



2020-2021

**SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ**

**ÖĞRENCİ- AKADEMİK-İDARİ PERSONEL**

**GERİ BİLDİRİM RAPORU**

Bu rapor T.C. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü İstatistik Birimi tarafından yayınlanmıştır.

Tüm telif hakları saklıdır.

Mart 2021

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iv
GİRİŞ .....	1
1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ.....	2
1.1. YÖNTEM VE SÜREÇ.....	2
1.2 BULGULAR .....	3
1.2.2. Yönetim ve İşleyiş.....	4
1.2.3. Kariyer Gelişimi ve Bilimsel Çalışma.....	5
1.2.4. Etkili İletişim.....	8
1.2.5. Kurumlar Arası İşbirliği .....	10
1.2.6. Fiziksel Olanaklar .....	12
1.2.7. Eğitim Öğretim Faaliyetleri.....	13
1.2.8. Destek Hizmetleri.....	15
2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ .....	17
2.1. YÖNTEM VE SÜREÇ.....	17
2.2 BULGULAR .....	17
2.2.1. İdari Personel Genel Memnuniyet Durumu .....	17
2.2.2. Yönetim ve İşleyiş.....	19
2.2.3. Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği .....	19
2.2.4. Fiziksel Olanaklar .....	23
2.2.5. Destek Hizmetleri.....	24
3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYLERİ.....	27
3.1. YÖNTEM VE SÜREÇ.....	27
3.2. BULGULAR .....	27
3.2.1. Genel Memnuniyet Durumu.....	27
3.2.2. Kariyer Gelişimi ve Sosyal Faaliyet.....	29
3.2.3. Etkili İletişim ve İlgililere Ulaşma .....	30
3.2.4. Eğitim Öğretim Faaliyetleri.....	31
3.2.5. Destek Hizmetleri.....	35

4.SONUÇ VE ÖNERİLER .....	37
---------------------------	----

## ÖNSÖZ

18. yüzyıldan itibaren dünya üzerinde yaşanan tekniğe dayalı gelişmeler internetin hayatımızın bir parçası olmasıyla birlikte yerini bilgi endeksli bir yapıya bırakmıştır. Bu değişim kaçınılmaz olarak eğitimi, eğitim metotlarını ve eğitim kurumlarını da etkilemiş, eğitim kurumlarının amaçlarını, yapılarını ve programlarını da bilgiye dayalı sürece dâhil etmiştir. İçinde yaşadığımız çağdaki değişim ve dönüşüm global bir hüviyete bürünerek küresel çapta bir rekabet üretmektedir. Eğitim kurumlarının da dâhil olduğu bu rekabetçi anlayış kurumların kalite açısından rekabet edebilir bir düzeye gelmesini amaçladıkları bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu rekabet anlayışı, kurumların en önemli paydaşı olan akademik/idari personel ve öğrencilerle birlikte kalite kavramının yeniden yorumlanmasına, dahası eğitimin geniş bir perspektifle ele alınmasına imkân sağlamıştır. Beklenti ve gereksinim gibi talepler eğitimin kalitesini yönlendirerek gelişimin ve hizmetin kalitesiyle birlikte hizmetin odağını da değiştirmiştir. İç ve dış paydaşların gereksinim, beklenti ve taleplerindeki değişim, gelişim, çeşitlenme yükseköğretim kurumları arasındaki artan rekabeti de etkileyerek yükseköğretim kurumlarının kalite ile hizmet anlayışında değişikliğe gitmelerine neden olmuştur. Yükseköğretimde kalite uygulamaları son yıllarda oldukça hız kazanmış ve birçok üniversite eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı gibi alanlarda kalite çalışmalarına ağırlık vermiştir. Bugün dünyanın birçok yerinde olduğu gibi ülkemizde de üniversite iç ve dış paydaşlarına ilişkin dönütler saklama gayreti gütmektedir. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi olarak akademik ve idari personelimizle öğrencilerimizin en üst seviyede hizmet alması, kaliteli alanlarda çalışması ve eğitim alması için çalışmalar yürütüyoruz. Personelimizin verimini artırmak için çalışma alanlarının, araç ve gereçlerin donanımını artırmaya çalışıyoruz. Öğrencilerimizin daha iyi şartlarda eğitim almalarını sağlamak amacıyla kütüphane, laboratuvar, sosyal alanlar, eğitim binaları başta olmak üzere bilimsel, sosyal, kültürel, sportif yöndeki çalışmalarımızı hızlandırıyoruz. Sonuç olarak değişim ve dönüşüm kalite anlayışından rekabete, kurumların yönetiminden eğitimin hangi saiklerde yürütüleceğine kadar yenilikçi bir anlayışla hareket edilmesi gereğini ortaya koymuştur. Bu anlayıştan en çok etkilenen kurumların başında gelen üniversiteler de akademik ve idari personele uygun şartlar hazırlamaya yönelik faaliyetler ile öğrenci memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, geleceği bilimsel temeller üzerine bina ederken, bünyesinde yer alan akademik/idari personeli ile öğrencilerine iş ve yaşam kalitesini artırmaya yönelik hizmet vermeye devam edecektir.

Prof. Dr. Alim YILDIZ

Rektör

## **GİRİŞ**

Bir ülkenin gelişmişlik düzeyinde sağlık ve eğitim kurumları kilit noktada yer almaktadır. Bu bağlamda eğitim kurumlarındaki eğilim ülkeyi etkilemektedir. Gerek kamu gerekse özel kurumlarda, çalışan ve öğrenci odaklılığının temel alındığı günümüzde kurumların devamlılıklarını sürdürebilmesi ve ileriye gidebilmesi için ise hem iç hem de dış paydaş memnuniyeti kilit önem taşımaktadır. Bu bağlamda geleceğimizin teminatı olan ve üniversitemiz iç paydaş olarak tanımlanan öğrencilerimiz ve çalışanlarımızın memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yaptığımız bu araştırmada ulaşılan sonuçlar doğrultusunda kurumumuzda iyileştirici faaliyetlerin yapılması planlanmaktadır. Araştırma sonuçlarının ise tüm kurum ilgilileri ile paylaşılması hedefiyle bu kitapçık hazırlanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde IBM SPSS 22 paket programı kullanılarak, betimsel istatistiklerden yararlanılmıştır.

# 1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ

## 1.1. YÖNTEM VE SÜREÇ

Akademik personelin kuruma ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kesitsel tarama araştırması tasarlanmıştır. Çalışmada, derecelendirme ölçeği içeren yedi bölüm ve 48 maddeden oluşan bir ölçme aracı kullanılmıştır. Çalışan memnuniyetini belirlemeye yönelik “Yönetim ve İşleyiş” (4 madde), “Kariyer Gelişimi ve Bilimsel Çalışma” (10 madde), “Etkili İletişim” (11 madde), “Kurumlararası İşbirliği” (4 madde), “Eğitim öğretim faaliyetleri” (5 madde), “Fiziksel olanaklar” (6 madde), ve “Destek Hizmetler” (8 madde) olmak üzere yedi alt boyut yer almaktadır. Maddeler “Hiç Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

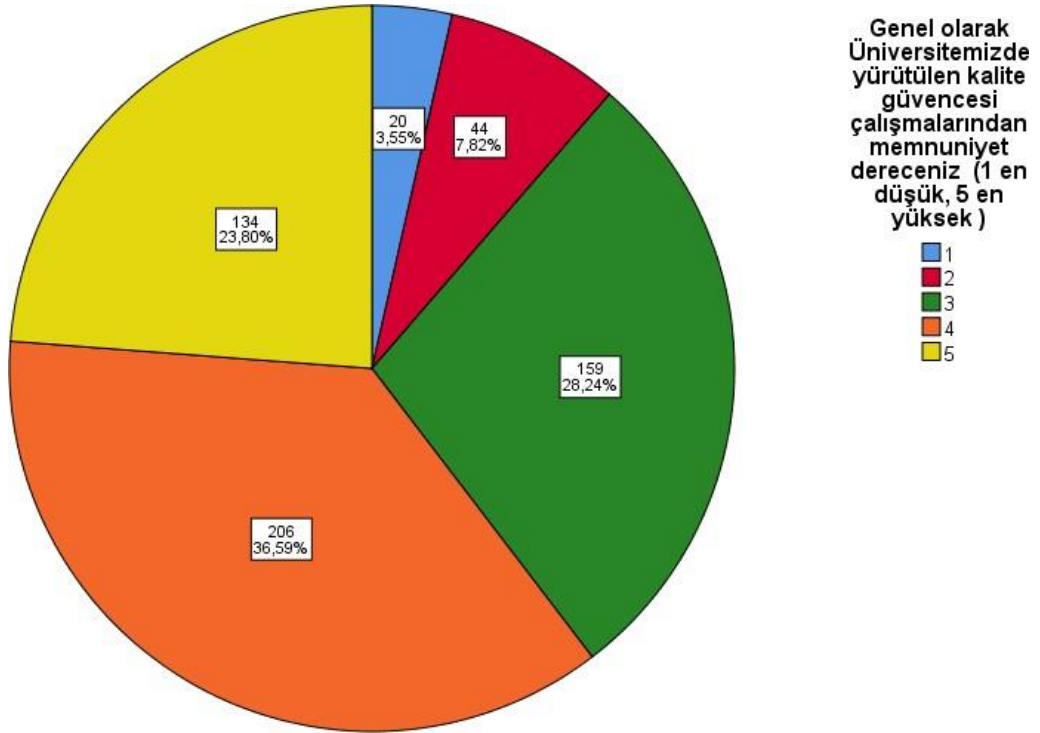
Çevrimiçi bir uygulama üzerinden hazırlanan anket formu 2020 yılında Aralık ve 2021 Ocak aylarında, tüm akademik personele otomasyon sistemi üzerinden iletilmiştir. Ankete katılım gönüllük esasına dayalı olup, ölçme aracı kişilerin kimliklerini deşifre edebilecek herhangi bir soru içermemektedir. Sonuçlar tablo ve grafik araçlar üzerinden frekans ve yüzde içeren betimsel istatistiksel çözümlenmeler yapılarak verilmiştir. Veri setinde kayıp veri bulunmamaktadır. Ölçek için yapılan iç tutarlılık analizlerinde Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0,980 olarak bulunmuştur. Akademik personel genel memnuniyet düzeyinin ( $\bar{X}$ 3,58) olduğu tespit edilmiştir.

## 1.2 BULGULAR

T.C. Sivas Cumhuriyet Üniversitesinin tüm akademik personeline (1981 kişi) ulaştırılan kuruma ilişkin personel memnuniyet anketine, geri dönüş oranı % 28 (n=563) olarak hesaplanmıştır. Ankete katılan personelin memnuniyet düzeyleri izleyen başlıklarda detaylandırılmıştır.

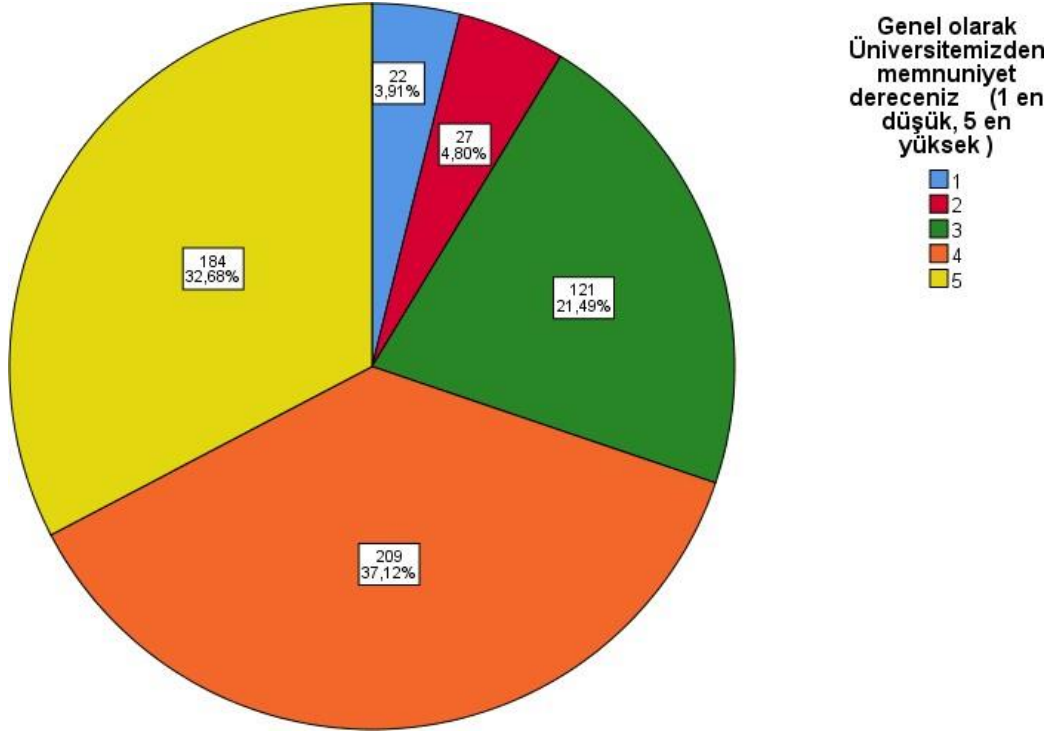
### 1.2.1. Genel Memnuniyet Durumu

Bu bölümde anketi cevaplayan akademik personelin kuruma ilişkin genel memnuniyet durumuna ilişkin grafiklere yer verilmiştir.



Anketi cevaplayan 563 akademisyenin üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde personelin % 60' ının memnun olduğu, %28' inin ise kararsız olduğu görülmektedir.





Anketi cevaplayan 563 akademisyenin üniversiteden genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde personelin çoğunluğunun memnun olduğu, 1/4'ünün ise kararsız olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyi düşük olan personel sayısı ise çok küçük bir pasta payına sahiptir.

### 1.2.2. Yönetim ve İşleyiş

Bu bölümde katılımcıların kurumun yönetsel işleyişine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Yönetim ve İşleyiş” alt faktöründe dört madde yer almaktadır.

#### Yönetim ve İşleyiş

Üniversitemizin amaç ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahibim		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	9	1,6
	Katılmıyorum	27	4,8
	Kararsızım	87	15,5
	Katılıyorum	309	54,9
	Kesinlikle Katılıyorum	131	23,3
$\bar{X}_{ss}$		3,93±0,84	

Üniversitemizde akademik personelin iş ve görev tanımları açıkça belirlenmiştir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	12	2,1
	Katılmıyorum	38	6,7
	Kararsızım	100	17,8
	Katılıyorum	288	51,2
	Kesinlikle Katılıyorum	125	22,2
	<b>̄Xss</b>	3,85±0,91	

BAP değerlendirme ölçütleri objektiftir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	30	5,3
	Katılmıyorum	32	5,7
	Kararsızım	194	34,5
	Katılıyorum	228	40,5
	Kesinlikle Katılıyorum	79	14,0
	<b>̄Xss</b>	3,52±0,98	

BAP değerlendirme süreci etkilidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	27	4,8
	Katılmıyorum	29	5,2
	Kararsızım	205	36,4
	Katılıyorum	220	39,1
	Kesinlikle Katılıyorum	82	14,6
	<b>̄Xss</b>	3,53±0,96	

Araştırma bulgularına göre akademik personelin % 78'i kurumun amaç ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmektedir. Anketi cevaplayanlar akademik personelin iş ve görev tanımlarının açıkça belirlenmiş olduğu ifadesine %74 oranında katılmaktadırlar. BAP değerlendirme sürecinin etkinliğine ve ölçütlerinin objektifliğine orta seviyede bir katılım söz konusudur.

### 1.2.3. Kariyer Gelişimi ve Bilimsel Çalışma

Bu bölümde katılımcıların kariyer gelişimi ve bilimsel çalışma etkinliklerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Kariyer Gelişimi ve Bilimsel Çalışma” alt faktöründe on madde yer almaktadır.

## Kariyer Gelişimi ve Bilimsel Çalışma

Üniversitemizde akademik çalışmayı teşvik edici bir anlayış egemendir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	25	4,4
	Katılmıyorum	74	13,1
	Kararsızım	116	20,6
	Katılıyorum	231	41,0
	Kesinlikle Katılıyorum	117	20,8
	$\bar{X}_{ss}$	3,61±1,08	

Disiplinler arası çalışma yapma olanakları yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	28	5,0
	Katılmıyorum	84	14,9
	Kararsızım	172	30,6
	Katılıyorum	201	35,7
	Kesinlikle Katılıyorum	78	13,9
	$\bar{X}_{ss}$	3,39±1,05	

Üniversitemizde projeler kapsamında sunulan destekler yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	41	7,3
	Katılmıyorum	69	12,3
	Kararsızım	166	29,5
	Katılıyorum	207	36,8
	Kesinlikle Katılıyorum	80	14,2
	$\bar{X}_{ss}$	3,38±1,09	

Üniversitemizde araştırma için kitap alımı ve dergi aboneliği yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	18	3,2
	Katılmıyorum	71	12,6
	Kararsızım	144	25,6
	Katılıyorum	247	43,9
	Kesinlikle Katılıyorum	83	14,7
	$\bar{X}_{ss}$	3,54±0,99	

Üniversitemizde araştırma yapanları ödüllendirici sistemler yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	44	7,8
	Katılmıyorum	75	13,3
	Kararsızım	173	30,7
	Katılıyorum	199	35,3
	Kesinlikle Katılıyorum	72	12,8
	$\bar{X}_{ss}$	3,32±1,10	

Üniversitemizde desteklenecek öncelikli araştırma alanları belirlenmiştir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	25	4,4
	Katılmıyorum	56	9,9
	Kararsızım	223	39,6
	Katılıyorum	196	34,8
	Kesinlikle Katılıyorum	63	11,2
	<b>̄Xss</b>	3,38±0,96	

Üniversitemizde araştırma ve yayın yapmaya yeterli zaman ayrılabilir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	35	6,2
	Katılmıyorum	86	15,3
	Kararsızım	137	24,3
	Katılıyorum	232	41,2
	Kesinlikle Katılıyorum	73	13,0
	<b>̄Xss</b>	3,39±1,08	

Üniversitemizde bilimsel yayın sayısı yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	50	8,9
	Katılmıyorum	124	22,0
	Kararsızım	210	37,3
	Katılıyorum	134	23,8
	Kesinlikle Katılıyorum	45	8,0
	<b>̄Xss</b>	3,00±1,06	

Üniversitemiz bilimsel yayın yapmayı kolaylaştıracak yeterli veri tabanına erişimi sağlamaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	22	3,9
	Katılmıyorum	57	10,1
	Kararsızım	114	20,2
	Katılıyorum	274	48,7
	Kesinlikle Katılıyorum	96	17,1
	<b>̄Xss</b>	3,65±1,00	

Üniversitemizin kariyer planlarını gerçekleştirmede sunduğu olanaklar yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	26	4,6
	Katılmıyorum	70	12,4
	Kararsızım	173	30,7
	Katılıyorum	222	39,4
	Kesinlikle Katılıyorum	72	12,8
	<b>̄Xss</b>	3,43±1,01	

Anketi cevaplayan akademisyenlerin “Kariyer Gelişimi ve Bilimsel Çalışma” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,65) “Üniversitemiz bilimsel yayın yapmayı kolaylaştıracak yeterli veri tabanına erişimi sağlamaktadır” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,00) ise “Üniversitemizde bilimsel yayın sayısı yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

#### 1.2.4. Etkili İletişim

Bu bölümde katılımcıların kurumdaki etkili iletişime ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Etkili İletişim” alt faktöründe on bir madde yer almaktadır.

##### Etkili İletişim

Üniversitedeki tanıtım ve iletişim hizmetlerinin yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	14	2,5
	Katılmıyorum	46	8,2
	Kararsızım	94	16,7
	Katılıyorum	289	51,3
	Kesinlikle Katılıyorum	120	21,3
	$\bar{X}_{ss}$	3,81±0,94	

Birim içi ve birimler arası iletişim olanakları yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	20	3,6
	Katılmıyorum	55	9,8
	Kararsızım	96	17,1
	Katılıyorum	279	49,6
	Kesinlikle Katılıyorum	113	20,1
	$\bar{X}_{ss}$	3,73±1,00	

Yönetimce alınan kararlara akademik personelin katılımı sağlanmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	28	5,0
	Katılmıyorum	65	11,5
	Kararsızım	119	21,1
	Katılıyorum	240	42,6
	Kesinlikle Katılıyorum	111	19,7
	$\bar{X}_{ss}$	3,61±1,07	

<b>Karşılaşılan sorunlar üst makamlara kolaylıkla iletebilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	30	5,3
	Katılmıyorum	51	9,1
	Kararsızım	105	18,7
	Katılıyorum	248	44,0
	Kesinlikle Katılıyorum	129	22,9
	<b>̄Xss</b>	3,70±1,08	

<b>Birimde akademik konularda planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımı sağlanmaktadır</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	30	5,3
	Katılmıyorum	55	9,8
	Kararsızım	90	16,0
	Katılıyorum	246	43,7
	Kesinlikle Katılıyorum	142	25,2
	<b>̄Xss</b>	3,74±1,10	

<b>Birimde görevli personel arasında işbirliği ve dayanışmayı artırmak amacıyla faaliyetler düzenlenmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	42	7,5
	Katılmıyorum	87	15,5
	Kararsızım	129	22,9
	Katılıyorum	212	37,7
	Kesinlikle Katılıyorum	93	16,5
	<b>̄Xss</b>	3,40±1,15	

<b>Özlük işlerine ilişkin konularda ilgili birimlerle kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	22	3,9
	Katılmıyorum	34	6,0
	Kararsızım	88	15,6
	Katılıyorum	289	51,3
	Kesinlikle Katılıyorum	130	23,1
	<b>̄Xss</b>	3,84±0,97	

<b>Üniversitemiz akademik personelinin kendi arasındaki iletişimi yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	29	5,2
	Katılmıyorum	82	14,6
	Kararsızım	134	23,8
	Katılıyorum	232	41,2
	Kesinlikle Katılıyorum	86	15,3
	<b>̄Xss</b>	3,47±1,07	

Üniversitemizde akademik personel-öğrenci iletişimi yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	8	1,4
	Katılmıyorum	42	7,5
	Kararsızım	95	16,9
	Katılıyorum	291	51,7
	Kesinlikle Katılıyorum	127	22,6
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,87±0,89	

Üniversitemizde akademik personel-idari personel iletişimi yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	20	3,6
	Katılmıyorum	34	6,0
	Kararsızım	87	15,5
	Katılıyorum	310	55,1
	Kesinlikle Katılıyorum	112	19,9
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,85±0,94	

Üniversitemiz akademik personelinin üstleriyle/amirleriyle iletişimi yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	32	5,7
	Katılmıyorum	39	6,9
	Kararsızım	104	18,5
	Katılıyorum	265	47,1
	Kesinlikle Katılıyorum	123	21,8
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,72±1,05	

Anketi cevaplayan akademisyenlerin “Etkili İletişim” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadeler katılım oranının iyi seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,87) “Üniversitemizde akademik personel-öğrenci iletişimi yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,40) ise “Birimde görevli personel arasında işbirliği ve dayanışmayı artırmak amacıyla faaliyetler düzenlenmektedir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### 1.2.5. Kurumlar Arası İşbirliği

Bu bölümde katılımcıların kurum ile diğer kurumlar arasındaki işbirliğine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Kurumlar Arası İşbirliği” alt faktöründe dört madde yer almaktadır.

## Kurumlar Arası İşbirliği

Üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	24	4,3
	Katılmıyorum	68	12,1
	Kararsızım	239	42,5
	Katılıyorum	173	30,7
	Kesinlikle Katılıyorum	59	10,5
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,31±0,96	

Üniversitemizin sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	20	3,6
	Katılmıyorum	52	9,2
	Kararsızım	220	39,1
	Katılıyorum	195	34,6
	Kesinlikle Katılıyorum	76	13,5
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,45±0,95	

Üniversitemizin diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	19	3,4
	Katılmıyorum	46	8,2
	Kararsızım	241	42,8
	Katılıyorum	190	33,7
	Kesinlikle Katılıyorum	67	11,9
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,43±0,92	

Üniversitemizin resmi kurum ve kuruluşlarla olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	14	2,5
	Katılmıyorum	29	5,2
	Kararsızım	202	35,9
	Katılıyorum	238	42,3
	Kesinlikle Katılıyorum	80	14,2
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,61±0,88	

Anketi cevaplayan akademisyenlerin “Kurumlar Arası İşbirliği” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,61) “Üniversitemizin resmi kurum ve kuruluşlarla olan ilişkileri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,31) ise “Üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.



### 1.2.6. Fiziksel Olanaklar

Bu bölümde katılımcıların kurumun fiziksel olanaklarına ilişkin görüşlerine yer verilmiştir.

“Fiziksel Olanaklar” alt faktöründe beş madde yer almaktadır.

#### Fiziksel Olanaklar

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Üniversitemizde araştırma laboratuvarları yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	36	6,4
	Katılmıyorum	68	12,1
	Kararsızım	221	39,3
	Katılıyorum	181	32,1
	Kesinlikle Katılıyorum	57	10,1
	<b><math>\bar{X}_{ss}</math></b>		3,28±1,01

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Temizlik hizmetleri yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	49	8,7
	Katılmıyorum	79	14,0
	Kararsızım	100	17,8
	Katılıyorum	251	44,6
	Kesinlikle Katılıyorum	84	14,9
	<b><math>\bar{X}_{ss}</math></b>		3,43±1,16

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Ofis/büro/odaların fiziki koşulları yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	39	6,9
	Katılmıyorum	77	13,7
	Kararsızım	74	13,1
	Katılıyorum	266	47,2
	Kesinlikle Katılıyorum	107	19,0
	<b><math>\bar{X}_{ss}</math></b>		3,58±1,14

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	22	3,9
	Katılmıyorum	45	8,0
	Kararsızım	114	20,2
	Katılıyorum	282	50,1
	Kesinlikle Katılıyorum	100	17,8
	<b><math>\bar{X}_{ss}</math></b>		3,70±0,98

<b>Bilgisayar, yazıcı vb araç gereçler yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	69	12,3
	Katılmıyorum	100	17,8
	Kararsızım	96	17,1
	Katılıyorum	206	36,6
	Kesinlikle Katılıyorum	92	16,3
	<b>Xss</b>	3,27±1,27	

Anketi cevaplayan akademisyenlerin “Fiziksel Olanaklar” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadeler katılım oranının iyi seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,70) “Kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,27) ise “Bilgisayar, yazıcı vb araç gereçler yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### 1.2.7. Eğitim Öğretim Faaliyetleri

Bu bölümde katılımcıların kurumun eğitim öğretim faaliyetlerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Eğitim Öğretim Faaliyetleri” alt faktöründe altı madde yer almaktadır.

#### Eğitim Öğretim Faaliyetleri

<b>Birimimizdeki akademik personel sayısı yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	51	9,1
	Katılmıyorum	113	20,1
	Kararsızım	91	16,2
	Katılıyorum	194	34,5
	Kesinlikle Katılıyorum	114	20,2
	<b>Xss</b>	3,37±1,25	

<b>Üniversitemizde öğrenci işleri ile ilgili hizmetler yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	19	3,4
	Katılmıyorum	45	8,0
	Kararsızım	114	20,2
	Katılıyorum	274	48,7
	Kesinlikle Katılıyorum	111	19,7
	<b>Xss</b>	3,73±0,97	

Üniversitemizde (uzaktan) öğretim etkinliklerine ayrılan zaman/ders yükü uygundur/yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	12	2,1
	Katılmıyorum	30	5,3
	Kararsızım	83	14,7
	Katılıyorum	333	59,1
	Kesinlikle Katılıyorum	105	18,7
<b>X<sub>ss</sub></b>	3,87±0,85		

Eğitim programlarımız ve ders içerikleri çağın gereklerine uygun ve zaman içerisinde ihtiyaca göre güncellenmektedir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	11	2,0
	Katılmıyorum	38	6,7
	Kararsızım	73	13,0
	Katılıyorum	320	56,8
	Kesinlikle Katılıyorum	121	21,5
<b>X<sub>ss</sub></b>	3,89±0,88		

Uzaktan Eğitim Öğretim hizmetlerinin etkililiğini kolaylaştırmak için gerekli araç gereçler yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	28	5,0
	Katılmıyorum	76	13,5
	Kararsızım	131	23,3
	Katılıyorum	240	42,6
	Kesinlikle Katılıyorum	88	15,6
<b>X<sub>ss</sub></b>	3,50±1,06		

Öğrencilere yönelik eğitim danışmanlığı ve rehberlik hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	15	2,7
	Katılmıyorum	57	10,1
	Kararsızım	141	25,0
	Katılıyorum	244	43,3
	Kesinlikle Katılıyorum	106	18,8
<b>X<sub>ss</sub></b>	3,66±0,98		

Anketi cevaplayan akademisyenlerin “Eğitim Öğretim Faaliyetleri” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadeler katılım oranının iyi seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,89) “Eğitim programlarımız ve ders içerikleri çağın gereklerine uygun ve zaman içerisinde ihtiyaca göre güncellenmektedir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,37) ise “Birimimizdeki akademik personel sayısı yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### 1.2.8. Destek Hizmetleri

Bu bölümde katılımcıların kurumda çalışma koşullarının iyileştirilmesi noktasında faydalı olan destek hizmetlerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Destek Hizmetleri” alt faktöründe sekiz madde yer almaktadır.

#### Destek Hizmetleri

Personel servis imkânları yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	14	2,5
	Katılmıyorum	21	3,7
	Kararsızım	179	31,8
	Katılıyorum	251	44,6
	Kesinlikle Katılıyorum	98	17,4
	<b>̄Xss</b>	3,71±0,83	

Yemekhane hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	37	6,6
	Katılmıyorum	51	9,1
	Kararsızım	124	22,0
	Katılıyorum	257	45,6
	Kesinlikle Katılıyorum	94	16,7
	<b>̄Xss</b>	3,57±1,07	

Yapım onarım hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	42	7,5
	Katılmıyorum	78	13,9
	Kararsızım	140	24,9
	Katılıyorum	229	40,7
	Kesinlikle Katılıyorum	74	13,1
	<b>̄Xss</b>	3,38±1,10	

Bilgi işlem hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	16	2,8
	Katılmıyorum	43	7,6
	Kararsızım	96	17,1
	Katılıyorum	291	51,7
	Kesinlikle Katılıyorum	117	20,8
	<b>̄Xss</b>	3,80±0,94	

<b>İnternet hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	18	3,2
	Katılmıyorum	29	5,2
	Kararsızım	52	9,2
	Katılıyorum	315	56,0
	Kesinlikle Katılıyorum	149	26,5
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,97±0,92	

<b>Güvenlik hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	23	4,1
	Katılmıyorum	42	7,5
	Kararsızım	78	13,9
	Katılıyorum	311	55,2
	Kesinlikle Katılıyorum	109	19,4
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,78±0,97	

<b>Sağlık hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	25	4,4
	Katılmıyorum	50	8,9
	Kararsızım	114	20,2
	Katılıyorum	271	48,1
	Kesinlikle Katılıyorum	103	18,3
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,67±1,01	

<b>Engelli bireyler için yapılan hizmetler yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	13	2,3
	Katılmıyorum	46	8,2
	Kararsızım	174	30,9
	Katılıyorum	229	40,7
	Kesinlikle Katılıyorum	101	17,9
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,64±0,94	

Anketi cevaplayan akademisyenlerin “Destek Hizmetleri” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,97) “İnternet hizmetleri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,38) ise “Yapım onarım hizmetleri yeterlidir.” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

## **2. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ**

Çalışmanın bu bölümünde idari personele yönelik yapılmış olan memnuniyet anketine yönelik sonuçlar açıklanmıştır.

### **2.1. YÖNTEM VE SÜREÇ**

İdari personelin kuruma ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kesitsel tarama araştırması tasarlanmıştır. Çalışmada, derecelendirme ölçeği içeren yedi bölüm ve 29 maddeden oluşan bir ölçme aracı kullanılmıştır. Çalışan memnuniyetini belirlemeye yönelik “Yönetim ve İşleyiş” (3 madde), “Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği” (14 madde), “Fiziksel olanaklar” (3 madde), ve “Destek Hizmetler” (9 madde) olmak üzere dört alt boyut yer almaktadır. Maddeler “Hiç Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

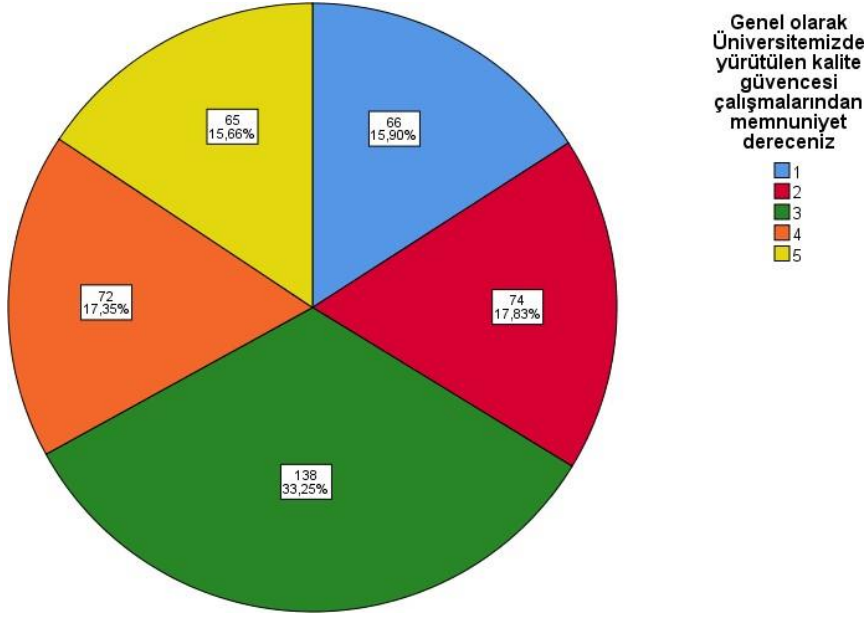
Çevrimiçi bir uygulama üzerinden hazırlanan anket formu 2020 yılı Aralık ve 2021 yılı Ocak aylarında, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü aracılığıyla tüm idari personele duyurulmuştur. Ankete katılım gönüllük esasına dayalı olup, ölçme aracı kişilerin kimliklerini deşifre edebilecek herhangi bir soru içermemektedir. Sonuçlar tablo ve grafik araçlar üzerinden frekans ve yüzde içeren betimsel istatistiksel çözümlenmeler yapılarak verilmiştir. Veri setinde kayıp veri bulunmamaktadır. Ölçek için yapılan iç tutarlılık analizlerinde Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0,955 olarak bulunmuştur. İdari personel genel memnuniyet düzeyinin ( $\bar{X}$ 3,04) olduğu tespit edilmiştir.

### **2.2 BULGULAR**

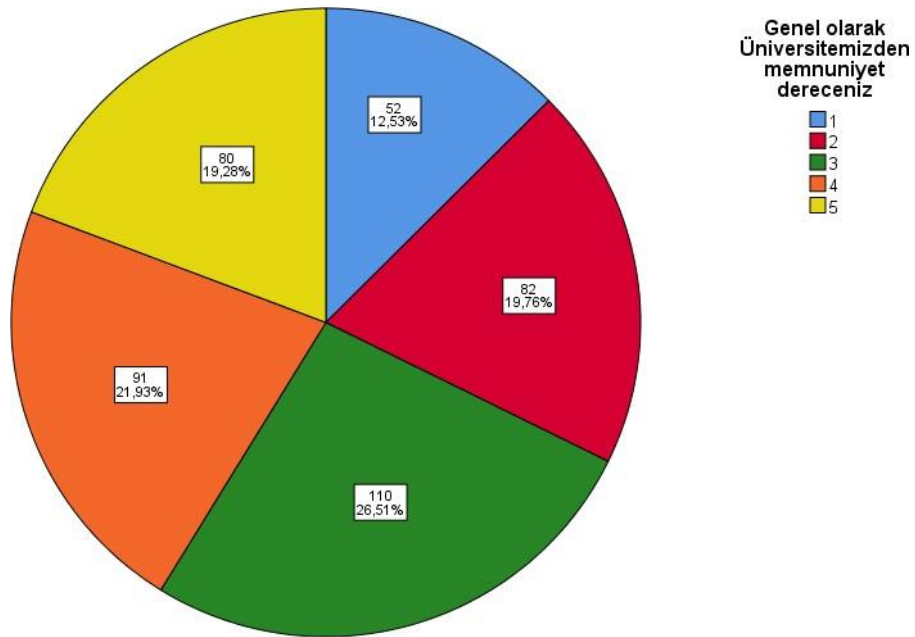
Sivas Cumhuriyet Üniversitesinin tüm idari personeline (3430) ulaştırılan kuruma ilişkin personel memnuniyet anketine geri dönüş oranı % 12,06 (n=415) olarak hesaplanmıştır. Ankete katılan personelin memnuniyet düzeyleri izleyen başlıklarda detaylandırılmıştır.

#### **2.2.1. İdari Personel Genel Memnuniyet Durumu**

Bu bölümde anketi cevaplayan idari personelin kuruma ilişkin genel memnuniyet durumuna ilişkin grafiklere yer verilmiştir.



Anketi cevaplayan 415 idari personelin Üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde personelin 1/3' ünün kararsız, yaklaşık 1/3' ünün ise memnun olduğu görülmektedir.



Anketi cevaplayan 415 idari personelin üniversiteden genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde personelin % 41' i memnun, %26' sının ise kararsız olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyi düşük olan personel sayısı ise 1/3' lük bir pasta payına sahiptir.

### 2.2.2. Yönetim ve İşleyiş

Bu bölümde katılımcıların kurumun yönetsel işleyişine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Yönetim ve İşleyiş” alt faktöründe üç madde yer almaktadır.

#### Yönetim ve İşleyiş

		n	%
<b>Üniversitemizin amaç ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahibim</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	26	6,3
	Katılmıyorum	66	15,9
	Kararsızım	105	25,3
	Katılıyorum	174	41,9
	Kesinlikle Katılıyorum	44	10,6
	<b>̄ss</b>		3,35±1,06

		n	%
<b>Üniversitemiz idari personelinin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	71	17,1
	Katılmıyorum	88	21,2
	Kararsızım	67	16,1
	Katılıyorum	146	35,2
	Kesinlikle Katılıyorum	43	10,4
	<b>̄ss</b>		3,00±1,29

		n	%
<b>Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	78	18,8
	Katılmıyorum	93	22,5
	Kararsızım	46	11,1
	Katılıyorum	139	33,6
	Kesinlikle Katılıyorum	58	14,0
	<b>̄ss</b>		3,01±1,37

Araştırma bulgularına göre idari personelin %55’i kurumun amaç ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmektedir. Anketi cevaplayan idari personelin yaklaşık yarısı iş ve görev tanımlarının açıkça belirlenmiş ve birimdeki idari personel sayısının yeterli olduğunu düşünmektedir.

### 2.2.3. Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği

Bu bölümde katılımcıların kurumdaki etkili iletişim ve kurumlar arası işbirliğine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği” alt faktöründe on dört madde yer almaktadır.



## Etkili İletişim ve İşbirliği

Üniversitemizde tanıtım ve iletişim hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	40	9,6
	Katılmıyorum	76	18,3
	Kararsızım	88	21,2
	Katılıyorum	168	40,5
	Kesinlikle Katılıyorum	43	10,4
	<b>̄Xss</b>	3,24±1,15	

Birim içi ve birimler arası iletişim olanakları yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	55	13,3
	Katılmıyorum	86	20,7
	Kararsızım	77	18,6
	Katılıyorum	153	36,9
	Kesinlikle Katılıyorum	44	10,6
	<b>̄Xss</b>	3,11±1,23	

Yönetimce alınan kararlara idari personelin katılımı sağlanmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	111	26,7
	Katılmıyorum	100	24,1
	Kararsızım	77	18,6
	Katılıyorum	104	25,1
	Kesinlikle Katılıyorum	23	5,5
	<b>̄Xss</b>	2,59±1,27	

Karşılaşılan sorunlar üst makamlara kolaylıkla iletebilmektedir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	95	22,9
	Katılmıyorum	95	22,9
	Kararsızım	78	18,8
	Katılıyorum	115	27,7
	Kesinlikle Katılıyorum	32	7,7
	<b>̄Xss</b>	2,74±1,29	

Birimde idari konularda planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımı sağlanmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	118	28,4
	Katılmıyorum	94	22,7
	Kararsızım	68	16,4
	Katılıyorum	102	24,6
	Kesinlikle Katılıyorum	33	8,0
	<b>̄Xss</b>	2,61±1,33	

<b>Birimde görevli personel arasında işbirliği ve dayanışmayı artırmak amacıyla faaliyetler düzenlenmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	110	26,5
	Katılmıyorum	112	27,0
	Kararsızım	66	15,9
	Katılıyorum	101	24,3
	Kesinlikle Katılıyorum	26	6,3
<b>̄Xss</b>	2,57±1,28		

<b>Özlük işlerine ilişkin konularda ilgili birimlerle kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	53	12,8
	Katılmıyorum	69	16,6
	Kararsızım	104	25,1
	Katılıyorum	154	37,1
	Kesinlikle Katılıyorum	35	8,4
<b>̄Xss</b>	3,12±1,17		

<b>Üniversitemiz idari personelinin kendi arasındaki iletişim yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	42	10,1
	Katılmıyorum	103	24,8
	Kararsızım	92	22,2
	Katılıyorum	145	34,9
	Kesinlikle Katılıyorum	33	8,0
<b>̄Xss</b>	3,06±1,14		

<b>Üniversitemizde akademik personel-idari personel iletişimi yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	94	22,7
	Katılmıyorum	112	27,0
	Kararsızım	89	21,4
	Katılıyorum	94	22,7
	Kesinlikle Katılıyorum	26	6,3
<b>̄Xss</b>	2,63±1,23		

<b>Üniversitemiz idari personelinin üstleriyle/amirleriyle iletişimi yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	81	19,5
	Katılmıyorum	87	21,0
	Kararsızım	83	20,0
	Katılıyorum	128	30,8
	Kesinlikle Katılıyorum	36	8,7
<b>̄Xss</b>	2,88±1,27		

Üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	50	12,0
	Katılmıyorum	70	16,9
	Kararsızım	206	49,6
	Katılıyorum	74	17,8
	Kesinlikle Katılıyorum	15	3,6
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	2,84±0,97	

Üniversitemizin sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	39	9,4
	Katılmıyorum	61	14,7
	Kararsızım	178	42,9
	Katılıyorum	112	27,0
	Kesinlikle Katılıyorum	25	6,0
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,06±1,01	

Üniversitemizin diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	34	8,2
	Katılmıyorum	41	9,9
	Kararsızım	226	54,5
	Katılıyorum	91	21,9
	Kesinlikle Katılıyorum	23	5,5
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,07±0,93	

Üniversitemizin diğer resmi kurum ve kuruluşlarla ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	32	7,7
	Katılmıyorum	43	10,4
	Kararsızım	196	47,2
	Katılıyorum	116	28,0
	Kesinlikle Katılıyorum	28	6,7
	<b>̄X<sub>ss</sub></b>	3,16±0,96	

Anketi cevaplayan idari personelin “Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Etkili iletişim bağlamında, en yüksek ortalamanın (3,24) “Üniversitemizde tanıtım ve iletişim hizmetleri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,57) ise “Birimde görevli personel arasında işbirliği ve dayanışmayı artırmak amacıyla faaliyetler düzenlenmektedir” ifadesine ait olduğu görülmektedir. Kurumlar arası işbirliği bağlamında ise en yüksek ortalamanın (3,16) “Üniversitemizin resmi kurum ve kuruluşlarla olan ilişkileri yeterlidir”

ifadesine, en düşük ortalamanın (2,84) ise “Üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

#### 2.2.4. Fiziksel Olanaklar

Bu bölümde katılımcıların kurumun fiziksel olanaklarına ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Fiziksel Olanaklar” alt faktöründe üç madde yer almaktadır.

##### Fiziksel Olanaklar

		n	%
<b>Temizlik hizmetleri yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	74	17,8
	Katılmıyorum	80	19,3
	Kararsızım	59	14,2
	Katılıyorum	157	37,8
	Kesinlikle Katılıyorum	45	10,8
	$\bar{X}_{ss}$		3,05±1,31

		n	%
<b>Ofis/büro/odaların fiziki koşulları yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	73	17,6
	Katılmıyorum	60	14,5
	Kararsızım	82	19,8
	Katılıyorum	150	36,1
	Kesinlikle Katılıyorum	50	12,0
	$\bar{X}_{ss}$		3,11±1,07

		n	%
<b>Bilgisayar, yazıcı vb. araç gereçler yeterlidir</b>	Kesinlikle Katılmıyorum	58	14,0
	Katılmıyorum	79	19,0
	Kararsızım	55	13,3
	Katılıyorum	156	37,6
	Kesinlikle Katılıyorum	67	16,1
	$\bar{X}_{ss}$		3,23±1,31

Anketi cevaplayan idari personelin “Fiziksel Olanaklar” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,23) “Bilgisayar, yazıcı vb. araç gereçler yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,05) ise “Temizlik hizmetleri yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### 2.2.5. Destek Hizmetleri

Bu bölümde katılımcıların kurumda çalışma koşullarının iyileştirilmesi noktasında faydalı olan destek hizmetlerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Destek Hizmetleri” alt faktöründe dokuz madde yer almaktadır.

#### Destek Hizmetleri

<b>Personel servis imkânları yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	67	16,1
	Katılmıyorum	64	15,4
	Kararsızım	74	17,8
	Katılıyorum	164	39,5
	Kesinlikle Katılıyorum	46	11,1
<b>̄Xss</b>		3,14±1,27	

<b>Yemekhane hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	105	25,3
	Katılmıyorum	89	21,4
	Kararsızım	71	17,1
	Katılıyorum	105	25,3
	Kesinlikle Katılıyorum	45	10,8
<b>̄Xss</b>		2,75±1,36	

<b>Yapım onarım hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	90	21,7
	Katılmıyorum	74	17,8
	Kararsızım	93	22,4
	Katılıyorum	130	31,3
	Kesinlikle Katılıyorum	28	6,7
<b>̄Xss</b>		2,84±1,26	

<b>Kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	23	5,5
	Katılmıyorum	29	7,0
	Kararsızım	122	29,4
	Katılıyorum	178	42,9
	Kesinlikle Katılıyorum	63	15,2
<b>̄Xss</b>		3,55±1,01	

<b>Bilgi işlem hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	36	8,7
	Katılmıyorum	59	14,2
	Kararsızım	88	21,2
	Katılıyorum	180	43,4
	Kesinlikle Katılıyorum	52	12,5
	<b>̄Xss</b>	3,37±1,13	

<b>İnternet hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	39	9,4
	Katılmıyorum	53	12,8
	Kararsızım	53	12,8
	Katılıyorum	196	47,2
	Kesinlikle Katılıyorum	74	17,8
	<b>̄Xss</b>	3,51±1,19	

<b>Güvenlik hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	50	12,0
	Katılmıyorum	61	14,7
	Kararsızım	59	14,2
	Katılıyorum	168	40,5
	Kesinlikle Katılıyorum	77	18,6
	<b>̄Xss</b>	3,39±1,27	

<b>Sağlık hizmetleri yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	65	15,7
	Katılmıyorum	76	18,3
	Kararsızım	89	21,4
	Katılıyorum	149	35,9
	Kesinlikle Katılıyorum	36	8,7
	<b>̄Xss</b>	3,04±1,23	

<b>Engelli bireyler için yapılan hizmetler yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	32	7,7
	Katılmıyorum	44	10,6
	Kararsızım	129	31,1
	Katılıyorum	163	39,3
	Kesinlikle Katılıyorum	47	11,3
	<b>̄Xss</b>	3,36±1,65	

Anketi cevaplayan idari personelin “Destek Hizmetleri” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,55) “Kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,75) ise “Yemekhane hizmetleri yeterlidir.” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### **3. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

#### **3.1. YÖNTEM VE SÜREÇ**

Üniversitemizde okuyan öğrencilerin Kurumumuza ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kesitsel tarama araştırması tasarlanmıştır. Çalışmada, derecelendirme ölçeği içeren dört bölüm ve 27 maddeden oluşan bir ölçme aracı kullanılmıştır. Öğrenci memnuniyetini belirlemeye yönelik “Kariyer Gelişimi ve Sosyal Faaliyet” (2 madde), “Etkili İletişim ve İlgililere Ulaşma” (6 madde), “Eğitim öğretim faaliyetleri” (18 madde) ve “Destek Hizmetler” (1 madde) olmak üzere beş alt boyut yer almaktadır. Maddeler “Hiç Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

Çevrimiçi bir uygulama üzerinden hazırlanan anket formu 2020 yılı Aralık ve 2021 yılı Ocak aylarında, T.C. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü aracılığıyla tüm öğrencilere duyurulmuştur. Ankete katılım gönüllük esasına dayalı olup, ölçme aracı kişilerin kimliklerini deşifre edebilecek herhangi bir soru içermemektedir. Sonuçlar tablo ve grafik araçlar üzerinden frekans ve yüzde içeren betimsel istatistiksel çözümlenmeler yapılarak verilmiştir. Veri setinde kayıp veri bulunmamaktadır. Ölçek için yapılan iç tutarlılık analizlerinde Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0,963 olarak bulunmuştur. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyi orta ( $\bar{X}$ 3,16) düzeyde olduğu belirlenmiştir.

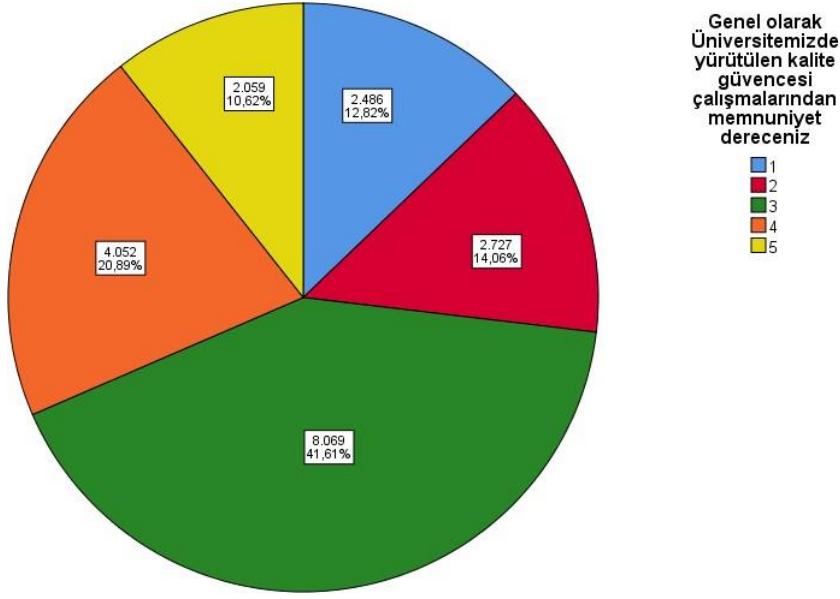
#### **3.2. BULGULAR**

T.C. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi’nde eğitim görmekte olan tüm öğrencilere (47658 kişi) ulaştırılan kuruma ilişkin personel memnuniyet anketine geri dönüş oranı % 40,69 (n=19393) olarak hesaplanmıştır. Ankete katılan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri izleyen başlıklarda detaylandırılmıştır.

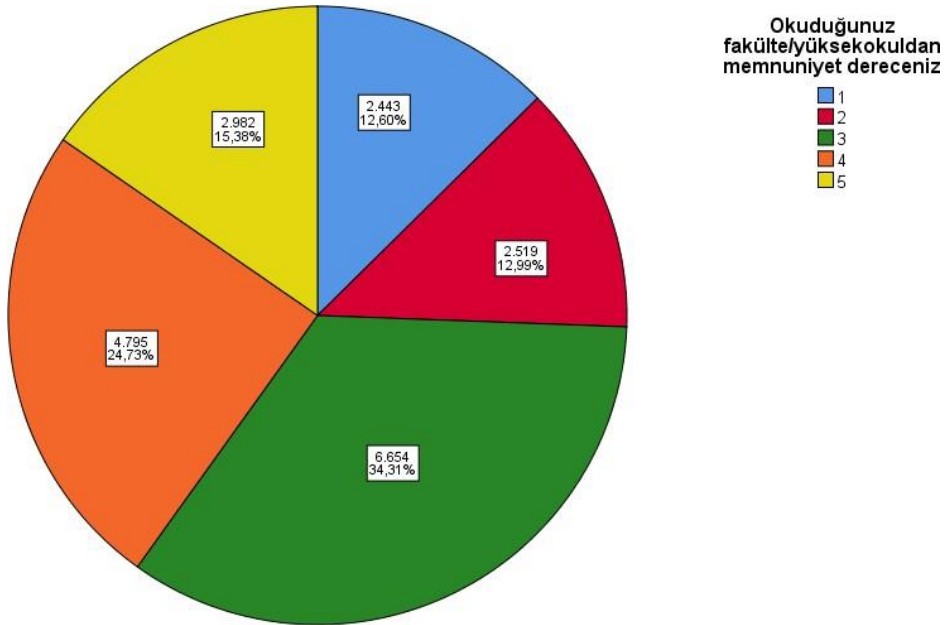
##### **3.2.1. Genel Memnuniyet Durumu**

Bu bölümde anketi cevaplayan öğrencilerin üniversite ile ilgili genel memnuniyet durumlarına ilişkin grafiklere yer verilmiştir.

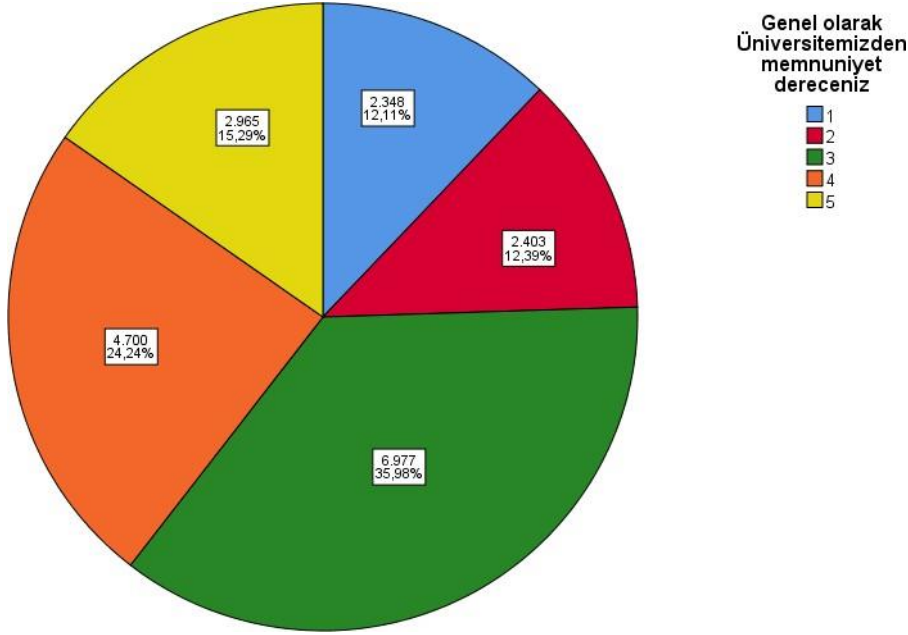




Anketi cevaplayan 19.393 öğrencinin, üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde öğrencilerin 1/3'ünün memnun, diğer 1/3'ünün ise kararsız olduğu görülmektedir.



Anketi cevaplayan 19.393 öğrencinin okudukları fakülte/yüksekokuldan genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde öğrencilerin 1/3'ünün memnun, diğer 1/3'ünün ise kararsız olduğu görülmektedir.



Anketi cevaplayan 19.393 öğrencinin üniversitemizden genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde öğrencilerin 1/3'ünün memnun, diğer 1/3'ünün ise kararsız olduğu görülmektedir.

### 3.2.2. Kariyer Gelişimi ve Sosyal Faaliyet

Bu bölümde katılımcıların kariyer gelişimi ve sosyal faaliyet etkinliklerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Kariyer Gelişimi ve Sosyal Faaliyet” alt faktöründe iki madde yer almaktadır.

#### Kariyer Gelişimi ve Sosyal Faaliyet

		n	%
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda teşvik edilmektedir	Kesinlikle Katılmıyorum	2428	12,5
	Katılmıyorum	3045	15,7
	Kararsızım	6423	33,1
	Katılıyorum	5774	29,8
	Kesinlikle Katılıyorum	1723	8,9
	<b>̄Xss</b>		3,07±1,14

		n	%
Öğrencilerin geliştirdiği araştırma projeleri desteklenmektedir	Kesinlikle Katılmıyorum	1873	9,7
	Katılmıyorum	2013	10,4
	Kararsızım	7564	39,0
	Katılıyorum	5932	30,6
	Kesinlikle Katılıyorum	2011	10,4
	<b>̄Xss</b>		3,22±1,07

Anketi cevaplayan öğrencilerin “Kariyer Gelişimi ve Sosyal Faaliyet” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,22) “Öğrencilerin geliştirdiği araştırma projeleri desteklenmektedir” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,07) ise “Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda teşvik edilmektedir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### 3.2.3. Etkili İletişim ve İlgililere Ulaşma

Bu bölümde katılımcıların kurumdaki etkili iletişime ve ilgili kişilere ulaşmalarına ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Etkili İletişim ve İlgililere Ulaşma” alt faktöründe altı madde yer almaktadır.

#### Etkili İletişim ve İlgililere Ulaşma

Yönetim, öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	3047	15,7
	Katılmıyorum	3106	16,0
	Kararsızım	6277	32,4
	Katılıyorum	5450	28,1
	Kesinlikle Katılıyorum	1513	7,8
$\bar{X}_{ss}$	2,96±1,17		

Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	3067	15,8
	Katılmıyorum	3498	18,0
	Kararsızım	6489	33,5
	Katılıyorum	4884	25,2
	Kesinlikle Katılıyorum	1455	7,5
$\bar{X}_{ss}$	2,91±1,16		

Öğrenci- öğretim elemanı iletişimi etkili olarak sağlanmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	1548	8,0
	Katılmıyorum	1417	7,3
	Kararsızım	5179	26,7
	Katılıyorum	8482	43,7
	Kesinlikle Katılıyorum	2767	14,3
$\bar{X}_{ss}$	3,49±1,07		

<b>Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşılabilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2369	12,2
	Katılmıyorum	2698	13,9
	Kararsızım	6147	31,7
	Katılıyorum	6376	32,9
	Kesinlikle Katılıyorum	1803	9,3
	<b>̄Xss</b>	3,13±1,14	

<b>Her sınavdan sonra, sınav sonucu ile ilgili öğrencilere geri bildirim verilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2083	10,7
	Katılmıyorum	2151	11,1
	Kararsızım	5631	29,0
	Katılıyorum	7239	37,3
	Kesinlikle Katılıyorum	2289	11,8
	<b>̄Xss</b>	3,28±1,14	

<b>Danışmanlık faaliyetleri etkin yürütülmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	3179	16,4
	Katılmıyorum	3093	15,9
	Kararsızım	6180	31,9
	Katılıyorum	5258	27,1
	Kesinlikle Katılıyorum	1683	8,7
	<b>̄Xss</b>	2,96±1,19	

Anketi cevaplayan öğrencilerin “Etkili İletişim ve İlgililere Ulaşma” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,49) “Öğrenci- öğretim elemanı iletişimi etkili olarak sağlanmaktadır” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,91) ise “Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

### 3.2.4. Eğitim Öğretim Faaliyetleri

Bu bölümde katılımcıların kurumun eğitim öğretim faaliyetlerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Eğitim Öğretim Faaliyetleri” alt faktöründe on sekiz madde yer almaktadır.

## Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri

Oryantasyon için yapılan etkinlikler yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	2822	14,6
	Katılmıyorum	3750	19,3
	Kararsızım	8028	41,4
	Katılıyorum	3705	19,1
	Kesinlikle Katılıyorum	1088	5,6
<b>̄ss</b>	2,82±1,07		

Ders içeriklerinin hedefleri açıktır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	1912	9,9
	Katılmıyorum	2296	11,8
	Kararsızım	5904	30,4
	Katılıyorum	7488	38,6
	Kesinlikle Katılıyorum	1793	9,2
<b>̄ss</b>	3,26±1,09		

Ders programları ve içerikleri güncellenmektedir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	1646	8,5
	Katılmıyorum	2125	11,0
	Kararsızım	5583	28,8
	Katılıyorum	8022	41,4
	Kesinlikle Katılıyorum	2017	10,4
<b>̄ss</b>	3,34±1,07		

Derslerin içeriğine uygun öğretim teknolojileri (projeksiyon cihazı, tepegöz vb.) kullanılmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	2290	11,8
	Katılmıyorum	2663	13,7
	Kararsızım	5944	30,7
	Katılıyorum	6713	34,6
	Kesinlikle Katılıyorum	1783	9,2
<b>̄ss</b>	3,16±1,14		

Programda yer alan dersler teorik açıdan yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	4133	21,3
	Katılmıyorum	3066	15,8
	Kararsızım	5288	27,3
	Katılıyorum	5002	25,8
	Kesinlikle Katılıyorum	1904	9,8
<b>̄ss</b>	2,87±1,28		

<b>Programda yer alan dersler uygulama açısından yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2409	12,4
	Katılmıyorum	2779	14,3
	Kararsızım	5376	27,7
	Katılıyorum	6698	34,5
	Kesinlikle Katılıyorum	2131	11,0
	<b>̄Xss</b>	3,17±1,18	

<b>Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı (izlencesi) dönem başında öğrencilere verilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	1480	7,6
	Katılmıyorum	1640	8,5
	Kararsızım	5280	27,2
	Katılıyorum	8607	44,4
	Kesinlikle Katılıyorum	2386	12,3
	<b>̄Xss</b>	3,45±1,05	

<b>Dersler önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	1415	7,3
	Katılmıyorum	1463	7,5
	Kararsızım	4705	24,3
	Katılıyorum	8936	46,1
	Kesinlikle Katılıyorum	2874	14,8
	<b>̄Xss</b>	3,54±1,06	

<b>Dersle ilgili ana ve yardımcı kaynaklar dönem başında önerilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	1565	8,1
	Katılmıyorum	2088	10,8
	Kararsızım	6121	31,6
	Katılıyorum	7540	38,9
	Kesinlikle Katılıyorum	2079	10,7
	<b>̄Xss</b>	3,33±1,06	

<b>Öğrenciler yardımcı kaynakları da kullanmaya özendirilmektedir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2498	12,9
	Katılmıyorum	2511	12,9
	Kararsızım	5956	30,7
	Katılıyorum	6341	32,7
	Kesinlikle Katılıyorum	2087	10,8
	<b>̄Xss</b>	3,16±1,17	

<b>Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2794	14,4
	Katılmıyorum	2607	13,4
	Kararsızım	5724	29,5
	Katılıyorum	6128	31,6
	Kesinlikle Katılıyorum	2140	11,0
	<b>̄Xss</b>	3,11±1,20	

<b>Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2073	10,7
	Katılmıyorum	2029	10,5
	Kararsızım	5986	30,9
	Katılıyorum	7088	36,5
	Kesinlikle Katılıyorum	2217	11,4
	<b>̄Xss</b>	3,28±1,13	

<b>Derslerle ilgili, kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyal yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	3806	19,6
	Katılmıyorum	3049	15,7
	Kararsızım	7201	37,1
	Katılıyorum	4037	20,8
	Kesinlikle Katılıyorum	1300	6,7
	<b>̄Xss</b>	2,79±1,17	

<b>Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2283	11,8
	Katılmıyorum	2182	11,3
	Kararsızım	5838	30,1
	Katılıyorum	7039	36,3
	Kesinlikle Katılıyorum	2051	10,6
	<b>̄Xss</b>	3,23±1,14	

<b>Derslerde verilen ödevler öğrenmeye katkı sağlamaktadır</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
	Kesinlikle Katılmıyorum	2165	11,2
	Katılmıyorum	2595	13,4
	Kararsızım	6542	33,7
	Katılıyorum	6352	32,8
	Kesinlikle Katılıyorum	1739	9,0
	<b>̄Xss</b>	3,15±1,11	

Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	2039	10,5
	Katılmıyorum	1786	9,2
	Kararsızım	6661	34,3
	Katılıyorum	6899	35,6
	Kesinlikle Katılıyorum	2008	10,4
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,26±1,10	

Ölçme ve değerlendirmede objektif davranılmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	2513	13,0
	Katılmıyorum	2619	13,5
	Kararsızım	5468	28,2
	Katılıyorum	6743	34,8
	Kesinlikle Katılıyorum	2050	10,6
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,16±1,18	

Değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	2472	12,7
	Katılmıyorum	2377	12,3
	Kararsızım	6524	33,6
	Katılıyorum	6019	31,0
	Kesinlikle Katılıyorum	2001	10,3
	<b>X<sub>ss</sub></b>	3,14±1,15	

Anketi cevaplayan öğrencilerin “Eğitim Öğretim Faaliyetleri” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelere katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,54) “Dersler önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmektedir” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,79) ise “Derslerle ilgili, kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyal yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir. Öğrencilerin başarı değerlendirme noktasında ki ifadelere katılım oranının da orta seviyede olduğu saptanmıştır.

### 3.2.5. Destek Hizmetleri

Bu bölümde öğrencilerin aldıkları eğitim koşullarının iyileştirilmesi noktasında faydalı olan destek hizmetlerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Destek Hizmetleri” alt faktöründe bir madde yer almaktadır.



## Destek Hizmetleri

Üniversitenin kütüphane hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	1749	9,0
	Katılmıyorum	1937	10,0
	Kararsızım	7101	36,6
	Katılıyorum	6450	33,3
	Kesinlikle Katılıyorum	2156	11,1
$\bar{X}_{ss}$		3,27±1,07	

Anketi cevaplayan öğrencilerin “Destek Hizmetleri” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde “Üniversitenin kütüphane hizmetleri yeterlidir” ifadesine katılım oranının (3.27) orta seviyede olduğu saptanmıştır.

#### 4.SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde gerek özel gerekse kamu kurumları yoğun rekabet halinde faaliyet gösteren bir çevrede yaşamlarını sürdürmeye çalışmaktadır. Bu bağlamda kalite faaliyetleri kurumlar için vazgeçilemez bir zorunluluk haline gelmiştir. Kalitenin etkinliği ise şüphesiz iç paydaşların katılımı memnuniyeti ve dış paydaş memnuniyeti ile ölçülebilmektedir. Bilhassa bir hizmet sektörü olan eğitim kurumlarında, en değerli varlıkları olan insan kaynakları üzerinde giderek daha fazla durulmaktadır. İnsan kaynakları yönetim süreci sadece personel ihtiyacını belirleme ve personel istihdamından oluşmamakta, çalışanların yaptıkları işleri analiz etme, çalışanları eğitme ve geliştirme, çalışanların kariyer, performans ve ücretlerinin yönetimi gibi faaliyetleri de içermektedir. Tüm bu faaliyetlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi, çalışanların memnuniyet düzeylerini ve buna bağlı olarak kurumun eksiklerini belirlemek ile mümkündür. Çalışan memnuniyeti sağlandığı takdirde, dış paydaşların memnuniyet düzeylerinin yükselme olasılığı da artacaktır.

İş bu raporda da Aralık 2020-Ocak 2021 tarihleri arasında Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personel ile öğrencilerin memnuniyet düzeyine yönelik olarak gerçekleştirilen nitel araştırmaların bulguları değerlendirilerek, söz konusu bu bulgulara ilişkin muhtemel tespitler ile sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

Akademik personele yönelik yapılan memnuniyet anketi sonucunda, akademik personelin genel memnuniyet düzeyinin iyi seviyede, yönetim ve işleyiş, eğitim ve öğretim boyutunda ise memnuniyetin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte BAP değerlendirme sürecinin etkinliğine ve ölçütlerinin objektifliğine orta seviyede bir katılım söz konusudur. İdari personelin memnuniyet ortalamaları ise akademik personele oranla daha düşük çıkmıştır. Akademik ve idari personelin üniversitede ki bilimsel yayın sayısı, üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri, birimlerde görevli akademik ve idari personelin sayısı, temizlik hizmetleri ve yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin memnuniyetleri ise orta düzeydedir. Öğrencilerin, öğrenci- öğretim elemanı iletişimi, derslerin önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmesi konularında memnun oldukları belirlenmişken, derslerle ilgili, kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyal yeterliliği, kararlara katılımına olanak sağlanması konusunda memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir.

Son olarak akademik ve idari personelin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve öğrencilerin aldıkları eğitim kalitesinin artırılması noktasında etkin olan destek hizmetlerinin de orta düzeyde etkin olduğu görülmüştür.

Araştırmanın sonuçları neticesinde tavsiye edilen öneriler şöyle sıralanabilir:

- Birimler arasında koordinasyona dayalı organizasyonların düzenlenmesi ve bunların etkileşim çerçevesinde gerçekleştirilmesi,
- Birim içi/birimler arası, özel ya da genel olacak belli periyotlarda toplantılar yapılması,
- Kurum içinde ihtiyaç duyulan hizmet içi eğitim programlarının geliştirilmesi ve uygulanması,
- Personele ilişkin iş tanımlarının yeniden gözden geçirilmesi,
- Akademik ve idari personel arasında iş birliğinin güçlendirilmesi,
- Sosyal faaliyetlerin artırılması,