

## 2024 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

İdari Personelin Üniversite hakkındaki memnuniyet düzeylerini ölçmek için yapılan anket 5 alt bileşenden oluşmaktadır. Bunlar:

- \*Üniversite Yönetimi
- \*Eğitim, İletişim ve İşbirliği
- \*Üniversitenin Altyapı ve Kaynakları
- \*Üniversitenin Çevreyle İlişkisi
- \*İş Doyumu

Ankete katılan idari personelin memnuniyet maddeleri dışındaki sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1. Ankete Katılan İdari Personelin Dağılımına İlişkin Tablo**

Birim	Sayı	Yüzde
Belirtmeyenler	11	5,39
Bartın Meslek Yüksekokulu	3	1,47
Bartın Orman Fakültesi	5	2,45
Bartın Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	7	3,43
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	8	3,92
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	2	0,98
Edebiyat Fakültesi	5	2,45
Eğitim Fakültesi	4	1,96
Fen Fakültesi	5	2,45
Genel Sekreterlik	33	16,18
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	11	5,39
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1	0,49
İslami İlimler Fakültesi	5	2,45
Koordinatörlükler	17	8,33
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	8	3,92
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	5	2,45
Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	7	3,43
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	8	3,92
Özel Kalem Müdürlüğü	1	0,49
Personel Daire Başkanlığı	15	7,35
Sağlık Bilimleri Fakültesi	6	2,94
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	18	8,82
Spor Bilimleri Fakültesi	3	1,47
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	5	2,45
Ulus Meslek Yüksekokulu	2	0,98
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	9	4,41

Eğitim Düzeyi	Sayı	Yüzde
Belirtmeyenler	6	2,94
Doktora	10	4,90
Lisans	99	48,53
Lise	37	18,14
Ön Lisans	30	14,71

<b>Yüksek Lisans</b>	22	10,78
----------------------	----	-------

<b>Cinsiyet</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Belirtmeyenler</b>	6	2,9
<b>Erkek</b>	121	59,3
<b>Kadın</b>	77	37,7

Bartın Üniversitesindeki Hizmet Süresi	Sayı	Yüzde
Belirtmeyenler	5	2,45
[1-3) Yıl Arası	45	22,06
[3-5) Yıl Arası	26	12,75
[5-10) Yıl Arası	31	15,20
1 Yıldan Az	19	9,31
10 Yıldan Fazla	78	38,24

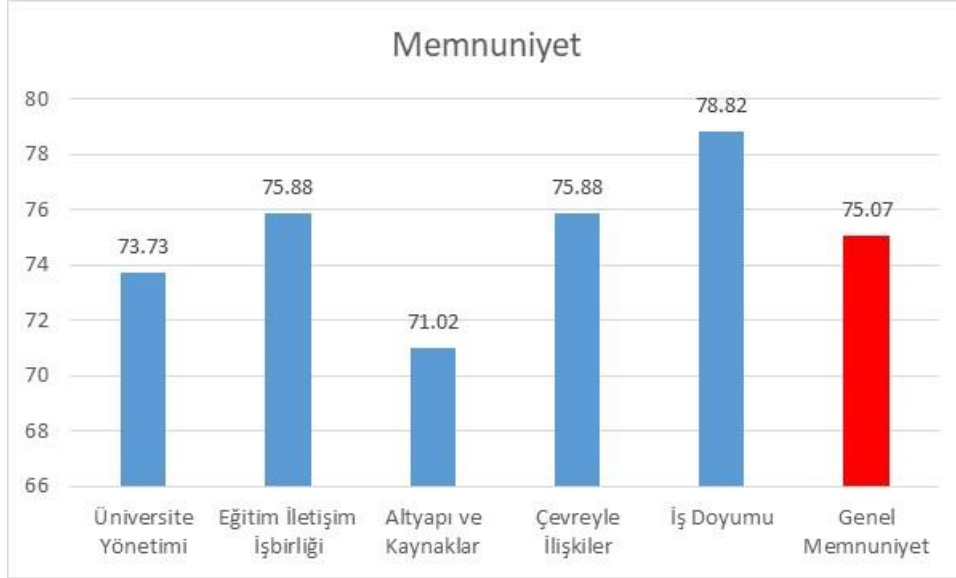
Toplam Hizmet Süreniz	Sayı	Yüzde
Belirtmeyenler	5	2,45
[13) Yıl Arası	35	17,16
[35) Yıl Arası	22	10,78
[510) Yıl Arası	29	14,22
1 Yıldan Az	9	4,41
10 Yıldan Fazla	104	50,98

2024 Yılı idari personel memnuniyet anket sonuçları Grafik 1 ve Tablo 2 ile verilmiştir. 2024 yılı genel memnuniyet düzeyi %75,07 olarak belirlenmiştir. Alt boyutlara göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu boyut “Altyapı ve Kaynaklar” olurken en yüksek ise “İş Doyumu” olmuştur. 2023 yılında gerçekleşen memnuniyet düzeyleri incelendiğinde “Üniversite Yönetimi”, “Altyapı ve Kaynaklar”, “İş Doyumu” alt boyutları için memnuniyet düzeyinin 2024 yılında artış gösterdiği görülürken “Eğitim İletişim İşbirliği” ve “Çevreyle İlişkiler” alt boyutlarında ise düşüş görülmektedir.

**Tablo 2. Alt Boyutlara Ait Ortalama Puan ve Memnuniyet Yüzdeleri**

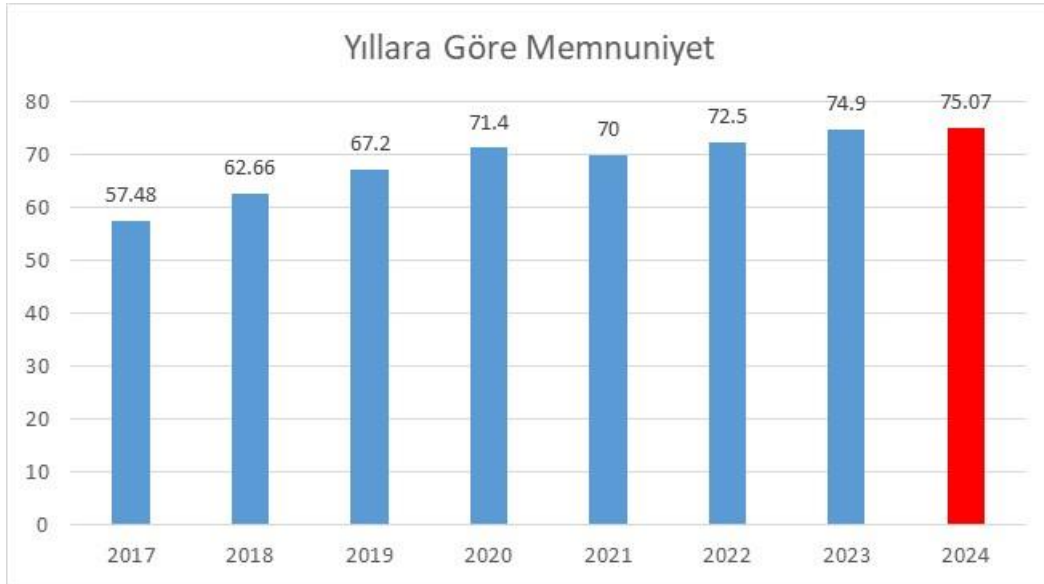
Alt Boyutlar	n	Ortalama	Memnuniyet
Üniversite Yönetimi	204	3,68	73,73
Eğitim İletişim İşbirliği	204	3,79	75,88
Altyapı ve Kaynaklar	204	3,55	71,02
Çevreyle İlişkiler	204	3,79	75,88
İş Doyumu	204	3,94	78,82
Genel Memnuniyet	204	3,75	75,07

**Grafik 1. 2024 Yılı İdari Personel Genel Memnuniyet Yüzdeleri (Alt Boyutlar ve Genel Durum)**



Grafik 2’de yıllara göre idari personel genel memnuniyet düzeyleri verilmiştir. 2017 yılında %57,48 olan memnuniyet düzeyi her yıl artış göstererek 2024 yılı itibariyle %75,07 olarak gerçekleşmiştir.

**Grafik 2. Yıllara Göre İdari Personel Genel Memnuniyet Düzeyleri**



Alt boyutlarda yer alan maddelere ilişkin ortalama puanlar ve memnuniyet düzeyleri Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5, Tablo 6 ve Tablo 7’de gösterilmiştir.

Gelişime açık yönlerimizi belirlemek için %70 memnuniyet düzeyi kesim noktası belirlenmiştir. Üniversite yönetimi için, bu değerin altında memnuniyet düzeyine sahip olan maddeler aşağıda belirtilmiştir.

- İdari personelin yetki ve sorumluluklarının dengelidir.
- Biriminizdeki idari ve destek personel sayısı yeterlidir.

İlgili maddelere ilişkin memnuniyet düzeyleri 2024 yılı için incelendiğinde, sonuçların 2023 yılına göre benzer şekilde belirlenen düzeyin altında olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3. Üniversite Yönetimi Alt Boyutunu Oluşturan Maddelere Ait Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	n	Ortalama	Memnuniyet
S2 - Üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerleri uygundur.	204	4,13	82,55
S9 - Üniversitenin yürüttüğü faaliyetler planlıdır.	204	3,99	79,80
S15 - Üst ve alt kademeler arasında iletişim hızlı ve etkilidir.	204	3,81	76,27
S21 - Yenilikçi fikir ve girişimlere fırsat verilir.	204	3,78	75,69
S27 - Çalışanların çabaları takdir ve teşvik edilir.	204	3,53	70,69
S32 - Yönetimin aldığı kararlara idari personelin katılımı sağlanır.	204	3,66	73,14
S36 - İdari personelin iş ve görev tanımları açıktır.	204	3,73	74,51
S38 - İdari personelin yetki ve sorumlulukları dengelidir.	204	3,37	67,35
S40 - Biriminizdeki idari ve destek personel sayısı yeterlidir.	204	3,18	63,63
<b>ÜNİVERSİTE YÖNETİMİ</b>	204	3,69	73,74

Tablo 4’de eğitim-iletişim işbirliği alt boyutunu oluşturan maddelerin, madde bazlı memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tüm maddelerin memnuniyet düzeyi %70 ve üzerinde gerçekleşmiştir.

**Tablo 4. Eğitim-İletişim-İşbirliği Alt Boyutunu Oluşturan Maddelere Ait Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	n	Ortalama	Memnuniyet
S3 - İdari personele kendini geliştirme olanakları sağlanır.	204	3,86	77,25
S10 - İdari personele yükselme olanakları sağlanır.	204	3,88	77,55
S16 - Amirlerin idari personelle iletişimi olumlu ve yapıcıdır.	204	3,87	77,35
S22 - Öğretim elemanlarının idari personel ile iletişimi olumlu ve yapıcıdır.	204	3,76	75,20
S28 - Öğrencilerin idari personel ile iletişimi olumlu ve yapıcıdır.	204	3,77	75,49
S33 - İdari personel arasındaki işbirliği güçlüdür.	204	3,62	72,45
<b>EĞİTİM İLETİŞİM İŞBİRLİĞİ</b>	204	3,79	75,88

Tablo 5’de altyapı ve kaynaklar alt boyutunu oluşturan maddelerin, madde bazlı memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Memnuniyet düzeyi %70 ve altında olan maddeler altyapı ve kaynaklar bakımından gelişime açık yönler olarak değerlendirilmiş ve aşağıda listelenmiştir.

- Sağlık hizmetleri yeterlidir.
- Lojman hizmetleri yeterlidir.
- Kültür ve sanat hizmetleri yeterlidir.
- Bilgisayar, yazıcı vb. araç-gereçler yeterlidir
- Hukuk destek hizmetleri yeterlidir.
- Yapım-onarım hizmetleri yeterlidir.
- Psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.

İlgili maddelerin 2023 yılı memnuniyet düzeyleri de %70 değerinin altındadır. 2024 yılında 2023 yılına ek olarak hukuk destek hizmetleri %70 değerinin altına düşmüştür. Sağlık hizmetlerinde, Lojman hizmetlerinde, kültür ve sanat hizmetlerinde, hukuk destek hizmetlerinde, hizmetlerinde ve yapım-onarım memnuniyet düzeylerinde 2024 yılında 2023 yılına göre düşüş yaşanmıştır. Bilgisayar, yazıcı ve fotokopi yeterliliği ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinde ise artış gözlemlenmiştir.

**Tablo 5. Altyapı ve Kaynaklar Alt Boyutunu Oluşturan Maddelere Ait Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	n	Ortalama	Memnuniyet
S4 - Sağlık hizmetleri yeterlidir.	204	3,30	66,08
S11 - Lojman hizmetleri yeterlidir.	204	2,52	50,49
S17 - Kültür ve sanat hizmetleri yeterlidir.	204	3,19	63,82
S23 - Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	204	3,72	74,31
S29 - Bilgisayar, yazıcı ve fotokopi vb. araç-gereçler yeterlidir.	204	3,37	67,45
S34 - İnternet hizmetleri yeterlidir.	204	3,77	75,49
S37 - Bilgi-işlem hizmetleri yeterlidir.	204	3,89	77,84
S39 - Kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir.	204	4,07	81,47
S41 - Hukuk destek hizmetleri yeterlidir.	204	3,41	68,24
S43 - Yapım-onarım hizmetleri yeterlidir.	204	3,42	68,43
S44 - Büroların sayı ve olanakları yeterlidir.	204	3,50	70,10
S45 - Kongre ve toplantı salonları yeterlidir.	204	3,92	78,43
S47 - Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	204	3,59	71,76
S49 - İletişim hizmetleri yeterlidir.	204	3,86	77,25
S51 - Temizlik hizmetleri yeterlidir.	204	3,65	72,94
S53 - Otopark alanı yeterlidir.	204	3,55	70,98
S55 - Psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	204	3,50	69,90
S58 - Raporlama çalışmaları ile ilgili sunulan rehberlik ve danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	204	3,67	73,43
<b>ALTYAPI VE KAYNAKLAR</b>	204	3,52	70,32

Tablo 6'da çevreyle ilişkiler alt boyutunda yer alan maddelerin, madde bazlı memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Gerçekleşen memnuniyet düzeylerin hepsi %70 ve üzerindedir.

**Tablo 6. Üniversitenin Çevreyle İlişkisi Maddelerine Ait Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	n	Ortalama	Memnuniyet
S5 - Diğer üniversitelerle kurulan işbirliği ve ilişkiler yeterlidir.	204	3,77	75,39
S12 - Sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği ve ilişkiler yeterlidir.	204	3,72	74,31
S18 - Üniversitemizin Bartın'da saygın bir yeri vardır.	204	3,91	78,14
S24 - Bartın Üniversitesi'nin yenileşme ve değişme çabaları yeterlidir.	204	3,78	75,69
<b>ÇEVREYLE İLİŞKİLER</b>	204	3,79	75,88

Tablo 7'de iş doyumunu alt boyunda yer alan maddelerin, madde bazlı memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Gerçekleşen memnuniyet düzeylerinin hepsi %70 ve üzerindedir. En düşük memnuniyete sahip madde ise "İş ve görevlerin geliştirici olduğunu düşünüyorum." olmuştur.

**Tablo 7. İş Doyumu Alt Boyutunu Oluşturan Maddelere Ait Memnuniyet Düzeyleri**

Maddeler	n	Ortalama	Memnuniyet
S6 - Yaptığım çalışmalarda bir iş başarma duygusuna ulaşıyorum.	204	4,04	80,88
S13 - İş ve görevleri severek yapıyorum.	204	4,01	80,29
S19 - İş ve görevlerin geliştirici olduğunu düşünüyorum.	204	3,87	77,45
S25 - Yaptığım iş, aldığım eğitime ve yeteneklerime uygundur.	204	3,90	77,94
S30 - Yaptığım iş manevi olarak beni tatmin eder.	204	3,88	77,55
<b>İŞ DOYUMU</b>	204	3,94	78,82

Birimlere göre idari personel genel memnuniyet düzeyleri Tablo 8 ve Grafik 3 ile verilmiştir. Memnuniyet düzeyi %70 değerinin altında olan birimler aşağıda verilmiştir.

- Bartın Orman Fakültesi
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- Eğitim Fakültesi
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- Spor Bilimleri Fakültesi
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- Ulus Meslek Yüksekokulu
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

Memnuniyet düzeyi en yüksek olan birim ise Personel Daire Başkanlığı olmuştur.

Memnuniyet düzeyi %70 değerinin altında olan birimlerin 2023 yılı memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, Bartın Orman Fakültesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Eğitim Fakültesi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Ulus Meslek Yüksekokulu ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı memnuniyet düzeylerinde 2024 yılında düşüş gözlemlenmiştir. Spor Bilimleri Fakültesinin memnuniyet düzeyi ise bir önceki yıla göre artış göstermiştir.

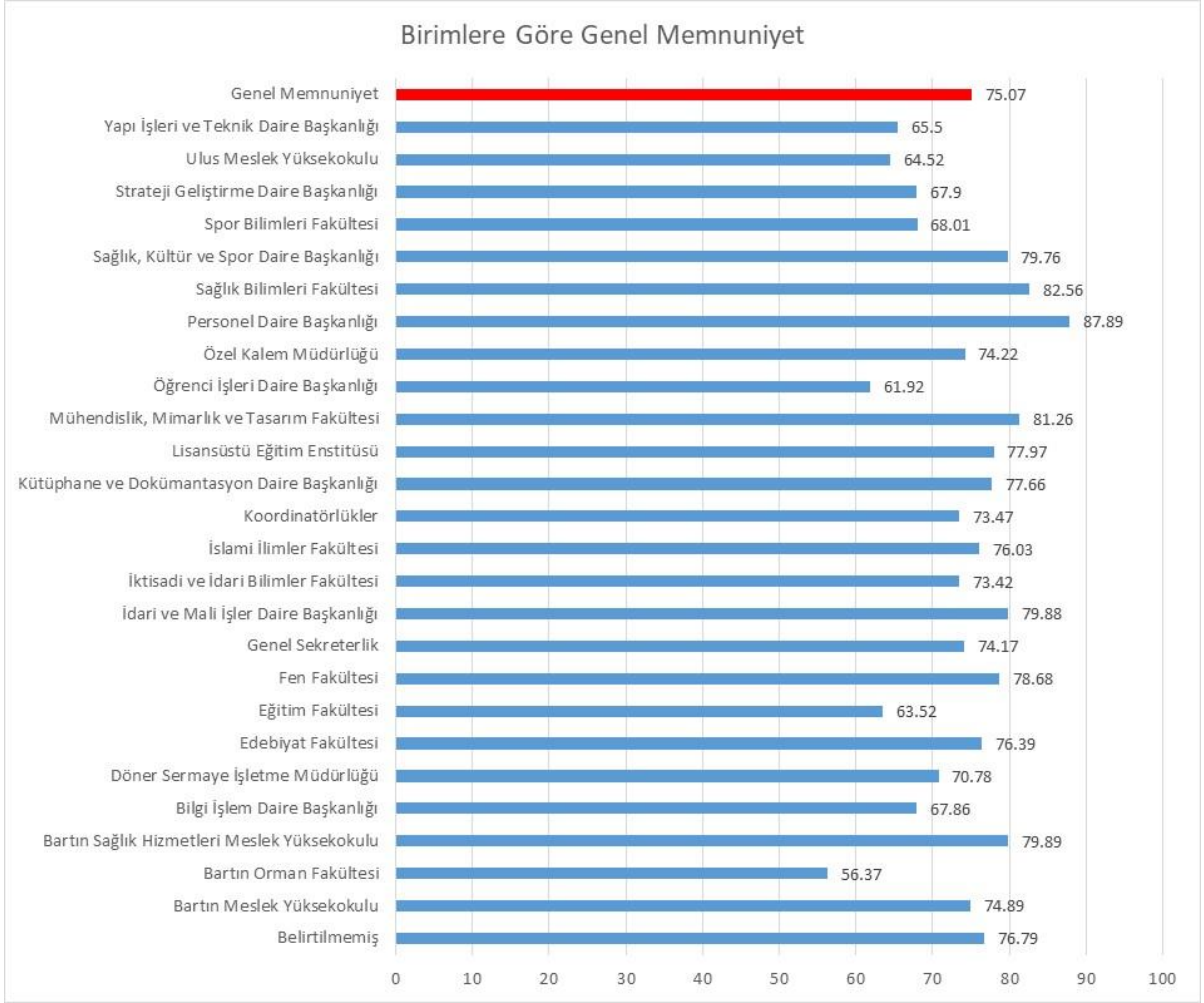
**Tablo 8. Birimlere Göre İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri**

Birim	Ortalama	n	Memnuniyet
Belirtilmemiş	3,84	11	76,79
Bartın Meslek Yüksekokulu	3,74	3	74,89
Bartın Orman Fakültesi	2,82	5	56,37
Bartın Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	3,99	7	79,89
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	3,39	8	67,86
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	3,54	2	70,78
Edebiyat Fakültesi	3,82	5	76,39
Eğitim Fakültesi	3,18	4	63,52
Fen Fakültesi	3,93	5	78,68
Genel Sekreterlik	3,71	33	74,17
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	3,99	11	79,88
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	3,67	1	73,42
İslami İlimler Fakültesi	3,80	5	76,03
Koordinatörlükler	3,67	17	73,47
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	3,88	8	77,66
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	3,90	5	77,97
Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	4,06	7	81,26
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	3,10	8	61,92
Özel Kalem Müdürlüğü	3,71	1	74,22
Personel Daire Başkanlığı	4,39	15	87,89
Sağlık Bilimleri Fakültesi	4,13	6	82,56
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	3,99	18	79,76
Spor Bilimleri Fakültesi	3,40	3	68,01
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	3,39	5	67,90
Ulus Meslek Yüksekokulu	3,23	2	64,52

<b>Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı</b>	3,27	9	65,50
<b>Genel Memnuniyet</b>	3,75	204	75,07



**Grafik 3. Birimlere Göre İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri**



Alt boyutlar bakımından birimlere göre idari personel memnuniyet düzeyleri Tablo 9' da gösterilmiştir.

**Tablo 9. Birimlere Göre Alt Boyutlara Ait Memnuniyet Düzeyleri**

Birim	Üniversite Yönetimi	Eğitim İletişim İşbirliği	Altyapı ve Kaynaklar	Çevreyle İlişkiler	İş Doyum
Belirtmeyenler	73,54	75,15	74,55	78,18	82,55
Bartın Meslek Yüksekokulu	77,04	85,56	61,85	76,67	73,33
Bartın Orman Fakültesi	57,78	58,67	60,22	54,00	51,20
Bartın Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	74,92	81,43	78,25	84,29	80,57
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	69,17	65,83	59,44	66,88	78,00
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	70,00	75,00	63,89	65,00	80,00
Edebiyat Fakültesi	70,22	79,33	70,00	84,00	78,40
Eğitim Fakültesi	70,56	65,00	65,28	63,75	53,00
Fen Fakültesi	78,22	79,33	76,44	77,00	82,40
Genel Sekreterlik	71,38	71,41	70,37	76,36	81,33
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	78,59	81,52	75,05	81,36	82,91
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	66,67	73,33	71,11	80,00	76,00
İslami İlimler Fakültesi	78,22	79,33	71,78	66,00	84,80
Koordinatörlükler	73,46	76,27	67,65	72,06	77,88
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	81,94	78,75	66,11	75,00	86,50
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	78,67	79,33	70,44	79,00	82,40
Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	79,68	87,14	76,35	81,43	81,71
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	57,22	60,00	72,36	65,00	55,00
Özel Kalem Müdürlüğü	80,00	80,00	61,11	70,00	80,00
Personel Daire Başkanlığı	88,00	90,00	78,37	90,00	93,07
Sağlık Bilimleri Fakültesi	82,59	87,78	79,07	86,67	76,67
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	74,20	77,78	76,67	84,17	86,00
Spor Bilimleri Fakültesi	65,93	76,67	74,81	60,00	62,67
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	71,56	65,33	60,00	69,00	73,60
Ulus Meslek Yüksekokulu	62,22	61,67	62,22	62,50	74,00
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	63,21	70,00	63,95	62,78	67,56

Cinsiyete göre memnuniyet düzeyleri ise Tablo 10 ile gösterilmiştir. Üniversite Yönetimi, Eğitim İletişim İşbirliği, Çevreyle İlişkiler, İş Doyumu verilerinde Kadınların memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Altyapı ve Kaynaklar için ise erkeklerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 10. Cinsiyete Göre İdari Personel Memnuniyet Düzeyleri**

Cinsiyet	Üniversite Yönetimi	Eğitim İletişim İşbirliği	Altyapı ve Kaynaklar	Çevreyle İlişkiler	İş Doyumu	
Erkek	Ortalama	3,64	3,74	3,58	3,75	3,89
	n	121	121	121	121	121
	Memnuniyet	72,71	74,82	71,52	74,92	77,72
Kadın	Ortalama	3,76	3,87	3,51	3,86	4,01
	n	77	77	77	77	77
	Memnuniyet	75,27	77,49	70,14	77,14	80,10

Personellerin hizmet yılına göre memnuniyet düzeylerindeki değişim Tablo 11 ile verilmiştir.

**Tablo 11. Bartın Üniversitesindeki Hizmet Yılına Göre İdari Personelin Memnuniyet Düzeyleri**

Bartın Üniversitesindeki Hizmet Süresi	Üniversite Yönetimi	Eğitim İletişim İş Birliği	Altyapı ve Kaynaklar	Çevreyle İlişkiler	İş Doyumu
Belirtmeyenler	74,67	74,00	74,44	80,00	88,00
[1-3) Yıl Arası	77,98	78,52	70,69	79,33	80,53
[3-5) Yıl Arası	71,88	72,69	68,50	76,35	78,77
[5-10) Yıl Arası	73,26	76,56	74,01	78,55	76,77
1 Yıldan Az	80,47	82,63	72,22	75,53	88,63
10 Yıldan Fazla	70,40	73,63	70,36	72,50	75,69

**Çeşitli göstergeler kapsamında ölçülen başka özelliklere ait sonuçlar:**

\*Üniversitemizin yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından haberdar olan idari personel oranı %73,5 olarak bulunmuştur. Haberdar olan personelin kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet puan ortalaması 3,78 (5 üzerinden), memnuniyet düzeyi %75,68 dir.

\*İdari personelin Üniversitemizin spor tesislerinden haftada ortalama yararlanma sayısı 47 olarak bulunmuştur.

\*İdari personelin Üniversitemiz içerisinde yer alan (yemekhane dışında) kantin, kafe ve yaşam alanlarından haftada ortalama yararlanma sayısı 365 olarak bulunmuştur.

## **Sonuç ve Öneriler**

Üniversitemiz idari personelinin geri bildirimleri sonucunda, memnuniyet düzeylerinin artırılması için aşağıda verilen hususların dikkate alınması gerekmektedir.

- Çalışanların çabalarını takdir ve teşvik edecek bir ödül sisteminin geliştirilmesi gerekmektedir.
- İdari personelin yetki ve sorumluluklarının dengeli dağıtımı hususunda azami özen gösterilmelidir.
- Sağlık hizmetleri artırılmalıdır.
- Lojman sayısı artırılmalıdır.
- Kültür ve sanat faaliyetleri kurum içi talepler dikkate alınarak düzenlenmelidir.
- Bilgisayar, yazıcı vb. araç-gereçlerin temini mümkün olan en kısa süreler içerisinde gerçekleştirilmelidir.
- Yapım-onarım hizmetlerinin süreç kalitesi iyileştirilmelidir.
- İhtiyaç duyan personel için psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterli düzeye çıkarılmalıdır.