

2021 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

İDARİ PERSONEL

Ölçme ve
Değerlendirme
Komisyonu

Mart 2022

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde görev yapan idari personelin, üniversitenin 2021 yılı içerisinde sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

İdari personelin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Üniversitemiz Ölçme ve Değerlendirme Birimi tarafından bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcılara, Üniversitenin Stratejik Planı ile de uyumlu olacak şekilde Kurumsal Altyapı ve İşleyiş, Yönetim Anlayışı ve Topluma Hizmet olmak üzere üç alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 52 sorudan oluşan ankette katılımcılardan her bir soru için "[1] Hiç Memnun Değilim, [2] Memnun Değilim, [3] Kısmen Memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok Memnunum" şeklinde cevaplar vermesi istenmiştir. Ayrıca her kategorinin sonuna ilgili bölümle ilgili belirtmek istedikleri diğer hususları yazmaları istenmiştir. Böylece katılımcıların eleştiri ve önerilerinin de alınması sağlanmıştır. Anket OGRIS'te 04 Ocak 2022 – 12 Şubat 2022 tarihleri arasında aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm öğrencilerin e-posta adreslerine bilgilendirme mesajı gönderilmiştir.

Anket sonucunda her soru için verilen cevapların ortalaması ve standart sapması ile frekans dağılımları hesaplanmıştır. Ayrıca her alt kategoride bulunan sorulara verilen cevapların ortalaması alınarak her kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Ayrıca verilen cevapların unvan, cinsiyet ve yaş gibi alt kırılımlara göre de analizi yapılarak daha ayrıntılı değerlendirilmesi sağlanmıştır.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

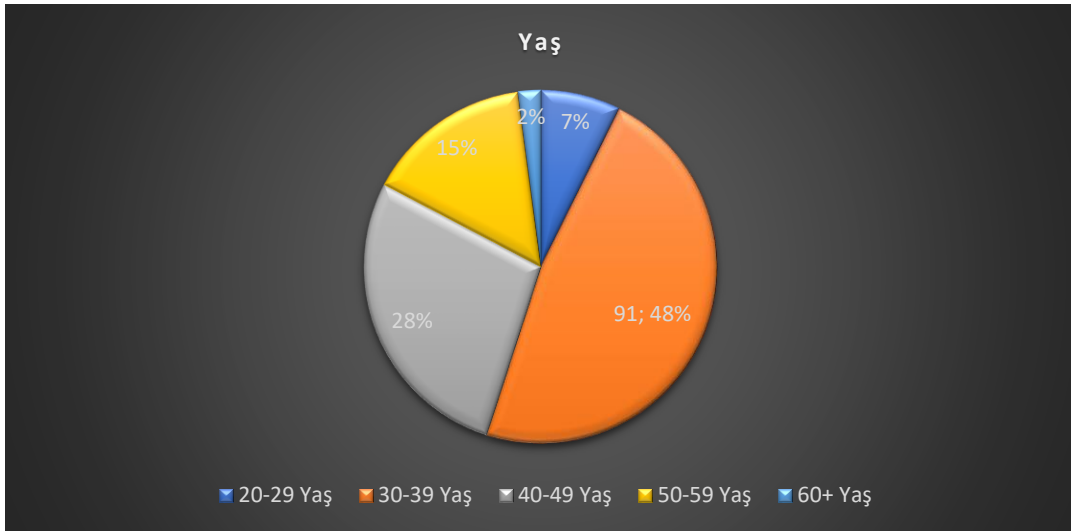
1. Katılımcı Bilgileri

Ankete katılan 194 idari personelin cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1'de sunulmuştur. Ankete katılan idari personelin %57,7'si erkek (112 kişi) %42,2'si (82 kişi) ise kadındır.

Katılımcıların %7,2'si (14 kişi) 20-29 yaş aralığında, %47,9'u (93 kişi) 30-39 yaş aralığında, %27,3'ü (53 kişi) 40-49 yaş aralığında, %15,5'i (30 kişi) 50-59 yaş aralığında ve %2,1'i (4 kişi) 60 yaş ve üzeri idari personel oluşmuştur (Şekil 2).



Şekil 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı



Şekil 2. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımları

2. Anket Sonuçları

A. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı

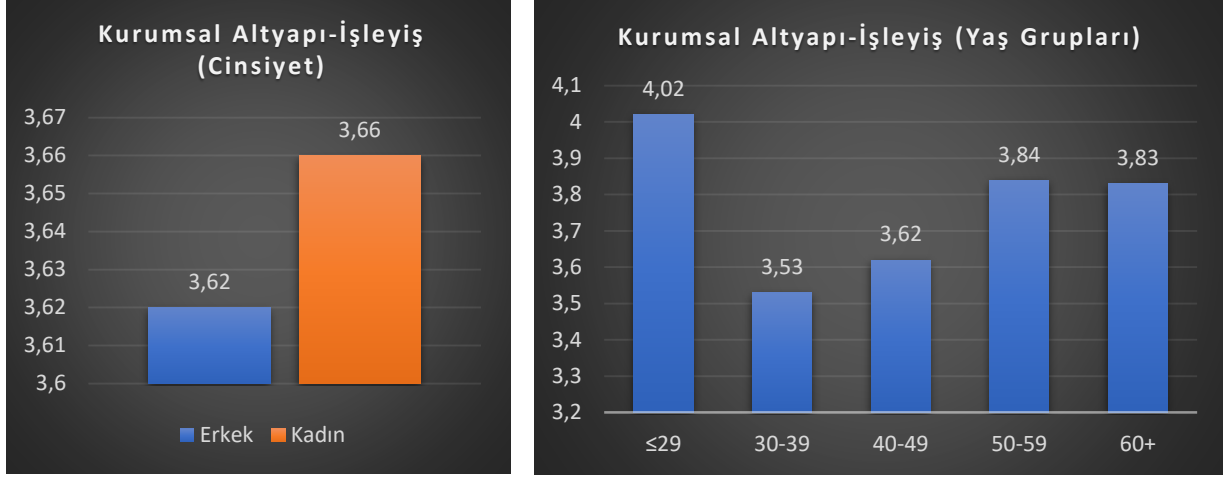
Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,65 (%73) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde en fazla otopark imkânlarından (4,14), servis ulaşım hizmetinden (4,01), ve EBYS sisteminin kullanımından (4,00) memnun oldukları görülmektedir.

Çizelge 1. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Çalışma ofisimin fiziki koşullarından	3,86	1,12	Memnunum
2. Çalışma ofisimdeki teknolojik (bilgisayar vb.) donanımdan	3,61	1,29	Memnunum
3. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden (hızı, sürekliliği, vb.)	3,85	1,12	Memnunum
4. Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	3,89	0,97	Memnunum
5. Ofis ve çalışma ortamları için sağlanan temizlik hizmetlerinden	3,62	1,25	Memnunum
6. Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden	3,83	0,93	Memnunum
7. Kültür ve sanat etkinliklerinden	3,52	1,02	Memnunum
8. Sıfır atık uygulamalarından	3,98	0,89	Memnunum
9. Servis/ulaşım hizmetlerinden	4,01	1,06	Memnunum
10. Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	3,89	1,04	Memnunum
11. Güvenlik hizmetlerinden	3,83	0,98	Memnunum
12. Yemekhane hizmetlerinden	3,31	1,22	Kısmen memnunum
13. Kafeterya/kantin hizmetlerinden	3,22	1,24	Kısmen memnunum
14. Konukevi hizmetlerinden	3,60	0,95	Memnunum
15. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden	3,69	0,92	Memnunum
16. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalardan	3,55	0,96	Memnunum
17. Spor tesislerinden	3,56	1,05	Memnunum
18. Üniversitenin değişime/gelişime açık olmasından	3,70	1,09	Memnunum
19. Otopark imkânlarından	4,14	0,79	Memnunum
20. İdari personelin sayısından	3,09	1,30	Kısmen memnunum
21. İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	3,02	1,27	Kısmen memnunum
22. İdari personelin birbirleriyle ilişkisinden/işbirliğinden	3,44	1,22	Memnunum
23. EBYS sisteminin kullanımından	4,00	0,89	Memnunum
24. İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından	3,63	1,03	Memnunum
25. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	3,34	1,13	Kısmen memnunum
26. Üniversitede Covid-19 mücadelesinin yönetiminden	3,63	1,10	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3,65	0,73	Memnunum

Anket sonuçlarına göre idari personelin verilen hizmetlerle ilgili en memnuniyetsiz olduğu konunun İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden olduğu (3,02) anlaşılmaktadır (Çizelge 1). Bunu idari personelin sayısı (3,09), kafeterya/kantin hizmetleri (3,22), yemekhane hizmetleri (3,31) izlemiştir.

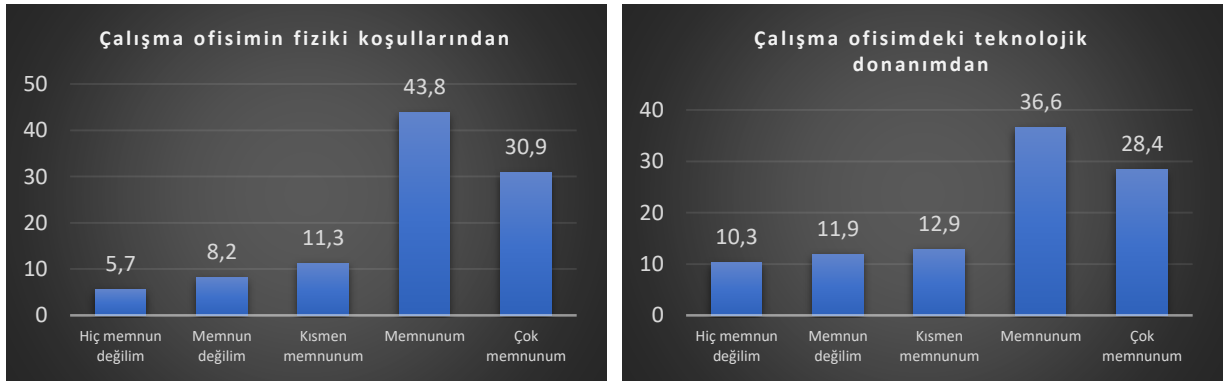
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 3).



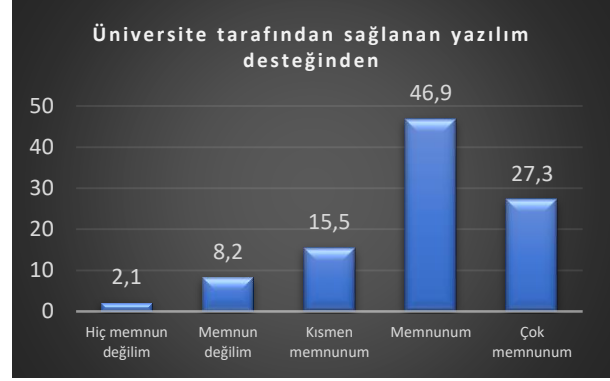
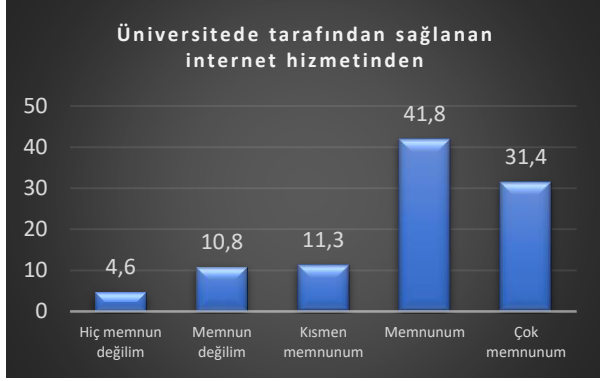
Şekil 3. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Bu kategoride Kadın katılımcıların ortalama memnuniyet düzeyi Erkeklerden biraz yüksek çıkmıştır (Şekil 3). Yaş gruplarına göre en yüksek memnuniyet düzeyi (4,02) 20-29 yaş grubundaki katılımcılar çıkarken en düşük memnuniyet düzeyi (3,53) 30-39 yaş grubundaki katılımcılardan elde edilmiştir.

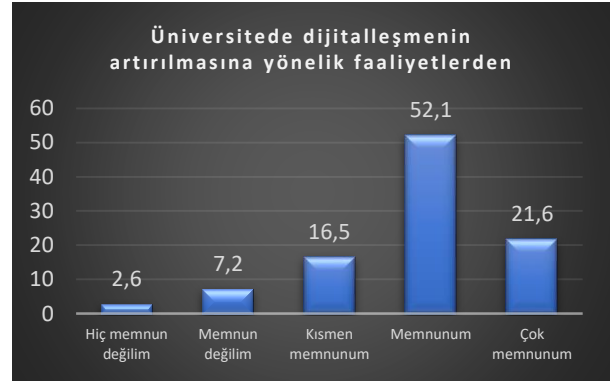
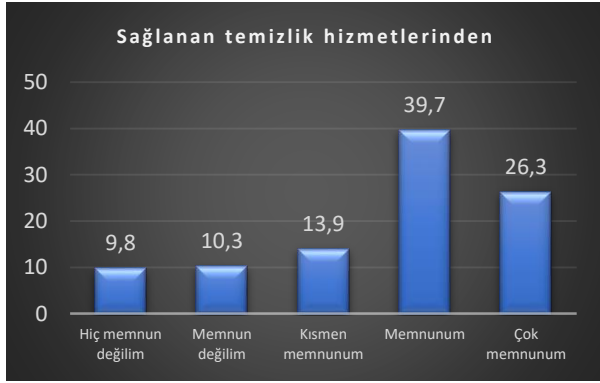
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 4-Şekil 16). Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde beş konu (Yemekhane hizmetlerinden, Kafeterya/kantin hizmetlerinden, İdari personel sayısından, İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden, Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından) hariç diğer tüm maddelerde katılımcıların memnun veya çok memnun oldukları söylenebilir.



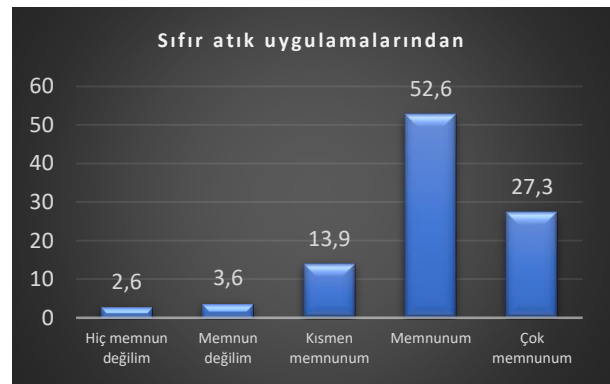
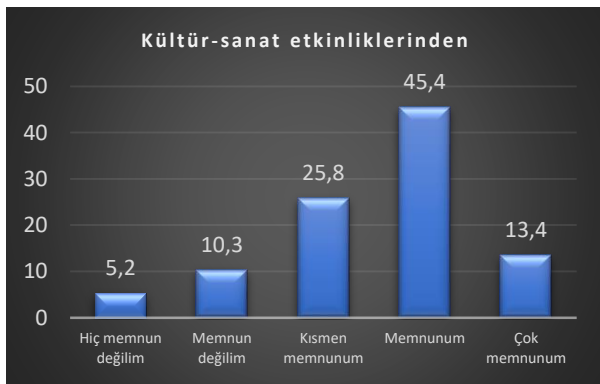
Şekil 4. Çalışma ofisinin fiziki koşullarından ve teknolojik donanımından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



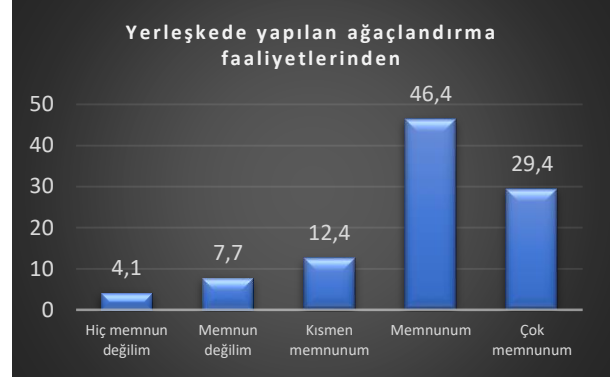
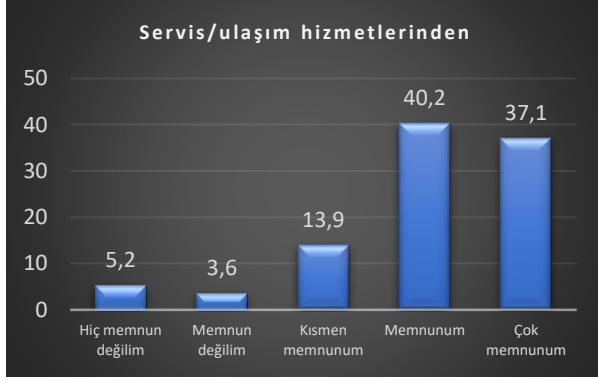
Şekil 5. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden ve yazılım desteğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



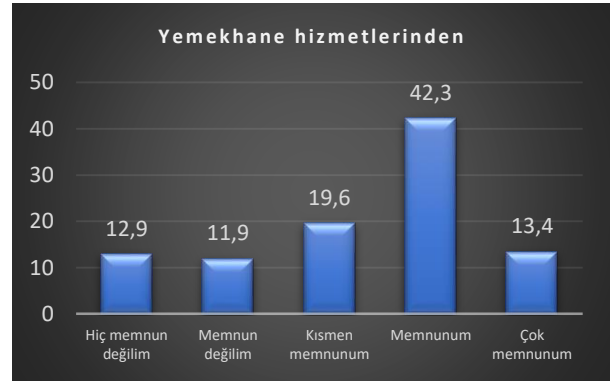
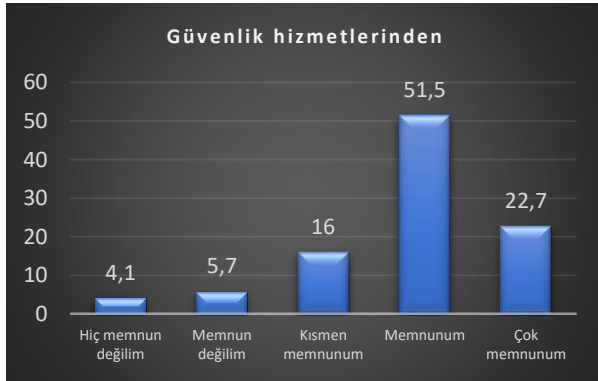
Şekil 6. Sağlanan temizlik hizmetlerinden ve Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



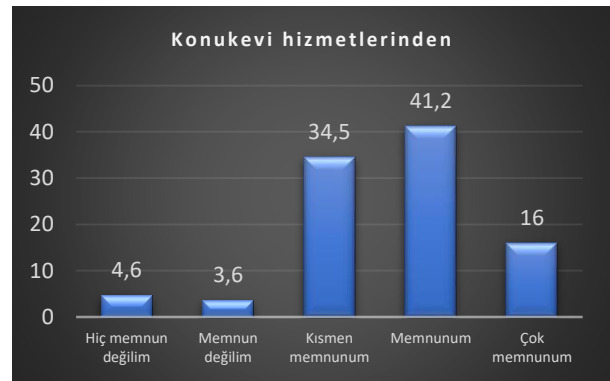
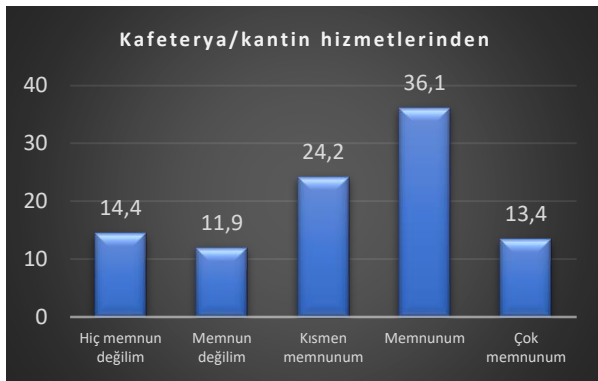
Şekil 7. Kültür-sanat etkinliklerinden ve Sıfır atık uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



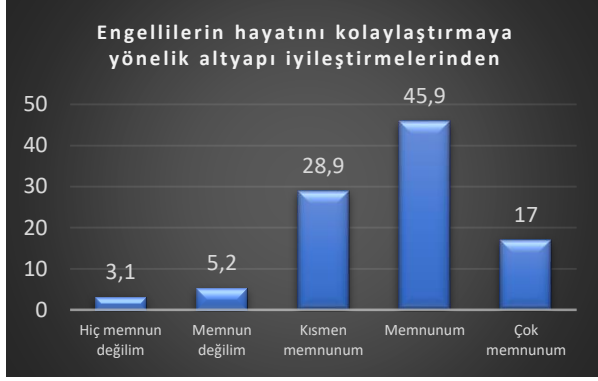
şekil 8. Servis/ulaşım hizmetlerinden ve Yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



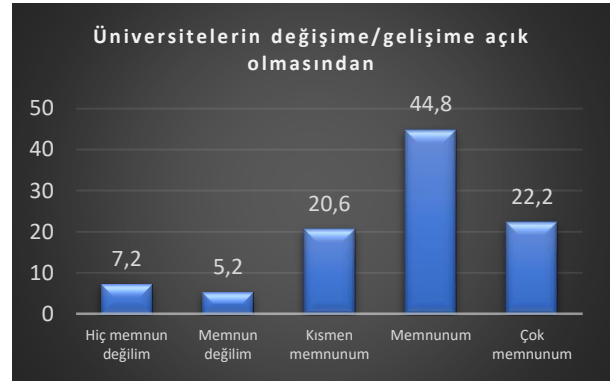
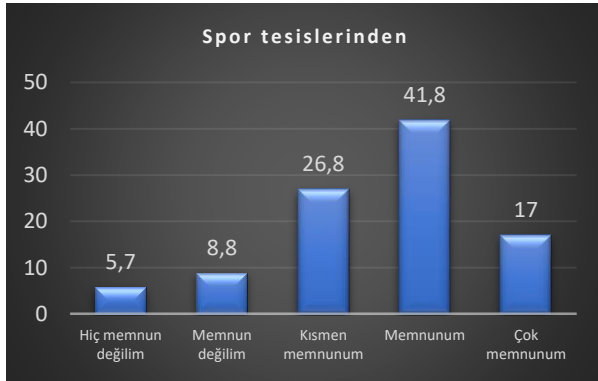
şekil 9. Güvenlik hizmetlerinden ve Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



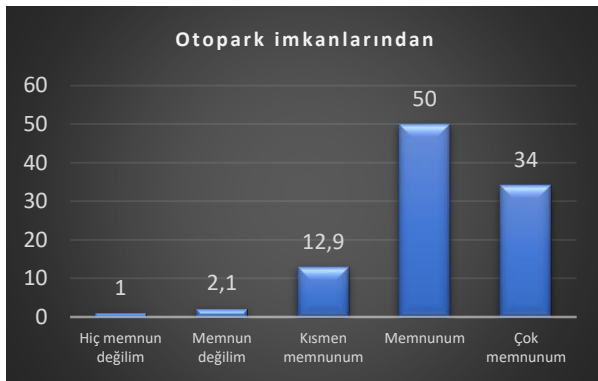
şekil 10. Kafeterya/kantin hizmetlerinden ve Konukevi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



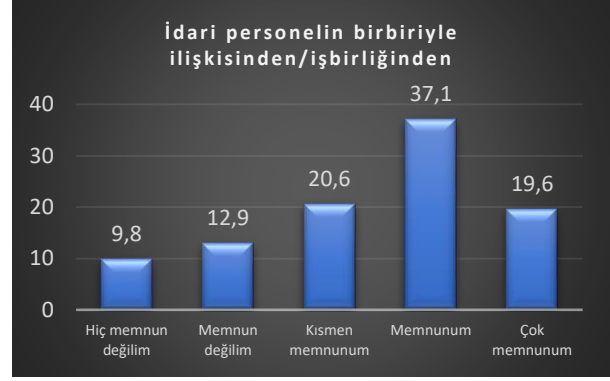
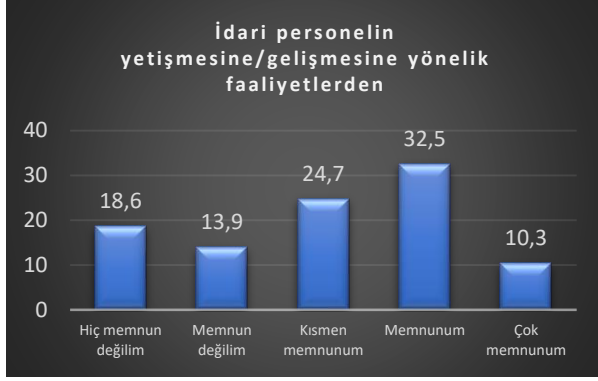
Şekil 11. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden ve İş sağlığı-güvenliği ile ilgili uygulamalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



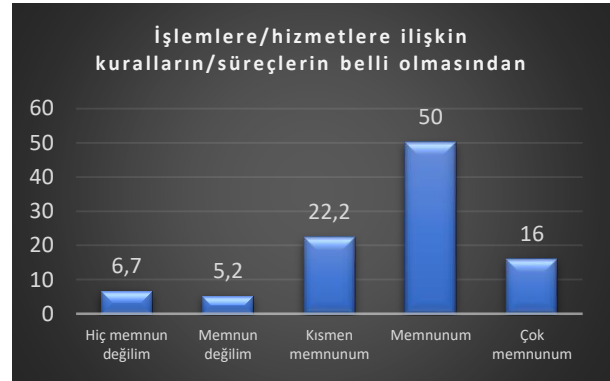
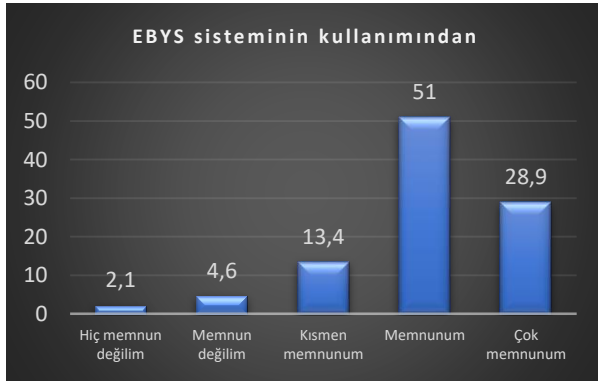
Şekil 12. Spor tesislerinden ve Üniversitelerin değişime/gelişime açık olmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



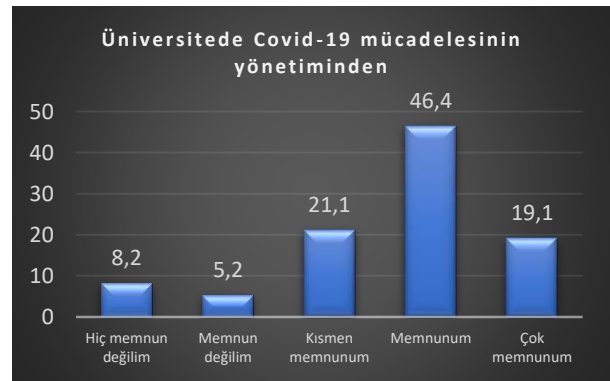
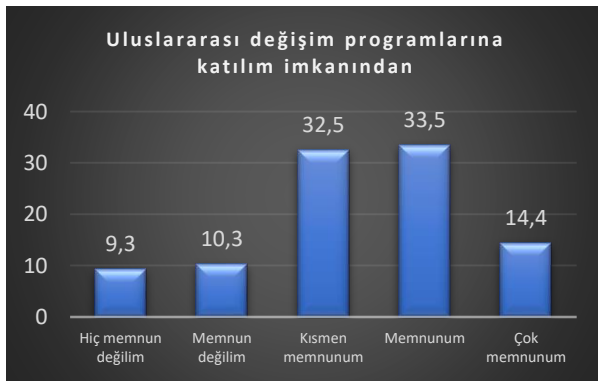
Şekil 13. Otopark imkânlarından ve İdari personel sayısından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 14. İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden ve İdari personelin birbirleriyle ilişkisinden/işbirliğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 15. EBYS sisteminin kullanımından ve İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 16. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından ve Üniversitede Covid-19 mücadelesinin yönetiminden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

Katılımcıların "Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 2'de toplu

olarak verilmiştir. Bu kategoride katılımcıların ikisi personel yetersizliği ile altyapı ve imkânların yeterli olmadığını belirtmiş, katılımcılardan altısı ise memnuniyetlerini dile getirmiştir. Buna ek olarak kurumsal işleyiş ve altyapı ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların Çizelge-2’de belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 2. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<p>-Bilgi işlem daire başkanlığının personelinin azlığı çalışanları üzerinde baskıyı artırmakla beraber, badi sisteminin mevcut olmaması, A personelinin yokluğunda tüm daire ve okulumuzu sıkıntıya sokmakta.</p> <p>-Peos sistemi çok fazla yavaş, her ne kadar sistem içi iyileştirmeye gidilmeye çalışılsada pratiklik, hızlılık ve işlevsellik adına bir yol kat edilmiş değil maalesef.</p> <p>-idari personel yetersizliğinden ve idarecinin yetersizliğinden iş bölümü işbirliği olmaması, işi kim yapıyor ve itiraz etmiyorsa her türlü işi yapması, bilmiyorum ya da yapamıyorum sa, atıl personel olması yetiştirilme, sorumluluk verme gibi imkanları olmaması</p> <p>-üniversitemizde çalışma ortamlarının bazı yerlerde fiziki şartları çok kötü durumdadır.idari personele masa sandelya bilgisayar ve bazı materyaller verilmeden iş isdenmektedir.</p> <p>-Ofislerdeki özellikle ısınma problemleri, yazıcı ve tarayıcı gibi ekipmanların iyileştirilmesi, Üniversitemizin daha yeşil ve daha güzel bir görseleğe sahip alanlarının artırılması, personel ve yöneticilere daha fazla eğitim verilerek gelişimlerinin hızlandırılması, görev dağılımları ve işlemlerin</p> <p>-Birimlerin yapmakla sorumlu olduğu iş ve işlemlerin değerlendirilerek olumlu ya da olumsuz yönlerine dair geri dönüş yapılmasının verimliliği artıracığını düşünüyorum.</p>	<p>-Yapılan her hizmet için Allah razı olsun</p>	<p>-Mescid bodrum katında ve soğuk, bunun değiştirilmesi ve üst katlarda da bu imkanın oluşturulmasını isterim.</p> <p>-Memurların kişisel ve topluma daha yararlı olmaları için işaret dili enstrüman benzeri hizmetlerin olması</p> <p>-OGRIS otomasyon programı Enstitüler için uygun olmadığından her gün yeni sıkıntılar çıkıyor. Daha uygun bir otomasyon programı kullanılsa çok daha iyi olacağı kanaatindeyim.</p> <p>-okulumuzun bilgisayar sıkıntılarının giderilmesi gerekmektedir.</p> <p>-Sistemsel sorunların giderilmesi daha hızlı olabilir. 10 Günden beri mys sisteminin açılmasını bekliyoruz. İşler daha planlı olabilir.</p> <p>-Bina çevresinde uygun bir yerde sigara içme alanı olmalı özellikle sigara izmaritlerinin yerlere atılmaması için bu alanlara çöp kovaları yerleştirilmeli ve yenilenmeli.</p> <p>Kampüs içinde engelli yolları sökülmüş durumda yenilenmeli.</p> <p>Bina çevresinde kamelya ve dinlenme alanları artırılmalı.</p> <p>-Liyakat konusu önemlidir. buna dikkat edilmesi gelecek ve kurum vizyonu açısından çok önem taşımaktadır.</p> <p>-Atamaların liyakata göre yapılması, sınav görevlerinin dönüşümlü olarak memurlardan başlanarak yapılması. görevde yükselme sınavının yapılması, beş yıldan fazla yerinde</p>

<p>-Yerleşkeye Bor servisi ile gelmekteyim. Evim servis durağına 20 dk uzaklıktadır. Bir kaç defa talep etmeme rağmen değişiklik olmadı.</p> <p>-Mevcut alt yapı içerisinde eksiklikler olduğu kanaatindeyim. Örneğin üniversite içerisinde mevcut olan spor tesisleri ve spor salonları aktif ve süreklilik arz etmemektedir.</p> <p>-Üniversitemizde fakülte ve meslek yüksekokullarında işlerin yürütülmesiyle ilgili maalesef uygulama birliği yoktur. Ne acıdır ki, bazı okullardaki yöneticilerin bazıları bile her okulun işleyişi farklı olabilir şeklinde zaman zaman görüş beyan edebilmektedir. Oysa ki, kalitenin sağlanması iş görev t</p> <p>- OGRİS Otomasyon Sistemi Sürekli Sorunlar çıkarmaktadır.</p>		<p>kalan idarecilerin ve memurların rotasyona tabi tutulması, fakültelere şef kadrolarının eşit dağıtılması, genel sekreter atamasında tarafsızlık</p> <p>-Biraz daha iyileştirmeye gerek var.</p> <p>-Niğde li olmayan 10 yıllık bir personel olarak bir çok kişiye muvafakat verilir bana verilmedi. Hem de aynı birimdeki bir personele verilir bana verilmedi. Ayrımcılık yapılmasından hiç hoşnut değilim. Bazı birimlerin memur sayıları çalıştığım okula göre 2 hatta 3 katı adaletsizlik üstüne adaletsizlik</p> <p>-İdari Personelin Liyakat sistemine göre yükselmesi gerekli, idari personel sayısı artırılmalı ve akademik personel 1.sınıf idari personel 2.sınıf muamelesi görmemeli tabi bi kulaktan girer bir kulaktan çıkar bu söylediklerimiz. Sonucta ikinci sınıf vatandaşız</p> <p>-Servis otobüsünü beklerken kar ve yağmurdan korunmak için üstü kapalı durak kabin yapılabilir.</p> <p>-EBYS sistemi güncellenip daha kapsamlı ve anlaşılır bir şekilde tasarlanabilir.</p> <p>-OGRİS Otomasyon Sistemi Sürekli Sorunlar çıkarmaktadır. Lisansüstü eğitime cevap verememektedir. Bu konuda çalışmalar yapılabilir veya yeni program satın alınabilir.</p>
--	--	---

D. Yönetim Anlayışı

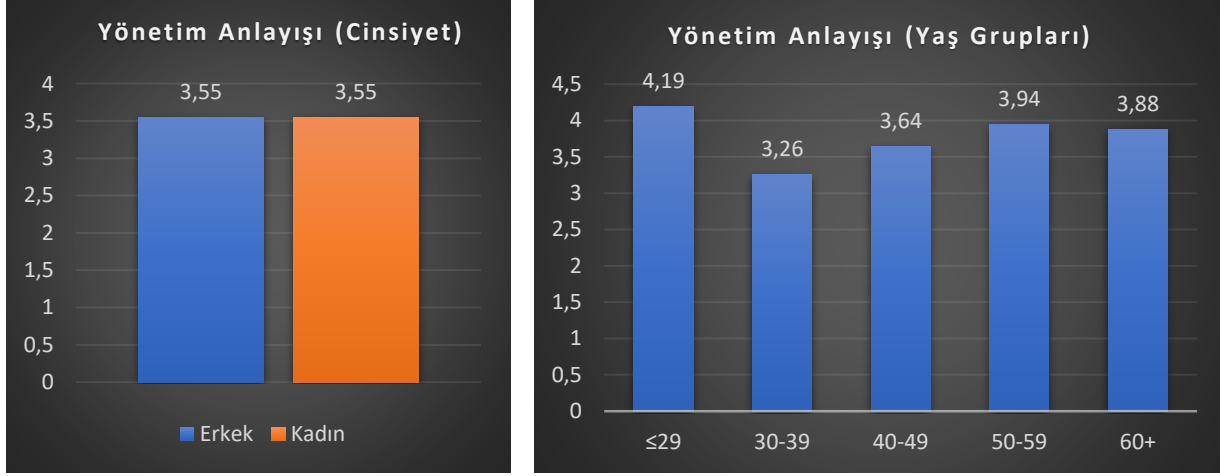
Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 3'de verilmiştir.

Çizelge 3. Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üst yönetime (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	3,57	1,17	Memnunum
2. Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	4,20	0,96	Memnunum
3. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından	4,37	0,77	Memnunum
4. Kurum içi demokrasi kültüründen	3,51	1,24	Memnunum
5. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından	3,71	1,18	Memnunum
6. Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından	3,48	1,23	Memnunum
7. Yöneticilerin tarafsızlığından	3,42	1,32	Memnunum
8. Üniversitede ekip çalışmasının desteklemesinden	3,46	1,23	Memnunum
9. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden	3,57	1,17	Memnunum
10. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından	3,56	1,18	Memnunum
11. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından	3,83	1,01	Memnunum
12. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	3,36	1,26	Kısmen Memnunum
13. Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından	3,39	1,25	Kısmen Memnunum
14. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından	3,71	1,09	Memnunum
15. Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından	3,72	1,08	Memnunum
16. Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından	3,50	1,19	Memnunum
17. Yöneticilerin yönetsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden	3,52	1,18	Memnunum
18. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	2,85	1,44	Kısmen Memnunum
19. Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	2,77	1,45	Kısmen Memnunum
GENEL ORTALAMA	3,55	1,01	Memnunum

Çizelge 3'de görüldüğü gibi bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,55 (%71) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisinde en fazla fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma (4,37) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından (4,20) memnun oldukları anlaşılmaktadır. Yüksek memnuniyet oranına sahip bu iki konunun birbiriyle bağlantılı olduğu düşünüldüğünde genel olarak yönetim ile idari personel arasında bir diyalog kültürünün yerleşmiş olduğu söylenebilir.

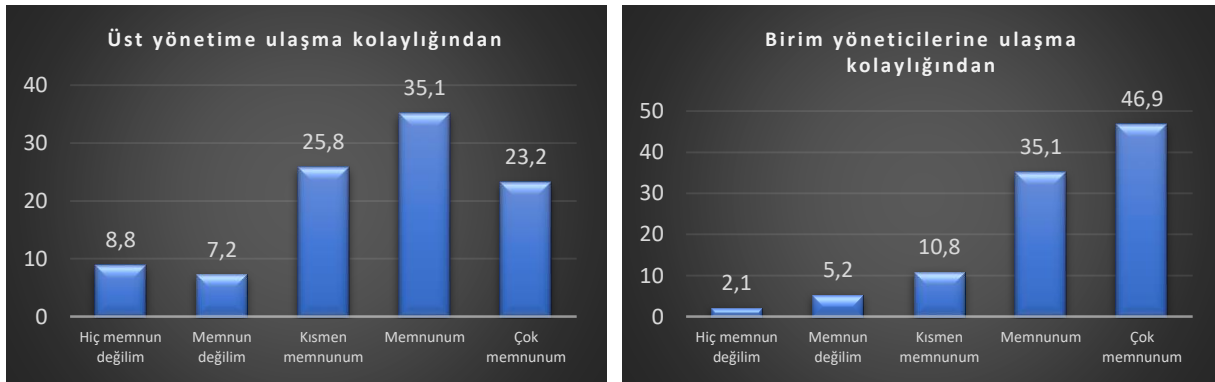
Bununla birlikte idari personeller, görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından (2,77) ve atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından (2,85) memnuniyet düzeylerinin diğer hususlara göre nispeten daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.



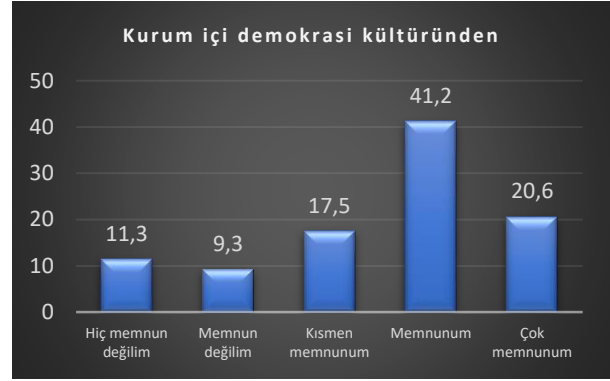
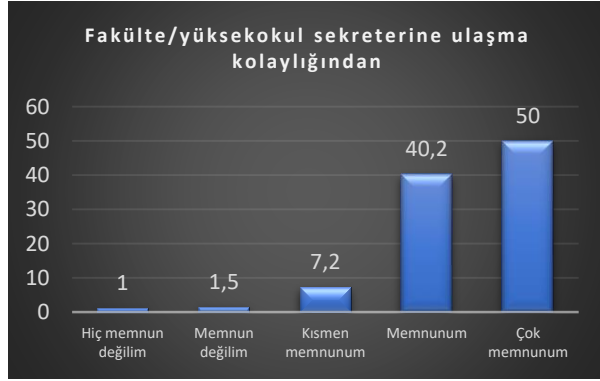
Şekil 17. Yönetim Anlayışı kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Yönetim Anlayışı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 17). Yönetim anlayışı açısından kadın çalışanların memnuniyet düzeylerinin erkeklere eşit olduğu görülmektedir (Şekil 17). Yaş grupları açısından en düşük memnuniyet düzeyi (3,26) 30-39 yaş grubundaki katılımcılardan elde edilmiştir. Bu grubu 40-49 yaş arası katılımcılar (3,64), daha sonra da 60 yaş üstü katılımcıların memnuniyeti (3,88) takip etmektedir.

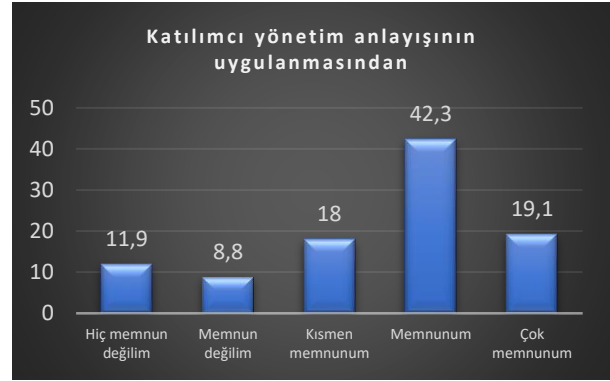
Yönetim Anlayışı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 18-Şekil 27).



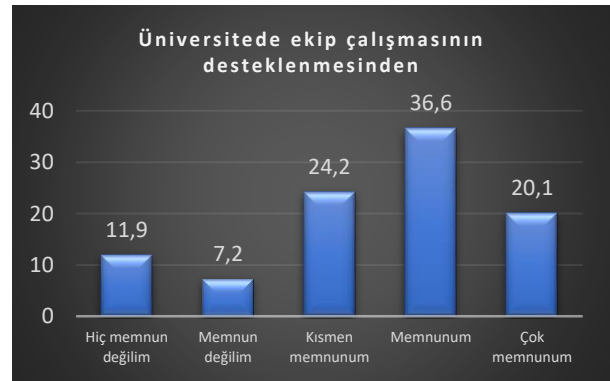
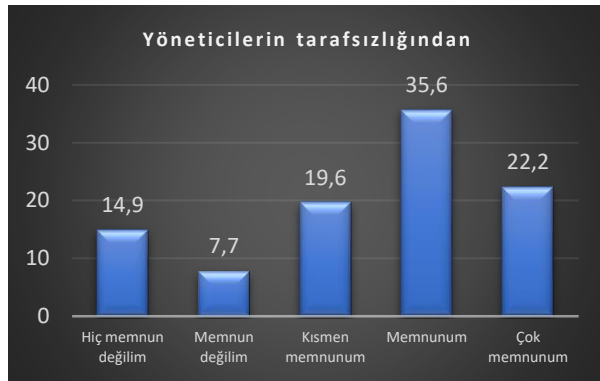
Şekil 18. Üst yönetime (rektör, rektör yardımcıları) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



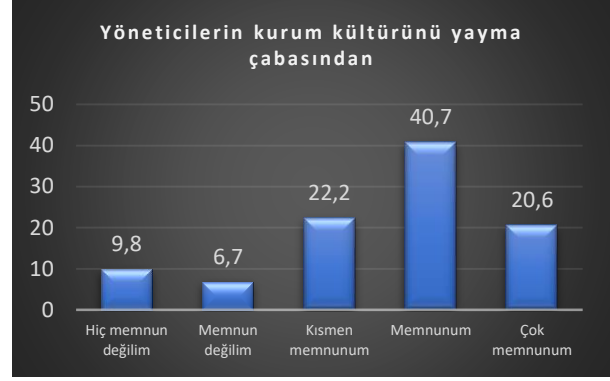
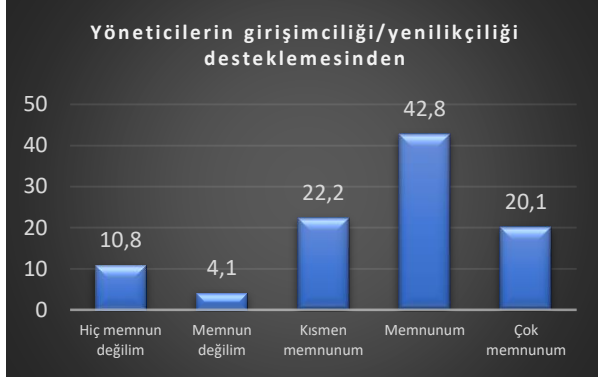
Şekil 19. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından ve Kurum içi demokrasi kültüründen memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



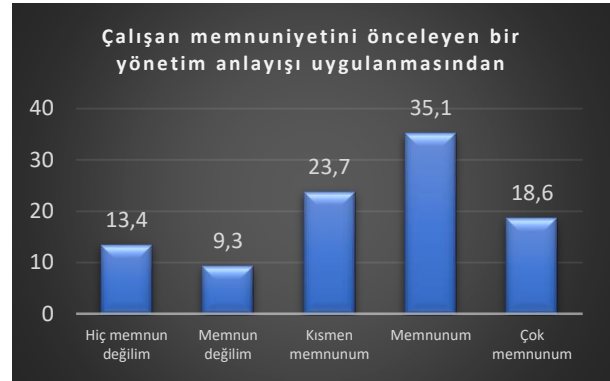
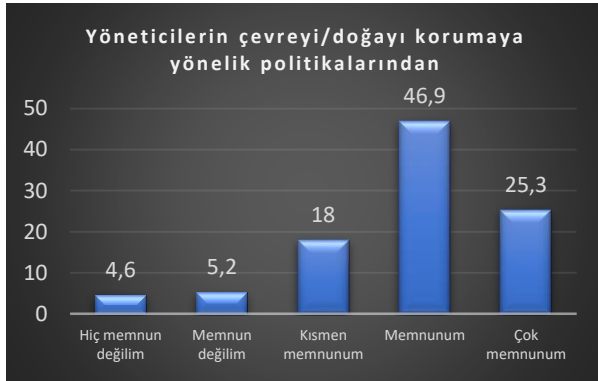
Şekil 20. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından ve Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



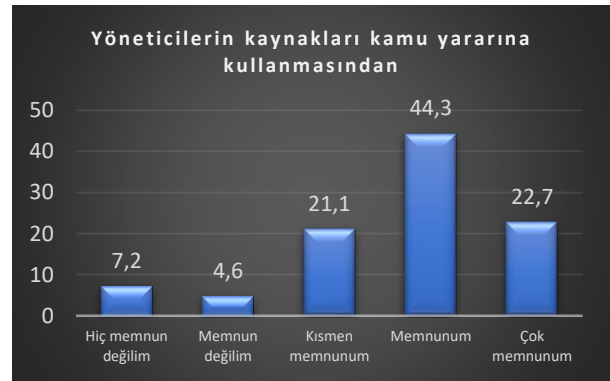
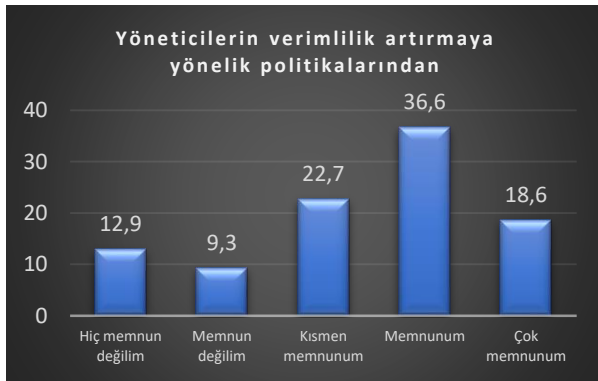
Şekil 21. Yöneticilerin tarafsızlığından ve Üniversitede ekip çalışmasının desteklenmesinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



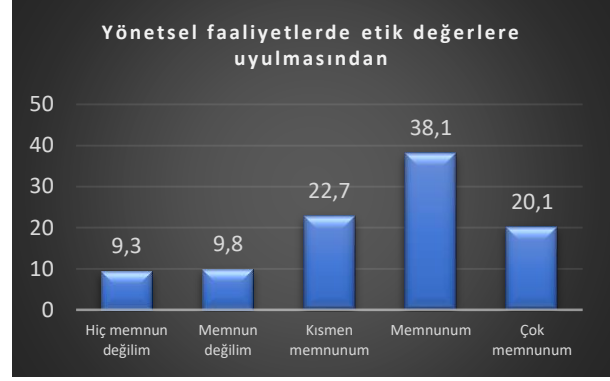
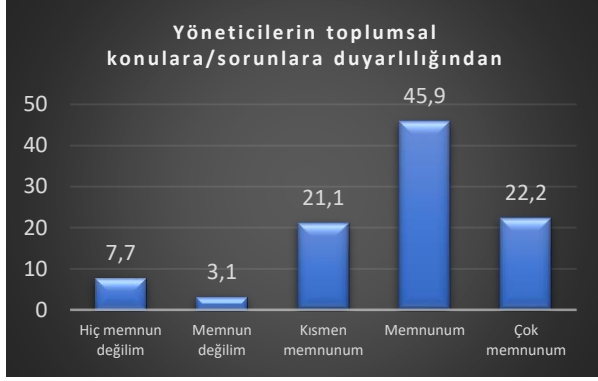
Şekil 22. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden ve Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



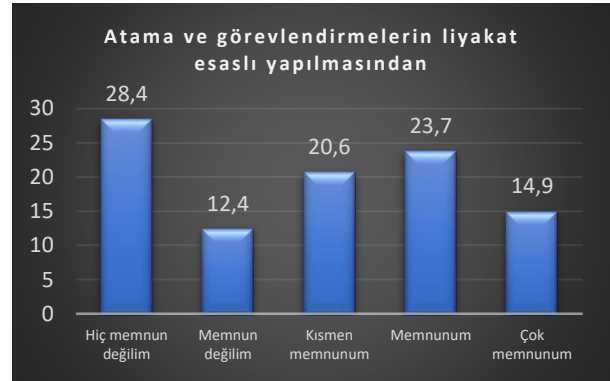
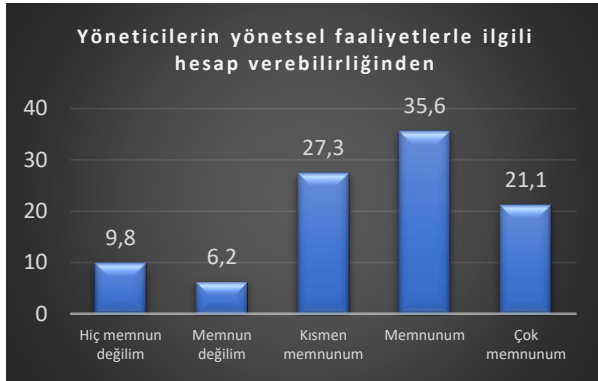
Şekil 23. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından ve Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 24. Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından ve Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 25. Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından ve Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 26. Yöneticilerin yönetimsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden ve Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 27. Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

Katılımcıların "Yönetim anlayışı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 4'de toplu olarak verilmiştir. Üniversitemizin yönetim anlayışından katılımcılar genel olarak memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Ancak bununla birlikte katılımcılar görevde yükselme sınavının yapılması yönünde isteklerini dile getirmişlerdir. Yönetim anlayışı ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için ankettten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 4. Yönetim Anlayışı kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<p>- Hizmetliler için görevde yükselme sınavı son 20 yılda hiç yapılmadı.</p> <p>- atama ve görevlendirilmelerde, görevde yükselmelerde idari personele yönelik hiç bir liyakatlık olmadığı gibi, haksızlığında yapıldığı bariz şekilde ortadadır. emekliliği gelmiş, bölüm sekreterliğini bile idare edemeyenlerin amir olarak atanması da özveriyle çalışan personelde motivasyonu düşürücü v</p> <p>- liyakata önem verilmediğini düşünmekteyim.</p> <p>-görevde yükselmelerde adaletli ve liyakata dayalı bir yükselme olmadığını düşünüyorum yöneticiler adaletli ve eşit mesafede değiller buda bu üniversitede çalışma isteğini ve verimi olumsuz yönde etkiliyor</p> <p>-yöneticiye ulaşmak kolay olsada çözüm odaklı olmaktan ziyade işleri bir kişi yapıyorsa diğerlerinin yapmaması önemli değil anlayışı, iletişimsizlik, eşitsizlik verimlilik anlayışını azaltmakta.</p> <p>-yöneticiler hiç bir zaman 2547 ve 657 ye göre görev dağılımı ve iş vermemekte pesonele davranış şekilleri bağırarak ve hakaret ederek mobing uygulamaktadır. ve her zaman personelden fedakarlık isdemekte iş sebebiyle yapılan tartışmalarda sahsileşirmede ve sürekli idari personelin yer değişimi yapıp</p> <p>-Üniversitedeki 25 yıllık çalışma hayatım boyunca atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmadığını düşünüyorum. İşini emeğini fazlasıyla harcayan insanların</p>	<p>- Hizmet mükemmel Allahım utandırmasın</p> <p>- şu anki yönetimden memnunum.</p> <p>-Üniversite Yönetimine teşekkürler.</p>	<p>-bilgi beceri liyakat dayalı tecrübeye dayılı esaslı yapılması</p> <p>-görevde yükselme sınavı açılmasını talep ediyorum.</p> <p>-Yine idari personele şeflik sınavının açılmasını talep ediyorum.</p> <p>- Ehliyet sahibi kişilerin ve sınav ile atamaların yapılması daha güzel olur.</p> <p>-Kesinlikle SINAVLA yapılmalı. Sınav yoksa görevde yükselmelerin iyi araştırılarak işine hakim, bilgili birim içi insan ilişkilerine dikkat edilerek olmalı.</p> <p>-Dairelerdeki iş dağılımın adil bir biçimde yapılması ve görevde yükselme sınavına göre atamaların yapılması</p> <p>-Kurumumuzda görevde yükselme sınavı yapılmamaktadır. 2021 yılında Türkiyedeki üniversitelerden 30u görevde yükselme sınavı açmıştır. Üniversitemizde ise uzun yıllar açılmamaktadır. Liyakat esaslı atamalar yapıldığını düşünmüyorum. İdari personele de değer veren bir yönetim anlayışı olmadığını düşü</p> <p>--Liyakatlı olunması.</p> <p>-hakkaniyet ve liyakat. hakkaniyet ve liyakat, hakkaniyet ve liyakat ...</p> <p>-Görevde Yükselmelerin sınav ile yapılması</p> <p>-Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından</p> <p>-Liyakata dayalı atamaların yapılmasına daha duyarlı olunması.</p>

<p>emeklerinin karşılıklarını alamadıklarını gördüm.</p> <p>-Ne liyakatı nerde liyakat 10 yıllık çalışanın yükselme sınavını olmuş yok gelişi güzel şube müdürü, yüksekokul ve fakülte sekreterleri atanıyor. Ekip falanda yok birimdeki 1 kişinin yada en fazla 2 kişinin üstüne sıkıntılı işler veriliyor ve düzen öyle gidiyor. 2 ayı geçti bir nakil görüşmesi için R</p> <p>-Adamına göre muamele yapılan bir ortamımız var gelenek haline gelmiş</p> <p>-Yöneticiler sadece kendine çalışıp düzeni sağlayamamaktadır.</p> <p>-daha önceki yönetimler tarafından adaletsiz şekilde müdürlükler sekreterlik dağıtıldı. fakültede ise adaletsiz olarak fakülte sekreteri sınav görevlerini dağıtıyor kendi arkadaşlarına. bize saygısız şekilde davranıyor kaba şekilde hakaret ediyor biz bu şekilde yönetiliyoruz.</p> <p>-Üniversitemizde fakülte ve meslek yüksekokullarında işlerin yürütülmesiyle ilgili maalesef uygulama birliği yoktur. Ne acıdır ki, bazı okullardaki yöneticilerin bazıları bile her okulun işleyişi farklı olabilir şeklinde zaman zaman görüş beyan edebilmektedir. Oysa ki, kalitenin sağlanması iş görev t</p>	<p>-Üniversitenin tüm birimlerde, aynı iş konusunda uygulama birliğinin sağlama çalışmalarını geliştirmesi.</p> <p>-"Üniversitedeki atamaların liyakat esasına göre yapılması önem taşımaktadır.</p> <p>Liyakatsiz yapılan atamalar kurumda çalışanların kuruma aidiyetini zedelemektedir.</p> <p>Ayrıca atamalarda idari kadroda bulunup lisansüstü eğitim yapanların dikkate alınması önem taşımaktadır."</p> <p>-yöneticilerin tarafsızlığı konusunda birşey yapılabillir</p> <p>-yönetim değişikliğinin yeni olması nedeniyle yukarıda belirtilen hususlara dikkat edileceğini düşünüyorum</p> <p>-Mevcut süreçte liyakat ve hakkaniyetin ön planda tutularak kendini geliştiren yeni nesillere idarecilik ve yöneticilik alanında imkanlar tanınıp sorumluluk verilmesi gerektiğini ve görevde yükselme sınavlarının belirli süreçler arasında sürekli yapılması kanaatinde olduğumu siz değerli yöneticilere</p> <p>-Görevde yükselme sınavlarının liyakat esaslı yapılması. Görevde yükselme sınavlarının ve unvan değişikliği sınavlarının belli yıl aralıklarında düzenli yapılması en büyük beklentimizdir. Sınav görevlendirmelerinde adaletli bir şekilde dağılım yapılması çalışan bütün personelin buna dahil edilmesi.</p> <p>-Görevde Yükselme sınavı açılmasını ve Bilgisayar İşletmenliği kadrosu dağıtımının yapılmasını talep ediyoruz.</p> <p>-Çalıştığımız birimde personel personel sayısı yeterli olmadığından üzerimizde fazla iş yükü bulunmaktadır. Dolayısıyla mesai arkadaşımız izin aldığı anda fazla olan iş yükümüz daha da artmaktadır. Hata oranı artmakta ve işlerin yetişememe durumu ortaya çıkmaktadır. Personel sayısının artırılması gerekir.</p>
--	---

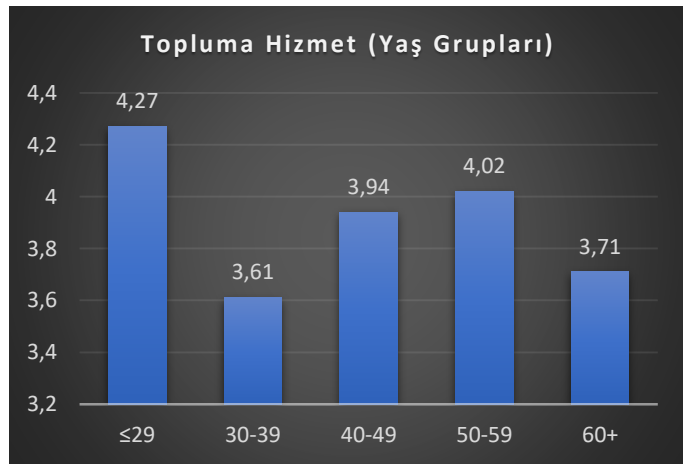
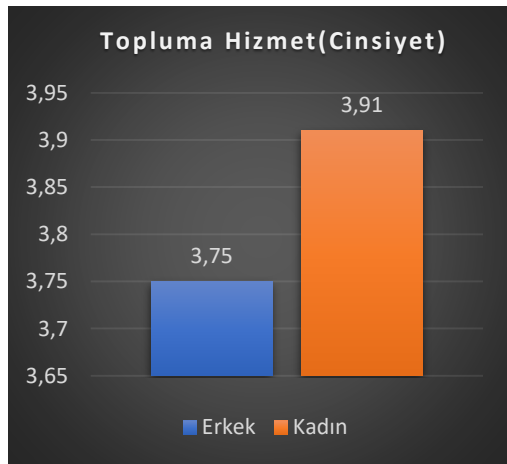
E. Topluma Hizmet

Topluma Hizmet kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 5’de verilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyinin 3,82 (%76,4) olduğu görülmektedir. Topluma Hizmet kategorisinde katılımcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu konunun Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışları (4,10) olduğu görülmektedir. Topluma hizmet kategorisinde memnuniyetin diğer maddelere göre nispeten düşük madde ise Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden (3,71) memnuniyetle ilgili maddedir.

Topluma Hizmet ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 28). Bu kategoride Yönetim anlayışında olduğu gibi topluma hizmet alanında da kadın idari personelin memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş grupları açısından 50 yaş altı ve üstü gruplar arasında dikkat çekici bir farklılık bulunmaktadır. Daha 30 yaş altı ve 50-59 yaş aralığı idari personeller topluma hizmet uygulamalarından en memnun görünen yaş aralıkları olmuştur.

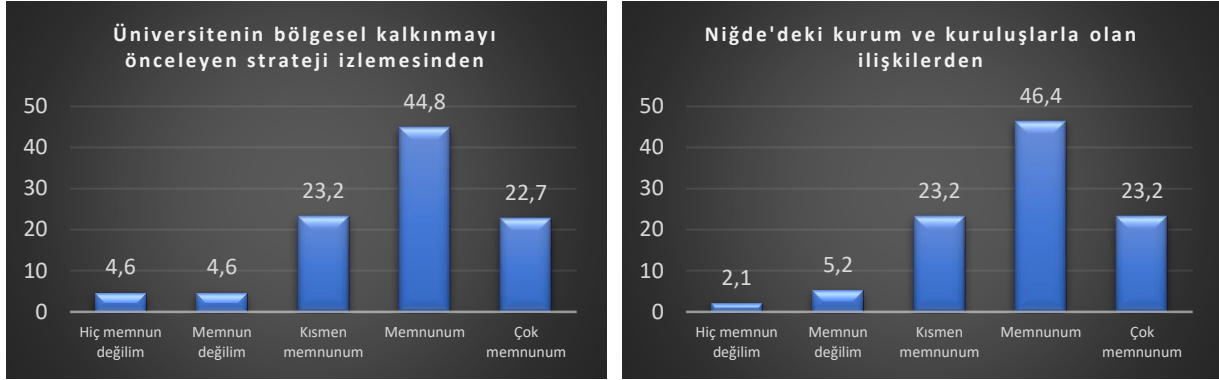
Çizelge 5. Topluma Hizmet kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden	3,76	1,00	Memnunum
2 Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,84	0,91	Memnunum
3. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,71	0,98	Memnunum
4. Özel sektör ile olan ilişkilerden	3,75	0,94	Memnunum
5. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden	3,75	0,94	Memnunum
6. Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan	3,79	0,91	Memnunum
7. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	4,10	0,86	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3,82	0,86	Memnunum

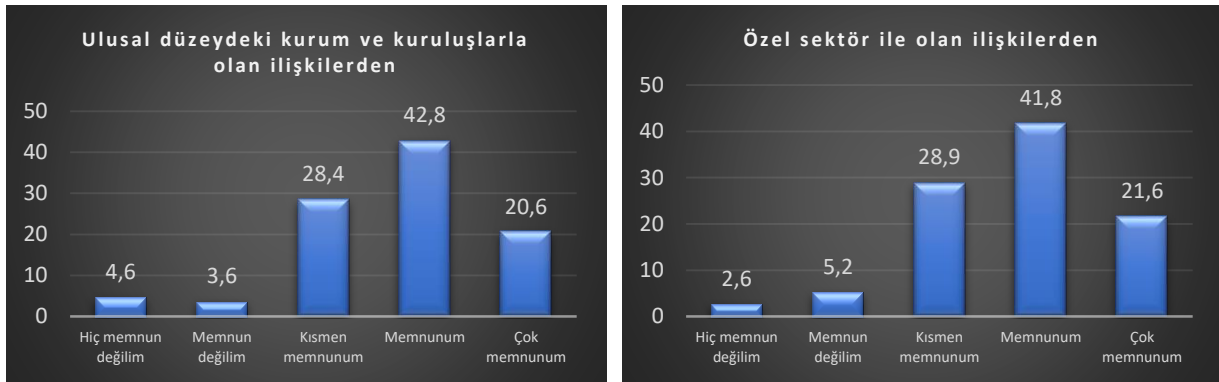


Şekil 28. Topluma Hizmet kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

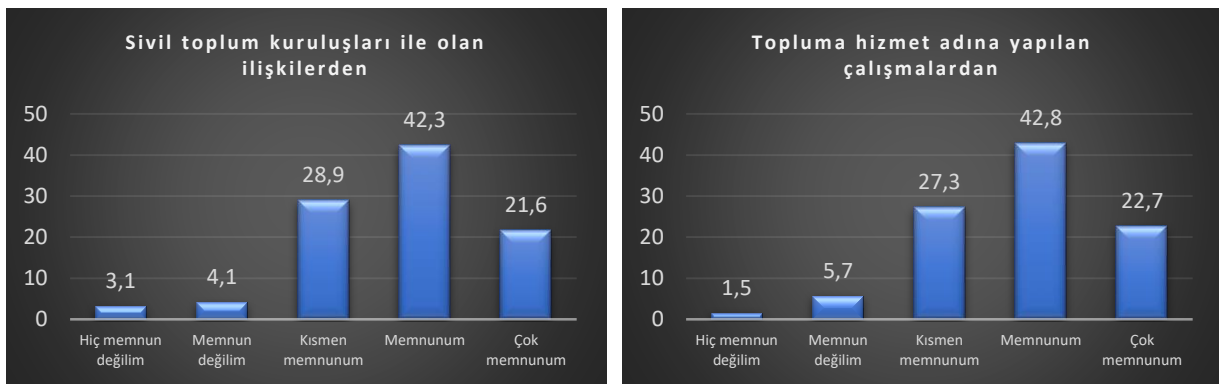
Topluma Hizmet kategorisindeki her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanarak grafikler halinde sunulmuştur (Şekil 29-Şekil 32).



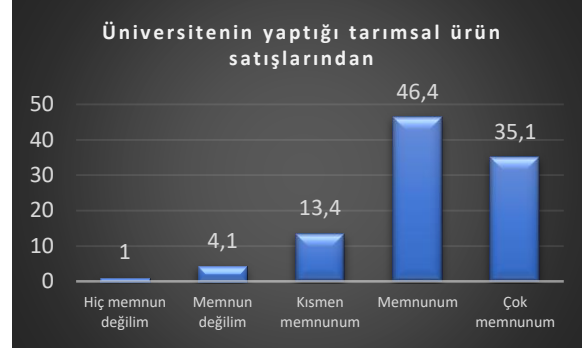
Şekil 29. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden ve Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 30. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden ve Özel sektör ile olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 31. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden ve Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 32. Tarımsal ürün satışlarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

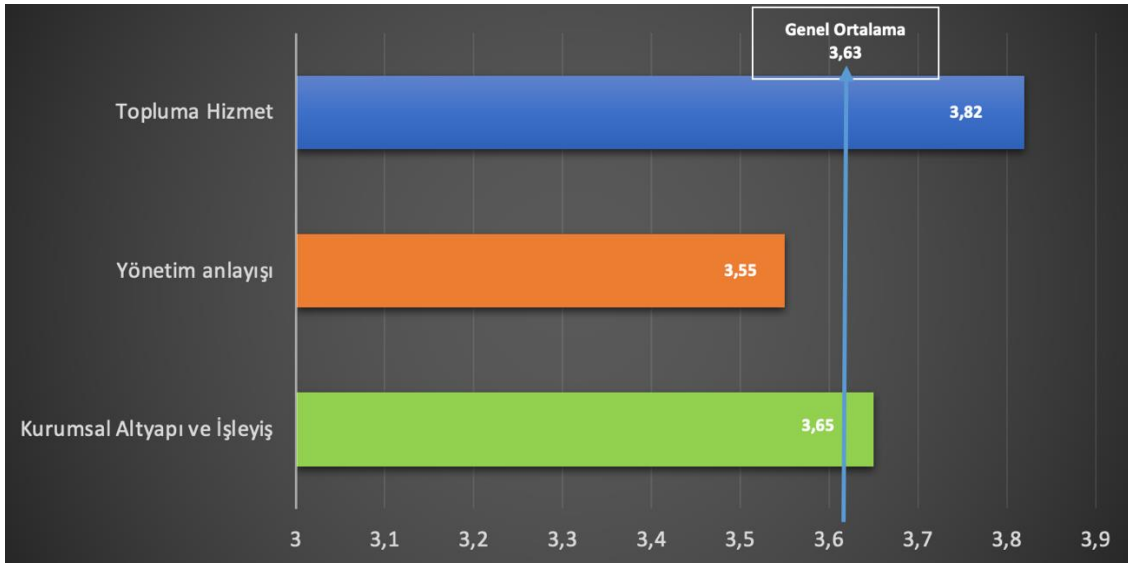
Katılımcıların "Topluma hizmet ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 6'da toplu olarak verilmiştir.

Çizelge 6. Topluma Hizmet kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

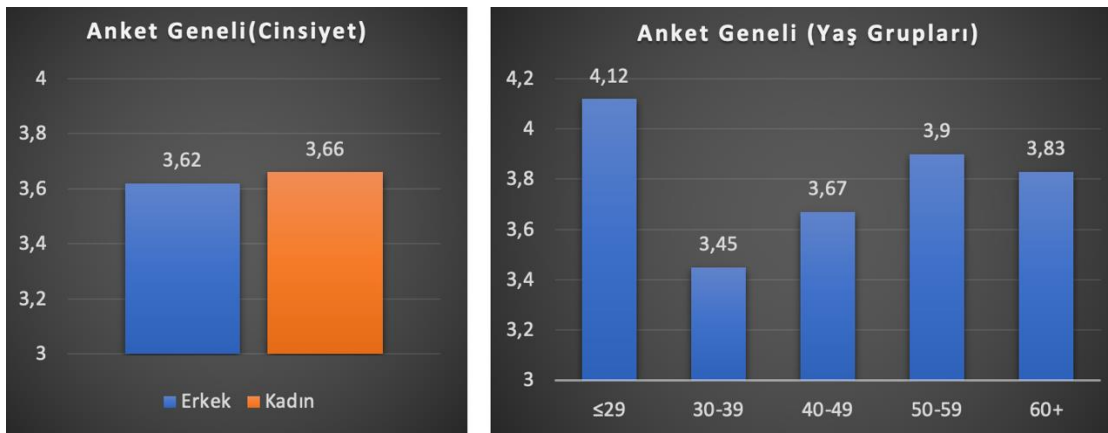
Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
-devlet kampüs içine öğrenci ve personel faydalansın diye spor salonu ve havuz yaptırmıştır ama amacının dışında özel sektöre veya başka kurumlara kiralanıp ticari düşünülerek öğrenci ve personel faydalanması sağlanmamıştır.		<ul style="list-style-type: none"> -Tarımsal ürün satışlarının eski rektörlük içerisinde yapılmasının daha fazla yararlı olacağı inancındayım. -Tarımsal ürün satış yerleri artırılabilirse çok iyi olur. -Satış ofisinin halka açılması -Üniversitemizdeki ürün ve hizmetlerin pazarlanması hususunda reklam yapılması. -Adaletli, Liyakatli Düzgün bir yönetim anlayışı olması çok mu zor. Özellikle Niğde dışından gelen memurlara işler yıkılıyor ve nakil konusunda da sürekli sıkıntı çıkarılıyor. Üniversite kendi senato kararınıza uymamış oluyor. Bunların hepsi adaletsiz yönetimlerin eseridir. -Toplumu bilinçlendirmeye yönelik etkinlikler olabilir. -Üniversitemiz içerisinde üretimi yapılan ve satışa sunulan ürün ve hizmetlerin daha teşvik edici nitelikte uygun fiyat aralıklarında satışa sunulması ilgi ve talebi arttıracığı düşüncesindeyim. -Üniversite sanayi işbirliğinin etkin ve verimli bir şekilde uygulanması üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetlere daha da çok değer katacaktır. Dış paydaşlarımızın hepsi ile iyi bir iletişim kurarak verimli çalışmalar yapabiliriz.

F. Genel Değerlendirme

Anket sonucunda elde edilen genel memnuniyet düzeyi ile her bir kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 33'de verilmiştir. Anket genel ortalaması 3,63 olup, idari personelin memnuniyet düzeyinin %72,6 olduğu anlaşılmaktadır. Kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı topluma hizmet kategorisinde (3,82-%76,4), en düşük memnuniyet oranı ise yönetim anlayışı kategorisinde (3,55-%75,8) elde edilmiştir. Kurumsal altyapı ve anlayış kategorisi ise (3,65-%73,0) çıkmıştır. Genel olarak tüm kategorilerin orta üstü memnuniyet düzeyinde olduğu söylenebilir. Ortalama memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu üç kategori için de anketten elde edilen nicel veriler ile katılımcıların yazılı olarak belirttiği ilave görüş ve önerilerin ilgili komisyonlar/birimler tarafından ayrıntılı bir şekilde incelenerek gerekli iyileştirmelerin yapılması yararlı olacaktır.



Şekil 33. Kategorilere göre genel memnuniyet düzeyleri.



Şekil 34. Genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyet ve yaşa göre dağılımları.

Ankete katılan idari personelin cinsiyet ve yaşa göre genel memnuniyet düzeyleri Şekil 34'de verilmiştir. Kadın ve erkek idari personelin memnuniyet düzeyleri hemen hemen eşittir. Yaş gruplarına göre memnuniyet düzeylerine bakıldığında, genel olarak 29 yaş grubundaki idari personelin en çok memnun olan grup (4,12-%82,4) olduğu, en az memnun olan grup ise 30-39 yaş grubundaki (3,45-%69,0) idari personelin olduğu görülmektedir (Şekil 34).

Çizelge 7. İdari personelin memnuniyet düzeylerinin en yüksek ve en düşük olduğu 10 sorunun frekans dağılımları (%).

Anket Soruları	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	Memnun Olanların Oranı (%)
En yüksek memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1 Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından	1,1	1,5	7,2	40,2	50,0	Y3 - 90,2
2 Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	2,1	5,2	10,8	35,1	46,9	Y2 - 82,0
3 Otopark imkânlarından	1,0	2,1	12,9	34,0	50,0	K19 - 84,0
4 Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	1,0	4,1	13,4	35,1	46,4	T7 - 81,5
5 Servis/ulaşım hizmetlerinden	3,6	5,2	13,9	37,1	40,2	K9 - 77,3
6 EBYS sisteminin kullanımından	2,1	4,6	13,4	28,9	51,0	K23 - 79,9
7 Sıfır atık uygulamalarından	2,6	3,6	13,9	27,3	52,6	K8 - 79,9
8 Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	4,1	7,7	12,4	29,4	46,4	K10 - 75,8
9 Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	2,1	8,2	15,5	27,3	46,9	K4 - 74,2
10 Çalışma ofisimin fiziki koşullarından	5,7	8,2	11,3	30,9	43,8	K1 - 74,7
En düşük memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1 Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esası yapılmasından	13,9	15,5	20,1	20,6	29,9	Y19 - 50,5
2 Atama ve görevlendirmelerin liyakat esası yapılmasından	12,4	14,9	20,6	23,7	28,4	Y18 - 52,1
3 İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	10,3	13,9	18,6	24,7	32,5	K21 - 57,2
4 İdari personelin sayısından	11,9	14,9	18,0	18,6	36,6	K20 - 55,2
5 Kafeterya/kantin hizmetlerinden	11,9	13,4	14,4	24,2	36,1	K13 - 60,3
6 Yemekhane hizmetlerinden	11,9	12,9	13,4	19,6	42,3	K12 - 61,9
7 Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	9,3	10,3	14,4	32,5	33,5	K25 - 66,0
8 Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	9,3	13,4	18,6	23,7	35,1	Y12 - 58,8
9 Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından	9,3	12,9	18,6	22,7	36,6	Y13 - 59,3
10 Yöneticilerin tarafsızlığından	7,7	14,9	19,6	22,2	35,6	Y7 - 57,8

[1] Hiç memnun değilim, [2] Memnun değilim, [3] Kısmen memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok memnunum

Ankette yer alan tüm sorular açısından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımına göre katılımcıların memnuniyet oranlarının en yüksek ve en düşük olduğu 10'ar soru Çizelge 7'de verilmiştir. Anketteki sorulara "Memnunum" veya "Çok memnunum" şeklinde cevap veren katılımcıların toplamı "memnun olanlar"; "Hiç memnun değilim" veya "Memnun değilim" şeklinde cevap verenlerin toplamı ise "memnun olmayanlar" olarak gruplanmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete Üniversitede görevli olan toplam 509 idari personelin 194'ü katılım göstermiştir (katılım oran %38). Ankete tüm idari personelin üçte birinden fazlasının katılmış olması nedeniyle, katılımın yüksek olduğu söylenebilir. Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- 1) Yönetim anlayışı, topluma hizmet ve kurumsal altyapı-işleyiş kategorilerinde memnuniyet düzeyinin genel ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir.
- 2) Üniversitede iletişim kanallarının açık olduğu ve yöneticilere ulaşma kolaylığı açısından idari personelin genelinin memnun olduğu anlaşılmaktadır.
- 3) İdari personellerin otopark imkânlarından ve EBYS kullanımından oldukça memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.
- 4) Altyapı ile ilgili memnuniyet oranlarının genelde yüksek olmasına rağmen, yemekhane hizmetleri, kantin/kafeterya hizmetleri gibi konularda memnuniyetin düşük olduğu tespit edilmiştir.
- 5) İdari personeller görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılması taleplerini hem memnuniyet anketlerinde hem de yazılı görüşlerinde oldukça sık dile getirmişlerdir.
- 6) Görevde yükselme ile ilgili sınavlar konusunda adımlar atılabilir.
- 7) Memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu kategori ve sorularla ilgili verilerin ilgili birimler/komisyonlar tarafından ayrıntılı incelenerek memnuniyet düzeyinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin geliştirilmesi ve düzenlemeler yapılması gerekmektedir.
- 8) Kararsız veya kısmen memnun olanlarının oranının yüksek olduğu konular iyileştirmeye açık alanlar olarak ele alınmalı ve memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.
- 9) İyileştirme önerilerinin geliştirilmesinde her kategori için yaş gruplarına ve cinsiyete ve göre memnuniyet düzeylerinin irdelenerek hedef kitleye uygun stratejilerin geliştirilmesi yararlı olacaktır.