



GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
MEMNUNİYET RAPORU

HAZIRLAYAN: KALİTE KOORDİNASYON BİRİMİ

2019

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	3
ŞEKİLLER LİSTESİ	3
YÖNETİCİ ÖZETİ	6
1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	7
1.1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI ..	15
2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ.....	20
2.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI.....	25
3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ	29
3.1. AKADEMİK BİRİM VE PROGRAM BAZINDA ÖĞRENCİLERİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI ...	30
3.2. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN MEMNUNİYET ORANLARI	34
3.3. ÖNLİSANS/LİSANS PROGRAMLARI MEMNUNİYET ORANLARI.....	40
3.4. PROGRAM BAZINDA ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ORANLARI	46
3.4. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (% 70) SAPMA ORANLARI	54
EK 1: AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ.....	59
EK 2: İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	63
EK 3: ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ	66

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	7
Tablo 2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri	20
Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri.....	29

ŞEKİLLER LİSTESİ

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

Grafik 28: İdari Personelin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	22
Grafik 29: İdari Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları..	22
Grafik 30: İdari Personelin Binalara, Ofisler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları	23
Grafik 31: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları	23
Grafik 32: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları	24
Grafik 33: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları.....	25
Grafik 34: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler	25
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri.....	26
Grafik 36: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim	26
Grafik 37: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Ofisler ve Çevre Düzenlemesi.....	26
Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı	27
Grafik 39: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim	28
Grafik 40: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri.....	28
Grafik 41: Akademik Birimler Bazında Öğrencilerin Toplam Memnuniyet Oranları	30
Grafik 42: Önlisans/Lisans Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları	31
Grafik 43: Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları	32
Grafik 44: Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları	33
Grafik 45: Fen Bilimleri Enstitüsü Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları	33
Grafik 46: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları	34
Grafik 47: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	35
Grafik 48: Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	35
Grafik 49: Öğrencilerin Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet.....	36
Grafik 50: Öğrencilerin Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları	36
Grafik 51: Öğrencilerin Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları	37
Grafik 52: Öğrencilerin Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları.....	38
Grafik 53: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	39
Grafik 54: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları	39
Grafik 55: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları	40
Grafik 56: Önlisans/Lisans Programları Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet.....	41
Grafik 57: Önlisans/Lisans Programları Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranlar	41
Grafik 58: Önlisans/Lisans Programları Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	42
Grafik 59: Önlisans/Lisans Programları Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları.....	42
Grafik 60: Önlisans/Lisans Programları Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları.....	43
Grafik 61: Önlisans/Lisans Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları	44

Grafik 62: Önlisans/Lisans Programları Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları.....	44
Grafik 63: Önlisans/Lisans Programları Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları.....	45
Grafik 64: Önlisans/Lisans Programları Genel Memnuniyet Oranları	46
Grafik 65: Gemi Makineleri-İşletme Programı Memnuniyet Oranları.....	47
Grafik 66: Felsefe Lisans Programı Memnuniyet Oranları.....	47
Grafik 67: Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı Memnuniyet Oranları	48
Grafik 68: Matematik Lisans Programı Memnuniyet Oranları	48
Grafik 69: Sosyoloji Lisans Programı Memnuniyet Oranları.....	49
Grafik 70: Hukuk Lisans Programı Memnuniyet Oranları.....	49
Grafik 71: İktisat Lisans Programı Memnuniyet Oranları	50
Grafik 72: İşletme Lisans Programı Memnuniyet Oranları	50
Grafik 73: Siyaset Bilimi Lisans Programı Memnuniyet Oranları.....	51
Grafik 74: Uluslararası İlişkiler Lisans Programı Memnuniyet Oranları.....	52
Grafik 75: İletişim Lisans Programı Memnuniyet Oranları	52
Grafik 76: Bilgisayar Mühendisliği Lisans Programı Memnuniyet Oranları	53
Grafik 77: Endüstri Mühendisliği Lisans Programı Memnuniyet Oranları	53
Grafik 78: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi.....	54
Grafik 79: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirme	54
Grafik 80: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler	55
Grafik 81: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri	55
Grafik 82: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişim	56
Grafik 83: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kütüphane Hizmetleri	56
Grafik 84: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlık	57
Grafik 85: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim.....	57
Grafik 86: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet	58

YÖNETİCİ ÖZETİ

2019 yılı içerisinde akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyetlerini ölçmek üzere üç anket çalışması yapılmıştır. Akademik personel memnuniyet anketine 92 kişi, idari personel memnuniyet anketine 131 kişi, öğrenci memnuniyet anketine ise 1587 kişi katılmıştır. Anket katılımcılarının profilleri rapor içerisinde detaylı olarak yer almaktadır.

Akademik personel memnuniyeti 12 ana başlıkta 84 ifade ile, idari personel memnuniyeti 7 ana başlıkta 53 ifade ile, öğrenci memnuniyeti ise 9 ana başlıkta 67 ifade ile ölçülmüştür. Kullanılan memnuniyet anketi formları raporun ekinde verilmiştir.

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

Genel anlamda ana başlıklara ilişkin olarak akademik personelin memnuniyet oranlarının hedeflenen memnuniyet oranından yüksek olduğu alanlar sırasıyla genel memnuniyet (%77,5), kantin ve yemekhane hizmetleri (%76,5), kütüphane hizmetleri (%76,1) ve ders verilen önlisans/lisans programlarıdır (%73,1). En düşük memnuniyet oranı (%49,2) kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

İdari personelin memnuniyet oranlarında ise kantin ve yemekhane hizmetleri (%78,8), genel memnuniyet (%77,9), binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi (%72,4), birimdeki çalışma ortamı (%71,2) ve yönetim ve iletişim (%71,0) hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir. En düşük memnuniyet oranı (%43,9) akademik personelde olduğu gibi kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

Öğrencilerin memnuniyet oranlarında da genel memnuniyet (%79,8), kantin ve yemekhane hizmetleri (%78,1), programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlık (%76,0), genel hizmetler (%75,5) ile bina, derslikler ve çevre düzenlemeleri (%70,7) hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir. Yine öğrencilerde de en düşük memnuniyet oranı (%64,2) kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Akademik personel memnuniyeti toplam 12 ana başlıkta 84 ifade ile ölçülmüştür. Akademik personel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

- Genel hizmetler,
- Kantin ve yemekhane hizmetleri,
- Kütüphane hizmetleri,
- Kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim,
- Binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi
- Ders verilen eğitim-öğretim programları (Önlisans /Lisans Programları; Lisansüstü programlar)
- Araştırma ve geliştirme
- Akademik birimdeki çalışma ortamı
- Yönetim ve iletişim
- Genel memnuniyet

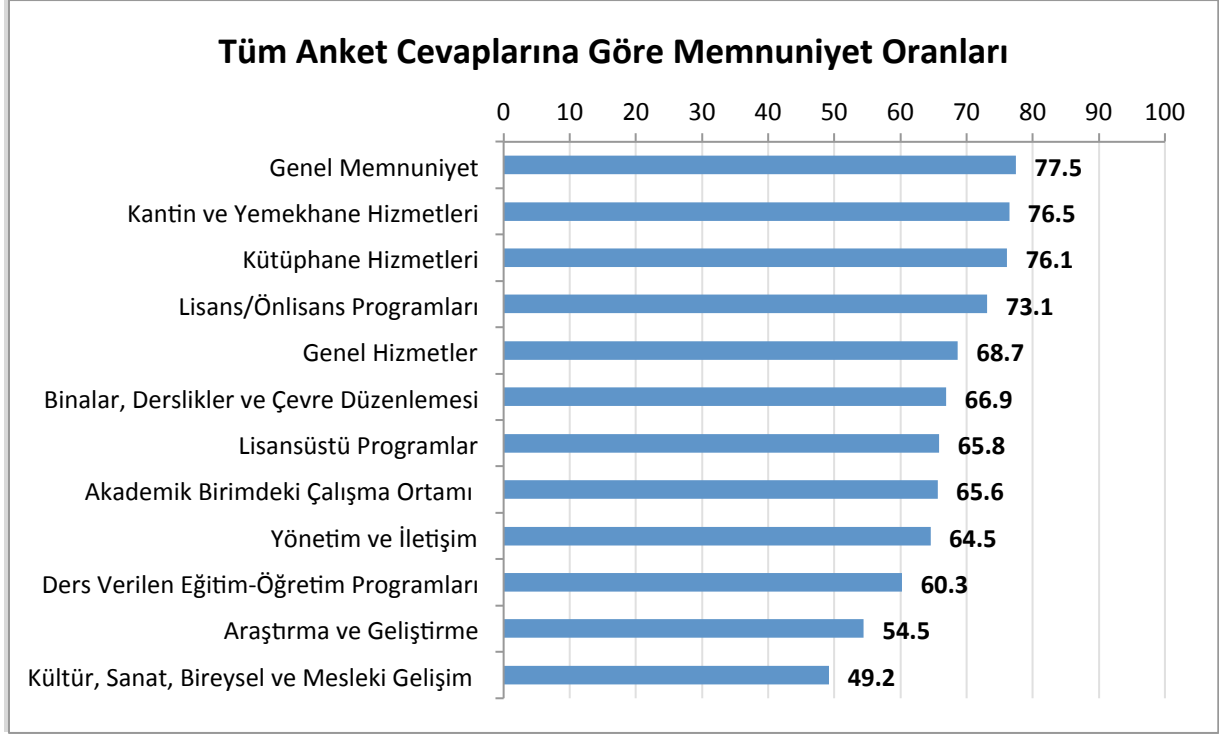
Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-1 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

Akademik personel memnuniyet anketine toplamda 92 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

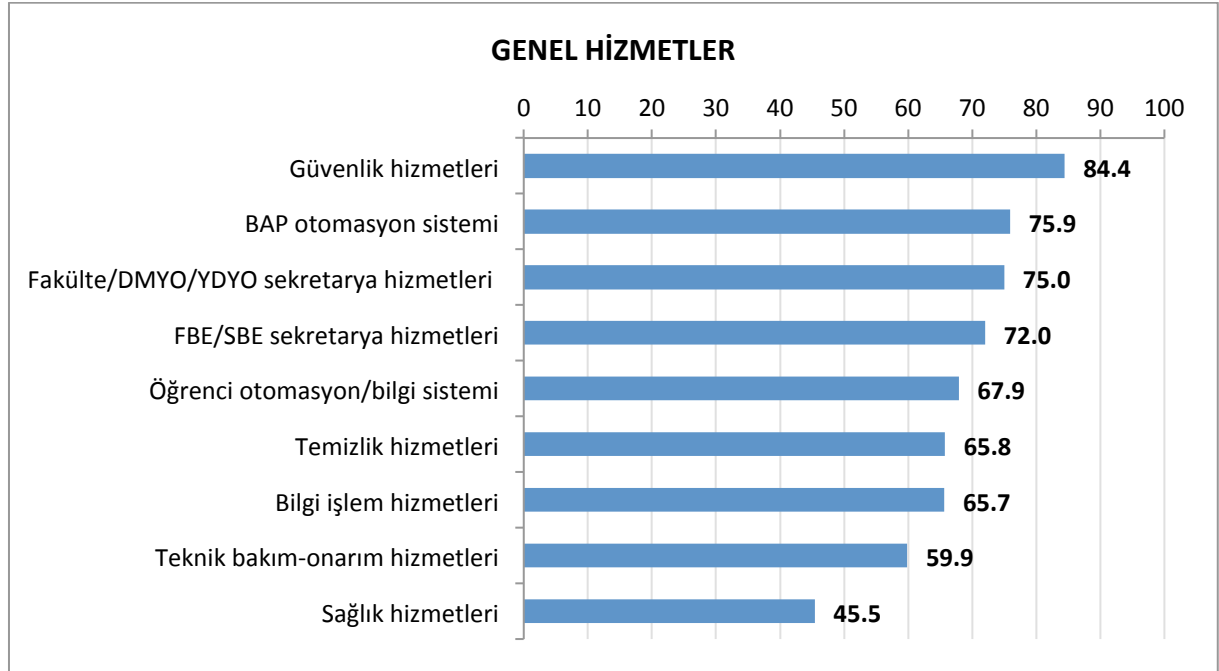
Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam	Pozisyon	Toplam
18-23	5	Belirtilmemiş	5	Kadın	37	Arş.Gör.	16
24-29	8	0-5 yıl	12	Erkek	55	Doç.Dr.	24
30-35	14	6-10 yıl	12			Dr.Öğr. Üyesi	9
36-41	10	11-15 yıl	15			Öğr.Gör.	21
42-47	30	16-20 yıl	30			Prof.Dr.	17
48-53	16	20 yıldan fazla	18				
54-59	4						
60 ve üstü	5						
TOPLAM							92

Grafik 1: Akademik Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları



Grafik 1 'de görüldüğü üzere akademik personelin genel memnuniyet, kantin ve yemekhane hizmetleri, kütüphane hizmetleri ve lisans/önlisans programlarına ilişkin memnuniyet oranları hedeflenen %70 memnuniyet oranının üzerindedir. En düşük memnuniyet oranı kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

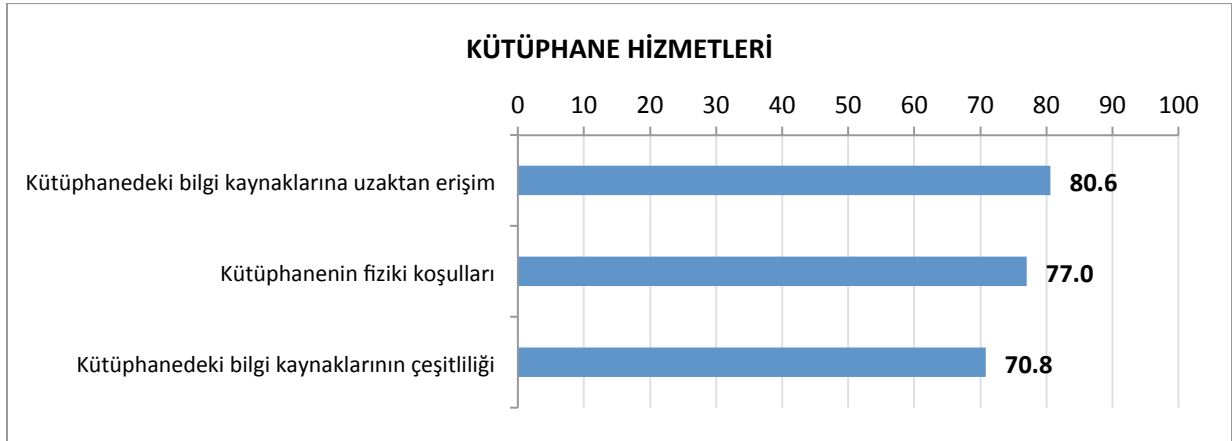
Grafik 2: Akademik Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



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

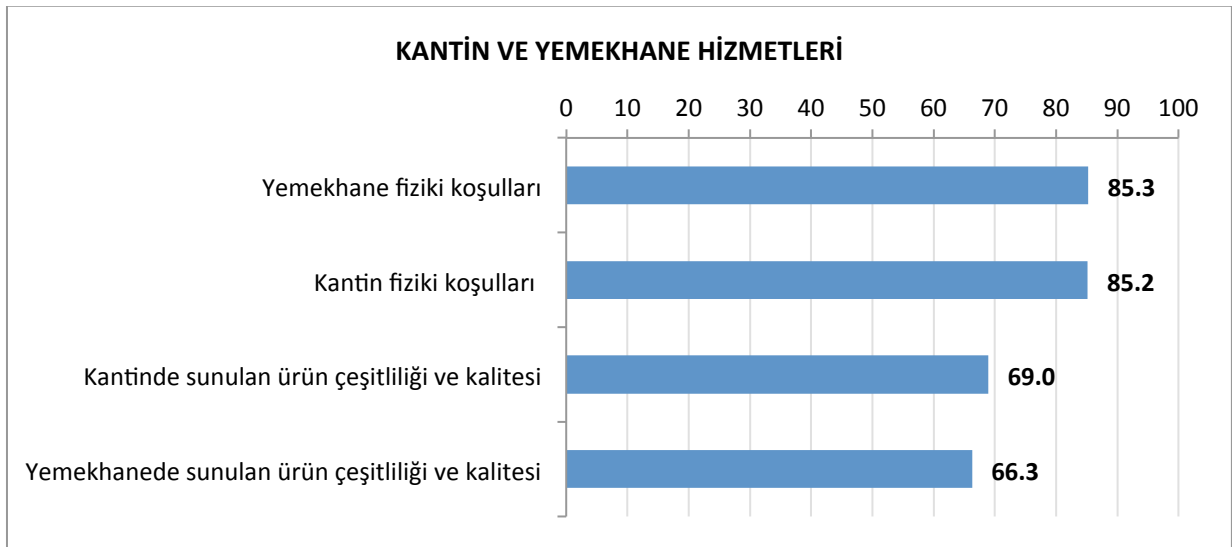
Grafik 3’te görüldüğü üzere gerek kütüphane kaynaklarına uzaktan erişim ve kaynakların çeşitliliği gerekse de kütüphanenin fiziki koşullarından memnuniyet oranı yüksektir.

Grafik 3: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları

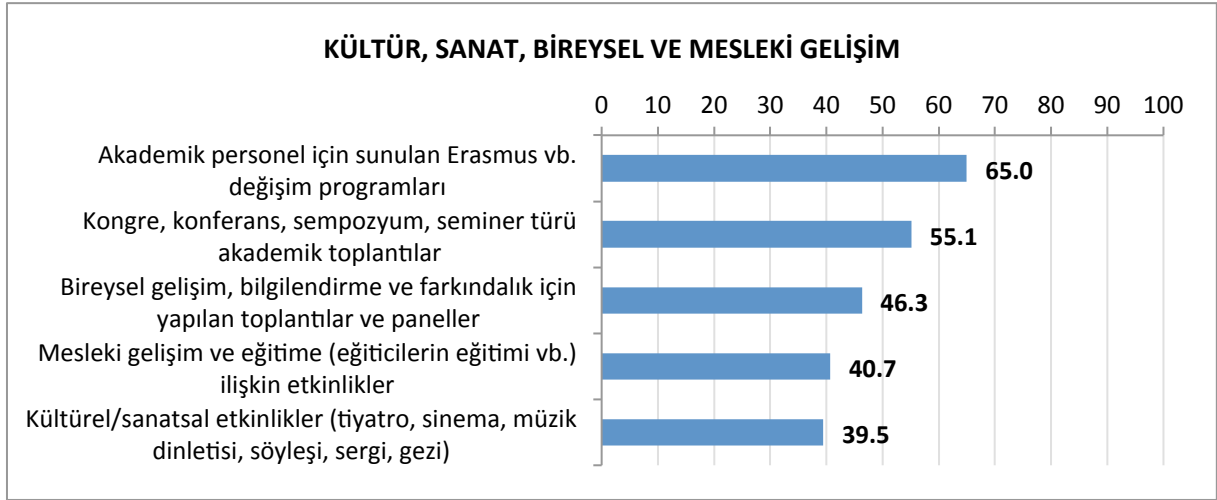


Grafik 4’ te görüldüğü üzere kantin ve yemekhanenin fiziki koşullarından memnuniyet oldukça yüksekken, ürünlerin çeşitliliği ve kalitesi hedeflenen oranın az da olsa altındadır.

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

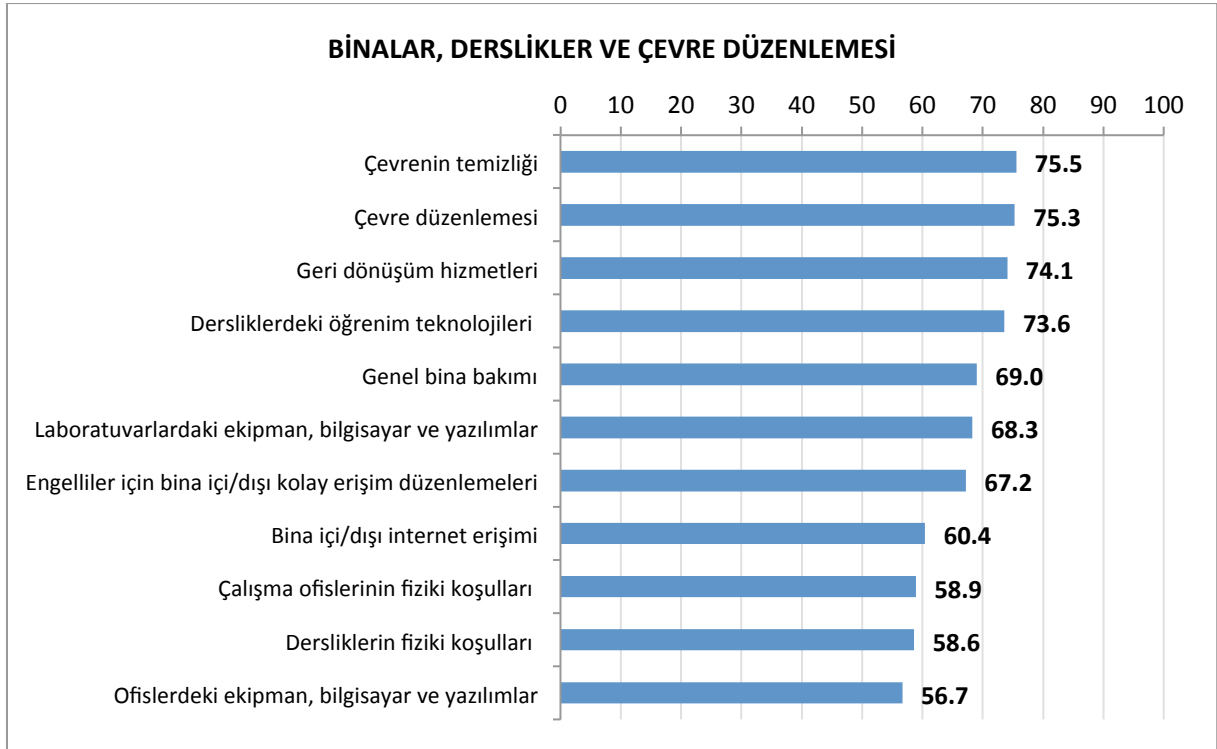


Grafik 5: Akademik Personelin Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



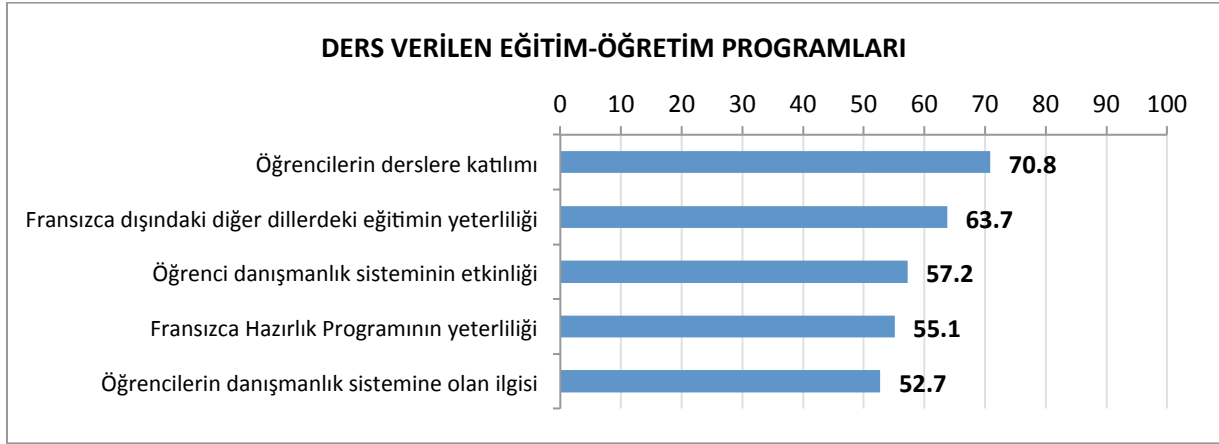
Akademik personelin en düşük memnuniyet oranına sahip olduğu ana başlık kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişimdir. Grafik 5'te görüldüğü gibi, akademik personel bu başlıkta Erasmus vb. değişim programlarından ve kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılardan nispeten daha memnun iken, kültürel ve sanatlar etkinlikleri en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

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



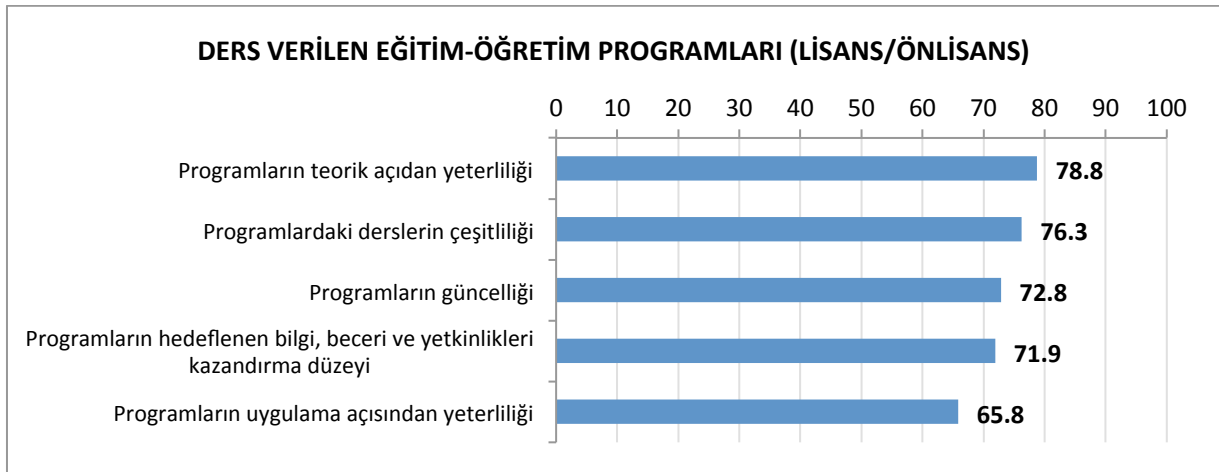
Grafik 6'da görüldüğü üzere, bina, dersliker ve çevre düzenlemesine ilişkin olarak çevre temizliği, çevre düzenlemesi ve geri dönüşüm hizmetleri akademik personel bazında en yüksek memnuniyet oranına sahipken, ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

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



Grafik 7'de görüldüğü gibi, ders verilen eğitim-öğretim programlarına ilişkin olarak öğrencilerin derslere katılımı 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.

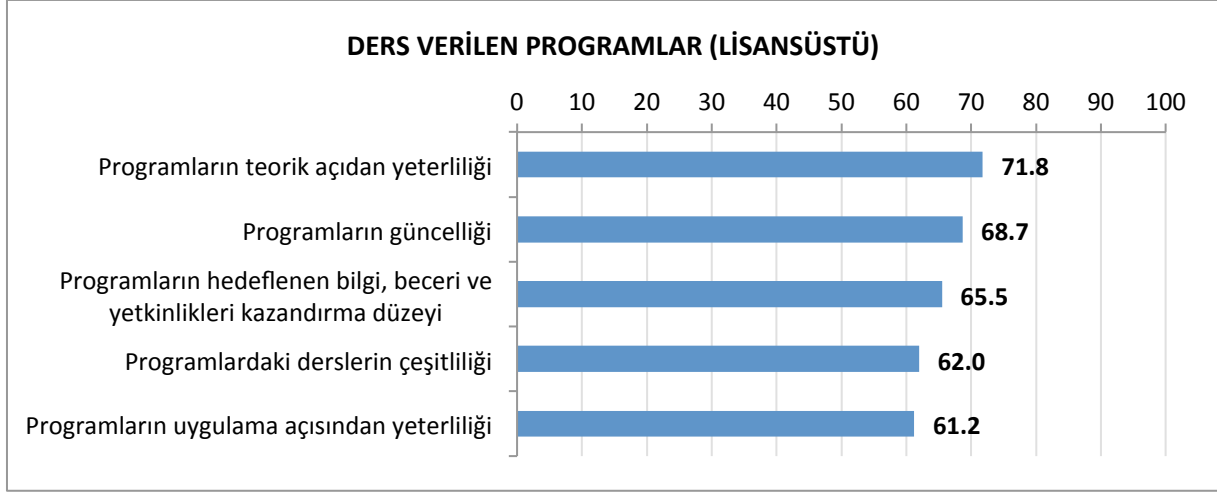
Grafik 8: Akademik Personelin Lisans/ÖnLisans Programlarına İlişkin Memnuniyet Oranları



Yine ders verilen önlisans/lisans programları ile lisansüstü programlara ilişkin olarak Grafik 8 ve Grafik 9'da görüldüğü üzere programların teorik açıdan yeterliliği, derslerin çeşitliliği, güncelliği, program hedeflerine ulaşma düzeyi akademik personel bazında yüksek

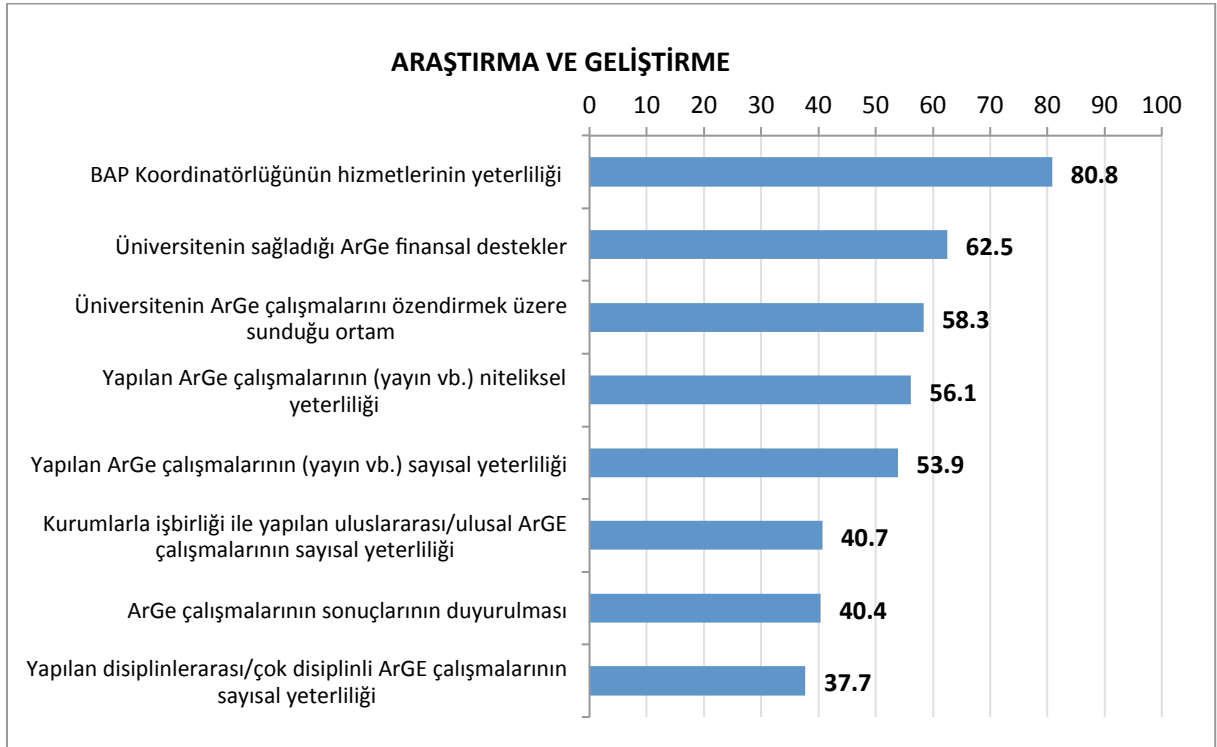
memnuniyet düzeyine sahip olunan alanlar iken, bu başlıkta derslerin uygulama açısından yeterliliği en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 9: Akademik Personelin Lisansüstü Programlara İlişkin Memnuniyet Oranları

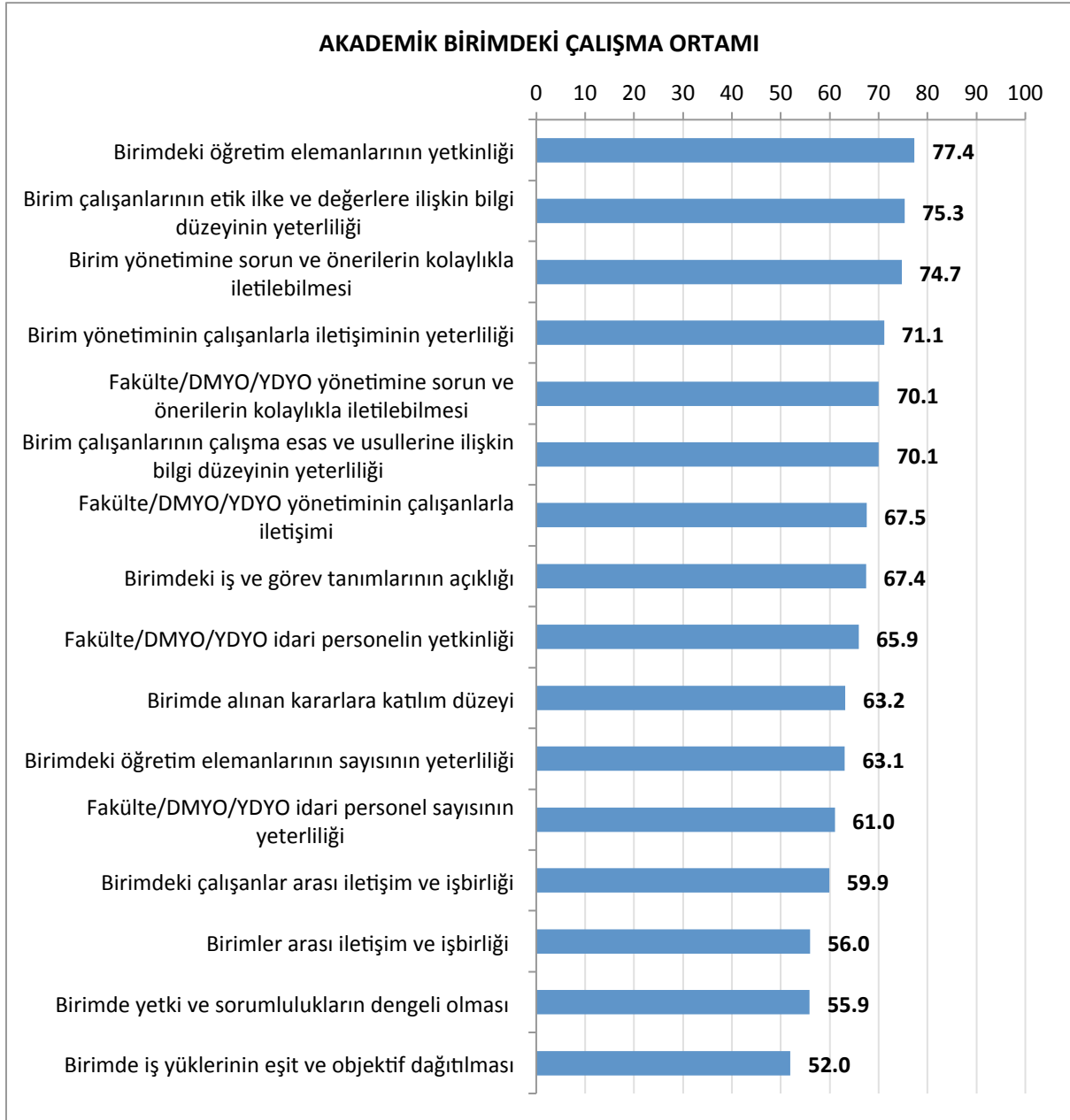


Grafik 10'da görüldüğü üzere araştırma-geliştirme hizmetlerine ilişkin olarak BAP hizmetlerinin yeterliliği akademik personelin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu alandır. Bu başlıkta ar-ge çalışmalarının duyurulması ve yapılan disiplinlerarası/çok disiplinli çalışmaların sayısal yeterliliği en düşük memnun olunan hususlardır.

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

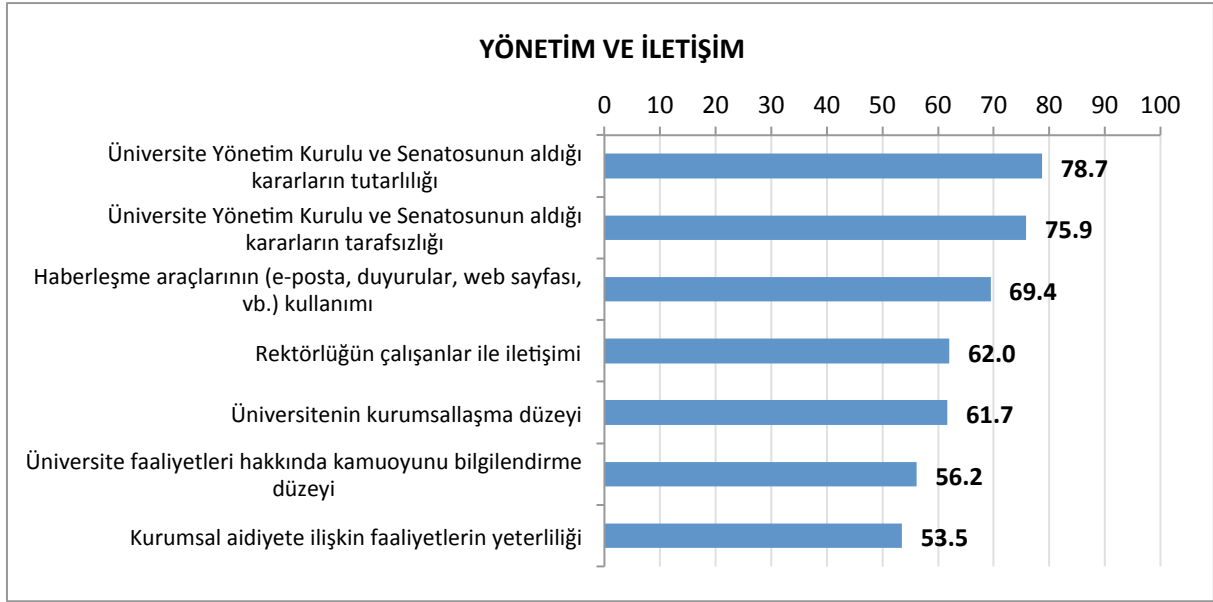


Grafik 11: Akademik Personelin Akademik Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



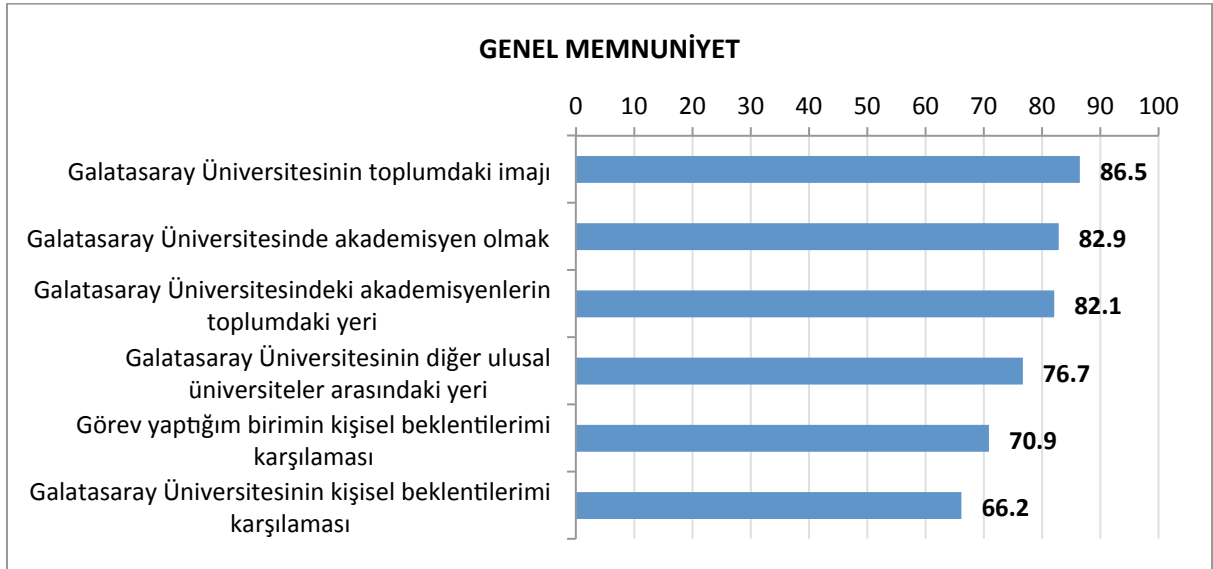
Akademik birimdeki çalışma ortamına ilişkin olarak Grafik 11’de görüldüğü üzere akademik personelin birimdeki öğretim elemanlarının yetkinliği, etik ilke ve değerlere ilişkin bilgi düzeyinin yeterliliği ve yönetime sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilmesi hususunda memnuniyet oranları yüksektir. Bu başlıkta birimdeki yetki ve sorumlulukların dengeli olması ve iş yüklerinin dengeli dağıtılması hususlarında ise memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 12: Akademik Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Yönetim ve iletişime ilişkin olarak Grafik 12’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 13: Akademik Personelin Genel Memnuniyet Oranları

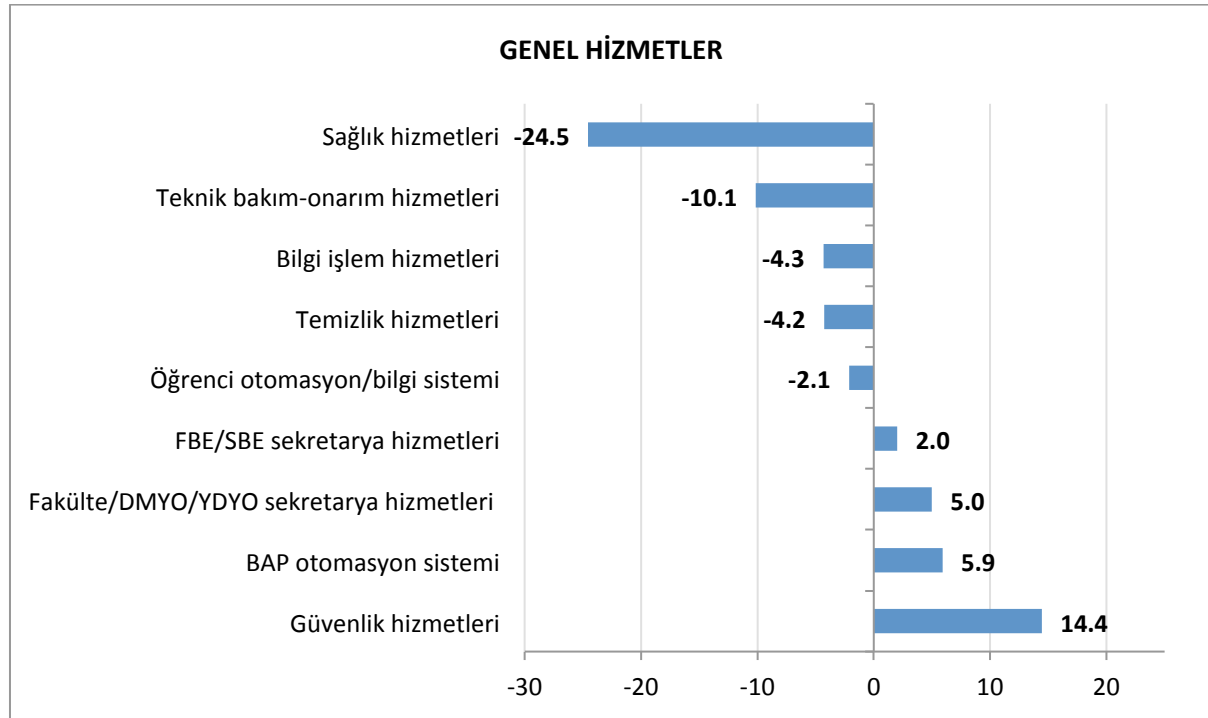


Genel olarak akademik personel Grafik 13’te görüldüğü gibi Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajından ve Galatasaray Üniversitesinde akademisyen olmaktan yüksek düzeyde memnundur.

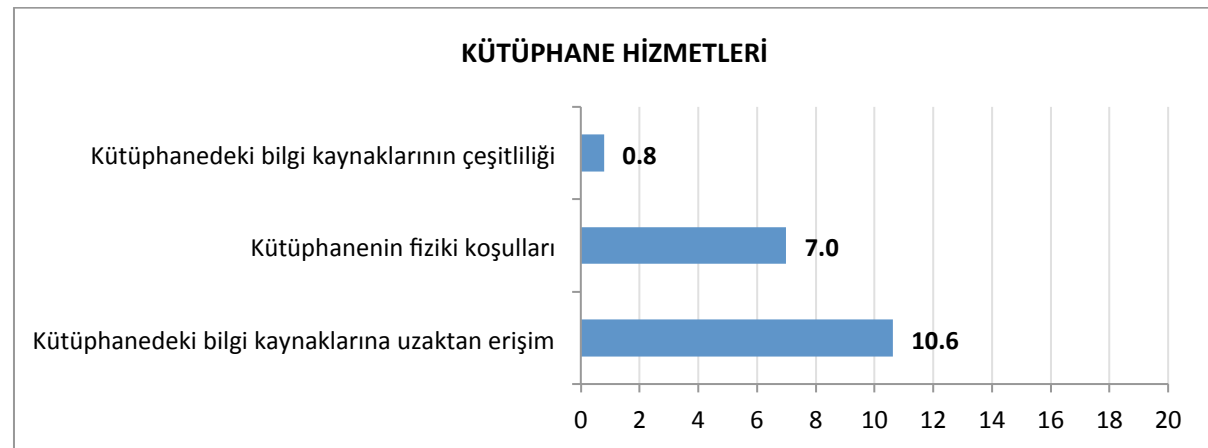
1.1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI

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

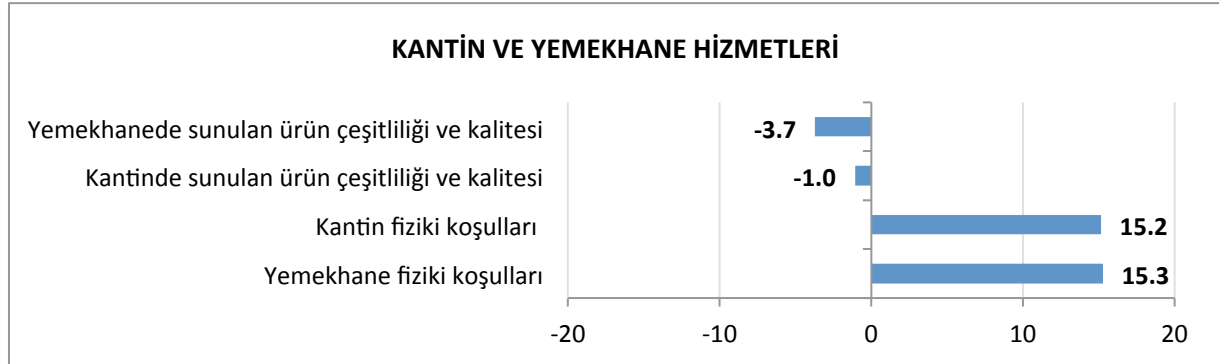
Grafik 14: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler



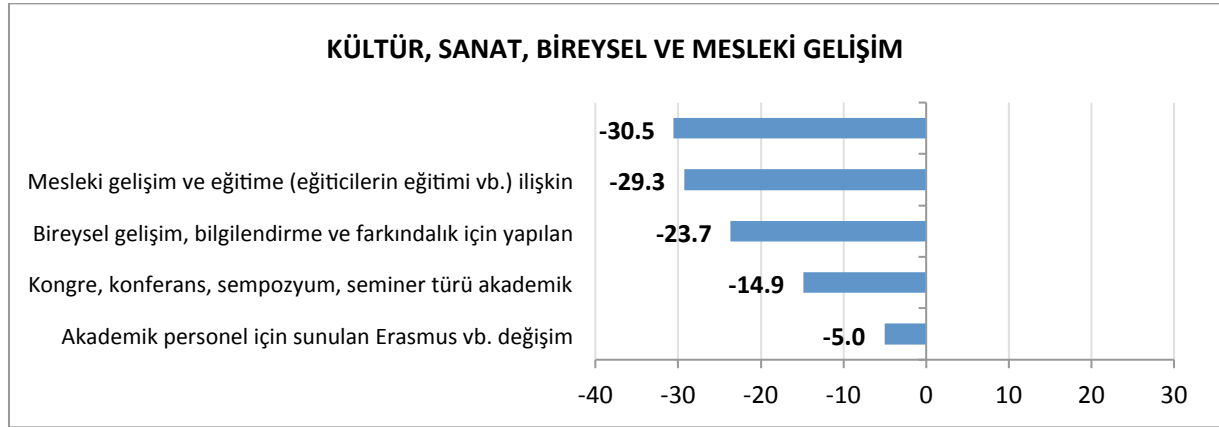
Grafik 15: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kütüphane Hizmetleri



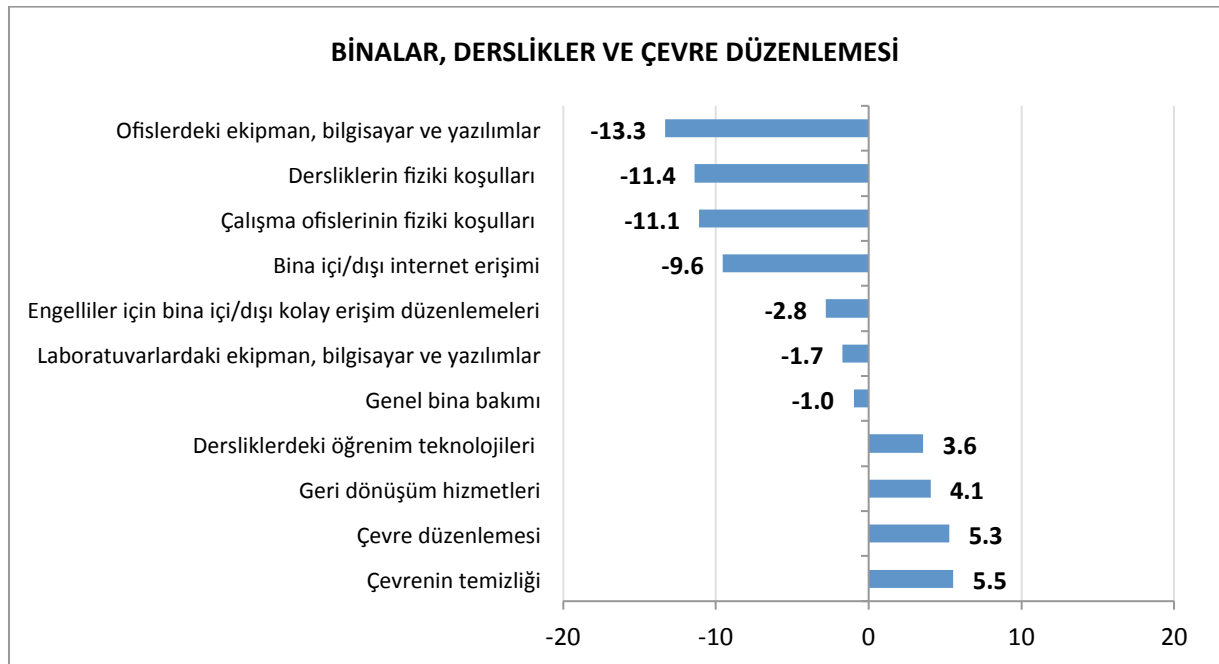
Grafik 16: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



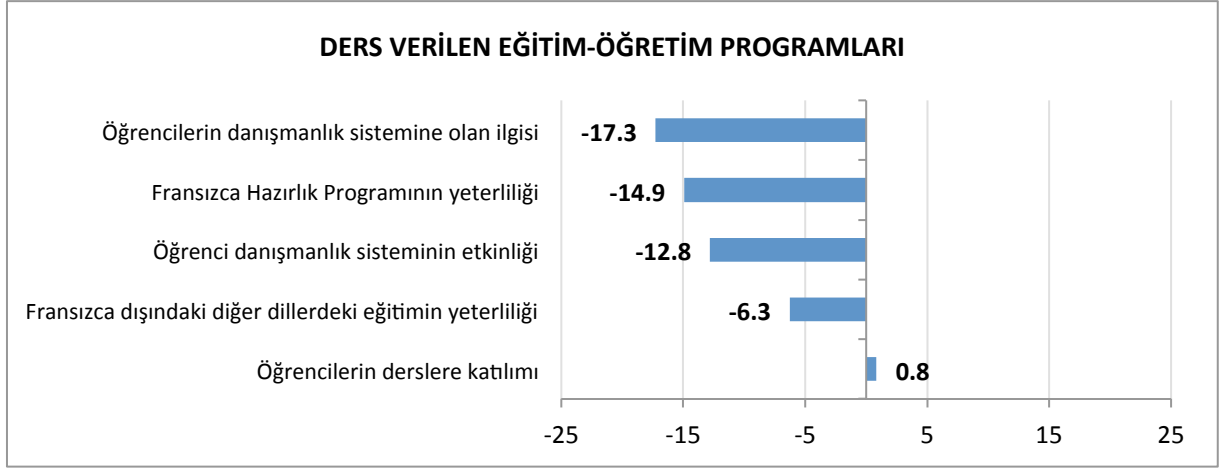
Grafik 17: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



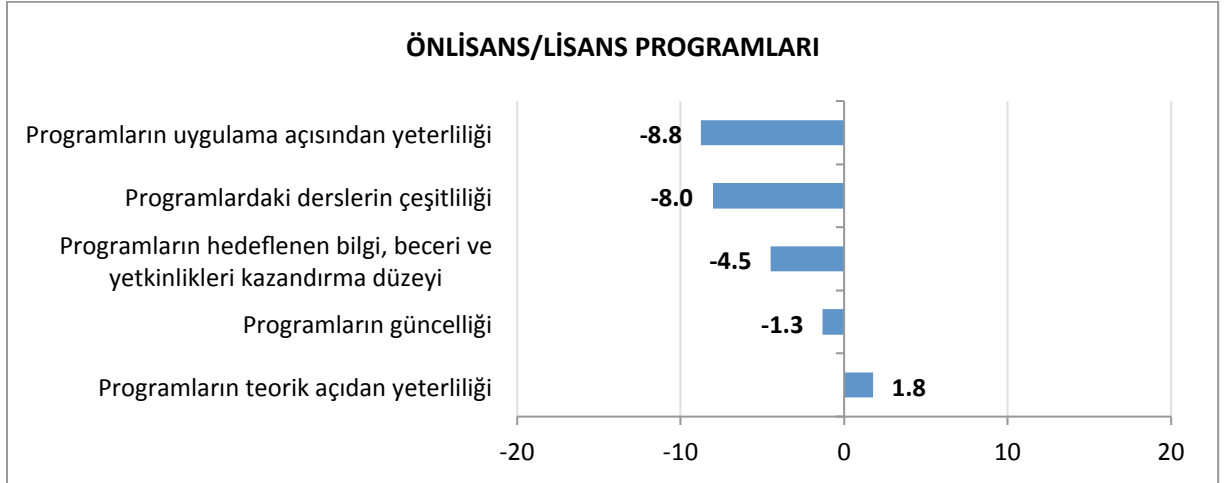
Grafik 18: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi



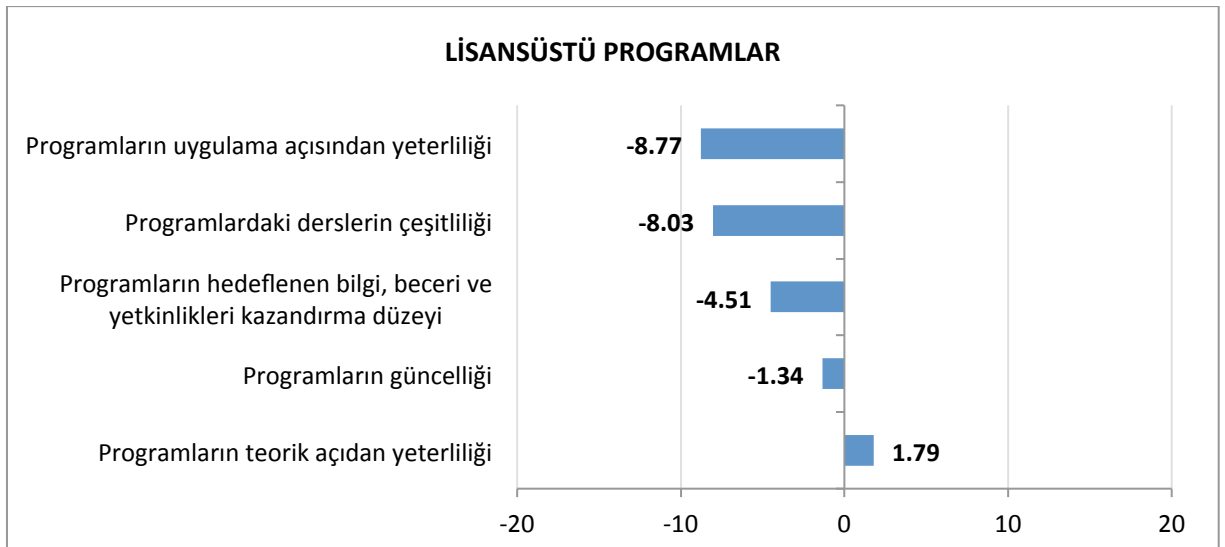
Grafik 19: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Ders Verilen Eğitim-Öğretim Programları



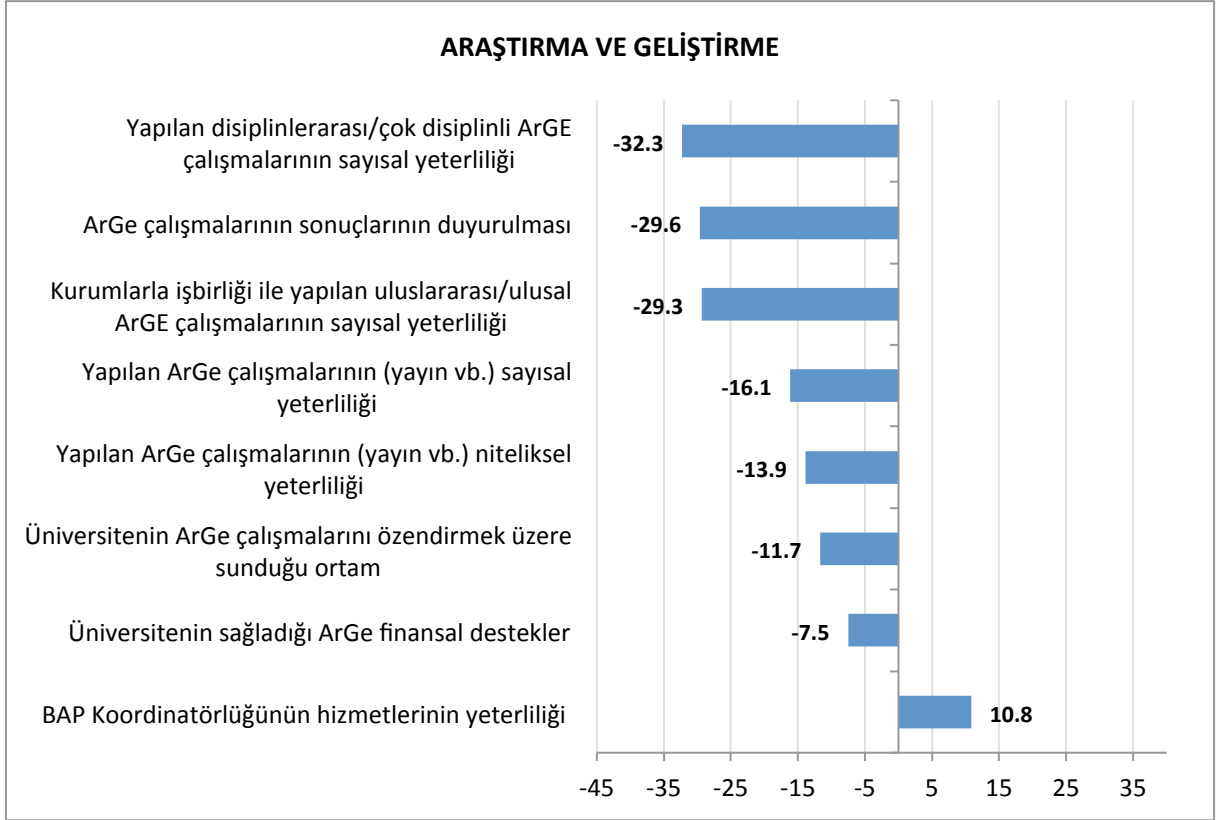
Grafik 20: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Önlisans/Lisans Programları



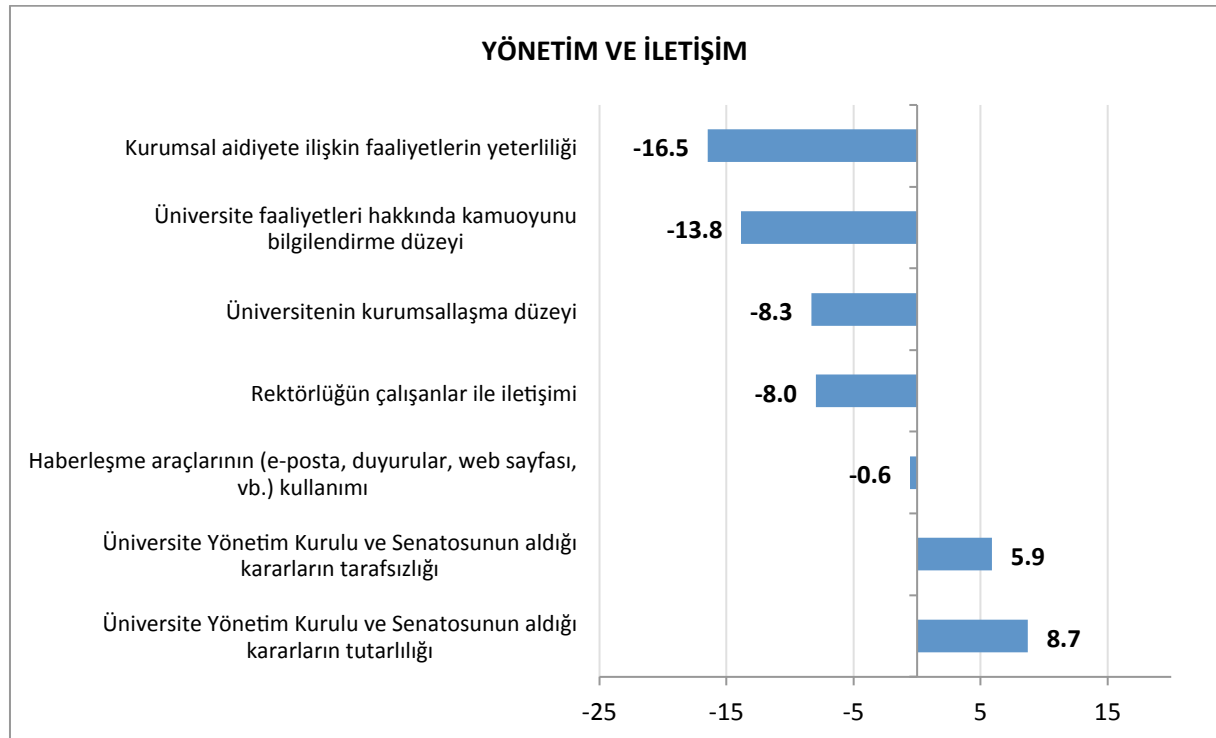
Grafik 21: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Lisansüstü Programlar



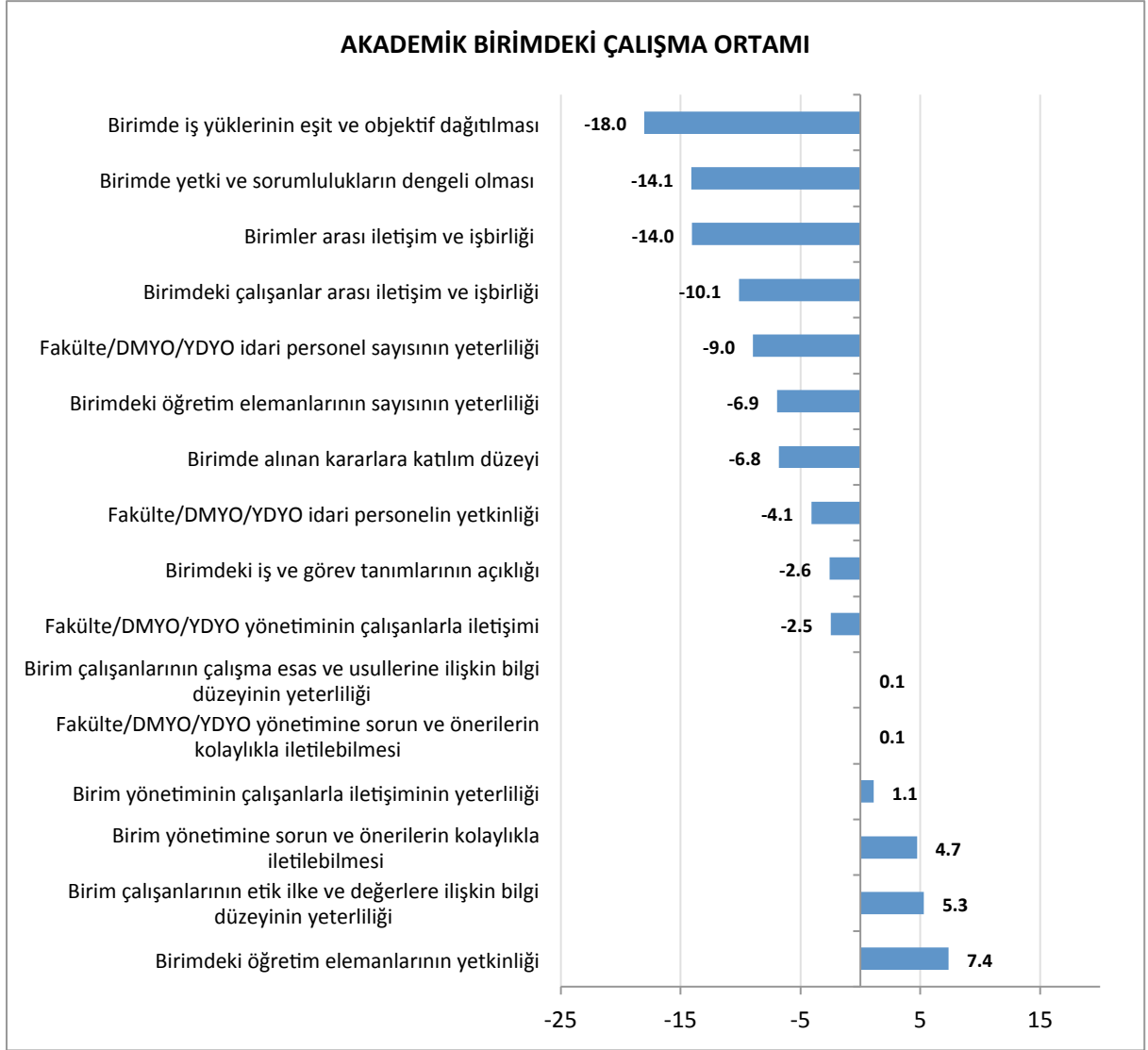
Grafik 22: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Araştırma ve Geliştirme



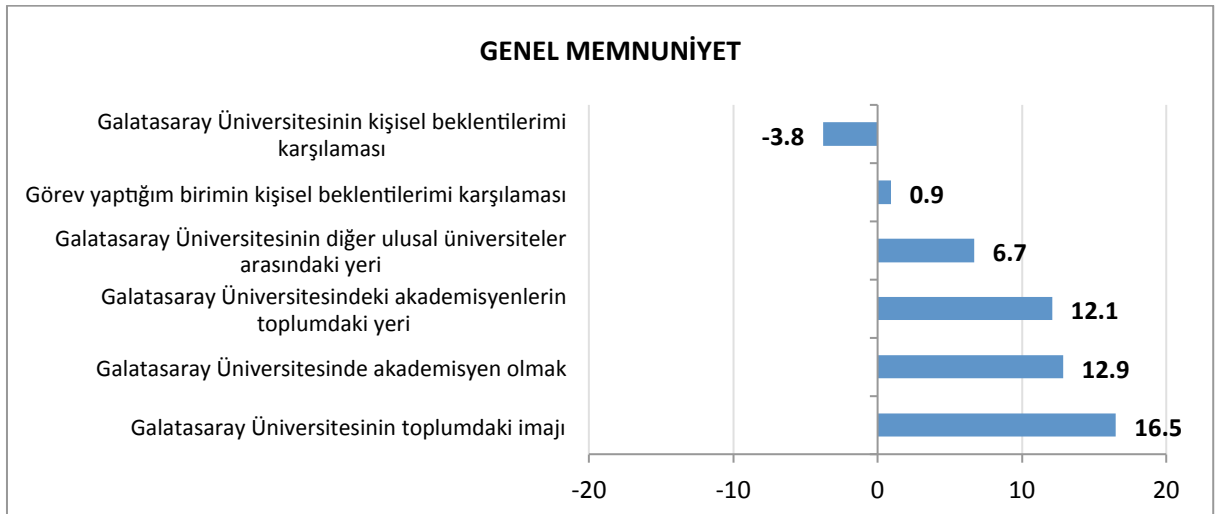
Grafik 23: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim



Grafik 24: Akademik Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Akademik Birimdeki Çalışma Ortamı



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



2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

İdari personel memnuniyeti toplam 7 ana başlıkta 53 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

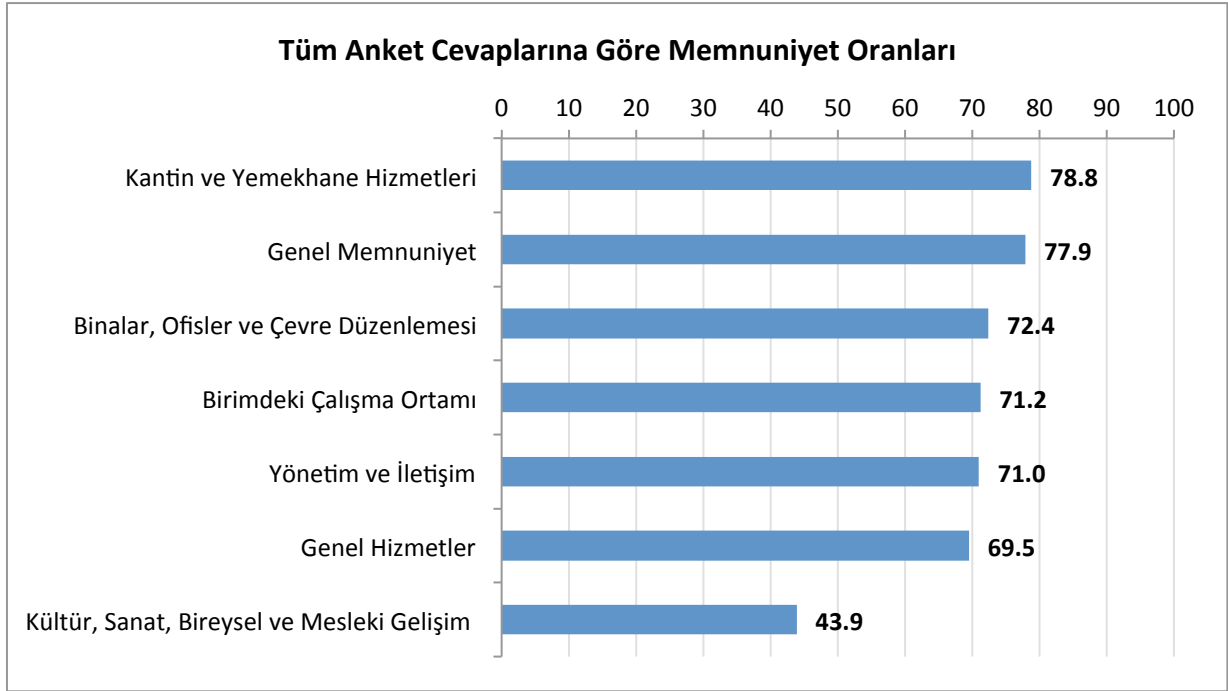
Anket çalışmasında katılımcıların memnuniyetleri bu ana başlıklara ilişkin alt ifadeler üzerinden “(0) Fikrim yok (1) Hiç memnun değilim (2) Memnun değilim (3) Kararsızım (4) Memnunum (5) Çok memnunum” derecelerine katılma düzeyleri ile ölçülmüştür. Anket formu Ek-2 olarak raporun sonunda yer almaktadır.

İdari personel memnuniyet anketine toplamda 131 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

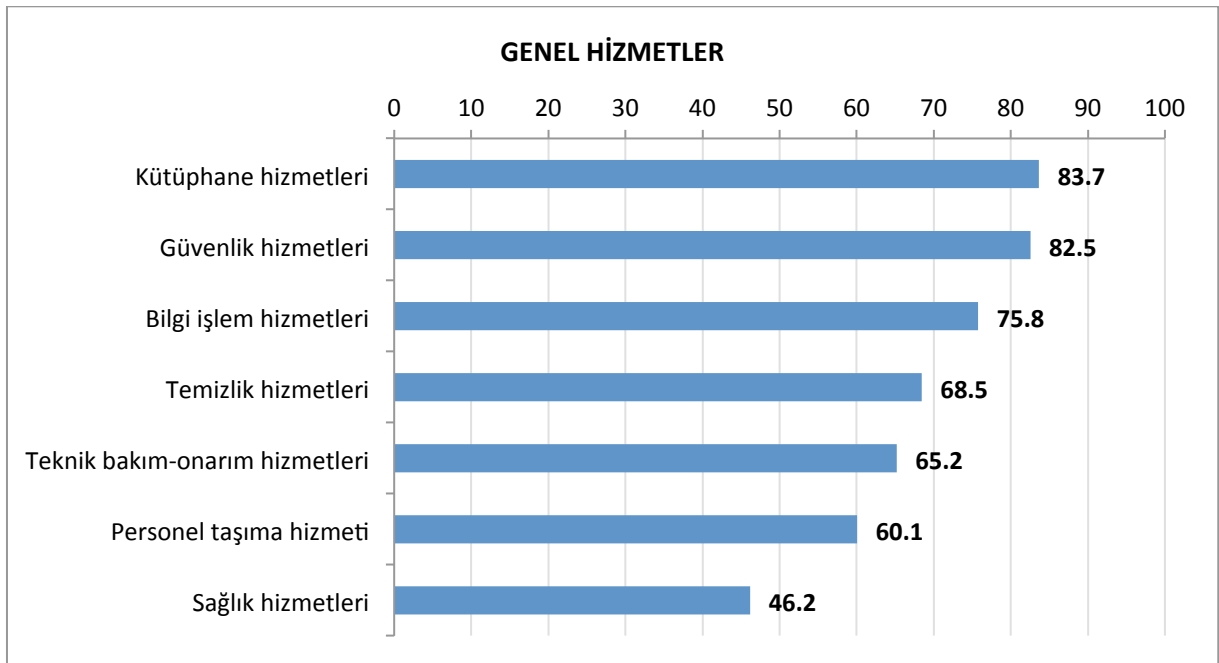
Yaş	Toplam	Çalışma Süresi	Toplam	Cinsiyet	Toplam
18-23	11	Belirtilmemiş	11	Kadın	63
24-29	11	0-5 yıl	24	Erkek	68
30-35	22	6-10 yıl	24		
36-41	25	11-15 yıl	23		
42-47	34	16-20 yıl	20		
48-53	21	20 yıldan fazla	29		
54-59	6				
60 ve üstü	1				
TOPLAM					131

Grafik 26: İdari Personelin Ana Başlıklara İlişkin Genel Memnuniyet Oranları



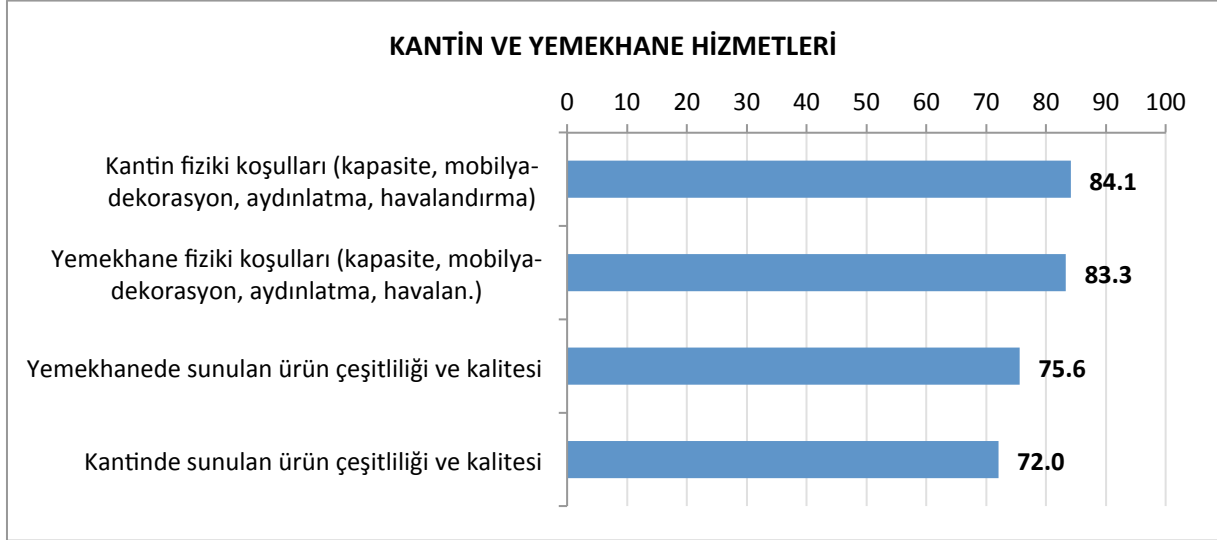
Grafik 26'da görüldüğü üzere idari personelin kantin ve yemekhane hizmetleri, genel memnuniyet, binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi ile birimdeki çalışma ortamına ilişkin memnuniyet oranları hedeflenen %70 memnuniyet oranının üzerindedir. En düşük memnuniyet oranı akademik personelde olduğu gibi kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişime ilişkindir.

Grafik 27: İdari Personelin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



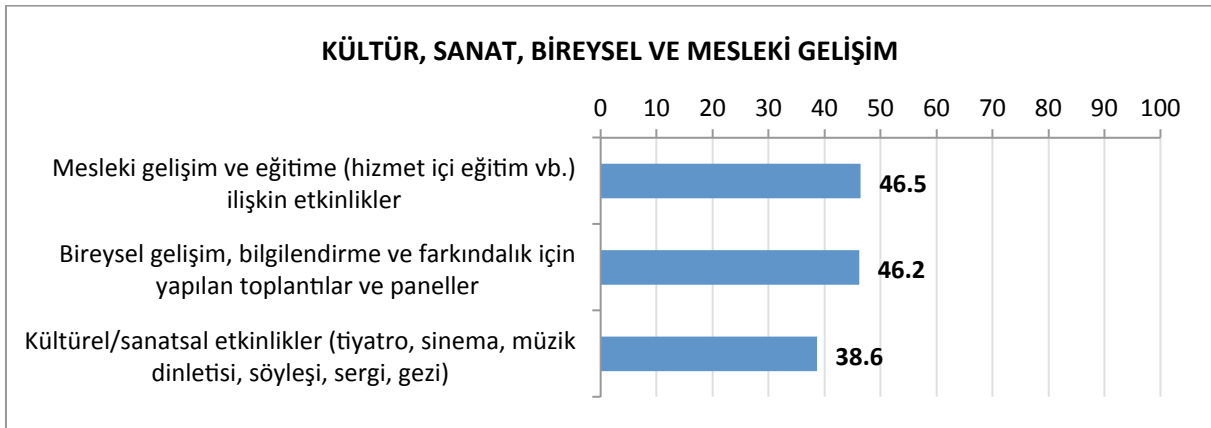
Grafik 27’de görüldüğü üzere, genel hizmetlere ilişkin idari personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu alanlar kütüphane hizmetleri, güvenlik hizmetleri, bilgi-işlem hizmetleridir. En düşük memnuniyet oranı sağlık hizmetlerine ilişkindir.

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



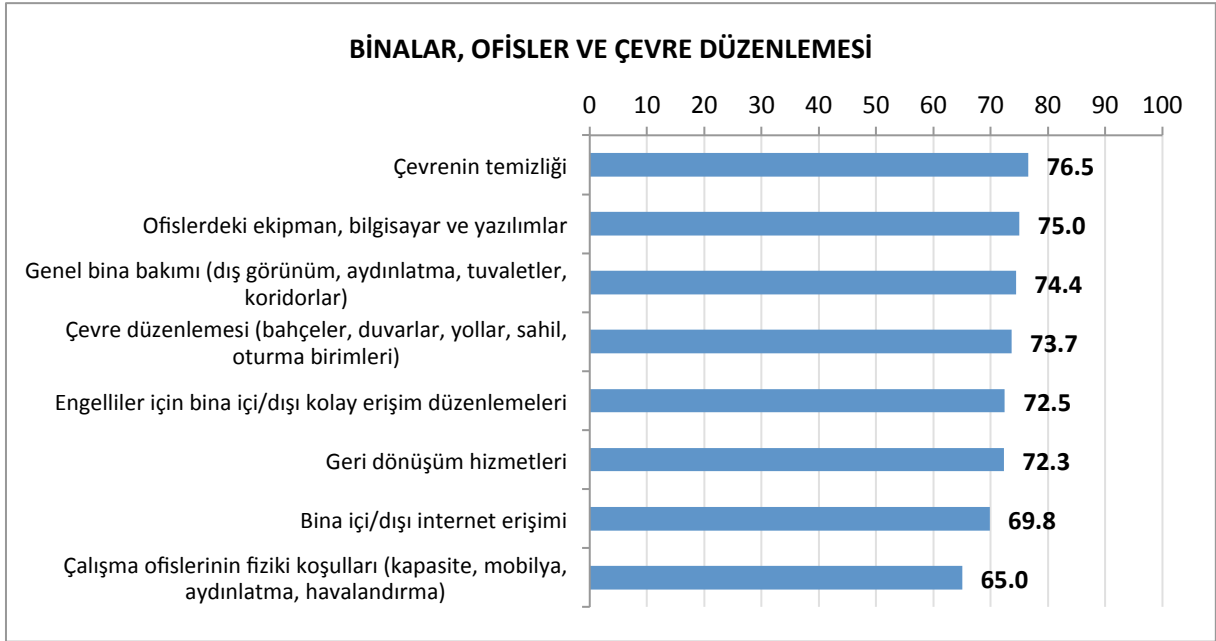
Grafik 28’ de görüldüğü üzere idari personelin memnuniyet oranı kantin ve yemekhanenin fiziki koşulları ile ürünlerin çeşitliliği ve kalitesi hususlarında hedeflenen memnuniyet oranından yüksektir.

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



İdari personelin en düşük memnuniyet oranına sahip olduğu ana başlık kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişimdir. Grafik 29’da görüldüğü gibi, bu başlıkta mesleki eğitim ve gelişim alanı nispeten daha yüksek bir memnuniyet oranına sahipken kültürel/sanatsal etkinlikler alanı en düşük memnun olunan alandır.

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



Grafik 30’da görüldüğü üzere, binalar, ofisler ve çevre düzenlemesine ilişkin olarak çevre temizliği, ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar ile genel bina bakımı idari personel bazında en yüksek memnuniyet oranına sahipken, çalışma ofislerinin fiziki koşulları en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 31: İdari Personelin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları

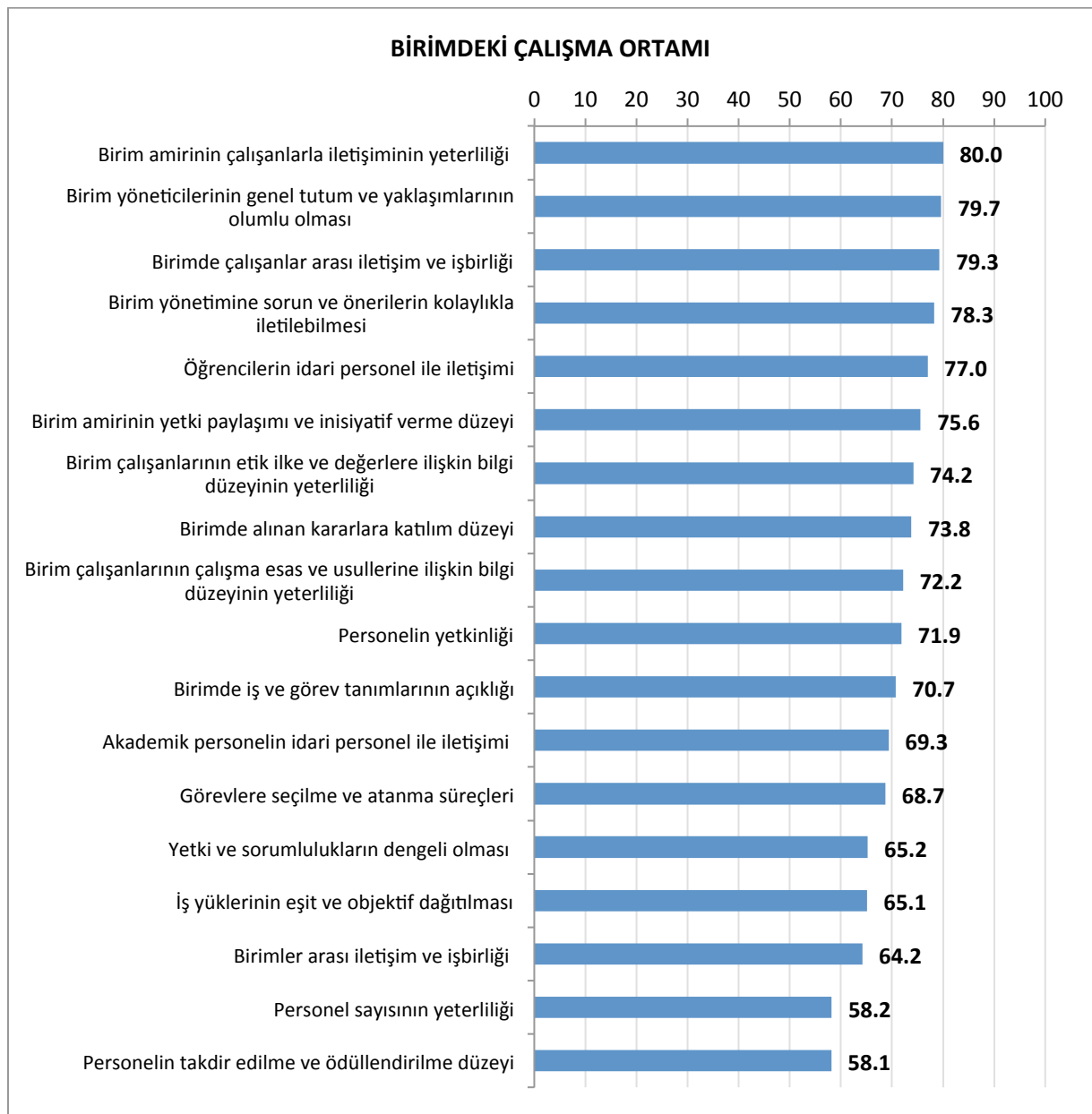


Yönetim ve iletişime ilişkin olarak Grafik 31’de görüldüğü üzere idari personelin Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tarafsızlığı ve tutarlılığına ilişkin

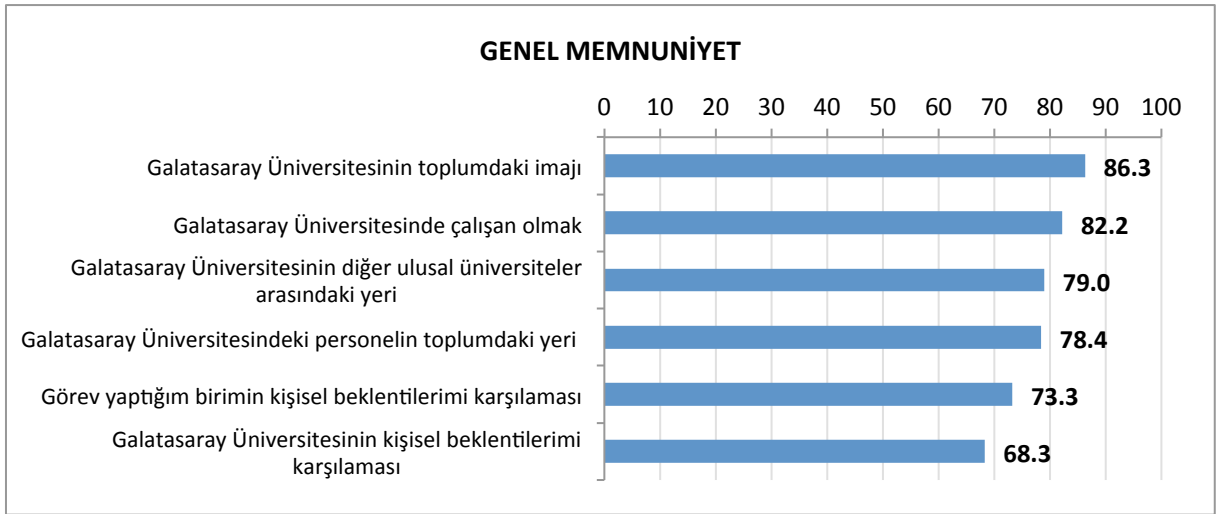
memnuniyet oranı yüksekken, kurumsal aidiyete yönelik faaliyetlerin yeterliliğine ilişkin memnuniyet oranı düşüktür.

Birimdeki çalışma ortamına ilişkin olarak Grafik 32’de görüldüğü üzere idari personelin birim amirinin çalışanlarla iletişimi, yöneticilerin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması ve çalışanlar arasındaki iletişim ve işbirliği hususunda memnuniyet oranları yüksektir. Bu başlıkta birimdeki personel sayısının yeterliliği ve personelin takdir edilme ve ödüllendirilmesi hususlarında ise memnuniyet oranı düşüktür.

Grafik 32: İdari Personelin Birimdeki Çalışma Ortamına İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 33: İdari Personelin Genel Memnuniyet Oranları

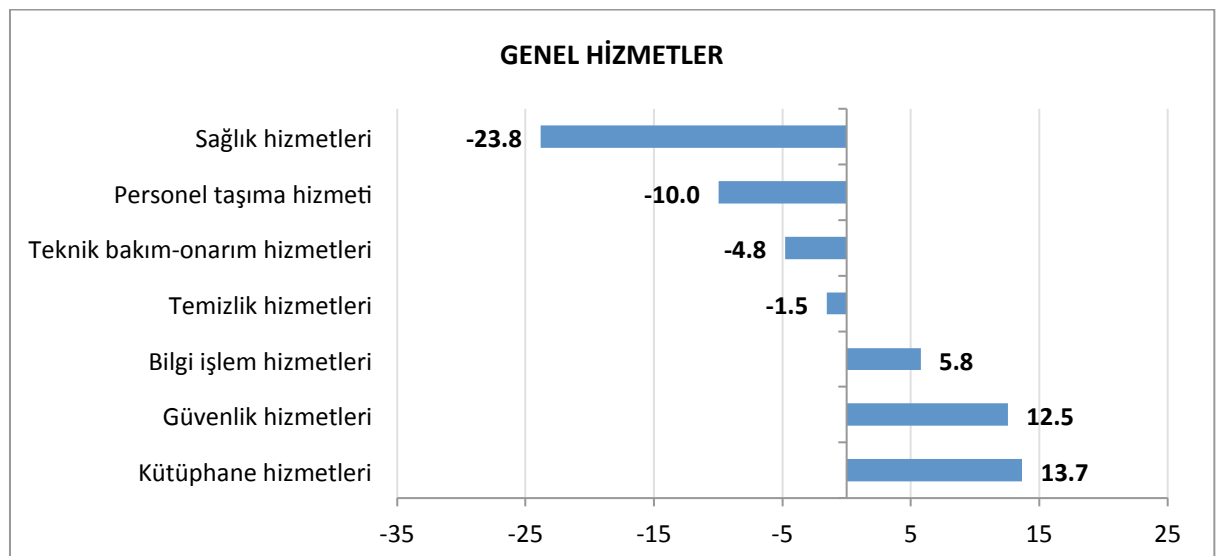


Genel olarak idari personel Grafik 33'te görüldüğü gibi Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajından ve Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmaktan yüksek düzeyde memnundur.

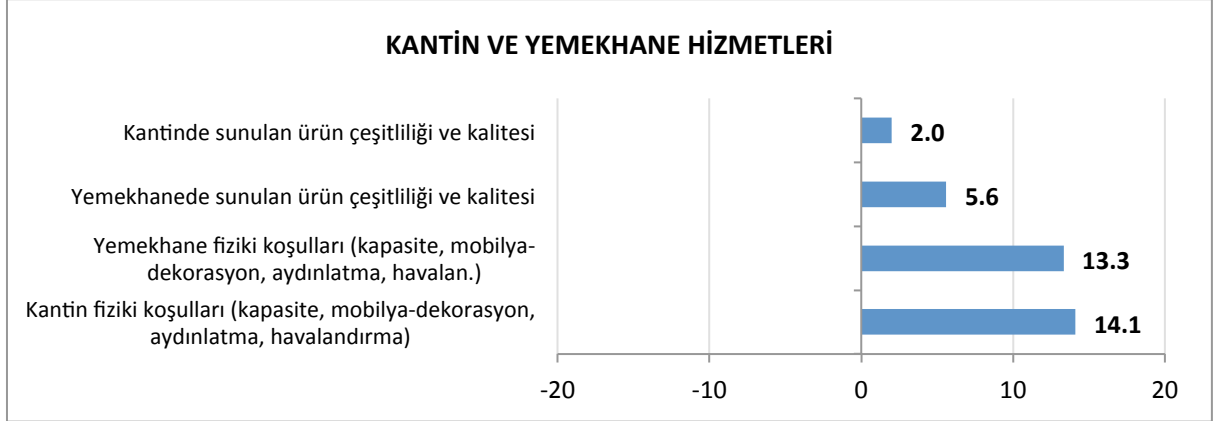
2.1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (%70) SAPMA ORANLARI

İdari personel memnuniyet anketi ile ölçümlenen her bir ana başlığa ilişkin olarak mevcut memnuniyet oranının hedeflenen memnuniyet oranı olan %70'ten sapma oranları Grafik 34- 25'te detaylı olarak verilmiştir.

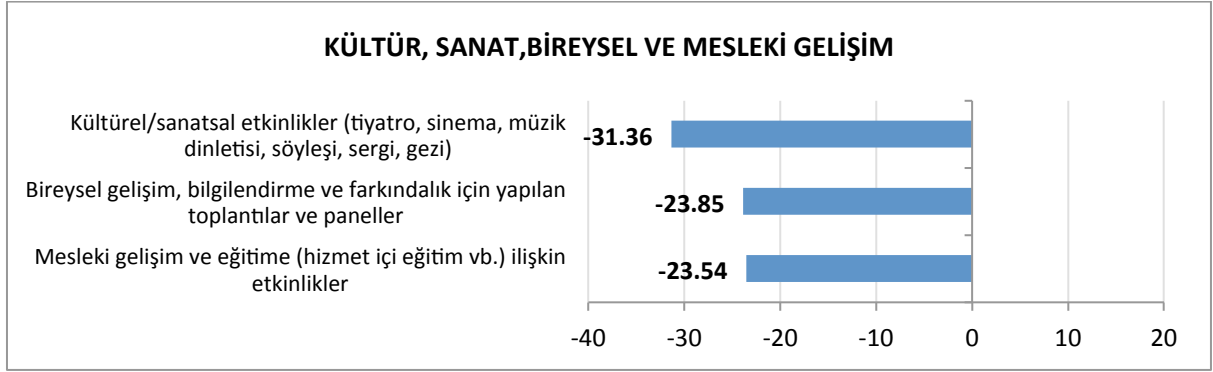
Grafik 34: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler



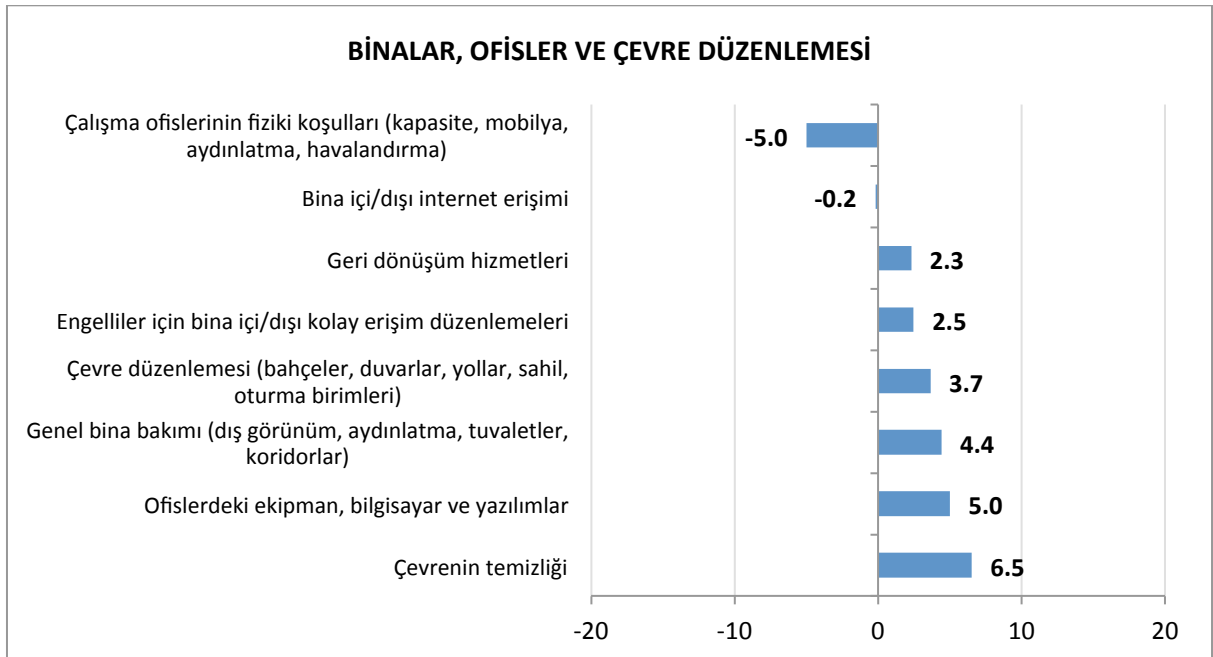
Grafik 35: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



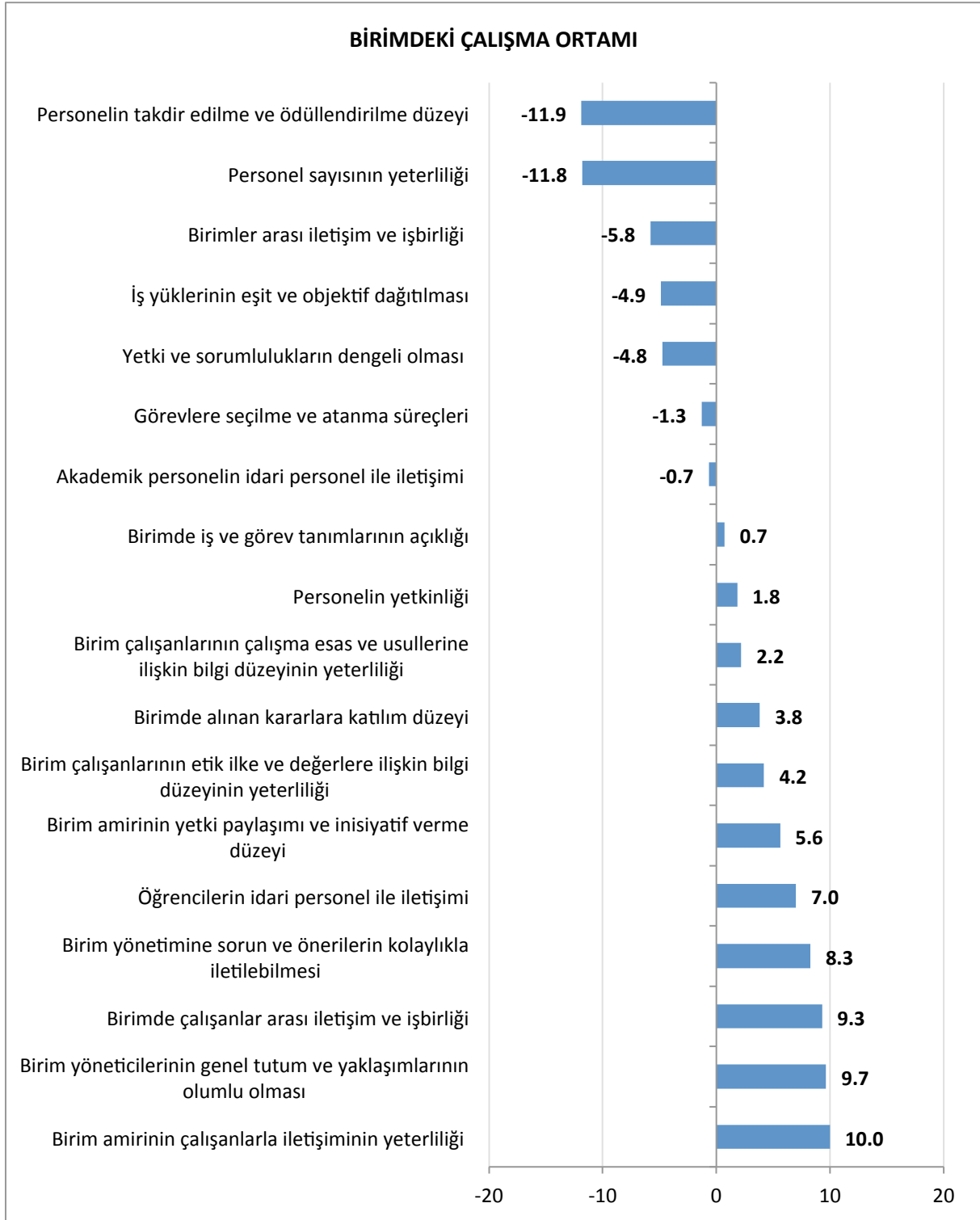
Grafik 36: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Bireysel ve Mesleki Gelişim



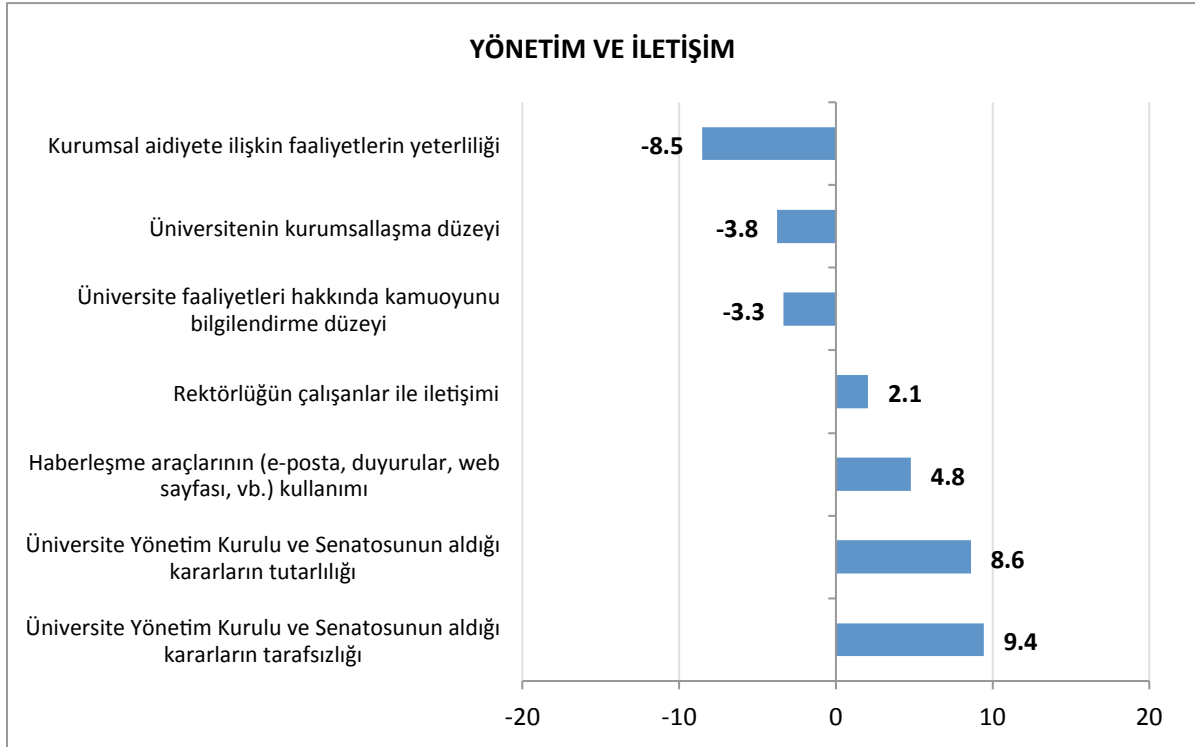
Grafik 37: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Ofisler ve Çevre Düzenlemesi



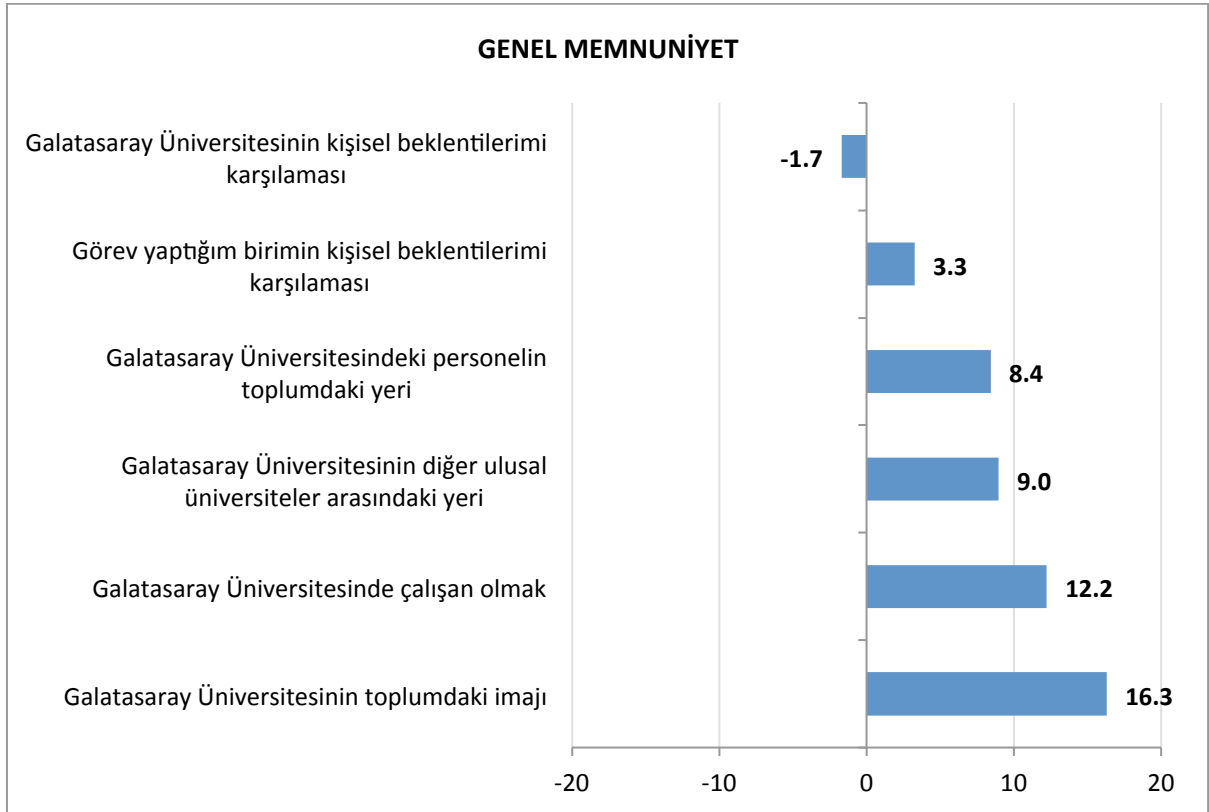
Grafik 38: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Birimdeki Çalışma Ortamı



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



Grafik 40: İdari Personel Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Öğrenci memnuniyeti toplam 9 ana başlıkta 67 ifade ile ölçülmüştür. Öğrenci memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü ana başlıklar aşağıdaki gibidir:

- Genel hizmetler,
- Kütüphane hizmetleri,
- Kantin ve yemekhane hizmetleri,
- Kültür, sanat, bireysel ve mesleki gelişim,
- Binalar, ofisler ve çevre düzenlemesi
- Eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme
- 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 1587 kişi katılmıştır. Katılımcıların özellikleri Tablo 3’de verilmiştir.

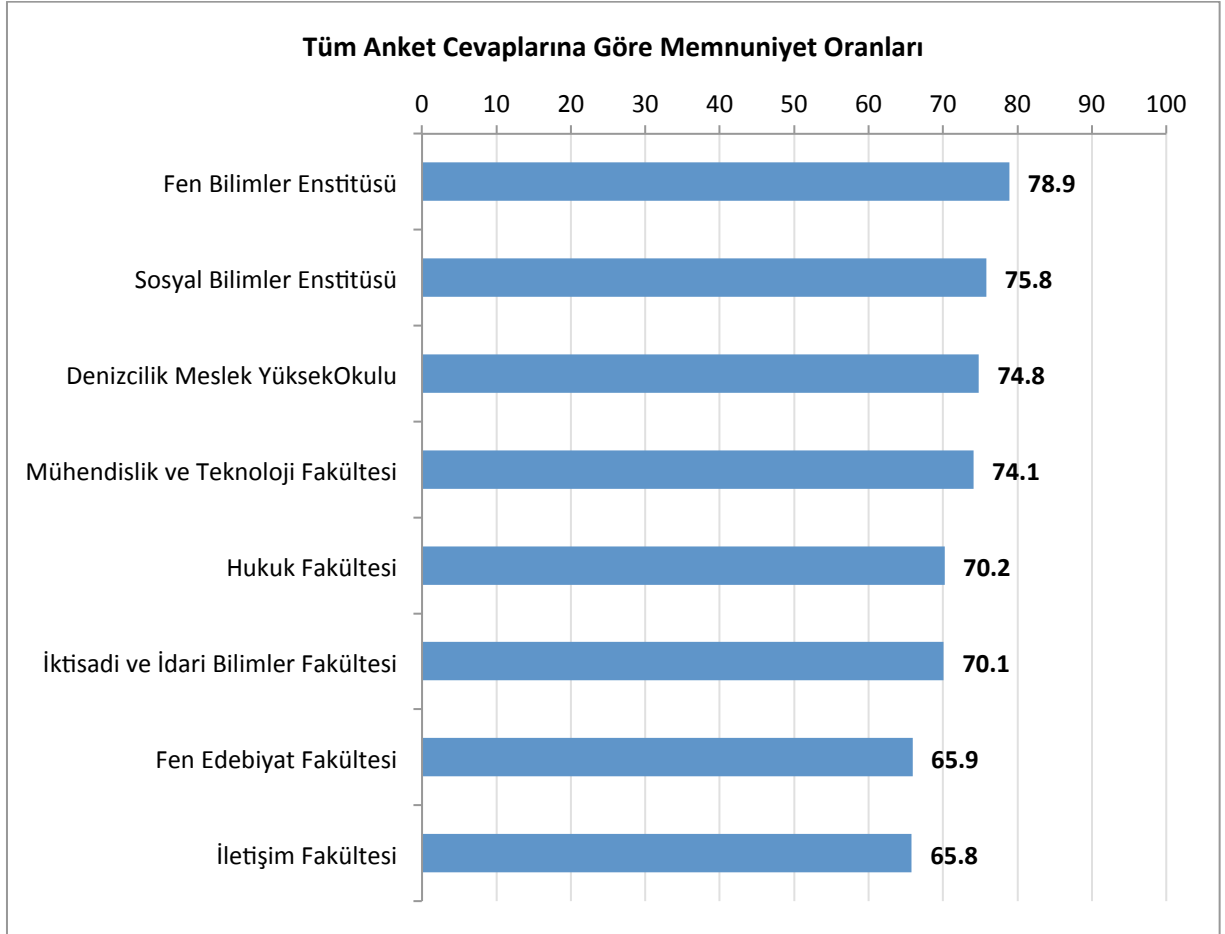
Tablo 3: Öğrenci Memnuniyet Anketi Katılımcıların Özellikleri

Yaş	Toplam	Program Türü	Toplam	Sınıf	Toplam	Cinsiyet	Toplam
18 ve altı	51	Önlisans	64	0. sınıf	104	Kadın	799
19-21	479	Lisans	1030	1. sınıf	643	Erkek	788
22-24	560	Tezli YL	155	2. sınıf	299		
25-27	260	Tezsiz YL	302	4. sınıf	193		
28 ve üstü	237	Doktora	36	4. sınıf	348		
TOPLAM							1587

3.1. AKADEMİK BİRİM VE PROGRAM BAZINDA ÖĞRENCİLERİN TOPLAM MEMNUNİYET ORANLARI

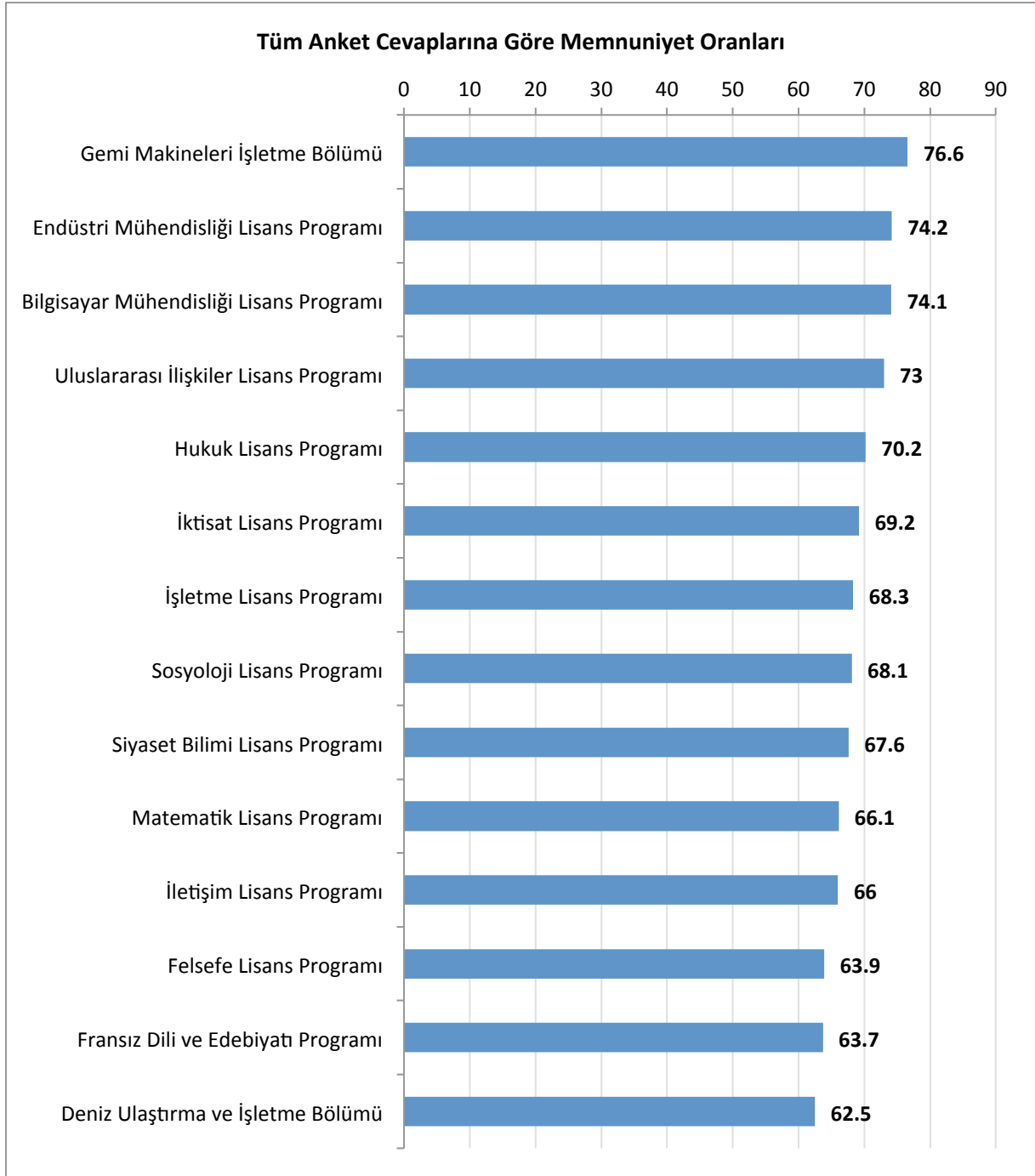
Grafik 41’de görüldüğü üzere toplamda memnuniyet oranının en yüksek olduğu akademik birimler Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüsü iken en düşük olduğu akademik birimler Fen-Edebiyat Fakültesi ve İletişim Fakültesidir.

Grafik 41: Akademik Birimler Bazında Öğrencilerin Toplam Memnuniyet Oranları



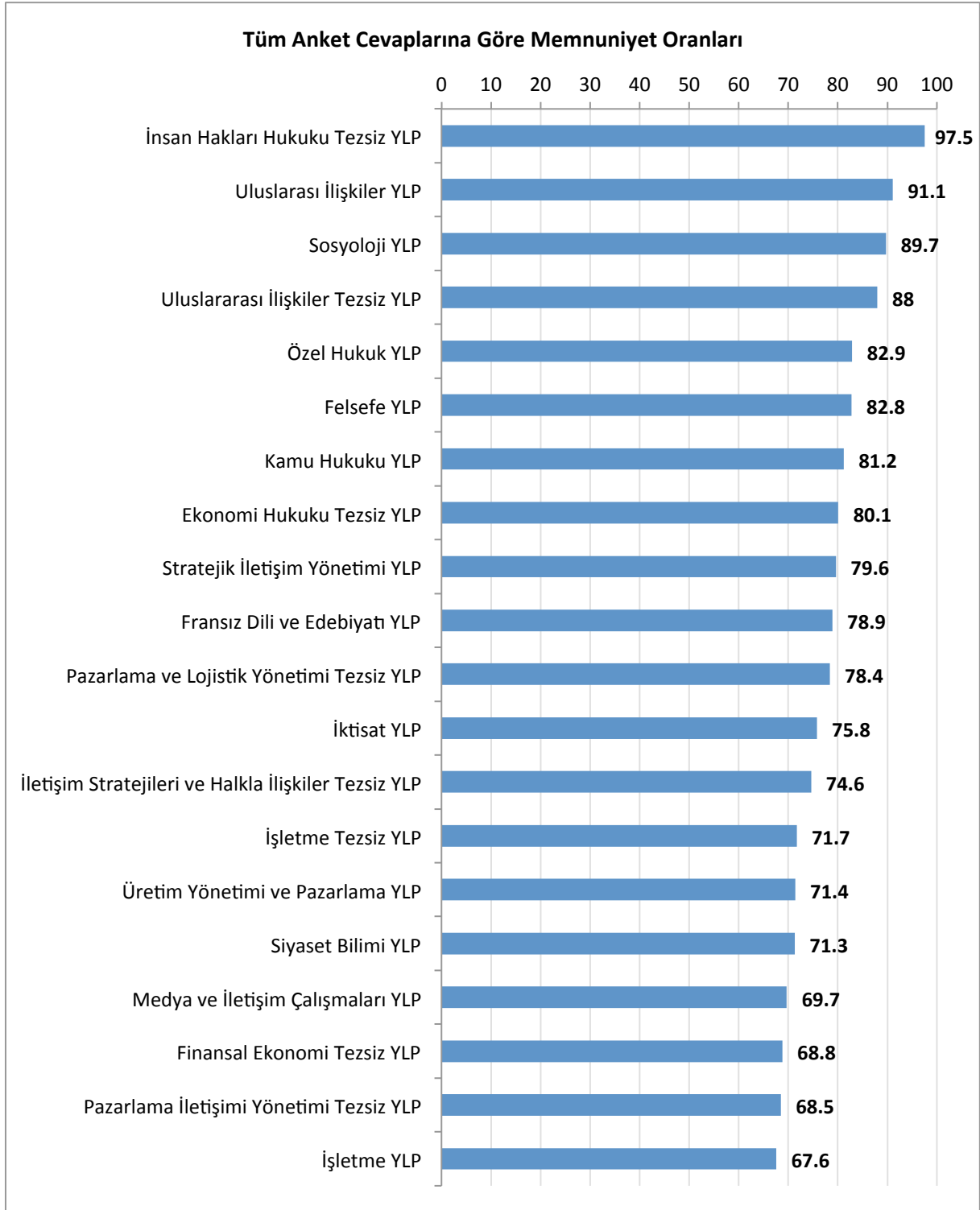
Program bazında ise Grafik 42’de görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı, Endüstri Mühendisliği Programı ve Bilgisayar Mühendisliği Programı en yüksek memnuniyet oranına sahipken, Felsefe Lisans Programı, Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı ve Deniz Ulaştırma ve İşletme Önlisans Programı en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 42: ÖnLisans/Lisans Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları



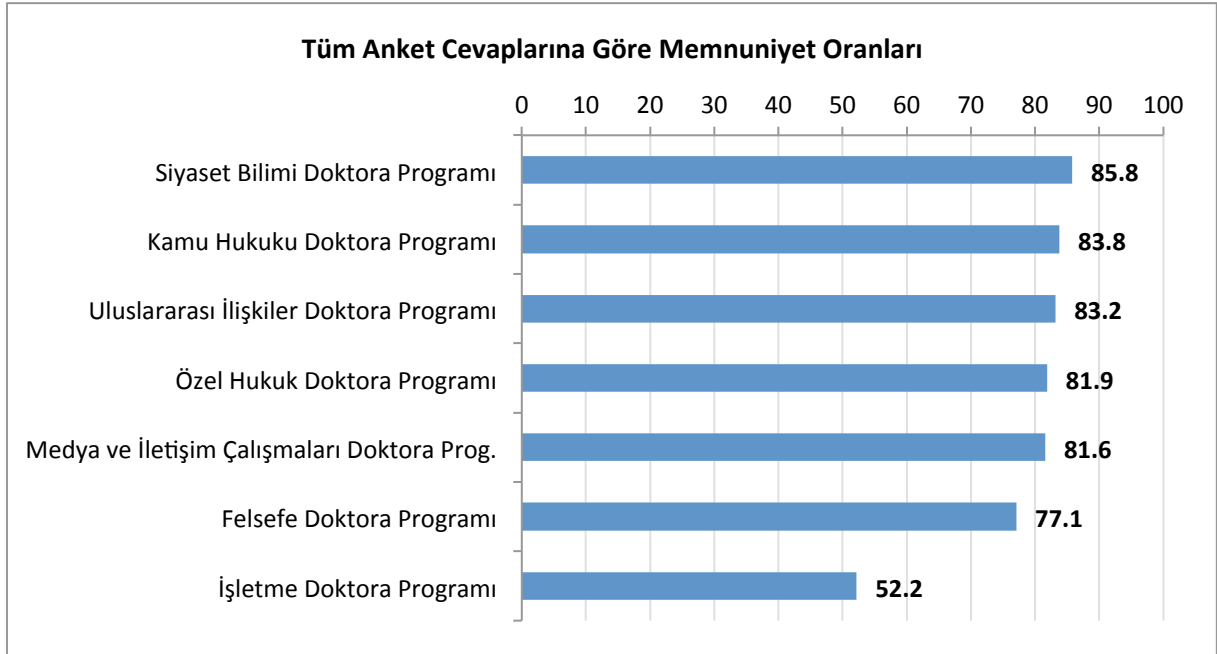
Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans programlarında ise, Grafik 43'te görüldüğü üzere, İnsan Hakları Hukuku Tezsiz Yüksek Lisans Programı, Uluslararası İlişkiler Yüksek Lisans Programı ve Sosyoloji Yüksek Lisans Programı oldukça yüksek memnuniyet oranına sahiptir. Bununla birlikte en düşük memnuniyet oranı Pazarlama İletişimi Tezsiz Yüksek Lisans Programı ile İşletme Yüksek Lisans Programındadır.

Grafik 43: Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları



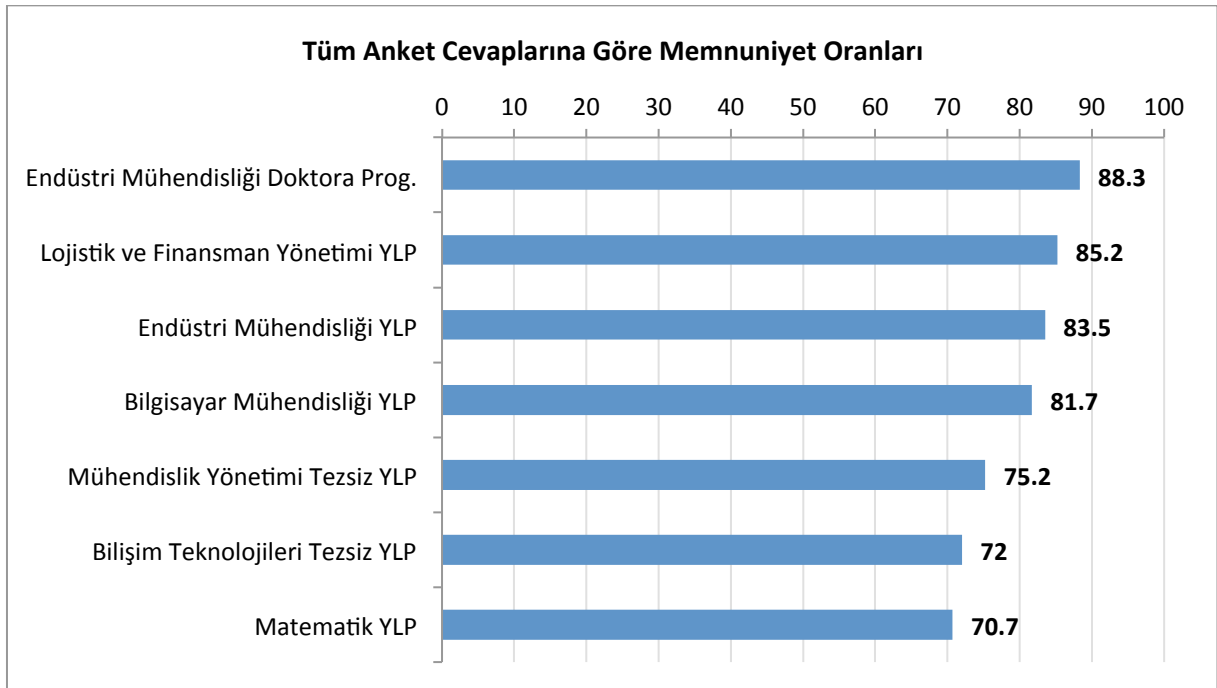
Grafik 44'te görüldüğü üzere Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Programlarında ise İşletme Doktora Programı hariç, tüm doktora programlarında memnuniyet oranı hedeflenen memnuniyet oranından (%70) yüksektir.

Grafik 44: Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları



Grafik 45'te görüldüğü gibi Fen Bilimleri Enstitüsü Programları içerisinde tüm doktora ve yüksek lisans programları memnuniyet oranları hedeflenen memnuniyet oranından (%70) yüksektir. En yüksek memnuniyet oranına sahip programlar ise Endüstri Mühendisliği Doktora Programı, Lojistik ve Finansman Yönetimi Yüksek Lisans Programı ve Endüstri Mühendisliği Yüksek Lisans Programıdır.

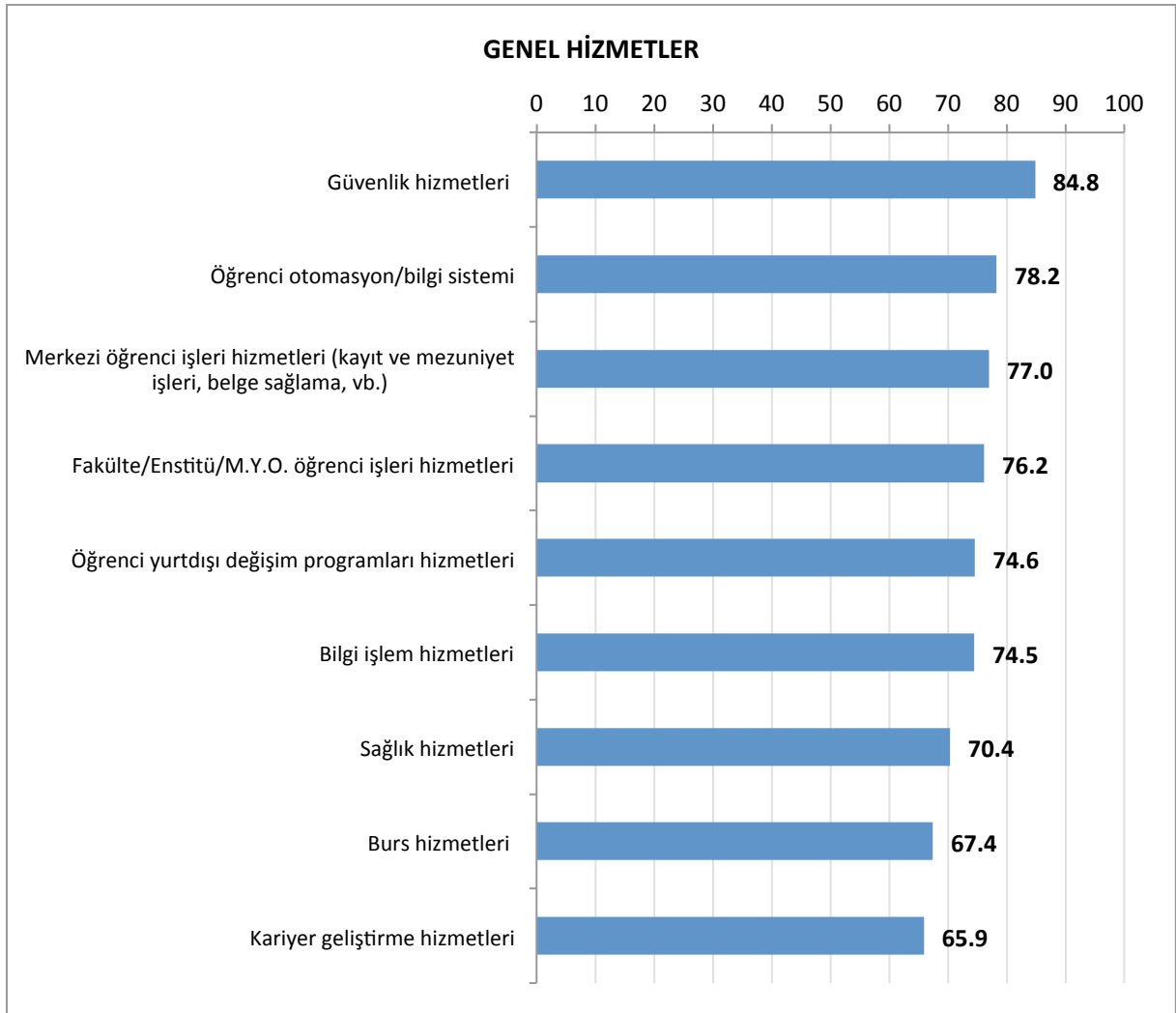
Grafik 45: Fen Bilimleri Enstitüsü Programları Öğrencilerinin Toplam Memnuniyet Oranları



3.2. ÖĞRENCİLERİN ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN MEMNUNİYET ORANLARI

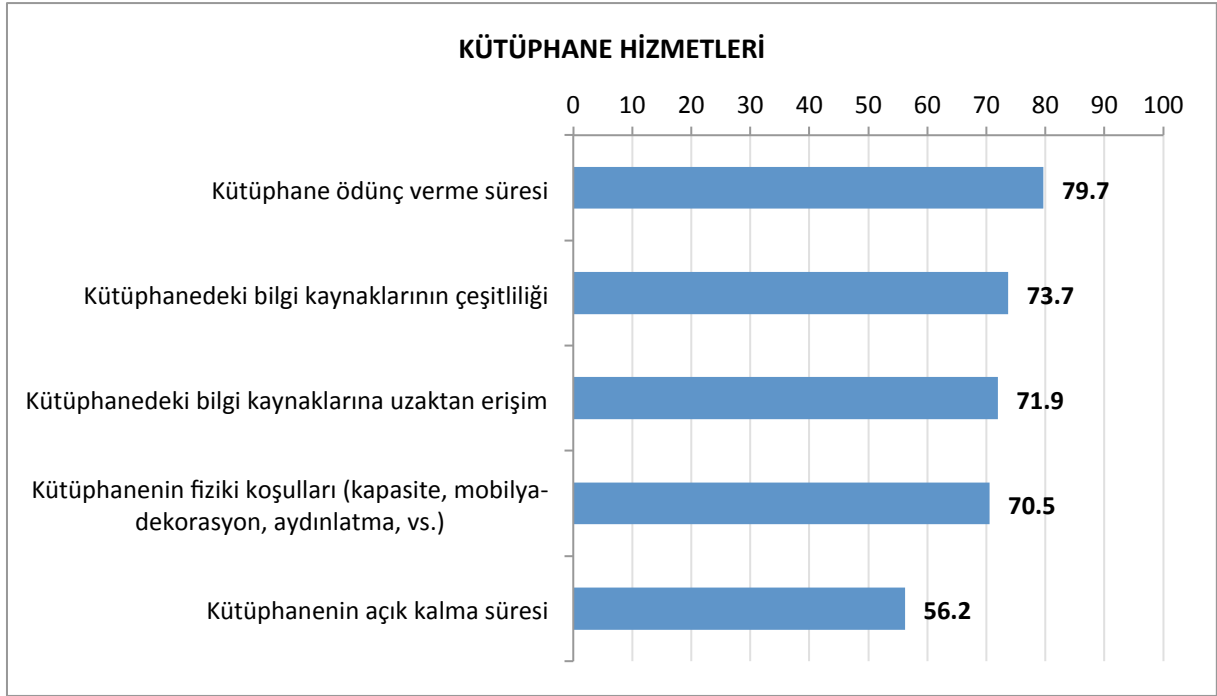
Öğrenci memnuniyetine ilişkin analiz çalışmasında tüm öğrencilerin genel olarak ana ve alt başlıklara ilişkin memnuniyet oranları da incelenmiştir. Öğrenciler genel hizmetler başlığına ilişkin olarak Grafik 46’da görüldüğü üzere güvenlik hizmetleri, öğrenci otomasyon/bilgi sistemi ve öğrenci işleri hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun iken, kariyer geliştirme hizmetlerine ilişkin düşük oranda bir memnuniyete sahiptir.

Grafik 46: Öğrencilerin Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Oranları



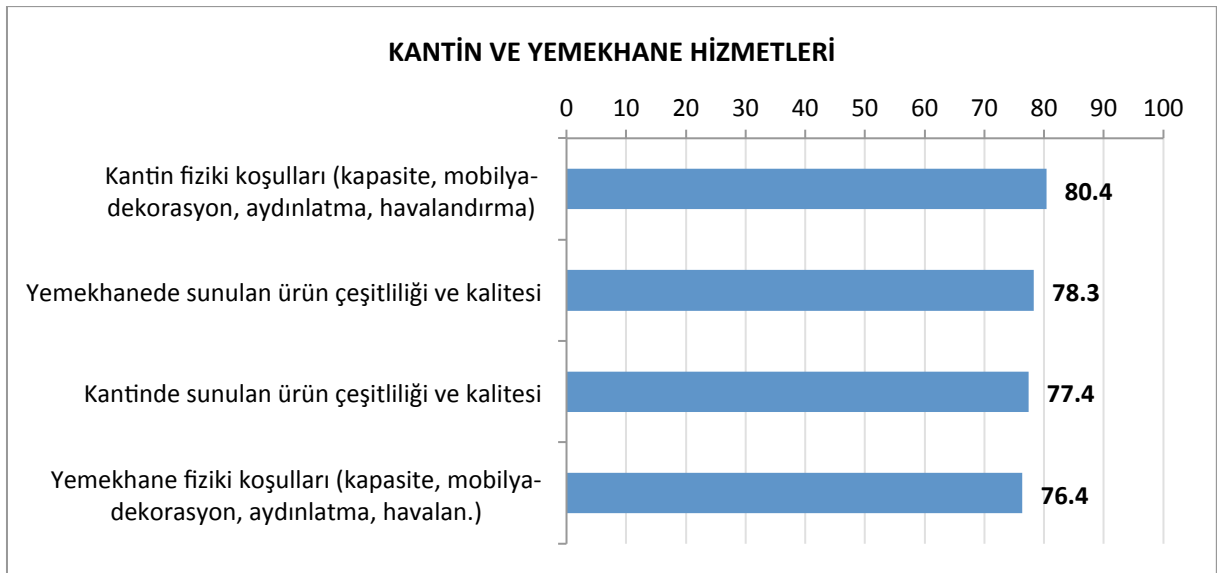
Öğrenciler, kütüphane hizmetlerine ilişkin olarak Grafik 47’de görüldüğü gibi kütüphanenin açık kalma süresi hariç tüm alt başlıklarda hedeflenen memnuniyet oranının (%70) üzerinde bir memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 47: Öğrencilerin Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



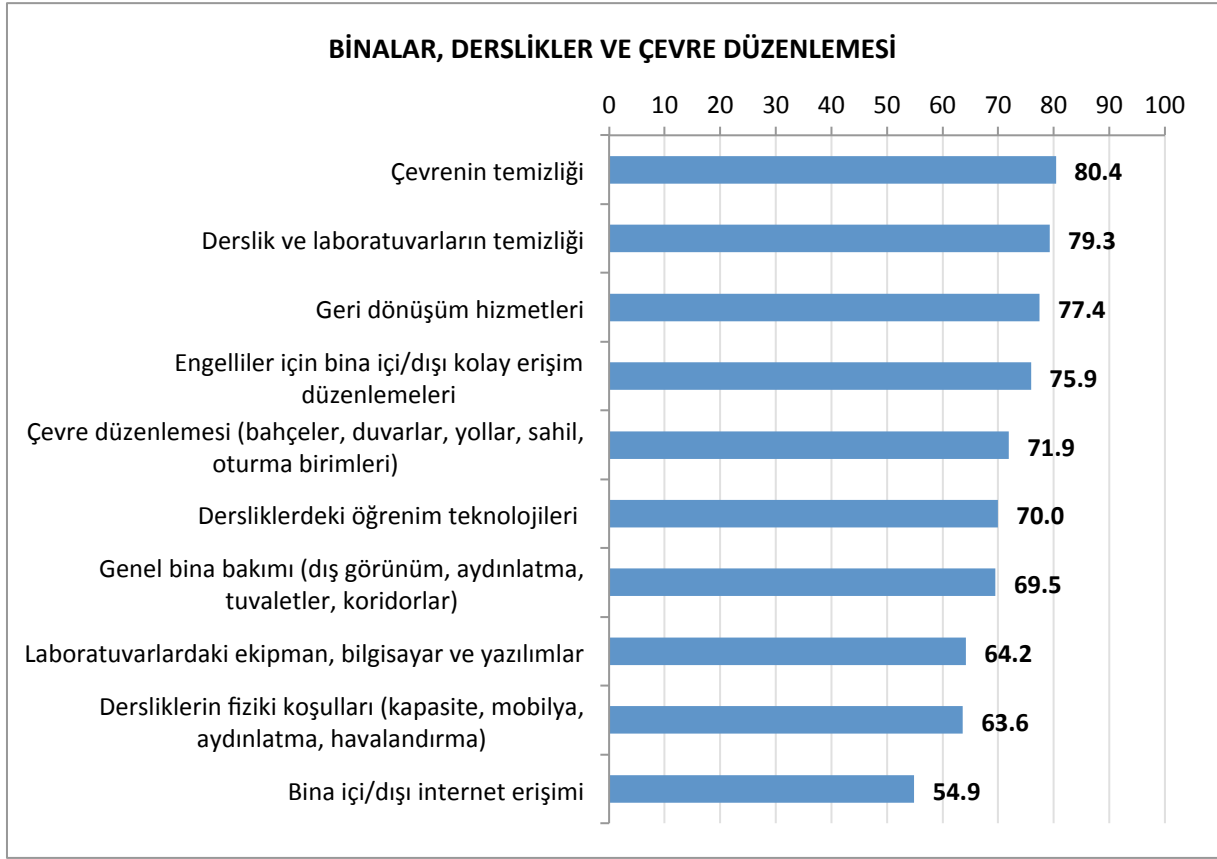
Yine Grafik 48’de görüldüğü üzere öğrenciler kantin ve yemekhanenin fiziki koşulları ile sunulan ürünlerin çeşitliliği ve kalitesinden memnundur.

Grafik 48: Öğrencilerin Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



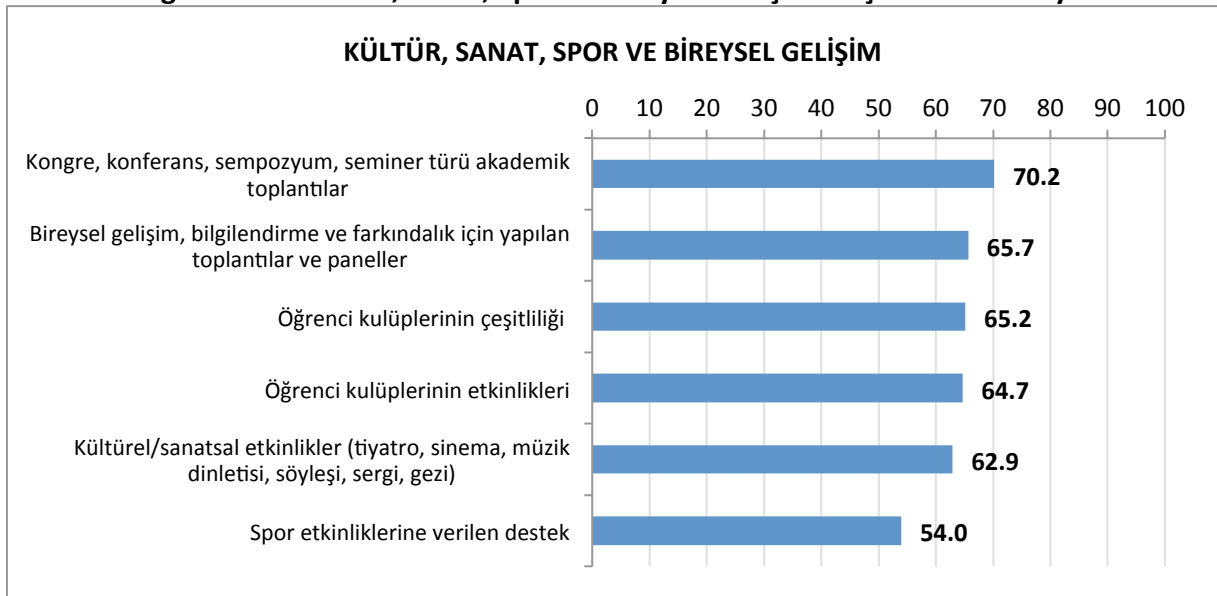
Grafik 49’da görüldüğü üzere öğrencilerin memnuniyet düzeyi binalar, derslikler ve çevre düzenlemesi başlığına ilişkin olarak çevrenin temizliği, derslik ve laboratuvarların temizliği ile geri dönüşüm hizmetlerinde en yüksek iken, bina içi/dışı internet erişimi hususunda en düşüktür.

Grafik 49: Öğrencilerin Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları

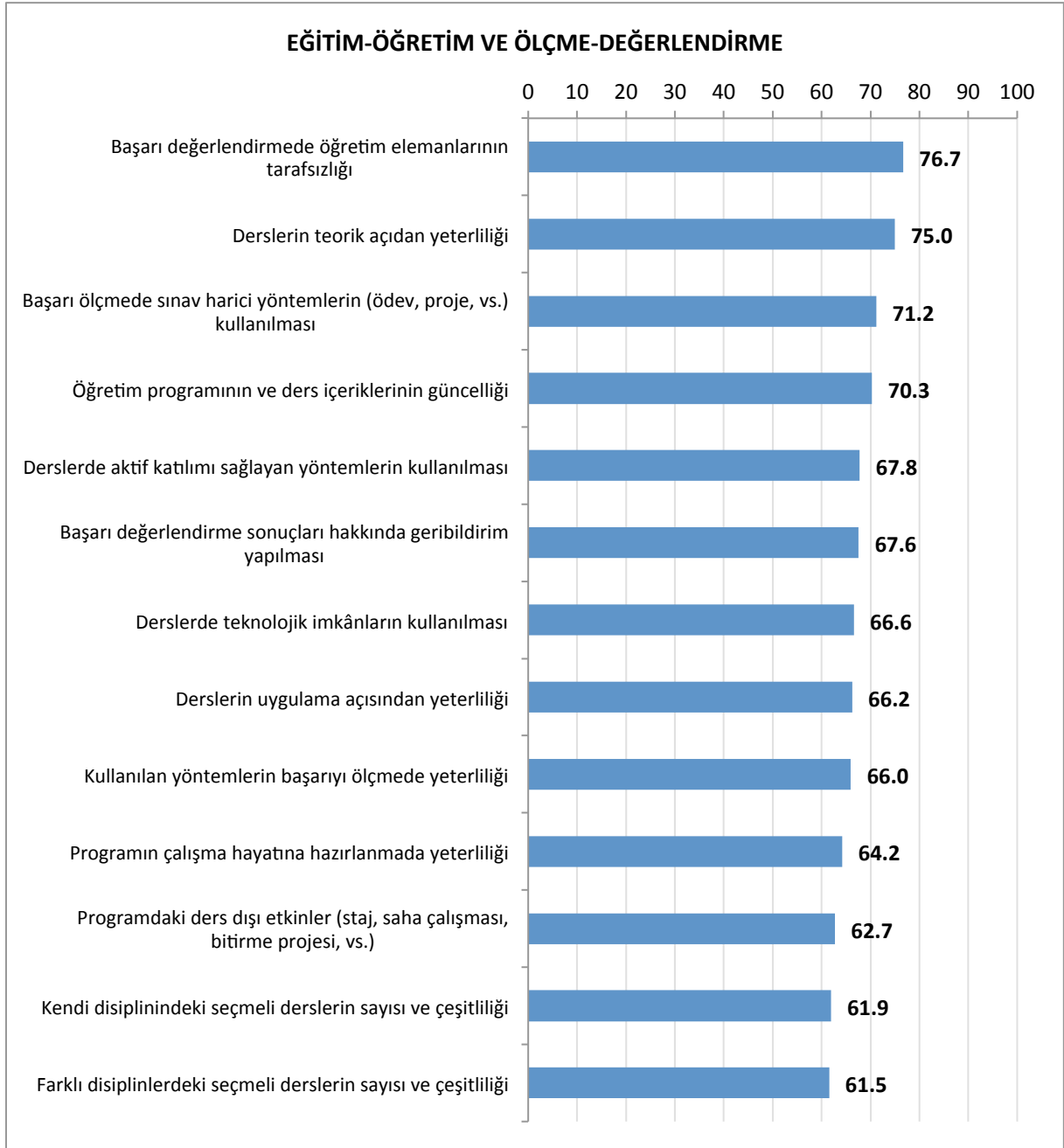


Grafik 50’de görüldüğü gibi, öğrenciler kültür sanat, spor ve bireysel gelişim başlığında kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılardan memnun iken, spor etkinliklerine verilen destek en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 50: Öğrencilerin Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 51: Öğrencilerin Eğitim-Öğretim ve Ölçme Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları



Grafik 51’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 disiplinlerde seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği hususlarında ise en düşüktür.

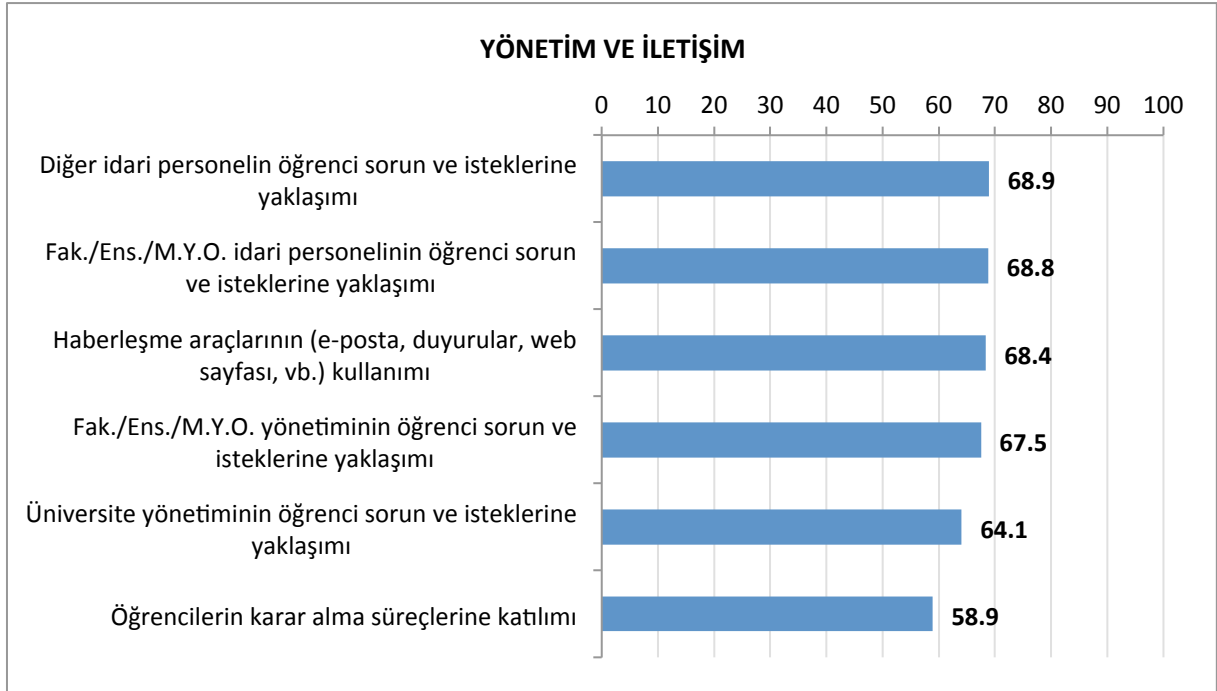
Grafik 52: Öğrencilerin Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



Programla ilgili öğretim elemanları ve danışmanlık alanında Grafik 52’de görüldüğü gibi öğrenciler öğretim elemanlarının konulara hakimiyeti ve akademik yetkinliğinden, öğretim elemanları ile ders saatleri dışında iletişim kurabilmekten, öğretim elemanlarının ders saatlerini etkin kullanımından yüksek düzeyde memnundur. Bu başlık altında öğrenciler, danışmanın verdiği destek ve tavsiyeleri yeterli bulsa da danışmanın akademik gelişimlerini izlemesi hususunda düşük bir memnuniyet oranına sahiptir.

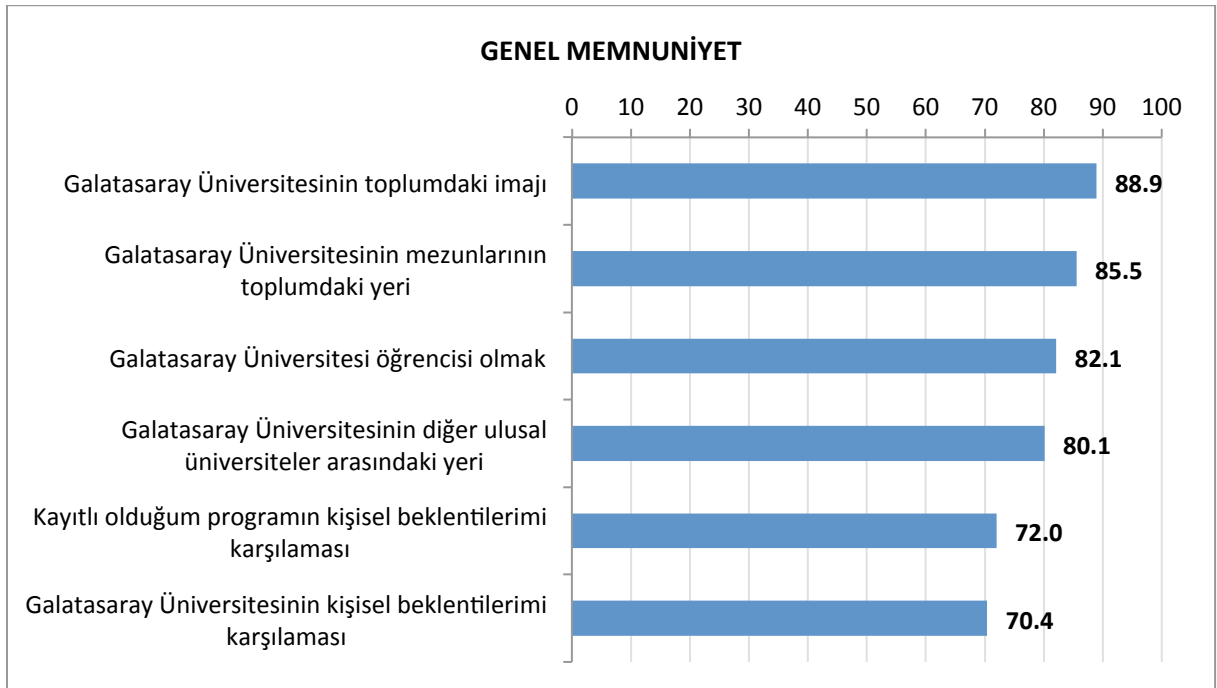
Öğrenciler yönetim ve iletişime ilişkin olarak ise Grafik 53’te görüldüğü üzere hedeflenen memnuniyet (%70) oranının nispeten altında bir memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 53: Öğrencilerin Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



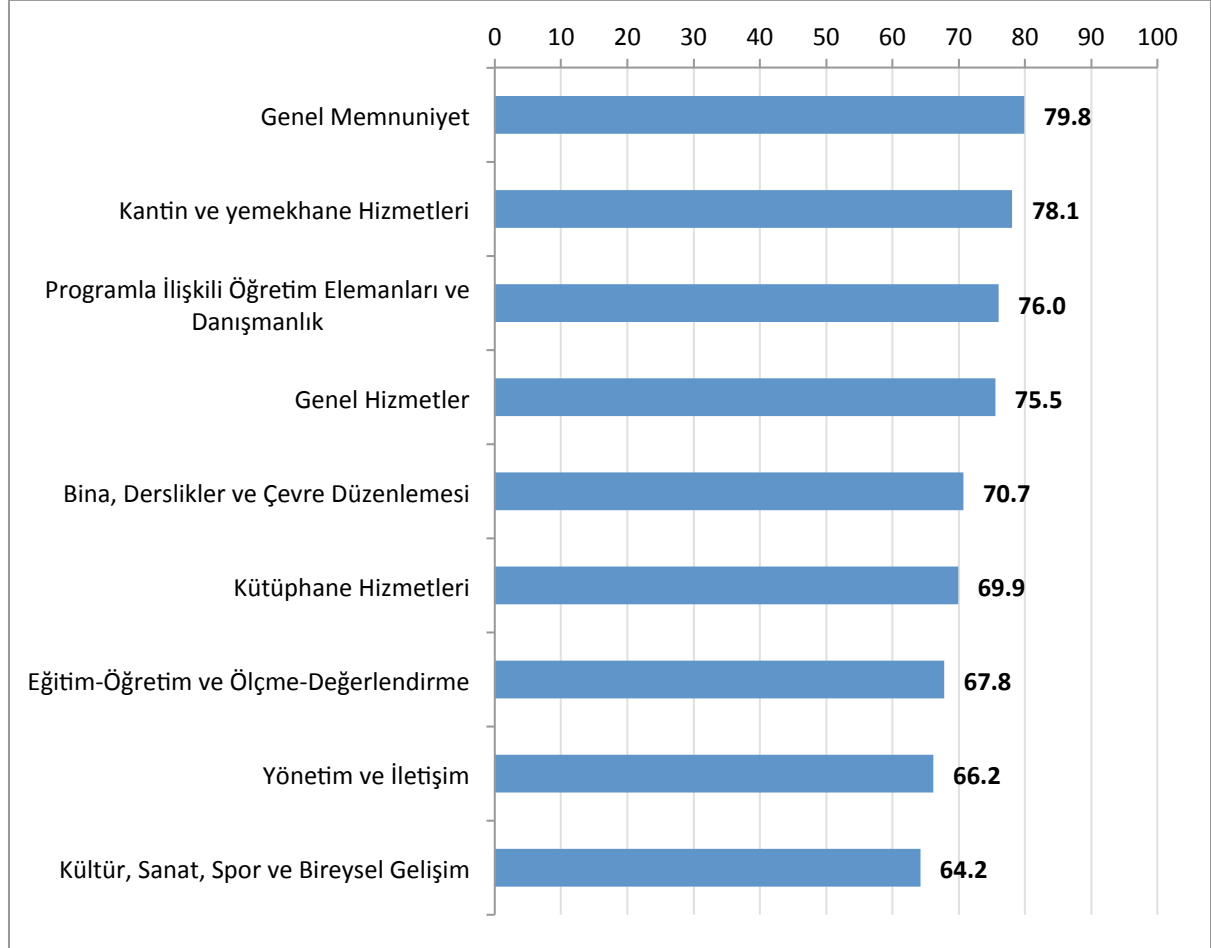
Genel olarak öğrenciler Galatasaray Üniversitesinin ve mezunlarının toplumdaki imajından ve Galatasaray Üniversitesinin öğrencisi olmaktan yüksek oranda memnundur. Bunun yanı sıra öğrencilerin gerek kayıtlı oldukları programın gerekse de Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerini karşılamasına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

Grafik 54: Öğrencilerin Genel Memnuniyet Oranları



Özetle, Grafik 55'te tüm öğrencilerin ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları görülmektedir.

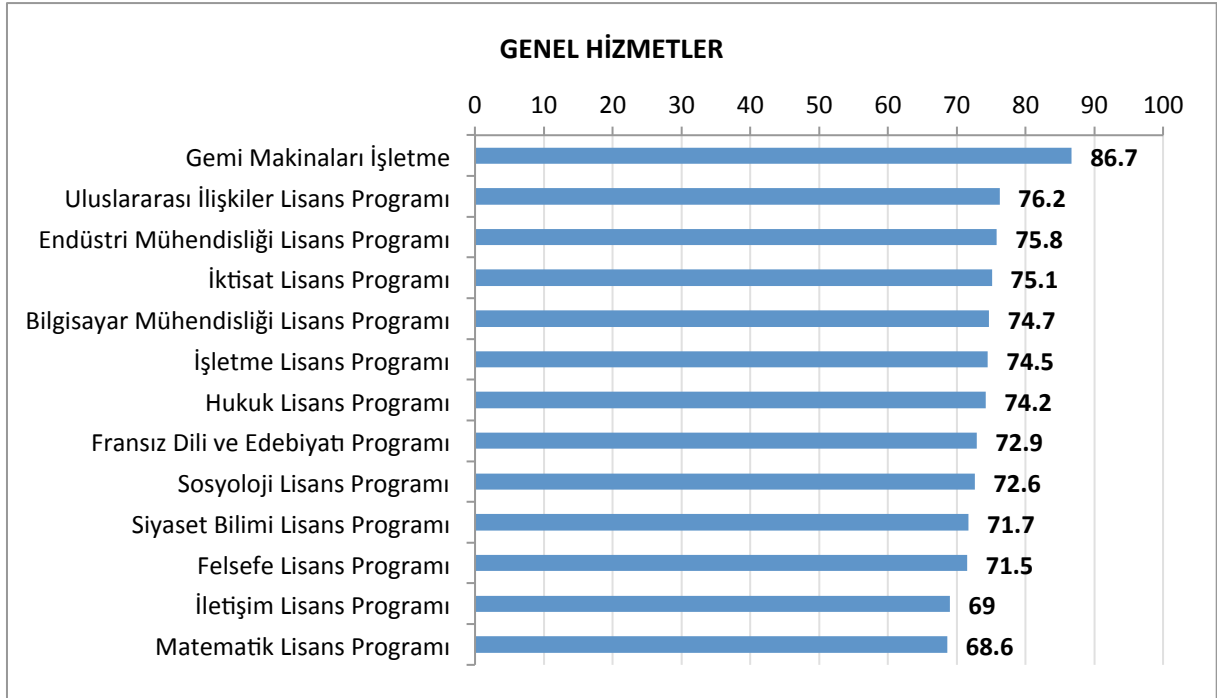
Grafik 55: Öğrencilerin Ana Başlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



3.3. ÖNLİSANS/LİSANS PROGRAMLARI MEMNUNİYET ORANLARI

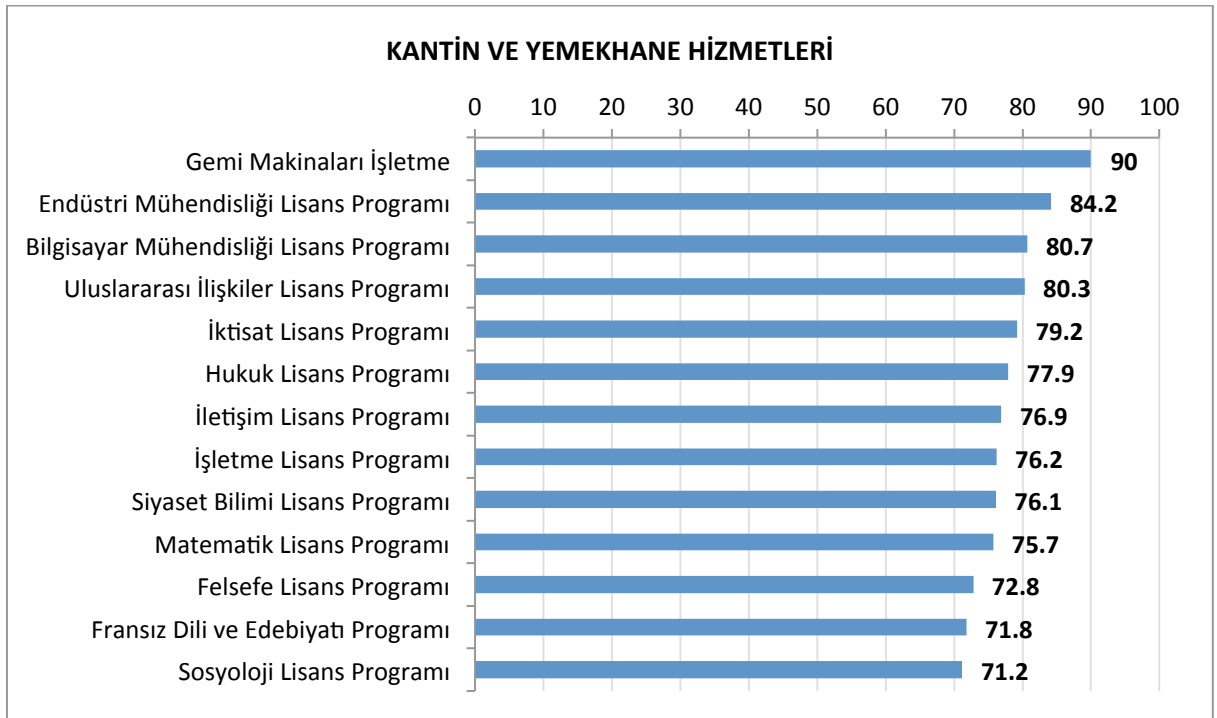
Önlisans ve lisans programlarındaki öğrencilerin her bir ana başlığa ilişkin olarak memnuniyet oranları Grafik 56-64'te verilmiştir. Bu kapsamda Grafik 56'da görüldüğü üzere genel hizmetlere ilişkin olarak Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ve Uluslararası İlişkiler Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına sahipken, Matematik Lisans Programı en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 56: Önlisans/Lisans Programları Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet



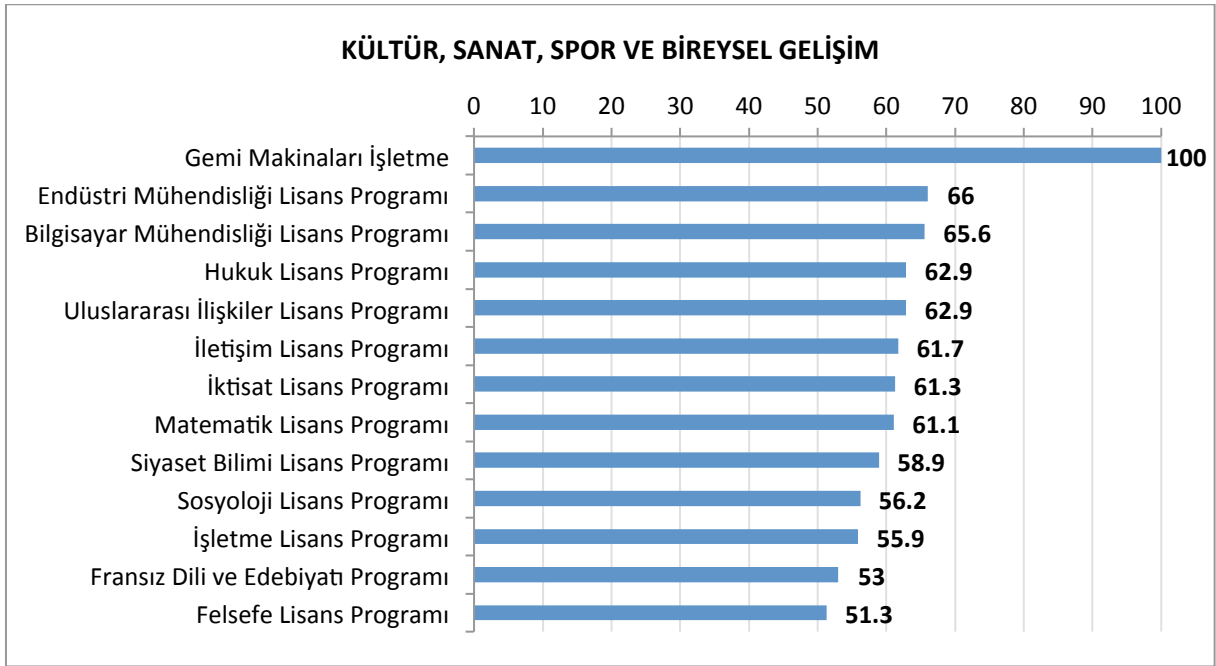
Yine kantin ve yemekhane hizmetlerine ilişkin olarak Grafik 57’de görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ile Endüstri Mühendisliği Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Sosyoloji Lisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 57: Önlisans/Lisans Programları Kantin ve Yemekhane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranlar

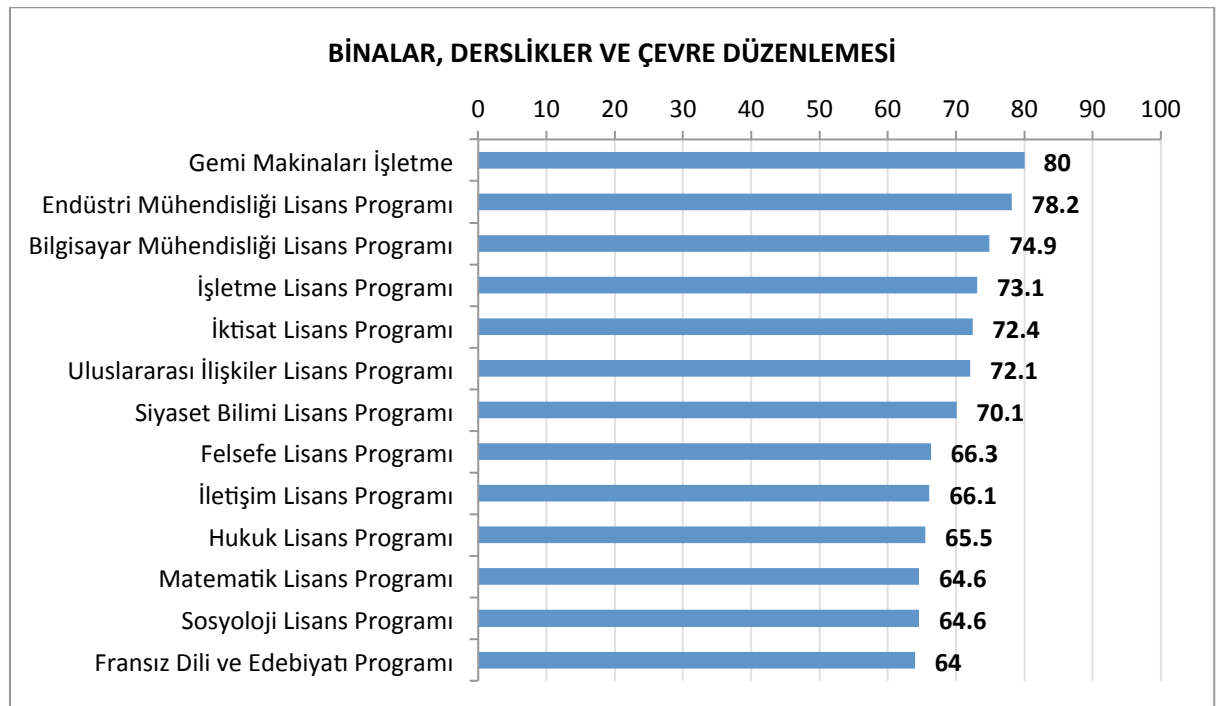


Kültür, sanat, spor ve bireysel gelişime ilişkin olarak ise Grafik 58’de görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ile Endüstri Mühendisliği Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Felsefe Lisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 58: Önlisans/Lisans Programları Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişime İlişkin Memnuniyet Oranları

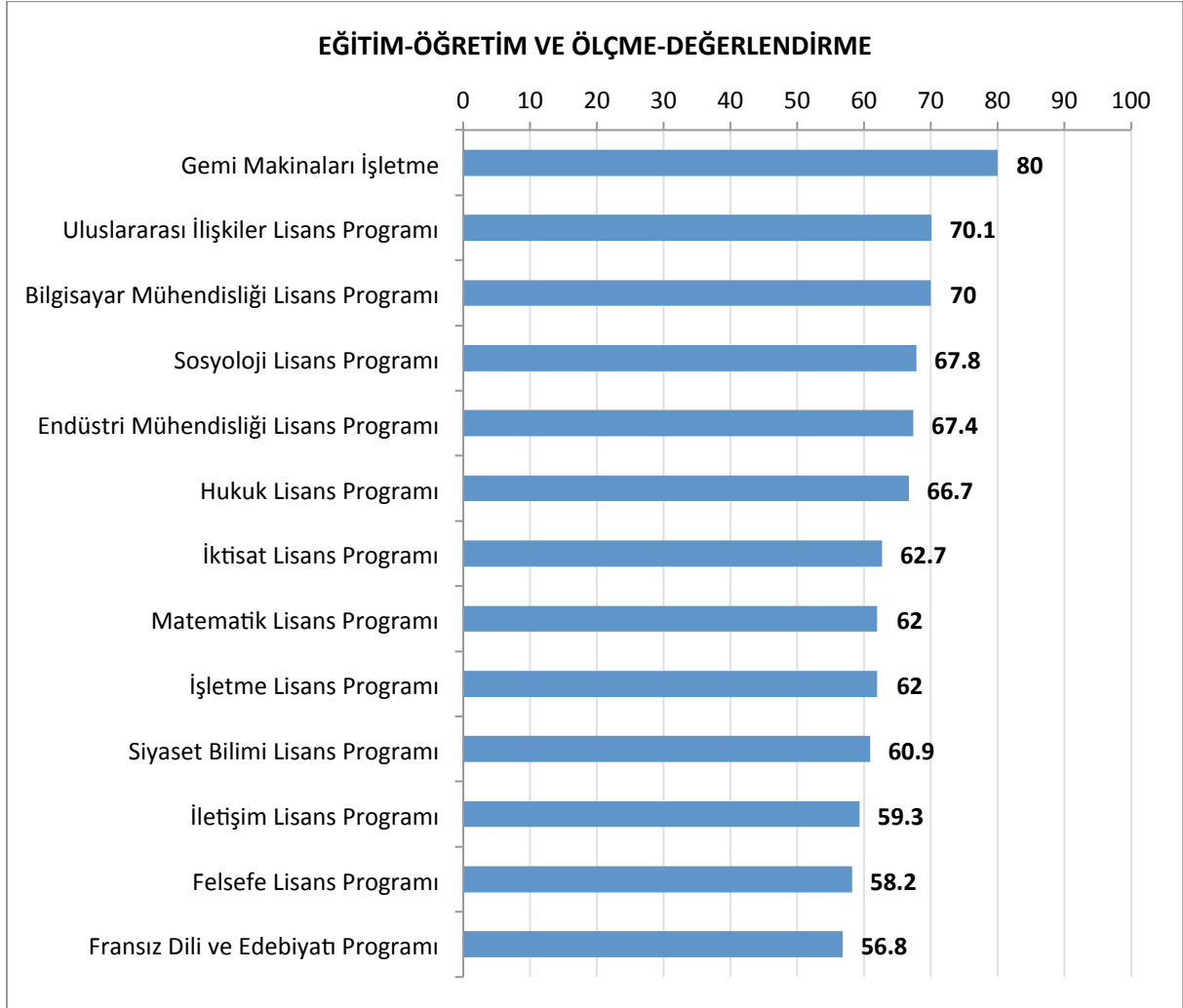


Grafik 59: Önlisans/Lisans Programları Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesine İlişkin Memnuniyet Oranları



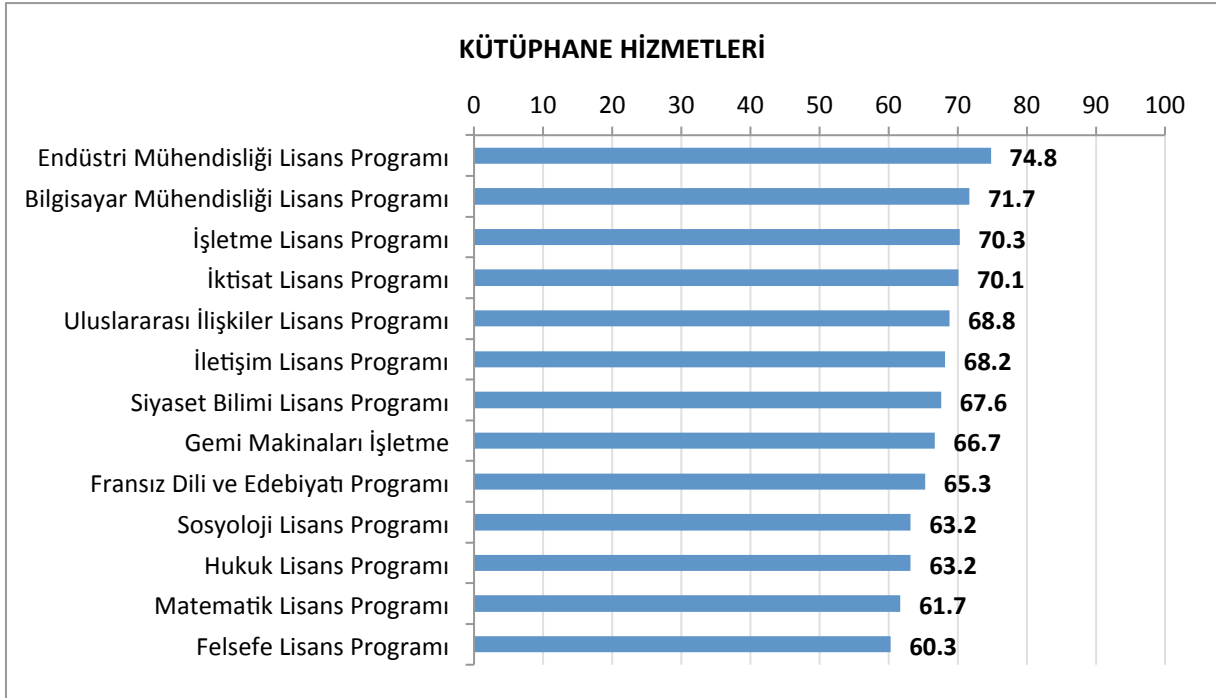
Binalar, derslikler ve çevre düzenlemesine ilişkin olarak Grafik 59’de görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ile Endüstri Mühendisliği Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 60: Önlisans/Lisans Programları Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Oranları



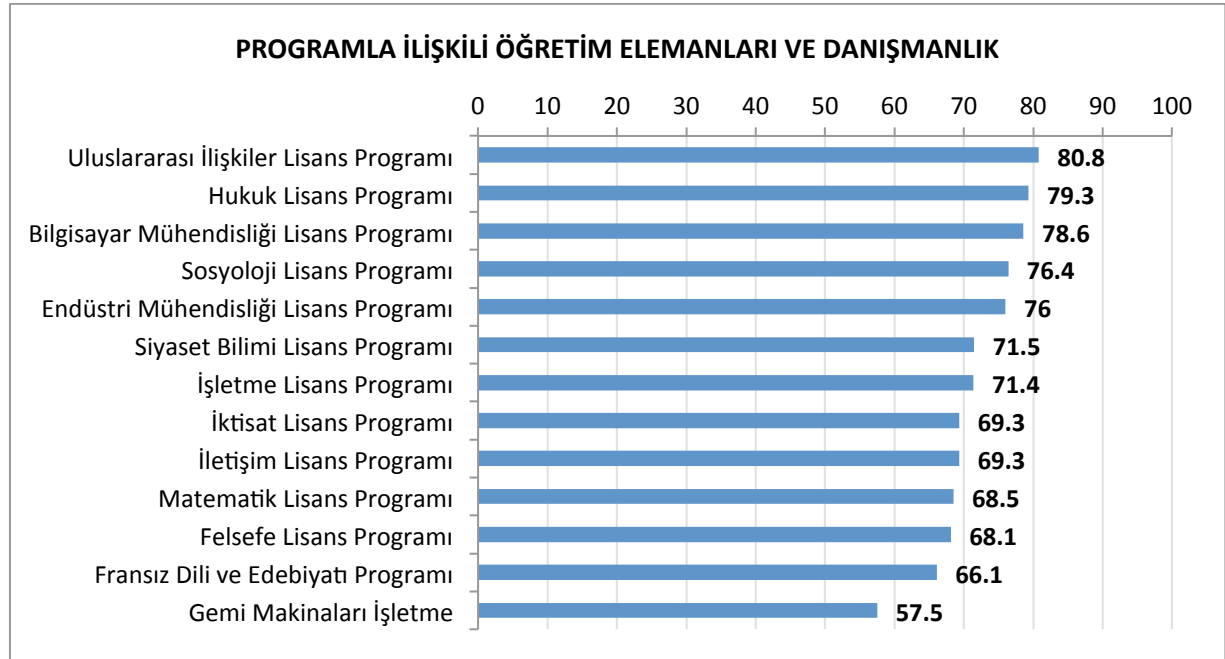
Eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirmeye ilişkin olarak Grafik 60’da görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ile Uluslararası İlişkiler Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 61: Önlisans/Lisans Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Oranları



Kütüphane hizmetlerine ilişkin olarak Grafik 61’de görüldüğü üzere Endüstri Mühendisliği Lisans Programı ile Bilgisayar Mühendisliği Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Felsefe Lisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

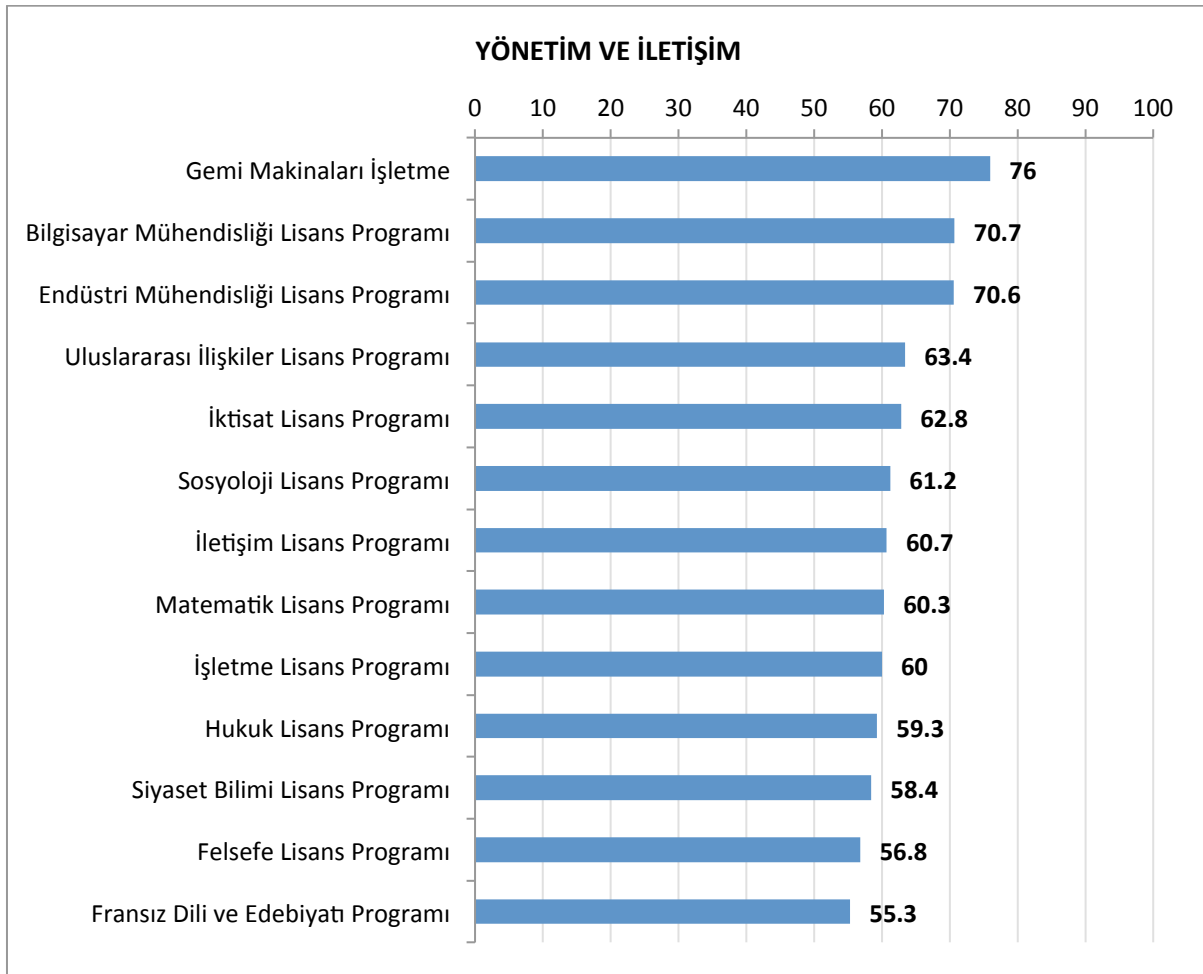
Grafik 62: Önlisans/Lisans Programları Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlıklara İlişkin Memnuniyet Oranları



Programla ilgili öğretim elemanları ve danışmanlıklara ilişkin olarak Grafik 62’de görüldüğü üzere Uluslararası İlişkiler Lisans Programı ile Hukuk Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

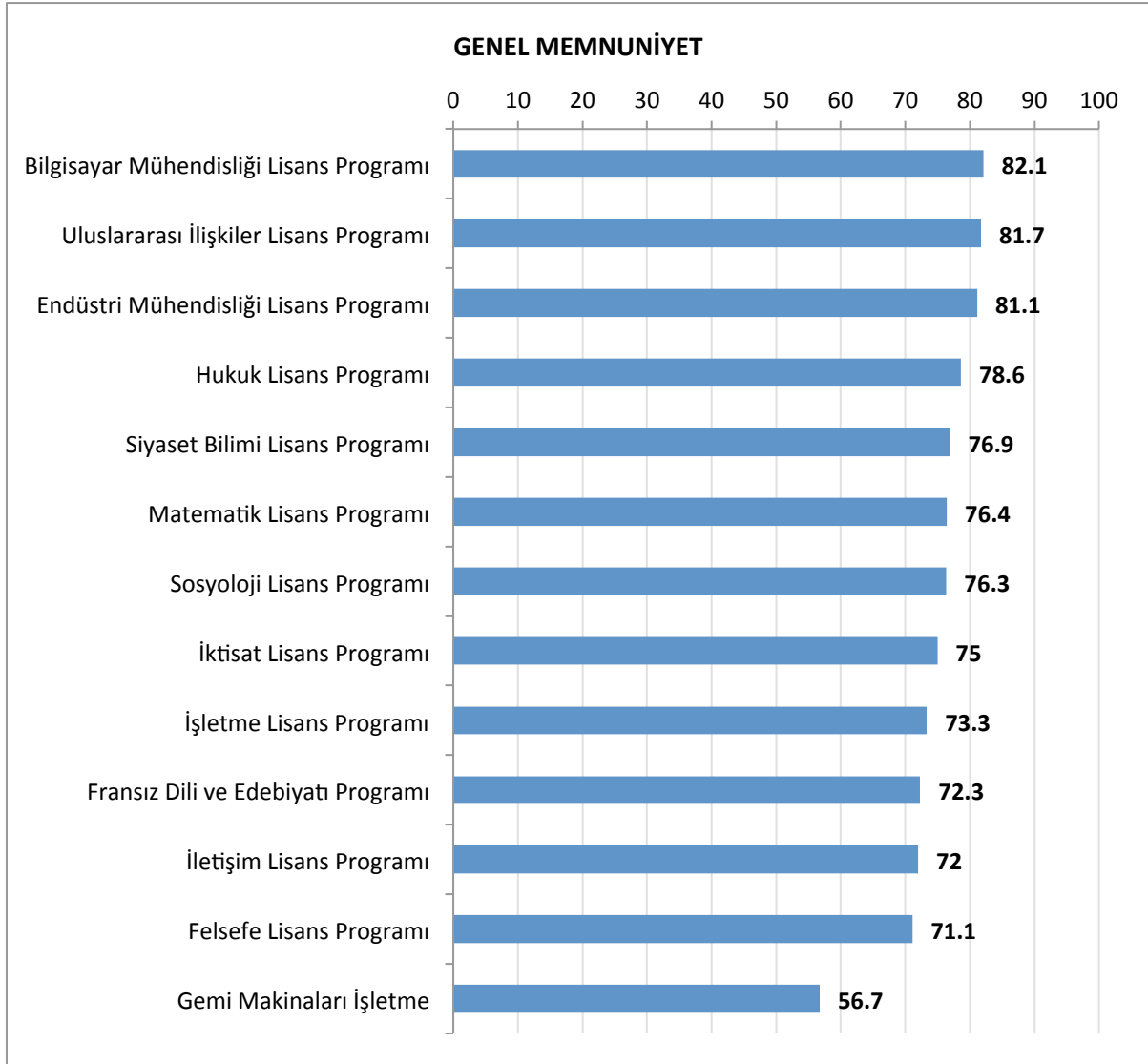
Yönetim ve İletişime ilişkin olarak Grafik 63’de görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ile Endüstri Mühendisliği Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Grafik 63: Önlisans/Lisans Programları Yönetim ve İletişime İlişkin Memnuniyet Oranları



Genel memnuniyete ilişkin olarak ise Grafik 64’te görüldüğü üzere Bilgisayar Mühendisliği Lisans Programı ile Uluslararası İlişkiler Lisans Programı en yüksek memnuniyet oranına, Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı ise en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

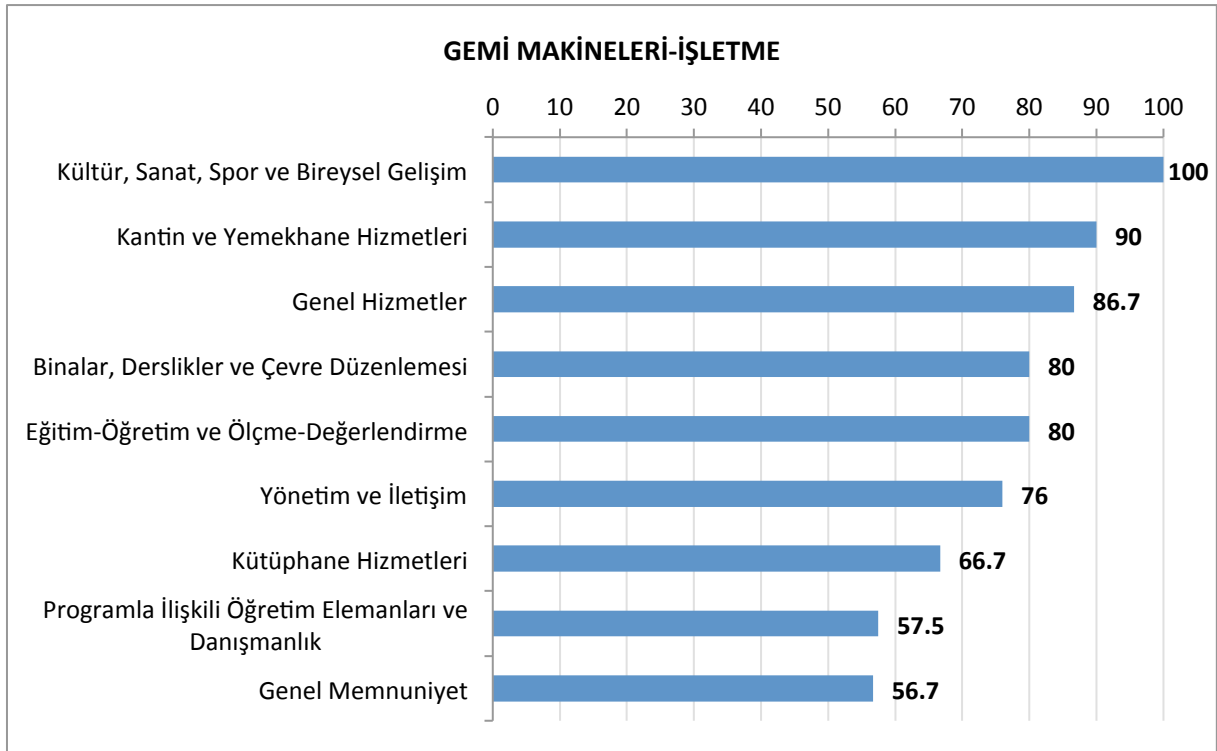
Grafik 64: Önlisans/Lisans Programları Genel Memnuniyet Oranları



3.4. PROGRAM BAZINDA ANA BAŞLIKLARA İLİŞKİN ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ORANLARI

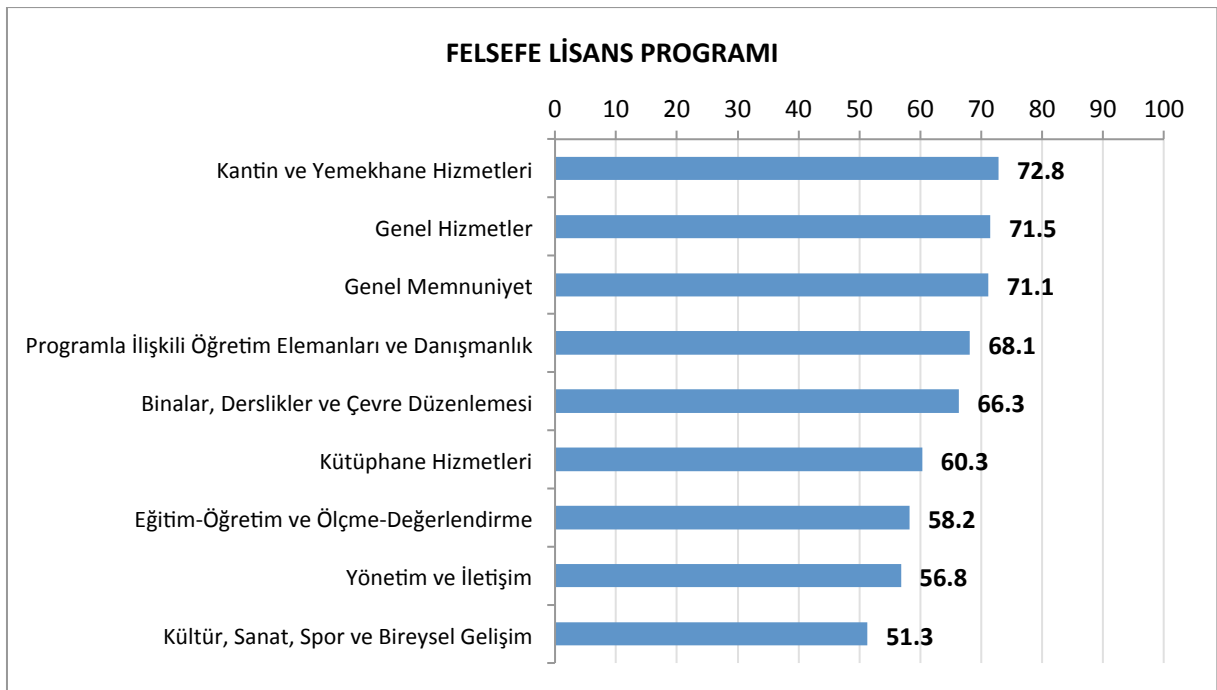
Önlisans/lisans programlarındaki öğrencilerin ana başlıklara ilişkin memnuniyet oranları detaylı olarak Grafik 65-77’de verilmiştir. Buna göre Grafik 65’te görüldüğü üzere Gemi Makineleri İşletme Önlisans Programı öğrencileri kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en yüksek memnuniyet oranına sahipken, genel memnuniyet alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 65: Gemi Makineleri-İşletme Programı Memnuniyet Oranları



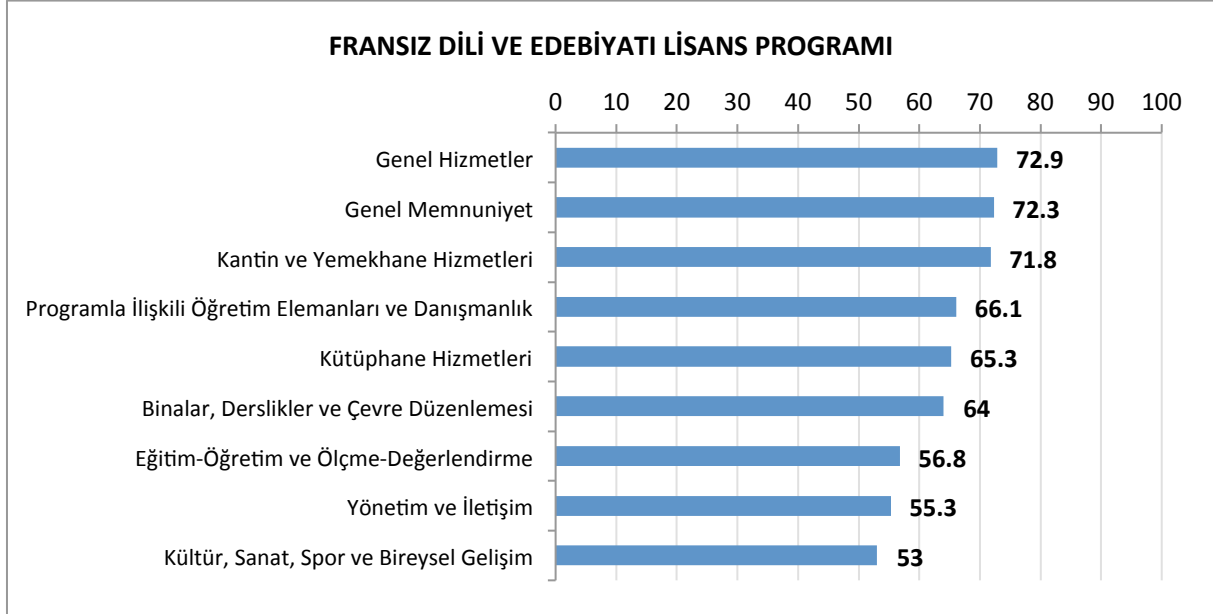
Grafik 66'da görüldüğü üzere Felsefe Lisans Programı öğrencileri kantin ve yemekhane hizmetleri hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 66: Felsefe Lisans Programı Memnuniyet Oranları



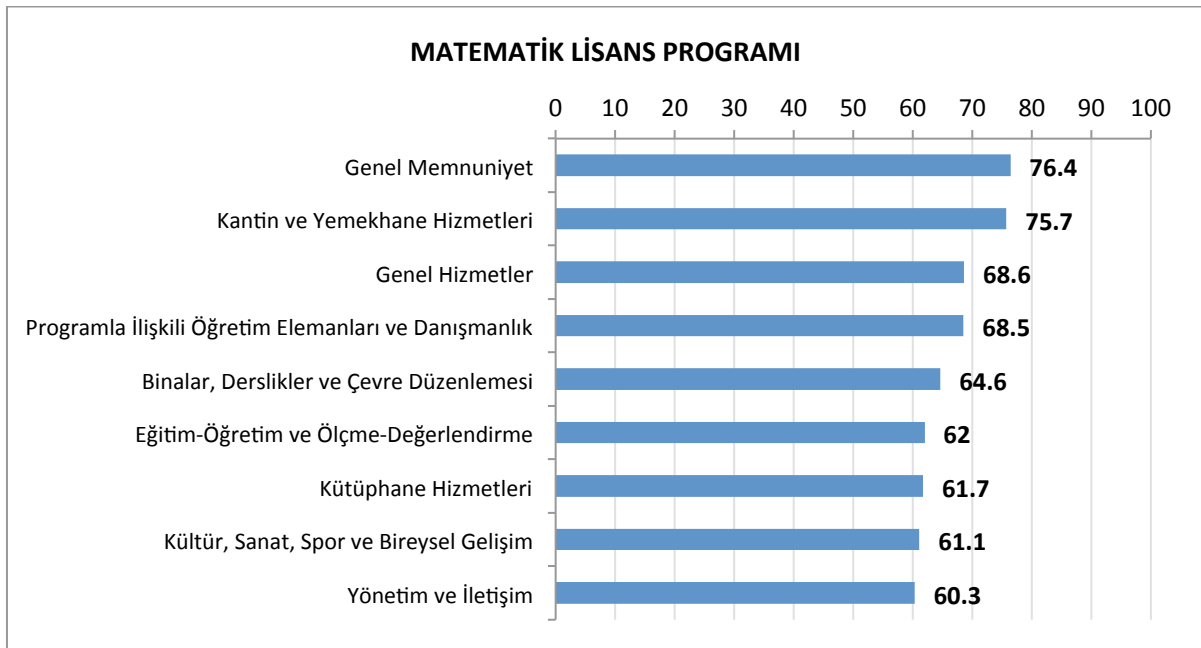
Grafik 67’de görüldüğü üzere Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı öğrencileri genel hizmetler hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 67: Fransız Dili ve Edebiyatı Lisans Programı Memnuniyet Oranları



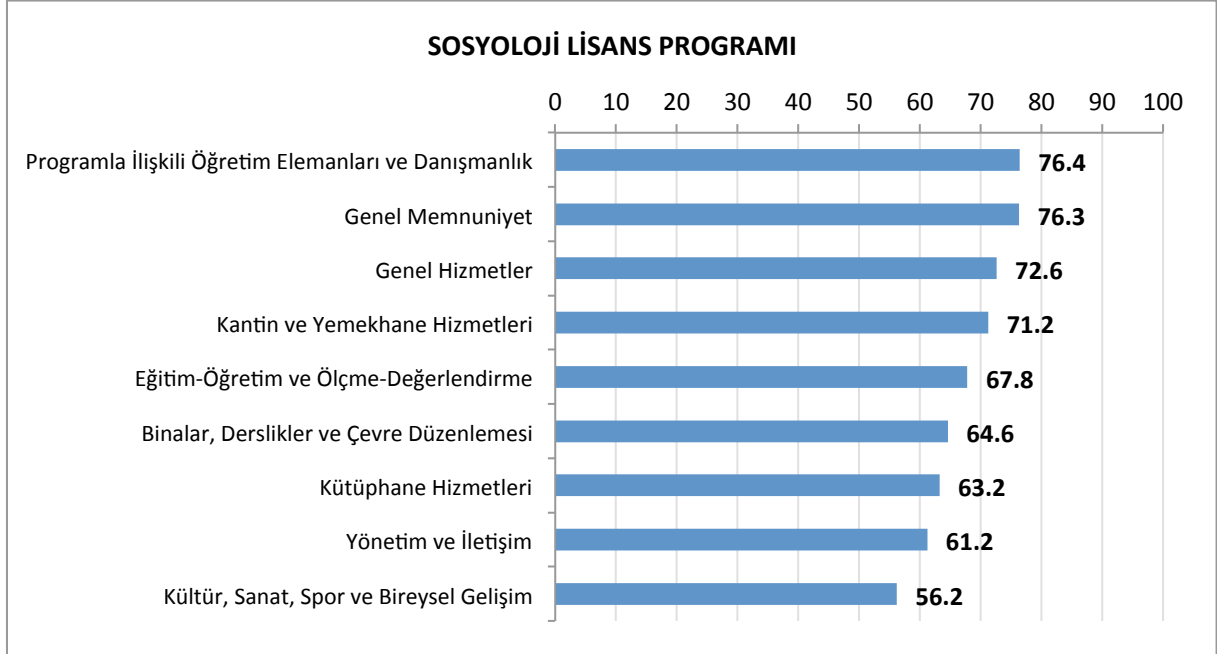
Grafik 68’de görüldüğü üzere Matematik Lisans Programı öğrencileri genel memnuniyet hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, yönetim ve iletişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 68: Matematik Lisans Programı Memnuniyet Oranları



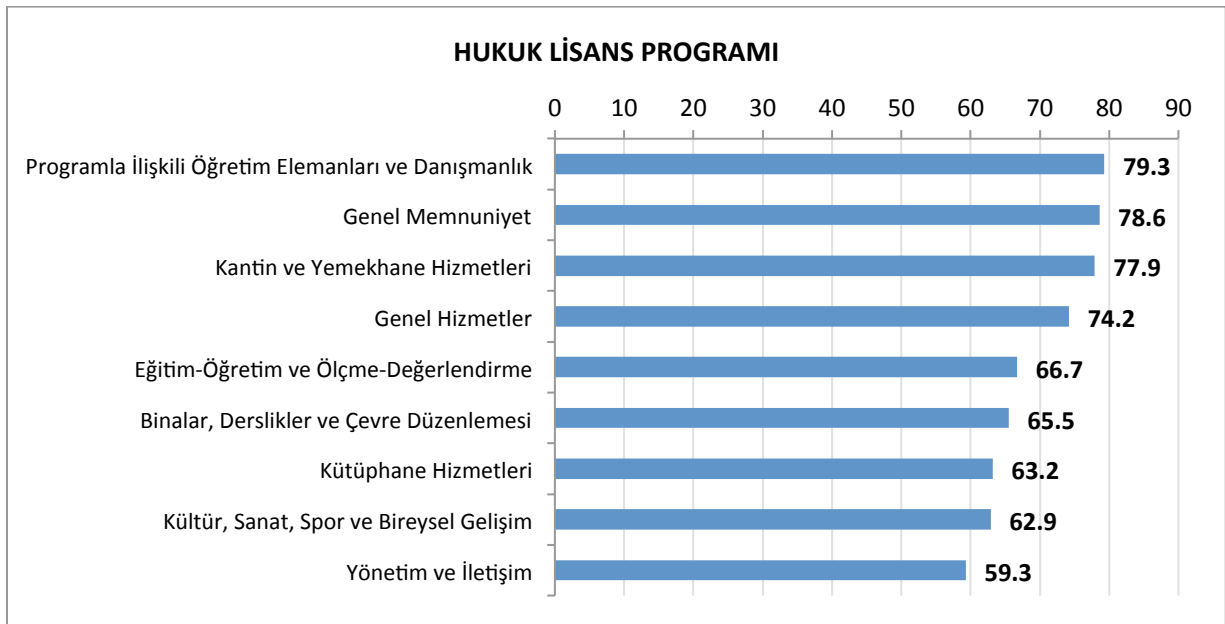
Grafik 69’de görüldüğü üzere Sosyoloji Lisans Programı öğrencileri programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlık hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 69: Sosyoloji Lisans Programı Memnuniyet Oranları

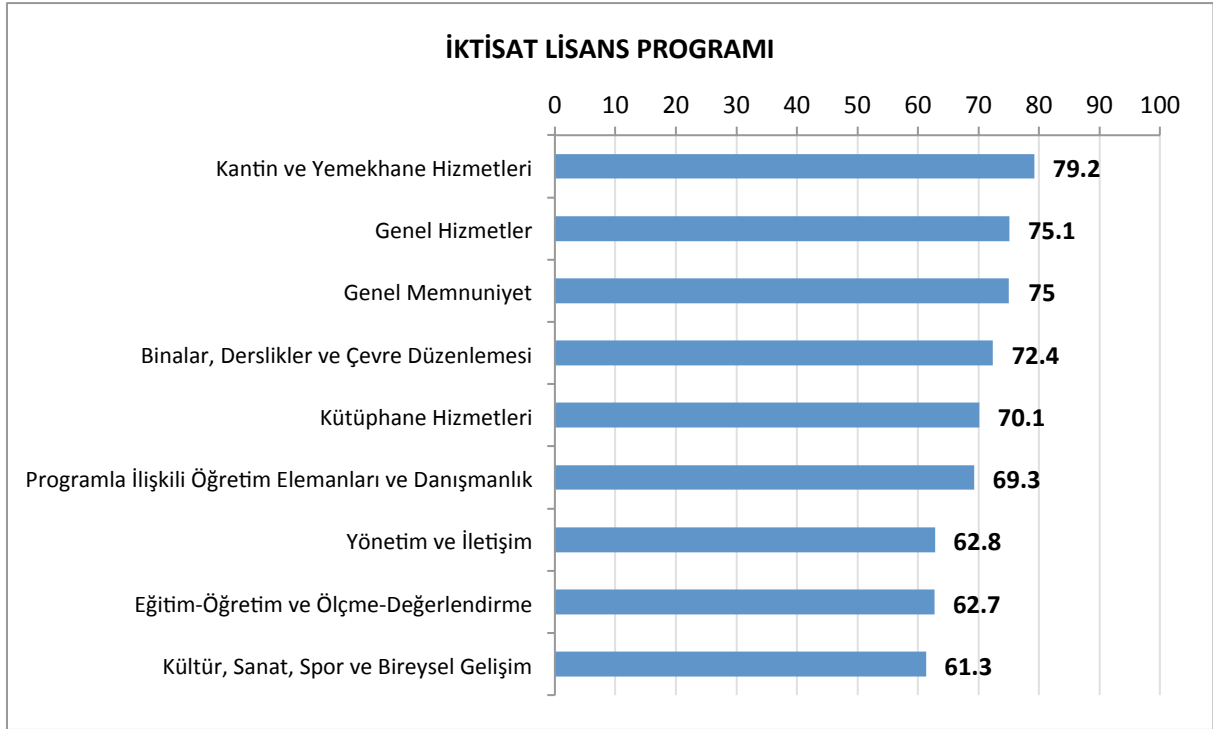


Grafik 70’de görüldüğü üzere Hukuk Lisans Programı öğrencileri programla ilişkili öğretim elemanları ve danışmanlık hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, yönetim ve iletişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 70: Hukuk Lisans Programı Memnuniyet Oranları

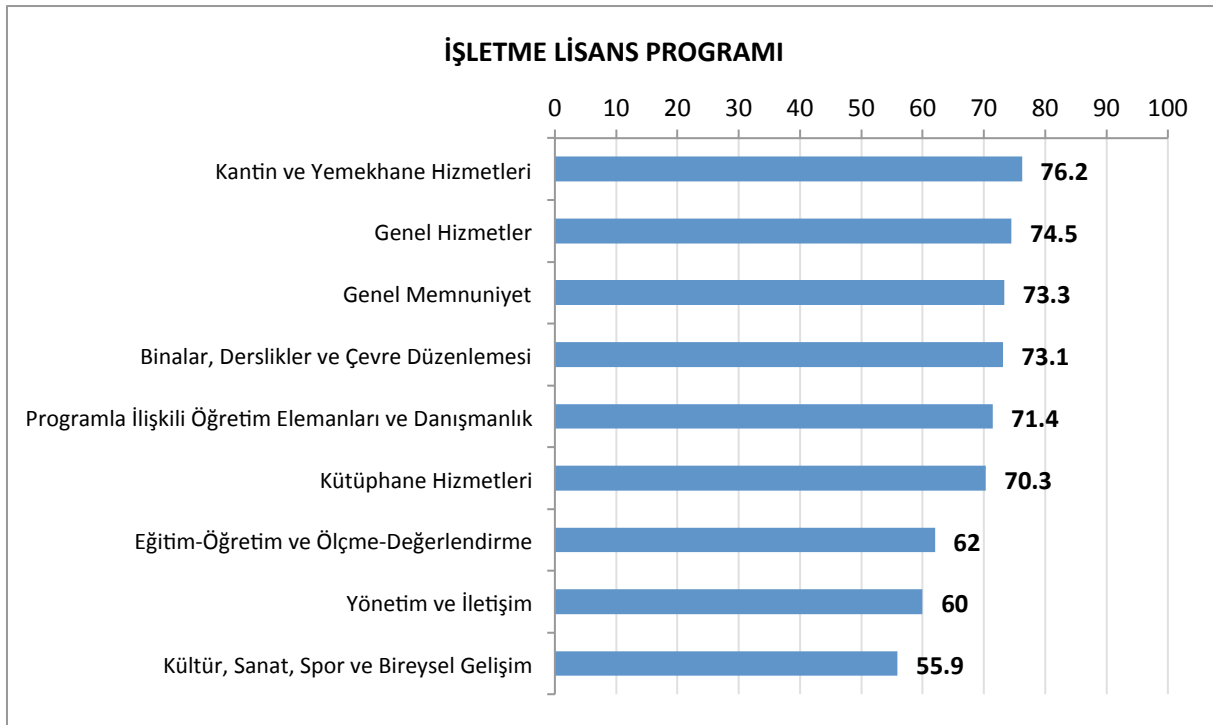


Grafik 71: İktisat Lisans Programı Memnuniyet Oranları



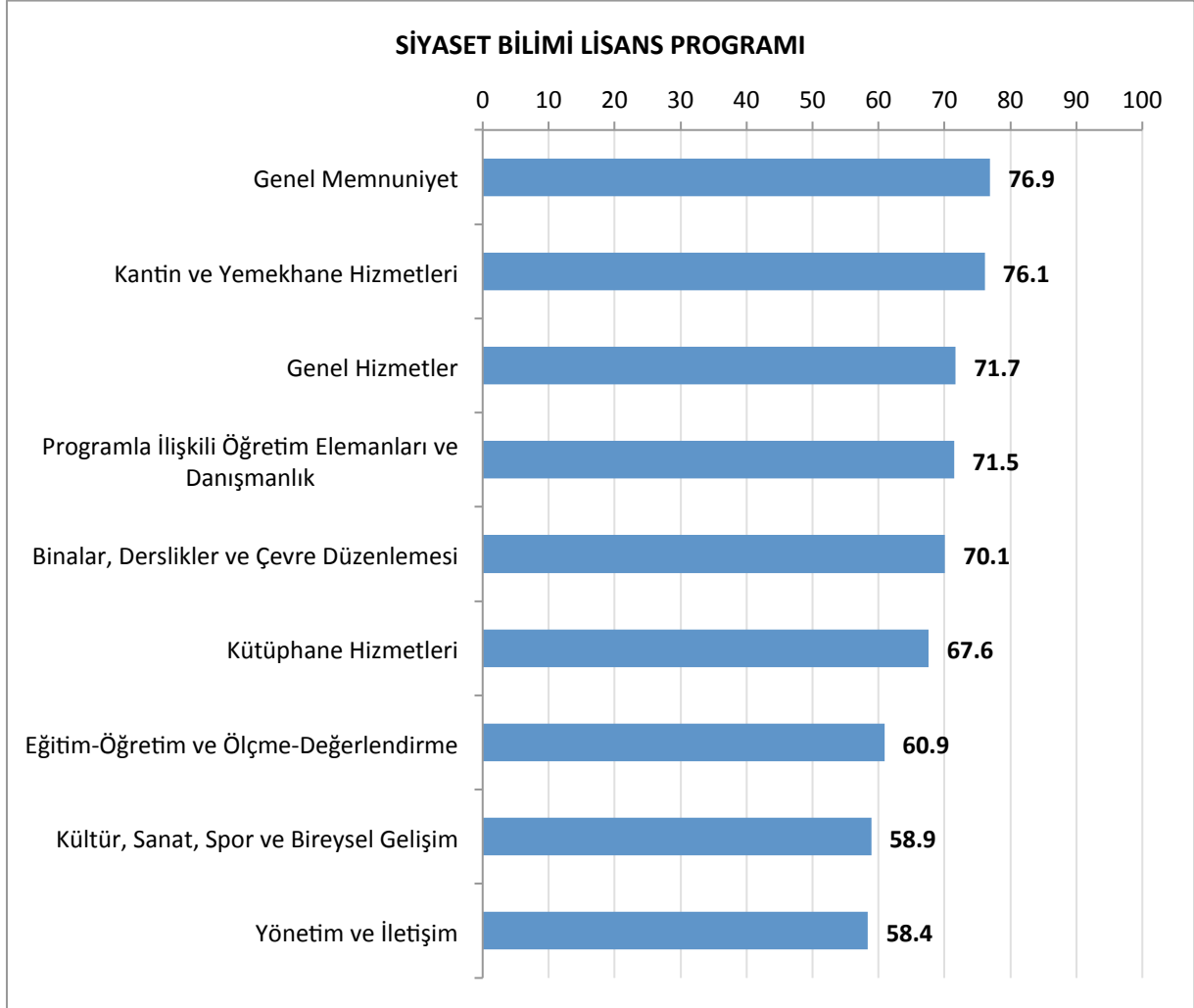
Grafik 71’de görüldüğü üzere İktisat Lisans Programı öğrencileri kantin ve yemekhane hizmetleri hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 72: İşletme Lisans Programı Memnuniyet Oranları



Grafik 72’de görüldüğü üzere İşletme Lisans Programı öğrencileri kantin ve yemekhane hizmetleri hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

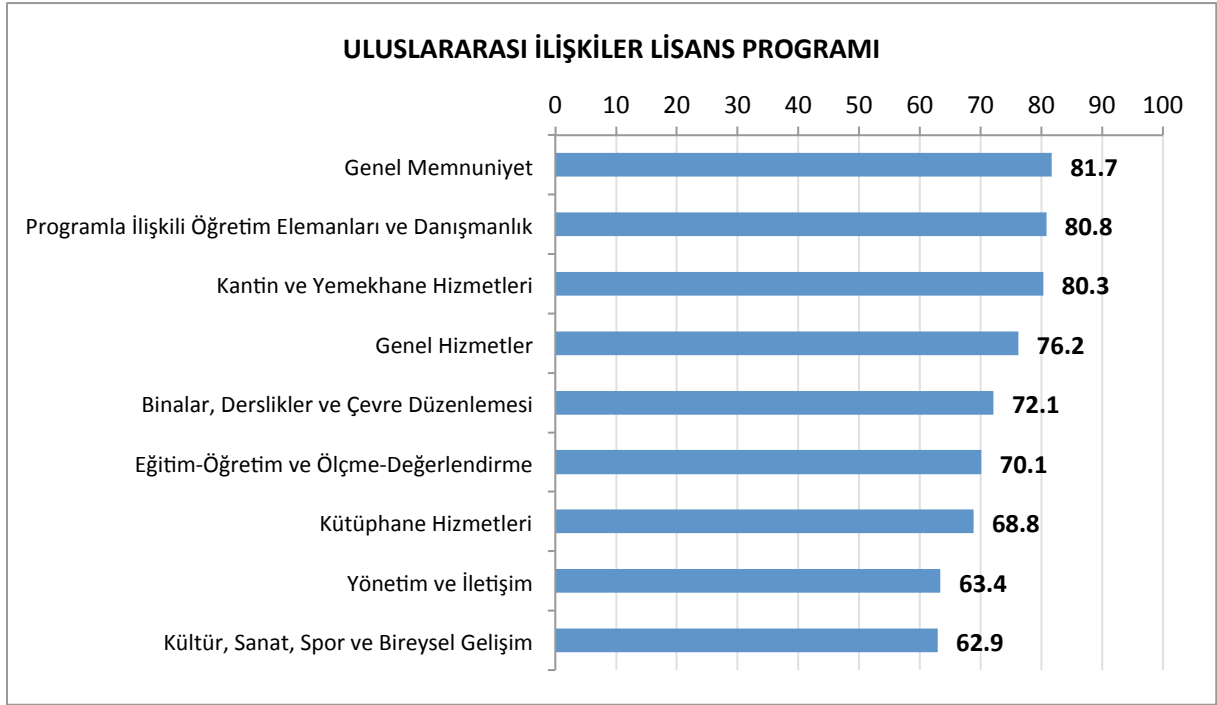
Grafik 73: Siyaset Bilimi Lisans Programı Memnuniyet Oranları



Grafik 73’te görüldüğü üzere Siyaset Bilimi Lisans Programı öğrencileri genel memnuniyet hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, yönetim ve iletişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

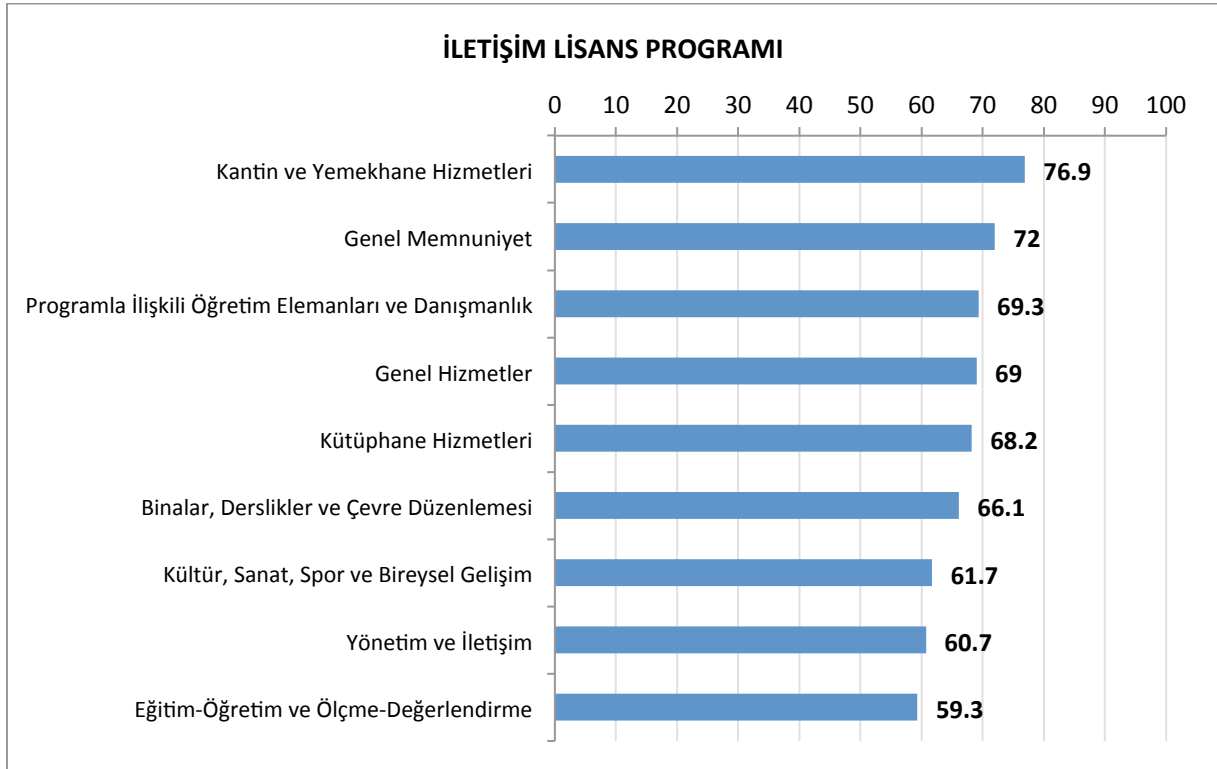
Grafik 74’de görüldüğü üzere Uluslararası İlişkiler Lisans Programı öğrencileri genel memnuniyet hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 74: Uluslararası İlişkiler Lisans Programı Memnuniyet Oranları



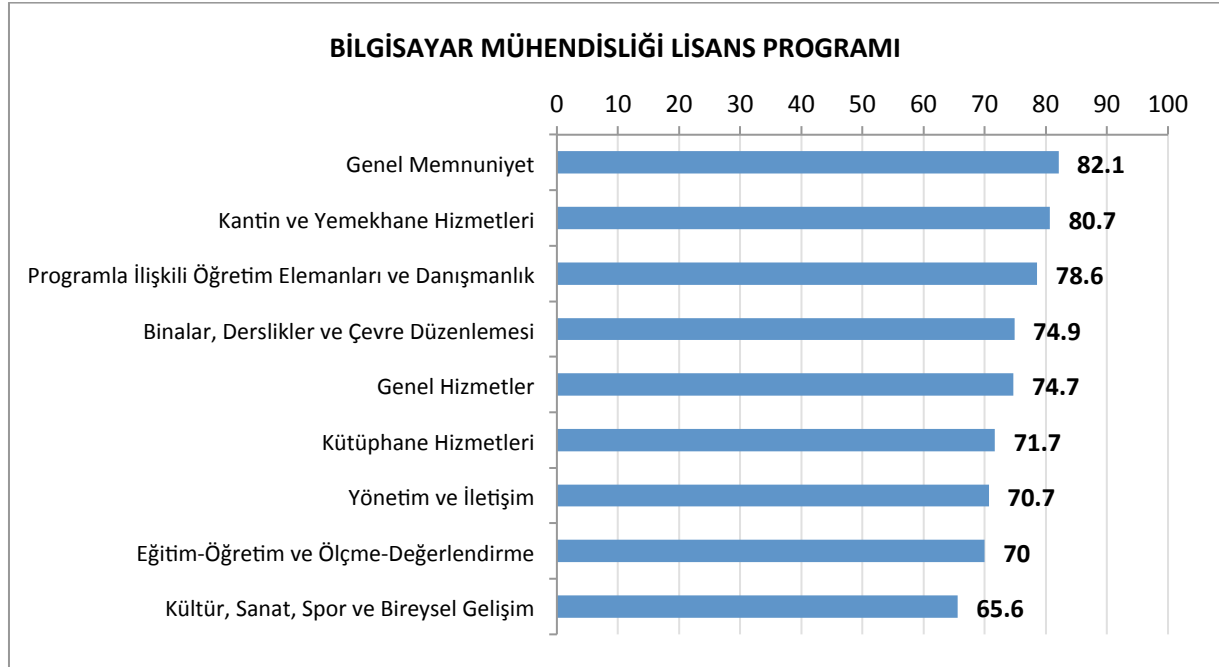
Grafik 75’de görüldüğü üzere İletişim Lisans Programı öğrencileri kantin ve yemekhane hizmetleri hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, eğitim-öğretim ve ölçme-değerlendirme alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 75: İletişim Lisans Programı Memnuniyet Oranları



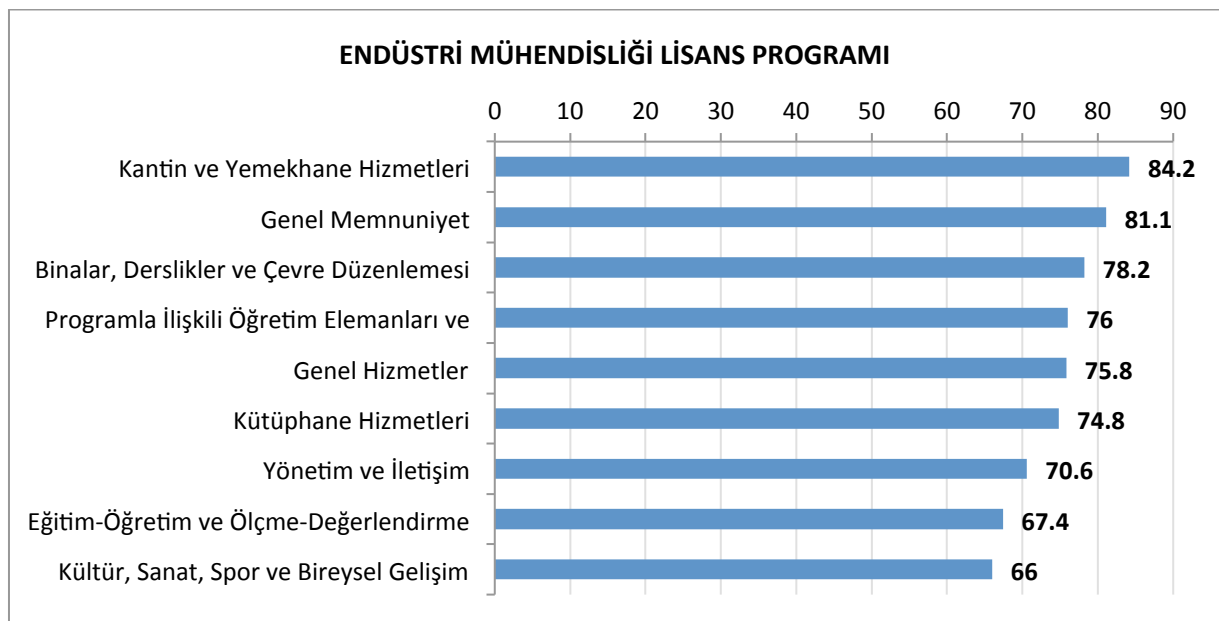
Grafik 76'da görüldüğü üzere Bilgisayar Mühendisliği Lisans Programı öğrencileri genel memnuniyet hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Grafik 76: Bilgisayar Mühendisliği Lisans Programı Memnuniyet Oranları



Grafik 77'de görüldüğü üzere Endüstri Mühendisliği Lisans Programı öğrencileri kantin ve yemekhane hizmetleri hususunda en yüksek memnuniyet oranına sahipken, kültür, sanat, spor ve bireysel gelişim alanında en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

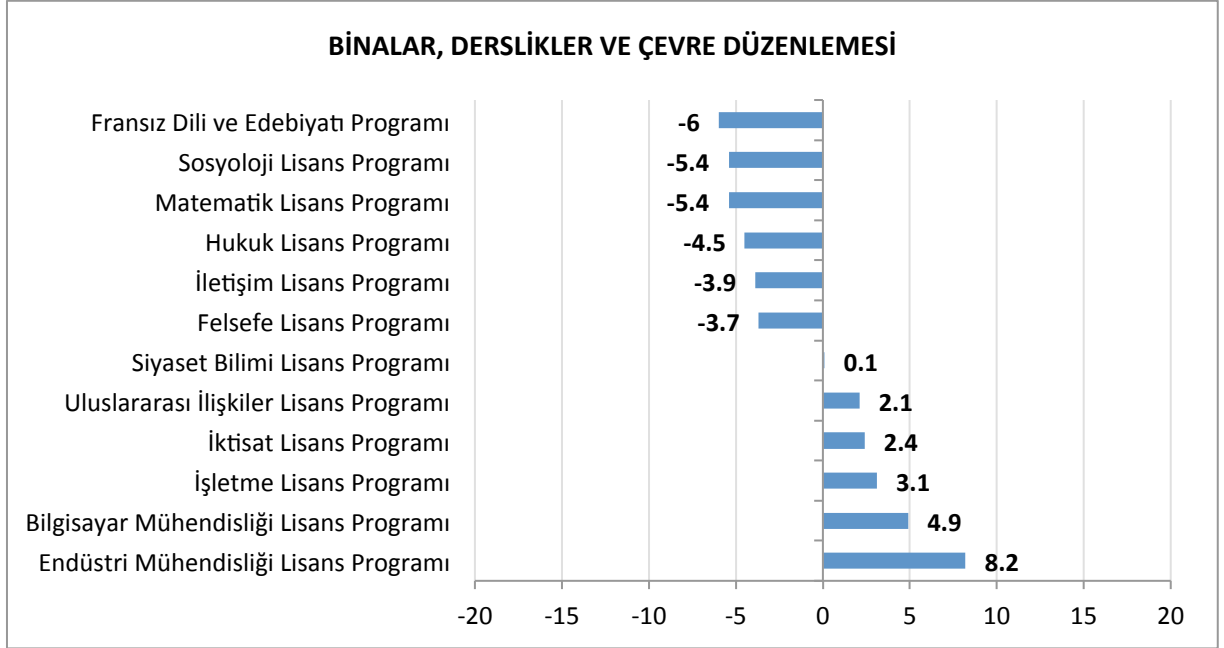
Grafik 77: Endüstri Mühendisliği Lisans Programı Memnuniyet Oranları



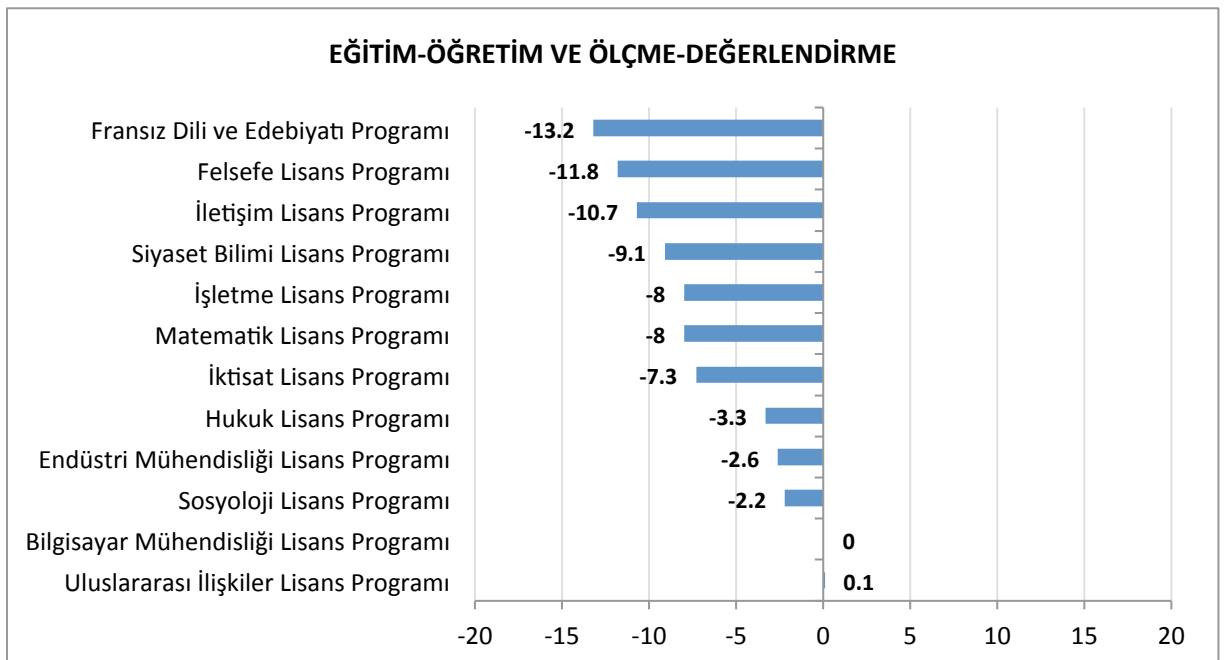
3.4. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİNDE HEDEF DEĞERDEN (% 70) SAPMA ORANLARI

Öğrenci memnuniyet anketi ile ölçümlenen her bir ana başlığa ilişkin olarak mevcut memnuniyet oranının hedeflenen memnuniyet oranı olan %70'ten sapma düzeyleri Grafik 78-86'te detaylı olarak verilmiştir.

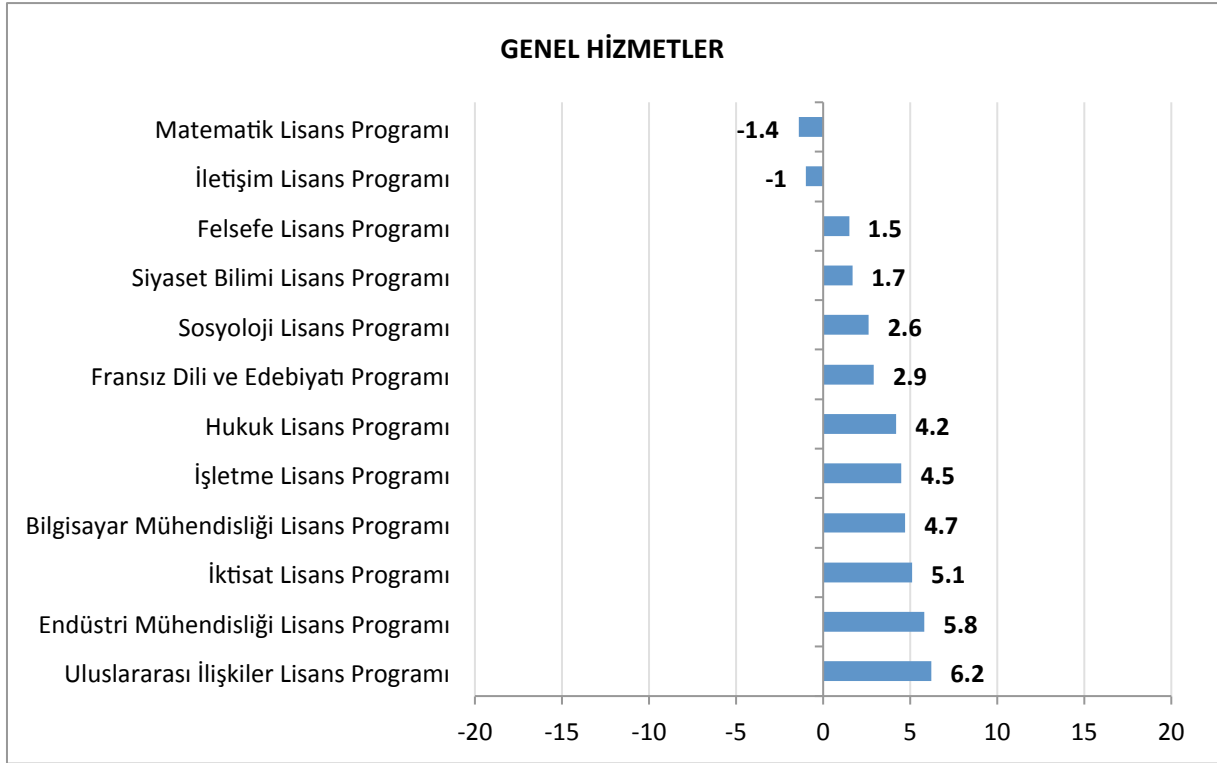
Grafik 78: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Binalar, Derslikler ve Çevre Düzenlemesi



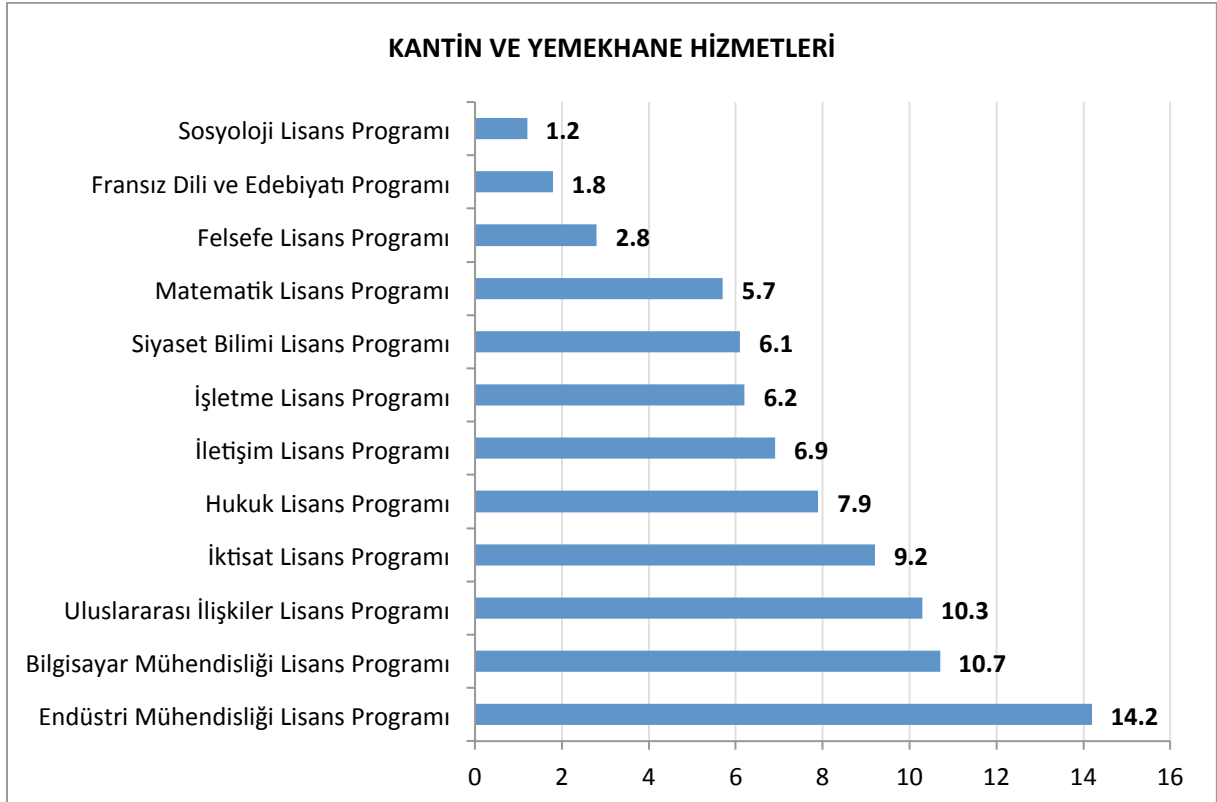
Grafik 79: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Eğitim-Öğretim ve Ölçme-Değerlendirme



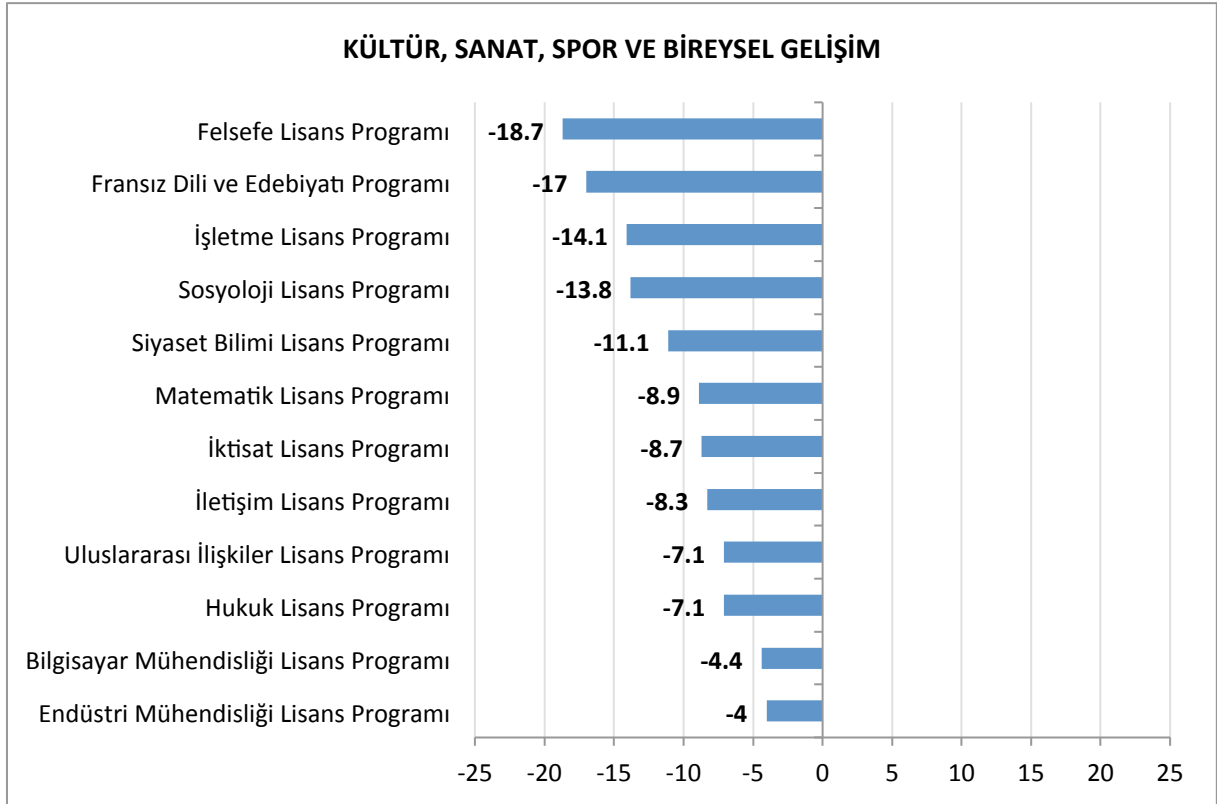
Grafik 80: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Hizmetler



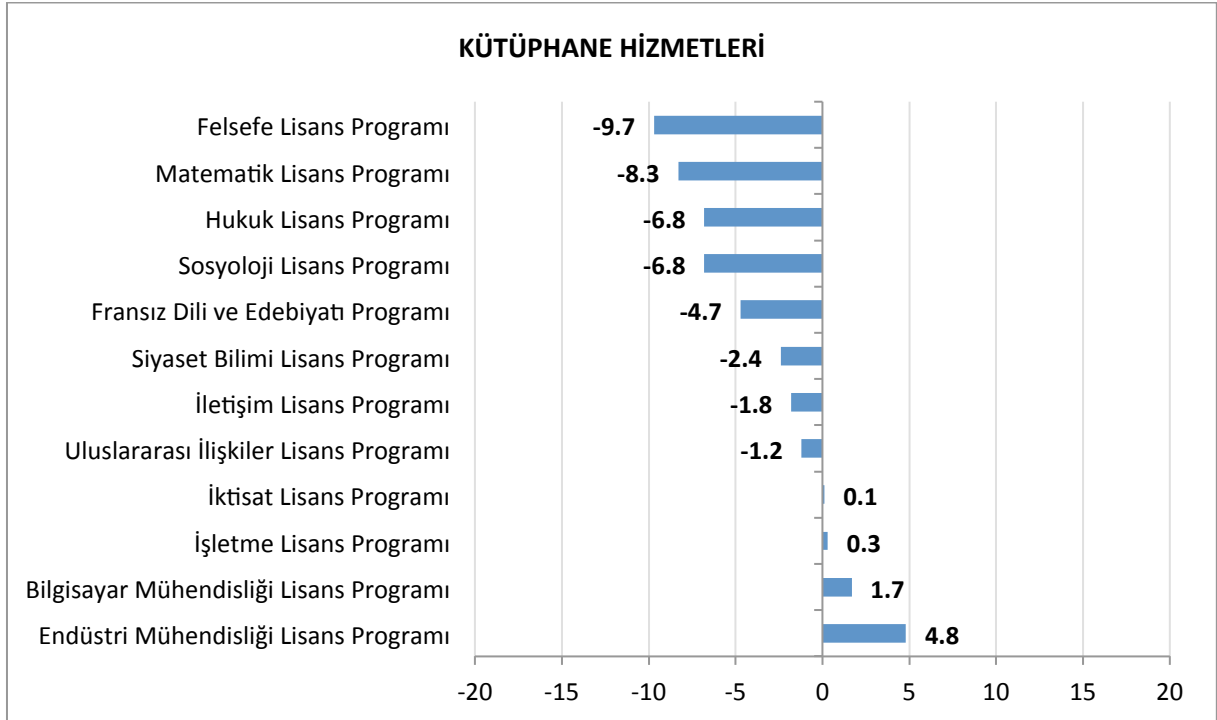
Grafik 81: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kantin ve Yemekhane Hizmetleri



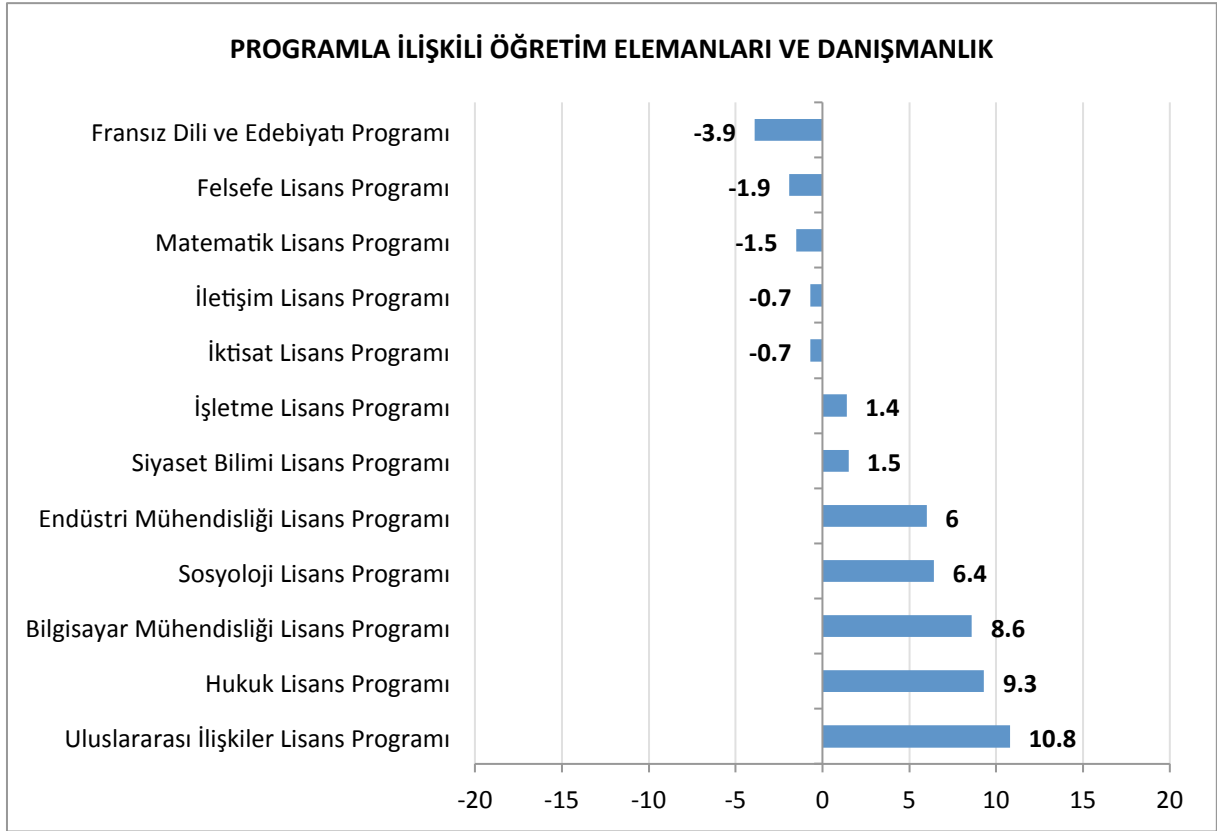
Grafik 82: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kültür, Sanat, Spor ve Bireysel Gelişim



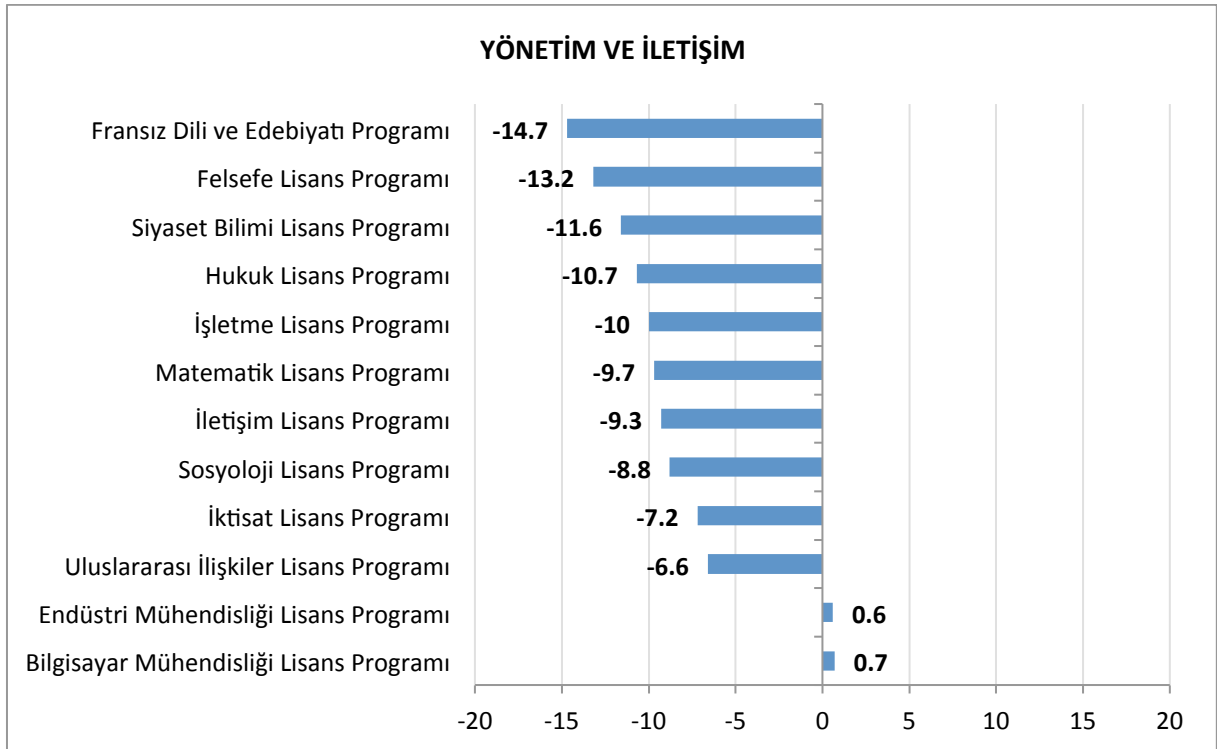
Grafik 83: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Kütüphane Hizmetleri



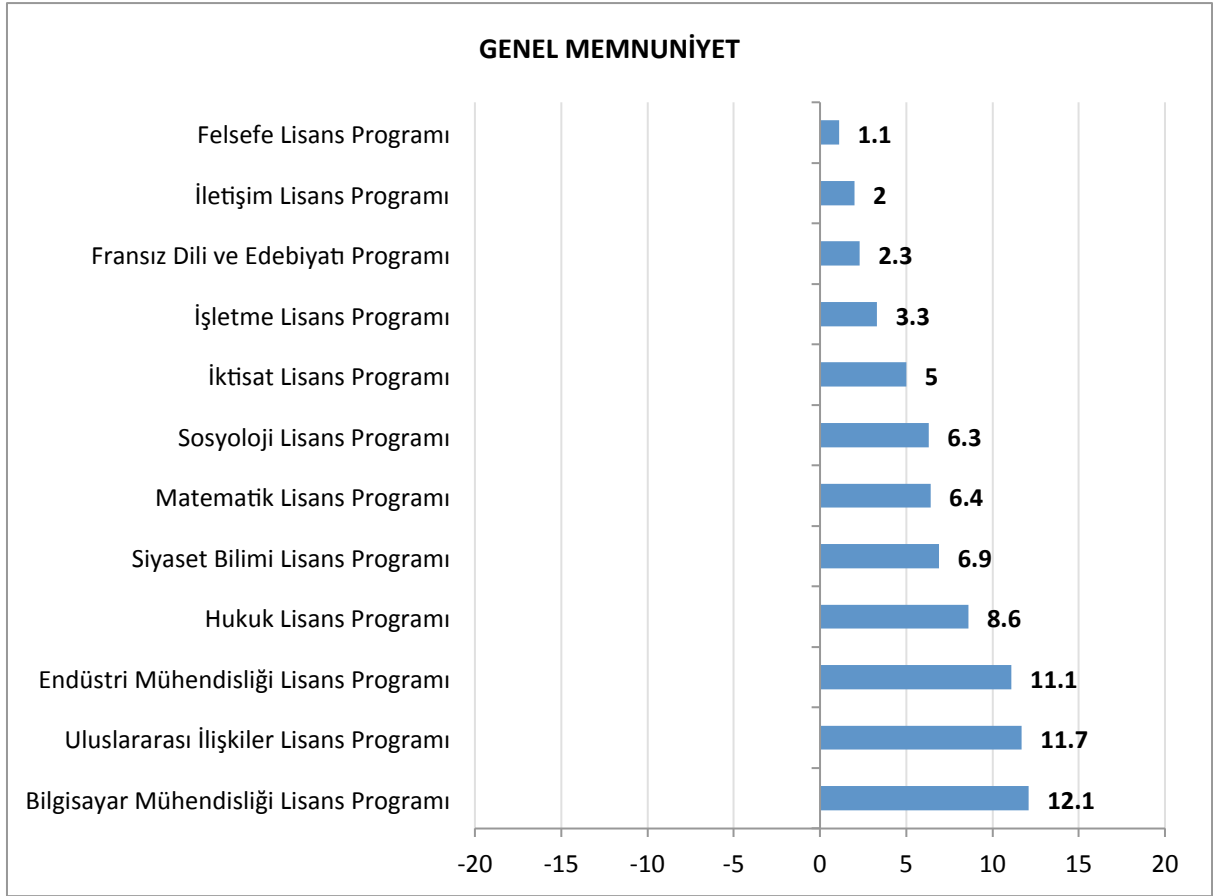
Grafik 84: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Programla İlişkili Öğretim Elemanları ve Danışmanlık



Grafik 85: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Yönetim ve İletişim



Grafik 86: Öğrenciler Bazında Hedef Değerden Sapma Oranları- Genel Memnuniyet



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 () Fen-Ed. () Hukuk () İletişim () İ.İ.B.F. () Müh. Tek. () YDYO

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/M.Y.O. 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
Bilgi işlem hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Güvenlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
Temizlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Sağlık hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Teknik bakım-onarım hizmetleri	5	4	3	2	1	0
B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ						
Kütüphanenin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, vs.)	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim	5	4	3	2	1	0
C. KANTİN VE YEMEKHANE HİZMETLERİ						
Kantin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Kantinde sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Yemekhane fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, havalan.)	5	4	3	2	1	0
Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
Ç. KÜLTÜR, SANAT, BİREYSEL VE MESLEKİ GELİŞİM						
Kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi)	5	4	3	2	1	0
Kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılar	5	4	3	2	1	0
Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
Mesleki gelişim ve eğitime (eğiticilerin eğitimi vb.) ilişkin etkinlikler	5	4	3	2	1	0
Akademik personel için sunulan Erasmus vb. değişim programları	5	4	3	2	1	0
D. BİNALAR, DERSLİKLER VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ						
Dersliklerin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Dersliklerdeki öğrenim teknolojileri	5	4	3	2	1	0
Laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Çalışma ofislerinin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Genel bina bakımı (dış görünüm, aydınlatma, tuvaletler, koridorlar)	5	4	3	2	1	0
Çevre düzenlemesi (bahçeler, duvarlar, yollar, sahil, oturma birimleri)	5	4	3	2	1	0
Çevrenin temizliği	5	4	3	2	1	0
Geri dönüşüm hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Bina içi/dışı internet erişimi	5	4	3	2	1	0
Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri	5	4	3	2	1	0
E. DERS VERİLEN EĞİTİM-ÖĞRETİM PROGRAMLARI						
Öğrencilerin derslere katılımı	5	4	3	2	1	0
Öğrencilerin danışmanlık sistemine olan ilgisi	5	4	3	2	1	0
Öğrenci danışmanlık sisteminin etkinliği	5	4	3	2	1	0
Fransızca Hazırlık Programının yeterliliği	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
Fransızca dışındaki diğer dillerdeki eğitimin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Lisans/Ön 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
F. 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
G. AKADEMİK BİRİMDEKİ ÇALIŞMA ORTAMI						
Fakülte/DMYO/YDYO yönetiminin çalışanlarla iletişimi	5	4	3	2	1	0
Fakülte/DMYO/YDYO yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilebilmesi	5	4	3	2	1	0
Fakülte/DMYO/YDYO idari personel sayısının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Fakülte/DMYO/YDYO idari personelin yetkinliği	5	4	3	2	1	0
Birimdeki öğretim elemanlarının sayısının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birimdeki öğretim elemanlarının 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
Birimdeki iş ve görev tanımlarının açıklığı	5	4	3	2	1	0
Birim yönetiminin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
Birim yönetimine sorun ve önerilerin kolaylıkla iletilebilmesi	5	4	3	2	1	0
Birimde alınan kararlara katılım düzeyi	5	4	3	2	1	0
Birimdeki çalışanlar arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
Birimler arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
Ğ. YÖNETİM VE İLETİŞİM						
Rektörlüğün çalışanlar ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tarafsızlığı	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı	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
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
H. GENEL MEMNUNİYET						
Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray 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 yansıtması önemlidir. Anketi cevaplayarak Üniversitemize sağladığınız değerli katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

Kişisel Bilgiler

Cinsiyet: () Kadın () Erkek

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

Çalıştığınız Birim:.....

Çalıştığınız Birimdeki Göreviniz:.....

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

() Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

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

Toplam çalışma süreniz:.....

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

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun 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
Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
C. KÜLTÜR, SANAT, BİREYSEL VE MESLEKİ GELİŞİM						
Kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi)	5	4	3	2	1	0
Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
Mesleki gelişim ve eğitime (hizmet içi eğitim vb.) ilişkin etkinlikler	5	4	3	2	1	0
Ç. BİNALAR, OFİSLER VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ						
Çalışma ofislerinin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Ofislerdeki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Genel bina bakımı (dış görünüm, aydınlatma, tuvaletler, koridorlar)	5	4	3	2	1	0
Çevre düzenlemesi (bahçeler, duvarlar, yollar, sahil, oturma birimleri)	5	4	3	2	1	0
Çevrenin temizliği	5	4	3	2	1	0
Geri dönüşüm hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Bina içi/dışı internet erişimi	5	4	3	2	1	0
Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri	5	4	3	2	1	0
D. BİRİMDEKİ ÇALIŞMA ORTAMI						
Personel sayısının yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Personelin yetkinliği	5	4	3	2	1	0
İş yüklerinin eşit ve objektif dağıtılması	5	4	3	2	1	0
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 iletilebilmesi	5	4	3	2	1	0
Birim amirinin çalışanlarla iletişiminin yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Birim yöneticilerinin genel tutum ve yaklaşımlarının olumlu olması	5	4	3	2	1	0
Birim amirinin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi	5	4	3	2	1	0
Birimde alınan kararlara katılım düzeyi	5	4	3	2	1	0
Birimde çalışanlar arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
Birimler arası iletişim ve işbirliği	5	4	3	2	1	0
Personelin takdir edilme ve ödüllendirilme düzeyi	5	4	3	2	1	0
Akademik personelin idari personel ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
Öğrencilerin idari personel ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
E. YÖNETİM VE İLETİŞİM						
Rektörlüğün çalışanlar ile iletişimi	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tarafsızlığı	5	4	3	2	1	0
Üniversite Yönetim Kurulu ve Senatosunun aldığı kararların tutarlılığı	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
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
Haberleşme araçlarının (e-posta, duyurular, web sayfası, vb.) kullanımı	5	4	3	2	1	0
F. GENEL MEMNUNİYET						
Galatasaray Üniversitesinin toplumdaki imajı	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesindeki personelin toplumdaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin diğer ulusal üniversiteler arasındaki yeri	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Görev yaptığım birimin kişisel beklentilerimi karşılaması	5	4	3	2	1	0
Galatasaray Üniversitesinde çalışan olmak	5	4	3	2	1	0

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

ANKETE KATILDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK 3: ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Öğrencimiz,

Bu anketin amacı Üniversitedeki hizmetlere, eğitim-öğretimin kalitesine, sosyal ve fiziksel olanaklara 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	Hiç 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
Güvenlik hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Sağlık hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Burs hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Kariyer geliştirme hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Öğrenci yurtdışı değişim programları hizmetleri	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ						
Kütüphanenin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydınlatma, vs.)	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarına uzaktan erişim	5	4	3	2	1	0
Kütüphanenin açık kalma süresi	5	4	3	2	1	0
Kütüphane ödünç verme süresi	5	4	3	2	1	0
C. BİNALAR, DERSLİKLER VE ÇEVRE DÜZENLEMESİ						
Dersliklerin fiziki koşulları (kapasite, mobilya, aydınlatma, havalandırma)	5	4	3	2	1	0
Dersliklerdeki öğrenim teknolojileri	5	4	3	2	1	0
Laboratuvarlardaki ekipman, bilgisayar ve yazılımlar	5	4	3	2	1	0
Derslik ve laboratuvarların temizliği	5	4	3	2	1	0
Genel bina bakımı (dış görünüm, aydınlatma, tuvaletler, koridorlar)	5	4	3	2	1	0
Çevre düzenlemesi (bahçeler, duvarlar, yollar, sahil, oturma birimleri)	5	4	3	2	1	0
Çevrenin temizliği	5	4	3	2	1	0
Geri dönüşüm hizmetleri	5	4	3	2	1	0
Bina içi/dışı internet erişimi	5	4	3	2	1	0
Engelliler için bina içi/dışı kolay erişim düzenlemeleri	5	4	3	2	1	0
Ç. KANTİN VE YEMEKHANE HİZMETLERİ						
Kantin fiziki koşulları (kapasite, mobilya-dekorasyon, aydın., 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, aydın., havalan.)	5	4	3	2	1	0
Yemekhanede sunulan ürün çeşitliliği ve kalitesi	5	4	3	2	1	0
D. KÜLTÜR, SANAT, SPOR VE BİREYSEL GELİŞİM						
Öğrenci kulüplerinin çeşitliliği	5	4	3	2	1	0
Öğrenci kulüplerinin etkinlikleri	5	4	3	2	1	0
Spor etkinliklerine verilen destek	5	4	3	2	1	0
Kültürel/sanatsal etkinlikler (tiyatro, sinema, müzik dinletisi, söyleşi, sergi, gezi)	5	4	3	2	1	0
Kongre, konferans, sempozyum, seminer türü akademik toplantılar	5	4	3	2	1	0
Bireysel gelişim, bilgilendirme ve farkındalık için yapılan toplantılar ve paneller	5	4	3	2	1	0
EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ÖLÇME-DEĞERLENDİRME						
Öğretim programının ve ders içeriklerinin güncelliği	5	4	3	2	1	0

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
Derslerin teorik açıdan yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Derslerin uygulama açısından yeterliliği	5	4	3	2	1	0
Kendi disiplinindeki 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 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 tarafsızlığı	5	4	3	2	1	0
Başarı değerlendirme sonuçları hakkında geribildirim yapılması	5	4	3	2	1	0
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

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Fikrim Yok
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.