



2024

DEĞERLENDİRME
RAPORU

İDARİ
PERSONEL
MEMNUNİYET
ANKETİ



İÇİNDEKİLER

Tablolar ve Şekiller Dizini	2
1. Giriş.....	3
2. Yöntem	3
3. Anket Bulguları	5
4. Hedefler	8
5. Öneriler.....	9



TABLÖLAR VE ŞEKİLLER DİZİNİ

Tablo-1: İdari Personel Memnuniyet Anketi	3
Tablo-2: İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılım Oranları	5
Tablo-3: İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları	5
Tablo-4: İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları En Düşük Ortalamaya Sahip İfadeler	7
Tablo-5: İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları En Yüksek Ortalamaya Sahip İfadeler.....	7
Tablo-6: İdari Personel Memnuniyet Hedefleri	8
Şekil 1: Alt Ölçütler Göre İdari Personel Memnuniyet Anketi Ortalamaları.....	7
Şekil 2: Yıllara Göre İdari Personel Memnuniyet Ortalamaları.....	8

1. GİRİŞ

Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından birisi olarak belirlenmiş olan personel memnuniyet anketleri, Üniversitemiz personellerine her yıl belirlenen takvim uyarınca düzenli olarak uygulanmaktadır. Bu rapor ile Üniversitemizdeki idari personellerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve ulaşılan veriler ışığında yapılacak iyileştirme çalışmalarının planlanarak Üniversitemiz personellerinin memnuniyet düzeylerinin artırılması amaçlanmaktadır.

2. YÖNTEM

Her yıl düzenli olarak yapılan İdari Personel Memnuniyet Anketi, 2024 yılında da uygulanmıştır. Bu kapsamda Üniversitemiz bünyesinde gören yapan idari personellerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla 30.05.2024 tarihinde anket uygulaması personellere duyurulmuş ve 07.06.2024 tarihine kadar personel memnuniyet anketine katılım sağlanabilmesi amacıyla devam edilmiştir.

İdari personel memnuniyet anketinde yönetsel hizmetler, eğitim-öğretim hizmetleri, fiziksel olanaklar ile bilimsel, sosyal, sportif ve kültürel faaliyetlere ilişkin değerlendirmeler içeren 27 adet ifade beşli ölçek (1-5) kullanılarak sorulmuştur. Ayrıca ankette “Yönetsel Hizmetlere Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz”, “Eğitim-Öğretim Hizmetlerine Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz”, “Fiziki Olanaklara (Tesis ve Alt yapı vb.) Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz” ve “Bilimsel, Sosyal, Sportif ve Kültürel Faaliyetlere Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz” başlıklı 4 adet açık uçlu soru sorulmuştur.

Üniversitemizde kullanılan idari personel memnuniyet anketine ait soru formları aşağıda yer almaktadır.

Tablo-1

İdari Personel Memnuniyet Anketi

Soru No	İdari Personel Memnuniyet Anketi	Kesinlikle katılıyorum (5)	Katılıyorum (4)	Kararsızım (3)	Katılmıyorum (2)	Kesinlikle katılıyorum (1)
YÖNETSEL HİZMETLER						
1	Birimdeki yöneticilerimizin idari personelin sorunlarını önemsediğini düşünüyorum.					
2	İhtiyaç duyduğumda birimdeki yöneticilere rahatlıkla ulaşabilirim.					
3	İdari personelin şikâyetleri yönetim tarafından dikkate alınmaktadır.					
4	Görev tanımlarında belirtilen iş ve işlemlerin sorunsuz bir şekilde yönetildiğini düşünüyorum.					
5	İdari personele ait bilgiler (unvan, eğitim, kurs, rapor vb.) otomasyona zamanında ve doğru bir şekilde işlendiğini düşünüyorum.					
6	İdari personele yönelik bilgilendirme, duyurular vb. uygulamaların zamanında ve etkili yapıldığını düşünüyorum.					

7	Görevlerin yetkinliklere göre şeffaf ve adaletli bir şekilde dağıtıldığını düşünüyorum.					
8	Yöneticilerimizin idari personelin yaptığı çalışmaları ve başarıları takdir ettiğini düşünüyorum.					
9	İdari personel sayısına yönelik yönetsel süreçlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
Yönetsel Hizmetlere Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz						
EĞİTİM-ÖĞRETİM HİZMETLERİ						
10	Verilen hizmet içi eğitimlerin yeterli ve güncel olduğu düşünüyorum.					
11	İdari personelin eğitim-öğretim faaliyetlerine yönelik yeterli zamanının olduğunu düşünüyorum.					
12	İdari personel sayısının yeterli olduğu düşünüyorum.					
13	Mesleki/bireysel gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulduğunu düşünüyorum.					
14	Eğitim-Öğretim hizmetlerine yönelik paydaş katılımının yeterli olduğunu düşünüyorum.					
15	Oryantasyon eğitimlerinde verilen bilgilendirmelerin kapsayıcı olduğunu düşünüyorum.					
Eğitim-Öğretim Hizmetlerine Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz						
FİZİKSEL OLANAKLAR						
16	Kullanılan ofis imkânlarının (ışık, ısı, m ² vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.					
17	Kullanılan ofis materyallerinin (masa, bilgisayar, yazıcı vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.					
18	Yemek hizmeti sunan yemekhane, kantin vb. fiziki ortamların yeterli olduğunu düşünüyorum.					
19	Üniversitenin sunmuş olduğu sosyal – kültürel ve sportif etkinliklerin gerçekleştirildiği tesislerin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
20	Üniversitenin sunmuş olduğu öğrenme kaynaklarının yeterli olduğunu düşünüyorum.					
21	Üniversitenin sunmuş olduğu teknolojik alt yapının (internet, bilgisayar kullanım noktaları vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.					
22	Kullanılan ofis ortamlarının temizliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
Fiziki Olanaklara (Tesis ve Alt yapı vb.) Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz						
BİLİMSEL, SOSYAL, SPORTİF VE KÜLTÜREL FAALİYETLER						
23	Üniversitede gerçekleştirilen konser, tiyatro, sergi gibi sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklerin yeterli olduğunu düşünüyorum.					

24	Üniversitede gerçekleştirilen sportif etkinliklerin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
25	Üniversitedeki öğrenci topluluklarının yeterli olduğunu düşünüyorum.					
26	Üniversitede gerçekleştirilen kongre, sempozyum, panel gibi faaliyetlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
27	Üniversitede gerçekleştirilen bilimsel, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin zamanında duyurulduğunu düşünüyorum.					
Bilimsel, Sosyal, Sportif ve Kültürel Faaliyetlere Yönelik Görüş ve Önerilerinizi belirtiniz						

2024 yılı idari personel memnuniyet anketi Stratejik Yönetim ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından analiz edilmiştir. 30.05.2024 – 07.06.2024 tarihleri arasında yapılan İdari Personel Memnuniyet Anketine 90 idari personel katılmıştır. Anketlere katılım oranları Tablo-2’de sunulmuştur.

Tablo-2

İdari Personel Memnuniyet Anketi Katılım Oranları

Anket	2023	2024
Toplam İdari Personel Sayısı	746	774
Ankete Katılan İdari Personel	161	90
Anket Katılım Oranı	%21,58	%11,63

3. ANKET BULGULARI

İdari personel memnuniyet anketine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo-3’te sunulmuştur.

Tablo-3

İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

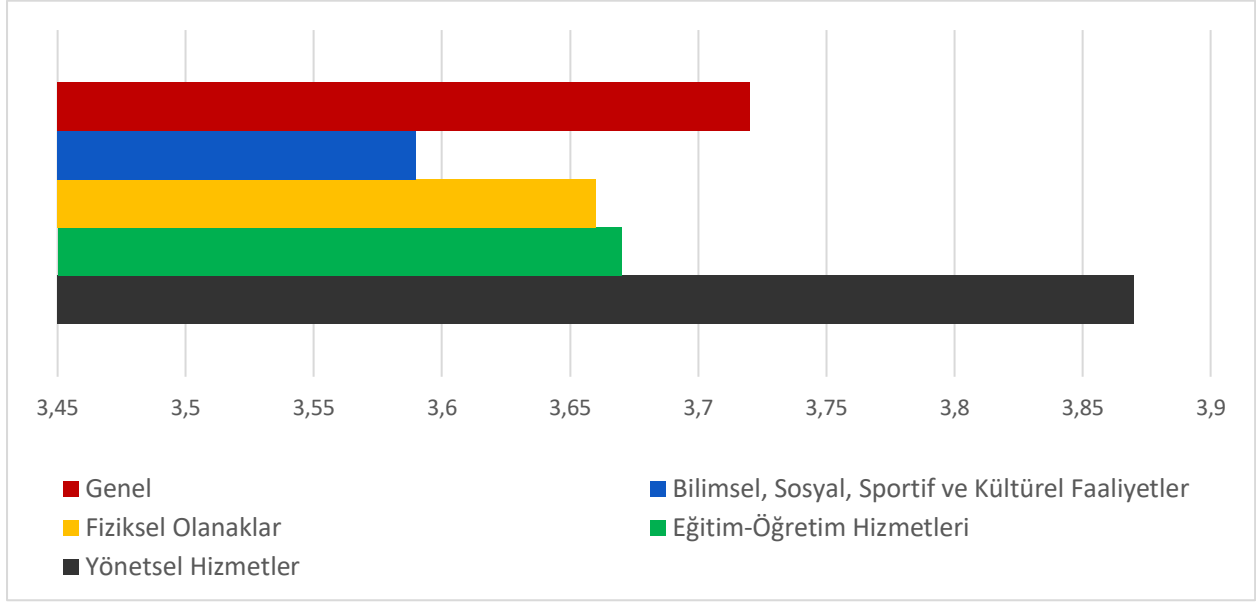
Kod	İfade	Ortalama	S. Sapma
Y01	Birimdeki yöneticilerimizin idari personelin sorunlarını önemsedğini düşünüyorum.	3,84	1,2444
Y02	İhtiyaç duyduğumda birimdeki yöneticilere rahatlıkla ulaşabilirim.	4,41	0,7628
Y03	İdari personelin şikâyetleri yönetim tarafından dikkate alınmaktadır.	3,70	1,3857
Y04	Görev tanımlarında belirtilen iş ve işlemlerin sorunsuz bir şekilde yönetildiğini düşünüyorum.	3,74	1,3031
Y05	İdari personele ait bilgiler (unvan, eğitim, kurs, rapor vb.) otomasyona zamanında ve doğru bir şekilde işlendiğini düşünüyorum.	4,13	0,8894
Y06	İdari personele yönelik bilgilendirme, duyurular vb. uygulamaların zamanında ve etkili yapıldığını düşünüyorum.	4,18	0,9782
Y07	Görevlerin yetkinliklere göre şeffaf ve adaletli bir şekilde dağıtıldığını düşünüyorum.	3,67	1,3069
Y08	Yöneticilerimizin idari personelin yaptığı çalışmalarını ve başarılarını takdir ettiğini düşünüyorum.	3,58	1,2893

Y09	İdari personel sayısına yönelik yönetsel süreçlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,56	1,2992
E01	Verilen hizmet içi eğitimlerin yeterli ve güncel olduğu düşünüyorum.	3,97	0,9534
E02	İdari personelin eğitim-öğretim faaliyetlerine yönelik yeterli zamanının olduğunu düşünüyorum.	3,80	1,2104
E03	İdari personel sayısının yeterli olduğu düşünüyorum.	3,26	1,4107
E04	Mesleki/bireysel gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulduğunu düşünüyorum.	3,43	1,2812
E05	Eğitim-Öğretim hizmetlerine yönelik paydaş katılımının yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,73	1,0255
E06	Oryantasyon eğitimlerinde verilen bilgilendirmelerin kapsayıcı olduğunu düşünüyorum.	3,81	1,1207
F01	Kullanılan ofis imkânlarının (ışık, ısı, m ² vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,86	1,1857
F02	Kullanılan ofis materyallerinin (masa, bilgisayar, yazıcı vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,81	1,2076
F03	Yemek hizmeti sunan yemekhane, kantin vb. fiziki ortamların yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,59	1,2622
F04	Üniversitenin sunmuş olduğu sosyal – kültürel ve sportif etkinliklerin gerçekleştirildiği tesislerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,24	1,3600
F05	Üniversitenin sunmuş olduğu öğrenme kaynaklarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,69	1,0877
F06	Üniversitenin sunmuş olduğu teknolojik alt yapının (internet, bilgisayar kullanım noktaları vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,74	1,2045
F07	Kullanılan ofis ortamlarının temizliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,71	1,2917
B01	Üniversitede gerçekleştirilen konser, tiyatro, sergi gibi sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,33	1,2982
B02	Üniversitede gerçekleştirilen sportif etkinliklerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,36	1,2570
B03	Üniversitedeki öğrenci topluluklarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,61	1,0985
B04	Üniversitede gerçekleştirilen kongre, sempozyum, panel gibi faaliyetlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,72	1,0496
B05	Üniversitede gerçekleştirilen bilimsel, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin zamanında duyurulduğunu düşünüyorum.	3,94	0,9524
GENEL ORTALAMA		3,72	

İdari Personel Memnuniyet anketinin alt ölçütlere göre hesaplanan memnuniyet ortalamaları Şekil-1’de sunulmuştur.

Şekil 1

Alt Ölçütler Göre İdari Personel Memnuniyet Anketi Ortalamaları



2024 yılı İdari Personel Memnuniyet Anketinde en düşük ve en yüksek memnuniyet düzeyine sahip üç ifade aşağıda belirtilmiştir.

Tablo-4

İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları En Düşük Ortalamaya Sahip İfadeler

Kod	İfade	Ortalama
F04	Üniversitenin sunmuş olduğu sosyal – kültürel ve sportif etkinliklerin gerçekleştirildiği tesislerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,24
E03	İdari personel sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,26
B01	Üniversitede gerçekleştirilen konser, tiyatro, sergi gibi sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,33

Tablo-5

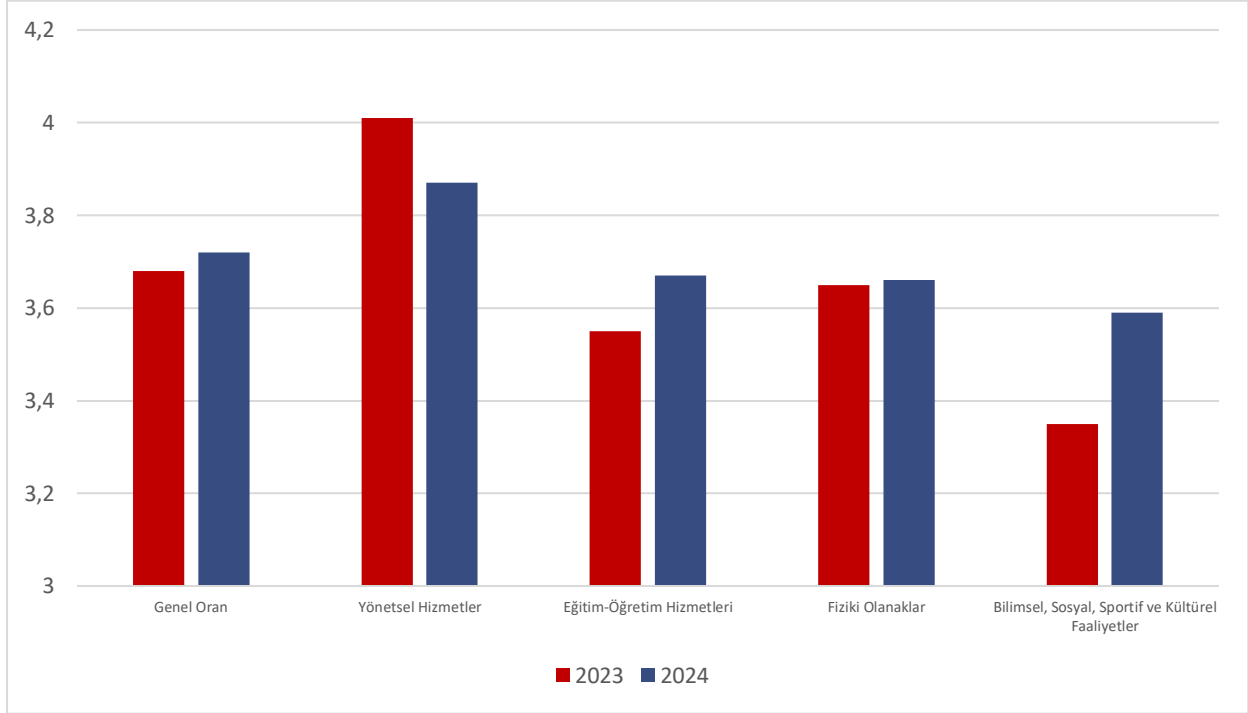
İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları En Yüksek Ortalamaya Sahip İfadeler

Kod	İfade	Ortalama
Y02	İhtiyaç duyduğumda birimdeki yöneticilere rahatlıkla ulaşabilirim.	4,41
Y06	İdari personele yönelik bilgilendirme, duyurular vb. uygulamaların zamanında ve etkili yapıldığını düşünüyorum.	4,18
Y05	İdari personele ait bilgiler (unvan, eğitim, kurs, rapor vb.) otomasyona zamanında ve doğru bir şekilde işlendiğini düşünüyorum.	4,13

Yıllar itibariyle İdari Personel Memnuniyet Anketinin alt ölçüt ortalamaları ve genel ortalaması aşağıda sunulmuştur.

Şekil 2

Yıllara Göre İdari Personel Memnuniyet Ortalamaları



4. HEDEFLER

Üniversitemiz 2022-2026 Stratejik Planında yer alan “Üniversite insan kaynaklarının niteliksel yetkinlikleri ve memnuniyet düzeyleri artırılacaktır” hedefi doğrultusunda idari personel memnuniyet düzeyi takip edilmektedir.

Tablo-6

İdari Personel Memnuniyet Hedefleri

Dönem	Stratejik Plan Hedefi (%)	Gerçekleşen Memnuniyet Oranı (%)	Fark
2023	66	73,56	+ 7,56
2024	69	74,40	+ 5,40

2024 yılı idari personel memnuniyet oranı stratejik plan hedefinin üstünde gerçekleşmiştir.

5. ÖNERİLER

2024 yılı İdari personel memnuniyet anketi sonucunda aşağıdaki önerilere ulaşılmıştır.

- Personel memnuniyet anketlerine katılımın artması için farkındalık çalışmaları yapılabilir.
- Üniversitemizde yer alan kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin sayısında ve verimliliğinde artışa gidilebilir.
- Yemek sunumuna ilişkin fiziki altyapılara yönelik iyileştirici faaliyetler planlanabilir.



Yozgat Bozok Üniversitesi
Stratejik Yönetim ve Kalite Koordinatörlüğü

✉ kalitek@yobu.edu.tr

☎ 0(354)217 89 91