

İdari Personel Memnuniyet Anketi Raporu

Hazırlayan:
Kalite Koordinatörlüğü

2025

	☒
	☐
	☐

İçindekiler

Önsöz 01

Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri 02

Genel Çıktılar 03

Güçlü Yönler 05

Gelişmeye Açık Yönler 06

Stratejik Öneriler 07

Sonuç ve Öneriler 08



Önsöz

Kalite Koordinatörlüğü



Bu rapor, üniversitemizin operasyonel gücünü oluşturan idari süreçlerin etkinliğini, çalışma ortamındaki sosyal uyumu ve sunulan kariyer olanaklarının tatmin düzeyini kapsamlı bir şekilde değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Kurumsal başarının, yalnızca akademik çıktılarla değil, bu çıktıları destekleyen idari ve teknik altyapının gücüyle mümkün olduğu gerçeğinden hareketle hazırlanan bu çalışmada; işin niteliği, birim yönetimi, çalışma arkadaşlığı ve finansal olanaklar gibi temel boyutlar cinsiyet ve birim bazlı olarak analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin, hizmet kalitesini artırmaya yönelik stratejik kararlara ışık tutması ve çalışan odaklı yönetim anlayışını pekiştiren bir rehber niteliği taşıması hedeflenmektedir.

Bu çalışmanın hayata geçirilmesi sürecinde; kurumsal gelişimi ve çalışan memnuniyetini merkeze alan vizyonlarıyla bizlere destek olan Üst Yönetimimize teşekkürlerimizi sunarız. Üniversitemizin işleyen çarkları olan, kıymetli zamanlarını ayırarak samimi görüşlerini bizlerle paylaşan tüm idari personelimize minnettarız. Onların sağladığı geri bildirimler, daha huzurlu ve verimli bir çalışma ortamı inşa etme yolunda en değerli pusulamız olmuştur. Son olarak, verilerin toplanması, titizlikle analiz edilmesi ve raporun hazırlanması süreçlerinde büyük bir özveriyle çalışan hazırlık ekibine kıymetli katkılarından dolayı teşekkür ederiz. Bu raporun, kurum içi dayanışma kültürünü güçlendirmesini ve sürdürülebilir hizmet kalitemize katkı sunmasını temenni ederiz.



Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri

Bu çalışmada, idari personelin memnuniyet algısını ölçmek amacıyla 5'li Likert ölçeği kullanılmış ve veriler 100'lük sisteme uyarlanarak normalize edilmiştir. İdari personel memnuniyet haritasında renk kodları şu şekilde yorumlanmıştır:

Koyu Yeşil Alanlar: %82 ve üzeri skora sahip, kurumsal performansın ve memnuniyetin en üst düzeyde olduğu 'Mükemmeliyet Bölgeleri'ni,

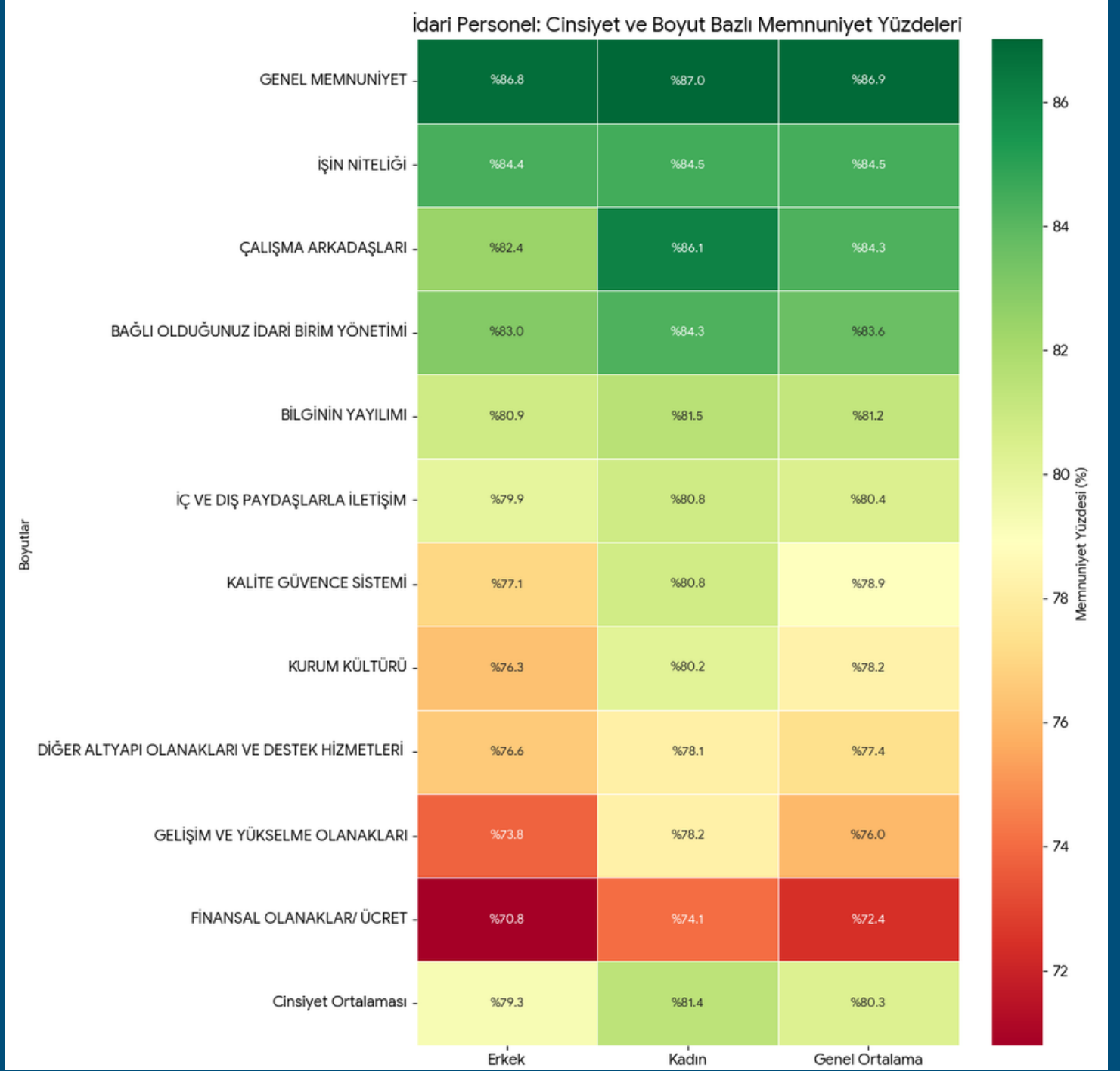
Açık Yeşil/Sarı Alanlar: %76 - %81 aralığındaki, standartların karşılandığı ancak iyileştirme potansiyeli taşıyan 'Stabil Bölgeleri',

Turuncu/Kırmızı Alanlar: %76'nın altında kalan, memnuniyetin göreceli olarak düştüğü ve müdahale gerektiren 'Gelişim Alanları'nı temsil etmektedir.

Genel Çıktılar

İdari personel memnuniyet matrisi analiz edildiğinde, 'insan ilişkileri' ve 'işin doğası'na yönelik memnuniyetin zirvede olduğu, buna karşın 'maddi ve kariyer olanakları'na yönelik algının düştüğü hiyerarşik bir yapı gözlemlenmektedir:

- 1. Üst Düzey Genel Memnuniyet:** Tablonun en dikkat çekici verisi, %86.9 ile 'Genel Memnuniyet' boyutunun yer almasıdır. Bu oran, idari personelin kuruma aidiyetinin ve genel motivasyonunun akademik personele kıyasla (%83) daha yüksek ve homojen olduğunu göstermektedir.
- 2. Sosyal ve Yönetimsel Uyum:** 'İşin Niteliği' (%84.5), 'Çalışma Arkadaşları' (%84.3) ve 'Bağlı Olunan İdari Birim Yönetimi' (%83.6) boyutlarındaki yüksek skorlar; kurumda çalışma barışının sağlandığını, ekip uyumunun ve birim yöneticileriyle ilişkilerin sağlıklı olduğunu kanıtlamaktadır.
- 3. Kırılma Noktası:** Tablonun alt yarısında memnuniyet oranları kademeli olarak düşmektedir. Özellikle 'Gelişim ve Yükselme Olanakları' (%76.0) ve 'Finansal Olanaklar' (%72.4) başlıkları, genel ortalamanın yaklaşık 10-14 puan altında kalarak temel sorun alanlarını oluşturmaktadır.
- 4. Cinsiyet Değişkeni:** Genel ortalamada kadın çalışanlar (%81.4), erkek çalışanlara (%79.3) göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir. Bu fark özellikle 'Çalışma Arkadaşları' (Kadın: %86.1, Erkek: %82.4) ve 'Gelişim ve Yükselme Olanakları' (Kadın: %78.2, Erkek: %73.8) başlıklarında belirginleşmektedir.



Güçlü Yönler

İdari personel memnuniyet haritasındaki 'koyu yeşil' alanlar, kurumun operasyonel başarısının ve sağlıklı çalışma ikliminin göstergeleridir. %80 ve üzeri memnuniyet oranına sahip olan bu boyutlar, kurumsal sürdürülebilirliğin ana taşıyıcılarıdır:

- 1. Yüksek İş Tatmini ve Kurumsal Aidiyet:** 'Genel Memnuniyet' (%86.9) ve 'İşin Niteliği' (%84.5) boyutlarındaki zirve değerler, personelin yaptığı işi anlamlı bulduğunu ve kurumu benimsediğini göstermektedir. Personel, görev tanımları ve üstlendikleri sorumluluklarla yüksek bir uyum içerisinde.
- 2. Güçlü Sosyal Doku ve Ekip Uyumu:** 'Çalışma Arkadaşları' boyutu %84.3'lük bir skorla, kurum içi yatay ilişkilerin son derece sağlıklı olduğunu kanıtlamaktadır. Özellikle kadın çalışanlarda bu oranın %86.1'e yükselmesi, iş yerindeki sosyal destek mekanizmasının ve dayanışma kültürünün gücünü ortaya koymaktadır.
- 3. Etkin Birim Yönetimi:** Genellikle kurumlarda en çok eleştirilen alanlardan biri olan yönetim, burada bir güçlü yön olarak öne çıkmaktadır. 'Bağlı Olduğunuz İdari Birim Yönetimi' başlığındaki %83.6'lık memnuniyet, orta kademe yöneticilerin liderlik becerilerinin, iletişim dillerinin ve adalet algılarının personel nezdinde yüksek kabul gördüğünü işaret etmektedir.
- 4. Bilgi Akışı ve İletişim:** 'Bilginin Yayılımı' (%81.2) ve 'İç ve Dış Paydaşlarla İletişim' (%80.4) boyutları, kurum içindeki haberleşme ağlarının açık olduğunu, dedikodu mekanizması yerine şeffaf bilgi akışının hakim olduğunu göstermektedir.





Gelişmeye Açık Yönler

Memnuniyet haritasında maddi kazanımlar ve kariyer projeksiyonu konularında memnuniyetin azaldığı görülmektedir. Kurumun gelişim alanları şu başlıklarda toplanmaktadır:

- 1. Finansal Tatminsizlik:** Tıpkı akademik personelde olduğu gibi, idari personelde de en düşük memnuniyet %72.4 ile 'Finansal Olanaklar/Ücret' boyutunda ölçülmüştür. Erkek personelin bu konudaki memnuniyeti %70 seviyesine yakındır.
- 2. Kariyer Yolu ve Yükselme Belirsizliği:** 'Gelişim ve Yükselme Olanakları' boyutu %76.0 ile turuncu bölgesine en yakın alanlardan biridir. Kadın çalışanlar yükselme olanaklarına %78.2 puan verirken, erkek çalışanlar %73.8 puan vermiştir. Bu veri, erkek personelin kurum içinde kariyer basamaklarını tırmanma konusunda kadın personele göre daha az memnun olduğunu göstermektedir.
- 3. Fiziksel Altyapı İyileştirmeleri:** 'Diğer Altyapı Olanakları ve Destek Hizmetleri' başlığı %77.4 ile sarı bölgededir.

Stratejik Öneriler

Kısa Vadeli Stratejiler

- 1. Rotasyon ve Görev Zenginleştirme:** Maddi artışın sınırlı olduğu dönemlerde, personelin mesleki körelmesini engellemek için 'Birimler Arası Rotasyon' veya 'Görev Zenginleştirme' uygulamaları başlatılmalıdır. Bu sayede personel, dikey yükselme olmasa bile yatayda yeni yetkinlikler kazanarak motive edilecektir.
- 2. Yöneticilerin Rolü:** Memnuniyetin yüksek olduğu 'Birim Yöneticileri' (%83.6) aktif rol alarak, ekiplerine düzenli geri bildirim vermeli ve kurumsal takdir (teşekkür belgesi, ayın personeli vb.) mekanizmalarını daha sık kullanmalıdır.
- 3. Ofis Ergonomisi İyileştirmeleri:** 'Altyapı' memnuniyetini (%77.4) yukarı çekmek için, ofis ergonomisi, iklimlendirme ve sosyal alanlardaki (çay ocağı, dinlenme alanı) küçük ölçekli ama konfor artırıcı iyileştirmelere öncelik verilmelidir.

Uzun Vadeli Stratejiler

- 1. Performans Odaklı Ek Gelir Modelleri:** 'Finansal Olanaklar' (%72.4) memnuniyetsizliğini azaltmak için mevzuat ölçüsünde gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.
- 2. Eğitim ve Gelişim Akademisi:** Personelin yetkinliklerini artırmak için kurum içi uzmanlardan oluşan sürekli bir 'Hizmet İçi Eğitimi' yoluyla, personelin kişisel gelişim ihtiyaçları kurumsal imkanlarla karşılanmalıdır.

Sonuç ve Öneriler



Kurumumuz, idari süreçlerin etkinliği ve çalışan motivasyonu açısından incelendiğinde; %86.9 gibi olağanüstü bir genel memnuniyet oranına sahip, insan ilişkilerinin ve yönetsel uyumun zirveye ulaştığı, imrenilecek bir çalışma iklimi sunmaktadır. Veriler açıkça göstermektedir ki; çalışanlarımız sadece mesai saatlerini dolduran bireyler değil, "işin niteliği" (%84.5) ve "çalışma arkadaşları" (%84.3) ile güçlü bağlar kurmuş, kurumun başarısını sahiplenmiş birer takım oyuncusudur. Özellikle birim yöneticileri ile kurulan sağlıklı iletişim köprüsü ve kadın çalışanların yarattığı güçlü sinerji, kurumumuzun en büyük stratejik sermayesidir. Bu pozitif tablo, kurumun operasyonel yükünü taşıyan idari kadroların, manevi tatmin ve sosyal aidiyet konusunda doyuma ulaştığını kanıtlamaktadır.

Ancak, bu güçlü sosyal dokunun ve yüksek motivasyonun geleceğe güvenle taşınabilmesi; çalışanların "yarın ne olacağım?" sorusuna verdikleri cevapların netleşmesine ve finansal beklentilerin karşılanmasına bağlıdır. Mevcut tabloda %72.4 seviyesinde kalan finansal memnuniyet ve özellikle erkek personelde %73.8'e düşen kariyer/yükselme algısı, kurumun "Mükemmeliyet" seviyesine ulaşmasının önündeki en belirgin engellerdir.