



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

EKİM 2024

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Araştırmada, Necmettin Erbakan Üniversitesi' n de görev yapmakta olan idari personelin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. 30.09.2024-10.10.2024 tarihleri arasında "Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi", **DATASİS Anket Sistemi** kullanılarak düzenlenmiş ve personel tarafından online olarak cevaplanmıştır. Ankete 2005 idari personel katılım sağlamıştır. Üniversitenin toplam personel sayısı 4256 olup **%47,1** oranında katılım sağlanmıştır.

Üniversitemiz birimleri katılımcı sayısı tabloda listelenmiş ve katılım oranları grafikte gösterilmiştir.

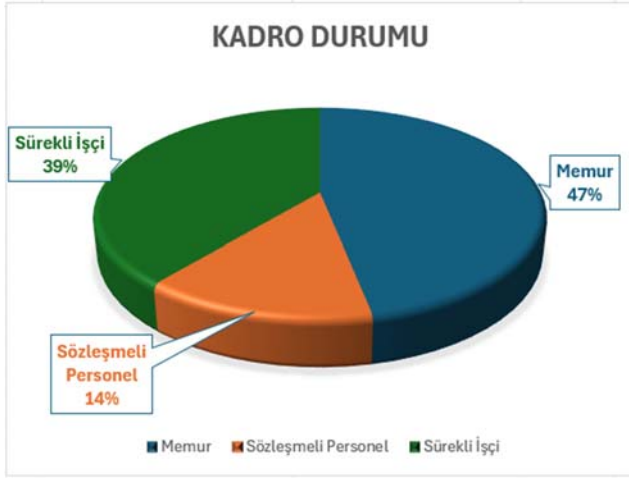
BİRİM ADI	KATILIMCI SAYISI
Konservatuvar	6
Yüksekokullar	16
Koordinatörlükler	30
Rektörlüğe Bağlı Birimler	37
Uygulama ve Araştırma Merkezleri	37
Genel Sekreterlik	41
Müdürlükler	44
Enstitüler	47
Meslek Yüksekokulları	48
Daire Başkanlıkları	313
Fakülteler	1386
Toplam	2005



2023 yılı İdari Personel Memnuniyeti anketine cevap veren katılımcıların **%37'si** kadın, **%63'ü** erkek personelden oluşmaktadır.



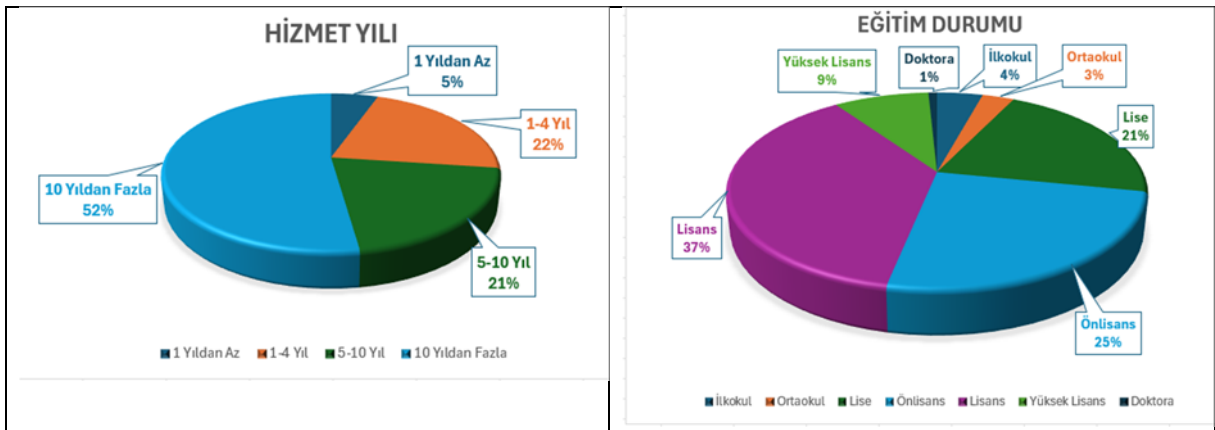
Katılımcıların %47'si memur, %39'u sürekli işçi ve %14'ü sözleşmeli personel kadrosundadır.



Üniversitemiz memur kadrosunda bulunan personelin %53,3, sözleşmeli memur kadrosunda bulunan personelin %37,3, sürekli işçi kadrosunda bulunan personelin %45,1'i anketi yanıtlamıştır.

Kadro Durumu	Toplam Personel Sayısı	Ankete Katılan Personel Sayısı	Katılım Oranı (%)
Memur	1765	940	53,3
Sözleşmeli Personel	761	284	37,3
Sürekli İşçi	1730	781	45,1

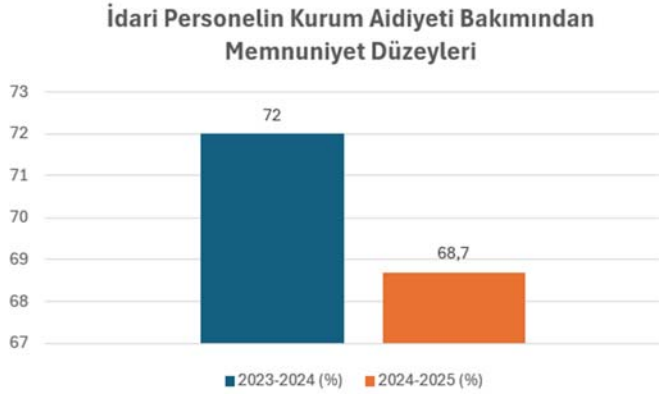
Katılımcıların Üniversitemizdeki hizmet yılı ve eğitim durumunu belirten grafikler incelendiğinde idari personelin çoğunluğunun 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olduğu ve yüksek eğitim derecesine sahip olduğu gözlemlenmiştir.



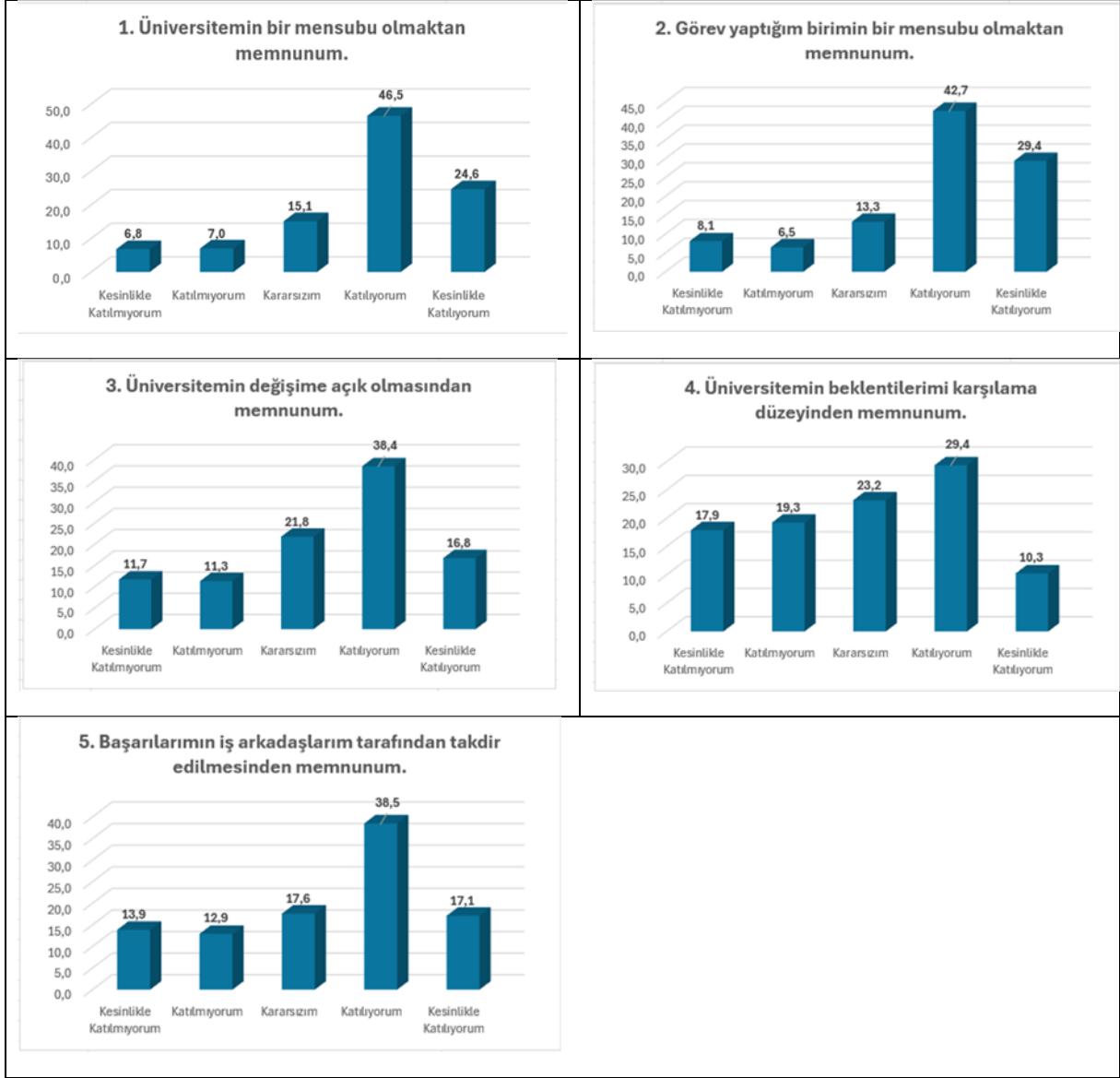
Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir. Toplam 34 sorunun yer aldığı Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi, “İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri”, “Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri”, “İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri”, “Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır.

1. İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde idari personelin kurum aidiyetleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı %75,8 ile “Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise %59,0 ile “Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum” önermesindedir. Personelin kurum aidiyeti bakımından memnuniyet düzeyleri genel memnuniyet oranı %68,7’dir. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en yüksek ve en düşük memnuniyet derecelerinin aynı önermelerde olduğu gözlemlenmiştir. “İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri” soru grubuna ait önermelere verilen yanıtlar aşağıdaki tabloda listelenmiş olup grafikleri sunulmuştur.



DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%				
İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri														
1	Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum.	136	6,8	140	7,0	303	15,1	932	46,5	494	24,6	3,8	75,0	68,7
2	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum.	163	8,1	130	6,5	266	13,3	856	42,7	590	29,4	3,8	75,8	
3	Üniversitemin değişime açık olmasından memnunum.	235	11,7	227	11,3	437	21,8	770	38,4	336	16,8	3,4	67,4	
4	Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum	359	17,9	386	19,3	465	23,2	589	29,4	206	10,3	2,9	59,0	
5	Başarılarımın iş arkadaşlarım tarafından takdir edilmesinden memnunum.	278	13,9	259	12,9	353	17,6	772	38,5	343	17,1	3,3	66,4	
(“Kesinlikle Katılmıyorum:1” – “Katılmıyorum:2” – “Kararsızım:3” – “Katılıyorum:4” – “Kesinlikle Katılıyorum:5”)														

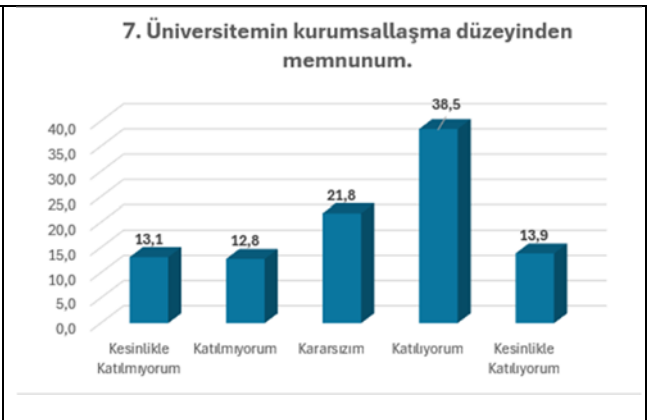
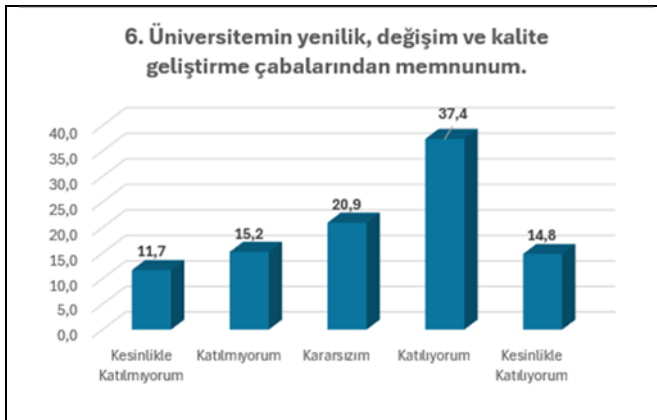


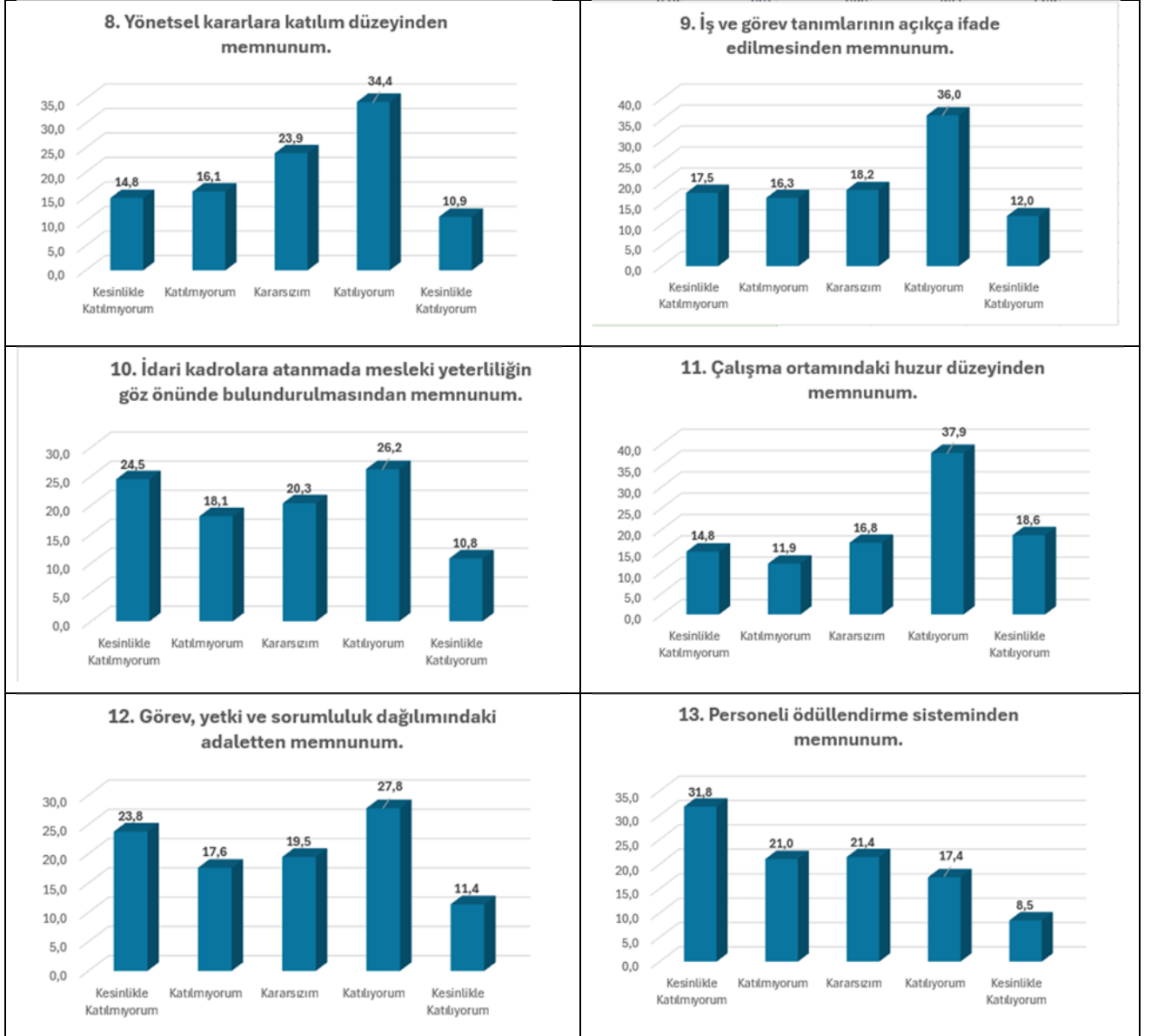
2. Üniversitenin Yönetim Ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde idari personelin, yönetim ve katılımcılık anlayışına yönelik düşünceleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı **%66,7** ile “*Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum*” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise **%50,0** ile “*Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum*” önermesindedir. Personelin Üniversitenin yönetim ve katılım anlayışına yönelik memnuniyet düzeyleri genel memnuniyet oranı **%60,6**’dır. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en yüksek ve en düşük memnuniyet derecelerinin aynı önermelerde olduğu gözlemlenmiştir. Anket genelinde en düşük memnuniyet düzeyine sahip önermeler bu grupta yer almıştır. “*İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum*” önermesi **%56,2**, “*Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum*” önermesi **%57,1** oranında memnuniyet düzeyine sahiptir. “Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” soru grubuna ait önermelere verilen yanıtlar aşağıdaki tabloda listelenmiş olup grafikleri sunulmuştur.



DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%				
Üniversitenin Yönetim Ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri														
6	Üniversitemin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından memnunum.	234	11,7	305	15,2	420	20,9	749	37,4	297	14,8	3,3	65,7	60,6
7	Üniversitemin kurumsallaşma düzeyinden memnunum.	263	13,1	256	12,8	437	21,8	771	38,5	278	13,9	3,3	65,4	
8	Yönetimsel kararlara katılım düzeyinden memnunum.	296	14,8	322	16,1	479	23,9	689	34,4	219	10,9	3,1	62,1	
9	İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden memnunum.	351	17,5	327	16,3	365	18,2	722	36,0	240	12,0	3,1	61,7	
10	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum.	491	24,5	363	18,1	408	20,3	526	26,2	217	10,8	2,8	56,2	
11	Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum.	296	14,8	239	11,9	337	16,8	760	37,9	373	18,6	3,3	66,7	
12	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum.	477	23,8	353	17,6	390	19,5	557	27,8	228	11,4	2,9	57,1	
13	Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum.	637	31,8	421	21,0	429	21,4	348	17,4	170	8,5	2,5	50,0	
(“Kesinlikle Katılmıyorum:1” – “Katılmıyorum:2” – “Kararsızım:3” – “Katılıyorum:4” – “Kesinlikle Katılıyorum:5”)														

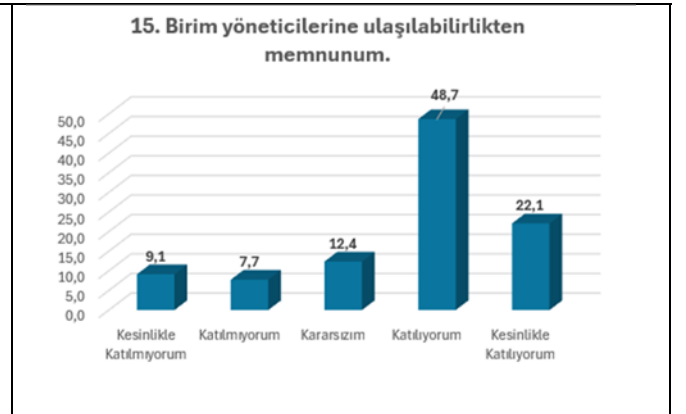
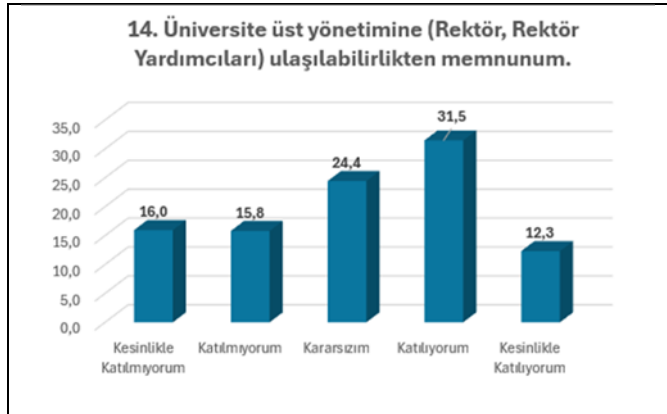


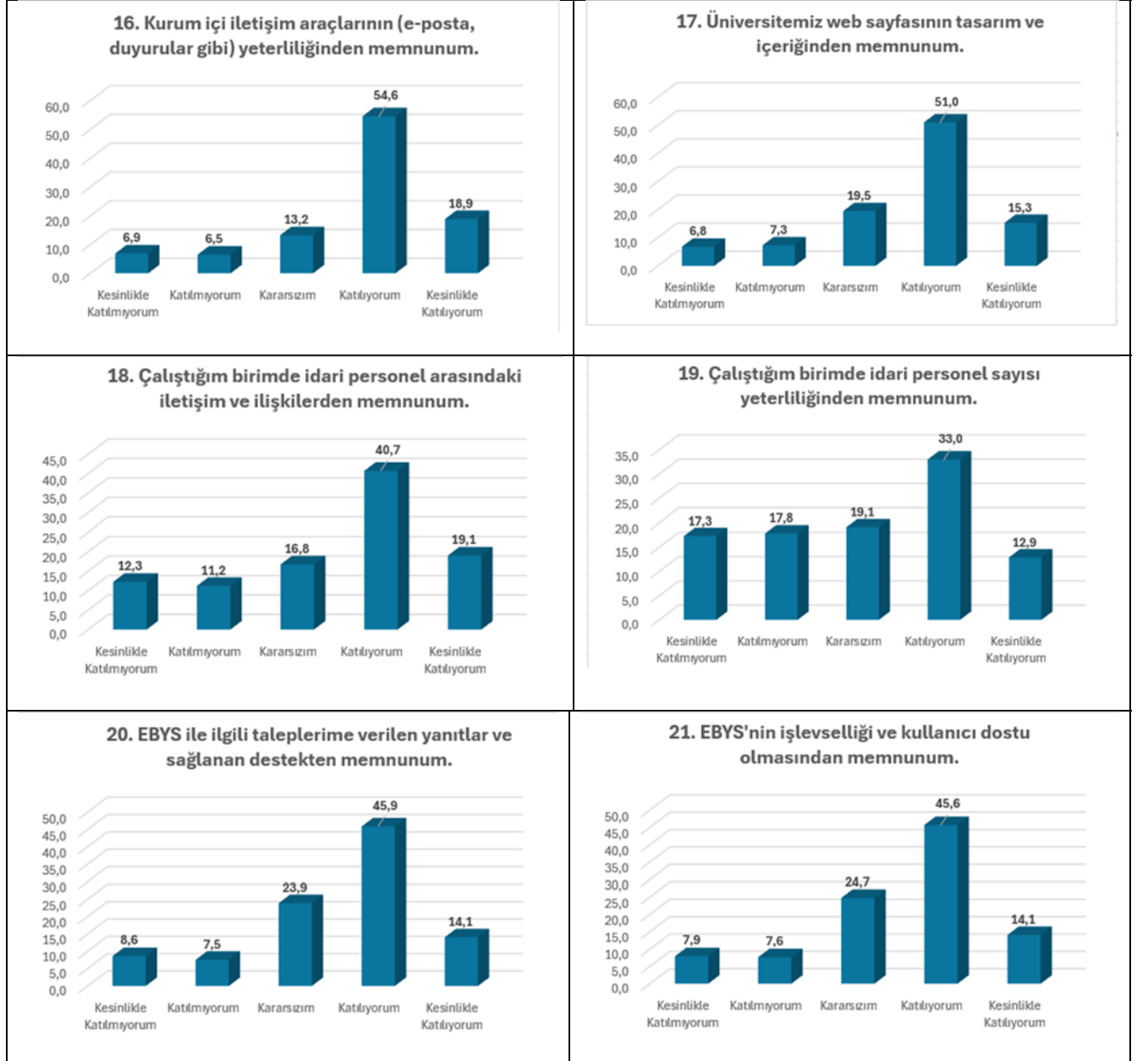


3. İletişim Ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde idari personelin iletişim ve iletişim araçlarına yönelik memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı **%74,4** ile “*Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunuz*” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise **%61,3** ile “*Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunuz*” önermesindedir. Personelin iletişim ve iletişim araçlarına yönelik memnuniyet düzeyleri genel memnuniyet oranı **%68,9**'dur. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en düşük memnuniyet derecesinin aynı önermede olduğu gözlemlenmiştir. “İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” soru grubuna ait önermelere verilen yanıtlar aşağıdaki tabloda listelenmiş olup grafikleri sunulmuştur.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%				
İletişim Ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri														
14	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten memnunum.	320	16,0	317	15,8	490	24,4	631	31,5	247	12,3	3,1	61,7	68,9
15	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten memnunum.	183	9,1	155	7,7	248	12,4	976	48,7	443	22,1	3,7	73,4	
16	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunum.	138	6,9	130	6,5	265	13,2	1094	54,6	378	18,9	3,7	74,4	
17	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden memnunum.	137	6,8	147	7,3	391	19,5	1023	51,0	307	15,3	3,6	72,1	
18	Çalıştığım birimde idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden memnunum.	246	12,3	225	11,2	336	16,8	816	40,7	382	19,1	3,4	68,6	
19	Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunum.	346	17,3	357	17,8	383	19,1	661	33,0	258	12,9	3,1	61,3	
20	EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destekten memnunum.	173	8,6	151	7,5	479	23,9	920	45,9	282	14,1	3,5	69,8	
21	EBYS nin işlevselliği ve kullanıcı dostu olmasından memnunum.	159	7,9	153	7,6	496	24,7	915	45,6	282	14,1	3,5	70,1	
("Kesinlikle Katılmıyorum:1" – "Katılmıyorum:2" – "Kararsızım:3" – "Katılıyorum:4" – "Kesinlikle Katılıyorum:5")														



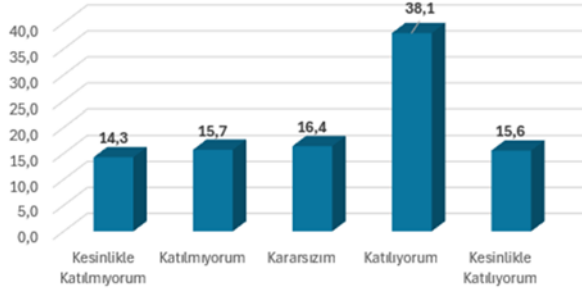


4. Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik Ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

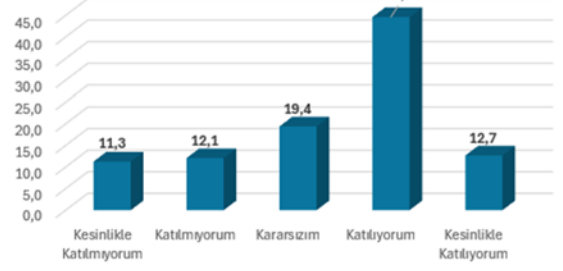
Bu bölümde idari personelin kendilerine sunulan fiziki, teknik ve destek hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı %72,1 ile “İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise %61,6 ile “Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum” önermesindedir. Personelin fiziki, teknik ve destek hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri genel memnuniyet oranı %66,3’dür. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında genel memnuniyet derecesinin %0,1 oranla fazla değişim göstermediği gözlemlenmiştir. “Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” soru grubuna ait önermelere verilen yanıtlar aşağıdaki tabloda listelenmiş olup grafikleri sunulmuştur.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%				
Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri														
22	Binaların ve ofislerin temizliğinden memnunum.	286	14,3	315	15,7	329	16,4	763	38,1	312	15,6	3,2	65,0	66,3
23	İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	226	11,3	242	12,1	389	19,4	894	44,6	254	12,7	3,4	67,1	
24	Üniversitemin sağladığı kültür, sanat ve spor hizmetlerinden memnunum.	262	13,1	280	14,0	482	24,0	741	37,0	240	12,0	3,2	64,2	
25	Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden memnunum.	205	10,2	198	9,9	506	25,2	848	42,3	248	12,4	3,4	67,3	
26	Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.	420	20,9	288	14,4	295	14,7	711	35,5	291	14,5	3,1	61,6	
27	Üniversitemde özel gereksinimli bireylere (görme engelli, işitme engelli vb.) yönelik hizmetlerden memnunum.	175	8,7	161	8,0	532	26,5	856	42,7	281	14,0	3,5	69,0	
28	Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	254	12,7	205	10,2	357	17,8	844	42,1	345	17,2	3,4	68,2	
29	İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.	183	9,1	183	9,1	278	13,9	962	48,0	399	19,9	3,6	72,1	
30	Lavabo, WC, koridor vs. yerlerin temizliğinden memnunum.	390	19,5	291	14,5	295	14,7	719	35,9	310	15,5	3,1	62,7	
31	Üniversitemin sürdürülebilirlik (Sıfır Atık, Yeşil Kampüs, Engelsiz Kampüs vb.) uygulamalarından memnunum.	176	8,8	175	8,7	469	23,4	885	44,1	300	15,0	3,5	69,6	
32	Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden memnunum.	350	17,5	268	13,4	336	16,8	785	39,2	266	13,3	3,2	63,5	
33	Çevre temizlik hizmetlerinden memnunum.	227	11,3	244	12,2	321	16,0	890	44,4	323	16,1	3,4	68,4	
34	Çalıştığım ortamın fiziksel (iklimlendirme, aydınlatma, bina tasarımı) şartları yeterlidir.	389	19,4	276	13,8	265	13,2	771	38,5	304	15,2	3,2	63,2	
(“Kesinlikle Katılmıyorum:1” – “Katılmıyorum:2” – “Kararsızım:3” – “Katılıyorum:4” – “Kesinlikle Katılıyorum:5”)														

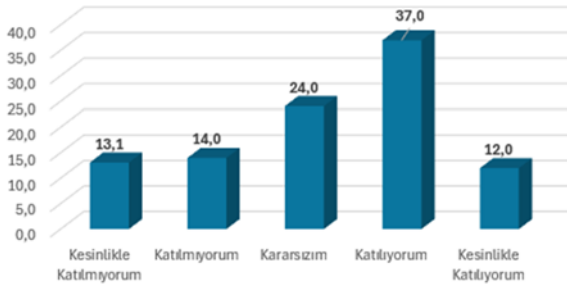
22. Binaların ve ofislerin temizliğinden memnunuz.



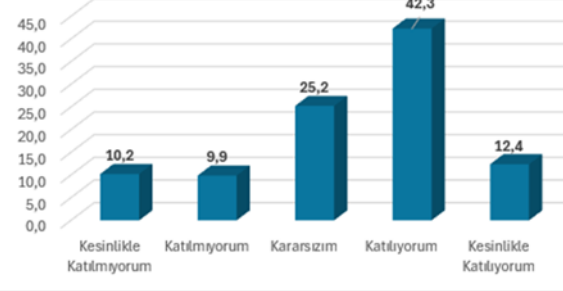
23. İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından memnunuz.



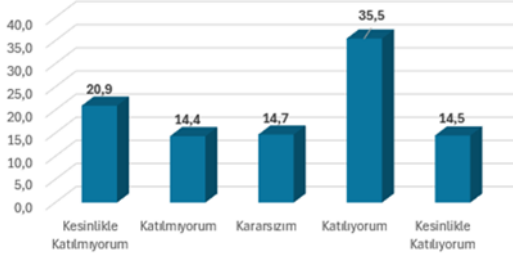
24. Üniversitemin sağladığı kültür, sanat ve spor hizmetlerinden memnunuz.



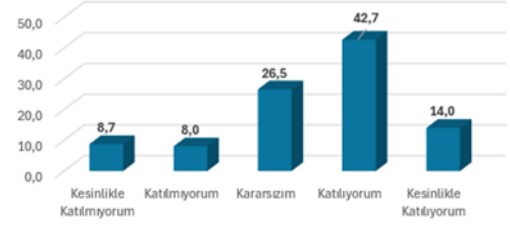
25. Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden memnunuz.



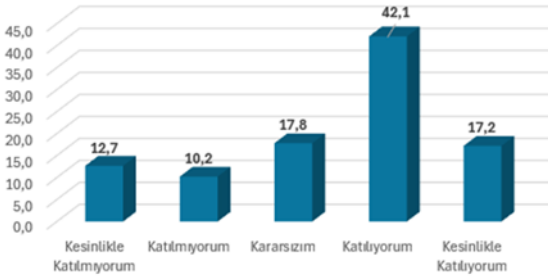
26. Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunuz.



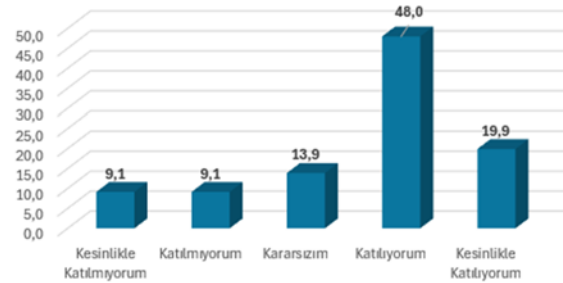
27. Üniversitemde özel gereksinimli bireylere (görme engelli, işitme engelli vb.) yönelik hizmetlerden memnunuz.

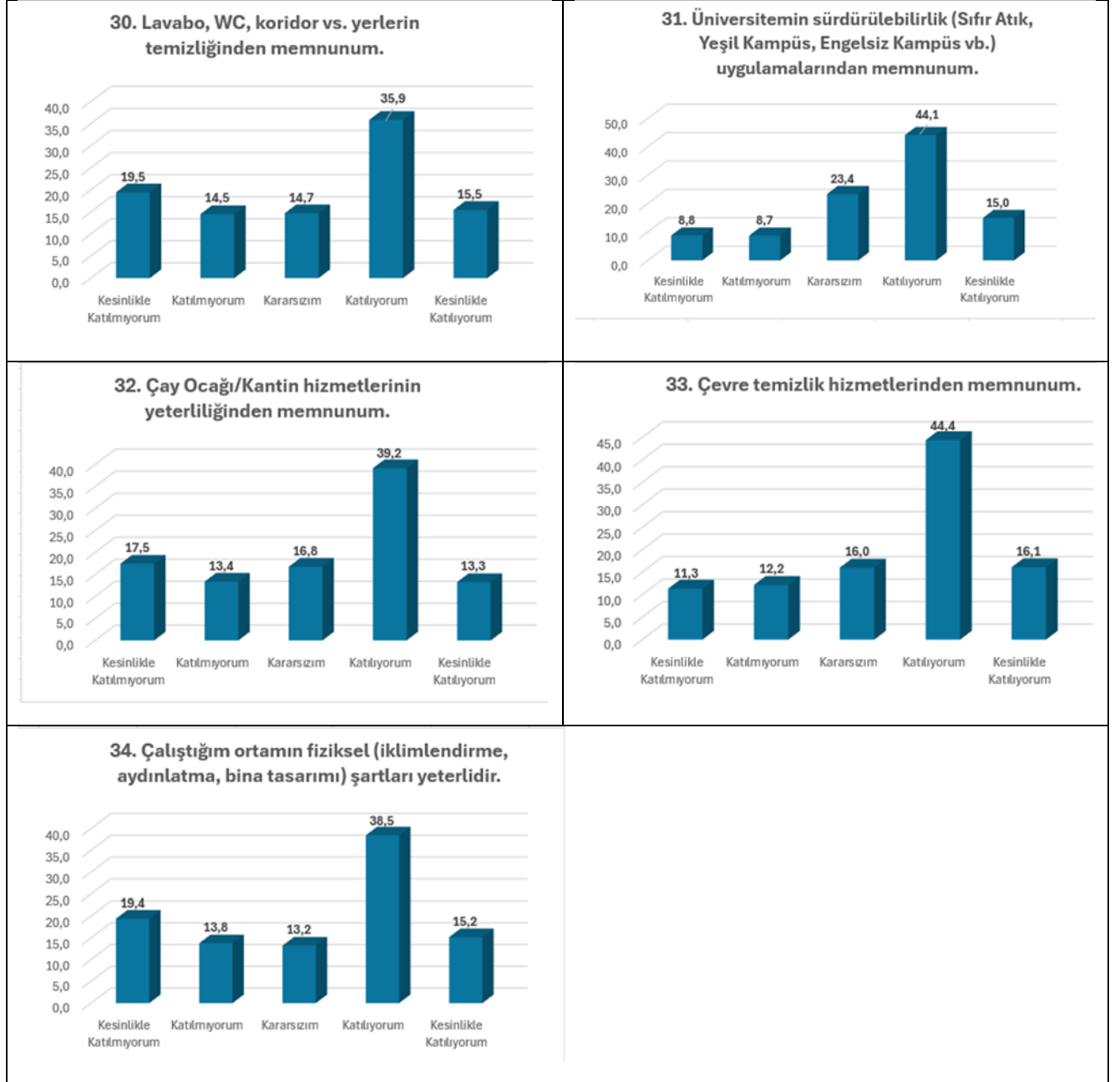


28. Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunuz.



29. İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.



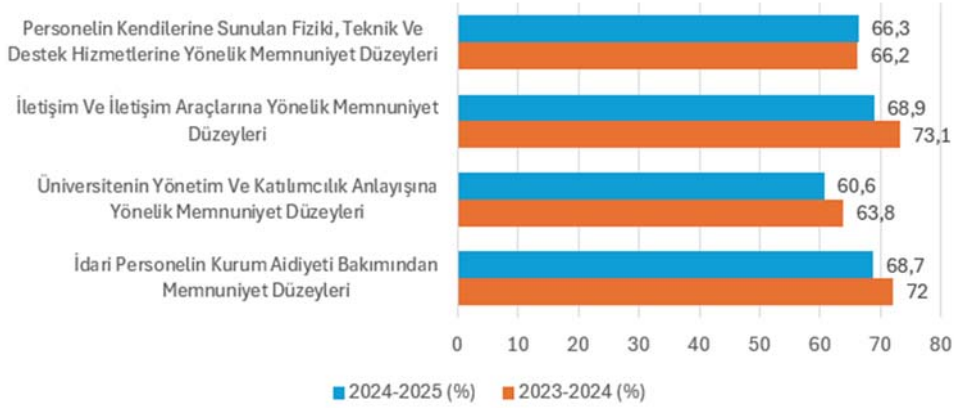


Değerlendirme Kriterleri soruları bölüm olarak değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet oranının %68,9 ile iletişim ve iletişim araçlarına yönelik memnuniyet düzeyleri bölümündeyken en düşük memnuniyet oranı %60,6 ile Üniversitenin yönetim ve katılımcılık anlayışına yönelik memnuniyet düzeyleri bölümündedir. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en düşük ve en yüksek memnuniyet derecesi olan soru gruplarının değişim göstermediği gözlemlenmiştir.

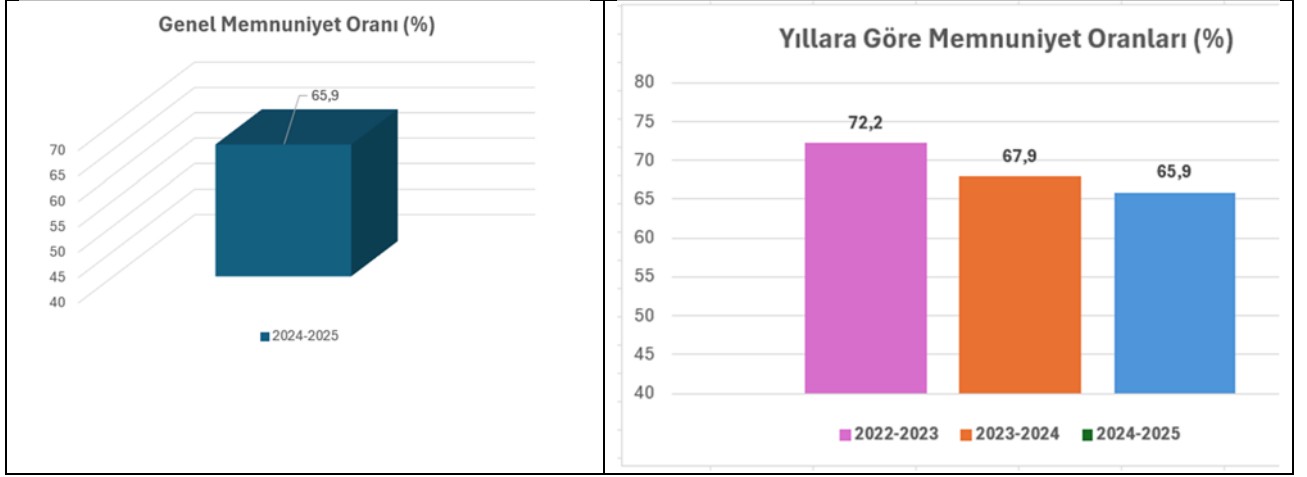
Soru Gruplarına Göre Memnuniyet Oranları (%)



Son İki Yılın Soru Gruplarına Göre Memnuniyet Oranları (%)

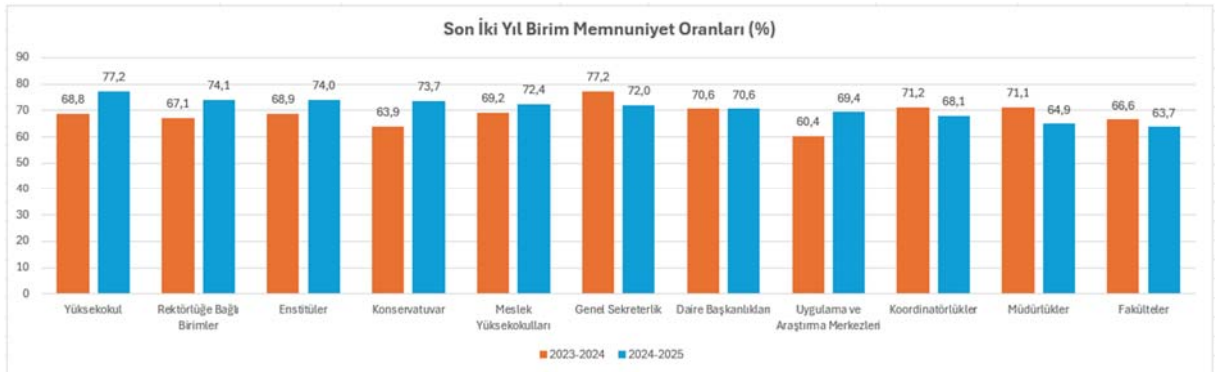
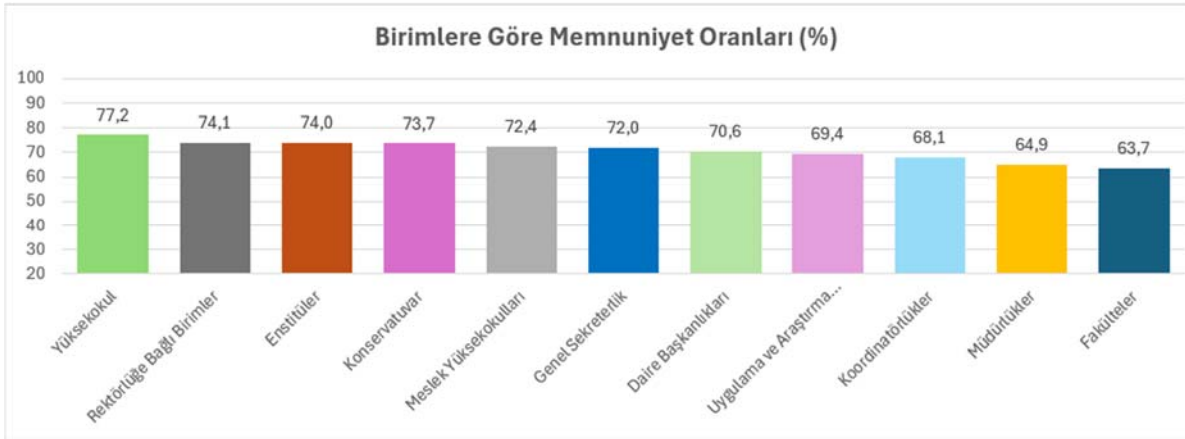


2024-2025 yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi genel memnuniyet oranı **%65,9**'dur. 2022-2023 yılı memnuniyet anketinde genel memnuniyet oranı **%72,2**, 2023-2024 yılı memnuniyet anketinde genel memnuniyet oranı **%67,9**'dur. Yıllara göre idari personel memnuniyet anketine katılım oranının arttığı, memnuniyet düzeyinin ise düştüğü gözlemlenmiştir.



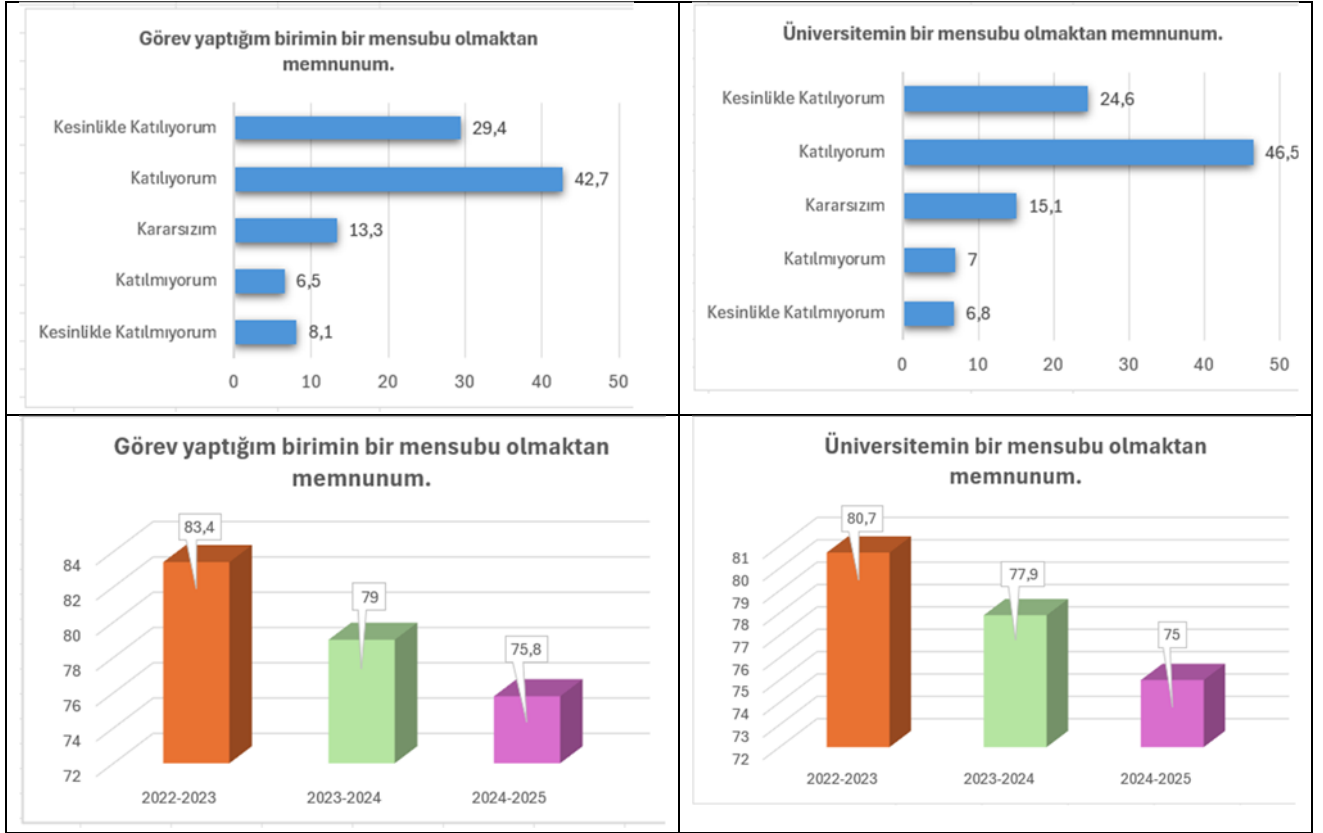
Üniversitemiz birimleri idari personel memnuniyet oranları grafiği aşağıda sunulmuştur.

Birim bazında memnuniyet düzeyleri ölçüldüğünde en yüksek memnuniyet oranı Yabancı Diller Meslek Yüksekokulu'nda %77,2, en düşük memnuniyet oranı ise Fakültelerde 60,4'tür.



“Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum” ve “Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum” önermeleri incelendiğinde memnuniyet oranlarının yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Her iki önerme anketteki diğer önermelere göre yüksek memnuniyet oranına sahiptir. %75,8 ile birimin bir mensubu olmaktan önermesi en yüksek memnuniyet

oranına, %75,0 ile üniversitemin bir mensubu olmaktan önermesi ikinci yüksek memnuniyet oranına sahip önermedir.



DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%			
1. İDARİ PERSONELİN KURUM AİDİYETİ BAKIMINDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ														
1	Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum.	136	6,8	140	7,0	303	15,1	932	46,5	494	24,6	3,8	75,0	68,7
2	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum.	163	8,1	130	6,5	266	13,3	856	42,7	590	29,4	3,8	75,8	
3	Üniversitemin değişime açık olmasından memnunum.	235	11,7	227	11,3	437	21,8	770	38,4	336	16,8	3,4	67,4	
4	Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum	359	17,9	386	19,3	465	23,2	589	29,4	206	10,3	2,9	59,0	
5	Başarılarımın iş arkadaşlarım tarafından takdir edilmesinden memnunum.	278	13,9	259	12,9	353	17,6	772	38,5	343	17,1	3,3	66,4	
2. ÜNİVERSİTENİN YÖNETİM VE KATILIMCILIK ANLAYIŞINA YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ														
6	Üniversitemin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından memnunum.	234	11,7	305	15,2	420	20,9	749	37,4	297	14,8	3,3	65,7	60,6
7	Üniversitemin kurumsallaşma düzeyinden memnunum.	263	13,1	256	12,8	437	21,8	771	38,5	278	13,9	3,3	65,4	
8	Yönetimsel kararlara katılım düzeyinden memnunum.	296	14,8	322	16,1	479	23,9	689	34,4	219	10,9	3,1	62,1	
9	İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden memnunum.	351	17,5	327	16,3	365	18,2	722	36,0	240	12,0	3,1	61,7	
10	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum.	491	24,5	363	18,1	408	20,3	526	26,2	217	10,8	2,8	56,2	
11	Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum.	296	14,8	239	11,9	337	16,8	760	37,9	373	18,6	3,3	66,7	
12	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum.	477	23,8	353	17,6	390	19,5	557	27,8	228	11,4	2,9	57,1	
13	Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum.	637	31,8	421	21,0	429	21,4	348	17,4	170	8,5	2,5	50,0	
3. İLETİŞİM VE İLETİŞİM ARAÇLARINA YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ														
14	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten memnunum.	320	16,0	317	15,8	490	24,4	631	31,5	247	12,3	3,1	61,7	
15	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten memnunum.	183	9,1	155	7,7	248	12,4	976	48,7	443	22,1	3,7	73,4	
16	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunum.	138	6,9	130	6,5	265	13,2	1094	54,6	378	18,9	3,7	74,4	

17	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden memnunuz.	137	6,8	147	7,3	391	19,5	1023	51,0	307	15,3	3,6	72,1	68,9
18	Çalıştığım birimde idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden memnunuz.	246	12,3	225	11,2	336	16,8	816	40,7	382	19,1	3,4	68,6	
19	Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunuz.	346	17,3	357	17,8	383	19,1	661	33,0	258	12,9	3,1	61,3	
20	EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destekten memnunuz.	173	8,6	151	7,5	479	23,9	920	45,9	282	14,1	3,5	69,8	
21	EBYS nin işlevselliği ve kullanıcı dostu olmasından memnunuz.	159	7,9	153	7,6	496	24,7	915	45,6	282	14,1	3,5	70,1	

4. PERSONELİN KENDİLERİNE SUNULAN FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

22	Binaların ve ofislerin temizliğinden memnunuz.	286	14,3	315	15,7	329	16,4	763	38,1	312	15,6	3,2	65,0	66,3
23	İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından memnunuz.	226	11,3	242	12,1	389	19,4	894	44,6	254	12,7	3,4	67,1	
24	Üniversitemin sağladığı kültür, sanat ve spor hizmetlerinden memnunuz.	262	13,1	280	14,0	482	24,0	741	37,0	240	12,0	3,2	64,2	
25	Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden memnunuz.	205	10,2	198	9,9	506	25,2	848	42,3	248	12,4	3,4	67,3	
26	Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunuz.	420	20,9	288	14,4	295	14,7	711	35,5	291	14,5	3,1	61,6	
27	Üniversitemde özel gereksinimli bireylere (görme engelli, işitme engelli vb.) yönelik hizmetlerden memnunuz.	175	8,7	161	8,0	532	26,5	856	42,7	281	14,0	3,5	69,0	
28	Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunuz.	254	12,7	205	10,2	357	17,8	844	42,1	345	17,2	3,4	68,2	
29	İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.	183	9,1	183	9,1	278	13,9	962	48,0	399	19,9	3,6	72,1	
30	Lavabo, WC, koridor vs. yerlerin temizliğinden memnunuz.	390	19,5	291	14,5	295	14,7	719	35,9	310	15,5	3,1	62,7	
31	Üniversitemin sürdürülebilirlik (Sıfır Atık, Yeşil Kampüs, Engelsiz Kampüs vb.) uygulamalarından memnunuz.	176	8,8	175	8,7	469	23,4	885	44,1	300	15,0	3,5	69,6	
32	Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden memnunuz.	350	17,5	268	13,4	336	16,8	785	39,2	266	13,3	3,2	63,5	
33	Çevre temizlik hizmetlerinden memnunuz.	227	11,3	244	12,2	321	16,0	890	44,4	323	16,1	3,4	68,4	
34	Çalıştığım ortamın fiziksel (iklimlendirme, aydınlatma, bina tasarımı) şartları yeterlidir.	389	19,4	276	13,8	265	13,2	771	38,5	304	15,2	3,2	63,2	

("Kesinlikle Katılmıyorum:1" – "Katılmıyorum:2" – "Kararsızım:3" – "Katılıyorum:4" – "Kesinlikle Katılıyorum:5")

Katılımcı Sayısı : 2005

Genel Memnuniyet Oranı = 3,3

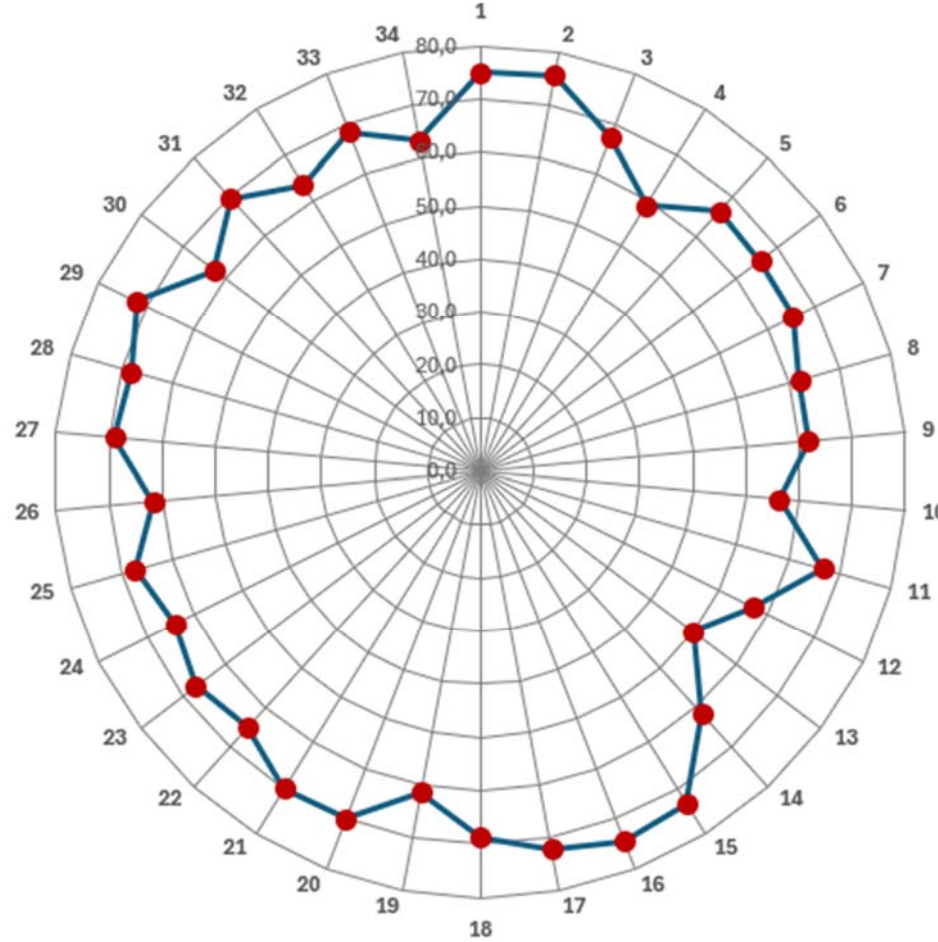
%65,9

KURUM AİDİYETİ

1. Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum.
2. Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum.
3. Üniversitemin değişime açık olmasından memnunum.
4. Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum.
5. Başarılarımın iş arkadaşlarım tarafından takdir edilmesinden memnunum.

YÖNETİM VE KATILIMCILIK ANLAYIŞI

6. Üniversitemin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından memnunum.
7. Üniversitemin kurumsallaşma düzeyinden memnunum.
8. Yönetimsel kararlara katılım düzeyinden memnunum.
9. İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden memnunum.
10. İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum.
11. Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum.
12. Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum.
13. Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum.



FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİ

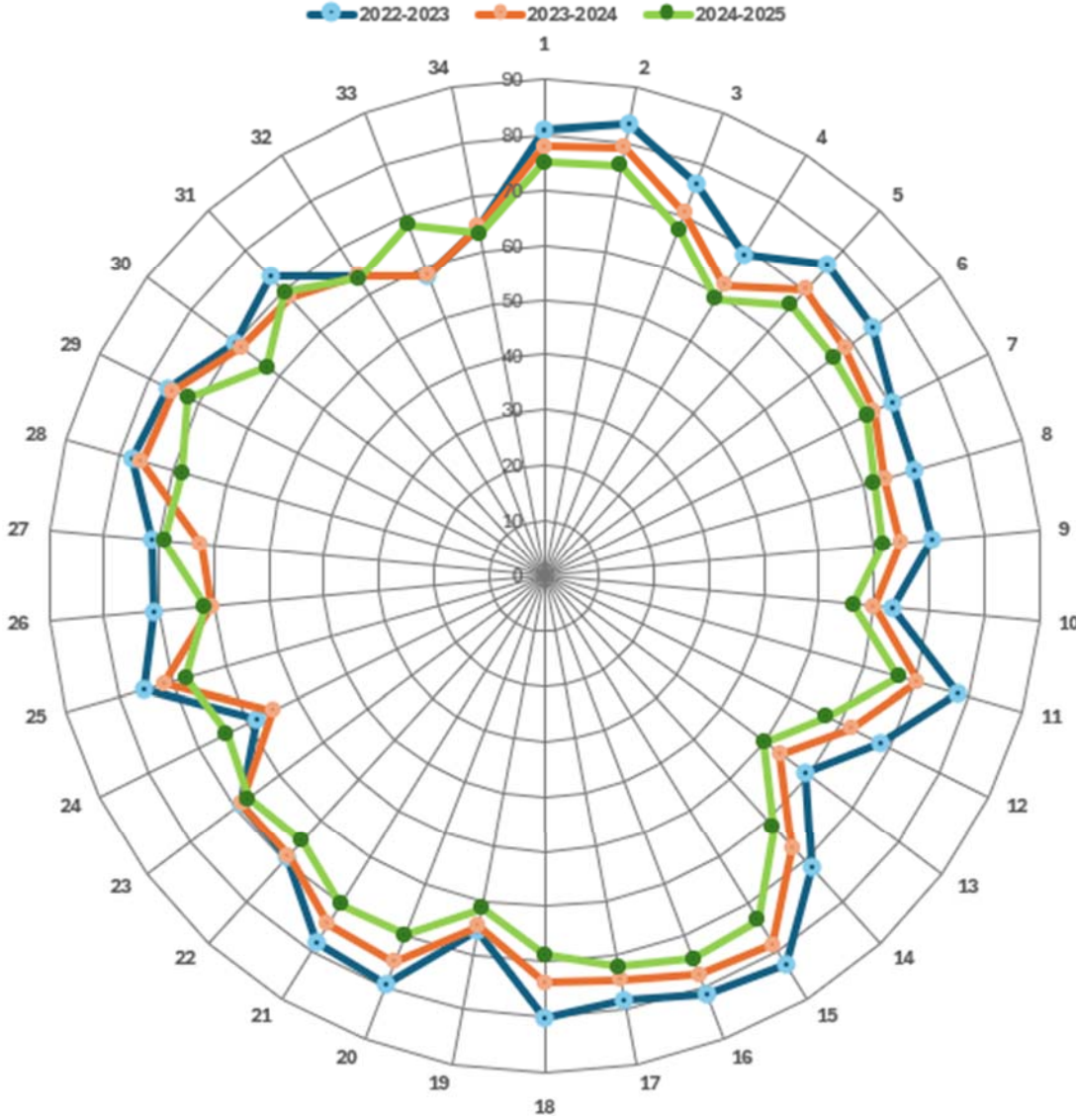
32. Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden memnunum.
33. Çevre temizlik hizmetlerinden memnunum.
34. Çalıştığım ortamın fiziksel (iklimlendirme, aydınlatma, bina tasarımı) şartları yeterlidir.

İLETİŞİM VE İLETİŞİM ARAÇLARI

14. Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten memnunum.
15. Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten memnunum.
16. Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunum.
17. Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden memnunum.
18. Çalıştığım birimde idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden memnunum.
19. Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunum.
20. EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destekten memnunum.
21. EBYS nin işlevselliği ve kullanıcı dostu

FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİ

22. Binaların ve ofislerin temizliğinden memnunum.
23. İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.
24. Üniversitemin sağladığı kültür, sanat ve spor hizmetlerinden memnunum.
25. Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden memnunum.
26. Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.
27. Üniversitemde özel gereksinimli bireylere (görme engelli, işitme engelli vb.) yönelik hizmetlerden memnunum.
28. Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.
29. İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.
30. Lavabo, WC, koridor vs. yerlerin temizliğinden memnunum.
31. Üniversitemin sürdürülebilirlik (Sıfır Atık, Yeşil Kampüs, Engelsiz Kampüs vb.) uygulamalarından memnunum.



SORU NO		2022-2023	2023-2024	2024-2025
KURUM AİDİYETİ	1	80,7	77,9	75,0
	2	83,4	79	75,8
	3	76,5	70,7	67,4
	4	68,7	62	59,0
	5	76,3	70,3	66,4
YÖNETİM VE KATILIMCILIK ANLAYIŞI	6	74,7	68,4	65,7
	7	70,4	66,8	65,4
	8	69,8	64,2	62,1
	9	70,6	64,8	61,7
	10	63,4	60	56,2
	11	77,7	70,4	66,7
	12	68,2	62,1	57,1
	13	59,4	53,5	50,0
İLETİŞİM VE İLETİŞİM ARAÇLARI	14	71,7	66,7	61,7
	15	82,8	78,6	73,4
	16	81,3	77,6	74,4
	17	78,2	74,5	72,1
	18	80,1	73,7	68,6
	19	65,5	64,6	61,3
	20	79,4	75	69,8
	21	78,3	74,3	70,1
FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİ	22	69,2	68,8	65,0
	23	68,9	68,6	67,1
	24	58,2	54,8	64,2
	25	75,3	71,5	67,3
	26	70,8	60,4	61,6
	27	71,3	62,3	69,0
	28	77,5	75,7	68,2
	29	75,9	75	72,1
	30	70	68,7	62,7
	31	73,6	68,3	69,6
	32	63,9	64	63,5
	33	58,3	58,3	68,4
34	64,5	64,5	63,2	
Genel Memnuniyet Oranı (%)		72,2	67,9	65,9

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Araştırmada, Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde görev yapmakta olan idari personelin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. 30.09.2024-10.10.2024 tarihleri arasında "Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi", **DATASİS Anket Sistemi** kullanılarak düzenlenmiş ve 2005 idari personel tarafından online olarak cevaplanmıştır. Üniversitenin toplam personel sayısı 4256 olup **%47,1** oranında katılım sağlanmıştır.

Katılımcıların Üniversitemizdeki hizmet yılı ve eğitim durumunu belirten grafikler incelendiğinde idari personelin çoğunluğunun 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olduğu ve yüksek eğitim derecesine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların %37'si lisans, %25'i önlisans, %9'u yüksek lisans, %1'i doktora mezunudur.

Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir. Toplam 34 sorunun yer aldığı Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi, "İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri", "Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri", "İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri", "Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri" olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır.

2024-2025 yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi genel memnuniyet oranı **%65,9**'dur. 2022-2023 yılı memnuniyet anketinde genel memnuniyet oranı **%72,2**, 2023-2024 yılı memnuniyet anketinde genel memnuniyet oranı **%67,9**'dur. Yıllara göre idari personel memnuniyet anketine katılım oranının arttığı, memnuniyet düzeyinin ise düştüğü gözlemlenmiştir. Birim bazında memnuniyet düzeyleri ölçüldüğünde en yüksek memnuniyet oranı Yabancı Diller Meslek Yüksekokulu'nda **%77,2**, en düşük memnuniyet oranı ise Fakültelerde **60,4**'tür.

Soru gruplarına göre memnuniyet oranları incelendiğinde en yüksek memnuniyet oranı **%68,9** oranla İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubundadır. En düşük memnuniyet oranı ise **%60,6** oranla Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubundadır. Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri **%66,3**, İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri **%68,7** oranlarına sahiptir.

2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en düşük ve en yüksek memnuniyet derecesi olan soru gruplarının değişim göstermediği gözlemlenmiştir. Üniversitemiz yönetim ve katılımcılık anlayışı iyileştirme potansiyeli uygulanabilir kriterler arasındadır. Personelin kurum aidiyeti bakımından yüksek memnuniyet göstermesi ise güçlü yönlerimizden biridir.

Yapılan değerlendirmede İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri soru grubunda en yüksek memnuniyet oranı **%75,8** ile "Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum" önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise **%59,0** ile "Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum" önermesindedir. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en yüksek ve en düşük memnuniyet derecelerinin aynı önermelerde olduğu gözlemlenmiştir. Personelin beklentilerinin tespit

edilerek memnuniyet oranını yükseltilmesi iyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlar arasındadır.

“Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum” ve “Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum” önermeleri incelendiğinde memnuniyet oranlarının yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Her iki önerme anketteki diğer önermelere göre yüksek memnuniyet oranına sahiptir. %75,8 ile birimin bir mensubu olmaktan önermesi en yüksek memnuniyet oranına, %75,0 ile üniversitemin bir mensubu olmaktan önermesi ikinci yüksek memnuniyet oranına sahip önermedir. Personelin Üniversitemizin personeli olmaktan ve mensup olduğu birimde çalışmaktan memnun olması güçlü yönlerimizdir.

Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubunda idari personelin, yönetim ve katılımcılık anlayışına yönelik düşünceleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı %66,7 ile “Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise %50,0 ile “Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum” önermesindedir. Personelin Üniversitenin yönetim ve katılım anlayışına yönelik memnuniyet düzeyleri genel memnuniyet oranı %60,6 ile en düşük memnuniyet oranına sahiptir. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en yüksek ve en düşük memnuniyet derecelerinin aynı önermelerde olduğu gözlemlenmiştir. Anket genelinde en düşük memnuniyet düzeyine sahip önermeler bu grupta yer almıştır. “İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum” önermesi %56,2, “Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum” önermesi %57,1 oranında memnuniyet düzeyine sahiptir. Üniversitemiz akademik personele yönelik ödüllendirme sistemine sahip olup idari personel için ödüllendirme sisteminin uygulamaya konulması gelişmeye açık yönümüzdür. Atamalarda mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulması ve görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletin sağlanması alanları iyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlardır.

İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet düzeyleri soru grubunda idari personelin iletişim ve iletişim araçlarına yönelik memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı %74,4 ile “Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunum” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise %61,3 ile “Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunum” önermesindedir. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında en düşük memnuniyet derecesinin aynı önermede olduğu gözlemlenmiştir. İdari personel yeterliliğinin sağlanması iyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlardan biridir. Ayrıca birim yöneticilerine ulaşılabilirlik de güçlü yönlerimizdendir.

Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubunda idari personelin kendilerine sunulan fiziki, teknik ve destek hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. Yapılan değerlendirmede en yüksek memnuniyet oranı %72,1 ile “İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim” önermesinde en düşük memnuniyet oranı ise %61,6 ile “Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum” önermesindedir. 2023-2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında genel memnuniyet derecesinin %0,1 oranla fazla değişim göstermediği gözlemlenmiştir. Yemekhanelerde personele sunulan hizmetlerin yeterliliği iyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlar arasındadır.