



İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
2026 YILI DEĞERLENDİRME RAPORU

Kalite Koordinatörlüğü

2026

Üniversitemiz tarafından 2026 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 en yüksek 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. Analiz sonuçları tablo ve grafiklere dönüştürülerek rapor haline getirildikten sonra iç ve dış paydaşlarla paylaşılacak üzere web sayfasında yayımlanmıştır.

Memnuniyet anketleri Üniversitemiz Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Anket Modülü üzerinden 08.06.2026-05.07.2026 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 idari personel ve birimler WhatsApp grupları aracılığıyla da bilgilendirilmiştir.

Anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanmıştır. Ankette 5’li Likert kullanılmıştır. “Kesinlikle katılıyorum” seçeneğine 5 puan, “Katılıyorum” seçeneğine 4 puan, “Kararsızım” seçeneğine 3 puan, “Katılmıyorum” seçeneğine 2 puan, “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine ise 1 puan verilmiştir. Anket ortalama puan üzerinden hesaplanmıştır. Katılımcılar, hakkında fikir yürütmedikleri soruları boş bırakmışlardır. Boş bırakılan sorular ortalamaya dâhil edilmemiştir. Cevaplar birim bazlı veya soru bazlı görülecek şekilde KYS’ye tanımlanmıştır.

Ankete 168 idari personel katılım sağlamıştır.

Anket “Destek Hizmetleri”, “Yönetişim” ve “Kurumsal Aidiyet” durumunu belirleyen üç boyuttan ve toplam 24 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 69,8 olarak gerçekleşmiştir.

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

Tablo 1. İdari personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre Üniversitemizin güçlü ve gelişmeye açık yönleri

Güçlü Yönler	Gelişmeye Açık Yönler
Üniversitenin bir parçası olmaktan memnun olma	Birimlerdeki idari ve destek personeli sayısının yetersizliği
İşini yapmaktan keyif alma	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmemesi
Taşıma, güvenlik, temizlik, sağlık hizmetlerinden memnun olma	Ödüllendirici mekanizmalar
Web sayfası, bilgi işlem ve internet hizmetlerinden memnun olma	Yetki ve sorumlulukların dağılımı
Kalite iyileştirme çalışmalarından memnuniyet	Kantin ve yemek hizmetleri

*Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetleri zayıf yön olmaktan çıkarak iyi memnuniyet düzeyinde yer almıştır.

Tablo 2. Sorulara göre idari personel memnuniyet anketi sonuçları

BAİBÜ 2026 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları (Genel Ortalama: %69,8; n:168)	Oran %
Destek Hizmetleri	71,16
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	76,6
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	74,4
İnternet hizmetlerinden memnunum.	76
Kantin hizmetlerinden memnunum.	62,2
Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	71,5
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	73,3
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	70,9
Temizlik hizmetlerinden memnunum.	72,6
Yemek kalitesinden memnunum.	60,6
Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	69,3
Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	70,2
Birim web sayfasından memnunum.	75,9
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	71,6
Yönetişim	65,41
Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	58,6
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	65
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	58,7
Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	66,5
Birimimizde personel memnuniyetini artırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	59,4
Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	70,7
Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	71,5
Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	72,9
Kurumsal Aidiyet	75,6

İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	78,3
Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	68,6
Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	79,9

Madde Bazlı Sonuçlar: En Düşük ve En Yüksek Puan Alan Konular

Tablo 3. En Düşük Puan Alan 5 Madde

Madde	Puan (%)
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesi	58,7
Birimdeki idari/destek personeli sayısının yeterliliği	58,6
Başarı/performansı ödüllendirici mekanizmalar	59,4
Yemek kalitesi	60,6
Kantin hizmetleri	62,2

Tablo 4. En Yüksek Puan Alan 5 Madde

Madde	Puan (%)
Üniversitenin bir parçası olmaktan memnuniyet	79,9
İşimi yapmaktan keyif alıyorum	78,3
Bilgi işlem hizmetlerinden memnuniyet	76,6
İnternet hizmetlerinden memnuniyet	76,0
Birim web sayfasından memnuniyet	75,9

En düşük 5 madde neredeyse tamamen Yönetişim boyutuna ve destek hizmetlerindeki yemek/kantin kalemlerine yoğunlaşmaktadır. Bu da gelişmeye açık yönlerin neler olduğunu net biçimde göstermektedir.

Tablo 5. BAİBÜ idari personel memnuniyet anketi 2023-2024-2025-2026 yılları sonuçlarının karşılaştırması

	Yıllar	2023	2024	2025	2026
	BAİBÜ Memnuniyet Oranı (%)	63,65	68,53	70,02	69,80
Destek Hizmetleri		65,65	70,02	70,7	71,16
1	Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	64,6	71,5	75,2	76,6
2	Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	70,1	74,1	75,5	74,4

3	İnternet hizmetlerinden memnunum.	68,5	72,7	74,5	76
4	Kantin hizmetlerinden memnunum.	51,9	58,1	56,5	62,2
5	Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	70,7	74,1	70,2	71,5
6	Sağlık hizmetlerinden memnunum.	72,1	73,7	73,3	73,3
7	Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	61,5	63	64,5	70,9
8	Temizlik hizmetlerinden memnunum.	65,9	72,2	73,8	72,6
9	Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	57,5	64,3	63,3	60,6
10	Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	66,7	69,7	70,9	69,3
11	Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	65,9	70,2	70,3	70,2
12	Birim web sayfasından memnunum.	69,9	74,6	76,1	75,9
13	İş ve görev tanımlarımız açıktır.	68,1	72	75	71,6
Yönetişim		58,25	64,54	66,79	65,41
1	Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	52,2	58,5	61,2	58,6
2	Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	57,8	64,9	67,5	65
3	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	49,7	56	57,4	58,7
4	Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	57,3	64,1	64,6	66,5
5	Birimimizde personel memnuniyetini artırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	44,5	52,1	55,7	59,4
6	Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	68,6	72,2	76,3	70,7
7	Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	72,6	76,3	78	71,5
8	Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	63,3	72,2	73,6	72,9
Kurumsal Aidiyet		69,4	72,77	75,57	75,6
1	İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	74,4	77,8	79,8	78,3
2	Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	59,5	62,8	66,8	68,6
3	Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	74,3	77,7	80,5	79,9

Genel memnuniyet oranlarında üç yıllık kesintisiz bir artış eğiliminden sonra 2026 yılında, bazı başlıklarda kısmi bir düşüş görülmektedir (70,02 → 69,80). Kritik başlıklardaki yön değişimleri aşağıda verilmiştir.

Tablo 6.Yıllara göre değişimler

Madde	Oran (%) 2023	Oran (%) 2024	Oran (%) 2025	Oran (%) 2026	Yön
Genel BAİBÜ Memnuniyeti	63,65	68,53	70,02	69,80	azalış

Madde	Oran (%) 2023	Oran (%) 2024	Oran (%) 2025	Oran (%) 2026	Yön
Sorun paylaşıp çözüme (yönetici)	72,6	76,3	78,0	71,5	azalış
Birim amiri eşit/objektif davranır	68,6	72,2	76,3	70,7	azalış
Birimdeki personel sayısı yeterli	52,2	58,5	61,2	58,6	azalış
Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet	57,5	64,3	63,3	60,6	azalış
Kendimi değerli hissediyorum	59,5	62,8	66,8	68,6	▲ ▲ artış
Ödüllendirici mekanizmalar	44,5	52,1	55,7	59,4	▲ ▲ artış
Sosyal/kültürel/sportif faaliyetler	61,5	63,0	64,5	70,9	▲ ▲ artış

Tablo 7. Birim bazında memnuniyet oranları

BAİBÜ İdari Personel Memnuniyet Anketi	BAİBÜ Genel	Fakülte	MYO	YO	Uygulama Araştırma Merkezi	Daire Başkanlığı	LEE	Genel Sekreterlik	Koordinatörlük
Katılımcı Sayısı (Toplam Personel Sayısı 1200)	168	111	43	6	1	4	1	1	1
Memnuniyet (%)	69,80	68,8	73,2	76,1	83,3	56,2	55	45	78,3
Destek Hizmetleri	71,16								
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	76,60	76,1	77,7	83,3	80	75	80	60	60
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	74,40	72,3	80	76,7	80	75	80	20	100
İnternet hizmetlerinden memnunum.	76,00	77,8	72,1	86,7	60	60	80	40	80
Kantin hizmetlerinden memnunum.	62,20	65,1	57,7	56,7	80	50	20	20	80
Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	71,50	77,8	52,9	83,3	80	65	40	100	100
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	73,30	76,5	64,2	83,3	80	80	40	40	100
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	70,90	70,6	74,3	70	100	50	20	40	100
Temizlik hizmetlerinden memnunum.	72,60	71	78,6	70	80	75	20	20	100
Yemek kalitesinden memnunum.	60,60	56,8	70,2	66,7	80	65	20	20	80
Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	69,30	69,1	71,2	76,7	80	40	60	60	100
Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	70,20	69	74,8	70	80	65	40	20	100
Birim web sayfasından memnunum.	75,90	75,3	80,5	80	80	60	60	60	20
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	71,60	68	81,4	76,7	80	55	100	40	80
Yönetişim	65,41								
Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	58,60	54,8	63,7	80	80	55	60	100	80
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	65,00	61,8	74,3	76,7	80	45	100	20	40
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	58,70	55,1	71	73,3	60	35	20	20	20

Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	66,50	65	75,3	73,3	60	40	20	20	20
Birimimizde personel memnuniyetini artırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	59,40	56,6	68,6	63,3	80	40	100	20	20
Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	70,70	68,1	76,7	80	100	50	100	40	100
Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	71,50	69,2	76,7	80	100	50	100	60	100
Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	72,90	70,6	79,5	80	100	45	60	80	100
Kurumsal Aidiyet	75,60								
İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	78,30	78,4	80,5	80	100	60	60	20	100
Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	68,60	68	72,1	76,7	100	35	20	60	100
Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	79,90	78,9	81,9	83,3	100	80	20	100	100

*Önerileriniz / şikâyetleriniz nelerdir?

Açık Uçlu Yanıtların Tematik Analizi

"Önerileriniz / şikâyetleriniz nelerdir?" sorusuna verilen yanıtlar, aşağıdaki konu başlıkları altında sınıflandırılmıştır:

Tablo 8. Açık Uçlu Yanıtların Tematik Dağılımı

Konu Başlığı	Görüş Sayısı	Öne Çıkan Birimler	Aciliyet
Yönetici davranışı	8+ yanıt	Diş Hekimliği Fakültesi	Yüksek — acil
İş yükü dağılımında adaletsizlik	7 yanıt	Mühendislik, Fen-Edebiyat, Diş Hekimliği	Yüksek
Personel/kadro yetersizliği	6 yanıt	Mühendislik, Tıp, Gerede MYO, İMİD Bşk.	Yüksek
Liyakat/terfi adaletsizliği	5 yanıt	Bolu Teknik Bilimler MYO, Sağlık Bil. Fak., Tıp	Orta-Yüksek
İlçe kampüslerinin dezavantajı	5 yanıt	Gerede, Yeniçağa, Mengen, Seben İB MYO	Orta
Fiziki altyapı / donanım eksikliği	5 yanıt	Mühendislik, Fen-Edebiyat, Gerede MYO	Orta
Yemekhane/kantin kalitesi	4 yanıt	Diş Hekimliği, Yeniçağa MYO, Gerede MYO	Orta
Dinlenilmediği / geri bildirim eksikliği hissi	3 yanıt	Yeniçağa MYO, Kalite Koordinatörlüğü	Orta
Olumlu / teşekkür içerikli yanıtlar	4 yanıt	Tıp Fak., Hukuk Fak., Bolu Teknik Bilimler MYO	—

Yönetici davranışı — en kritik tema

Diş Hekimliği Fakültesi'nden birden fazla bağımsız yanıt; tutanak tehdidi, izin taleplerinin keyfi reddi, dekan hakkında doğrudan iddialar içermektedir. Aynı birimden farklı kişilerce

tekrarlanan bir örüntü olması, bunun tekil bir küskünlük değil yapısal bir sorun olabileceğine işaret etmektedir.

İş yükü dağılımında adaletsizlik

Mühendislik, Fen-Edebiyat ve Diş Hekimliği fakültelerinden gelen yanıtlarda ortak motif: bazı personelin birden fazla kişinin işini üstlenmesine karşın çalışmayan personele yaptırım uygulanmaması. Bu tema, nicel verideki terfi/liyakat ve ödüllendirme kalemlerinin en düşük puanlı olmasıyla doğrudan örtüşmektedir.

Personel/kadro yetersizliği

Mühendislik, Tıp Fakültesi, Gerede MYO ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'ndan tekrarlanan somut talepler arasında, 4 yıldır boş kalan bir bilgi işlem kadrosu gibi doğrudan çözülebilir örnekler bulunmaktadır.

İlçe kampüslerinin dezavantajı

Gerede, Yeniçağa, Mengen ve Seben MYO'lardan tutarlı biçimde servis, tatil dönemlerinde yemek hizmeti, sağlık hizmeti ve lojman erişimi eksiklikleri bildirilmektedir. Bu "merkez-taşra" eşitsizliği, genel ortalamalarda görünmeyen ama açık uçlu yanıtlarda net biçimde ortaya çıkan bir bulgudur.

Fiziki altyapı, yemekhane ve kantin

Kampüs yolları, eski donanım (bilgisayar, yazıcı) ve yemek kalitesi şikâyetleri, nicel verideki en düşük puanlı destek hizmeti kalemleriyle (kantin, yemek) uyumludur. Tıp Fakültesi'nden gelen, 3-5 yıldır çözülmemiş bir koku şikâyeti gibi somut ve uzun süredir takipsiz kalmış örnekler dikkat çekicidir.

Dinlenilmediği ve geri bildirim eksikliği hissi

Bazı yanıtlar, anketin sonuç doğurmayacağına dair güvensizlik ifade etmektedir. Kalite Koordinatörlüğü'nün kendi personelinin gelen yanıt da ödül-ceza mekanizmasının eksikliğini doğrudan vurgulamaktadır. Bu tema, sonuçların personelle paylaşılan somut aksiyonlara dönüştüğünün görünür kılınmasının önemine işaret etmektedir.

Önerilen Eylem Planı

Bulgular, öncelik sırasına göre aşağıdaki eylem tablosunda özetlenmiştir:

Tablo 9. Eylem Tablosu

Bulgu	Önerilen Aksiyon	Öncelik
Terfi/liyakat en düşük puanlı ve en çok şikâyet edilen kalem	Yazılı, şeffaf ve ilan edilen liyakat kriterleri; terfi sürecinin kurumsallaştırılması	Yüksek
İş yükü dağılımında adaletsizlik algısı yaygın	Birim bazlı görev tanımı + iş yükü denetimi	Yüksek
Ödüllendirme mekanizması yok / yaptırım eksikliği	Performans değerlendirme sistemi ve yıllık takdir/teşekkür sürecinin kurumsallaştırılması	Yüksek

Bulgu	Önerilen Aksiyon	Öncelik
Yönetişimde 2025→2026 sert düşüş (amir davranışı, sorun çözme)	Birim bazlı kırılım incelemesi; yapısal mı, tek yıllık dalgalanma mı olduğunun tespiti	Yüksek
Kadro açığı (idari + temizlik personeli)	Birim iş yükü/personel oranına göre öncelikli kadro tahsis planı	Yüksek
İlçe kampüslerinde servis, yemek, sağlık hizmeti eksikliği	Merkez-taşra eşitliğini konu alan ayrı bir eylem planı	Orta
Somut, tekrarlanan altyapı talepleri (BİT personeli, ekipman vb.)	Açık uçlu yanıtlardan çıkan somut talepleri eylem takip listesine dönüştürüp birimlerle paylaşma	Orta
n<5 katılımcılı birimlerin sonuçları yanıltıcı olabilir	Düşük katılımlı birimler ayrı işaretlenmeli veya gruplanmalı; katılım oranı rapora eklenmeli	Orta
Personelin 'dinlenilmiyoruz' algısı	Anket sonuçlarının somut aksiyona dönüştüğünü gösteren yıllık geri bildirim duyurusu	Orta

İyileştirme İzlem Formu	%	İlgili Daire Başkanlığı/UAM	Mevcudu Korumak/İyileştirmeler Yapılacaklar	Zaman
Destek Hizmetleri	71,16			
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	76,60			
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	74,40			
İnternet hizmetlerinden memnunum.	76,00			
Kantin hizmetlerinden memnunum.	62,20			
Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	71,50			
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	73,30			
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	70,90			
Temizlik hizmetlerinden memnunum.	72,60			
Yemek kalitesinden memnunum.	60,60			
Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	69,30			
Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	70,20			
Birim web sayfasından memnunum.	75,90			
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	71,60			
Yönetişim	65,41			
Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	58,60			
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	65,00			
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	58,70			
Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	66,50			
Birimimizde personel memnuniyetini artırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	59,40			
Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	70,70			
Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	71,50			
Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	72,90			
Kurumsal Aidiyet	75,60			
İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	78,30			
Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	68,60			
Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	79,90			