM PROGRAMLARI						
Öğrencilerin derslere katılımı	5	4	3	2	1	0
Öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi	5	4	3	2	1	0
Öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği	5	4	3	2	1	0
Fransızca Hazırlık Programının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
İngilizce dil eğitiminin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Ön Lisans /Lisans Programları						
Programların güncelliği	5	4	3	2	1	0
Programların teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programların uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programlardaki derslerin çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi	5	4	3	2	1	0
Lisansüstü Programlar						
Programların güncelliği	5	4	3	2	1	0
Programların teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programların uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Programlardaki derslerin çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Programların hedeflenen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırma düzeyi	5	4	3	2	1	0
UZAKTAN EĞİTİM -ÖĞRETİM						
Uzaktan eğitimde derslerin süresi	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde derslerin tekrar izlenebilmesi	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde ders içeriklerine erişim	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde sınav güvenliği mekanizmalarının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde kullanılan ALMS platformunun yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde kullanılan Microsoft teams platformunun yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde ALMS platformuna ilişkin sağlanan teknik destek	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde Microsoft teams platformuna ilişkin sağlanan teknik destek	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitim sürecine ilişkin bilgilendirmelerin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde ALMS platformu kullanımına ilişkin sağlanan eğitim/kılavuz vb. desteklerin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde Microsoft teams platformu kullanımına ilişkin sağlanan eğitim/kılavuz vb. desteklerin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitime ilişkin öğretim elemanı geri bildirimleri kapsamında yapılan	5	4	3	2	1	0

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

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

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

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK 2: İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Çalışanımız,

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

Kişisel Bilgiler

Cinsiyet: () Kadın () Erkek

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

Çalıştığınız Birim:.....

Çalıştığınız Birimdeki Göreviniz:.....

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

() Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

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

Toplam çalışma süreniz:.....

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

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

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

Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların adilliği	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı	5	4	3	2	1	0
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
GENEL MEMNUNİYET						
Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Görev yaptığım birimin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmak	5	4	3	2	1	0

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

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK 3: ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Öğrencimiz,

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

Genel Bilgiler

Bölüm/Program:

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

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

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

Cinsiyet: Kadın Erkek

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

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Fikrim Yok	
ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN HİZMETLER						
A. GENEL HİZMETLER						
Merkezi öğrenci işleri hizmetleri (kayıt ve mezuniyet işleri, belge sağlama, vb.)	5	4	3	2	1	0
Fakülte/Enstitü/M.Y.O. öğrenci işleri hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Öğrenci otomasyon/bilgi sistemi	5	4	3	2	1	0
Bilgi işlem hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitim hizmeti	5	4	3	2	1	0
Burs hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Kariyer geliştirme hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Öğrenci yurtdışı değişim programları hizmetleri	5	4	3	2	1	0

B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ						
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim	5	4	3	2	1	0
Kütüphane ödünç verme süresi	5	4	3	2	1	0
C. EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ÖLÇME-DEĞERLENDİRME						
Öğretim programının ve ders içeriklerinin güncelliği	5	4	3	2	1	0
Derslerin teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Derslerin uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Kendi disiplindeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Farklı disiplinlerdeki seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Derslerde beyaz tahta vb. teknolojik imkânların kullanılması	5	4	3	2	1	0
Derslerde aktif katılımı sağlayan yöntemlerin kullanılması	5	4	3	2	1	0
Programdaki ders dışı etkinlikler (staj, saha çalışması, bitirme projesi, vs.)	5	4	3	2	1	0
Programın çalışma hayatına hazırlanmada yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Başarı ölçmede sınav harici yöntemlerin (ödev, proje, vs.) kullanılması	5	4	3	2	1	0
Kullanılan yöntemlerin başarıyı ölçmede yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Başarı değerlendirmede öğretim elemanlarının adilliği	5	4	3	2	1	0
Başarı değerlendirme sonuçları hakkında geribildirim yapılması	5	4	3	2	1	0
D. UZAKTAN EĞİTİM-ÖĞRETİM						
Uzaktan eğitimde derslerin süresi	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde derslerin içeriği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde derslerin tekrar izlenebilmesi	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde ders içeriklerine erişim	5	4	3	2	1	0
Derslerde uzaktan eğitime özgü öğretim materyallerinin (video, vaka, ders içi etkinlik vb.) kullanımının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde derslerde öğrenci katılımı ve etkileşimini artırmaya yönelik mekanizmaların yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde sınav güvenliği mekanizmalarının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde kullanılan ALMS platformunun yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde kullanılan Microsoft teams platformunun yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde ALMS platformuna ilişkin sağlanan teknik destek	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitimde Microsoft teams platformuna ilişkin sağlanan teknik destek	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitime ilişkin bilgilendirme/ iletişimin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Uzaktan eğitime ilişkin öğrenci geri bildirimleri kapsamında yapılan iyileştirmelerin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesi uzaktan eğitim-öğretim mekanizmalarına/sürecine ilişkin genel memnuniyet	5	4	3	2	1	0
E. PROGRAMLA İLİŞKİLİ ÖĞRETİM ELEMANLARI VE DANIŞMANLIK						
Öğretim elemanlarının sayısı	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının konulara hâkimiyeti ve akademik yetkinliği	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının derslerdeki tutumları ve öğrencilerle etkileşimi	5	4	3	2	1	0
Öğretim elemanlarının ders saatlerini etkin kullanımı	5	4	3	2	1	0

Öğretim elemanları ile ders saatleri dışında iletişim kurabilme imkanı	5	4	3	2	1	0
Danışmanın akademik gelişimini izlemesi	5	4	3	2	1	0
Danışmanın verdiği destek ve tavsiyelerinin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Danışmana ulaşmadaki kolaylık	5	4	3	2	1	0
YÖNETİM VE İLETİŞİM						
Üniversite yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Fak./Ens./M.Y.O. yönetiminin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Fak./Ens./M.Y.O. idari personelinin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Diğer idari personelin öğrenci sorun ve isteklerine yaklaşımı	5	4	3	2	1	0
Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı	5	4	3	2	1	0
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
GENEL MEMNUNİYET						
Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin mezunlarının toplumdaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Kayıtlı olduğum programın kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesi öğrencisi olmak	5	4	3	2	1	0

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

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.