



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL GENEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

Aralık, 2025



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	5
1. BÖLÜM: İDARİ PERSONEL KİŞİSEL BİLGİLER ANALİZİ	6
2. BÖLÜM: YÖNETİM VE ÖRGÜTLENMEYE YÖNELİK İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ.....	8
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMA GELİŞTİRMEYE İLİŞKİN İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ.....	15
4. BÖLÜM: EĞİTİM VE TOPLUMSAL İLİŞKİLER KONUSUNDA İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ.....	17
5. BÖLÜM: ALTYAPI HİZMETLERİNE İLİŞKİN İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ.....	21
SONUÇ ve STRATEJİK ÖNERİLER.....	26



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

GRAFİKLER TABLOSU

Şekil 1: Toplam Hizmet Yılı.....	6
Şekil 2: Ardaahan Üniversitesindeki Hizmet Süresi	7
Şekil 3: Üniversitemizin Misyonu Memnuniyeti	8
Şekil 4: Üniversitemizin Vizyonu Memnuniyeti.....	9
Şekil 5: Üniversitemizin Kurumsallaşmış Bir Üniversite Olması Memnuniyeti	9
Şekil 6: Alt ve Üst Kademeler Arasındaki Sorunların Tartışılma Olanakları Memnuniyeti	10
Şekil 7: Fikir ve Düşüncelerin Geniş Bir Platformda Ortaya Konabilmesi Memnuniyeti.....	10
Şekil 8: İdari Görevlere Atama ve Yükselme İle İlgili Ölçütlerin Açık ve Objektif Olması Memnuniyeti	11
Şekil 9: İdari Kadrolara Atamada Mesleki Yeterliliğin Göz Önünde Bulundurulması Memnuniyeti	11
Şekil 10: İdari Personelin İş ve Görev Tanımlarının Açıkça Yapılması Memnuniyeti	12
Şekil 11: İdari Personel Tarafından Yapılan İşlerde Yetki ve Sorumlulukların Dengeli Olması Memnuniyeti	12
Şekil 12: İdari Kadro Sayısının Yeterli Olması Memnuniyeti	13
Şekil 13: İdari ve Destek Personelinin Sayısının Yeterli Olması Memnuniyeti.....	13
Şekil 14: İdari ve Destek Personelinin Mesleki Yeterliliğinin Olması Memnuniyeti	14
Şekil 15: Üniversitemizin Gelişmeye Açık Bir Üniversite Olması Memnuniyeti	15
Şekil 16: Üniversitemizin Gelişme Çabalarına İdari Personelin Katkılarının Yeterli Olması Memnuniyeti	16
Şekil 17: Üniversitemizde Performans ve Kalite Geliştirme Süreçlerinin Yeterliliği Memnuniyeti	16
Şekil 18: İdari Personelin Kendini Geliştirme Olanaklarının Sağlanması Memnuniyeti	17
Şekil 19: İdari Personelin Üstleri (Amirleri) İle İlişkilerinin Düzeyi Memnuniyeti.....	18
Şekil 20: İdari Personelle Öğretim Elemanları Arasındaki İletişim Düzeyi Memnuniyeti.....	18
Şekil 21: İdari Personelle Öğrenciler Arasındaki İletişim Düzeyi Memnuniyeti.....	19
Şekil 22: İdari Personelin Kendi Arasındaki İletişim Düzeyi ve Ortak Çalışma Bilinci	19
Şekil 23: İdari Personelin Dış Paydaşlarla İletişim ve Toplumsal İşbirliği Düzeyi Memnuniyeti	20
Şekil 24: Üniversite Çalışanlarının Çocuklarına Sağlanan Kreş, Anaokulu, Eğitim Hizmetlerinin Nicelik ve Nitelik Olarak Yeterli Olması Memnuniyeti	20
Şekil 25: Kampüste Sağlık Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti	21
Şekil 26: Sosyal Tesislerin Yeterli Olması Memnuniyeti.....	22
Şekil 27: Kültür ve Sanat Etkinliklerinin Yeterli Olması Memnuniyeti	22
Şekil 28: Güvenlik Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti.....	23
Şekil 29: Bilgi - İşlem Merkezinden Verilen Hizmetlerin Yeterli Olması Memnuniyeti.....	23
Şekil 30: Kütüphane Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti	24
Şekil 31: İdari Personel Odalarının Isınma/Aydınlatma Açısından Yeterli Olması Memnuniyeti	24



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

Şekil 32: Bakım - Onarım Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti	25
Şekil 33: Üniversite Geneline Temizlik Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti	25



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

SUNUŞ

Bu rapor, Ardahan Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Kurumsal Veri Ofisi tarafından 2024-2025 İdari Yılı Bahar Dönemi’nde gerçekleştirilen “İdari Personel Genel Memnuniyet Araştırması’nın bulgularını kapsamaktadır. Anket uygulaması, 15 Mayıs – 24 Haziran 2025 tarihleri arasında 297 idari personelin katılımına açık olarak yürütülmüştür. Hazırlanan bu çalışma, idari personelimizin yönetim/örgütlenme, araştırma geliştirme, eğitim ve toplumsal ilişkiler gibi çok boyutlu alanlardaki memnuniyet düzeylerini sayısal verilerle ortaya koyarak, üniversitemizin eğitim-öğretim ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirme amacına hizmet etmektedir. Koordinatörlüğümüz; veri temelli yönetim anlayışı çerçevesinde, analiz ve raporlama faaliyetlerini uluslararası istatistik ilkeleri ışığında yürütmekte, üniversitemizin stratejik hedefleriyle bütünleşik bir biçimde karar alma süreçlerine nitelikli katkı sağlamaktadır. Bu doğrultuda sunulan rapor, yalnızca mevcut durumun fotoğrafını çekmekle kalmamakta, aynı zamanda kalite yönetim süreçlerinde iyileştirmeye yönelik politika ve uygulamalara da bilimsel zemin hazırlamaktadır.

Ardahan Üniversitesi

Dijital Dönüşüm ve Kurumsal Veri Ofisi



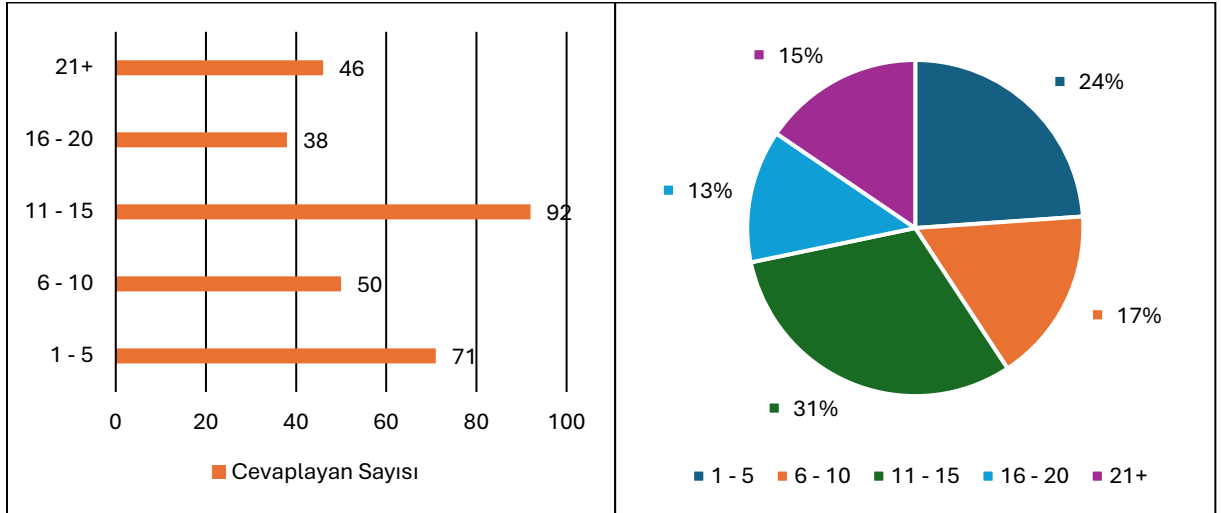
T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

1. BÖLÜM: İDARİ PERSONEL KİŞİSEL BİLGİLER ANALİZİ

Üniversitemizde görev yapan idari personele uygulanan anketin birinci bölümünde kişisel bilgilere dair sorular sorulmuştur. Personelin bu bölümde sorulan sorulara verdiği cevaplar şu şekilde dağılım göstermiştir.

“Toplam hizmet yılınız nedir?” sorusuna katılımcıların %24’ü (71 kişi) 1 – 5 yıl, %17’si (50 kişi) 6 – 10 yıl, %31’i (92 kişi) 11 – 15 yıl, %13’ü (38 kişi) 16 – 20 yıl ve %15’i (46 kişi) 21 ve üstü yıl cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama hizmet yılı 11 – 15 yıldır.

Şekil 1: Toplam Hizmet Yılı

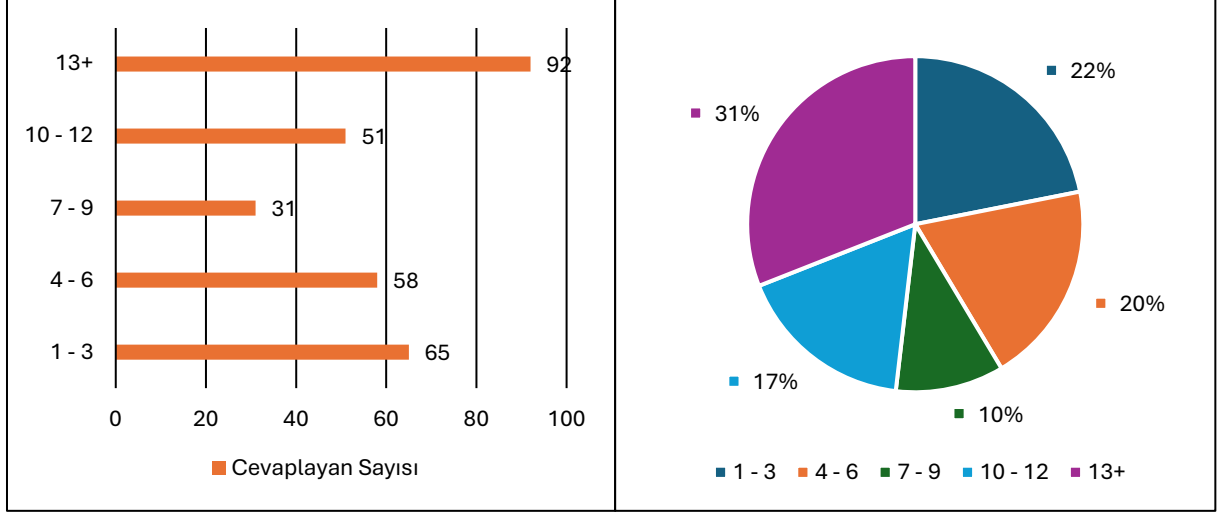




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

“Ardahan Üniversitesindeki hizmet süreniz nedir?” sorusuna katılımcıların %22’si (65 kişi) 1 – 3 yıl, %20’si (58 kişi) 4 – 6 yıl, %10’u (31 kişi) 7 – 9 yıl, %17’si (51 kişi) 10 – 12 yıl ve %31’i (92 kişi) 13+ yıl cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama hizmet yılı 13+ yıldır.

Şekil 2: Ardahan Üniversitesindeki Hizmet Süresi





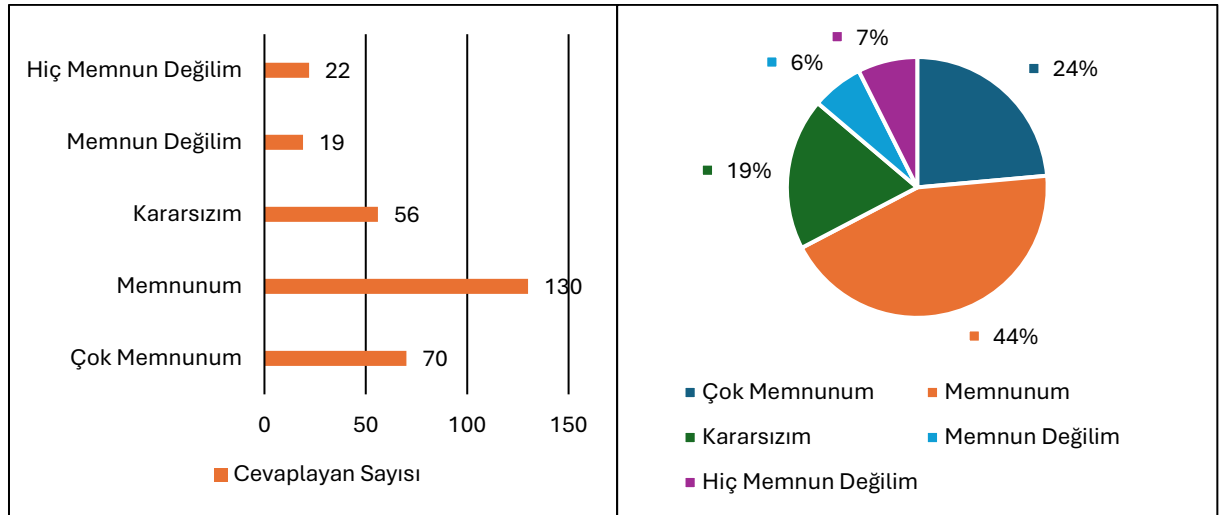
T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

2. BÖLÜM: YÖNETİM VE ÖRGÜTLENMEYE YÖNELİK İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ

Yönetim ve örgütlenme hakkında sorulan 12 soruya idari personelin verdiği cevapların dağılımı şu şekildedir.

“Üniversitemizin misyonundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %24’ü (70 kişi) Çok Memnunum, %44’ü (130 kişi) Memnunum, %19’u (56 kişi) Kararsızım, %6’sı (19 kişi) Memnun Değilim ve %7’si (22 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin üniversite misyonuna yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir. İdari personelin %68 gibi büyük bir kısmı Üniversitemizin misyonundan memnundur.

Şekil 3: Üniversitemizin Misyonu Memnuniyeti

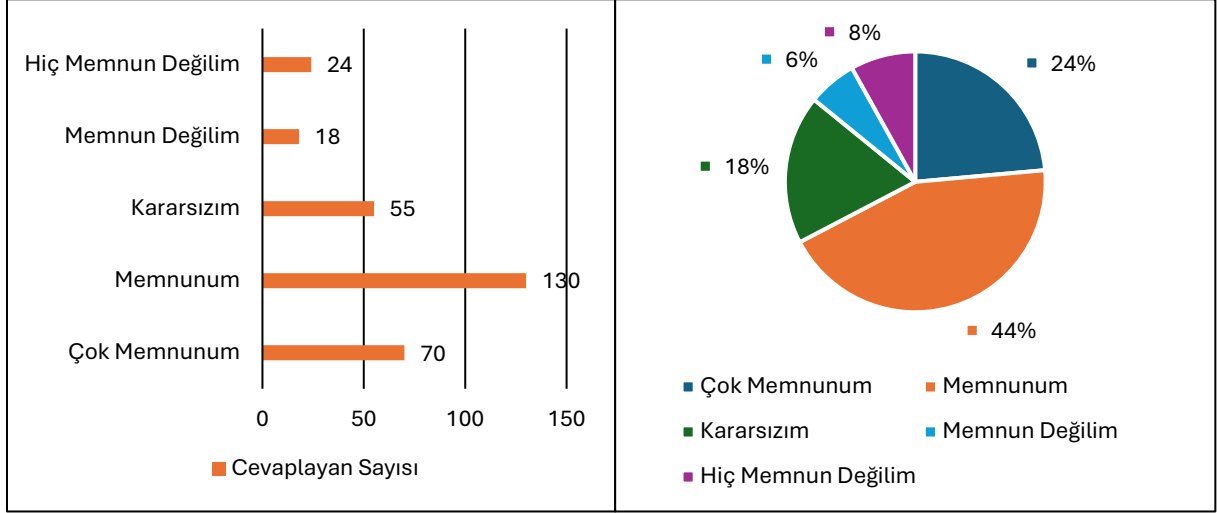




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

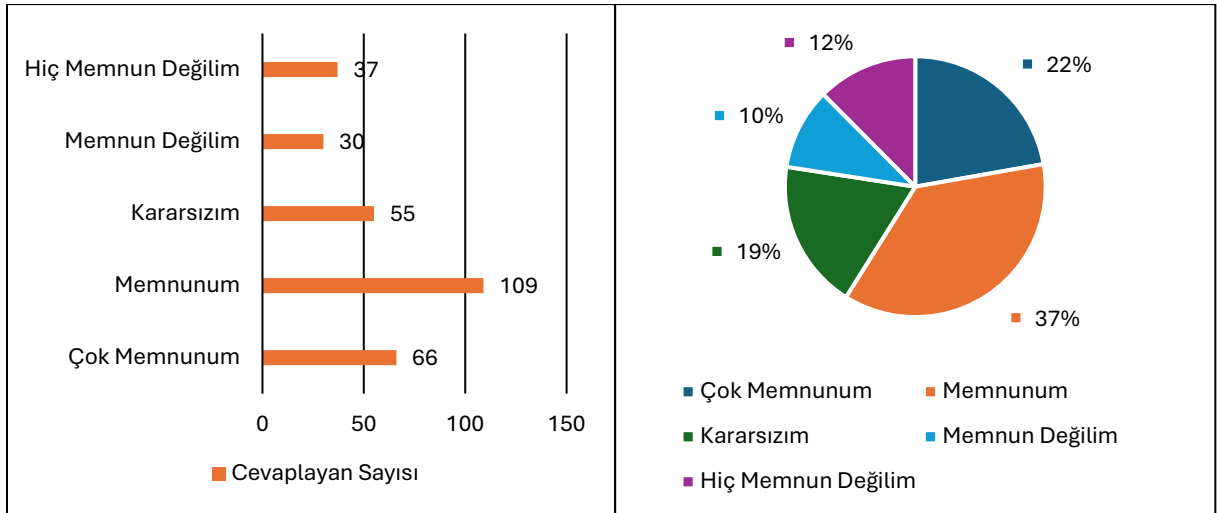
“Üniversitemizin vizyonundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %24’ü (70 kişi) Çok Memnunum, %44’ü (130 kişi) Memnunum, %18’i (55 kişi) Kararsızım, %6’sı (18 kişi) Memnun Değilim ve %8’i (24 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin üniversite vizyonuna yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 4: Üniversitemizin Vizyonu Memnuniyeti



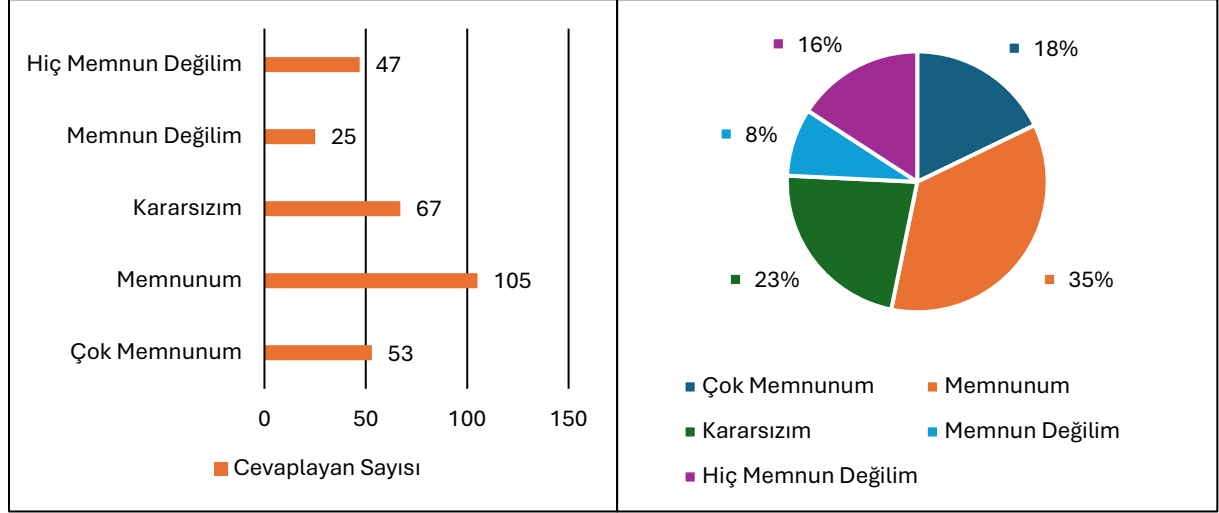
“Üniversitemizin kurumsallaşmış bir üniversite olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %22’si (66 kişi) Çok Memnunum, %37’si (109 kişi) Memnunum, %19’u (55 kişi) Kararsızım, %10’u (30 kişi) Memnun Değilim ve %12’si (37 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin üniversitenin kurumsallaşma düzeyine yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 5: Üniversitemizin Kurumsallaşmış Bir Üniversite Olması Memnuniyeti



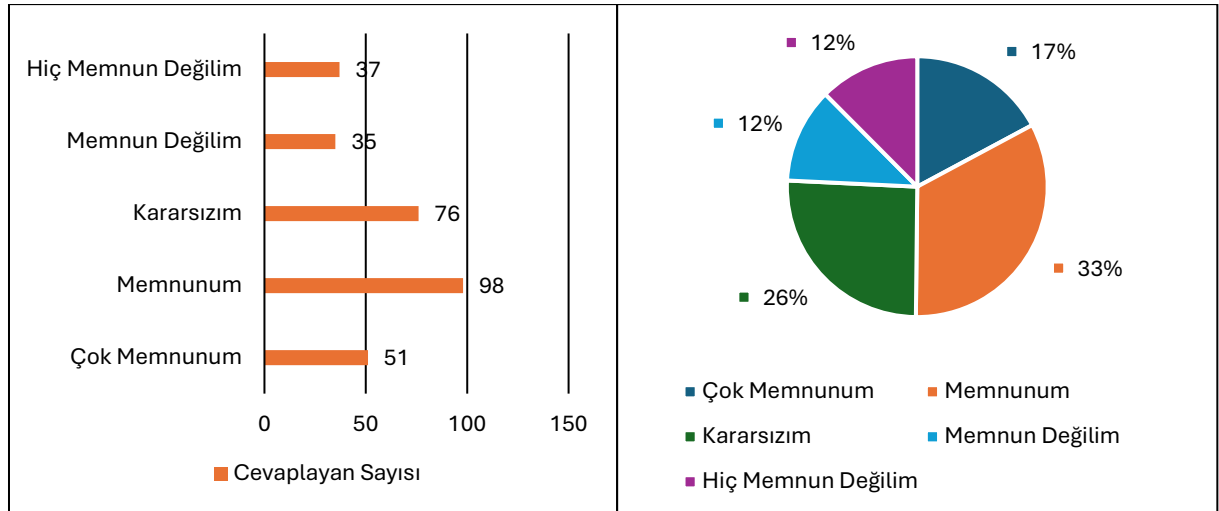
“Alt ve üst kademeler arasındaki sorunların tartışılma olanaklarından memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %18’i (53 kişi) Çok Memnunum, %35’i (105 kişi) Memnunum, %23’ü (67 kişi) Kararsızım, %8’i (25 kişi) Memnun Değilim ve %16’sı (47 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 6: Alt ve Üst Kademeler Arasındaki Sorunların Tartışılma Olanakları Memnuniyeti



“Fikir ve düşüncelerin geniş bir platformda ortaya konabilmesi durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (51 kişi) Çok Memnunum, %33’ü (98 kişi) Memnunum, %26’sı (76 kişi) Kararsızım, %12’si (35 kişi) Memnun Değilim ve %12’si (37 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 7: Fikir ve Düşüncelerin Geniş Bir Platformda Ortaya Konabilmesi Memnuniyeti

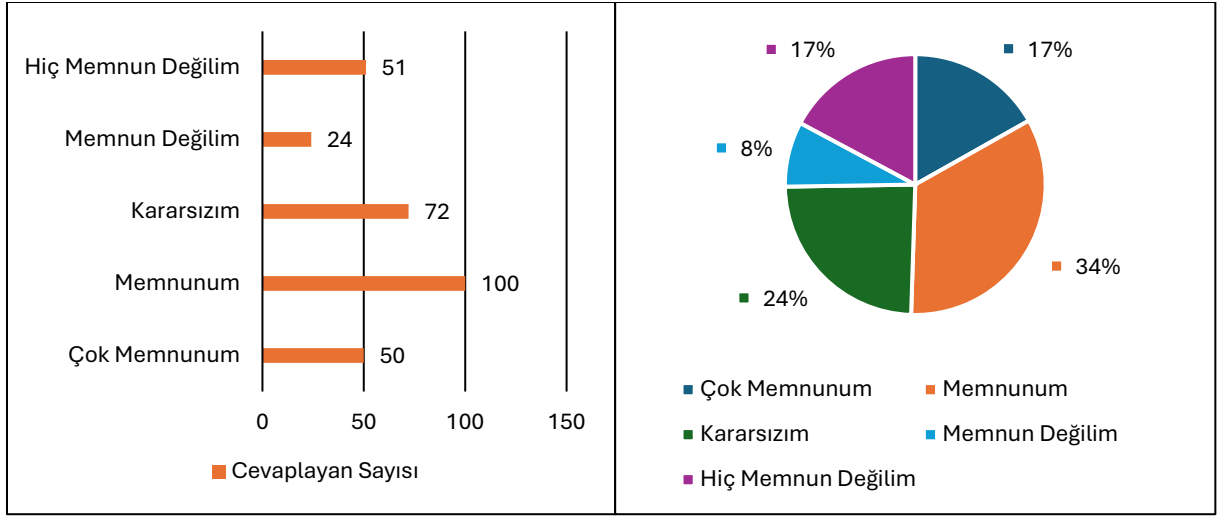




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

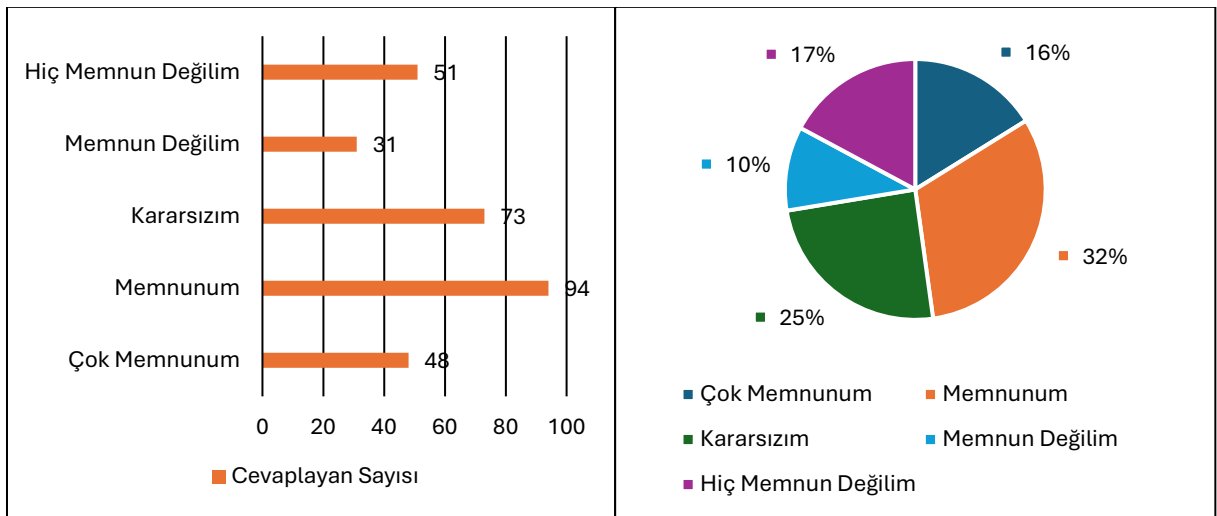
“İdari görevlere atama ve yükselme ile ilgili ölçütlerin açık ve objektif olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (50 kişi) Çok Memnunum, %34’ü (100 kişi) Memnunum, %24’ü (72 kişi) Kararsızım, %8’i (24 kişi) Memnun Değilim ve %17’si (51 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 8: İdari Görevlere Atama ve Yükselme İle İlgili Ölçütlerin Açık ve Objektif Olması Memnuniyeti



“İdari kadrolara atamada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %16’sı (48 kişi) Çok Memnunum, %32’si (94 kişi) Memnunum, %25’i (73 kişi) Kararsızım, %10’u (31 kişi) Memnun Değilim ve %17’si (51 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 9: İdari Kadrolara Atamada Mesleki Yeterliliğin Göz Önünde Bulundurulması Memnuniyeti

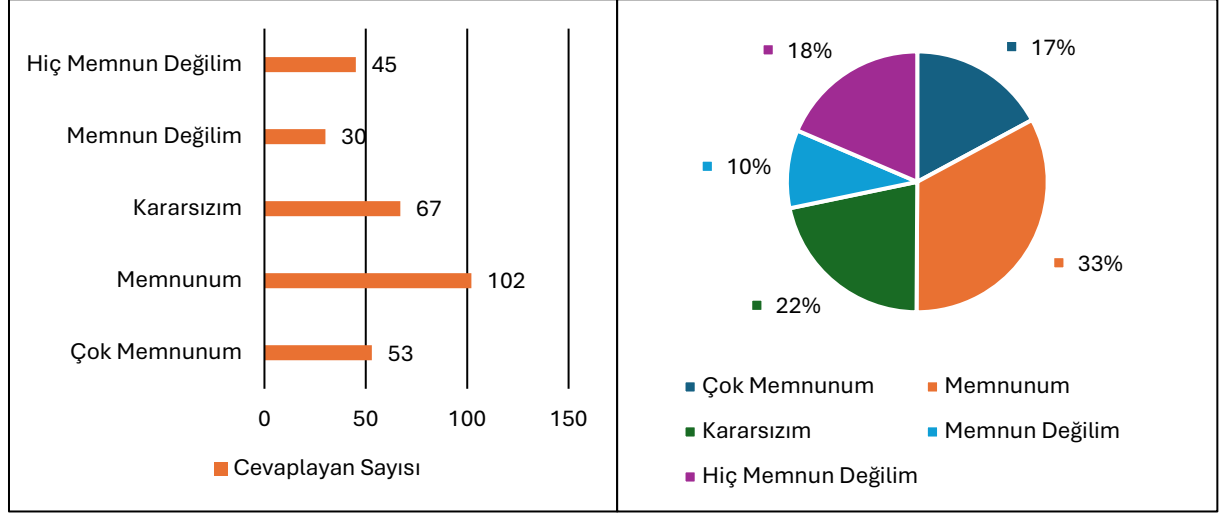




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

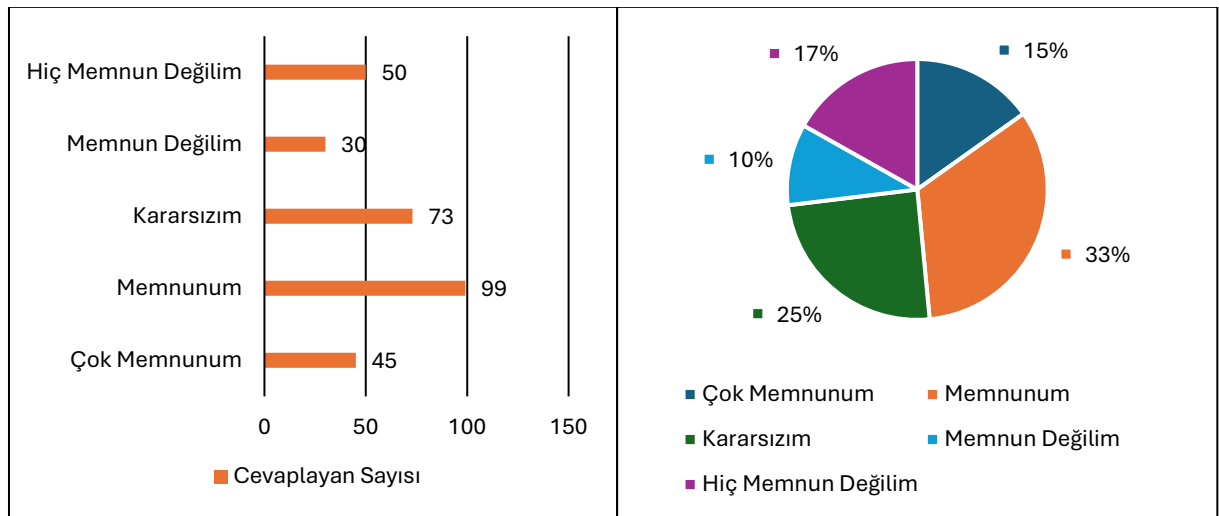
“İdari personelin iş ve görev tanımlarının açıkça yapılması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (53 kişi) Çok Memnunum, %33’ü (102 kişi) Memnunum, %22’si (67 kişi) Kararsızım, %10’u (30 kişi) Memnun Değilim ve %18’i (45 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 10: İdari Personelin İş ve Görev Tanımlarının Açıkça Yapılması Memnuniyeti



“İdari personel tarafından yapılan işlerde yetki ve sorumlulukların dengeli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %15’i (45 kişi) Çok Memnunum, %33’ü (99 kişi) Memnunum, %25’i (73 kişi) Kararsızım, %10’u (30 kişi) Memnun Değilim ve %17’si (50 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 11: İdari Personel Tarafından Yapılan İşlerde Yetki ve Sorumlulukların Dengeli Olması Memnuniyeti

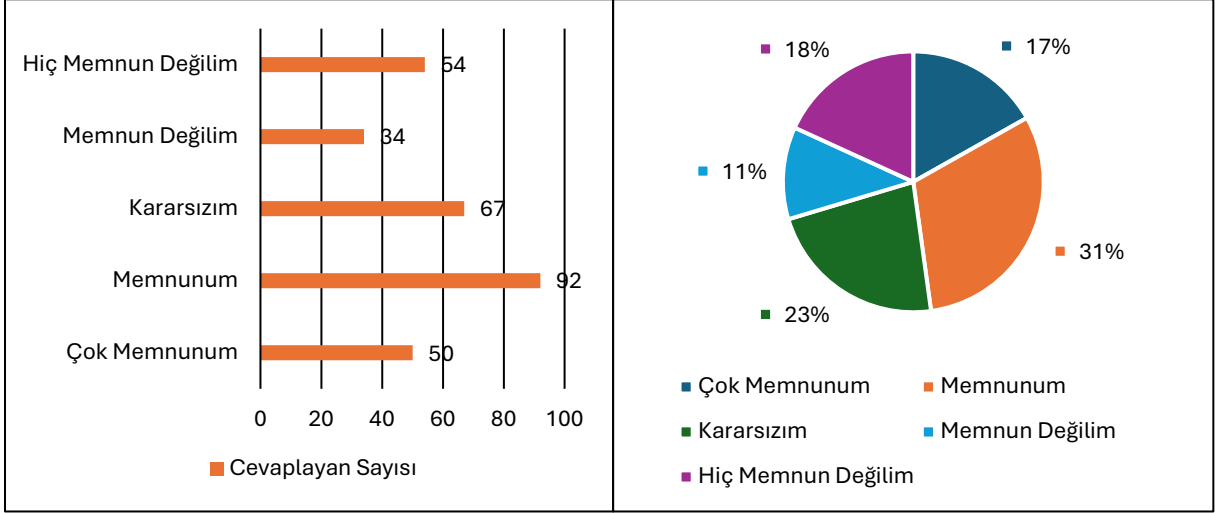




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

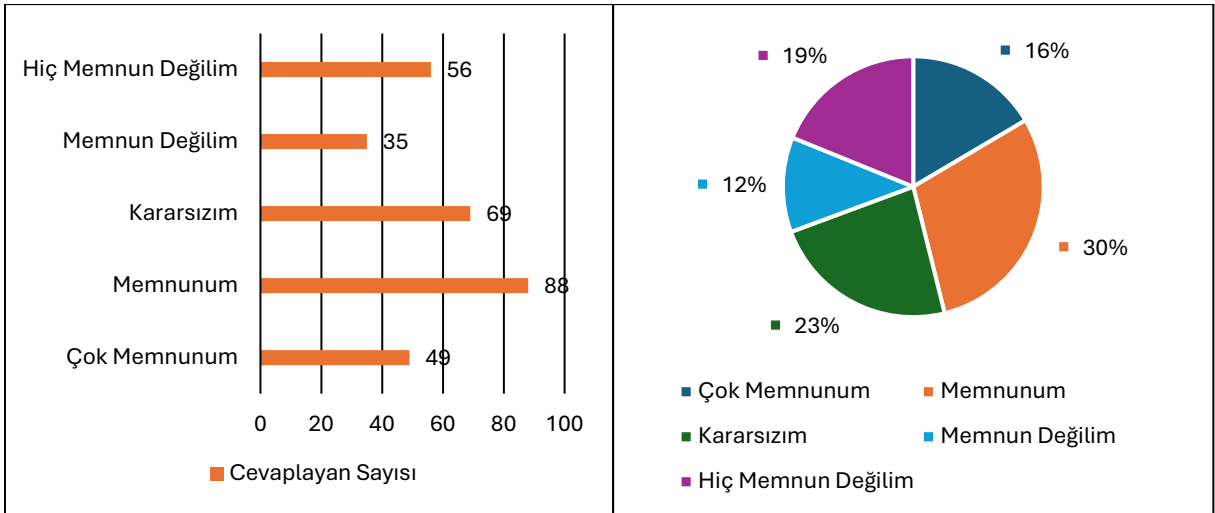
“Üniversitemizde idari kadro sayısının yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (50 kişi) Çok Memnunum, %31’i (92 kişi) Memnunum, %23’ü (67 kişi) Kararsızım, %11’i (34 kişi) Memnun Değilim ve %18’i (54 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 12: İdari Kadro Sayısının Yeterli Olması Memnuniyeti



“Üniversitemizde idari ve destek personelinin sayısının yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %16’sı (49 kişi) Çok Memnunum, %30’u (88 kişi) Memnunum, %23’ü (69 kişi) Kararsızım, %12’si (35 kişi) Memnun Değilim ve %19’u (56 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 13: İdari ve Destek Personelinin Sayısının Yeterli Olması Memnuniyeti

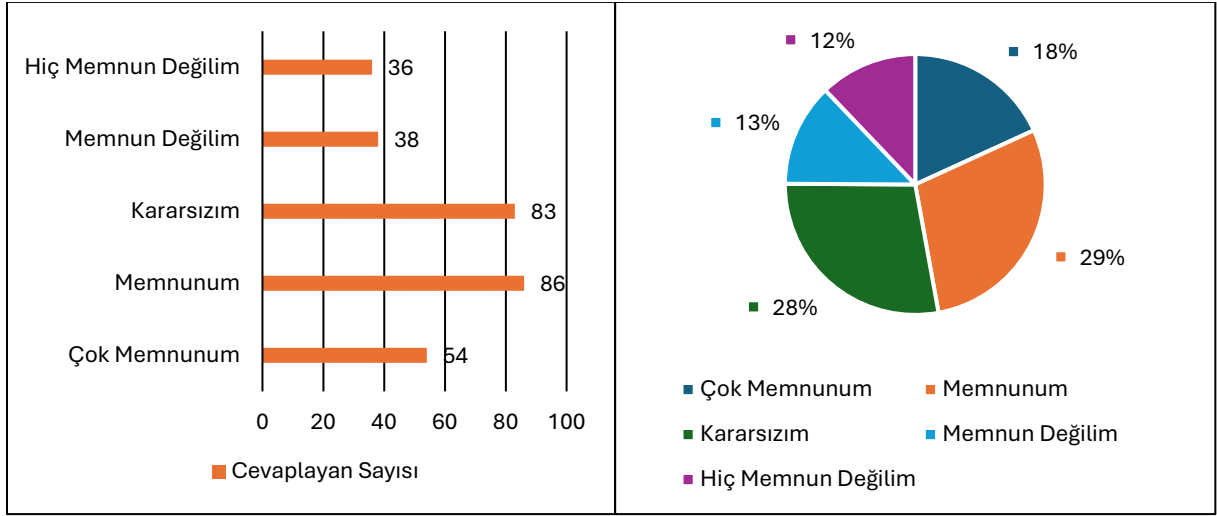




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

“Üniversitemizde idari ve destek personelinin mesleki yeterliliğinin olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %18’i (54 kişi) Çok Memnunum, %29’u (86 kişi) Memnunum, %28’i (83 kişi) Kararsızım, %13’u (38 kişi) Memnun Değilim ve %12’si (36 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir. Bu sorudaki kararsız sayısının yüksekliği dikkat çekmektedir.

Şekil 14: İdari ve Destek Personelinin Mesleki Yeterliliğinin Olması Memnuniyeti





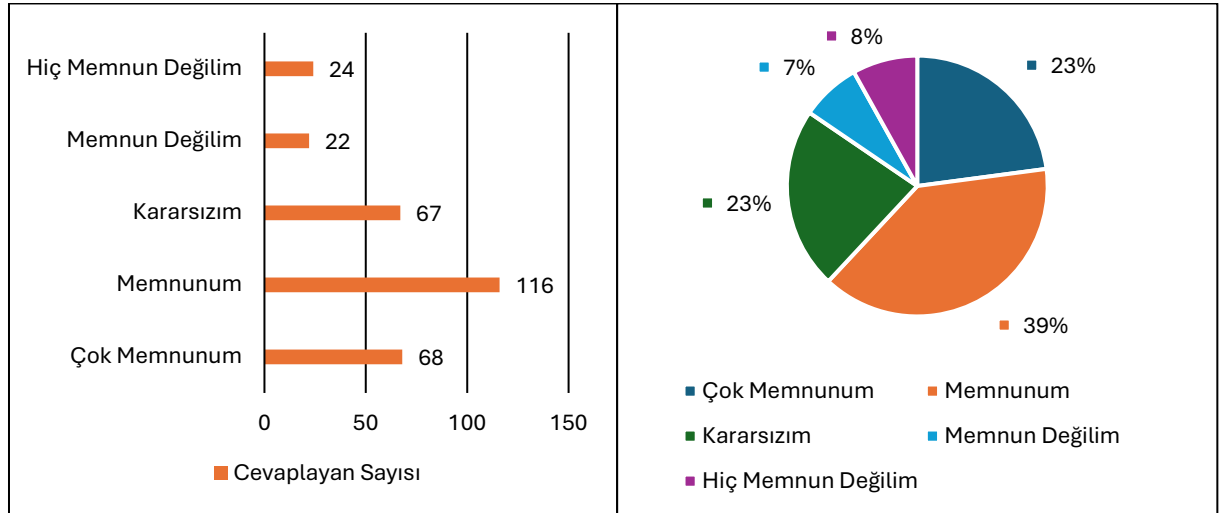
T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

3. BÖLÜM: ARAŞTIRMA GELİŞTİRMeye İLİŞKİN İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ

Araştırma geliştirme konusu hakkında sorulan 3 soruya İdari personelin verdiği cevapların dağılımı şu şekildedir.

“Üniversitemizin gelişmeye açık bir üniversite olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %23’ü (68 kişi) Çok Memnunum, %39’u (116 kişi) Memnunum, %23’ü (67 kişi) Kararsızım, %7’si (22 kişi) Memnun Değilim ve %8’i (24 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin üniversitenin gelişime açıklığı konusundaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir. İdari personelin %62 gibi çok büyük bir kısmı üniversitemizin gelişmeye açık olmasından memnun olduğunu ifade etmiştir.

Şekil 15: Üniversitemizin Gelişmeye Açık Bir Üniversite Olması Memnuniyeti

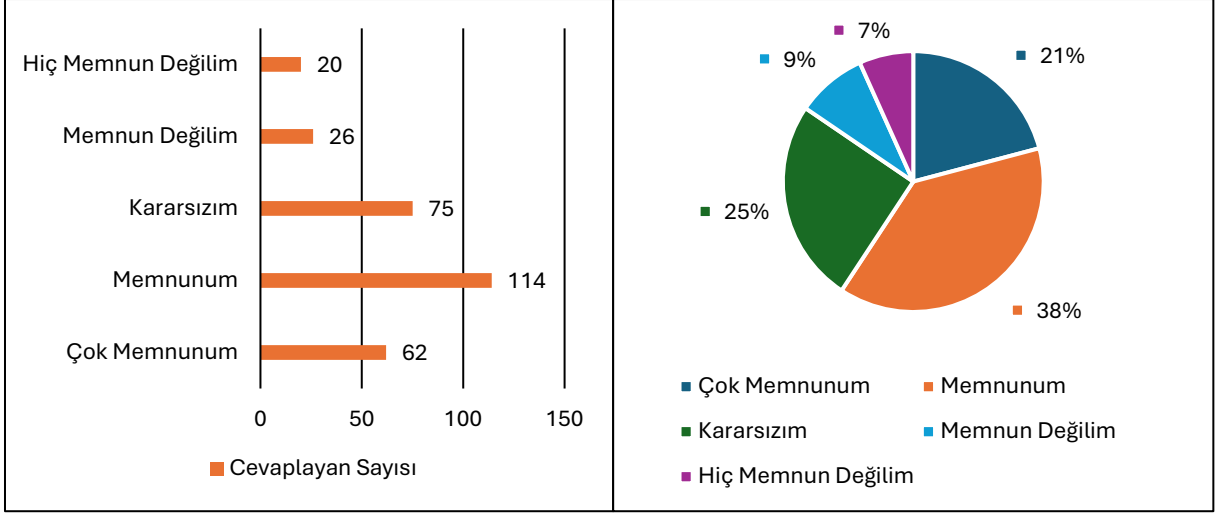




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

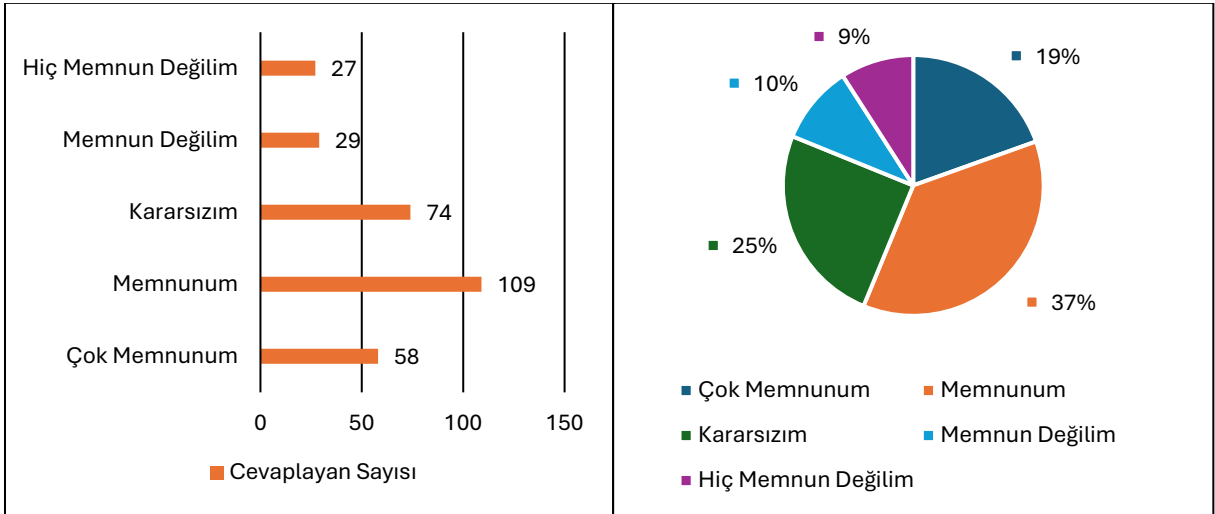
“Üniversitemizin gelişme çabalarına idari personelin katkılarının yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %21’i (62 kişi) Çok Memnunum, %38’i (114 kişi) Memnunum, %25’i (75 kişi) Kararsızım, %9’u (26 kişi) Memnun Değilim ve %7’si (20 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 16: Üniversitemizin Gelişme Çabalarına İdari Personelin Katkılarının Yeterli Olması Memnuniyeti



“Üniversitemizde performans ve kalite geliştirme süreçlerinin yeterliliği durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %19’u (58 kişi) Çok Memnunum, %37’si (109 kişi) Memnunum, %25’i (74 kişi) Kararsızım, %10’u (29 kişi) Memnun Değilim ve %9’u (27 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 17: Üniversitemizde Performans ve Kalite Geliştirme Süreçlerinin Yeterliliği Memnuniyeti





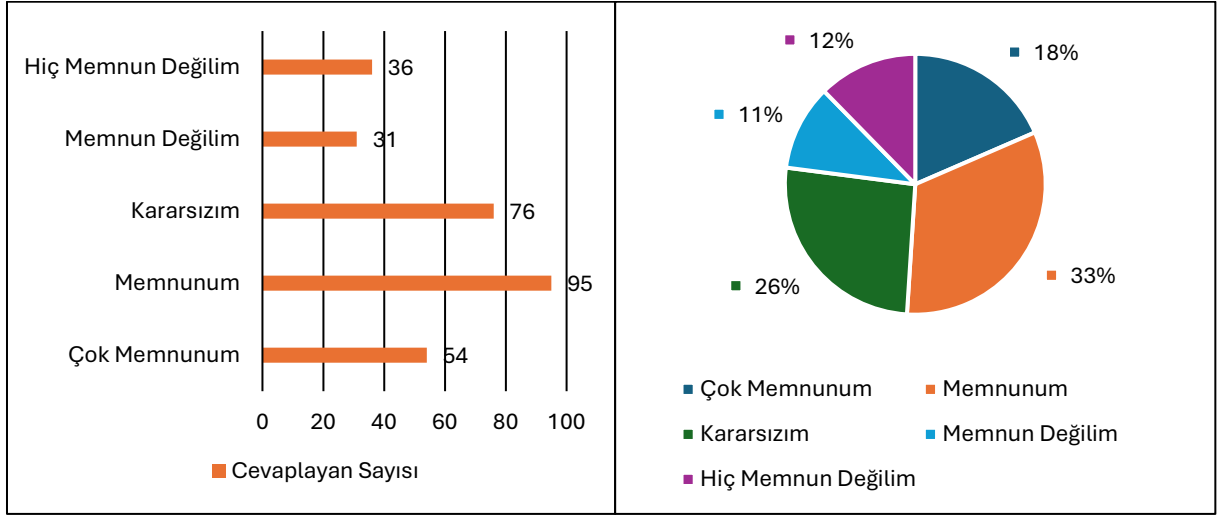
T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

4. BÖLÜM: EĞİTİM VE TOPLUMSAL İLİŞKİLER KONUSUNDA İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ

Eğitim ve toplumsal ilişkiler hakkındaki memnuniyet düzeyleri incelendiğinde İdari personelin bu kategoride yer alan 7 soruya verdikleri cevaplar şu şekilde dağılım göstermiştir.

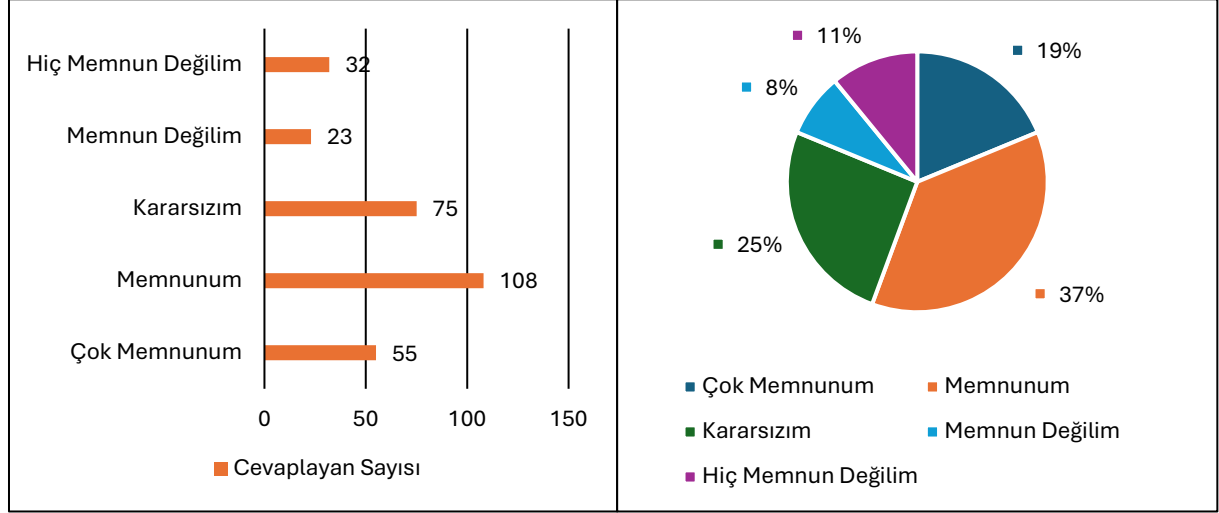
“İdari personelin kendini geliştirme olanaklarının sağlanması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %18’i (54 kişi) Çok Memnunum, %33’ü (95 kişi) Memnunum, %26’sı (76 kişi) Kararsızım, %11’i (31 kişi) Memnun Değilim ve %12’si (36 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bu konudaki ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 18: İdari Personelin Kendini Geliştirme Olanaklarının Sağlanması Memnuniyeti



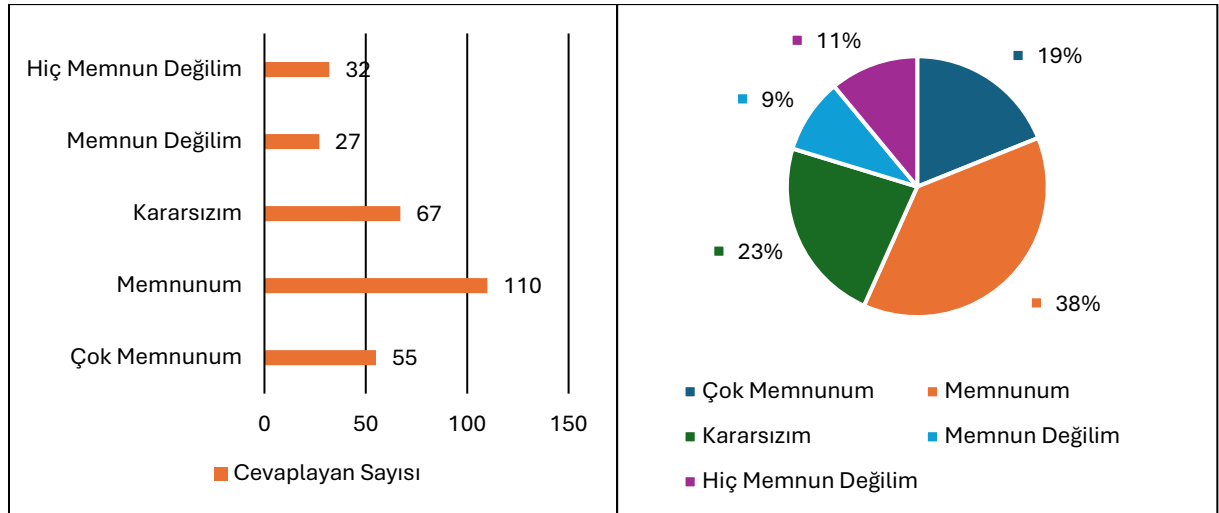
“İdari personelin üstleri (amirleri) ile ilişkilerinin düzeyi durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %19’u (55 kişi) Çok Memnunum, %37’si (108 kişi) Memnunum, %25’i (75 kişi) Kararsızım, %8’i (23 kişi) Memnun Değilim ve %11’i (32 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin amirleriyle olan ilişkilerine yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 19: İdari Personelin Üstleri (Amirleri) İle İlişkilerinin Düzeyi Memnuniyeti



“İdari personelle öğretim elemanları arasındaki iletişim düzeyi durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %19’u (55 kişi) Çok Memnunum, %38’i (110 kişi) Memnunum, %23’ü (67 kişi) Kararsızım, %9’u (27 kişi) Memnun Değilim ve %11’i (32 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin öğretim elemanlarıyla olan iletişimine yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 20: İdari Personelle Öğretim Elemanları Arasındaki İletişim Düzeyi Memnuniyeti

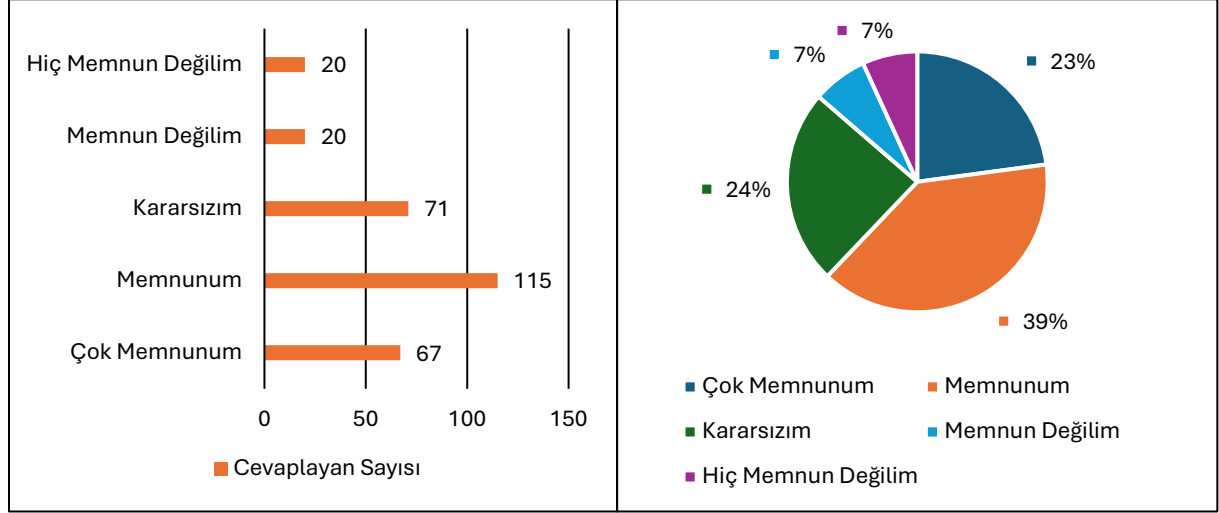




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

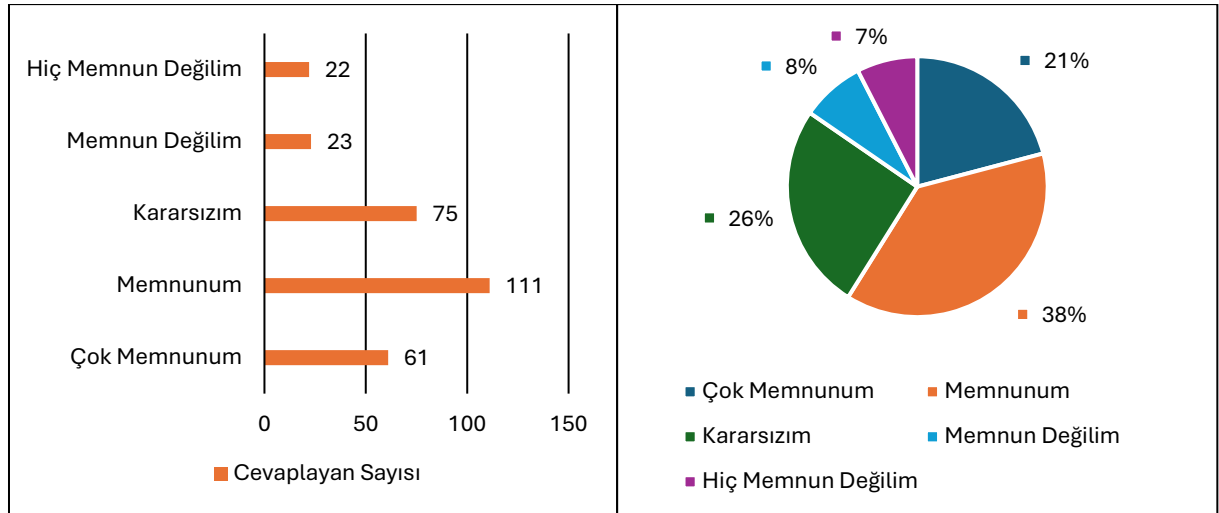
“İdari personelle öğrenciler arasındaki iletişim düzeyi durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %23’ü (67 kişi) Çok Memnunum, %39’u (115 kişi) Memnunum, %24’ü (71 kişi) Kararsızım, %7’si (20 kişi) Memnun Değilim ve %7’si (20 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin öğrencilerle olan iletişimine yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 21: İdari Personelle Öğrenciler Arasındaki İletişim Düzeyi Memnuniyeti



“İdari personelin kendi arasındaki iletişim düzeyi ve ortak çalışma bilinci durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %21’i (61 kişi) Çok Memnunum, %38’i (111 kişi) Memnunum, %26’sı (75 kişi) Kararsızım, %8’i (23 kişi) Memnun Değilim ve %7’si (22 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin kendi aralarındaki iletişim ve iş birliği bilincine yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 22: İdari Personelin Kendi Arasındaki İletişim Düzeyi ve Ortak Çalışma Bilinci

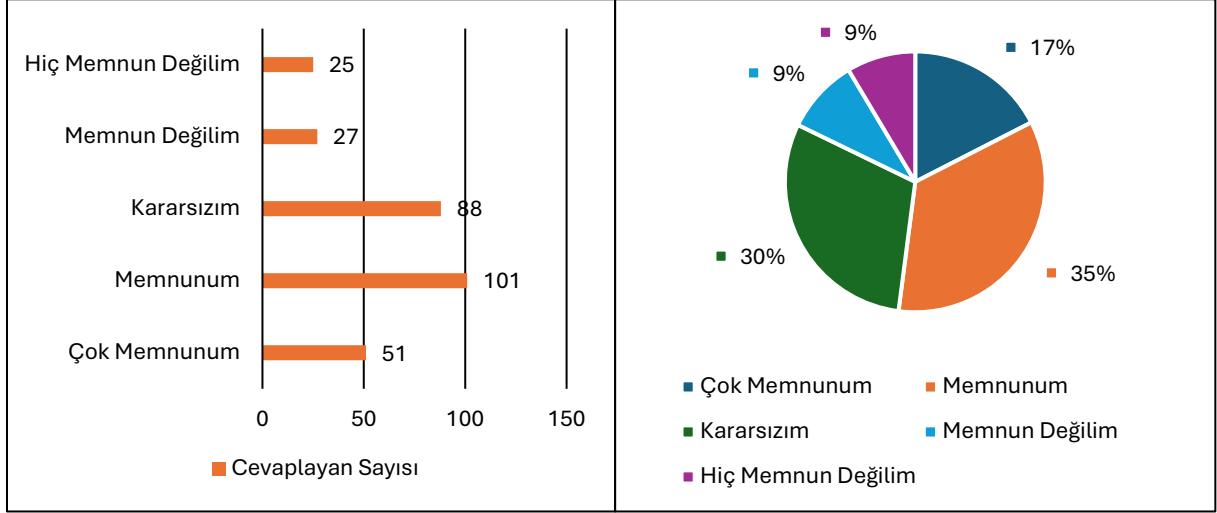




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

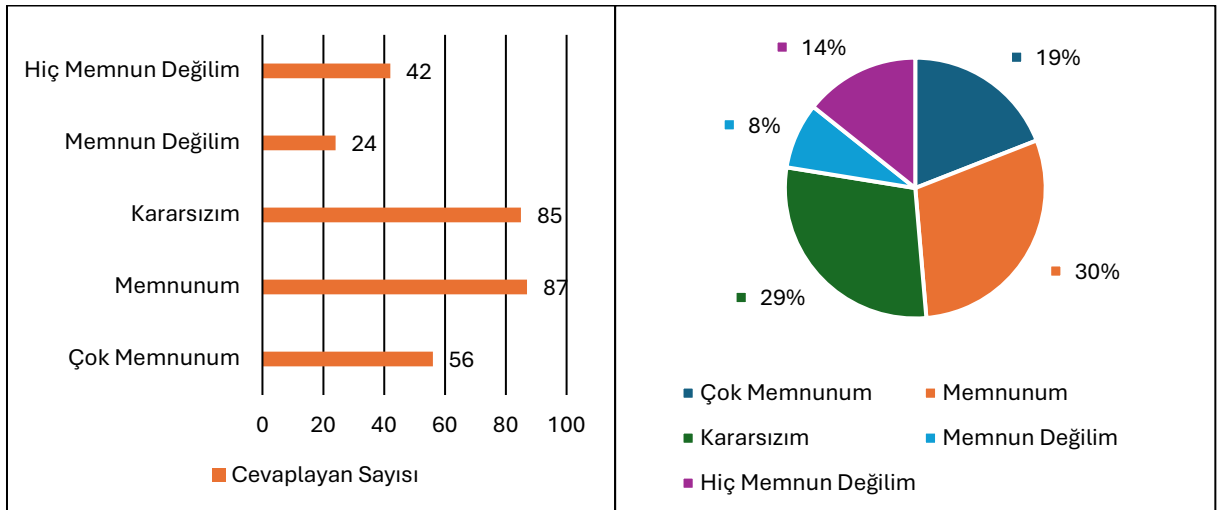
“İdari personelin dış paydaşlarla iletişim ve toplumsal iş birliği düzeyi durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (51 kişi) Çok Memnunum, %35’i (101 kişi) Memnunum, %30’u (88 kişi) Kararsızım, %9’u (27 kişi) Memnun Değilim ve %9’u (25 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin dış paydaşlarla olan iletişim ve iş birliği süreçlerine yönelik ortalama memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 23: İdari Personelin Dış Paydaşlarla İletişim ve Toplumsal İş Birliği Düzeyi Memnuniyeti



“Üniversite çalışanlarının çocuklarına sağlanan kreş, anaokulu, eğitim hizmetlerinin nicelik ve nitelik olarak yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %19’u (56 kişi) Çok Memnunum, %30’u (87 kişi) Memnunum, %29’u (85 kişi) Kararsızım, %8’i (24 kişi) Memnun Değilim ve %14’ü (42 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin çocuklara yönelik sağlanan bu eğitim hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 24: Üniversite Çalışanlarının Çocuklarına Sağlanan Kreş, Anaokulu, Eğitim Hizmetlerinin Nicelik ve Nitelik Olarak Yeterli Olması Memnuniyeti





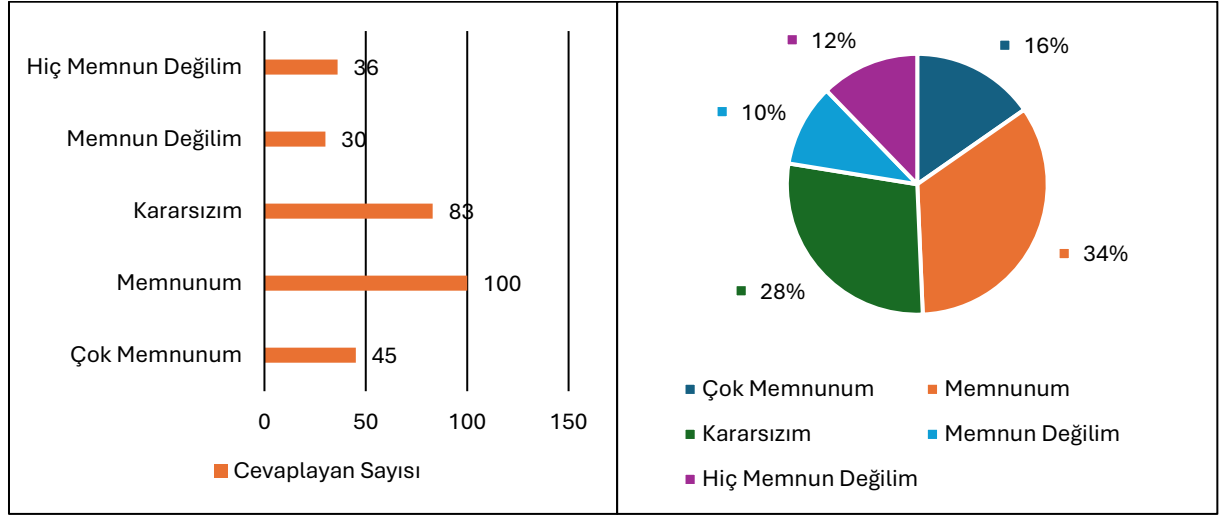
T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

5. BÖLÜM: ALTYAPI HİZMETLERİNE İLİŞKİN İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ

Altyapı hizmetleri hakkında İdari personelin memnuniyeti incelendiğinde bu bölümde sorulan toplam 9 soruya verdikleri cevaplar şu şekilde dağılım göstermektedir.

“Kampüste sağlık hizmetlerinin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %16’sı (45 kişi) Çok Memnunum, %34’ü (100 kişi) Memnunum, %28’i (83 kişi) Kararsızım, %10’u (30 kişi) Memnun Değilim ve %12’si (36 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin kampüs içi sağlık hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 25: Kampüste Sağlık Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti

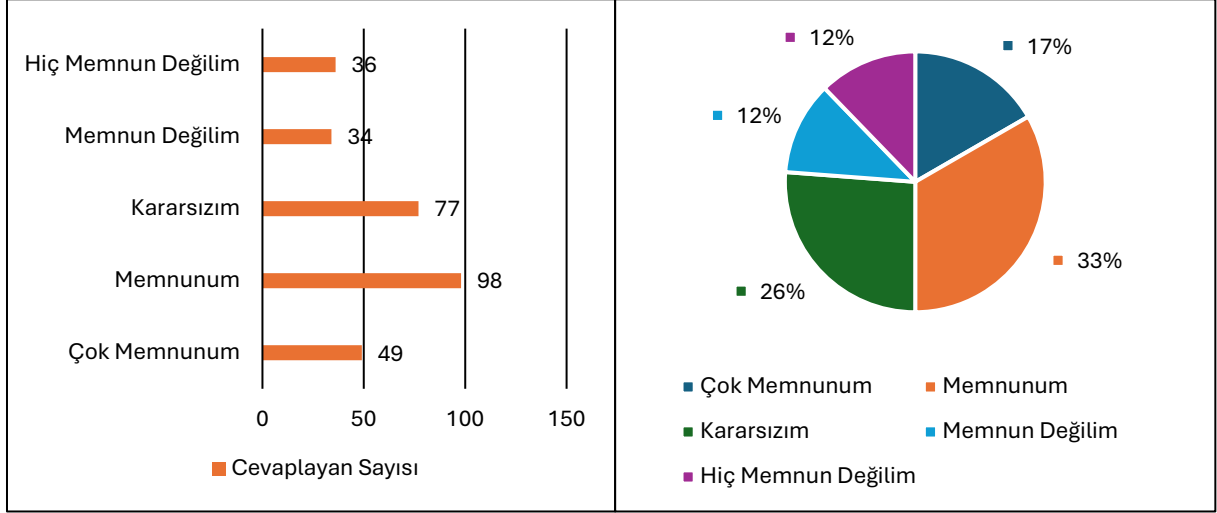




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

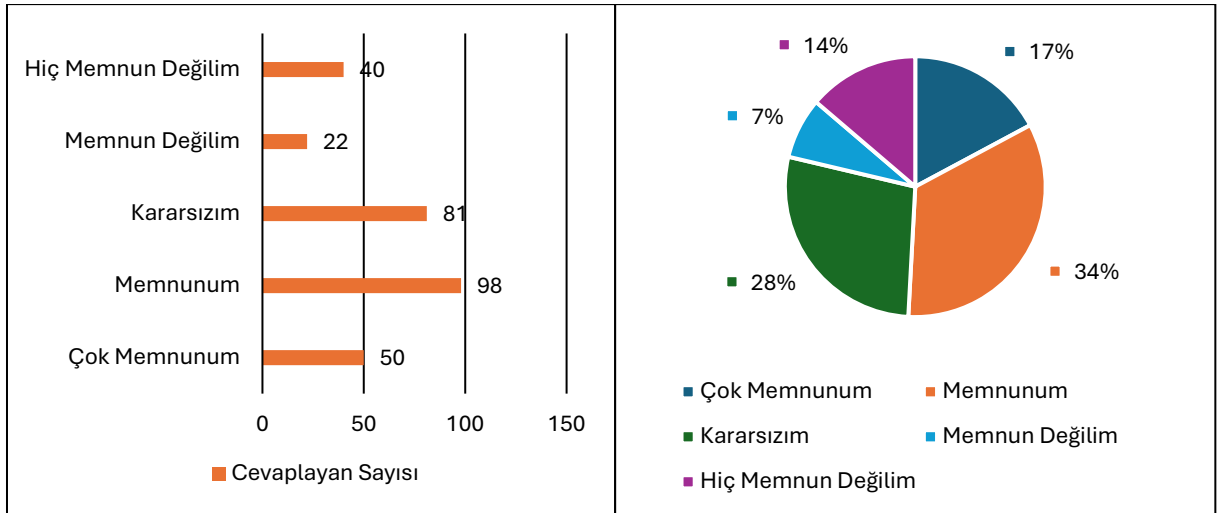
“Üniversitemizde sosyal tesislerin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (49 kişi) Çok Memnunum, %33’ü (98 kişi) Memnunum, %26’sı (77 kişi) Kararsızım, %12’si (34 kişi) Memnun Değilim ve %12’si (36 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin kampüs içi sosyal tesislerin yeterliliğine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 26: Sosyal Tesislerin Yeterli Olması Memnuniyeti



“Üniversitemizde kültür ve sanat etkinliklerinin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (50 kişi) Çok Memnunum, %34’ü (98 kişi) Memnunum, %28’i (81 kişi) Kararsızım, %7’si (22 kişi) Memnun Değilim ve %14’ü (40 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin kampüs içi kültür ve sanat faaliyetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 27: Kültür ve Sanat Etkinliklerinin Yeterli Olması Memnuniyeti

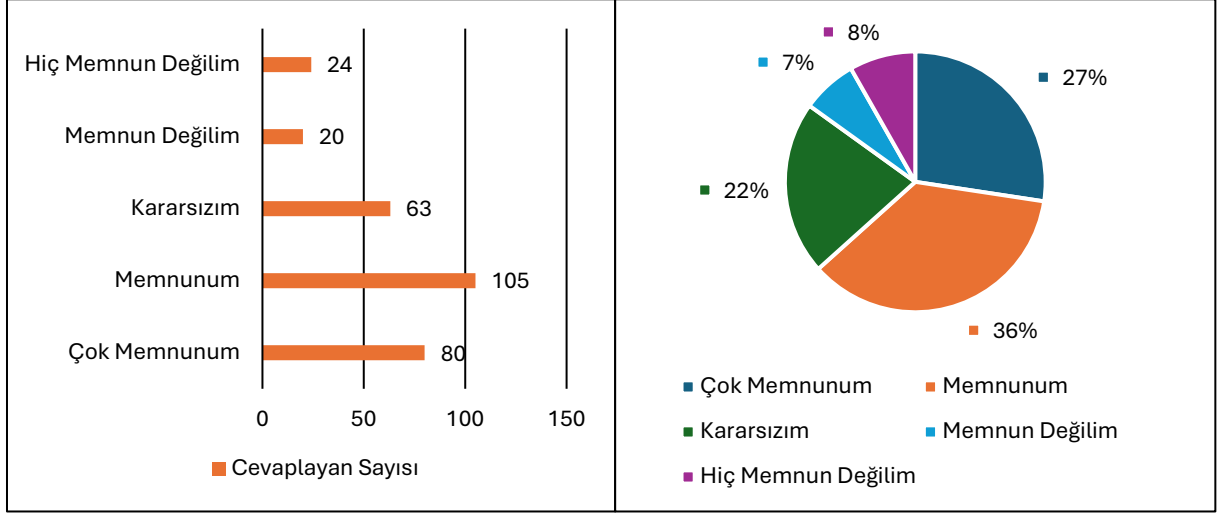




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

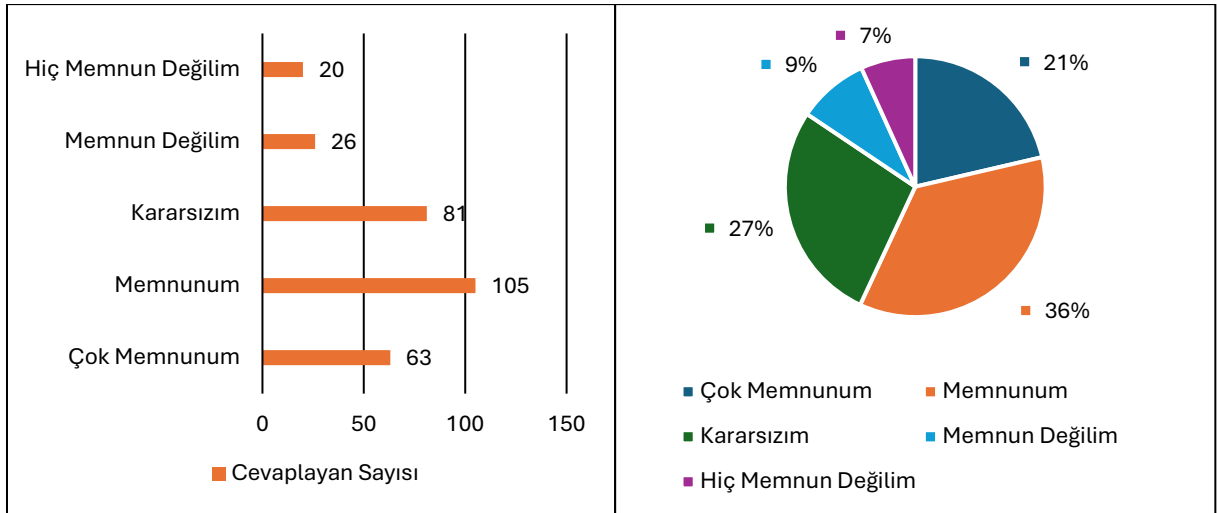
“Üniversitemizde güvenlik hizmetlerinin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %27’si (80 kişi) Çok Memnunum, %36’sı (105 kişi) Memnunum, %22’si (63 kişi) Kararsızım, %7’si (20 kişi) Memnun Değilim ve %8’i (24 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin kampüs güvenlik hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 28: Güvenlik Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti



“Bilgi - İşlem merkezinden verilen hizmetlerin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %21’i (63 kişi) Çok Memnunum, %36’sı (105 kişi) Memnunum, %27’si (81 kişi) Kararsızım, %9’u (26 kişi) Memnun Değilim ve %7’si (20 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin bilgi işlem hizmetlerinin yeterliliğine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 29: Bilgi - İşlem Merkezinden Verilen Hizmetlerin Yeterli Olması Memnuniyeti

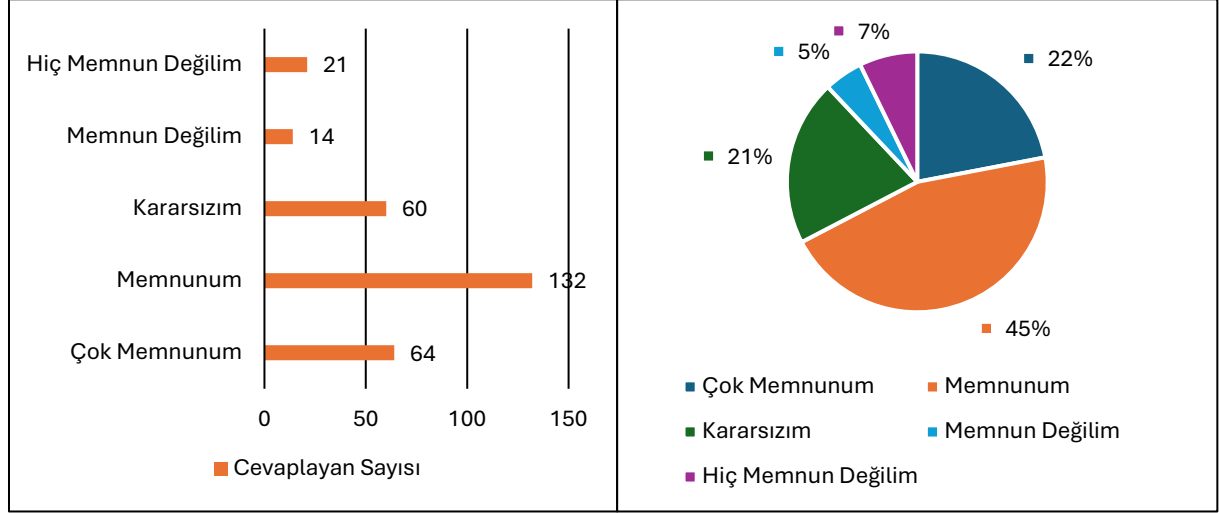




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

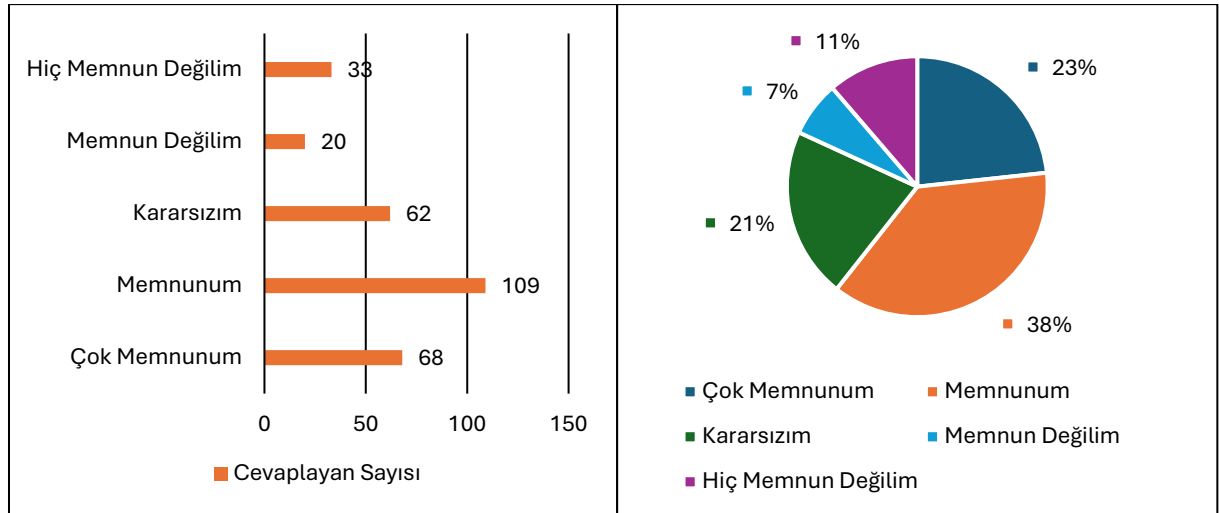
“Üniversitemizde kütüphane hizmetlerinin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %22’si (64 kişi) Çok Memnunum, %45’i (132 kişi) Memnunum, %21’i (60 kişi) Kararsızım, %5’i (14 kişi) Memnun Değilim ve %7’si (21 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin kütüphane hizmetlerinin yeterliliğine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 30: Kütüphane Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti



“İdari personel odalarının ısıtma/aydınlatma açısından yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %23’ü (68 kişi) Çok Memnunum, %38’i (109 kişi) Memnunum, %21’i (62 kişi) Kararsızım, %7’si (20 kişi) Memnun Değilim ve %11’i (33 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin çalışma odalarının fiziksel koşullarına (ısıtma ve aydınlatma) yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 31: İdari Personel Odalarının Isıtma/Aydınlatma Açısından Yeterli Olması Memnuniyeti

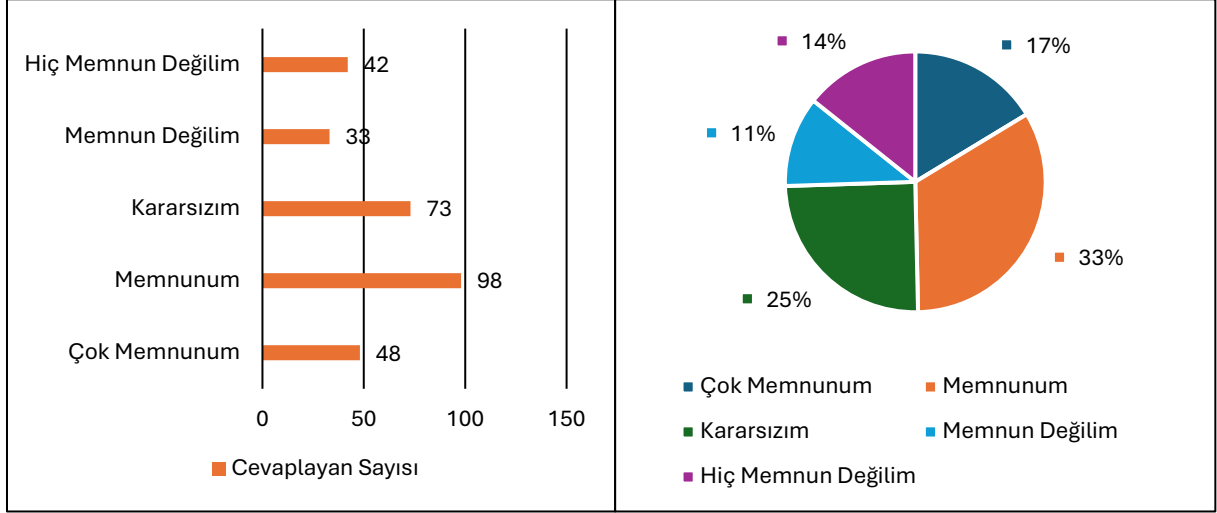




T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

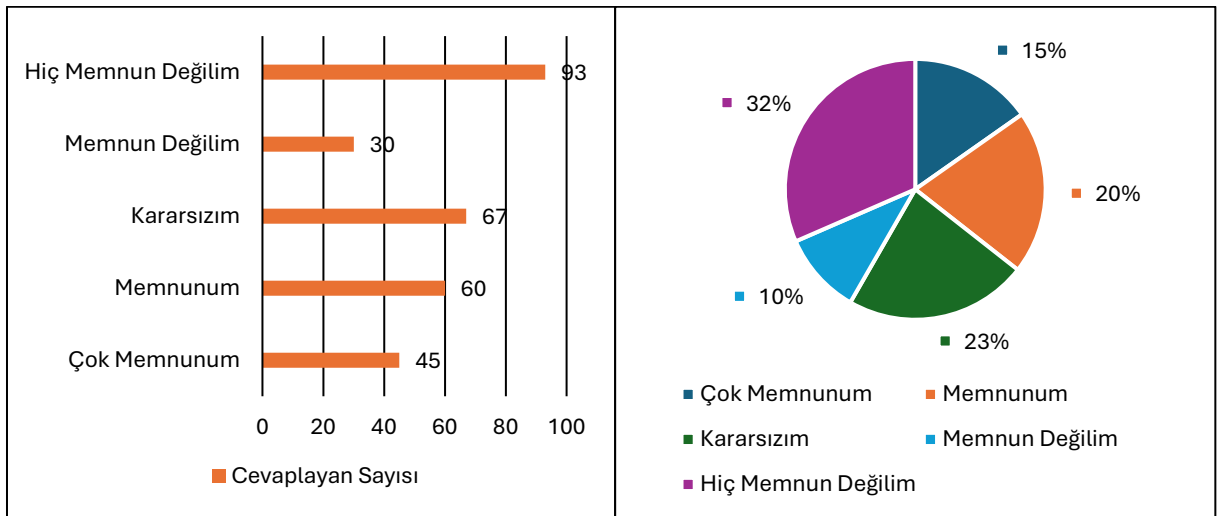
“Üniversitemizde bakım - onarım hizmetlerinin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %17’si (48 kişi) Çok Memnunum, %33’ü (98 kişi) Memnunum, %25’i (73 kişi) Kararsızım, %11’i (33 kişi) Memnun Değilim ve %14’ü (42 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin üniversitedeki teknik bakım ve onarım hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyi Memnunum şeklindedir.

Şekil 32: Bakım - Onarım Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti



“Üniversite genelinde temizlik hizmetlerinin yeterli olması durumundan memnuniyet düzeyiniz nedir?” sorusuna katılımcıların %15’i (45 kişi) Çok Memnunum, %20’si (60 kişi) Memnunum, %23’ü (67 kişi) Kararsızım, %10’u (30 kişi) Memnun Değilim ve %32’si (93 kişi) Hiç Memnun Değilim cevabını vermiştir. İdari personelin temizlik hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyi diğer kategorilere kıyasla daha düşük bir eğilim göstererek Hiç Memnun Değilim noktasında yoğunlaşmıştır.

Şekil 33: Üniversite Genelinde Temizlik Hizmetlerinin Yeterli Olması Memnuniyeti





T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

SONUÇ ve STRATEJİK ÖNERİLER

Bu araştırma, 15 Mayıs – 24 Haziran 2025 tarihleri arasında 297 idari personelin katılımıyla gerçekleştirilmiş olup, üniversitemizin kurumsal işleyişini dört ana boyutta (Yönetim, Araştırma-Geliştirme, Eğitim-Toplumsal İlişkiler ve Altyapı) sayısal verilerle ortaya koymuştur.

1. Kurumsal Güçlü Alanlar ve Başarı Grafiği

Yapılan analizler sonucunda, üniversitemizin belirli hizmet kollarında yüksek memnuniyet eşiğini yakaladığı görülmektedir:

- **Güvenlik ve Huzur:** Güvenlik hizmetleri, katılımcıların %27'si (80 kişi) tarafından "Çok Memnunum" şeklinde işaretlenerek raporun en yüksek tam memnuniyet oranına sahip alanı olmuştur.
- **Bilgi ve Teknoloji Altyapısı:** Kütüphane hizmetleri %45 "Memnunum" oranıyla en çok tercih edilen olumlu seçenek olurken, Bilgi İşlem Merkezi hizmetleri de personelin %57'sinin (Çok Memnunum + Memnunum) takdirini kazanmıştır.
- **Fiziksel Çalışma Koşulları:** İdari personel odalarının ısıtma ve aydınlatma yeterliliği %61'lik bir toplam memnuniyet oranına ulaşarak fiziksel altyapının niteliğini tescillemiştir.
- **Kurumsal Aidiyet:** Personelin %68'i üniversite misyonundan, %68'i ise vizyonundan memnundur. Bu durum, çalışanların kurumun temel amaçlarıyla yüksek düzeyde uyum sağladığını göstermektedir.

2. Kritik İyileştirme Gerektiren Alanlar

Raporun en dikkat çekici bulguları, memnuniyetin belirgin şekilde düştüğü hizmet alanlarında yoğunlaşmaktadır:

- **Temizlik Hizmetleri:** Üniversite genelindeki temizlik faaliyetleri, %32 (93 kişi) "Hiç Memnun Değilim" oranıyla araştırmanın en zayıf halkası olarak tespit edilmiştir. Bu alan, ivedilikle operasyonel müdahale gerektirmektedir.
- **İnsan Kaynakları ve Personel Planlaması:** "İdari ve destek personeli sayısının yeterliliği" sorusuna verilen %19'luk "Hiç Memnun Değilim" yanıtı, mevcut iş yükü dağılımında aksamalar olduğunu düşündürmektedir.
- **Yetki ve Sorumluluk Dengesi:** İş tanımlarındaki yetki ve sorumluluk dengesinden duyulan memnuniyetin düşüklüğü (%17 Hiç Memnun Değilim), yönetim süreçlerinde daha dengeli bir delegasyon yapısına ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

3. İletişim ve Toplumsal Entegrasyon



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

İletişim süreçlerinde genel bir olumluluk hâkim olsa da bazı noktalar gri alan olarak kalmıştır:

- **Paydaş İlişkileri:** Dış paydaşlarla iletişim ve toplumsal iş birliği düzeyinde personelin %30'unun (88 kişi) "Kararsızım" seçeneğini işaretlemesi, üniversitenin dışa dönük faaliyetlerinin idari personel nezdinde yeterince görünür olmadığını kanıtlamaktadır.
- **İç İletişim:** Öğrencilerle olan iletişim düzeyi %62 oranında olumlu (Çok Memnunum + Memnunum) bir algıya sahipken, personelin kendi arasındaki iletişiminde de benzer bir başarı gözlemlenmiştir.

Stratejik Öneriler

Yapılan analizlerinde bazı alanların olumlu olarak öne çıktığı görülmektedir. Özellikle “Odaların ısıtma ve aydınlatma durumu”, “Kütüphane hizmetlerinin yeterli olması” ve “Bilgi işlem merkezinden verilen hizmetlerin yeterli olması” gibi fiziksel mekânlara dair değerlendirmelerde memnuniyet oranlarının çok yüksek olması, bu alanlarda üniversitemizin iyi bir seviyede olduğunu göstermektedir.

Benzer şekilde, “kampüste sağlık hizmetlerinin yeterli olması” ve “sosyal tesislerin yeterli olması” gibi idari hizmetler de görece olumlu bir algıya sahiptir. Bununla birlikte, “İdari destek personelinin yeterli olması”, “İdari destek personeli tarafından yapılan işlerde yetki ve sorumlulukların dengeli olması” ve “temizlik hizmetleri” gibi başlıklarda memnuniyet düzeyleri belirgin biçimde düşmekte, bu hizmetlerin ya yetersiz kaldığı ya da yeterince erişilebilir olmadığı izlenimi doğmaktadır. Özellikle “Üniversitemizde idari destek personelinin yeterli olması” ve “İdari destek personeli tarafından yapılan işlerde yetki ve sorumlulukların dengeli olması” gibi idari faaliyetleri doğrudan etkileyen alanlarda yüksek oranda kararsızım ya da olumsuz yanıtlar dikkat çekmektedir. Diğer yandan, “performans ve kalite süreçleri”, “ödüllendirme sistemi” ve “disiplinler arası çalışmalar” gibi kurumsal işleyişe yönelik konularda memnuniyet ve memnuniyetsizlik arasında oldukça dengeli bir dağılım söz konusudur; bu da katılımcıların bu konular hakkında ya yeterince bilgi sahibi olmadıklarını ya da bu süreçlerin net şekilde yansıtılamadığını düşündürülebilir.

Tüm bu değerlendirmeler ışığında, fiziksel koşulların bazı alanlarda iyileştiği, ancak İdari ve idari destek hizmetlerinde gelişime açık önemli noktaların olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle, memnuniyet düzeyi düşük ya da kararsız yanıt oranı yüksek olan alanlar öncelikli olarak ele alınmalı ve iyileştirme çalışmalarında bu başlıklara odaklanılmalıdır.

Ofisimiz tarafından hazırlanan bu rapor, yalnızca mevcut memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmakla kalmamakta, aynı zamanda üniversitemizin stratejik planlama, kalite güvence sistemi ve akreditasyon süreçlerinde yapılacak iyileştirmelere katkı sağlayacak nitelikli bir veri kaynağı olarak değerlendirilmektedir. İdari personel memnuniyetinin artırılması yönündeki çabaların sürdürülebilir kılınması ve karar alma mekanizmalarının



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
2024-2025 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI RAPORU

bilimsel veriler ışığında desteklenmesi, üniversitemizin kurumsal gelişim sürecine doğrudan katkı sunacaktır.

Ardahan Üniversitesi
Dijital Dönüşüm ve Kurumsal Veri Ofisi