

Yükseköğretim Kurumları Memnuniyet Ölçümü için Yapısal Form: İKÇÜ Memnuniyet Anketi Geçerlik-Güvenirlilik Analizleri

Structural Form for Higher Education Institutions Satisfaction Measurement: A Validity-Reliability Analysis of the İKÇÜ (İzmir Kâtip Çelebi University) Satisfaction Scales

Mustafa Ağah Tekindal¹ , Yasin Bulduklı² , Berhan Çoban³ , Saffet Köse⁴ , Ferhan Elmalı¹ 

¹İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Biyoistatistik Anabilim Dalı, İzmir

²İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Medya ve İletişim Bölümü, İzmir

³İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İstatistik, Danışmanlık, Ölçme ve Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi, İzmir

⁴İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İslami İlimler Fakültesi, Temel İslam Bilimleri Bölümü, İslam Hukuku Anabilim Dalı, İzmir

Özet

Kalite sistemleri anlayışını benimseyen üniversite yönetimleri kurumlarında yürütülen faaliyetlerin etkinliğini, etkililiğini ve verimliliğini güvence altına almak durumundadır. Akademik ya da idari personelin başarısını artırmak isteyen yöneticilerin ilk olarak personel memnuniyetinin ne düzeyde olduğunu belirlemeleri, ardından başarı için gerekli olan motivasyonu kurum içinde sağlamaları gerekir. Bu çalışmada iyi yönetim prensibi ile sürekli iyileştirme ilkesini benimseyen İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinde akademik ve idari personel memnuniyetini ayrı ayrı ölçmek için iki farklı ölçeğin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Ölçek formları Delphi yöntemi ile hazırlanmış ve akademik personel için 8, idari personel için 4 boyut belirlenmiştir. Hazırlanan formlar üniversite belge yönetim sistemi üzerinden tüm personele gönderilmiştir. Akademik personelin %28.3'ü, idari personelin %37.2'si geri dönüş sağlamıştır. Ölçek maddelerinin araştırmacılar tarafından belirlenen boyutlarda yer alıp almadığı açıklayıcı faktör analizi (AFA) ile kontrol edilmiştir. AFA sonuçlarına göre akademik personel memnuniyet ölçeği için toplam açıklanan varyans %74.45, idari personel memnuniyet ölçeği için toplam açıklanan varyans %70.71 olarak elde edilmiştir. Sonuç olarak geliştirilen ölçeklerin akademik ve idari personel memnuniyet düzeyini ölçebilecek nitelikte olduğu görülmüştür.

Anahtar sözcükler: İş doyumu, kalite, memnuniyet ölçümü için yapısal form, personel memnuniyeti, üniversite yönetimi.

Çalışma ortamı, bir işyeri kültürü, yönetim tarzları, hiyerarşileri ve kuruluşun karar alma sürecine katılım motivasyonu, iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, iş güvenliği, çalışanlara verilen özerklik ve ücretler gibi birçok faktörden oluşmaktadır (Chandrasekar, 2011). Bu faktörlerin tamamı ya

Abstract

University administrations that adopting the quality systems approach must ensure the effectiveness, efficiency, and productivity of the activities carried out in their institutions. Directors who want to increase the success of their academic or administrative staff must first determine the level of staff satisfaction and then motivate them to be successful. This study aims to develop two separate scales to measure academic and administrative staff satisfaction at İzmir Kâtip Çelebi University (İKÇÜ), which adopts the principle of continuous improvement required by good governance. The two scale forms were prepared by applying the Delphi method, revealing eight dimensions for academic staff and four dimensions for administrative staff. The forms were sent to all the İKÇÜ staff through the university document management system. 28.3% of the academic staff and 37.2% of the administrative staff responded. Whether the scale items were in the dimensions determined by the researchers was checked by explanatory factor analysis (EFA). According to the EFA results, the total variance explained for the academic staff satisfaction scale was 74.45%, and the total variance explained for the administrative staff satisfaction scale was 70.71%. Thus, these scales were determined to be capable of measuring the level of academic and administrative staff satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, quality, staff satisfaction, structural form for satisfaction measurement, university management.

da bir bölümü iş memnuniyetini etkiler ve yüksek performanslı bir işgücü geliştirmenin anahtarlarıdır (Cole, 2002).

Örgütsel davranış ve örgütsel psikoloji literatüründe iş tatmini ve örgüt memnuniyeti en kapsamlı araştırılan alan olarak kabul edilir (George, Louw ve Badenhorst, 2008; Mehrad,

İletişim / Correspondence:

Doç. Dr. Mustafa Ağah Tekindal
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Tıp
Fakültesi, Biyoistatistik Anabilim Dalı,
Balatçık 35620 Çiğli, İzmir
e-posta: matekindal@gmail.com

Yükseköğretim Dergisi / TÜBA Higher Education Research/Review (TÜBA-HER), 12(1), 168–186. © 2022 TÜBA

Geliş tarihi / Received: Ocak / January 28, 2021; Kabul tarihi / Accepted: Kasım / November 26, 2021

Bu makalenin atfı künyesi / How to cite this article: Tekindal, M. A., Bulduklı, Y., Çoban, B., Köse, S., & Elmalı, F. (2022).

Yükseköğretim kurumları memnuniyet ölçümü için yapısal form: İKÇÜ memnuniyet anketi geçerlik-güvenirlilik analizleri.
Yükseköğretim Dergisi, 12(1), 168–186. doi:10.2399/yod.21.869853

ORCID ID: M. A. Tekindal 0000-0002-4060-7048; Y. Bulduklı 0000-0001-9997-8663; B. Çoban 0000-0002-0080-2025; S. Köse 0000-0002-8915-2347; F. Elmalı 0000-0002-1967-1811



2015). Araştırmaların çoğu üniversite ve hastane çalışanları arasında yapılmıştır (Bos, Donders, Bouwman-Brouwer ve Van der Gulden, 2009; Seraj vd., 2014; Toker, 2011). Aşırı kalabalık sınıflar, sağlıksız faktörlerin varlığı, zaman baskısı ve artan iş yükü ile karakterize edilen bir meslek grubu olarak akademisyenler arasında az sayıda araştırma yapılmıştır (Al-Rubaish, 2010; Hesampour vd., 2016; Kobza ve Syrkiewicz-Świtała, 2018). İş tatmini, akademik ve idari personel arasında çalışanın motivasyonunun önemli bir bileşeni olarak kabul edilir. Bu durum çalışanların kişisel olarak tatmin olduklarını ve iş rollerinden ne kadar memnun olduklarını yansıttığı için işleriyle ilgili temel motivasyon duygusunun memnuniyet olduğuna inanılmaktadır (Hesampour vd., 2016).

Bazı araştırmacılar, akademik ve idari personelin iş taminiinde çalışma koşullarından ziyade iç motivatörlerin, denetçilerin ve otoritenin desteğinin daha fazla rol oynadığı kanısına varmışlardır (Abugre, 2014; Pan, Shen, Liu, Yang ve Wang, 2015). Benzer şekilde, diğer çalışma, kişisel ilişkilerin diğer faktörlere kıyasla genel iş tatmininde daha baskın bir rol oynadığını göstermektedir (Chandrasekar, 2011). Polonya’da yapılan başka bir araştırma, gelirin mesleki memnuniyeti büyük oranda etkilemediğini ortaya çıkarmıştır (Kobza ve Syrkiewicz-Świtała, 2018). Belirtilen çalışmaların özeti olarak, genel iş performansını iyileştirmek için yeni yönetim becerileri, zaman, enerji ve otorite desteğinin gerekli olduğu ifade edilmiştir. Bir diğer çalışma akademisyenlerin ve idari personelin memnuniyetini belirleyen temel faktörleri sosyal çevre, kurum içi denetim, kurum içi iletişim ve iş güvenliği olarak sıralamaktadır (Abugre, 2014). Yakın zamanda yapılan araştırmalar üniversite çalışanlarının görev tanımı ve sorumluluklarının, kurum içi ve dışı denetimin, kurum içi iletişimin ve iş güvenliğinin memnuniyeti belirleyen temel unsurlar olduğunu ortaya koymaktadır (Fogarty vd., 2014; Jasperse, Herst ve Dungey, 2014).

Hiçbir kavramsal model, çalışma ortamı ile memnuniyet arasındaki yapıyı tam ve doğru bir şekilde tasvir edemez. İş memnuniyetini izlemek ve iyileştirmek için doğru araçların oluşturulması, üniversite tarafından ana örgütsel politika olarak benimsenmelidir (Michailidis ve Asimenos, 2002). Bu nedenle bu konuda daha fazla kamuoyu bilgisi sağlamak, hem çalışanları hem de yöneticileri bilgilendirmek, her iki tarafın da iş memnuniyetlerini artırmaya yardımcı olmak ve teşvik etmek için bu tür çalışmalara ihtiyaç vardır. Türkiye’de uluslararası literatüre benzer çalışmalar oldukça sınırlıdır, hatta akademik personel ve idari personeli birleştiren çalışma yok denecek kadar azdır.

Üniversiteler bilimsel bilginin üretildiği, öğretildiği, sunulduğu ve yayıldığı kurumlardır (Günay, 2006; Poyraz,

2006). Küreselleşme, uluslararasılaşma ve toplumsal değişim dinamikleri tarafından şekillenen bilimsel bilginin üretildiği üniversitelerin başarısında şüphesiz akademik personel temel belirleyicidir (Erdem, 2013; Machado-Taylor, Soares, Ferreira ve Gouveia, 2011; Oplatka, 2009). Akademik personelin iş tatmini ve üniversitesinden memnuniyeti eğitim, araştırmageliştirme, inovasyon performansını etkilemekte, onların daha üretken olmalarını sağlamaktadır (Alparslan, 2014; Özdemir ve Gürbüz, 2020). Ayrıca üniversiteler akademik personelin yanında idari personel de çalıştırır. Her ne kadar iş memnuniyeti akademik ve idari personel açısından farklılık gösterse de iş memnuniyeti tüm çalışanlar açısından büyük önem arz etmektedir (Paksoy, 2007).

Yöneticiler kurumlarında performansı yüksek personel görmek istiyorsa personelin kurum aidiyetini sağlamak ve çalışanlarıyla iyi iletişim kurmak zorundadır (Daft ve Marcic, 2016; Doğan ve Kılıç 2007). Çalışanlarla iyi bir iletişim kurulabilmesi için kurum içi tüm uygulamalarda çalışanların talep ve isteklerinin zamanında belirlenmesi gerekir (Demirel, 2009). Yönetimin zamanında belirlediği mevcut ve potansiyel memnuniyetsizlikler, çözüm yolları üretilerek ortadan kaldırılabilir. Talep ve isteklerin dikkate alınması, çalışanların duygu ve düşüncelerine önem verilmesi, talep ve isteklere bütçe ve personel yetersizliğinden dolayı çözüm getirilemese de çalışanlarda motivasyon ve moralin yükselmesine imkân sağlayabilir (Gümüş ve Gülmez, 2020; Tuzcu, 2016). Bununla birlikte üniversitelerin en üst yöneticisi olan rektörler yetkilerini kullanarak ekip ruhu ile personelin harekete geçirip kurumlarında pek çok soruna çözüm üretebilir (Karahan ve Karahan, 2012). Bu gibi nedenlerle üniversitelerde personel memnuniyetinin ve iş tatmin düzeyinin sürekli olarak izlenmesi, araştırılması ve değerlendirilmesi gerekmektedir.

Bakan ve Büyükbeşe (2004) iş tatminini kişinin işine karşı oluşturduğu olumlu ve olumsuz tutumlar olarak tanımlamışlardır. Lacy ve Sheean (1997); Almanya, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri, Hong Kong, İngiltere, İsrail, İsveç ve Meksika üzerine yapmış oldukları araştırmada iş memnuniyetini belirlemede en önemli faktörlerin akademik çalışma ortamı, birlik duygusu, moral ve üniversite atmosferi olduğunu belirlemişlerdir. Ülkemizde ise Murat ve Çevik (2008) akademik personelin iş memnuniyetini fiziki ve teknik altyapı, örgüt kültürü, yönetim-organizasyon, eğitim ve akademik faaliyetlerin etkilediğini belirtmiş; Koçoğlu (2015) iş tatminini etkileyen unsurları işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, çalışma arkadaşları, çalışma koşulları ve yönetim olarak sınıflamıştır.

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği’nin 23 Temmuz 2015 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanması ile birlikte yükseköğretim kurumları kalite güvence sistemlerini kurmak

ve işletmekle yükümlü kılınmış olup, Kurumsal İç Değerlendirme Raporlarında akademik ve idari personelin memnuniyet düzeyini ölçmek durumundadır. Personel memnuniyetini ölçmek için doğru araçların oluşturulması üniversite tarafından politika olarak benimsenmelidir (Michailidis ve Asimenos, 2002). Yöneticiler ancak oluşturulacak doğru, güvenilir standart ölçme araçları ile beyana dayalı sonuçları kısmen de olsa uygun şekilde değerlendirebilir. İlgili yönetmeliğin yayımlanmasının ardından ülkemizde personel memnuniyeti üzerine yapılan bilimsel çalışmalar hız kazanmıştır (Çağlar, Gülel, Arpacı, Taner ve Aslan, 2018; Dalğar, Alparslan ve Sungur, 2017; Özdağoğlu vd., 2016; Özdemir ve Gürbüz, 2020).

Bu çalışmanın temel motivasyonu, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında personel memnuniyetini geçerli ve güvenilir bir şekilde, yapısal olarak kısmen de olsa ölçmeye imkân sağlayan bir enstrüman geliştirmektir.

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, nicel araştırma modeli ve tarama türünde bir araştırma olup kapsadığı süre açısından değerlendirildiğinde kesitsel (*cross-sectional*) tarama araştırması olarak planlanmıştır. Tarama türü araştırmalar, geçmişte ya da halen var olan bir duruma ilişkin katılımcıların görüşlerinin, ilgi, beceri, tutum, memnuniyet gibi özelliklerinin belirlendiği araştırma türüdür. Bu çalışmada öncelikle İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemleri kapsamında üniversite bünyesinde çalışan akademik ve idari personelin memnuniyetini geçerli ve güvenilir bir şekilde yapısal olarak ölçmeye imkân sağlayan bir ölçme aracı geliştirmek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi akademik ve idari personeline üniversite memnuniyet anketi uygulanmıştır. Üniversitede çalışan akademik ve idari personelin memnuniyetini ölçmek için her iki gruba ayrı ayrı hazırlanmış ölçekler kullanılmıştır. Ölçeklerin geliştirilmesi sürecinde uzman görüş ve önerileri çerçevesinde sorular ve alt boyutlar belirlenmiştir. Delphi tekniği kullanılarak hazırlanan ölçeğin, çalışanların üniversitenin farklı alanlarda sunmuş olduğu hizmetlerinden memnuniyet seviyeleri belirlenmeye çalışılırken aynı zamanda geleceğe yönelik karar süreçleri için bilgi toplanması da hedeflenmiştir. İdari personel memnuniyeti ölçeği ile “Yönetişim Hizmetleri”, “Kurum Kültürü”, “Aidiyet ve Kurum içi İlişkiler”, “Destek Hizmetleri ve Kurumsal Web Sitesi” olmak üzere 4 boyut değerlendirilmiştir.

Akademik personel memnuniyeti ölçeği ise “Yönetim ve Örgütlenme”, “Eğitim-Öğretim”, “Bilimsel Faaliyetler”, “İda-

ri ve Sosyal Hizmetler”, “Üniversite-Toplum İlişkileri”, “Kurumsal Aidiyet”, “Uzaktan Eğitim” ve “Kurumsal Web Sitesi” olmak üzere 8 boyut olarak planlanmıştır.

Örneklem

Araştırmanın örneklemini, 2019–2020 öğretim yılında İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinde akademik personel olarak görev yapmakta olan 394 katılımcı ve idari personel olarak görev yapmakta olan 224 katılımcı oluşturmaktadır. Bu çalışmada İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi akademik ve idari personeline yönelik hazırlanmış olan Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri, Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS) üzerinden çevrimiçi oluşturulmuş formlar ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayalı gerçekleştirilmiştir. Gönüllülük esas ve 2019–2020 öğretim yılında İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi akademik ve idari personeli olarak görev yapıyor olmak bu araştırmaya dahil edilme kriterleri iken bu kriterlere uymayanlar araştırmaya dahil edilmemiştir.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinin akademik personel sayısı 1394, idari personel sayısı 602’dir. Buna göre katılımcı sayısı aşağıdaki formüllerle belirlenmiştir.

Akademik personel için:

$$n_0 = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq} = \frac{1394(1.96)^2 0.5 * 0.5}{0.05^2(1394-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \approx 301$$

İdari personel için:

$$n_0 = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq} = \frac{602(1.96)^2 0.5 * 0.5}{0.05^2(602-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \approx 235$$

Anket çalışmasına 1394 akademik personelin 394’ünden (%28.3), 602 idari personelin 224’ünden (%37.2) geri dönüş sağlanmıştır. Çalışmanın gücü örneklem sayısı bakımından %95’in üstündedir. Tüm ölçek için beşli Likert ölçeği kullanılmış ve 1 ile 5 puan arasında ölçüm yapılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada, araştırmanın amaçlarına uygun olarak araştırmacılar tarafından düzenlenmiş akademik ve idari personel memnuniyetini ölçmek için Delphi tekniği kullanılarak her iki grup için farklı iki anket hazırlanmıştır. Ölçeklerin geliştirilmesi sürecinde uzman görüş ve önerileri çerçevesinde sorular ve alt boyutlar belirlenmiştir. Anket soruları Ek 1 ve 2’de detaylıca gösterilmiştir.

İdari personel memnuniyeti anketinde; Yönetişim Hizmetleri alt boyutu 11 madde, Kurum Kültürü alt boyutu 9 madde,



Aidiyet ve Kurum içi İlişkiler alt boyutu 9 madde, Destek Hizmetleri ve Kurumsal Web Sitesi 13 madde olmak üzere toplam 42 madde yer almaktadır. Bu dört alt boyutta yer alan maddelerin güvenilirliğini belirlemek amacıyla alt boyutlara ilişkin Cronbach alfa değerleri sırası ile 0.946, 0.927, 0.901 ve 0.983 olarak elde edilmiştir. İdari personel memnuniyet anketi için açıklayıcı faktör analizi (AFA) sonucu dört faktörlü yapı ve 42 maddelik form elde edilirken doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile bu dört faktörlü yapının normal örnekleme kabul edilebilir uyum indeksi değerlerine sahip olduğu görülmüştür.

Akademik personel memnuniyeti anketi ise Yönetim ve Örgütlenme alt boyutu 11 madde, Eğitim-Öğretim alt boyutu 8 madde, Bilimsel Faaliyetler alt boyutu 7 madde, İdari ve Sosyal Hizmetler boyutu 10 madde, Üniversite-Toplum İlişkileri 6 madde, Kurumsal Aidiyet 7 madde, Uzaktan Eğitim 11 madde ve Kurumsal Web Sitesi 13 madde olmak üzere toplam 73 maddeden oluşmaktadır. Bu sekiz alt boyutta yer alan maddelerin güvenilirliğini belirlemek amacıyla alt boyutlara ilişkin Cronbach alfa değerleri sırası ile 0.952, 0.930, 0.907, 0.923, 0.964, 0.945, 0.964 ve 0.980 olarak bulunmuştur. Akademik personel memnuniyet anketi için AFA sonucunda sekiz faktörlü yapı ve 73 maddelik form elde edilirken DFA ile bu sekiz faktörlü yapının normal örnekleme kabul edilebilir uyum indeksi değerlerine sahip olduğu görülmüştür.

Verilerin Analizi

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi akademik ve idari personele yönelik hazırlanmış olan Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri, Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS) üzerinden online olarak oluşturulmuş formlar ile gönüllülük esasına dayalı olarak katılımcıların erişimine açıldıktan sonra tam ve doğru doldurulup doldurulmadığı kontrol edilmiştir. Eksiksiz tamamlanmayan formlar, araştırmadan çıkarılmıştır ve nihai analizler olarak İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesinde akademik personel olarak görev yapmakta olan 394, idari personel olarak görev yapmakta olan 224 katılımcıya ait form üzerinden gerçekleştirilmiştir. Veriler IBM SPSS Statistics Standard Concurrent User V 26 (IBM Corp., Armonk, NY, ABD) ve Amos V23 (IBM SPSS, Chicago, IL, ABD) istatistik paket programlarında değerlendirilmiştir. Ölçeklerde faktör yapılarının belirlenmesinde AFA'dan yararlanılmıştır. AFA'nın varsayımları olan örnekleme birim sayısının yeterliliği Kaiser-Meyer-Olkin testi, faktörlenebilirlik Barlett testi ile; faktör yapısının belirlenmesi anabilesenler analizleri ile değerlendirilmiştir. Faktör döndürme yöntemi olarak Varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Maddeler arasındaki iç tutarlılık Cronbach alfa katsayısı ile değerlendirilmiştir. AFA ile oluşturulan modelin kuramsal anlamda doğruluğunun gösterilmesi için yapısal eşitlik modeli (YEM) yöntemlerinden DFA yöntemi kullanılmıştır. DFA

uyum indeksleri olarak ki-kare (χ^2), tahmin hatalarının ortalamasının karekökü (RMSEA), fazlalık uyum indeksi (IFI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI), iyilik uyum indeksi (GFI) ve Tucker-Lewis indeksi (TLI) kullanılmıştır. İçsel ve dışsal değişken ve maddeler arasındaki uyumu en yüksek düzeyde yakalayabilmek için modifikasyon indekslerinden yararlanılmıştır. $p < 0.05$ değeri istatistiksel olarak önemli kabul edilmiştir.

Etik Onay

Bu araştırma için İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar ve Etik Kurulundan 2020/13-04 numarası ile etik kurul beyanı alınmıştır.

Bulgular

İdari Personel Memnuniyet Anketi Geçerlik Güvenirlik Çalışması

İdari Personel Memnuniyet Anketi için Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İdari personel memnuniyet anketi AFA sonuçları ■ Tablo 1'de gösterilmiştir. Tabloya göre toplam 42 madde 4 faktöre indirgenmiştir. Oluşan 4 faktör toplam değişimin yaklaşık %70.7'sini açıklamaktadır. Faktörlerin özdeğerlerinin 1 değerinden büyük, iç tutarlılığı gösteren Cronbach alfa (α) katsayılarının 0.901-0.983 arasında olduğu görülmektedir. Toplam ölçek için Cronbach alfa (α) katsayısı 0.978 olarak elde edilmiştir. Birinci faktör 11 maddeden oluşmakta, faktör yükleri 0.145-0.501 arasında değişmektedir. Birinci faktörde 4 maddenin faktör yükü 0.3 değerinin altında olmakla birlikte bu maddeler kurum içi değerlendirmede önemli bir yere sahip olduğundan dolayı çalışmadan çıkarılmamıştır. Toplam varyansın %7.205'ini açıklayan birinci faktör "Yönetişim Hizmetleri" olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktör 9 maddeden oluşmakta olup faktör yükleri 0.457-0.816 arasında değişmektedir. Toplam varyansın %24.385'ini açıklayan ikinci faktör "Kurum Kültürü" olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktör de 9 maddeden oluşmaktadır. Faktör yükleri 0.350-0.756 arasında değişmektedir. "Aidiyet ve Kurum içi ilişkiler" olarak isimlendirilen üçüncü faktör toplam varyansın %12.480'ini açıklamaktadır. Toplam varyansın %26.537'sini açıklayan dördüncü faktör 13 maddeden oluşmakta ve faktör yükleri 0.671-0.891 arasında değişmektedir. Dördüncü faktör "Destek Hizmetleri ve Kurumsal Web Sitesi" olarak isimlendirilmiştir.

İdari Personel Memnuniyet Anketi için Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

■ Tablo 1'de oluşturulan modelin kuramsal anlamda doğruluğunun gösterilmesi için elde edilen yapı DFA yöntemi ile değerlendirilmiştir. İdari personel memnuniyet ölçeği için ya-

■ **Tablo 1.** İdari personel memnuniyet anketi açıklayıcı faktör analizi sonuçları.

Sorular	Faktör yükleri			
	1. Boyut	2. Boyut	3. Boyut	4. Boyut
Faktör 1: Yönetişim Hizmetleri				
S1.1- Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	0.145			
S1.2- Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.	0.403			
S1.3- Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	0.257			
S1.4- Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.	0.268			
S1.5- Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.	0.501			
S1.6- İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.	0.373			
S1.7- İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.	0.306			
S1.8- Kurum içinde verilen hizmet içi eğitim yeterlidir.	0.179			
S1.9- Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	0.456			
S1.10- Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	0.413			
S1.11- Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.	0.495			
Faktör 2: Kurum Kültürü				
S2.1- Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin misyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum.		0.624		
S2.2- Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum		0.641		
S2.3- Birimimizdeki iş birliğinden memnunum.		0.699		
S2.4- Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.		0.816		
S2.5- Üniversitemizde idari personel-akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.		0.731		
S2.6- Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.		0.457		
S2.7- Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.		0.559		
S2.8- Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor.		0.519		
S2.9- İKÇÜ mensubu olmaktan mutluyum.		0.671		
Faktör 3: Aidiyet ve Kurum içi İlişkiler				
S3.1- Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.			0.528	
S3.2- Üniversitemizin bilgi-işlem hizmetlerinden memnunum.			0.627	
S3.3- Üniversitenin teknik destek hizmetlerinden memnunum.			0.350	
S3.4- Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.			0.687	
S3.5- Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.			0.756	
S3.6- Üniversitenin personel hizmetlerinden memnunum.			0.563	
S3.7- Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.			0.716	
S3.8- Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.			0.619	
S3.9- Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.			0.668	
Faktör 4: Destek Hizmetleri ve Kurumsal Web Sitesi				
S4.1- İKÇÜ kurumsal web sitesinde güncel bilgi veya duyurulara yer verildiğini düşünüyorum.				0.755
S4.2- İKÇÜ kurumsal web sitesinde bilgi organizasyonunun anlaşılır olduğunu düşünüyorum.				0.863
S4.3- İKÇÜ kurumsal web sitesinde sayfalar arası geçiş kolaylığı sağlandığını düşünüyorum.				0.862
S4.4- İKÇÜ kurumsal web sitesinin kullanımı rahat bir şekilde kullanıcı tarafından kontrol edilebildiğini düşünüyorum.				0.865
S4.5- İKÇÜ kurumsal web sitesindeki arama motorunun işlevsel olduğunu düşünüyorum.				0.889
S4.6- İKÇÜ kurumsal web sitesinde yayınlanan haber, bilgi ve sosyo-kültürel faaliyetlerin yeterli ve güncel olduğunu düşünüyorum.				0.801
S4.7- İKÇÜ kurumsal web sitesinin sayfa düzeninin kullanışlı olduğunu düşünüyorum.				0.857
S4.8- İKÇÜ kurumsal web sitesinin tasarımının özgün olduğunu düşünüyorum.				0.891
S4.9- İKÇÜ kurumsal web sitesinin kurumsal kimliği yansıttığını düşünüyorum.				0.887
S4.10- İKÇÜ kurumsal web sitesinde sosyal paylaşım siteleri yeterince uyumlu olduğunu düşünüyorum.				0.854
S4.11- İKÇÜ kurumsal web sitesinin farklı internet tarayıcılarında (Mozilla, Chrome, vb.) sorunsuz çalıştığını düşünüyorum.				0.671
S4.12- İKÇÜ kurumsal web sitesinde bilgiye ulaşımın kolay olduğunu düşünüyorum.				0.821
S4.13- İKÇÜ kurumsal web site içerisinde kolay dolaşım için gerekli talimatların bulunduğunu düşünüyorum.				0.827
Öz değerler	3.026	10.242	5.242	11.187
Varyans açıklama oranları %	7.205	24.385	12.480	26.637
Cronbach alfa (α)	0.946	0.927	0.901	0.983

Toplam açıklanan varyans oranı= 70.71; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= 0.955; Bartlett sınaması değeri= 10.502.471; $p=0.001$; Cronbach alfa (α)= 0.978.



Tablo 2. İdari personel memnuniyet ölçeği için yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler.

Ölçüm	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum	Modelin uyum indeksi değerleri
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	1.965**
RMSEA	≤ 0.05	0.0–0.08	0.066*
IFI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.928*
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	0.927*
GFI	≥ 0.90	0.89–0.85	0.765*
TLI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.920*

*Kabul edilebilir uyum; **iyi uyum.

Yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo 2’deki uyum indeksleri incelendiğinde χ^2/sd değeri (1.965), RMSEA (0.066), IFI (0.928), TLI (0.920) istatistikleri kabul edilebilir bir uyumu gösterirken GFI (0.765), CFI (0.927) değerleri sınırdadır. DFA uyum indeksleri modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir.

Modifikasyon indekslerine göre yapılan iyileştirmeler sonrası analiz sonuçlarına göre dört alt boyut arasındaki etkileşime yönelik ortaya çıkan ilişkiler Şekil 1’de verilmiştir. Şekil 1 incelendiğinde; maddeler ile belirlenen faktörler arasında orta ve yüksek düzey pozitif ilişkiler olduğu görülmektedir. F1.1 maddesinin (F11) birinci faktöre katkısı 0.77 iken, F1.2 maddesinin (F12) birinci faktöre katkısı 0.86’dır.

Modifikasyon indekslerine göre yapılan düzeltmeler sonrası oluşan yapısal eşitlik modeli regresyon ağırlıkları ve faktörler arasında test edilen yolların hepsi istatistiksel olarak önemli bulunmuştur (Tablo 3). Yapısal eşitlik modeli regresyon katsayıları ve önemlilik değerlerine göre modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir.

İdari personel memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının tek tek değerlendirilmesi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde akademik personel memnuniyet ölçeğinin dört alt boyutu için oluşturulan modeller istatistiksel olarak önemlidir. Bu modellerin önemlilik değerleri sırası ile F1 ($\chi^2=75.483$, $df=38$, $p<0.001$), F2 ($\chi^2=48.041$, $df=22$, $p<0.001$), F3 ($\chi^2=54.342$, $df=25$, $p<0.006$) ve F4 ($\chi^2=114.625$, $df=49$, $p<0.001$) olarak bulunmuştur. Sonuç olarak uygulanan anket maddeleri uygun oldukları alt boyutu temsil etmektedir. Değerlendirme kriterleri genel olarak incelendiğinde model yeterli bir uyuma sahiptir. Alt boyutlar için oluşturulan modeller Şekil 2’de verilmiştir.

Akademik Personel Memnuniyet Anketi Geçerlik Güvenirlilik Çalışması

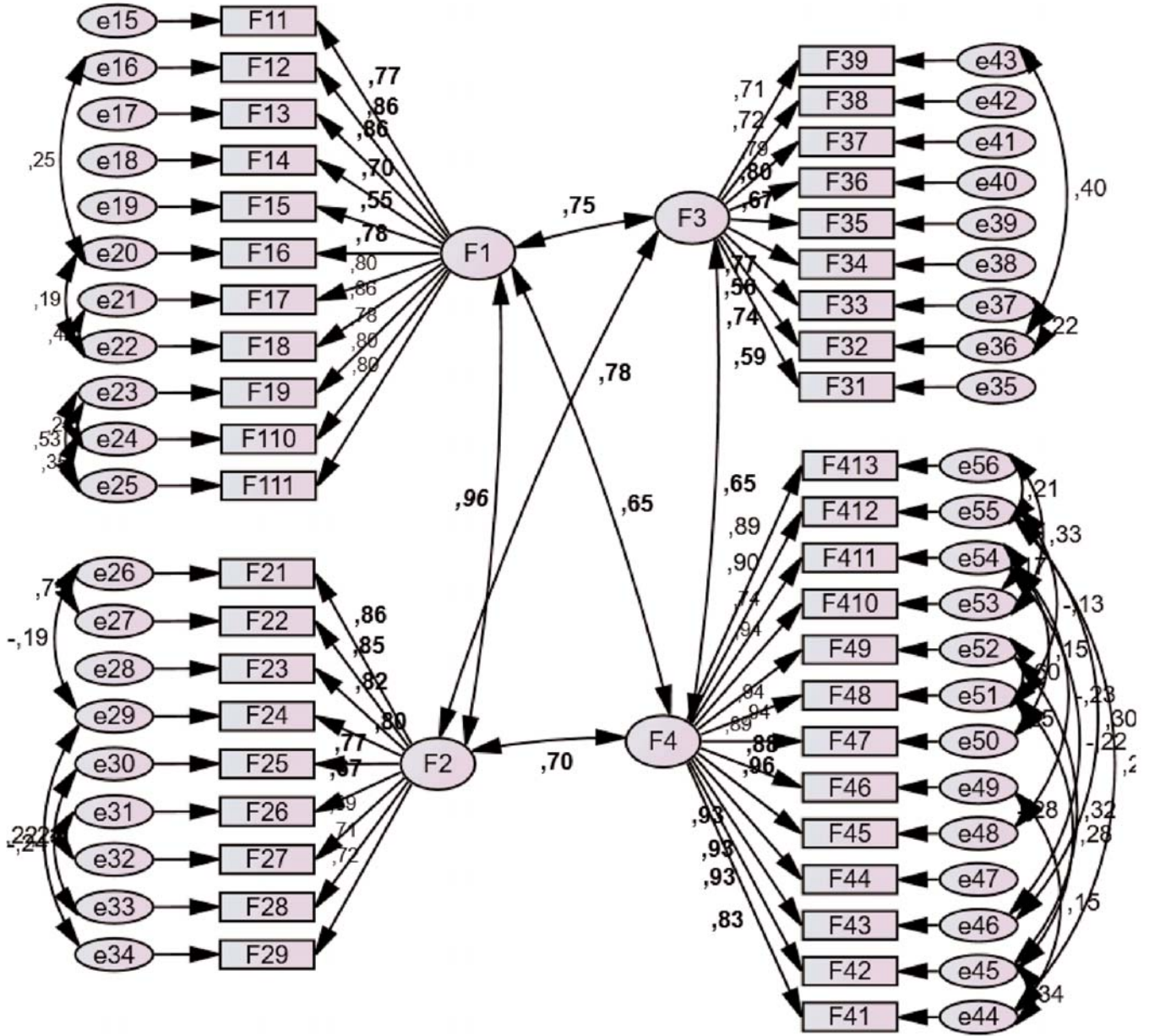
Akademik Personel Memnuniyet Anketi için Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Akademik personel memnuniyet anketi AFA sonuçları Tablo 5’de yer almaktadır. Tabloya göre toplam 73 madde 8 faktöre indirgenmiştir. Oluşan 8 faktör toplam değişimin yaklaşık %74.45’ini açıklamaktadır. Faktörlerin özdeğerlerinin 1 değerinden büyük, iç tutarlılığı gösteren Cronbach alfa (α) katsayılarının 0.907–0.980 arasında olduğu görülmektedir. Toplam ölçek için Cronbach alfa (α) katsayısı 0.986 olarak elde edilmiştir. Birinci faktör 11 maddeden oluşmakta, faktör yükleri

Tablo 3. İdari personel memnuniyet ölçeği modifikasyon indekslerine göre yapılan düzenlemeler sonrası oluşan yapısal eşitlik modeli regresyon ağırlıkları.

Test edilen yol	Standardize edilmiş tahmin (β)	Tahmin (β)	Standart hata	Kritik değer	p^*
F3 ↔ F2	0.785	0.507	0.074	6.885	0.001
F3 ↔ F4	0.651	0.562	0.080	7.045	0.001
F3 ↔ F1	0.746	0.683	0.095	7.224	0.001
F2 ↔ F4	0.695	0.446	0.065	6.820	0.001
F2 ↔ F1	0.964	0.656	0.089	7.394	0.001
F4 ↔ F1	0.653	0.594	0.084	7.076	0.001

* $p<0.01$.



■ Şekil 1. İdari personel memnuniyet anketi için dört alt boyut arasındaki etkileşime yönelik yapısal eşitlik modeli.

■ Tablo 4. İdari personel memnuniyet ölçeği alt ölçekler toplam puanına göre yapılan yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler.

	(χ^2/sd)	RMSEA	IFI	CFI	GFI	TLI
F1	1.986**	0.067*	0.981**	0.981**	0.948**	0.973**
F2	2.184**	0.073*	0.983**	0.983**	0.958**	0.972**
F3	2.174**	0.073*	0.971**	0.971**	0.953**	0.958**
F4	2.340**	0.078*	0.986**	0.986**	0.929**	0.977**

*Kabul edilebilir uyum; **iyi uyum.



■ **Tablo 5.** Akademik personel memnuniyet anketi açıklayıcı faktör analizi sonuçları.

Sorular	1. Boyut	2. Boyut	3. Boyut	4. Boyut	5. Boyut	6. Boyut	7. Boyut	8. Boyut
Faktör 1: Yönetim ve Örgütlenme								
S1.1- Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin misyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum.	0.029							
S1.2- Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum.	0.560							
S1.3- Üniversitemizin kurumsallaşma anlayışından memnunum.	0.644							
S1.4- Yönetimce (Üniversite, Fakülte, Enstitü, Meslek Yüksekokulu, Bölüm, Anabilim Dalı) alınan kararlara akademisyenlerin katılımının sağlanmasından memnunum.	0.115							
S1.5- Üniversitemizde fikir ve düşüncelerin açıklanabilme olanağından memnunum.	0.138							
S1.6- Kurul (Senato, Yönetim, Fakülte, Enstitü, Bölüm, Anabilim Dalı) kararlarının şeffaf ve açıklanabilir olmasından memnunum.	0.182							
S1.7- Üniversitemizdeki yükseltme ve yönetim görevlerine seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.	0.083							
S1.8- Üniversitemiz akademik personelinin mevcuttta bulunan iş ve görev tanımlarından memnunum.	0.145							
S1.9- Üniversitemizde idari görevi bulunan öğretim elemanlarınca yapılan işlerin, yetki-sorumluluk dengesinden memnunum.	0.115							
S1.10- Birimimizdeki akademik kadro sayısının yeterli olmasından memnunum.	0.146							
S1.11- Üniversitemizdeki idari ve destek personel sayısının yeterli olması memnunum.	0.082							
Faktör 2: Eğitim-Öğretim								
S2.1- Lisans/Önlisans programlarındaki ders içeriklerini/sayılarını saptama ölçütlerinden memnunum.		0.598						
S2.2- Lisansüstü programlarımızın nitelikli olması memnunum.		0.534						
S2.3- Lisansüstü programlarındaki ders içeriklerini/sayılarını saptama ölçütlerinden memnunum.		0.489						
S2.4- Bölüm/Anabilim Dalımızdaki öğretim elemanlarının akademik yeterliliklerinden memnunum.		0.384						
S2.5- Üniversitemizde öğrenci değerlendirme (not) sisteminden memnunum.		0.598						
S2.6- Üniversitemizdeki öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden memnunum.		0.676						
S2.7- Üniversitemiz öğretim elemanları arasındaki iş birliğinden memnunum.		0.683						
S2.8- Üniversitemiz öğretim elemanı-öğrenci iletişiminden memnunum.		0.684						
Faktör 3: Bilimsel Faaliyetler								
S3.1- Üniversitemizde disiplinlerarası çalışmalar yapılmaktadır.			0.330					
S3.2- Üniversitemizde araştırma yapmaya yeterli zaman ayrılabilme olanağı bulunmaktadır.			0.332					
S3.3- Üniversitemizde araştırma laboratuvarları yeterlidir.			0.258					
S3.4- Üniversitemizde kitap, süreli süresiz (online) dergi aboneliklerini yeterlidir.			0.265					
S3.5- Akademik çalışmalar desteklenmektedir.			0.093					
S3.6- Yurtiçi-Yurtdışı bilimsel toplantı ve kongrelere katılım için yeterli destek sağlanmaktadır.			0.183					
S3.7- Üniversitemizde dış kaynaklı projeler (AB, SANTEZ, TÜBİTAK, KOSGEB vb.) desteklenmektedir.			0.234					
Faktör 4: İdari ve Sosyal Hizmetler								
S4.1- Üniversitemiz döner sermaye gelirlerinin kullanım politikasından memnunum.				0.427				
S4.2- Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum.				0.652				
S4.3- Bilgi-işlem hizmetlerinden memnunum.				0.574				
S4.4- Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.				0.655				
S4.5- Üniversitenin teknik destek hizmetlerinden memnunum.				0.511				
S4.6- Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.				0.490				
S4.7- Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.				0.512				
S4.8- Üniversitenin personel hizmetlerinden memnunum.				0.705				
S4.9- Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.				0.636				
S4.10- Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.				0.606				
Faktör 5: Üniversite-Toplum İlişkileri								
S5.1- Üniversitemizin ülkemizdeki diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir.					0.667			
S5.2- Üniversitemizin dünyadaki diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir.					0.747			
S5.3- Üniversitemizin sivil toplum kuruluşlarıyla olan ilişkileri yeterlidir.					0.735			
S5.4- Üniversitemizin sanayi kuruluşlarıyla olan ilişkileri yeterlidir.					0.745			
S5.5- Üniversitemizin sosyal sorumluluk ile ilgili faaliyetleri yeterlidir.					0.741			
S5.6- Üniversitemiz mezunlarının çalışma alanlarındaki işverenler ile ilişkileri yeterlidir.					0.745			

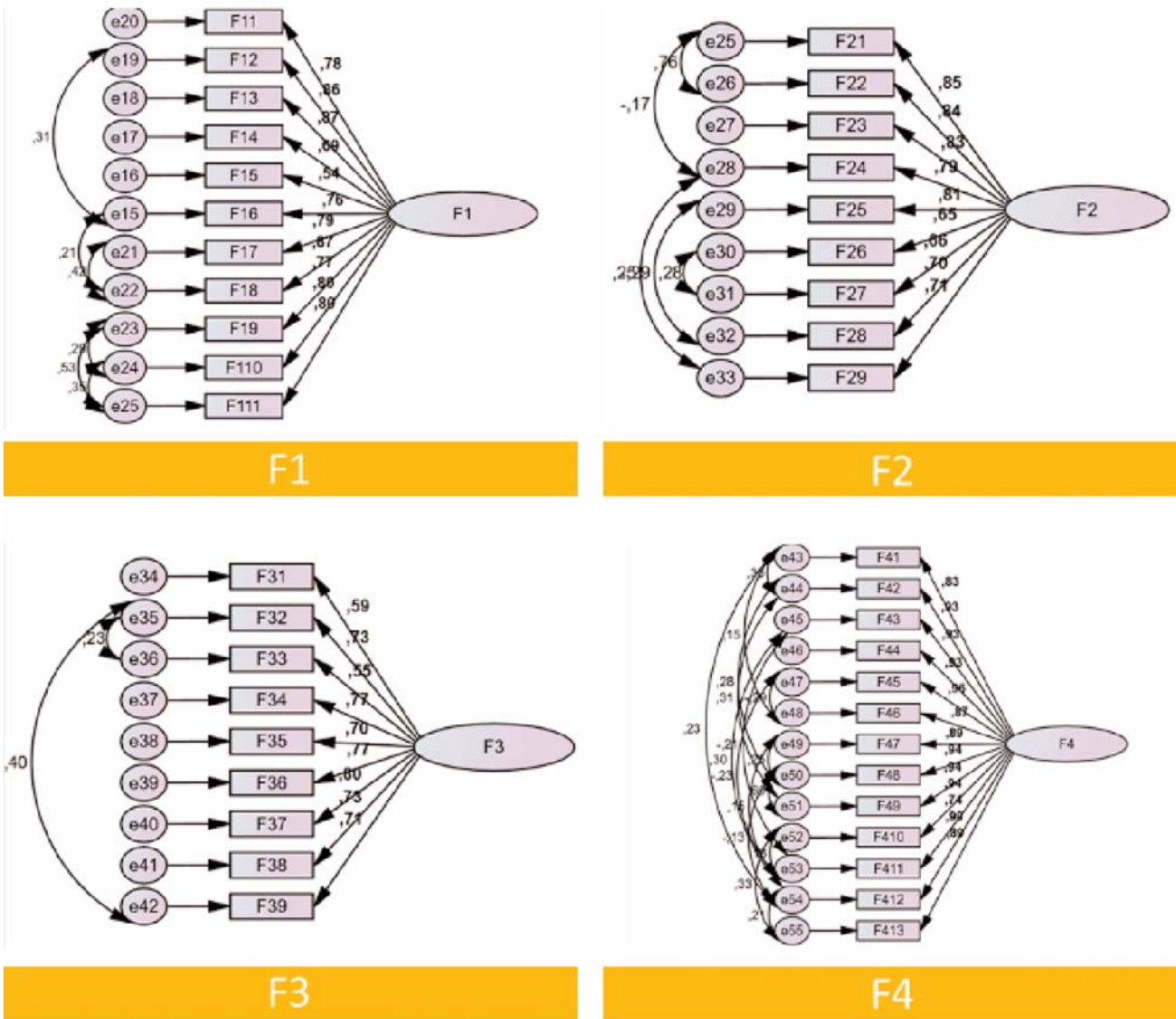
■ **Tablo 5.** [Devam] Akademik personel memnuniyet anketi açıklayıcı faktör analizi sonuçları.

Sorular	1. Boyut	2. Boyut	3. Boyut	4. Boyut	5. Boyut	6. Boyut	7. Boyut	8. Boyut
Faktör 6: Kurumsal Aidiyet								
S6.1- Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışmaktan memnunum.						0.756		
S6.2- İşimi severek yapıyorum						0.826		
S6.3- İşimin, yaptıklarımın maddi karşılığını almaya olanak sağlamasından memnunum.						0.738		
S6.4- İşimin, yaptıklarımın manevi karşılığını almaya olanak sağlamasından memnunum.						0.781		
S6.5- İşimin, bana bağımsız çalışma fırsatı vermesinden memnunum.						0.596		
S6.6- Yaptığım iş sonunda gerçek bir iş başarıma duygusuna ulaşmaktan memnunum.						0.814		
S6.7- İKÇÜ mensubu olmaktan mutluyum.						0.605		
Faktör 7: Uzaktan Eğitim								
S7.1- Uzaktan eğitim süreci hakkında zamanında bilgilendirildim.							0.543	
S7.2- Uzaktan eğitim süreci ile ilgili yapılan bilgilendirmeler yeterliydi.							0.742	
S7.3- Öğretim Elemanı Sistemi'ne (Öğretim Elemanı & Danışmanlık İşlemleri) rahatlıkla erişim sağladım.							0.831	
S7.4- Canlı ders sistemine (Senkron-Asenkron) rahatlıkla erişim sağladım.							0.852	
S7.5- Öğretim Elemanı Sistemimde (Öğretim Elemanı & Danışmanlık İşlemleri) senkron derslerde karşılıklı etkin bir iletişim kurabildim.							0.657	
S7.6- Öğretim Elemanı Sistemimde (Öğretim Elemanı & Danışmanlık İşlemleri) kullanıcı dostu bir arayüze sahiptir.							0.621	
S7.7- Canlı Ders Sistemini (Öğretim Elemanı Sistemimde (Öğretim Elemanı & Danışmanlık İşlemleri-bigbluebutton arayüzü)) rahatlıkla kullanabildim.							0.824	
S7.8- Canlı Ders Sistemimde (Öğretim Elemanı Sistemimde (Öğretim Elemanı & Danışmanlık İşlemleri)) sunum ve materyalleri sorunsuz olarak sunabildim.							0.857	
S7.9- Canlı Ders Sistemimde (Öğretim Elemanı Sistemimde (Öğretim Elemanı & Danışmanlık İşlemleri)) dersleri etkin biçimde gerçekleştirebildim.							0.837	
S7.10- Sistemlerle ilgili sorun yaşadığımda kolaylıkla çözüme yönelik destek alabildim.							0.792	
S7.11- Uzaktan eğitim sürecinin koordinasyonunun başarı ile yürütüldüğünü düşünüyorum.							0.792	
Faktör 8: Kurumsal Web Sitesi								
S8.1- İKÇÜ kurumsal web sitesinde güncel bilgi veya duyurulara yer verildiğini düşünüyorum.								0.722
S8.2- İKÇÜ kurumsal web sitesinde bilgi organizasyonunun anlaşılır olduğunu düşünüyorum.								0.742
S8.3- İKÇÜ kurumsal web sitesinde sayfalar arası geçiş kolaylığı sağlandığını düşünüyorum.								0.801
S8.4- İKÇÜ kurumsal web sitesinin kullanımı rahat bir şekilde kullanıcı tarafından kontrol edilebildiğini düşünüyorum.								0.842
S8.5- İKÇÜ kurumsal web sitesindeki arama motorunun işlevsel olduğunu düşünüyorum.								0.829
S8.6- İKÇÜ kurumsal web sitesinde yayınlanan haber, bilgi ve sosyo kültürel faaliyetlerin yeterli ve güncel olduğunu düşünüyorum.								0.807
S8.7- İKÇÜ kurumsal web sitesinin sayfa düzeninin kullanışlı olduğunu düşünüyorum.								0.840
S8.8- İKÇÜ kurumsal web sitesinin tasarımının özgün olduğunu düşünüyorum.								0.788
S8.9- İKÇÜ kurumsal web sitesinin kurumsal kimliği yansıttığını düşünüyorum.								0.773
S8.10- İKÇÜ kurumsal web sitesinde sosyal paylaşım siteleri yeterince uyumlu olduğunu düşünüyorum.								0.774
S8.11- İKÇÜ kurumsal web sitesinin farklı internet tarayıcılarında (Mozilla, Chrome, vs.) sorunsuz çalıştığını düşünüyorum.								0.666
S8.12- İKÇÜ kurumsal web sitesinde bilgiye ulaşımın kolay olduğunu düşünüyorum.								0.811
S8.13- İKÇÜ kurumsal web site içerisinde kolay dolaşım için gerekli talimatların bulunduğu düşünüyorum.								0.802
Öz değerler	2.277	4.601	7.018	5.500	7.744	6.504	9.144	11.561
Varyans açıklama oranları %	3.119	6.302	9.614	7.535	10.608	8.910	12.526	15.837
Cronbach alfa (α)	0.952	0.930	0.907	0.923	0.964	0.945	0.964	0.980

Toplam açıklanan varyans oranı= 74.451; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= 0.970; Bartlett sınaması değeri= 33.313.967; $p=0.001$; Cronbach alfa (α)=0.986.

0.029–0.644 arasında değişmektedir. Birinci faktörde 11 maddenin 9'unun faktör yükü 0.3 değerinin altındadır. Benzer durum üçüncü faktör için de söz konusudur. Üniversitemizin kalite güvence sistemleri anlayışı açısından büyük öneme sahip bu maddeler çalışmadan çıkarılmamıştır. Ölçekteki faktörler sıra-

sıyla “Yönetim ve Örgütlenme”, “Eğitim-Öğretim”, “Bilimsel Faaliyetler”, “İdari ve Sosyal Hizmetler”, “Üniversite-Toplum İlişkileri”, “Kurumsal Aidiyet”, “Uzaktan Eğitim” ve “Kurumsal Web Sitesi” olarak isimlendirilmiştir. Sekiz faktörün toplam varyansı açıklama yüzdesi %74.45'tir.



■ Şekil 2. İdari personel memnuniyet ölçeğine ait dört alt ölçek için oluşturulan yapısal eşitlik modelleri.

Akademik Personel Memnuniyet Anketi için Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

■ Tablo 5’de oluşturulan modelin kuramsal anlamda doğruluğunun gösterilmesi için elde edilen yapı DFA yöntemi ile değerlendirilmiştir. Akademik personel memnuniyet ölçeği için yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler ■ Tablo 6’da yer almaktadır. Tablodaki uyum indeksleri χ^2/sd değeri (2.218), RMSEA (0.056), IFI (0.908), TLI (0.903) istatistikleri kabul edilebilir bir uyumu gösterirken GFI (0.723), CFI (0.908) sınırdadır. İstatistikler modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir.

Modifikasyon indekslerine göre yapılan iyileştirmeler sonrası analiz sonuçlarına göre ortaya çıkan ilişkiler ■ Şekil 3’te gösterilmiştir. Maddelerin belirlenen faktörlerle arasında orta ve yüksek düzey pozitif ilişkiler olduğu görülmektedir. Modelin bir bütün olarak anlamlı bir model olduğu görülmektedir.

Akademik personel memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının tek tek değerlendirilmesi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri ■ Tablo 7’de verilmiştir.

■ Tablo 7 incelendiğinde akademik personel memnuniyet ölçeğinin 8 alt boyutu için oluşturulan modeller istatistiksel olarak önemlidir. Bu modellerin önemlilik değerleri sırası F1

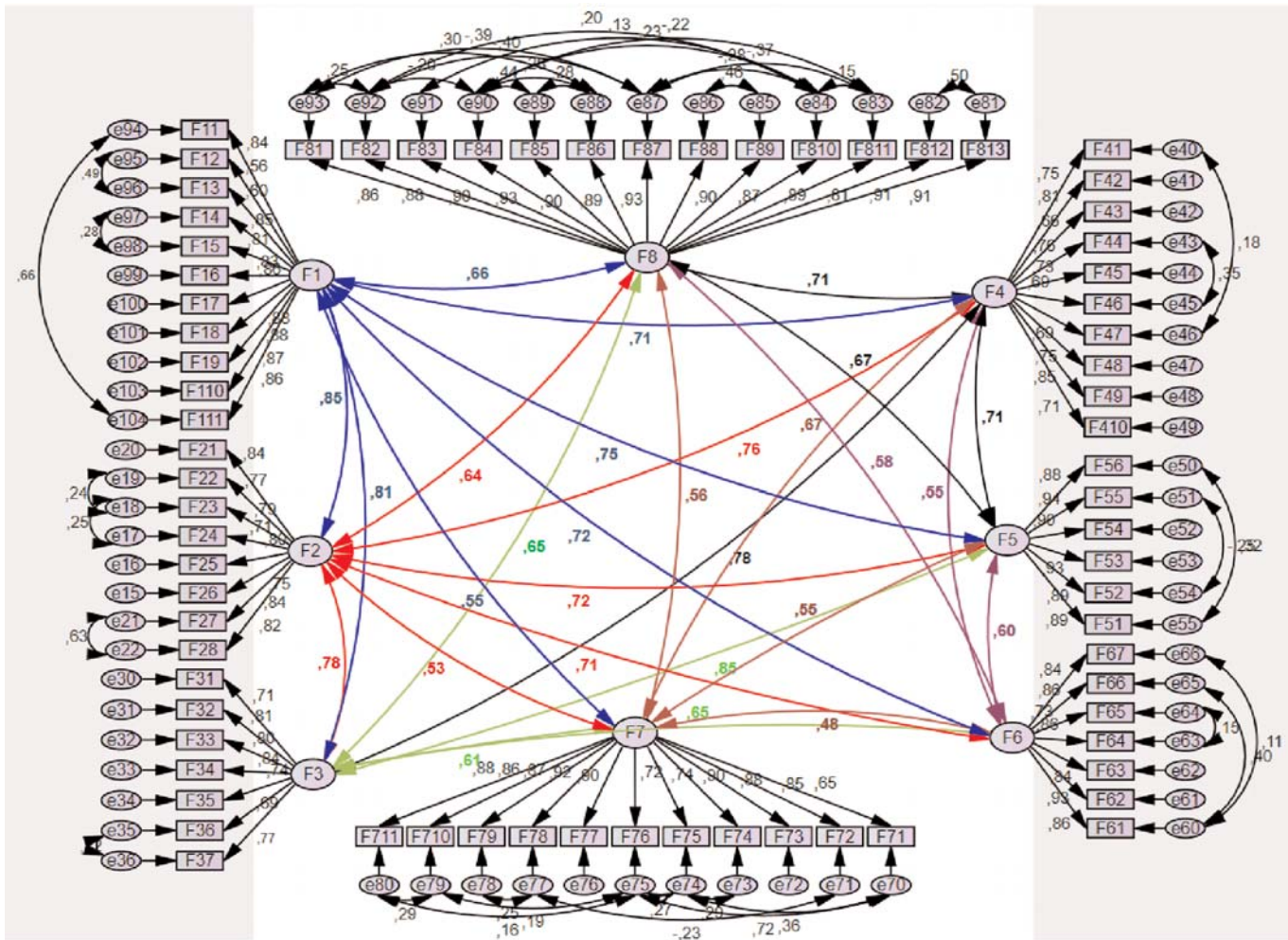
Tablo 6. Akademik personel memnuniyet ölçeği için yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler.

Ölçüm	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum	Modelin uyum indeksi değerleri
(χ^2/df)	≤ 3	$\leq 4-5$	2.218**
RMSEA	≤ 0.05	0.06–0.08	0.056*
IFI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.908*
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	0.908*
GFI	≥ 0.90	0.89–0.85	0.723*
TLI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.903*

*Kabul edilebilir uyum; **iyi uyum.

$(\chi^2=83.738, df=41, p<0.001)$, F2 $(\chi^2=73.717, df=17, p<0.001)$, F3 $(\chi^2=27.919, df=12, p<0.006)$, F4 $(\chi^2=110.714, df=33, p<0.001)$, F5 $(\chi^2=11.365, df=7, p<0.001)$, F6 $(\chi^2=34.017, df=11, p<0.001)$, F7 $(\chi^2=95.045, df=35, p<0.001)$ ve F8 $(\chi^2=139.137, df=48, p<0.001)$

olarak bulunmuştur. Sonuç olarak uygulanan anket maddeleri uygun oldukları alt boyutu temsil etmektedir. Değerlendirme kriterleri genel olarak incelendiğinde model yeterli bir uyuma sahiptir.


Şekil 3. Akademik personel memnuniyet ölçeğine ait sekiz alt boyut arasında etkileşime yönelik yapısal eşitlik modeli.

Tablo 7. Akademik personel memnuniyet ölçeğinin alt ölçekleri için yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler.

	(χ^2/sd)	RMSEA	IFI	CFI	GFI	TLI
F1	2.042**	0.052*	0.990**	0.990**	0.963**	0.986**
F2	3.159*	0.074*	0.985**	0.985**	0.968**	0.975**
F3	2.327**	0.058*	0.990**	0.990**	0.980**	0.982**
F4	3.355*	0.077*	0.967**	0.967*	0.944**	0.955**
F5	1.624**	0.040**	0.998**	0.998**	0.990**	0.997**
F6	3.092*	0.073*	0.991**	0.991**	0.977**	0.983**
F7	2.716**	0.066*	0.988**	0.998**	0.957**	0.980**
F8	2.899**	0.070*	0.988**	0.988**	0.948**	0.980**

*Kabul edilebilir uyum; **iyi uyum.

Sonuç olarak anket maddeleri uygun oldukları alt boyutu temsil etmektedir. Değerlendirme kriterleri genel olarak incelendiğinde model yeterli bir uyuma sahiptir. Alt boyutlar için oluşturulan modeller Şekil 4 de verilmiştir. Akademik personel memnuniyet ölçeği alt boyutları ile maddeler arasındaki ilişkiler incelendiğinde test edilen tüm yolların anlamlı olduğu önemlilik değerlerinden anlaşılmaktadır.

Akademik Personel Memnuniyet Anketi için Toplam Etki Doğrulayıcı Faktör Analizi (Yapısal Eşitlik Modeli)

Akademik personel memnuniyet ölçeği için sekiz alt ölçek için toplam puanlar alınarak genel bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirme sonucunda oluşturulan model ($\chi^2=50.811$, $df=15$, $p<0.001$) istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu modelle ilişkin uyum indeksleri modelin kabul edilebilir düzeyde uyumlu olduğunu göstermiştir (Tablo 8).

Tablo 8 incelendiğinde modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğu anlaşılmaktadır. Test edilen model Şekil 5’de gösterilmiştir.

İyileştirmeler yapıldıktan sonraki analiz sonucunda ortaya çıkan ilişkiler Tablo 9’da verilmiştir.

İdari Personel Memnuniyet Anketi için Toplam Etki Doğrulayıcı Faktör Analizi (Yapısal Eşitlik Modeli)

İdari personel memnuniyet ölçeği için dört alt ölçek için toplam puanlar alınarak genel bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirme sonucunda oluşturulan model ($\chi^2=9.438$, $df=2$, $p<0.009$) istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu modele ilişkin uyum indeksleri modelin kabul edilebilir düzeyde uyumlu olduğunu göstermiştir (Tablo 10).

Tablo 10 incelendiğinde modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğu anlaşılmaktadır. Test edilen model Şekil 6’da gösterilmiştir.

İyileştirmeler yapıldıktan sonraki analiz sonucunda ortaya çıkan ilişkiler Tablo 11’de verilmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Ülkemizde özellikle Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği’nin yayımlanmasından itibaren akademik ve idari personel memnuniyeti ve iş tatmini üzerine yapılan çalışmalarda bir artış görülmektedir. Akademik personelin iş tatminini, Koçoğlu (2015) çalışmasında “Minnesota İş Tatmin Ölçeği” ile

Tablo 8. Akademik personel memnuniyet ölçeği alt ölçek toplam puanına göre yapılan yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler.

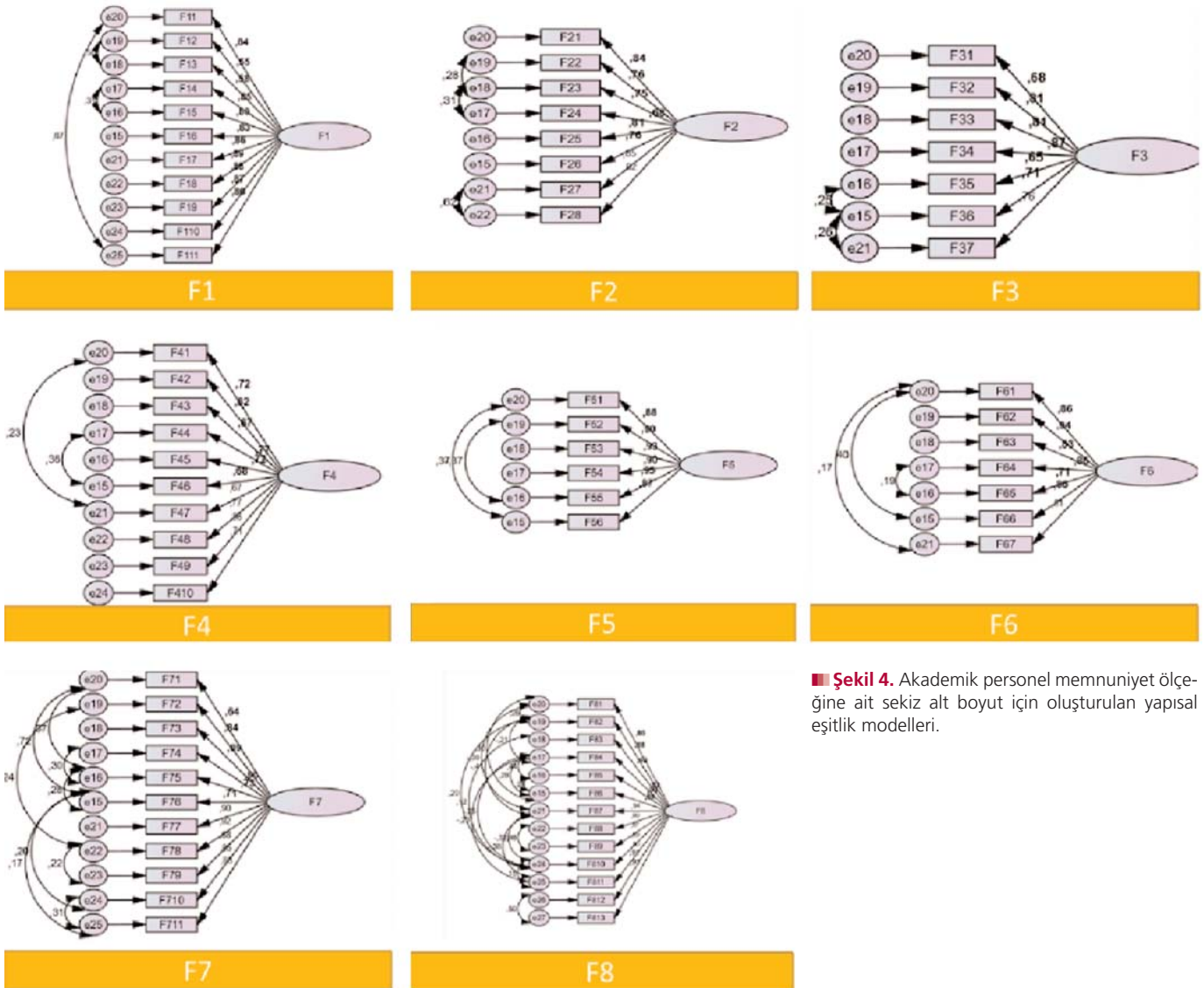
Ölçüm	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum	Modelin uyum indeksi değerleri
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	3.387*
RMSEA	≤ 0.05	0.06–0.08	0.078*
IFI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.986**
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	0.986**
GFI	≥ 0.90	0.89–0.85	0.968**
TLI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.975**

*Kabul edilebilir uyum; **iyi uyum.

Tablo 9. Akademik personel memnuniyet anketi için toplam etki doğrulayıcı faktör analizi regresyon ağırlıkları.

Test edilen yol		Standardize edilmiş tahmin (β)	Tahmin (β)	Standart hata	Kritik değer	p^*
F8 Total skor	← Akademik	0.749	1			0.001
F7 Total skor	← Akademik	0.645	0.792	0.061	12.949	0.001
F6 Total skor	← Akademik	0.811	0.537	0.032	16.872	0.001
F5 Total skor	← Akademik	0.811	0.532	0.029	18.200	0.001
F4 Total skor	← Akademik	0.831	0.834	0.049	17.085	0.001
F3 Total skor	← Akademik	0.838	0.535	0.030	17.541	0.001
F2 Total skor	← Akademik	0.873	0.635	0.035	18.390	0.001
F1 Total skor	← Akademik	0.918	1.079	0.056	19.290	0.001

* $p < 0.01$.


Şekil 4. Akademik personel memnuniyet ölçeğine ait sekiz alt boyut için oluşturulan yapısal eşitlik modelleri.

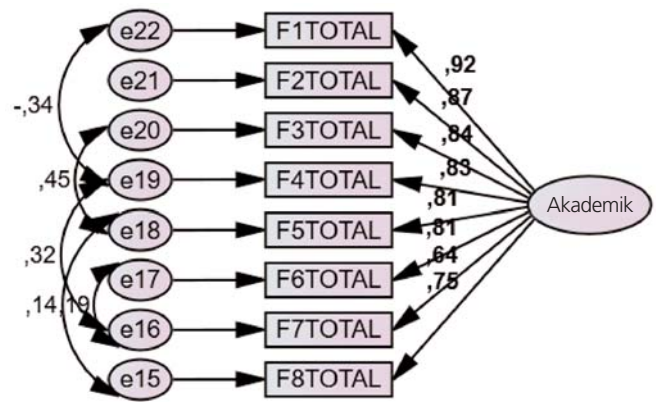
■ **Tablo 10.** İdari personel memnuniyet ölçeği için dört alt ölçek toplam puanına göre yapılan yapısal eşitlik modelinin uyumuna ilişkin istatistiksel değerler.

Ölçüm	İyi uyum	Kabul edilebilir uyum	Modelin uyum indeksi değerleri
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	4.719*
RMSEA	≤ 0.05	0.06–0.08	0.129*
IFI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.989**
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	0.989**
GFI	≥ 0.90	0.89–0.85	0.980**
TLI	≥ 0.95	0.94–0.90	0.967**

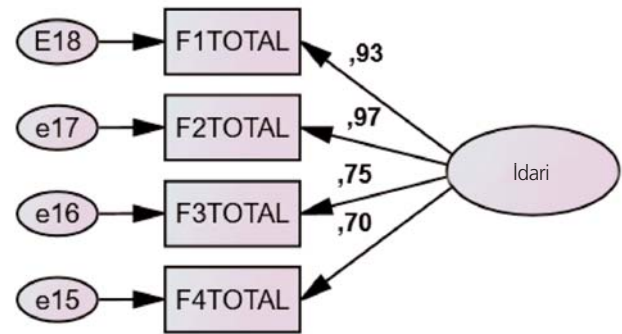
*Kabul edilebilir uyum; **iyi uyum.

ölçerken, Öztürk ve Şahbudak (2015) “Öğretim Elemanları İş Doyumu Ölçeği” kullanarak ölçmüştür. Çalışmamızda, akademik ve idari personelin iş tatmini ve memnuniyeti Delphi yöntemi ve boyutlarının uzman araştırmacılar tarafından belirlendiği anket formu kullanılarak ölçülmüştür. Maddelerin aynı boyutlara yerleştirildiği AFA ve DFA gerçekleştirilmiştir.

Özdağoğlu ve diğerleri (2016) Dokuz Eylül Üniversitesinde akademik personelin memnuniyetini kendileri tarafından hazırlanan ve kategorileri kendileri tarafından belirlenen 10 boyutlu toplam 74 soruluk form ile geliştirmiş oldukları yazılım üzerinden ölçmüşlerdir. Çağlar ve diğerleri (2018) oluşturdukları 7 alt boyutlu anketin 7 boyutunu akademik personele, 4 boyutunu idari personele ve 5 boyutunu öğrencilere uygulamışlar, boyutlar için sadece DFA kullanmışlardır. Başka bir araştırmada Tuzcu (2016) akademik ve idari personel için tek bir form kullanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre form için güvenilirlik katsayısı 0.960 olarak elde edilmiş, akademik personelin iş tatmin puanları idari personele göre istatistiksel olarak yüksek bulunmuştur. Çalışmamızda akademik ve idari personel için farklı formlar kullanıldığı için akademik ve idari personelin iş tatmin puanları üzerine herhangi bir karşılaştırma yapılmamıştır. Dalğar ve diğerleri (2017) akademik personele yönelik yaptıkları çalışmada literatür bilgilerine dayanarak anket maddelerini oluşturmuş, maddeleri 8 boyutta bağımsız olarak değerlendirmişlerdir. İlgili çalışmada lisans öğrenimi veren birimlerdeki akademik personelin üniversiteden memnuniyetini üst yönetim



■ **Şekil 5.** Akademik personel memnuniyet ölçeği için yapısal eşitlik modeli.



■ **Şekil 6.** İdari personel memnuniyet ölçeği için yapısal eşitlik modeli.

■ **Tablo 11.** İdari personel memnuniyet anketi için toplam etki doğrulayıcı faktör analizi regresyon ağırlıkları.

Test edilen yol	Standardize edilmiş tahmin (β)	Tahmin (β)	Standart hata	Kritik değer	p^*
F4 Total skor ← İdari	0.705	1			0.001
F3 Total skor ← İdari	0.750	0.656	0.060	10.876	0.001
F2 Total skor ← İdari	0.965	0.941	0.069	13.681	0.001
F1 Total skor ← İdari	0.928	1.127	0.084	13.373	0.001

* $p < 0.01$.

ile iletişim ve akademik teşvik boyutlarının etkilediğini belirlemişlerdir. Belirlenen iki boyut memnuniyetin %34.5'ini açıklamaktadır. Çetinkaya, Şimşek ve Aytekin (2019) akademik ve idari personel için 5 boyutlu tek ölçek geliştirmişlerdir. Geliştirilen 5 boyutlu ölçek memnuniyetin %68'ini açıklamaktadır. Çalışmamızda, akademik ve idari personel memnuniyeti için oluşturulan iki farklı form kullanılarak AFA ile faktör yapısı ve maddeler arasındaki iç tutarlılık değerlendirildikten sonra her iki personel memnuniyeti için oluşturulan modelin kuramsal anlamda doğruluğunun tespiti için DFA gerçekleştirilmiştir. Uyum indeksleri olan χ^2/sd , RMSEA, IFI, CFI, GFI ve TLI uyum indeksleri ile kabul edilebilir uyum ve iyi uyum olduğu saptanmıştır. Akademik ve idari personele yönelik oluşturulan model için sırası ile belirlenen sekiz boyut, dört boyut ile memnuniyeti açıklama yüzdeleri literatürde yer alan araştırmalara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hiçbir kavramsal model, çalışma ortamı ile memnuniyet arasındaki yapıyı tam ve doğru bir şekilde tasvir edemez. Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile sunulan idari hizmetlerin değerlendirilmesinde kullanılan standart bir memnuniyet anketi bulunmamaktadır. Bu alanda var olan eksikliklerin sayısal olarak tespit edilebilmesi, veri havuzunun oluşturabilmesi ve kurumların stratejik politikalarında yardımcı olacak bilgi sisteminin olmaması büyük bir eksiklik olarak ortaya çıkmaktadır. Son yıllarda yerel anlamda kurumların farklı memnuniyet göstergeleri üzerinden çalışmalarını olsa da genele yayılamamıştır. Bu eksiklik dış değerlendirmeler göz önüne alındığında üniversitelerin karşılaştırılmasını da imkânsız kılmaktadır. Bu çalışmanın sonucunda güvenilirliği ve uygulanabilirliği gösterilen ölçek, ulusal ve uluslararası kalite standartlarına göre değerlendirmeler yapılabilmesine imkân sağlamakla birlikte yukarıda bahsedilen olumsuzlukların çözümüne de katkı sağlayacaktır. Sonuç olarak bu çalışmadan elde edilen bulgulara göre akademik ve idari personel için geliştirilen iki farklı ölçeğin personel memnuniyetini ölçebilecek nitelikte olduğu görülmektedir. Üniversitelerin iç dinamikleri farklı olsa da maddelerin kapsamlı olması sayesinde ölçekler ülkemizdeki yükseköğretim kurumlarının akademik ve idari personel memnuniyetlerini ölçmede kullanılarak referans gösterilmesi beklenmektedir.

Yazar Katkıları / Author Contributions: MAT: Fikir, tasarım, veri toplanması, veri analizi, bulguların yorumlanması, kaynak taraması, makalenin yazılması; YB: Fikir, tasarım, veri toplanması, makalenin yazılması, danışmanlık/denetleme; BÇ: Fikir, tasarım, veri toplanması, bulguların yorumlanması, kaynak taraması, makalenin yazılması; SK: Fikir, makalenin yazılması, danışmanlık/denetleme; FE: Fikir, bulguların yorumlanması, kaynak taraması, makalenin yazılması, danışmanlık/denetleme. / *MAT: Project idea, conceiving and designing research, data collection, data analysis, interpreting the results, literature search, writing the manuscript; YB: Project idea, conceiving and designing research, data collection, writing the manuscript, study monitoring; BÇ:*

Project idea, conceiving and designing research, data collection, interpreting the results, literature search, writing the manuscript; SK: Project idea, writing the manuscript, study monitoring; FE: Project idea, interpreting the results, literature search, writing the manuscript, study monitoring.

Fon Desteği / Funding: Bu çalışma herhangi bir resmi, ticari ya da kar amacı gütmeyen organizasyondan fon desteği almamıştır. / *This work did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.*

Etik Standartlara Uygunluk / Compliance with Ethical Standards: Çalışma İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Etik Kurulu 04.12.2019 tarihli 2020/13-04 sayılı karar formu ile etik onay alınmıştır. Yazarlar bu makalede araştırma ve yayın etiğine bağlı kaldığını, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ve fikir ve sanat eserleri için geçerli telif hakları düzenlemelerine uyulduğunu ve herhangi bir çıkar çatışması bulunmadığını belirtmiştir. / *This study was approved by Ethical Committee for Social Researches of İzmir Katip Çelebi University (Number: 2020/13-04; Date: 04.12.2019). The authors stated that the standards regarding research and publication ethics, the Personal Data Protection Law and the copyright regulations applicable to intellectual and artistic works are complied with and there is no conflict of interest.*

Kaynaklar

- Abugre, J. B. (2014). Job satisfaction of public sector employees in sub-Saharan Africa: Testing the Minnesota satisfaction questionnaire in Ghana. *International Journal of Public Administration*, 37(10), 655–665.
- Alparslan, A. (2014). Öğretim elemanlarının işlerinden tatmin, üniversitelerinden memnun ve gönüllü olmalarındaki öncüller: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(11), 82–101.
- Al-Rubaish, A. M. (2010). Professionalism today. *Journal of Family and Community Medicine*, 17(1), 1–2.
- Bakan, İ., & Büyükbeşe, A. G. T. (2004). Çalışanların iş güvencesi ve genel iş davranışları ilişkisi: Bir alan çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 35–59.
- Bos, J. T., Donders, N. C., Bouwman-Brouwer, K. M., & Van der Gulden, J. W. (2009). Work characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups: University employees' point of view. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(10), 1249–1259.
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1–19.
- Cole, G. A. (2002). *Personnel and human resource management*. Hampshire: Cengage Learning (EMEA).
- Çağlar, A., Gülel, F. E., Arpacı, Ö. Y., Taner, M. E., & Aslan, D. (2018). Yükseköğretim kurumunda iç paydaş memnuniyet analizi: Pamukkale Üniversitesi örneği. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44, 231–250.
- Çetinkaya, F. F., Şimşek, H., & Aytekin, C. (2019). Örgütsel kalite göstergesi olarak çalışan memnuniyeti: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29(2), 233–245.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2016). *Understanding management* (10th ed.). Hampshire: Cengage Learning (EMEA).
- Dalğar, H., Alparslan, A. M., & Sungur, O. (2019). Akademik personelin üniversite memnuniyetini etkileyen unsurlar: Meslek yüksekokulları ve yüksekokul/fakülte karşılaştırması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(21), 412–420.



- Demirel, Y. (2009). Örgütsel Adaletin yönetici-çalışan ilişkileri üzerine etkisi: Farklı sektör çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(17), 137–154.
- Doğan, S., & Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 37–61.
- Erdem, A. R. (2013). Bilgi toplumunda üniversitenin değişen rolleri ve görevleri. *Yükseköğretim Dergisi*, 3(2), 109–120.
- Fogarty, L., Kim, Y. M., Juon, H. S., Tappis, H., Noh, J. W., Zainullah, P., & Rozario, A. (2014). Job satisfaction and retention of health-care providers in Afghanistan and Malawi. *Human Resources for Health*, 12(1), 1–12.
- George, E., Louw, D., & Badenhorst, G. (2008). Job satisfaction among urban secondary-school teachers in Namibia. *South African Journal of Education*, 28(2), 135–154.
- Gümüş, S., & Gülmez, D. (2020). Yükseköğretimde kurumsal yönetim: Akademik birimlerin yönetim süreci ve karşılaşılan sorunlar. *Yükseköğretim Dergisi*, 10(1), 73–84.
- Günay, D. (2006). Türkiye'nin üniversite sorunu. *Sosyal Bilimler Evi Bilimsel Düşünce Dergisi*, 3, 7–20.
- Hesampour, M., Akbari, M., Khanjani, N., Naghibzadeh-Tahami, A., Dehghan, A., Nabipour, A. R., ... & Alipour, H. (2016). Job satisfaction among academic staff: A cross-sectional study. *International Journal of Occupational Hygiene*, 8(3), 129–135.
- Jasperse, M., Herst, P., & Dungey, G. (2014). Evaluating stress, burnout and job satisfaction in New Zealand radiation oncology departments. *European Journal of Cancer Care*, 23(1), 82–88.
- Karahan, Ö., & Karahan, A. Y. (2012). Üniversitelerin meseleleri. *Yükseköğretim Dergisi*, 2(2), 80–84.
- Kobza, J., & Syrkiewicz-Switata, M. (2018). Job satisfaction and its related factors among dentists: A cross-sectional study. *Work*, 60(3), 357–363.
- Koçoğlu, C. M. (2015). Akademik personelin iş tatmin düzeylerinin ölçülmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5(13), 16–35.
- Lacy, F. J., & Sheehan B.A. (1997). Job Satisfaction among academic staff: An international perspective. *Higher Education*, 34(3), 305–322.
- Machado-Taylor, M. D. L., Soares, V. M., Ferreira, J. B., & Gouveia, O. M. R. (2011). What factors of satisfaction and motivation are affecting the development of the academic career in Portuguese higher education institutions? *Revista de Administração Pública*, 45(1), 33–44.
- Mehrad, A. (2015). Job satisfaction amongst academic staff: A literature review. *Journal of Educational, Health, Community Psychology*, 4(3), 119–124.
- Michailidis, M., & Asimenos A. (2002). Occupational stress as it relates to higher education, individuals and organizations. *Work*, 19(2), 137–147.
- Murat, G., & Çevik, E. İ. (2008). İç paydaş olarak akademik personel memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 4(8), 1–18.
- Oplatka, I. (2009). The field of educational administration. *Journal of Educational Administration*, 47(1), 8–35.
- Özdağoğlu, G., Damar, M., Karapınar, İ., Tuncel, P., Özler, C., & Arbak, Y. (2016). Akademik personel memnuniyet çalışması için bir yazılım: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği. *Uluslararası Yükseköğretimde Kalite Kongresi Bildiri Kitabı*, (s. 31–36), 24–25 Kasım 2016, Sakarya.
- Özdemir, A., & Gürbüz, A. (2020). Akademisyenlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi örneği. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Dergisi*, 3(5), 162–178.
- Öztürk, M., & Şahbudak, E. (2015). Akademisyenlikte iş doyumunu. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40), 494–501.
- Paksoy, H. M. (2007). Üniversitelerde akademik personelin iş memnuniyeti: Harran Üniversitesi örneği. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12, 138–151.
- Pan, B., Shen, X., Liu, L., Yang, Y., & Wang, L. (2015). Factors associated with job satisfaction among university teachers in northeastern region of China: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(10), 12761–12775.
- Poyraz, H. (2006). Üniversitenin görevi ve ahlak bilinci üzerine düşünceler. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 1(1), 61–66.
- Seraj, B., Ghadimi, S., Mirzaee, M., Ahmadi, R., Bashizadeh, H., Ashofteh-Yazdi, K., ... & Jahanmeh, M. (2014). Job satisfaction and its influential factors in dental academic members in Tehran, Iran. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 4(2), 192–197.
- Toker, B. (2011). Job satisfaction of academic staff: An empirical study on Turkey. *Quality Assurance in Education*, 19(2), 156–169.
- Tuzcu, M. A. (2016). Ankara Üniversitesi TÖMER'de çalışan akademik ve idari personelin iş tatmin düzeyinin ve iş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 71(1), 161–197.

Bu makale Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.0 Unported (CC BY-NC-ND 4.0) Lisansı standartlarında; kaynak olarak gösterilmesi koşuluyla, ticari kullanım amacı ve içerik değişikliği dışında kalan tüm kullanım (çevrimiçi bağlantı verme, kopyalama, baskı alma, herhangi bir fiziksel ortamda çoğaltma ve dağıtma vb.) haklarıyla açık erişim olarak yayımlanmaktadır. / This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.0 Unported (CC BY-NC-ND 4.0) License, which permits non-commercial reuse, distribution and reproduction in any medium, without any changing, provided the original work is properly cited.

Yayıncı Notu: Yayıncı kuruluş olarak Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA) bu makalede ortaya konan görüşlere katılmak zorunda değildir; olası ticari ürün, marka ya da kuruluşlarla ilgili ifadelerin içerikte bulunması yayıncının onayladığı ve güvence verdiği anlamına gelmez. Yayıncının bilimsel ve yasal sorumlulukları yazar(lar)ına aittir. TÜBA, yayımlanan haritalar ve yazarların kurumsal bağlantıları ile ilgili yargı yetkisine ilişkin iddialar konusunda tarafsızdır. / **Publisher's Note:** The content of this publication does not necessarily reflect the views or policies of the publisher, nor does any mention of trade names, commercial products, or organizations imply endorsement by Turkish Academy of Sciences (TÜBA). Scientific and legal responsibilities of published manuscript belong to their author(s). TÜBA remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.

■ Ek 1. İdari personel memnuniyet anketi.

	1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle katılıyorum	
Yönetişim hizmetleri	1. Gerekliğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	1	2	3	4	5
	2. Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum.	1	2	3	4	5
	3. Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum.	1	2	3	4	5
	4. Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.	1	2	3	4	5
	5. Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
	6. İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.	1	2	3	4	5
	7. İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adilliğinden memnunum.	1	2	3	4	5
	8. Kurum içinde verilen hizmet içi eğitim yeterlidir.	1	2	3	4	5
	9. Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum.	1	2	3	4	5
	10. Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum.	1	2	3	4	5
	11. Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum.	1	2	3	4	5
Kurum kültürü, aidiyet ve kurum içi ilişkiler	12. Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin misyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum. (Miyonumuz: İnsanlığın refahını arttırmak temel amacıyla; bilimsel araştırmalar yapmak, meslekî ve akademik alanda yetkin, temel değerlerimizle donatılmış bireyler yetiştirmek, üretilen değerleri ekonomik çevreye ve bilgi birikimini toplumun hizmetine sunmaktır.)	1	2	3	4	5
	13. Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum. (Vizyonumuz: Bilimsel araştırmalarla akademik dünyaya, yarattığı etkin fayda ile uluslararası topluma ilham veren ekol bir üniversite olmak.)	1	2	3	4	5
	14. Birimimizdeki iş birliğinden memnunum.	1	2	3	4	5
	15. Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir.	1	2	3	4	5
	16. Üniversitemizde idari personel-akademik personel iletişim düzeyinden memnunum.	1	2	3	4	5
	17. Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum.	1	2	3	4	5
	18. Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	1	2	3	4	5
	19. Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından takdir ediliyor.	1	2	3	4	5
	20. İKÇÜ mensubu olmaktan mutluyum.	1	2	3	4	5
	21. Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.	1	2	3	4	5
Destek hizmetleri	22. Üniversitemizin bilgi-işlem hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	23. Üniversitenin teknik destek hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	24. Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	1	2	3	4	5
	25. Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	26. Üniversitenin personel hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	27. Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	28. Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	29. Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum.	1	2	3	4	5
	Diğer görüş ve önerileriniz...					



■ Ek 2. Akademik personel memnuniyet anketi.

	1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle katılıyorum	
Yönetim ve örgütlenme	1. Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin misyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum. (Miyonumuz: İnsanlığın refahını arttırmak temel amacıyla; bilimsel araştırmalar yapmak, meslekî ve akademik alanda yetkin, temel değerlerimizle donatılmış bireyler yetiştirmek, üretilen değerleri ekonomik çevreye ve bilgi birikimini toplumun hizmetine sunmaktır.)	1	2	3	4	5
	2. Üniversitemizdeki faaliyetlerin üniversitenin vizyonuna uygun olarak yürütüldüğünü düşünüyorum. (Vizyonumuz: Bilimsel araştırmalarla akademik dünyaya, yarattığı etkin fayda ile uluslararası topluma ilham veren ekol bir üniversite olmak.)	1	2	3	4	5
	3. Üniversitemizin kurumsallaşma anlayışından memnunuz.	1	2	3	4	5
	4. Yönetim (Üniversite, Fakülte, Enstitü, Meslek Yüksekokulu, Bölüm, Anabilim Dalı) alınan kararlara akademisyenlerin katılımının sağlanmasından memnunuz.	1	2	3	4	5
	5. Üniversitemizde fikir ve düşüncelerin açıklanabilme olanağından memnunuz.	1	2	3	4	5
	6. Kurul (Senato, Yönetim, Fakülte, Enstitü, Bölüm, Anabilim Dalı) kararlarının şeffaf ve açıklanabilir olmasından memnunuz.	1	2	3	4	5
	7. Üniversitemizdeki yükeltme ve yönetim görevlerine seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunuz.	1	2	3	4	5
	8. Üniversitemiz akademik personelinin mevcuttta bulunan iş ve görev tanımlarından memnunuz.	1	2	3	4	5
	9. Üniversitemizde idari görevi bulunan öğretim elemanlarınca yapılan işlerin, yetki-sorumluluk dengesinden memnunuz.	1	2	3	4	5
	10. Birimizdeki akademik kadro sayısının yeterli olmasından memnunuz.	1	2	3	4	5
	11. Üniversitemizdeki idari ve destek personel sayısının yeterli olması memnunuz.	1	2	3	4	5
Eğitim-öğretim	12. Lisans/Önlisans programlarındaki ders içeriklerini / sayılarını saptama ölçütlerinden memnunuz.	1	2	3	4	5
	13. Lisansüstü programlarımızın nitelikli olması memnunuz.	1	2	3	4	5
	14. Lisansüstü programlarındaki ders içeriklerini / sayılarını saptama ölçütlerinden memnunuz.	1	2	3	4	5
	15. Bölüm/Anabilim Dalımızdaki öğretim elemanlarının akademik yeterliliklerinden memnunuz.	1	2	3	4	5
	16. Üniversitemizde öğrenci değerlendirme (not) sisteminden memnunuz.	1	2	3	4	5
	17. Üniversitemizdeki öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden memnunuz.	1	2	3	4	5
	18. Üniversitemiz öğretim elemanları arasındaki iş birliğinden memnunuz.	1	2	3	4	5
	19. Üniversitemiz öğretim elemanı-öğrenci iletişiminden memnunuz.	1	2	3	4	5
Araştırma-yayın	20. Üniversitemizde disiplinlerarası çalışmalar yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
	21. Üniversitemizde araştırma yapmaya yeterli zaman ayırabilme olanağı bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
	22. Üniversitemizde araştırma laboratuvarları yeterlidir.	1	2	3	4	5
	23. Üniversitemizde kitap, süreli süresiz (online) dergi aboneliklerini yeterlidir.	1	2	3	4	5
	24. Akademik çalışmalar desteklenmektedir.	1	2	3	4	5
	25. Yurtiçi-Yurtdışı bilimsel toplantı ve kongrelere katılım için yeterli destek sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
	26. Üniversitemizde dış kaynaklı projeler (AB, SANTEZ, TÜBİTAK, KOSGEB vb.) desteklenmektedir	1	2	3	4	5

■ Ek 2. [Devam] Akademik personel memnuniyet anketi.

	1: Kesinlikle katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Kısmen katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle katılıyorum	
Diğer destek hizmetleri	27. Üniversitemiz döner sermaye gelirlerinin kullanım politikasından memnunum.	1	2	3	4	5
	28. Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	29. Bilgi-işlem hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	30. Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	31. Üniversitemin teknik destek hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	32. Üniversitemin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum.	1	2	3	4	5
	33. Üniversitemin satın alma hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	34. Üniversitemin personel hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	35. Üniversitemin temizlik hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
	36. Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5
Üniversite-toplum ilişkileri	37. Üniversitemizin ülkemizdeki diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir.	1	2	3	4	5
	38. Üniversitemizin dünyadaki diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir.	1	2	3	4	5
	39. Üniversitemizin sivil toplum kuruluşlarıyla olan ilişkileri yeterlidir.	1	2	3	4	5
	40. Üniversitemizin sanayi kuruluşlarıyla olan ilişkileri yeterlidir.	1	2	3	4	5
	41. Üniversitemizin sosyal sorumluluk ile ilgili faaliyetleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
	42. Üniversitemiz mezunlarının çalışma alanlarındaki işverenler ile ilişkileri yeterlidir.	1	2	3	4	5
İş doyumu	43. Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışmaktan memnunum.	1	2	3	4	5
	44. İşimi severek yapıyorum	1	2	3	4	5
	45. İşimin, yaptıklarımın maddi karşılığını almaya olanak sağlamasından memnunum.	1	2	3	4	5
	46. İşimin, yaptıklarımın manevi karşılığını almaya olanak sağlamasından memnunum.	1	2	3	4	5
	47. İşimin, bana bağımsız çalışma fırsatı vermesinden memnunum.	1	2	3	4	5
	48. Yaptığım iş sonunda gerçek bir iş başarma duygusuna ulaşmaktan memnunum.	1	2	3	4	5
	49. İKÇÜ mensubu olmaktan mutluyum.	1	2	3	4	5
Diğer görüş ve önerileriniz...						