



---

**T.C.**

**KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ**  
**KÜTAHYA SOSYAL BİLİMLER MESLEK**  
**YÜKSEKOKULU**  
**2019-2020 AKADEMİK YILI GÜZ DÖNEMİ**  
**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ**

---



**01 ARALIK 2019**

Öğr. Grv. Serdar AYDINYURT  
Dr. Öğr. Üyesi H. Günsel DOĞRUL  
Dr. Öğr. Üyesi A. Naci DOĞRUL

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Kütahya sosyal bilimler meslek yüksekokulunda görev yapan idari personelin bağlı bulunduğu kurum hakkında memnuniyet düzeylerinin belirlemek adına 55 sorudan oluşan 5'li likert tipinde bir anket hazırlanmıştır. Anket formunun ilk 3 sorusu idari personelin demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, üniversitedeki hizmet yılı) belirlemeye yöneliktir. İdari personellerin memnuniyet düzeylerini belirlemek adına oluşturulan 52 soru ise kendi arasında 6 gruba ayrılmıştır. Yönetim ve yönetime katılım hakkındaki memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 14 soru yer almaktadır. Hedef belirleme ve performansla ilgili memnuniyetleri belirlemek amacıyla 7 soru yer almaktadır. Eğitim ve mali haklar alanlarında memnuniyet düzeylerini belirlemek adına 6 soru bulunmaktadır. İletişim alanındaki memnuniyetleri belirlemek adına 8, altyapı alanındaki memnuniyetleri belirlemek adına 14, bağlı bulunduğu birim hakkında genel memnuniyet düzeylerini belirlemek adına 3 soru yer almaktadır.

Araştırmanın verileri Kütahya sosyal bilimler meslek yüksekokulunda bulunan 15 idari personelin anket sorularına verdikleri cevaplardan oluşmaktadır. Araştırmanın evrenini ise Kütahya meslek yüksekokulunda faaliyet gösteren öğretim üyeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın bulguları SPSS 19 istatistik programından yararlanılarak elde edilmiştir.

## ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR

Araştırmanın bulguları elde edilirken, öncelikle katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek ve örneklem hakkında önsel bir bilgi edinebilmek amacıyla betimleyici istatistikler elde edilmiştir. Sonrasında idari personellerin 6 farklı konuda memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla ifadeler verilen cevapların ortalama değerleri elde edilmiştir. Ortalama değerlerden yola çıkılarak idari personellerin en yüksek veya en düşük düzeyde memnuniyet duydukları alanlar belirlenmeye çalışılmıştır.

Ayrıca memnuniyet düzeyleri incelenen alanların demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği ki-kare analizi ve ifadeler verilen cevapların ortalama değerlerinden elde edilen bilgilere göre tespit edilmeye çalışılmıştır.

**Tablo 1:** idari personelin demografik özelliklerine ilişkin bulgular

		Sıklık	Yüzdellik	Birikimli Yüzdellik
Cinsiyet	Kadın	4	26.7	26.7
	Erkek	11	73.3	100
Yaş	31-40 yaş	4	26.7	26.7
	41-50 yaş	6	40.0	66.7
	51 ve üzeri yaş	5	33.3	100
Hizmet yılı	5-10 yıl	3	20	23.1
	10 yıldan fazla	10	66,7	100

Betimleyici istatistiklerden elde edilen bulgulara göre; idari personelin çoğunluğu (11 kişi) erkektir. Katılımcıların %66.7'sinin 31-50 yaş aralığında yer aldığı, %33'ünün ise 51 ve üzeri yaşta bulunduğu belirlenmiştir. Çalışma anketinin uygulandığı zaman itibarıyla, idari personellerin çoğunluğu 10 yıldan daha uzun süredir hizmette bulunduğunu belirtmiştir.

**Tablo 2:** Yönetim ve yönetime katılım alanında memnuniyet düzeyleri

		Sayı	Ortalama	Standart sapma
Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	Memnun değilim	3	4	828
	Kararsızım	3		
	Memnunum	9		
Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	Hiç memnun değilim	1	4	910
	Kararsızım	4		
	Memnunum	9		
	Çok memnunum	1		
Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K . ) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	Hiç memnun değilim	0	4	775
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	9		
Yönetsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten	Çok memnunum	2	3	1,207
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	2		
	Kararsızım	7		
Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten	Memnunum	1	3	1,113
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	5		
	Kararsızım	5		
İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden	Memnunum	2	3	1,187
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	2		
	Kararsızım	4		
Unvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk)	Çok memnunum	1	3	961
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	7		
İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	Memnunum	3	2	704
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	7		
İdari görevlere seçilme ve yükseltme Ölçütlerinden	Kararsızım	6	3	1,121
	Hiç memnun değilim	3		
	Memnun değilim	4		
	Memnunum	4		
Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından	Hiç memnun değilim	1	4	1,125
	Memnun değilim	2		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	7		
İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	Çok memnunum	2	3,5	1,269
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	2		
KSBMYO'da (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından	Memnunum	6	4	775
	Hiç memnun değilim	0		
	Kararsızım	6		
	Memnunum	6		
KSBMYO'da (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personelinin niteliğinden	Çok memnunum	3	3	834
	Hiç memnun değilim	1		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	8		
Düşüncelerin İfade Özgürlüğünden	Çok memnunum	5	3	1,302
	Hiç memnun değilim	2		
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	3		
	Çok memnunum	2		

**Tablo 2'**de idari personellerin yönetim ve yönetime katılım alanındaki memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevaplar incelenmiştir. İfadelere verilen cevaplardan ve cevapların ortalama değerlerinden elde edilen bilgilere göre; üniversitenin kurumsallaşma düzeyinden, senato, yönetim kurulu ve birim kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden, çalışma ortamındaki huzur ortamının sağlanmasından, idari ve destek personel sayısından genellikle memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. İdari personeller genel olarak yönetsel kararlara katılım, görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adalet, iş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesi, unvan ve kadro uyumu, idari görevlere seçilme ve yükselme, hizmet içi eğitim olanakları, idari ve destek personelinin niteliği ve düşüncelerin açıkça ifade edilmesi konularında kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Genel olarak idari personellerin memnun olmadıklarını belirttiği konu ise; İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulması konusu olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3:** Hedef belirleme ve performans alanında memnuniyet düzeyleri

		Sayı	Ortalama	Standart sapma
KSBMYO'nun yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından	Hiç memnun değilim	0	4,20	775
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	6		
	Çok memnunum	6		
KSBMYO'da ödüllendirme sisteminden	Hiç memnun değilim	3	3,47	1.407
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	2		
	Memnunum	7		
	Çok memnunum	3		
KSBMYO'nun vizyon ve misyonundan	Hiç memnun değilim	1	3,80	1.014
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	3		
KSBMYO'nun öncelikli alanlarından	Hiç memnun değilim	0	3,60	507
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	6		
	Memnunum	9		
	Çok memnunum	0		
KSBMYO'nun uluslararasılaşma stratejileri ve çabalarından	Hiç memnun değilim	0	3,80	561
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	10		
	Çok memnunum	1		
KSBMYO'nun türkiye'deki diğer üniversiteler içindeki konumundan	Hiç memnun değilim	1	3,20	1.082
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	6		
	Çok memnunum	1		
Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk , .) Olan ilişkilerden	Hiç memnun değilim	0	3,40	986
	Memnun değilim	4		
	Kararsızım	2		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	1		

**Tablo 3'te** idari personellerin hedef belirleme ve performans alanında memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen soruların cevapların dağılımı ve ortalama değerleri verilmiştir. Bu alanda en fazla memnuniyet düzeyinin gözlemlendiği konu KSBMYO'nun yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabaları olduğu gözlemlenmiştir. Nitekim bu konuda memnuniyetsizliğini belirten kimse bulunmamaktadır. KSBMYO'nun vizyon ve misyonu, uluslararasılaşma stratejileri ve çabaları ve öncelikli alanların belirlenmesi konularında da idari personeller genel olarak memnun olduklarını belirtmişlerdir. Ancak KSBMYO'nun ödüllendirme sistemi ve Türkiye'deki diğer üniversiteler içindeki konumu konuları hakkındaki memnuniyet düzeyleri diğer konulara kıyasla daha az bir memnuniyete sahip olduğu görülmektedir. Örneğin 15 katılımcı içerisinde KSBMYO'nun Türkiye'deki diğer üniversiteler içindeki konumundan memnun olmadığını belirten 4 kişi, kararsız olduğunu belirten 4 kişi bulunmasına karşılık memnun olduğunu belirten 7 kişi bulunmaktadır. Yine dış paydaşlarla olan ilişkiler hakkında memnun olmadığını belirten 4 kişi bulunmasına karşılık, memnun olduğunu belirten 9 kişi, kararsız olduğunu belirten 2 kişi bulunmaktadır (Tablo 3)

**Tablo 4:** Eğitim ve mali haklar alanındaki memnuniyet düzeyi

		Sayı	Ortalama	Standart sapma
KSBMYO'daki öğrenci sayısından	Hiç memnun değilim	4	2,40	1.121
	Memnun değilim	4		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	3		
	Çok memnunum	0		
KSBMYO'daki öğrencilerin niteliğinden	Hiç memnun değilim	0	3,07	917
	Memnun değilim	5		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	6		
	Çok memnunum	0		
KSBMYO'daki idari personel sayısından	Hiç memnun değilim	1	3,50	1.019
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	1		
KSBMYO'daki idari personelin niteliğinden	Hiç memnun değilim	1	3,40	910
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	9		
	Çok memnunum	0		
KSBMYO'daki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından	Hiç memnun değilim	1	3,57	938
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	1		
Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından	Hiç memnun değilim	1	3,60	1.183
	Memnun değilim	2		
	Kararsızım	2		
	Memnunum	7		
	Çok memnunum	3		

Mali haklar konusunda memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla yöneltilen fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlaması sorusuna memnun olmadığını belirten 3 kişi, kararsız olduğunu belirten 2 kişi ve memnun olduğunu belirten 10 kişi bulunmaktadır. Böylece mali haklar konusunda genel bir memnuniyet düzeyinin olduğundan bahsedilebilir. Eğitim alanında ise memnuniyet düzeyinin oldukça düşük olduğu konu KSBMYO'daki öğrenci sayısı ve nispeten öğrenci niteliği hakkında olduğu görülmektedir. Yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından memnun olduğunu belirtenlerin sayısının nispeten fazla olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyinin diğer konulara kıyasla yüksek olduğu diğer konular ise; idari personel sayısı ve niteliği olduğu görülmektedir.

**Tablo 5:** İletişim alanındaki memnuniyet düzeyi

		Sayı	Ortalama	Standart sapma
Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	Hiç memnun değilim	0	4,47	640
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	6		
	Çok memnunum	8		
KSBMYO'daki üst yönetime (Müdür, Müdür Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	Hiç memnun değilim	0	4,53	516
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	0		
	Memnunum	7		
	Çok memnunum	8		
İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	Hiç memnun değilim	2	3,73	1.335
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	0		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	4		
İdari personel ile iletişim ve ilişkilerden	Hiç memnun değilim	1	3,87	1.125
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	4		
Öğrencilerle olan iletişim ve ilişkilerden	Hiç memnun değilim	0	3,67	900
	Memnun değilim	2		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	2		
Diğer üniversitelerle olan ilişkilerden	Hiç memnun değilim	0	3,64	745
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	7		
	Memnunum	5		
	Çok memnunum	2		
İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	Hiç memnun değilim	1	3,8	1.014
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	0		
	Memnunum	11		
	Çok memnunum	2		
KSBMYO amaçları ile personel gereksinimleri arasındaki dengeden	Hiç memnun değilim	1	3,53	990
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	9		
	Çok memnunum	1		

İletişim alanında memnuniyet düzeyinin en yüksek olan konular: KSBMYO'undaki birim ve üst yönetime ulaşılabilirlik olduğu belirlenmiştir. Bu konulardan memnun olmayan kimsenin bulunmadığı belirlenmiştir. İdari ve idari personel ile olan ilişkilerden, üst ve alt kademe arasındaki iletişimden, diğer üniversiteler ile kurulan iletişimden ve öğrencilerle olan iletişimden memnuniyet düzeyinin de orta düzeyden nispeten fazla olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 6:** Genel memnuniyet düzeyi

		Sayı	Ortalama	Standart sapma
KSBMYO'daki beklentilerinizi karşılama düzeyinden	Hiç memnun değilim	0	4	665
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	9		
	Çok memnunum	3		
görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	Hiç memnun değilim	1	4,27	1100
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	5		
	Çok memnunum	8		
KSBMYO'nun bir mensubu olmaktan	Hiç memnun değilim	1	4,33	1.047
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	0		
	Memnunum	6		
	Çok memnunum	8		

Tablo 6'da idari personelleri bağlı bulunduğu birim veya meslek yüksekokulu hakkında genel memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevapların dağılımları ve ortalama değerleri verilmiştir. KSBMYO'nun beklentilerimizi karşılama durumu, KSBMYO mensubu olma ve görev yaptığı birimin mensubu olma konularında idari personellerin memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. Görev yaptığı birimden ve KSBMYO mensubu olmaktan memnun olmadığını belirten 1 kişi bulunmakla birlikte KSBMYO'nun beklentilerini karşılama durumu konusunda memnun olmadığını belirten hiç kimse bulunmamaktadır. Görev yaptığı birimin ve KSBMYO mensubu olmaktan memnun olduğunu belirten ise 8 kişi bulunmaktadır.

**Tablo 7:** Altyapı alanındaki memnuniyet düzeyi

	Sayı	Ortalama	Standart sapma	
Sağlık Hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	Hiç memnun değilim	3	2,73	1.100
	Memnun değilim	2		
	Kararsızım	6		
	Memnunum	4		
Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden	Hiç memnun değilim	3	2,67	1.234
	Memnun değilim	5		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	6		
Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	Hiç memnun değilim	4	2,4	1.183
	Memnun değilim	5		
	Kararsızım	2		
	Memnunum	4		
Kampüs alanının genel temizliğinden	Hiç memnun değilim	2	3	1.195
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	5		
	Çok memnunum	1		
Binalar ve ofislerin temizliğinden	Hiç memnun değilim	3	2,93	1.280
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	8		
Yapım ve onarım hizmetlerinden	Hiç memnun değilim	2	2,47	990
	Memnun değilim	7		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	3		
	Çok memnunum	0		
Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri) yeterliliğinden	Hiç memnun değilim	2	3,47	1.246
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	2		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	2		
Servis / ulaşım hizmetlerinden	Hiç memnun değilim	0	3,93	594
	Memnun değilim	3		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	0		
	Çok memnunum	2		
Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden	Hiç memnun değilim	1	3,13	1.187
	Memnun değilim	4		
	Kararsızım	4		
	Memnunum	4		
	Çok memnunum	2		
İnternet, bilgi işlem ve öğrenci / idari personel bilgi sistemi hizmetlerinden	Hiç memnun değilim	1	3,67	1.047
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	2		
	Memnunum	9		
	Çok memnunum	2		
Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	Hiç memnun değilim	0	4,07	704
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	1		
	Çok memnunum	3		
KSBMYO'daki web sayfasının tasarım ve içeriğinden	Hiç memnun değilim	1	4,07	1.033
	Memnun değilim	0		
	Kararsızım	1		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	5		
Görev yaptığım birim web sayfası tasarım ve içeriğinden	Hiç memnun değilim	1	4,07	1.033
	Kararsızım	1		
	Memnunum	8		
	Çok memnunum	5		
Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden	Hiç memnun değilim	1	3,73	1.163
	Memnun değilim	1		
	Kararsızım	3		
	Memnunum	6		
	Çok memnunum	4		



**Tablo 7'de** altyapı alanında bireylerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevapların dağılımları ve ortalama değerleri verilmiştir. Ortalama değerlerinden elde edilen bilgilere göre; alt yapı alanında en fazla memnuniyetin gözlemlendiği alanlar şunlardır: kurum içi iletişim araçlarının yeterliliği, kurum ve görev yapılan birimin web sayfasının tasarımı ve yeterliliği, servis ulaşım hizmetleri. Ancak sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesisler, kültür, sanat etkinlikleri, sportif faaliyetler ve bu alanda kurulmuş tesisler, yapım onarım hizmetleri, bina ve ofis temizliği memnuniyet düzeyinin düşük olduğu konular arasında yer almaktadır. Orta düzeyde memnuniyet düzeyine sahip konular ise şunlardır: kampüs alanın genel temizliği, güvenlik tedbirlerinin yeterliliği, yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetleri, İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/idari personel bilgi sistemi hizmetleri.

İdari personellerin 6 farklı alanda memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevaplar incelenmiştir. Buna göre alanlar arasında bir karşılaştırma yapmak gerekirse eğitim alanındaki memnuniyet düzeylerinin nispeten diğer alanlara kıyasla az olduğu belirlenmiştir. Yönetim ve alt yapı alanlarında da genel anlamda incelendiğinde ortalama bir düzeyde memnuniyet seviyesinin bulunduğu belirlenmiştir. Ancak iletişim alanında, hedef belirleme ve performans alanlarında ve KSBBMYO ve bağlı bulunduğu birimin mensubu olmaktan duyulan memnuniyet düzeyinin diğer alanlara kıyasla oldukça fazla olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 8:** Yönetim alanındaki memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı

	Cinsiyet		Yaş			Hizmet yılı	
	Kadın	Erkek	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 yaş ve üzeri	5-10 yıl	10 yıldan fazla
Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	3 (0.162)	4	3,25	3,7 (0.414)	3,2	3,3 (0.550)	3,3
Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	4 (0.070)	4	4,25	3,3 (0.227)	3,4	3,7 (0.867)	3,5
Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. .) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden	5 (0.070)	4	4,25	4 (0.483)	3,2	3,7 (0.754)	3,8
Yönetimsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten	3 (0.119)	3	3,00	2,6 (0.747)	3,2	3,3 (0.299)	2,9
Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten	2 (0.146)	3	2,25	2,3 (0.689)	3,4	2 (0.182)	2,8
İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden	2 (0.141)	3	2,75	2,8 (0.322)	3,8	3 (0.750)	3,1
Unvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk)	2 (0.631)	3	3,00	2,2 (0.319)	3,2	2,3 (0.208)	2,8
İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	2 (0.645)	2	2,50	2 (0.485)	2,4	2 (0.103)	2,3
İdari görevlere seçilme ve yükseltme Ölçütlerinden	3 (0.450)	3	3,50	1,8 (0.270)	2,8	2,7 (0.307)	2,5
Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından	3 (0.325)	4	3,00	3,3 (0.539)	4	3,7 (0.614)	3,4
İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	3 (0.782)	3	3,00	2,3 (0.395)	4	2,7 (0.614)	3,3
KSBBMYO'da (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından	4 (0.216)	4	3,75	4 (0.417)	3,6	3,3 (0.612)	3,8
KSBBMYO'da (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden	2 (0.062)	3	2,75	3 (0.304)	3,6	3 (0.342)	3,1
Düşüncelerin ifade özgürlüğünden	2 (0.229)	3	2,75	3,67 (0.469)	2,8	3 (0.337)	3,1

**Tablo 8'de** yönetim ve yönetime katılım konusundaki memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevaplardan elde edilen ortalama değerlerin demografik özelliklere göre dağılımı verilmiştir. Parantez içerisindeki değerler ki-kare testi anlamlılık düzeyini göstermektedir. Parametrik olmayan test istatistikleri arasında yer alan ki-kare testleri kategorik olan değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin bulunup bulunmadığı incelenmektedir. Hipotezler "H<sub>0</sub>: Değişkenler birbirinden bağımsızdır." "H<sub>1</sub>: Değişkenler birbirinden bağımsız değildir." şeklinde kurulur. Ki-kare testi Pearson ki-kare testi olasılık değerinin 0,05'ten büyük olması H<sub>0</sub> hipotezinin reddedilemeyeceğini göstermektedir (Astar ve Gürış, 2015: 265). Ki-kare olasılık değerinden elde edilen bilgilere göre yönetim ve yönetime katılım ile ilgili bütün ifadelerin idari personellerin cinsiyet, yaş ve hizmet yılı değişkenlerine göre istatistiki açıdan anlamlı şekilde farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Sorulara verilen yanıtların ortalama düzeylerinden elde edilen bilgilere göre: Üniversitelerin kurumsallaşma düzeyinden memnuniyet düzeyinin kadınların erkeklere oranla daha düşük olduğu görülmektedir. Senato ve üniversite yönetim kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden duyulan memnuniyet düzeyinin 31-40 yaş arasında bulunan idari personeller arasında daha fazla olduğu görülmektedir. Birim kurul kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden duyulan memnuniyet düzeyinin kadın idari personellerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. "Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten" ve "iş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden" duyulan memnuniyet düzeyinin 51 ve üzeri yaş grubuna dahil olan idari personeller arasında daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İdari görevlere seçilme ve yükselme ölçütlerinden duyulan memnuniyet düzeyi 41-50 yaş grubuna dahil idari personeller arasında oldukça düşüktür.

**Tablo 9:** Hedef belirleme ve performans alanındaki memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı

	Cinsiyet		Yaş			Hizmet yılı	
	Kadın	Erkek	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 yaş ve üzeri	5-10 yıl	10 yıldan fazla
KSBMYO'nun yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından	4 (0.141)	4	4	4,3 (0.184)	4,2	4 (0.891)	4,2
KSBMYO'da ödüllendirme sisteminden	3 (0.419)	4	4	3,2 (0.063)	3,4	4 (0.208)	3,5
KSBMYO'nun vizyon ve misyonundan	4 (0.572)	4	4	3,7 (0.102)	3,8	3,7 (0.630)	3,8
KSBMYO'nun öncelikli alanlarından	3 (0.095)	4	3,50	3,8 (0.307)	3,4	3,7 (0.612)	3,5
KSBMYO'nun uluslararasılaşma stratejileri ve çabalarından	4 (0.808)	4	4,25	3,7 (0.364)	3,6	4 (0.913)	3,7
KSBMYO'nun Türkiye'deki diğer üniversiteler içindeki konumundan	4 (0.546)	3	3,75	3 (0.135)	3	3 (0.916)	2,9
Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk , .) olan ilişkilerden	4 (0.247)	3	3,75	2,8 (0.304)	3,8	3,4 (0.754)	3,5

**Tablo 9'da** hedef belirleme ve performans alanında memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevapların ortalama değerlerinin demografik özelliklere göre dağılımı verilmiştir. Ayrıca sorulara verilen yanıtların demografik özelliklere göre anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ki-kare testi uygulanmıştır. Elde edilen ki-kare testi anlamlılık düzeyi (prob.) tablo da parantez içerisinde verilmiştir. Pearson ki-kare bağımsızlık testi olasılık değerine göre bu alanda yöneltilen soruların hiç biri yaş, cinsiyet ve hizmet yılı değişkenlerine göre istatistiki açıdan anlamlı şekilde farklılık göstermemektedir. Ortalama değerlerinden elde edilen bulgulara göre: KSBMYO'nun ödüllendirme sisteminden duyulan memnuniyet düzeyi erkekler arasında daha yüksektir. Dış paydaşlarla olan ilişkilerden duyulan memnuniyet düzeyi ise en düşük 41-50 yaş grubuna dahil olan idari personeller arasında görülmektedir.

**Tablo 10:** Eğitim ve mali alanındaki memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı

	Cinsiyet		Yaş			Hizmet yılı	
	Kadın	Erkek	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 yaş ve üzeri	5-10 yıl	10 yıldan fazla
KSBMYO'daki öğrenci sayısından	2,75 (0.062)	2,2	3	2,3 (0.018)	2	3 (0.531)	2
KSBMYO'daki öğrencilerin niteliğinden	2,75 (0.680)	3,2	3	2,8 (0.351)	3,5	3,3 (0.641)	3,1
KSBMYO'daki idari personel sayısından	3 (0.496)	3,7	3	3,8 (0.429)	3,6	3 (0.223)	3,4
KSBMYO'daki idari personelin niteliğinden	2,75 (0.148)	3,6	2,75	3,8 (0.300)	3,4	3 (0.208)	3,5
KSBMYO'daki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından	3,3 (0.416)	3,6	3,3	3,8 (0.337)	3,4	4 (0.634)	3,5
Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından	3 (0.546)	3,8	3,25	3,3 (0.135)	4,2	4,3 (0.916)	3,7

Parantez içerisinde yer alan ki-kare testi olasılık değerine göre; sadece KSBMYO'daki öğrenci sayısından duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyet ve hizmet yılına göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık göstermezken, sadece yaş gruplarına göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $0.018 < 0.05$ ). Eğitim alanındaki memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen diğer ifadeler ise cinsiyet, yaş ve hizmet yılına göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu alanda yer alan ifadelere verilen cevapların ortalama değerlerinden elde edilen bilgilere göre: KSBMYO'daki öğrenci sayısından memnuniyet düzeyi en düşük olan idari personeller 51 ve üzeri yaş grubuna dahil kimselerdir. KSBMYO'daki idari personel sayısından duyulan memnuniyet düzeyi erkek idari personeller arasında ve 41-50 yaş arasındaki grupta daha fazladır. Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlanmasından duyulan memnuniyet düzeyi ise 51 ve üzeri yaş grubuna dahil idari personeller arasında daha yüksektir.

**Tablo 11:** İletişim alanındaki memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı

	Cinsiyet		Yaş			Hizmet yılı	
	Kadın	Erkek	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 yaş ve üzeri	5-10 yıl	10 yıldan fazla
Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	4 (0.157)	4,6	4,25	4,5	4,6	4,7	4,4 (0.800)
KSBMYO'daki üst yönetimine (Müdür, Müdür Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	4,25 (0.185)	4,6	4,25	4,7	4,6	4,7	4,5 (0.612)
İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	2,5 (0.062)	4,2	3,25	4	3,8	3,7	3,7 (0.208)
İdari personel ile iletişim ve ilişkilerden	3,25 (0.153)	4,1	4	4	3,6	4,7	3,6 (0.614)
Öğrencilerle olan iletişim ve ilişkilerden	3,5 (0.270)	3,7	3,75	3,7	3,6	4,7	3,3 (0.040)
Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden	3 (0.061)	3,9	3,25	3,8	3,8	3,7	3,5 (0.424)
İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	3,25 (0.279)	4	4	3,7	3,8	4,3	3,6 (0.701)
KSBMYO amaçları ile personel gereksinimleri arasındaki dengeden	3 (0.457)	4	3	4	3,4	4,3	3,3 (0.337)

**Tablo 11'de** idari personellerin iletişim alanındaki memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen cevapların ortalama değerlerinin demografik özelliklere göre dağılımı verilmiştir. Ayrıca ifadelerle verilen cevapların demografik faktörlere göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ki-kare testi olasılık değeri tabloda parantez içerisinde gösterilmiştir. Ki-kare testinden elde edilen bulgulara göre: öğrencilerle olan iletişim ve ilişkilerden duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyet ve yaşa göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık göstermezken, hizmet yılına göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık göstermektedir. Fakat iletişim konusu içerisinde yer alan diğer ifadeler cinsiyet, yaş ve hizmet yılına göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Ortalama değerlerden elde edilen bilgilere göre: idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden duyulan memnuniyet düzeyi kadın ve erkekler arasında oldukça büyük farklılık göstermektedir. Kadınların idari personel arasındaki iletişimden duyulan memnuniyet düzeyi daha fazladır.

**Tablo 12:** altyapı alanındaki memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı

	Cinsiyet		Yaş			Hizmet yılı	
	Kadın	Erkek	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 yaş ve üzeri	5-10 yıl	10 yıldan fazla
Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	2,25 (0.529)	2,9	2,25	3	2,8	2,3	3
Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden	2 (0.141)	2,9	1,75	3	3	2,3	3
Sportif faaliyetler- ve bu amaçla kurulmuş tesislerden	2,25 (0.070)	2,4	2	2,3	2,8	2,3	2,6
Kampüs alanının genel temizliğinden	3 (0.665)	3	3	3,3	2,6	4	2,6
Binalar ofislerin temizliğinden	2,25 (0.295)	3,1	2,75	3,3	2,6	3	2,7
Yapım ve onarım hizmetlerinden	2,25 (0.631)	2,5	2,5	2,2	2,8	2	2,6
Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri . ) yeterliliğinden	2,5 (0.248)	3,8	2,75	4	3,4	3	3,5
Servis / ulaşım hizmetlerinden	3,5 (0.182)	4	3,75	4,2	3,8	4,3	3,8
Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden	2,25 (0.119)	3,4	2,5	3,7	3	3	3,1
İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/İdari personel bilgi sistemi hizmetlerinden	2,25 (0.344)	3,8	3,5	4,2	3,2	3,7	3,6
Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	4 (0.371)	4,1	4	4,5	3,6	4,7	3,9
KSBMYO'daki web sayfasının tasarımı ve içeriğinden	4 (0.189)	4,1	4,25	4,7	3,2	4,7	3,7
Görev yaptığım birim web sayfasının tasarımı ve içeriğinden	4 (0.189)	4,1	4,25	4,7	3,2	4,7	3,7
Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden	3,5 (0.311)	3,8	3,5	4,7	2,8	4,3	3,4

**Tablo 12'de** idari personellerin altyapı hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yöneltilen soruların demografik özelliklere göre dağılımı ve parantez içerisinde gösterilen ki-kare testi olasılık değeri verilmiştir. ki-kare testi olasılık değerine göre altyapı hizmetlerinde yer alan ifadeler demografik özelliklere göre istatistikî açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir. Ortalama değerlerinden elde edilen bilgilere göre: kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden duyulan memnuniyet düzeyi 31-40 yaş grubunda yer alan idari personeller arasında daha düşüktür.

Kampüs alanının temizliğinden duyulan memnuniyet düzeyi 10 yıldan fazla süredir hizmette bulunan idari personeller arasında daha düşüktür. Güvenlik tedbirlerinin yeterliliğinden duyulan memnuniyet düzeyi 41-50 yaş arasında yer alan idari personeller arasında nispeten daha yüksektir. Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi kadınlar arasında daha düşüktür.

**Tablo 13:** Genel anlamda memnuniyet düzeyinin demografik özelliklere göre dağılımı

	Cinsiyet		Yaş			Hizmet yılı	
	Kadın	Erkek	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 yaş ve üzeri	5-10 yıl	10 yıldan fazla
KSBMYO'daki beklentilerinizi karşılama düzeyinden	3,5 (0.162)	4,2	4	4,2 (0.705)	3,8	4,3 (0.010)	3,8
Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	3,25 (0.031)	4,6	4,25	4 (0.239)	4,6	4,7 (0.806)	4
KSBMYO'nun bir mensubu olmaktan	2,25 (0.026)	4,7	4,25	4,2 (0.356)	4,6	4,7 (0.672)	4,1

İdari personeller genel anlamda memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklerine göre dağılımları incelendiğinde parantez içerisinde yer alan ki-kare testi olasılık değerine göre: KSBMYO'daki beklentilerinizi karşılama düzeyinden duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılık göstermezken, görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan duyulan memnuniyet düzeyi ve KSBMYO'nun mensubu olmaktan duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyete göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ancak tablo 13'de yer alan bütün ifadeler yaş gruplarına göre istatistiki açıdan anlamlı şekilde farklılık göstermemektedir. İdari personellerin hizmet yılına göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık gösteren tek ifadenin KSBMYO'daki beklentilerinizi karşılama düzeyinden duyulan memnuniyet olduğu belirlenmiştir.

