



# İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET RAPORU

2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Hazırlayan

DOÇ. DR. GÖZDE MERT  
KALİTE VE YÖNETİŞİM KOORDİNATÖRÜ

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ****ÖZET**

Yükseköğretim kurumlarında idari personel memnuniyetinin düzenli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi, kalite güvencesi süreçlerinin temel bileşenlerinden biridir. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, personel odaklı yönetim anlayışı doğrultusunda; kurumsal süreçlerin etkinliğini artırmak, hizmet kalitesini geliştirmek ve sürdürülebilir iyileştirmeleri desteklemek amacıyla her akademik dönemde “İdari Personel Memnuniyet Anketi”ni uygulamaktadır.

2024–2025 Bahar Dönemi’nde gerçekleştirilen bu çalışmaya 690 idari personel katılmıştır. Katılımcıların geri bildirimleri, 1 (Hiç katılmıyorum) ile 5 (Tamamen katılıyorum) arasında puanlanan Likert tipi bir ölçek aracılığıyla toplanmıştır.

**Genel Bulgular:**

- Katılımcı sayısı: 690 idari personel
- Genel ortalama: 3.71

Elde edilen bulgular, idari personelin özellikle üst yönetimin ulaşılabilirliği, yenilikçi yaklaşımları desteklemesi, sorun çözme çabaları, birim yöneticilerinin adil ve çözüm odaklı tutumu, çalışma ortamındaki iletişim ve arkadaşlık ilişkileri ile üniversite mensubu olmaktan duyulan gurur gibi alanlarda yüksek düzeyde memnuniyet bildirdiğini ortaya koymuştur.

Buna karşın çalışma ortamlarının fiziksel koşulları, sosyal mekânlar, ulaşım hizmetleri, ücret sistemi ve mesleki gelişim desteği gibi alanlarda alınan geri bildirimler, üniversitenin mevcut güçlü temelini daha da geliştirmesi için önemli fırsatlar sunmaktadır.

Bu rapor, idari personelin görüşlerini dikkate alarak üniversitenin kurumsal gelişimine katkı sunmayı ve personel deneyimini sürekli iyileştirmeye yönelik stratejik kararların şekillendirilmesine destek olmayı amaçlamaktadır. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, idari personel memnuniyetini merkezine alan, katılımcı ve sürekli gelişen bir kurum kültürü oluşturma kararlılığını sürdürmektedir.

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ**

**İÇİNDEKİLER**

|                                                               | <b>Sf.No.</b> |
|---------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ÖZET .....</b>                                             | <b>1</b>      |
| <b>İÇİNDEKİLER .....</b>                                      | <b>2</b>      |
| <b>TABLO LİSTESİ .....</b>                                    | <b>3</b>      |
| <b>1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ BULGULARI .....</b> | <b>4</b>      |
| <b>SONUÇ .....</b>                                            | <b>9</b>      |

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ**

**TABLO LİSTESİ**

|                                                                            | <b>Sf.No.</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Tablo 1.</b> İdari Personel Memnuniyet Anketi – Betimsel Bulgular ..... | 4             |
| <b>Tablo 2.</b> İdari Personel Memnuniyet Anketi Bulguları .....           | 4             |

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ****1. İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ BULGULARI**

Tablo 1’de, üniversitemize ilişkin idari personelin genel değerlendirmeleri özetlenmiştir. Çalışmaya katılan 690 idari personelden elde edilen veriler, kurumun yönetim anlayışı, hizmet süreçleri, çalışma koşulları ve kurumsal algıya dair genel eğilimin anlaşılması açısından önemli bir göstergedir. Bu bulgu, idari personelimizin üniversitemize bakışını ortaya koymakta ve kurum içi gelişim süreçlerine yön verecek değerli bir temel sunmaktadır.

**Tablo 1.** İdari Personel Memnuniyet Anketi – Betimsel Bulgular (n=690)

|                  | Minimum | Maximum | Ortalama | Std. Sp. |
|------------------|---------|---------|----------|----------|
| Genel Memnuniyet | 1.00    | 5.00    | 3.71     | .684     |

Genel değerlendirme puanlarının 1.00 ile 5.00 arasında değiştiği görülmekte olup, ortalama değer 3.71’dir. Bu sonuç, idari personelin üniversitemize ilişkin algısının büyük ölçüde olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

Bazı katılımcıların maksimum puanı tercih etmesi, üniversitemizin yönetim anlayışı, hizmet süreçleri ve çalışma koşullarının idari personel tarafından güçlü yönler olarak değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Çeşitli puan aralıklarının yer alması ise farklı birimlerde görev yapan personelin deneyim çeşitliliğini yansıtmakta ve kurumsal gelişim için zengin bir geri bildirim zemini sunmaktadır.

Standart sapma değerinin görece düşük olması, idari personelin üniversitemize dair genel algısında ortak bir olumlu eğilimin bulunduğunu işaret etmektedir. Genel olarak bakıldığında, idari personelin üniversiteyle olan bağlarının olumlu bir seyir izlediği, kurumsal süreçlerin destekleyici bulunduğu ve memnuniyet düzeyinin güçlü bir temele dayandığı görülmektedir. Bu olumlu tablo, kurum kültürünün daha da pekiştirilmesi için önemli bir fırsat sunmaktadır.

**Tablo 2.** İdari Personel Memnuniyet Anketi Bulguları (n=690)

| İfadeler                                                               | Ortalama | Std. Sp. | Genel Ortalama = 3.71       |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------------------------|
| Üniversitemiz kurumsallaşmış bir yapıya sahiptir.                      | 3.64     | 1.049    | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemiz üst yönetimi, katılımcı bir yönetim anlayışına sahiptir. | 3.88     | .928     | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemiz üst yönetimi, şeffaf bir yapıya sahiptir.                | 3.77     | 1.050    | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemiz üst yönetimi ulaşılabiliridir.                           | 4.39     | .862     | Güçlü Yön                   |

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ**

|                                                                                                                                        |      |         |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-----------------------------|
| Üniversitemiz üst yönetimi, sorunların çözümü için çaba gösterir                                                                       | 4.07 | .940    | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemiz üst yönetimi, yenilikçi düşünce ve davranışları destekler.                                                               | 4.17 | .972    | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemizdeki tüm faaliyetler stratejik planda tanımlanan ve ilgililerin bilgilendirildiği bir plan dahilinde yürütülür.           | 3.54 | 1.160   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemiz üst yönetimi, çalışanları ilgilendiren tüm konularda yeterli bilgilendirme yapar.                                        | 3.70 | 1.211   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemiz üst yönetimi, fırsat ve imkânları tüm çalışanlara adaletli olarak sunar.                                                 | 3.52 | 1.233   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemiz üst yönetimi, atama ve yükseltme işlemleri adaletli olarak gerçekleştirir.                                               | 3.60 | 1.103   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemiz üst yönetiminin dış paydaşlarla (sanayi, hizmet ve ticaret gibi sektörler, yerel yönetim, STK vb.) iletişimi yeterlidir. | 3.89 | .938    | Güçlü Yön                   |
| Üniversitenin revir ve sağlık hizmeti yeterlidir                                                                                       | 3.25 | 1.248   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemizde sunulan hizmet genel olarak yeterlidir.                                                                                | 3.54 | 1.120   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Merkez kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir.                                                                               | 3.72 | .950    | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemizin sağladığı bilgi işlem hizmetleri yeterlidir.                                                                           | 3.88 | 1.22318 | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterlidir.                                                                              | 3.89 | 1.068   | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemizdeki spor tesisleri ihtiyacı karşılayacak yeterliliktedir.                                                                | 3.68 | 1.103   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemizin sosyal mekânları yeterlidir.                                                                                           | 3.37 | 1.215   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemizin kültür ve sanat faaliyetleri yeterlidir.                                                                               | 3.50 | 1.138   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitenin ulaşım hizmetleri yeterlidir.                                                                                            | 2.88 | 1.370   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Bağlı olduğum yöneticim ulaşılabilir.                                                                                                  | 4.47 | .828    | Güçlü Yön                   |
| Bağlı olduğum yöneticim adildir.                                                                                                       | 4.25 | .949    | Güçlü Yön                   |
| Bağlı olduğum yöneticim sorunların çözümü için çaba gösterir.                                                                          | 4.28 | .949    | Güçlü Yön                   |
| Bağlı olduğum yöneticim başarılarımı takdir eder.                                                                                      | 4.06 | 1.133   | Güçlü Yön                   |
| Sorun ve önerilerimi iletebileceğim kanallar etkin çalışmaktadır.                                                                      | 3.97 | .989    | Güçlü Yön                   |

## İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

|                                                                                                                                                      |        |         |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-----------------------------|
| Çalıştığım birimde kararlar alınırken tüm görüşler serbestçe ifade edilebilir.                                                                       | 3.92   | 1.159   | Güçlü Yön                   |
| Çalıştığım birimde oryantasyon eğitimi verilmektedir.                                                                                                | 3.66   | 1.277   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Çalıştığım birimdeki görev tanımım nettir.                                                                                                           | 3.85   | 1.140   | Güçlü Yön                   |
| Çalıştığım birimde arkadaşlık ortamı ve iletişim yeterlidir.                                                                                         | 4.06   | 1.043   | Güçlü Yön                   |
| Akademik ve idari personel arasındaki iletişim yeterlidir.                                                                                           | 3.45   | 1.189   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Çalıştığım birimde sıklıkla çatışmalar yaşanmaktadır.                                                                                                | 3.98   | .961    | Güçlü Yön                   |
| Çalıştığım birimde bilgi paylaşımı yeterlidir.                                                                                                       | 3.3707 | 1.15134 | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Çalışma ortamım fiziksel açıdan yeterlidir.                                                                                                          | 3.49   | 1.255   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Çalışma ortamım donanım açısından (mobilya, bilgisayar vb.) yeterlidir.                                                                              | 3.92   | 1.091   | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemizde mesleki gelişime yönelik sağlanan destekler (hizmet içi eğitim, ölçme-değerlendirme, yabancı dil, bilgisayar, proje vb.) yeterlidir. | 3.69   | 1.107   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemizde akademik personele ayrılan mekan kalitesi yeterlidir.                                                                                | 3.72   | 1.039   | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemizde idari personele ayrılan mekan kalitesi yeterlidir.                                                                                   | 3.53   | 1.197   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversiteye ait mekanlarda ısıtma ve soğutma yeterlidir. / Heating and cooling are sufficient in the premises of the university.                    | 3.57   | 1.289   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversiteye ait mekanlarda havalandırma, çalışma ve eğitim faaliyetlerine uygundur.                                                                 | 3.39   | 1.337   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversiteye ait destek hizmetler; zamanında ve profesyonelce yürütülür.                                                                             | 3.76   | 1.157   | Güçlü Yön                   |
| Üniversitede adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır.                                                                                                 | 2.92   | 1.275   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Üniversitemiz mensubu olmaktan gurur duyuyorum.                                                                                                      | 4.30   | .866    | Güçlü Yön                   |
| Çocuklarıma ve dostlarıma bu kurumda çalışmayı öneririm.                                                                                             | 4.05   | .932    | Güçlü Yön                   |
| Bu kurumda çalışıyor olmak bende strese neden oluyor                                                                                                 | 2.65   | 1.273   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| İmkân olsaydı aynı ücreti veren başka bir kuruma geçerdim                                                                                            | 2.08   | 1.102   | Geliştirilmesi Gereken Alan |
| Çocuklarıma ve yakınlarıma bu kurumda eğitim almayı öneririm                                                                                         | 4.22   | .844    | Güçlü Yön                   |
| Üniversitemiz çözüm odaklı bir üniversitedir                                                                                                         | 4.07   | .932    | Güçlü Yön                   |

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ**

|                                                                             |      |      |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| Üniversitemizin topluma hizmet çabalarını yeterli buluyorum                 | 3.89 | .996 | Güçlü Yön |
| Üniversitemizin kalite geliştirme çabalarını yeterli buluyorum              | 3.92 | .925 | Güçlü Yön |
| Üniversitemizin iç ve dış paydaşlarla iletişimini yeterli buluyorum         | 3.86 | .914 | Güçlü Yön |
| Üniversitemizin uluslararasılaşma çabalarını başarılı buluyorum             | 4.03 | .956 | Güçlü Yön |
| Üniversitemizin uluslararası akreditasyon faaliyetlerini başarılı buluyorum | 4.01 | .890 | Güçlü Yön |

Tablo 2’de yer alan bulgular, idari personelin üniversitemize ilişkin değerlendirmelerinin genel olarak olumlu yönde seyrettiğini göstermektedir. Ortalama 3.71 düzeyindeki genel memnuniyet, kurum kültürünün idari personel tarafından destekleyici ve güvenilir bir şekilde algılandığını ortaya koymaktadır.

**Öne çıkan güçlü yönler:**

- Üst yönetimin ulaşılabilirliği (4.39), sorun çözme çabası (4.07) ve yenilikçi yaklaşımları desteklemesi (4.17),
- Birim yöneticilerinin adil, çözüm odaklı ve ulaşılabilir olması (4.25–4.47 aralığında),
- Görev tanımlarının netliği, arkadaşlık ortamı ve iletişimin yeterliliği (4.06),
- Üniversite mensubu olmaktan gurur duyulması (4.30) ve kurumun önerilmesi (4.05–4.22),
- Çözüm odaklı bir üniversite algısı (4.07) ve kalite geliştirme çabalarının yeterliliği (3.92),

idari personelin kuruma olan aidiyetini ve bağlılığını güçlendiren en önemli unsurlar olarak öne çıkmıştır.

**Geliştirilmesi gereken alanlar:**

Bazı göstergelerde ortalamaların görece daha düşük kaldığı görülmektedir. Kurumsallaşma, şeffaflık, sosyal mekânlar, ulaşım, ücret sistemi, mekân kalitesi ve fiziksel çalışma ortamı gibi alanlara ilişkin geri bildirimler, üniversitemizin güçlü temelini daha da ileriye taşıması için değerli gelişim fırsatları sunmaktadır. Ayrıca, mesleki gelişim desteği ve çalışma koşullarına yönelik bazı unsurlar personelin beklentileri doğrultusunda zenginleştirilebilir.

## İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

### Genel değerlendirme:

Elde edilen bulgular, idari personelin üniversitemizi güvenilir, çözüm odaklı ve yenilikçi bir kurum olarak algıladığını; yöneticilerle ilişkilerde adalet, ulaşılabilirlik ve destekleyici yaklaşımın öne çıktığını göstermektedir. Farklı alanlarda gelen geri bildirimler ise kurum kültürünü daha da güçlendirmek ve idari personel deneyimini zenginleştirmek için yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ****SONUÇ**

2024–2025 İdari Personel Memnuniyet Anketi sonuçları, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nin idari personeli nezdinde genel olarak olumlu bir algıya sahip olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmaya katılan 690 idari personelin geri bildirimleri, üniversitenin yönetim anlayışı, hizmet süreçleri, çalışma ortamı ve kurumsal vizyonu açısından güçlü bir temel sunduğunu göstermektedir.

Araştırma bulgularına göre; özellikle üst yönetimin ulaşılabilirliği, yenilikçi düşünceleri desteklemesi, sorunların çözümüne yönelik çabaları, birim yöneticilerinin adil ve çözüm odaklı yaklaşımı, görev tanımlarının netliği, çalışma birimlerindeki iletişim ve arkadaşlık ortamı, kuruma duyulan aidiyet ve öneri eğilimi öne çıkan güçlü yönler arasında yer almaktadır. Ayrıca, üniversitenin çözüm odaklı yaklaşımı, kalite geliştirme çabaları, topluma hizmet faaliyetleri ve uluslararasılaşma vizyonu da idari personel tarafından yüksek düzeyde takdir edilmiştir.

Bununla birlikte, çalışma ortamlarının fiziksel koşulları, sosyal mekânlar, ulaşım hizmetleri, ücret sistemi, mesleki gelişim desteği ve bazı kurumsal süreçler idari personelin geri bildirimleri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar olarak dikkat çekmektedir. Bu bulgular, üniversitenin mevcut güçlü kurumsal kültürünü daha da ileriye taşımak için önemli bir fırsat sunmaktadır.

Genel olarak elde edilen veriler, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nin idari personel memnuniyetini merkeze alan, katılımcı ve yenilikçi bir kurum kültürünü başarıyla sürdürdüğünü göstermektedir. Üniversitemiz, idari personelin görüş ve önerilerini esas alarak, kurumsal gelişimini sürekli kılmaya ve destekleyici bir çalışma ortamı sunmaya kararlılıkla devam edecektir.