



T.C
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

ARALIK 2019

I. GİRİŞ

Sunulan raporda 2019-2020 Akademik yılında yapılan, idari personelin memnuniyetini ölçmek amacıyla uygulanan “İstanbul AREL Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi” ne cevap veren toplam 72 personelin verdiği cevapların analizleri yer almaktadır. Anket elektronik ortamda, idari personelin TC Kimlik numarası ile giriş yaptıkları sistem üzerinden cevaplanmıştır (<http://anket.arel.edu.tr/index.php/226665>). Kırk sorunun yer aldığı anket dört kısımdan oluşmaktadır (Ek İAU İdari Personel Memnuniyet Anketi):

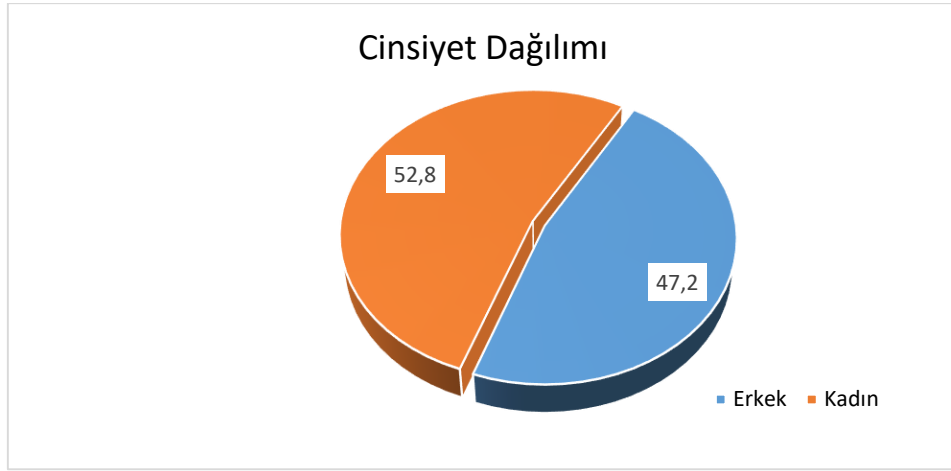
1. Kişisel bilgiler,
2. Yönetişim ölçeği,
3. Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler ölçeği ve
4. Destek Hizmetleri ölçeği

Anketin birinci kısmında “Kişisel Bilgiler” hakkında sorulan beş soru ile katılımcıların demografik bilgilerinin yanı sıra üniversitede çalışma süresi ve çalıştığı birim ile ilgili bilgilerin elde edilmesi amaçlanmıştır. Anketin ikinci kısmında, Yönetişim, sorulan 11 soru ile üniversitemizde katılımcı, paylaşımcı, tutarlı, sorumlu, şeffaf, hesap verebilir ve adil bir yaklaşımla karşılıklı etkileşime dayalı yönetim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler ölçeğinde sorulan 14 soru ile kurumumuzda çalışanlar arasındaki iletişim, yöneticiler ile iletişim, hissedilen aidiyet duygusu ve kurum kültürü hakkında bilgi elde etmek amaçlanmıştır. Anketin son bölümünde sorulan 10 soru ile üniversitemizde personele sunulan destek hizmetlerinin yeterliliğini ölçmek amaçlanmıştır. Katılımcılar, anketi anket sisteminde (<http://anket.arel.edu.tr/index.php/751827>) üzerinden T.C. kimlik numaraları ile giriş yaparak cevaplamışlardır.

II. ANALİZLER

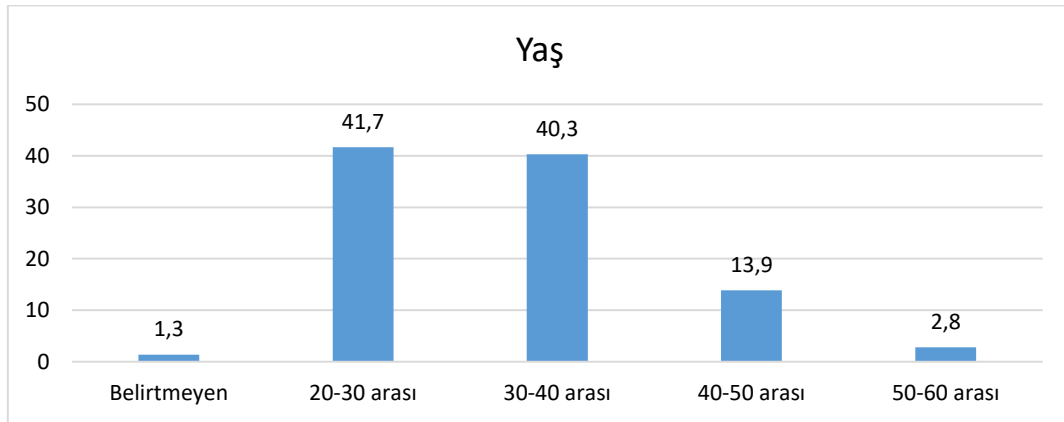
1. Tanımlayıcı Analizler:

Ankete katılan 72 personelin %52,8'i kadın, %47,2'si erkek katılımcılardır (Şekil 1) de verilmiştir.



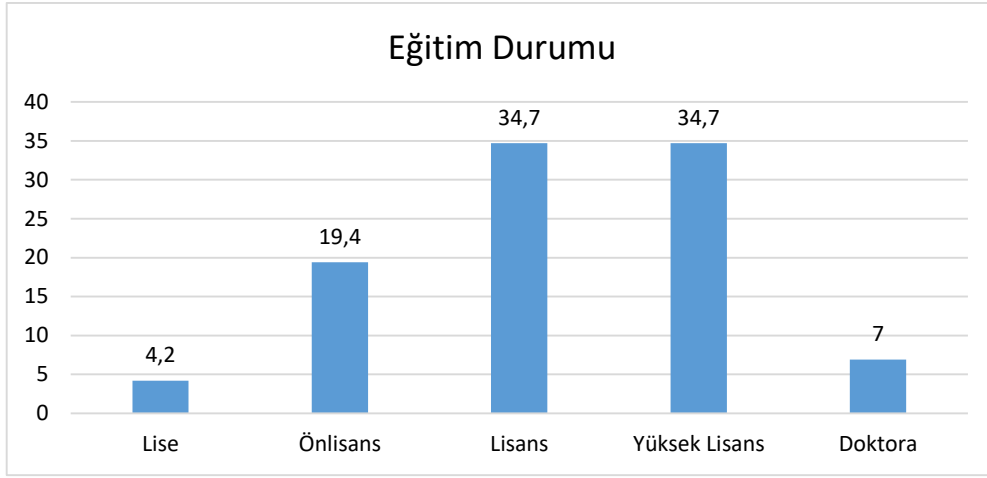
Şekil 1. Ankete katılan personelin cinsiyet dağılımı (%)

Ankete katılım gösteren personelin %41,7'si 20-30 yaş aralığında olurken, %2,8'i 50-60 yaş arasında olan personel olmuştur (Şekil 2).



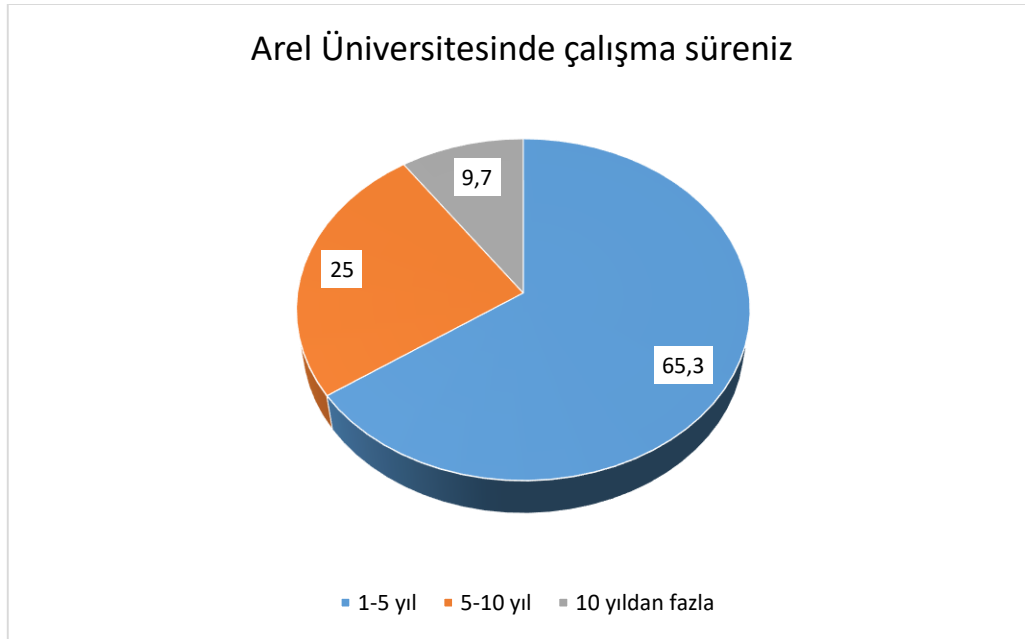
Şekil 2. Ankete katılan personelin yaş dağılımı (%)

Ankete katılan yüksek lisans ve lisans mezunu personel oranı 34,7'dir. Ankete katılanların %4,2'si ise lise mezunu olan çalışanlar olmuştur (Şekil 3).



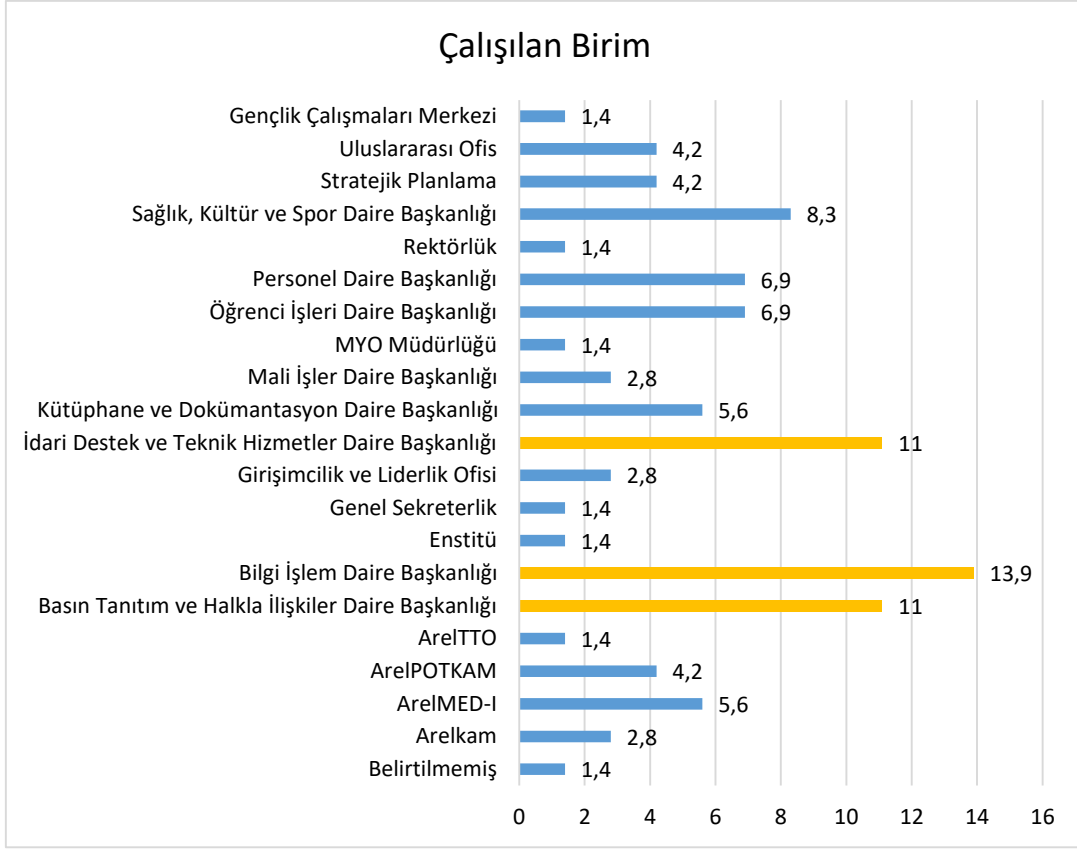
Şekil 3. Ankete katılan personelin eğitim durumu (%)

Ankete katılan personelin %65,3'ü 1-5 yıl arası üniversite çalışanı olmuştur. Anket katılımcıların üniversitede çalışma süresine dağılımı Şekil 4'de verilmiştir.



Şekil 4. Ankete katılan personelin çalışma süresi (%)

Ankete katılan 72 katılımcı arasında en yüksek kalıtım %13,9 oran ile Bilgi İşlem Daire Başkanlığında çalışanları tarafından olmuştur. Katılımcıların çalıştıkları birime göre dağılımı Şekil 5'de sunulmuştur.



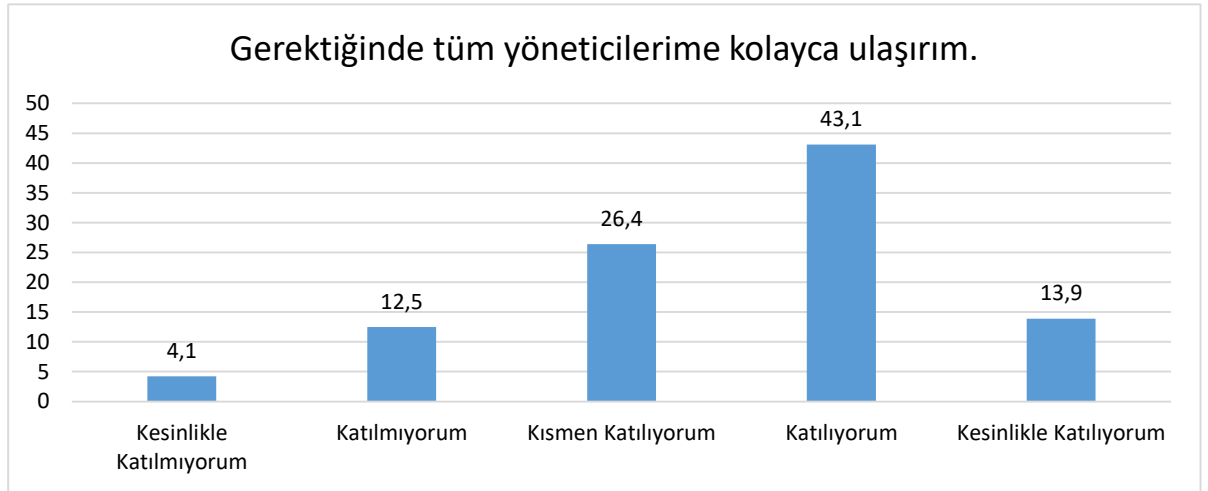
Şekil 1.5. Ankete katılan personelin çalıştıkları birim

2. Yönetişim

Anketin, 11 sorudan oluşan personelin yönetim faktörlerine karşı tutumlarını inceleyen ikinci kısmı analiz edildiğinde, birinci soru olan “*Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.*” sorusuna, ankete katılan tüm personel cevap vermiştir. Bu soruya cevap veren personelin %57’si yöneticilerine kolayca ulaşabildiğini belirtmiştir.

Tablo 2.1. “*Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.*” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	4,1
Katılmıyorum	9	12,5
Kısmen Katılıyorum	19	26,4
Katılıyorum	31	43,1
Kesinlikle Katılıyorum	10	13,9
Toplam	72	100

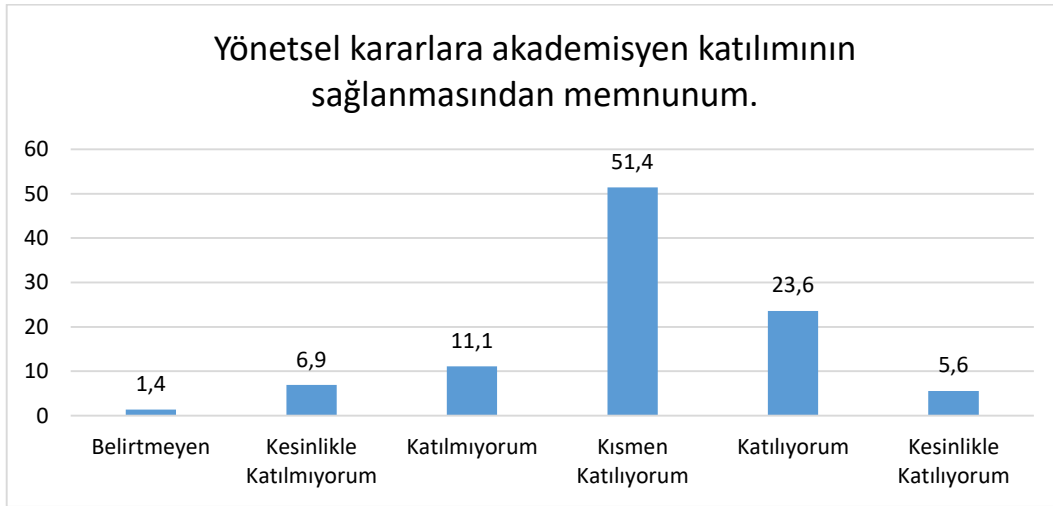


Şekil 2.1. “*Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.*” sorusuna verilen cevapların dağılımı (%)

İdari personelin %18'i yönetsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnun olmadığını belirtirken, 29,2'si memnun olduğunu, %51,4'ü ise kısmen memnun olduğunu belirtmiştir (Tablo 2.2., Şekil 2.2.).

Tablo 2.2. “Yönetsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunuz.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	5	6,9
Katılmıyorum	8	11,1
Kısmen Katılıyorum	37	51,4
Katılıyorum	17	23,6
Kesinlikle Katılıyorum	4	5,6
Toplam	72	100

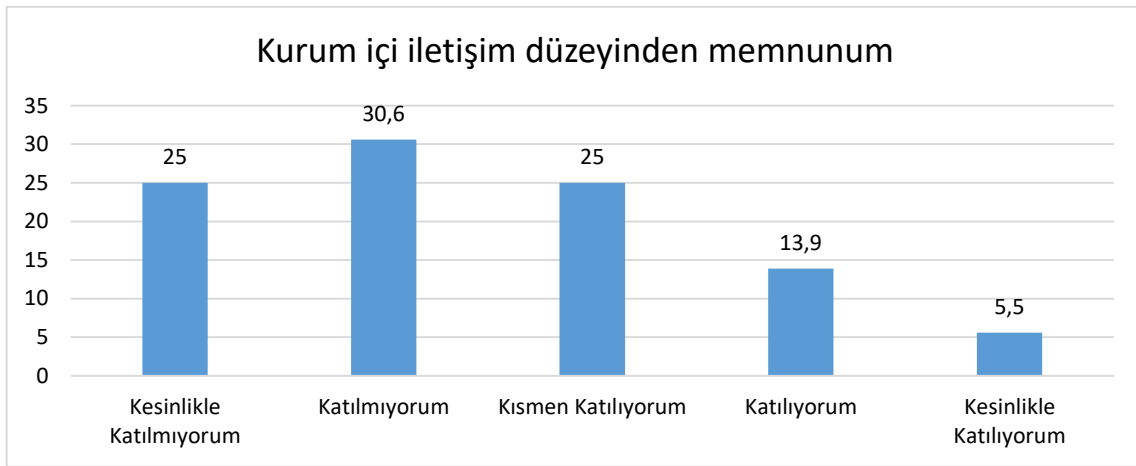


Şekil 2.2. “Yönetsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunuz.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

Ankette sorulan üçüncü soru olan “Kurum içi iletişim düzeyinden memnunuz” ifadesine cevap veren 72 personelin %55,6’sı kurum içi iletişim düzeyinden memnun olmadığını belirtmiştir. Personelin %25’i ise kurum içi iletişim düzeyinden memnun olduğunu belirtmiştir. (Tablo 2.3, Şekil 2.3).

Tablo 2.3. “Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	18	25
Katılmıyorum	22	30,6
Kısmen Katılıyorum	18	25
Katılıyorum	10	13,9
Kesinlikle Katılıyorum	4	5,5
Toplam	72	100

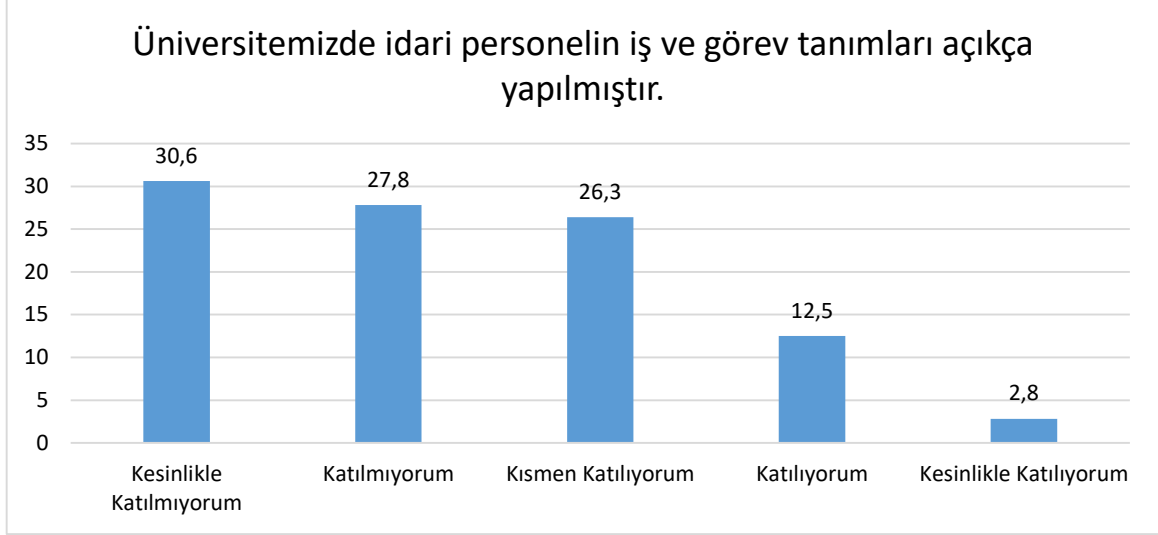


Şekil 2.3. “Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

İş tanımlarının açıkça belirtilmesi ile ilgili memnuniyeti ölçmek için ölçekte yer verilen “Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.” İfadesine 72 personel cevap vermiştir. İfadeye verilen cevaplar incelendiğinde, personelin %58,4’sı iş tanımının açıkça yapılmadığını belirtirken, %15,3’ü iş tanımının açıkça yapıldığını belirttiği görülmüştür. (Şekil 2.4., Tablo 2.4.)

Tablo 2.4. “Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	22	30,6
Katılmıyorum	20	27,8
Kısmen Katılıyorum	19	26,3
Katılıyorum	9	12,5
Kesinlikle Katılıyorum	2	2,8
Toplam	72	100

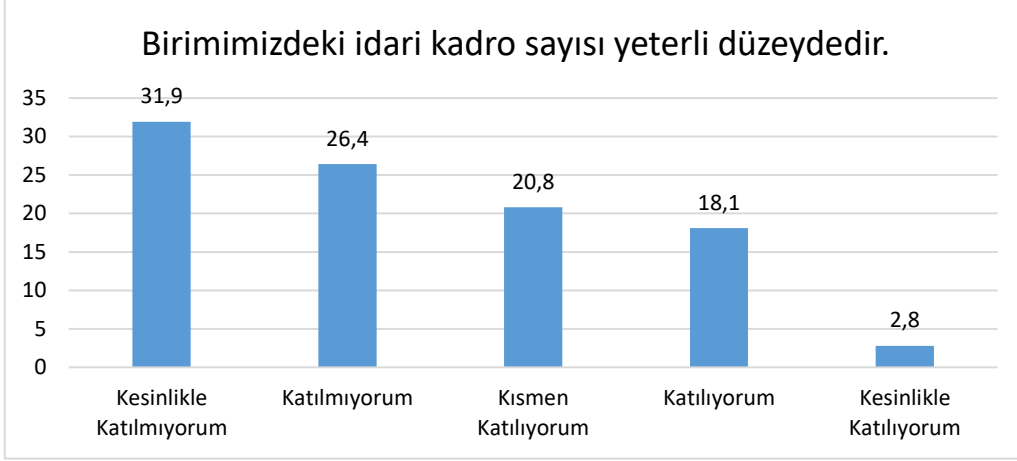


Şekil 2.4. “Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.” ifadesine verilen cevapların dağılımı (%)

Ankette beşinci ifade olan “*Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.*” ifadesi ile birimdeki kadro sayısının memnuniyeti, birimde çalışan personelin bakış açısıyla ölçülmüştür. Ankete katılan personelin %58,3’ü birimindeki idari kadro sayısının yeterli düzeyde olmadığını belirtirken, %20,8’i de kısmen katılıyorum yanıtını vermiştir. (Tablo 2.5, Şekil 2.5).

Tablo 2.5. “*Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.*” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	23	31,9
Katılmıyorum	19	26,4
Kısmen Katılıyorum	15	20,8
Katılıyorum	13	18,1
Kesinlikle Katılıyorum	2	2,8
Toplam	72	100

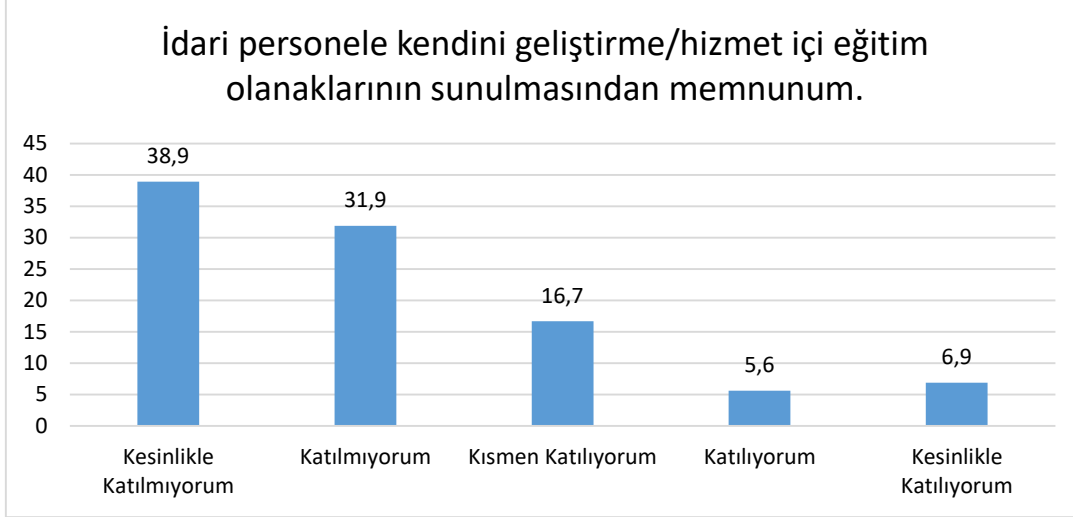


Şekil 2.5. “Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin altıncı ifadesi olan “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.” ifadesi ile üniversitemizin personelinin kurum içi eğitim ve kendini geliştirme ile ilgili görüşleri ölçülmüştür. Bu ifadeye cevap veren personelin %70,8’i üniversitenin personele sağladığı kendini geliştirme ve kurum içi eğitimlerden memnun değilken, %15,3 kısmen memnun olduğunu, % 12,5 ise memnun olduğunu belirtmiştir. (Tablo 2.6, Şekil 2.6).

Tablo 2.6. “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	28	38,9
Katılmıyorum	23	31,9
Kısmen Katılıyorum	11	16,7
Katılıyorum	4	5,6
Kesinlikle Katılıyorum	5	6,9
Toplam	72	100

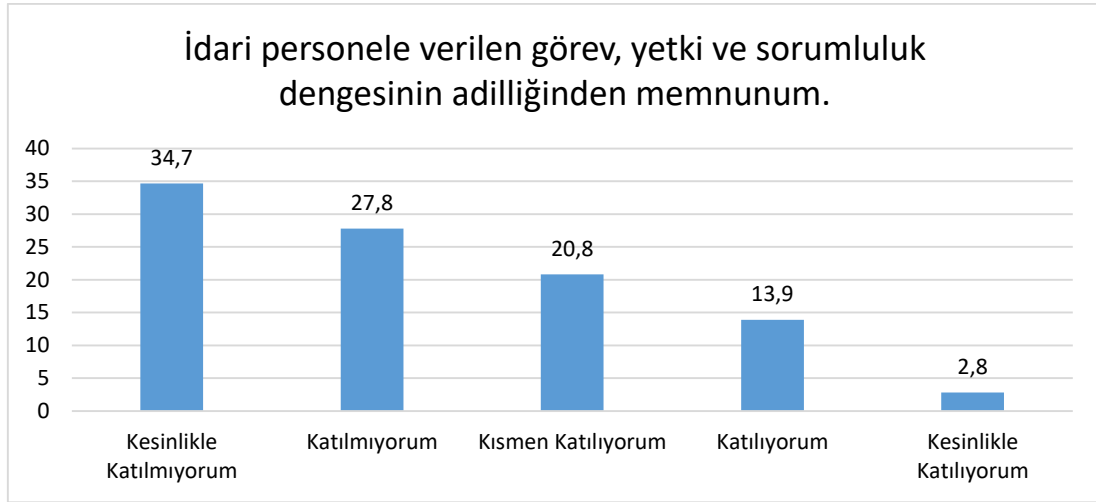


Şekil 2.6. “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Ankette sorulan yedinci ifade “İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.” ile personelin yetki ve sorumlulukların dağıtım dengesine karşı bakış açısı ölçülmeye çalışılmıştır. Personelin %62,5’i idari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adil dağılmadığını belirtirken %16,7’si adil dağıldığını belirtmiştir. (Tablo 2.7, Şekil 2.7).

Tablo 2.7. “İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	25	34,7
Katılmıyorum	20	27,8
Kısmen Katılıyorum	15	20,8
Katılıyorum	10	13,9
Kesinlikle Katılıyorum	2	2,8
Toplam	72	100

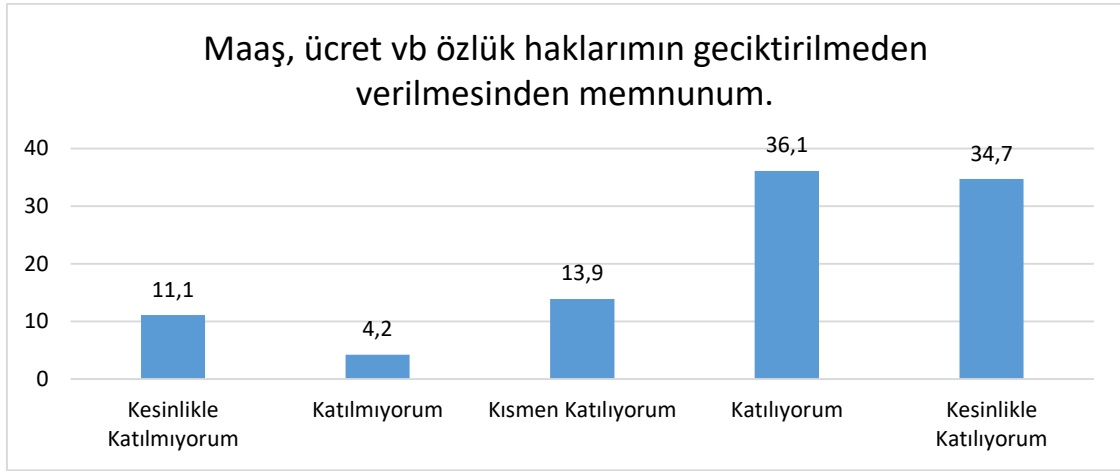


Şekil 2.7. “İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin sekizinci ifadesi “Maaş, ücret vb. özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.” ile özlük hakları memnuniyeti araştırılmıştır. Verilen cevaplara göre personelin %70,8’i özlük haklarının zamanında verildiğini belirtmiştir. (Tablo 2.8., Şekil 2.8.).

Tablo 2.8. “Maaş, ücret vb. özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	8	11,1
Katılmıyorum	3	4,2
Kısmen Katılıyorum	10	13,9
Katılıyorum	26	36,1
Kesinlikle Katılıyorum	25	34,7
Toplam	72	100

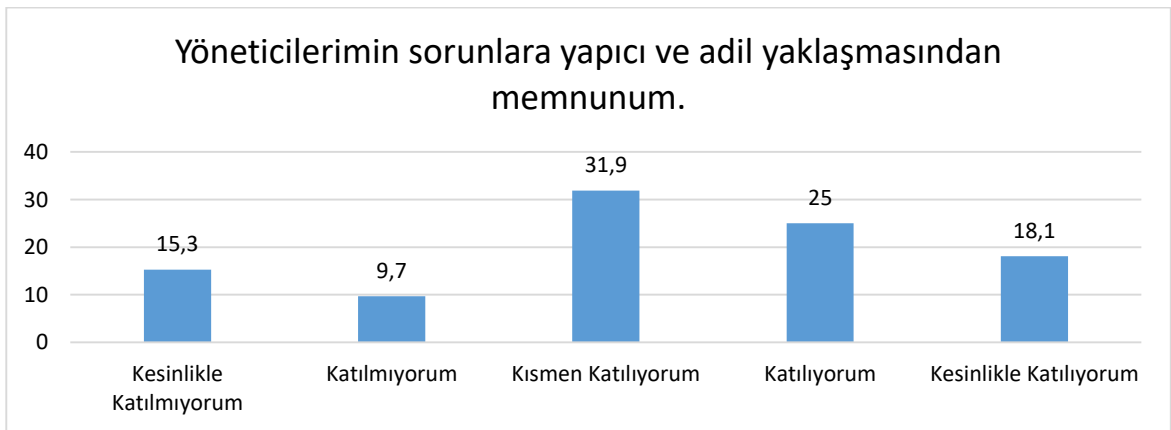


Şekil 2.8. “Maaş, ücret vb. özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin dokuzuncu ifadesine, “Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.”, cevap veren personelin %43,1’i katılıyorum derken, %31,9’u kısmen katıldığını, %25’i ise katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 2.9, Şekil 2.9).

Tablo 2.9. “Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.” sorusuna verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	11	15,3
Katılmıyorum	7	9,7
Kismen Katılıyorum	23	31,9
Katılıyorum	18	25
Kesinlikle Katılıyorum	13	18,1
Toplam	72	100

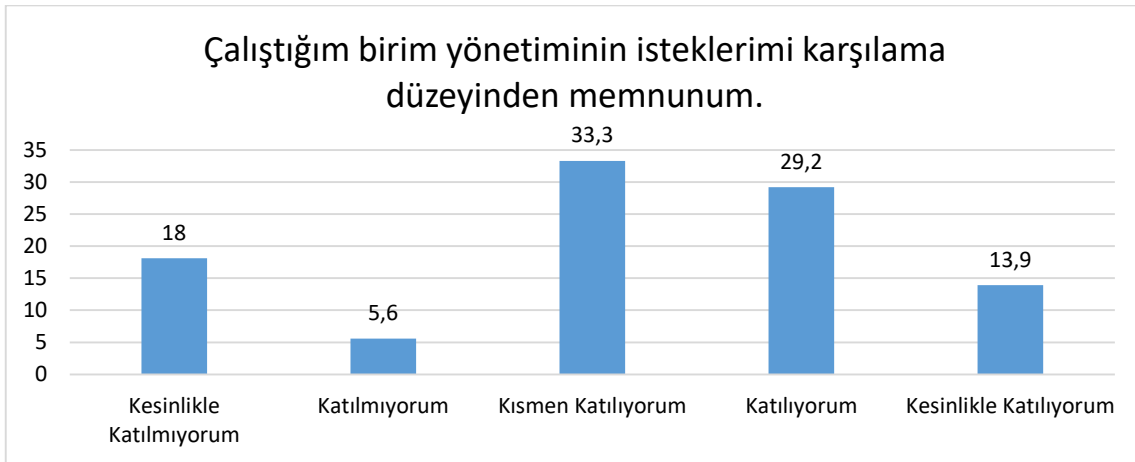


Şekil 2.9. “Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin onuncu ifadesi “Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.” olmuştur. Personelin %43,1’i çalıştığı birimin yönetiminin istekleri karşılamasından memnunken, %23,6’sı memnun değildir. (Tablo 2.10, Şekil 2.10).

Tablo 2.10. “Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	13	18
Katılmıyorum	4	5,6
Kismen Katılıyorum	24	33,3
Katılıyorum	21	29,2
Kesinlikle Katılıyorum	10	13,9
Total	72	100

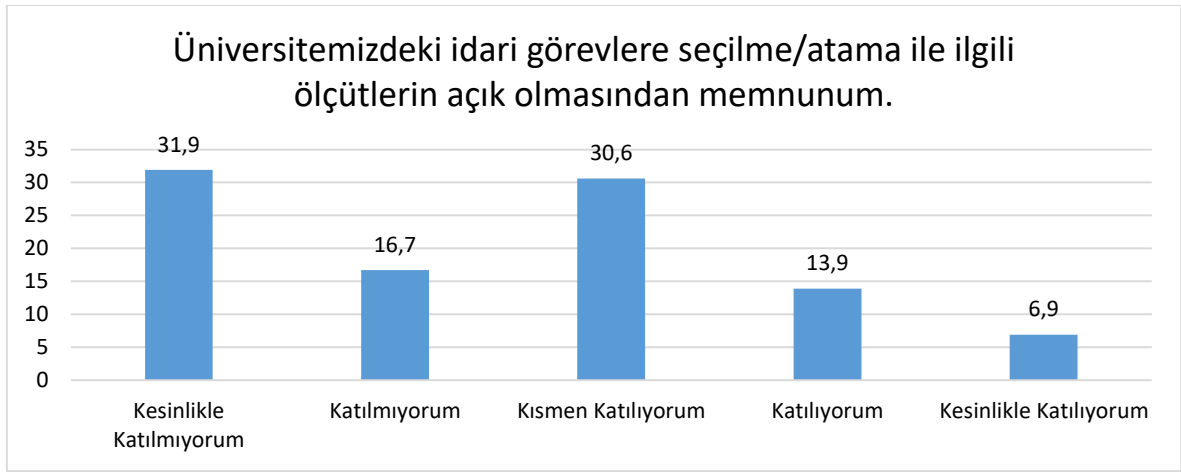


Şekil 2.10. “Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.” ifadesine verilen cevap dağılımı

Anketin on birinci sorusunda “Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.” ifadesi yer almıştır. Personelin %20,8’i katıldığını belirtirken, %48,6’sı katılmadığını belirtmiştir.

Tablo 2.11. “Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	23	31,9
Katılmıyorum	12	16,7
Kısmen Katılıyorum	22	30,6
Katılıyorum	10	13,9
Kesinlikle Katılıyorum	5	6,9
Total	72	100



Şekil 2.11. “Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.” İfadesine verilen cevap dağılımı (%)

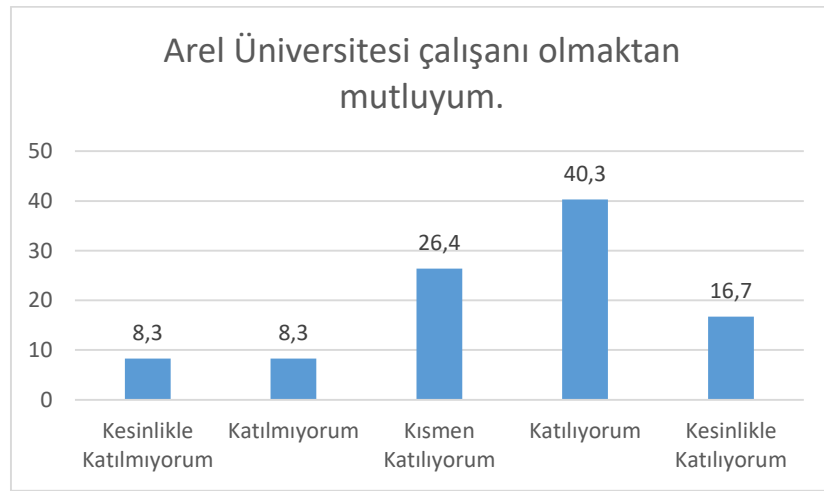
3. Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler

Anketin bu kısmında Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkilerin ölçülmesine dayalı ifadeler kullanılmıştır.

Anketin on ikinci sorusunda “Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.” İfadesi kullanılmıştır. Personelin %57’si Arel Üniversitesi’nde çalışmaktan mutluyken, %16,6’lık kısım mutlu olmadığını belirtmiştir. (Şekil 3.1, Tablo 3.1)

Tablo 3.1. “Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	6	8,3
Katılmıyorum	6	8,3
Kismen Katılıyorum	19	26,4
Katılıyorum	29	40,3
Kesinlikle Katılıyorum	12	16,7
Total	72	100

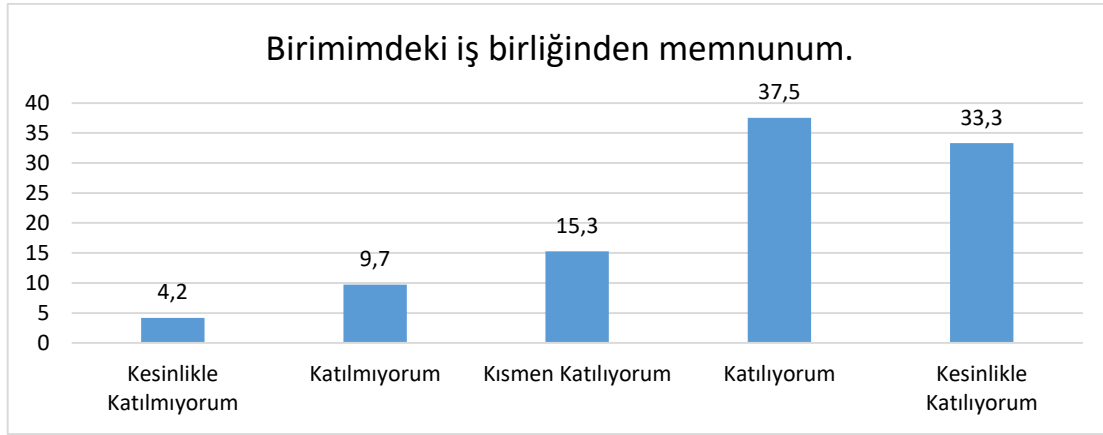


Şekil 3.1. “Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin on üçüncü sorusu ile birim içi işbirliği ölçülmek istenmiştir. “Birimimdeki iş birliğinden memnunuz.” ifadesine personelin %70,8’i katıldığını belirlemiştir. (Tablo 3.2, Şekil 3.2).

Tablo 3.2. “Birimimdeki iş birliğinden memnunuz.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	4,2
Katılmıyorum	7	9,7
Kismen Katılıyorum	11	15,3
Katılıyorum	27	37,5
Kesinlikle Katılıyorum	24	33,3
Total	72	100

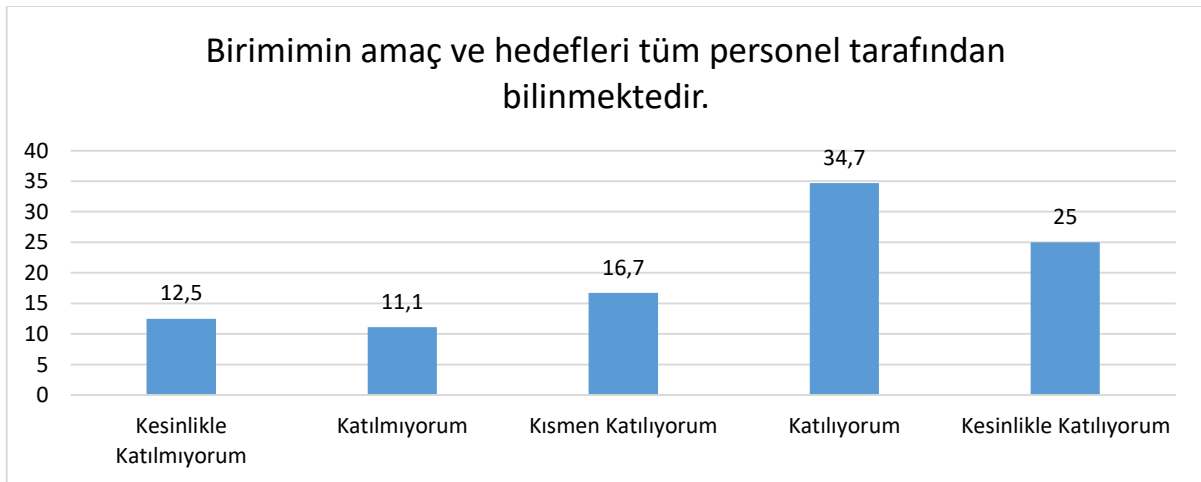


Şekil 3.2. “Birimimdeki iş birliğinden memnunum.” ifadesine verilen cevap dağılımı

Anketin on dördüncü ifadesine, “Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.”, personelin %59,7’si katıldığını belirtmiştir. (Tablo 3.3, Şekil 3.3).

Tablo 3.3. “Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	9	12,5
Katılmıyorum	8	11,1
Kismen Katılıyorum	12	16,7
Katılıyorum	25	34,7
Kesinlikle Katılıyorum	18	25
Total	72	100

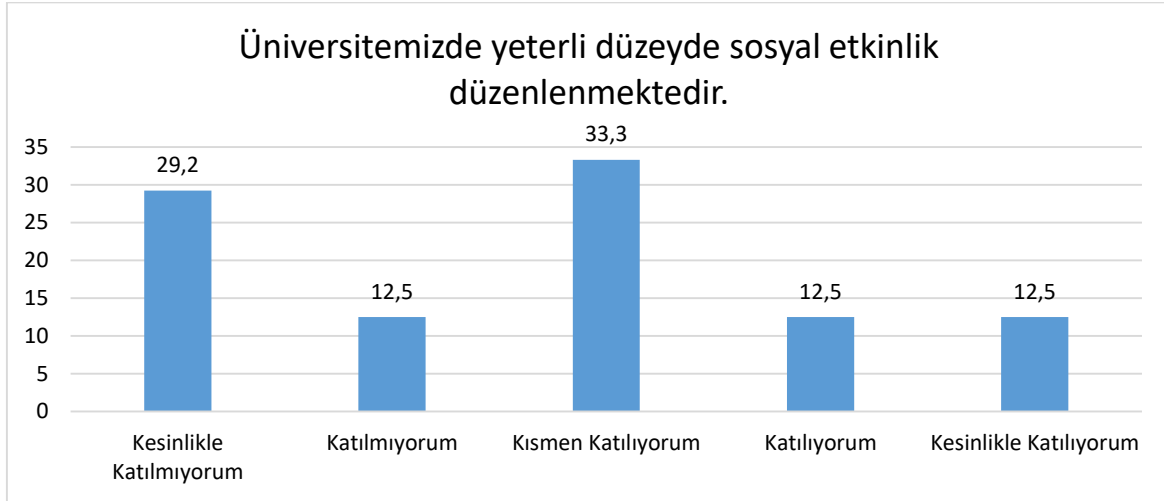


Şekil 3.3. “Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.” İfadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin on beşinci ifadesine “Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.” personelin %25’i katıldığını, %41,7’si katılmadığını belirtmiştir.

Tablo 3.4. “Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	21	29,2
Katılmıyorum	9	12,5
Kısmen Katılıyorum	24	33,3
Katılıyorum	9	12,5
Kesinlikle Katılıyorum	9	12,5
Total	72	100

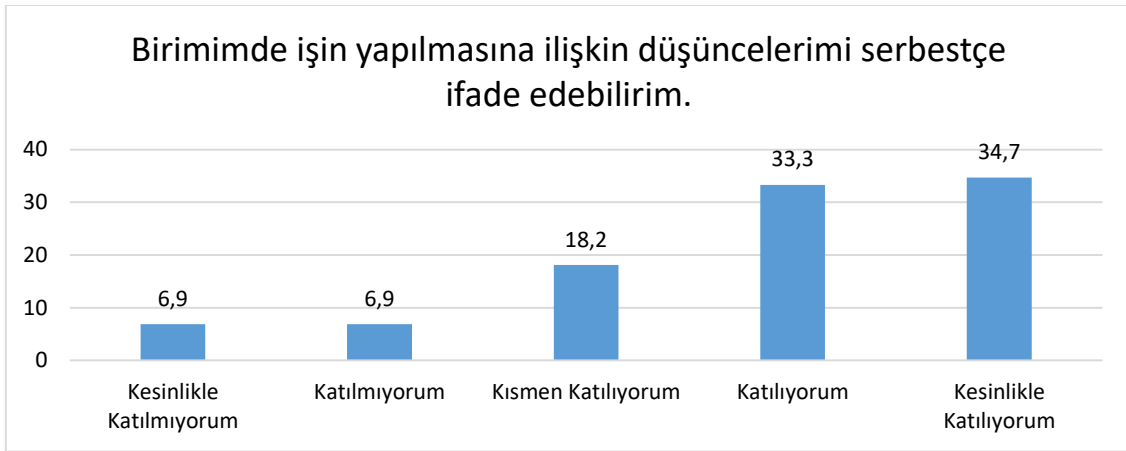


Şekil 3.4. “Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.” ifadesine verilen cevap dağılımı (%)

Anketin on altıncı ifadesinde birimdeki düşünce özgürlüğü sorgulanmıştır. “Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.” ifadesine personelin %68’i katıldığını, %13,8’i katılmadığını belirtmiştir (Tablo 3.5, Şekil 3.5).

Tablo 3.5. “Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	5	6,9
Katılmıyorum	5	6,9
Kısmen Katılıyorum	13	18,2
Katılıyorum	24	33,3
Kesinlikle Katılıyorum	25	34,7
Total	72	100

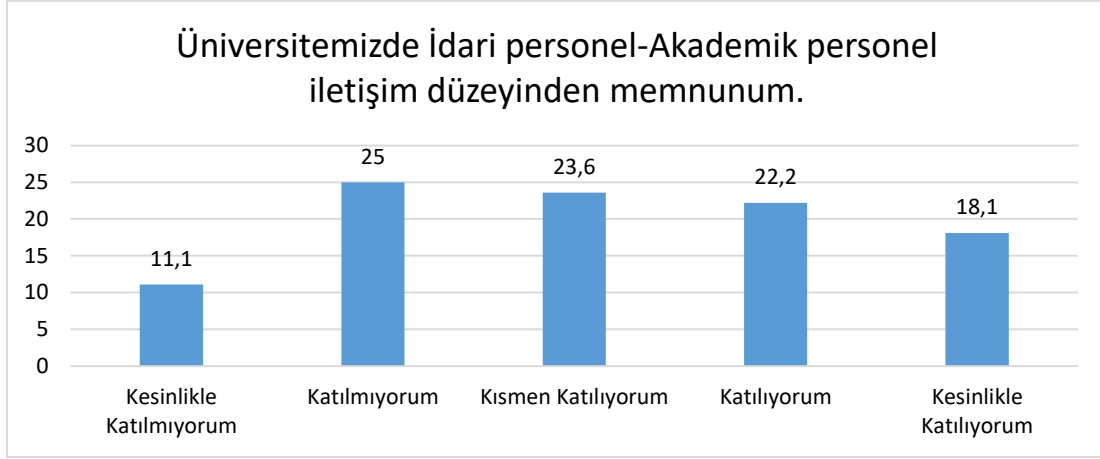


Şekil 3.5. “Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunuz.” Şeklinde olan anketin on yedinci ifadesine personelin %40,3’i katıldığını, %36,1’i katılmadığını belirtmiştir (Tablo 3.6, Şekil 3.6).

Tablo 3.6. “Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunuz.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	8	11,1
Katılmıyorum	18	25
Kısmen Katılıyorum	17	23,6
Katılıyorum	16	22,2
Kesinlikle Katılıyorum	13	18,1
Total	72	100

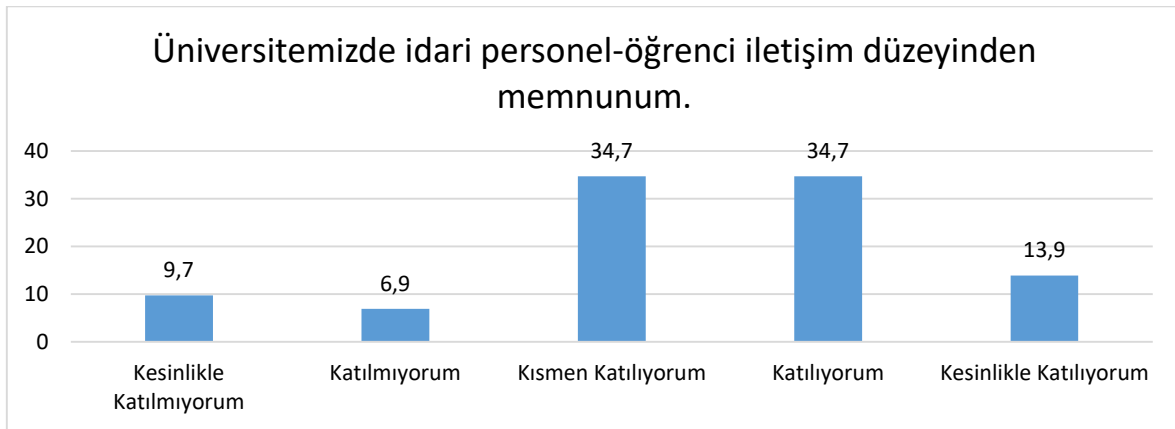


Şekil 3.6. “Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

Anketin on sekizinci ifadesinde personel ve öğrenci iletişimi sorgulanmıştır. “Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.” ifadesine personelin %48,6’sı katıldığını, %16,6’si katılmadığını belirtmiştir (Tablo 3.7, Şekil 3.7).

Tablo 3.7. “Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	9,7
Katılmıyorum	5	6,9
Kismen Katılıyorum	25	34,7
Katılıyorum	25	34,7
Kesinlikle Katılıyorum	10	13,9
Total	72	100

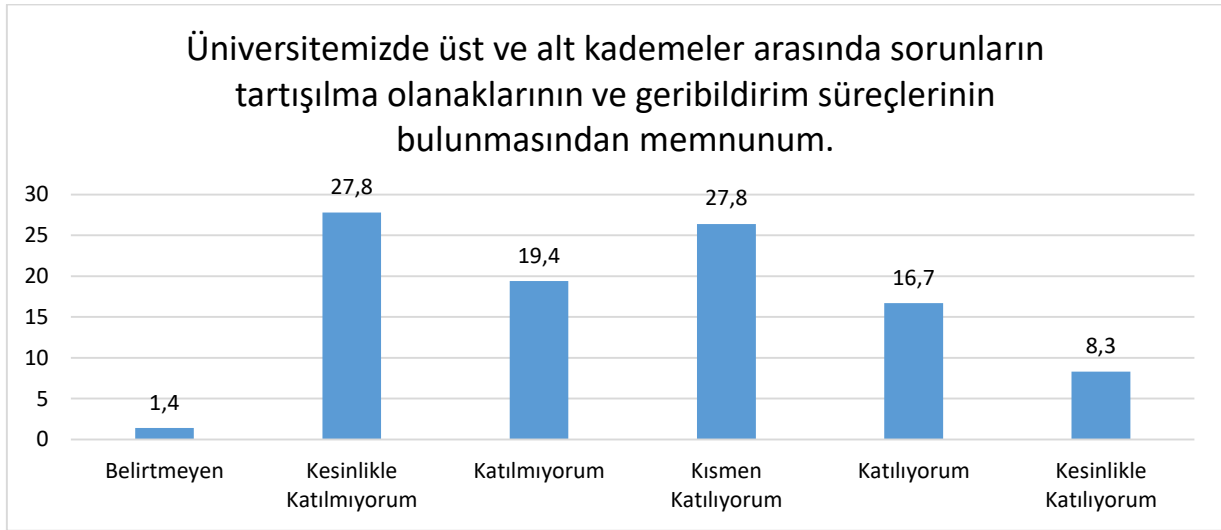


Şekil 3.7. “Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.” Şeklinde olan anketin on sekizinci ifadesine personelin %25’i katıldığını, %47,2’si katılmadığını belirtmiştir (Tablo 3.8, Şekil 3.8).

Tablo 3.8. “Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	20	27,8
Katılmıyorum	14	19,4
Kısmen Katılıyorum	19	27,8
Katılıyorum	12	16,7
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,3
Total	72	100

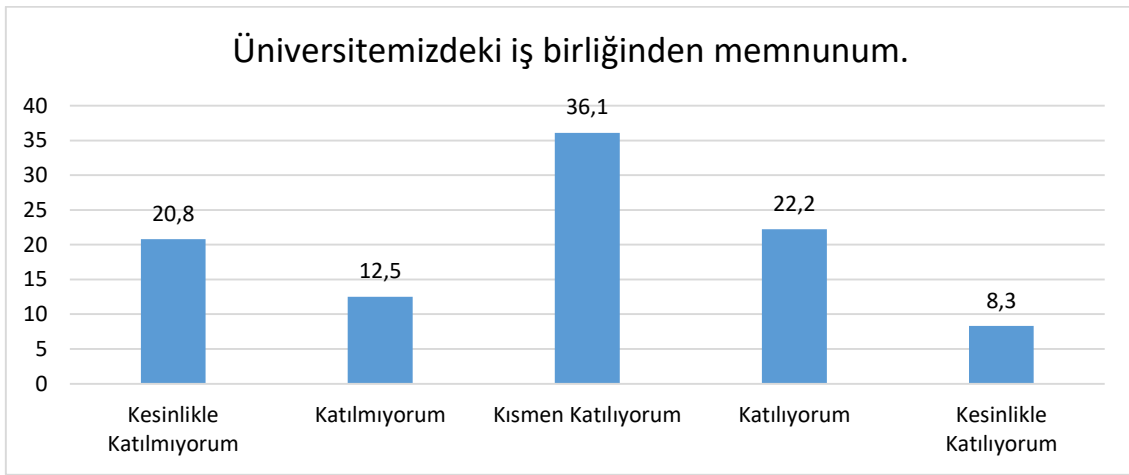


Şekil 3.8. “Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum.” Şeklinde olan anketin on dokuzuncu ifadesine personelin %30,5’i katıldığını, %33,3’ü katılmadığını belirtmiştir (Tablo 3.9, Şekil 3.9).

Tablo 3.9. “Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunuz.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	15	20,8
Katılmıyorum	9	12,5
Kısmen Katılıyorum	26	36,1
Katılıyorum	16	22,2
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,3
Total	72	100

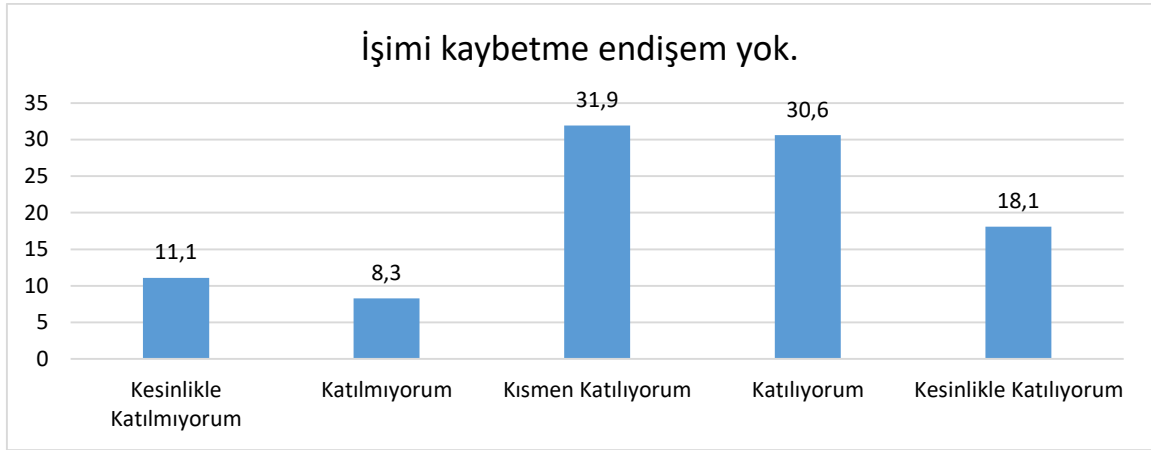


Şekil 3.9. “Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunuz.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“İşimi kaybetme endişem yok.” Şeklinde olan anketin yirminci ifadesine personelin %48,7’si katıldığını, %19,4’ü katılmadığını belirtmiştir. Kısmen katılanlar ise %31,9’luk kısım. (Tablo 3.10, Şekil 3.10).

Tablo 3.10. “İşimi kaybetme endişem yok.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	8	11,1
Katılmıyorum	6	8,3
Kısmen Katılıyorum	23	31,9
Katılıyorum	22	30,6
Kesinlikle Katılıyorum	13	18,1
Total	72	100

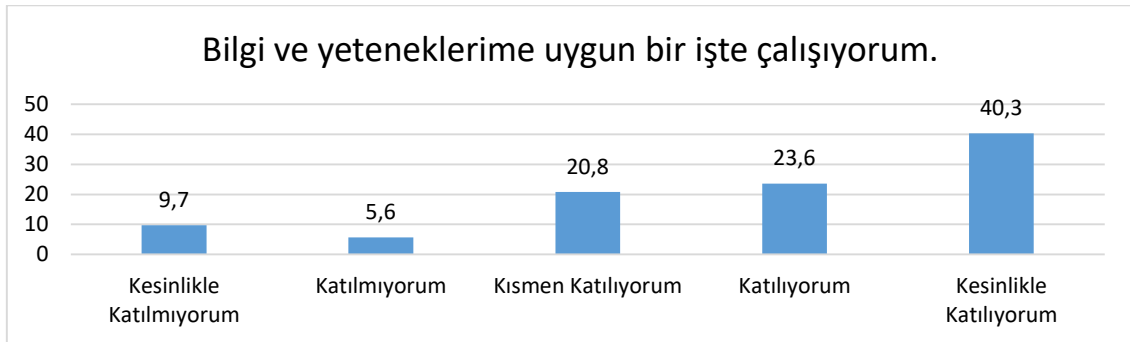


Şekil 3.10. “İşimi kaybetme endişem yok.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.” şeklinde olan anketin yirmi birinci ifadesine personelin %63,9’u katıldığını, %15,3’ü katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 3.11, Şekil 3.11).

Tablo 3.11. “Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.” ifadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	9,7
Katılmıyorum	4	5,6
Kısmen Katılıyorum	15	20,8
Katılıyorum	17	23,6
Kesinlikle Katılıyorum	29	40,3
Total	72	100

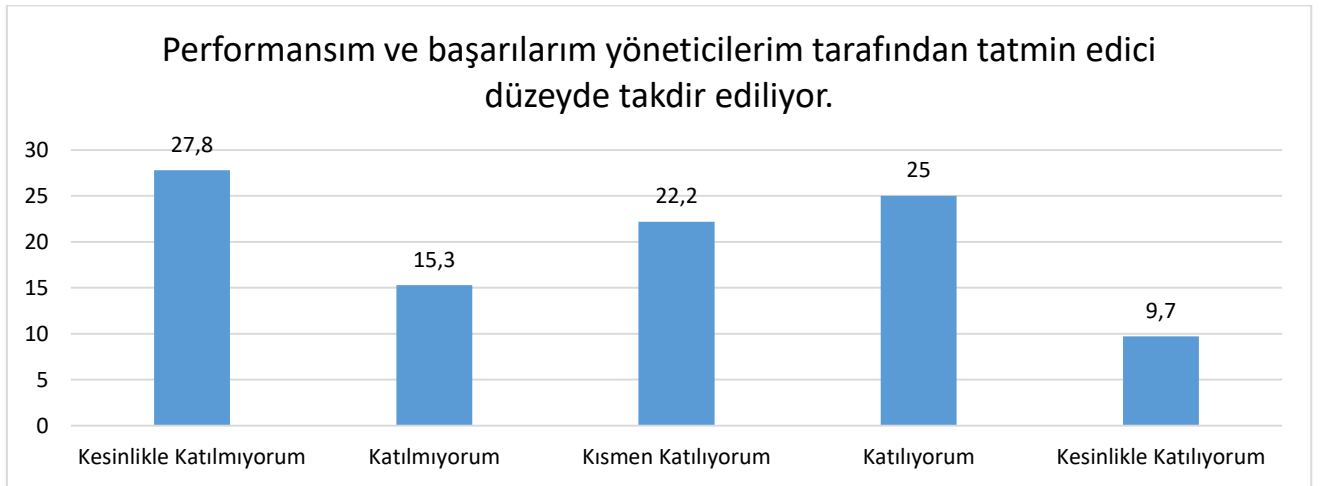


Şekil 3.11. “Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.” Şeklinde olan anketin yirmi ikinci ifadesine personelin %34,7’si katıldığını, %43,1’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 3.12, Şekil 3.12).

Tablo 3.12. “Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	20	27,8
Katılmıyorum	11	15,3
Kısmen Katılıyorum	16	22,2
Katılıyorum	18	25
Kesinlikle Katılıyorum	7	9,7
Total	72	100

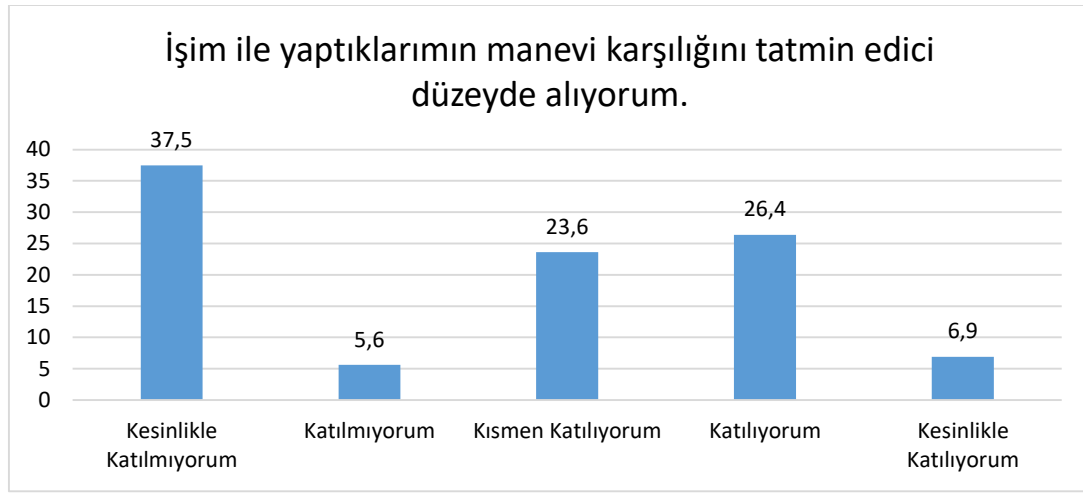


Şekil 3.12. “Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.” Şeklinde olan anketin yirmi üçüncü ifadesine personelin %33,3’ü katıldığını, %43,1’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 3.13, Şekil 3.13).

Tablo 3.13. “İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	27	37,5
Katılmıyorum	4	5,6
Kısmen Katılıyorum	17	23,6
Katılıyorum	19	26,4
Kesinlikle Katılıyorum	5	6,9
Total	72	100

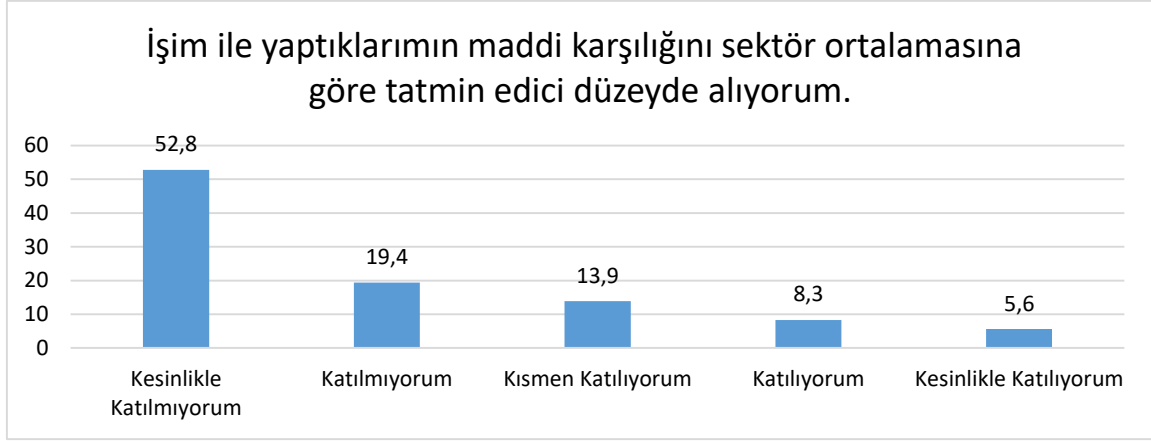


Şekil 3.13. “İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.” şeklinde olan anketin yirmi dördüncü ifadesine personelin %13,9’u katıldığını, %72,2’si katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 3.14., Şekil 3.14.).

Tablo 3.14. “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	38	52,8
Katılmıyorum	14	19,4
Kısmen Katılıyorum	10	13,9
Katılıyorum	6	8,3
Kesinlikle Katılıyorum	4	5,6
Total	72	100



Şekil 3.14. “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

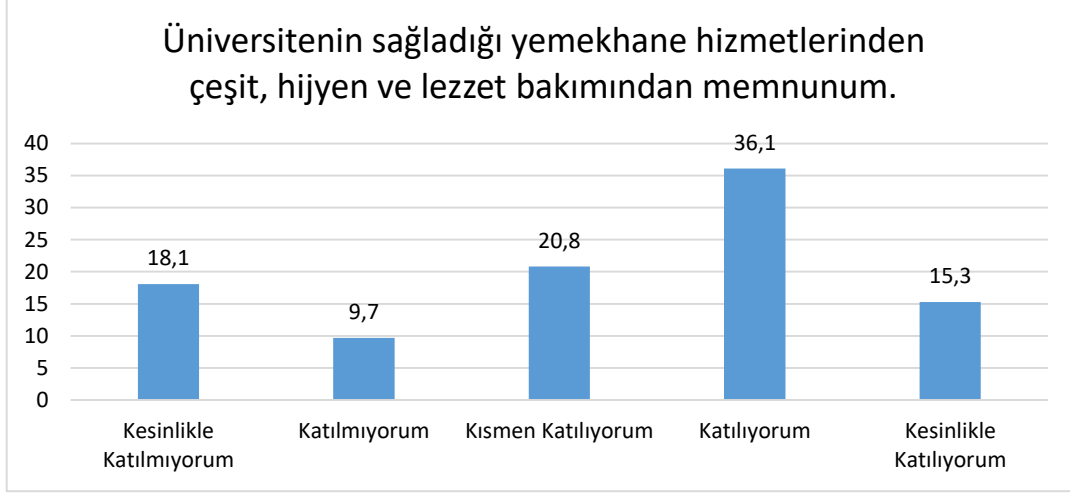
4. Destek Hizmetleri

Bu kısımda idari personelin destek hizmetlerinden memnuniyeti ölçülmüştür.

“Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunuz.” Şeklinde olan anketin yirmi beşinci ifadesine personelin %51,4’ü katıldığını, %27,8’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.1, Şekil 4.1).

Tablo 4.1. “Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunuz.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	13	18,1
Katılmıyorum	7	9,7
Kısmen Katılıyorum	15	20,8
Katılıyorum	26	36,1
Kesinlikle Katılıyorum	11	15,3
Total	72	100

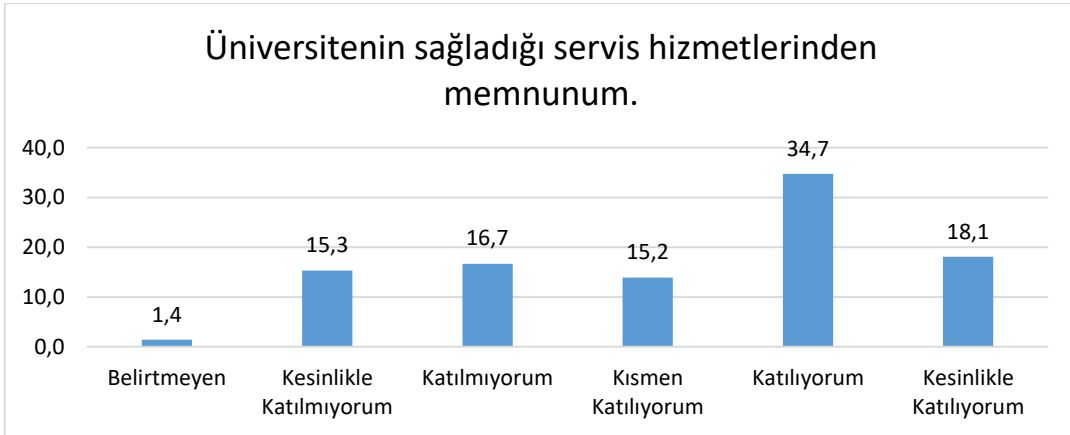


Şekil 4.1. “Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunuz.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunuz.” Şeklinde olan anketin yirmi altıncı ifadesine personelin %52,8’i katıldığını, %32’si katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.2., Şekil 4.2.).

Tablo 4.2. “Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunuz.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	11	15,3
Katılmıyorum	12	16,7
Kismen Katılıyorum	10	15,2
Katılıyorum	25	34,7
Kesinlikle Katılıyorum	13	18,1
Total	72	100,0

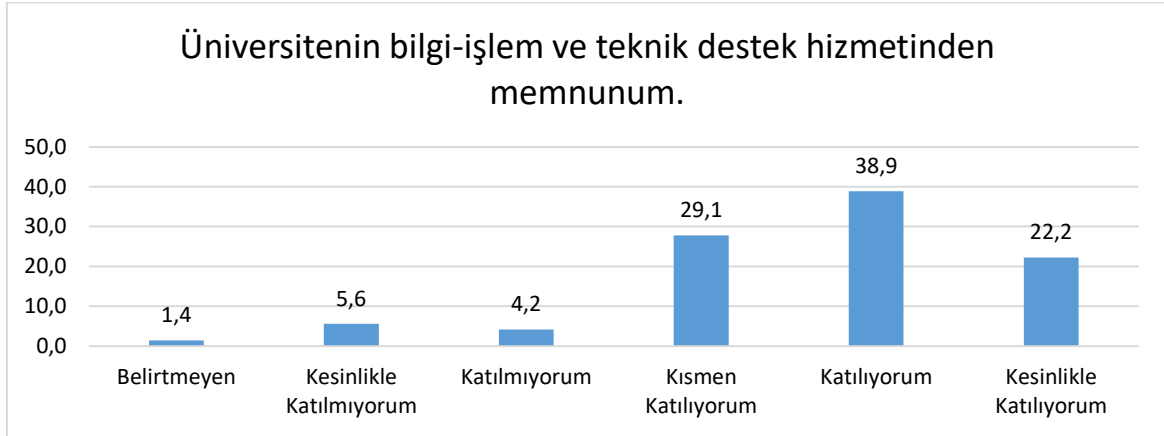


Şekil 4.2. “Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunuz.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.” Şeklinde olan anketin yirmi yedinci ifadesine personelin %61,1’i katıldığını, %9,8’si katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.3., Şekil 4.3.).

Tablo 4.3. “Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	4	5,6
Katılmıyorum	3	4,2
Kismen Katılıyorum	20	29,1
Katılıyorum	28	38,9
Kesinlikle Katılıyorum	16	22,2
Total	71	100,0



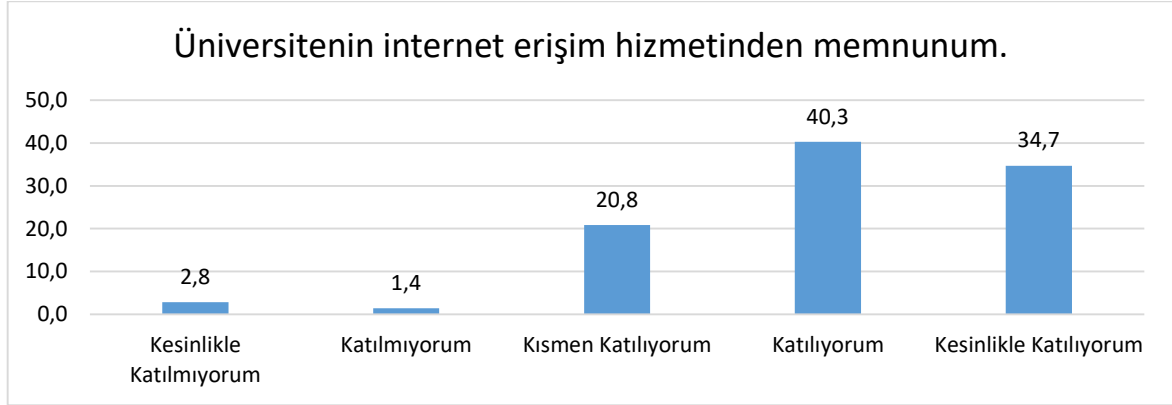
Şekil 4.3. “Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.” Şeklinde olan anketin yirmi sekizinci ifadesine personelin % 75’i katıldığını, %4,2’si katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.4., Şekil 4.4.).

“Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.” Şeklinde olan anketin yirmi dokuzuncu ifadesine personelin % 44,5’ü katıldığını, %34,7’si katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.5, Şekil 4.5).

Tablo 4.4. “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

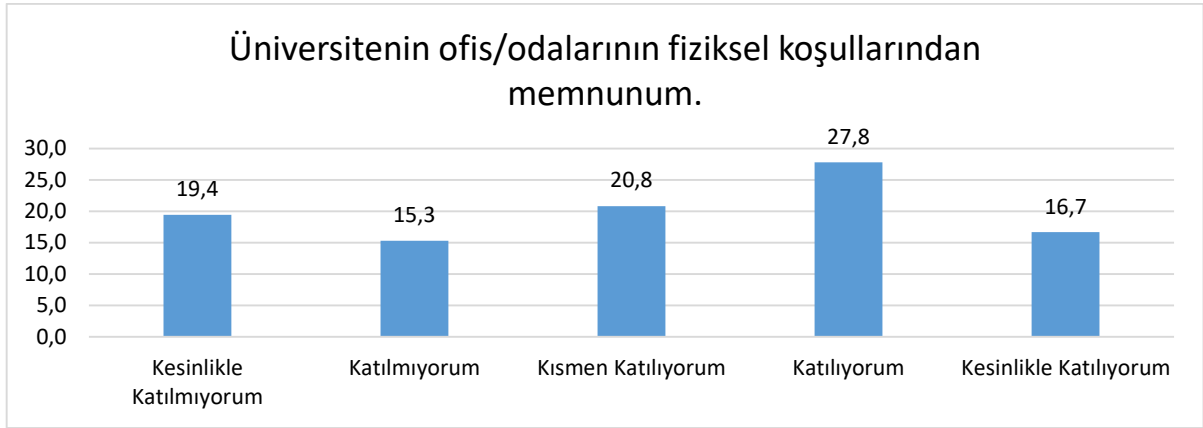
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	2	2,8
Katılmıyorum	1	1,4
Kısmen Katılıyorum	15	20,8
Katılıyorum	29	40,3
Kesinlikle Katılıyorum	25	34,7
Total	72	100,0



Şekil 4.4. “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

Tablo 4.5. “Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	14	19,4
Katılmıyorum	11	15,3
Kısmen Katılıyorum	15	20,8
Katılıyorum	20	27,8
Kesinlikle Katılıyorum	12	16,7
Total	72	100,0

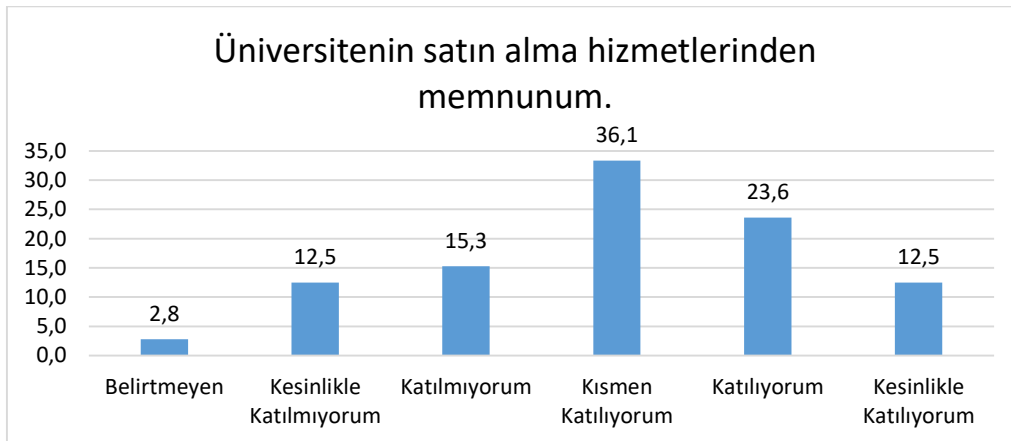


Şekil 4.5. “Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.” şeklinde olan anketin otuzuncu ifadesine personelin %27,8’i katıldığını, %36,1’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.6., Şekil 4.6.).

Tablo 4.6. “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	9	12,5
Katılmıyorum	11	15,3
Kismen Katılıyorum	24	36,1
Katılıyorum	17	23,6
Kesinlikle Katılıyorum	9	12,5
Total	72	100,0

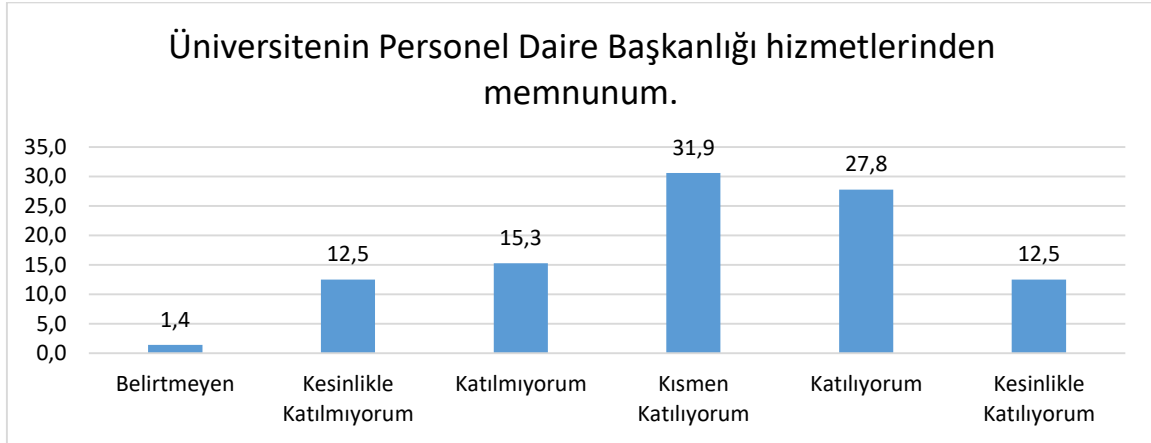


Şekil 4.6. “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum.” Şeklinde olan anketin otuz birinci ifadesine personelin %40,3’ü katıldığını, %27,8’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.7, Şekil 4.7).

Tablo 4.7. “Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	9	12,5
Katılmıyorum	11	15,3
Kismen Katılıyorum	22	31,9
Katılıyorum	20	27,8
Kesinlikle Katılıyorum	9	12,5
Total	72	100,0



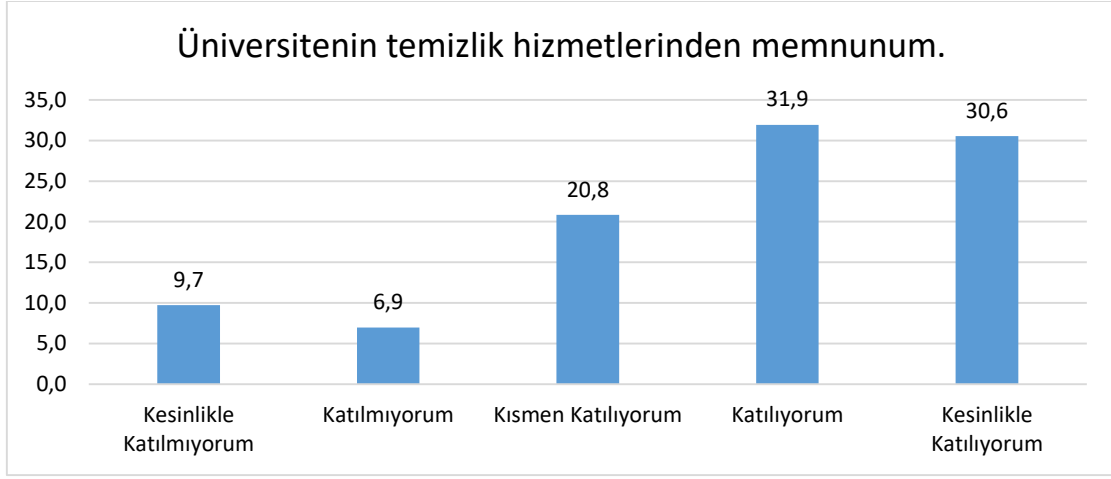
Şekil 4.7. “Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.” Şeklinde olan anketin otuz ikinci ifadesine personelin %62,5’i katıldığını, %16,6’si katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.8., Şekil 4.8.).

“Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.” Şeklinde olan anketin otuz ikinci ifadesine personelin %58,4’ü katıldığını, %9,8’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.9., Şekil 4.9.).

Tablo 4.8. “Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunuz.” İfadesine verilen cevap tablosu

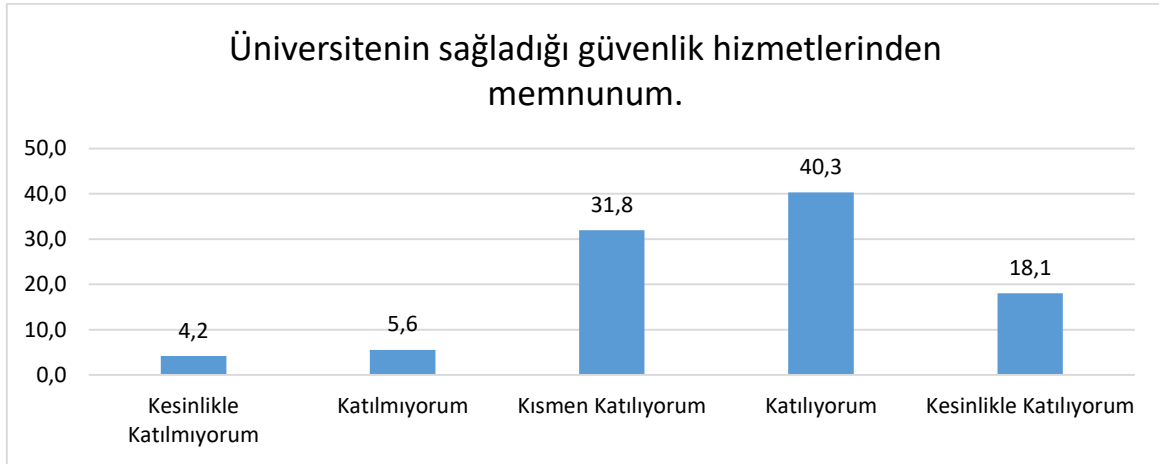
Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	9,7
Katılmıyorum	5	6,9
Kismen Katılıyorum	15	20,9
Katılıyorum	23	31,9
Kesinlikle Katılıyorum	22	30,6
Total	72	100,0



Şekil 4.8. “Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunuz.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

Tablo 4.9. “Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunuz.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	3	4,2
Katılmıyorum	4	5,6
Kismen Katılıyorum	23	31,8
Katılıyorum	29	40,3
Kesinlikle Katılıyorum	13	18,1
Total	72	100,0

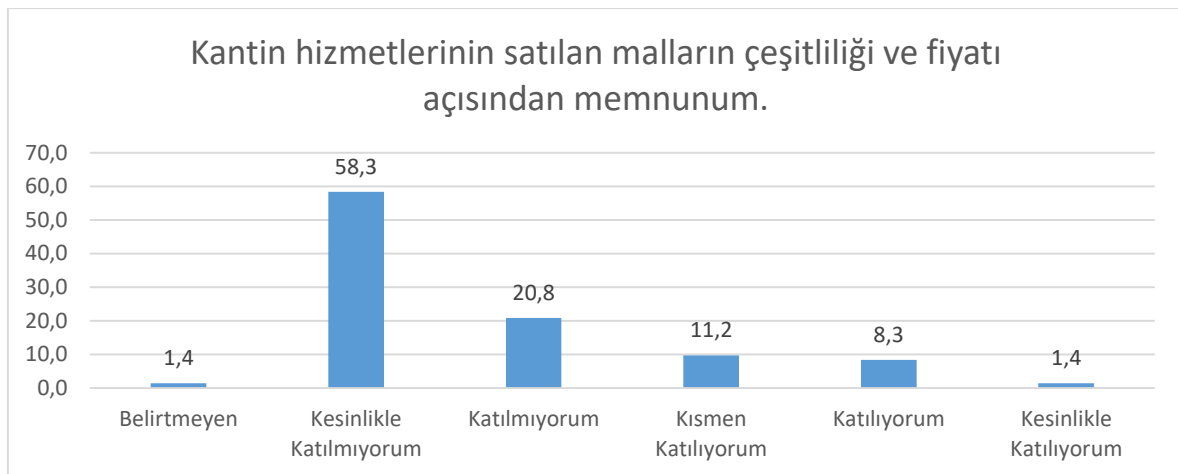


Şekil 4.9. “Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

“Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” Şeklinde olan anketin otuz üçüncü ifadesine personelin %9,7’si katıldığını, %79,1’i katılmadığını belirtmiştir. (Tablo 4.10., Şekil 4.10.).

Tablo 4.10. “Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” İfadesine verilen cevap tablosu

Cevap	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	42	58,3
Katılmıyorum	15	20,8
Kısmen Katılıyorum	7	11,2
Katılıyorum	6	8,3
Kesinlikle Katılıyorum	1	1,4
Total	72	100,0



Şekil 4.10. “Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” sorusuna verilen cevap dağılımı (%)

III. SONUÇ

Ankete katılım sağlayan idari personelin %65'i 1-5 yıl arası üniversitede çalışmaktadır. Anket katılımcılarının yaklaşık %40'ı 20-30 yaş arasındadır.

2. *Bölüm Yönetişim Ölçeği*'nden görüldüğü üzere personelin en düşük düzeyde memnuniyeti “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum” faktörüne göstermiştir. Bu soruya kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevabı verenlerin toplam oranı %70,8'dir. İdari personelin memnuniyet düzeyinin düşük olduğu ikinci etmen görev, sorumluluk ve yetki dağılımının adil olması olmuştur. Katılımcılar arasında bu soruya kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevabı verenlerin toplam oranı %62,5'dür. Personelin büyük bir çoğunluğu Birimlerindeki kadro sayısını yeterli bulmamaktadırlar (% 90,2). İdari personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu faktör özlük hakların konusunda ise, maaş vs özlük haklarının geciktirilmeden verilmesi olmuştur. Bu soruya kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum cevabı verenlerin toplam oranı %70,8 olmuştur. Memnuniyetin ikinci sırada en yüksek olduğu faktör %57 oran ile “gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım” ile personelin yöneticilerine gerektiğine ulaşabilmeleri olmuştur. Genel olarak anketin bu kısmında katılımcıların ortalama %26,89'u kısmen katılıyorum cevabı ile kısmi memnuniyet belirtmişlerdir (Tablo 3.1).

Tablo 3.1. İdari personel memnuniyet anketi “Yönetişim Ölçeği” özet tablosu

YÖNETİŞİM	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	4,2	12,5	26,4	43,1	13,9
Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum	6,9	11,1	51,4	23,6	5,6
Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum	25	30,6	25	13,9	5,6
Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır	30,6	27,8	26,4	12,5	2,8
Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir	31,9	26,4	20,8	18,1	2,8
İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum	38,9	31,9	15,3	5,6	6,9
İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adillikinden memnunum	34,7	27,8	20,8	13,9	2,8
Maaş, ücret vb. özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.	11,1	4,2	13,9	36,1	34,7
Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	15,3	9,7	31,9	25	18,1
Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	18,1	5,6	33,3	29,2	13,9
Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum	31,9	16,7	30,6	13,9	6,9
Ortalama	22,60	18,57	26,89	21,35	10,36

3. Bölüm Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler Ölçeği'nden görüldüğü üzere idari personelin memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu etkenler arasında birinci sırada “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum” olmuştur. Bu soruya kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevabı verenlerin toplam oranı %72,2 olmuştur. İdari personelin memnuniyet düzeyinin düşük olduğu ikinci sıradaki etmen “Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum” olmuştur. Bu soruya kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevabı verenlerin toplam oranı %47,2 olmuştur.

İdari personelin bu ölçekte memnuniyetinin en yüksek olduğu faktör birimlerindeki iş birliği olmuştur. Bu soruya kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum cevabı verenlerin toplam oranı %70,8 olmuştur. İdari personelin memnuniyetinin en yüksek olduğu ikinci sıradaki etmen toplam %68 Oran ile “Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim” olmuştur. Genel olarak anketin bu kısmında katılımcıların ortalama %44,25 oran ile memnuniyet gösterdiği tespit edilmiştir (Tablo 3.2).

Tablo 3.2. İdari personel memnuniyet anketi “Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler Ölçeği” özet tablosu

Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Arel Üniversitesi çalışmanı olmaktan mutluyum.	8,3	8,3	26,4	40,3	16,7
Birimimdeki iş birliğinden memnunum.	4,2	9,7	15,3	37,5	33,3
Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.	12,5	11,1	16,7	34,7	25
Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.	29,2	12,5	33,3	12,5	12,5
Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.	6,9	6,9	18,1	33,3	34,7
Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.	11,1	25	23,6	22,2	18,1
Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.	9,7	6,9	34,7	34,7	13,9
Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.	27,8	19,4	26,4	16,7	8,3
Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum.	20,8	12,5	36,1	22,2	8,3
İşimi kaybetme endişem yok.	11,1	8,3	31,9	30,6	18,1
Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	9,7	5,6	20,8	23,6	40,3
Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	27,8	15,3	22,2	25	9,7
İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.	37,5	5,6	23,6	26,4	6,9
İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.	52,8	19,4	13,9	8,3	5,6
Ortalama	19,24	11,89	24,50	26,29	17,96

4. Bölüm Destek Hizmetleri Ölçeği'nden görülebileceği üzere memnuniyetin en düşük olduğu etken %79,1 oran ile kantin hizmetlerinin satılan malların çeşit ve fiyatı olmuştur. Memnuniyetin düşük olduğu ikinci sıradaki etmen ofis/odaların fiziksel koşulları olmuştur. Anket katılımcılarının %34,7'si bu faktörde düşük memnuniyet göstermiştir. Bununla beraber memnuniyetin en yüksek olduğu birinci sıradaki etmen internet erişim hizmetinde olmuştur. Ankete katılan idari personelin % 75'i bu konuda memnun olduğunu belirtmiştir. Memnuniyetin ikinci sırada en yüksek olduğu faktör ise üniversitenin temizlik hizmetleri olmuştur. Bu faktörde memnuniyet oranı % 62,5 olmuştur.

Ölçeğin geneline bakıldığında ise, idari personelin %49,18'lik bir oranla destek hizmetlerinden memnun olduğu gözlemlenmiştir. (Tablo 3.3.)

Tablo 3.3. İdari personel memnuniyet anketi “Destek Hizmetleri Ölçeği” özet tablosu

Destek Hizmetleri Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.	18,1	9,7	20,8	36,1	15,3
Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	15,3	16,7	15,2	34,7	18,1
Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	5,6	4,2	29,1	38,9	22,2
Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	2,8	1,4	20,8	40,3	34,7
Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	19,4	15,3	20,8	27,8	16,7
Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	12,5	15,3	36,1	23,6	12,5
Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum.	12,5	15,3	31,9	27,8	12,5
Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	9,7	6,9	20,9	31,9	30,6
Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	4,2	5,6	31,8	40,3	18,1
Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	58,3	20,8	11,2	8,3	1,4
Ortalama	15,84	11,12	23,86	30,97	18,21

Ek 1. İdari Personel Memnuniyet Anketi

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ						
Kişisel Bilgiler						
	Cinsiyetiniz	Kadın (), Erkek ()				
	Yaşınız					
	Eğitim Durumunuz	İlk (), Orta (), Lise (), Lisans (), Yüksek Lisans (), Doktora ()				
	Eğitim Durumu					
	Arel Üniversitesinde Çalışma Süreniz	1-5 yıl, 5-10 yıl, 10 yıldan fazla				
	Çalıştığınız Birim	Lisans (), Yüksek Lisans (), Doktora ()				
Yönetişim Hizmetleri		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşıyorum.					
2	Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.					
3	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.					
4	Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.					
5	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.					
6	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.					
7	İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adillikinden memnunum.					
8	Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.					
9	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.					
10	Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.					
11	Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.					
Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler		1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen Katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Arel Üniversitesi çalışmanı olmaktan mutluyum.					
2	Birimimdeki iş birliğinden memnunum.					
3	Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.					
4	Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.					
5	Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.					
6	Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.					

7	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunuz.					
8	Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunuz.					
9	Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunuz.					
10	İşimi kaybetme endişem yok.					
11	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.					
12	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.					
13	İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.					
14	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 memnunuz.					
2	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunuz.					
3	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunuz.					
4	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunuz.					
5	Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunuz.					
6	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunuz.					
7	Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunuz.					
8	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunuz.					
9	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunuz.					
10	Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunuz.					