



MERSİN ÜNİVERSİTESİ
TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MERSİN ÜNİVERSİTESİ
TOPLUMSAL KATKI (TOKA) KOORDİNATÖRLÜĞÜ
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU-2025

1. Amaç ve Kapsam

Bu rapor, Mersin Üniversitesi Toplumsal Katkı (TOKA) Koordinatörlüğünün 2025 yılı içerisinde yürüttüğü koordinasyon, yazılım, birim temsilciliği ve süreç yönetimi faaliyetlerine ilişkin akademik personel memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla uygulanmış olan TOKA Memnuniyet Anketi sonuçlarına dayalı olarak hazırlanmıştır.

Değerlendirme yalnızca TOKA yazılımını kullanan akademik personelin yanıtları üzerinden gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veriler kurumsal iyileştirme, kalite güvencesi ve PUKÖ döngüsü kapsamında ele alınmıştır.

2. Yöntem

Anket 5’li Likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır (1 = Hiç Memnun Değilim; 5 = Çok Memnunum). Yüzdelerle analizlerde 4 ve 5 puan veren katılımcılar “memnun” olarak kabul edilmiştir. Rapor, TOKA yazılımını kullandığını belirten 64 akademik personelin yanıtları üzerinden gerçekleştirilmiştir. Anket 14/02/2026-23/02/2026 tarihleri arasında Google Form üzerinden gerçekleştirilmiştir.



MERSIN UNIVERSITY
SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION

MERSIN UNIVERSITY
SOCIAL CONTRIBUTION (TOKA) COORDINATORSHIP
ACADEMIC STAFF SATISFACTION SURVEY
EVALUATION REPORT - 2025

1. Purpose and Scope

This report has been prepared based on the results of the TOKA Satisfaction Survey conducted in order to determine the satisfaction level of academic staff regarding the coordination, software, unit representative system, and process management activities carried out by the Mersin University Social Contribution (TOKA) Coordinatorship during the year 2025.

The evaluation was conducted solely based on the responses of academic staff who stated that they use the TOKA software. The data obtained have been examined within the framework of institutional improvement, quality assurance, and the PDCA (Plan–Do–Check–Act) cycle.

2. Method

The survey was designed using a 5-point Likert scale (1 = Strongly Dissatisfied; 5 = Very Satisfied). In percentage-based analyses, respondents who selected 4 or 5 were considered “satisfied”. The report is based on the responses of 64 academic staff members who indicated that they use the TOKA software. The survey was administered via Google Forms between 14/02/2026 and 23/02/2026.



MERSİN ÜNİVERSİTESİ TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ



MERSIN UNIVERSITY SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION

3. Genel Bulgular

Anket sonuçlarına göre genel memnuniyet ortalaması 4,48 / 5,00 olarak bulunmuştur. Bu değer, TOKA sisteminin akademik personel nezdinde yüksek düzeyde kurumsal kabul gördüğünü göstermektedir. Değerlendirilen alanların büyük çoğunluğunda ortalama değerler 4,40'ın üzerinde gerçekleşmiş; yalnızca yazılımın mobil uyumluluğu ve gönüllü katılım boyutlarında görece daha düşük ortalamalar tespit edilmiştir.

4. Alan Bazlı Değerlendirme

4.1 Koordinatörlük İletişimi ve Erişilebilirlik (Ortalama: 4,70)

Koordinatörlüğe kolay ulaşılabildiği (4,69), sorulara zamanında geri dönüş sağlandığı (4,72) ve iletişim dilinin yapıcı ve saygılı olduğu (4,78) yönünde yüksek düzeyde memnuniyet bildirilmiştir. Duyuru ve bilgilendirmelerin yeterliliği 4,61 ortalama ile güçlü bir düzeydedir. Bu alan, en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip başlık olmuştur.

4.2 Yönlendirme ve Rehberlik (Ortalama: 4,67)

TOKA süreçleri hakkında yeterli bilgilendirme sağlandığı (4,70), yönerge ve şablonların uygulamayı kolaylaştırdığı (4,62), faaliyet sınıflandırmasında destek sunulduğu (4,69) ve kanıt temelli raporlamanın teşvik edildiği (4,66) görülmektedir. Rehberlik fonksiyonunun kurumsal düzeyde etkin biçimde yürütüldüğü değerlendirilmektedir.

3. General Findings

According to the survey results, the overall satisfaction average was calculated as 4.48 / 5.00. This value indicates that the TOKA system has achieved a high level of institutional acceptance among academic staff. In the vast majority of evaluated areas, average scores were above 4.40; comparatively lower averages were identified only in the dimensions of mobile compatibility of the software and voluntary participation.

4. Area-Based Evaluation

4.1 Communication and Accessibility of the Coordinatorship (Average: 4.70)

High levels of satisfaction were reported regarding ease of access to the Coordinatorship (4.69), timely responses to inquiries (4.72), and the constructive and respectful nature of communication (4.78). The adequacy of announcements and informational communications was also evaluated at a strong level, with an average score of 4.61. This area represents the highest satisfaction average among all evaluated dimensions.

4.2 Guidance and Advisory Support (Average: 4.67)

It was observed that sufficient information is provided regarding TOKA processes (4.70), guidelines and templates facilitate implementation (4.62), support is offered in activity classification (4.69), and evidence-based reporting is encouraged (4.66). The advisory function is considered to be effectively carried out at an institutional level.



MERSİN ÜNİVERSİTESİ TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ



MERSIN UNIVERSITY SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION

4.3 Koordinasyon, İşleyiş ve Adalet (Ortalama: 4,60)

Sistemin düzenli işlediği (4,50), süreçlerin adil yürütüldüğü (4,67), geri bildirimlerin dikkate alındığı (4,66) ve iyileştirme yaklaşımının uygulandığı (4,55) yönünde olumlu algı mevcuttur.

Faaliyet görünürlüğünün arttığı (4,67) ve raporlama süreçlerinin kolaylaştığı (4,64) ifade edilmiştir. Bu bulgular, sistemin kurumsallaşma düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

4.4 TOKA Yazılım Memnuniyeti

4.4.1 Kullanılabilirlik ve Performans (Ortalama: 4,04)

Genel performans 4,30; teknik sorun düzeyi 4,00; mobil uyumluluk ise 3,83 olarak hesaplanmıştır. Mobil uyumluluk, iyileştirme gerektiren temel alan olarak öne çıkmaktadır.

4.4.2 Veri Girişi ve İşlevsellik (Ortalama: 4,42)

Giriş ekranlarının açıklığı (4,36), sınıflandırma yönlendirmesi (4,41), kanıt yükleme süreci (4,25) ve tekrar giriş kontrolü (4,22) olumlu değerlendirilmiştir. Süreç takibinin netliği (4,55), ret/düzeltilme açıklamalarının yeterliliği (4,45) ve arama/filtreleme kolaylığı (4,53) güçlü bulunmuştur. Yazılımın faaliyet görünürlüğünü artırdığı 4,62 ortalama ile teyit edilmiştir.

4.5 Birim Düzeyinde İşleyiş ve Yaygınlaşma

4.5.1 Kurumsallaşma (Ortalama: 4,58)

TOKA faaliyetlerinin planlı yürütüldüğü (4,53), süreçlerin net anlaşıldığı (4,59) ve yönetici desteğinin bulunduğu (4,67) ifade edilmiştir. Sistemin kişilere bağlı olmadan kurumsal işlediği algısı 4,53'tür.

4.3 Coordination, Operation, and Fairness (Average: 4.60)

There is a positive perception that the system operates regularly (4.50), processes are conducted fairly (4.67), feedback is taken into account (4.66), and an improvement-oriented approach is implemented (4.55). It was also stated that the visibility of activities has increased (4.67) and that reporting processes have become easier (4.64). These findings indicate a high level of institutionalization within the system.

4.4 TOKA Software Satisfaction

4.4.1 Usability and Performance (Average: 4.04)

Overall performance was calculated as 4.30; the level of technical issues as 4.00; and mobile compatibility as 3.83. Mobile compatibility emerges as the primary area requiring improvement.

4.4.2 Data Entry and Functionality (Average: 4.42)

The clarity of entry screens (4.36), adequacy of classification guidance (4.41), evidence upload process (4.25), and duplicate-entry control mechanism (4.22) were evaluated positively. Process tracking clarity (4.55), adequacy of rejection/revision explanations (4.45), and ease of search/filter functions (4.53) were found to be strong. The software's contribution to increasing activity visibility was confirmed with an average score of 4.62.

4.5 Unit-Level Functioning and Dissemination

4.5.1 Institutionalization (Average: 4.58)

It was stated that TOKA activities are conducted in a planned manner (4.53), processes are clearly understood (4.59), and managerial support is present (4.67). The perception that the system operates institutionally rather than depending on individuals scored 4.53.



MERSİN ÜNİVERSİTESİ TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ



MERSIN UNIVERSITY SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION

4.5.2 İş Yükü ve Sürdürülebilirlik (Ortalama: 4,40)

Süreçlerin düzenleyici bir unsur olduğu (4,31) ve zaman açısından yönetilebilir bulunduğu (4,34) belirtilmiştir.

Sistemin uzun vadede sürdürülebilir olduğu algısı 4,56 ile yüksek düzeydedir. İş yükü algısı diğer alanlara kıyasla görece daha düşüktür.

4.5.3 Yaygınlaşma ve Katılım (Ortalama: 4,18)

Katılımın arttığı (4,30) ve yeni fikirleri teşvik ettiği (4,22) belirtilmiştir. Gönüllü katılım algısı 4,03 ortalama ile diğer alanlara kıyasla daha düşük düzeydedir.

4.6 Birim Temsilcisi Memnuniyeti (Ortalama: 4,65)

Temsilcilerin süreç yetkinliği (4,64), pratik destek sunma düzeyi (4,66), sorun takibi (4,70) ve adil yaklaşımı (4,64) yüksek düzeyde değerlendirilmiştir. Temsilci sistemi güçlü ve güven temelli bir yapı sergilemektedir.

5. Genel Değerlendirme ve Yorum

2025 yılı itibarıyla TOKA sistemi yüksek iletişim memnuniyeti, güçlü temsilci yapısı, kurumsallaşmış süreç yönetimi, artan görünürlük ve ölçülebilirlik özellikleriyle akademik personel nezdinde kurumsal kabul düzeyine ulaşmıştır. Görece düşük değerlendirilen alanların yazılımın mobil uyumluluğu, iş yükü algısı ve gönüllü katılım boyutlarında yoğunlaştığı görülmektedir.

4.5.2 Workload and Sustainability (Average: 4.40)

It was indicated that processes function as a regulatory element (4.31) and are manageable in terms of time (4.34). The perception that the system is sustainable in the long term is high, with a score of 4.56. The perception of workload is comparatively lower than other evaluated areas.

4.5.3 Dissemination and Participation (Average: 4.18)

It was stated that participation has increased (4.30) and that the system encourages new ideas (4.22). The perception of voluntary participation, with an average of 4.03, is comparatively lower than other dimensions.

4.6 Unit Representative Satisfaction (Average: 4.65)

Representatives' process competence (4.64), level of practical support (4.66), issue follow-up (4.70), and fairness in approach (4.64) were evaluated at a high level. The representative system demonstrates a strong and trust-based structure.

5. Overall Evaluation and Interpretation

As of 2025, the TOKA system has reached a level of institutional acceptance among academic staff, characterized by high communication satisfaction, a strong representative structure, institutionalized process management, and increasing visibility and measurability. The comparatively lower-rated areas are concentrated in the dimensions of mobile compatibility of the software, perception of workload, and voluntary participation.



MERSİN ÜNİVERSİTESİ TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ



MERSIN UNIVERSITY SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION

6. PUKÖ Döngüsü Kapsamında İyileştirme Alanları

- Mobil uyumluluğun güçlendirilmesi
- Kanit yükleme ve tekrar giriş kontrol mekanizmalarının sadeleştirilmesi
- İş yükü algısını azaltacak “temel/gelişmiş giriş” modül yapısının değerlendirilmesi
- Birim bazlı performans geri bildirim raporlarının paylaşılması
- Gönüllü katılımı artırmaya yönelik görünürlük ve teşvik mekanizmalarının geliştirilmesi
- 2026 yılında karşılaştırmalı analizinin yapılması

7. Sonuç

2025 Akademik Personel Memnuniyet Anketi sonuçları, TOKA Koordinatörlüğü, Birim Temsilcileri ve TOKA Yazılımının yüksek düzeyde kurumsal güven oluşturduğunu göstermektedir.

Sistem, görünürlük ve ölçülebilirlik açısından güçlü bir yapıya ulaşmış; sürdürülebilirlik boyutunda ise iş yükü algısının ve gönüllü katılımın artırılması temel gelişim alanı olarak belirlenmiştir.

6. Areas for Improvement within the Scope of the PDCA Cycle

- Strengthening mobile compatibility
- Simplifying evidence upload and duplicate-entry control mechanisms
- Evaluating a “basic/advanced entry” module structure to reduce workload perception
- Sharing unit-based performance feedback reports
- Developing visibility and incentive mechanisms to increase voluntary participation
- Conducting a comparative analysis in 2026

7. Conclusion

The results of the 2025 Academic Staff Satisfaction Survey indicate that the TOKA Coordinatorship, Unit Representatives, and the TOKA Software have established a high level of institutional trust. The system has achieved a strong structure in terms of visibility and measurability; however, in the dimension of sustainability, increasing voluntary participation and addressing workload perception have been identified as key areas for improvement.



MERSİN ÜNİVERSİTESİ

TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MERSIN UNIVERSITY

SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION



MERSİN ÜNİVERSİTESİ

MEÜ TOPLUMSAL KATKI (TOKA) KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU (2025)

MERSIN UNIVERSITY

MEU SOCIAL CONTRIBUTION (TOKA) COORDINATORSHIP

SATISFACTION SURVEY REPORT (2025)

Bu rapor, Toplumsal Katkı Koordinatörlüğü, Birim Temsilcileri ve 12 Kasım 2025 tarihinde kullanılmaya başlanan TOKA Yazılımı memnuniyetini ölçmek, iyileştirme alanlarını belirlemek ve kalite güvencesi süreçlerine girdi oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler yalnızca kurumsal iyileştirme, yazılım geliştirme ve PUKÖ döngüsü kapsamında değerlendirilecektir.				This report has been prepared to measure satisfaction with the Social Contribution Coordinatorship, Unit Representatives, and the TOKA Software, which has been in use since 12 November 2025; to identify areas for improvement; and to provide input for quality assurance processes. The data obtained will be evaluated solely within the scope of institutional improvement, software development, and the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle.					
Yanıt Ölçeği: 1 = Hiç Memnun Değilim, 2 = Az Memnunum, 3 = Kararsızım, 4 = Memnunum, 5 = Çok Memnunum				Response Scale: 1 = Strongly Dissatisfied; 2 = Dissatisfied; 3 = Neutral; 4 = Satisfied; 5 = Very Satisfied					
Alan		Sorular	N=67	Area	Questions	N=67			
1	Koordinatörlük İletişimi ve Erişilebilirlik	1	Koordinatörlüğe kolay ulaşabilme	4,69	1	Communication and Accessibility of the Coordinatorship	1	Ease of access to the Coordinatorship	4,69
		2	Zamanında geri dönüş	4,72			2	Timely response	4,72
		3	Yapıcı ve saygılı iletişim	4,78			3	Constructive and respectful communication	4,78
		4	Duyuru ve bilgilendirme yeterliliği	4,61			4	Adequacy of announcements and information	4,61
			Alt Alan Ortalaması	4,7				Sub-Area Average	4,7
2	Yönlendirme ve Rehberlik	5	Süreç bilgilendirme yeterliliği	4,7	2	Guidance and Advisory Support	5	Adequacy of process-related information	4,7
		6	Yönerge ve rehberlerin kolaylaştırıcılığı	4,62			6	Facilitating nature of guidelines and manuals	4,62
		7	Sınıflandırma desteği	4,69			7	Classification support	4,69
		8	Kanıt temelli raporlama teşviki	4,66			8	Encouragement of evidence-based reporting	4,66
			Alt Alan Ortalaması	4,67				Sub-Area Average	4,67
3	Koordinasyon, Sistem ve Adalet	9	Sistem bütünlüğü	4,5	3	Coordination, System, and Fairness	9	System integrity	4,5
		10	Süreçlerde adalet	4,67			10	Fairness in processes	4,67
		11	Geri bildirimlerin dikkate alınması	4,66			11	Consideration of feedback	4,66
		12	İyileştirme yaklaşımı	4,55			12	Improvement-oriented approach	4,55
		13	Görünürlük artışı	4,67			13	Increase in visibility	4,67
		14	Birim katkısı	4,48			14	Unit contribution	4,48
		15	Raporlama kolaylığı	4,64			15	Ease of reporting	4,64
	Alt Alan Ortalaması	4,6		Sub-Area Average	4,6				
4	TOKA Yazılımı 4.1 Performans	16	Genel performans	4,3	4	TOKA Software 4.1 Performance	16	Overall performance	4,3
		17	Teknik sorun düzeyi	4			17	Level of technical issues	4
		18	Mobil uyumluluk	3,83			18	Mobile compatibility	3,83
			Alt Alan Ortalaması	4,04				Sub-Area Average	4,04



MERSİN ÜNİVERSİTESİ
TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MERSIN UNIVERSITY
SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION



4	TOKA Yazılımı 4.2 Veri Girişi ve İşlevsellik	19	Giriş ekranlarının açıklığı	4,36	4	TOKA Software 4.2 Data Entry and Functionality	19	Clarity of entry screens	4,36
		20	Seçim yönlendirmesi	4,41			20	Selection guidance	4,41
		21	Kanıt yükleme	4,25			21	Evidence upload	4,25
		22	Tekrar giriş kontrolü	4,22			22	Duplicate entry control	4,22
		23	Süreç takibi	4,55			23	Process tracking	4,55
		24	Ret/düzeltilme açıklığı	4,45			24	Clarity of rejection/revision explanations	4,45
		25	Arama/filtreleme	4,53			25	Search/filter functionality	4,53
		26	Görünürlük katkısı	4,62			26	Contribution to visibility	4,62
			Alt Alan Ortalaması	4,42				Sub-Area Average	4,42
5	Birim Düzeyinde İşleyiş 5.1 Kurumsallaşma	27	Düzeltilme ve geri bildirimler açıklayıcıdır.	4,89	5	Unit-Level Functioning 5.1 Institutionalization	27	Revisions and feedback are explanatory.	4,89
		28	Değerlendirmelerde tutarlılık ve adalet vardır.	4,86			28	Consistency and fairness in evaluations.	4,86
		29	Süreçler kişilere değil ilkelere dayalı yürütülmektedir.	4,96			29	Processes are conducted based on principles rather than individuals.	4,96
		30	Geri bildirimler gelişimime katkı sağlamaktadır.	4,82			30	Feedback contributes to my professional development.	4,82
			Alt Alan Ortalaması	4,88				Sub-Area Average	4,88
	Birim Düzeyinde İşleyiş 5.2 İş Yükü ve Sürdürülebilirlik	31	Düzenleyici unsur	4,31	5	Unit-Level Functioning 5.2 Workload and Sustainability	31	Regulatory function	4,31
		32	Zaman yönetilebilirlik	4,34			32	Time manageability	4,34
		33	Sürdürülebilirlik	4,56			33	Sustainability	4,56
		34	Alt Alan Ortalaması	4,4			34	Sub-Area Average	4,4
	Birim Düzeyinde İşleyiş 5.3 Yaygınlaşma	35	Katılım artışı	4,3	5	Unit-Level Functioning 5.3 Dissemination	35	Increase in participation	4,3
		36	Gönüllü katılım	4,03			36	Voluntary participation	4,03
		37	Yeni fikir teşviki	4,22			37	Encouragement of new ideas	4,22
			Alt Alan Ortalaması	4,18				Sub-Area Average	4,18
	Birim Düzeyinde İşleyiş 5.4 Genel Birim Performansı	38	Performans güçlenmesi	4,25	5	Unit-Level Functioning 5.4 Overall Unit Performance	38	Strengthening of performance	4,25
		39	Gelecek gelişim beklentisi	4,53			39	Expectation of future development	4,53
			Alt Alan Ortalaması	4,39				Sub-Area Average	4,39



MERSİN ÜNİVERSİTESİ
TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ

MERSIN UNIVERSITY
SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION



MERSİN ÜNİVERSİTESİ				MERSIN UNIVERSITY					
TOPLUMSAL KATKI KOORDİNATÖRLÜĞÜ				SOCIAL CONTRIBUTION COORDINATION					
6	Birim Temsilcisi Memnuniyeti	40	Yeterli bilgi	4,64	6	Unit Representative Satisfaction	40	Sufficient knowledge	4,64
		41	Doğru sınıflandırma	4,64			41	Accurate classification	4,64
		42	Pratik destek	4,66			42	Practical support	4,66
		43	Sorun takibi	4,7			43	Issue follow-up	4,7
		44	Net geri bildirim	4,67			44	Clear feedback	4,67
		45	Düzenli bilgilendirme	4,61			45	Regular information sharing	4,61
		46	Adil süreç yönetimi	4,64			46	Fair process management	4,64
		47	Güven oluşturma	4,64			47	Building trust	4,64
		48	Sistem katkısı	4,62			48	System contribution	4,62
				Alt Alan Ortalaması			4,65		
		Genel Ortalama	4,48			Overall Average	4,48		