



KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ
2025-2026 GÜZ DÖNEMİ

Kalite Koordinatörlüğü

22 ARALIK 2025

İÇİNDEKİLER

Giriş.....	2
Anketi Yanıtlayan İdari Personele İlişkin Demografik Bilgiler	2
Şekil 1: Ankete Katılan İdari Personelin Görev Yaptığı Birimlerin Dağılımı	4
Şekil 2: Ankete Katılan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı	5
Şekil 3: Ankete Katılan Personelin Yaş Aralığına Göre Dağılımı	6
Şekil 4: Ankete Katılan Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı.....	7
Tablo 1: İdari personelin memnuniyet anketine verdiği cevaplar.....	8
Tablo 2: Memnuniyetin Yüksek Olduğu Konular.....	10
1.Grafik.....	13
Tablo 3:Memnuniyetsizliğin Yüksek Olduğu Konular.....	14
2.Grafik.....	17
Tablo 4: Kararsızlığın Yüksek Olduğu Konular	18
3. Grafik.....	21

Giriş

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi'nde görev yapan idari personel, üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve idari süreçlerinin etkin ve sürdürülebilir bir biçimde yürütülmesinde önemli bir role sahiptir. Kurumsal hedeflere ulaşılmasında idari personelin memnuniyet düzeyi, motivasyonu, kuruma aidiyet duygusu ve yönetsel süreçlere ilişkin algıları belirleyici unsurlar arasında yer almaktadır. Kurum idari personellerinin görüşlerinin sistematik biçimde alınması, kalite güvencesi sistemi kapsamında yürütülen sürekli iyileştirme çalışmalarının temel girdilerinden birini oluşturmaktadır. Bu analiz, 2025–2026 Akademik Yılı Güz Dönemi itibarıyla Kütahya Dumlupınar Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda üniversitemizde görev yapan toplam 1193 idari personelin tamamına EBYS ve e-posta aracılığıyla **İdari Personel Memnuniyet Anketi uygulanmıştır**. Anket, idari personelin kurumsal yapı, yönetsel süreçler, çalışma ortamı, iletişim ve ilişkiler, fiziki ve teknik altyapı, sunulan hizmetler, kalite güvencesi uygulamaları ile üniversiteye ve görev yaptığı birime yönelik aidiyet ve genel memnuniyet algılarını değerlendirmeye yönelik olarak hazırlanmıştır.

Anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler analiz edilerek, idari personelin memnuniyetinin yüksek olduğu alanlar ile geliştirmeye açık yönlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Analiz bulgularının, üniversitenin kalite güvencesi sistemi çerçevesinde yürütülen **Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al (PUKÖ) döngüsü** doğrultusunda değerlendirilmesi ve ilgili iyileştirme çalışmalarının planlanmasına katkı sağlaması hedeflenmektedir.

Anketi Yanıtlayan İdari Personele İlişkin Demografik Bilgiler

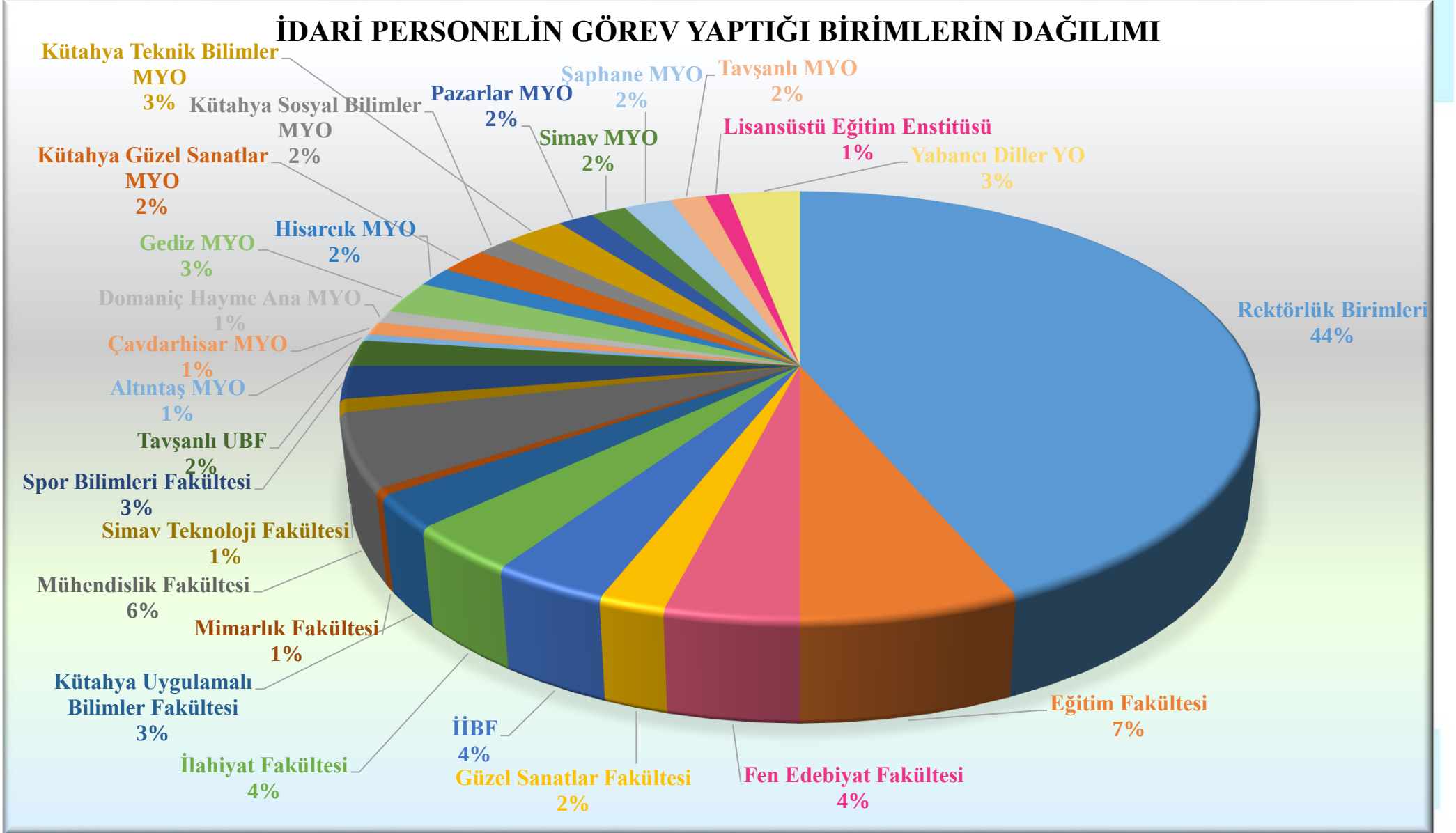
Memnuniyet anketine üniversitemizin çeşitli birimlerinde görev yapan toplam 200 idari personel katılmıştır.

İdari Personelin Görev Yaptığı Birimler	Personel Sayısı
Rektörlük Birimleri	87
Eğitim Fakültesi	13
Fen Edebiyat Fakültesi	8
Güzel Sanatlar Fakültesi	4
İİBF	7
İlahiyat Fakültesi	7
Kütahya Uygulamalı Bilimler Fakültesi	5
Mimarlık Fakültesi	1
Mühendislik Fakültesi	11
Simav Teknoloji Fakültesi	2

Spor Bilimleri Fakültesi	5
Tavşanlı UBF	4
Altıntaş MYO	1
Çavdarhisar MYO	2
Domaniç Hayme Ana MYO	2
Dumlupınar MYO	0
Emet MYO	0
Gediz MYO	5
Hisarcık MYO	3
Kütahya Güzel Sanatlar MYO	4
Kütahya Sosyal Bilimler MYO	3
Kütahya Teknik Bilimler MYO	5
Pazarlar MYO	3
Simav MYO	3
Şaphane MYO	4
Tavşanlı MYO	3
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	2
Yabancı Diller YO	6

İdari Personel Memnuniyet Anketine en yüksek katılım, 87 kişi ile Rektörlük Birimlerinden sağlanmış olup bu oran toplam katılımın %44'üne karşılık gelmektedir. Dumlupınar MYO ve Emet MYO idari personelinin ise ankete katılım sağlamadığı görülmüştür. Birimler arasında katılım sayılarının farklılık göstermesi, birim bazlı değerlendirme yapılmasını sınırlayan önemli bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Kurum bünyesindeki her birim için ayrı ayrı memnuniyet anketi uygulanması arzu edilmekle birlikte, bazı birimlerde görev yapan idari personel sayısının düşük olması ve ankete katılımın sınırlı kalması nedeniyle, ilgili birimleri temsil edecek istatistiksel olarak yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşamamaktadır. Bu durum, birim bazında elde edilecek sonuçların güvenilirliğini ve doğru yorumlanabilirliğini olumsuz etkileyeceğinden, mevcut çalışmada **üniversite genelini kapsayan tek bir idari personel memnuniyet anketi** uygulanmıştır.

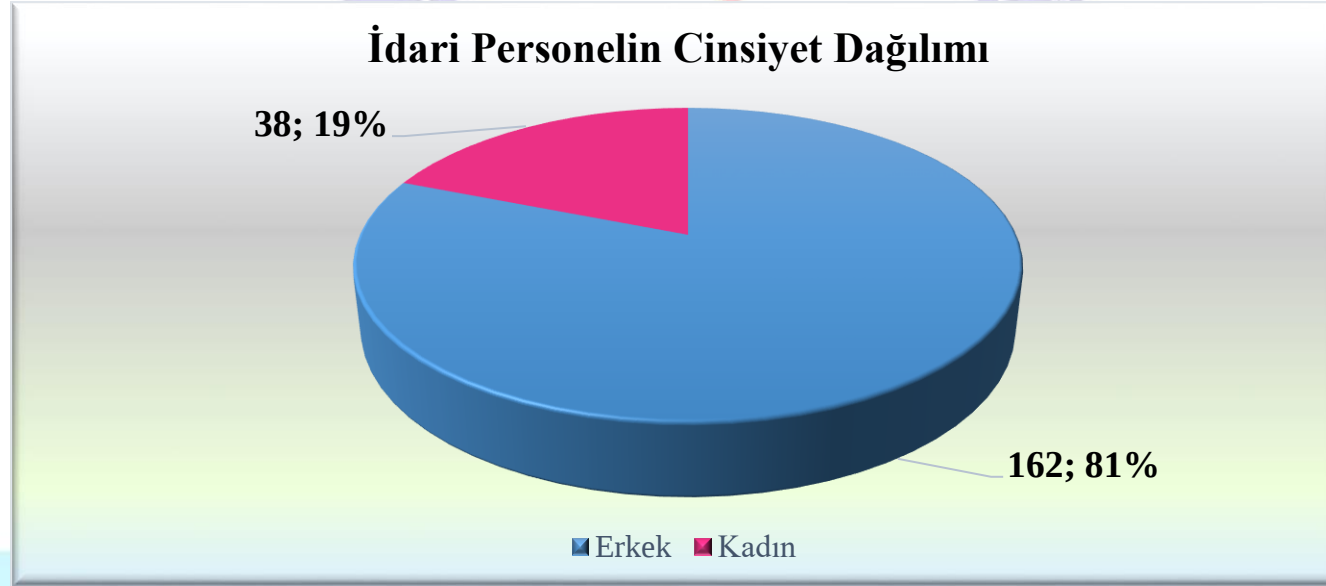
Şekil 1: Ankete Katılan İdari Personelin Görev Yaptığı Birimlerin Dağılımı



% 44 oranı ile Rektörlük Birimleri, % 7 ile Eğitim Fakültesi, % 6 ile Mühendislik Fakültesi, % 4 ile Fen Edebiyat Fakültesi, İ.İ.B.F., ve İlahiyat Fakültesi, % 3 ile Yabancı Diller Y.O., Kütahya Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Gediz M.Y.O., Kütahya Teknik Bilimler M.Y.O., % 2 ile Güzel Sanatlar Fakültesi, Tavşanlı U.B.F., Kütahya Güzel Sanatlar M.Y.O., Şaphane M.Y.O., Hisarcık M.Y.O., Kütahya Sosyal Bilimler M.Y.O., Pazarlar M.Y.O., Simav M.Y.O. ve Tavşanlı M.Y.O., % 1 ile Simav Teknoloji Fakültesi, Çavdarhisar M.Y.O., Domaniç Hayme Ana M.Y.O., Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Mimarlık Fakültesi ve Altıntaş MYO katılım sağlamışlardır. Dumlupınar MYO ve Emet MYO idari personeli ise ankete hiç katılım sağlamamıştır.

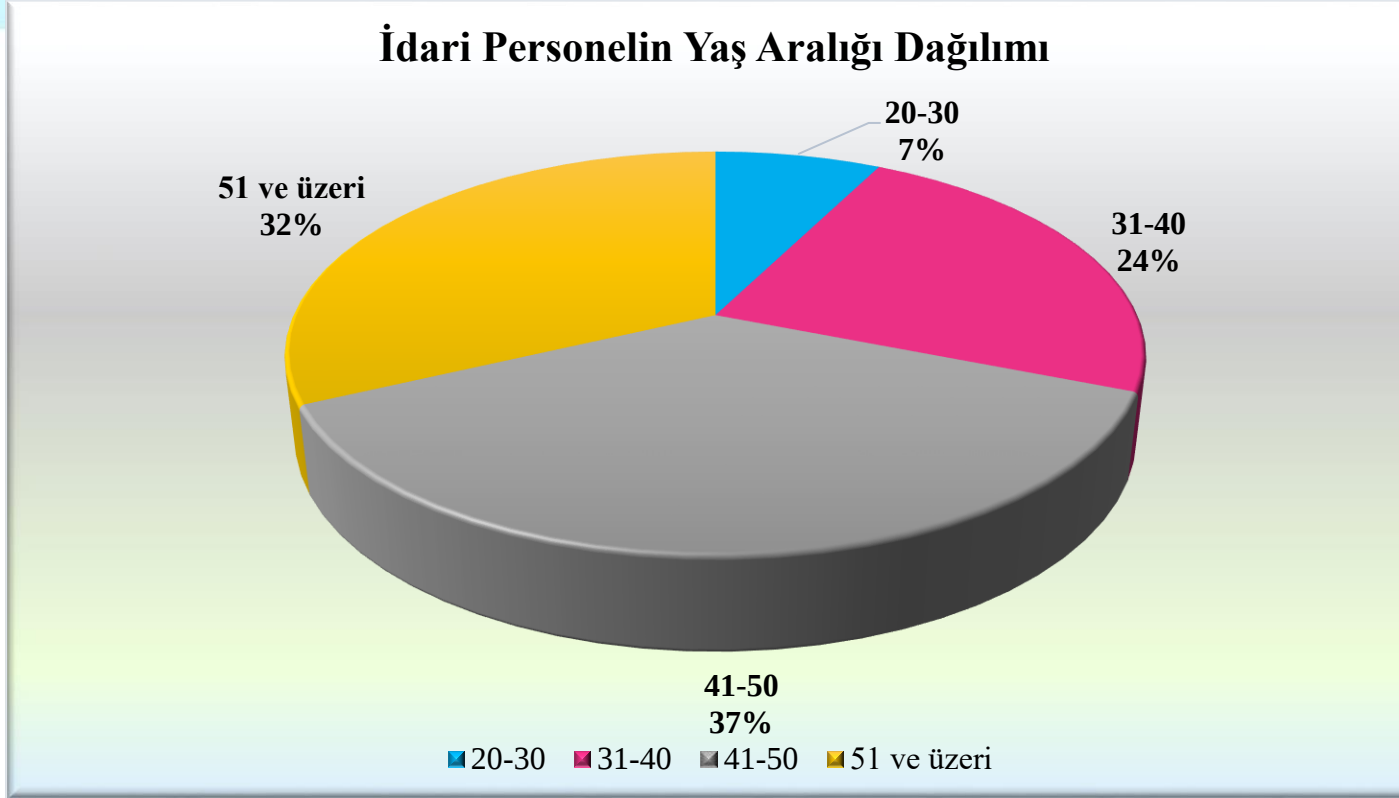
Ankete katılım oranlarının birimler arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Katılımın ağırlıklı olarak Rektörlük Birimlerinde yoğunlaştığı, fakülteler ve meslek yüksekokullarında ise görece daha düşük oranlarda gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bu durum, analiz sonuçlarının üniversite geneline ilişkin genel eğilimleri yansıtmakla birlikte, birim bazlı karşılaştırmalar yapılmasını sınırlandıran bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Birimler arasındaki katılım oranlarındaki farklılıklar, anket uygulama sürecinde katılımın artırılmasına yönelik iyileştirme alanlarını ortaya koymaktadır. Özellikle katılımın düşük olduğu veya hiç gerçekleşmediği birimlere yönelik bilgilendirme ve teşvik edici uygulamaların planlanması, ilerleyen dönemlerde daha dengeli ve temsil gücü yüksek sonuçlar elde edilmesine katkı sağlayacaktır.

Şekil 2: Ankete Katılan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



38 kadın ve 162 erkek personel ankete katılmıştır (% 19 ve % 81 oranları ile).

Şekil 3: Ankete Katılan Personelin Yaş Aralığına Göre Dağılımı



Ankete katılan personelin yaş aralıkları; % 37 oranı ile **41-50 yaş** , % 32 oranı ile **51 yaş ve üzeri** , % 24 oranı ile **31-40 yaş** , %7 ile **20-30 yaş** arası olduğu görülmüştür. Ankete katılan idari personelin yaş dağılımı incelendiğinde, katılımcıların büyük bölümünün orta ve ileri yaş grubunda yoğunlaştığı görülmektedir. Özellikle yaş dağılımı ve hizmet yılı birlikte değerlendirildiğinde, anket sonuçlarının ağırlıklı olarak uzun süreli kurumsal deneyime sahip personelin üniversitenin idari işleyişi, yönetsel uygulamaları ve kurumsal yapısına ilişkin görüş ve değerlendirmelerini yansıttığını göstermektedir.

Şekil 4: Ankete Katılan Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı



Ankete katılan personelin hizmet yılı; % 76 (152 kişi) oranı ile **10 yıldan fazla**, % 16 (33 kişi) oranı ile **1-4 yıl**, % 6 (11 kişi) oranı ile **5-10 yıl**. %2 (4 kişi) oranı ile **1 yıldan az** olduğu görülmüştür. Hizmet yılı dağılımı, ankete katılan idari personelin önemli bir kısmının uzun süreli kurumsal deneyime sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, elde edilen bulguların üniversitenin idari işleyişine ilişkin kurumsal hafızayı ve sürekliliği yansıtan nitelikte olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: İdari personelin memnuniyet anketine verdiği cevaplar

Tablo 1: Yüzdeler (%) Ankete katılan idari personel sayısı: 200		MEMNUNİYET DÜZEYİ		
		Çok memnunum & Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim & Hiç memnun değilim
1	Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	62,00	18,00	20,00
2	Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	68,00	21,50	10,50
3	Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. ...) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	71,00	18,00	11,00
4	Yönetimsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten	49,00	22,50	28,50
5	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten	46,00	17,50	36,50
6	Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk)	42,00	23,00	35,00
7	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	34,00	28,00	38,00
8	İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden	32,00	26,00	42,00
9	Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından	71,50	16,50	12,00
10	İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	68,00	11,50	20,50
11	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personel sayısından	53,00	25,00	22,00
12	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden	46,00	29,00	25,00
13	Düşünceleri ifade özgürlüğünden	55,50	22,50	22,00
14	Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından	71,50	16,00	12,50
15	Ödüllendirme sisteminden	25,00	31,00	44,00
16	Üniversitemizin vizyon ve misyonundan	70,50	16,50	13,00
17	Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan	44,50	26,00	29,50
18	Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk ...) olan ilişkilerden	62,50	28,50	9,00
19	Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından	36,50	37,50	26,00

20	Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından	15,50	46,00	38,50
21	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	85,00	8,00	7,00
22	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	55,50	28,00	16,50
23	İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	71,50	15,50	13,00
24	Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden	65,00	19,00	16,00
25	Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden	53,00	41,50	5,50
26	İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	58,50	24,00	17,50
27	Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	51,00	31,50	17,50
28	Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden	48,50	35,00	16,50
29	Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	55,50	32,50	12,00
30	Kampüs alanının genel temizliğinden	66,00	12,00	22,00
31	Binalar ve ofislerin temizliğinden	65,50	12,00	22,50
32	Yapım ve onarım hizmetlerinden	51,00	21,50	27,50
33	Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri ...) yeterliliğinden	64,50	22,50	13,00
34	Servis / ulaşım hizmetlerinden	74,00	14,00	12,00
35	Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden	66,50	12,50	21,00
36	İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden	82,50	12,00	5,50
37	Yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının (Erasmus, Mevlana gibi) yeterliliğinden	46,00	46,00	8,00
38	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	87,50	8,50	4,00
39	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden	82,50	12,00	5,50
40	Görev yaptığım birim web sayfasının tasarım ve içeriğinden	89,00	7,50	3,50
41	Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden	72,50	10,00	17,50
42	Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden	56,00	26,00	18,00
43	Günlük ihtiyaca yönelik hizmetlerden (banka, kırtasiye vb.)	67,00	18,50	14,50
44	Üniversitemizde çevresel sürdürülebilirlik konularına önem verilmesinden	67,00	23,00	10,00
45	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	85,00	9,50	5,50
46	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet)	82,00	9,50	8,50

Tablo 2: Memnuniyetin Yüksek Olduğu Konular

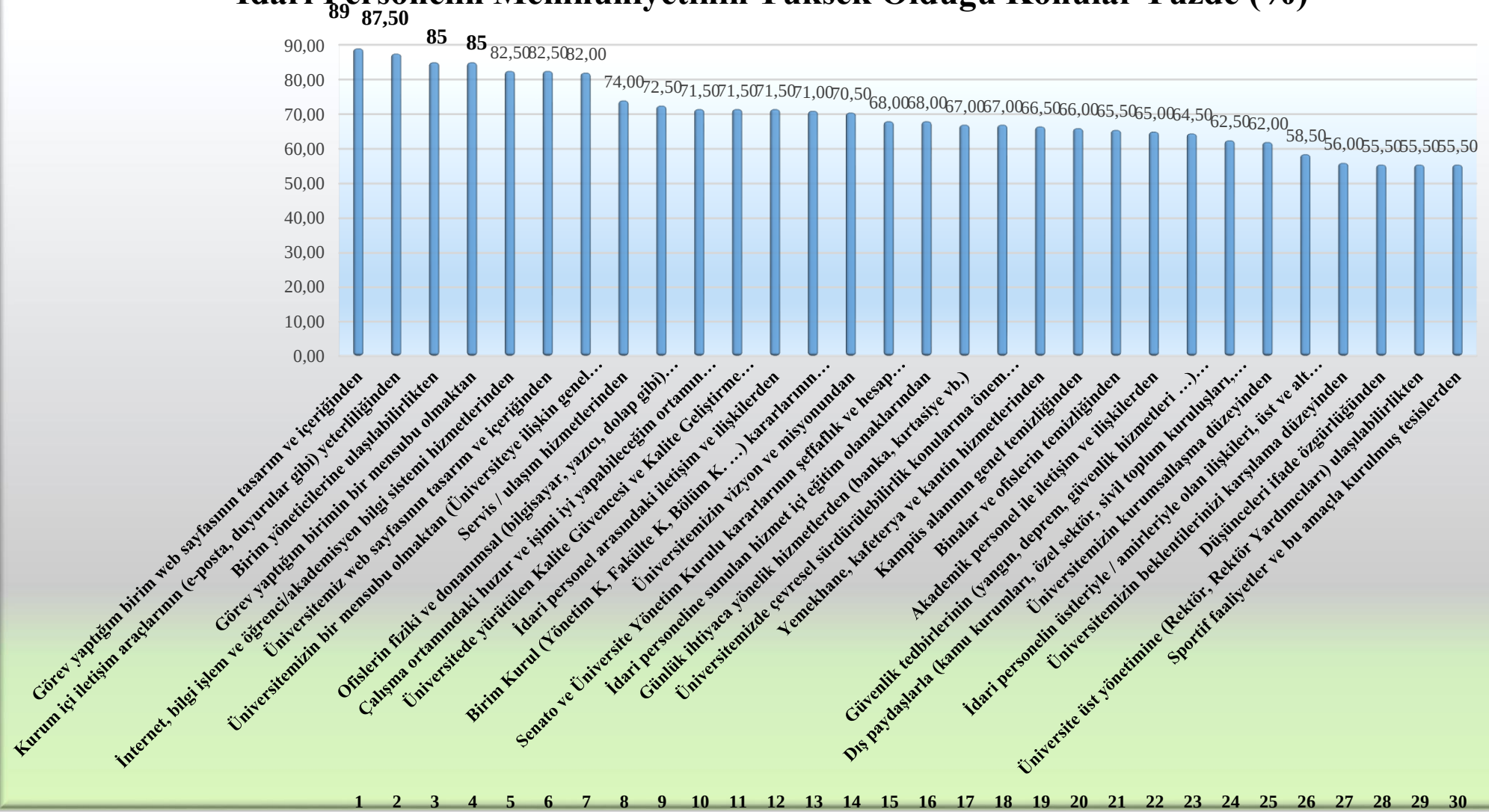
Tablo 2: Yüzdeler (%) Memnuniyetin Yüksek Olduğu Konular (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı) Ankete katılan idari personel sayısı: 200		MEMNUNİYET DÜZEYİ		
		Çok memnunun & Memnunun	Kararsızım	Memnun değilim & Hiç memnun değilim
1	Görev yaptığım birim web sayfasının tasarım ve içeriğinden	89,00	7,50	3,50
2	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	87,50	8,50	4,00
3	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	85,00	8,00	7,00
4	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	85,00	9,50	5,50
5	İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden	82,50	12,00	5,50
6	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden	82,50	12,00	5,50
7	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet)	82,00	9,50	8,50
8	Servis / ulaşım hizmetlerinden	74,00	14,00	12,00
9	Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden	72,50	10,00	17,50
10	Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından	71,50	16,50	12,00
11	Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından	71,50	16,00	12,50
12	İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	71,50	15,50	13,00
13	Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. ...) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	71,00	18,00	11,00
14	Üniversitemizin vizyon ve misyonundan	70,50	16,50	13,00

15	Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	68,00	21,50	10,50
16	İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	68,00	11,50	20,50
17	Günlük ihtiyaca yönelik hizmetlerden (banka, kırtasiye vb.)	67,00	18,50	14,50
18	Üniversitemizde çevresel sürdürülebilirlik konularına önem verilmesinden	67,00	23,00	10,00
19	Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden	66,50	12,50	21,00
20	Kampüs alanının genel temizliğinden	66,00	12,00	22,00
21	Binalar ve ofislerin temizliğinden	65,50	12,00	22,50
22	Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden	65,00	19,00	16,00
23	Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri ...) yeterliliğinden	64,50	22,50	13,00
24	Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk ...) olan ilişkilerden	62,50	28,50	9,00
25	Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	62,00	18,00	20,00
26	İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	58,50	24,00	17,50
27	Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden	56,00	26,00	18,00
28	Düşünceleri ifade özgürlüğünden	55,50	22,50	22,00
29	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	55,50	28,00	16,50
30	Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	55,50	32,50	12,00
31	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personel sayısından	53,00	25,00	22,00
32	Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden	53,00	41,50	5,50
33	Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	51,00	31,50	17,50
34	Yapım ve onarım hizmetlerinden	51,00	21,50	27,50

35	Yönetimsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten	49,00	22,50	28,50
36	Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden	48,50	35,00	16,50
37	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten	46,00	17,50	36,50
38	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden	46,00	29,00	25,00
39	Yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının (Erasmus, Mevlana gibi) yeterliliğinden	46,00	46,00	8,00
40	Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan	44,50	26,00	29,50
41	Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk)	42,00	23,00	35,00
42	Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından	36,50	37,50	26,00
43	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	34,00	28,00	38,00
44	İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden	32,00	26,00	42,00
45	Ödüllendirme sisteminden	25,00	31,00	44,00
46	Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından	15,50	46,00	38,50

Tablo 2 incelendiğinde, idari personelin memnuniyet düzeyinin özellikle **kurum içi iletişim, bilgi işlem ve dijital altyapı, yöneticilere erişilebilirlik, çalışma ortamı** ve **kurumsal aidiyet** başlıklarında yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgular, üniversitede iletişim kanallarının etkin biçimde kullanıldığını, idari süreçlerde erişilebilir bir yönetim anlayışının benimsendiğini ve idari personelin görev yaptığı birim ile kuruma yönelik güçlü bir aidiyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

1.Grafik



Tablo 3:Memnuniyetsizliğin Yüksek Olduğu Konular

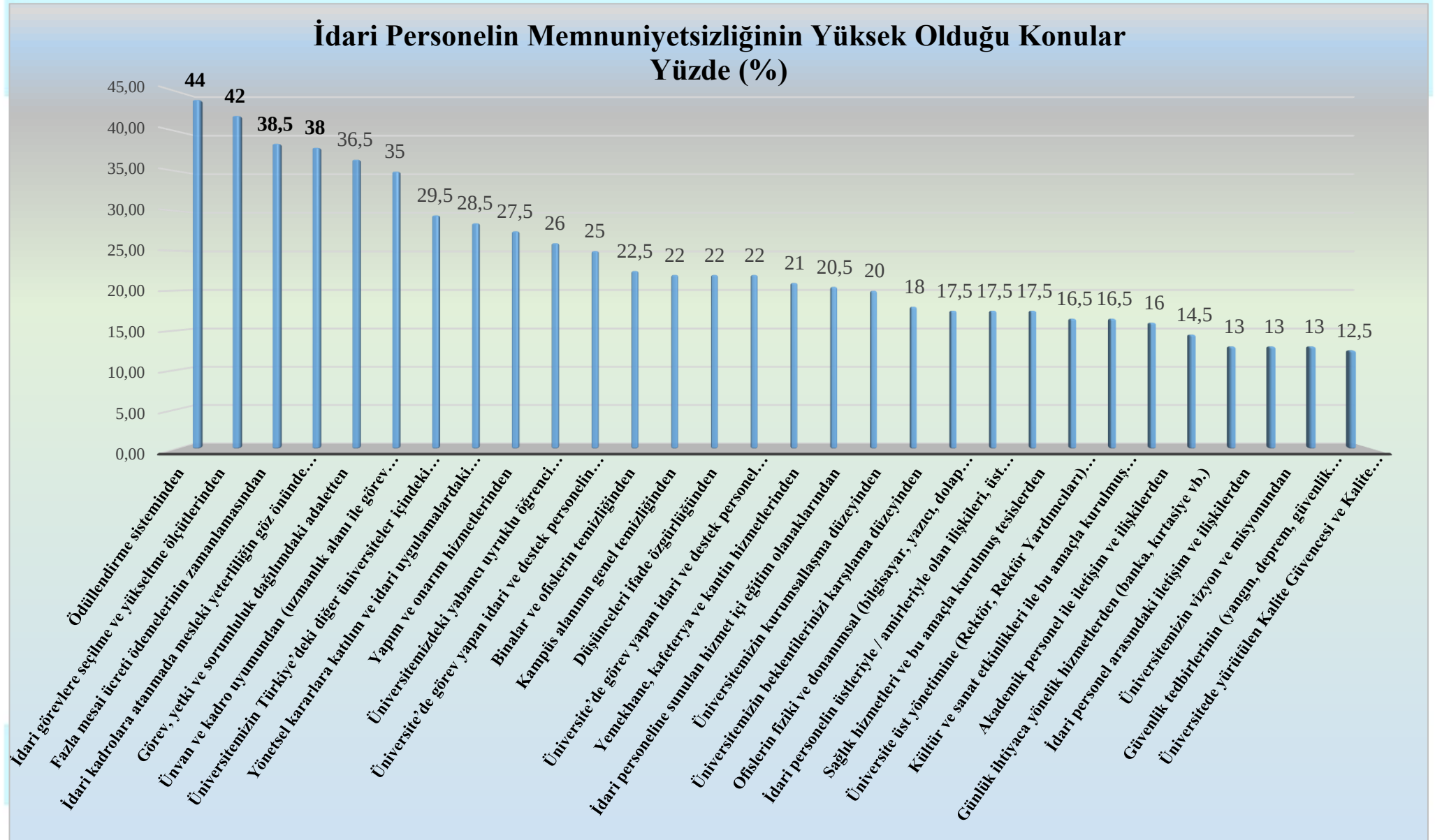
Tablo 3: Yüzdeler (%) Memnuniyetsizliğin Yüksek Olduğu Konular (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı) Ankete katılan idari personel sayısı: 200		MEMNUNİYET DÜZEYİ		
		Çok memnunum & Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim & Hiç memnun değilim
1	Ödüllendirme sisteminden	25,00	31,00	44,00
2	İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden	32,00	26,00	42,00
3	Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından	15,50	46,00	38,50
4	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	34,00	28,00	38,00
5	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten	46,00	17,50	36,50
6	Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk)	42,00	23,00	35,00
7	Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan	44,50	26,00	29,50
8	Yönetmelik kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten	49,00	22,50	28,50
9	Yapım ve onarım hizmetlerinden	51,00	21,50	27,50
10	Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından	36,50	37,50	26,00
11	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden	46,00	29,00	25,00
12	Binalar ve ofislerin temizliğinden	65,50	12,00	22,50
13	Kampüs alanının genel temizliğinden	66,00	12,00	22,00
14	Düşünceleri ifade özgürlüğünden	55,50	22,50	22,00
15	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personel sayısından	53,00	25,00	22,00

16	Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden	66,50	12,50	21,00
17	İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	68,00	11,50	20,50
18	Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	62,00	18,00	20,00
19	Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden	56,00	26,00	18,00
20	Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden	72,50	10,00	17,50
21	İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	58,50	24,00	17,50
22	Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	51,00	31,50	17,50
23	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	55,50	28,00	16,50
24	Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden	48,50	35,00	16,50
25	Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden	65,00	19,00	16,00
26	Günlük ihtiyaca yönelik hizmetlerden (banka, kırtasiye vb.)	67,00	18,50	14,50
27	İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	71,50	15,50	13,00
28	Üniversitemizin vizyon ve misyonundan	70,50	16,50	13,00
29	Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri ...) yeterliliğinden	64,50	22,50	13,00
30	Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından	71,50	16,00	12,50
31	Servis / ulaşım hizmetlerinden	74,00	14,00	12,00
32	Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından	71,50	16,50	12,00
33	Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	55,50	32,50	12,00
34	Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. ...) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	71,00	18,00	11,00
35	Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	68,00	21,50	10,50
36	Üniversitemizde çevresel sürdürülebilirlik konularına önem verilmesinden	67,00	23,00	10,00

37	Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk ...) olan ilişkilerden	62,50	28,50	9,00
38	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet)	82,00	9,50	8,50
39	Yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının (Erasmus, Mevlana gibi) yeterliliğinden	46,00	46,00	8,00
40	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	85,00	8,00	7,00
41	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	85,00	9,50	5,50
42	İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden	82,50	12,00	5,50
43	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden	82,50	12,00	5,50
44	Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden	53,00	41,50	5,50
45	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	87,50	8,50	4,00
46	Görev yaptığım birim web sayfasının tasarım ve içeriğinden	89,00	7,50	3,50

Tablo 3 incelendiğinde, idari personelin memnuniyetsizlik düzeyinin ağırlıklı olarak **ödüllendirme sistemi, idari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütleri, fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlaması ve idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin gözetilmesi** başlıklarında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu alanların büyük ölçüde insan kaynakları politikaları ve yönetsel uygulamalarla ilişkili olması, memnuniyetsizliğin daha çok süreçlerin işleyişine yönelik algılardan kaynaklandığını göstermektedir. Bu durum idari personelin belirli yönetsel ve insan kaynakları süreçlerine ilişkin iyileştirme beklentilerinin bulunduğunu ortaya koymaktadır.

2.Grafik Aşağıda İdari Personelin memnuniyetsizliğinin yüksek olduğu ilk otuz konu grafiklendirilmiştir.



Tablo 4: Kararsızlığın Yüksek Olduğu Konular

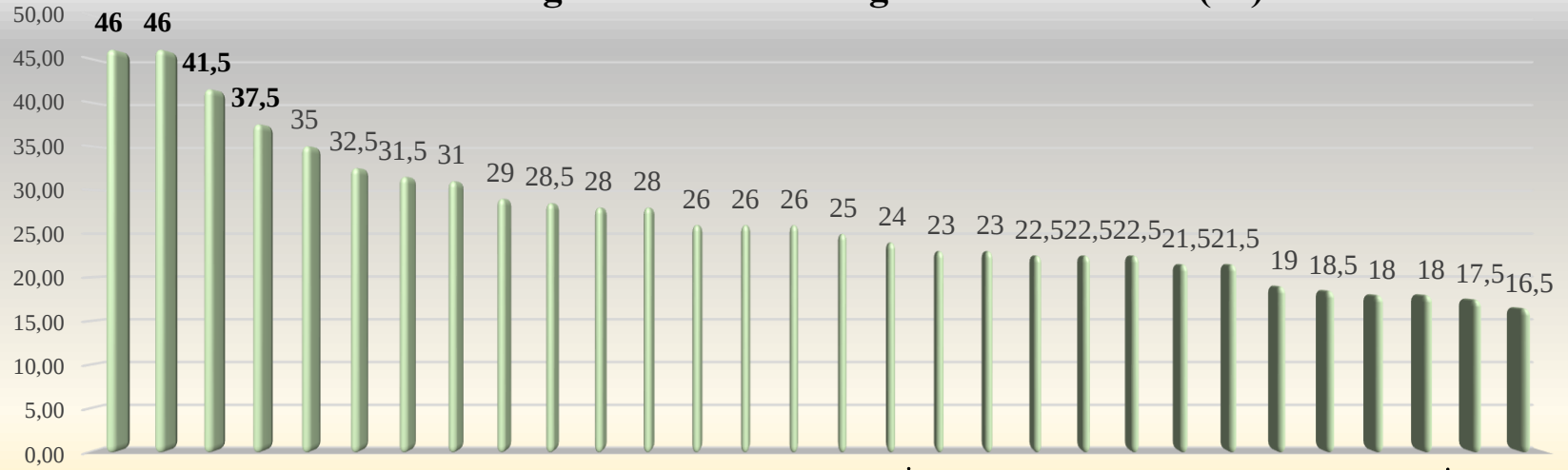
Tablo 4: Yüzdelere (%) Kararsızlığın Yüksek Olduğu Konular (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı) Ankete katılan idari personel sayısı: 200		MEMNUNİYET DÜZEYİ		
		Çok memnunum & Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim & Hiç memnun değilim
1	Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından	15,50	46,00	38,50
2	Yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının (Erasmus, Mevlana gibi) yeterliliğinden	46,00	46,00	8,00
3	Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden	53,00	41,50	5,50
4	Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından	36,50	37,50	26,00
5	Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden	48,50	35,00	16,50
6	Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	55,50	32,50	12,00
7	Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	51,00	31,50	17,50
8	Ödüllendirme sisteminden	25,00	31,00	44,00
9	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden	46,00	29,00	25,00
10	Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk ...) olan ilişkilerden	62,50	28,50	9,00
11	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	34,00	28,00	38,00
12	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	55,50	28,00	16,50
13	İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden	32,00	26,00	42,00
14	Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan	44,50	26,00	29,50
15	Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden	56,00	26,00	18,00

16	Üniversite’de görev yapan idari ve destek personel sayısından	53,00	25,00	22,00
17	İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	58,50	24,00	17,50
18	Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk)	42,00	23,00	35,00
19	Üniversitemizde çevresel sürdürülebilirlik konularına önem verilmesinden	67,00	23,00	10,00
20	Yönetimsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten	49,00	22,50	28,50
21	Düşünceleri ifade özgürlüğünden	55,50	22,50	22,00
22	Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri ...) yeterliliğinden	64,50	22,50	13,00
23	Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	68,00	21,50	10,50
24	Yapım ve onarım hizmetlerinden	51,00	21,50	27,50
25	Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden	65,00	19,00	16,00
26	Günlük ihtiyaca yönelik hizmetlerden (banka, kırtasiye vb.)	67,00	18,50	14,50
27	Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	62,00	18,00	20,00
28	Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. ...) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	71,00	18,00	11,00
29	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten	46,00	17,50	36,50
30	Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından	71,50	16,50	12,00
31	Üniversitemizin vizyon ve misyonundan	70,50	16,50	13,00
32	Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından	71,50	16,00	12,50
33	İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	71,50	15,50	13,00
34	Servis / ulaşım hizmetlerinden	74,00	14,00	12,00
35	Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden	66,50	12,50	21,00

36	Kampüs alanının genel temizliğinden	66,00	12,00	22,00
37	Binalar ve ofislerin temizliğinden	65,50	12,00	22,50
38	İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden	82,50	12,00	5,50
39	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden	82,50	12,00	5,50
40	İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	68,00	11,50	20,50
41	Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden	72,50	10,00	17,50
42	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	85,00	9,50	5,50
43	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet)	82,00	9,50	8,50
44	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	87,50	8,50	4,00
45	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	85,00	8,00	7,00
46	Görev yaptığım birim web sayfasının tasarım ve içeriğinden	89,00	7,50	3,50

Tablo 4 incelendiğinde, idari personelin kararsızlık düzeyinin özellikle **fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlaması, yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının yeterliliği, diğer üniversitelerle olan ilişkiler ve yabancı uyruklu öğrencilere yönelik uygulamalar** başlıklarında yoğunlaştığı görülmektedir. Kararsızlığın yüksek olduğu konular incelendiğinde, idari personelin bazı uygulamalara doğrudan temas etmemesi veya yeterli bilgiye sahip olmaması nedeniyle net bir değerlendirme yapamadığı alanların ön plana çıktığı görülmektedir. Bu durum, ilgili süreçlere yönelik bilgilendirme ve iç iletişim mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

3. Grafik Aşağıda İdari Personelin kararsızlığının yüksek olduğu ilk otuz konu grafiklendirilmiştir.

[illegible]