



**KAFKAS ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

2023-2024

GÜZ DÖNEMİ

İÇİNDEKİLER

TABLÖLAR LİSTESİ	3
ŞEKİLLER LİSTESİ	4
1. DEMOGRAFİK BİLGİLER	5
2. ÜNİVERSİTE BAZINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ	7
3. BİRİMLERE GÖRE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ	8
4.1. Yönetim ve İletişim Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet	12
4.2. Destek Hizmetleri Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet	12
5. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER	14
EK. İdari Personel Memnuniyet Anketi	15

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. İPMA'ya katılan akademik personelin birimlere göre dağılımı.....	6
Tablo 2. Üniversite bazında İPMA alt boyutlarından elde edilen bulgular.....	7
Tablo 3. Alt boyutlara göre birimler bazında elde edilen veriler	8
Tablo 4. Yönetim ve İletişim Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyi.....	10
Tablo 5. Destek Hizmetleri alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyi.....	11

ŞEKİLLER LİSTESİ

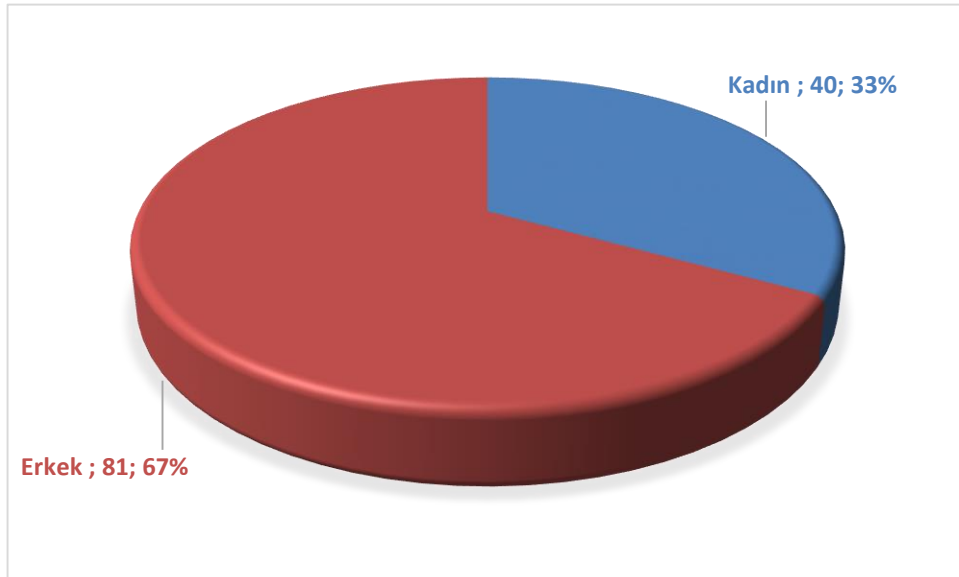
- Şekil 1. İPMA'ya katılan akademik personelin cinsiyete göre dağılımı 5
- Şekil 2. 2023 yılına kadar anketler aracılığıyla ilettiğiniz öneri ve/veya sorunlar konusunda yetkili birimlerin verdiği dönüt düzeyi.....6

KAFKAS ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

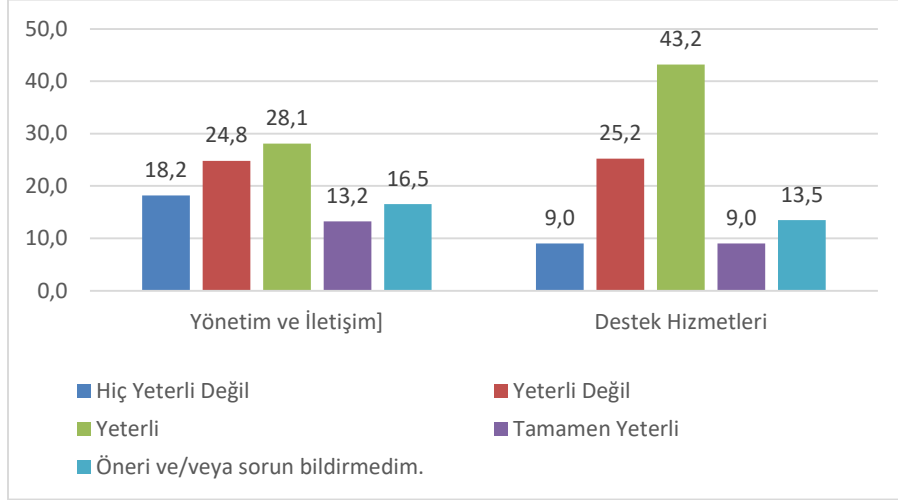
Bu araştırma Kafkas Üniversitesinde çalışan idari personellerin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaca yönelik olarak veri toplama araçlarından İdari Personel Memnuniyet Anketi (İPMA) kullanılmıştır (Ek 1). İPMA iki alt boyuttan oluşmaktadır; 1) *Yönetim ve İletişim (15 madde)*. 2) *Destek Hizmetleri (18 madde)*. Toplamda 33 maddeden oluşan İPMA'nın yanıtlama ölçeği 5'li Likert tipindedir. Yönetim ve İletişim alt boyutu için, (0) Fikrim yok (1) Hiç Memnun Değilim. (2) Memnun Değilim. (3) Memnunum (4) Çok Memnunum, Destek hizmetleri alt boyutu için ise (0) Fikrim yok (1) Hiç yeterli değil, (2) Yeterli değil, (3) Yeterli (4) Oldukça yeterli yanıt kategorileri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular öncelikle demografik bilgiler olarak sunulmuştur. Daha sonra her bir alt boyut ve genel memnuniyet (bütün maddelerin aritmetik ortalaması alınarak hesaplanmıştır) için üniversite geneli ve birimler bazında ortalama değerler olarak bilgiler sunulmuştur. Bu hesaplamalar yapılırken (0) fikrim yok yanıtı ortalamalara dahil edilmemiştir.

1. DEMOGRAFİK BİLGİLER

İPMA anketine Kafkas Üniversitesi'nde çalışan toplam 122 akademik personel ankete katılmıştır. Ankete katılan akademik personellerin cinsiyete göre dağılımı Şekil 1'de. daha önce ilettikleri öneri ve/veya sorunlar konusunda yetkili birimlerin verdiği dönüt düzeyine ait görüşler Şekil 2'de ve birimlere göre dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.



Şekil 1. İPMA'ya katılan akademik personelin cinsiyete göre dağılımı



Şekil 2. 2023 yılına kadar anketler aracılığıyla ilettiğiniz öneri ve/veya sorunlar konusunda yetkili birimlerin verdiği dönüt düzeyi

Tablo 1. İPMA'ya katılan akademik personelin birimlere göre dağılımı

Birim No	Birim	Katılım Sayısı	%
1	Rektörlük	0	0
2	Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO	15	12.3
3	Dede Korkut Eğitim Fakültesi	3	2.5
4	Güzel sanatlar Fakültesi	4	3.3
5	İlahiyat Fakültesi	5	4.1
6	Mühendislik Mimarlık Fakültesi	2	1.6
7	Sarıkamış Spor Bilimleri Fakültesi	8	6.6
8	Sarıkamış Turizm Fakültesi	4	3.3
9	Tıp Fakültesi	5	4.1
10	Veteriner Fakültesi	9	7.4
11	Devlet Konservatuvarı	0	0.0
12	Fen Edebiyat Fakültesi	1	0.8
13	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	2	1.6
14	Kağızman MYO	10	8.2
15	Sarıkamış Meslek Yüksekokulu	6	4.9
16	Kağızman Uygulamalı Bilimler MYO	3	2.5
17	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	14	11.5
18	Güzel Sanatlar MYO	4	3.3
19	Susuz Meslek Yüksekokulu	5	4.1
20	Yabancı Diller Yüksekokulu	7	5.7
21	Sağlık Bilimleri Fakültesi	1	0.8
22	Kazım Karabekir TBMYO	6	4.9
23	Fen Bilimleri Enstitüsü	1	0.8
24	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	3	2.5
25	Sosyal Bilimleri Enstitüsü	1	0.8
26	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	1	0.8
27	Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	1	0.8
Toplam		122	100

2. ÜNİVERSİTE BAZINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

Kafkas Üniversitesi genelinde İPMA alt boyutlarından ve anket genelinden elde edilen ortalama değerler Tablo 2’de sunulmuştur. Ortalama değerler yorumlanırken yanıtlama ölçeğinin orta noktası olan 2.5 ile karşılaştırma yapılmalıdır. 2.5’ten küçük değerler memnun olmama, 2.5’ten büyük değerler ise memnun olma derecesini ifade etmektedir. Genel ortalama üzerinden değerlendirildiğinde akademik personelin Kafkas Üniversitesi’nden memnuniyet düzeyinin % 42.5 olduğu saptanmıştır.

Tablo 2. Üniversite bazında İPMA alt boyutlarından elde edilen bulgular

Alt boyutlar	Ortalama*	Memnuniyet %
Yönetim ve İletişim	2.6	53,3
Destek Hizmetleri	2.7	56,7
Genel Ortalama	2.7	56.7

*Fikrim yok kategorisi 0 olarak kodlanmış ve ortalama hesaplamalarına dahil edilmemiştir.

3. BİRİMLERE GÖRE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

İPMA'dan elde edilen veriler alt boyutlar ve genel memnuniyet bazında birimlere göre analiz edilmiştir (Tablo 3). **Ortalama değerler yorumlanırken (0) Fikrim yok yanıtı hesaplamalara dahil edilmemiştir. Ortalama değerler yorumlanırken yanıtlama ölçeğinin orta noktası olan 2.5 ile karşılaştırma yapılmalıdır. 2.5'ten küçük değerler memnun olmama. 2.5'ten büyük değerler ise memnun olma derecesini ifade etmektedir.**

Tablo 3. Alt boyutlara göre birimler bazında elde edilen veriler

Birimler**	Alt Boyutlar	Ortalama*
Diş Hekimliği Fakültesi	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	3.1
	Genel Ortalama	
Dede Korkut Eğitim Fakültesi	Yönetim ve İletişim	3.0
	Destek Hizmetleri	2.9
	Genel Ortalama	3.0
Fen-Edebiyat Fakültesi	Yönetim ve İletişim	2.9
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Güzel Sanatlar Fakültesi	Yönetim ve İletişim	1.8
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Yönetim ve İletişim	2.6
	Destek Hizmetleri	2.5
	Genel Ortalama	2.6
İlahiyat Fakültesi	Yönetim ve İletişim	1.9
	Destek Hizmetleri	2.0
	Genel Ortalama	2.0
Mühendislik - Mimarlık Fakültesi	Yönetim ve İletişim	1.9
	Destek Hizmetleri	2.1
	Genel Ortalama	2.0
Sağlık Bilimleri Fakültesi	Yönetim ve İletişim	1.6
	Destek Hizmetleri	2.8
	Genel Ortalama	2.2
Sarıkamış Turizm Fakültesi	Yönetim ve İletişim	2.0
	Destek Hizmetleri	2.2
	Genel Ortalama	2.1
	Yönetim ve İletişim	2.5

Sarıkamış Spor Bilimleri Fakültesi	Destek Hizmetleri	2.0
	Genel Ortalama	2.3
Tıp Fakültesi	Yönetim ve İletişim	1.7
	Destek Hizmetleri	2.3
	Genel Ortalama	2.0
Veteriner Fakültesi	Yönetim ve İletişim	2.7
	Destek Hizmetleri	2.1
	Genel Ortalama	2.4
Devlet Konservatuvarı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	1.7
	Genel Ortalama	
Kağızman Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	3.9
	Destek Hizmetleri	2.8
	Genel Ortalama	3.4
Yabancı Diller Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	3.3
	Destek Hizmetleri	2.8
	Genel Ortalama	3.1
Adalet Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	2.9
	Genel Ortalama	
Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	1.9
	Destek Hizmetleri	2.4
	Genel Ortalama	2.2
Güzel Sanatlar Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	2.4
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Kağızman Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	3.2
	Destek Hizmetleri	3.3
	Genel Ortalama	3.3
Kars Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	2.9
	Genel Ortalama	
Kazım Karabekir Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	2.7
	Destek Hizmetleri	2.6
	Genel Ortalama	2.7

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	3.0
	Destek Hizmetleri	2.7
	Genel Ortalama	2.9
Sarıkamış Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	3.1
	Destek Hizmetleri	2.9
	Genel Ortalama	3.0
Susuz Meslek Yüksekokulu	Yönetim ve İletişim	2.8
	Destek Hizmetleri	2.5
	Genel Ortalama	2.7
Fen Bilimleri Enstitüsü	Yönetim ve İletişim	3.0
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	Yönetim ve İletişim	1.6
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Sosyal Bilimler Enstitüsü	Yönetim ve İletişim	1.7
	Destek Hizmetleri	3.2
	Genel Ortalama	2.5
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	1.0
	Destek Hizmetleri	1.2
	Genel Ortalama	1.1
Personel Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	2.7
	Destek Hizmetleri	

	Genel Ortalama	
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Koordinatörlük	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	
Araştırma Merkezi	Yönetim ve İletişim	
	Destek Hizmetleri	
	Genel Ortalama	

4. MADDELERE GÖRE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

İPMA'dan elde edilen bulgular maddeler bazında incelenerek sonraki bölümlerde her bir alt boyut için ayrı ayrı rapor edilmiştir. **Ortalama değerler yorumlanırken yanıtlama ölçeğinin orta noktası olan 2.5 ile karşılaştırma yapılmalıdır. 2.5'ten küçük değerler memnun olmama, 2.5'ten büyük değerler ise memnun olma derecesini ifade etmektedir.**

4.1. Yönetim ve İletişim Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet

İPMA'nın Yönetim ve İletişim alt boyutunda yer alan 15 maddeye ait idari personelden elde edilen bulgular Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Yönetim ve İletişim Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Yönetim ve İletişim Boyutu						
	Ortalama*	Hiç Memnun Değilim%	Memnun Değilim %	Memnunum %	Çok Memnunum %	Fikrim Yok%
1. Yönetimin aldığı kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından	2.6	15.6	17.2	32.8	17.2	17.2
2. Üniversitemizde sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim sağlanma düzeyinden	2.5	18.0	20.5	32.0	12.3	17.2
3. Çalışanlara değer verilmesi, çabaların takdir ve teşvik edilmesinden	2.4	23.0	19.7	34.4	14.8	8.2
4. Yenilikçi girişimlere fırsat verilmesinden	2.5	17.2	18.9	32.8	14.8	16.4
5. Fikir ve düşüncelerin özgürce açıklanabilmesinden	2.6	17.2	16.4	36.1	15.6	14.8
6. Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ölçütlerinden	2.4	22.1	16.4	29.5	12.3	19.7
7. Yükseltmelerde mesleki yeterliliğe verilen önemden	2.4	21.3	15.6	33.6	11.5	18.0
8. Ödüllendirme politikalarından	2.2	26.2	19.7	23.8	10.7	19.7
9. İş yerindeki adalet düzeyinden	2.6	18.0	18.9	32.0	18.0	13.1
10. İdari personele sunulan kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarından	2.4	21.3	23.0	26.2	13.9	15.6
11. İdari personelin üstleriyle/amirleriyle ilişkilerinden	2.7	13.1	16.4	34.4	20.5	15.6
12. İdari personel-öğretim elemanı arasındaki iletişimden	2.7	17.2	13.1	38.5	18.0	13.1
13. İdari personel-öğrenci iletişiminden	2.9	13.9	9.0	33.6	26.2	17.2
14. İdari personelin kendi arasındaki işbirliğinden	2.7	17.2	10.7	37.7	21.3	13.1
15. İş arkadaşlarıyla, işyeri aracılığıyla yapılan sosyal/kültüreletkinliklerin niteliğinden	2.6	18.9	13.9	32.0	18.9	16.4

*Fikrim yok kategorisi 0 olarak kodlanmış ve ortalama hesaplamalarına dahil edilmemiştir.

4.2. Destek Hizmetleri Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet

İPMA'nın Destek Hizmetleri alt boyutunda yer alan 18 maddeye ait idari personelden elde edilen bulgular Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Destek Hizmetleri Alt Boyutuna İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Destek Hizmetleri Boyutu						
	Ortalama*	Hiç Yeterli Değil %	Yeterli Değil %	Yeterli %	Oldukça Yeterli %	Fikrim yok %
1. Ofis/büro/odaların fiziksel koşulları	2.9	7.4	21.3	38.9	25.0	7.4
2. Çalışma ortamında ısıtma/soğutma sistemi	3.1	3.7	14.8	43.5	33.3	4.6
3. Temizlik hizmetleri	2.7	11.1	26.9	38.0	20.4	3.7
4. Yemekhane/kafeterya/kantin hizmetleri	2.6	13.0	18.5	45.4	8.3	14.8
5. Sağlık hizmetleri	2.5	13.9	21.3	31.5	11.1	22.2
6. Dinlenme ve spor tesisleri	2.4	17.6	23.1	28.7	11.1	19.4
7. Kültürel ve sanat hizmetler	2.3	19.4	24.1	23.1	10.2	23.1
8. Kongre-toplantı salon ve mekânlarının sayısı	2.9	10.2	14.8	38.0	22.2	14.8
9. Bilgi-işlem hizmetleri	2.9	4.6	16.7	49.1	17.6	12.0
10. Yapım-onarım hizmetleri	2.7	7.4	22.2	38.0	11.1	21.3
11. Çalışma ortamında güvenlik tedbirleri (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vb.)	2.8	8.4	14.0	41.1	15.9	20.6
12. İnternet hizmetleri	2.9	7.4	20.4	39.8	21.3	11.1
13. Sosyal tesis hizmetleri	2.4	13.0	33.3	25.9	10.2	17.6
14. Kırtasiye hizmetleri	2.8	9.3	19.4	41.7	19.4	10.2
15. Lojman tahsis hizmetleri	2.0	28.7	19.4	13.9	6.5	31.5
16. Servis (Ulaşım) hizmetleri	2.5	14.8	24.1	30.6	13.0	17.6
17. Otopark hizmetleri	2.9	9.3	10.3	37.4	21.5	21.5
18. Karla mücadele hizmetleri	2.7	13.1	12.1	39.3	13.1	22.4

*Fikrim yok kategorisi 0 olarak kodlanmış ve ortalama hesaplamalarına dahil edilmemiştir

5. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

İPMA kapsamında yer alan maddelerin dışında idari personele eklemek istedikleri görüş ve düşünceleri de sorulmuştur. Bu bağlamda alınan yanıtlar aşağıda sıralanmıştır. Görüş ve düşünceler aktarılırken hiçbir değişiklik yapılmamıştır. İlgili ifadeler aşağıda sıralanmıştır;

- 1- Üniversitelerdeki idari personelin anketteki başlıkları dışında özlük haklarının ve tayin işlemlerinin iyileştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.
- 2- Disiplin olmazsa olmazdır. Disiplinin olmadığı yerde hiçbir zaman işler sağlıklı yürümez ve yürümüyor da. Disiplin- Disiplin - Disiplin.
- 3- İdari personelin yapmış olduğu işlerden dolayı, lütfen ama lütfen ilgili daire başkanlığınca veya birimlerce nitelikli eğitim verilmesi gerekiyor. Eğitimsiz bir memur kurumu her ortamda zedeler.
- 4- Yönetici konumundakilerin her şeyden şikayet etmesi çok rahatsız edici bir durum, yönetici şikayet edecek konumda değildir. Eğer şikayet ediyorsa yöneticilikten derhal alınması gerekir.
- 5- Çalışan personel ile çalışmayan personelin pozitif olarak ayrıştırılması ve çalışanın teşviki ve moral motivasyonunu yüksek tutmak için ödüllendirilmesi gerekir.
- 6- Üst yönetimin başarısının, destek veren idari personelin kalitesiyle, bilgisiyle doğru orantılı olduğunu lütfen göz ardı etmeyin.
- 7- İdari personelin ve haklarının korunması özellikle göz önünde olmayan personellerin. Göz önünde bulunan idari personel halinden gayet memnun iyi ödüllendirmeler yapılmış.

EK. İdari Personel Memnuniyet Anketi