İdari Personel Memnuniyet Anketi
Sonuç Raporu

2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı

Kalite Koordinatörlüğü

KAPSAM VE YÖNTEM

İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) 2025-2026 İdari Personel Memnuniyet Anketi, üniversitede görev yapan idari personelin çalışma koşulları, görev ve sorumlulukları, çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri, birim yönetimi, kurumsal işleyiş, yerleşke hizmetleri ve genel yaşam memnuniyetine ilişkin görüş ve değerlendirmelerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anket sonuçlarının, idari personelin memnuniyet düzeylerinin ortaya konulmasına, üniversitenin güçlü yönleri ile gelişime açık alanlarının belirlenmesine ve kurumsal kalite güvencesi ile sürekli iyileştirme çalışmalarına katkı sağlaması hedeflenmiştir.

Anket, 23 Haziran 2026 ile 31 Ağustos 2026 tarihleri arasında İTÜForm üzerinden çevrim içi olarak uygulanmıştır. Anket kapsamında işten memnuniyet, birimden ve iş arkadaşlarından memnuniyet, birim yönetiminden memnuniyet, kurumdan memnuniyet, hayattan memnuniyet ve yerleşke hizmetlerinden memnuniyet olmak üzere altı temel memnuniyet alanı değerlendirilmiştir. Ayrıca katılımcıların görev yaptıkları birimler, görev tanımları, cinsiyetleri ve yerleşkeleri belirlenmiş; kurumsal belgelerin erişilebilirliğine ilişkin farkındalıkları ve anket sonuçlarının dikkate alınacağına yönelik görüşleri incelenmiştir. Katılımcıların çalışma koşulları ile kampüs yaşamının iyileştirilmesine yönelik önerileri de açık uçlu soru aracılığıyla alınmıştır.

Anket, 13 ana soru kapsamında düzenlenen altı memnuniyet alanına ilişkin 55 adet beşli Likert ölçekli ifade, anket sonuçlarının dikkate alınmasına ilişkin 1 adet beşli Likert ölçekli ifade, 4 adet katılımcı bilgisi sorusu, 4 adet evet-hayır sorusu ve 1 adet açık uçlu soru olmak üzere toplam 65 soru ve ifadeden oluşmaktadır. Bu kapsamda, 55'i altı temel memnuniyet alanına, 1'i ise anket sonuçlarının dikkate alınacağına yönelik görüşe ilişkin olmak üzere toplam 56 beşli Likert ölçekli ifade değerlendirilmiştir.

İTÜForm sisteminde anket kapsamında toplam 845 form kaydı oluşturulmuştur. Bu kayıtların 374'ü (%44,3) tamamlanmış, 471'i (%55,7) ise yarım bırakılmıştır. Anket sorularının tamamı yanıtlanmadığında da kısmi verilerin değerlendirilmesine olanak sağlamak amacıyla analiz kapsamında yalnızca tamamlanan formlar esas alınmamış, formun tamamlanma durumundan bağımsız olarak geçerli içerik yanıtları dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda ham veriler, yanıtların kapsamı ve geçerliliği bakımından incelenerek veri temizleme işlemi gerçekleştirilmiştir.

Veri temizleme sürecinde öncelikle anketin hiçbir sorusuna yanıt verilmeyen 245 kayıt (%29,0) belirlenmiştir. Bu kayıtlar, sistem tarafından oluşturulan tarih ve kullanıcı bilgileri dışında herhangi bir anket yanıtı içermediğinden değerlendirme dışında bırakılmıştır. Bunun yanı sıra yalnızca katılımcı profiline ilişkin bilgilerin yer aldığı, ancak memnuniyet alanları veya diğer içerik sorularından hiçbirinin yanıtlanmadığı 93 kayıt (%11,0) tespit edilmiştir. Bu gruptaki kayıtlar, yalnızca görev yapılan birim, görev tanımı, cinsiyet ve/veya yerleşke bilgisi içermeleri nedeniyle değerlendirme dışında tutulmuştur. Böylece toplam 338 kayıt (%40,0) analiz kapsamından çıkarılmıştır.

Geriye kalan kayıtların incelenmesi sonucunda, altı temel memnuniyet alanındaki ifadelerden en az birini yanıtlayan 504 kayıt (%59,6) belirlenmiştir. Ayrıca bu alanlardaki memnuniyet ifadelerini yanıtlamamakla birlikte, anketin 13. sorusunda yer alan “Bu ankete verilen cevapların ve önerilerin dikkate alınacağını düşünüyorum.” ifadesine geçerli yanıt veren 3 kayıt (%0,4) değerlendirme kapsamına alınmıştır. Bu üç kayıt, temel memnuniyet alanlarına ilişkin puan hesaplamalarında kullanılmamakla birlikte, anket sonuçlarının dikkate alınmasına yönelik görüşlerin analizine katkı sağlamaktadır. Böylece en az bir içerik sorusuna geçerli yanıt verilmesi ölçütü doğrultusunda 507 kayıt (%60,0) analize dahil edilmiştir.

Veri analizinde yanıtlanmayan sorular hesaplamalara dahil edilmemiş; her soru ve ifade, kendisine verilen geçerli yanıtlar üzerinden değerlendirilmiştir. Bu nedenle analize dahil edilen

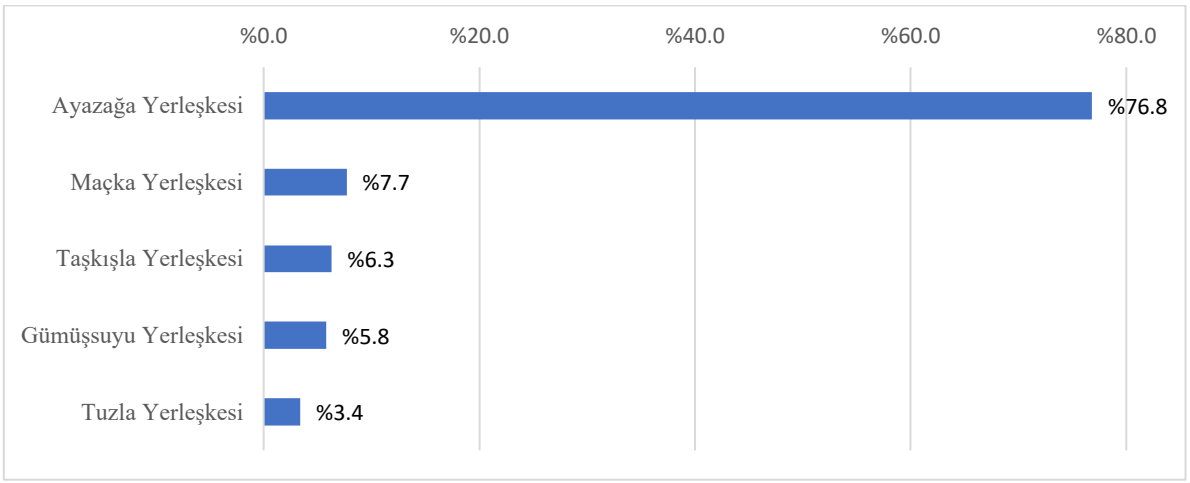
toplam kayıt sayısı 507 olmakla birlikte, soruların geçerli yanıt sayıları farklılık göstermektedir. Katılımcı profiline ilişkin sorular ile kurumsal belgelerin bilinirliğini ölçen evet-hayır sorularında frekans ve yüzde dağılımları kullanılmıştır. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesinde ise beşli Likert ölçeğine dayalı aritmetik ortalama, medyan ve yüzdelik yanıt dağılımları esas alınmıştır.

Beşli Likert ölçeğinde en olumsuz değerlendirmeye 1, en olumlu değerlendirmeye 5 puan verilmiştir. Her bir ifadenin ortalama puanı, geçerli yanıtların puan toplamının ilgili ifadeyi yanıtlayan kayıt sayısına bölünmesiyle hesaplanmıştır. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Memnuniyet alanlarının genel ortalama puanlarının belirlenmesinde, ilgili alandaki ifadelerin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması esas alınmıştır. Memnuniyet alanlarına ilişkin medyan değerleri ise ilgili alandaki ifadelerin yuvarlanmamış ortalama puanlarının ortanca değerleri alınarak belirlenmiştir. Yanıtlar ayrıca üç kategori altında gruplandırılmıştır. Ölçekte 4 ve 5 puan veren katılımcıların yanıtları “Olumlu”, 3 puan verenlerin yanıtları “Kararsız”, 1 ve 2 puan verenlerin yanıtları ise “Olumsuz” olarak sınıflandırılmıştır. Her bir kategoriye ilişkin yüzdelik dağılımlar, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıt sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Bulgular, altı temel memnuniyet alanı kapsamında düzenlenerek ifade bazında ortalama puanlar, medyan değerleri, geçerli yanıt sayıları ve olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları üzerinden değerlendirilmiştir. Sonuçların karşılaştırmalı biçimde incelenebilmesi amacıyla tablo ve grafiklerden yararlanılmıştır. Kurumsal belgelerin bilinirliğine ilişkin sorular frekans ve yüzde dağılımlarıyla değerlendirilmiştir. Açık uçlu soruya verilen yanıtlar ise ayrıca tematik olarak analiz edilmiş olup elde edilen bulgular, kurumsal iyileştirme çalışmaları kapsamında Kalite Komisyonunun değerlendirmesine sunulacaktır. Bu raporda nicel anket bulguları ve bunlara dayalı genel değerlendirmeler sunulmaktadır.

1. KATILIMCI PROFİLİ

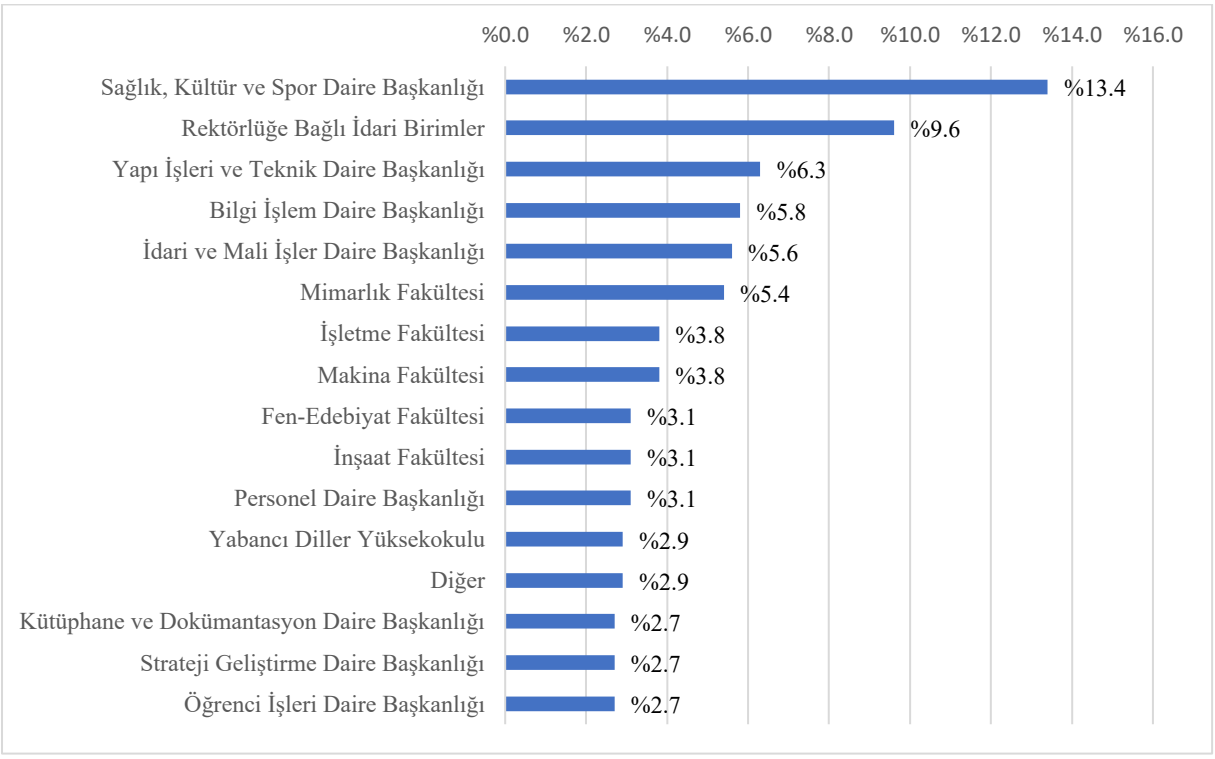
1.1. Katılımcıların Yerleşkelere Göre Dağılımı



Şekil 1. Katılımcıların Yerleşkelere Göre Dağılımı

Analize dahil edilen 507 katılımcının 413'ü görev yaptığı yerleşkeye ilişkin soruyu yanıtlamış, 94 katılımcı ise bu soruyu yanıtlamamıştır. Şekil 1'de yer alan dağılıma göre, katılımcıların büyük çoğunluğu (%76,8; *n*=317) Ayazağa Yerleşkesi'nde görev yapmaktadır. Ayazağa Yerleşkesi'ni sırasıyla Maçka (%7,7; *n*=32), Taşkışla (%6,3; *n*=26), Gümüşsuyu (%5,8; *n*=24) ve Tuzla (%3,4; *n*=14) yerleşkeleri izlemektedir. Bulgular, ankete katılan ve yerleşke bilgisini paylaşan idari personelin ağırlıklı olarak Ayazağa Yerleşkesi'nde görev yaptığını göstermektedir.

1.2. Katılımcıların Görev Yaptıkları Birimlere Göre Dağılımı



Şekil 2. Katılımcıların En Fazla Temsil Edildiği 16 Birim

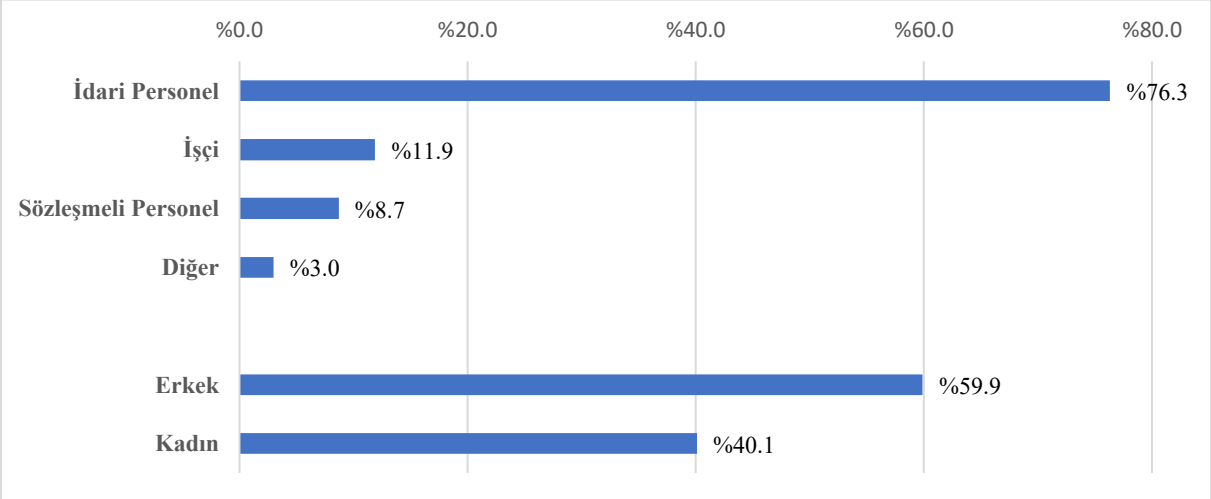
Analize dahil edilen 507 katılımcının 448'i görev yaptığı birime ilişkin soruyu yanıtlamış, 59 katılımcı ise bu soruyu yanıtlamamıştır. Yanıtlar, 35 farklı birim ve yanıt kategorisine dağılmaktadır. En yüksek katılım Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığından (%13,4; *n*=60) sağlanmıştır. Bu birimi Rektörlüğe Bağlı İdari Birimler (%9,6; *n*=43), Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı (%6,3; *n*=28), Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (%5,8; *n*=26), İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı (%5,6; *n*=25) ve Mimarlık Fakültesi (%5,4; *n*=24) izlemektedir.

İşletme Fakültesi ve Makina Fakültesinin her biri %3,8 (*n*=17), Fen-Edebiyat Fakültesi, İnşaat Fakültesi ve Personel Daire Başkanlığının her biri %3,1 (*n*=14) oranında temsil edilmektedir. Yabancı Diller Yüksekokulu ve "Diğer" kategorisinin her birinin oranı %2,9 (*n*=13) iken, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının her biri %2,7 (*n*=12) oranında temsil edilmektedir.

Denizcilik Fakültesi, Enerji Enstitüsü ve Gemi İnşaatı ve Deniz Bilimleri Fakültesinin her birinin katılım oranı %2,5 (*n*=11), Bilişim Enstitüsünün ise %2,2'dir (*n*=10). Elektrik ve Elektronik Fakültesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ve Maden Fakültesinin her biri %1,8 (*n*=8), Uçak ve Uzay Bilimleri Fakültesi %1,6 (*n*=7), Afet Yönetimi Enstitüsü ise %1,1 (*n*=5) oranında temsil edilmektedir. Diğer birimlerin katılım oranları %0,2 ile %0,9 arasında değişmektedir.

Bulgular, idari personelin farklı akademik ve idari birimlerden ankete katılım sağladığını, ancak katılımın özellikle Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Rektörlüğe Bağlı İdari Birimlerde yoğunlaştığını göstermektedir. Katılımcıların en fazla temsil edildiği 16 birim ve yanıt kategorisi Şekil 2'de gösterilmiştir.

1.3. Katılımcıların Görev Tanımları ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı



Şekil 3. Katılımcıların Görev Tanımları ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Analize dahil edilen 507 katılımcının 503'ü görev tanımına ilişkin soruyu yanıtlamış, 4 katılımcı ise bu soruyu yanıtlamamıştır. Şekil 3'te yer alan dağılıma göre katılımcıların %76,3'ünü idari personel (*n*=384), %11,9'unu işçiler (*n*=60), %8,7'sini sözleşmeli personel (*n*=44) ve %3,0'ını diğer görev tanımlarında bulunan personel (*n*=15) oluşturmaktadır. Katılımcıların görev tanımlarına göre dağılımında idari personel kategorisinin ağırlıklı olduğu görülmektedir.

Katılımcıların cinsiyet dağılımı incelendiğinde ise analize dahil edilen 507 katılımcının 499'unun bu soruyu yanıtladığı, 8 katılımcının yanıt vermediği görülmektedir. Geçerli yanıtlar üzerinden yapılan değerlendirmeye göre katılımcıların %59,9'unu erkekler (*n*=299), %40,1'ini ise kadınlar (*n*=200) oluşturmaktadır.

2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ BULGULARI

2.1. Genel Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 1. Memnuniyet Alanlarına Göre Genel Sonuçlar

Memnuniyet alanı	İfade sayısı	Yanıtlaya *n* kayıt	İfade bazında *n*	Ortalama (1–5)	Medyan (1–5)	2024–2025'e göre değişim
Hayattan Memnuniyet	3	411	409-411	3,94	4	↑ +0,14 (3,80)
İşten Memnuniyet	4	499	479-496	3,88	3,87	↑ +0,05 (3,83)
Birimden ve İş Arkadaşlarından Memnuniyet	3	467	459-465	3,7	3,81	↑ +0,02 (3,68)
Kurumdan Memnuniyet	11	425	408-421	3,61	3,67	↑ +0,17 (3,44)
Birim Yönetiminden Memnuniyet	12	456	423-450	3,59	3,64	↑ +0,12 (3,47)
Yerleşke Hizmetlerinden Memnuniyet	22	412	378-408	3,57	3,61	↑ +0,28 (3,29)

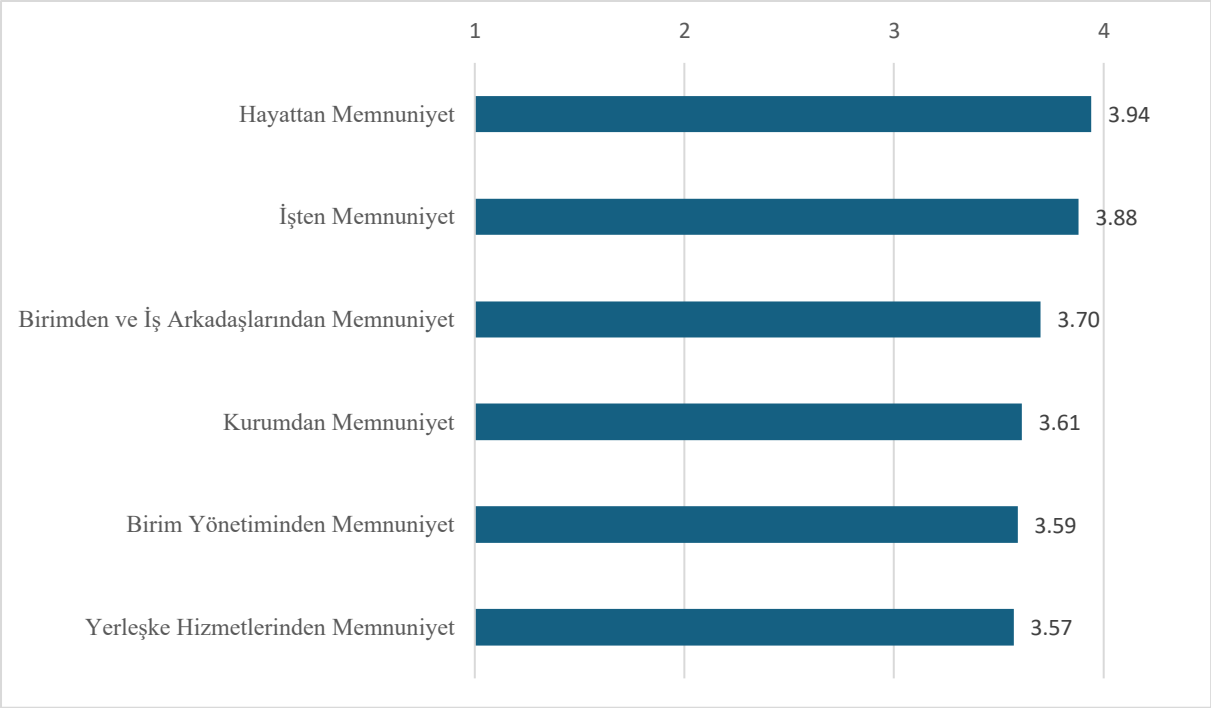
Not: Alan ortalamaları, ilgili alandaki ifadelerin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalamasıdır. "Yanıtlayan kayıt", ilgili alanda en az bir ifadeyi yanıtlayan katılımcı sayısını; "İfade bazında n" ise geçerli yanıt sayılarının aralığını göstermektedir. Oklar önceki döneme göre değişimin yönünü, yanındaki değerler puan farkını, parantez içindeki değerler 2024-2025 dönemi ortalamalarını belirtmektedir. Önceki dönem ortalamaları aynı yöntemle hesaplanmıştır. Katılımcı grupları farklı olduğundan dönemler arası karşılaştırmalar betimsel niteliktedir. Alan medyanları, ilgili memnuniyet alanındaki ifadelerin yuvarlanmamış ortalama puanlarının ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır.

İdari Personel Memnuniyet Anketi kapsamında değerlendirilen altı temel memnuniyet alanına ilişkin sonuçlar Tablo 1'de, alanların ortalama puanlarının karşılaştırılması ise Şekil 4'te sunulmuştur. Alan ortalamaları, her bir alanda yer alan ifadelerin geçerli yanıtlar üzerinden hesaplanan ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması alınarak belirlenmiştir.

Tablo 1 ve Şekil 4 birlikte değerlendirildiğinde, en yüksek alan ortalamasının hayattan memnuniyet (Ort.=3,94) boyutunda olduğu görülmektedir. Bunu işten memnuniyet (Ort.=3,88) ve birimden ve iş arkadaşlarından memnuniyet (Ort.=3,70) izlemektedir. Kurumdan memnuniyet (Ort.=3,61), birim yönetiminden memnuniyet (Ort.=3,59) ve yerleşke hizmetlerinden memnuniyet (Ort.=3,57) boyutlarında ise ortalamalar birbirine oldukça yakındır. Altı memnuniyet alanı arasında en düşük ortalama yerleşke hizmetlerinden memnuniyet alanında hesaplanmıştır.

Altı alanın ortalamalarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,72'dir. Bu değer, bireyler için hesaplanmış tek bir genel memnuniyet puanı değil, alan ortalamalarının özet göstergesidir. Anketin 7. sorusunda yer alan "İTÜ'nün sağladığı olanaklardan genel olarak memnunum." ifadesinin ortalaması ise 408 geçerli yanıt üzerinden 3,37'dir (Tablo 5, İfade 11). Bu tekil ifade, katılımcıların üniversitenin sunduğu olanaklara ilişkin genel değerlendirmesini yansıtmakta olup alan ortalamalarından elde edilen özet göstergeyle yöntemsel olarak aynı ölçüt değildir.

Genel sonuçlar, idari personelin özellikle yaşam memnuniyeti, yaptığı işe yönelik değerlendirmeleri ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri bakımından görece olumlu görüşlere sahip olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, kurumdan memnuniyet, birim yönetimi ve yerleşke hizmetlerine ilişkin ortalamaların diğer alanlara kıyasla daha düşük olması, bu boyutlardaki alt bulguların iyileştirme çalışmaları kapsamında değerlendirilmesinin yararlı olabileceğine işaret etmektedir. Bu doğrultuda söz konusu alanlarda öne çıkan ihtiyaçların, ifade bazındaki sonuçlar ve ilgili birimlerin değerlendirmeleri doğrultusunda ele alınması önem taşımaktadır.



Şekil 4. Memnuniyet Alanlarına Göre Ortalama Puanların Karşılaştırılması

2.2. İşten Memnuniyet

Tablo 2. İşten Memnuniyet İfadelerine İlişkin Bulgular

No	İfade	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Yapmakta olduğum işlerin gereği olan görev ve sorumluluklarımdan memnunum.	496	3,83	4	%68,3	%14,9	%16,7
2	Görev ve sorumluluklarım kişisel tecrübe ve yeteneklerime uygundur.	486	3,95	4	%74,1	%8,8	%17,1
3	Görev ve sorumluluklarımın getirdiği iş yükü genelde benim başa çıkabileceğim kadardır.	481	3,91	4	%72,3	%10,6	%17,0
4	Yaptığım işi genel olarak tatmin edici ve yararlı buluyorum.	479	3,84	4	%71,2	%10,6	%18,2

Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler geçerli yanıt sayısına göre hesaplanmıştır; yuvarlama nedeniyle toplamda küçük farklılıklar görülebilir.

İdari personelin işten memnuniyet düzeyi, anketin 4. sorusu kapsamında yer alan dört ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 499'unda söz konusu ifadelerden en az birine geçerli yanıt verilmiş; ifade bazında geçerli yanıt sayıları 479 ile 496 arasında değişmiştir. İfadelere ilişkin ortalama puanlar ile olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 2'de sunulmuştur. Dört ifadenin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,88 olarak hesaplanmıştır.

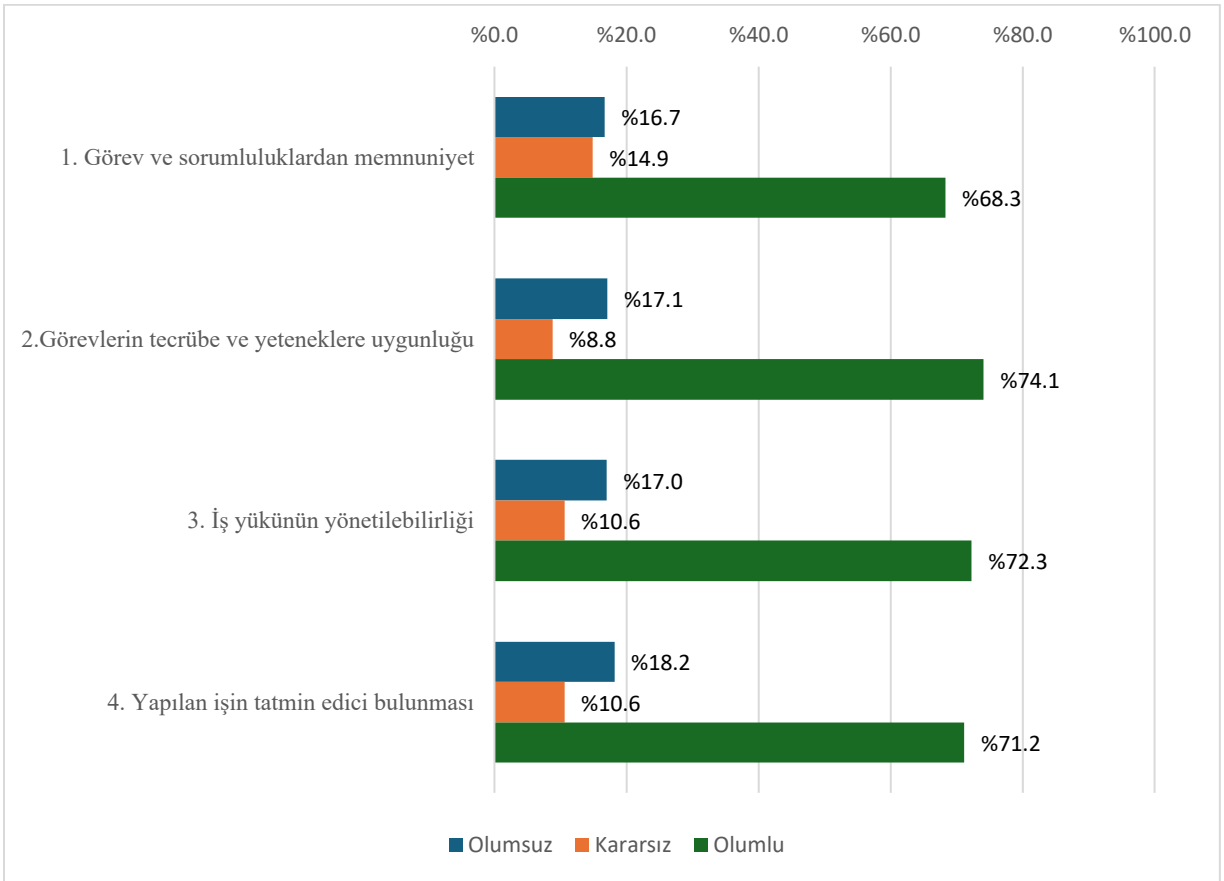
Tablo 2 ve Şekil 5 birlikte değerlendirildiğinde, en yüksek ortalama puanın "Görev ve sorumluluklarım kişisel tecrübe ve yeteneklerime uygundur." ifadesinde olduğu görülmektedir (Ort.=3,95). Bu ifadeye ilişkin olumlu yanıt oranı %74,1, kararsız yanıt oranı %8,8 ve olumsuz yanıt oranı %17,1'dir. Bu bulgu, katılımcıların büyük çoğunluğunun görev ve sorumluluklarını kişisel tecrübe ve yetenekleriyle uyumlu bulduğunu göstermektedir.

“Görev ve sorumluluklarımın getirdiği iş yükü genelde benim başa çıkabileceğim kadardır.” ifadesinin ortalama puanı 3,91 olarak hesaplanmıştır. Bu ifadeye katılımcıların %72,3'ü olumlu, %10,6'sı kararsız ve %17,0'ı olumsuz yanıt vermiştir. Elde edilen sonuçlar, katılımcıların çoğunluğunun mevcut iş yükünü yönetilebilir düzeyde değerlendirdiğine işaret etmektedir.

“Yaptığım işi genel olarak tatmin edici ve yararlı buluyorum.” ifadesinin ortalama puanı 3,84'tür. Bu ifadede olumlu yanıt oranı %71,2, kararsız yanıt oranı %10,6 ve olumsuz yanıt oranı %18,2 olarak belirlenmiştir. Söz konusu ifade, dört ifade arasında en yüksek olumsuz yanıt oranına sahip olmakla birlikte katılımcıların çoğunluğunun yaptığı işi tatmin edici ve yararlı bulduğunu göstermektedir.

“Yapmakta olduğum işlerin gereği olan görev ve sorumluluklarımdan memnunum.” ifadesinin ortalama puanı ise 3,83 olarak hesaplanmıştır. Bu ifadeye ilişkin olumlu yanıt oranı %68,3, kararsız yanıt oranı %14,9 ve olumsuz yanıt oranı %16,7'dir. Dört ifade arasında en düşük ortalama puanın ve en düşük olumlu yanıt oranının bu ifadede olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, işten memnuniyet alanındaki dört ifadenin tamamında olumlu yanıt oranlarının %68,3 ile %74,1 arasında değiştiği görülmektedir. Özellikle görev ve sorumlulukların kişisel tecrübe ve yeteneklerle uyumuna ilişkin değerlendirmeler öne çıkarken, görev ve sorumluluklardan duyulan memnuniyet ile yapılan işin tatmin edici bulunmasına ilişkin değerlendirmeler görece daha düşük düzeyde kalmaktadır. Bulgular, idari personelin işine yönelik genel olarak olumlu bir değerlendirme eğiliminde olduğunu, bununla birlikte görev ve sorumluluklara ilişkin memnuniyetin geliştirilmesine yönelik alanların da bulunduğunu göstermektedir.



Şekil 5. İşten Memnuniyet İfadelerine Verilen Yanıtların Dağılımı

2.3. Birimden ve İş Arkadaşlarından Memnuniyet

Tablo 3. Birimden ve İş Arkadaşlarından Memnuniyet Sonuçları

İfade No.	Anket ifadesi	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Çalışmakta olduğum birimin çalışma ortamı ve kültürü benim değer ve normlarımla uyumludur.	465	3,81	4	%68,4	%15,3	%16,3
2	Bu birimdeki iş arkadaşlarım ile birlikte çalışmaktan memnunum.	462	3,89	4	%70,6	%12,8	%16,7
3	Birimler arası koordinasyon ve bilgi paylaşımı olanaklarından memnunum.	459	3,40	4	%54,5	%18,5	%27,0

Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler geçerli yanıt sayısına göre hesaplanmıştır; yuvarlama nedeniyle toplamda küçük farklılıklar görülebilir.

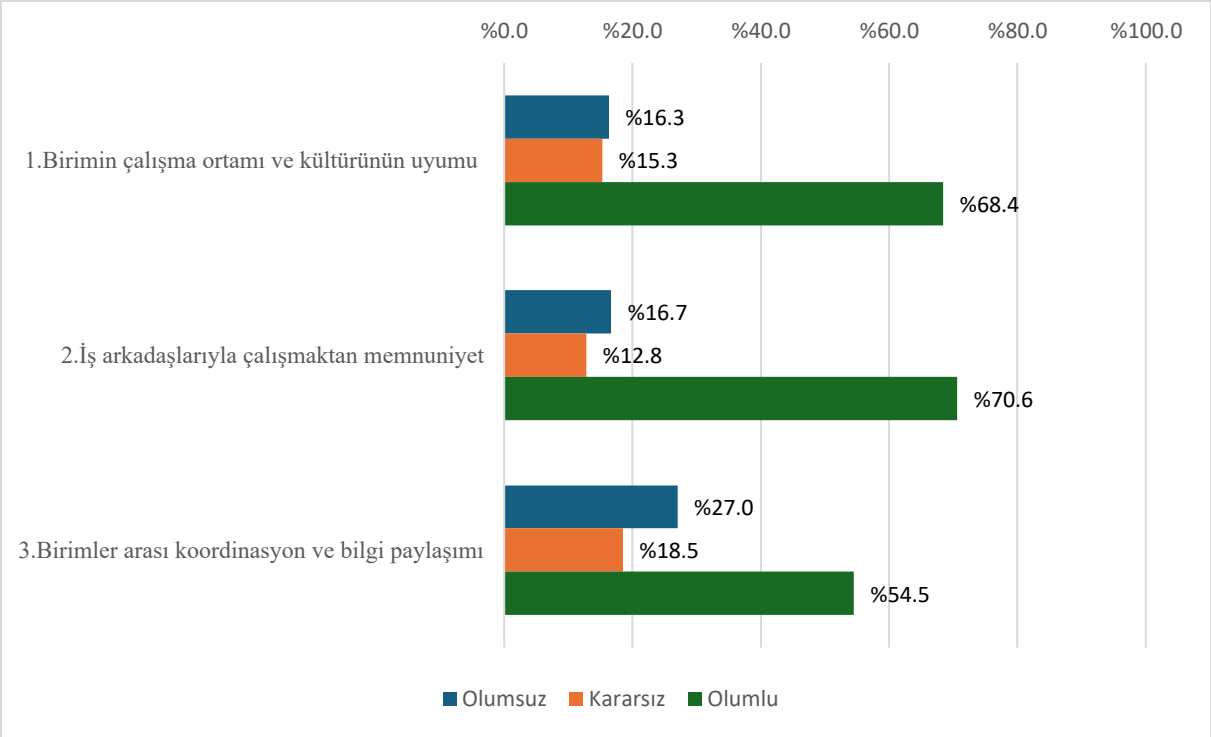
İdari personelin birimden ve iş arkadaşlarından memnuniyet düzeyleri, anketin 5. sorusu kapsamında yer alan üç ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 467'sinde söz konusu ifadelerden en az birine geçerli yanıt verilmiş; ifade bazında geçerli yanıt sayıları 459 ile 465 arasında değişmiştir. İfadelere ilişkin ortalama puanlar ile olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 3'te sunulmuştur. Üç ifadenin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,70 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3 incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyinin "Bu birimdeki iş arkadaşlarım ile birlikte çalışmaktan memnunum." ifadesinde (İfade 2; Ort.=3,89) olduğu görülmektedir. Bu ifadeye ilişkin olumlu yanıt oranı %70,6, kararsız yanıt oranı %12,8 ve olumsuz yanıt oranı %16,7'dir. Bu bulgu, katılımcıların büyük çoğunluğunun birimlerindeki çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerini olumlu değerlendirdiğini göstermektedir.

"Çalışmakta olduğum birimin çalışma ortamı ve kültürü benim değer ve normlarımla uyumludur." ifadesinin ortalama puanı 3,81 olarak hesaplanmıştır. Bu ifadeye katılımcıların %68,4'ü olumlu, %15,3'ü kararsız ve %16,3'ü olumsuz yanıt vermiştir. Elde edilen sonuçlar, katılımcıların çoğunluğunun görev yaptıkları birimlerin çalışma ortamı ve kültürünü kişisel değerleriyle uyumlu bulduğuna işaret etmektedir.

Buna karşılık, en düşük ortalama puan "Birimler arası koordinasyon ve bilgi paylaşımı olanaklarından memnunum." ifadesinde (İfade 3; Ort.=3,40) görülmektedir. Bu ifadeye ilişkin olumlu yanıt oranı %54,5, kararsız yanıt oranı %18,5 ve olumsuz yanıt oranı %27,0 olarak belirlenmiştir. Şekil 6'da karşılaştırılan yanıt dağılımları, birimler arası koordinasyon ve bilgi paylaşımına ilişkin olumsuz değerlendirmelerin diğer iki ifadeye kıyasla daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, birimden ve iş arkadaşlarından memnuniyet alanında özellikle çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler ve birimlerin çalışma ortamı ile kültürüne yönelik olumlu değerlendirmeler öne çıkmaktadır. Bununla birlikte, birimler arası koordinasyon ve bilgi paylaşımına ilişkin görece düşük ortalama puan ve yüksek olumsuz yanıt oranı, kurumsal iletişim ve birimler arası iş birliği süreçlerinin geliştirilmesine yönelik değerlendirmelerde dikkate alınması gereken bir alan olarak öne çıkmaktadır.



Şekil 6. Birimden ve İş Arkadaşlarından Memnuniyet İfadelerine Verilen Yanıtların Dağılımı

2.4. Birim Yönetiminden Memnuniyet

Tablo 4. Birim Yönetiminden Memnuniyet Sonuçları

İfade No.	Anket ifadesi	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Birimimdeki karar alma süreçlerinin adil, şeffaf ve katılımcı olduğunu düşünüyorum.	450	3,34	4	%54,0	%15,6	%30,4
2	İmkânların adil olarak dağıtıldığını düşünüyorum.	448	3,15	3	%46,7	%16,7	%36,6
3	Görev, yetki ve sorumlulukların liyakate dayalı dağıtıldığını düşünüyorum.	443	3,26	4	%51,2	%16,5	%32,3
4	Çalışanlara nazik ve saygılı davranıldığını düşünüyorum.	441	3,66	4	%64,6	%15,0	%20,4
5	Birimimdeki yöneticiler görüşlerimi dinler ve görüşlerime değer verir.	442	3,64	4	%64,3	%13,3	%22,4
6	Yöneticilerim çalışanlara geri bildirimde bulunur.	439	3,60	4	%61,7	%15,3	%23,0
7	Yöneticilerim başarıyı takdir eder.	439	3,50	4	%56,7	%17,3	%26,0

8	Yöneticilerim görevlerini gereğince yerine getirmektedir.	435	3,64	4	%63,0	%16,1	%20,9
9	Yöneticilerimle çalışmaktan memnunum.	436	3,68	4	%64,4	%14,4	%21,1
10	Birimimdeki akademik personelle çalışmaktan memnunum.	423	3,81	4	%68,3	%17,0	%14,7
11	Birimimdeki idari personelle çalışmaktan memnunum	429	3,90	4	%71,1	%14,2	%14,7
12	Birimimdeki destek personelle çalışmaktan memnunum.	424	3,95	4	%72,9	%13,7	%13,4

Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler geçerli yanıt sayısına göre hesaplanmıştır; yuvarlama nedeniyle toplamda küçük farklılıklar görülebilir.

İdari personelin birim yönetimine ilişkin memnuniyet düzeyleri, anketin 6. sorusu kapsamında yer alan 12 ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 456'sında söz konusu ifadelerden en az birine geçerli yanıt verilmiş; ifade bazında geçerli yanıt sayıları 423 ile 450 arasında değişmiştir. İfadelere ilişkin ortalama puanlar ile olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 4'te sunulmuştur. On iki ifadenin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,59 olarak hesaplanmıştır.

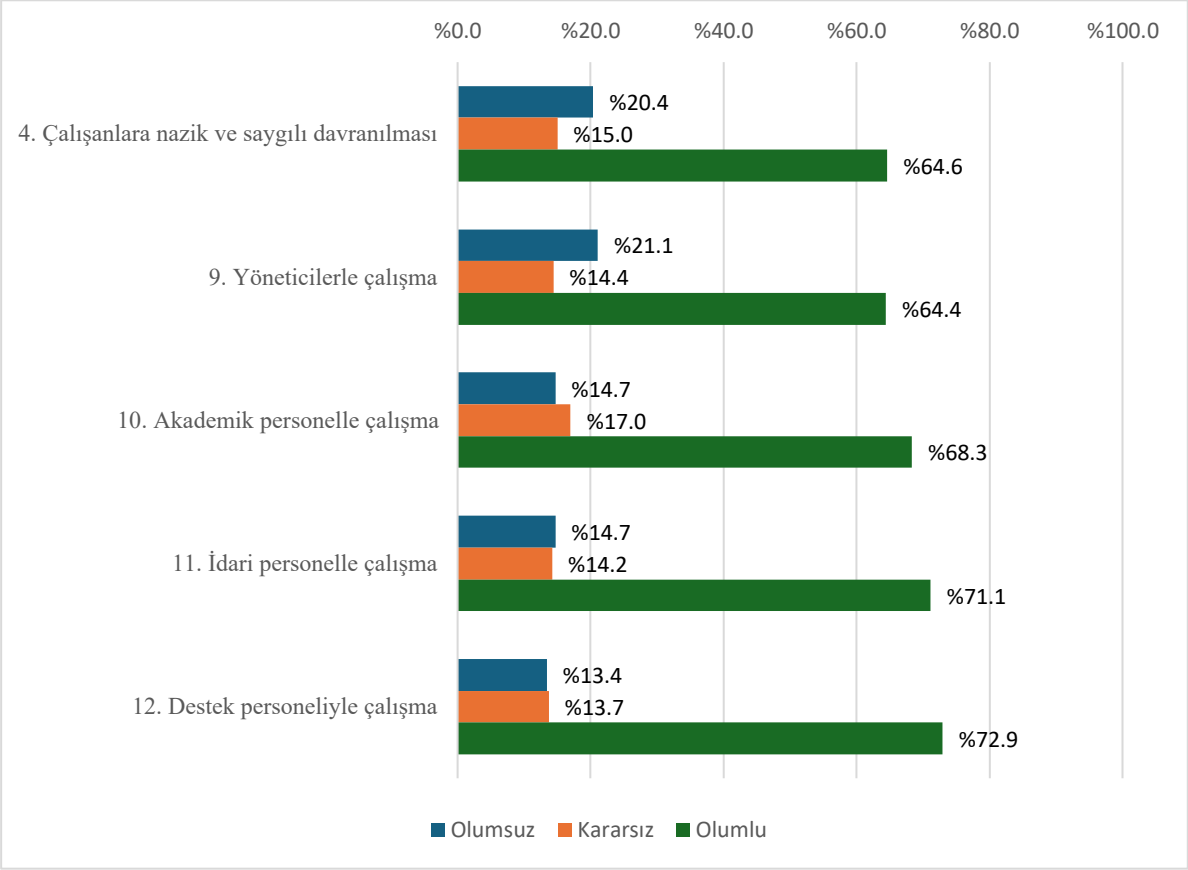
Tablo 4 incelendiğinde, en yüksek ortalama puanın birimdeki destek personeliyle çalışmaktan memnuniyete ilişkin ifadede (İfade 12; Ort.=3,95) olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi idari personelle çalışmaktan memnuniyet (İfade 11; Ort.=3,90), akademik personelle çalışmaktan memnuniyet (İfade 10; Ort.=3,81), yöneticilerle çalışmaktan memnuniyet (İfade 9; Ort.=3,68) ve çalışanlara nazik ve saygılı davranılması (İfade 4; Ort.=3,66) izlemektedir.

Şekil 7'de en yüksek ortalama puana sahip bu beş ifadenin olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtları karşılaştırılmıştır. Olumlu yanıt oranı destek personeliyle çalışmaktan memnuniyette (İfade 12; %72,9) en yüksek düzeydedir. Bunu idari personelle çalışmaktan memnuniyet (İfade 11; %71,1), akademik personelle çalışmaktan memnuniyet (İfade 10; %68,3), çalışanlara nazik ve saygılı davranılması (İfade 4; %64,6) ve yöneticilerle çalışmaktan memnuniyet (İfade 9; %64,4) izlemektedir. Bu bulgular, özellikle birimdeki farklı personel gruplarıyla çalışma ilişkilerinin katılımcılar tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Buna karşılık, en düşük ortalama puanın imkânların adil dağıtılmasına ilişkin ifadede (İfade 2; Ort.=3,15) olduğu görülmektedir. Bu ifadeye katılımcıların %46,7'si olumlu, %16,7'si kararsız ve %36,6'sı olumsuz yanıt vermiştir. Görev, yetki ve sorumlulukların liyakate dayalı dağıtılması (İfade 3; Ort.=3,26; olumsuz %32,3) ile birimdeki karar alma süreçlerinin adil, şeffaf ve katılımcı olması (İfade 1; Ort.=3,34; olumsuz %30,4) diğer düşük ortalamaya sahip ifadelerdir. Bu sonuçlar, özellikle yönetim süreçlerinde adalet, liyakat, şeffaflık ve katılımcılığa ilişkin değerlendirmelerin diğer memnuniyet alanlarına kıyasla daha olumsuz olduğunu ortaya koymaktadır.

Yöneticilerin çalışanların başarısını takdir etmesine ilişkin ifadenin ortalama puanı ise 3,50'dir (İfade 7). Bu ifadede olumlu yanıt oranı %56,7, kararsız yanıt oranı %17,3 ve olumsuz yanıt oranı %26,0 olarak belirlenmiştir. Yöneticilerin çalışanlara geri bildirimde bulunmasına ilişkin ifadenin ortalama puanı 3,60 (İfade 6), olumlu yanıt oranı ise %61,7'dir. Bu bulgular, yönetim süreçlerinde geri bildirim ve çalışanların katkılarının takdir edilmesine yönelik uygulamaların geliştirilmesi açısından değerlendirilebilir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, birim yönetiminden memnuniyet alanında çalışma ilişkileri ve personel grupları arasındaki etkileşime yönelik olumlu değerlendirmeler öne çıkmaktadır. Bununla birlikte, imkânların adil dağıtılması, görev ve sorumlulukların liyakate dayalı belirlenmesi ve karar alma süreçlerinin şeffaflığına ilişkin görece düşük ortalama puanlar, birim yönetiminde iyileştirmeye açık alanlara işaret etmektedir. Bu doğrultuda adil ve şeffaf yönetim uygulamalarının, çalışanların karar alma süreçlerine katılımının ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi, idari personelin birim yönetimine yönelik memnuniyetinin geliştirilmesine katkı sağlayabilecek alanlar arasında değerlendirilebilir.



Şekil 7. Birim Yönetiminden Memnuniyette En Yüksek Ortalama Puana Sahip Beş İfadenin Yanıt Dağılımı

2.5. Kurumdan Memnuniyet

Tablo 5. Kurumdan Memnuniyet Sonuçları

İfade No.	Anket ifadesi	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Üniversitemdeki karar alma süreçlerinin adil, şeffaf ve katılımcı olduğunu düşünüyorum.	421	3,06	3	%39,9	%27,1	%33,0
2	İTÜ'nün misyonu, vizyonu, hedefleri, ilkeleri ve stratejileri açık ve anlaşılabilirdir.	421	3,77	4	%65,8	%16,6	%17,6

3	İTÜ'lü olmayı kimliğimin önemli bir parçası olarak görüyorum.	420	4,01	5	%75,2	%9,5	%15,2
4	İTÜ'nün çalışma ortamı ve kültürü benim değer ve normlarımla uyumludur.	417	3,88	4	%70,0	%15,1	%14,9
5	İTÜ'ye kendimi duygusal olarak bağlı hissediyorum.	416	3,86	4	%70,2	%12,7	%17,1
6	İTÜ'deki iş arkadaşlarım ile birlikte çalışmaktan memnunum.	415	4,02	4	%73,3	%15,7	%11,1
7	İTÜ'de iş etiğine uymayan davranışlar hoş görülmez.	415	3,67	4	%60,5	%20,5	%19,0
8	İTÜ'nün verdiğim geri bildirimleri dikkate aldığını düşünüyorum.	408	3,31	3	%49,3	%23,8	%27,0
9	İTÜ'de sürdürülebilirlik konularına önem verilmesinden memnunum.	408	3,65	4	%60,3	%23,8	%15,9
10	İTÜ'de idari personele sağlanan kendini geliştirme imkânlarından memnunum.	410	3,10	3	%43,9	%20,7	%35,4
11	İTÜ'nün sağladığı olanaklardan genel olarak memnunum.	408	3,37	4	%52,2	%20,8	%27,0

Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler, her ifade için geçerli yanıt sayısı üzerinden hesaplanmıştır. Yuvarlama nedeniyle yüzdelerin toplamı %100'den küçük farklılıklar gösterebilir.

İdari personelin kurumdan memnuniyet düzeyleri, anketin 7. sorusu kapsamında yer alan 11 ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 425'inde söz konusu ifadelerden en az birine geçerli yanıt verilmiş; ifade bazında geçerli yanıt sayıları 408 ile 421 arasında değişmiştir. İfadelere ilişkin ortalama puanlar ile olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 5'te sunulmuştur. On bir ifadenin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,61 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5 incelendiğinde, en yüksek ortalama puanın İTÜ'deki iş arkadaşlarıyla birlikte çalışmaktan memnuniyete ilişkin ifadede (İfade 6; Ort.=4,02) olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi İTÜ'lü olmayı kimliğin önemli bir parçası olarak görme (İfade 3; Ort.=4,01), üniversitenin çalışma ortamı ve kültürünün kişisel değerlerle uyumu (İfade 4; Ort.=3,88), İTÜ'ye duyulan duygusal bağlılık (İfade 5; Ort.=3,86) ve üniversitenin misyon, vizyon, hedef, ilke ve stratejilerinin açıklığı (İfade 2; Ort.=3,77) izlemektedir.

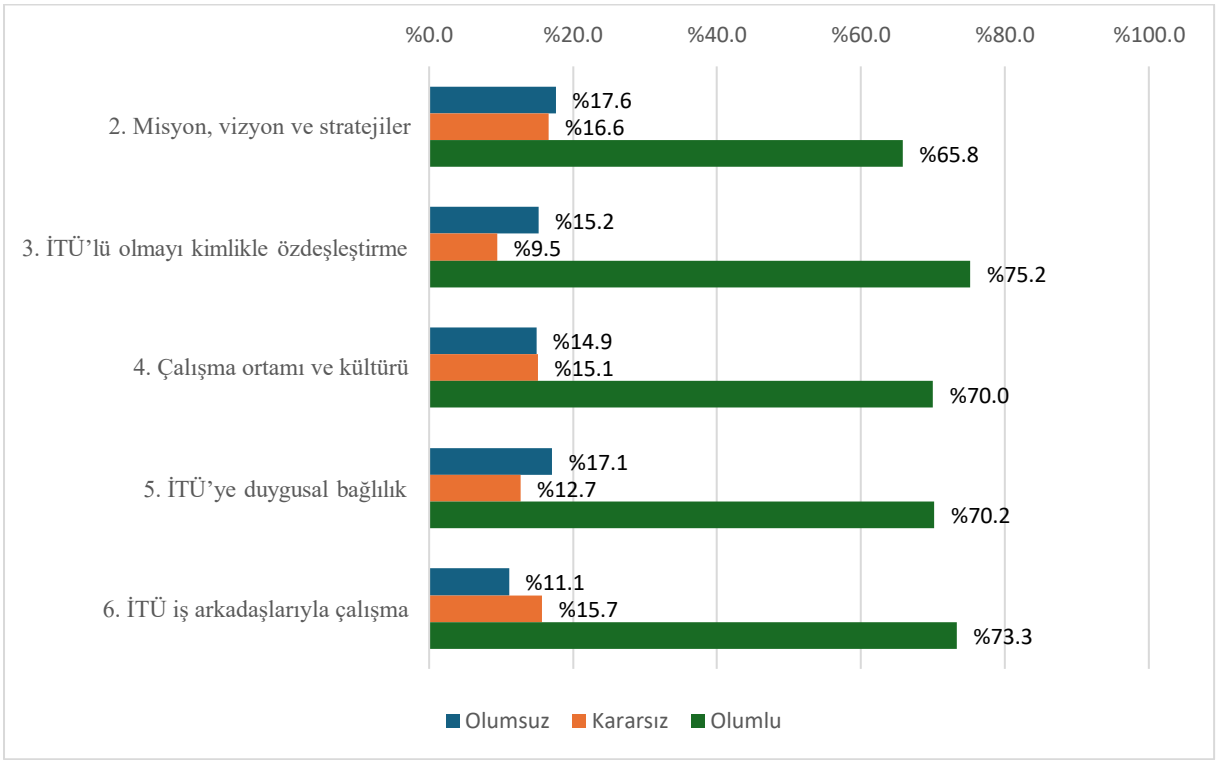
Şekil 8'de en yüksek ortalama puana sahip bu beş ifadenin olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtları karşılaştırılmıştır. Olumlu yanıt oranı, İTÜ'lü olmayı kimliğin önemli bir parçası olarak görmeye ilişkin ifadede (İfade 3; %75,2) en yüksek düzeydedir. Bunu İTÜ'deki iş arkadaşlarıyla çalışmaktan memnuniyet (İfade 6; %73,3), üniversiteye duyulan duygusal bağlılık (İfade 5;

%70,2), çalışma ortamı ve kültürünün kişisel değerlerle uyumu (İfade 4; %70,0) ve üniversitenin misyon, vizyon ve stratejik yöneliminin açıklığı (İfade 2; %65,8) izlemektedir. Bulgular, katılımcıların özellikle kurumsal aidiyet, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler ve üniversitenin çalışma kültürüne ilişkin değerlendirmelerinin olumlu yönde yoğunlaştığını göstermektedir.

Buna karşılık, en düşük ortalama puan üniversitedeki karar alma süreçlerinin adil, şeffaf ve katılımcı olmasına ilişkin ifadede (İfade 1; Ort.=3,06) görülmektedir. Bu ifadeye katılımcıların %39,9'u olumlu, %27,1'i kararsız ve %33,0'ı olumsuz yanıt vermiştir. İdari personele sağlanan kendini geliştirme imkânlarından memnuniyet (İfade 10; Ort.=3,10) de görece düşük ortalamaya sahip olup olumsuz yanıt oranı %35,4 ile bu alandaki en yüksek düzeydedir. Ayrıca verilen geri bildirimlerin üniversite tarafından dikkate alınmasına ilişkin ifadenin ortalama puanı 3,31 (İfade 8; olumsuz %27,0), üniversitenin sağladığı olanaklardan genel memnuniyetin ortalama puanı ise 3,37 (İfade 11; olumsuz %27,0) olarak hesaplanmıştır.

Üniversitede iş etiğine uymayan davranışların hoş görülmemesine ilişkin ifadenin ortalama puanı 3,67 (İfade 7), sürdürülebilirlik konularına önem verilmesinden memnuniyetin ortalama puanı ise 3,65'tir (İfade 9). Bu iki ifadede olumlu yanıt oranları sırasıyla %60,5 ve %60,3 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, kararsız yanıt oranlarının iş etiği ifadesinde %20,5, sürdürülebilirlik ifadesinde ise %23,8 olması, katılımcı değerlendirmelerinde farklılaşmalar bulunduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, kurumdan memnuniyet alanında özellikle kurumsal aidiyet, duygusal bağlılık, iş arkadaşlarıyla ilişkiler ve çalışma kültürüne yönelik olumlu değerlendirmeler öne çıkmaktadır. Bununla birlikte, karar alma süreçlerinde adalet, şeffaflık ve katılımcılık, idari personelin mesleki gelişim imkânları ve çalışan geri bildirimlerinin dikkate alınmasına ilişkin görece düşük ortalama puanlar, iyileştirmeye açık alanlara işaret etmektedir. Bu doğrultuda katılımcı yönetim uygulamalarının güçlendirilmesi, idari personele yönelik mesleki gelişim olanaklarının artırılması ve çalışan görüşlerinin kurumsal karar alma ile sürekli iyileştirme süreçlerine yansıtılmasına yönelik mekanizmaların geliştirilmesi değerlendirilebilir.



Şekil 8. Kurumdan Memnuniyette En Yüksek Ortalama Puana Sahip Beş İfadenin Yanıt Dağılımı

2.6. Hayattan Memnuniyet

Tablo 6. Hayattan Memnuniyet Sonuçları

İfade No.	Anket ifadesi	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Genelde iş hayatımdan memnunum.	411	3,79	4	%67,4	%17,8	%14,8
2	Genelde sosyal hayatımdan memnunum.	410	4,00	4	%75,6	%15,6	%8,8
3	Bir bütün olarak hayatımdan memnunum.	409	4,02	4	%76,3	%14,9	%8,8

Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler, her ifade için geçerli yanıt sayısı üzerinden hesaplanmıştır. Yuvarlama nedeniyle yüzdelerin toplamı %100'den küçük farklılıklar gösterebilir.

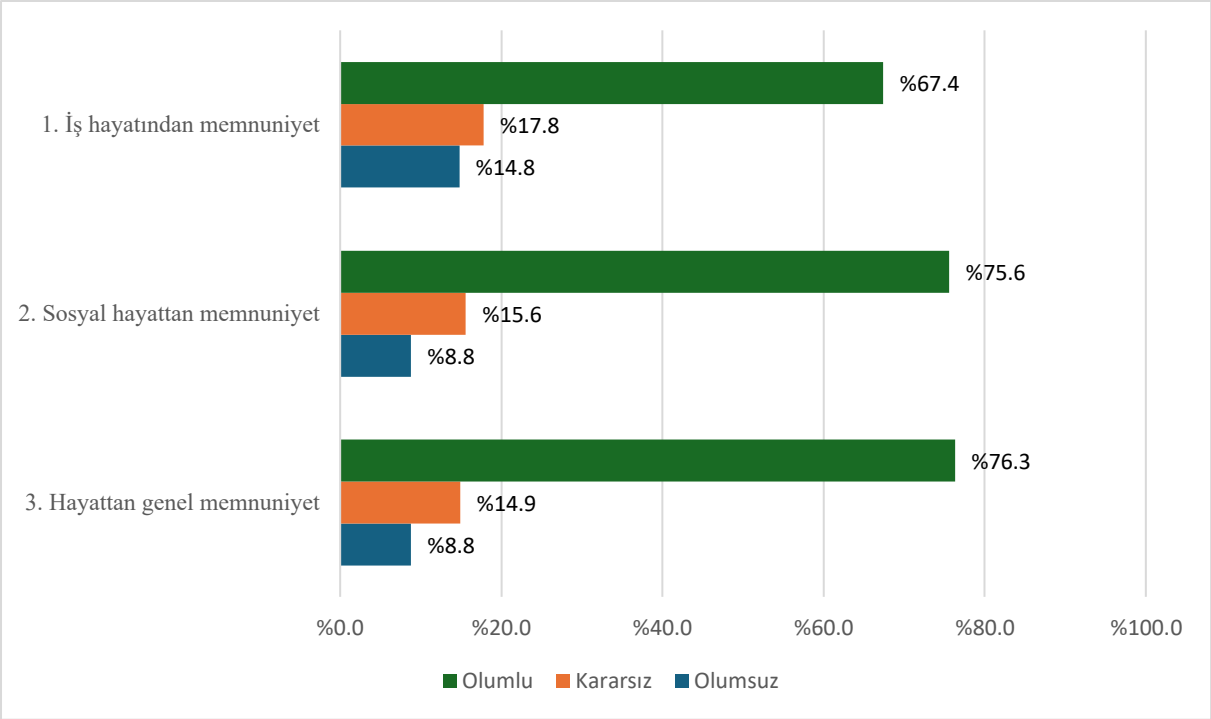
İdari personelin hayattan memnuniyet düzeyleri, anketin 8. sorusu kapsamında yer alan üç ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 411'inde söz konusu ifadelerden en az birine geçerli yanıt verilmiş; ifade bazında geçerli yanıt sayıları 409 ile 411 arasında değişmiştir. İfadelere ilişkin ortalama puanlar ile olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 6'da sunulmuştur. Üç ifadenin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,94 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 6 incelendiğinde, en yüksek ortalama puanın "Bir bütün olarak hayatımdan memnunum." ifadesinde (İfade 3; Ort.=4,02) olduğu görülmektedir. Bu ifadeye ilişkin olumlu yanıt oranı %76,3, kararsız yanıt oranı %14,9 ve olumsuz yanıt oranı %8,8'dir. Bu bulgu, katılımcıların büyük çoğunluğunun genel yaşam memnuniyetine ilişkin olumlu değerlendirmelerde bulunduğunu göstermektedir.

"Genelde sosyal hayatımdan memnunum." ifadesinin ortalama puanı 4,00 olarak hesaplanmıştır. Bu ifadeye katılımcıların %75,6'sı olumlu, %15,6'sı kararsız ve %8,8'i olumsuz yanıt vermiştir. Elde edilen sonuçlar, sosyal yaşam memnuniyetinin de genel yaşam memnuniyetine oldukça yakın ve yüksek bir düzeyde değerlendirildiğini ortaya koymaktadır.

Buna karşılık, en düşük ortalama puan "Genelde iş hayatımdan memnunum." ifadesinde (İfade 1; Ort.=3,79) görülmektedir. Bu ifadeye ilişkin olumlu yanıt oranı %67,4, kararsız yanıt oranı %17,8 ve olumsuz yanıt oranı %14,8 olarak belirlenmiştir. Şekil 9'da karşılaştırılan yanıt dağılımları, iş hayatına ilişkin olumlu değerlendirmelerin diğer iki ifadeye kıyasla daha düşük, olumsuz değerlendirmelerin ise daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, hayattan memnuniyet alanındaki üç ifadenin tamamında olumlu yanıtların ağırlıkta olduğu görülmektedir. Özellikle genel yaşam ve sosyal hayat memnuniyetine ilişkin değerlendirmeler öne çıkarken, iş hayatından memnuniyet görece daha düşük düzeyde kalmaktadır. Bulgular, idari personelin yaşam memnuniyetine yönelik genel olarak olumlu bir değerlendirme eğiliminde olduğunu, bununla birlikte iş yaşamına ilişkin memnuniyetin geliştirilmesine yönelik alanların da değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.



Şekil 9. Hayattan Memnuniyet İfadelerine Verilen Yanıtların Dağılımı

2.7. Yerleşke Hizmetlerinden Memnuniyet

Tablo 7. Yerleşke Hizmetlerinden Memnuniyet Sonuçları

İfade No.	Yerleşke hizmeti	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Afet (yangın, deprem vb.) tedbirleri	406	3,64	4	%58,9	%26,8	%14,3
2	Bilgi işlem hizmetleri	406	3,69	4	%64,8	%18,7	%16,5
3	Bina fiziksel koşulları	408	3,47	4	%59,3	%17,4	%23,3
4	Çalışma ortamlarının (ofis, büro, oda vs.) fiziksel koşulları	406	3,53	4	%60,1	%16,0	%23,9
5	Çevre temizlik ve genel temizlik hizmetleri	407	3,75	4	%68,6	%15,5	%16,0
6	Sosyal tesisler	403	3,39	4	%53,1	%24,1	%22,8
7	Günlük ihtiyaçlara yönelik hizmetler (banka, kırtasiye vb.)	405	3,90	4	%76,0	%11,4	%12,6
8	Güvenlik hizmetleri	404	3,87	4	%71,0	%15,8	%13,1
9	İnternet hizmetleri	403	3,99	4	%76,7	%13,4	%9,9
10	İdari destek hizmetleri	401	3,71	4	%63,1	%22,7	%14,2
11	Kampüs dışı ulaşım hizmetleri (Personel servisleri)	402	3,62	4	%60,7	%20,6	%18,7
12	Kampüs içi ulaşım hizmetleri	401	3,86	4	%71,1	%17,7	%11,2
13	Kampüsün çevre düzenlemesi	403	3,89	4	%71,2	%17,6	%11,2
14	Konukevi (misafirhane) hizmetleri	394	3,32	3	%43,7	%37,1	%19,3
15	Kreş hizmetleri	378	3,40	3	%45,5	%38,6	%15,9
16	Lojman hizmetleri	379	2,59	3	%28,0	%24,3	%47,8

17	Otopark hizmetleri	395	3,66	4	%61,8	%21,0	%17,2
18	Özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetler	384	3,47	3	%49,7	%33,6	%16,7
19	Sağlık hizmetleri	399	3,50	4	%55,6	%24,1	%20,3
20	Sosyal ve kültürel faaliyetler	396	3,43	4	%52,8	%25,3	%22,0
21	Spor tesisleri	395	3,60	4	%60,5	%22,5	%17,0
22	Yapım onarım hizmetleri	396	3,32	3,5	%50,0	%25,5	%24,5

Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler, her ifade için geçerli yanıt sayısı üzerinden hesaplanmıştır. Yuvarlama nedeniyle yüzdelerin toplamı %100'den küçük farklılıklar gösterebilir.

İdari personelin yerleşke hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri, anketin 10. sorusu kapsamında yer alan 22 hizmet üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 412'sinde söz konusu hizmetlerden en az birine geçerli yanıt verilmiş; hizmet bazında geçerli yanıt sayıları 378 ile 408 arasında değişmiştir. Hizmetlere ilişkin ortalama puanlar ile olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtların yüzdelik dağılımları Tablo 7'de sunulmuştur. Yirmi iki hizmetin ortalama puanlarının eşit ağırlıklı aritmetik ortalaması 3,57 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 7 incelendiğinde, en yüksek ortalama puanın internet hizmetlerinde (İfade 9; Ort.=3,99) olduğu görülmektedir. Bu hizmeti günlük ihtiyaçlara yönelik hizmetler (İfade 7; Ort.=3,90), kampüsün çevre düzenlemesi (İfade 13; Ort.=3,89), güvenlik hizmetleri (İfade 8; Ort.=3,87) ve kampüs içi ulaşım hizmetleri (İfade 12; Ort.=3,86) izlemektedir.

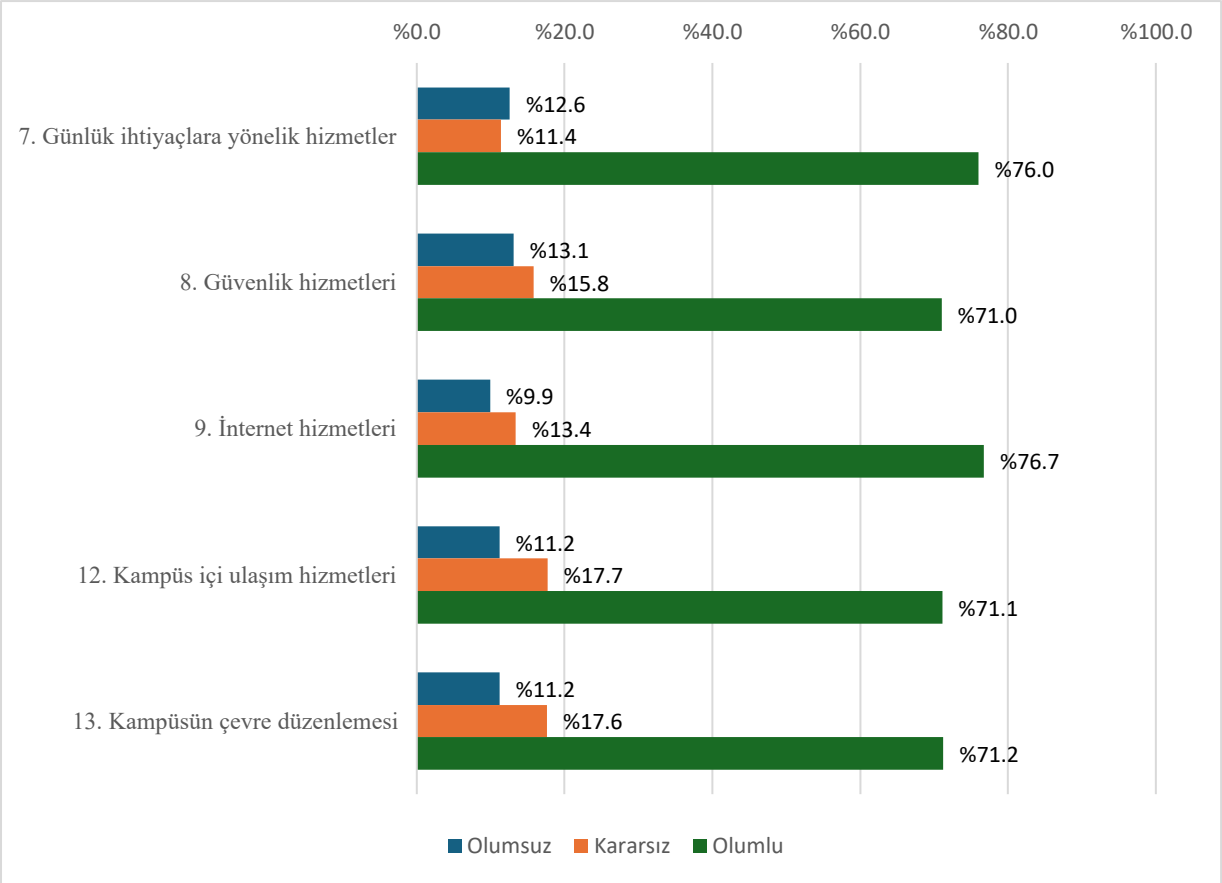
Şekil 10'da en yüksek ortalama puana sahip bu beş hizmetin olumlu, kararsız ve olumsuz yanıtları karşılaştırılmıştır. Olumlu yanıt oranı internet hizmetlerinde (İfade 9; %76,7) en yüksek düzeydedir. Bunu günlük ihtiyaçlara yönelik hizmetler (İfade 7; %76,0), kampüsün çevre düzenlemesi (İfade 13; %71,2), kampüs içi ulaşım hizmetleri (İfade 12; %71,1) ve güvenlik hizmetleri (İfade 8; %71,0) izlemektedir. İnternet hizmetlerinde olumsuz yanıt oranının %9,9 ile değerlendirmeye alınan 22 hizmet arasındaki en düşük düzeyde olması da dikkat çekmektedir. Bulgular, özellikle dijital altyapı, günlük ihtiyaçlara yönelik hizmetler, çevre düzenlemesi, güvenlik ve yerleşke içi ulaşım olanaklarının katılımcılar tarafından görece olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Buna karşılık, en düşük ortalama puan lojman hizmetlerinde (İfade 16; Ort.=2,59) görülmektedir. Bu hizmete ilişkin olumlu yanıt oranı %28,0, kararsız yanıt oranı %24,3 ve olumsuz yanıt oranı %47,8 olarak belirlenmiştir. Lojman hizmetleri, 22 hizmet arasında en yüksek olumsuz yanıt oranına sahip olması bakımından da öne çıkmaktadır. Yapım onarım hizmetleri (İfade 22; Ort.=3,32; olumsuz %24,5) ve konukevi (misafirhane) hizmetleri (İfade 14; Ort.=3,32; olumsuz %19,3) diğer düşük ortalamaya sahip hizmetlerdir. Sosyal tesislere ilişkin ortalama puan ise 3,39 olup bu hizmette olumsuz yanıt oranı %22,8'dir.

Yerleşke hizmetleri arasında bazı alanlarda kararsız yanıt oranlarının görece yüksek olması da dikkat çekmektedir. Kreş hizmetlerinde (İfade 15; Ort.=3,40) kararsız yanıt oranı %38,6, konukevi hizmetlerinde (İfade 14; Ort.=3,32) %37,1 ve özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetlerde (İfade 18; Ort.=3,47) %33,6 olarak hesaplanmıştır. Bu dağılımlar, söz konusu hizmetlere ilişkin katılımcı değerlendirmelerinin farklılaştığını göstermekte; kararsız yanıtların tek başına memnuniyetsizlik olarak yorumlanmaması gerektiğine işaret etmektedir.

Fiziksel çalışma koşullarına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, bina fiziksel koşullarının ortalama puanı 3,47 (İfade 3), çalışma ortamlarının fiziksel koşullarının ortalama puanı ise 3,53 (İfade 4) olarak hesaplanmıştır. Bu hizmetlerde olumsuz yanıt oranları sırasıyla %23,3 ve %23,9'dur. Ayrıca sosyal ve kültürel faaliyetlerin ortalama puanı 3,43 (İfade 20; olumsuz %22,0), sağlık hizmetlerinin ortalama puanı ise 3,50'dir (İfade 19; olumsuz %20,3). Bu bulgular, yerleşkelerin fiziksel koşulları, bakım-onarım faaliyetleri ve sosyal yaşamı destekleyen hizmetlerin geliştirilmesine yönelik değerlendirmelerde dikkate alınabilecek alanları ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yerleşke hizmetlerinden memnuniyet alanında internet hizmetleri, günlük ihtiyaçlara yönelik hizmetler, çevre düzenlemesi, güvenlik ve kampüs içi ulaşım olanaklarına ilişkin olumlu değerlendirmeler öne çıkmaktadır. Bununla birlikte, lojman hizmetleri başta olmak üzere yapım onarım, konukevi, sosyal tesisler ve fiziksel çalışma koşullarına ilişkin görece düşük ortalama puanlar, iyileştirmeye açık alanlara işaret etmektedir. Bu doğrultuda yerleşke hizmetlerinin planlanmasında idari personelin ihtiyaç ve beklentilerinin dikkate alınması, fiziksel altyapı ve bakım-onarım süreçlerinin geliştirilmesi, sosyal olanakların iyileştirilmesi ve hizmetlere yönelik geri bildirimlerin düzenli olarak değerlendirilmesi, kurumsal sürekli iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayabilecek alanlar arasında yer almaktadır.



Şekil 10. Yerleşke Hizmetlerinden Memnuniyette En Yüksek Ortalama Puana Sahip Beş Hizmetin Yanıt Dağılımı

2.8. Kurumsal Belgelerin Bilinirliği

Tablo 8. Kurumsal Belgelerin Bilinirliğine İlişkin Sonuçlar

Belge	*n*	Evet (*n*)	Evet (%)	Hayır (*n*)	Hayır (%)
İTÜ Stratejik Planı	390	275	%70,5	115	%29,5
İTÜ Faaliyet Raporu	387	275	%71,1	112	%28,9
İTÜ Politikaları	386	266	%68,9	120	%31,1

İTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu	385	243	%63,1	142	%36,9

Not: n, ilgili belgeye ilişkin soruya verilen geçerli (Evet veya Hayır) yanıt sayısını göstermektedir. Yüzdeler her belge için ayrı hesaplanmıştır; yanıtsız kayıtlar oranlara dahil edilmemiştir.

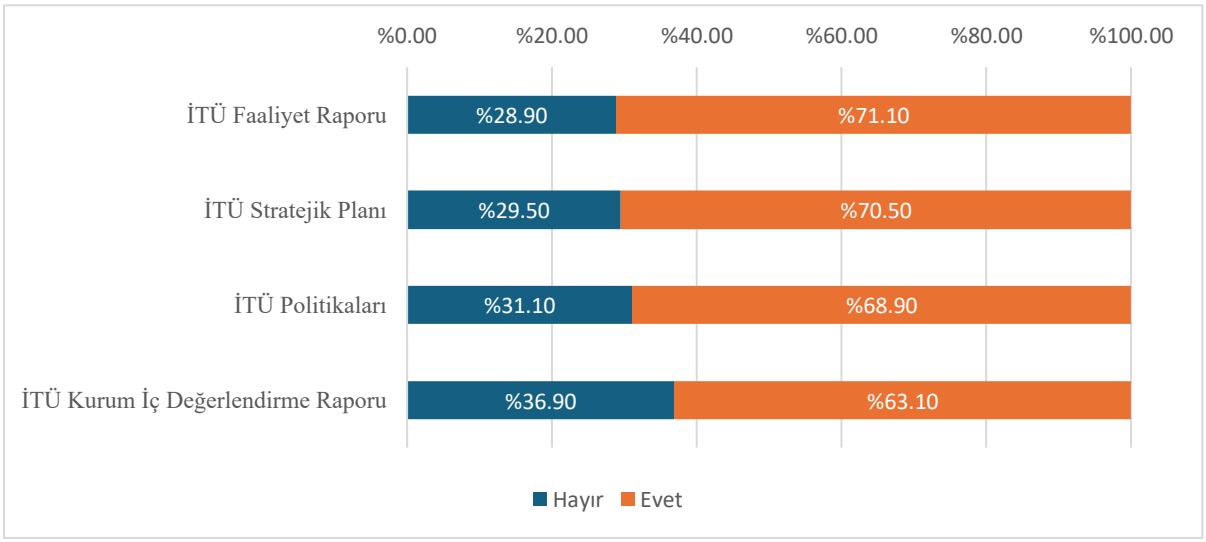
İdari personelin kurumsal belgelerin doğrudan erişilebilir olduğuna yönelik farkındalığı, anketin 11. sorusu kapsamında yer alan dört belge üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 392'sinde bu belgelerden en az birine geçerli yanıt verilmiştir. Belge bazında geçerli yanıt sayıları 385 ile 390 arasında değişmektedir. Evet ve Hayır yanıtlarının sayı ve yüzde dağılımları Tablo 8'de, karşılaştırmalı dağılımları ise Şekil 11'de sunulmuştur.

Tablo 8 incelendiğinde, doğrudan erişilebilir olduğunun bilindiği en yüksek oranlı belgenin İTÜ Faaliyet Raporu (%71,1; *n*=275) olduğu görülmektedir. Bu belgeyi İTÜ Stratejik Planı (%70,5; *n*=275), İTÜ Politikaları (%68,9; *n*=266) ve İTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu (%63,1; *n*=243) izlemektedir. En yüksek ve en düşük Evet yanıt oranları arasında yaklaşık 8,0 yüzde puanlık fark bulunmaktadır.

Şekil 11'de Evet ve Hayır yanıtlarının dağılımları karşılaştırılmıştır. Hayır yanıtlarının oranı İTÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu için %36,9 (*n*=142), İTÜ Politikaları için %31,1 (*n*=120), İTÜ Stratejik Planı için %29,5 (*n*=115) ve İTÜ Faaliyet Raporu için %28,9 (*n*=112) olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, Faaliyet Raporu ve Stratejik Planın doğrudan erişilebilirliği konusunda farkındalığın görece yüksek olduğunu; özellikle Kurum İç Değerlendirme Raporu ve İTÜ Politikalarının erişimine ilişkin bilgilendirme çalışmalarının görünürlüğünün artırılabileceğini göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, dört kurumsal belgenin tamamında Evet yanıtlarının çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, belgelerin doğrudan erişilebilir olduğundan haberdar olmayan katılımcıların oranlarının %28,9 ile %36,9 arasında değişmesi, kurumsal bilgi kaynaklarının erişilebilirliğine yönelik farkındalığın geliştirilmesine ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda kurumsal belgelerin erişim bağlantılarının personelle düzenli olarak paylaşılması ve iç iletişim kanallarında görünürlüğünün artırılması değerlendirilebilir.

Bununla birlikte, anket sorusu belgelerin doğrudan erişilebilir olduğunun bilinip bilinmediğini ölçmektedir. Dolayısıyla elde edilen sonuçlar, katılımcıların söz konusu belgeleri fiilen inceleme, kullanma veya içeriklerine hâkim olma düzeylerinin göstergesi olarak değerlendirilmemelidir.



Şekil 11. Kurumsal Belgelerin Bilinirliğine İlişkin Evet ve Hayır Yanıtlarının Dağılımı

2.9. Anket Sonuçlarının Dikkate Alınmasına İlişkin Görüşler

Tablo 9. Anket Sonuçlarının Dikkate Alınmasına İlişkin Görüşler

İfade No.	Anket ifadesi	*n*	Ortalama	Medyan	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)
1	Bu ankete verilen cevapların ve önerilerin dikkate alınacağını düşünüyorum.	396	3,20	3	%43,4	%31,3	%25,3

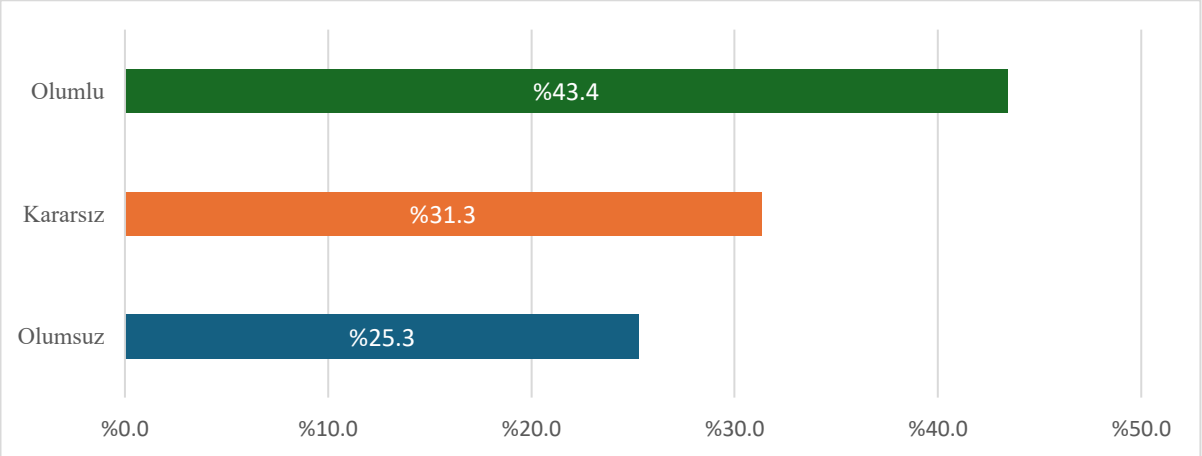
Not: *n*, her ifadeye verilen geçerli yanıt sayısını göstermektedir. Her bir ifadeye ilişkin medyan, ilgili ifadeye verilen geçerli yanıtların ortanca değeri alınarak hesaplanmıştır. Olumlu: 4–5, kararsız: 3, olumsuz: 1–2 puan. Yüzdeler, her ifade için geçerli yanıt sayısı üzerinden hesaplanmıştır. Yuvarlama nedeniyle yüzdelerin toplamı %100'den küçük farklılıklar gösterebilir.

İdari personelin anket sonuçlarının dikkate alınmasına ilişkin görüşleri, anketin 13. sorusunda yer alan "Bu ankete verilen cevapların ve önerilerin dikkate alınacağını düşünüyorum." ifadesi üzerinden değerlendirilmiştir. Analize dahil edilen 507 kaydın 396'sında söz konusu ifadeye geçerli yanıt verilmiş, 111 kayıtta ise yanıt bulunmamıştır. Yanıtların ortalama puanı ile olumlu, kararsız ve olumsuz yüzdelik dağılımları Tablo 9'da bu üç grubun karşılaştırmalı dağılımı ise Şekil 12'de sunulmuştur.

Tablo 9 incelendiğinde, anket yanıtları ve önerilerin dikkate alınacağına ilişkin ortalama puanın 3,20 olduğu görülmektedir. Şekil 12'ye göre katılımcıların %43,4'ü (*n*=172) bu ifadeye olumlu, %31,3'ü (*n*=124) kararsız ve %25,3'ü (*n*=100) olumsuz yanıt vermiştir. Olumlu yanıtların oranı, olumsuz yanıtlardan 18,1 yüzde puan daha yüksektir. Bununla birlikte, katılımcıların yarıdan fazlasının kararsız ya da olumsuz görüş bildirmesi (%56,6), anket sonuçlarının ve önerilerin değerlendirilmesine yönelik beklentiler açısından dikkat çekmektedir.

Bulgular, anket sonuçlarının dikkate alınacağına ilişkin olumlu görüşlerin diğer yanıt gruplarından daha yaygın olduğunu, ancak belirgin düzeyde kararsızlık ve olumsuz değerlendirmenin de bulunduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda anket sonuçlarından hareketle alınan kararların, planlanan çalışmaların ve gerçekleştirilen iyileştirmelerin idari personelle düzenli olarak paylaşılması, geri bildirim süreçlerinin görünürlüğünün ve güvenilirliğinin artırılması açısından değerlendirilebilir.

Bununla birlikte, söz konusu soru katılımcıların anket sonuçlarının dikkate alınacağına yönelik beklenti ve algılarını ölçmektedir. Dolayısıyla elde edilen bulgular, anket sonuçlarının kurumsal karar alma ve iyileştirme süreçlerinde fiilen nasıl kullanıldığını doğrudan göstermemektedir.



Şekil 12. Anket Sonuçlarının Dikkate Alınmasına İlişkin Olumlu, Kararsız ve Olumsuz Yanıtların Dağılımı