2026

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

SONUÇ RAPORU



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

2026

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

SONUÇ RAPORU

İçindekiler

BÖLÜM 1 ..... **4**
GİRİŞ **4**
BÖLÜM 2 ..... **4**
YÖNTEM **4**
2.1 Veri Toplama Aracı **4**
2.2 Evren ve Örneklem **4**
2.3 Veri Analizi **6**
BÖLÜM 3 ..... **7**
BULGULAR **7**
3.1 İdari Personel Memnuniyet Anketi **7**
3.2 Bölümlere Göre Genel Değerlendirme **11**
3.3 Açık Uçlu Görüşlere İlişkin Bulgular **12**
BÖLÜM 4 ..... **13**
KARŞILAŞTIRMALI BULGULAR **13**
4.1. Karşılaştırmalı İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri **14**
4.2. Demografik Özelliklere Göre Memnuniyet Düzeyleri **14**
BÖLÜM 5 ..... **15**
SONUÇ **15**

TABLOLAR

Tablo 2.2.1. Cinsiyet Dağılımı
Tablo 2.2.2. Yaş Grubu Dağılımı
Tablo 2.2.3. Eğitim Düzeyi Dağılımı
Tablo 2.2.4. İstihdam Statüsü Dağılımı
Tablo 2.2.5. Çalışılan Birim Dağılımı
Tablo 2.2.6. Üniversitemizde Çalışma Süresi Dağılımı
Tablo 3.1.1. Çalışma Ortamı ve Yaşam Kalitesi Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler
Tablo 3.1.2. Kurumsal Yönetim ve Kalite Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler
Tablo 3.1.3. Mesleki Gelişim Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler
Tablo 3.1.4. Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler
Tablo 3.1.5. Genel Memnuniyet Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler
Tablo 3.1.6. Görüşleriniz ve Geri Bildirim Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler
Tablo 3.1.7. Üniversitenin Çalışma Yeri Olarak Tavsiye Edilme Düzeyi
Tablo 3.2.1. Bölümlere Göre Memnuniyet Düzeyleri
Tablo 3.3.1. Açık Uçlu Görüşlerin Temalara Göre Dağılımı
Tablo 4.1. Yıllara Göre İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri
Tablo 4.2. Demografik Özelliklere Göre Bölüm Ortalamaları

BÖLÜM 1
GİRİŞ

2015 yılında kurulan üniversitemizde, 2020 yılından itibaren memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Kaliteyi artırmaya yönelik gerçekleştirilen bu anketler, 2025 yılına kadar her akademik dönemde iki kez uygulanmıştır. 2026 yılından itibaren ise yılda bir kez uygulanmaktadır. Anket sonuçlarına ilişkin raporlar, https://kalite.bandirma.edu.tr adresi üzerinden tüm paydaşlarla paylaşılmaktadır. 2026 yılında idari personel memnuniyet anketi, Üniversitemizin 2026–2030 Stratejik Planı doğrultusunda yenilenmiştir. Yeni ankette maddeler, Stratejik Plan'ın amaçlarıyla ilişkilendirilerek paydaş odaklı ve nötr bir dil benimsenmiştir. Anket, Bilgi ve Yönetim Sistemi (ÜBYS) üzerinden uygulanmıştır.

BÖLÜM 2
YÖNTEM

15.06.2026- 31.08.2026 tarihleri arasında, ÜBYS üzerinden idari personelin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir.

2.1 Veri Toplama Aracı

İdari personele uygulanan "BANÜ İdari Personel Memnuniyet Anketi", 2026–2030 Stratejik Plan dönemi için yeniden yapılandırılmıştır. Anket, "Çalışma Ortamı ve Yaşam Kalitesi" (6 madde), "Kurumsal Yönetim ve Kalite" (6 madde), "Mesleki Gelişim" (5 madde), "Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri" (4 madde), "Genel Memnuniyet" (2 madde) ve "Görüşleriniz ve Geri Bildirim" (2 madde) olmak üzere 6 bölümden ve toplamda 25 memnuniyet maddesinden oluşmaktadır. Memnuniyet maddeleri beşli Likert tipi ölçekle (1 = Hiç memnun değilim, 5 = Çok memnunum) yanıtlanmıştır. Ayrıca katılımcıların deneyimlemedikleri konuları ayırt edebilmeleri amacıyla her madde için "Değerlendiremiyorum / Deneyimlemedim" seçeneği eklenmiştir. Ankette bunlara ek olarak Üniversitenin bir tanıdığa çalışma yeri olarak tavsiye edilme düzeyine ilişkin bir soru, isteğe bağlı bir açık uçlu soru ve demografik bilgilere (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, istihdam statüsü, birim ve üniversitedeki çalışma süresi) yönelik sorular yer almaktadır.

2.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, BANÜ'de görev yapan toplam 453 idari personel oluşturmaktadır. Çalışmada örnekleme yöntemi kullanılmamış, evrenin tamamına ulaşılması

hedeflenmiştir. Ancak anketi 89 idari personel yanıtlamıştır (yaklaşık [%19,7] katılım oranı). Bu nedenle bulgular, yalnızca yanıtlayan katılımcıların görüşlerini yansıtmaktadır. Katılımcılara ait demografik bilgiler aşağıdaki tablolarda özetlenmiştir.

Tablo 2.2.1. Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	n (%)
Kadın	21 (23,6)
Erkek	61 (68,5)
Belirtmek istemiyorum	7 (7,9)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğu erkektir (%68,5; n=61). Kadın katılımcıların oranı %23,6 (n=21) olup katılımcıların %7,9'u (n=7) cinsiyet bilgisini paylaşmamayı tercih etmiştir. Bu dağılım, araştırmaya katılan idari personel içerisinde erkeklerin sayıca daha fazla olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.2.2. Yaş Grubu Dağılımı

Yaş	n (%)
30 ve altı	11 (12,4)
31–40	37 (41,6)
41–50	25 (28,1)
51 ve üzeri	16 (18,0)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir.

Katılımcıların en yoğun bulunduğu yaş grubu %41,6 (n=37) ile 31-40 yaş aralığıdır. Bunu %28,1 (n=25) ile 41-50 yaş, %18,0 (n=16) ile 51 yaş ve üzeri, %12,4 (n=11) ile 30 yaş ve altı grubu izlemektedir. Bu tablo, idari personelin ağırlıklı olarak orta yaş grubunda ve deneyimli çalışanlardan oluştuğunu göstermektedir.

Tablo 2.2.3. Eğitim Düzeyi Dağılımı

Eğitim Düzeyi	n (%)
Lise	10 (11,2)
Önlisans	20 (22,5)
Lisans	48 (53,9)
Yüksek Lisans	11 (12,4)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Doktora düzeyinde katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 2.2.4. İstihdam Statüsü Dağılımı

İstihdam Statüsü	n (%)
Kadrolu Memur (657)	64 (71,9)
Sözleşmeli Personel (4/B)	20 (22,5)
Sürekli İşçi (4857)	5 (5,6)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir.

Eğitim düzeyine göre katılımcıların %53,9'u (n=48) lisans mezunudur; bunu önlisans (%22,5; n=20), yüksek lisans (%12,4; n=11) ve lise (%11,2; n=10) mezunları izlemektedir. İstihdam statüsüne göre katılımcıların %71,9'u (n=64) kadrolu memur, %22,5'i (n=20) sözleşmeli personel, %5,6'sı (n=5) ise sürekli işçidir.

Tablo 2.2.5. Çalışılan Birim Dağılımı

Çalışılan Birim	n (%)
Genel Sekreterlik / Daire Başkanlıkları	46 (51,7)
Fakülte	23 (25,8)
Meslek Yüksekokulu	8 (9,0)
Diğer	7 (7,9)
Yüksekokul	2 (2,2)
Rektörlük	2 (2,2)
Enstitü	1 (1,1)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir.

Tablo 2.2.6. Üniversitemizde Çalışma Süresi Dağılımı

Çalışma Süresi	n (%)
1 yıldan az	7 (7,9)
1–3 yıl	26 (29,2)
4–6 yıl	14 (15,7)
7–10 yıl	28 (31,5)
11 yıl ve üzeri	14 (15,7)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir.

Katılımcıların %51,7'si (n=46) Genel Sekreterlik ve Daire Başkanlıklarında, %25,8'i (n=23) fakültelerde görev yapmaktadır. Meslek yüksekokulları (n=8), yüksekokullar, enstitü ve rektörlük birimlerinden ise sınırlı sayıda katılım sağlanmıştır. Çalışma süresine göre en kalabalık grupları 7-10 yıl (%31,5; n=28) ve 1-3 yıl (%29,2; n=26) çalışma süresine sahip personel oluşturmaktadır.

2.3 Veri Analizi

Anket kapsamında elde edilen veriler betimsel istatistik yöntemleriyle analiz edilmiştir. Her madde için yanıt seçeneklerinin sıklık (n) ve yüzde (%) değerleri ile aritmetik ortalaması hesaplanmıştır. Yüzdeler, ilgili maddeyi yanıtlayan katılımcı sayısı üzerinden hesaplanmıştır. Ortalamalar yalnızca 1-5 arasındaki yanıtlar üzerinden hesaplanmış ve "Deneyimlemedim" yanıtları ortalamaya dahil edilmemiştir. Memnuniyet oranı, "Memnunum" ve "Çok memnunum" yanıtlarının 1-5 arasındaki yanıtlar içindeki payı olarak tanımlanmıştır. Ortalamaların yorumlanmasında beşli ölçeğin eşit aralıklara bölünmesiyle elde edilen 1,00-1,80 "çok düşük", 1,81-2,60 "düşük", 2,61-3,40 "orta", 3,41-

4,20 “yüksek” ve 4,21-5,00 “çok yüksek” memnuniyet düzeyi ölçütleri kullanılmıştır. Demografik gruplara göre yapılan karşılaştırmalara yalnızca en az 10 katılımcısı bulunan gruplar dahil edilmiş olup karşılaştırmalar betimsel niteliktedir.

BÖLÜM 3
BULGULAR

3.1 İdari Personel Memnuniyet Anketi

İdari personelin Çalışma Ortamı ve Yaşam Kalitesi bölümüne ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, bölüm genelinde 3,54 ortalama ile yüksek düzeyde bir memnuniyet olduğu görülmektedir. En yüksek memnuniyet 3,94 ortalama ile “Temizlik, bakım ve güvenlik hizmetleri” maddesinde saptanmış olup katılımcıların %74,4’ü bu hizmetlerden memnundur. “Çalışma ortamımın fiziksel koşulları (ofis, ısı, ışık)” maddesi de 3,72 ortalama ve %73,9 memnuniyet oranı ile olumlu değerlendirilmiştir. Bu bölümde en düşük memnuniyet 2,85 ortalama ile “Yemekhane, kantin ve sosyal alan hizmetleri” maddesinde belirlenmiş ve katılımcıların yalnızca %40,2’si bu hizmetlerden memnun olduğunu belirtmiştir. Bu madde, anketin tamamında en düşük ortalamaya sahip maddedir. “Birimimdeki personel arasındaki iletişim ve iş birliği kültürü” maddesinin ortalaması ise 3,53 olarak belirlenmiştir (Tablo 3.1.1).

Tablo 3.1.1. Çalışma Ortamı ve Yaşam Kalitesi Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler

	Madde	Ortalama	Hiç Memnun Değilim n (%)	Memnun Değilim n (%)	Kararsızım n (%)	Memnunum n (%)	Çok Memnunum n (%)	Deneyimlemedim n (%)
1.	Çalışma ortamımın fiziksel koşulları (ofis, ısı, ışık)	**3,72**	12 (13,6)	6 (6,8)	5 (5,7)	37 (42,0)	28 (31,8)	0 (0,0)
2.	Büro malzemeleri ve ekipmanlar (bilgisayar, yazıcı, sarf malzeme)	**3,65**	9 (10,3)	8 (9,2)	12 (13,8)	32 (36,8)	25 (28,7)	1 (1,1)
3.	Temizlik, bakım ve güvenlik hizmetleri	**3,94**	6 (6,9)	4 (4,6)	12 (13,8)	31 (35,6)	33 (37,9)	1 (1,1)
4.	Yemekhane, kantin ve sosyal alan hizmetleri	**2,85**	23 (26,4)	19 (21,8)	10 (11,5)	18 (20,7)	17 (19,5)	0 (0,0)
5.	Sağlık ve psikolojik destek hizmetleri	**3,55**	8 (9,2)	9 (10,3)	15 (17,2)	30 (34,5)	20 (23,0)	5 (5,7)
6.	Birimimdeki personel arasındaki iletişim ve iş birliği kültürü	**3,53**	13 (14,9)	7 (8,0)	12 (13,8)	31 (35,6)	24 (27,6)	0 (0,0)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Ortalamalar “Deneyimlemedim” yanıtları hariç tutularak hesaplanmıştır.

Kurumsal Yönetim ve Kalite bölümünde, genel memnuniyet oranı %53,6 olup bu oran anketteki en düşük bölüm değeridir. En yüksek memnuniyet %86,0 oranı (4,27 ortalama) ile "Bağlı bulunduğum amire (Şube Müdürü, Daire Başkanı) erişim" maddesinde görülmektedir. Bu bulgu, idari personelin doğrudan bağlı olduğu amirlerine erişimde önemli bir sorun yaşamadığını göstermektedir. En düşük memnuniyet ise %37,8 oranı ile "Görev karşılığı maddi (ücret, ek ödeme) ve manevi (takdir, kariyer) ödüllendirme" maddesinde saptanmıştır. "Üniversite yönetiminin karar alma süreçlerinde idari personel görüşlerini dikkate alması" (%44,4), "Görev ve sorumlulukların adil paylaşımı" (%47,1) ve "İdari personelin atanma ve görevde yükseltilme kriterleri" (%48,8) maddelerinde de memnuniyet oranı %50'nin altında kalmıştır. Bulgular, ödüllendirme, karar alma süreçlerine katılım ve görev dağılımında hakkaniyet konularının öncelikli iyileştirme alanları olduğunu göstermektedir (Tablo 3.1.2).

Tablo 3.1.2. Kurumsal Yönetim ve Kalite Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler

	Madde	Ortalama	Hiç Memnun Değilim n (%)	Memnun Değilim n (%)	Kararsızım n (%)	Memnunum n (%)	Çok Memnunum n (%)	Deneyimlemedim n (%)
7.	Üniversite yönetiminin karar alma süreçlerinde idari personel görüşlerini dikkate alması	**3,27**	0 (0,0)	30 (34,1)	15 (17,0)	20 (22,7)	16 (18,2)	7 (8,0)
8.	Üniversite yönetiminin şeffaflık ve hesap verebilirlik düzeyi	**3,50**	0 (0,0)	22 (25,0)	15 (17,0)	30 (34,1)	17 (19,3)	4 (4,5)
9.	Görev ve sorumlulukların adil paylaşımı	**3,36**	0 (0,0)	24 (27,3)	22 (25,0)	27 (30,7)	14 (15,9)	1 (1,1)
10.	İdari personelin atanma ve görevde yükseltilme kriterleri	**3,36**	0 (0,0)	24 (27,3)	17 (19,3)	25 (28,4)	14 (15,9)	8 (9,1)
11.	Görev karşılığı maddi (ücret, ek ödeme) ve manevi (takdir, kariyer) ödüllendirme	**3,18**	0 (0,0)	29 (33,0)	22 (25,0)	18 (20,5)	13 (14,8)	6 (6,8)
12.	Bağlı bulunduğum amire (Şube Müdürü, Daire Başkanı) erişim	**4,27**	0 (0,0)	8 (9,1)	4 (4,5)	31 (35,2)	43 (48,9)	2 (2,3)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Ortalamalar "Deneyimlemedim" yanıtları hariç tutularak hesaplanmıştır.

Mesleki Gelişim bölümü, 3,15 ortalama ile ortalaması en düşük bölüm olmuştur. Bu bölümde en yüksek değer 3,25 ortalama ile "Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin mesleki gelişime katkısı" maddesinde görülmektedir. Hizmet içi eğitime ilişkin üç maddenin ortalaması 3,21-3,25 aralığında olup orta düzeydedir. Bu maddelerde "Memnunum" yanıtı ağırlıkta olmakla birlikte "Çok memnunum" yanıtlarının oranı oldukça düşüktür (yaklaşık %6). En düşük memnuniyet 2,93 ortalama ile "Görevde yükselme süreçlerinin

adilliği ve sistematikliği" maddesinde belirlenmiştir. Bu maddede katılımcıların %23,0'ı (n=20) "Hiç memnun değilim" yanıtını vermiş, %12,6'sı (n=11) ise bu süreci deneyimlemediğini belirtmiştir. "Şu anki pozisyonda mesleki gelişim imkânları" maddesi de 3,13 ortalama ile orta düzeyde kalmıştır. Bulgular, görevde yükselme süreçlerinin şeffaflığı ve kariyer planlamasına yönelik iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir (Tablo 3.1.3).

Tablo 3.1.3. Mesleki Gelişim Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler

	Madde	Ortalama	Hiç Memnun Değilim n (%)	Memnun Değilim n (%)	Kararsızım n (%)	Memnunum n (%)	Çok Memnunum n (%)	Deneyimlemedim n (%)
13.	Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin mesleki gelişime katkısı	**3,25**	13 (14,8)	7 (8,0)	15 (17,0)	44 (50,0)	5 (5,7)	4 (4,5)
14.	Hizmet içi eğitimin içeriği ve görev tanımına uygunluğu	**3,21**	11 (12,5)	13 (14,8)	12 (13,6)	43 (48,9)	5 (5,7)	4 (4,5)
15.	Hizmet içi eğitimin günü, saati ve süresi	**3,23**	13 (14,9)	7 (8,0)	17 (19,5)	42 (48,3)	5 (5,7)	3 (3,4)
16.	Şu anki pozisyonda mesleki gelişim imkânları	**3,13**	14 (16,1)	9 (10,3)	17 (19,5)	42 (48,3)	3 (3,4)	2 (2,3)
17.	Görevde yükselme süreçlerinin adilliği ve sistematikliği	**2,93**	20 (23,0)	3 (3,4)	18 (20,7)	32 (36,8)	3 (3,4)	11 (12,6)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Ortalamalar "Deneyimlemedim" yanıtları hariç tutularak hesaplanmıştır.

Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri bölümü 3,64 ortalama ve %69,8 memnuniyet oranıyla yüksek düzeyde değerlendirilmiştir. En yüksek memnuniyet 3,77 ortalama ile "Dijital sistemler (EBYS, ÜBYS, …)" maddesinde görülmekte olup katılımcıların %75,0'ı dijital sistemlerden memnundur. "Birim yönetiminin yaklaşımı (sorunlara çözüm bulma, çalışmayı teşvik)" maddesi de 3,66 ortalama ve %72,1 memnuniyet oranı ile olumlu değerlendirilmiştir. Bu bölümde görece en düşük değerler "Birimdeki iş süreçleri ve görev tanımlarının yazılı olarak belirlenmesi" (3,56) ve "Birimin geleceğe dönük hedef ve planları (misyon-vizyon-stratejik plan)" (3,56) maddelerinde görülmekle birlikte, bölümdeki tüm maddeler yüksek memnuniyet aralığında yer almaktadır (Tablo 3.1.4).

Tablo 3.1.4. Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler

	Madde	Ortalama	Hiç Memnun Değilim n (%)	Memnun Değilim n (%)	Kararsızım n (%)	Memnunum n (%)	Çok Memnunum n (%)	Deneyimlemedim n (%)
18.	Dijital sistemler (EBYS, ÜBYS, …)	**3,77**	5 (5,7)	5 (5,7)	12 (13,6)	49 (55,7)	17 (19,3)	0 (0,0)
19.	Birim yönetiminin yaklaşımı (sorunlara çözüm bulma, çalışmayı teşvik)	**3,66**	14 (16,1)	1 (1,1)	9 (10,3)	38 (43,7)	24 (27,6)	1 (1,1)
20.	Birimdeki iş süreçleri ve görev tanımlarının yazılı olarak belirlenmesi	**3,56**	10 (11,4)	6 (6,8)	15 (17,0)	36 (40,9)	19 (21,6)	2 (2,3)
21.	Birimin geleceğe dönük hedef ve planları (misyon-vizyon-stratejik plan)	**3,56**	13 (14,9)	4 (4,6)	10 (11,5)	37 (42,5)	20 (23,0)	3 (3,4)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Ortalamalar "Deneyimlemedim" yanıtları hariç tutularak hesaplanmıştır.

Genel Memnuniyet bölümü 3,75 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahip bölümdür. "Genel olarak çalıştığım birim" maddesinin ortalaması 3,78 (memnuniyet oranı %67,8), "Genel olarak Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi" maddesinin ortalaması ise 3,72 (memnuniyet oranı %69,3) olarak belirlenmiştir. Çalışılan birime ilişkin maddede katılımcıların %42,5'i "Çok memnunum" yanıtını verirken %14,9'u "Hiç memnun değilim" yanıtını vermiştir; bu durum birim düzeyindeki memnuniyetin birimden birime farklılaşabildiğine işaret etmektedir. Bölüm genelinde memnuniyet oranı %68,6'dir (Tablo 3.1.5).

Tablo 3.1.5. Genel Memnuniyet Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler

	Madde	Ortalama	Hiç Memnun Değilim n (%)	Memnun Değilim n (%)	Kararsızım n (%)	Memnunum n (%)	Çok Memnunum n (%)	Deneyimlemedim n (%)
22.	Genel olarak çalıştığım birim	**3,78**	13 (14,9)	2 (2,3)	13 (14,9)	22 (25,3)	37 (42,5)	0 (0,0)
23.	Genel olarak Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi	**3,72**	9 (10,2)	5 (5,7)	13 (14,8)	36 (40,9)	25 (28,4)	0 (0,0)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Ortalamalar "Deneyimlemedim" yanıtları hariç tutularak hesaplanmıştır.

Görüşleriniz ve Geri Bildirim bölüm ortalaması 3,39 olup memnuniyet orta düzeydedir. "Görüş, öneri ve şikayetlerinizi iletebileceğiniz mekanizmaların (anket, temsilci, geri bildirim kutusu vb.) etkinliği" maddesinin ortalaması 3,53, "İlettiğiniz görüş ve önerilere geri bildirim alma deneyiminiz" maddesinin ortalaması ise 3,25 olarak belirlenmiştir. Geri bildirim alma deneyimine ilişkin maddede katılımcıların %15,3'ü (n=13) bu süreci deneyimlemediğini belirtmiştir. Bu bulgu, görüş toplama mekanizmalarının görece olumlu değerlendirildiğini, ancak iletilen görüşlere geri dönüş sağlanması konusunun geliştirilmeye açık olduğunu göstermektedir (Tablo 3.1.6).

Tablo 3.1.6. Görüşleriniz ve Geri Bildirim Bölümüne Yönelik Betimsel İstatistikler

	Madde	Ortalama	Hiç Memnun Değilim n (%)	Memnun Değilim n (%)	Kararsızım n (%)	Memnunum n (%)	Çok Memnunum n (%)	Deneyimlemedim n (%)
24.	Görüş, öneri ve şikâyetlerinizi iletebileceğiniz mekanizmaların (anket, temsilci, geri bildirim kutusu vb.) etkinliği	**3,53**	9 (10,6)	7 (8,2)	14 (16,5)	30 (35,3)	18 (21,2)	7 (8,2)
25.	İlettiğiniz görüş ve önerilere geri bildirim alma deneyiminiz	**3,25**	13 (15,3)	8 (9,4)	11 (12,9)	28 (32,9)	12 (14,1)	13 (15,3)

Not: n (%), katılımcı sayısı ve yüzdesini göstermektedir. Ortalamalar "Deneyimlemedim" yanıtları hariç tutularak hesaplanmıştır.

Katılımcılara Üniversitemizi bir tanıdığa çalışma yeri olarak ne düzeyde tavsiye edecekleri sorulmuştur. Katılımcıların %61,8'i (n=55) Üniversitemizi tavsiye edeceğini ("Tavsiye ederim" veya "Mutlaka tavsiye ederim"), %20,2'si (n=18) ise tavsiye etmeyeceğini belirtmiştir. Katılımcıların %18,0'ı (n=16) bu konuda kararsızdır (Tablo 3.1.7).

Tablo 3.1.7. Üniversitenin Çalışma Yeri Olarak Tavsiye Edilme Düzeyi

Tavsiye Düzeyi	n (%)
Kesinlikle tavsiye etmem	12 (13,5)
Tavsiye etmem	6 (6,7)
Kararsızım	16 (18,0)
Tavsiye ederim	41 (46,1)
Mutlaka tavsiye ederim	14 (15,7)

3.2 Bölümlere Göre Genel Değerlendirme

Bölümlere göre genel değerlendirme Tablo 3.2.1'de memnuniyet oranına göre sıralanarak sunulmuştur. En yüksek memnuniyet oranı %69,8 ile "Dijital Sistemler ve Birim

Hizmetleri" bölümünde, en düşük memnuniyet oranı ise %53,6 ile "Kurumsal Yönetim ve Kalite" bölümünde belirlenmiştir. "Mesleki Gelişim" bölümü ise %54,2 memnuniyet oranı ve 3,15 ile en düşük ortalamaya sahip bölümdür.

Tablo 3.2.1. Bölümlere Göre Memnuniyet Düzeyleri

Bölüm	Madde Sayısı	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Memnun Olmama Oranı (%)
Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri	4	3,64	69,8	16,9
Genel Memnuniyet	2	3,75	68,6	16,6
Çalışma Ortamı ve Yaşam Kalitesi	6	3,54	63,2	24,0
Görüşleriniz ve Geri Bildirim	2	3,39	58,7	24,7
Mesleki Gelişim	5	3,15	54,2	26,6
Kurumsal Yönetim ve Kalite	6	3,50	53,6	27,4

Not: Memnuniyet oranı "Memnunum" ve "Çok memnunum", memnun olmama oranı "Hiç memnun değilim" ve "Memnun değilim" yanıtlarının 1-5 arasındaki yanıtlar içindeki payıdır.

3.3 Açık Uçlu Görüşlere İlişkin Bulgular

Anketin sonunda yer alan isteğe bağlı açık uçlu soruya 13 katılımcı yanıt vermiş, bunlardan 11'i içerik taşıyan görüş niteliğindedir. Görüşler içerik analizi yoluyla temalara ayrılmış ve Tablo 3.3.1'de özetlenmiştir. Bir görüş birden fazla temaya ilişkin ifade içerebildiğinden toplam sayı katılımcı sayısını aşmaktadır.

Tablo 3.3.1. Açık Uçlu Görüşlerin Temalara Göre Dağılımı

Tema	Öne Çıkan İfadeler	n
İş yükü ve görev dağılımında adalet	İş yükünün fazlalığı, sınav görevlerinin dağıtımında adaletsizlik, kayırmacılık algısı	3
Görev tanımı ve görevde yükselme	Görev tanımına uygun kadro ve pozisyonlarda çalışma, görevde yükselmede kıdem ve performansa dayalı objektif puanlama	2
Amirlerin tutumu ve iletişim	Amirlerin personele yaklaşımı ve üslubu, iş barışının zayıflığı	2
Sosyal olanaklar	Erdek MYO'da personelin kullandığı plaj alanının daraltılması ve genişletilmesi talebi	2
Karar süreçlerine katılım ve değer görme	Kararlarda idari personel görüşünün alınması, idari personele verilen önemin gösterilmesi, görüşlerin dikkate alınmayacağı kaygısı	2
Kampüs düzenlemeleri	Sigara içme alanlarına ilişkin uygulamalar	1
Oryantasyon ve eğitim	Yeni başlayan personele sorumluluk verilmeden önce kapsamlı eğitim verilmesi	1
Anketin tasarımı	Cinsiyet seçeneklerinin gözden geçirilmesi	1

Not: n, ilgili temaya ilişkin görüş bildiren katılımcı sayısıdır.

Açık uçlu görüşler, nicel bulgularla örtüşmektedir. Görev dağılımında adalet, görevde yükselme ve karar süreçlerine katılıma ilişkin görüşler, Kurumsal Yönetim ve Kalite ile Mesleki Gelişim bölümlerindeki görece düşük memnuniyet oranlarını desteklemektedir. Bir katılımcının görüşlerinin dikkate alınmayacağını düşündüğü için görüş bildirmediğini ifade etmesi ise geri bildirim süreçlerinin önemine işaret etmektedir.

BÖLÜM 4
KARŞILAŞTIRMALI BULGULAR

4.1. Karşılaştırmalı İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 4.1, 2021 yılı Aralık döneminden 2026 yılına kadar idari personel memnuniyet düzeylerini karşılaştırmalı olarak sunmaktadır. 2026 yılında anket, 2026–2030 Stratejik Planı doğrultusunda yenilendiğinden önceki dönemlerle yalnızca içerik olarak karşılık gelen maddeler karşılaştırılmıştır. Yeni ankette ifadesi değişen maddeler "†" işaretiyle gösterilmiş, karşılığı bulunmayan maddeler için ise değer verilmemiştir.

Tablo 4.1. Yıllara Göre İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri

İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri	2021 Aralık (n=108)	2022 Aralık (n=102)	2023 Aralık (n=127)	2024 Aralık (n=129)	2025 Haziran (n=54)	2025 Aralık (n=162)	2026 (n=89)
Üniversite Mensubu Olmaktan Duyulan Memnuniyet	%77	%79	%76	%76	%68	%79	%69
Çalışılan Birime Duyulan Memnuniyet	%81	%84	%80	%83	%77	%83	%68
Üniversite Üst Yönetimine Duyulan Memnuniyet	%70	%74	%69	%70	%65	%73	
Çalışılan Birim Faaliyetlerine Duyulan Memnuniyet	%78	%84	%76	%80	%74	%74	%70
Üniversite Akademik Yönetiminin Faaliyetlerinden Duyulan Memnuniyet	%77	%79	%72	%77	%71	%74	-
Yönetimin Aldığı Kararlarda Adil Oluşuna Duyulan Memnuniyet	%71	%74	%66	%67	%60	%71	%47
Yönetimin Şeffaflığına Duyulan Memnuniyet	%73	%74	%65	%68	%59	%72	%56 †
Yönetimin Hesap Verebilirliğine Duyulan Memnuniyet	%74	%75	%67	%69	%62	%72	%56 †
Yönetimin Aldığı Kararlarda Sorumluluğa Duyulan Memnuniyet	%74	%76	%68	%70	%61	%73	%47
İdari Personele Yönelik Gerçekleştirilen Kendini Geliştirme / Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinden Memnuniyet	-	%70	%65	%65	%56	%66	%58 †

Not: n, ankete katılan idari personel sayısıdır. 2026 değerleri "Memnunum" ve "Çok memnunum" yanıtlarının "Deneyimlemedim" hariç yanıtlar içindeki payıdır. 2026 yılında anket, 2026-2030 Stratejik Planı doğrultusunda yenilenmiş; önceki dönemlerle karşılaştırma, yeni ankette içerik olarak karşılık gelen maddeler üzerinden yapılmıştır. Karşılığı bulunmayan maddeler için değer verilmemiştir.

Üniversite mensubu olmaktan duyulan memnuniyet 2026 yılında %69, çalışılan birime duyulan memnuniyet ise %68 olarak gerçekleşmiştir. Her iki gösterge de 2025 yılı Aralık dönemindeki düzeylerin (%79 ve %83) altında kalmıştır. Bununla birlikte 2026 yılında katılımcı sayısının (n=89) 2025 yılı Aralık dönemine (n=162) göre belirgin biçimde azaldığı ve yeni ankette "Deneyimlemedim" seçeneğinin eklendiği göz önünde

bulundurulmalıdır. Çalışılan birim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet %70 ile önceki dönemlere yakın bir düzeyde gerçekleşmiştir. Yönetime ilişkin göstergelerde ise daha düşük oranlar gözlenmektedir. Yönetimin şeffaflığına ve hesap verebilirliğine ilişkin memnuniyet %56, yönetimin aldığı kararlarda adalet ve sorumluluğa ilişkin memnuniyet %47 olarak belirlenmiştir. Hizmet içi eğitim faaliyetlerine ilişkin memnuniyet ise %58'dir. Yenilenen ankette madde ifadeleri ve ölçek düzenlemeleri değiştiğinden, bu göstergelerin önceki dönemlerle karşılaştırılması gösterge niteliğinde değerlendirilmelidir. Bununla birlikte yönetime ilişkin göstergelerdeki düşüş, sonraki dönemlerde öncelikli olarak izlenmesi gereken bir alana işaret etmektedir. 2026 yılı değerleri, yeni Stratejik Plan dönemi için başlangıç (referans) değeri olarak kabul edilebilir ve sonraki yıllarda aynı maddelerle izlenmelidir.

4.2. Demografik Özelliklere Göre Memnuniyet Düzeyleri

Bölüm ortalamalarının demografik özelliklere göre dağılımı Tablo 4.2'de sunulmuştur. İstihdam statüsüne göre sözleşmeli personelin (n=20) Mesleki Gelişim (2,91) ve Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri (3,40) bölümlerinde kadrolu memurlara (sırasıyla 3,23 ve 3,74) göre daha düşük memnuniyet bildirdiği görülmektedir. Yaş gruplarına göre en düşük memnuniyet, Kurumsal Yönetim ve Kalite dışındaki tüm bölümlerde 31-40 yaş grubunda (n=37), en yüksek memnuniyet ise 41–50 yaş grubunda (n=25) gözlenmiştir; bu iki grup arasındaki fark Mesleki Gelişim bölümünde 0,69 puana ulaşmaktadır. Cinsiyete göre kadın katılımcıların (n=21) tüm bölümlerde erkek katılımcılara (n=61) göre daha düşük memnuniyet bildirdiği, farkın en belirgin olduğu bölümlerin Görüşleriniz ve Geri Bildirim (3,19-3,58) ile Mesleki Gelişim (2,93-3,32) olduğu görülmektedir. Mesleki Gelişim bölümü, hemen tüm gruplarda en düşük ortalamaya sahip bölümdür. Katılımcı sayısı 10'un altında olan gruplar tabloya dahil edilmemiştir.

Tablo 4.2. Demografik Özelliklere Göre Bölüm Ortalamaları

Grup	n	Çalışma Ortamı	Kurumsal Yönetim	Mesleki Gelişim	Dijital Sistemler ve Birim Hizmetleri	Genel Memnuniyet	Geri Bildirim
Kadın	21	3,42	3,46	2,93	3,51	3,67	3,19
Erkek	61	3,70	3,58	3,32	3,79	3,86	3,58
30 ve altı yaş	11	3,49	3,61	3,08	3,59	3,82	3,35
31–40 yaş	37	3,37	3,38	2,89	3,49	3,57	3,18
41–50 yaş	25	3,82	3,71	3,58	3,89	4,04	3,83
51 ve üzeri yaş	16	3,50	3,35	3,13	3,62	3,66	3,23
Lise	10	3,75	3,23	3,38	3,69	3,30	3,33
Önlisans	20	3,44	3,41	2,87	3,40	3,75	3,06
Lisans	48	3,54	3,52	3,23	3,74	3,78	3,45
Yüksek Lisans	11	3,55	3,82	3,09	3,60	4,00	3,88
Kadrolu Memur (657)	64	3,57	3,57	3,23	3,74	3,74	3,45
Sözleşmeli Personel (4/B)	20	3,45	3,28	2,91	3,40	3,68	3,24
Genel Sekreterlik / Daire Başkanlıkları	46	3,63	3,54	3,17	3,68	3,84	3,55
Fakülte	23	3,64	3,64	3,31	3,71	3,74	3,57
1–3 yıl çalışma	26	3,51	3,39	2,95	3,45	3,66	3,42
4–6 yıl çalışma	14	3,50	3,81	3,45	3,53	3,67	3,55
7–10 yıl çalışma	28	3,47	3,31	3,03	3,77	3,68	3,15
11 yıl ve üzeri çalışma	14	3,54	3,48	3,46	3,70	4,00	3,59
Tüm katılımcılar	**89**	**3,54**	**3,50**	**3,15**	**3,64**	**3,75**	**3,39**

Not: Değerler, ilgili gruptaki katılımcıların bölüm maddelerine verdiği yanıtların ortalamasıdır (1-5). "Katılımcı sayısı 10'un altında olan gruplar tabloya dahil edilmemiştir."

BÖLÜM 5
SONUÇ

Elde edilen sonuçlar, 2026-2030 Stratejik Planı doğrultusunda yenilenen anketin ilk uygulamasında idari personelin Üniversitemize ilişkin genel memnuniyetinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. "Genel Memnuniyet" bölümü 3,75 ortalama ve %68,6 memnuniyet oranıyla olumlu değerlendirilmiş, katılımcıların %61,8'i Üniversitemizi bir tanıdığa çalışma yeri olarak tavsiye edeceğini belirtmiştir. Bağlı bulunulan amire erişim, temizlik, bakım ve güvenlik hizmetleri, dijital sistemler ve birim yönetiminin yaklaşımı idari personel açısından güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır. Buna karşın "Kurumsal Yönetim ve Kalite" bölümü %53,6 ile en düşük memnuniyet oranına, "Mesleki Gelişim" bölümü ise 3,15 ile en düşük ortalamaya sahip alan olmuştur. Yemekhane, kantin ve sosyal alan hizmetleri (2,85), görevde yükselme süreçlerinin adilliği ve sistematikliği (2,93), görev karşılığı maddi ve manevi ödüllendirme (%37,8 memnuniyet) ile karar alma süreçlerinde idari personel görüşlerinin dikkate alınması (%44,4 memnuniyet) en düşük değerlendirilen konulardır. Bu konular açık uçlu görüşlerde de iş yükü, görev dağılımında adalet ve amirlerin tutumu ile dile getirilmiştir. Sözleşmeli personel, kadın katılımcılar ve

31-40 yaş grubundaki personel memnuniyeti görece düşük gruplar olarak belirlenmiştir. Bu bulgular doğrultusunda, görevde yükselme ve atama süreçlerinde objektif ölçütlerin tanımlanarak paylaşılması, iş yükü ve görevlerin adil biçimde dağıtılması, idari personelin karar alma süreçlerine katılımının artırılması ve takdir-ödüllendirme mekanizmalarının güçlendirilmesi önerilmektedir. Hizmet içi eğitimlerin içeriğinin görev tanımlarıyla daha uyumlu hale getirilmesi, yeni başlayan personele yönelik oryantasyon eğitimleri düzenlenmesi ve yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi de önem taşımaktadır. İletilen görüşlere sistematik geri bildirim verilmesi PUKÖ döngüsünün tamamlanması açısından gereklidir. 2026 yılı sonuçları, yeni Stratejik Plan dönemi için referans değer olarak kullanılmalı ve sonraki yıllarda aynı maddelerle izlenmelidir.



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ 2015

BANDIRMA
ONYEDİ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ

www.bandirma.edu.tr

/bandirmauni