

# ABANA SABAHAT MESUT YILMAZ MESLEK YÜKSEKOKULU 2024 YILI AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ VE İYİLEŞTİRME RAPORU

Bu rapor, Kastamonu Üniversitesi, Abana Sabahat Mesut Yılmaz Meslek Yüksekokulu akademik personellerine uygulanan memnuniyet anketi sonuçlarını ve analizini içermektedir.

## 1. Anket Yöntemi ve Demografik Bilgiler

Ankete toplamda 10 akademik personel katılmıştır. Katılan akademik personellerin %70'i kadın, %30'u ise erkektir. Ankete katılanların %10'u Dr. Öğr. Üyesi, %10'u Öğretim Gör. Dr. Ve %80'i ise Öğr. Gör. Unvanlarına sahiptir. Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde ise %55,6'sı yüksek lisans, %44,44'ü doktora mezundur. Katılımcılardan %50'si Kastamonu Üniversitesi'nde 1-4 yıl, %30'u 5-9 yıl, %20'si ise 10-14 yıl aralığında görev yapmaktadır.

## 2. Kurumsal Yapı ve Yönetim

Abana Meslek Yüksekokulu akademik personelinin %50'si Kastamonu Üniversitesi'nin ileri düzeyde kurumsallaşmış bir üniversite olduğunu düşünmektedir. Katılanların %20 si bu durumu orta düzeyde bulurken %30'u ise Üniversitenin kurumsallaşma düzeyini iyi olarak görmektedir.

Üniversitemizin amaçları ile personelin gereksinimleri arasında gözetilen dengeden memnun olan akademik personel oranı %40 iken orta düzeyde memnuniyet belirten akademisyenlerin oranı ise %60'dır. Yönetimin aldığı kararlara akademik personelin katılımından memnuniyet oranı %60 ile orta düzeydedir.

Akademik personelin üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları geri bildirim süreçlerinden memnun olma oranları değişkenlik göstermektedir. Buna göre katılımcıların %20'si bu durumu zayıf bulurken, diğer %80'lik dilimin içine gire katılımcılardan %30'u orta, %20'si iyi ve %30'u çok iyi şıklarını işaretlemişlerdir. Kurul (Bölüm/ABD Kurulumu/MYO Kurulu vb.) kararlarının şeffaf hesap vermeye açık olması konusunda akademik personelin %10'u uygulamaları zayıf bulurken %90'ı ise genel olarak memnuniyetlerini bildirmişlerdir.

Üniversitemiz Senatosu ve Yönetim Kurulu kararlarının şeffaf hesap vermeye açık olması konusunda da benzer bir durum söz konusudur. Buna göre söz konusu durumda akademik personelin %10'u uygulamaları zayıf bulurken %90'ı ise genel olarak memnuniyetlerini bildirmişlerdir.

Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ölçütlerinin mevcut durumunu akademik personelin %20'si zayıf bulurken %80'i ise genel olarak memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Akademik personelimizin %20'si üniversitemizdeki mevcut akademik yükseltme ölçütlerinden memnun değildir. %30'u çok memnundur kalan %50 ise orta düzeyde memnun görünmektedir. Üniversitemizde akademik kadrolara atanmada mesleki yeterliğin göz önünde bulundurulması durumunda da yukarıdaki oranların aynı şekilde sürdürüldüğü görülmektedir.

Üniversitemizde çalışan akademik personelin unvanları ile kadrolarının uyumlu olma durumundan memnuniyet düzeyi ise yukarıdaki iki durumla örtüşür bir şekilde aynı oranlara sahiptir. Buna göre %20 bu durumdan memnun değilken %30'u çok memnun diğer %50'ise orta düzeyde memnundur.

Üniversitemiz öğretim elemanlarının iş ve görev tanımlarının açıkça yapılması durumunda da oransal benzerlik devam etmektedir. Üniversitemizde öğretim elemanlarınca yapılan işlerin yetki ve sorumluluklarının dengeli dağıtılmasından akademik personelimiz %80 oranında memnundur. Yine biriminizdeki akademik kadro sayısının yeterliliği konusunda da akademik personelimiz %80 oranında memnundur.

### **Genel Değerlendirme ve İyileştirme Çalışmaları**

Kastamonu Üniversitesinin gerek kalite süreçleri gerek de KAP süreci içinde uyguladığı bir dizi önlem, tedbir ve yeniliklerin yukarıda ifade edilen ve genel olarak kurumsallaşma ve yönetim sistemi ile ilgili konularda bir iyileştirme sağlama amacı taşıdığı söylenebilir. Aynı şekilde Abana MYO olarak Üniversitemizdeki Kalite ve KAP süreçlerine uyum düzleminde yapılan faaliyetler (iş akışlarının güncellenmesi, görev ve sorumlulukların güncellenmesi, alt komisyon ve üst komisyon toplantılarının standart hale getirilmesi, geri dönüş mekanizmalarının kurulması vb.) de bu bağlamda kurumsal yapıyı ve yönetim süreçlerini güçlendirme çalışmaları/uygulamaları olarak değerlendirilebilir.

Bunlarla birlikte daha iler düzeyde bir kurumsal yapının sağlanması ve paydaşların katılım süreçlerine daha fazla katılmaları için kurum ve birim düzeyindeki geri dönüş alma, danışma temelli toplantıların sayısının artırılması ve paydaşların daha fazla çeşitlendirilmesi gerekmektedir. Akademik personelin görev ve sorumluluklarının dağılımında daha dengeli bir dağıtımın gözetilmesi, akademik yükselmenin yolunu açacak standart düzenlemelerin yapılması da bu bağlamda önemli görülmektedir.

### **3. Akademik ve İdari Yapı**

Akademik personelimiz, ön lisans programlarımıza kayıt olan öğrencilerin niteliğinin yeterliliğinden %50 oranında memnun görünürken %50 oranında ise memnun değildir.

Ön lisans programlarımızdaki öğrenci sayısının programa uygunluğu konusunda ise %30 oranında bir memnun olmama durumu varken %70 oranında ise genel olarak memnuniyet durumu söz konusudur.

Akademik personelimiz bölüm/programlardaki öğretim elemanlarının akademik yeterliklerinden %90 oranında memnundur.

Üniversitemizde öğretim elemanlarına kendini geliştirme olanaklarının sağlanması konusunda akademik personelimiz yine %90 oranında memnundur.

Üniversitemizde öğretim elemanı-öğrenci iletişimi konusundaki memnuniyet oranı ise %10'luk bir dilimde zayıf bulunurken %90 oranında memnuniyet söz konusudur.

Akademik personelimiz, üniversitemiz öğretim elemanları arasındaki iş birliği düzeyinden %90 oranında memnundur. Üniversitemizde öğretim etkinliklerine ayrılan zamanın/ders yükünün uygunluğundan akademik personelimiz orta ve iyi düzeylerde memnundur bu konu ile ilgili olarak bir memnuniyetsizlik bildirilmemiştir.

Uzaktan eğitim sisteminin teknik altyapı yeterliliğini %10'luk bir kısım zayıf bulurken %90 ise gene olarak orta ve iyi derecede görmektedir.

Canlı derslere öğrencilerin katılım istek ve motivasyonu durumundan akademik personelimizin %40'ı memnun değildir. Diğer %60'lık kısım ise genel olarak orta düzeyde bir memnunluk ifade etmiştir.

### **Genel Değerlendirme ve İyileştirme Çalışmaları**

Akademik ve idari yapıyı merkeze alan yukarıdaki memnuniyet oranlarına bakıldığında birimiz akademik personelinin memnuniyet oranlarının genel olarak yüksek olduğunu söyleyebiliriz. İyileştirilmesi gereken bir nokta olarak öğrenci niteliğinden duyulan memnuniyet durumunun düşük olması göze çarpmaktadır. Bu noktada birimizin programlarının daha nitelikli bir eğitim-öğretim sağlaması ve böylece daha nitelikli öğrencilerin tercih ettiği bölümler haline gelmesi gerekmektedir. Şüphesiz bu duruma yönelik iyileştirmeler birimin olduğu kadar Kastamonu Üniversitesi'nin de sorumluluğundadır. Birim ve Kurum olarak bu minvalde; Bologna bilgilerinin düzenlenmesi ve güncellenmesi, öğrenci odaklı müfredat ve ders içerik ve uygulamalarının belirlenmesi, öğrenci projesi sayılarının ve niteliğinin artırılması, kütüphane, bilgisayar laboratuvarı, atölye ve dersliklerin iyileştirilmesi gibi bir dizi faaliyet gerçekleştirilmiştir. Öte yandan bütün bu düzeltici faaliyetlerin daha ileri bir noktaya taşınması birimizin iyileştirmeye açık yönleri olarak da ifade edilebilir.

Göze çarpan bir diğer düşük memnuniyet oranı ise canlı derslere ilişkin öğrencilerin katılım ve isteklerinden akademik personelin memnun olmamasıdır. Küresel çapta yaşanan COVID salgının ve ülkemizdeki doğal afetlerin zorunlu bir koşulu olarak uygulanan söz konusu yöntemin hem öğrencilerde hem de akademik personelde genel bir memnuniyetsizlik ve verimsizlik yarattığı gözlenmekteydi. Ancak söz konusu süreçlerin atlatılmasıyla birlikte zorunlu koşullar dışında uzaktan eğitim yönteminin değil yüz yüze eğitimlerin uygulandığını söylemek gerekir. Üniversitemizin belirlediği bir dönemdeki derslerin en fazla %30'unun online olarak yapılabileceğine ilişkin kararın bu anlamda önemli bir iyileştirme olduğu söylenebilir. Öte yandan öğrencilere öğretim çeşitliliğini sağlamak amacıyla çeşitli konularla ilgili online eğitimlerin verilmesi uygulamaları kurumumuzda ve birimizde devam etmektedir ki bunun da öğrencileri geliştirici bir yöntem olduğu söylenebilir.

### **4. Araştırma İmkânları**

Akademik personelimiz, üniversitemizde disiplinler arası çalışmaların yapılması konusunda %90 oranında memnuniyet düzeyine sahiptir.

Üniversitemizde yapılan araştırmaların yayınlanması konusunda ise %10'luk kısım bunu zayıf bulurken %90'ı orta ve ileri düzeyde bu durumdan memnun görünmektedir.

Üniversitemizde araştırma ve yayın yapmaya yeterli zaman ayırabilme olanağının bulunması konusunda akademik personelimiz herhangi bir memnuniyetsizlik belirtmemiştir. Orta ve ileri düzeyde bu durumdan genel olarak memnun olduklarını bildirmişlerdir. Üniversitemizde desteklenecek öncelikli araştırma alanlarının belirlenmiş olması konusunda akademik personelimizin memnuniyet oranı ise bir önceki durumun aynısı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Üniversitemizde araştırma için yeterli parasal desteğin sağlanması konusunda akademik personelimizin memnuniyet oranı %50 oranında orta düzeyde %40 oranında iyi %10 oranın ise çok iyi olarak belirlenmiştir.

Diğer yandan akademik personelimizin %50'si üniversitemizde araştırma yapanları ödüllendirici bir sistemin bulunmasından orta düzeyde memnundurlar. %20'si bu sistemin iyi olduğunu ifade ederken %30'u ise çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Üniversitemizde araştırma için internetten sağlanan veri tabanlarının yeterliliğinde akademik personelimiz yüksek orandan memnun görünmektedir. Personelimizin %50'si söz konusu durumu orta düzeyde memnuniyetle değerlendirirken %40'ı iyi %10'u ise çok iyi olarak değerlendirmiştir. Bu bağlamda genel bir memnuniyet durumunun olduğu söylenebilir.

Akademik personelimiz üniversitemizde araştırma laboratuvarlarının yeterliliğinden %40 oranında orta düzeyde %30 oranında iyi ve %30 oranında çok iyi düzeyde memnuniyet bildirmişlerdir.

Üniversitemizde araştırma için kitap alımı ve dergi aboneliklerinin sayısından akademik personelimizin genel olarak memnun olduğunu söyleyebiliriz. Araştırma için üniversite dışından ulusal destek sağlama olanaklarından ve yine ise araştırma için üniversite dışından uluslararası destek sağlama olanaklarından memnuniyet düzeylerinin de genel olarak yüksek olduğunu akademik personelin bu konularla ilgili olarak genel bir memnuniyetsizliğinin olmadığını söyleyebiliriz.

Akademik personelimizin Kastamonu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) fonunun yeterliliğinden %40 oranında orta düzeyde memnun olduğu, %40 oranında iyi düzeyde ve %20 oranında ise çok iyi düzeyde memnun olduğu tespit edilmiştir.

Üniversitemizde yurtiçi bilimsel toplantı ve kongrelere katılım için parasal destek sağlanması konusunda da yukarıda bir önceki ölçekteki oranları takip ettiği görülmektedir. Üniversitemizde akademik personelimiz ayrıca teknokent kuruluş çalışmalarından genel olarak memnun görünmektedir.

Üniversitemizde dış kaynaklı projelerin uygulanmasındaki kolaylıklar/destekler konusunda ise akademik personelimiz %40 oranında orta düzeyde %30 oranında iyi düzeyde ve %30 oranında ise çok iyi düzeyde memnundur.

## **Genel Değerlendirme ve İyileştirme Çalışmaları**

Kurumumuzun ve birimimizin araştırma imkanlarını merkeze alan yukarıdaki memnuniyet ölçeklerinden memnuniyet oranlarının genel olarak yüksek olduğunu ve birimimizdeki akademik personelimizin kurumun ve birimin sağladığı araştırma imkanlarından memnun olduğunu söyleyebiliriz. Araştırma ortamlarının yeterliliği, araştırma yapmak için kaynakların sağlandığı, kitap ve dergi aboneliklerinin akademik personelce yeterli görüldüğü anlaşılmaktadır. Kurumumuz ve birimimiz bu alanlardaki memnuniyet oranlarını daha da arttırmak için bir dizi iyileştirme çalışmalarına bulunmuş ve bulunmaktadır. Dönem başı toplantılarında, alt komisyon toplantılarında, hedef ve faaliyet planı gibi planların belirlenmesi aşamasında birim ve kurum düzeyinde akademik personelden sürekli olarak geri dönüşler alınmakta bu geri dönüşler bağlamında iyileştirici faaliyetler düzenlenmektedir. Akademik personelimizden gelen eğitim talepleri (TÜBİTAK projeleri, BAP projeleri yapma, Uluslararası yayın yapma eğitimleri, Erasmus hareketliliği vb.) Kastamonu üniversitesinin ilgili birimlerine aktarılmakta, öğretim elemanlarının talep ettikleri eğitimlerden yararlanmalarına imkanlar sağlanmaktadır.

## **5. Fiziksel ve Teknik Altyapı**

Akademik personelimiz Üniversitemiz sağlık hizmetlerini %11.11 oranında çok zayıf, %44.44 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %11.11 oranında ise çok iyi olarak değerlendirmiştir. Birim olarak herhangi bir sağlık hizmetimiz olmadığı için bu konuda bir iyileştirme yapamamaktayız ancak Kastamonu Üniversitesinin söz konusu hizmet...

Akademik personelimizin dinlenme ve spor tesisleri ile ilgili değerlendirmeleri %11.11 oranında çok zayıf, %44.44 oranında orta, %22.22 oranında iyi ve yine %22.22 oranında çok iyi olarak görülmüştür.

Akademik personelimizin kültür ve sanat hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri, %11.11 oranında çok zayıf, %11.11 oranında zayıf, %33.33 oranında orta %33.33 oranında iyi ve %11.11 oranında çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin bilgisayar, yazıcı vb. araç-gereçlerle ilgili değerlendirmeleri, %11.11 oranında zayıf, %22.22 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %33.33 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin internet hizmetleri ilgili değerlendirmeleri, %11.11 oranında zayıf, %22.22 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %33.33 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin bilgi-işlem hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %11.11 oranında zayıf, %22.22 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %33.33 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin kütüphane ve dökümantasyon hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %11.11 çok zayıf, %11.11 oranında zayıf, %22.22 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %22.22 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin hukuk destek hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %11.11 oranında çok zayıf, %44.44 oranında orta, %22.22 oranında iyi, %22.22 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin ofis/büro/odaların fiziksel koşulları hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %22.22 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %33.33 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin dersliklerin yeterliliği hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri, %33.33 oranında orta, %22.22 oranında iyi, %44.44 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin kongre-toplantı salonları hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %33.33 oranında orta, %22.22 oranında iyi, %44.44 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin yemekhane/kafeterya/kantin hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %33.33 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %33.33 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin temizlik hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %11.11 oranında zayıf, %22.22 oranında orta, %33.33 oranında iyi, %44.44 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin otopark hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri %33.33 oranında orta, %22.22 oranında iyi, %44.44 oranında ise çok iyi şeklindedir.

## Genel Değerlendirme ve İyileştirme Çalışmaları

Genel olarak ele alındığında akademik personelimizin birimiz ve Kastamonu Üniversitesinin fiziksel ve teknik alt yapı olanaklarından memnun oldukları görülmektedir. Bilgi işlem hizmetleri, ofis, derslik, konferans salonu yeterlilikleri, temizlik, otopark ve yemekhane hizmetlerinden duyulana memnuniyet oranları ortalama olarak yüksek görülmektedir. Gerek birim gerekse de kurum düzleminde memnuniyet oranlarını daha da yukarı taşımak amacıyla akademik personelimizden aldığımız geri bildirimlerle iyileştirme çalışmaları yaptığımızı da ifade etmek gerekir. Birim düzleminde eğitim-öğretim dönemi boyunca yapılan toplantılarda öğretim elemanlarının kırtasiye, oda düzeni, genel temizlik, konferans salonu talepleri, internet sağlayıcı hizmetlerine ilişkin talepleri alınmakta ve bu alanlar düzenli olarak ilgili personelce takip edilmektedir. Öğretim elemanlarından gelen talepler doğrultusunda personelin odasındaki bilgisayarlar ve bilgisayar laboratuvarındaki bilgisayarların işlemcileri yenilenmiştir. İhtiyacı olan personele kırtasiye malzemesi (yazıcı vb.) temin edilmiştir. Yeni başlayan akademik personele oda tahsisi ve demirbaş tahsisi yapılmıştır. Kütüphanedeki kaynakları çeşitlendirmek üzere öğretim elemanlarından gelen talep doğrultusunda Kütüphane Daire Başkanlığı ile iletişime geçilmiş bu minvalde alınmak üzere bölümlerden kitap listesi talep edilmiştir. Yüksekokulun kampüs alanı düzenlenmiş ve daha elverişli ve yaşanabilir bir kampüs alanı personele ve öğrencilere sunulmuştur. Yemekhane ve kantin hizmetlerinden daha iyi faydalanılabilmesi için birimizdeki yemekhane çalışanı ve kantin işletmecisi gibi çalışanlar rutin olarak kontrol edilip denetlenmektedir. İlgili alanların temizliği, çalışanların dikkatli ve güler yüzlü olmaları önemsenmekte ve kontrol edilmektedir. Aynı bir yemekhane memnuniyet anketi yoluyla bu alandaki memnuniyetler ölçülmekte gerekli görüldüğünde ilgili birimler haberdar edilmektedir.

### 6. Akademik Personel Memnuniyeti

Akademik personelimizin Abana MYO'ndaki motivasyonu ile ilgili değerlendirmeleri %10 oranında çok zayıf, %20 oranında orta, %40 oranında iyi, %30 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin kendilerini Kastamonu Üniversitesinin bir ferdi olarak görebilme durumuna ilişkin değerlendirmeleri %10 oranında çok zayıf, %20 oranında orta, %40 oranında iyi, %30 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin kendilerini Kastamonu Üniversitesi'nin akademik personeli olmaktan dolayı duyduğu memnuniyete ilişkin değerlendirmeleri %10 oranında çok zayıf, %20 oranında orta, %0 oranında iyi, %40 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin kendilerini Kastamonu Üniversitesine karşı hissettiği bağlılık durumuna ilişkin değerlendirmeleri %10 oranında çok zayıf, %20 oranında orta, %20 oranında iyi, %50 oranında ise çok iyi şeklindedir.

Akademik personelimizin Kastamonu Üniversitesini arkadaşlarına tavsiye etmek noktasındaki değerlendirmeleri %10 oranında çok zayıf, %20 oranında orta, %30 oranında iyi, %40 oranında ise çok iyi şeklindedir

## Genel Değerlendirme ve İyileştirme Çalışmaları

Personel memnuniyetine ilişkin genel bir değerlendirme yapıldığında birim akademik personelimizin birim içindeki motivasyonunun genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca personelimiz genel olarak kendisini Kastamonu Üniversitesinin bir ferdi olarak

görmekte ve kuruma ilişkin bir bağılılığı da yüksek durumdadır.

Gerek kurum düzleminde gerekse de birim düzleminde bu memnuniyet oranlarını arttırmak üzere bir dizi iyileştirici faaliyetin yapıldığını ifade etmek gerekir. Her şeyden önce hem kurum hem de birim öğretim elemanlarına eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı gibi alanlarda faaliyetler sunabileceği bir her türden alt yapı ve fiziki imkanı sunmaktadır. İhtiyaç duyduğu kaynakları (kitap, atölye araçları, laboratuvar imkânlarını, çevrim içi erişim kaynakları, eğitim imkanları, Erasmus hareketliliği vs) sunmaya çalışmaktadır. Bu alanlardaki eksiklikleri kontrol etmekte talepleri almakta ve karşılamaya gayret etmektedir.

Öte yandan akademik personeli karar alma süreçlerine dahil etmek, alınan kararları daima paylaşmakta ve haberdar etmektedir. Alt komisyonlar yoluyla öğretim elemanlarını yönetsel süreçlere, eğitim-öğretim süreçlerine, toplumsal katkı ve araştırma geliştirme süreçlerine dahil etmekte etkileşimli bir yaklaşım sunmalarını sağlamaktadır. Memnuniyet anketleri, değerlendirme toplantıları, RİMER, Müdür'e Mesaj gibi uygulamalar yoluyla geri dönüşler almaktadır.

Sonuç olarak ifade etmek gerekirse birimimizdeki akademik personelin hemen her alanda genel memnuniyet oranı yüksektir. Ancak bu oranların daha da yükseltilmesi ve her personelin kurumun ve birimin bütün süreçlerinden genel manada memnun olmasını sağlamak ya da memnuniyet durumunu daha da yukarıya taşıyabilmek için daha fazla iyileştirici faaliyetlere ihtiyaç vardır. Yukarıda bu iyileştirici faaliyetlerden başlıklar bağlamında genel olarak bahsedilmiştir. Kurumun ve birimin uyumlu bir şekilde ve paydaş katılımlı bir yaklaşımla memnuniyet oranlarının düşük olduğu alanları da iyileştirebileceğini ifade etmek gerekir. Ancak bu faaliyetlerin bir kısmının birimin veya kurumun imkanlarını aşabileceğini bu nedenle aksaklıkların ve eksikliklerin yaşanabileceğini de göz ardı etmemek gerekir.