

2023 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

İDARİ PERSONEL

Ölçme ve
Değerlendirme
Kalite Komisyonu

2024

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde görev yapan idari personelin, üniversitenin 2023 yılı içerisinde sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

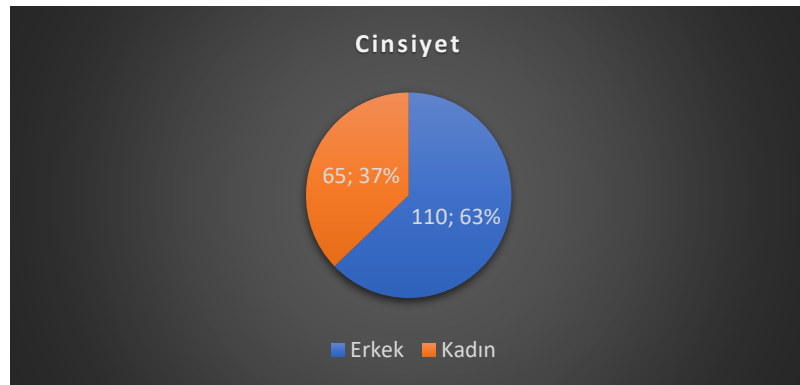
İdari personelin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Üniversitemiz Ölçme ve Değerlendirme Birimi tarafından bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcılara, Üniversitenin Stratejik Planı ile de uyumlu olacak şekilde Kurumsal Altyapı ve İşleyiş, Yönetim Anlayışı ve Toplum Hizmet olmak üzere üç alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 48 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 30 gün süreyle aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm idari personele kurumsal e-posta adresleri yoluyla bilgilendirme yapılmıştır.

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 175 idari personelin cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1'de sunulmuştur. Ankete katılan idari personelin %62,8'i erkek (110 kişi) %37,2'si (65 kişi) ise kadındır.



Şekil 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

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 3,81 (%76) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde en fazla sıfır atık uygulamalarından (4,23), servis/ulaşım hizmetinden (4,16), ağaçlandırma faaliyetlerinden (4,13) ve EBYS kullanımından (4,13) 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 ofisinin fiziki koşullarından	3,86	1,21	Memnunum
2. Çalışma ofisindeki teknolojik (bilgisayar vb.) donanımdan	3,73	1,16	Memnunum
3. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden (hızı, sürekliliği, vb.)	3,88	1,17	Memnunum
4. Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	3,93	1,10	Memnunum
5. Ofis ve çalışma ortamları için sağlanan temizlik hizmetlerinden	3,81	1,20	Memnunum
6. Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden	3,86	1,13	Memnunum
7. Kültür ve sanat etkinliklerinden	3,62	1,16	Memnunum
8. Sıfır atık uygulamalarından	4,23	0,92	Memnunum
9. Servis/ulaşım hizmetlerinden	4,16	1,08	Memnunum
10. Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	4,13	0,99	Memnunum
11. Güvenlik hizmetlerinden	4,03	1,05	Memnunum
12. Yemekhane hizmetlerinden	3,28	1,28	Kısmen memnunum
13. Kafeterya/kantin hizmetlerinden	3,16	1,32	Kısmen memnunum
14. Konukevi hizmetlerinden	3,80	1,03	Memnunum
15. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden	3,87	0,97	Memnunum
16. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalardan	3,71	1,04	Memnunum
17. Spor tesislerinden	3,71	1,06	Memnunum
18. Otopark imkânlarından	4,03	1,04	Memnunum
19. İdari personelin sayısından	3,86	1,09	Memnunum
20. İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	3,37	1,32	Kısmen memnunum
21. EBYS sisteminin kullanımından	4,13	0,94	Memnunum
22. İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından	3,79	1,09	Memnunum
23. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	3,58	1,19	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3,81	1,11	Memnunum

Anket sonuçlarına göre idari personelin verilen hizmetlerle ilgili en memnuniyetsiz olduğu konunun kafeterya/kantin hizmetlerinin olduğu (3,16) anlaşılmaktadır (Çizelge 1). Bunu yemekhane hizmetleri (3,28) ve İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetleri (3,37) izlemiştir.

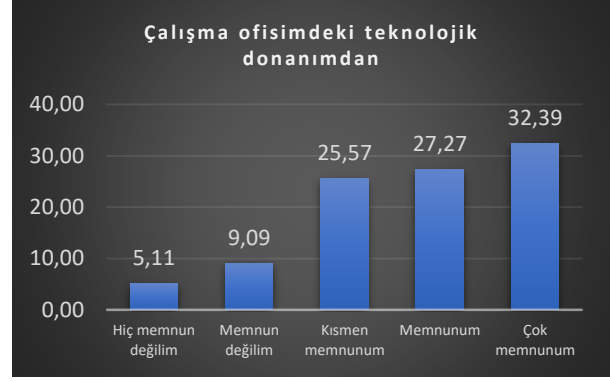
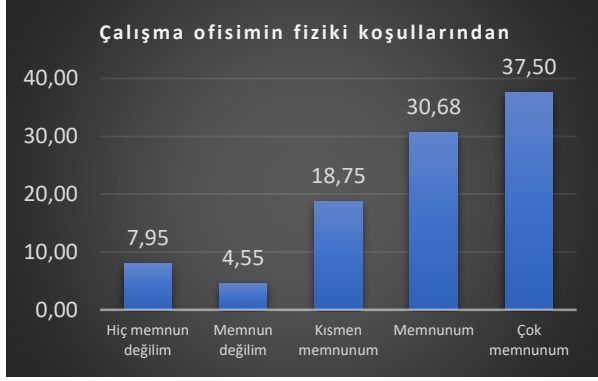
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 2).



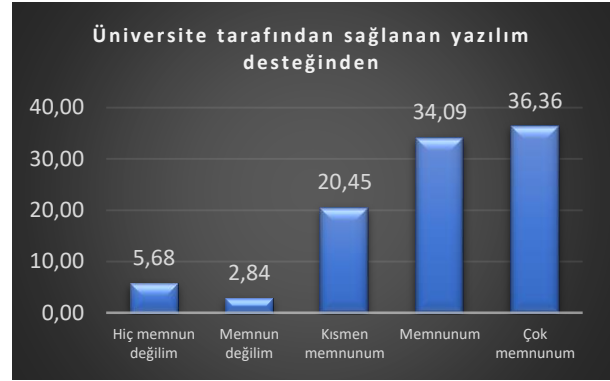
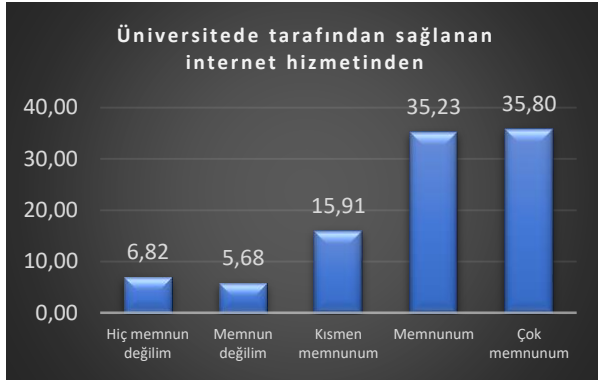
Şekil 2. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde cinsiyete göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Bu kategoride erkek ve kadın katılımcıların ortalama memnuniyet düzeyi aynı oranda çıkmıştır (Şekil 2).

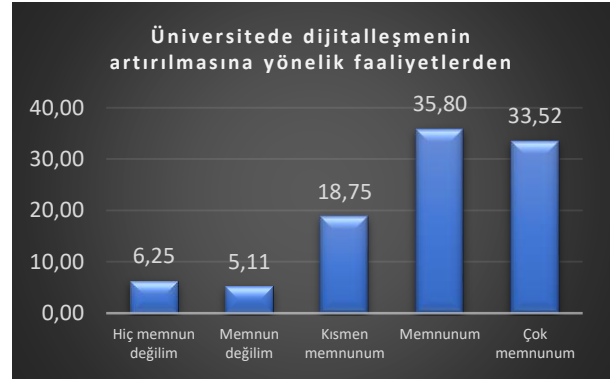
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 3 - Şekil 14). Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde iki konudan (Yemekhane hizmetlerinden ve Kafeterya/kantin hizmetlerinden) konularda katılımcıların %50'den daha fazlasının memnun olmadığı belirlenmiştir. Ankete verilen cevaplardan, katılımcıların %30,11'i kafeterya/kantin hizmetlerinden, %24,43'ü yemekhane hizmetlerinden memnun olmadıkları gözlenmiştir. Bu sonuçlar, kafeterya/kantin hizmetlerinin ve yemekhane hizmetlerinin daha da geliştirilmesi gerektiğini işaret etmektedir.



Şekil 3. Çalışma ofisinin fiziki koşullarından ve teknolojik donanımından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



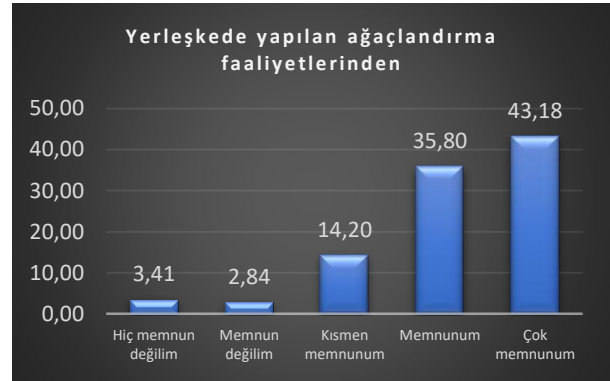
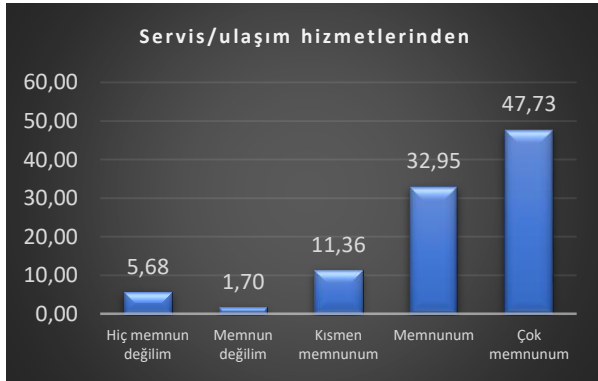
Şekil 4. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden ve yazılım desteğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



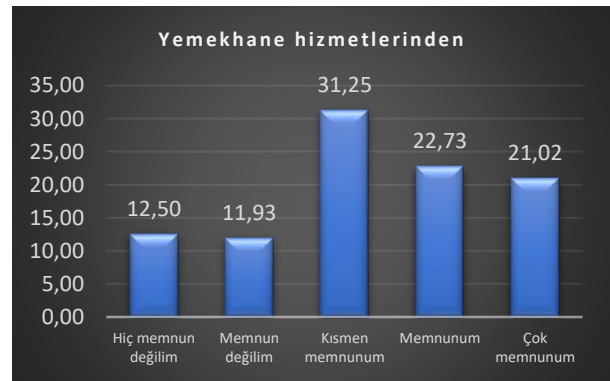
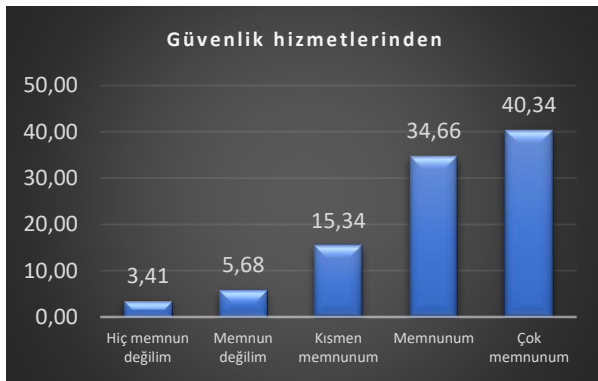
Şekil 5. Sağlanan temizlik hizmetlerinden ve Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



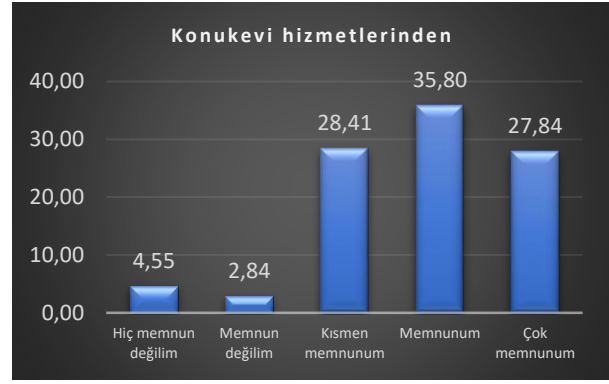
Şekil 6. Kültür-sanat etkinliklerinden ve Sıfır atık uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 7. Servis/ulaşım hizmetlerinden ve Yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



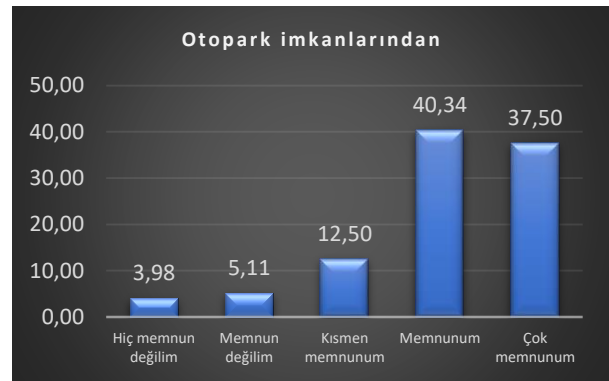
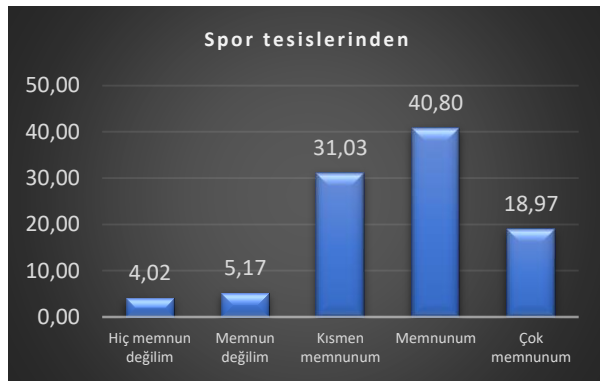
Şekil 8. Güvenlik hizmetlerinden ve Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 9. Kafeterya/kantin hizmetlerinden ve Konukevi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



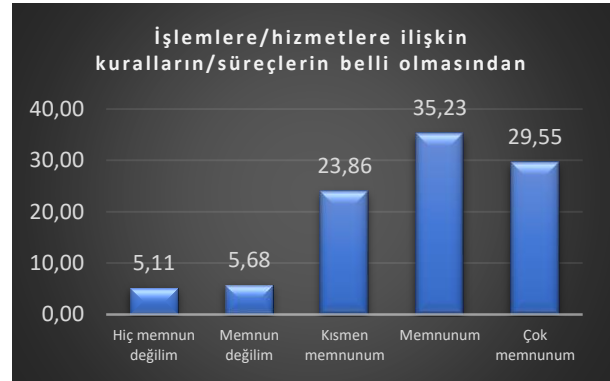
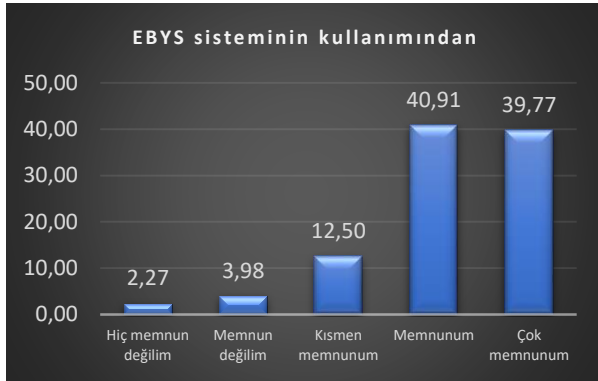
Şekil 10. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden ve İş sağlığı-güvenliği ile ilgili uygulamalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 11. Spor tesislerinden ve Otopark imkanlarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 12. İdari personel sayısından ve İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 13. EBYS sisteminin kullanımından ve İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 14. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından 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 genel personel yetersizliği, altyapı ve imkânların yeterli olmadığını ve iş yüklerinin adaletsiz dağıtıldığını ve belirtmiştir. Katılımcılardan olumlu yorum yapan bulunmamaktadır. 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>- Personelin kullandığı donanımlar ve ofis malzemeleri 2023 yılı Türkiye Yüzyılına yakışmıyor. Özellikle kampüs dışında bulunan yemekhanelerin fiziki şartları kullanılan tabak çanak vb. ürünlerin daha yeni daha modern hale gelmesi gerekmektedir.</p> <p>- Enstitülerde idari personelin eksikliğinden hiç memnun değilim. İş yoğunluğunu fazla olması ve çalışan kişi sayısının yetersizliğinden memnun değilim.</p> <p>- sekreterlik makamına idare personelin vekalet etmesini ve hülle yolu ile şune müdürü sekreter atanmasını uygun bulmuyorum.</p> <p>- temizlik ve güvenlikde çalışan arkadaşların ulaşım ücretini alıpta servisi kullanmalarında memnun deyilim çoğu arkadaş onlar yüzünden ayakta kalıyor</p> <p>- iş dağılımı yok çalışan personele iş yıkılması özellikle muhasebenin yaptığı işler baştan başlayıp sona kadar işler muhasebede sonlanıyor.,mesela ek ders, bölüm sekreterliğinde ders dağılım çizelgesi hazırlanıp personel puantajı ve muhasebe ise ödemeyi yapar bu uygulama hiçbir okulda yok parasal ris</p> <p>- Bulduğum ortam 2yıldır aşırı soğuk ... kamelya,ağaçlandırma vb.hizmeti yok.. köpeklerden dolayı asla atm ye gidemeyişimiz, aracımızdan inemeyişimiz dezavantaj..</p> <p>- Engelliler için yapılmış olan sarı bantların plastik oluşu, karlı ve yağmurlu havalarda engelli bireyin değil sağlıklı bireyin dahi düşme sebebi olabilecektir. Fakültelerin öğrenci sayıları ve iş</p>		<p>- personel arasındaki iletişim artması</p> <p>- Yardımcı hizmetler kadrosundakiler dahil işini iyi yapmaya çalışan idari personel ile çalışmayan personel arasında ayırım yapılması gerekir. İşini iyi yapmayanlara bu iş yapmaz denilerek iş yapan kişilerin yüklerinin artırılması yanlış. Pozitif ayrımcılık yapılması ...</p> <p>- kurumsal alt yapı faaliyetleri artırılabilir</p> <p>- Disiplin, eğitim vs..</p> <p>- Profesyonelleşme adına kurallara tam uygunluk gerekiyor. Konulan kurallara herkesin tam ve eksiksiz olarak uyması sistemin devamlılığı açısından önemli bir konu bence</p> <p>- - İstek yönetim sistemi (iys) üzerinden gelen istekler okullarda bölüm sekreterlerin cevaplaması ve tüm sorumluluk bölüm sekreterlerinde kalmaktadır. Her hangi bir şikayette bölüm sekreteri zor durumda kalmaktadır. İstekler bölüm başkanına düşmeli ve ilgili öğrencinin danışmanına yönlendirilmelidir.</p> <p>- İstek Yönetim Sistemi (İYS) kurumlarda Bölüm Sekreterliği üzerine atanmıştır. Her hangi bir şikayette Bölüm Sekreterleri sıkıntıya düşmektedir. Bu sebeple İstek Yönetim Sistemi (İYS) Bölüm Başkanlarının üzerine atanmalıdır. Bölüm Başkanı ilgili hocalara iletilip öğrencilerin isteklerini cevaplamalıdır</p>

yoğunlukları dikkate alınırsa personel dağılımındaki eşitsizliğin olması. Fakülte çevresind - Kurumsal işleyiş olarak idari personele gereken imkan verilmemektedir. İdari personelin gelişimine ve yükselmesine yönelik gerekli özen gösterilmemektedir.		
---	--	--

D. Yönetim Anlayışı

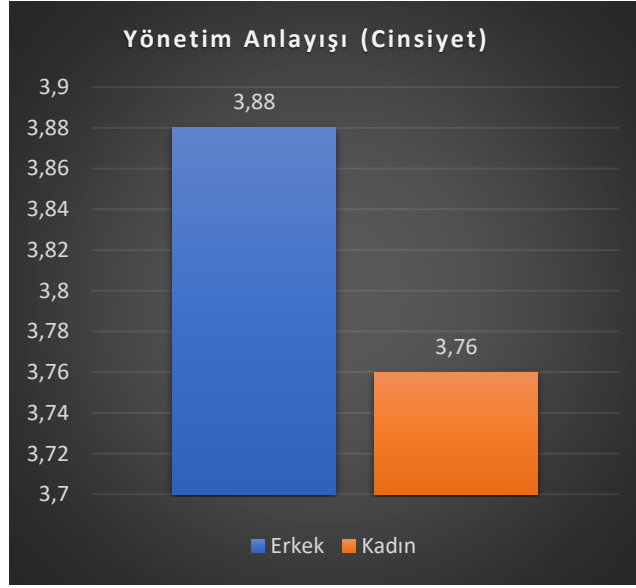
Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 3'de verilmiştir.

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	3,85	1,21	Memnunum
2. Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	4,35	0,84	Memnunum
3. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından	4,42	0,86	Memnunum
4. Kurum içi demokrasi kültüründen	3,75	1,25	Memnunum
5. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından	3,92	1,14	Memnunum
6. Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından	3,78	1,25	Memnunum
7. Yöneticilerin tarafsızlığından	3,61	1,38	Memnunum
8. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden	3,82	1,21	Memnunum
9. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından	3,77	1,26	Memnunum
10. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik kararlarından	4,06	1,07	Memnunum
11. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	3,62	1,38	Memnunum
12. Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından	3,75	1,32	Memnunum
13. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından	3,96	1,08	Memnunum
14. Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından	3,95	1,06	Memnunum
15. Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından	3,85	1,20	Memnunum
16. Yöneticilerin yönetsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden	3,77	1,21	Memnunum
17. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	3,31	1,52	Kısmen memnunum
18. Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	3,51	1,44	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3,84	1,2	Memnunum

Çizelge 3'de görüldüğü gibi bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,84 (%76,8) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisinde en fazla fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma (4,42) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından (4,35) 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.

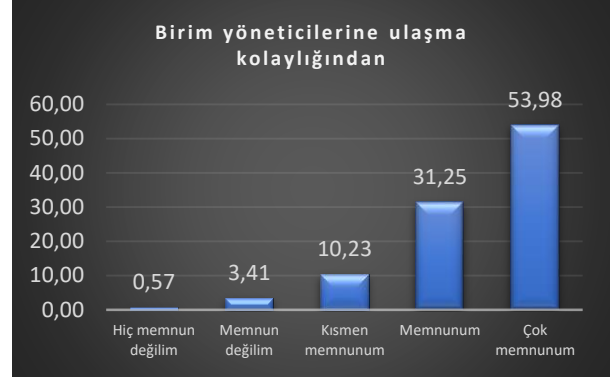
Bununla birlikte idari personeller, görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından (3,51) ve atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından (3,31) memnuniyet düzeylerinin diğer hususlara göre nispeten oldukça daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.



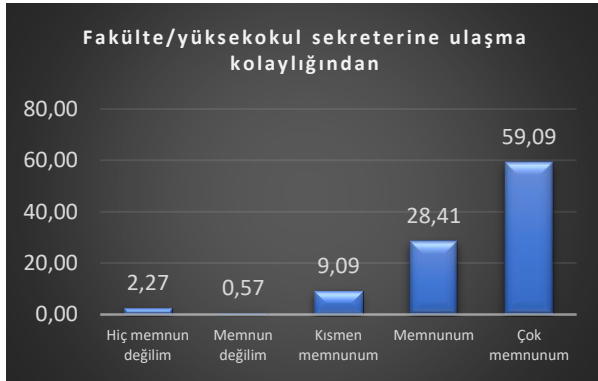
Şekil 15. Yönetim Anlayışı kategorisinde cinsiyete göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Yönetim Anlayışı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 15). Yönetim anlayışı açısından kadın personelin memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha düşük olduğu görülmektedir (Şekil 15).

Yönetim Anlayışı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 16-Şekil 24).



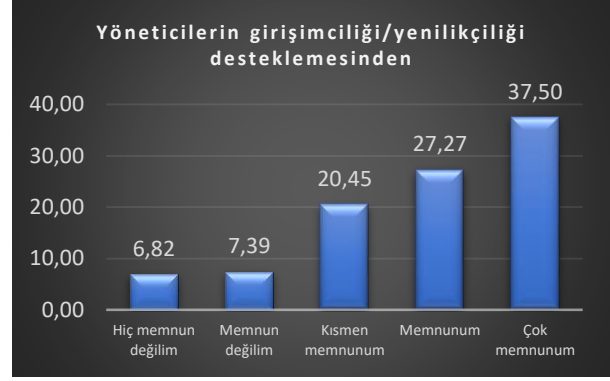
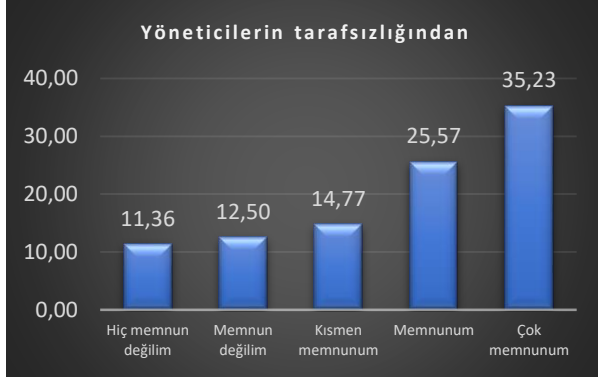
Şekil 16. Üst yönetime (rektör, rektör yardımcıları) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



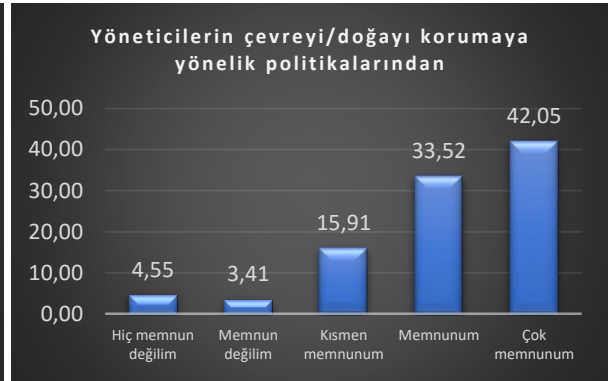
Şekil 17. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından ve Kurum içi demokrasi kültüründen memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



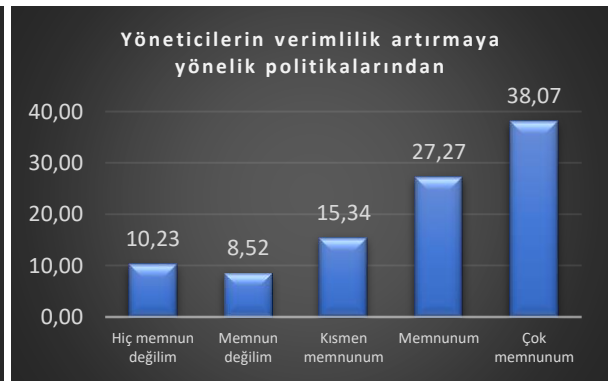
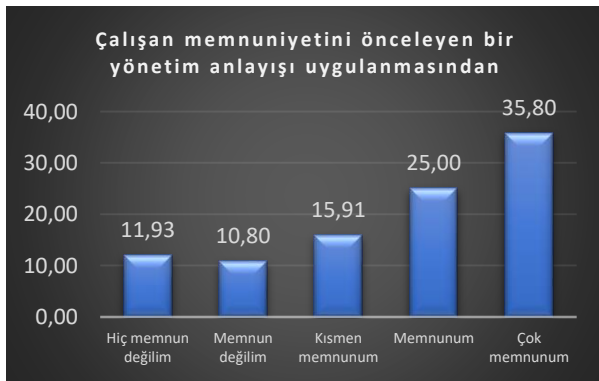
Şekil 18. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından ve Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



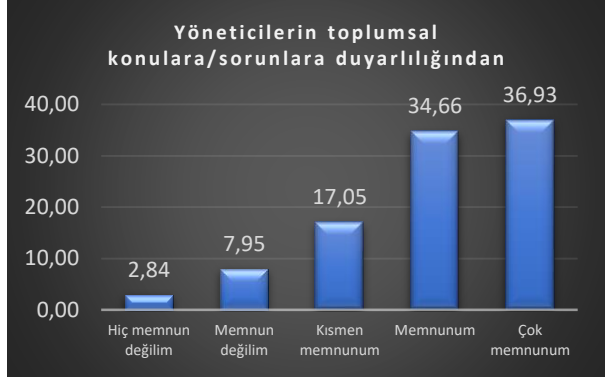
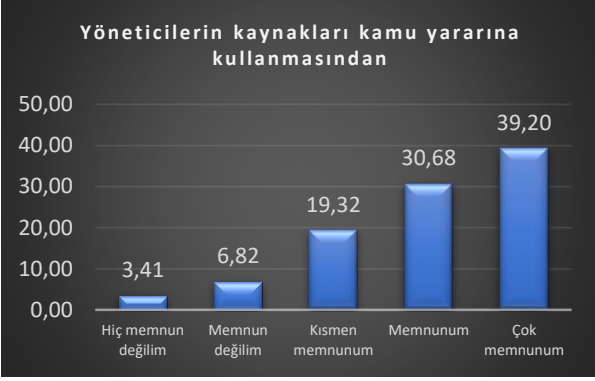
Şekil 19. Yöneticilerin tarafsızlığından ve Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



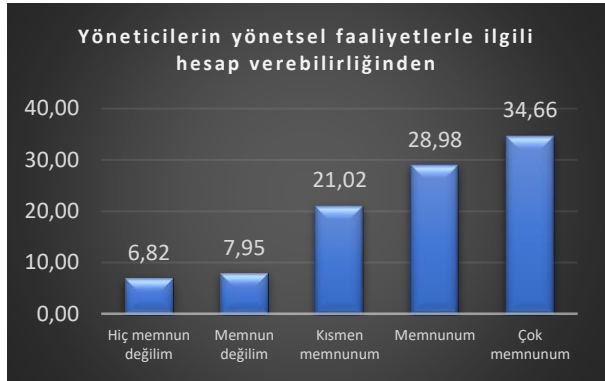
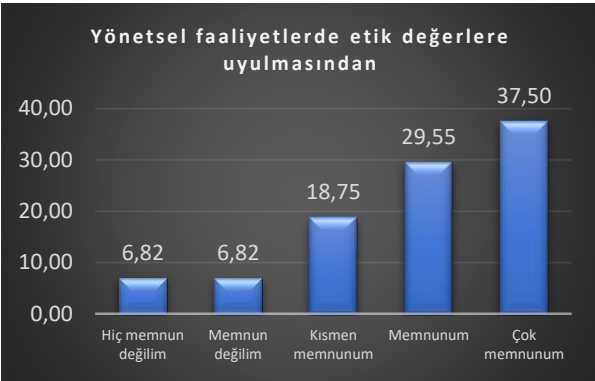
Şekil 20. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından ve Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 21. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından ve Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 22. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından ve Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 23. Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından ve Yöneticilerin yönetimsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 24. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından ve 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. Katılımcılar, atama ve görevde yükseltmenin liyakate dayalı olmadığını belirtmişler ve görevde yükselme sınavının yapılması yönünde isteklerini dile getirmişlerdir. Yönetim anlayışı ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten 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>- Birimde bizim çalıştığımız bölümde, İş yükü fazla olmasına rağmen idari personel dağıtımının ve iş paylaşımının adil olmaması. Bazı kişilere ayrımcılık yapılması ve personel eksikliği bulunmaktadır.</p> <p>- Üniversitemize atanan veya görevlendirilen bazı yöneticilerin liyakat olmadan, torpil ile göreve gelmesi üniversitemize doğrudan veya dolaylı şekilde zarar vermekte. Bu atamalar haberlere bile konu olmakta ve üniversitemiz imajını zedelemektedir. Benim torpilim şu kişi bir günde atanmamı sağladı gib</p> <p>- Liyakatın olmadığı referansın olduğu bir atama sistemi mevcut</p> <p>- siyasi görüş ve sendika kanalıyla görevde yükselme olması ayrıca yapılan atamalarda hiç iş bilmeyen çalışmayan kişilerin atanması kurumumuzun en büyük sorunu.</p> <p>- 41 ve 42 maddelerde sorulan soruların cevabını vermek komikçe. Çünkü herhangi bir sınav yapılmadan ve kurum dışından kişilerin getirilerek makamlara atanması gerçekten çok adaletsiz göreve almalarında ve yükselmelerde sınav yapılması ve tarafsız olunması gerekiyor. Memur alımlarının KPSS ile olması da</p> <p>- Atama, Görevde Yükselme ve Nakil İşlemlerinde hiç bir şekilde hakkaniyet ve liyakat yoktur.</p> <p>- Liyakat yok,</p> <p>- 29 yıldır görev yapmaktayım. Hak edenin hak ettiği göreve geldiğine inanmıyorum.</p>	<p>- Üniversitemizin değerli yöneticileri, üniversite içerisinde kurumsallaşmanın sağlanabilmesi için etkili iletişim yöntemlerini kullanarak iç huzuru sağlamakta ve herkese eşit mesafede yaklaşmaktadır. Bu konuda vizyon anlayışıyla bizlere örnek olan ve liderlik yaparak bizleri yönlendiren üst yönetim v</p>	<p>- Atamalarda liyakat sistemi muhakkak getirilmeli, Kurum içi demokrasi kültürü muhakkak işletilmeli personelin yaşadığı sorunlarla ilgili Üniversitede tarafsız adil bir mobing birimi kurulmalı ,Açık Öğretim sınavlarında (Anadolu-Azuef-Atatürk Üniversitesi) görev dağılımının eşit adil olarak dağıtılma</p> <p>- görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavı açılmasını istiyorum.</p> <p>- görevde yükselme sınavlarının yapısı</p> <p>- disiplin</p> <p>- Tüm Üniversite çalışanlarında bildiği gibi</p> <p>ATAMA VE GÖREVLENDİRMELER LİYAKAT SİSTEMİNE göre yapılmamaktadır GÖREVDE YÜKSELMELER HAKKANİYET VE LİYAKAT SİSTEMİNE GÖRE YAPILMAMAKTADIR.</p> <p>HAKSİZLIKLARIN ÖNÜNE GEÇEBİLMEK İÇİN GÖREVDE YÜKSELME SINAVI YAPILMASI GEREKLİDİR.</p> <p>- GÖREVDE YÜKSELME SINAVI AÇILMASINI İSTİYORUM.</p> <p>- Görevde yükselme sınavlarının yapılmasını istiyorum.</p> <p>- Akademik birimlerde iş yüküne uygun personel verilmeli. Personel fazlalığı işin hızını ve kalitesini düşürmekte buda kurumsal çalışma bilincini olumsuz etkilemektedir. (Personel kişiyle değil işiyle uğraşmalı). Performansa dayalı bir sistem gerekli.</p> <p>-Yönetim anlayışı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar = ????</p>

<p>- Ben bu kuruma memur olalı 14 yıl oldu bir kere dahi görevde yükselme sınavına giremedim. İnsanlar türlü türlü yollarla yükselme arayışına girmektedir. Şeflik, Müdürlük, Sekreterli vb. unvanların görevde yükselme sınavı ile olması daha adaletli ve liyakatli olacağını düşünüyorum.</p>		<p>İstek yönetim sistemi (iys) üzerinden gelen istekler okullarda bölüm sekreterlerin cevaplaması ve tüm sorumluluk bölüm sekreterlerinde kalmaktadır. Her hangi bir şikayette bölüm sekreteri zor durumda kalmaktadır. İstekler bölüm</p> <p>- Üniversitemiz çevre olarak kötü gözükmemektedir. Bu sebeple daha çok yeşillendirme yapılmalıdır. Üniversitemizde bank sayısı çoğaltılmalıdır. Bazı fakültelerde oturacak yer bulunmamaktadır. Ayrıca bankların üstü açık olduğu için sıcak ve yağmurlu havalarda oturulamamaktadır.</p>
--	--	---

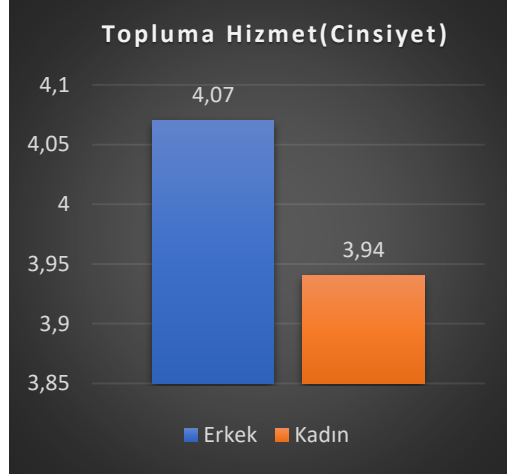
E. Topluma Hizmet

Topluma Hizmet kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 5’de verilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyinin 4,02 (%80,4) olduğu görülmektedir. Topluma Hizmet kategorisinde katılımcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu konunun Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışları (4,22) olduğu görülmektedir. Topluma hizmet kategorisinde memnuniyetin diğer maddelere göre nispeten düşük madde ise Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden (3,94) memnuniyet ilgili maddedir.

Topluma Hizmet ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 25). Bu kategoride kadın idari personelin memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha düşük olduğu görülmektedir.

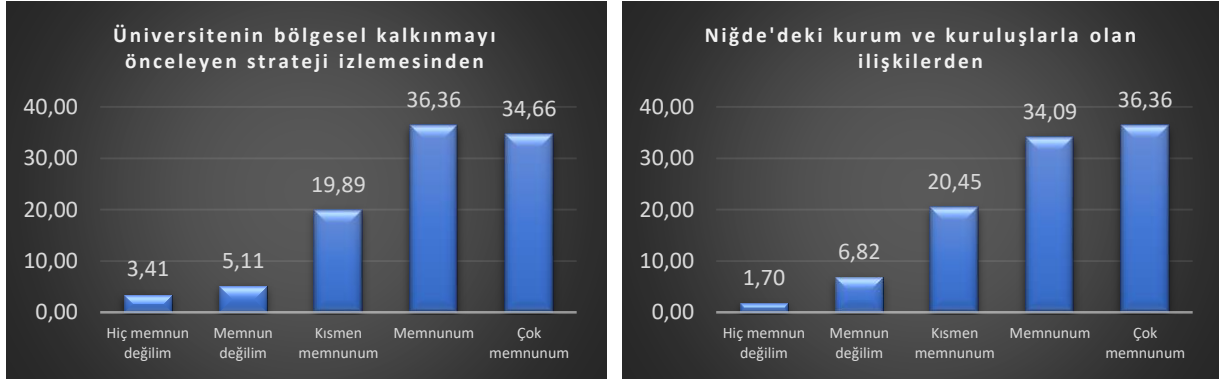
Çizelge 5. Topluma Hizmet kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden	3,94	1,03	Memnunum
2 Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,97	1,00	Memnunum
3. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,97	0,99	Memnunum
4. Özel sektör ile olan ilişkilerden	3,98	0,93	Memnunum
5. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden	4,03	0,93	Memnunum
6. Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan	4,03	0,98	Memnunum
7. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	4,22	0,88	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4,02	0,96	Memnunum



Şekil 25. Topluma Hizmet kategorisinde cinsiyete göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Topluma Hizmet kategorisindeki her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanarak grafikler halinde sunulmuştur (Şekil 26-Şekil 29). Şekil 29'da görüleceği gibi Üniversitenin tarımsal ürün satışlarından ankete katılan idari personelin %34,09'u "memnunum", %46,02'si ise " çok memnunum" olmak üzere %80,11'i memnun olduğunu ifade etmiştir. Bu sonuç tarımsal ürün satışlarının üniversite idari personeline sunulan iyi bir hizmet olarak değerlendirilebilir.



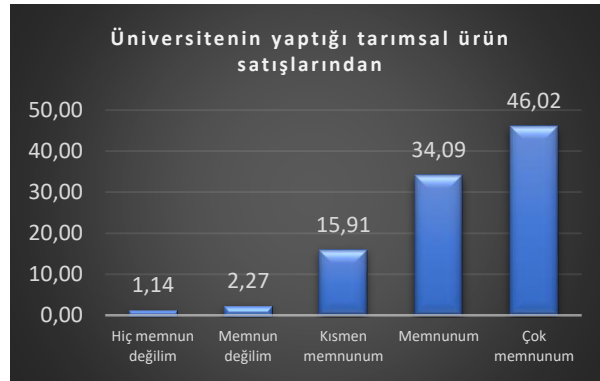
Şekil 26. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden ve Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 27. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden ve Özel sektör ile olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 28. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden ve Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 29. Üniversitenin yaptığı 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. Üniversitemiz tarafından gerçekleştirilen tarımsal ürün satışlarında fiyat konusundaki

şikayetle olumsuz ifadeler olarak belirtilmiştir. İdari personeller üniversitemizde satışa sunulan ürün ücretlerinin neredeyse piyasa değerinde, hatta bazı ürünlerin daha yüksek fiyatlı, olduğunu ifade etmiş; ürünlerin üniversite çalışanlarına daha makul bir ücretle verilmesini talep etmişlerdir. Ayrıca kampüste bulunan başıboş köpeklerin de güvenlik sorunu oluşturduğunu belirtmişleridir. Toplumla hizmet ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 6. Toplumla Hizmet kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

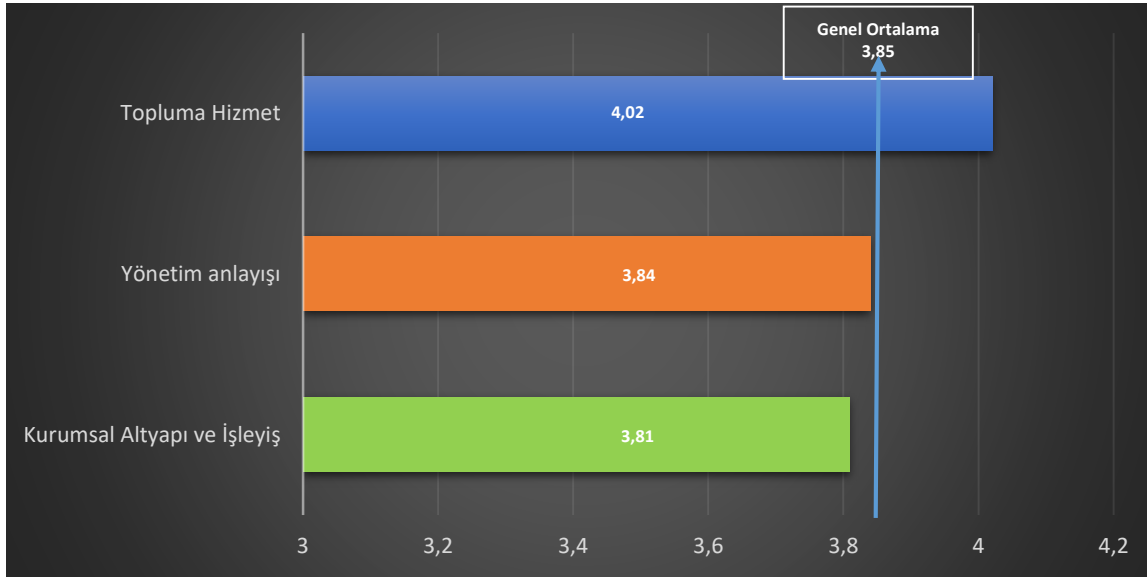
Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<p>- Üniversitemizin yaptığı tarımsal ürün satışlarından bazılarının fiyatları özel sektördeki fiyatlar ile aynı hatta daha pahalı olanlarda var.</p>		<p>- Kampüs alanında başıboş dolaşan köpeklerden korktuğumuz için rahatsızlık duyulmaktadır. Çözüm üretilmesini istiyorum.</p> <p>- toplumsal faaliyetlerin sayısının artırılması</p> <p>- Niğde halkıyla Üniversitemiz el ele değil! Üniversitemizin halka bilimsel katkı sağlaması gerektiğini düşünüyorum hatta iç içe olmalı vatandaşımız üniversitemizden bahsederken övgü ile bahsetmeli benim şehrimin üniversitesi demeli...</p> <p>- topluma hizmetin devamlılık esasında olması</p> <p>- Ankette sorulan soruları titizlikle okudum ve genellikle 5 puanını verdim. O yüzden, acaba, anketteki cümleler baştan savma mı okunmuş şekilde bir algının oluşmasını istemiyorum. Diğer bir ifadeyle, doldurduğum anketin değerlendirme dışı kalmasını istemiyorum</p> <p>- Üniversitemizin üretmiş olduğu ürünler dışarıdaki ürünler ile fiyat olarak aynı hatta bazı ürünlerin pahalı olması çalışanların Üniversitemiz yerine dışarıdan alışveriş yapmasına neden olmaktadır. Fiyatlarda düzenlemeye gidilirse Üniversite çalışanlarının dışarıdan değil de Üniversiteden alışveriş y</p>

F. Genel Değerlendirme

Anket sonucunda elde edilen genel memnuniyet düzeyi ile her bir kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 30'da verilmiştir. Anket genel ortalaması 3,85 olup, idari personelin memnuniyet düzeyinin %77 olduğu anlaşılmaktadır. Kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı topluma hizmet kategorisinde (3,76-%75,2), en düşük memnuniyet oranı ise yönetim anlayışı kategorisinde (3,42-%68,4) elde edilmiştir. Kurumsal altyapı ve anlayış kategorisi ise anket genel ortalaması ile aynı (4,02-%80,4) çıkmıştır. Genel olarak tüm kategorilerin yüksek memnuniyet düzeyinde olduğu söylenebilir. Beklentiler biraz daha yüksek de olabilir. 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.

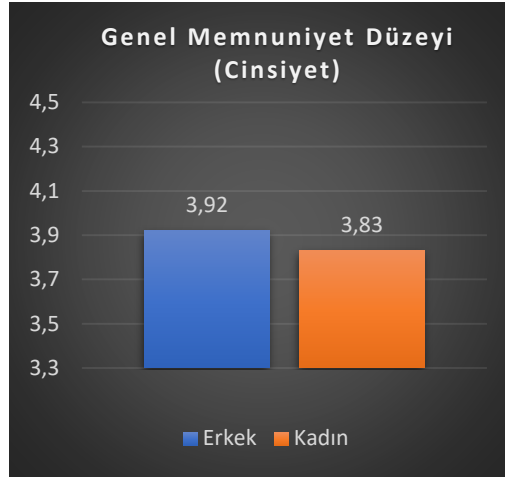
Ankete katılan idari personelin cinsiyete göre genel memnuniyet düzeyleri Şekil 31'de verilmiştir. Kadın (3,83-%76,6) ve erkek (3,92-%78,4) idari personelin memnuniyet düzeyleri farklılık göstermiştir (Şekil 31).

Kategorilere göre katılımcıların genel memnuniyet düzeyleri Şekil 30'de verilmiştir.



Şekil 30. Kategorilere göre genel memnuniyet düzeyleri.

Genel memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre gösterdiği farklılık Şekil 31 de verilmiştir.



Şekil 31. Genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre dağılımları.

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	2,27	0,57	9,09	28,41	59,09	88,4
2. Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	0,57	3,41	10,23	31,25	53,98	87
3. Sıfır atık uygulamalarından	2,84	1,70	11,36	37,50	46,02	84,6
4. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	1,14	2,27	15,91	34,09	46,02	84,4
5. Servis/ulaşım hizmetlerinden	5,68	1,70	11,36	32,95	47,73	83,2
6. Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	3,41	2,84	14,20	35,80	43,18	82,6
7. EBYS sisteminin kullanımından	2,27	3,98	12,50	40,91	39,77	82,6
8. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik kararlarından	4,55	3,41	15,91	33,52	42,05	81,2
9. Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan	1,70	6,25	16,48	37,50	37,50	80,6
10. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden	1,14	5,68	17,61	39,20	35,80	80,6
En düşük memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1. Kafeterya/kantin hizmetlerinden	14,20	15,91	29,55	19,32	20,45	63,2
2. Yemekhane hizmetlerinden	12,50	11,93	31,25	22,73	21,02	65,6
3. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	21,59	9,09	15,34	23,30	30,11	66,2
4. İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	13,07	13,07	20,45	30,11	22,73	67,4
5. Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	15,91	9,09	15,91	25,00	33,52	70,2

6. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	6,82	11,93	22,16	33,52	25,00	71,6
7. Yöneticilerin tarafsızlığından	11,36	12,50	14,77	25,57	35,23	72,2
8. Kültür ve sanat etkinliklerinden	6,82	8,52	26,14	31,82	26,14	72,4
9. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	11,93	10,80	15,91	25,00	35,80	72,4
10. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalardan	4,55	5,68	27,27	38,07	23,86	74,2

[1] Hiç memnun değilim, [2] Memnum değilim, [3] Kısmen memnunun, [4] Memnunun, [5] Çok memnunun

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 "Memnunun" veya "Çok memnunun" 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 562 idari personelin 175'i katılım göstermiştir (katılım oran %31). 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) Toplumla hizmet kategorisinde memnuniyet düzeyinin genel ortalamasının 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 sıfır atık uygulamalarından 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) 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.
- 7) Kararsız veya kısmen memnun olanlarının oranının yüksek olduğu konular iyileştirmeye açık alanlar olarak ele alınmalı ve memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.

- 8) İyileştirme önerilerinin geliştirilmesinde her kategori için cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinin irdelenerek hedef kitleye uygun stratejilerin geliştirilmesi yararlı olacaktır.