



T.C.
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
PERSONEL GENEL MEMNUNİYET ANKETLERİ İZLEME
DEĞERLENDİRME RAPORU

Kalite Koordinatörlüğü

Aralık 2024

İçindekiler

I. GİRİŞ	3
II. SONUÇLAR	3
1. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi	3
1.1. Akademik personel Genel Memnuniyet Anketi Güvenilirlik Analizi	3
1.2. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi Sonuçlarının Analizi ve Yıllara göre karşılaştırması	6
2. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi	13
2.1. Güvenilirlik Analizi	13
2.2. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi Sonuçlarının Analizi ve Yıllara göre karşılaştırması	15
III. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME	23

I. GİRİŞ

Üniversitemiz “Gelişimde Süreklilik”, ve “İş Birliği ve Katılım” ilkeleri ve Kalite politikaları kapsamında akademik ve idari personelin memnuniyetini izlemek amacıyla her yıl sistematik olarak Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi ve İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi uygulanmaktadır. Uygulanan bu anketlerin sistematığı “Paydaş Memnuniyet İzleme Prosedürü”nde tanımlanmıştır. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi ve İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi ARELim Anket Sisteminde 5’li likert ölçeği kullanılarak uygulanmaktadır.

2024 yılında Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından anket soruları revize edilmiş ve 2024 yılında “Araştırma ve Yayın”, “Destek Hizmetleri”, “Eğitim Hizmetleri”, “Kurumsal Aidiyet” ve “Yönetişim Hizmetleri” kategorilerinde toplam 35 soru ile memnuniyet izlenmektedir. İdari Personel Memnuniyet Anketinde idari personelin “Destek Hizmetleri”, “Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler” ve “Yönetişim Hizmetleri” kategorisinde toplam 33 soru ile memnuniyet izlenmiştir.

II. SONUÇLAR

1. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi

2024 yılında uygulanan Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketine 366 kişi katılım sağlamıştır. Katılımcıların ankete verdiği cevaplara göre memnuniyet oranı Tablo 3.1’de verilmiştir.

1.1.Akademik personel Genel Memnuniyet Anketi Güvenilirlik Analizi

Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi-2024 anket sonuçları güvenilirlik açısından değerlendirilmiştir. Anket sorularında Araştırma ve Yayın, Destek Hizmetleri, Eğitim-Öğretim, Kurumsal Aidiyet ve Yönetişim Hizmetleri olmak üzere toplamda 5 kategori yer almaktadır. Kategoriler ayrı ayrı ve genel olarak değerlendirilmiştir.

İlk olarak Araştırma ve Yayın ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi (KMO) sonucunda her bir faktör için gerekli olan %70'lik oran sağlanmıştır (%81,8). Bu orana göre örneklem yeterliliğinin tam olarak sağlandığı görülmektedir. Ayrıca Bartlett testi yapılmış ve yine aynı sonuca ulaşılmıştır. Hesaplanan p değeri $0,000 < 0,05$ olduğundan %95 güven düzeyinde örneklemin yeterli olduğu ve anakütleyi temsil ettiği görülmektedir. Tablo 1'de değerler yer almaktadır.

Tablo 1. Araştırma ve Yayın İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,818
Bartlett's Küresellik Testi	df	21
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 2'de görülmektedir. %70'in üzerinde olduğundan ifadelerin analiz için güvenilir ve uygun olduğu ortaya konmuştur.

Tablo 2. Araştırma ve Yayın İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,780
Item	7

Destek Hizmetleri ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi sonucunda %70'lik oran sağlanmıştır (%87,9).

Tablo 3. Destek Hizmetleri İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,879
Bartlett's Küresellik Testi	df	66
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi uygulanmış ve sonuçları Tablo 4'te görülmektedir. %70'in üzerinde olduğundan ifadeler analiz için güvenilir ve uygundur.

Tablo 4. Destek Hizmetleri İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,929
Item	12

Eğitim-Öğretim ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi sonucunda %70'lik oran sağlanmıştır (%73,8). Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Eğitim-Öğretim İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,738
Bartlett's Küresellik Testi	df	6
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi uygulanmış ve sonuçları Tablo 6'da görülmektedir. %70'in altında olmasının rağmen sadece 4 ifade olduğu için oran uygundur.

Tablo 6. Eğitim-Öğretim İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,645
Item	4

Kurumsal Aidiyet ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi sonucunda %70'lik oran sağlanmıştır (%79,9).

Tablo 7. Kurumsal Aidiyet İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,799
Bartlett's Küresellik Testi	df	6
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8'de görülmektedir. Oran yeterli ve uygundur.

Tablo 8. Kurumsal Aidiyet İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,841
Item	4

Yönetişim Hizmetleri ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi sonucunda %70'lik oran sağlanmıştır (%89,9).

Tablo 9. Yönetişim Hizmetleri İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,899
Bartlett's Küresellik Testi	df	28
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi uygulanmış ve 8 ifade için sonuçları Tablo 10'da görülmektedir. Oran yeterli ve uygundur.

Tablo 10. Yönetişim Hizmetleri İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,892
Item	8

Sonuç olarak anketin değerlendirmesinde güvenilirliğin sağlandığı, örneklemin temsil gücünün yüksek olduğu söylenebilmektedir. Genel alpha değeri %89,9 ile yüksektir. Toplam 216 öğretim elemanı ile örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu görülmektedir.

1.2.Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi Sonuçlarının Analizi ve Yıllara göre karşılaştırması

2024 yılında uygulanan Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketinde ortalama %69,77 Memnuniyet gözlenmiştir. Araştırma ve Yayın ile Destek Hizmetleri kategorilerinde memnuniyet genel memnuniyet ortalamasının altında kalmıştır (Tablo 1.2.1).

Tablo 1.2.1 2024 yılı akademik personel genel memnuniyet anketi raporu

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ-2024			
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Araştırma ve Yayın			%65.85
1	Üniverstemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum.	366	%56.29
2	Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum.	366	%66.29
3	Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.	366	%60.99
4	Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum.	366	%59.94
5	Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum.	366	%76.01
6	Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum.	366	%73.93
7	Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir.	366	%67.48
Destek Hizmetleri			%68.43
1	İletişim Ofisinin sunduğu hizmetten memnunum.	366	%72.13
2	Öğrenci İşleri Ofisinin hizmetlerinden memnunum.	366	%65.68
3	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	366	%75.19
4	Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum.	366	%59.62
5	Üniversitenin İnsan Kaynakları biriminin hizmetlerinden memnunum.	366	%70.49
6	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	366	%78.31
7	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	366	%77.31
8	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	366	%60.92
9	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.	366	%66.56

10	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	366	%64.86
11	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	366	%75.24
12	Yerleşkede bulunan kafelerde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	366	%54.81
Eğitim-Öğretim			%70.48
1	Bölümümde ders görevlendirilmelerinde ders-öğretim elemanı bilim alanı uyumu gözsetilir.	366	%78.03
2	Bölümümdeki ders yükü dengesinin adilliginden memnunum.	366	%73.45
3	Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir.	366	%64.80
4	Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir.	366	%65.63
Kurumsal Aidiyet			%73.43
1	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	366	%82.41
2	İşimi kaybetme endişem yok.	366	%65.35
3	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	366	%67.87
4	Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum.	366	%78.09
Yönetişim Hizmetleri			%70.64
1	Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adill olduğunu düşünüyorum.	366	%61.53
2	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	366	%78.37
3	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	366	%70.76
4	Üniversitemizde geribildirim süreçlerinin memnun edici düzeyde yeterli olduğunu düşünüyorum.	366	%68.14
5	Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olduğunu düşünüyorum.	366	%71.48
6	Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır.	366	%73.93
7	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum.	366	%70.82
8	Yönetsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum.	366	%70.11

Araştırma Yayın kategorisinde “Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum.” ve “Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum.” Ve “Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.” Sorularında ortalamanın altına memnuniyet izlenmiştir. Öte yandan “Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum.” Sorusunda ortalamanın üzerinde en yüksek memnuniyet izlenmiştir (Tablo 1.2.2).

Destek hizmetleri kategorisinde “Yerleşkede bulunan kafelerde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” Sorusunda ortalamanın altında en düşük memnuniyet izlenmiştir.

Bu kategorideki “Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.” Sorusunda ise en yüksek memnuniyet izlenmiştir (Tablo 1.2.2).

Tablo 1.2.2. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi Araştırma ve Yayın ve Destek Hizmetleri Memnuniyet Tablosu

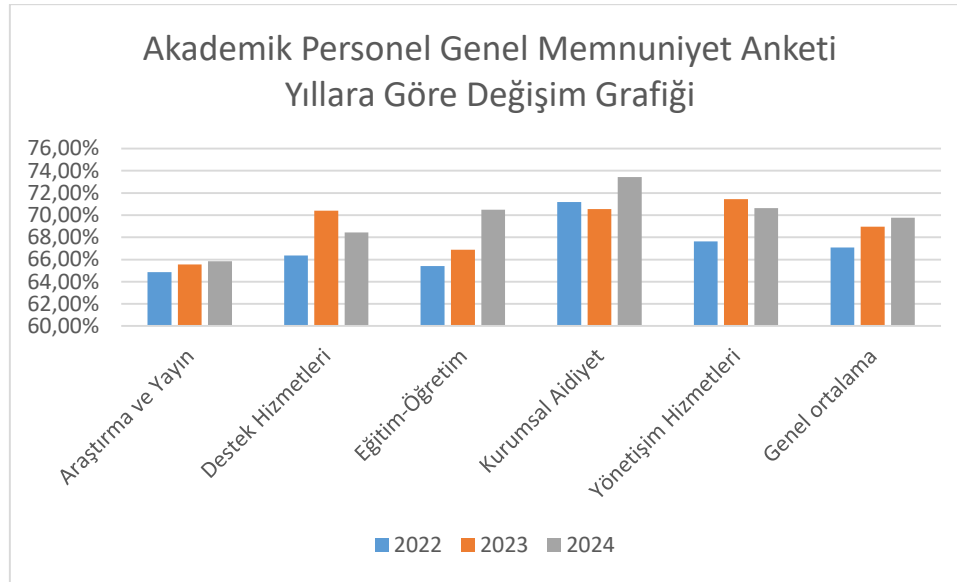
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Araştırma ve Yayın			65,85%
1	Üniveristemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum.	366	56,29%
2	Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum.	366	66,29%
3	Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.	366	60,99%
4	Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum.	366	59,94%
5	Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum.	366	76,01%
6	Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum.	366	73,93%
7	Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir.	366	67,48%
Destek Hizmetleri			68,43%
1	İletişim Ofisinin sunduğu hizmetten memnunum.	366	72,13%
2	Öğrenci İşleri Ofisinin hizmetlerinden memnunum.	366	65,68%
3	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	366	75,19%
4	Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum.	366	59,62%
5	Üniversitenin İnsan Kaynakları biriminin hizmetlerinden memnunum.	366	70,49%
6	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	366	78,31%
7	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	366	77,31%
8	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	366	60,92%
9	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.	366	66,56%
10	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	366	64,86%
11	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	366	75,24%
12	Yerleşkede bulunan kafelerde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	366	54,81%

Son 3 yılda (2023:Tablo 1.2.4, 2022:Tablo 1.2.5) uygulanan akademik personel genel memnuniyet anketi sonuçları karşılaştırıldığında ortalama memnuniyetin 2022 yılına göre 8,74 puan artmış olduğu görülmüştür (Tablo 1.2.3). kategori bazında yapılan karşılaştırmada da

memnuniyetin tüm kategorilerde 2022 yılına göre artmış olduğu değerlendirilmiştir (Şekil 1.2.1).

Tablo 1.2.3. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi sonuçlarının yıllara göre değişimi

Kategori	Genel Memnuniyet		
	2022	2023	2024
Araştırma ve Yayın	64,86%	65,54%	65,85%
Destek Hizmetleri	66,37%	70,40%	68,43%
Eğitim-Öğretim	65,40%	66,88%	70,48%
Kurumsal Aidiyet	71,19%	70,55%	73,43%
Yönetişim Hizmetleri	67,64%	71,45%	70,64%
Genel ortalama	67,09%	68,96%	69,77%



Şekil 1.2.1. Akademik personel genel memnuniyet anketi yıllara göre değişim grafiği

Tablo 1.2.4. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi 2023

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ-2023			
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Araştırma ve Yayın			%65.54
1	Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum.	175	%65.37
2	Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayrabiliyorum.	175	%51.88

3	Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.	175	%58.29
4	Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum.	175	%58.29
5	Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum.	175	%77.83
6	Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum.	175	%76.00
7	Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir.	175	%71.09
Destek Hizmetleri			%70.4
1	İletişim Ofisinin sunduğu hizmetten memnunum.	175	%75.54
2	Öğrenci İşleri Ofisinin hizmetlerinden memnunum.	175	%73.37
3	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	175	%79.09
4	Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum.	175	%58.74
5	Üniversitenin İnsan Kaynakları Ofisinin hizmetlerinden memnunum.	175	%70.29
6	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	175	%82.85
7	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	175	%82.51
8	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	175	%60.46
9	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.	175	%65.61
10	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	175	%66.18
11	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	175	%80.11
12	Yerleşkede bulunan kafelerde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	175	%50.06
Eğitim-Öğretim			%66.88
1	Birimimdeki ders yükü dengesinin adillikinden memnunum.	175	%72.56
2	Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum.	175	%64.68
3	Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir.	175	%65.14
4	Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir.	175	%65.15
Kurumsal Aidiyet			%70.55
1	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	175	%81.03
2	İşimi kaybetme endişem yok.	175	%68.91
3	İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.	175	%56.46
4	İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.	175	%68.11
5	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	175	%71.09
6	Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum.	175	%77.71
Yönetişim Hizmetleri			%71.45
1	Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adillikinden memnunum.	175	%60.68
2	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	175	%81.49

3	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	175	%71.77
4	Üniversitemizde geribildirim süreçleri memnun edici düzeyde yeterlidir.	175	%65.72
5	Üniversitemizde idari görevlere atamada liyakata önem verilmektedir.	175	%71.88
6	Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olmasından memnunum.	175	%72.92
7	Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır.	175	%75.31
8	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum.	175	%73.94
9	Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum.	175	%69.37

Tablo 1.2.5. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi 2022

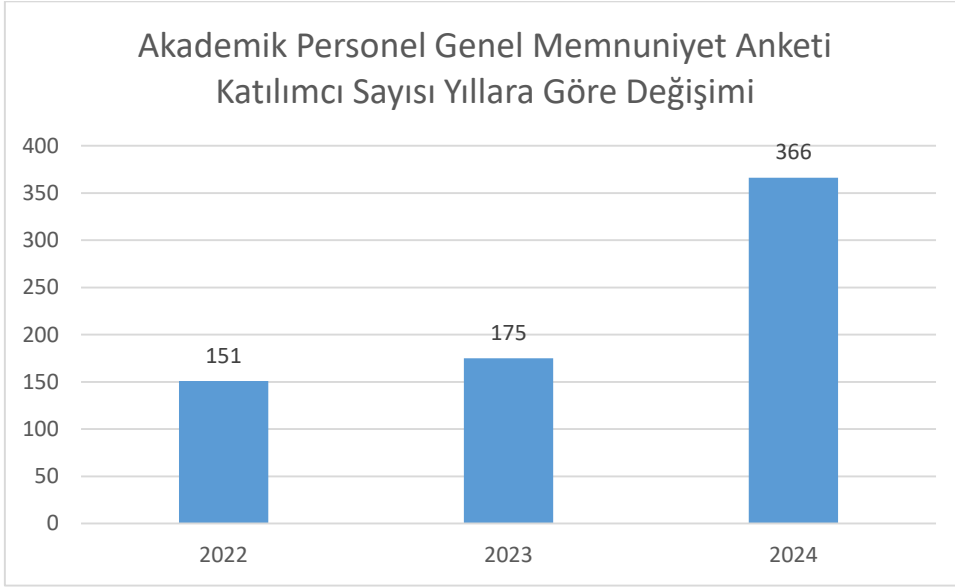
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ-2022			
Soru No	Sorular	Genel Cevap/Katılımcı	Genel Memnuniyet Oranı
Araştırma ve Yayın			%64.86
1	Üniversitemizde araştırma laboratuvar alt yapısını yeterli buluyorum.	151	%64.11
2	Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum.	151	%54.70
3	Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.	151	%58.81
4	Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum	151	%59.87
5	Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanını yeterli buluyorum.	151	%76.42
6	Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarına aboneliklerini yeterli buluyorum.	151	%73.64
7	Üniversitemiz TTO ofisinin hizmetleri yeterli düzeydedir.	151	%66.49
Destek Hizmetleri			%66.37
1	Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	151	%46.23
2	Üniversitenin Basın, tanıtım ve Halkla İlişkiler biriminin sunduğu hizmetten memnunum	151	%69.02
3	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	151	%74.57
4	Üniversitenin ek-ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum	151	%55.75
5	Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum.	151	%57.22
6	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum	151	%78.14
7	Üniversitenin öğrenci işleri hizmetlerinden memnunum.	151	%72.45

8	Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum	151	%64.51
9	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	151	%79.08
10	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	151	%62.92
11	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum	151	%61.86
12	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum	151	%63.30
13	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	151	%77.75
Eğitim-Öğretim			%65.4
1	Birimimdeki ders yükü dengesinin adilliğinden memnunum	151	%70.73
2	Birimimdeki öğrenci niteliğinden memnunum.	151	%61.33
3	Dersleri yürüttüğüm sınıf, laboratuvar vs. kapasite olarak yeterli düzeydedir.	151	%65.30
4	Eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli alt yapı, donanım, araç ve gereçler yeterli düzeydedir.	151	%64.24
Kurumsal Aidiyet			%71.19
1	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	151	%81.32
2	İşimi kaybetme endişem yok.	151	%69.41
3	İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum	151	%61.85
4	İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.	151	%68.73
5	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	151	%68.21
6	Üniversitemin bir çalışanı olmaktan mutluyum.	151	%77.61
Yönetişim Hizmetleri			%67.64
1	Akademik personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.	151	%60.27
2	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	151	%78.41
3	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	151	%65.83
4	Üniversitemizde geribildirim süreçleri memnun edici düzeyde yeterlidir.	151	%62.79
5	Üniversitemizde idari görevlere atamada liyakata önem verilmektedir.	151	%70.87
6	Üniversite Senatosu, Üniversite Yönetim Kurulu ve diğer kurul kararlarının şeffaf ve hesap verilebilir olmasından memnunum.	151	%68.61
7	Üniversite web sayfasında yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmaktadır.	151	%67.42
8	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı yaklaşmasından memnunum.	151	%70.72
9	Yönetimsel kararlara akademisyen katılımının sağlanmasından memnunum.	151	%63.84

Ankete katılımcı sayısı analiz edildiğinde katılımcı sayısının da 2022 yılına göre 4,35 kat artmış olduğu görülmüştür (Tablo 1.2.6, Şekil 1.2.2).

Tablo 1.2.6. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi Katılımcı Sayısı

	2022	2023	2024
Katılımcı Sayısı	151	175	366



Şekil 1.2.2. Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi katılımcı sayısı yıllara göre değişimi grafiği.

2. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi

2.1.Güvenilirlik Analizi

İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi-2024 isimli anket sonuçları güvenilirlik açısından değerlendirilmiştir. Anket sorularında Destek Hizmetleri, Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İç İlişkiler, Yönetişim Hizmetleri olmak üzere toplamda 3 kategori yer almaktadır. Kategoriler ayrı ayrı ve genel olarak değerlendirilmiştir.

1. Destek Hizmetleri

İlk olarak Destek Hizmetleri ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi (KMO) sonucunda her bir faktör için gerekli olan %70'lik oran sağlanmıştır (%88,4). Bu orana göre örneklem yeterliliğinin tam olarak sağlandığı görülmektedir. Ayrıca Bartlett testi yapılmış ve yine aynı sonuca ulaşılmıştır. Hesaplanan p değeri $0,000 < 0,05$ olduğundan %95 güven düzeyinde örneklemin yeterli olduğu ve anakütleyi temsil ettiği görülmektedir. Tablo 1'de değerler yer almaktadır.

Tablo 1. Destek Hizmetleri İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,884
Bartlett's Küresellik Testi	df	45
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 2'de görülmektedir. %70'in üzerinde olduğundan ifadelerin analiz için güvenilir ve uygun olduğu ortaya konmuştur.

Tablo 2. Destek Hizmetleri İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,896
İtem	10

2. Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler

Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi sonucunda %70'lik oran sağlanmıştır (%91,7).

Tablo 3. Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,917
Bartlett's Küresellik Testi	df	66
	p değeri	0,000

Ardından güvenilirlik analizi uygulanmış ve sonuçları Tablo 4'te görülmektedir. %70'in üzerinde olduğundan ifadeler analiz için güvenilir ve uygundur.

Tablo 4. Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,928
Item	12

3. Yönetişim Hizmetleri

Yönetişim Hizmetleri ifadeleri için yapılan örneklem büyüklüğü uygunluğu testi sonucunda %70'lik oran sağlanmıştır (%89,4). Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Yönetişim Hizmetleri İfadelerinin KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi	Katsayı	0,894
Bartlett's Küresellik Testi	df	55
	p değeri	0,000

Tablo 6. Yönetişim Hizmetleri İfadelerinin Cronbach's Alpha Sonucu

Alpha Katsayısı	0,890
Item	11

Genel Değerlendirme

Sonuç olarak anketin değerlendirmesinde güvenilirliğin sağlandığı, örneklemin temsil gücünün yüksek olduğu söylenebilmektedir. Genel alpha değeri %96,9 ile yüksektir. Toplam 179 idari personel ile örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu görülmektedir.

2.2.İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi Sonuçlarının Analizi ve Yıllara göre karşılaştırması

2024 yılında uygulanan İdari Personel Genel Memnuniyet Anketinde ortalama %71,08 memnuniyet gözlenmiştir (Tablo 2.2.1).

Tablo 2.2.1. 2024 yılı idari personel genel memnuniyet anketi sonucu

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ-2024			
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Destek Hizmetleri			%69.44
1	Üniversite kantinlerinde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	171	%54.38
2	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	171	%79.55
3	Üniversitenin İnsan Kaynakları hizmetlerinden memnunum.	171	%69.89
4	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	171	%74.28
5	Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	171	%70.12
6	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	171	%77.07
7	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	171	%68.20
8	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.	171	%60.79
9	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	171	%64.38
10	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	171	%75.73
Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler			171
1	Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.	171	%76.86
2	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	171	%80.56
3	Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.	171	%79.56
4	Birimimdeki iş birliğinden memnunum.	171	%80.22
5	Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.	171	%79.66
6	İşimi kaybetme endişem yok.	171	%71.58
7	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	171	%74.27
8	Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.	171	%75.28
9	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.	171	%72.93
10	Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum.	171	%72.13
11	Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.	171	%70.56
12	Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.	171	%63.82
Yönetişim Hizmetleri			%69

1	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.	171	%54.15
2	Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	171	%74.83
3	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	171	%78.65
4	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.	171	%62.69
5	İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.	171	%63.04
6	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	171	%70.11
7	Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.	171	%75.17
8	Üniveristemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.	171	%67.31
9	Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.	171	%68.54
10	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	171	%73.48
11	Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.	171	%71.01

171 kişinin katıldığı ankette “Destek Hizmetleri” ve “Yönetişim Hizmetleri” kategorisinde memnuniyet ortalamasının altında kalmıştır (Tablo 2.2.2). Destek Hizmetleri kategorisinde “Üniversite kantinlerinde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” Ve “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.” Sorularında memnuniyet ortalamasının altında kalmıştır. “Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.”, “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.”, “Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.” Sorularında ortalamasının üzerinde en yüksek memnuniyetin görüldüğü ilk üç soru olmuştur (Tablo 2.2.2).

Yönetişim Hizmetleri kategorisinde “Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.” Sorusunda ortalamasının altında en düşük memnuniyet belirtilmiştir. “Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.”, “Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.” Ve “Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.” Soruları ortalamasının üzerinde en yüksek memnuniyetin görüldüğü ilk üç sorudur (Tablo 2.2.2).

Tablo 2.2.2.İdari personel Destek Hizmetleri ve Yönetişim Hizmetleri Memnuniyet Tablosu

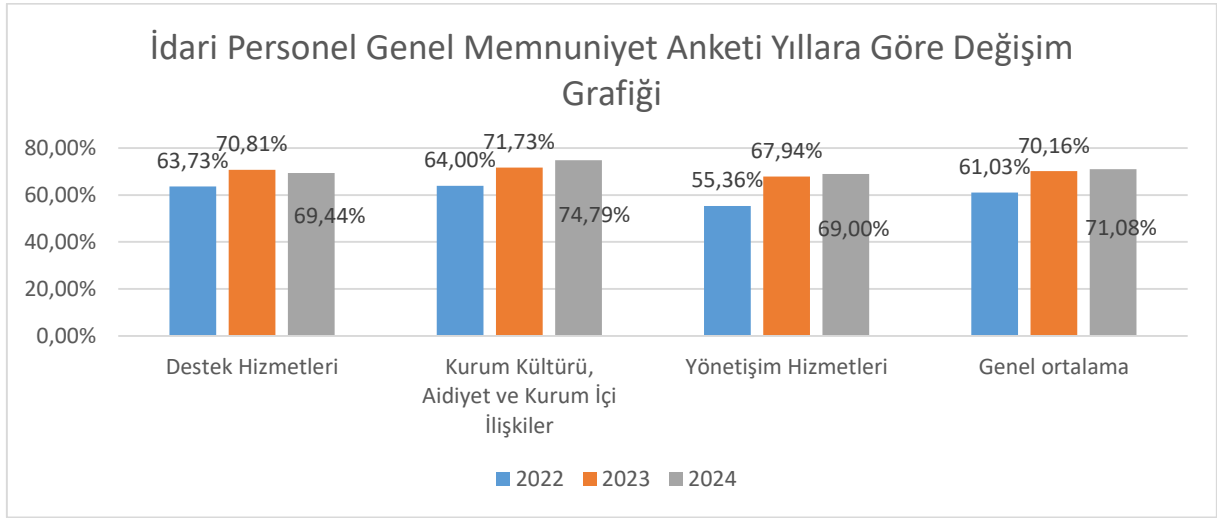
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Destek Hizmetleri			%69.44
1	Üniversite kantinlerinde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	171	%54.38
2	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	171	%79.55

3	Üniversitenin İnsan Kaynakları hizmetlerinden memnunum.	171	%69.89
4	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	171	%74.28
5	Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	171	%70.12
6	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	171	%77.07
7	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	171	%68.20
8	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.	171	%60.79
9	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	171	%64.38
10	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	171	%75.73
Yönetişim Hizmetleri			%69
1	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.	171	%54.15
2	Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	171	%74.83
3	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	171	%78.65
4	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.	171	%62.69
5	İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adillikinden memnunum.	171	%63.04
6	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	171	%70.11
7	Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.	171	%75.17
8	Üniveristemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.	171	%67.31
9	Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.	171	%68.54
10	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	171	%73.48
11	Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.	171	%71.01

Son 3 yılda (2023:Tablo 2.2.4, 2022:Tablo 2.2.5) uygulanan idari personel genel memnuniyet anketi sonuçları karşılaştırıldığında ortalama memnuniyetin 2022 yılına göre 10,05 puan artmış olduğu görülmüştür (Tablo 2.2.3). Kategori bazında yapılan karşılaştırmada da memnuniyetin tüm kategorilerde 2022 yılına göre artmış olduğu değerlendirilmiştir (Şekil 2.2.1).

Tablo 2.2.3. İdari personel genel memnuniyet oranının yıllara göre karşılaştırılması

Kategori	2022	2023	2024
Destek Hizmetleri	63,73%	70,81%	69,44%
Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler	64,00%	71,73%	74,79%
Yönetişim Hizmetleri	55,36%	67,94%	69,00%
Genel ortalama	61,03%	70,16%	71,08%



Şekil 2.2.1. İdari personel genel memnuniyet anketi memnuniyet oranlarının yıllara göre değişimi grafiği

Tablo 2.2.4. 2023 yılı İdari personel genel memnuniyet anketi sonuçları

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ-2023			
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Destek Hizmetleri			%70.81
1	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	109	%80.55
2	Üniversitenin İnsan Kaynakları hizmetlerinden memnunum.	109	%71.19
3	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	109	%79.63
4	Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	109	%65.32
5	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	109	%78.17

6	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	109	%68.63
7	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.	109	%62.02
8	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	109	%69.54
9	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	109	%77.07
10	Üniversite satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	109	%55.96
Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler			%71.73
1	Arel Üniversitesi çalışmanı olmaktan mutluyum.	109	%77.25
2	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	109	%84.22
3	Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.	109	%83.12
4	Birimimdeki iş birliğinden memnunum.	109	%81.46
5	Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.	109	%78.16
6	İşimi kaybetme endişem yok.	109	%70.83
7	İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.	109	%44.76
8	İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.	109	%64.22
9	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	109	%69.73
10	Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.	109	%74.86
11	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.	109	%75.23
12	Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum.	109	%71.19
13	Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.	109	%68.25
14	Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.	109	%60.92
Yönetişim Hizmetleri			%67.94
1	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.	109	%56.52
2	Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	109	%71.38
3	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	109	%81.84
4	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.	109	%59.82
5	İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.	109	%59.81
6	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	109	%69.72
7	Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.	109	%77.80
8	Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.	109	%64.77
9	Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.	109	%65.50
10	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	109/270	%73.21

11	Yönetmelik kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.	109/270	%66.98
----	--	---------	--------

Tablo 2.2.5. 2022 yılı İdari personel genel memnuniyet anketi sonuçları

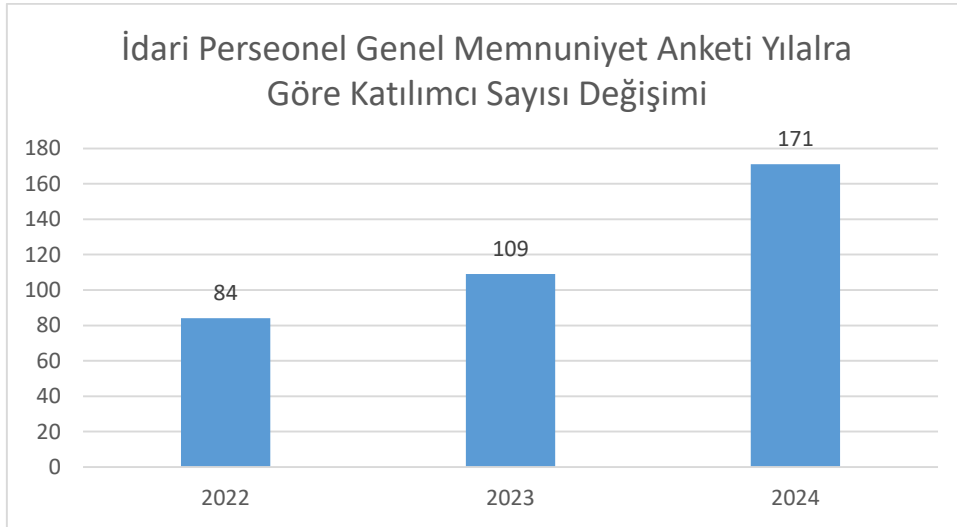
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ-2022			
Soru No	Sorular	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet
Destek Hizmetleri			%63.73
1	Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	84	%44.94
2	Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum.	84	%78.76
3	Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum.	84	%73.58
4	Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	84	%63.95
5	Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum.	84	%51.11
6	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	84	%77.78
7	Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.	84	%61.49
8	Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.	84	%56.30
9	Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	84	%59.01
10	Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	84	%70.37
Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler			%64
1	Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.	84	%72.35
2	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	84	%79.75
3	Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.	84	%78.77
4	Birimimdeki iş birliğinden memnunum.	84	%78.27
5	Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir.	84	%72.84
6	İşimi kaybetme endişem yok.	84	%61.97
7	İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum.	84	%34.56
8	İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum.	84	%57.29
9	Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.	84	%63.95
10	Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.	84	%63.21
11	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.	84	%71.11
12	Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum.	84	%60.25
13	Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum.	84	%55.56
14	Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.	84	%46.17

Yönetişim Hizmetleri			%55.36
1	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.	84	%45.67
2	Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	84	%63.21
3	Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	84	%73.82
4	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.	84	%43.21
5	İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.	84	%46.17
6	Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	84	%52.59
7	Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum.	84	%62.47
8	Üniverstemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.	84	%46.91
9	Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	84	%61.98
10	Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.	84	%57.52

Ankete katılımcı sayısı analiz edildiğinde katılımcı sayısının da 2022 yılına göre 2,03 kat artmış olduğu görülmüştür (Tablo 2.2.6, Şekil 2.2.2).

Tablo 1.2.6. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi Katılımcı Sayısı

	2022	2023	2024
Katılımcı Sayısı	84	109	171



Şekil 2.2.2. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi katılımcı sayısı yıllara göre değişimi grafiği.

III. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu raporda üniversitemizde sistematik olarak her yıl uygulanan genel memnuniyet anketlerinin yıllara göre değişimi analiz edilmiştir.

Yapılan değerlendirmede Akademik ve İdari personel genel memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçların güvenilir ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu görülmüştür.

Personel genel memnuniyet anketi sonuçlarının son 3 yıla kıyaslamasında hem katılımcı sayısında hem genel memnuniyet oranının yıllarla artmış olduğu görülmüştür.

2024 yılı anket sonuçları değerlendirildiğinde;

Akademik personel genel memnuniyet anketinde katılımcıların ortalamanın altında memnuniyet gösterdikleri “Araştırma-Yayın” kategorisinde ortalamanın altında memnuniyet gösterilen

- “Üniversitemizde araştırma yapmak için yeterli zaman ayırabiliyorum.”
- “Üniversitemizde bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek yeterli düzeydedir.”
- ve “Üniversitemizin bilimsel yayınlar için verdiği teşvikten memnunum.” sorularında araştırmacılar ile odak grup görüşmelerinin yapılarak iyileştirme stratejilerinin belirlenmesi gerektiği değerlendirilmiştir.

Akademik personel genel memnuniyet anketinde katılımcıların ortalamanın altında memnuniyet gösterdikleri “Destek Hizmetleri” kategorisinde ortalamanın altında memnuniyet gösterilen

- “Öğrenci İşleri Ofisinin hizmetlerinden memnunum.” Sorusu ile ilgili iyileştirme için öğrenci işleri ofisinin aksiyon planının hazırlanması
- “Üniversitenin fiziksel mekanlarının yeterlilik düzeyinden memnunum.” Sorusunda gösterilen düşük memnuniyetin Sefaköy yerleşkesinin yıkımından kaynaklandığı değerlendirilmiştir.
- “Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.” Sorusu ile ilgili olarak yalnızca servis kullanan personele yönelik uygulanan Servis Memnuniyet Anketine katılan 113 personel ortalama %81,59 memnuniyet göstermiştir (Tablo 3.1).

Tablo 3.1. Personel servis memnuniyet anketi

Soru No	Sorular	Genel Cevap/Katılımcı	Genel Memnuniyet Oranı
Genel			%81.59
1	Servislerin genel temizliğinden memnunum.	113/216	%80.35
2	Servislerin ısıtma/soğutma sistemlerinden memnunum.	113/216	%77.87
3	Servisler zamanında gelir.	113/216	%86.20
4	Servis şoförünün yolculara olan tutumundan memnunum.	113/216	%83.35
5	Servis şoförü trafik kurallarına uyararak servisi kullanır.	113/216	%81.59
6	Ulaşım Hizmetleri birimi tarafından soru ve taleplerim zamanında cevaplanır.	113/216	%80.17

- “Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.” Sorusu ile ilgili olarak Yemek Hizmetlerinin iyileştirme için aksiyon planı hazırlaması gerektiği değerlendirilmiştir.
- “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.” Sorusu ile ilgili olarak satınalma yapan kişilerden anlık memnuniyet izlemesinin yapılması için gerekli alt yapı çalışmalarının yapılması gerektiği değerlendirilmiştir.
- “Yerleşkede bulunan kafelerde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” Sorusu ile ilgili Yemek Hizmetlerinin çeşit artırıcı önlem alması gerektiği değerlendirilmiştir.

İdari personel genel memnuniyet anketinde katılımcıların ortalamanın altında memnuniyet gösterdikleri “Destek Hizmetleri” kategorisinde ortalamanın altında memnuniyet gösterilen

- “Üniversite kantinlerinde satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.” Sorusu ile ilgili olarak yemek hizmetleri biriminin iyileştirme için aksiyon planı hazırlaması gerektiği değerlendirilmiştir.
- “Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.” ilgili olarak yukarıda açıklandığı gibi yalnızca servis kullanan personele yönelik uygulanan Servis Memnuniyet Anketine katılan 113 personel ortalama %81,59 memnuniyet göstermiştir (Tablo 3.1).
- “Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.” Sorusu ile ilgili olarak satınalma yapan kişilerden anlık memnuniyet izlemesinin yapılması için gerekli alt yapı çalışmalarının yapılması gerektiği değerlendirilmiştir.