



TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

Personel Daire Başkanlığı

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU

2025

2025 yılı Personel Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketinde kullanılan veri toplama aracı iki bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde personelin yaşını, hizmet yılını, personel statülerini belirlemeye yönelik üç adet kapalı uçlu soru ile görevlerini belirlemeye yönelik bir adet açık uçlu soru yer almaktadır. İkinci bölümünde ise üniversite personelinin Personel Daire Başkanlığından aldıkları hizmete ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 13 adet 5’li Likert tipi ifade bulunmaktadır.

Aşağıdaki tabloda katılımcıların birinci bölümde yer alan kapalı uçlu sorulara verdikleri yanıtlara ilişkin frekans dağılımları verilmektedir.

Tablo 1.Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Görevlerine İlişkin Soruların Frekans Dağılımları

Değişken		Frekans	Yüzde	Değişken		Frekans	Yüzde
Yaş	18-25	2	0,5	Personel Statüsü	Akademik	165	42,5
	26-35	55	14,2		İdari	200	51,5
	36-45	163	42		Sürekli İşçi	15	3,9
	46-55	114	29,4		4/B Sözleşmeli	8	2,1
	56 ve üstü	54	13,9		Toplam	388	100
	Toplam	388	100	Üniversitede Hizmet Yılı	1-3 yıl	44	11,3
Görevi	Orta Kad. Yön.	46	11,9		4-7 yıl	54	13,9
	Gen. İd. Hiz. S.	122	31,4		8-11 yıl	57	14,7
	Tek.Hiz. Sınıfı	31	8,0		12-15 yıl	63	16,2
	Sağ.Hiz. Sınıfı	9	2,3		16 yıl ve üstü	170	43,8
	İşçi	6	1,5		Toplam	388	100
	Av.Hiz. Sınıfı	1	0,3				
	Akademik	165	42,5				
	Toplam	380	97,9				

Frekans dağılımlarına ilişkin tablo incelendiğinde yaş açısından 36-45 yaş aralığının, personel statüsü açısından idari personelin, hizmet sınıfı açısından akademik personel ve genel idare hizmetleri sınıfının, üniversitede hizmet yılı açısından 16 yıl ve üstü hizmet yılına sahip personelin ağırlıkta olduğu görülmektedir.

Katılımcıların Personel Daire Başkanlığından memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 13 adet 5’li Likert tipi ifade geliştirilmiştir.

Aşağıdaki tabloda katılımcıların bu ifadelere verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları gösterilmektedir.

Tablo 2. Personel Daire Başkanlığından Memnuniyeti Ölçmeye Yönelik İfadelerin Aritmetik Ortalamaları

İfadeler	A.O.	Sıra	Katılma Oranı	Katılmama Oranı	100 üzerinden puan
1. Gerekğinde ilgili kişilere ulaşmak kolaydır.	3,9605	3	79,1	10,3	79,21
2. İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.	3,9664	2	81,2	9,6	79,328
3. Sorularıma ve taleplerime detaylı ve anlaşılır cevap verilir.	3,9399	5	78,9	9,8	78,798
4. Personel Daire Başkanlığı web sayfasını yeterli buluyorum.	3,9380	6	79,9	6,7	78,76
5. İşlemler hızlı ve hatasız gerçekleştirilir.	3,8446	11	74,2	10,5	76,892
6. Çalışanlar yeterli bilgi, uzmanlık ve tecrübeye sahiptir.	3,9297	7	74,5	7,0	78,594
7. Çalışanlar güler yüzlü ve ilgilidir.	3,9716	1	77,3	8,0	79,432
8. Çalışanlar kendi arasında uyumlu/koordineli biçimde çalışmaktadır.	3,8497	9	69,9	7,5	76,994
9. Çalışanlar öneri ve eleştirilere açıktır.	3,6269	13	61,6	13,9	72,538
10. Çalışanlar problem çözme konusunda oldukça başarılıdır.	3,8468	10	72,7	9,8	76,936
11. Çalışanların diğer birimlerin personeline yönelik tutumları olumludur.	3,8909	8	73,2	8,3	77,818
12. Personel Daire Başkanlığı ile birimimiz çalışmaları uyumludur.	3,8047	12	74,7	10,6	76,094
13. Genel olarak Personel Daire Başkanlığının hizmetlerinden memnunum.	3,9561	4	79,9	9,0	79,122

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların en çok katıldıkları ilk üç ifadenin şunlar olduğu görülmektedir:

- Çalışanlar güler yüzlü ve ilgilidir.
- İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.
- Gerekğinde ilgili kişilere ulaşmak kolaydır.

Ankete katılım sağlayan personelin en az katıldıkları ilk üç ifade ise şunlardır:

- Çalışanlar öneri ve eleştirilere açıktır.
- Personel Daire Başkanlığı ile birimimiz çalışmaları uyumludur.
- İşlemler hızlı ve hatasız gerçekleştirilir.

İfadeler birlikte değerlendirildiğinde katılımcıların Personel Daire Başkanlığı personeline güler yüzlü hizmet aldıkları, ihtiyaç duyduklarında ilgili personele ulaşip destek alabildikleri ancak öneri ve eleştirilere açıklık, diğer birimlerle uyumlu çalışma ve hızlı işlem konularında eksiklerinin olduğunu düşündükleri söylenebilir.

Memnuniyeti ölçen ifadelerde kullanılan 5’li Likert ölçeğinin orta noktasında “ne katılıyorum ne katılmıyorum” seçeneği yer almaktadır. Bu orta nokta analizlerde 3 olarak puanlandığı için

orta noktada yoğunlaşan cevaplar katılma düzeyine katkı sağlamamakla birlikte sayısal karşılığı sebebiyle aritmetik ortalamayı artırabilmektedir. Bu sebeple ilk iki seçenek katılmama oranı, son iki seçenek de katılma oranı olarak hesaplanmış ve Tablo 2’de raporlanmıştır. Bu oranlar dikkate alındığında katılma oranı en yüksek olan ilk üç ifadenin şunlar olduğu görülmektedir:

- İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.
- Genel olarak Personel Daire Başkanlığının hizmetlerinden memnunum.
- Personel Daire Başkanlığı web sayfasını yeterli buluyorum.

Katılmama oranı en yüksek ilk üç ifade ise şunlardır:

- Çalışanlar öneri ve eleştirilere açıktır.
- Personel Daire Başkanlığı ile birimimiz çalışmaları uyumludur.
- İşlemler hızlı ve hatasız gerçekleştirilir.

Memnuniyete ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamaları kullanılarak ilgili konularda 100 üzerinden kaç puan alındığı da değerlendirilmiştir. 100 üzerinden puanlar 72,538 ila 79,432 arasında değişmektedir. Puanlar dikkate alındığında gelişmeye açık alanların **öneri ve eleştirilere açıklık, diğer birimlerle uyumlu çalışma ve işlem hızı** olduğu söylenebilir. Personelin Daire Başkanlığımızdan memnuniyetini ölçmeye yönelik ifadelerin yapı geçerliliğinin testi için açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Analiz neticesinde tek faktörlü bir yapı elde edilmiştir. KMO değeri 0,967; Bartlett test sonucu anlamlıdır. Bu sebeple veri setinin faktör analizi için uygun ve örnek hacminin yeterli olduğu söylenebilir. Faktör analizinin nihai çözümüne ilişkin değerler aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 3.Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktör ve İfadeler	Faktör Yüğü
Faktör Adı: Personel Daire Başkanlığı'ndan Memnuniyet	
13.Genel olarak Personel Daire Başkanlığının hizmetlerinden memnunum.	0,927
2.İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.	0,908
10.Çalışanlar problem çözme konusunda oldukça başarılıdır.	0,904
6.Çalışanlar yeterli bilgi, uzmanlık ve tecrübeye sahiptir.	0,897
5.İşlemler hızlı ve hatasız gerçekleştirilir.	0,885
3.Sorularıma ve taleplerime detaylı ve anlaşılır cevap verilir.	0,884
11.Çalışanların diğer birimlerin personeline yönelik tutumları olumludur.	0,884
12.Personel Daire Başkanlığı ile birimimiz çalışmaları uyumludur.	0,88
7.Çalışanlar güler yüzlü ve ilgilidir.	0,866
9.Çalışanlar öneri ve eleştirilere açıktır.	0,866
1.Gerektiğinde ilgili kişilere ulaşmak kolaydır.	0,859
8.Çalışanlar kendi arasında uyumlu/koordineli biçimde çalışmaktadır.	0,855

4.Personel Daire Başkanlığı web sayfasını yeterli buluyorum.	0,813
Özdeğer	10,056
Açıklanan Varyans	77,36%
Güvenilirlik	97,60%

Açıklayıcı faktör analizi neticesinde tek faktörlü bir yapının çıkmış olması, 13 ifadenin ortalamasının Personel Daire Başkanlığından memnuniyete ilişkin genel bir değerlendirme sağlayabileceğine işaret etmektedir. Bu amaçla hesaplanan genel memnuniyet ortalaması 3,888'dir. Memnuniyet puanı 100 üzerinden değerlendirildiğinde 77,76 puana karşılık gelmektedir.

Personel Daire Başkanlığından memnuniyetin katılımcıların demografik özellikleri itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizleri ile test edilmiştir. Katılımcıların yaşları itibariyle Personel Daire Başkanlığından memnuniyetleri farklılaşmaktadır ($p=0,034$). 46-55 yaş grubunda yer alan katılımcı üniversite personelinin Personel Daire Başkanlığından memnuniyeti 26-35 ve 36-45 yaş grubundaki personellerden daha yüksektir. Memnuniyetin yaş grupları itibariyle farkını gösteren LSD test sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.Katılımcıların Yaşları İtibariyle Personel Daire Başkanlığından Memnuniyetleri Arasındaki Farkı Gösteren LSD Test Sonuçları

	1	j	Ortalama Farkı	Anlamlılık
Personel Daire Başkanlığından Memnuniyet	46-55	18-25	1,14789	0,055
		26-35	0,32551*	0,018
		36-45	0,23771*	0,021
		56 ve üstü	0,22308	0,108

Katılımcı personelin statüsü itibariyle Personel Daire Başkanlığından memnuniyetin farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları personel statüsü grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ($p=0,655$).

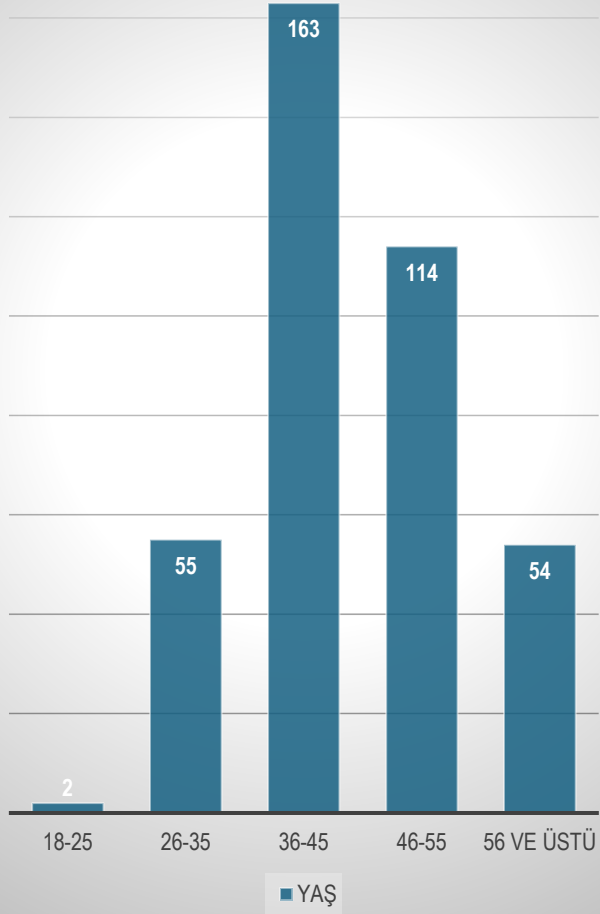
Katılımcıların görevleri itibariyle Personel Daire Başkanlığından memnuniyetlerinin farklılaşıp farklılaşmadığını ölçmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları gruplar arasında anlamlı farkın olmadığını göstermektedir ($p=0,302$).

Personel Daire Başkanlığından memnuniyetin üniversitedeki hizmet yılı itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri üniversitede hizmet yılı itibariyle de farklılaşmamaktadır ($p=0,881$).

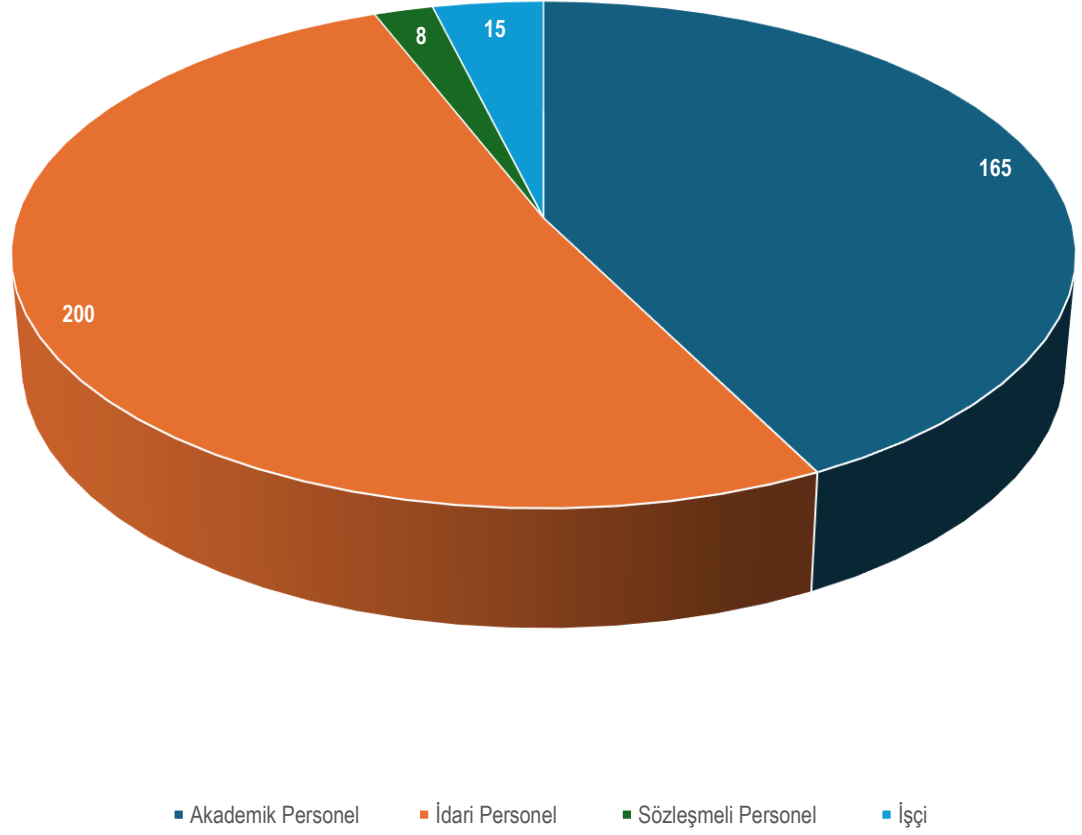
Tablo 5. Personel Statüsü İtibariyle Personel Daire Başkanlığından Memnuniyet Ortalamaları ve 100 Üzerinden Puan Değerleri

SIRA NO	İFADE	AKADEMİK		İDARİ		4/B SÖZLEŞMELİ		İŞÇİ	
		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet (100 üzerinden puan)	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet (100 üzerinden puan)	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet (100 üzerinden puan)	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet (100 üzerinden puan)
1	Gerektiğinde ilgili kişilere ulaşmak kolaydır.	4,0316	80,632	3,9146	78,292	3,625	72,5	4	80
2	İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.	4,0245	80,49	3,9353	78,706	3,5	70	4	80
3	Sorularıma ve taleplerime detaylı ve anlaşılır cevap verilir.	4,0062	80,124	3,88	77,6	3,875	77,5	4,0714	81,428
4	Personel Daire Başkanlığı web sayfasını yeterli buluyorum.	3,9877	79,754	3,9158	78,316	3,5	70	3,9333	78,666
5	İşlemler hızlı ve hatasız gerçekleştirilir.	3,8457	76,914	3,8607	77,214	3,375	67,5	3,8667	77,334
6	Çalışanlar yeterli bilgi, uzmanlık ve tecrübeye sahiptir.	3,9438	78,876	3,9303	78,606	3,75	75	3,8667	77,334
7	Çalışanlar güler yüzlü ve ilgilidir.	4	80	3,9552	79,104	4	80	3,8667	77,334
8	Çalışanlar kendi arasında uyumlu/koordineli biçimde çalışmaktadır.	3,858	77,16	3,8507	77,014	3,75	75	3,8	76
9	Çalışanlar öneri ve eleştirilere açıktır.	3,6957	73,914	3,5941	71,882	3,25	65	3,5333	70,666
10	Çalışanlar problem çözme konusunda oldukça başarılıdır.	3,9068	78,136	3,8259	76,518	3,625	72,5	3,6	72
11	Çalışanların diğer birimlerin personeline yönelik tutumları olumludur.	3,9379	78,758	3,8557	77,114	3,875	77,5	3,8667	77,334
12	Personel Daire Başkanlığı ile birimimiz çalışmaları uyumludur.	3,8813	77,626	3,7711	75,422	3,375	67,5	3,6667	73,334
13	Genel olarak Personel Daire Başkanlığının hizmetlerinden memnunum.	4,0123	80,246	3,9307	78,614	3,5	70	3,9333	78,666
	GENEL	3,9375	78,75	3,8623	77,246	3,6154	72,308	3,8415	76,83

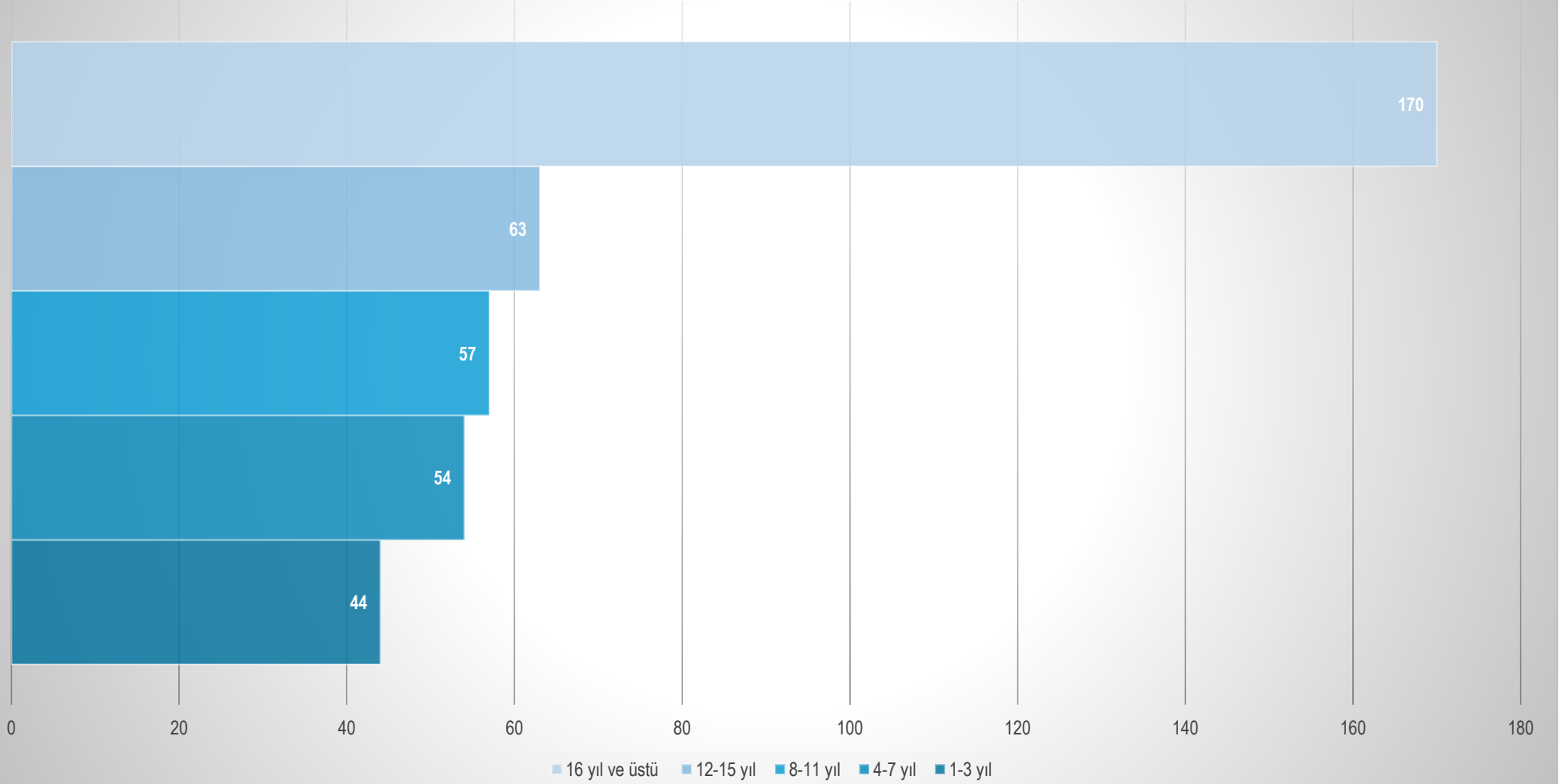
YAŞ



PERSONEL STATÜSÜ



Üniversitede Hizmet Yılı



Memnuniyet Düzeyleri

