



**T. C.**

**İSTANBUL 29 MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

**AKADEMİK VE İDARİ PERSONEL**

**GENEL MEMNUNİYET ANKETİ**

**SONUÇ RAPORU**

**AĞUSTOS**

**2021**

## **BÖLÜM I**

### **GİRİŞ**

Üniversiteler farklı etkinlik alanlarında, bilimsel bilgi üretimi ve yaygınlaştırılması hususunda insanlığa fayda sağlamayı amaç edinmiş kurumsal yapılardır. Bu hususta üniversitelerin etkinlik alanları; eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal hizmet, uluslararasılaşma ve yönetim olarak sıralanabilir. Farklı değer ve bakış açıları temelinde bu etkinlik alanları çeşitlenebilse de en temelde bu 5 alanın bir üniversitenin etkinliklerini çerçevelediği söylenebilir.

Burada ilgili etkinlik alanlarının çeşitliliği beraberinde farklı uzmanlıklara sahip bireylerin bir arada çalışması gerekliliğini doğurmaktadır. Bu durum yönetim mekanizmaları açısından zorlayıcı nitelikte olabilir. Nitekim farklı işler farklı gereklilikleri beraberinde getirmektedir.

Bu bağlamda bir üniversitedeki işleyişin farklı alanlardaki personeller tarafından nasıl yorumlandığı ve taleplerin neler olduğunu anlamak, yöneticiler açısından gerçekleştirilen iş ve işlemlerin sürdürülebilir olmasını sağlamak açısından oldukça önemlidir. Bu öneme dayanarak Üniversitemizde akademik ve idari personel memnuniyet anketi düzenlenmiştir. Bu anket çalışmasına, 80 akademik personel ve 29 idari personel olmak üzere toplamda 109 personel katılım göstermiştir. İlgili çalışma Üniversitemiz personellerinin, kurum ile ilgili genel görüşlerini öğrenmek ve taleplerini alarak hayata geçirme yoluyla kurumsal aidiyeti arttırmak açısından önemli kabul edilmektedir.

## BÖLÜM II

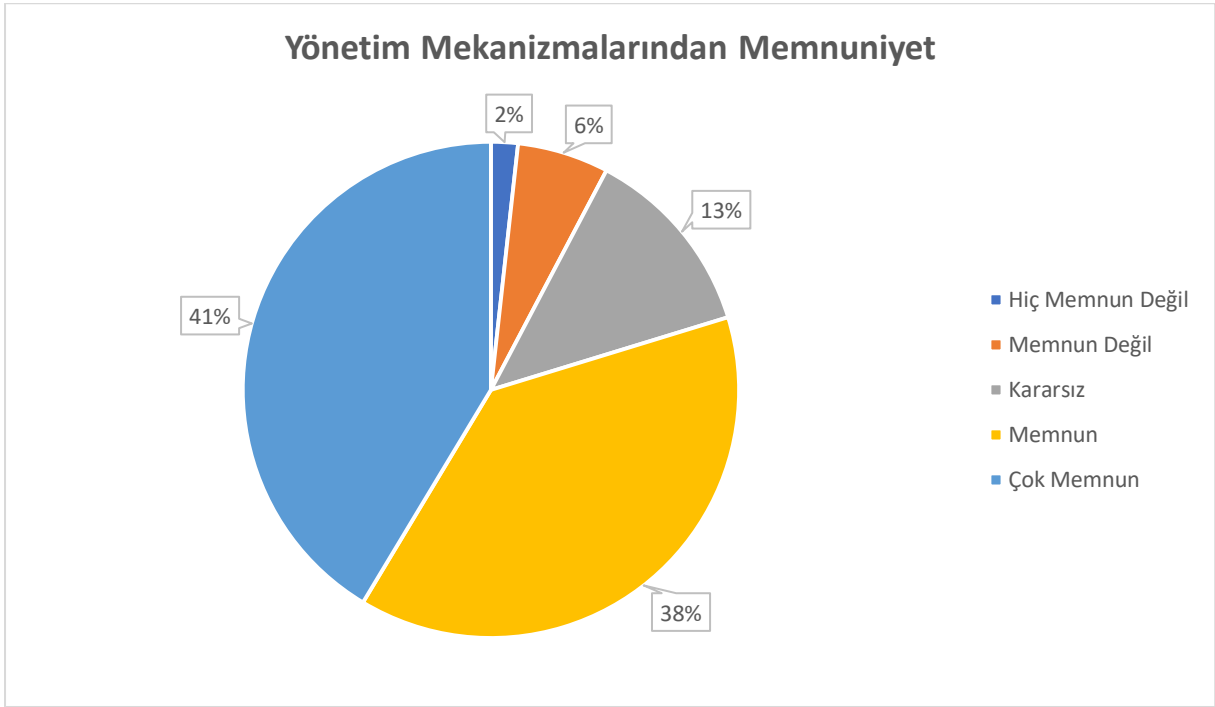
### ANALİZ

Gerçekleştirilen anket çalışması akademik ve idari personele ayrı ayrı uygulanmıştır. Bu bölümde ilk olarak akademik personel ve devamında idari personel anketlerinin sonuçları analiz edilecektir.

#### II.1.Akademik Personel Anketi Sonuçları

Akademik personel memnuniyeti ile ilgili katılımcılara ilk olarak yönetim mekanizmalarından memnuniyet hususuna yönelik sorular yöneltilmiştir. Yönetişim mekanizmalarına yönelik genel memnuniyet dağılımı Şekil 1'deki gibidir.

**Şekil 1.: Yönetişim Mekanizmalarından Memnuniyet (Akademik Personel)**

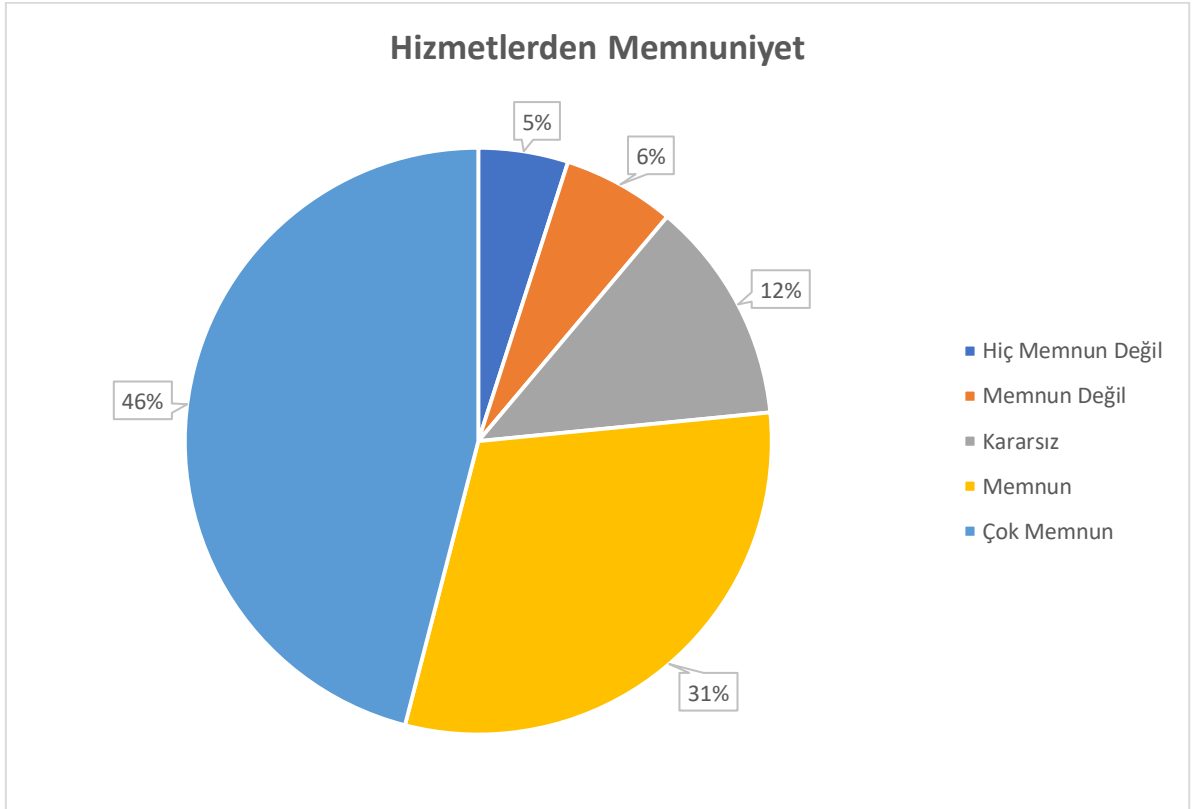


Şekilden anlaşılacağı üzere akademik personelin yönetim mekanizmalarından memnuniyeti sırasıyla; %41 çok memnun, %38 memnun, %13 kararsız, %6 memnun değil ve %2 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde akademik personelin; yöneticilere ulaşabilme hususunda %97, birim yöneticilerinin kendilerini desteklemesi hususunda %90, yeni fikirlerin desteklenmesi hususunda %87, performans değerlendirme

ilkeleri hususunda %69, Üniversitenin mesleki gelişimi desteklemesi hususunda %54, farklı birimler arası iletişim hususunda %58, kurum içi iletişim hususunda %73 ve web sayfasının yeterliliği hususunda ise %82 oranında memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Akademik personelin Üniversitedeki hizmetlerden memnuniyetine ilişkin dağılım Şekil 2'deki gibidir.

**Şekil 2.: Hizmetlerden Memnuniyet (Akademik Personel)**

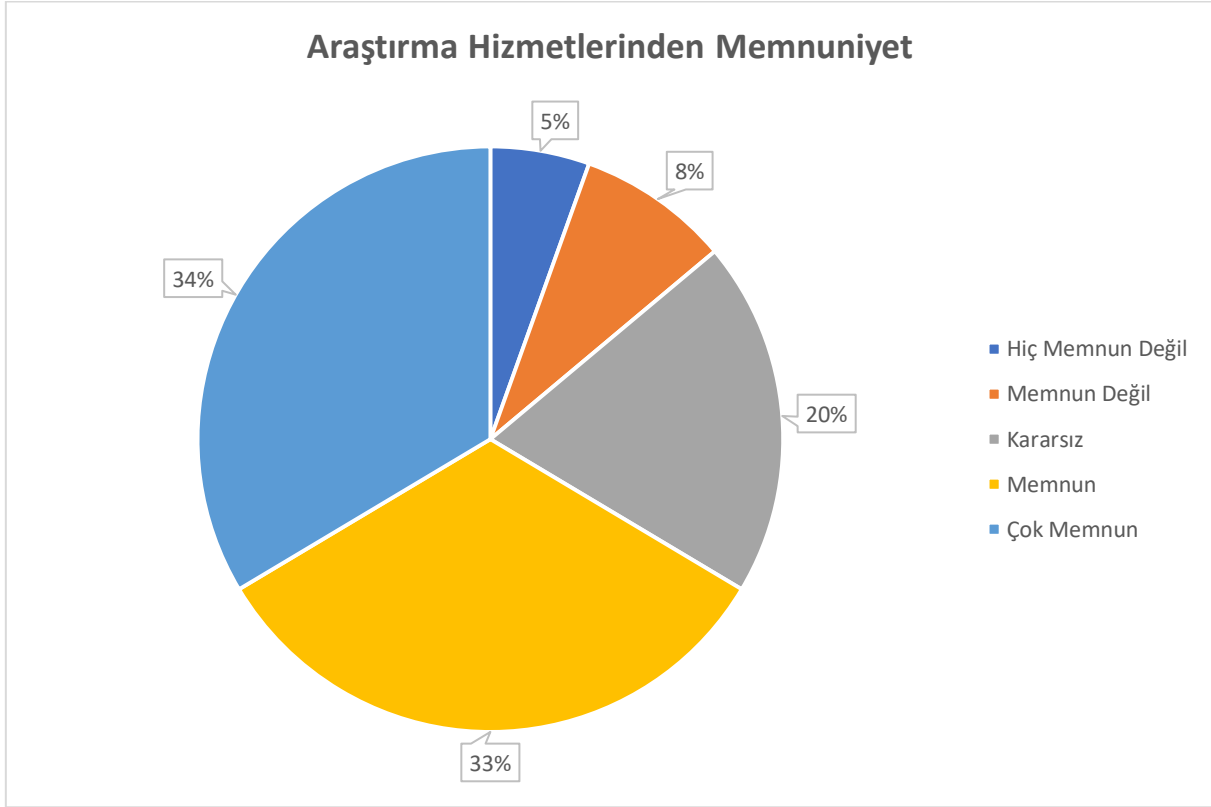


Şekilden anlaşılacağı üzere akademik personelin hizmetlerden memnuniyeti sırasıyla; %46 çok memnun, %31 memnun, %12 kararsız, %6 memnun değil ve %5 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde akademik personelin; fiziksel mekan hususunda %82, temizlik hizmetleri hususunda %90, yemekhane hizmetleri hususunda %61, çay-kahve ve ikram ikram hizmetleri hususunda %58, özel gereksinimli durumlarda dayanışma hususunda %86, güvenlik hizmetleri hususunda %95, servis ve ulaşım hizmetleri hususunda %27, otopark hizmetleri hususunda %91, teknik destek hizmetleri hususunda %79, EBYS sistemi hususunda

%64, bilişim hizmetleri hususunda %72 ve tanıtım faaliyetleri hususunda %70 oranında memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Şekil 3 akademik personelin araştırma hizmetlerinden memnuniyetini yansıtmaktadır.

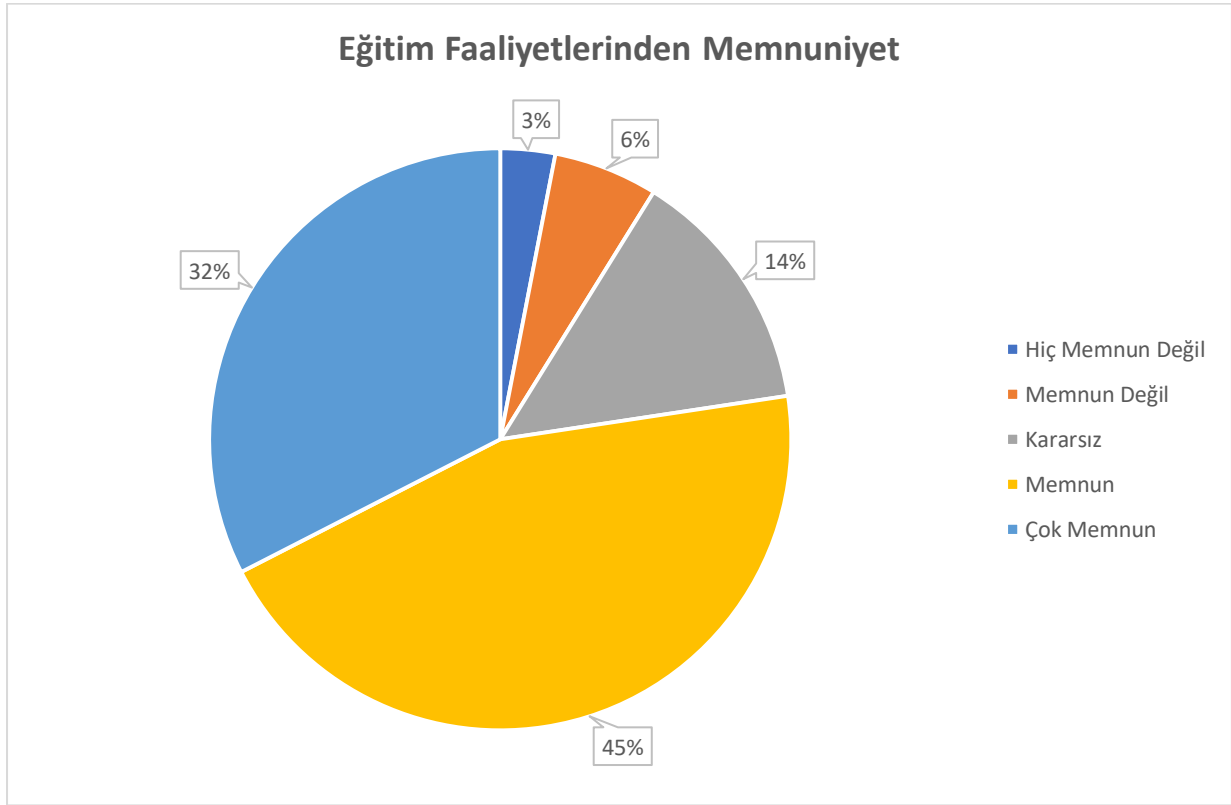
**Şekil 3.: Araştırma Hizmetlerinden Memnuniyet (Akademik Personel)**



Şekilden anlaşılacağı üzere akademik personelin araştırma hizmetlerinden memnuniyeti sırasıyla; %34 çok memnun, %33 memnun, %20 kararsız, %8 memnun değil ve %5 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde akademik personelin; bilimsel çalışmalara katılımı ile ilgili verilen finansal destek hususunda %46, araştırma yapmak için yeterli zaman tanınması hususunda %57, araştırma faaliyetleri için sağlanan fiziksel imkanlar hususunda %70, kütüphane taleplerinin karşılanması hususunda %82, süreli yayınların yeterliliği hususunda %73 ve veritabanı üyelikleri hususunda %75 oranında memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Şekil 4 akademik personelin eğitim faaliyetlerinden memnuniyetine ilişkin oransal dağılımı göstermektedir.

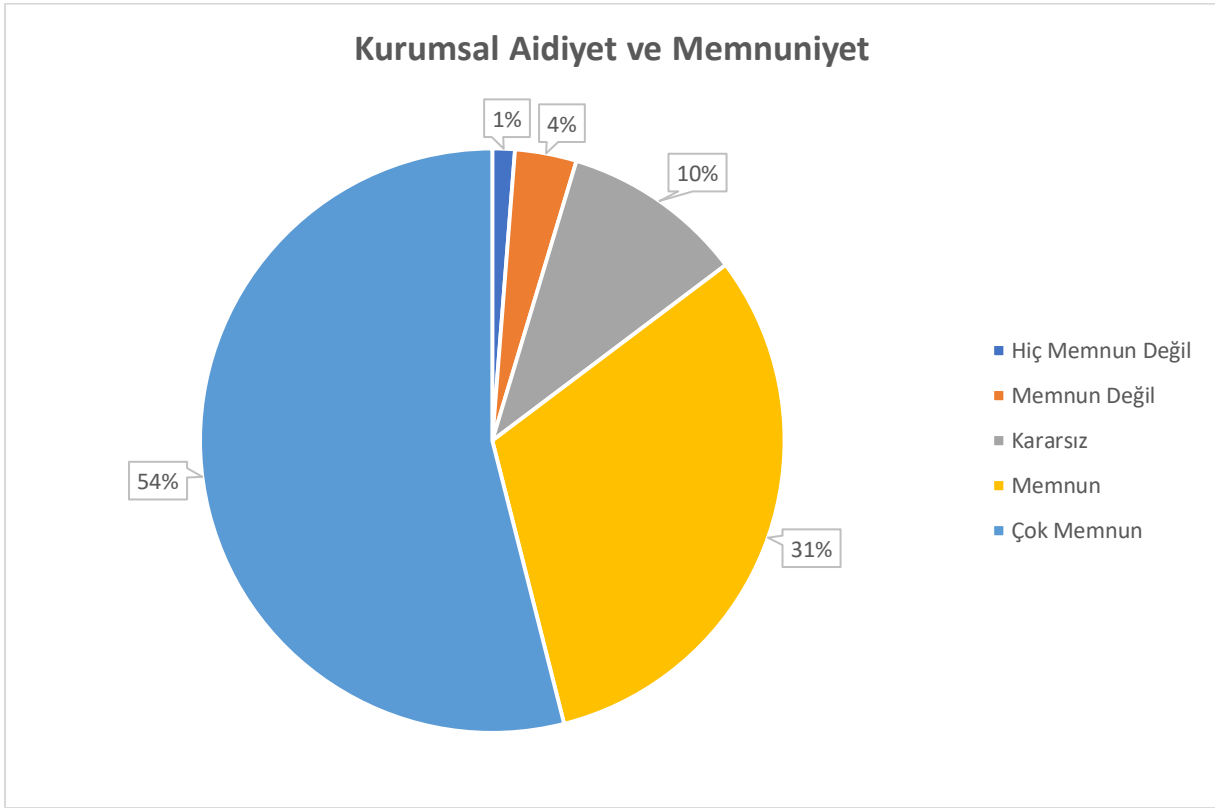
**Şekil 4.: Eğitim Faaliyetlerinden Memnuniyet (Akademik Personel)**



Şekilden anlaşılacağı üzere akademik personelin eğitim faaliyetlerinden memnuniyeti sırasıyla; %32 çok memnun, %45 memnun, %14 kararsız, %6 memnun değil ve %3 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde akademik personelin; eğitici eğitimleri hususunda %61, disiplinlerarası çalışmalar hususunda %89, program kontenjanları hususunda %84, ders saatleri dışında öğrencilere vakit ayırabilme hususunda %88, eğitim öğretim faaliyetleri için sağlanan mekanlar hususunda %83, kültür ve spor faaliyetleri hususunda %29, Uluslararası Ofis hizmetleri hususunda %50, SÜREM faaliyetleri hususunda %71 ve İngilizce hazırlık programı hususunda %84 oranında memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

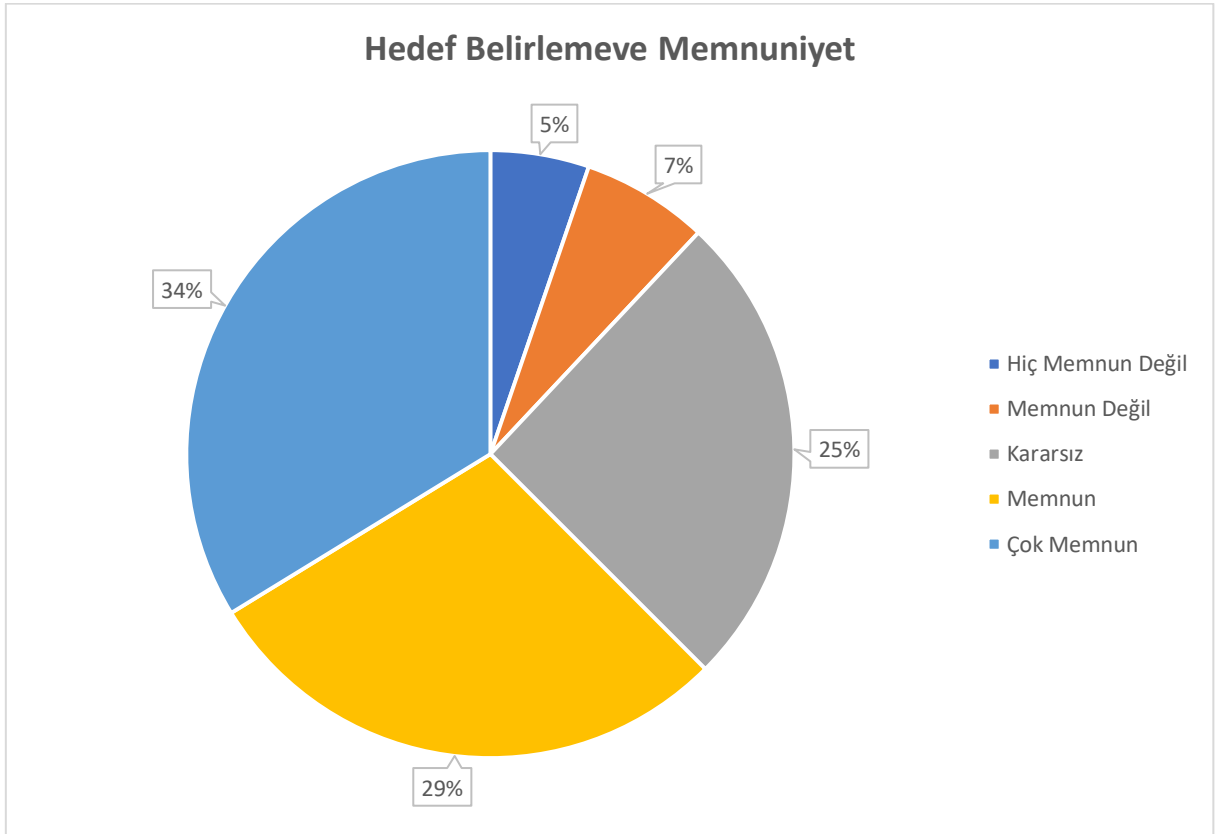
Şekil 5 akademik personelin kurumsal aidiyet ve memnuniyeti ile ilgili dağılımı sunmaktadır.

**Şekil 5.: Kurumsal Aidiyet ve Memnuniyet (Akademik Personel)**



Şekilden anlaşılacağı üzere akademik personelin kurumsal aidiyet ve memnuniyeti sırasıyla; %54 çok memnun, %31 memnun, %10 kararsız, %4 memnun değil ve %1 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde akademik personelin; işini kaybetme endişesi duymama hususunda %85, performanslarının yöneticileri tarafından takdir edilmesi hususunda %77, çevrenin korunmasına özen gösterilmesi hususunda %79, ülke kalkınmasına katkı hususunda %87 ve toplumsal değerlere bağlılık hususunda %90 oranında memnuniyet duymakta olduğu saptanmıştır. Ayrıca akademik personelin Üniversitenin çalışanı olmaktan %91 oranında memnuniyet duyduğu belirlenmiştir.

**Şekil 6.: Hedef Belirleme ve Memnuniyet (Akademik Personel)**



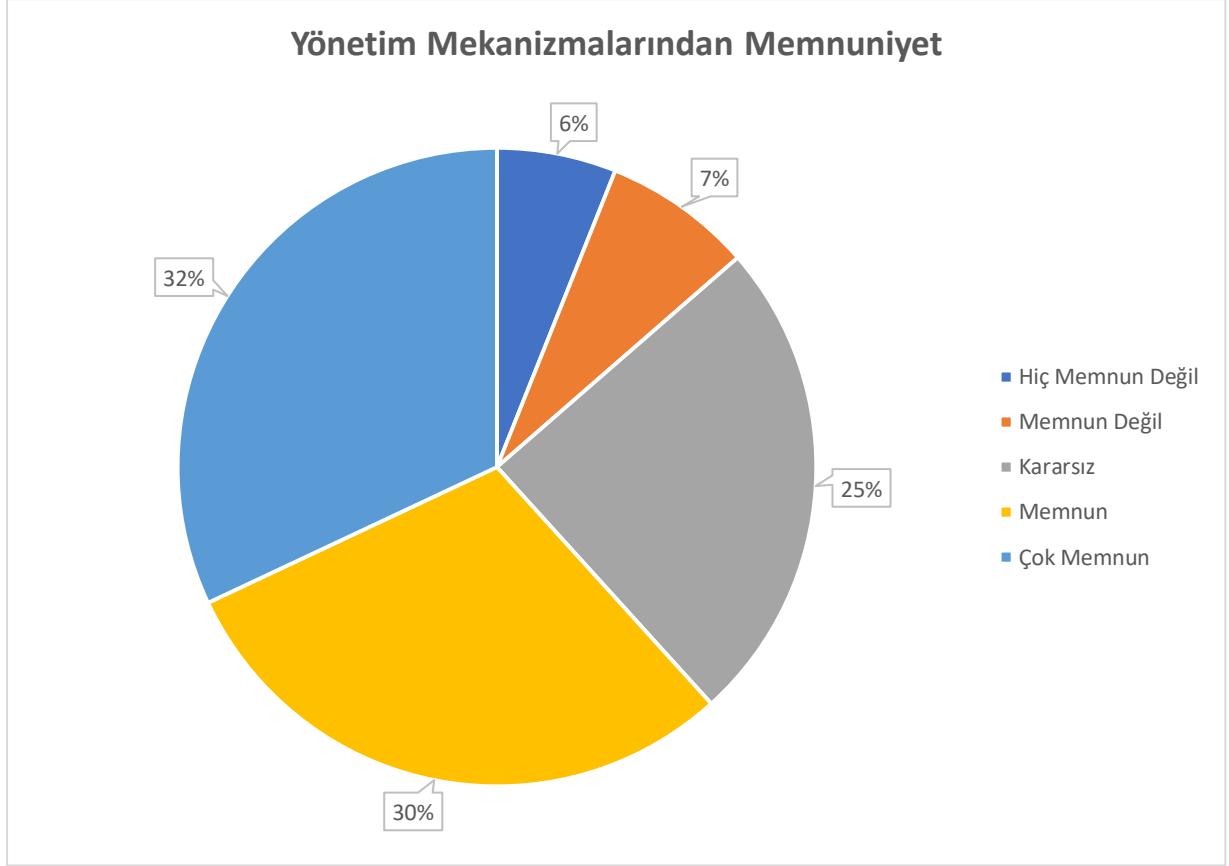
Şekilden anlaşılacağı üzere akademik personelin hedef belirleme ve memnuniyeti sırasıyla; %39 çok memnun, %29 memnun, %25 kararsız, %7 memnun değil ve %5 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde akademik personelin; diğer üniversitelerle olan ilişkiler hususunda %61, uluslararasılaşma stratejisi ve uygulamaları hususunda %53 dış paydaşlarla ilişkiler hususunda %57, yeni açılacak programların belirlenmesinde alandaki ihtiyacın göz önünde bulunduruluyor olması hususunda %66 ve toplumsal katkı hususunda %71 oranında memnuniyet duyulduğu saptanmıştır.



## II.2. İdari Personel Anketi Sonuçları

İdari personel memnuniyeti ile ilgili katılımcılara ilk olarak yönetim mekanizmalarından memnuniyet hususuna yönelik sorular yöneltilmiştir. Yönetişim mekanizmalarına yönelik genel memnuniyet dağılımı Şekil 7'deki gibidir.

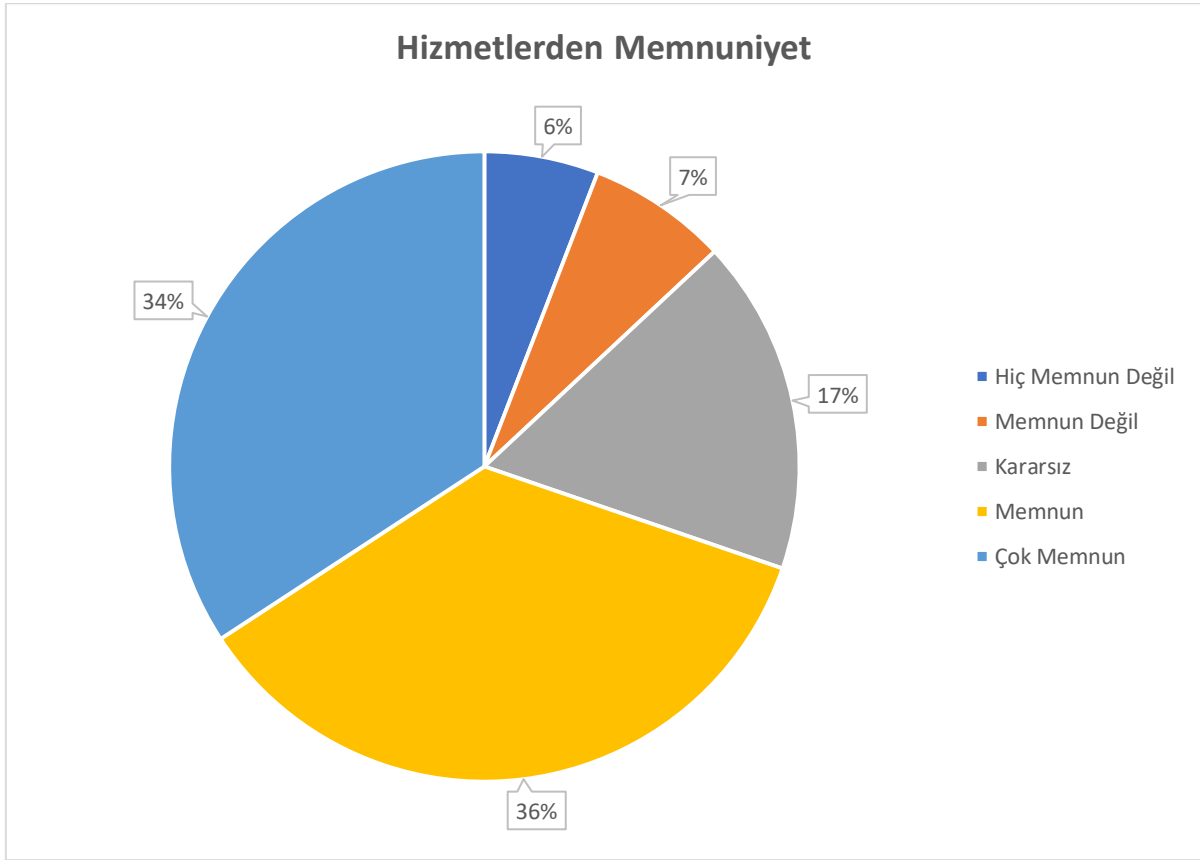
Şekil 7.: Yönetişim Mekanizmalarından Memnuniyet (İdari Personel)



Şekilden anlaşılacağı üzere idari personelin yönetim mekanizmalarından memnuniyeti sırasıyla; %32 çok memnun, %30 memnun, %25 kararsız, %7 memnun değil ve %6 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde idari personelin; yöneticilere ulaşabilme hususunda %92, birim yöneticilerinin kendilerini desteklemesi hususunda %84, yeni fikirlerin desteklenmesi hususunda %70, performans değerlendirme ilkeleri hususunda %35, farklı birimler arası sorunların etkin bir şekilde çözüme kavuşturulması hususunda %41, Üniversitenin mesleki gelişimi desteklemesi hususunda %56, kurum içi iletişim hususunda %60 ve web sayfasının yeterliliği hususunda ise %70 oranında memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Şekil 8 idari personelin hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin dağılımı göstermektedir.

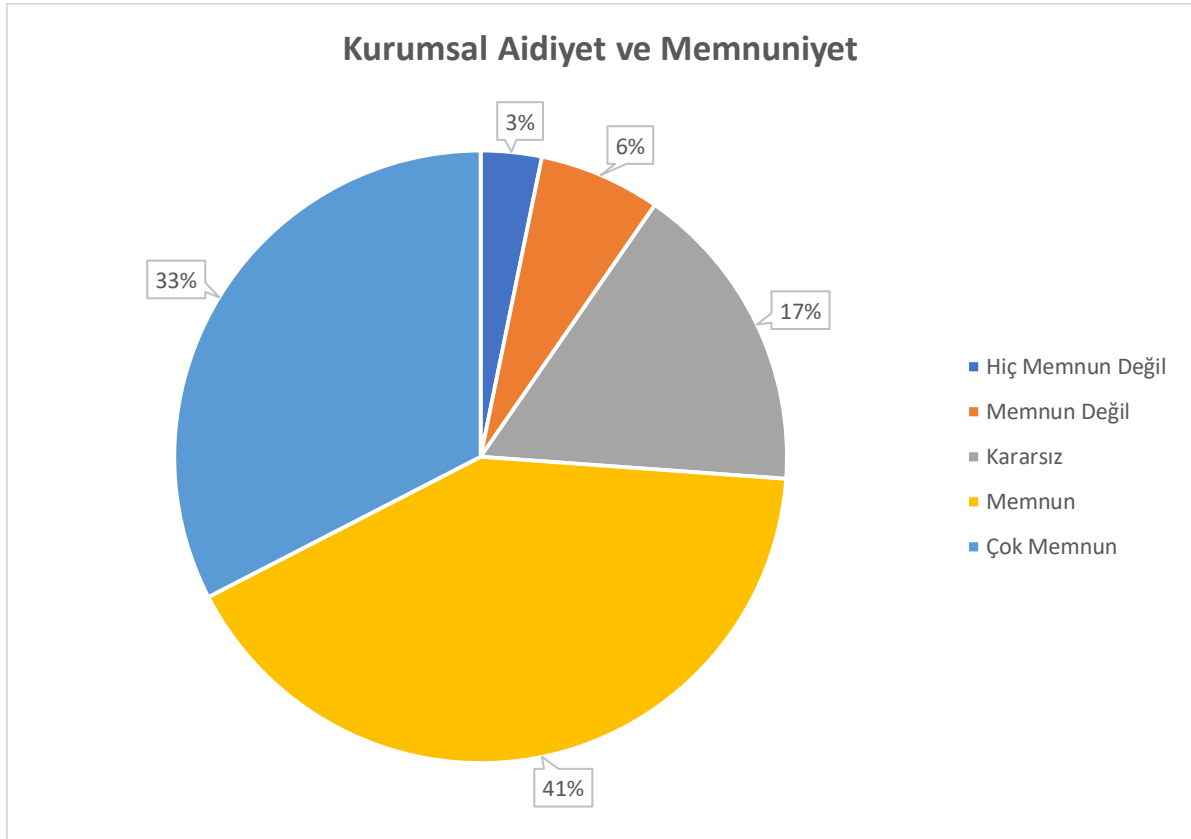
**Şekil 8.: Hizmetlerden Memnuniyet (İdari Personel)**



Şekilden anlaşılacağı üzere idari personelin hizmetlerden memnuniyeti sırasıyla; %34 çok memnun, %36 memnun, %17 kararsız, %7 memnun değil ve %6 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde idari personelin; fiziksel mekan hususunda %78, temizlik hizmetleri hususunda %70, yemekhane hizmetleri hususunda %37, çay-kahve ve ikram ikram hizmetleri hususunda %57, özel gereksinimli durumlarda dayanışma hususunda %64, güvenlik hizmetleri hususunda %74, servis ve ulaşım hizmetleri hususunda %14, otopark hizmetleri hususunda %90, teknik destek hizmetleri hususunda %83, EBYS sistemi hususunda %88, internete erişim hususunda %83 ve tanıtım faaliyetleri hususunda %60 oranında memnuniyet duyduğu saptanmıştır.

Şekil 9 idari personelin kurumsal aidiyet ve memnuniyetine ilişkin dağılımı göstermektedir.

**Şekil 9.: Kurumsal Aidiyet ve Memnuniyet (İdari Personel)**



Şekilden anlaşılacağı üzere idari personelin kurumsal aidiyet ve memnuniyeti sırasıyla; %33 çok memnun, %41 memnun, %17 kararsız, %6 memnun değil ve %3 hiç memnun değil şeklindedir. İlgili husustaki sorular özelinde idari personelin; işini kaybetme endişesi duymama hususunda %48, performanslarının yöneticileri tarafından takdir edilmesi hususunda %55, çevrenin korunmasına özen gösterilmesi hususunda %88, ülke kalkınmasına katkı hususunda %74 ve toplumsal değerlere bağlılık hususunda %91 oranında memnuniyet duymakta olduğu saptanmıştır. Ayrıca idari personelin Üniversitenin çalışanı olmaktan %86 oranında memnuniyet duyduğu belirlenmiştir.

## BÖLÜM III

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çalışma kapsamında Üniversite akademik ve idari personelinin çeşitli hususlara ilişkin memnuniyetleri ölçülmüştür.

Akademik personelin en düşük memnuniyet duyduğu alanlar; mesleki gelişimi destekleyici hizmetler ve akademik destek mekanizmaları (özellikle bilimsel toplantılara katılım için verilen destekler), Uluslararası Ofis hizmetleri, ders dışı faaliyetler ve dış paydaşlar ile ilişkiler şeklindedir.

Akademik personelin en düşük memnuniyet duyduğu alanlar; performans değerlendirme yönetim yöntemleri, personele sunulan idari destek mekanizmaları, idari göreve seçilme ve atama ölçütleri ve süreci, işi kaybetme endişesi ve performansın yöneticiler tarafından takdir edilmesi şeklindedir.

Tüm personellerin ortak memnuniyetsizlikleri ise; farklı birimler arası sorunların çözümüne ilişkin etkin tartışma mekanizmalarının zayıflığı, servis ve kreş hizmetinin bulunmaması, yemekhane hizmetleri ve özellikle yemek çeşitliliğinin sağlanmaması, çay-kahve gibi hizmetlerin sunulduğu kafeteryaların yeterli olmaması şeklindedir.

Aanket çalışmasında yer alan yorumlar da göz önünde bulundurularak;

#### ***Akademik personelin talepleri;***

- Servis imkanının getirilmesi,
- Araştırma görevlilerinin;
  - Mesai zorunluluğunun kaldırılması,
  - Tanıtım dönemi gibi dönemlerde diğer öğretim üyeleri ile adil bir görev paylaşımı yapılması,
  - Odaların fiziksel koşulları (cam vb.) iyileştirilmesi,
- Kampüsteki eksikliklerin tamamlanması (banklar, spor salonu vb.),
- Yemek çeşitliliğinin artırılması ve seçme imkanı sunulması,
- Kreş ve emzirme odası gibi hizmetlerin verilmesi,

- Fakültelere ait mutfak ve bulaşıkhanelerin açılması,
- Üniversitedeki kafeterya hizmetlerinin iyileştirilmesi ve buna ek olarak çeşitli noktalara çay, kahve, atıştırmalık otomatlarının koyulması,
- Yayın teşvik kurulunun her fakülteden bir temsilci içerecek şekilde belirlenmesi, farklı alan indekslerine göre değerlendirmeler yapılması, bilimsel yayın ve toplantı teşvik miktarlarının artırılıp ödemelerin kısa aralıklarla yapılması,
- Öğretim üyelerinin bilgisayarlarına kamera ve mikrofon takılması,
- Özel sağlık sigortası imkanının sunulması

#### ***İdari personelin talepleri;***

- Birimlere yeteri sayı ve nitelikte personel alınması,
- Öğrenim ücretlerinin kurum yararına yeniden düzenlenmesi,
- İdari personel maaşlarının gözden geçirilmesi,
- Yemek çeşitliliğinin artırılması,
- Servis imkanının sunulması,
- Kreş hizmetinin sunulması,
- Kampüsteki sosyal ve sportif faaliyetlere uygun tesisler geliştirilmesi şeklindedir.

Genel olarak bu şekilde açıklanabilen akademik ve idari personel taleplerinin koşullar dahilinde mümkün olduğunda yerine getirilmesi genel personel memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır. Burada özellikle; servis, kreş hizmetlerinin sunulup kafeterya ve yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi personel memnuniyetini arttıracaktır. Ayrıca özellikle farklı birimler arası iletişimin sağlıklı bir şekilde kurulmasını sağlayacak mekanizmalara duyulan ihtiyaçlar ortadadır.

Tüm bunların toplamında hem akademik (%91) hem de idari personellerin (%86) kurum personeli olmaktan memnuniyet duyduğu yalnızca bazı hususlarda iyileştirme talep ettiği anlaşılmıştır. Bu durum değerlendirmelerde göz önünde bulundurulmalı ve ilgili memnuniyetin, gerçekleştirilen anket çalışmasına ve Üniversite içi etkileşime olan inancın kaybedilmemesi adına, taleplerin karşılanması ile arttırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmelidir.