



# NEVÜ İSTATİSTİK DANIŞMANLIK DESTEK OFİSİ

## 2024 YILI MEMNUNİYET RAPORU

### HAZIRLAYANLAR

Dr. Öğr. Üyesi İbrahim ŞANLIBABA

Dr. Öğr. Üyesi Umut KÖKBAŞ

Öğr. Gör. Dr. Kadir HALTAŞ

Arş. Gör. Dr. M. Talha ÖZALP

Ocak / 2025

## **İÇİNDEKİLER**

<b>1. 2024 YILI AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET RAPORU .....</b>	<b>3</b>
<b>2. 2024 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET RAPORU .....</b>	<b>10</b>
<b>3. 2024 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET RAPORU .....</b>	<b>13</b>

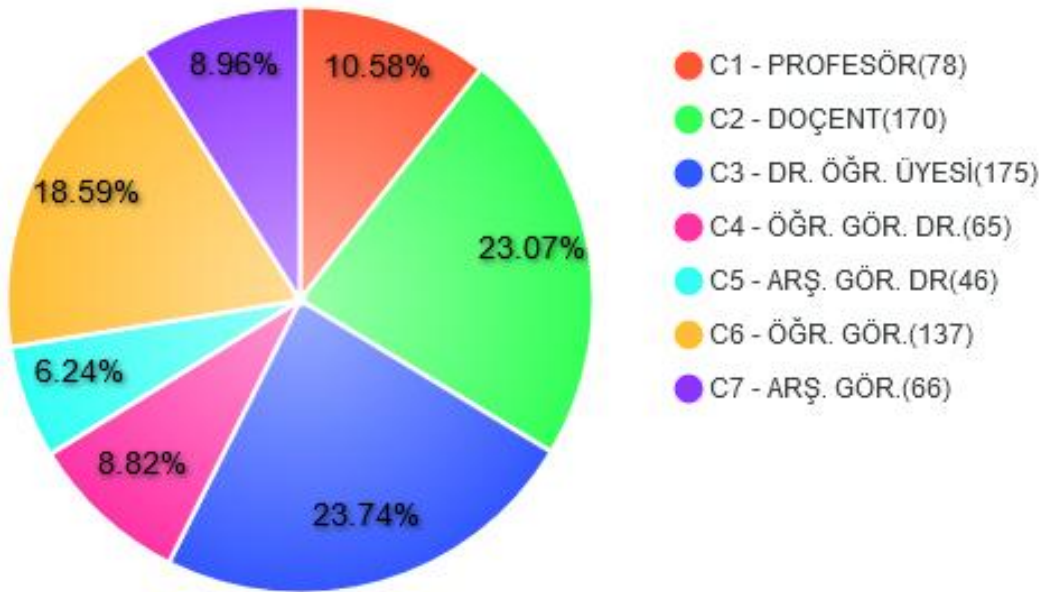
NEVÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından üniversitemiz akademik personelinin, idari personelin ve öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla UBYS sistemi üzerinden anketler uygulanmıştır. Tarafımıza iletilen E-10430737-060-2500004252 sayılı ve 10.01.2025 tarihli resmi yazı ve 21.01.2025 tarihli yazıyla tekrar ofisimizden bu anket sonuçlarına ilişkin analizlerin yapılması ve memnuniyet raporunun hazırlanması talep edilmiştir. Yapılan analizler sonucu hazırlanan raporlar akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyet raporları olmak üzere ayrı başlıklar altında sunulmuştur.

## 1. 2024 YILI AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET RAPORU

NEVÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından UBYS sistemi üzerinden ilki demografik bilgilerden ikincisi 5’li likert tipinde 46 maddeden olmak üzere iki bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Akademik personellerden alınan yanıtlar doğrultusunda anketin analizleri yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

### 1. 1. Demografik Bilgiler

Gerçekleştirilen anket çalışmasına toplam 737 akademik personel katılmıştır. Akademik personelin unvanlarına göre dağılımı aşağıda sunulmuştur:

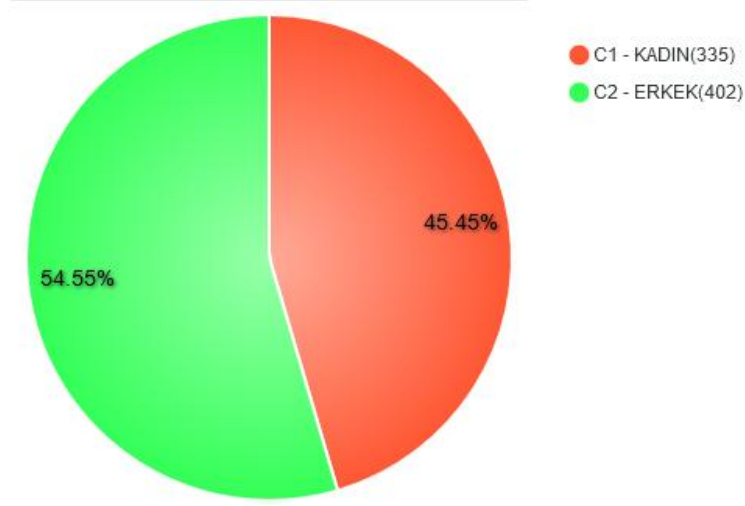


**Grafik 1.** Akademik personelin unvanlarına göre dağılımı

NEVÜ Personel Daire Başkanlığı'nın son verilerine göre NEVÜ'de görev yapan toplam akademik personel sayısı 747'dir. Genel olarak bakıldığında öğretim elemanlarının tamamına yakının katılım

sağladığı görülmektedir. Grafik 1 incelendiğinde anket çalışmasına sırasıyla en çok Dr. Öğr. Üyesi (%23.74), Doç. Dr. (%23.07), Öğr. Gör. (%18.59) ve Prof. Dr. (%10.58); en az ise sırasıyla, Arş. Gör. (%8.96), Öğr. Gör. Dr. (%8.82) ve Arş. Gör. Dr. (%6.24) unvanlarına sahip akademisyenlerin katıldığı görülmektedir.

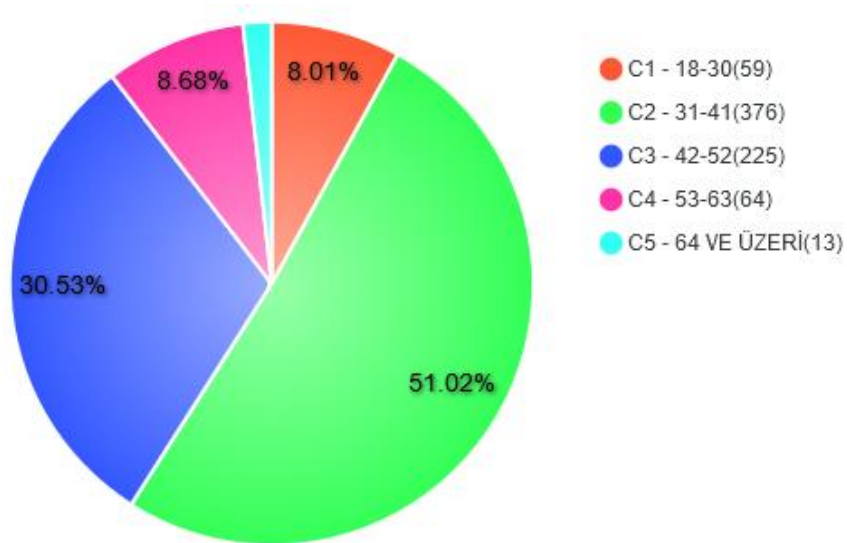
2024 memnuniyet anket çalışmasına katılan akademik personelin cinsiyete göre dağılımı Grafik 2'de gösterilmiştir.



**Grafik 2.** Akademik personelin cinsiyete göre dağılımı

Grafik 2'ye göre 2024 memnuniyet anket çalışmasına katılan akademik personelin %54.55'ü erkek ve %45.45'si kadındır.

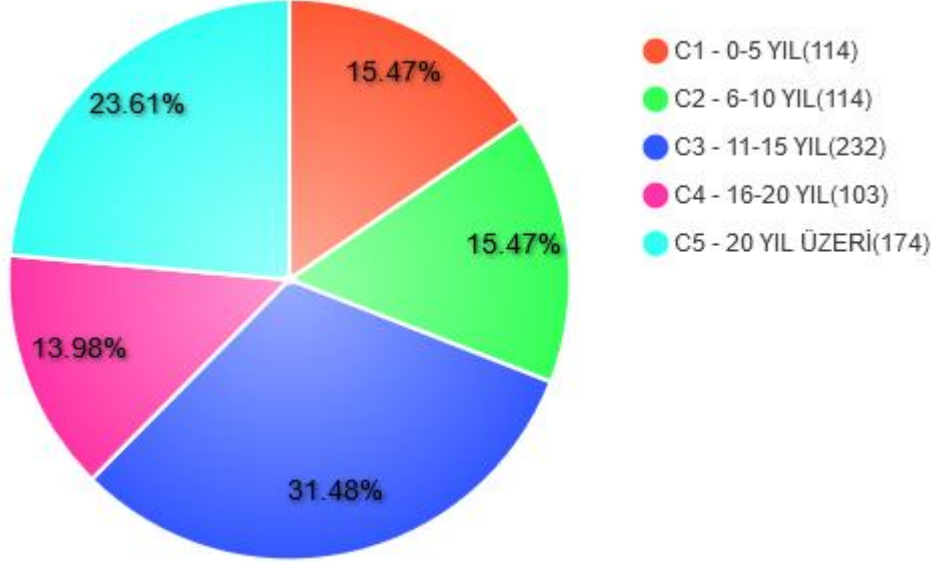
2024 memnuniyet anket çalışmasına katılan akademik personelin yaşa göre dağılımı Grafik 3'te gösterilmiştir.



**Grafik 3.** Akademik personelin yaşa göre dağılımı

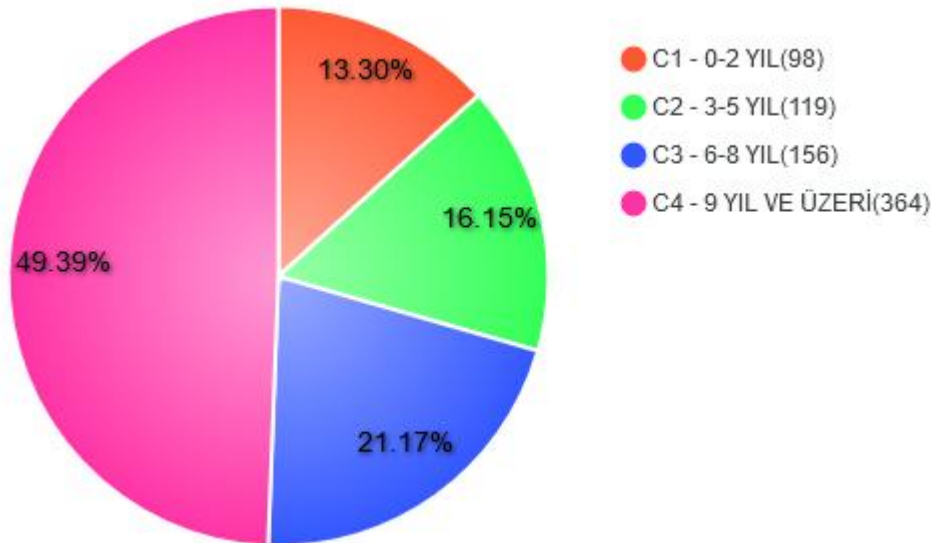
Grafik 3'e göre 2024 memnuniyet anket çalışmasına katılan akademik personelin %51.02'si 31-41, %30.53'ü 42-52, %8.68'i 53-63 ve %8.01'i 18-30 yaş aralığındandır.

2024 memnuniyet anket çalışmasına katılan akademik personelin hizmet sürelerine ilişkin bulgular Grafik 4 ve Grafik 5'te sunulmuştur:



**Grafik 4.** Akademik personelin ilişkin toplam hizmet sürelerine göre dağılımı

Araştırmaya katılan akademik personelin %31.48'ı 11-15 yıl, %23.61'si 20 yıl ve üzeri, %15.47'si 6-10 yıl, %13.98'si 16-20 yıl ve %15.47'ü 0-5 yıl toplam hizmet süresine sahiptirler. Akademik personelin NEVÜ'deki hizmet sürelerine ilişkin bulgular ise Grafik 5'te sunulmuştur:

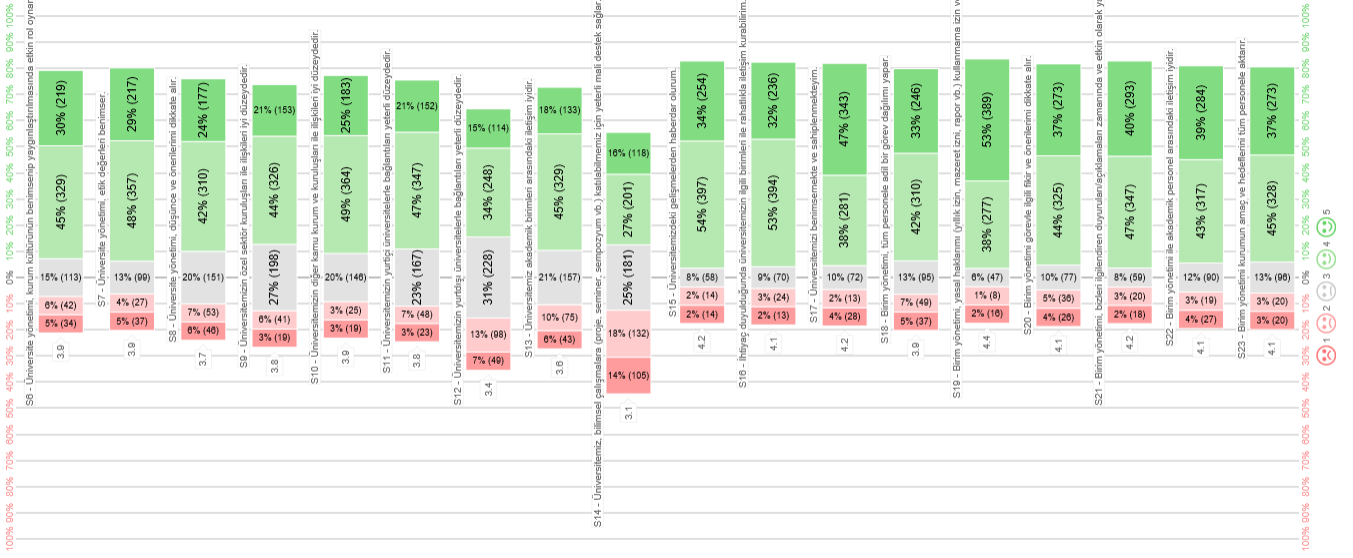


**Grafik 5.** Akademik personelin NEVÜ'deki hizmet sürelerine göre dağılımı

Araştırmaya katılan akademik personelin %49.39'u 9 yıl ve üzeri, %21.17'si 6-8 yıl, %16.15'i 3-5 yıl ve %13.30'u 0-2 yıl süre ile NEVÜ'de çalışmaktadır.

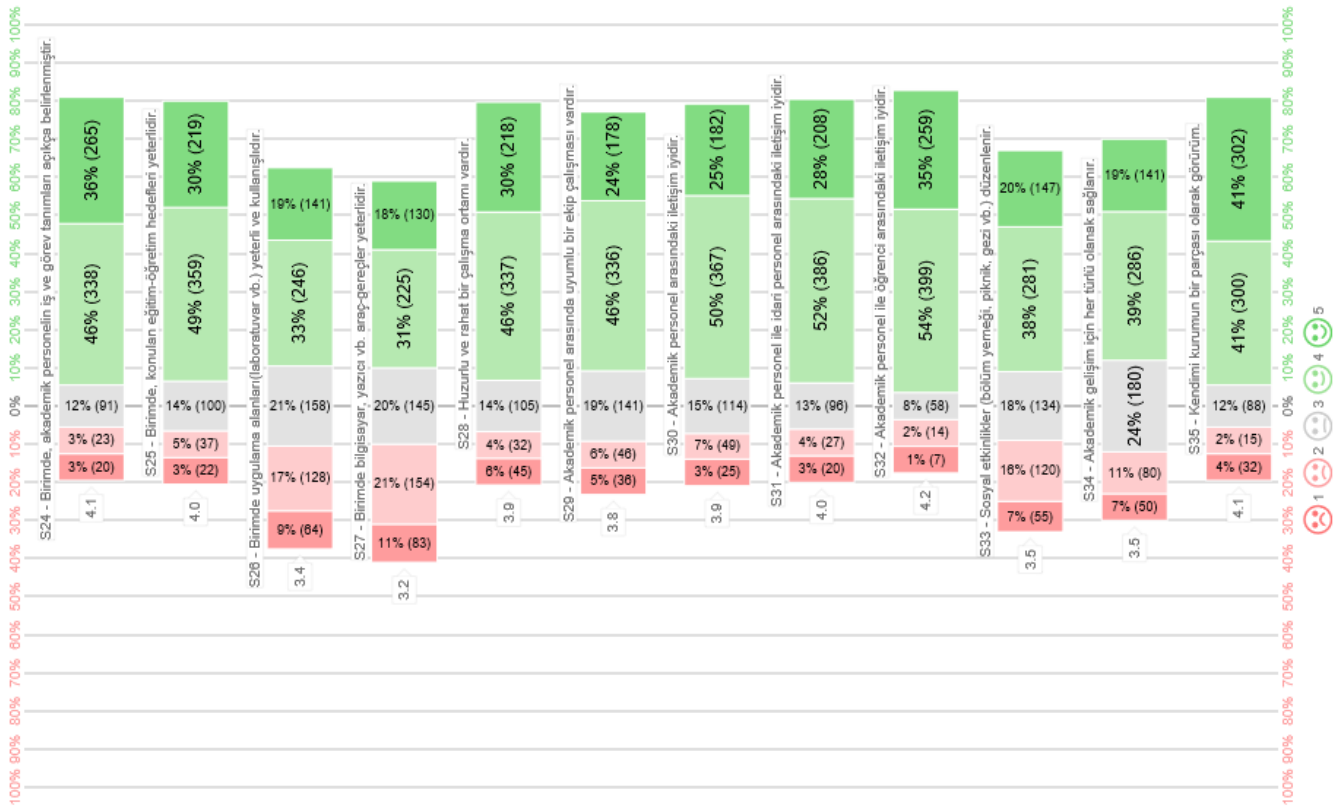
## 1.2. 2024 Akademik Personel Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

Akademik personelin memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular Grafik 6, 7 ve 8'de sunulmuştur:



**Grafik 6.** Akademik personelin memnuniyet düzeyi (S6-S23)

- Kuruma aitlik hissi yüksektir ve adil görev dağılımı olduğu algısı bulunmaktadır.
- Akademik personeller genel olarak üniversite yönetimi ve birim yönetimi ile iletişimin kolay olduğunu ve düşüncelerinin dikkate alındığını ifade etmektedir.
- Katılımcılar, bilimsel çalışmalara (proje seminer sempozyum vb.) katılabilmek için mali desteklerin yeterli olmadığını düşünmekte.
- Üniversite yönetiminin yurtdışı üniversitelerle bağlantılarının olduğu ancak artırılması durumu vardır.



**Grafik 7.** Akademik personelin memnuniyet düzeyi (S24-S35)

- Akademik personel ile idari personel öğrenci arasındaki iletişim konusunda katılımcılar genelde olumlu görüş bildirmiştir.
- Akademik personelin iş ve görev tanımları, sosyal etkinliklerin düzenlenmesi ve akademik gelişim olanakları konularında katılımcıların olumlu görüş bildirdiği anlaşılmaktadır.
- Katılımcıların uygulama alanlarının yeterliliği konusunda ve bilgisayar, yazıcı gibi araç-gereçler konularında eksikliklerin bulunduğu söylenebilir.
- Bunun yanında akademik gelişim için sağlanan destekler konusunda kararsız kalan katılımcı sayısının fazla olması bu konu hakkında çalışmaların artırılmasını gerektiğine işaret etmektedir.



**Grafik 8.** Akademik personelin memnuniyet düzeyi (S36-S51)

- Duyuruların zamanında yapılması konusunda memnuniyet tespit edilmiştir.
- Genel temizlik hizmetleri konusunda katılımcılar olumlu görüş bildirmişlerdir. Temizlik konusunda memnuniyet diğer alanlara göre daha iyi bir seviyede.
- Sağlık ve güvenlik konusunda genel memnuniyet dikkat çekmektedir.
- Kantin/kafeterya olanakları konusunda memnuniyetsizlik oranı diğer unsurlara göre daha yüksektir.
- Katılımcıların genel temizlik konularında memnuniyeti düşüktür.

### 1.3. Değerlendirme

Katılımcılar, birçok maddede yüksek oranda olumlu görüş bildirmiştir. Bu durum, üniversitenin kurumsal yönetim, iletişim, finansal destek veya iş birliği gibi alanlarda beklentileri karşıladığını gösterebilir. Bazı başlıklarda olumsuz görüşler mevcuttur ancak bu hususlar düzeltilebilir konulardır. Bunun yanında anket sonuçlarından elde edilen veriler kendi içerisinde bağımsız değişkenler içermektedir. Bu bağımsız değişkenler kendi içerisinde istatistiksel olarak değerlendirildiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

### 1.4. Öneriler

- **Finansal Destek:** Akademik çalışmalara katılım için daha fazla mali destek sağlanmalı.
- **Bağlantılar:** Üniversitenin yurtiçi ve yurtdışı iş birliği ağları güçlendirilerek daha fazla fırsat sunulabilir.
- **Kaynakların Kullanılabilirliği:** Basılı kaynaklar ve internet veri tabanları hakkında bilgilendirme artırılarak kararsız katılımcıların net bir görüşe sahip olmaları sağlanabilir.
- **Kantin ve Yemek Hizmetleri:** Yemekhane­deki hizmet kalitesinin artırılması, hem memnuniyetsizliği azaltacak hem de olumlu görüşleri artıracaktır.
- **Temizlik Hizmetleri:** Temizlik hizmetlerinin artırılması gerekmektedir.

## 2. 2024 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET RAPORU

### 2.1. 2024 Öğrenci Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

NEVÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından UBYs sistemi üzerinden 5'li likert tipinde 29 maddeden oluşan bir anket uygulanmıştır. Gerçekleştirilen anket çalışmasına toplam 12400 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerden alınan yanıtlar doğrultusunda anketin analizleri yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıdaki Grafiklerde sunulmuştur.



Grafik 9. Öğrenci memnuniyet düzeyi (S1-S15)

- Grafik 9 incelendiğinde öğrencilerin büyük çoğunluğunun olumlu görüşlere sahip olduğu özellikle akademik personel ile iletişiminin güçlü olduğu gözlemlenmektedir.
- Öğrencilerin yaklaşık yarısı duyuru ve bilgilendirme süreçleri hakkında olumsuz görüş belirtmiş.
- Derslerde aktif katılımı sağlayan yöntem ve teknolojiler kullanımı alanlarının geliştirilebilir olduğu gözlemlenmiştir.



**Grafik 10.** Öğrenci memnuniyet düzeyi (S16-S29)

- Grafik 10 incelendiğinde öğrencilerin genel olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.
- Öne çıkan en önemli nokta öğrencilerin öğretim elemanlarına erişiminin yüksek olduğu görülmektedir.
- Kurumun teknolojik imkânları, öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkânları ve üniversitenin genel temizlik hizmetleri konularında öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir.
- Yurtdışı iş birliklerinin geliştirilebilir alan olduğu gözlemlenmiştir.

## 2.2. Değerlendirme

Üniversitemiz tarafından öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçme amacıyla yapılan anket sonuçlarına göre genel anlamda memnuniyetin yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bununla beraber bazı hususların kendi içerisinde orta ve düşük memnuniyet oluşturduğu ancak genel değerlendirme oranına etki edemediği görölmüştür.

## 2.3. Öneriler

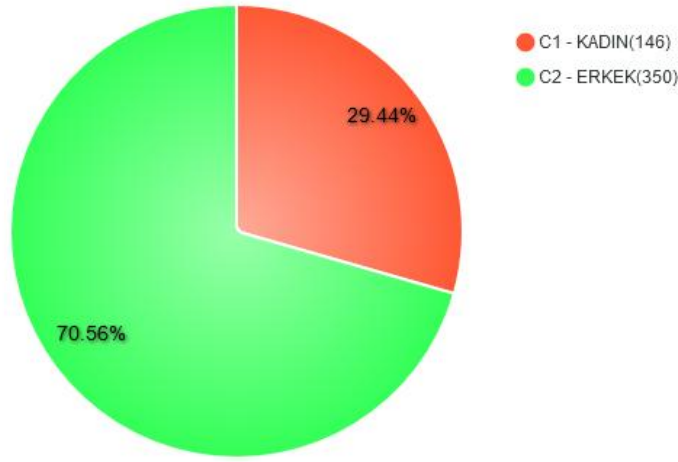
- **Öğretim Süreçleri:** Derslerin daha etkin ve verimli işlenmesi için öğretim elemanlarına yönelik eğitimler artırılabilir. Yönetim süreçleri, öğrenci odaklı yaklaşımlar, akademik kadro gelişimi ve yenilikçi öğretim teknikleri gibi alanlarda iyileştirme yapılabilir.
- **Erişim Kolaylığı:** Öğrencilerin öğretim elemanlarına daha rahat ulaşabilmesi için görüşme saatleri düzenlenebilir. Öğrencilerin danışmanlık hizmet saatleri konusunda bilgilendirilmesi ve duyuruların sıklıkla yapılması tavsiye edilir.
- **Kütüphane ve Teknoloji:** Kütüphane ve teknolojik altyapı, öğrencilerin beklentilerini karşılayacak şekilde iyileştirilmelidir.
- **Kültürel Etkinlikler ve Güvenlik:** Kampüste daha fazla kültürel etkinlik düzenlenmeli ve güvenlik hizmetleri artırılmalıdır.
- **Bilgilendirme:** Staj süreçleri, yurtdışı programları ve araştırma projeleri hakkında öğrencilerin daha iyi bilgilendirilmesi önemlidir.

### 3. 2024 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET RAPORU

NEVÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından UBYS sistemi üzerinden 4'ü demografik bilgiler olmak üzere 18 maddeden oluşan bir anket uygulanmıştır. İdari personelden alınan yanıtlar doğrultusunda anketin analizleri yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

#### 3. 1. Demografik Bilgiler

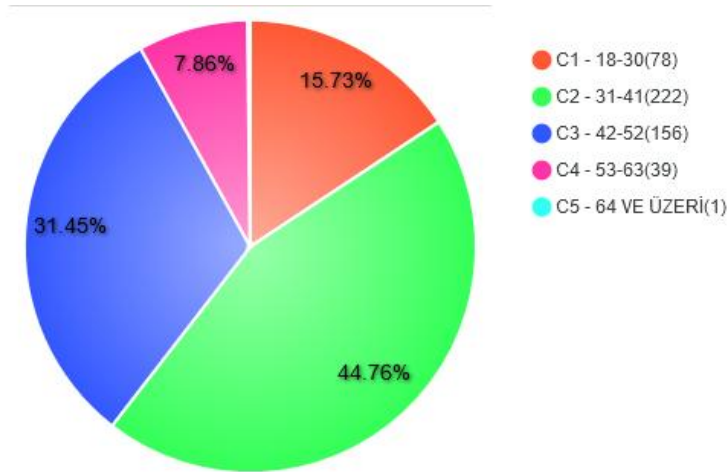
Gerçekleştirilen anket çalışmasına toplam 496 idari personel katılmıştır. İdari personelin cinsiyete göre dağılımı aşağıda sunulmuştur:



**Grafik 11.** İdari personelin cinsiyete göre dağılımı

Grafik 11 incelendiğinde memnuniyet anket araştırmasına katılan idari personelin %70.56'sı erkek %29.44'ü kadındır.

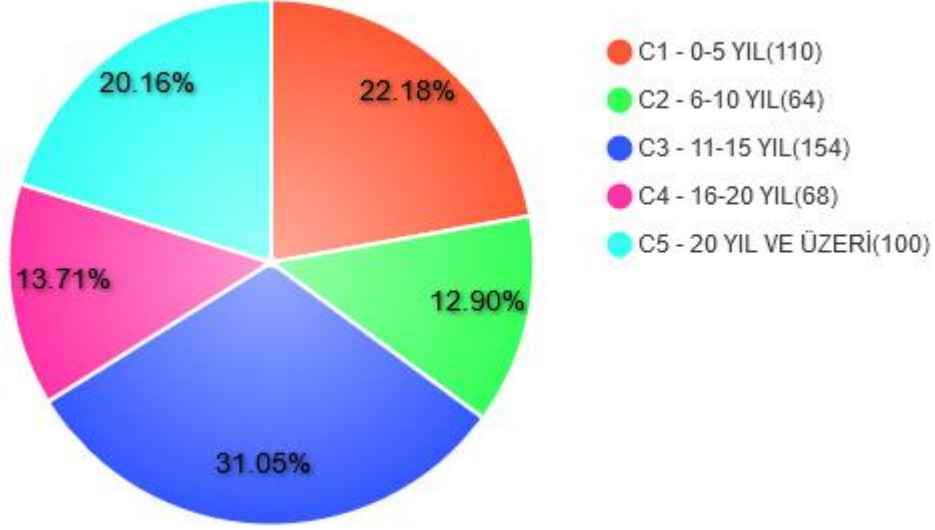
İdari personelin yaşa göre dağılımı aşağıda sunulmuştur:



**Grafik 12.** İdari personelin yaşa göre dağılımı

Grafik 12 incelendiğinde memnuniyet anket araştırmasına katılan idari personelin %44.76'sı 31-41, %31.45'i 42-52, %15.73'ü 18-30, %7.86'sı 53-63 ve %1 den azı da (1 kişi) 64 yaş ve üzeridir.

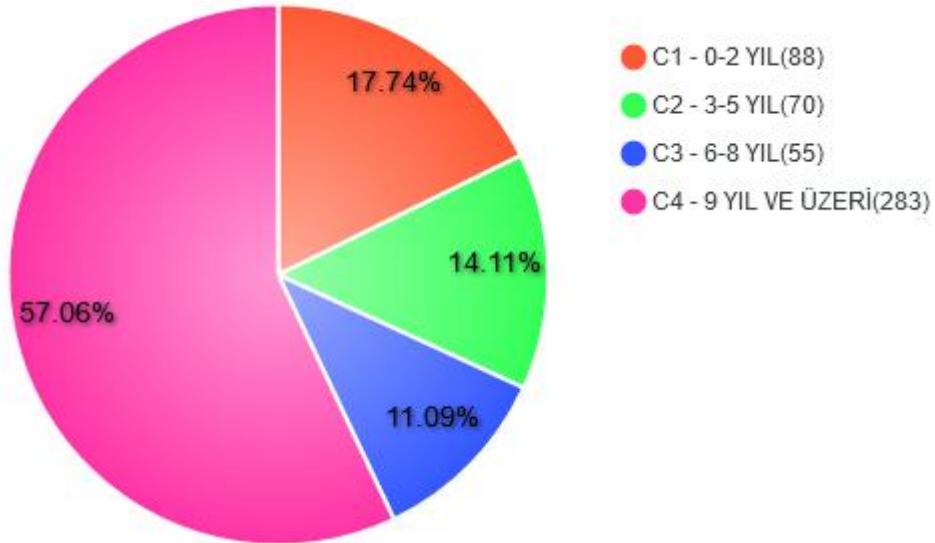
İdari personelin toplam hizmet sürelerine göre dağılımı aşağıda sunulmuştur:



**Grafik 13.** İdari personelin toplam hizmet sürelerine göre dağılımı

Grafik 13'e göre memnuniyet araştırmasına katılan idari personelin %31.05'i 11-15 yıl, %12.9'u 6-10 yıl, %13.71'i 16-20 yıl, %20.16'sı 20 yıl ve üzeri ve %22.18'i 0-5 yıl toplam hizmet süresine sahiptir.

İdari personelin NEVÜ'deki hizmet sürelerine göre dağılımı aşağıda sunulmuştur:

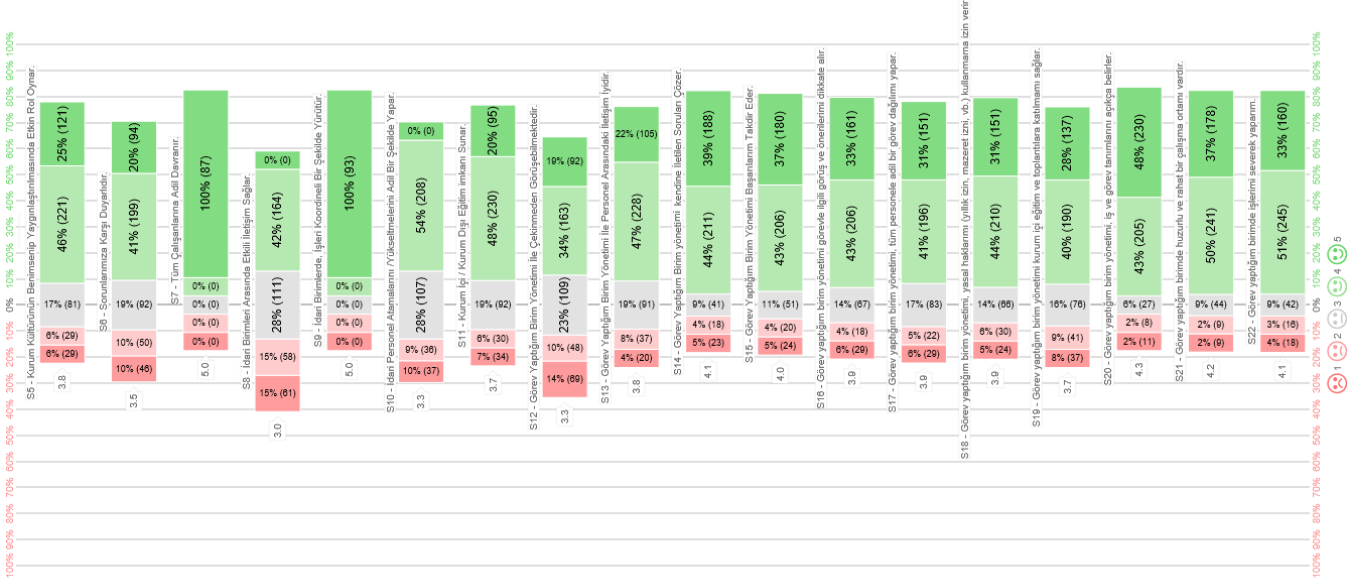


**Grafik 14.** İdari personelin NEVÜ'deki hizmet sürelerine göre dağılımı

Grafik 14 incelendiğinde idari personelin %57.06'sının 9 yıl ve üzeri, %11.09'unun 6-8 yıl, %14.11'inin 3-5 yıl ve %17.74'ünün 0-2 yıl NEVÜ'de hizmet ettiği anlaşılmaktadır.

### 3.2. 2024 İdari Personel Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

İdari personelden alınan yanıtlar doğrultusunda idari personelin memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Grafik 15 ve 16'da sunulmuştur:



Grafik 15. İdari personelin memnuniyet düzeyi (S5-S22)



Grafik 16. İdari personelin memnuniyet düzeyi (S23-S39)

Grafik 15 ve 16 incelendiğinde katılımcıların genel memnuniyet oranının yüksek olduğu görülmektedir. Olumsuz ve kararsız yanıtlar oldukça yüksek olup, katılımcıların kurumsal işleyiş ve yönetimle ilgili ciddi memnuniyetsizlik yaşadığı söylenebilir.

- Kurumun kültürünün benimsenmesi yaygınlaştırılması konusunda katılımcılar çoğunlukla olumlu görüş bildirmişlerdir.
- İdari birimlerin kendi içerisinde koordineli çalıştığı görüşü yaygındır.
- Benzer şekilde idari personel kurumun sorunlarına karşı duyarlı olduğunu da belirtmişlerdir.
- Çalışanlara adil davranıldığı gözlemlenmiştir.
- Yemekhane hizmetlerinin geliştirilebilir alan olduğu belirlenmiştir.
- Bilgi işlem ve teknik konularda eksiklikler olduğu gözlemlenmiştir.

### 3.3. Değerlendirme

Anket sonuçları kurum içindeki yaygın memnuniyeti ve açıkça göstermektedir. Geliştirilebilir alanlar mevcuttur.

### 3.4. Öneriler

- **Bilgi işlem:** Bilgi işlem materyalleri ve teknik destek ekibi geliştirilebilir.
- **Yemekhane hizmetleri:** Yemekhane hizmetleri, yemek çeşitleri iyileştirilebilir.

**Geçerlik ve Güvenirliliğe İlişkin Not:** Katılımcıların verdiği yanıtlarda genellikle yüksek memnuniyet düzeyleri olduğu anlaşılıyor. Eğer anketin geliştirilme sürecinde psikometrik testler (geçerlik ve güvenilirlik analizleri) yapılmamışsa, olumlu sonuçlara tamamen güvenmek riskli olabilir. Örneğin aynı konu hakkında kontrol sorusu olarak kabul edebileceğimiz soruların (S13 ve S17) değerlendirme sonuçları arasında dikkate değer bir farklılık olduğu görülmüştür. Elde edilen bazı sonuçların tutarsızlığı nedeniyle bu sorulara verilen cevapların güvenilirliğinin düşük olduğu söylenebilir. Anketin sonuçlarının sadece bir başlangıç noktası olarak kullanılması ve nitel araştırmalarla desteklenmesi faydalı olacaktır. Ayrıca anketin her bir maddesine özgü derinlemesine araştırmalar yapılması daha açıklayıcı sonuçlar elde etmeye yardımcı olabilir.