

T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
PLANLAMA VE KALİTE BİRİMİ

**2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI**  
**İDARİ PERSONEL**  
**MEMNUNİYET**  
**ANKETİ RAPORU**

## **Ön söz**

10 Aralık - 31 Aralık 2019 tarihleri arasında “Ufuk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi” düzenlenmiş ve anket çalışması idari personel tarafından internet üzerinden cevaplanmıştır. Ankete 98 idari personel katılmıştır. Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir.

Toplam 47 sorunun yer aldığı Ufuk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi 2 bölümde oluşmaktadır:

1. Kişisel Bilgiler: Bu bölümde, ankete katılan idari personel hakkında kişisel bilgiler yer almaktadır.
2. İdari Personel Memnuniyet Durumları: Bu bölümde, ankete katılan idari personelin; yönetim ve karar alma mekanizmaları, çalışma yaşamı, idari ve teknik hizmetler, kurumsal olanak ve aidiyete yönelik görüşleri sorulmuştur.

Planlama ve Kalite Birimi

Temmuz 2020

## **1. Araştırmanın Amacı**

Araştırmada, Ufuk Üniversitesinde görev alan idari personelin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

## **2. Araştırmanın Kapsamı**

Anket çalışması, 2019-2020 eğitim-öğretim yılında Ufuk Üniversitesinde görev yapan idari personel dikkate alınarak yapılmıştır. Anket çalışmasına 98 idari personel katılmıştır.

## **3. Ölçek ve Verilen Toplanması**

Anket formu, idari personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye ilişkin 42 soru önermesi ile katılımcılar tarafından “5’li Likert-tipi soru” üzerinden yanıtlamak üzere hazırlanmıştır. Ayrıca 5 soru demografik yapıyı belirlemek için sorulmuş, toplamda 47 soru oluşturulmuştur. Anket çalışmasına online olarak katılım sağlanmıştır.

## **4. Bulgular**

### **4.1. İdari Personel Memnuniyetine İlişkin Dağılım**

#### **4.1.1. Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım**

Anket çalışmasına katılan idari personelin %58,16’sını kadın, %41,84’ünü ise erkek personel oluşturmaktadır. Anket çalışmasına katılanların %27,55’i 22-29 yaş aralığında, %39,80’i 30-39 yaş aralığında, %23,47’si 40-49 yaş aralığında, %6,12’si 50-59 yaş aralığında, %3,06’sı ise 60 yaş ve üstü, yaş aralığında bulunmaktadır.

Anket çalışmasına katılan idari personelin eğitim durumuna ilişkin soru önermesine %5,10’u ilköğretim, %32,65’i lise, %12,24’ü Ön Lisans, %33,67’si Lisans, %16,33’ü ise Yüksek Lisans mezunu olarak cevap vermiştir. Anket çalışmasına katılan idari personelin çalıştıkları hizmet sürelerine ilişkin soru önermesine 0-10 yıl arası görev alanların %60,42’si, 11-20 yıl arasında görev alanların %26,05’i, 21-30 yıl arası görev alanların %8,33’ü, 34-48 yıl arası görev alanların %5,20’si cevap vermiştir.

#### **4.1.2. İdari Personel Memnuniyetine İlişkin Dağılım**

##### **4.1.2.1. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine İlişkin Dağılım**

İdari personelin, üst yönetim ve birim yöneticilerinin yaklaşımları ve karar alma süreçlerinin etkinliği ile ilgili memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

İdari personelin yönetici yaklaşımları ve karar alma süreçlerinde en yüksek memnuniyet oranı %65,60 ile “Bağlı bulunduğum yönetici, işleri organize etmeye ve düzenli bir biçimde yürütmeye çalışır.” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %38,76 ile “Üniversite yöneticileri sorun ve önerilere karşı duyarlıdır.” soru önermesi olmuştur. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine ilişkin dağılım Tablo-6’da yer almaktadır.

#### **4.1.2.2. Çalışma Yaşamına İlişkin Dağılım**

İdari personelin; çalışmalara teşvik, birimler arası işbirliği, çalışanların özlük hakları ve çalışma saatlerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

İdari personelin çalışma yaşamına ilişkin en yüksek memnuniyet oranı %92,85 ile “Maaş, ücret, kıdem tazminatı vb. özlük haklarım zamanında ödenmektedir.” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %33,67 ile “Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır.” soru önermesi olmuştur. Çalışma Yaşamına ilişkin dağılım Tablo-7’de yer almaktadır.

#### **4.1.2.3. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlere İlişkin Dağılım**

Bu bölümde idari personelin; güvenlik, idari ve destek personeli, teknik, araç-gereç, internet, toplantı ve konferans salonları, yemekhane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular açıklanmıştır.

Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlerine ilişkin en yüksek memnuniyet oranı %58,17 ile “Üniversitenin güvenlik hizmeti yeterlidir.” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %13,26 ile “Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunum.” soru önermesi olmuştur. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlerine ilişkin dağılım Tablo-8’de yer almaktadır.

#### **4.1.2.4. Üniversitesinin Sağladığı İmkanlara İlişkin Dağılımı**

İdari personelin, Üniversitenin çalışanlarına sağlamış olduğu burs olanakları, hastane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversitenin sağladığı imkanlara ilişkin en yüksek memnuniyet oranı %92,86 ile “Üniversite hastane hizmetlerinden yararlanmaktan memnunum.” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %66,33 ile “Kampüsler arası ulaşım yeterlidir.” soru önermesi olmuştur. Üniversitenin Sağladığı İmkanlara ilişkin dağılım Tablo-9’da yer almaktadır.

#### 4.1.2.5. Kurumsal Aidiyete İlişkin Dağılımı

İdari personelin, kurumsal aidiyete yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversitenin aidiyetine ilişkin en yüksek memnuniyet oranı %80,61 ile “İşimi severek yapıyorum.” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %50,00 ile “Huzurlu bir çalışma ortamım var.” soru önermesi olmuştur. Üniversitenin aidiyetine ilişkin dağılım Tablo-10’da yer almaktadır.

## 5. TABLOLAR

### 5.1. Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım

Tablo 1. Cinsiyete İlişkin Dağılım

	Kadın	Erkek	Toplam
Frekans	57	41	98
Yüzde	58,16	41,84	100

Tablo 2. Yaşa İlişkin Dağılım

	22-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü	Toplam
Frekans	27	39	23	6	3	98
Yüzde	27,55	39,80	23,47	6,12	3,06	100

Tablo 3. Eğitim Durumuna İlişkin Dağılım

	İlköğretim	Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Toplam
Frekans	5	32	12	33	16	98
Yüzde	5,10	32,65	12,24	33,67	16,33	100

**Tablo 4. Toplam hizmet süresine göre frekans ve yüzde değerleri**

Toplam Hizmet Süresi	f	%	Toplam Hizmet Süresi	f	%
1 <	7	7,29	15	7	7,29
1	3	3,13	16	3	3,13
1,5	2	2,08	17	1	1,04
2	6	6,25	18	1	1,04
3	5	5,20	20	4	4,17
3,5	2	2,08	21	1	1,04
4	6	6,25	22	1	1,04
5	4	4,17	23	1	1,04
6	10	10,42	27	1	1,04
7	3	3,13	28	1	1,04
8	4	4,17	30	3	3,13
9	4	4,17	34	2	2,08
10	2	2,08	35	1	1,04
11	2	2,08	39	1	1,04
12	4	4,17	48	1	1,04
14	3	3,13			
			<b>Toplam</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Tablo 5. Ufuk Üniversitesindeki Hizmet Süresine İlişkin Dağılım**

	1 yıldan az	1-5 yıl	6-10 yıl	11-20 yıl	Toplam
<b>Frekans</b>	15	40	24	19	<b>98</b>
<b>Yüzde</b>	15,31	40,82	24,49	19,39	<b>100</b>

## 5.2.İdari Personelin Memnuniyet Durumları

**Tablo 6. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	(N=98)											
		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam %	Memnuniyet Oranı (%) *
		n	f	n	f	n	f	n	f	n	f		
1	Üniversite yöneticilerine sorun ve önerileri rahatlıkla iletebiliyorum.	19	19,38	20	20,40	14	14,28	28	28,57	17	17,34	100	45,91
2	Üniversite yöneticileri sorun ve önerilere karşı duyarlıdır.	15	15,30	18	18,36	27	27,55	23	23,46	15	15,30	100	38,76
3	Üniversite yeni fikirlere önem vermektedir.	11	11,22	13	13,26	22	22,44	37	37,75	15	15,30	100	53,05
4	Yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantılar yeterlidir.	15	15,30	27	27,55	18	18,36	27	27,55	11	11,22	100	38,77
5	Bağlı bulunduğum yöneticinin, yöneticilik anlayışından memnunum.	17	17,34	15	15,30	12	12,24	24	24,49	30	30,61	100	55,10
6	Bağlı olduğum yöneticinin çalışanlara karşı tutumu ve yaklaşımı olumludur.	16	16,32	9	9,18	11	11,22	32	32,65	30	30,61	100	63,26
7	Birimimde görev dağılımı adil olarak yapılmaktadır.	19	19,38	12	12,24	17	17,34	28	28,57	22	22,44	100	51,01
8	Bağlı bulunduğum yönetici, bir işi iyi yaptığımızda takdir eder.	17	17,34	8	8,16	13	13,26	30	30,61	30	30,61	100	61,22
9	Bağlı bulunduğum yönetici, işleri organize etmeye ve düzenli bir biçimde yürütmeye çalışır.	15	15,30	6	6,12	13	13,26	34	34,69	30	30,61	100	65,60

**\*Memnuniyet Oranı, idari personelin vermiş olduğu “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevaplarının toplamından oluşmaktadır.**

**Tablo 7. Çalışma Yaşamına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	(N=98)											
		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam %	Memnuniyet Oranı (%)*
		n	f	n	f	n	f	n	f	n	f		
10	Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır.	22	22,45	26	26,53	17	17,35	25	25,51	8	8,16	100	33,67
11	Yaptığım iş; aldığım eğitim, yetenek ve becerilerime uygundur.	8	8,16	7	7,14	10	10,20	36	36,73	37	37,76	100	74,49
12	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	1	1,02	0	0,00	7	7,14	36	36,73	54	55,10	100	91,83
13	Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler zamanında haberdar edilmektedir.	12	12,24	18	18,37	22	22,45	34	34,69	12	12,24	100	46,93
14	Maaş, ücret, kıdem tazminatı vb. özlük haklarım zamanında ödenmektedir.	1	1,02	0	0,00	6	6,12	34	34,69	57	58,16	100	92,85
15	Üniversite yönetimi, çalışanların gün içinde uygun aralıklarla, dinlenmelerine önem verir.	19	19,39	8	8,16	18	18,37	30	30,61	23	23,47	100	54,08
16	Günlük mesai saatinin süresi normaldir.	9	9,18	3	3,06	5	5,10	42	42,86	39	39,80	100	82,66
17	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	7	7,14	9	9,18	8	8,16	39	39,80	35	35,71	100	75,51
18	Yönetim iş kazalarını önlemek için gereken önemi vermektedir.	9	9,18	12	12,24	24	24,49	35	35,71	18	18,37	100	54,08
19	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	10	10,20	21	21,43	25	25,51	31	31,63	11	11,22	100	42,85
20	Üniversitede idari ve akademik personel arasındaki iletişim güçlüdür.	7	7,14	23	23,47	20	20,41	37	37,76	11	11,22	100	48,98
21	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişimi güçlüdür.	4	4,08	7	7,14	27	27,55	43	43,88	17	17,35	100	61,23

\*Memnuniyet Oranı, idari personelin vermiş olduğu “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevaplarının toplamından oluşmaktadır.



**Tablo 8. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	(N=98)											
		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam %	Memnuniyet Oranı (%)*
		n	f	n	f	n	f	n	f	n	f		
22	Çalıştığım ortam teknik araç-gereç ve büro ortamı bakımından yeterlidir.	15	15,31	20	20,41	18	18,37	32	32,65	13	13,27	100	45,92
23	Üniversitenin idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	14	14,29	12	12,24	21	21,43	35	35,71	16	16,33	100	52,04
24	Üniversitenin yeni web sayfa tasarımını beğeniyorum.	9	9,18	12	12,24	23	23,47	40	40,82	14	14,29	100	55,11
25	Üniversitenin internet hizmetleri yeterlidir.	19	19,39	24	24,49	19	19,39	23	23,47	13	13,27	100	36,74
26	Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterlidir.	9	9,18	27	27,55	19	19,39	34	34,69	9	9,18	100	43,87
27	Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir.	13	13,27	12	12,24	21	21,43	39	39,80	13	13,27	100	53,07
28	Üniversitenin güvenlik hizmeti yeterlidir.	11	11,22	14	14,29	16	16,33	41	41,84	16	16,33	100	58,17
29	Yapım-onarım hizmetleri yeterlidir.	7	7,14	18	18,37	24	24,49	36	36,73	13	13,27	100	50,00
30	Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunum.	58	59,18	20	20,41	7	7,14	11	11,22	2	2,04	100	13,26
31	Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir.	40	40,82	26	26,53	15	15,31	11	11,22	6	6,12	100	17,34
32	Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir.	16	16,33	15	15,31	19	19,39	37	37,76	11	11,22	100	49,98

\*Memnuniyet Oranı, idari personelin vermiş olduğu “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevaplarının toplamından oluşmaktadır.

**Tablo 9. Üniversitenin Sağladığı İmkanlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	(N=98)											
		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam %	Memnuniyet Oranı (%)*
		n	f	n	f	n	f	n	f	n	f		
33	Üniversite çalışanlarının çocuklarına verilen eğitim bursu uygulamasından	9	9,18	7	7,14	13	13,27	43	43,88	26	26,53	100	70,41
34	Üniversite çalışanlarına lisansüstü eğitimlerinde uygulanan burs	2	2,04	5	5,10	19	19,39	41	41,84	31	31,63	100	73,47
35	Üniversite hastane hizmetlerinden yararlanmaktan memnunum.	4	4,08	1	1,02	2	2,04	42	42,86	49	50,00	100	92,86
36	Kampüsler arası ulaşım yeterlidir.	10	10,20	9	9,18	14	14,29	37	37,76	28	28,57	100	66,33

**\*Memnuniyet Oranı, idari personelin vermiş olduğu “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevaplarının toplamından oluşmaktadır.**

**Tablo 10. Kurumsal Aidiyete İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	(N=98)											
		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam %	Memnuniyet Oranı (%)*
		n	f	n	f	n	f	n	f	n	f		
37	İşimi kaybetme endişesi duymuyorum.	10	10,20	14	14,29	15	15,31	35	35,71	24	24,49	100	60,02
38	Huzurlu bir çalışma ortamım var.	19	19,39	9	9,18	21	21,43	26	26,53	23	23,47	100	50,00
39	İşimi severek yapıyorum.	3	3,06	3	3,06	13	13,27	22	22,45	57	58,16	100	80,61
40	Yaptığım iş nedeniyle kendimi değerli hissediyorum.	12	12,24	7	7,14	22	22,45	20	20,41	37	37,76	100	58,17
41	Birimimde çalışmaktan mutluyum.	7	7,14	5	5,10	19	19,39	20	20,41	47	47,96	100	68,37
42	Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum.	10	10,20	2	2,04	13	13,27	22	22,45	51	52,04	100	74,49

**\*Memnuniyet Oranı, idari personelin vermiş olduğu “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevaplarının toplamından oluşmaktadır.**

### 5.3.Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

**Tablo 11. Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama**

	<b>Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama</b>	<b>Memnuniyet Oranı</b>
<b>1</b>	Üniversitenin Sağladığı İmkanlar	<b>% 75,76</b>
<b>2</b>	Kurumsal Aidiyet	<b>% 65,27</b>
<b>3</b>	Çalışma Yaşamı	<b>% 63,26</b>
<b>4</b>	Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri	<b>% 52,52</b>
<b>5</b>	İdari ve Teknik Hizmetler	<b>% 43,22</b>

Üniversitemiz idari personel memnuniyet düzeylerine yönelik en yüksek memnuniyet oranı %75,76 ile “Üniversitenin Sağladığı İmkanlar” yer alırken, en düşük memnuniyet oranı % 43,22 ile “İdari ve Teknik Hizmetler” yer almıştır.

### 6. Tanımlayıcı İstatistiklerin Yıl Bazında Memnuniyet Oranı

Aşağıda yer alan tablolarda, 2018-2019 eğitim öğretim yılı baz alınarak 2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranları karşılaştırılmaktadır. İdari personele iki eğitim-öğretim yılında da aynı soru ve yöntemle anket çalışması uygulanmıştır. 2018-2019 eğitim öğretim yılında anket çalışmasına 108 idari personel katılım sağlarken 2019-2020 eğitim-öğretim yılında anket çalışmasına katılan idari personel sayısı 98 olmuştur. Memnuniyet değişimlerdeki düşüş ve artış incelenirken ankete katılan idari personel sayısı göz önüne alınarak değerlendirilmelidir.

**Tablo 12. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine Yönelik Yıl Bazlı Memnuniyet Oranı**

<b>Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri</b>	<b>2018-2019 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi</b>
Üniversite yöneticilerine sorun ve önerileri rahatlıkla iletebiliyorum.	%61,10	% 45,91	<b>-15,19</b>
Üniversite yöneticileri sorun ve önerilere karşı duyarlıdır.	%40,70	% 38,76	<b>-1,94</b>
Üniversite yeni fikirlere önem vermektedir.	%48,20	% 53,05	<b>4,85</b>
Yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantılar yeterlidir.	%36,10	% 38,77	<b>2,67</b>
Bağlı bulunduğum yöneticinin, yöneticilik anlayışından memnunum.	%66,60	% 55,10	<b>-11,50</b>
Bağlı olduğum yöneticinin çalışanlara karşı tutumu ve yaklaşımı olumludur.	%70,30	% 63,26	<b>-7,04</b>
Birimimde görev dağılımı adil olarak yapılmaktadır.	%56,40	% 51,01	<b>-5,39</b>
Bağlı bulunduğum yönetici, bir işi iyi yaptığımızda takdir eder.	%64,90	% 61,22	<b>-3,68</b>
Bağlı bulunduğum yönetici, işleri organize etmeye ve düzenli bir biçimde yürütmeye çalışır.	%64,80	% 65,60	<b>0,80</b>

**Tablo 13. Çalışma Yaşamına İlişkin Yıl Bazlı Memnuniyet Oranı**

<b>Çalışma Yaşamı</b>	<b>2018-2019 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi</b>
Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır.	% 25,90	% 33,67	<b>7,77</b>
Yaptığım iş; aldığım eğitim, yetenek ve becerilerime uygundur.	% 76,80	% 74,49	<b>-2,31</b>
Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	% 87,10	% 91,83	<b>4,73</b>
Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler zamanında haberdar edilmektedir.	% 55,50	% 46,93	<b>-8,57</b>
Maaş, ücret, kıdem tazminatı vb. özlük haklarım zamanında ödenmektedir.	% 90,60	% 92,85	<b>2,25</b>
Üniversite yönetimi, çalışanların gün içinde uygun aralıklarla, dinlenmelerine önem verir.	% 73,20	% 54,08	<b>-19,12</b>
Günlük mesai saatinin süresi normaldir.	% 87,90	% 82,66	<b>-5,24</b>
İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	% 82,30	% 75,51	<b>-6,79</b>
Yönetim iş kazalarını önlemek için gereken önemi vermektedir.	% 64,80	% 54,08	<b>-10,72</b>
Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	% 50,00	% 42,85	<b>-7,15</b>
Üniversitede idari ve akademik personel arasındaki iletişim güçlüdür.	% 50,00	% 48,98	<b>-1,02</b>
Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişimi güçlüdür.	% 58,30	% 61,23	<b>2,93</b>

**Tablo 14. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlere İlişkin Yıl Bazlı Memnuniyet Oranı**

<b>İdari ve Teknik Hizmetler</b>	<b>2018-2019 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi</b>
Çalıştığım ortam teknik araç-gereç ve büro ortamı bakımından yeterlidir.	% 52,70	% 45,92	<b>-6,78</b>
Üniversitenin idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	% 52,80	% 52,04	<b>-0,76</b>
Üniversitenin yeni web sayfa tasarımını beğeniyorum.	% 71,20	% 55,11	<b>-16,09</b>
Üniversitenin internet hizmetleri yeterlidir.	% 62,00	% 36,74	<b>-25,26</b>
Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterlidir.	% 40,80	% 43,87	<b>3,07</b>
Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir.	% 48,10	% 53,07	<b>4,97</b>
Üniversitenin güvenlik hizmeti yeterlidir.	% 52,80	% 58,17	<b>5,37</b>
Yapım-onarım hizmetleri yeterlidir.	% 50,90	% 50,00	<b>-0,90</b>
Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunum.	% 11,10	% 13,26	<b>2,16</b>
Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir.	% 24,00	% 17,34	<b>-6,66</b>
Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir.	% 47,30	% 49,98	<b>2,68</b>

**Tablo 15. Üniversitenin Sağladığı İmkanlara İlişkin Yıl Bazlı Memnuniyet Oranı**

Üniversitenin Sağladığı İmkanlar	2018-2019 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı	2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet	Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi
Üniversite çalışanlarının çocuklarına verilen eğitim bursu uygulamasından memnunum.	% 62,00	% 70,41	<b>8,41</b>
Üniversite çalışanlarına lisansüstü eğitimlerinde uygulanan burs olanaklarından memnunum.	% 66,60	% 73,47	<b>6,87</b>
Üniversite hastane hizmetlerinden yararlanmaktan memnunum.	% 89,80	% 92,86	<b>3,06</b>
Kampüsler arası ulaşım yeterlidir.	% 68,50	% 66,33	<b>-2,17</b>

**Tablo 16. Kurumsal Aidiyete Yönelik Yıl Bazlı Memnuniyet Oranı**

Kurumsal Aidiyet	2018-2019 eğitim-öğretim yılı memnuniyet	2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet	Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi
İşimi kaybetme endişesi duymuyorum.	% 63,00	% 60,02	<b>-2,98</b>
Huzurlu bir çalışma ortamım var.	% 57,40	% 50,00	<b>-7,40</b>
İşimi severek yapıyorum.	% 87,90	% 80,61	<b>-7,29</b>
Yaptığım iş nedeniyle kendimi değerli hissediyorum.	% 65,90	% 58,17	<b>-7,73</b>
Birimimde çalışmaktan mutluyum.	%73,10	% 68,37	<b>-4,73</b>
Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum.	% 83,40	% 74,49	<b>-8,91</b>



**Tablo 17. Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralamanın Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi**

<b>Bölümler</b>	<b>2018-2019 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>2019-2020 eğitim-öğretim yılı memnuniyet oranı</b>	<b>Yıl Bazlı Memnuniyet Değişimi</b>
Üniversitenin Sağladığı İmkanlar	%71,75	% 75,76	<b>4,01</b>
Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetler	%46,72	% 43,22	<b>-3,50</b>
Çalışma Yaşamı	%66,90	% 63,26	<b>-3,64</b>
Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri	%56,58	%52,52	<b>-4,06</b>
Kurumsal Aidiyet	%71,75	% 65,27	<b>-6,48</b>

## **SONUÇ**

2019-2020 eğitim-öğretim yılı görev alan idari personele uygulanan idari personel memnuniyet anketi sonuçları soru grup içinde değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarının toplamı) sıralandığında en yüksek oranda ‘Üniversitenin Sağladığı İmkanlar’ (%75,76) soru grubu memnuniyetle karşılanırken, ‘İdari ve Teknik Hizmetlere Yönelik Faaliyetler’ (%43,22) soru grubunda memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az olduğu görülmektedir.

Yapılan anket çalışmasına katılanların memnuniyetlerini en az olarak belirttikleri sorular ise şunlardır:

- Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir. (%49,98)
- Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler zamanında haberdar edilmektedir. (%46,93)
- Çalıştığım ortam teknik araç-gereç ve büro ortamı bakımından yeterlidir. (%45,92)
- Üniversitenin internet hizmetleri yeterlidir. (%36,74)

2019-2020 eğitim-öğretim yılı Ufuk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi Raporu çerçevesinde; idari personelin özlük hakları ile ilgili gelişmelerin zamanında haberdar

edilmesi konusunda memnuniyet oranı düşük görünmektedir. Bu memnuniyetsizliği gidermek için Personel Müdürlüğü aktif katılım sağlayarak üst yönetime görüş ve önerilerini sunması,

Üniversitenin internet hizmetine yönelik memnuniyetsizlik görülmekte olup, konu ile ilgili Bilgi İşlem Müdürlüğü üst yönetime görüş ve önerilerini sunması,

Çalışma ortamında ihtiyaç duyulan araç-gereç ve büro ortamı ile araç giriş ve otopark düzenlemelerinin yetersiz olduğu görülmektedir. Bu konulardaki memnuniyetsizliğin giderilmesi için Balgat ve İncek Kampüsü İdari İşler Müdürlüğü'nün üst yönetime görüş ve önerilerini sunması önem arz etmektedir.

Bahsedilen birimler dışında anket çalışması, Ufuk Üniversitesi Kalite Komisyonu üyeleri tarafından incelenecek olup tüm geri bildirimler çerçevesinde iyileştirmeler yapılacaktır.