

# 2020 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

## İDARİ PERSONEL

Ölçme ve  
Değerlendirme  
Birimi

Mart 2021

## AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde görev yapan idari personelin, üniversitenin 2020 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 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 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

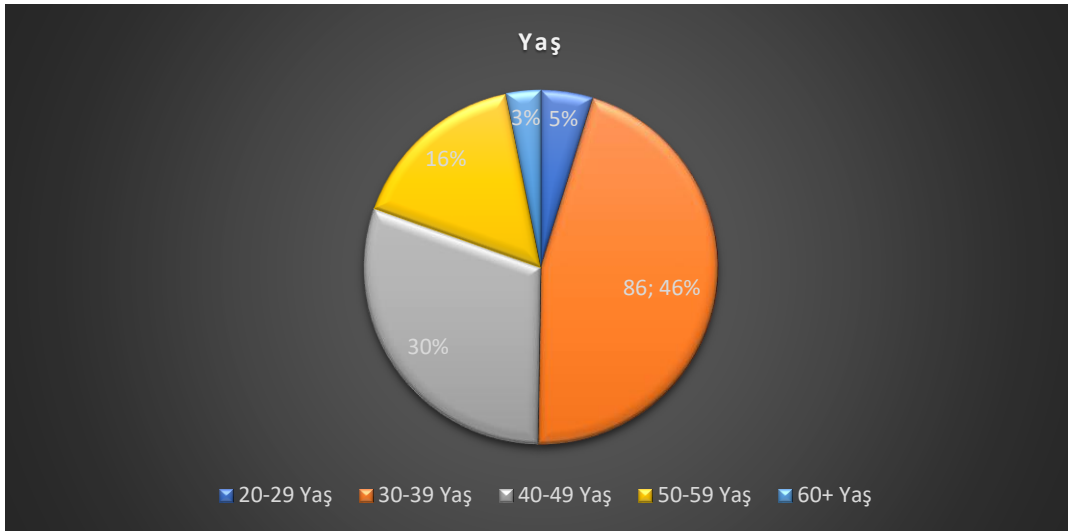
### 1. Katılımcı Bilgileri

Ankete katılan 189 idari personelin cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1'de sunulmuştur. Ankete katılan idari personelin %52,4'ü erkek (99 kişi) %47,6'sı (90 kişi) ise kadındır.

Katılımcıların %4,8'i (9 kişi) 20-29 yaş aralığında, %45,5'i (86 kişi) 30-39 yaş aralığında, %30,2'si (57 kişi) 40-49 yaş aralığında, %16,4'ü (31 kişi) 50-59 yaş aralığında ve %3,2'si (6 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

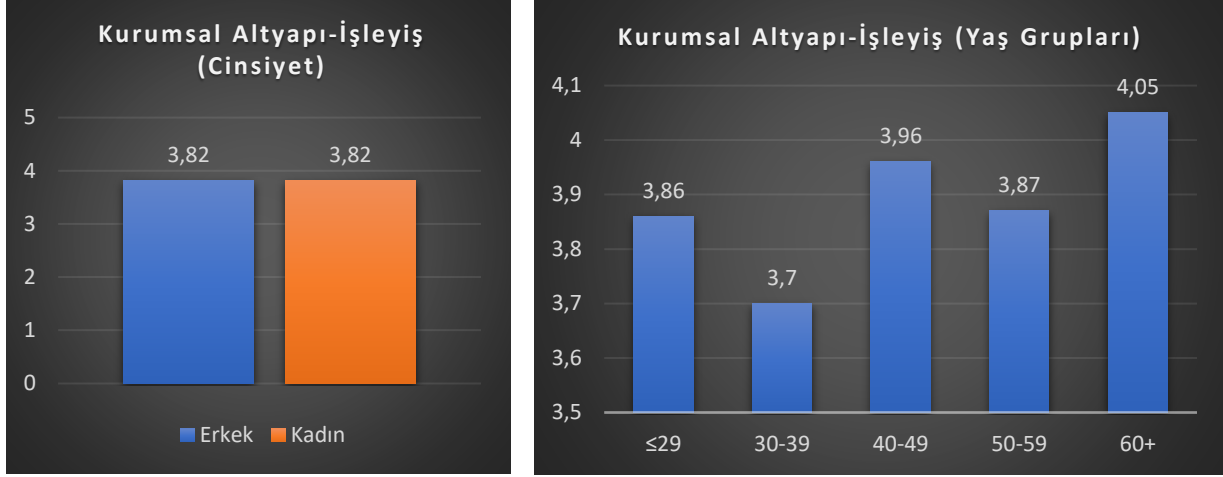
Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,82 (%76,4) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde en fazla otopark imkânlarından (4,32), servis ulaşım hizmetinden (4,31), sıfır atık uygulamasından (4,26), sağlanan internet hizmetinden (4,21) ve EBYS sisteminin kullanımından (4,20) 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	3,88	1,12	Memnunum
2. Çalışma ofisindeki teknolojik (bilgisayar vb.) donanımdan	3,84	1,23	Memnunum
3. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden (hızı, sürekliliği, vb.)	4,21	0,89	Memnunum
4. Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	4,13	0,89	Memnunum
5. Ofis ve çalışma ortamları için sağlanan temizlik hizmetlerinden	3,74	1,29	Memnunum
6. Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden	4,06	0,79	Memnunum
7. Kültür ve sanat etkinliklerinden	3,52	1,04	Kısmen memnunum
8. Sıfır atık uygulamalarından	4,26	0,79	Memnunum
9. Servis/ulaşım hizmetlerinden	4,31	0,85	Memnunum
10. Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	4,06	0,98	Memnunum
11. Güvenlik hizmetlerinden	4,06	0,82	Memnunum
12. Yemekhane hizmetlerinden	3,54	1,16	Kısmen memnunum
13. Kafeterya/kantin hizmetlerinden	3,20	1,20	Kısmen memnunum
14. Konukevi hizmetlerinden	3,77	0,91	Memnunum
15. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden	3,86	0,89	Memnunum
16. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalardan	3,80	0,91	Memnunum
17. Spor tesislerinden	3,83	1,01	Memnunum
18. Üniversitenin değişime/gelişime açık olmasından	3,93	0,99	Memnunum
19. Otopark imkânlarından	4,32	0,74	Memnunum
20. İdari personelin sayısından	3,32	1,20	Kısmen memnunum
21. İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	3,10	1,24	Kısmen memnunum
22. İdari personelin birbirleriyle ilişkisinden/işbirliğinden	3,48	1,08	Kısmen memnunum
23. EBYS sisteminin kullanımından	4,20	0,77	Memnunum
24. İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından	3,75	0,95	Memnunum
25. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	3,32	1,17	Kısmen memnunum
26. Üniversitede Covid-19 mücadelesinin yönetiminden	3,90	1,00	Memnunum
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>3,82</b>	<b>1,00</b>	<b>Memnunum</b>

Anket sonuçlarına göre idari personelin verilen hizmetlerle ilgili en memnuniyetsiz olduğu konunun İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden olduğu (3,10) anlaşılmaktadır (Çizelge 1). Bunu kafeterya/kantin hizmetleri (3,20), idari personelin sayısı (3,32), uluslararası programlara katılım imkânı (3,32) ve idari personelin birbirleriyle ilişkisi/işbirliği (3,48) izlemiştir.

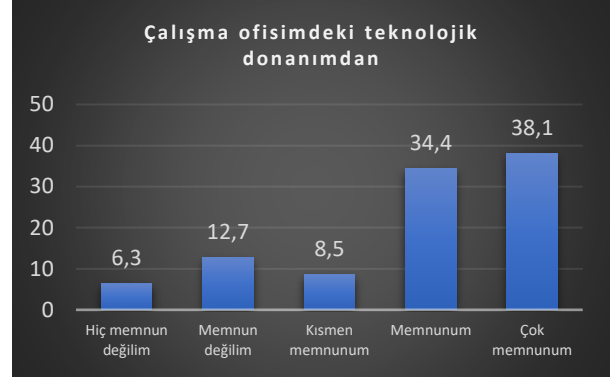
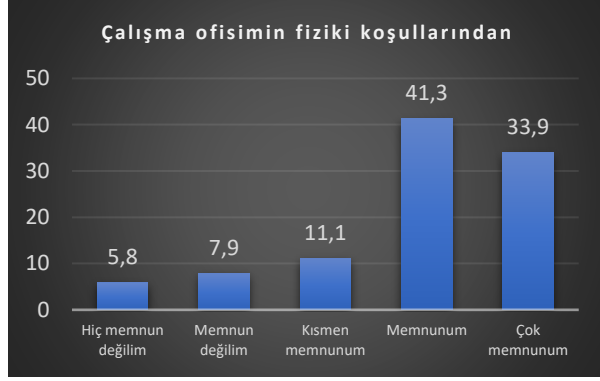
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 3).



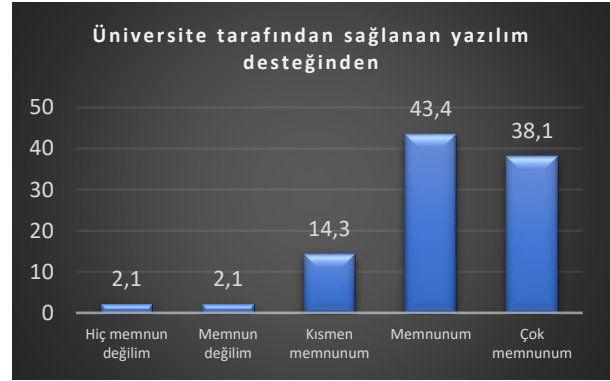
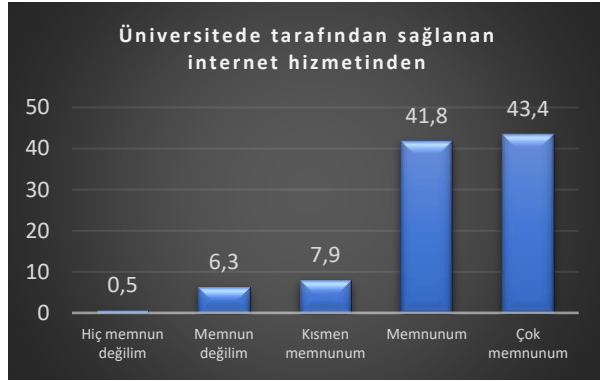
Şekil 3. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Bu kategoride Erkek katılımcıların ortalama memnuniyet düzeyi kadınlara eşit çıkmıştır (Şekil 3). Yaş gruplarına göre en yüksek memnuniyet düzeyi (4,04) 60 yaş üstü katılımcılardan elde edilirken, en düşük memnuniyet düzeyi (3,7) 30-39 yaş grubundaki katılımcılardan elde edilmiştir.

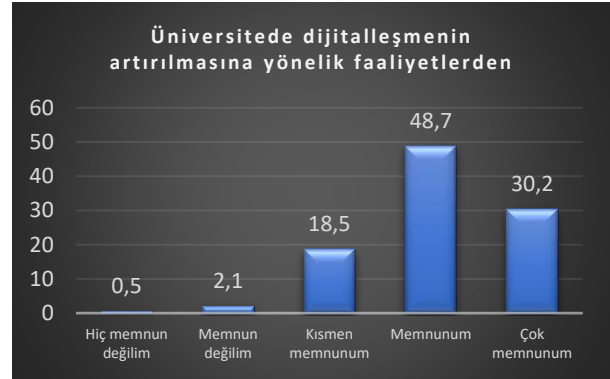
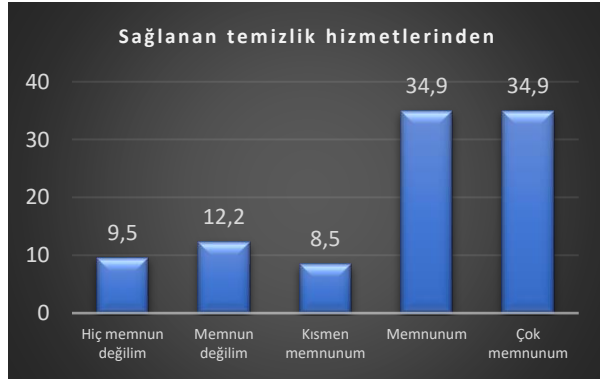
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 4-Şekil 16). Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde iki konu (İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden ve Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından) hariç tüm konularda katılımcıların %50'den fazlasının memnun veya çok memnun oldukları belirlenmiştir. Ankete verilen cevaplardan, katılımcıların 30,7'si idari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden, %26'sı kafeterya/kantin hizmetlerinden, %25 idari personel sayısından memnun olmadıkları gözlenmiştir. Bu sonuçlar, idari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerin, kafeterya/kantin hizmetlerinin, idari personel sayısının ve idari personellerin uluslararası değişim programlarına katılım imkânlarının daha da artırılması gerektiğini işaret etmektedir.



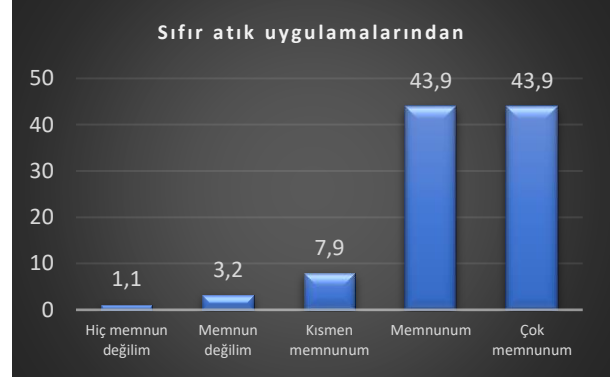
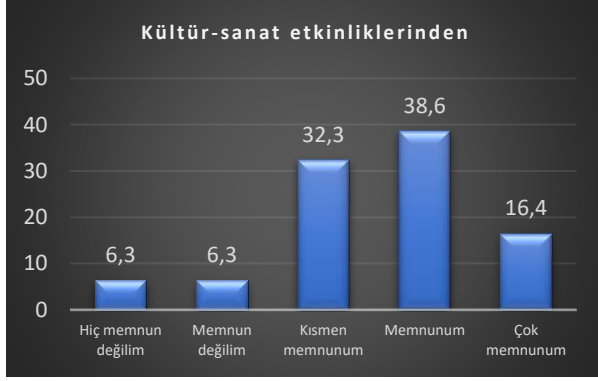
Şekil 4. Çalışma ofisinin fiziki koşullarından ve teknolojik donanımından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



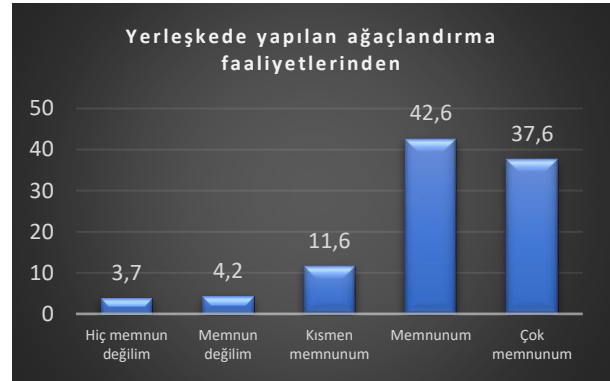
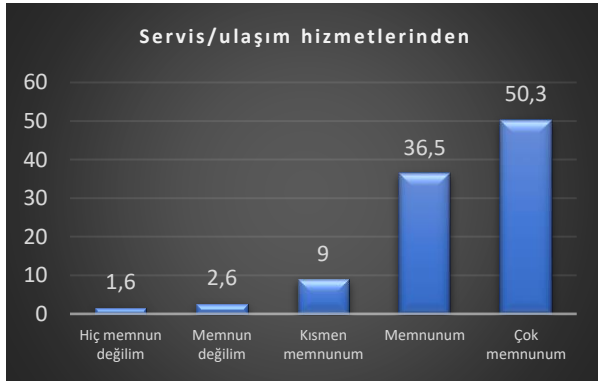
Şekil 5. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden ve yazılım desteğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



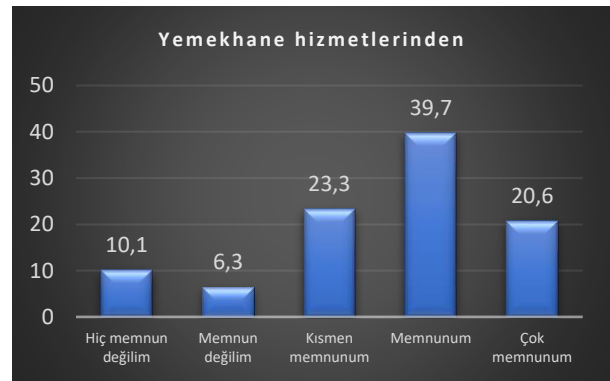
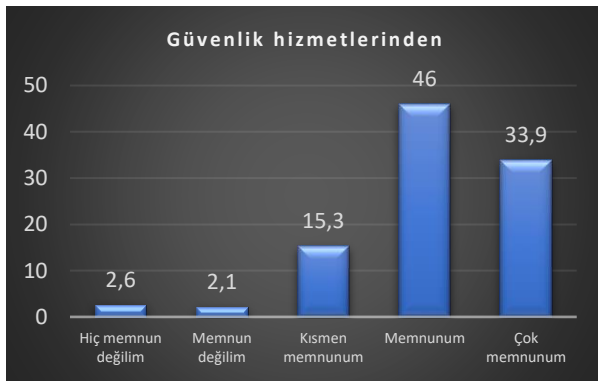
Şekil 6. Sağlanan temizlik hizmetlerinden ve Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



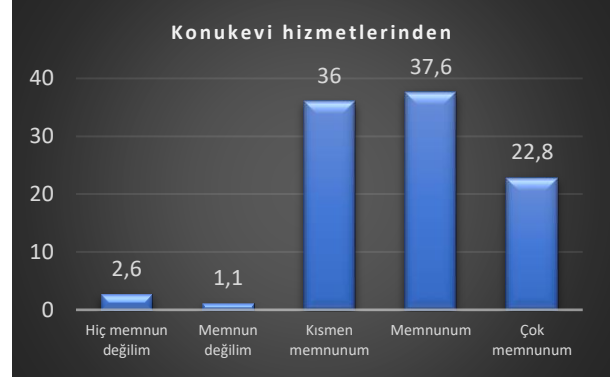
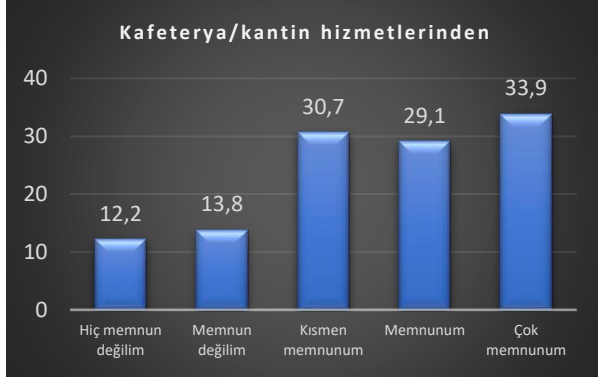
Şekil 7. Kültür-sanat etkinliklerinden ve Sıfır atık uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



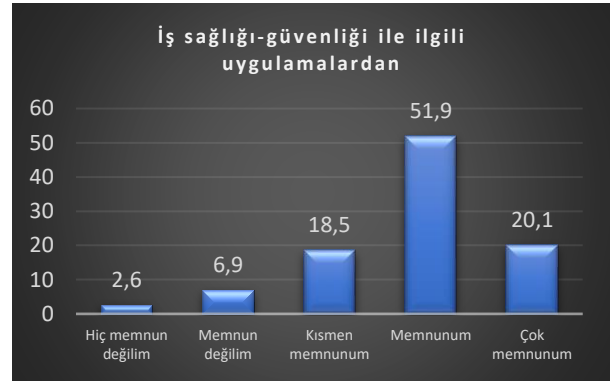
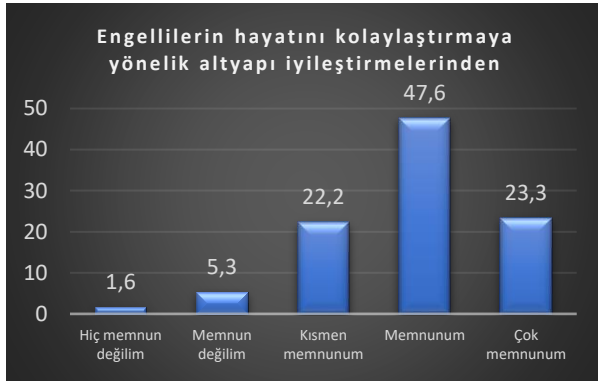
Şekil 8. Servis/ulaşım hizmetlerinden ve Yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



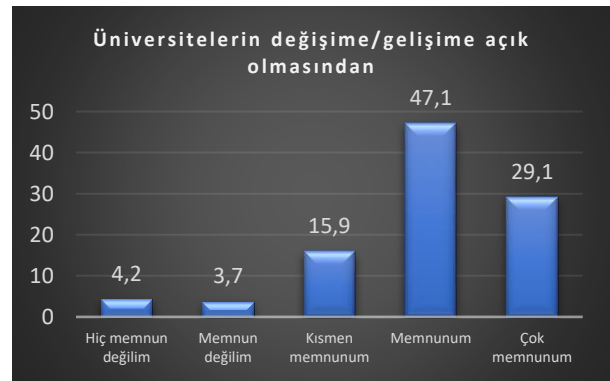
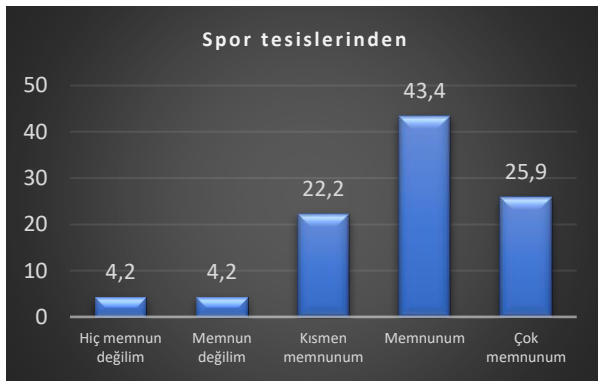
Şekil 9. Güvenlik hizmetlerinden ve Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



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

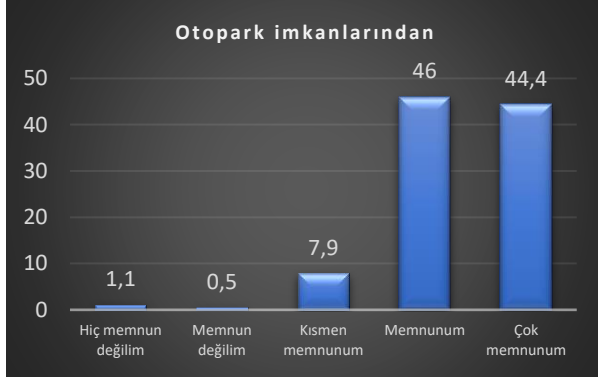


Şekil 11. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden ve İş sağlığı-güvenliği ile ilgili uygulamalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

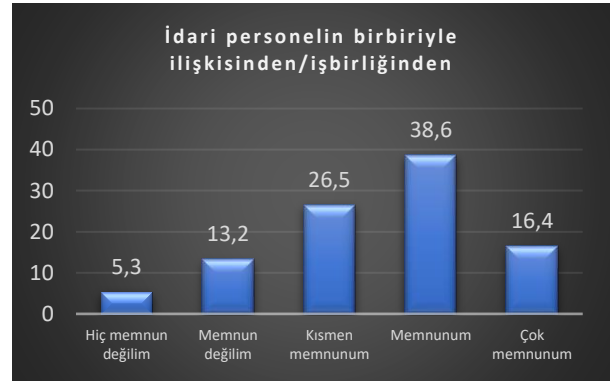
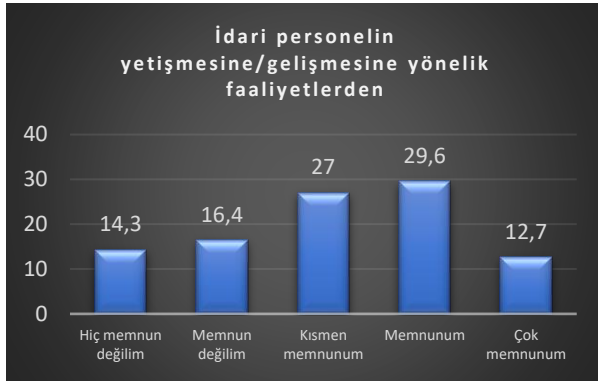


Şekil 12. Spor tesislerinden ve Üniversitelerin değişime/gelişime açık olmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

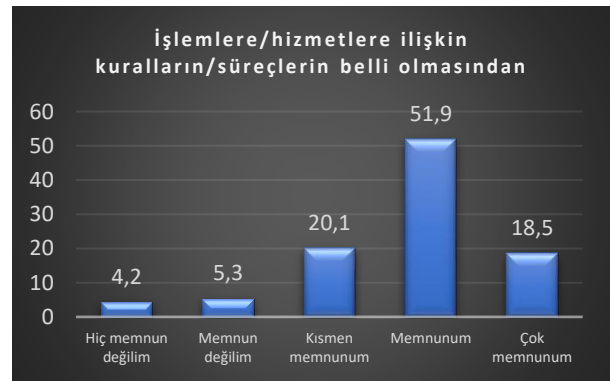
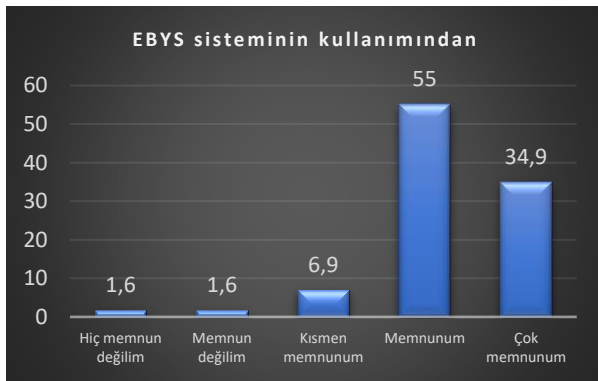




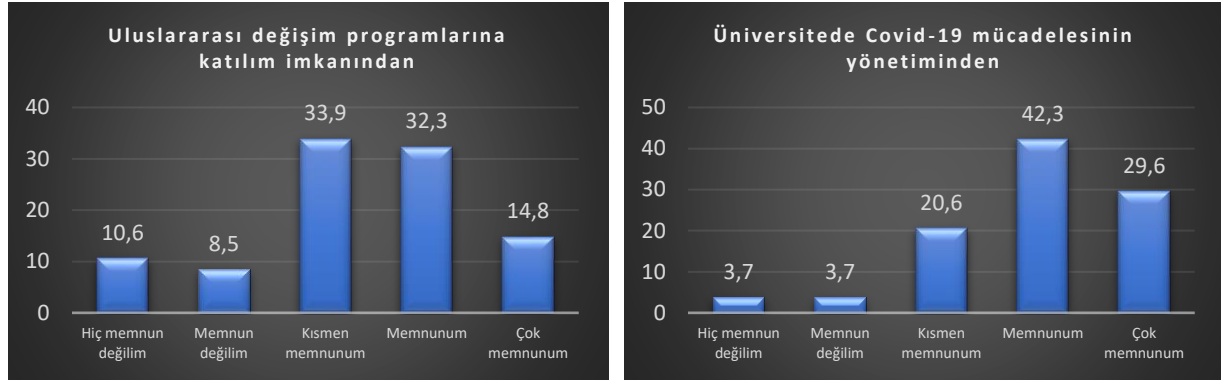
Şekil 13. Otopark imkânlarından ve İdari personel sayısından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



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>-Kurumsal altyapı ve imkânların yeterli olmadığını ve burada da ayrımcılık yapıldığını düşünüyorum.</p> <p>-Personel yetersizliği var.</p>	<p>-bütün hususlardan memnunuz</p> <p>-herşey olumlu</p> <p>-Teşekkür ederim</p> <p>-herşeyden memnunuz</p> <p>-işleyiş ve altyapı konusunda üniversitemiz son derece iyi durumdadır.</p> <p>-Kurumsal Alt Yapı ve İşleyiş gayet iyi</p>	<p>-Daha iyi olması için hep beraber çalışmak.</p> <p>-Aynı bilgisayarı 8-10 yıldır kullanıyorum ve İMİD depolarında bilgisayar olduğu söyleniyor eğer doğruysa bu bilgisayarların depoda beklemesiyle teknoloji eskiyerek elimde kullandığımdan bir farkı kalmayacak. Varsa bu bilgisayarların dağıtılarak yararlandırılmasını istiyorum.</p> <p>-Personel Bilgisayarlarının yenilenmesi</p> <p>-internet hızının iyi olması</p> <p>-Ek Ders Dağılım Çizelgesi ile ilgili yazılımın en kısa sürede işleyişe geçmesi işimizi kolaylaştıracaktır. Yazılım hazırlanamıyorsa mutemetlerden bu işin bölümlere verilmesi ile ilgili resmi yazıyla bildirilmesi iş dağılımını daha adil olacağını düşünüyorum.</p>

		<p>-Engelliler için yollara döşenen plastik malzemenin doğal taş olan ile değiştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.</p> <p>-Fakülteler bazında kurumsallaşmaya daha fazla önem verilmeli yapılan işlerin ve işi yapacak birimlerin tüm fakültelerde standardı sağlanmalı.</p> <p>-1.Temizlik elamanlarına temizlikle alakalı gelişim kursu verilmesi.2.üniversitemizde güvenlik sayısının eksik olması</p> <p>-"Günümüzün en önemli bilişim konularına destek unsuru olan Nesnelerin İnterneti (Internet of Things) ve Yapay Zekâ Sistemleri ve Derin Öğrenme (Deep Intelligence) gibi konularda eğitim verilmesi."</p> <p>-Üniversitemizin her bakımdan daha iyi bir şekilde geliştirilebilmesi için, tüm imkanların seferber edilmesi gereklidir.</p> <p>-Hizmetiçi eğitim faaliyetlerine ve Mevzuat eğitimlerinin önem verilmesi.</p> <p>-Birimlerin yapmakla sorumlu olduğu iş ve işlemlerin değerlendirilerek olumlu ya da olumsuz yönlerine dair geri dönüş yapılmasının verimliliği artıracığını düşünüyorum.</p> <p>-Hizmet Binalarının bakım ve onarımlarının daha etkin yapılması</p> <p>-merkez yerleşkede bulunan ç im zeminli futbol saha pistinin tartan pist yapılarak çevre düzenlenmesinin yapılması.</p>
--	--	--

#### D. Yönetim Anlayışı

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

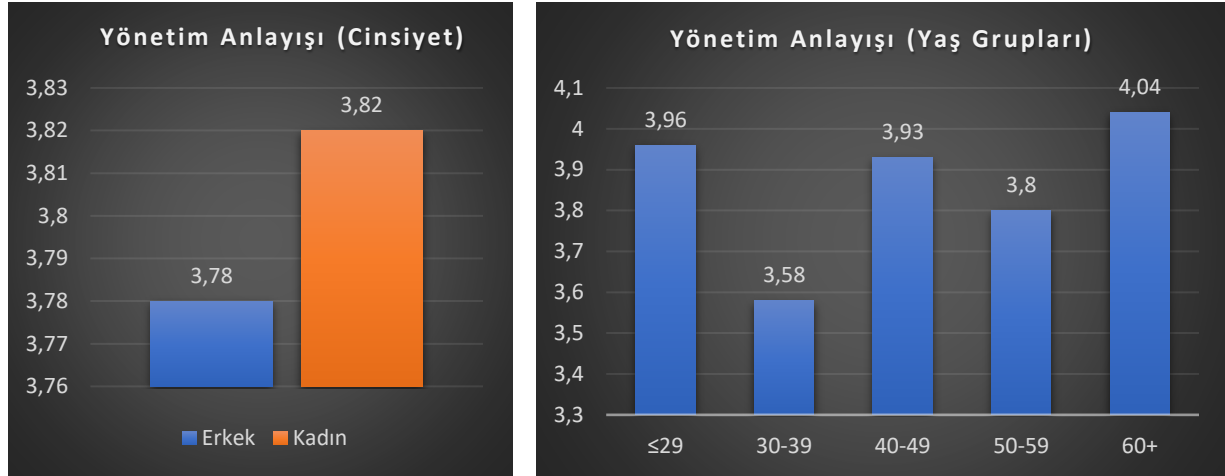
Çizelge 3. Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üst yönetime (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	3,80	1,17	Memnunum
2. Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	4,30	0,77	Memnunum
3. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından	4,34	0,81	Memnunum
4. Kurum içi demokrasi kültüründen	3,64	1,08	Memnunum

5. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından	3,90	0,96	Memnunum
6. Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından	3,75	1,11	Memnunum
7. Yöneticilerin tarafsızlığından	3,56	1,23	Memnunum
8. Üniversitede ekip çalışmasının desteklemesinden	3,67	1,09	Memnunum
9. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden	3,84	1,07	Memnunum
10. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından	3,85	0,98	Memnunum
11. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından	4,16	0,77	Memnunum
12. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	3,54	1,16	Memnunum
13. Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından	3,66	1,11	Memnunum
14. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından	4,07	0,90	Memnunum
15. Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından	3,98	0,92	Memnunum
16. Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından	3,85	1,03	Memnunum
17. Yöneticilerin yönetsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden	3,82	1,10	Memnunum
18. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	3,13	1,33	Kısmen Memnunum
19. Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	3,06	1,38	Kısmen Memnunum
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>3,79</b>	<b>1,05</b>	<b>Memnunum</b>

Çizelge 3'de görüldüğü gibi bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,79 (%75,8) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisinde en fazla fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma (4,34) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından (4,30) 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.

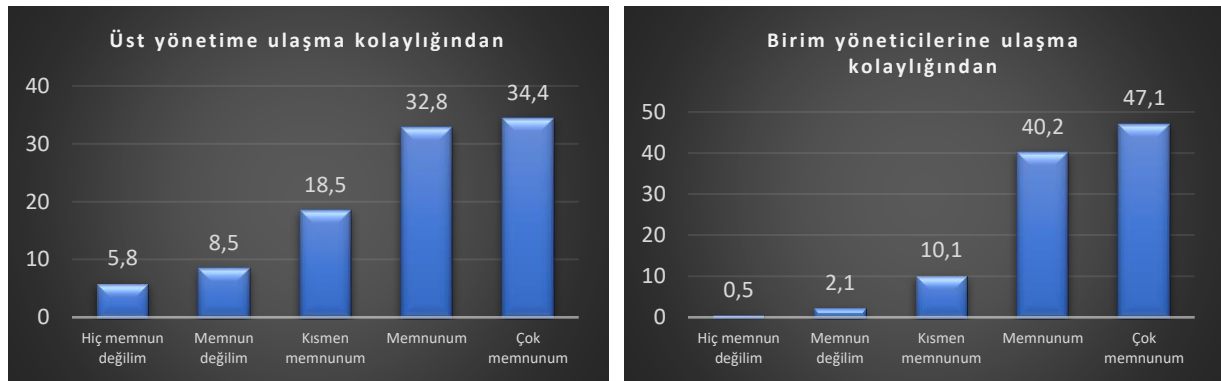
Bununla birlikte idari personeller, görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından (3,06) ve atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından (3,13) memnuniyet düzeylerinin diğer hususlara göre nispeten daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.



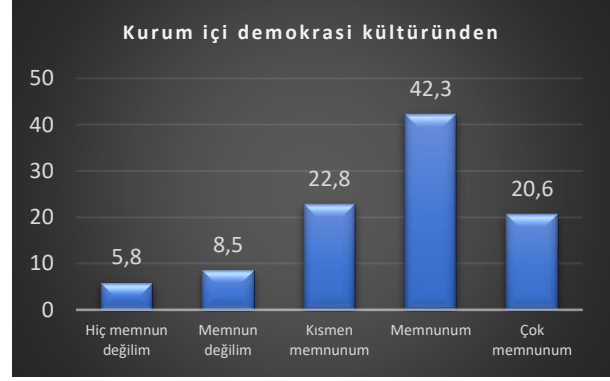
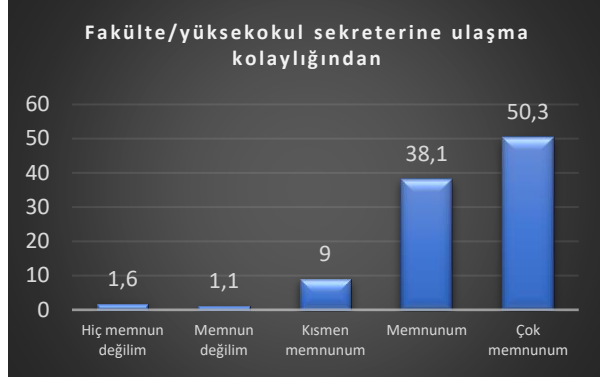
Şekil 17. Yönetim Anlayışı kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Yönetim Anlayışı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 17). Yönetim anlayışı açısından kadın akademisyenlerin memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir (Şekil 17). Yaş grupları açısından en düşük memnuniyet düzeyi (3,58) 30-39 yaş grubundaki katılımcılardan elde edilmiştir. Bu grubu 50-59 yaş arası katılımcılar (3,80) takip ederken, yönetim anlayışından 60 yaş üstü katılımcıların memnuniyeti (4,04) olmuştur.

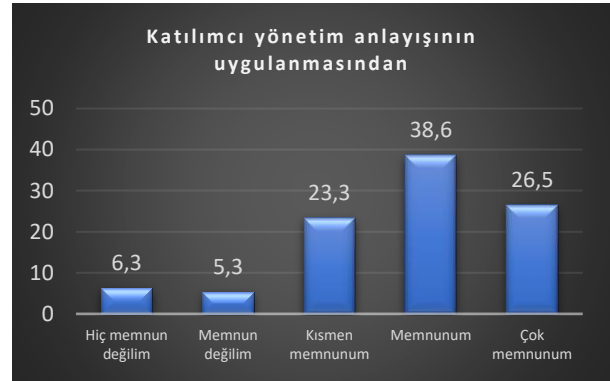
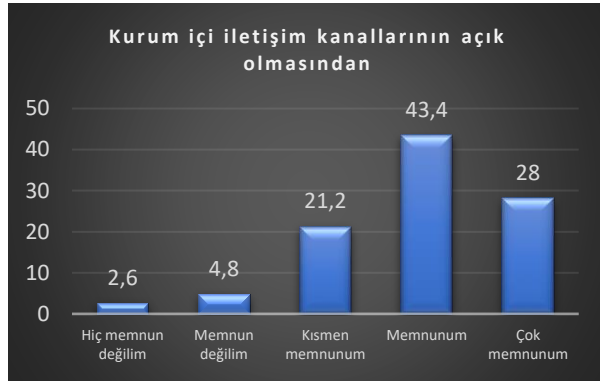
Yönetim Anlayışı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 18-Şekil 27).



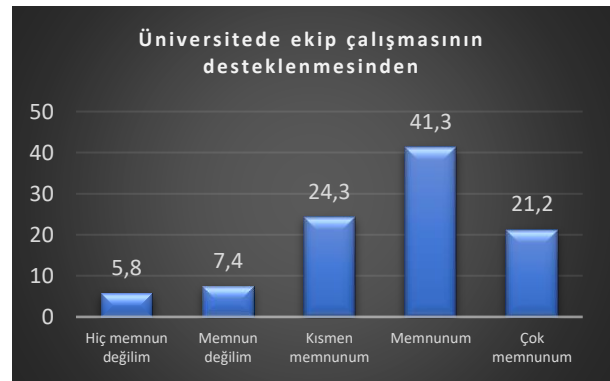
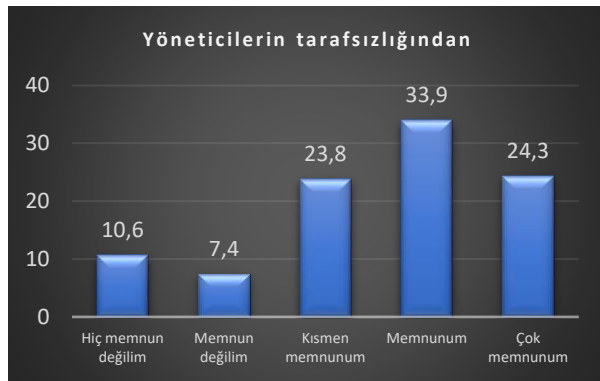
Şekil 18. Üst yönetime (rektör, rektör yardımcıları) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



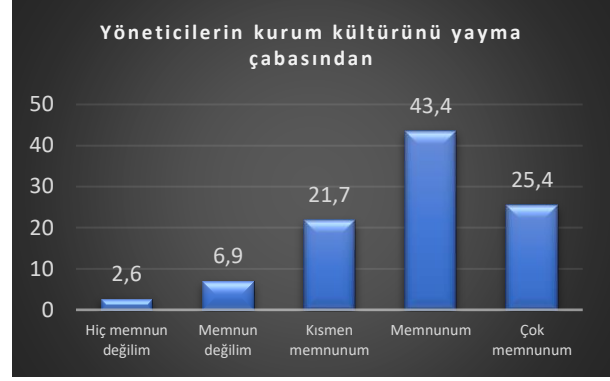
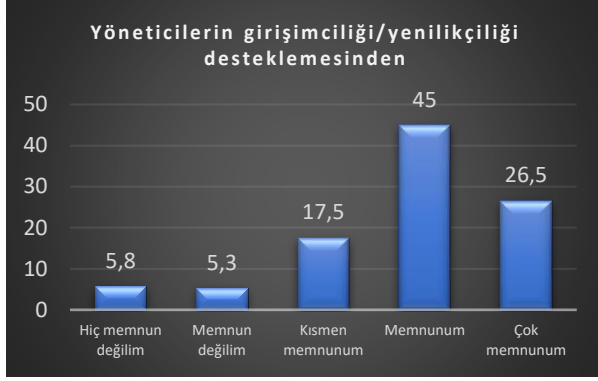
Şekil 19. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından ve Kurum içi demokrasi kültüründen memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



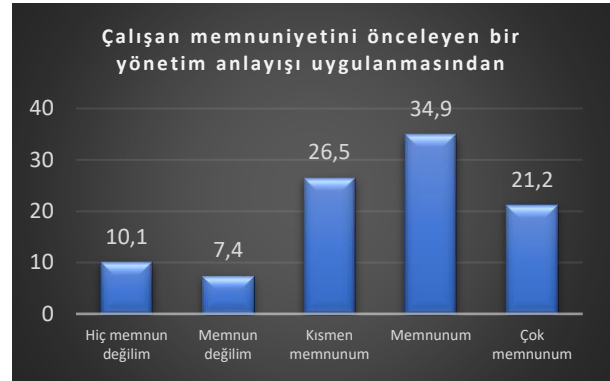
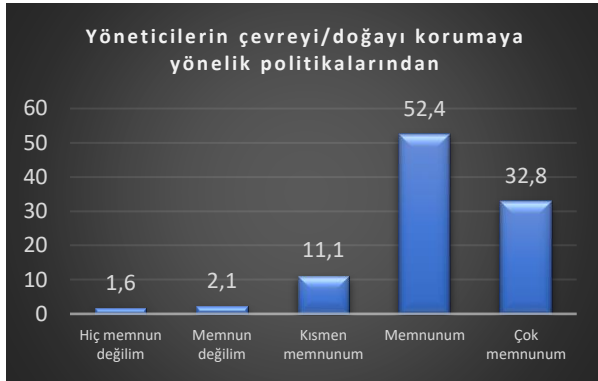
Şekil 20. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından ve Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



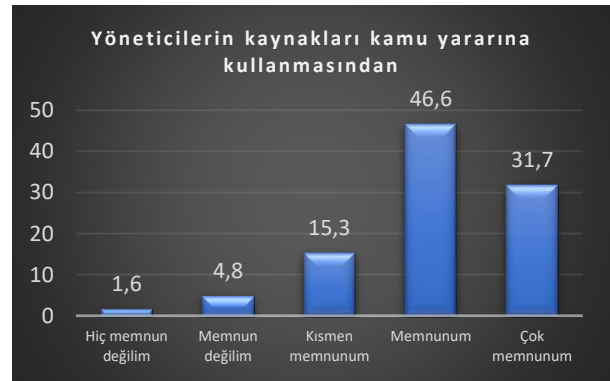
Şekil 21. Yöneticilerin tarafsızlığından ve Üniversitede ekip çalışmasının desteklenmesinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



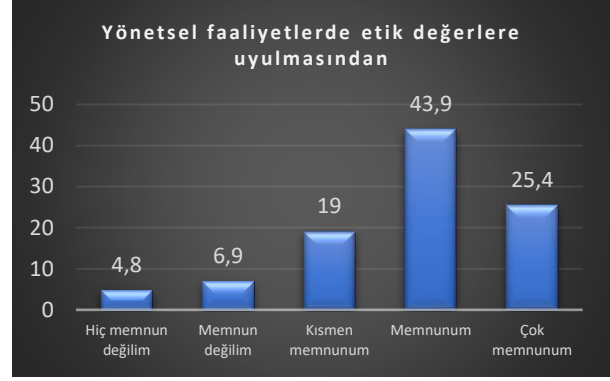
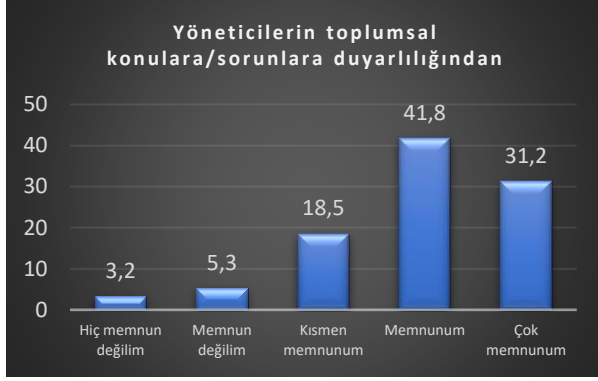
Şekil 22. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden ve Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



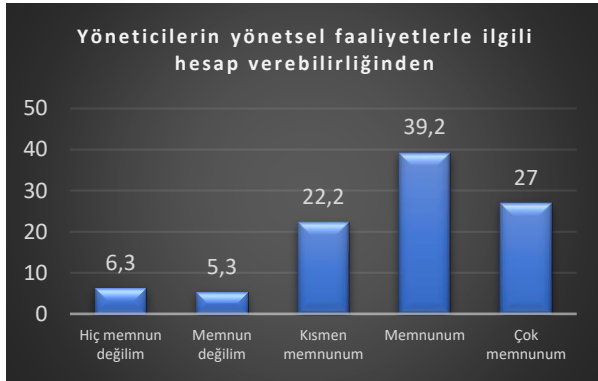
Şekil 23. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından ve Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



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
-yönetim; yönetenlerin takdirinde --... İdari Personel dikkate alınmıyor ve önemsenmediğini düşünüyorum	-Çok şükür Üst Yönetimden memnunum. Ama görevde yükselme sınavı açılmasını talep ediyorum. Kaç yıllık memurum Kurumumun bir tane yükselme sınavına giremedim. Ayrıca bir diğer sıkıntım riskli yerlerde çalışanlara destek çıkılsın. Bir ceza (SGK vb.) geldiği zaman ortada bırakılmasın ki o Birimde çalışa -yönetimden memnunum - memnunum -Yönetimimizin anlayışından gayet memnunuz. :) -Teşekkür ederim -memnunum -Üniversite Yönetimine teşekkürler. -erişe bilirlilik gayet iyi	-Görevde yükselme sınavlarının açılması bir üst mertebeye yükselmek isteyen personelin eşit şartlarda sınava girebilmesinin sağlanması gerektiğini düşünüyorum. Maddi yönden memurun bütçesini sarsabilecek riskli görevlerde memurun korunması gerektiğine inanıyorum. -...görevde yükselme sınavı açılmasını talep ediyorum. Kaç yıllık memurum Kurumumun bir tane yükselme sınavına giremedim. Ayrıca bir diğer sıkıntım riskli yerlerde çalışanlara destek çıkılsın. Bir ceza (SGK vb.) geldiği zaman ortada bırakılmasın ki o Birimde çalışa -Görevde Yükselme Sınavlarının Yapılması -Görevde yükselme sınavlarının yapılmasını istiyorum. -Görevde yükselme le ilgili liyakat sisteminin hiç bir şekilde uygulanmadığını düşünüyorum, böylelikle işini layığıyla yapan, özverili çalışan personellerin moral bozukluğuna sebebiyet vermekte ve bu durumda günlük çalışmasına motivasyonuna olumsuz etki yaratmaktadır. -Akademik Personel öncelikli ve merkezli anlayış var İdari Personel dikkate alınmıyor ve önemsenmediğini düşünüyorum -Görevde yükselmelerin sınav esasına dayalı olması gerektiğini düşünüyorum. - Üniversitemizde görev yükselme sınavı yapılması gerektiğini düşünüyorum

		<ul style="list-style-type: none"><li>- adil ve liyakat</li><li>- görevlendirmelerde kıdem, tecrübe,hizmet süresi göz ardı edilerek sebepsiz ve keyfi yapılan görevlendirmeler çalışmamızı olumsuz yönde etkilemektedir</li><li>- Çalışan,deneyimli ,insan ve yönetim psikolojisine önem veren Okul Sekreterleri ve yöneticilerle çalışmak iş kalitesini artıracğını düşünüyorum.</li><li>-uzun süredir yapılmayan görevde yükselme sınavının yapılması iyi olacaktır.</li><li>-Atama, görevlendirme ve yükselmelerin liyakat esasına göre yapılmasına dikkat edilmesi, kurumsallığın gelişmesi açısından önem taşımaktadır.</li><li>-Üst görev için bilgiye dayalı yazılı sınav yapılmalı ,çalışanların yükselmesi için başarılı olmaları ve çalışmalarını gerektiğinin kurum kültürü olarak benimsenmesi ve benimsetilmesi gerekmektedir.</li><li>-Üniversitemizin her bakımdan daha iyi bir şekilde geliştirilebilmesi için, tüm imkanların seferber edilmesi gereklidir.</li><li>-sorunların çözümünde çalışanların yanında olma</li><li>-İdari personelin kendisini değerli hissetmesi için politikalar üretilmeli</li><li>-uzun zamandır yapılmayan görevde yükselme sınavının yapılması iyi olacaktır.</li><li>-Diğer üniversiteler görevde yükselme sınavı yaparken biz neden yapmıyoruz...</li><li>-üst yönetimin birimler bazında koordinasyon toplantısı yapılarak karşılıklı talep ve değerlendirmeler yapılması</li><li>-Hizmetliler için görevde yükselme sınavı15 yılı aşkın süredir yapılmıyor</li></ul>
--	--	--

## E. Topluma Hizmet

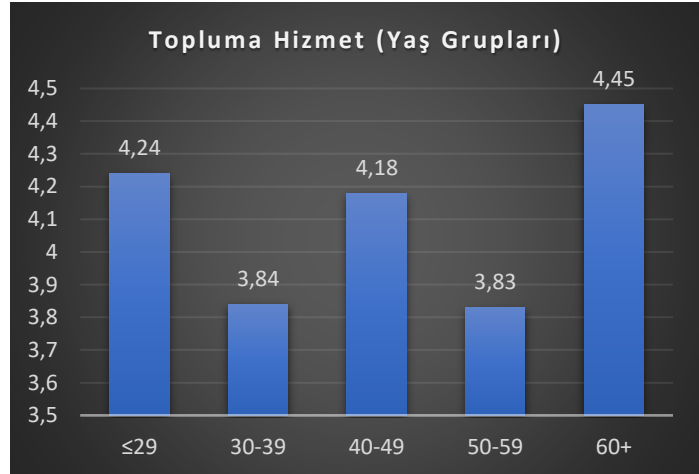
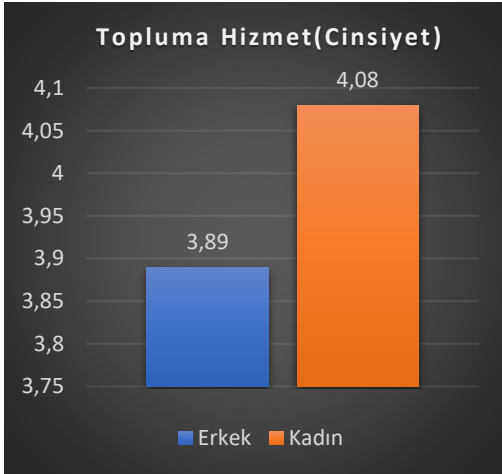
Topluma Hizmet kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 5’de verilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyinin 3,98

(%79,6) olduğu görülmektedir. Topluma Hizmet kategorisinde katılımcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu konunun Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışları (4,21) olduğu görülmektedir. Topluma hizmet kategorisinde memnuniyetin diğer maddelere göre nispeten düşük madde ise özel sektörle olan ilişkiden (3,86) 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 60 yaş üstü idari personeller topluma hizmet uygulamalarından en memnun görünen yaş aralıkları olmuştur.

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

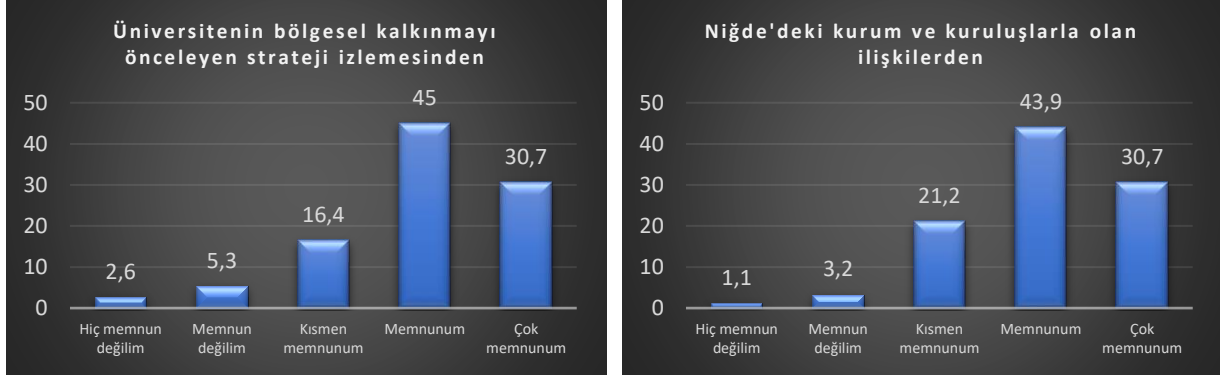
Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden	3,94	0,93	Memnunum
2 Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,99	0,85	Memnunum
3. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,93	0,89	Memnunum
4. Özel sektör ile olan ilişkilerden	3,86	0,89	Memnunum
5. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden	3,94	0,86	Memnunum
6. Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan	3,98	0,87	Memnunum
7. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	4,21	0,82	Memnunum
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>3,98</b>	<b>0,87</b>	<b>Memnunum</b>



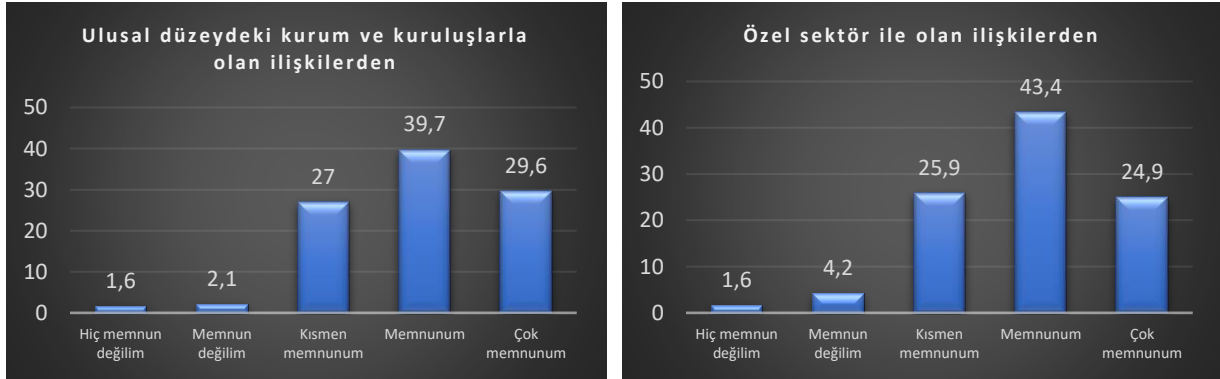
Şekil 28. Topluma Hizmet kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Topluma Hizmet kategorisindeki her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanarak grafikler halinde sunulmuştur (Şekil 29-Şekil 32). Şekil 32'de görüleceği gibi Üniversitenin tarımsal ürün satışlarından ankete katılan idari personelin

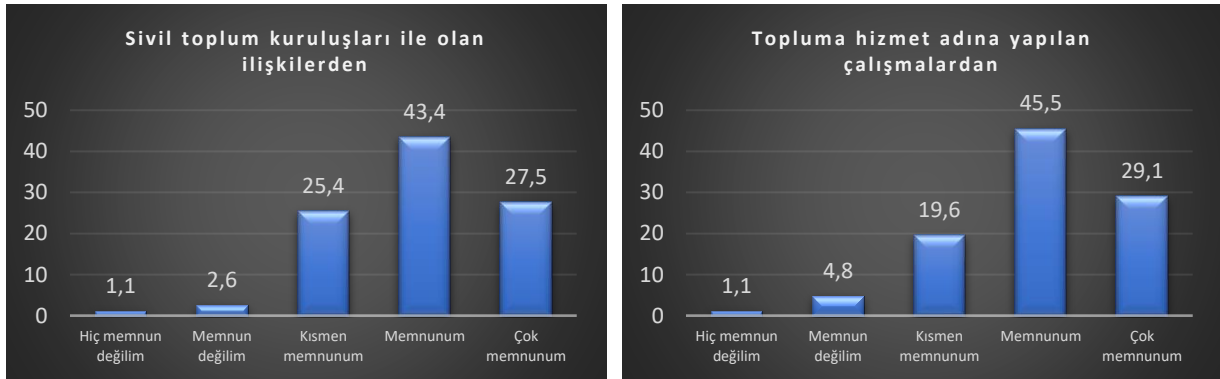
%41,8'i "çok memnunum", %42,9'u ise " memnunum" olmak üzere %84,7'si memnun olduğunu ifade etmiştir. Bu maddede, ankete katılanların sadece %1,6'sı "hiç memnun değilim", %3,7'si ise "memnun değilim" şeklinde cevap vermiştir. Bu sonuç tarımsal ürün satışlarının üniversite idari personeline sunulan iyi bir hizmet olarak değerlendirilebilir.



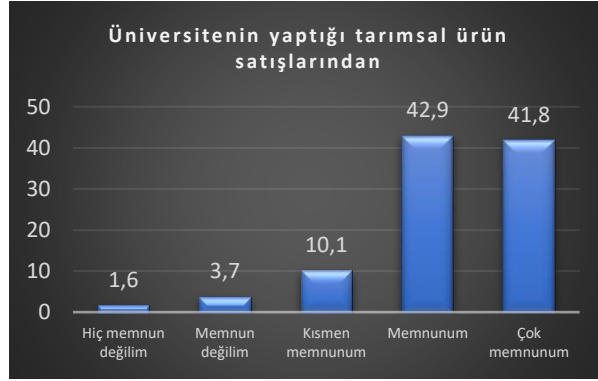
Şekil 29. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden ve Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



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. 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. Bu kategoride olumsuz olarak nitelendirilebilecek bir açıklama bulunmamaktadır. Ancak idari personeller üniversitemizde satışa sunulan ürün ücretlerinin neredeyse piyasa değerinde olduğunu ifade etmiş, ürünlerin üniversite çalışanlarına daha makul bir ücretle verilmesini talep etmişlerdir. Öneri veya temenni niteliğinde yazılan açıklamalar içerisinde yüksek memnuniyet oranına sahip olan tarımsal ürün satışları ile bağlantılı olarak "*tarım İli olan ilimiz tarım bilimleri ve teknolojileri fakültesi tarımsal alanda bilgi birikimlerini köy ve kasabalardaki çiftçiler ile belirli aralıklarla toplantılar düzenlenerek bilgi aktarımı yapılması*" ifadesi dikkat çekici bulunmuştur. Topluma 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. Topluma Hizmet kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
-Topluma Hizmet olarak neler yapılıyor haberdar değilim.	-herşey olumlu -Teşekkür ederim -herşeyden memnunum	-ürünler piyasa değerinde satışa çıkıyor piyasa fiyatlarından aşağı personele sunulması lazım diye düşünüyorum. -Hep en iyiye ulaşmak. -Tarımsal ürün satışlarında üniversite personeline farklı uygun fiyat uygulanması gerektiğini ve bu ürünlerin türkiye pazarında da satılması gerektiğini düşünüyorum. -şehrin kalkınması -Hafta sonları Üniversite bünyesinde gezi ve sanatsal etkinlikler düzenlenmesi iş arkadaşlığını pekiştireceğini düşünüyorum.

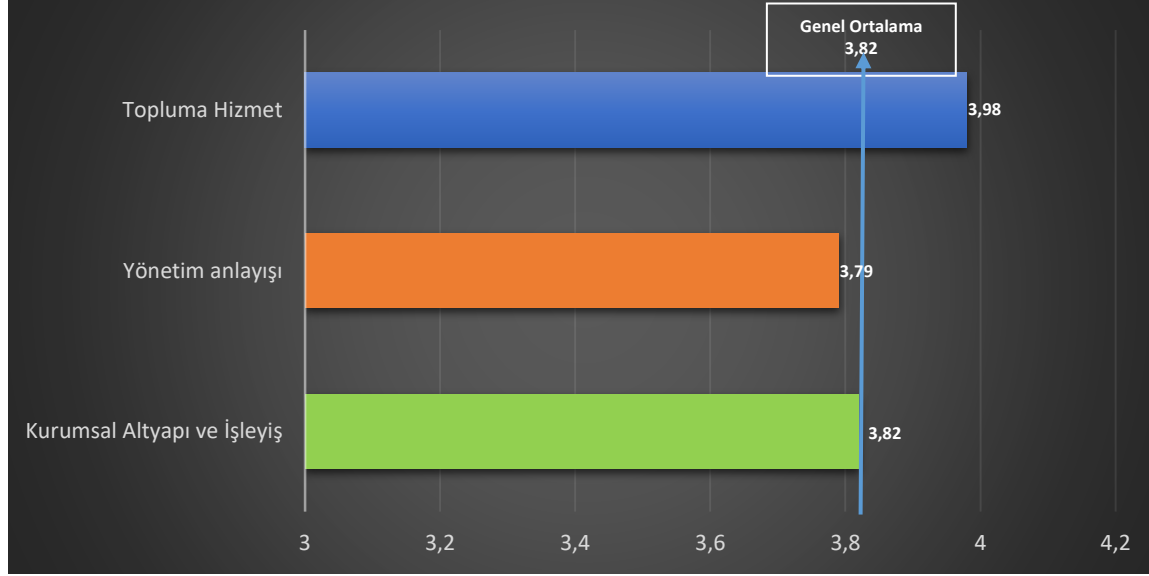
		<p>-Niğdenin Ekonomik, Turizm ve lojistik açıdan gelişmesi için yapılacak çalışmalarda lokomotif görevi yaparak fabrika açılması için Niğde ye yatırımcıların gelmesini sağlayacak projelerin üniversitemiz tarafından yapılması.</p> <p>-"Çiftçilere organik tarım ve hayvancılık eğitimi verme konusunda yardımcı olmak, Çocuk Esirgeme ve Huzur Evlerine zirayet, Kan Bağıışı, Görme engelli öğrencilerle sosyal aktiviteler, Sağlıklı tüketim bilinci geliştirme çalışmaları ve bunlara benzer aktiviteler çoğaltılabilir."</p> <p>-Üniversitemizin her bakımdan daha iyi bir şekilde geliştirilebilmesi için, tüm imkanların seferber edilmesi gereklidir.</p> <p>-dış paydaşlarla daha fazla iletişim içinde olunmalı</p> <p>-Belediyeden bir yer kiralayarak üniversitemizin ürünlerini halka satsak daha iyi olmazmı???</p> <p>-tarım İli olan ilimiz tarım bilimleri ve teknolojileri fakültesi tarımsal alanda bilgi birikimlerini köy ve kasabalardaki çiftçiler ile belirli aralıklarla toplantılar düzenlenerek bilgi aktarımı yapılması</p>
--	--	---

## 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 3,82 olup, idari personelin memnuniyet düzeyinin %76,4 olduğu anlaşılmaktadır. Kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı topluma hizmet kategorisinde (3,98-%79,6), en düşük memnuniyet oranı ise yönetim anlayışı kategorisinde (3,79-%75,8) elde edilmiştir. Kurumsal altyapı ve anlayış kategorisi ise anket genel ortalaması ile aynı (3,82-%76,4) 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 ankettten 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.

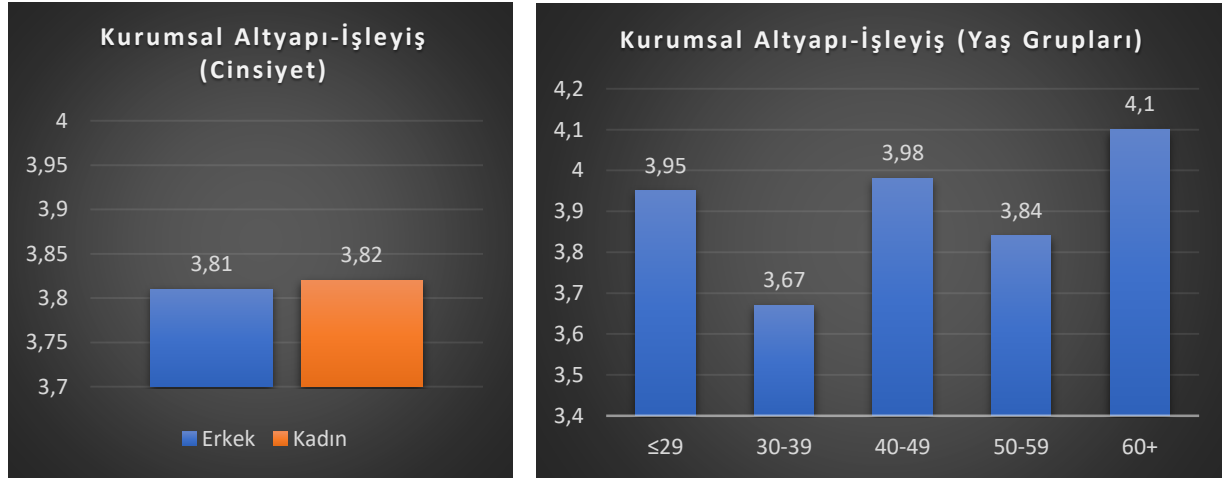
Ankete katılan idari personelin cinsiyet ve yaşa göre genel memnuniyet düzeyleri Şekil 34'de verilmiştir. Kadın ve erkek idari personelin memnuniyet düzeyleri hemen hemen eşittir. Yaş gruplarına göre memnuniyet düzeylerine bakıldığında, genel olarak 60 üstü yaş grubundaki idari personelin en çok memnun olan grup (4,1-%82) olduğu, en az memnun olan grup ise 30-39 yaş grubundaki (3,67-%73,4) idari personelin olduğu görülmektedir (Şekil 34).

Kategorilere göre katılımcıların genel memnuniyet düzeyleri Şekil 33’de verilmiştir.



Şekil 33. Kategorilere göre genel memnuniyet düzeyleri.

Genel memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre gösterdiği farklılık Şekil 34 de verilmiştir.



Şekil 34. Genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyet ve yaşa 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 (%)
<b>En yüksek memnuniyet oranına sahip 10 soru</b>						
1 Otopark imkânlarından	1,1	0,5	7,9	46,0	44,4	90,4
2 EBYS sisteminin kullanımından	1,6	1,6	6,9	55,0	34,9	89,9
3 Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından	1,6	1,1	9,0	38,1	50,3	88,4
4 Sıfır atık uygulamalarından	1,1	3,2	7,9	43,9	43,9	87,8
5 Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	0,5	2,1	10,1	40,2	47,1	87,3
6 Servis/ulaşım hizmetlerinden	1,6	2,6	9,0	36,5	50,3	86,8
7 Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden (hızı, sürekliliği, vb.)	0,5	6,3	7,9	41,8	43,4	85,4
8 Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından	1,6	2,1	11,1	52,4	32,8	85,2
9 Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	1,6	3,7	10,1	42,9	41,8	84,7
10 Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	2,1	2,1	14,3	43,4	38,1	81,5
<b>En düşük memnuniyet oranına sahip 10 soru</b>						
1 Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	21,7	14,8	23,8	23,8	15,9	39,7
2 İdari personelin yetişmesine / gelişmesine yönelik faaliyetlerden	14,3	16,4	27,0	29,6	12,7	42,3
3 Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	19,0	14,3	23,8	28,0	14,8	42,8
4 Kafeterya/kantin hizmetlerinden	12,2	13,8	30,7	29,1	14,3	43,4
5 Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	10,6	8,5	33,9	32,3	14,8	46,1
6 İdari personelin sayısından	10,6	14,3	22,8	37,6	14,8	52,4
7 İdari personelin birbirleriyle ilişkisinden/işbirliğinden	5,3	13,2	26,5	38,6	16,4	55,0
8 Kültür ve sanat etkinliklerinden	6,3	6,3	32,3	38,6	16,4	55,0
9 Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	10,1	7,4	26,5	34,9	21,2	56,1
10 Yöneticilerin tarafsızlığından	10,6	7,4	23,8	33,9	24,3	58,2

[1] Hiç memnun değilim, [2] Memnum 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 505 idari personelin 189'u katılım göstermiştir (katılım oran %37). 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 genelinde memnun olduğu anlaşılmaktadır.
- 3) İdari personellerin otopark imkânlarından ve EBYS kullanımından oldukça memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.
- 4) Özellikle 2020 yılı Mart ayından bu yana tüm dünyayı olumsuz etkileyen Covid-19 pandemisi ile ilgili Üniversitede gerek eğitim-öğretim gerekse de mücadele yönetimi açısından alınan kararlar ve uygulamalardan idari personelin büyük çoğunluğunun memnun olduğu görülmüştür.
- 5) Altyapı ile ilgili memnuniyet oranlarının genelde yüksek olmasına rağmen, yemekhane hizmetleri, kantin/kafeterya hizmetleri gibi konularda memnuniyetin düşük olduğu tespit edilmiştir.
- 6) İdari personeller görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılması taleplerini hem memnuniyet anketlerinde hem de yazılı görüşlerinde oldukça sık dile getirmişlerdir.
- 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.