



İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

Başarı İçin Kalite



04	Değerlendirme Raporu
06	Güçlü ve Zayıf Yönler
09	2023-2024-2025 Yılları Anket Karşılaştırması
11	Sonuç ve Öneriler
12	2023-2025 Yılları Anket Karşılaştırma Grafiği

“Kalite yönetim süreci” paydaşlardan bağımsız düşünülemez.

ÖNSÖZ

Bir kurumun en önemli paydaşlarından biri de iç paydaş olarak ifade edilen kurum çalışanlarıdır. Bu bağlamda Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin iç paydaşları; öğrencileri, akademik ve idari personelidir. İç paydaşlarımız ile olan iletişim ve ilişki bağları ne kadar güçlü olursa Üniversitemizin sürdürülebilir iyileştirme ve gelişim hedeflerine ulaşması o denli yüksek olur. İç paydaşlarımızdan akademik personelimizin de bu bağlamda kuruma olan aidiyet duygusu ve kurum içi iletişim dinamiklerini etkin ve verimli kullanması, Üniversitemizin misyonu ve vizyonu doğrultusunda hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracaktır.

Üniversitemiz idari personelinin iş akış süreçlerindeki etkisi yadsınamaz bir gerçekliktir. Bu bağlamda idari personelimizin memnuniyetinin değerlendirilmesi, talep ve beklentilerinin alınması ve bu doğrultuda iyileştirmelerin sağlanması hem kurumsal aidiyet hem de çalışan motivasyonu için önem arz etmektedir. Bu bağlamda Üniversitemiz idari personeline 2025 yılı memnuniyetinin ölçüldüğü bir anket uygulanmış ve ankete ait sonuçlar bu raporda yer almaktadır.

Kalite Koordinatörlüğü

2025 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

Üniversitemiz tarafından **2025 yılı** bahar dönemi sonunda yapılan **“İdari Personel Memnuniyet Anketi”** dört aşamada tamamlanmıştır. Bunlar;

- I. Sürecin planlanması,
- II. Anket formu geliştirilmesi,
- III. Verilerin toplanması,
- IV. Analiz ve raporlanma aşamalarıdır.

Sürecin planlanması aşamasında; paydaş görüşleri çerçevesinde, anketin amacı ve hedefleri belirlenerek idari personel memnuniyetinin hangi yönleriyle ölçüleceği tasarlanmış ve anketin uygulanması için gerekli zaman çizelgesi oluşturulmuştur.

Anket formunun geliştirilmesi aşamasında; idari personel memnuniyetini ölçmek için kullanılacak sorular açık, anlaşılır ve amaca uygun biçimde hazırlanmış ve maksimum cevaplanma sayısına ulaşılabilmesi için anket uygulanma şekline **(çevrim içi)** karar verilmiştir.

Veri toplanması aşamasında; anketlerin cevaplanma oranını artırmak

amacıyla akademik ve idari tüm birimlerden hem resmi yazıyla hem de müteakip zamanlarda yapılan yüz yüze görüşmelerle idari personelin ankete katılımının teşvik edilmesi için çalışma yapılması istenmiştir.

Son aşama olan analiz ve raporlanma aşamasında ise istatistiksel yöntemler kullanılarak idari personel memnuniyetine ilişkin veriler analiz edilmiştir. Yapılan analiz hem iç hem de dış paydaşlar ile paylaşılacak üzere rapor haline getirilmiş ve memnuniyet oranlarına ilişkin tablo ve grafikler rapora işlenmiştir.

Memnuniyet anketleri Üniversitemiz Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Anket Modülü üzerinden **02.06.2025-30.06.2025** tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketler Üniversitemiz ana sayfasında, sosyal medya hesaplarında, ÜBYS ana sayfada hatırlatıcı mesaj olarak yer almış ve karekod olarak gruplarda paylaşılmıştır. Süreçle ilgili öğrenciler ve birimler Whatsapp aracılığıyla bilgilendirilmiştir.

Anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanmıştır. Ankette **5'li Likert** kullanılmıştır;



Ankete **252 idari personel** katılım sağlamıştır. Ankete katılım sağlayan idari personel sayısı toplam idari personel sayısının **1/4**'üdür.

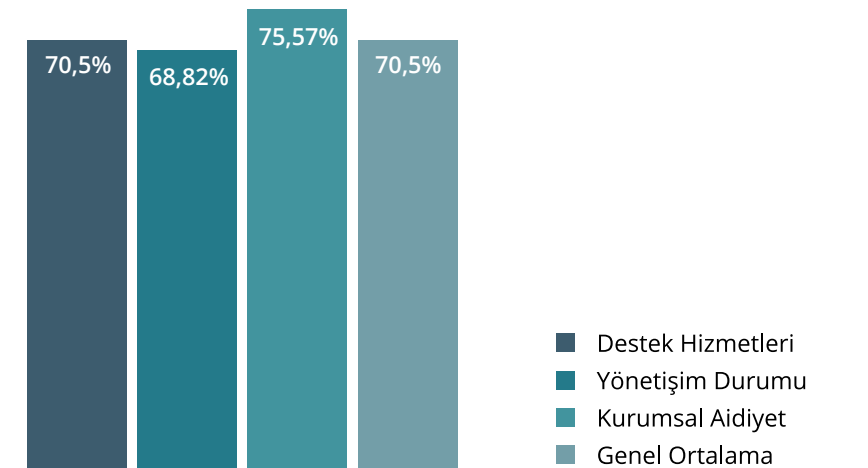
Anket **“Destek Hizmetleri”, “Yönetişim” ve “Kurumsal Aidiyet”** durumunu belirleyen üç boyuttan ve toplam **27** sorudan oluşmaktadır. Ankette ayrıca idari personelin genel görüş yazabileceği alan da bulunmaktadır.

Anketin tüm soru başlıklarında ortalamanın altında kalan sorular kırmızı, ortalamanın üzerinde yer alanlar yeşil olarak belirlenmiştir. Açık-uçlu soruya verilen yanıtlar ilgili birimlerle paylaşılacakla birlikte, Üniversite Yönetimi ile toplantı yapılarak görüşülmüştür.

İdari personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre, idari personelin verdikleri puanların genel ortalaması **100 üzerinden 70,5** olarak gerçekleşmiştir.

Memnuniyet anketi sonuçlarına göre;
“Destek Hizmetleri” **%70,5** (2024 %69,71),
“Yönetişim Durumu” **%68,82** (2024 %67,05),
“Kurumsal Aidiyet” **%75,57** (2024 %72,77)
olarak gerçekleşmiştir.

Genel ortalama **%70,5** olarak kabul edildiğinde **“Yönetişim”** boyutu ortalamanın altında kalırken, **“Destek Hizmetleri”** ve **“Kurumsal Aidiyet”** ortalamanın üzerinde yer aldığı görülmektedir.



2025 YILI İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

“Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşım” sorusu %85,3 ile en yüksek memnuniyet oranına ulaşırken, “Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır” sorusunda ise memnuniyet oranı %55,7 ile en düşük düzeyde kalmıştır.

İdari personelin %70,5 olarak gerçekleşen genel memnuniyet oranı 2024-2028 Stratejik Planında

%53,64 olarak belirlenen başlangıç değerinin üzerinde gerçekleşmiştir. Kurumsal aidiyet başlığında yer alan “Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi’nin bir parçası olmaktan memnunum” sorusuna verilen yanıtlarda memnuniyet oranının %80,5 oranı ile oldukça yüksek düzeyde gerçekleştiği görülmektedir.

Elde edilen sonuçlara göre idari personellerin güçlü ve zayıf gördüğü yanlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1. Sorulara göre anket sonuçları

İdari Personel Anketi Cevaplarından Çıkarımı Yapılan Güçlü ve Zayıf Yönler

Tablo 1. Güçlü Yönler

GÜÇLÜ YÖNLER	Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerine kolayca ulaşma
	Bir sorun olduğunda, yöneticilerle bu sorunu paylaşma ve çözümüleme
	İşini yapmaktan keyif alma
	Üniversitesinin bir parçası olmaktan memnun olma
	Taşıma, güvenlik, temizlik, sağlık hizmetlerinden memnun olma
	Kalite iyileştirme çalışmalarından memnuniyet

Tablo 1.2 Zayıf Yönler

ZAYIF YÖNLER	Ödüllendirici mekanizmalar
	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmemesi
	Birimlerdeki idari ve destek personeli sayısının yetersizliği
	Yetki ve sorumlulukların dağılımı
	Kantin hizmetleri
	Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetleri

Tablo 2. Sorulara göre anket sonuçları

BAİBÜ 2025 Yılı Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları (n: 252)

GENEL ORTALAMA (%): 70,5

Kırmızı işaretli maddeler Üniversite ortalamasının altında kalanlar, yeşil işaretli maddeler Üniversite ortalamasının üzerinde kalanlardır.

Destek Hizmetler

YANITLAR	N: 252	GENEL ORTALAMA (%): 70,5 ORTALAMA (%)
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	252	75,2
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	252	75,5
İnternet hizmetlerinden memnunum.	252	74,5
Kantin hizmetlerinden memnunum.	250	56,5
Kreş hizmetlerinden memnunum.	*	*
Özel gereksinimli çalışanlara yönelik hizmetlerinden memnunum	251	68
Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	248	70,2
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	249	73,3
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	250	64,5
Temizlik hizmetlerinden memnunum.	251	73,8
Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	252	63,3
Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	252	70,9
Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	252	70,3
Birim web sayfasından memnunum.	252	76,1
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	251	75



Üniversitemiz idari personelinin yaptığı iş ve kurumun bir parçası olmaktan memnuniyet duyması, kurumsal aidiyet motivasyonun yüksek olduğunu ve en önemli güçlü yönlerimizden biri olduğunu göstermektedir.

Yönetişim

YANITLAR	N: 252	GENEL ORTALAMA (%): 68,82 ORTALAMA (%)
Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	251	61,2
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	251	67,5
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	249	57,4
Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	250	64,6
Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	251	55,7
Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	251	76,3
Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım.	251	85,3
Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	251	78
İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.	250	68,6
Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	251	73,6

Kurumsal Aidiyet

YANITLAR	N: 252	GENEL ORTALAMA (%): 75,57 ORTALAMA (%)
İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	251	79,8
Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	251	66,8
Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi’nin bir parçası olmaktan memnunum.	250	80,5

İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

2023-2024-2025 Yılları Sonuçlarının Karşılaştırılması

Kırmızı işaretli maddeler Üniversite ortalamasının altında kalanlar, yeşil işaretli maddeler Üniversite ortalamasının üzerinde kalanlardır.

Destek Hizmetler

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)	2025 YILI ORTALAMA (%)
	GENEL ORTALAMA (%): 64,31	GENEL ORTALAMA (%): 69,71	GENEL ORTALAMA (%): 70,5
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	64,6	71,5	75,2
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	70,1	74,1	75,5
İnternet hizmetlerinden memnunum.	68,5	72,7	74,5
Kantin hizmetlerinden memnunum.	51,9	58,1	56,5
Özel gereksinimli çalışanlara yönelik hizmetlerinden memnunum.	61,5	68	68
Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	70,7	74,1	70,2
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	72,1	73,7	73,3
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	61,5	63	64,5
Temizlik hizmetlerinden memnunum.	65,9	72,2	73,8
Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	57,5	64,3	63,3
Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	66,7	69,7	70,9
Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	65,9	70,2	70,3
Birim web sayfasından memnunum.	69,9	74,6	76,1
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	68,1	72	75

Yönetişim

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)	2025 YILI ORTALAMA (%)
	GENEL ORTALAMA (%): 61,18	GENEL ORTALAMA (%): 67,05	GENEL ORTALAMA (%): 68,82
Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	52,2	58,5	61,2
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	57,8	64,9	67,5
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	49,7	56	57,4
Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	57,3	64,1	64,6
Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	44,5	52,1	55,7
Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	68,6	72,2	76,3
Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım.	79,8	83,2	85,3
Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşıp ve çözümleriz.	72,6	76,3	78
İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.	59,1	66,1	68,6
Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	63,3	72,2	73,6

Kurumsal Aidiyet

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)	2025 YILI ORTALAMA (%)
	GENEL ORTALAMA (%): 69,4	GENEL ORTALAMA (%): 72,77	GENEL ORTALAMA (%): 75,57
İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	74,4	77,8	79,8
Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	59,5	62,8	66,8
Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	74,3	77,7	80,5

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi idari personeli, genel olarak kurumun bir parçası olmaktan mutlu ve yöneticileriyle güçlü bir iletişim içindedir. Bu durum, kurum kültürü açısından çok değerli bir temel oluşturmaktadır. Ancak, motivasyonu ve kurumsal aidiyeti doğrudan etkileyen bazı kritik alanlarda ciddi iyileştirmelere ihtiyaç duyulmaktadır.

01

Performans ve Ödüllendirme Sisteminin Geliştirilmesi

Başarıyı ve yüksek performansı tanıyacak, şeffaf, adil ve somut kriterlere dayalı bir ödüllendirme ve takdir sistemi oluşturulmalıdır. Bu sistemin nasıl işleyeceği personele net bir şekilde duyurulmalıdır.oluşturulması.

02

Terfi Süreçlerinin Gözden Geçirilmesi

Terfi kriterlerinin liyakat ve mesleki yeterlilik temelinde yeniden gözden geçirilmesi ve bu sürecin tüm personel için şeffaf hale getirilmesi, adalet algısını güçlendirecektir.

03

Kantin ve Yemek Hizmetlerinin İyileştirilmesi

Kantin ve yemekhane hizmetlerinin kalitesini, çeşitliliğini ve fiyatlandırmasını değerlendirmek üzere bir komisyon kurulmalı ve personelden düzenli geri bildirim alınmalıdır. Hizmet sağlayıcı firma ile yapılan anlaşmalar bu geri bildirimler ışığında yeniden değerlendirilmelidir.

04

İş Yükü ve Personel Yeterliliğinin İncelenmesi

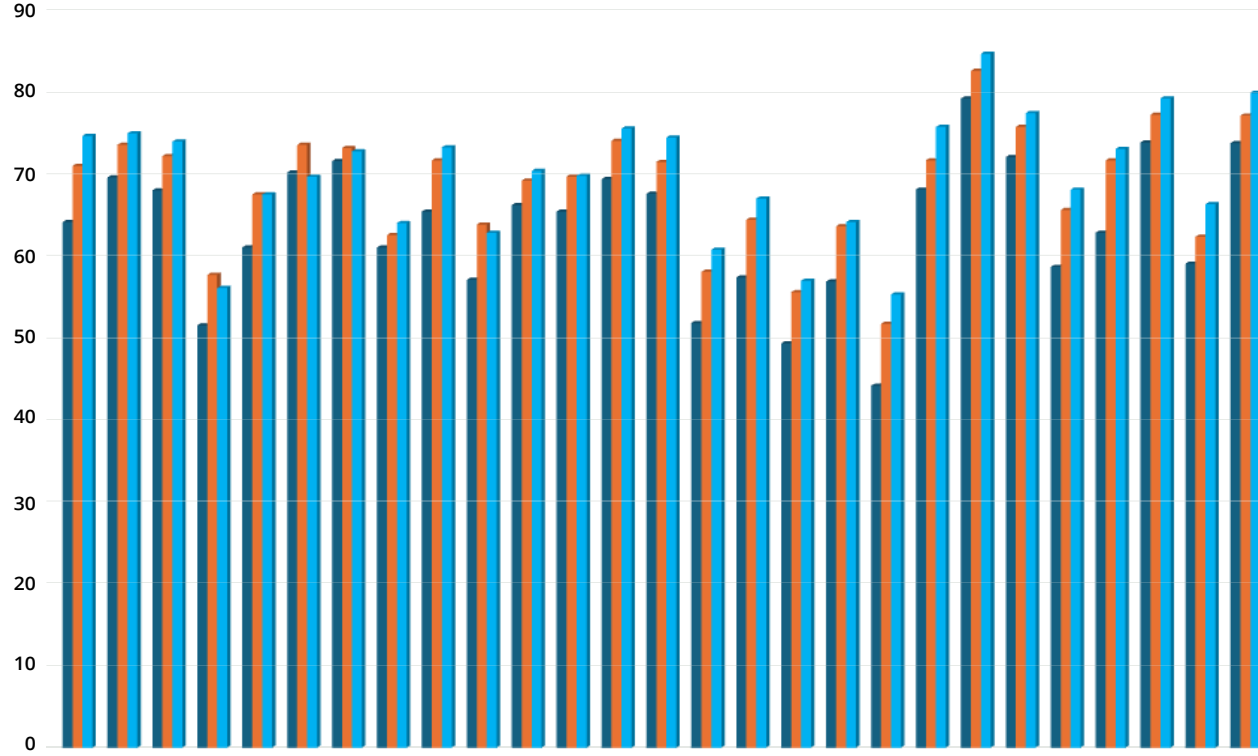
Personel sayısının yetersizliğine (61,2 puan) ilişkin algıyı anlamak için birim bazında iş yükü analizleri yapılması, farklı birimlerde, aynı kadro unvanı ile çalışan idari personel arasındaki iş yükü farklılıklarının tespit edilerek Kurumsal düzeyde standardize edilmesi yönünde çalışmalar yapılması ve ihtiyaç duyulan birimlere personel desteği sağlanması önerilmektedir.

İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

2023-2025 Yılları Karşılaştırma Grafiği

2023 Genel Ortalama %63,7
2024 Genel Ortalama %69
2025 Genel Ortalama %70,5



Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.

Güvenlik hizmetlerinden memnunum.

İnternet hizmetlerinden memnunum.

Kantin hizmetlerinden memnunum.

Özel gereksinimli çalışanlara yönelik hizmetlerinden memnunum.

Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.

Sağlık hizmetlerinden memnunum.

Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.

Temizlik hizmetlerinden memnunum.

Yemekhane hizmetlerinden memnunum.

Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.

Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.

Birim web sayfasından memnunum.

İş ve görev tanımlarımız açıktır.

Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.

Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.

Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.

Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.

Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendiren mekanizmalar vardır.

Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.

Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerine kolayca ulaşırım.

Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizde bu sorunu paylaşıp ve çözümleriz.

İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.

Kalite iyileştirme çalışmalarını etkin biçimde yürütülmektedir.

İş ve görev tanımlarımız açıktır.

Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.

Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.