MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

2026 YILINDA BAŞKANLIĞIMIZCA SUNULAN HİZMETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ ANALİZİ (İDARİ)

1. Amaç

Bu çalışma, idari personelin görüş, öneri ve beklentilerini belirlemek; idari hizmetlerin etkinliğini, verimliliğini ve kalitesini artırmaya yönelik gelişim alanlarını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anket sonuçlarının, kurumsal iletişimin güçlendirilmesi, çalışma süreçlerinin iyileştirilmesi, personel memnuniyetinin artırılması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik faaliyetlerin planlanmasına katkı sağlaması hedeflenmektedir. Elde edilen veriler, bireysel performans değerlendirmesinden ziyade kurumsal gelişim, kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme süreçlerine rehberlik etmek amacıyla kullanılacaktır.

2. Kapsam

Bu çalışma, Üniversitemizde 4/A, 4/B ve 4/D statüsünde görev yapan idari personelin anket sorularına verdikleri yanıtları kapsamaktadır. Değerlendirme sürecinde personelin görev yaptığı birim, görev ve sorumlulukları, eğitim durumu, mesleki deneyimi, görüş ve önerileri dikkate alınmıştır. Elde edilen veriler; idari hizmetlerin etkinliğinin artırılması, kurumsal gelişim alanlarının belirlenmesi, personelin eğitim ve gelişim ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla ele alınmıştır. Analiz sonuçları kurum düzeyinde toplulaştırılarak değerlendirilmiş; raporlama sürecinde kişisel verilerin gizliliği gözetilerek kişi bazlı sonuçlara yer verilmemiştir.

3. Kişisel Verilerin Korunması ve Gizlilik

Çalışma, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuata uygun biçimde yürütülmüştür. Bireysel yetkinlik göstergeleri ve dayanak veriler Personel Daire Başkanlığı bünyesinde korunmaktadır. Saklama ve imha süreçleri kurumun KVKK politika ve prosedürlerine göre yürütülür; ilgili kişi başvuruları Personel Daire Başkanlığı tarafından yönetilir.

4. Yöntem

Bu çalışma, Üniversitemiz bünyesinde görev yapan 4/A, 4/B ve 4/D statüsündeki idari personelin görüş, öneri ve değerlendirmelerinin sistematik olarak incelenmesi amacıyla yürütülmüştür. Çalışma kapsamında idari hizmetlerin yürütülmesine ilişkin mevcut durum, çalışma süreçleri, kurumsal iletişim, personel memnuniyeti ve gelişime açık alanlar ele alınmıştır.

Değerlendirme sürecinde tüm personel statüleri için ortak ve objektif ilkeler esas alınmış; elde edilen veriler kurumsal gelişim, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve sürekli iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamak amacıyla değerlendirilmiştir.

5.Sonuç ve Değerlendirme

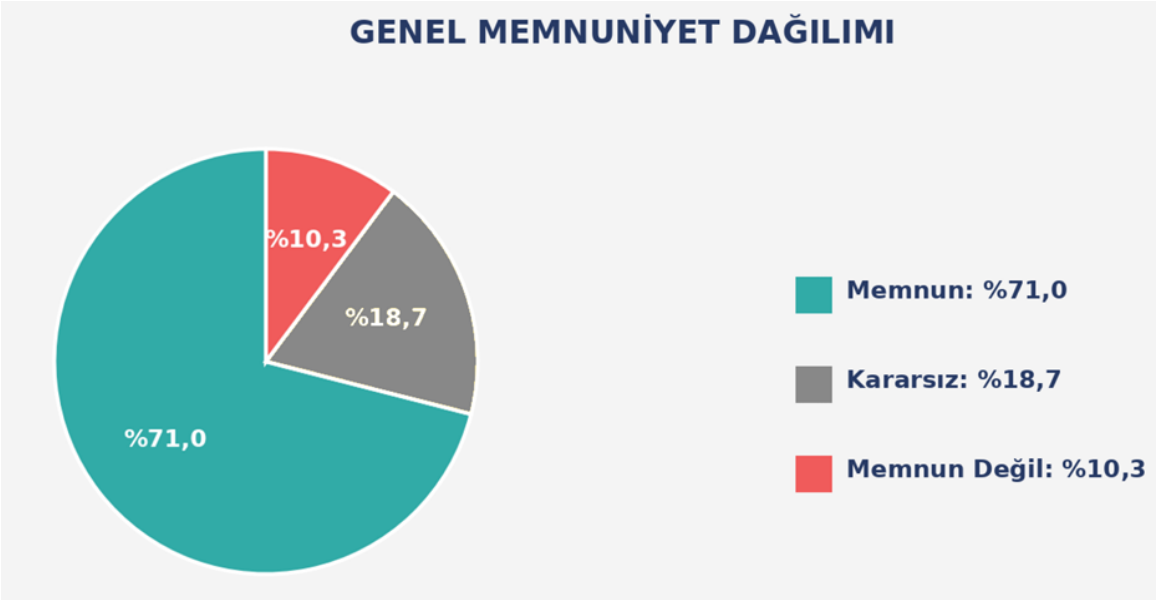
Başkanlığımız tarafından sunulan hizmetlerin etkinliğini ve genel memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen İdari Personele Yönelik Memnuniyet Anket sonuçları değerlendirilmiştir.

Anket sonuçları incelendiğinde sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyinin genel anlamda olumlu olduğu, 13 (on üç) değerlendirme maddesinin ortalaması incelendiğinde katılımcıların **%71,0'i hizmetlerden memnun olduğunu (Kesinlikle Katılıyorum + Katılıyorum)** ifade etmiş, **%18,7'si kararsız, %10,3'ü ise olumsuz yönde görüş bildirmiştir.** Bu sonuçlar, sunulan hizmetlerin beklentileri büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir.

Tablo 1. İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Anket Sorusu	Memnun (%)	Kararsız (%)	Memnun Değil (%)
1. Personel Daire Başkanlığınca sunulan hizmetlerden genel olarak memnunum.	**71**	18,7	10,3
2. Sunulan hizmetler zamanında ve etkin şekilde yürütülmektedir.	**72,9**	19,6	7,5
3. Personel ile iletişimde saygılı ve çözüm odaklı bir yaklaşım sergilenmektedir.	**80,4**	12,1	7,5
4. Personel Daire Başkanlığına kolayca ulaşabiliyorum.	**81,3**	9,3	9,3
5. Hizmet İçi eğitimler birim ve personel İhtiyaçları doğrultusunda belirlenmektedir.	**75,7**	9,3	15
6. Sunulan hizmetlerde Hizmet Standartlarında belirtilen süreye/sürelere özen gösterilmektedir.	**77,6**	13,1	9,3
7. Başkanlığa iletilen talepler kısa sürede yanıtlanmaktadır.	**74,8**	10,3	15

8. Başkanlık çalışanları kurumsal temsil yeteneği ile yaklaşım tarzına ve mevzuat bilgisine sahiptir.	**73,8**	14	12,1
9. Personel Daire Başkanlığı Web sayfası ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmam için yeterlidir.	**76,6**	15	8,4
10. Personel Daire Başkanlığının duyuru ve İlanlar İle İlgili bilgilendirmeleri yeterli.	**78,5**	11,2	10,3
11. Personel Daire Başkanlığı ile ilgili işlem süreleri memnun edici ve taleplerim zamanında karşılanıyor.	**72,9**	15	12,1
12. Pasaport ve Kurumsal Kimlik Kartı talebim en kısa sürede sonuçlandırıldı.	**80,4**	13,1	6,5
13. Hizmet içi eğitimlerin personelin yetkinliğini geliştirdiğini düşünmekteyim.	**72,9**	15,9	11,2



Grafik 1. Genel Memnuniyet Dağılımı (İdari Personel)