



2023-2024 İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları



kalite.balikesir.edu.tr



kalite@balikesir.edu.tr



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
Kalite Koordinatörlüğü

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet	2
B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Ortalama Puan ve Memnuniyet Düzeyleri	3
B.1. Kurumsallaşma ve Yönetişim Boyutu Maddeleri	3
B.2. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, ArGe Faaliyetleri Boyutu Maddeleri.....	4
B.3. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler Boyutu Maddeleri	6

GİRİŞ

Balıkesir Üniversitesi idari personelinin, üniversitemize ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılan anket 3 alt boyuttan ve 39 maddeden oluşmaktadır. İdari personelin görüş bildirdikleri boyutlar,

1. Kurumsallaşma ve Yönetişim
2. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme (AR-GE) faaliyetleri
3. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler

Bu temel boyutlar dışında, “Üniversitemden memnunum.” maddesiyle, üniversitemize bağlılık ve kurum aidiyetini incelemek de amaçlanmıştır.

Anket, idari personele online olarak uygulanmıştır. Toplamda, 103 idari personelden yanıt alınmış ve üniversitemizde görev yapmakta olan 1515 idari personel sayısına oranlanarak, idari personel katılım oranı %6,15 olarak hesaplanmıştır. Anketi yanıtlayan idari personellerin cinsiyete, kıdemine, hizmet türüne eğitim düzeyine göre sayıları ve yüzdeleri Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Anketi yanıtlayan idari personellere ilişkin bazı frekans ve yüzdeler

Kategori		n	%	Mem. Ort.	Mem. %
Cinsiyet	Erkek	65	63,1	3,10	62,00
	Kadın	38	36,9	3,50	70,00
Kıdem	5 yıl ve altı	20	19,4	3,61	72,20
	6-10 yıl	18	17,5	2,98	59,61
	11-15 yıl	17	16,5	3,08	61,71
	16-20 yıl	10	9,7	2,71	54,30
	21 yıl ve üzeri	38	36,9	3,41	68,26
Hizmet Türü	Genel İdare Hizmetler	87	81,6	3,28	65,54
	Sağlık Hizmetleri	7	6,8	3,40	68,07
	Teknik Hizmetler	7	6,8	2,57	51,43
	Yardımcı Hizmetler	5	4,9	3,61	72,10
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	2	1,9	3,80	76,00
	Ortaöğretim	13	12,6	3,15	63,08
	Ön Lisans	14	13,6	3,54	70,86
	Lisans	64	62,1	3,19	63,88
	Lisansüstü	10	9,7	3,25	65,08

Tablo 1’e göre, en yüksek memnuniyet düzeyleri ilgili değişkenler içinde; kadın, 21 yıl ve üzeri kıdemi olanlar, yardımcı hizmetlerde çalışanlar ilgili değişkenin diğer kategorilerine göre daha yüksektir. Eğitim düzeyine göre, en düşük memnuniyet ortaöğretim düzeyine sahip olan idari personeldedir.

A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet

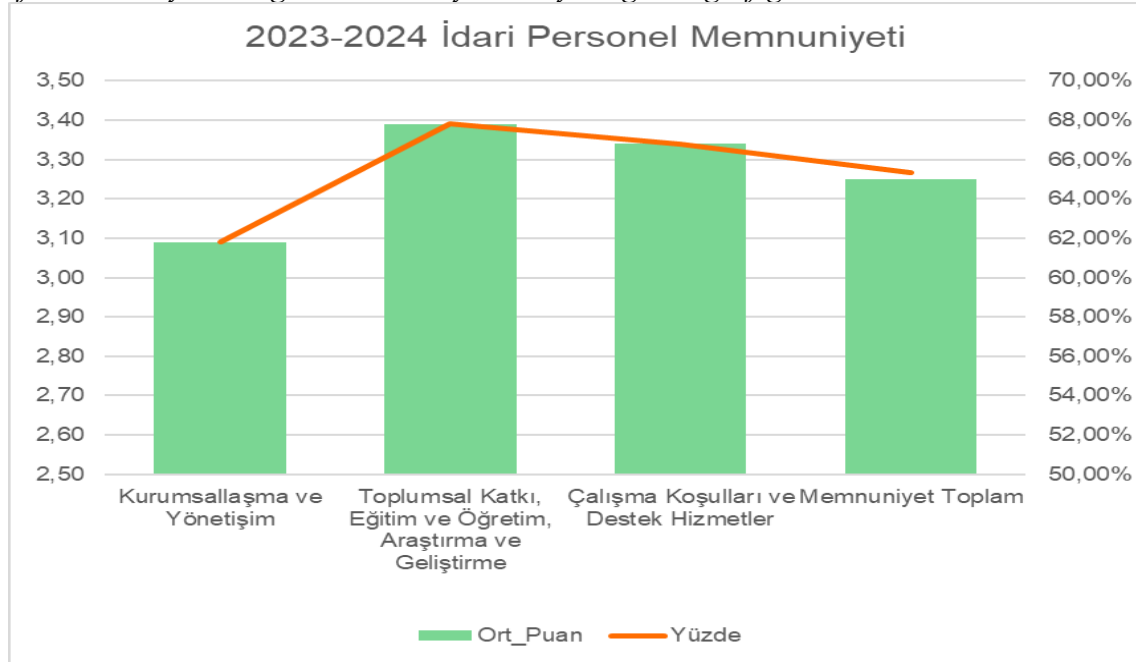
İdari personellerin alt boyutlar ve genel memnuniyet bakımından memnuniyet düzeyleri Tablo 2’de ve Grafik 1’de gösterilmiştir. 2023-2024 Güz dönemine ait genel memnuniyet düzeyi %65,33 olarak belirlenmiştir.

Tablo 2. Alt boyutlara ve genel memnuniyete ilişkin betimsel istatistikler

	Ort.	S	%	V
Kurumsallaşma ve Yönetişim	3,09	1,01	61,80%	32,7
Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE faaliyetleri	3,39	0,91	67,80%	26,8
Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler	3,34	0,93	66,80%	27,8
Genel Memnuniyet	3,25	0,95	65,33%	29,2

Tablo 2’ye göre idari personelin memnuniyet düzeyleri alt boyutlar arasında farklılık göstermektedir. En yüksek ortalama Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE faaliyetleri boyutunda (Ort.=3,39; %67,80; V=26,8) elde edilmiş olup, bu alanın görece daha olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Bunu Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler (Ort.=3,34; %66,80; V=27,8) boyutu izlemektedir. En düşük memnuniyet ise Kurumsallaşma ve Yönetişim boyutunda (Ort.=3,09; %61,80; V=32,7) gözlenmiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %65,33 olup, orta düzeyde bir memnuniyet seviyesine işaret etmektedir. Ayrıca bağıl değişkenlik katsayılarının 26,8 ile 32,7 arasında değişmesi, bazı boyutlarda görüş farklılıklarının daha belirgin olduğunu göstermektedir. Tabloda betimsel istatistiklerle özetlenen düzeylerin farklılığı Grafik 1’de daha açık gözlenmektedir.

Grafik 1. Alt boyutlara göre memnuniyet düzeyi dağılımı grafiği



B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde anketteki her bir alt boyuttaki maddeler özelinde incelemeler yapılmıştır. Sonuçlar tablo ve grafiklerle özetlenmiştir.

B.1. Kurumsallaşma ve Yönetişim Boyutu Maddeleri

Kurumsallaşma ve Yönetişim ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler ve maddelere verilen derece yanıtlarına ilişkin mini sütun grafikleri Tablo 3'te sunulmuştur.

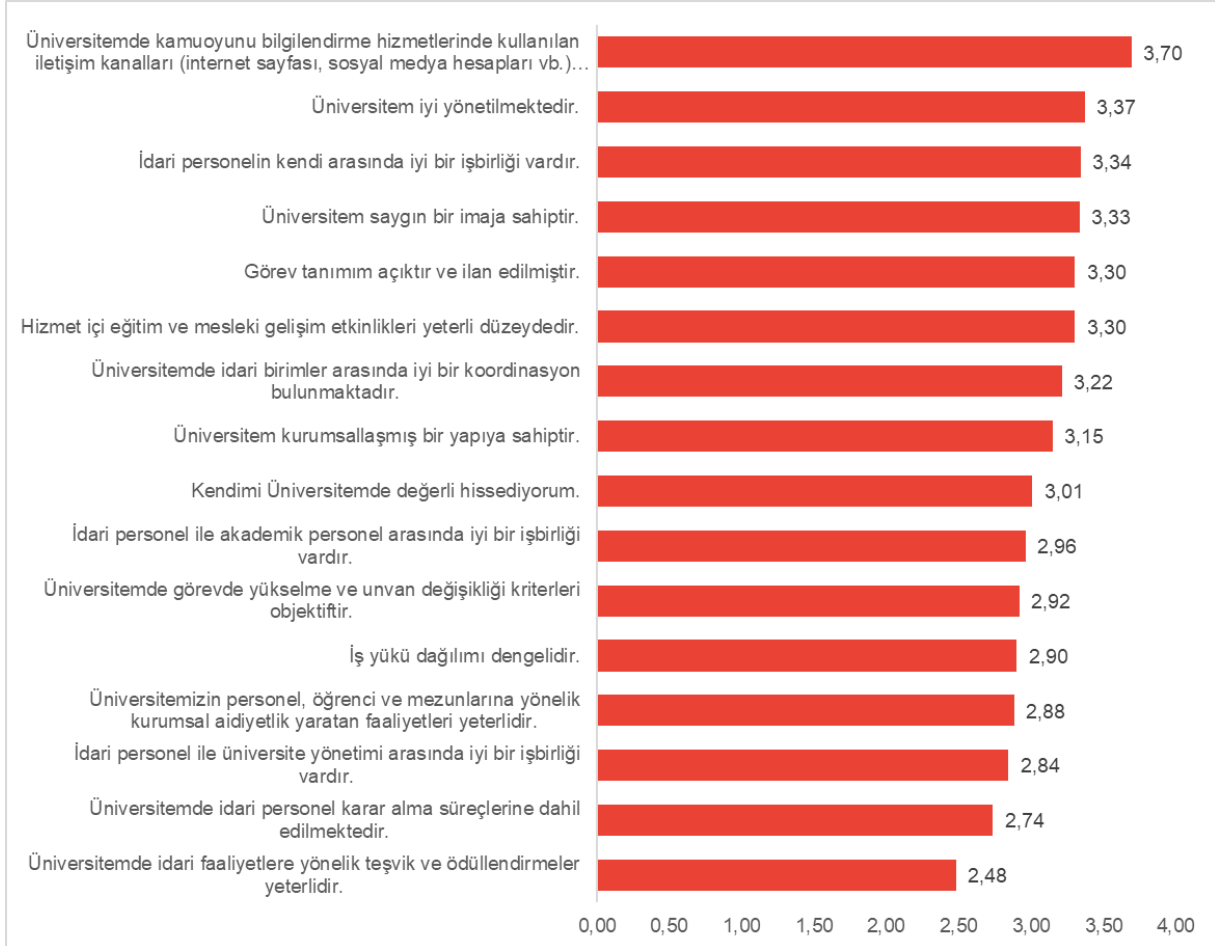
Tablo 3. Eğitim öğretim boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Üniversitem kurumsallaşmış bir yapıya sahiptir.	3,15	1,3	62,94%	41,3
2	Kendimi üniversitemde değerli hissediyorum.	3,01	1,39	60,20%	46,2
3	Üniversitem saygın bir imaja sahiptir.	3,33	1,01	66,67%	30,3
4	Üniversitem iyi yönetilmektedir.	3,37	1,02	67,45%	30,2
5	Üniversitemizin idari personeline yönelik kurumsal aidiyetlik yaratan faaliyetleri yeterlidir.	2,88	1,29	57,65%	44,8
6	Üniversitemde görevde yükselme ve unvan değişikliği süreçleri objektiftir.	2,92	1,31	58,43%	44,8
7	Hizmet içi eğitim ve mesleki gelişim etkinlikleri yeterli düzeydedir.	3,30	1,24	66,08%	37,5
8	Üniversitemde karar alma süreçlerine dahil edilirim.	2,74	1,31	54,71%	47,9
9	İdari personel ile üniversite yönetimi arasında iyi bir işbirliği vardır.	2,84	1,3	56,86%	45,7
10	İdari personelin kendi arasında iyi bir işbirliği vardır.	3,34	1,03	66,86%	30,8
11	İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir işbirliği vardır.	2,96	1,24	59,22%	41,9
12	Görev tanımım açıktır ve ilan edilmiştir.	3,30	1,11	66,08%	33,6
13	İş yükü dağılımı dengelidir.	2,90	1,38	58,04%	47,6
14	Üniversitemde idari faaliyetlere yönelik teşvik ve ödüllendirmeler yeterlidir.	2,48	1,31	49,61%	52,8
15	Üniversitemde idari birimler arasında iyi bir koordinasyon bulunmaktadır.	3,22	1,3	64,31%	40,4
16	Üniversitemde kamuoyunu bilgilendirme hizmetlerinde kullanılan iletişim kanalları (internet sayfası, sosyal medya hesapları vb.) yeterlidir.	3,70	1,16	73,92	31,4

Tablo 3 incelendiğinde, Kurumsallaşma ve Yönetişim boyutuna ilişkin idari personel görüşlerinin genel olarak orta düzeyde seyrettiği görülmektedir. En yüksek memnuniyet, iletişim kanallarının yeterliliği maddesinde (Ort.=3,70; %73,92; V=31,4) gözlenirken, bunu üniversitenin iyi yönetilmesi (Ort.=3,37; %67,45; V=30,2) ve saygın imaja sahip olması (Ort.=3,33; %66,67; V=30,3) takip etmektedir. Öte yandan, idari faaliyetlerde teşvik ve ödüllendirme (Ort.=2,48; %49,61; V=52,8), karar alma süreçlerine dahil edilme (Ort.=2,74; %54,71; V=47,9) ve iş yükü dağılımının dengeliliği (Ort.=2,90; %58,04; V=47,6) en düşük değerlere sahiptir. Ayrıca bağıl değişkenlik katsayılarının %30,2 ile %52,8 arasında değişmesi, bazı konularda idari personel görüşlerinin oldukça farklılaştığını ortaya koymaktadır. Genel olarak, üniversitenin kurumsal yapısı ve yönetiminde olumlu yönler bulunsa da, personelin karar alma süreçlerine katılımı, teşvik-ödüllendirme ve iş yükü dengesi konularında iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır.

Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise Grafik 2'deki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.

Grafik 2. Kurumsallaşma ve Yönetişim maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi



B.2. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri Boyutu Maddeleri

Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme faaliyetleri ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler ve maddelere verilen derece yanıtlarına ilişkin mini sütun grafikleri Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Üniversitemde topluma katkı hizmetleri yeterli düzeydedir.	3,27	1,13	65,49%	34,5
2	Üniversitem diğer yurtiçi üniversiteleri ile yeterli düzeyde işbirliği yapmaktadır.	3,45	1,11	69,02%	32,2
3	Üniversitemin yurtdışında bulunan üniversiteler ile gerektiğinde yaptığı işbirlikler yeterli düzeydedir.	3,36	1,1	67,25%	32,7

4	Üniversitemin sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yeterli düzeydedir.	3,41	1,09	68,24%	31,9
5	Üniversitemde kamu kurum/kuruluşları ve özel sektör işbirliğinde gerçekleşen faaliyetler yeterli düzeydedir.	3,37	1,13	67,45%	33,5
6	Üniversitemde bölgesel sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapılmaktadır.	3,22	1,15	64,31%	35,8
7	Üniversitemde sosyal sorumluluk faaliyetlerinde görev almam önemsenir.	3,18	1,19	63,53%	37,5
8	Eğitim ve öğretim hizmetleri yeterlidir.	3,33	1,15	66,67%	34,5
9	Araştırma ve geliştirme hizmetleri ve imkanları yeterlidir.	3,26	1,14	65,29%	34,9
10	Uzaktan eğitim hizmetleri yeterlidir.	3,55	1,07	70,98%	30,1
11	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	3,82	0,9	76,47%	23,5

Tablo 4 incelendiğinde, Toplumsal Katkı, Eğitim-Öğretim ve AR-GE faaliyetleri boyutuna ilişkin idari personel görüşlerinin genel olarak orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir. En yüksek ortalama kütüphane hizmetleri maddesinde (Ort.=3,82; %76,47; V=23,5) elde edilmiş, bunu uzaktan eğitim hizmetleri (Ort.=3,55; %70,98; V=30,1) ve yurtiçi işbirlikleri (Ort.=3,45; %69,02; V=32,2) izlemiştir. Buna karşın, en düşük ortalamalar sosyal sorumluluk faaliyetlerinde görev almanın önemsenmesi (Ort.=3,18; %63,53; V=37,5) ve bölgesel sorunların çözümüne yönelik çalışmalar (Ort.=3,22; %64,31; V=35,8) maddelerinde görülmüştür. Bağlı değişkenlik katsayılarının %23,5 ile %37,5 arasında değişmesi, bazı alanlarda katılımcı görüşlerinin daha homojen, bazı alanlarda ise daha farklılaştığını göstermektedir. Genel olarak, üniversitenin eğitim-öğretim ve işbirliği faaliyetlerinde olumlu bir düzey yakaladığı, ancak toplumsal katkı ve bölgesel sorunlara yönelik çalışmaların daha fazla geliştirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise Grafik 3'teki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.

Grafik 3. Toplumsal Katkı, Eğitim ve Öğretim, AR-GE Faaliyetleri boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi



B.3. Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler Boyutu Maddeleri

Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler ve maddelere verilen derece yanıtlarına ilişkin mini sütun grafikleri Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. *Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler boyutu maddeleri betimsel istatistikleri*

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Ofis vb. çalışma ortamları işin gereklerini karşılayacak düzeydedir.	3,48	1,33	69,61	38,2
2	Sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif hizmetler yeterlidir.	3,24	1,31	64,71	40,5
3	Sağlık hizmetleri yeterlidir.	3,17	1,33	63,33	42,0
4	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,40	1,31	68,04	38,5
5	Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	2,99	1,43	59,80	47,8
6	Temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,43	1,31	68,63	38,2
7	Dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler ve düzenlemeler yeterlidir.	3,37	1,13	67,45	33,5
8	Bilgi işlem hizmetleri (yazılım, donanım, teknik destek) yeterlidir.	3,32	1,22	66,47	36,7
9	Üniversitemde sosyal tesisler yeterlidir.	2,57	1,3	51,37	50,6
10	Üniversitemde servis hizmetleri yeterlidir.	3,49	1,25	69,80	35,8
11	Birimler arasında bilgilendirmeyi sağlayan sistemler (EBYS vb.) yeterlidir.	3,85	1,1	77,06	28,5
12	Yaptığım işler görev aldığım birim ve kadromla uyumludur.	3,51	1,25	70,20	35,6

Tablo 5 incelendiğinde, Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler boyutuna ilişkin idari personel görüşlerinin genel olarak orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir. En yüksek ortalama birimler arası bilgilendirmeyi sağlayan sistemler (EBYS vb.) maddesinde (Ort.=3,85; %77,06; V=28,5) elde edilmiş, bunu iş uyumu (Ort.=3,51; %70,20; V=35,6) ve servis hizmetleri (Ort.=3,49; %69,80; V=35,8) izlemiştir. Öte yandan, en düşük ortalamalar sosyal tesisler (Ort.=2,57; %51,37; V=50,6) ve yemekhane hizmetleri (Ort.=2,99; %59,80; V=47,8) maddelerinde görülmektedir. Bağlı değişkenlik katsayılarının %28,5 ile %50,6 arasında değişmesi, bazı alanlarda görüşlerin homojen, bazı alanlarda ise oldukça farklılaştığını göstermektedir. Genel olarak, idari personelin çalışma ortamı, bilgilendirme sistemleri ve servis hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin görece yüksek olduğu; ancak sosyal tesisler ve yemekhane hizmetleri gibi alanlarda iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise Grafik 4'teki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.

Grafik 4. *Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetler maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi*

