



KÜTAHYA  
SAĞLIK BİLİMLERİ  
ÜNİVERSİTESİ

# İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

**Kalite Koordinatörlüğü**

**Mart-2022**

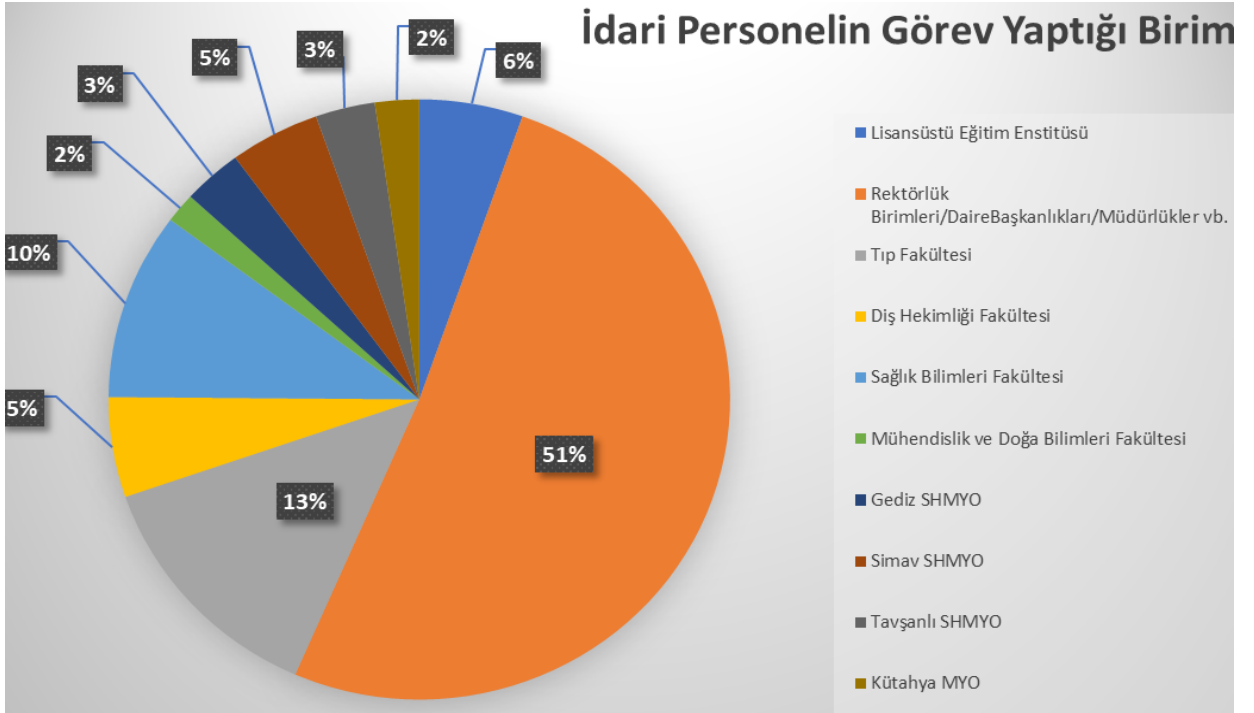
**T.C.**  
**KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ**  
**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ**

Bu analiz, Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirildi. Bu kapsamda Ocak 2022 tarihinde üniversitemizde görev yapan idari personelin tamamına EBYS ve e-mail üzerinden memnuniyet anketi gönderildi. Çevrimiçi ortamda anket formunun doldurulması sağlandı.

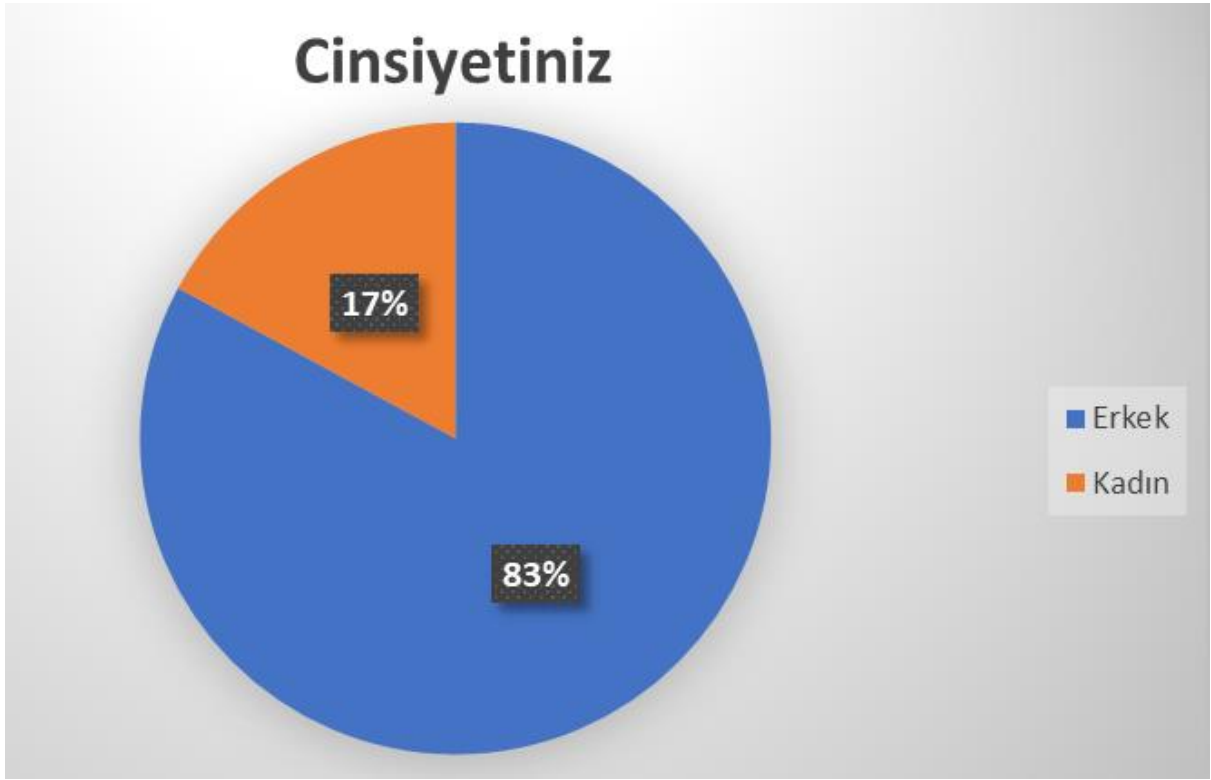
### Anketi Yanıtlayan İdari Personele İlişkin Demografik Bilgiler

Memnuniyet anketine üniversitemizin 10 farklı biriminde görev yapan toplam 129 kişi katıldı.

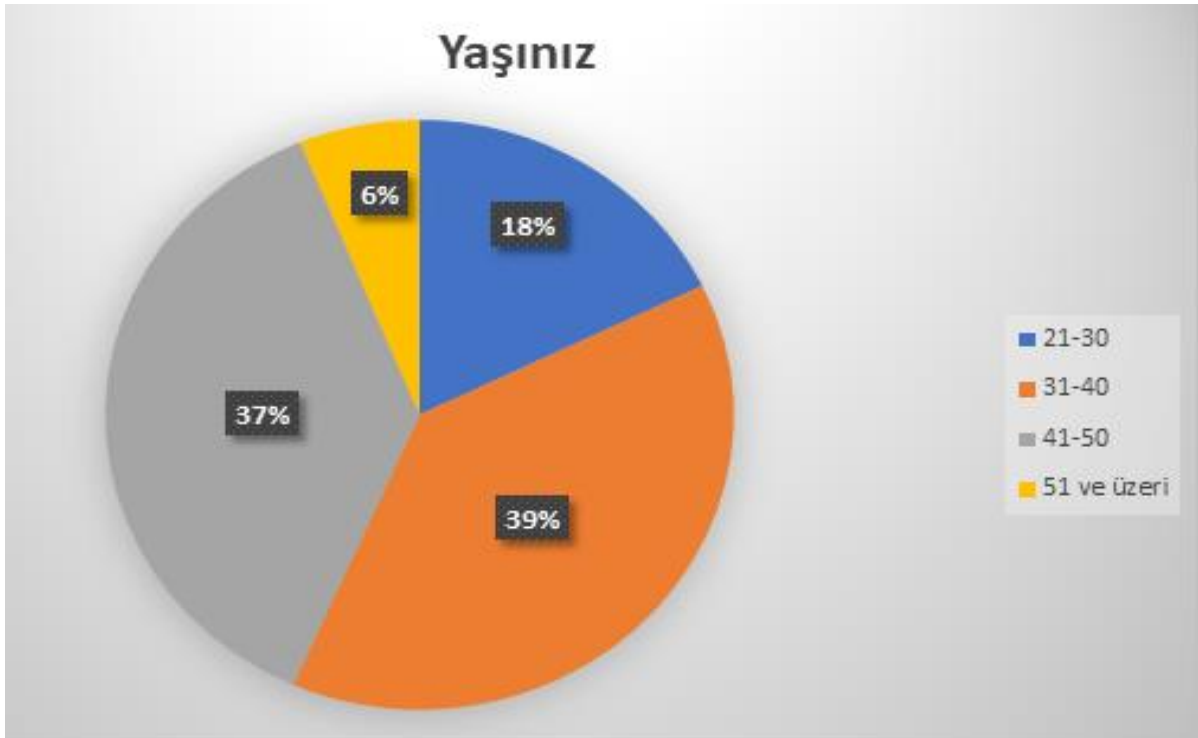
**Şekil 1:** Ankete Katılan Personelin Görev Yaptığı Birimler



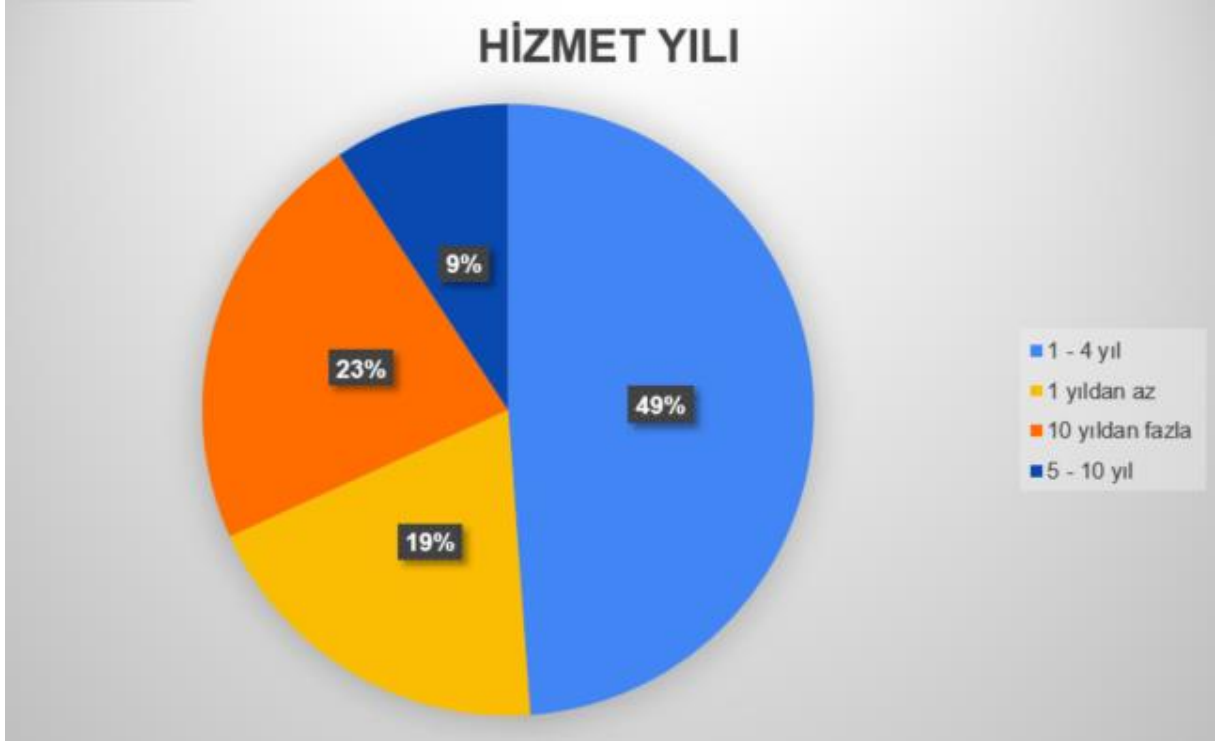
**Şekil 2:** Ankete Katılan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



**Şekil 3:** Ankete Katılan Personelin Yaş Aralıklarına Göre Dağılımı



**Şekil 4:** Ankete Katılan Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı



Tablo 1'e bakıldığında idari personelin hem kurumun hem de birimin bir mensubu olmaktan yüksek düzeyde memnuniyet duydukları görülmektedir. Benzer şekilde üniversitenin, idari personelin beklentilerini karşılama düzeyi de yüksektir.

**Tablo 1:** İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri

| İfadeler  |   | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok memnunum |
|---|---|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden | % | 8,50               | 5,40           | 20,20      | 39,50    | 26,40        |
| Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan           | % | 6,20               | 4,70           | 7,80       | 22,50    | 58,90        |
| Üniversitemizin bir mensubu olmaktan                  | % | 5,40               | 3,90           | 7,80       | 24       | 58,90        |

Ankete katılan idari personel üniversitenin kurumsallaşma düzeyinden, yönetim anlayışından, personelin yönetim süreçlerine dahil edilmesinden, üniversitenin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından memnun olduklarını ifade etmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun, çalışma ortamlarının huzurlu olması ve düşüncelerini ifade etme özgürlüğüne dair memnuniyet düzeyleri de oldukça yüksektir (Tablo 2).

**Tablo 2:** İdari Personelin Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

| İfadeler  |   | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok memnunum |
|---|---|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden                                    | % | 7                  | 6,20           | 24         | 38       | 24,80        |
| Yönetsel kararlara katılım düzeyinden                                       | % | 10,90              | 5,40           | 21,70      | 35,70    | 26,40        |
| Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten                          | % | 11,60              | 7              | 20,90      | 33,30    | 27,10        |
| İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden                          | % | 10,10              | 5,40           | 21,70      | 32,60    | 30,20        |
| İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | % | 14                 | 8,50           | 16,30      | 31,80    | 29,50        |
| İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden                          | % | 12,40              | 11,60          | 23,30      | 26,40    | 26,40        |
| Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden  | % | 10,90              | 4,70           | 9,30       | 31       | 44,20        |
| Düşüncelerinizi ifade edebilme özgürlüğünden                                | % | 10,90              | 3,90           | 10,90      | 31,80    | 42,60        |
| Üniversitemizin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından          | % | 7                  | 6,20           | 14,70      | 32,60    | 39,50        |

Tablo 3’de, idari personelin yönetim ve çalışanlar arası iletişimine yönelik memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten duydukları memnuniyet %81,40 iken, üniversite üst düzey yönetimine ulaşılabilirlikten duydukları memnuniyet %77,50’dir.

**Tablo 3:** İdari Personelin Yönetim ve Çalışanlar Arası İletişimine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

| İfadeler  |   | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok memnunum |
|---|---|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten   | % | 8,50               | 2,30           | 7,80       | 24       | 57,40        |
| Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten  | % | 9,30               | 3,10           | 10,10      | 27,10    | 50,40        |
| Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden  | % | 2,30               | 6,20           | 12,40      | 36,40    | 42,60        |
| Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden   | % | 4,70               | 6,20           | 17,80      | 39,50    | 31,80        |
| İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden  | % | 10,10              | 2,30           | 9,30       | 36,40    | 41,90        |
| Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden  | % | 7,80               | 9,30           | 25,60      | 34,90    | 22,50        |
| İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden | % | 10,90              | 2,30           | 15,50      | 38,80    | 32,60        |

Ankete katılan idari personelin kendilerine sunulan fiziki, teknik ve destek hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri incelendiğinde katılımcıların üniversitenin temizliğinden, servis, ulaşım ve teknik destek hizmetlerinden memnun oldukları belirtilmiştir. Bu başlık altında en düşük memnuniyet düzeyinin ‘personelin ödüllendirilmesi sisteminde’ olduğu görülmektedir.

**Tablo 4:** İdari Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

| İfadeler  |   | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok memnunum |
|---|---|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| Binaların ve ofislerin temizliğinden                                      | % | 9,30               | 6,20           | 15,50      | 37,20    | 31,80        |
| Servis / ulaşım hizmetlerinden  | % | 7                  | 4,70           | 13,20      | 35,70    | 39,50        |
| İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden | % | 6,20               | 10,10          | 15,50      | 36,40    | 31,80        |
| İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından                  | % | 11,60              | 10,10          | 24,80      | 31       | 22,50        |
| Personeli ödüllendirme sisteminden  | % | 24                 | 12,40          | 20,20      | 24       | 19,40        |