



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU

Aralık, 2024

Hazırlayan:

BANÜ Kalite Koordinatörlüğü Ölçme ve Değerlendirme Alt Çalışma Grubu

İçindekiler

BÖLÜM 1	4
GİRİŞ	4
BÖLÜM 2	4
YÖNTEM	4
2.1 Evren ve Örneklem	4
2.2 Veri Toplama Aracı	5
2.3 Veri analizi	5
BÖLÜM 3	6
BULGULAR	6
3.1 BANÜ İdari Personel Memnuniyet Anketi Bulguları	6
BÖLÜM 4	10
4.1. Karşılaştırmalı Akademik Personel Memnuniyet Düzeyleri	10
BÖLÜM 5	11
SONUÇ	11

TABLÖLAR

Tablo 2.1.1. Cinsiyet Dağılımı

Tablo 2.1.2. Yaş Grubu Dağılımı

Tablo 2.1.3. Görev Grup Türü Dağılımı

Tablo 3.1.1. Fiziki, Teknik ve Sosyo-Kültürel Altyapıya Yönelik Betimsel İstatistikler

Tablo 3.1.2. Yönetim-Organizasyona Yönelik Betimsel İstatistikler

Tablo 3.1.3. Örgüt Kültürüne Yönelik Betimsel İstatistikler

Tablo 3.1.4. Genel Memnuniyet Düzeyine Yönelik Betimsel İstatistikler

Tablo 4.1. Yıllara göre İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri

BÖLÜM 1

GİRİŞ

2015 yılında kurulmuş olan üniversitemizde 2020 yılından itibaren memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Kalitenin artırılması amacıyla yapılan bu anketler, akademik dönem içerisinde iki kez uygulanmaktadır. İlgili anketlere ilişkin sonuç raporları, <https://kalite.bandirma.edu.tr/> web sitesi üzerinden paydaşlarla paylaşılmaktadır. 2024 yılı ikinci dönemine ait memnuniyet anketleri ise Google Forms aracılığıyla uygulanmıştır.

BÖLÜM 2

YÖNTEM

1-31 Aralık 2024 tarihleri arasında Google Forms veri toplama aracı kullanılarak idari personele 4 bölümde toplamda 39 sorudan oluşan idari personel memnuniyet anketi uygulanmıştır.

2.1 Evren ve Örneklem

Anketi n=129 idari personel yanıtlamıştır.

Tablo 2.1.1. Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyetiniz	n (%)
Belirtmek istemiyorum	7 (5,4)
Erkek	86 (66,7)
Kadın	36 (27,9)

Tablo 2.1.2. Yaş Grubu Dağılımı

Yaşınız	n (%)
25-34 arası	29 (22,5)
25'ten küçük	3 (2,3)
35-44 arası	54 (41,9)
45-54 arası	32 (24,8)
55 ve üstü	6 (4,7)
Belirtmek istemiyorum	5 (3,9)

Tablo 2.1.3. Görev Grup Türü Dağılımı

Görev Grup Türünüz	n (%)
Belirtmek istemiyorum	12 (9,3)
İdari Hizmetleri	76 (58,9)
Sağlık Hizmetleri	2 (1,6)
Teknik Hizmetler	13 (10,1)
Yardımcı Hizmetler	17 (13,2)
Yönetim Hizmetleri	9 (7)

Anketi yanıtlayan personellerin %27,9'u (n=36) kadın, %66,7'si (n=86) erkektir. n=7 (%5,4) ise cinsiyetini belirtmek istemediklerini ifade etmiştir. Çalışılan birim bakımından en yüksek katılım, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı (n=7; %9,3), Manyas MYO (n=11; %8,5) ve Spor Bilimleri Fakültesi'nden (n=11; %8,5) gelmiştir. Görev Grup Türü'ne ilişkin olarak ise %58,9 oranıyla en yüksek katılım İdari Hizmetler görev türünden sağlanmıştır.

2.2 Veri Toplama Aracı

İdari personele uygulanan "Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anket Formu", Fiziki, Teknik ve Sosyo-Kültürel Alt Yapı (7 soru), Yönetim- Organizasyon (12 soru), Örgüt Yapısı (10 soru) ve Genel Memnuniyet Düzeyi (10 soru) olmak üzere 4 bölümden oluşmakta ve toplamda 39 sorudan oluşmaktadır.

2.3 Veri analizi

Ankete katılmayı onaylayan personellerin verdikleri yanıtlar üzerinden hesaplamalar yapılmıştır. Tutarlı anket bulguları elde edebilmek amacıyla, her bir birimde anketi yanıtlayan personel sayısı n=10 ve üzerinde olanlar raporlanmıştır. Sorulara ait ortalamalar ve sıklık (n) ile yüzdeler (%) verilmiştir. Anketin 4 alt bölümüne ve anketin tümüne ait içsel tutarlılığı gösteren Cronbach's Alpha değerleri sırasıyla 0,830; 0,926; 0,917 ve 0,940 olarak hesaplanmıştır.

BÖLÜM 3

BULGULAR

3.1 BANÜ İdari Personel Memnuniyet Anketi Bulguları

Verilen yanıtlara göre, idari personel fiziki, sosyal ve kültürel alt yapı konusunda en fazla memnuniyet “Üniversitenin iletişim imkanlarını (internet ağı, e-mail, telefon, faks...) yeterli bulma” konusunda (ortalama=3,91) görülmüştür. Bununla birlikte, en az memnuniyet “Üniversitenin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır” hususunda (ortalama=2,76) yaşanmaktadır (Tablo 3.1.1).

Tablo 3.1.1. Fiziki, Teknik ve Sosyo-Kültürel Altyapıya Yönelik Betimsel İstatistikler

		Ortalama	Kesinlikle Katılmıyorum (n, %)	Katılmıyorum (n, %)	Kararsızım (n, %)	Katılıyorum (n, %)	Kesinlikle Katılıyorum (n, %)
1.	İş yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.	3,77	7 (5,4)	12 (9,3)	24 (18,6)	47 (36,4)	39 (30,2)
2.	Üniversitenin iletişim imkanlarını (internet ağı, e-mail, telefon, faks...) yeterli buluyorum.	3,91	7 (5,4)	9 (7)	23 (17,8)	40 (31)	50 (38,8)
3.	Çalıştığım ortamın fiziksel (ısı, ışık, bina tasarımı...) şartlarını yeterli buluyorum.	3,47	20 (15,5)	12 (9,3)	24 (18,6)	33 (25,6)	40 (31)
4.	Çalıştığım ortamın teknik (bilgisayar, yazıcı, büro malzemesi) şartlarını yeterli buluyorum.	3,63	13 (10,1)	16 (12,4)	18 (14,0)	41 (31,8)	41 (31,8)
5.	Üniversitenin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	2,76	34 (26,4)	23 (17,8)	31 (24)	22 (17,1)	19 (14,7)
6.	Üniversitenin sunduğu dinlenme ve spor tesisleri ile kültür ve sanat hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	2,78	29 (22,5)	29 (22,5)	32 (24,8)	20 (15,5)	19 (14,7)
7.	Üniversitenin temizlik ve güvenlik hizmetlerini yeterli buluyorum.	3,43	16 (12,4)	16 (12,4)	27 (20,9)	37 (28,7)	33 (25,6)

*n(%)

Katılımcılar, Yönetim-Organizasyon alt bölümünde en yüksek memnuniyeti “Yöneticilerime kolayca ulaşabilme” konusunda sağlamışlardır (ortalama = 4,05). En düşük memnuniyet ise “Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterlidir.” sorusuna aittir (ortalama = 2,48) (Tablo 3.1.2).

Tablo 3.1 2. Yönetim - Organizasyona Yönelik Betimsel İstatistikler

		Ortalama	Kesinlikle Katılmıyorum (n, %)	Katılmıyorum (n, %)	Kararsızım (n, %)	Katılıyorum (n, %)	Kesinlikle Katılıyorum (n, %)
1.	Üniversitemizin web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi yeterli düzeyde sunmaktadır.	3,83	5 (3,9)	8 (6,2)	26 (20,2)	55 (42,6)	35 (27,1)
2.	Yöneticilerime kolayca ulaşabilmekteyim.	4,05	7 (5,4)	8 (6,2)	17 (13,2)	36 (27,9)	61 (47,3)
3.	Yöneticilerim bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşmaktadır.	3,68	13 (10,1)	16 (12,4)	18 (14)	34 (26,4)	48 (37,2)
4.	Çalıştığım birimde iş ve görev tanımları açık olarak yazılmıştır.	3,73	17 (13,2)	10 (7,8)	20 (15,5)	26 (20,2)	56 (43,4)
5.	Çalıştığım birimde alınan kararlar şeffaf ve hesap hesap vermeye açıktır.	3,76	15 (11,6)	7 (5,4)	23 (17,8)	33 (25,6)	51 (39,5)
6.	Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterlidir.	2,48	46 (35,7)	26 (20,2)	24 (18,6)	15 (11,6)	18 (14)
7.	İdari personelin unvanları ile kadroları uyumludur.	3,12	30 (23,3)	14 (10,9)	26 (20,2)	29 (22,5)	30 (23,3)
8.	Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmıştır.	3,06	30 (23,3)	14 (10,9)	30 (23,3)	28 (21,7)	27 (20,9)
9.	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	2,92	33 (25,6)	14 (10,9)	33 (25,6)	28 (21,7)	21 (16,3)
10.	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitimleri yeterli düzeydedir.	2,98	24 (18,6)	21 (16,3)	36 (27,9)	29 (22,5)	19 (14,7)
11.	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyorum.	3,83	9 (7)	7 (5,4)	26 (20,2)	42 (32,6)	45 (34,9)
12.	Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımı sağlanmaktadır.	3,49	21 (16,3)	8 (6,2)	27 (20,9)	33 (25,6)	40 (31,0)

*n(%)

Örgüt Kültürü alt bölümünde en yüksek memnuniyet “Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesinde çalışmaktan gurur duyuyorum.” (ortalama = 3,90); en düşük memnuniyet ise “Başka kurumlardan aramıza yeni personel katıldığında bu üniversitenin kendine özgün çalışma sistemi ve iyi arkadaşlık ilişkileri var izlenimini gözlemledim.” sorularına aittir (ortalama = 3,23) (Tablo 3.1.3).

Tablo 3.1.3. Örgüt Kültürüne Yönelik Betimsel İstatistikler

		Ortalama	Hiç Katılmıyorum (n, %)	Katılmıyorum (n, %)	Kısmen Katılıyorum (n, %)	Katılıyorum (n, %)	Tamamen Katılıyorum (n, %)
1.	Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesinde çalışmaktan gurur duyuyorum.	3,90	13 (10,1)	9 (7)	16 (12,4)	31 (24)	60 (46,5)
2.	Üniversitede çalışan personel arasında işbirliği ve yardımlaşmayı yeterli buluyorum.	3,27	22 (17,1)	14 (10,9)	31 (24)	31 (24)	31 (24)
3.	Çalışanlar arasında biz bir aileyiz duygusu egemendir.	2,92	32 (24,8)	15 (11,6)	37 (28,7)	21 (16,3)	24 (18,6)
4.	Birimde çalışan personel yeniliklere ve değişime açıktır.	3,47	11 (8,5)	11 (8,5)	41 (31,8)	38 (29,5)	28 (21,7)
5.	Yöneticilerim çalışan personele eşit ve tarafsız davranmaktadır.	3,37	25 (19,4)	13 (10,1)	26 (20,2)	19 (14,7)	46 (35,7)
6.	Beni ilgilendiren, işimle ilgili her konuda bilgilendiriliyorum.	3,71	13 (10,1)	8 (6,2)	31 (24)	29 (22,5)	48 (37,2)
7.	Çalıştığım birimde iş süreçleri ve iş tanımları yazılı olarak tanımlanmıştır.	3,72	16 (12,4)	10 (7,8)	18 (14)	35 (27,1)	50 (38,8)
8.	Şu anda bulunduğum pozisyonda kendimi geliştirebiliyorum.	3,50	19 (14,7)	8 (6,2)	28 (21,7)	38 (29,5)	36 (27,9)
9.	Birimde işin yapılışına ilişkin düşüncelerimizi rahat ve serbest bir şekilde ifade edebiliriz.	3,74	14 (10,9)	5 (3,9)	24 (18,6)	43 (33,3)	43 (33,3)
10.	Başka kurumlardan aramıza yeni personel katıldığında bu üniversitenin kendine özgün çalışma sistemi ve iyi arkadaşlık ilişkileri var izlenimini gözlemledim.	3,23	21 (16,3)	12 (9,3)	38 (29,5)	32 (24,8)	26 (20,2)

*(n)

Genel Memnuniyet Düzeyi alt boyutunda verilen yanıtlara göre, en fazla memnuniyetin “Çalıştığım birimin mensubu olmaktan memnuniyet duymaktayım.” konusunda olduğu görülmüştür (ortalama = 4,17). Bununla birlikte, en az memnuniyet “Üniversite tarafından idari personele yönelik gerçekleştirilen kendini geliştirme/hizmet içi eğitim faaliyetlerinden memnuniyet duymaktayım.” hususundadır (ortalama = 3,26) (Tablo 3.1.4).

Tablo 3.1.4. Genel Memnuniyet Düzeyine Yönelik Betimsel İstatistikler

		Ortalama	Hiç Katılmıyorum (n, %)	Katılmıyorum (n, %)	Kısmen Katılıyorum (n, %)	Katılıyorum (n, %)	Tamamen Katılıyorum (n, %)
1.	Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi mensubu olmaktan memnuniyet duymaktayım.	3,78	15 (11,6)	9 (7)	19 (14,7)	32 (24,8)	54 (41,9)
2.	Çalıştığım birimin mensubu olmaktan memnuniyet duymaktayım.	4,17	8 (6,2)	5 (3,9)	16 (12,4)	28 (21,7)	72 (55,8)
3.	Üniversite üst yönetiminin faaliyetlerinden memnuniyet duymaktayım.	3,50	18 (14)	9 (7)	31 (24)	33 (25,6)	38 (29,5)
4.	Çalıştığım birimin faaliyetlerinden memnuniyet duymaktayım.	4,02	8 (6,2)	6 (4,7)	19 (14,7)	39 (30,2)	57 (44,2)
5.	Akademik yönetimin (Dekan, Müdür vb.) faaliyetlerinden memnuniyet duymaktayım.	3,83	10 (7,8)	11 (8,5)	22 (17,1)	34 (26,4)	52 (40,3)
6.	Yönetimin aldığı kararlar ve gerçekleştirdiği faaliyetlerde adil davranmasından memnuniyet duymaktayım.	3,37	19 (14,7)	14 (10,9)	27 (20,9)	38 (29,5)	31 (24)
7.	Yönetimin aldığı kararlarda ve gerçekleştirdiği faaliyetlerde şeffaf olmasından memnuniyet duymaktayım.	3,40	20 (15,5)	7 (5,4)	34 (26,4)	37 (28,7)	31 (24)
8.	Yönetimin aldığı kararların ve gerçekleştirdiği faaliyetlerin hesap verilebilir olmasından memnuniyet duymaktayım.	3,47	16 (12,4)	9 (7)	37 (28,7)	33 (25,6)	34 (26,4)
9.	Yönetimin aldığı kararlarda ve gerçekleştirdiği faaliyetlerde sorumluluk sahibi olmasından memnuniyet duymaktayım.	3,52	16 (12,4)	8 (6,2)	33 (25,6)	37 (28,7)	35 (27,1)
10.	Üniversite tarafından idari personele yönelik gerçekleştirilen kendini geliştirme/hizmet içi eğitim faaliyetlerinden memnuniyet duymaktayım.	3,26	22 (17,1)	13 (10,1)	33 (25,6)	31 (24)	30 (23,3)

*(n)

BÖLÜM 4

4.1. Karşılaştırmalı Akademik Personel Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 4.1, üniversitedeki idari personelin 2021'den 2024'ün ilk yarısına kadar olan dönem için memnuniyet düzeylerini çeşitli alanlarda karşılaştırmaktadır. Genel olarak, üniversite mensubu olmaktan duyulan memnuniyet nispeten sabit kalırken, özellikle yönetimin adalet, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi konularda memnuniyetin 2023 yılında belirgin bir düşüş gösterdiği, ancak 2024'te kısmen toparlandığı görülmektedir. Çalışılan birimlere duyulan memnuniyetin ise genel olarak yüksek olduğu ve 2024'te en üst seviyeye ulaştığı dikkat çekmektedir. Eğitim faaliyetlerine yönelik memnuniyet ise diğer alanlara göre daha düşük kalmıştır. 2024 yılının 2. Altı ayı içerisinde yapılan anket sonuçları, en yüksek memnuniyetin Çalışılan birime duyulan memnuniyet olduğunu (%83); buna karşılık en düşük memnuniyet düzeyinin ise İdari Personele Yönelik Gerçekleştirilen Kendini Geliştirme/Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinden Memnuniyet konusunda olduğu (%65) görülmüştür (Tablo 4.1.)

Tablo 4.1. Yıllara göre İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri

İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri	2021 Yılı Aralık Dönemi Memnuniyet Düzeyi (n=108*)	2022 Yılı Aralık Dönemi Memnuniyet Düzeyi (n=102*)	2023 Yılı Aralık Dönemi Memnuniyet Düzeyi (n=127*)	2024 Yılı Aralık Dönemi Memnuniyet Düzeyi (n=129*)
Üniversite Mensubu Olmaktan Duyulan Memnuniyet	%77	%79	%76	%76
Çalışılan Birime Duyulan Memnuniyet	%81	%84	%80	%83
Üniversite Üst Yönetimine Duyulan Memnuniyet	%70	%74	%69	%70
Çalışılan Birim Faaliyetlerine Duyulan Memnuniyet	%78	%84	%76	%80
Üniversite Akademik Yönetiminin Faaliyetlerinden Duyulan Memnuniyet	%77	%79	%72	%77
Yönetimin Aldığı Kararlarda Adil Oluşuna Duyulan Memnuniyet	%71	%74	%66	%67
Yönetimin Şeffaflığına Duyulan Memnuniyet	%73	%74	%65	%68
Yönetimin Hesap Verilebilirliğine Duyulan Memnuniyet	%74	%75	%67	%69
Yönetimin Aldığı Kararlarda Sorumluluğa Duyulan Memnuniyet	%74	%76	%68	%70
İdari Personele Yönelik Gerçekleştirilen Kendini Geliştirme/Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinden Memnuniyet	-	%70	%65	%65

“n, ankete katılan idari personel sayısıdır.

BÖLÜM 5

SONUÇ

Elde edilen anket sonuçları, idari personelde memnuniyetin kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, bazı alanlarda memnuniyetin görece düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, iyileştirme çabalarının gerekliliğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, belirlenen zayıf noktalara odaklanarak iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi ve gelecekteki memnuniyet anketlerinin düzenli olarak yapılması önem arz etmektedir.