



T.C
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET
ANKETİ

ARALIK 2019

1. Giriş

Üniversitemiz hizmetleri ile ilgili öğrencilerimizin memnuniyetini belirlemek amacıyla “İstanbul AREL Üniversitesi Akademik Personel Memnuniyet Anketi” çalışması gerçekleştirilmiştir. Anket elektronik ortamda, akademik personel sicil numarası ile giriş yaptıkları sistem üzerinden cevaplanmıştır. Ankete 154 akademik personel katılım sağlamıştır. Bu raporda gerçekleştirilen anket uygulamasından elde edilen verilerin analizleri yer almaktadır.

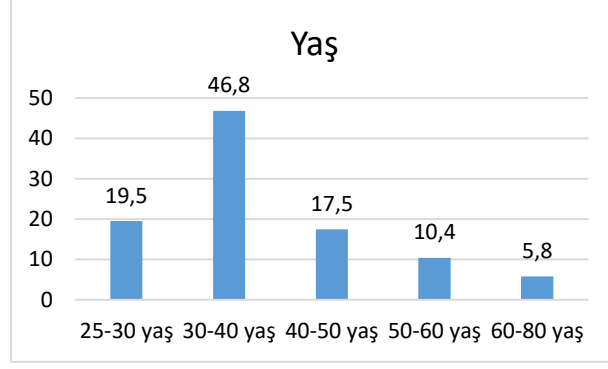
Tasarlanan anket iki kısımdan oluşmuştur. Anketin ilk kısmında anketi cevaplayan katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik **bölüm, program, cinsiyet, yaş aralığı, eğitim durumu** gibi tanımlayıcı bilgilerin elde edilmesi amaçlanmıştır. Anketin ikinci kısmında ise Akademik personelin memnuniyetine yönelik oluşturulmuş 55 önermeye yer verilerek, memnuniyet algısının ölçülmesi planlanmıştır. Bu kısımda sorulan sorular, “Yönetişim Hizmetleri”, “ Üniversite Eğitim Öğretim faaliyetleri”, “Araştırma ve Yayın Ölçeği”, “Kurumsal Aidiyet” ve “ Üniversite Hizmet Faaliyetleri”ni değerlendirmeye yönelik sorular olarak hazırlanmıştır (Ek-1 Akademik Personel Memnuniyet Anketi). Katılımcılar, anketi anket sisteminde (Akademik Personel Memnuniyet Anketi için: <http://anket.arel.edu.tr/index.php/574477>) T.C. kimlik numarası ile giriş yaparak cevaplamışlardır.

2. Akademik Personel Demografik Bilgiler

Ankete katılan Akademik Personelin Yaşlarına, Cinsiyet, Eğitim Durumları, Çalışma süreleri, çalıştıkları birimler ve çalışma statüsü dağılımları Tablo 2.1-2.6 ve Şekil 2.1-2.6 da verilmiştir. Tablo 2.1 den görüleceği üzere, ankete katılan akademik personelin %66,3’ü 40 yaştan genç ve %46,8’i 30-40 yaş aralığında bulunmaktadır. Personelin %92,6’sı akademik dereceleri yüksek lisans ve doktora düzeyinde olup, toplam akademik personelin %50sinden fazlası yeni ve kurumdaki çalışma süresi 5 yıldan azdır. Akademik kadroların en yoğun olduğu bölümler ise İİBF %16.2, MMF %18.8, MYO %25.3. son olarak ise toplam akademik personelin %93.5 tam zamanlı personel olup yarı zamanlı veya ders saat ücretli personelin oranı %3.2olarak elde edilmiştir.

Tablo 2.1. Ankete katılan Akademik Personelin Yaş dağılımları

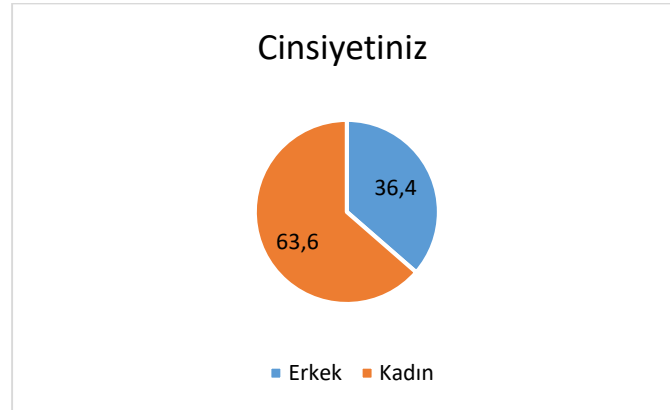
Cevap	n	%
25-30	30	19.5
30-40	72	46.8
40-50	27	17.5
50-60	16	10.4
60-80	9	5.8
Toplam	154	100



Şekil 2.1. Ankete katılan Akademik Personelin Yaş dağılımları

Tablo 2.2. Ankete katılan Akademik Personelin Cinsiyetlerine göre dağılımları

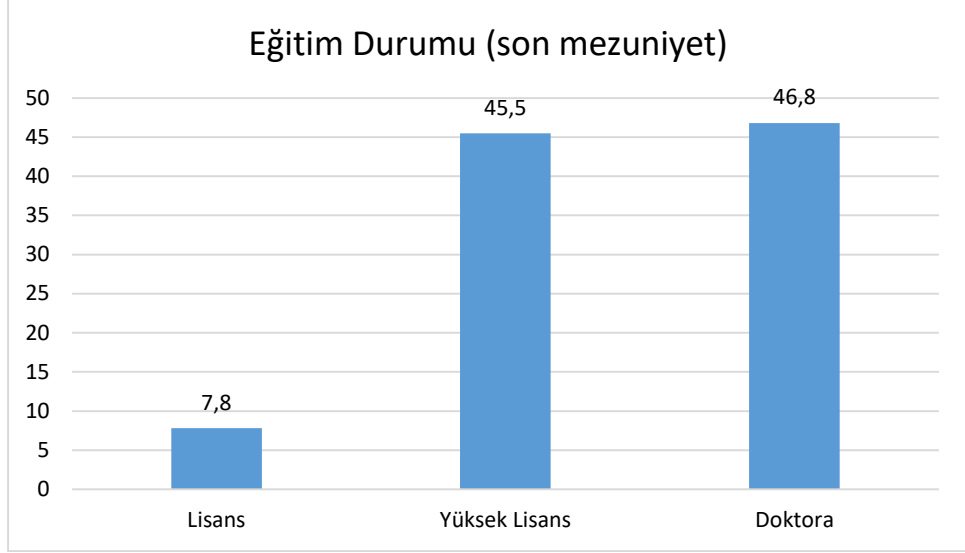
Cevap	n	%
Kadın	98	63,6
Erkek	56	36,4
Toplam	154	100



Şekil 2.2. Ankete katılan Akademik Personelin Cinsiyetlerine göre dağılımları

Tablo 2.3. Ankete katılan Akademik Eğitim durumu dağılımları

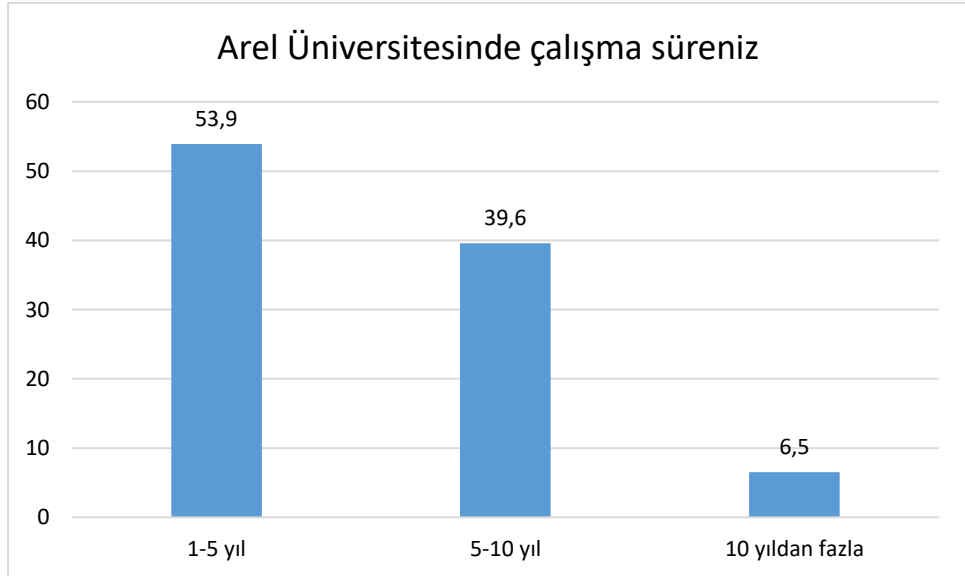
Cevap	n	%
Lisans	12	7,8
Yüksek Lisans	70	45,5
Doktora	72	46,8
Toplam	154	100



Şekil 2.3. Ankete katılan Akademik Personelin Eğitim durumu dağılımları

Tablo 2.4. Ankete katılan Akademik Personelin Çalışma sürelerine göre dağılımları

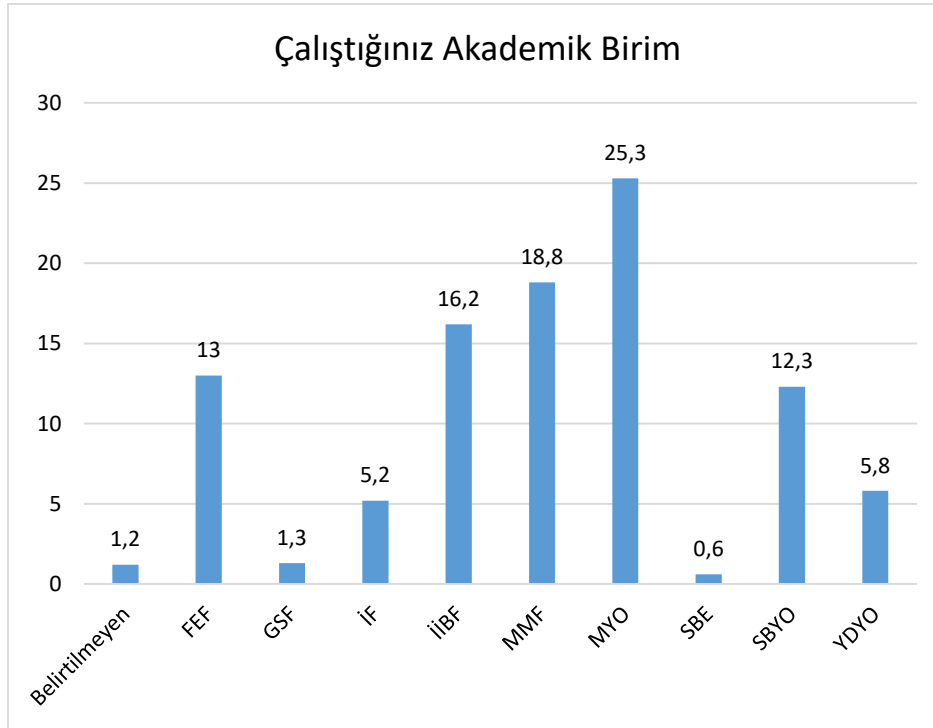
Cevap	n	%
1-5 Yıl	83	53.9
5-10 Yıl	61	39.6
10 Yıldan Fazla	10	6.5
Toplam	154	100



Şekil 2.4. Ankete katılan Akademik Personelin Çalışma sürelerine göre dağılımları

Tablo 2.5. Ankete katılan Akademik Personelin Çalıştıkları birimlere göre dağılımları

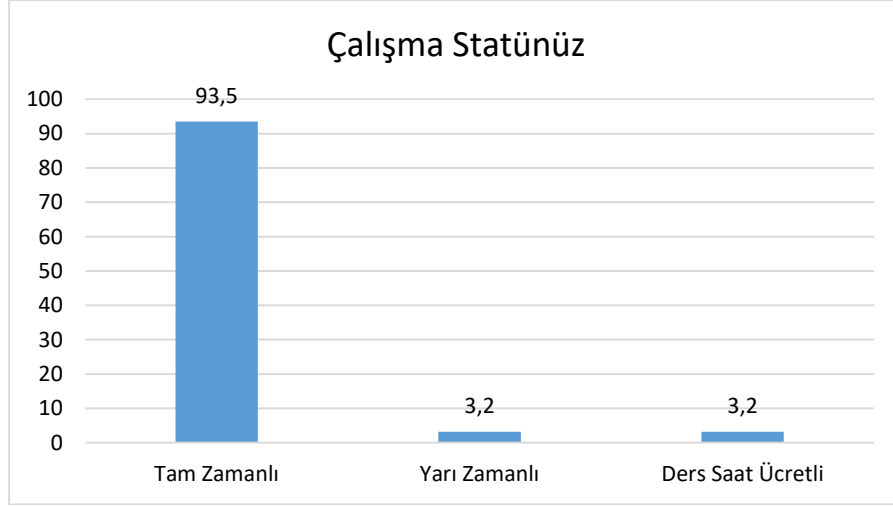
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	2	1.2
FEF	20	13
GSF	2	1.3
İF	8	5.2
İİBF	25	16.2
MMF	29	18.8
MYO	39	25.3
SBE	1	0.6
SBYO	19	12.3
YDYO	9	5.8
Toplam	154	100



Şekil 2.5. Ankete katılan Akademik Personelin Çalıştıkları birimlere göre dağılımları

Tablo 2.6. Ankete katılan Akademik Personelin Çalışma statüsüne göre dağılımları

Cevap	n	%
Tam Zamanlı	144	93.5
Yarı Zamanlı	5	3.2
Ders Saat Ücretli	5	3.2
Toplam	154	100



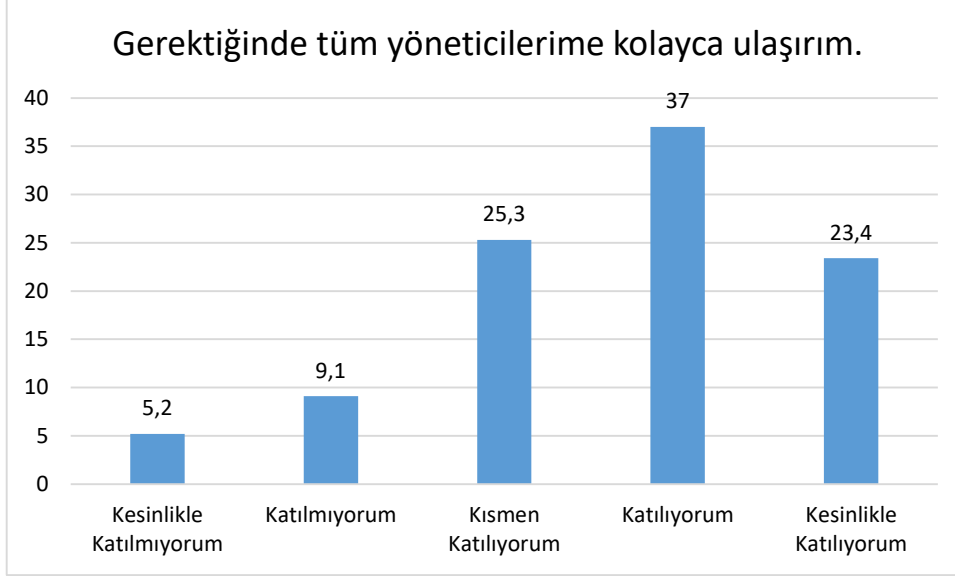
Şekil 2.6. Ankete katılan Akademik Personelin Çalışma statüsüne göre dağılımları

3. Akademik Personel Yönetişim Ölçeği Çıktıları

Ankete katılan Akademik Personelin Yönetişim Ölçeği Çıktıları 9 farklı soru kapsamında değerlendirilmiş olup bu sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 3.1-3.9 ve Şekil 3.1-3.9 da verilmiştir.

Tablo 3.1. “Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım” sorusuna verilen cevap tablosu

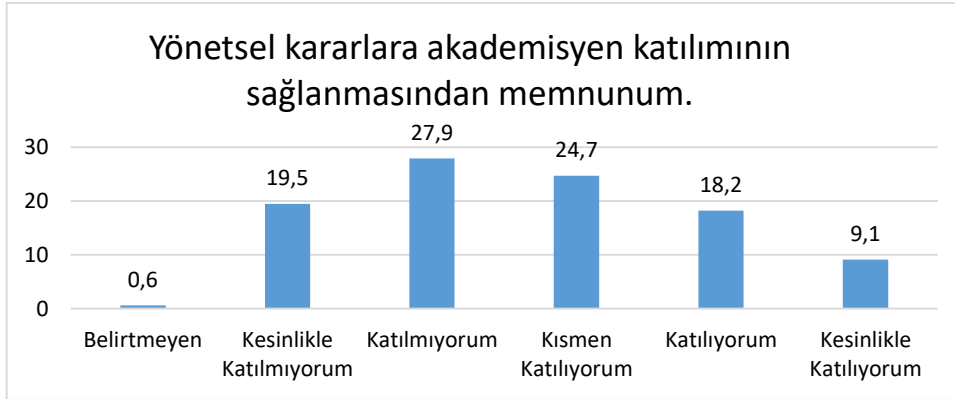
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	8	5.2
Katılmıyorum	14	9.1
Kısmen Katılıyorum	39	25.3
Katılıyorum	57	37
Kesinlikle Katılıyorum	36	23.4
Toplam	154	100



Şekil 3.1. “Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.2. “Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

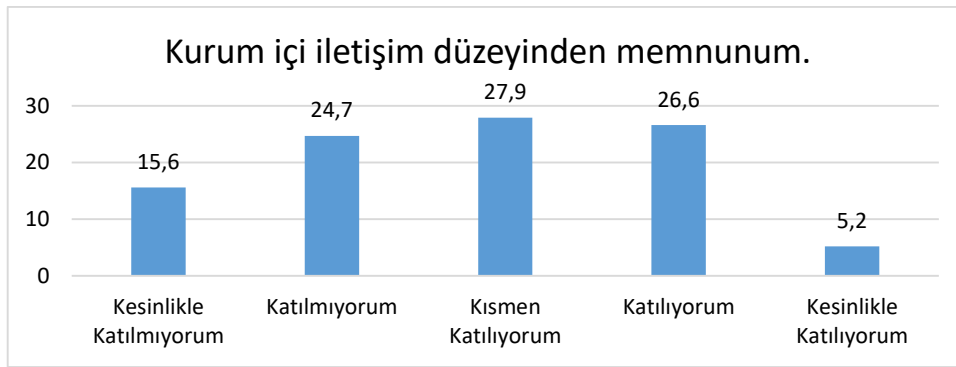
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	30	19.5
Katılmıyorum	43	27.9
Kısmen Katılıyorum	38	24.7
Katılıyorum	28	18.2
Kesinlikle Katılıyorum	14	9.1
Toplam	154	100



Şekil 3.2. “Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.3. “Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

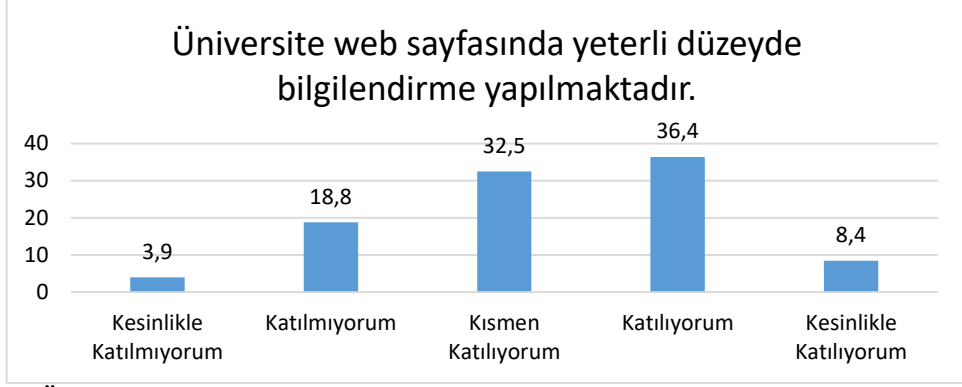
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	24	15.6
Katılmıyorum	38	24.7
Kısmen Katılıyorum	43	27.9
Katılıyorum	41	26.6
Kesinlikle Katılıyorum	8	5.2
Toplam	154	100



Şekil 3.3. “Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.4. “Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır” sorusuna verilen cevap tablosu

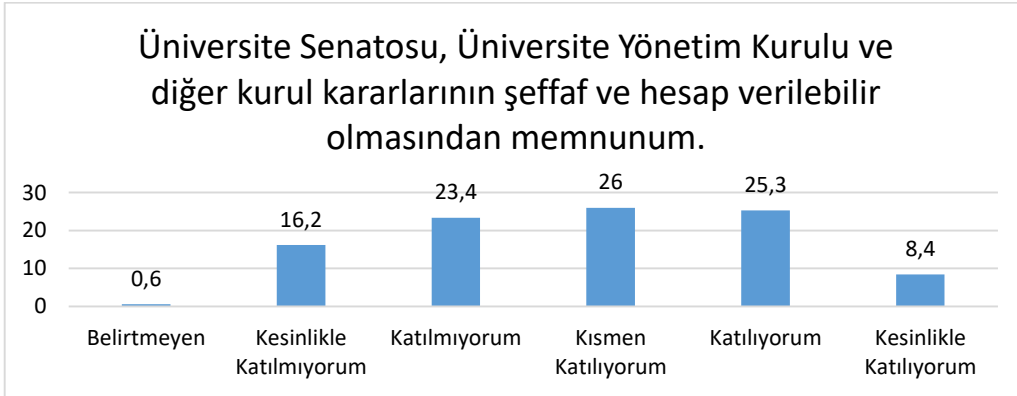
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	6	3.9
Katılmıyorum	29	18.8
Kısmen Katılıyorum	50	32.5
Katılıyorum	56	36.4
Kesinlikle Katılıyorum	13	8.4
Toplam	154	100



Şekil 3.4. “Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.5. “Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olmasından memnunuz” sorusuna verilen cevap tablosu

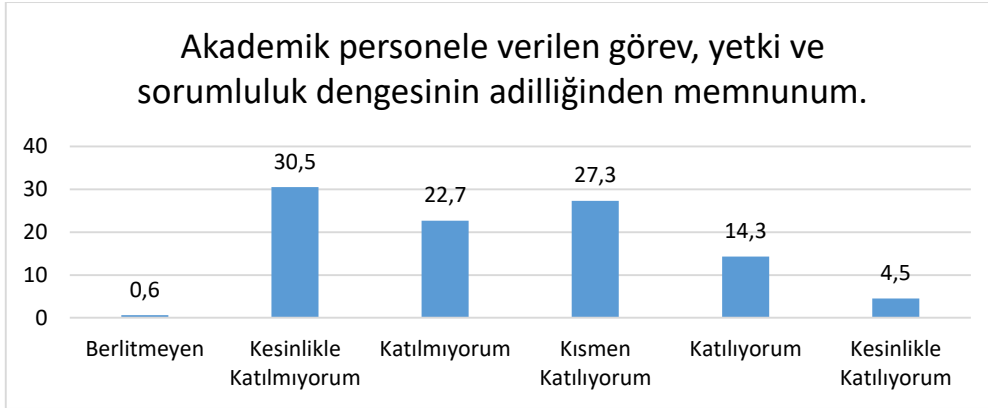
Cevap	n	%
Belirtmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	25	16.2
Katılmıyorum	36	23.4
Kısmen Katılıyorum	40	26
Katılıyorum	39	25.3
Kesinlikle Katılıyorum	13	8.4
Toplam	154	100



Şekil 3.5. “Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olmasından memnunuz” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.6. “Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliginden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

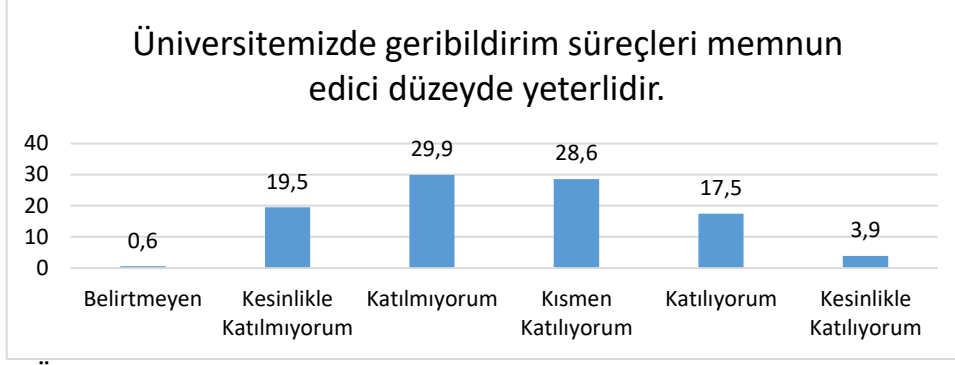
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	47	30.5
Katılmıyorum	35	22.7
Kismen Katılıyorum	42	27.3
Katılıyorum	22	14.3
Kesinlikle Katılıyorum	7	4.5
Toplam	154	100



Şekil 3.6. “Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliginden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.7. “Üniversitemizde geribildirim süreçleri memnun edici düzeyde yeterlidir” sorusuna verilen cevap tablosu

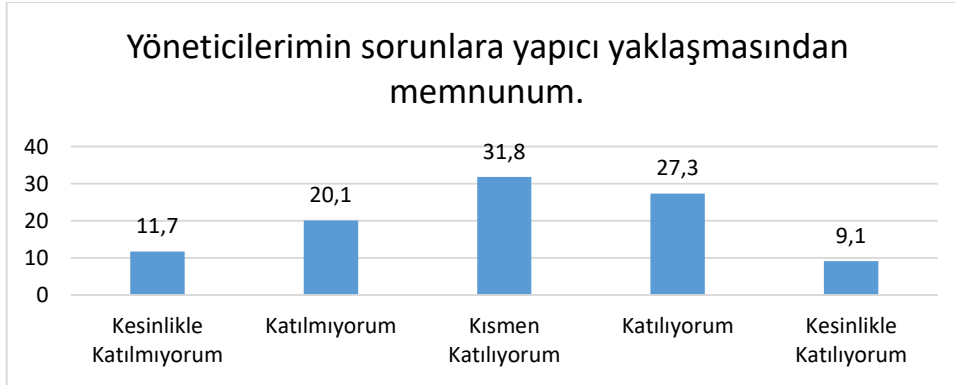
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	30	19.5
Katılmıyorum	46	29.9
Kismen Katılıyorum	44	28.6
Katılıyorum	27	17.5
Kesinlikle Katılıyorum	6	3.9
Toplam	154	100



Şekil 3.7. “Üniversitemizde geribildirim süreçleri memnun edici düzeyde yeterlidir” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.8. “Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

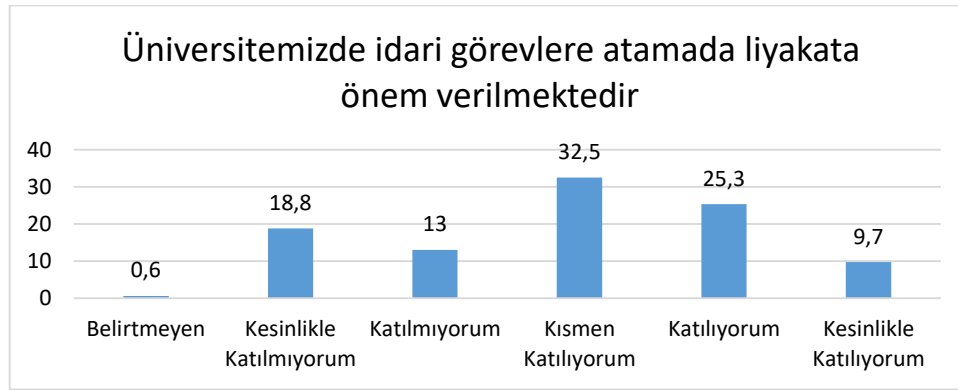
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	18	11.7
Katılmıyorum	31	20.1
Kısmen Katılıyorum	49	31.8
Katılıyorum	42	27.3
Kesinlikle Katılıyorum	14	9.1
Toplam	154	100



Şekil 3.8. “Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 3.9. “Üniversitemizde idari görevlere atamada liyakata önem verilmektedir” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	29	18.8
Katılmıyorum	20	13
Kısmen Katılıyorum	50	32.5
Katılıyorum	39	25.3
Kesinlikle Katılıyorum	15	9.7
Toplam	154	100



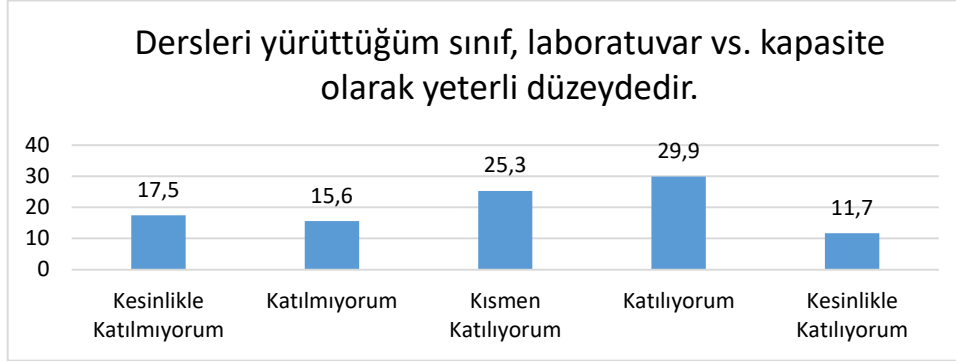
Şekil 3.9. “Üniversitemizde idari görevlere atamada liyakata önem verilmektedir” sorusuna verilen cevap dağılımı

4. Akademik Personel Eğitim Öğretim Ölçeği

Ankete katılan Akademik Personelin Eğitim Ölçeği çıktıkları 4 farklı soru kapsamında değerlendirilmiş olup bu sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 4.1-4.ve Şekil 4 .1-4.4 da verilmiştir.

Tablo 4.1. “Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap tablosu

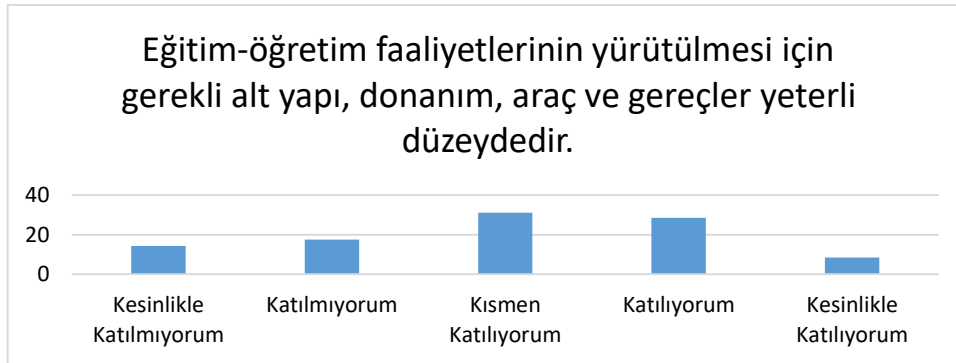
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	27	17.5
Katılmıyorum	24	15.6
Kısmen Katılıyorum	39	25.3
Katılıyorum	46	29.9
Kesinlikle Katılıyorum	18	11.7
Toplam	154	100



Şekil 4.1. “Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 4.2. “Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap tablosu

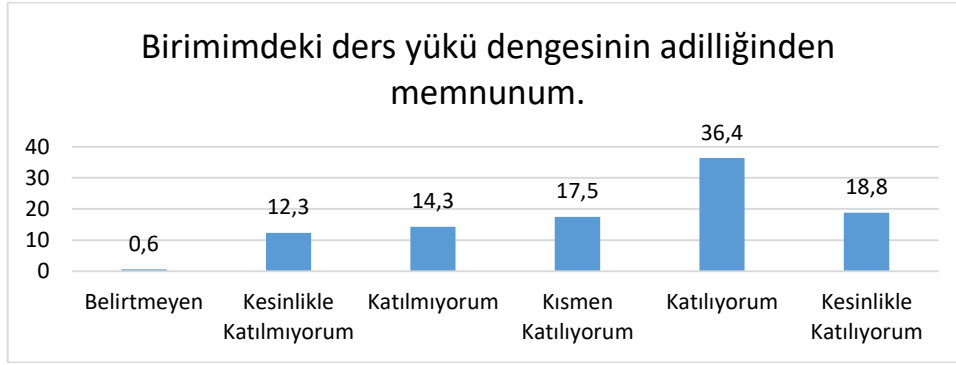
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	22	14.3
Kesinlikle Katılmıyorum	27	17.5
Katılmıyorum	48	31.2
Kısmen Katılıyorum	44	28.6
Katılıyorum	13	8.4
Kesinlikle Katılıyorum	22	14.3
Toplam	154	100



Şekil 4.2. “Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 4.3. “ Birimimdeki ders yükü dengesinin adilliğinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

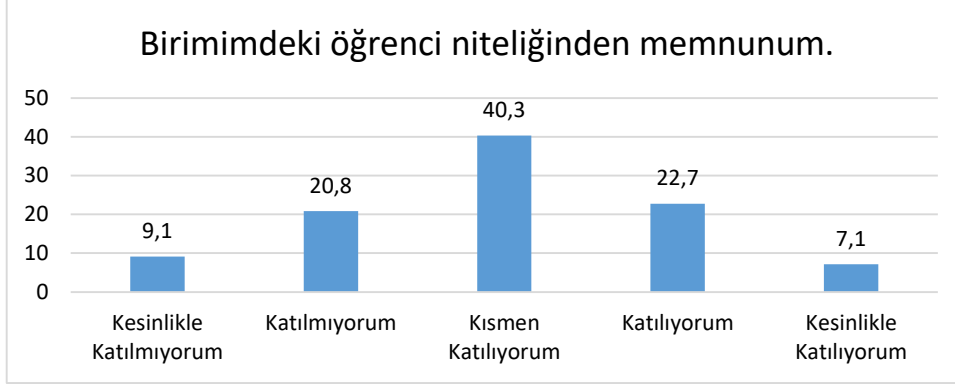
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	19	12.3
Katılmıyorum	22	14.3
Kısmen Katılıyorum	27	17.5
Katılıyorum	56	36.4
Kesinlikle Katılıyorum	29	18.8
Toplam	154	100



Şekil 4.3. “ Birimimdeki ders yükü dengesinin adilliğinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 4.4. “ Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	14	9.1
Katılmıyorum	32	20.8
Kısmen Katılıyorum	62	40.3
Katılıyorum	35	22.7
Kesinlikle Katılıyorum	11	7.1
Toplam	154	100



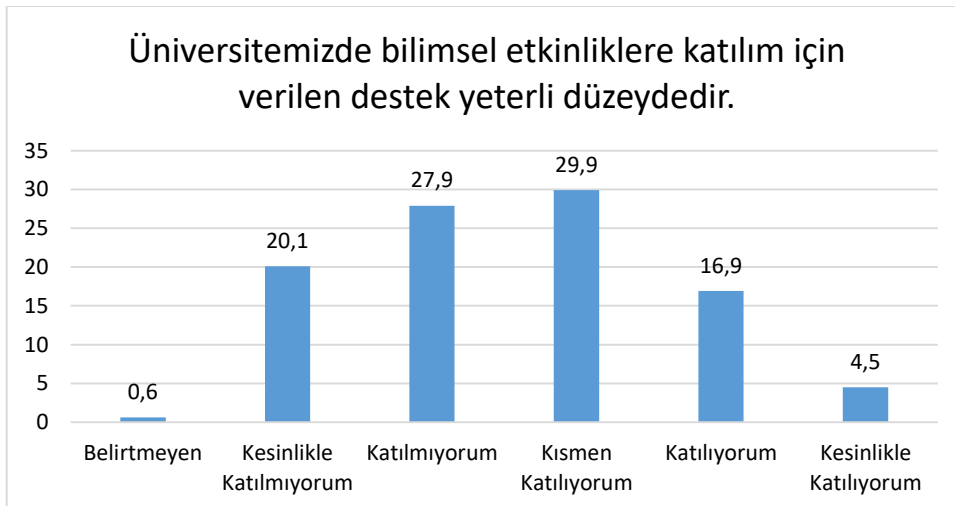
Şekil 4.4. “Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

5. Akademik Personel Araştırma ve Yayın Ölçeği Çıktıları

Ankete katılan Akademik Personelin Araştırma ve Yayın Ölçeği Çıktıları 7 farklı soru kapsamında değerlendirilmiş olup bu sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 5.1-5.7 ve Şekil 5.1-5.7 da verilmiştir.

Tablo 5.1. “Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap tablosu

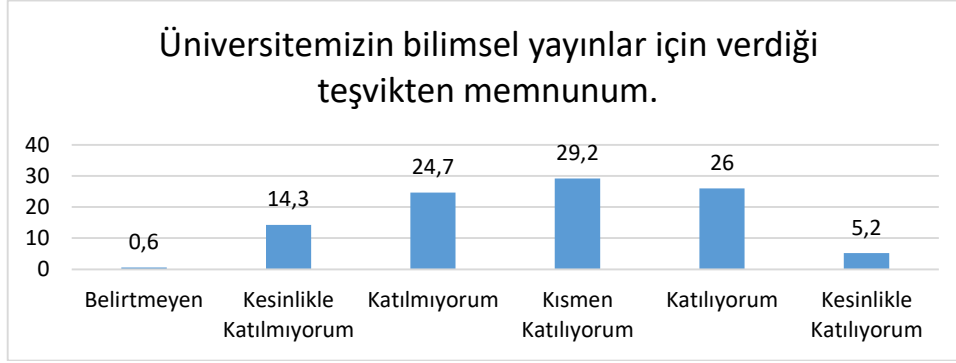
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	31	20.1
Katılmıyorum	43	27.9
Kısmen Katılıyorum	46	29.9
Katılıyorum	26	16.9
Kesinlikle Katılıyorum	7	4.5
Toplam	154	100



Şekil 5.1. “Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 5.2. “Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

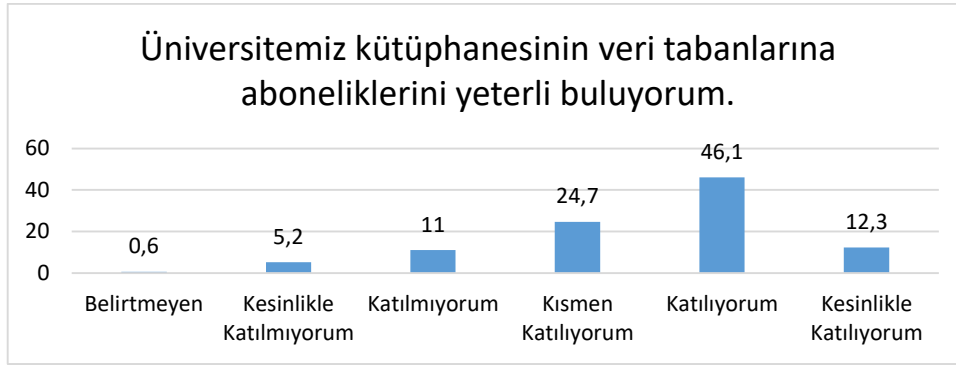
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	22	14.3
Katılmıyorum	38	24.7
Kısmen Katılıyorum	45	29.2
Katılıyorum	40	26
Kesinlikle Katılıyorum	8	5.2
Toplam	154	100



Şekil 5.2. “Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 5.3. “Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

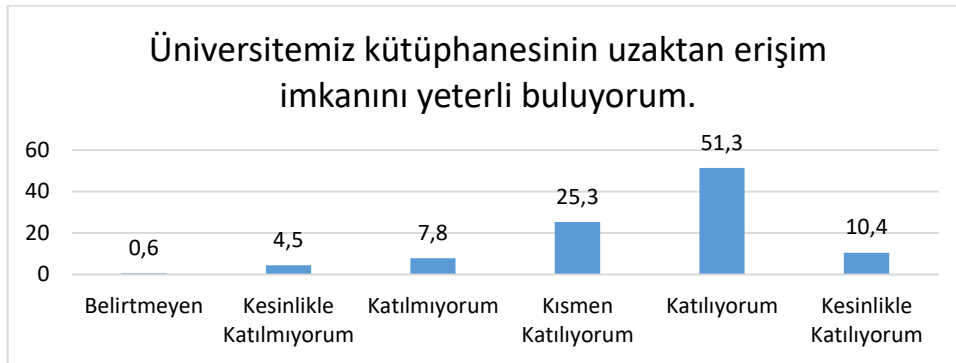
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	8	5.2
Katılmıyorum	17	11
Kısmen Katılıyorum	38	24.7
Katılıyorum	71	46.1
Kesinlikle Katılıyorum	19	12.3
Toplam	154	100



Şekil 5.3. “Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 5.4. “Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0,6
Kesinlikle Katılmıyorum	7	4,5
Katılmıyorum	12	7,8
Kismen Katılıyorum	39	25,3
Katılıyorum	79	51,3
Kesinlikle Katılıyorum	16	10,4
Toplam	154	100

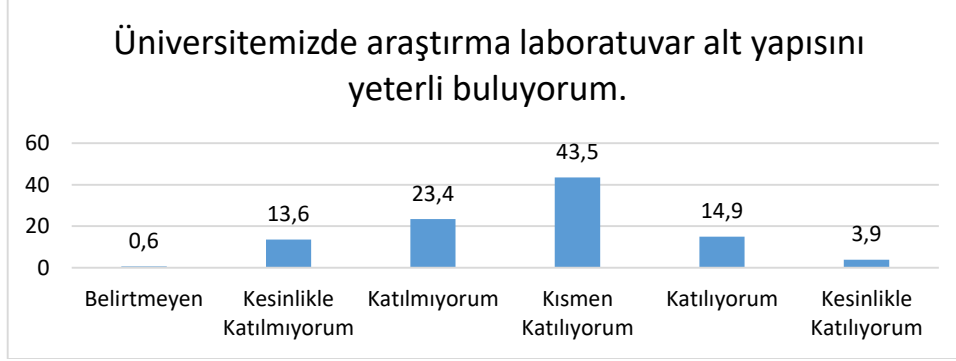


Şekil 5.4. “Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 5.5. “Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0,6
Kesinlikle Katılmıyorum	21	13,6
Katılmıyorum	36	23,4

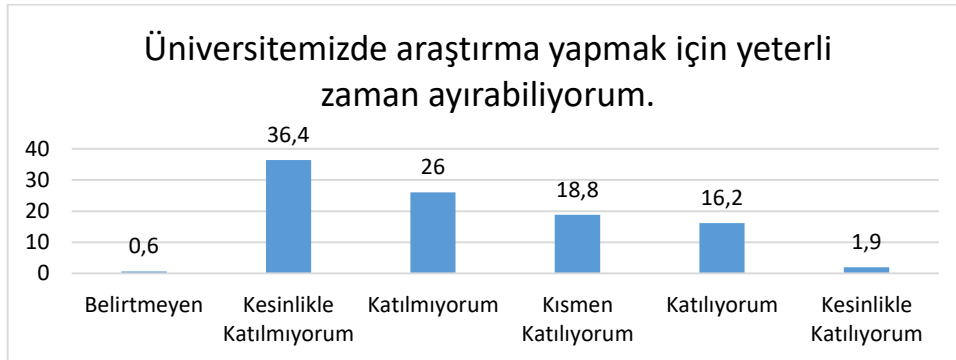
Kısmen Katılıyorum	67	43.5
Katılıyorum	23	14.9
Kesinlikle Katılıyorum	6	3.9
Toplam	154	100



Şekil 5.5. “Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 5.6. “Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

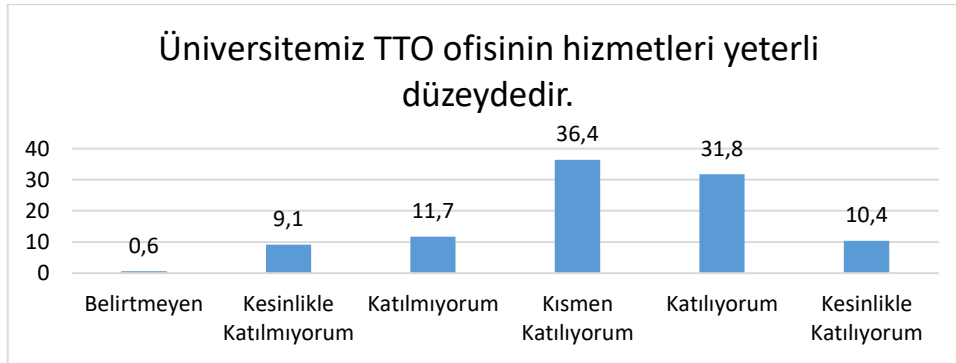
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	56	36.4
Katılmıyorum	40	26
Kısmen Katılıyorum	29	18.8
Katılıyorum	25	16.2
Kesinlikle Katılıyorum	3	1.9
Toplam	154	100



Şekil 5.6. “Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 5.7. “Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	14	9.1
Katılmıyorum	18	11.7
Kısmen Katılıyorum	56	36.4
Katılıyorum	49	31.8
Kesinlikle Katılıyorum	16	10.4
Toplam	154	100



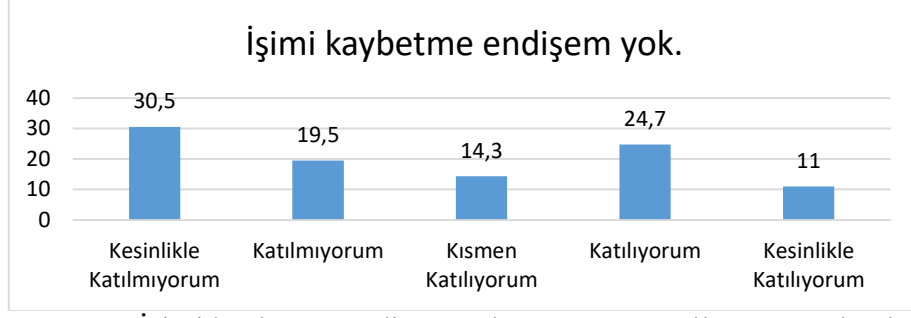
Şekil 5.7. “Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir” sorusuna verilen cevap dağılımı

6. Akademik Personel Kurumsal Aidiyet Ölçeği Çıktıları

Ankete katılan Akademik Personelin Kurumsal Aidiyet Ölçeği Çıktıları 6 farklı soru kapsamında değerlendirilmiş olup bu sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 6.1-6.6 ve Şekil 6.6-6.6da verilmiştir.

Tablo 6.1. “İşimi kaybetme endişem yok” sorusuna verilen cevap tablosu

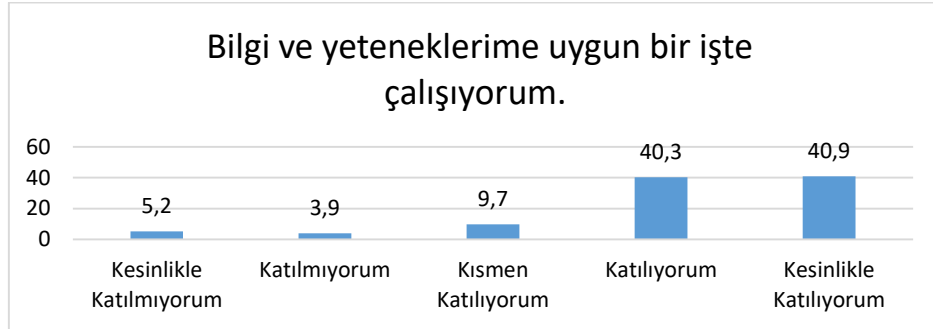
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	47	30.5
Katılmıyorum	30	19.5
Kısmen Katılıyorum	22	14.3
Katılıyorum	38	24.7
Kesinlikle Katılıyorum	17	11
Toplam	154	100



Şekil 6.1. “İşimi kaybetme endişem yok” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 6.2. “Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

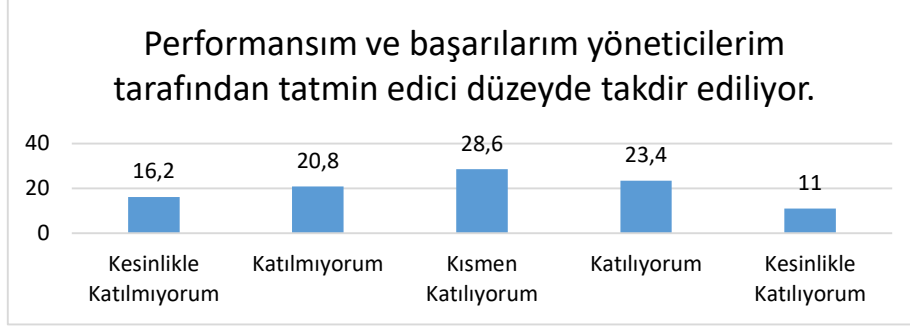
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	8	5.2
Katılmıyorum	6	3.9
Kismen Katılıyorum	15	9.7
Katılıyorum	62	40.3
Kesinlikle Katılıyorum	63	40.9
Toplam	154	100



Şekil 6.2. “Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 6.3. “Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor” sorusuna verilen cevap tablosu

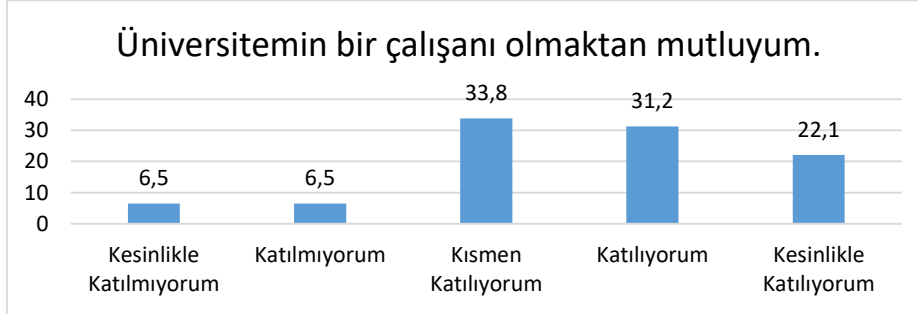
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	25	16.2
Katılmıyorum	32	20.8
Kismen Katılıyorum	44	28.6
Katılıyorum	36	23.4
Kesinlikle Katılıyorum	17	11
Toplam	154	100



Şekil 6.3. “Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 6.4. “Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum” sorusuna verilen cevap tablosu

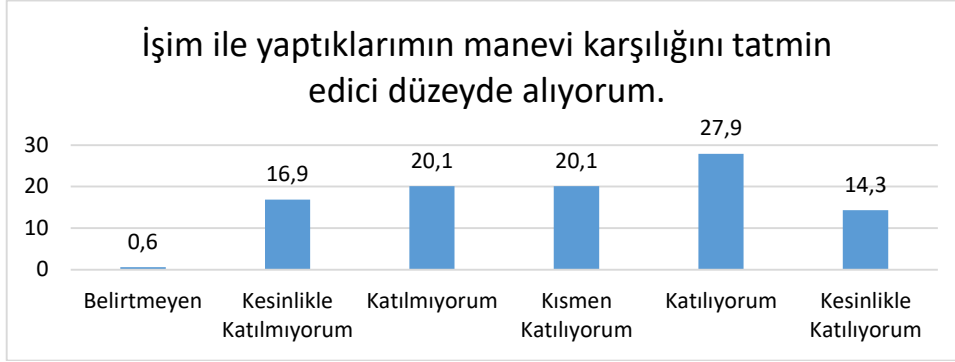
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	10	6.5
Katılmıyorum	10	6.5
Kısmen Katılıyorum	52	33.8
Katılıyorum	48	31.2
Kesinlikle Katılıyorum	34	22.1
Toplam	154	100



Şekil 6.4. “Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 6.5. “İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

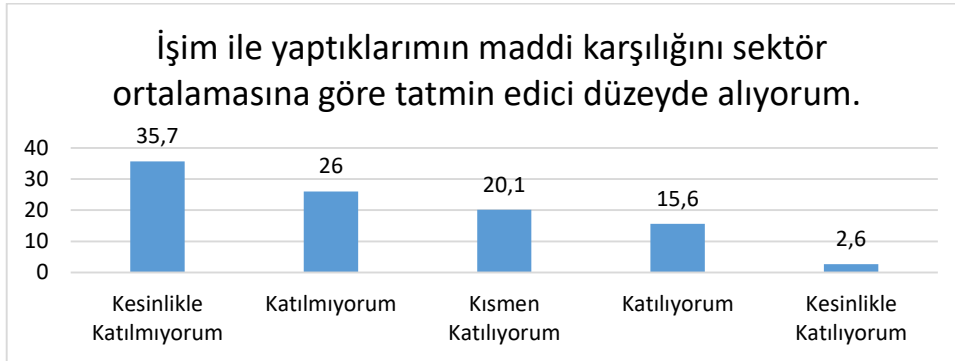
Cevap	n	%
Belirtilmeyen	1	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	26	16.9
Katılmıyorum	31	20.1
Kısmen Katılıyorum	31	20.1
Katılıyorum	43	27.9
Kesinlikle Katılıyorum	22	14.3
Toplam	154	100



Şekil 6.5. “İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 6.6. “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	55	35,7
Katılmıyorum	40	26
Kismen Katılıyorum	31	20,1
Katılıyorum	24	15,6
Kesinlikle Katılıyorum	4	2,6
Toplam	154	100



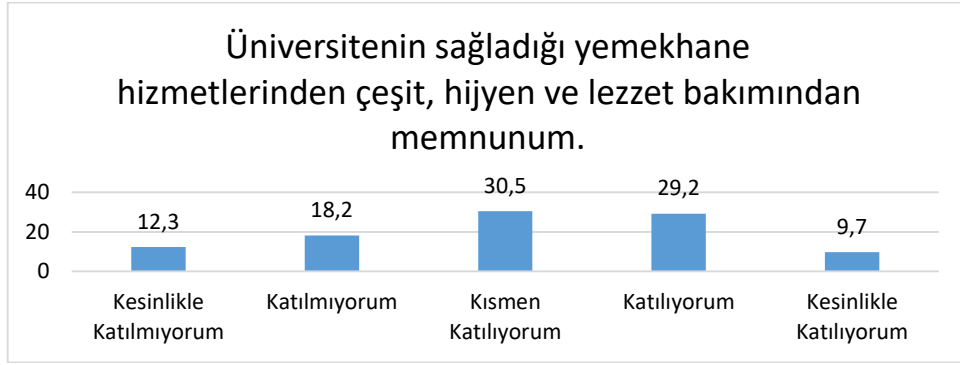
Şekil 6.6. “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum” sorusuna verilen cevap dağılımı

7. Akademik Personel Destek Hizmetleri Ölçeği

Ankete katılan Akademik Personelin Destek Hizmetleri Ölçeği çıktıkları 13 farklı soru kapsamında değerlendirilmiş olup bu sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 7.1-7.13 ve Şekil 7.1-7.13 da verilmiştir.

Tablo 7.1. “Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunuz” sorusuna verilen cevap tablosu

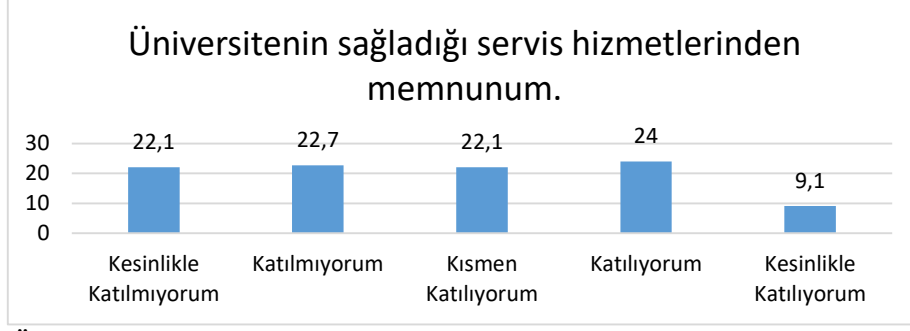
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	19	12.3
Katılmıyorum	28	18.2
Kismen Katılıyorum	47	30.5
Katılıyorum	45	29.2
Kesinlikle Katılıyorum	15	9.7
Toplam	154	100



Şekil 7.1. “Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunuz” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.2. “Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunuz.” sorusuna verilen cevap tablosu

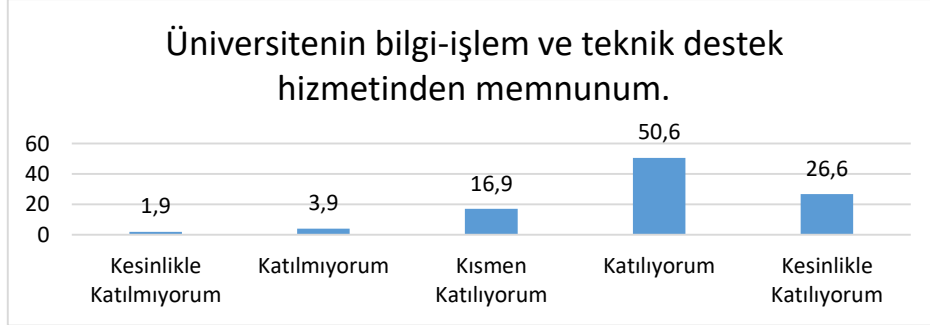
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	34	22.1
Katılmıyorum	35	22.7
Kismen Katılıyorum	34	22.1
Katılıyorum	37	24
Kesinlikle Katılıyorum	14	9.1
Toplam	154	100



Şekil 7.2. “Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.3. “Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

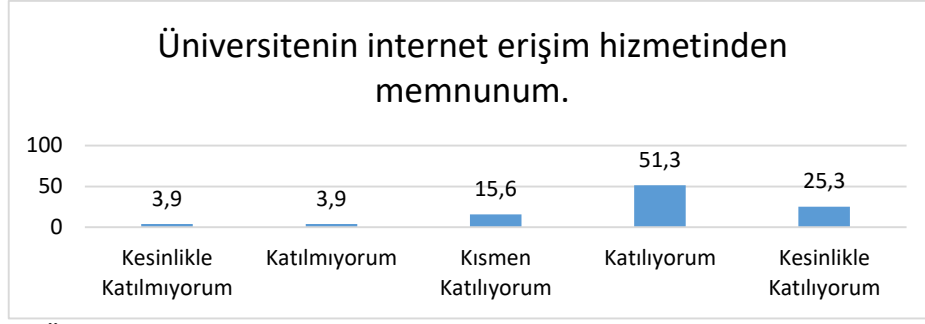
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	1.9
Katılmıyorum	6	3.9
Kısmen Katılıyorum	26	16.9
Katılıyorum	78	50.6
Kesinlikle Katılıyorum	41	26.6
Toplam	154	100



Şekil 7.3. “Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.4. “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

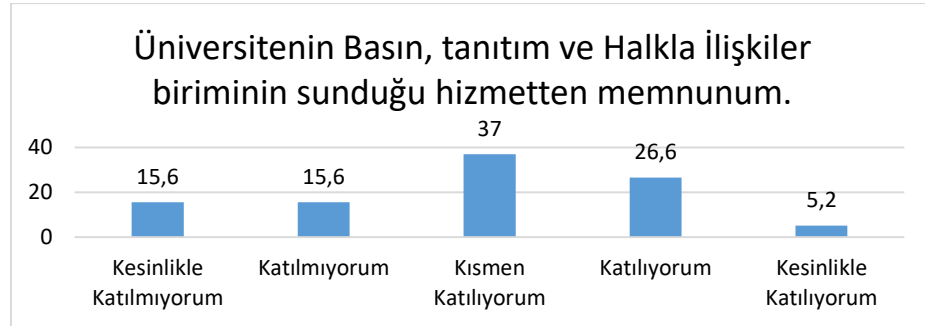
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	6	3.9
Katılmıyorum	6	3.9
Kısmen Katılıyorum	24	15.6
Katılıyorum	79	51.3
Kesinlikle Katılıyorum	39	25.3
Toplam	154	100



Şekil 7.4. “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.5. “Üniversitenin Basın, tanıtım ve Halkla İlişkiler biriminin sunduğu hizmetten memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

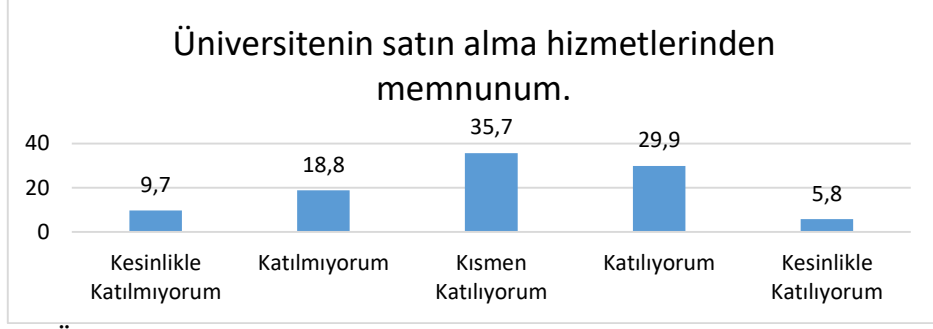
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	24	15,6
Katılmıyorum	24	15,6
Kısmen Katılıyorum	57	37
Katılıyorum	41	26,6
Kesinlikle Katılıyorum	8	5,2
Toplam	154	100



Şekil 7.5. “Üniversitenin Basın, tanıtım ve Halkla İlişkiler biriminin sunduğu hizmetten memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.6. “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

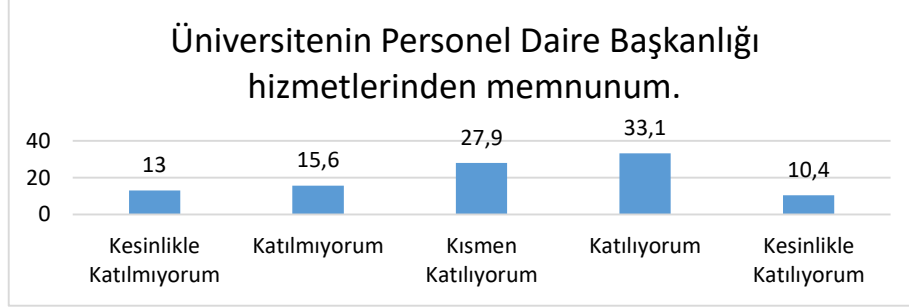
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	15	9,7
Katılmıyorum	29	18,8
Kısmen Katılıyorum	55	35,7
Katılıyorum	46	29,9
Kesinlikle Katılıyorum	9	5,8
Toplam	154	100



Şekil 7.6. “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.7. “Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

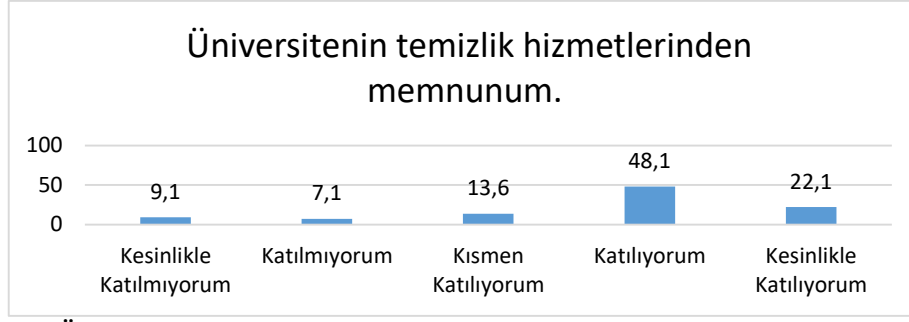
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	20	13
Katılmıyorum	24	15,6
Kısmen Katılıyorum	43	27,9
Katılıyorum	51	33,1
Kesinlikle Katılıyorum	16	10,4
Toplam	154	100



Şekil 7.7. “Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.8. “Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

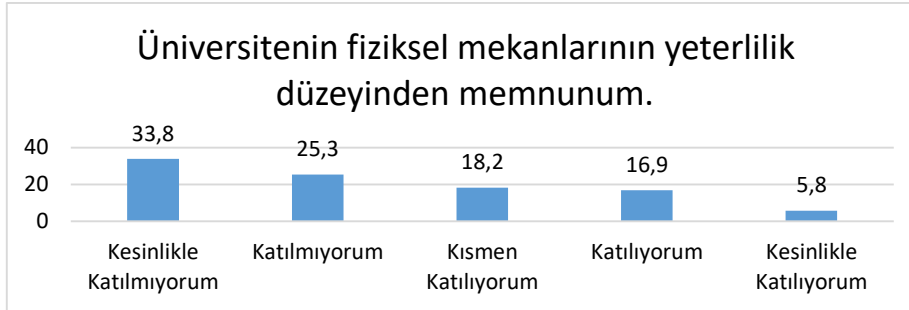
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	14	9,1
Katılmıyorum	11	7,1
Kısmen Katılıyorum	21	13,6
Katılıyorum	74	48,1
Kesinlikle Katılıyorum	34	22,1
Toplam	154	100



Şekil 7.8. “Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.9. “Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

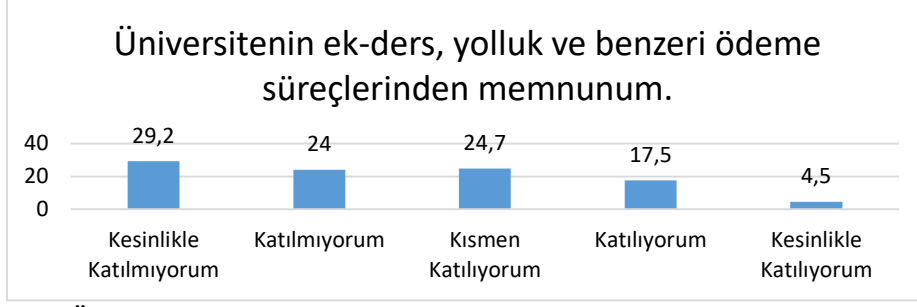
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	52	33.8
Katılmıyorum	39	25.3
Kismen Katılıyorum	28	18.2
Katılıyorum	26	16.9
Kesinlikle Katılıyorum	9	5.8
Toplam	154	100



Şekil 7.9. “Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.10. “Üniversitenin ek-ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

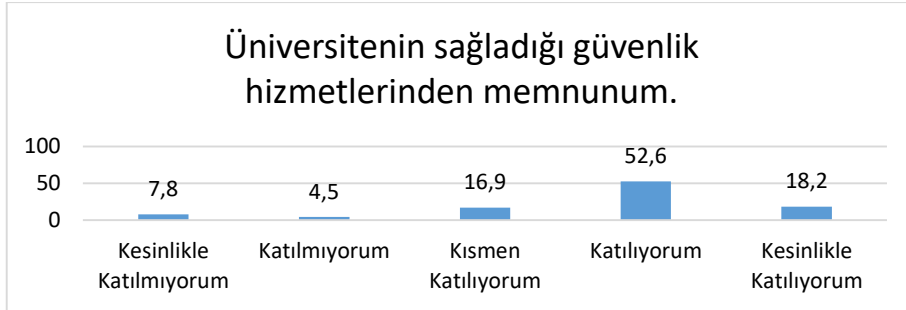
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	45	29.2
Katılmıyorum	37	24
Kismen Katılıyorum	38	24.7
Katılıyorum	27	17.5
Kesinlikle Katılıyorum	7	4.5
Toplam	154	100



Şekil 7.10. “Üniversitenin ek-ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.11. “Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

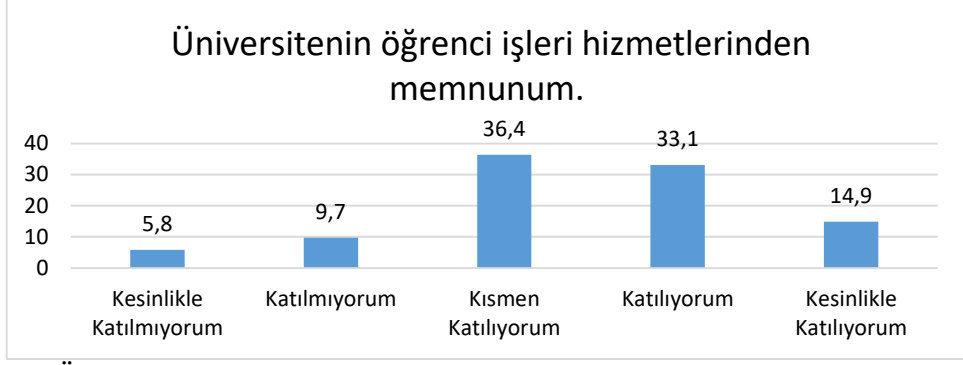
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	12	7.8
Katılmıyorum	7	4.5
Kısmen Katılıyorum	26	16.9
Katılıyorum	81	52.6
Kesinlikle Katılıyorum		
Toplam	154	100



Şekil 7.11. “Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.12. “Üniversitenin öğrenci işleri hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

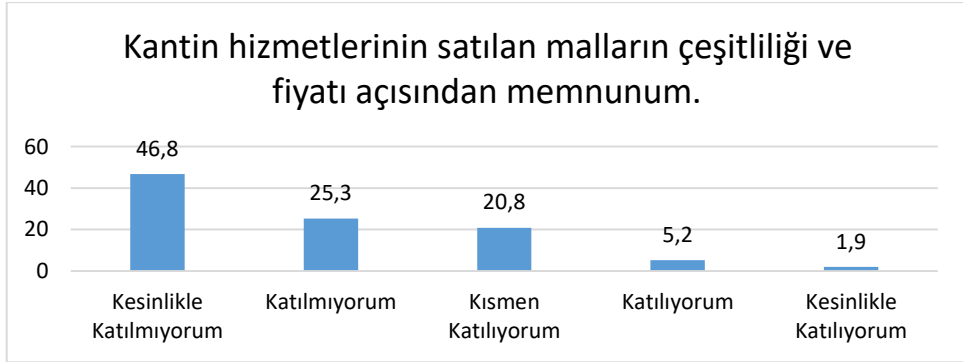
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	9	5.8
Katılmıyorum	15	9.7
Kısmen Katılıyorum	56	36.4
Katılıyorum	51	33.1
Kesinlikle Katılıyorum	23	14.9
Toplam	154	100



Şekil 7.12. “Üniversitenin öğrenci işleri hizmetlerinden memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

Tablo 7.13. “Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	72	46.8
Katılmıyorum	39	25.3
Kısmen Katılıyorum	32	20.8
Katılıyorum	8	5.2
Kesinlikle Katılıyorum	3	1.9
Toplam	154	100



Şekil 7.13. “ Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum” sorusuna verilen cevap dağılımı

8. SONUÇ

Akademik personel memnuniyet anketinin uygulanması ile personelimizin üniversitemiz hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, iç paydaş olarak öğrencilerimizin görüşlerinin alınması ile başta eğitim-öğretimde kalite güvencesi çalışmaları kapsamında Akademik personelimize sunduğumuz hizmetler ile ilgili tüm süreçlerin kontrol edilmesi ile güçlü ve gelişmeye açık yönlerimizi tanımlamak ve gerekli önlemleri planlamak hedeflenmiştir. Ankete katılım sağlayan akademik personelin %53,9'u 1-5 yıl arası üniversitede çalışan akademisyenlerdir. Anket katılımcılarının Yaklaşık %46,8'i 30-40 yaş arasındadır.

1. *Yönetişim Ölçeği*'nde kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum cevabı verenlerin toplamına bakıldığında en düşük düzeyde memnuniyet sırasıyla, (i) Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum (% 53.2), (ii) Üniversitemizde geribildirim süreçlerinden memnun edici düzeyde yeterlidir (% 49.4), (iii) Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum (% 47.4) sorularında olmuştur (Tablo 8.1).

Aynı bölümde ise en yüksek memnuniyet değerleri ise, (i) Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım sorusuna verilen olumlu yanıtlar % 60.4, (ii) Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır verilen olumlu yanıtlar % 44.8 le, (iii) Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum verilen olumlu yanıtlar % 36.4 ile elde edilmiştir.

Genel olarak bu ölçekte, katılımcıların ortalama %28,5'i “Kısmen katılıyorum” cevabı ile kısmi memnuniyet belirtmişlerdir.

Tablo 8.1. Akademik personel memnuniyet anketi “Yönetişim Ölçeği” özet tablosu

Yönetişim Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	5.2	9.1	25.3	37	23.4
Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum.	19.5	27.9	24.7	18.2	9.1
Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum	15.6	24.7	27.9	26.6	5.2
Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır	3.9	18.8	32.5	36.4	8.4
Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olmasından memnunum	16.2	23.4	26	25.3	8.4
Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum	30.5	22.7	27.3	14.3	4.5
Üniversitemizde geribildirim süreçleri memnun edici düzeyde yeterlidir	19.5	29.9	28.6	17.5	3.9
Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum	11.7	20.1	31.8	27.3	9.1
Üniversitemizde idari görevlere atamada liyakata önem verilmektedir	18.8	13	32.5	25.3	9.7
Ortalama	15,65	21,06	28,50	25,29	9

2. *Eğitim Öğretim Ölçeği*'nin, kesinlikle katılmıyorum ve katılıyorum oranlarının toplanması ile analiz edildiğinde memnuniyetin en düşük olduğu birinci sıradaki faktörün % 32.1 oran ile “Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir” olduğu tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ikinci sıradaki faktörün %31.8 oran ile “Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir” olduğu tespit edilmiştir. %29.9 oran ile memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu üçüncü sıradaki faktör “Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum” olmuştur. Bu ölçekteki sorulara verilen katılıyorum, kesinlikle katılıyorum cevaplarının toplam oranı analiz edildiğinde, memnuniyetin en yüksek olduğu faktörün % 55.2 oran ile “Birimimdeki ders yükü dengesinin adilliğinden memnunum” olduğu görülmüştür. Memnuniyetin en yüksek olduğu ikinci sıradaki faktörün % 41.6 oran ile “Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir” olmuştur (Tablo 8.2). Anketin bu ölçeğine verilen cevaplara bakıldığında, akademik personelde genel olarak ortalama % 40.9 oranında memnuniyet olduğu görülmüştür.

Tablo 8.2. Akademik personel memnuniyet anketi “Eğitim Öğretim Ölçeği” özet tablosu

Eğitim Öğretim Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir	17.5	15.6	25.3	29.9	11.7
Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir	14.3	17.5	31.2	28.6	8.4
Birimimdeki ders yükü dengesinin adilliğinden memnunum	12.3	14.3	17.5	36.4	18.8
Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum”	9.1	20.8	40.3	22.7	7.1
Ortalama	13.3	17.05	28.57	29.4	11.5

3. Anketin “*Araştırma ve Yayın Ölçeği*”ne verilen “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevapları toplanarak analiz edildiğinde, memnuniyet düzeyinin % 62.4 oran ile “Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum” faktöründe olduğu tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ikinci sıradaki faktör % 48 oran ile “Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir” olmuştur. Öte yandan, ankete verilen “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevapları birlikte analiz edildiğinde % 61.4 oran ile memnuniyetin en yüksek olduğu faktör “Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum” olmuştur. Bu ölçekte memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ikinci sıradaki faktör % 58.4 oran ile “Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum” faktörü olmuştur. %58.4,

olarak elde edilmiştir. Anketin bu ölçğinde katılımcılar ortalama % 35.95 oranından genel memnuniyet göstermişlerdir (Tablo 8.3).

Tablo 8.3. Akademik personel memnuniyet anketi “Araştırma ve Yayın” özet tablosu

Araştırma ve Yayın	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir	20.1	27.9	29.9	16.9	4.5
Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşviktan memnunum	14.3	24.7	29.2	26	5.2
Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum	5.2	11	24.7	46.1	12.3
Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum	4.5	7.8	25.3	51.3	10.4
Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum	13.6	23.4	43.5	14.9	3.9
Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum	36.4	26	18.8	16.2	1.9
Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir	9.1	11.7	36.4	31.8	10.4
Ortalama	14.74	18.9	29.68	29.0	6.95

4. Akademik Personel memnuniyet anketinin “Kurumsal Aidiyet Ölçeği”ne verilen “kesinlikle katılmıyorum” ve “katılmıyorum” cevapları birlikte analiz edildiğinde en düşük düzeyde memnuniyet birinci sırada % 61.7 oran ile “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum” sorusunda olmuştur. Anket katılımcılarının %50’si “İşimi kaybetme endişem yok” sorusuna “kesinlikle katılmıyorum ve “katılmıyorum” cevabı vermişlerdir. Öte yandan, katılımcıların % 81.2’si “Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum” faktöründe en yüksek düzeyde memnuniyet göstermişlerdir. Ankete katılan akademik personelin % 53.3’ü “Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum” sorusunda memnuniyet göstermişlerdir. Anket katılımcılarının ortalama % 44.1’i genel olarak bu ölçekte memnuniyet göstermişlerdir (Tablo 8.4).

Tablo 8.4. Akademik personel memnuniyet anketi “Kurumsal Aidiyet” özet tablosu

Kurumsal Aidiyet	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimi kaybetme endişem yok	30.5	19.5	14.3	24.7	11
Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum	5.2	3.9	9.7	40.3	40.9
Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor	16.2	20.8	28.6	23.4	11
Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum	6.5	6.5	33.8	31.2	22.1
İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum	16.9	20.1	20.1	27.9	14.3
İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum	35.7	26	20.1	15.6	2.6
Ortalama	18.5	16.1	21.1	27.18	16.98

5. Akademik personel memnuniyet anketi “Destek Hizmetleri Ölçeği”ne verilen “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum” cevapları ve “katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” cevapları birlikte analiz edildiğinde memnuniyetin en düşük düzeyde olduğu faktörün “Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum” olmuştur (% 72.1). Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnuniyet ise ikinci sıradaki en düşük memnuniyet olmuştur (% 64.1). Bu ölçekte memnuniyetin en düşük olduğu üçüncü sıradaki faktör “Üniversitenin ek-ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum” faktörü olmuştur (% 53.2).

Bu ölçekteki memnuniyet en yüksek düzeyde “Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum” ile olmuştur (% 76.6). Memnuniyetin en yüksek olduğu ikinci sıradaki faktör % 76.3 oran ile “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum” olmuştur. Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ise % 70.8 ile en yüksek düzeyde memnuniyet izlenen üçüncü faktördür. Bu ölçekte “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” cevabı verenlerin genel ortalaması % 44.3 ile genel olarak memnuniyet olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8.5. Akademik personel memnuniyet anketi “Destek Hizmetleri” özet tablosu

Destek Hizmetleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum	12.3	18.2	30.5	29.2	9.7
Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum	22.1	22.7	22.1	24	9.1
Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum	1.9	3.9	16.9	50.6	26.6
Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum	3.9	3.9	15.6	51.3	25.3
Üniversitenin Basın, tanıtım ve Halkla İlişkiler biriminin sunduğu hizmetten memnunum	15.6	15.6	37	26.6	5.2
Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum	9.7	18.8	35.7	29.9	5.8
Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum	13	15.6	27.9	33.1	10.4
Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum	9.1	7.1	13.6	48.1	22.1
Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum	33.8	25.3	18.2	16.9	5.8
Üniversitenin ek-ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum	29.2	24	24.7	17.5	4.5
Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum	7.8	4.5	16.9	52.6	18.2
Üniversitenin öğrenci işleri hizmetlerinden memnunum	5.8	9.7	36.4	33.1	14.9
Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum	46.8	25.3	20.8	5.2	1.9
Ortalama	16.23	14.97	24.33	32.16	12.27

Ek 1. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ						
Kişisel Bilgiler						
	Yaşınız					
	Arel Üniversitesinde çalışma süreniz	1-5 yıl, 5-10 yıl, 10 yıldan fazla				
	Çalıştığınız Birim					
	Cinsiyetiniz					
	Çalışma Statünüz	TZ (), Yarı Zamanlı (), DSÜ ()				
	Eğitim Durumu (son mezuniyet)	Lisans (), Yüksek Lisans (), Doktora ()				
Yönetişim Hizmetleri		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılmıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.					
2	Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum.					
3	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.					
4	Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır.					
5	Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olmasından memnunum.					
6	Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliginden memnunum.					
7	Üniversitemizde geribildirim süreçleri memnun edici düzeyde yeterlidir.					
8	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum.					
9	Üniversitemizde idari görevlere atamada liyakata önem verilmektedir.					
Eğitim-Öğretim		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılmıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir.					
2	Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir.					
3	Birimimdeki ders yükü dengesinin adilliginden memnunum					
4	Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum.					
Araştırma ve Yayın		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılmıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum

1	Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.					
2	Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum.					
3	Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum.					
4	Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum.					
5	Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum.					
6	Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum.					
7	Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir.					
Kurumsal Aidiyet		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimi kaybetme endişem yok.					
2	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.					
3	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.					
4	Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum.					
5	İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.					
6	İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.					
Destek Hizmetleri		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.					
2	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.					
3	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.					
4	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.					
5	Üniversitenin Basın, tanıtım ve Halkla İlişkiler biriminin sunduğu hizmetten memnunum.					
6	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.					
7	Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum.					
8	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.					
9	Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum.					

10	Üniversitenin ek-ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum.	
11	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	
12	Üniversitenin öğrenci işleri hizmetlerinden memnunum.	
13	Kampüsler arası ulaşımdandan memnunum.	
14	Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	