



**T.C
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL GENEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU**

**Raporu Düzenleyen
Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Alt Komisyonu**

**Rapor Tarihi
Şubat 2021**

2020-2021 Akademik yılı İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi Uygulaması

Üniversitemizde idari personelin genel memnuniyetinin izlenmesi çalışmaları kapsamında “İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi” oluşturulmuştur. Katılımcılar, anketi <http://anket.arel.edu.tr> bağlantı adresinden kurum sicil numarası ile giriş yaparak cevaplamışlardır. Anket 15 Kasım 2020 ile 31 Ocak 2021 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket sistemine girişler, kurum dışı girişlerin engellenmesi amacıyla kurum sicil numarası ile yapılmıştır.

Toplam 73 personelin katılımı ile cevaplanan İdari Personel Genel Memnuniyet anketinde, genel memnuniyet “Yönetişim Hizmetleri”, “Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum içi İlişkiler”, “Destek Hizmetleri” olmak üzere üç ana başlıkta 34 soru ile sorgulanmıştır. Ankette yer alan her soruda genel memnuniyete yönelik algı 5’li Likert tipi ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ankette yer alan sorular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi Soruları

Yönetişim Hizmetleri	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Karsızım	4. Katılıyorum	5. Katılıyorum
Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.					
Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum					
Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum					
Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır					
Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir					
İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum					
İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adillliğinden memnunum					
Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum					
Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum					
Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum					
Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum					

Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler	1. Kesinlikle katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
	Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.				
Birimimdeki iş birliğinden memnunum					
Birimimin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir					
Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir					
Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim					
Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum					
Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum					
Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum					
Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum					
İşimi kaybetme endişem yok					
Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor					
İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum					
Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.					
Destek Hizmetleri	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum					
Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum					
Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum					
Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum					

Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum	
Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum	
Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum	
Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum	
Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum	
Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum	

Anket sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde idari personel genel memnuniyetinde katılım oranının ortalama % 65,9 olduğu belirlenmiştir.

Anketin, Yönetişim hizmetleri başlığına verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 61 olduğu belirlenmiştir. Anketin bu ölçөгüne verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir. Bu ölçekte ortalama katılım oranının altında kalan memnuniyetin en düşük olduğu ölçüt, % 50,3 memnuniyet oranı ile “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum.” ölçütü olmuştur. Öte yandan bu ölçekte ortalama katılım oranının üstünde olan memnuniyetin en yüksek olduğu ölçütün %74,8 katılım oranı ile “Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum” ölçütü olmuştur.

Tablo 2. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi “Yönetişim Hizmetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Yönetişim Hizmetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
1) Gerektiğinde tüm yöneticilerime kolayca ulaşırım.	26,8%	38,0%	22,5%	4,2%	8,5%	74,1%
2) Yönetimsel kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından memnunum	8,6%	30,0%	28,6%	18,6%	14,3%	60,1%
3) Kurum içi iletişim düzeyinden memnunum	5,8%	34,8%	30,4%	20,3%	8,7%	61,7%
4) Üniversitemizde idari personelin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır	8,5%	16,9%	28,2%	31,0%	15,5%	54,4%
5) Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli düzeydedir	8,5%	19,7%	23,9%	31,0%	16,9%	54,4%
6) İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından memnunum	4,4%	20,6%	23,5%	25,0%	26,5%	50,3%

7) İdari personele verilen görev, yetki ve sorumluluk dengesinin adillikinden memnunum	7,0%	16,9%	31,0%	23,9%	21,1%	52,9%
8) Maaş, ücret vb özlük haklarımın geciktirilmeden verilmesinden memnunum	19,1%	29,4%	14,7%	8,8%	27,9%	60,5%
9) Yöneticilerimin sorunlara yapıcı ve adil yaklaşmasından memnunum	13,0%	40,6%	30,4%	8,7%	7,2%	68,6%
10) Çalıştığım birim yönetiminin isteklerimi karşılama düzeyinden memnunum	25,0%	41,2%	22,1%	5,9%	5,9%	74,8%
11) Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama ile ilgili ölçütlerin açık olmasından memnunum	13,6%	22,7%	27,3%	21,2%	15,1%	59,6%
Ortalama						61%

Anketin ikinci ölçütü olan “Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler”e verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının %67 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının %40,8 ile “İşim ile yaptıklarımın maddi karşılığını sektör ortalamasına göre tatmin edici düzeyde alıyorum” sorusunda olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının altında kalan ikinci en düşük katılım oranının % 50,6 ile " 4) Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir” sorusunda olduğu görülmüştür. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının %83,9 ile “Birimimde iş yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim.” sorusunda olduğu görülmüştür. Bu ölçütte katılım oranının en yüksek olduğu ikinci soru %81,7 ile “Birimimdeki iş birliğinden memnunum” olmuştur. Bu ölçütte sorulan sorulara verilen cevapların analizi Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi “Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Kurum Kültürü, Aidiyet ve Kurum İçi İlişkiler	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
1) Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.	21,4%	44,3%	15,7%	12,9%	5,7%	72,6%
2) Birimimdeki iş birliğinden memnunum	45,1%	35,2%	8,5%	5,6%	5,6%	81,7%
3) Biriminin amaç ve hedefleri tüm personel tarafından bilinmektedir	35,2%	36,6%	16,9%	8,5%	2,8%	78,6%
4) Üniversitemizde yeterli düzeyde sosyal etkinlik düzenlenmektedir	5,7%	12,9%	30,0%	31,4%	20,0%	50,6%

5) Birimimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi serbestçe ifade edebilirim	47,2%	36,1%	8,3%	5,6%	2,8%	83,9%
6) Üniversitemizde İdari personel-Akademik personel iletişim düzeyinden memnunum	15,3%	34,7%	30,6%	8,3%	11,1%	67,0%
7) Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişim düzeyinden memnunum	15,7%	47,1%	24,3%	8,6%	4,3%	72,3%
8) Üniversitemizde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanaklarının ve geribildirim süreçlerinin bulunmasından memnunum	10,1%	21,7%	34,8%	15,9%	17,4%	58,2%
9) Üniversitemizdeki iş birliğinden memnunum	7,2%	30,4%	40,6%	11,6%	10,1%	62,5%
10) İşimi kaybetme endişem yok	24,6%	23,1%	30,8%	7,7%	13,8%	67,4%
12) Performansım ve başarılarım yöneticilerim tarafından tatmin edici düzeyde takdir ediliyor	22,4%	29,9%	31,3%	9,0%	7,5%	70,2%
13) İşim ile yaptıklarımın manevi karşılığını tatmin edici düzeyde alıyorum	13,4%	29,9%	35,8%	10,4%	10,4%	65,0%
14) Arel Üniversitesi çalışanı olmaktan mutluyum.	21,4%	44,3%	15,7%	12,9%	5,7%	72,6%
Ortalama						68,4%

Anketin üçüncü ölçütü olan “Destek Hizmeti”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 68,4 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının % 48,2 ile “Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum” sorusunda olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının altında kalan ikinci en düşük katılım oranının % 56,5 ile “1) Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum.” sorusunda olduğu görülmüştür. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranını % 85 ile “Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum” sorusunda olmuştur. Bu ölçüte verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. İdari Personel Memnuniyet Anketi “Destek Hizmetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Destek Hizmetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
-------------------	---	---	---	---	---	---------------

1) Üniversitenin sağladığı yemekhane hizmetlerinden çeşit, hijyen ve lezzet bakımından memnunum	11,4%	21,4%	30,0%	12,9%	24,3%	56,5%
2) Üniversitenin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum	23,5%	35,3%	23,5%	5,9%	11,8%	70,6%
3) Üniversitenin bilgi-işlem ve teknik destek hizmetinden memnunum	32,4%	36,6%	22,5%	5,6%	2,8%	78,0%
4) Üniversitenin internet erişim hizmetinden memnunum	40,8%	49,3%	5,6%	2,8%	1,4%	85,0%
5) Üniversitenin ofis/odalarının fiziksel koşullarından memnunum	18,6%	25,7%	20,0%	17,1%	18,6%	61,7%
6) Üniversitenin satın alma hizmetlerinden memnunum	11,3%	32,3%	32,3%	11,3%	12,9%	63,6%
7) Üniversitenin Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunum	6,2%	40,0%	24,6%	12,3%	16,9%	61,3%
8) Üniversitenin temizlik hizmetlerinden memnunum	34,8%	34,8%	18,8%	8,7%	2,9%	78,0%
9) Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum	31,0%	52,1%	11,3%	1,4%	4,2%	80,9%
10) Kantin hizmetlerinin satılan malların çeşitliliği ve fiyatı açısından memnunum	5,1%	13,6%	27,1%	25,4%	28,8%	48,2%
Ortalama						68,4%