



RECEP TAYYİP  
ERDOĞAN  
ÜNİVERSİTESİ

**İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU**

**Kalite Koordinatörlüğü**

**Aralık - 2019**

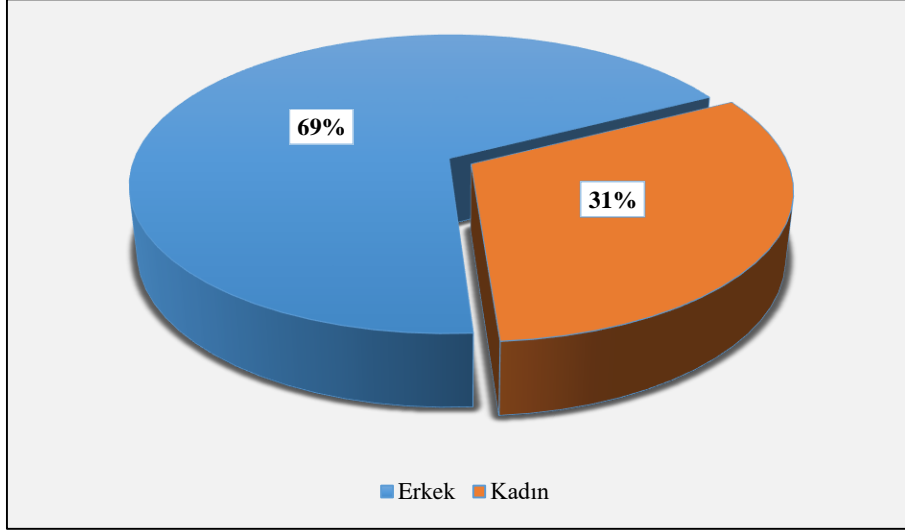
## GİRİŞ

Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi bünyesinde görev yapan İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, üç başlık altında hazırlanan ve toplamda 19 maddeden oluşan anket 27.11.2019 – 03.12.2019 tarihleri arasında 601 personelin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler aşağıda çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

### 1. Demografik Dağılım

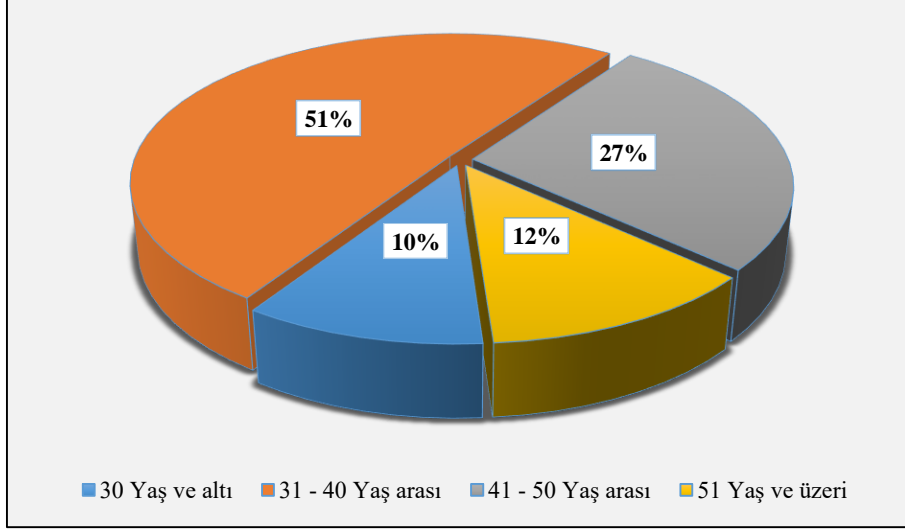
Bu bölümde ankete katılan personele ilişkin demografik bilgilere yer verilmektedir. Grafik 1'de anketi yanıtlayan personelin cinsiyet dağılımı gösterilmiştir. Grafik 1 incelendiğinde katılımcıların %69'unun erkek ve %31'inin kadın olduğu görülmektedir.

**Grafik 1: Cinsiyet dağılımı**



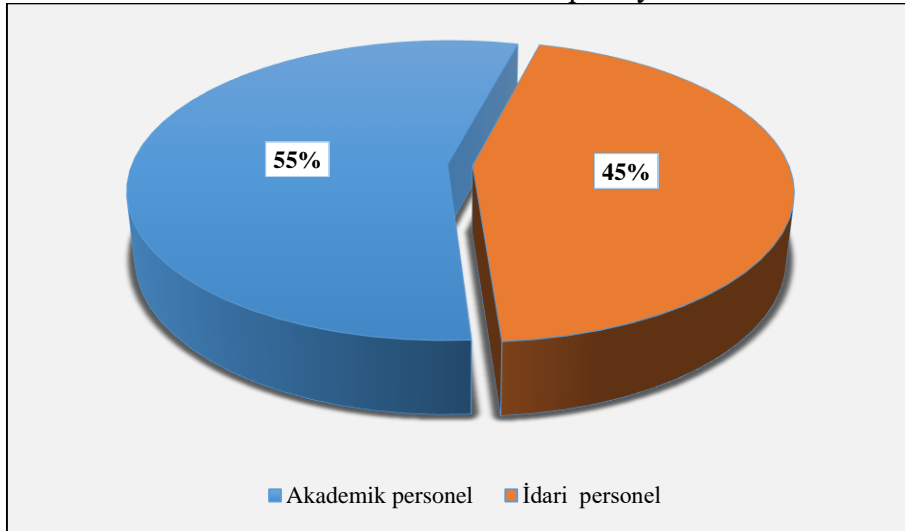
Grafik 2'de anketi yanıtlayan personelin yaş dağılımı gösterilmiştir. Grafik 2 incelendiğinde katılımcıların yaklaşık olarak yarısını 31 – 40 yaş arasındaki çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların %27'si ise 41- 50 yaş arasındadır.

**Grafik 2: Yaş dağılımı**

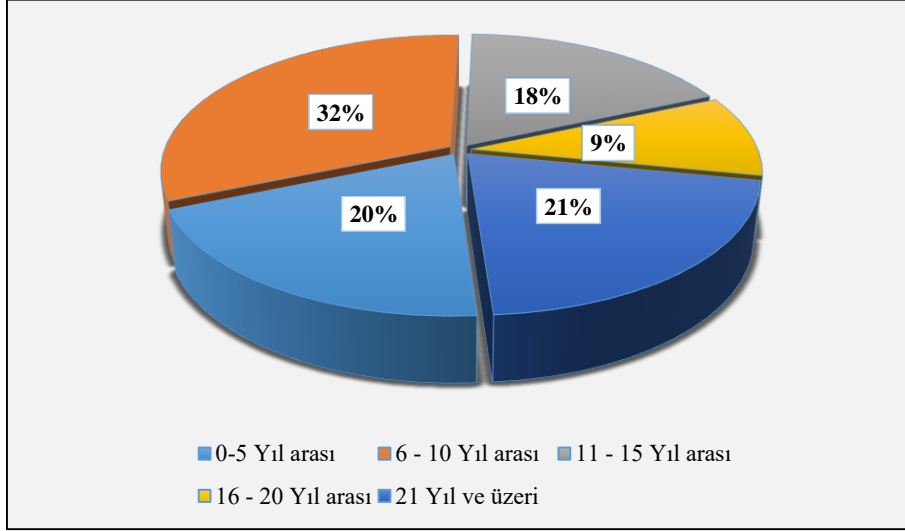


Grafik 3'te katılımcıların üniversitedeki pozisyonlarına göre dağılımı gösterilmiştir. Grafik 3 incelendiğinde akademik personelin toplam katılımcıların %55'ini oluşturduğu görülmektedir. İdari personel olarak görev yapanların oranı ise %45'tir.

**Grafik 3: Üniversitedeki pozisyon**



Grafik 4'te katılımcıların hizmet süresine göre dağılımı gösterilmiştir. Grafik 4 incelendiğinde katılımcıların %53'ünün 10 yıl veya daha az hizmet süresine sahip olduğu görülmektedir. 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olanlar ise katılımcıların %21'ini oluşturmaktadır.

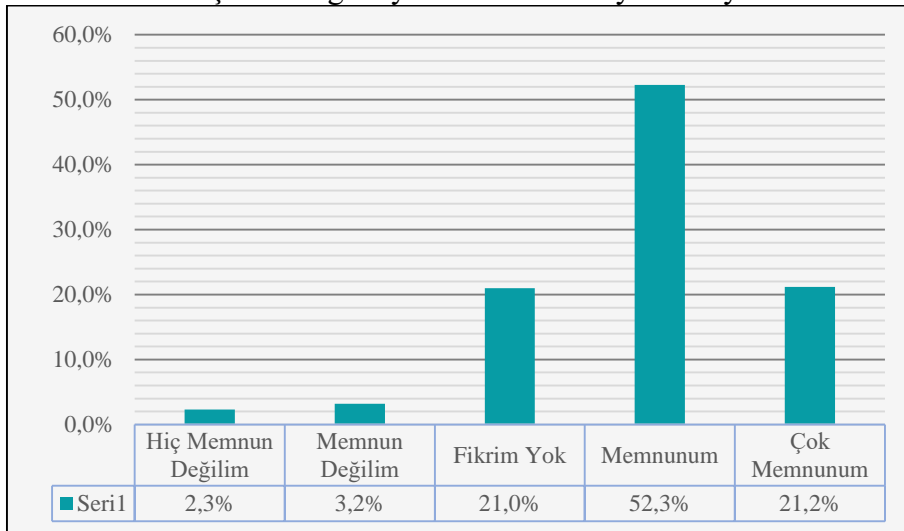
**Grafik 4: Hizmet Süresi**

## 2. İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla katılımcılara yöneltilen 9 madde analiz edilmiş ve alınan yanıtlar değerlendirilmiştir.

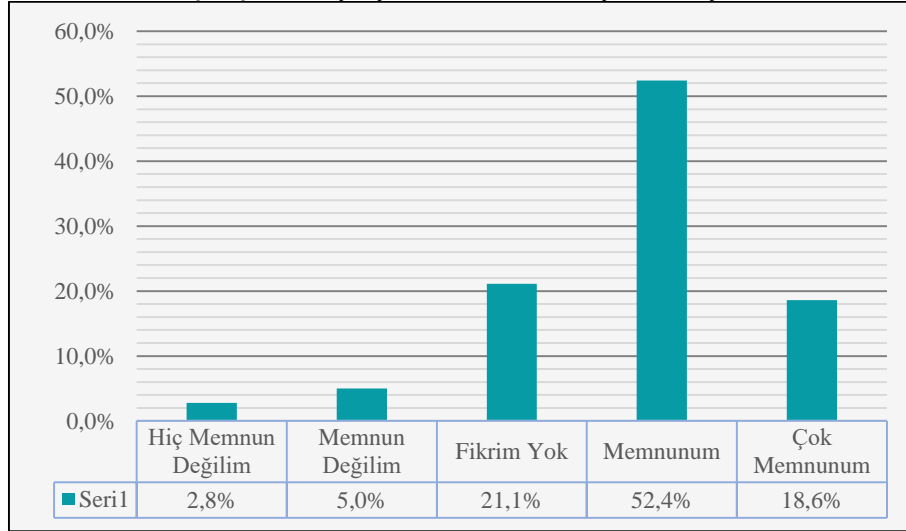
Grafik 5'te İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı yöneticilerinin ulaşılabilirliğine ilişkin maddeye verilen yanıtların dağılımı gösterilmiştir. Grafik 5 incelendiğinde katılımcıların %73,5'inin "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını verdiği görülmektedir. Katılımcıların %21'i ise ilgili maddeye "Fikrim Yok" yanıtını vermiştir.

**Grafik 5: İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı yöneticilerinin (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirliğine yönelik memnuniyet düzeyi**



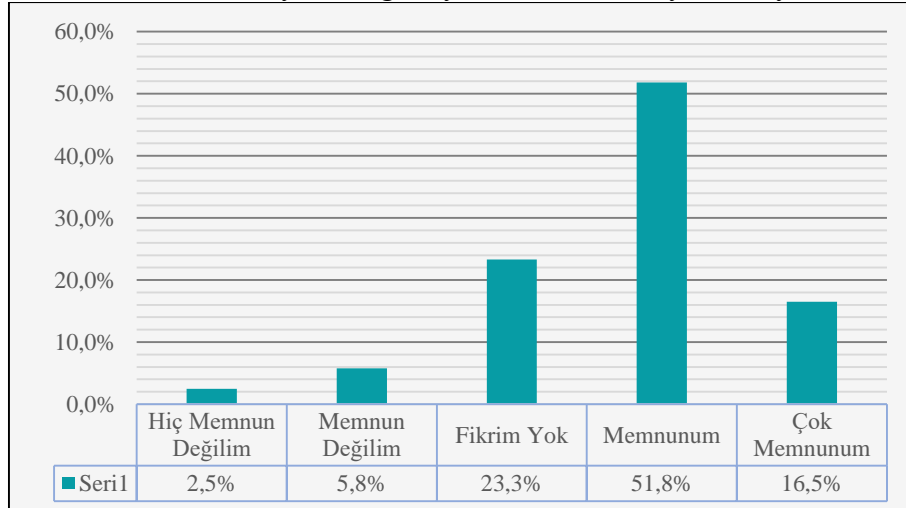
Katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmelerine yönelik memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 6’da gösterilmiştir. Grafik 6 incelendiğinde “Memnunum” ve “Çok Memnunum” yanıtını verenlerin tüm katılımcıların %71’ini oluşturduğu görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların 7,8’ini oluşturmaktadır.

**Grafik 6:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye yönelik memnuniyet düzeyi



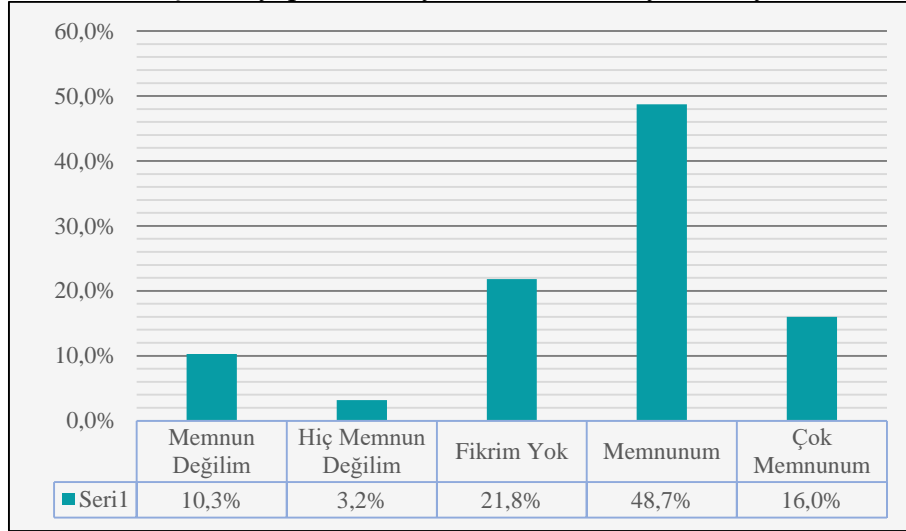
Grafik 7’de katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden duyulan memnuniyet düzeyi gösterilmiştir. Grafik 7 incelendiğinde katılımcıların %68,3’ünün “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. İlgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %23,3’ünü oluşturmaktadır.

**Grafik 7:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğine yönelik memnuniyet düzeyi



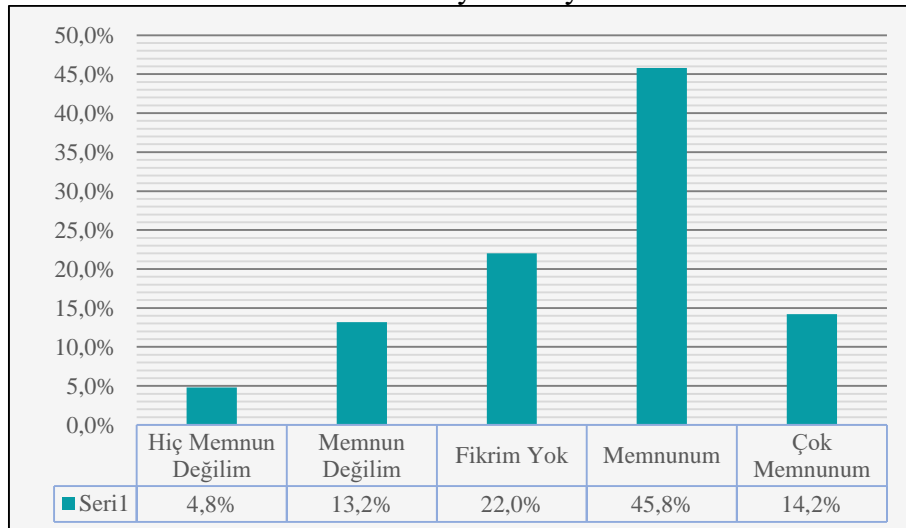
Katılımcılara birimle ilgili konularda gerekli bilgilendirmelerin zamanında ve anlaşılabilir biçimde yapılmasına yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 8’de gösterilmiştir. Grafik 8 incelendiğinde katılımcıların %64,7’sinin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların 13,5’ini oluşturmaktadır.

**Grafik 8:** Birimle ilgili konularda gerekli bilgilendirmelerin zamanında ve anlaşılabilir biçimde yapılmasına yönelik memnuniyet düzeyi



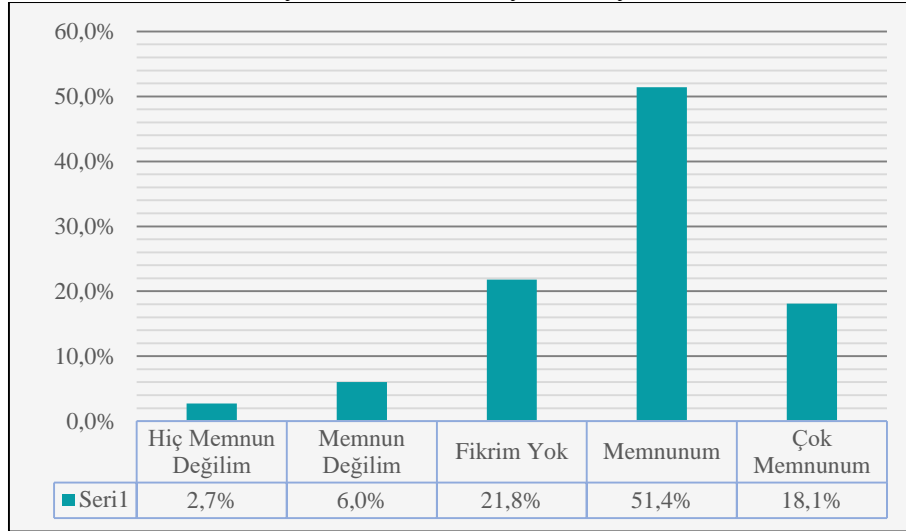
Grafik 9’da talep edilen hizmetlerle ilgili hızlı ve doğru çözümler üretilmesine yönelik memnuniyet düzeyi gösterilmiştir. Grafik 9 incelendiğinde katılımcıların %60’ının “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların 18’ini oluşturmaktadır

**Grafik 9:** Talep edilen hizmetlerle ilgili hızlı ve doğru çözümler üretilmesine yönelik memnuniyet düzeyi



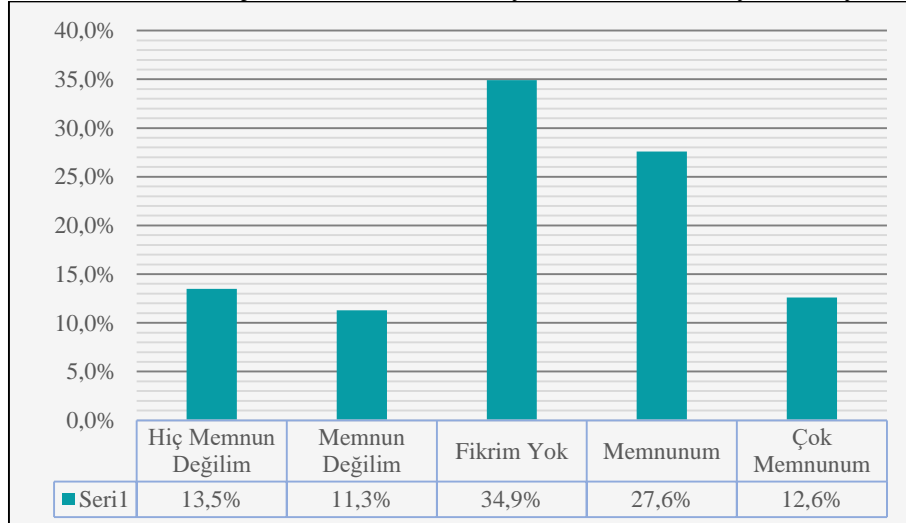
Katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ile kurulan iletişim sürecine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 10’da gösterilmiştir. Grafik 10 incelendiğinde katılımcıların %69,5’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların 8,7’sini oluşturmaktadır.

**Grafik 10:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ile kurulan iletişim sürecine yönelik memnuniyet düzeyi



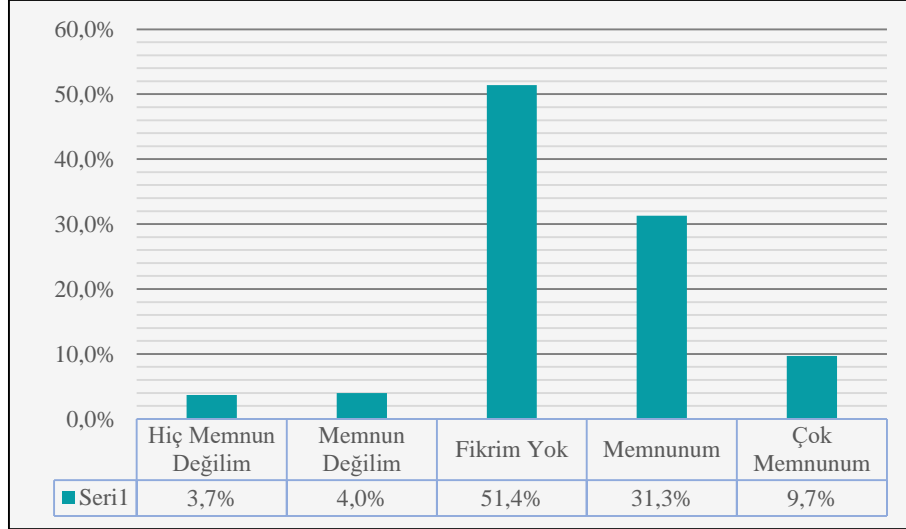
Grafik 11’de katılımcıların lojman tahsis sürecine yönelik memnuniyet düzeyi gösterilmiştir. Grafik 11 incelendiğinde katılımcıların %40’ının “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Katılımcıların %24,8’i ilgili ifadeye “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtının verirken, %34,9’u “Fikrim Yok” yanıtını vermiştir.

**Grafik 11:** Lojman tahsis sürecine yönelik memnuniyet düzeyi



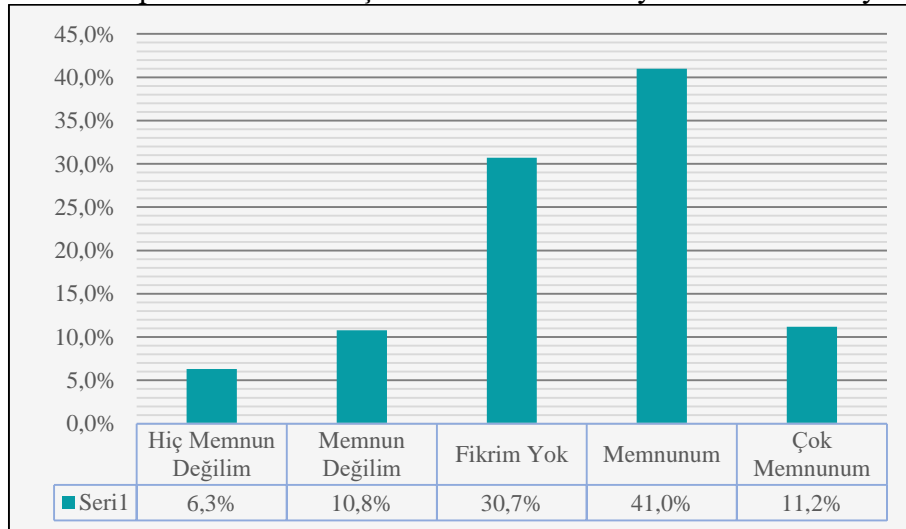
Katılımcılara işletilen ihale süreçlerine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 12’de gösterilmiştir. Grafik 12 incelendiğinde katılımcıların %41’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Katılımcıların %51,4’ü ise ilgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtını vermiştir.

**Grafik 12:** İşletilen ihale süreçlerine yönelik memnuniyet düzeyi



Katılımcılara talep edilen demir başların tahsis sürecine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 13’te gösterilmiştir. Grafik 13 incelendiğinde katılımcıların %52,2’sinin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Katılımcıların %30,7’si ise ilgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtını vermiştir.

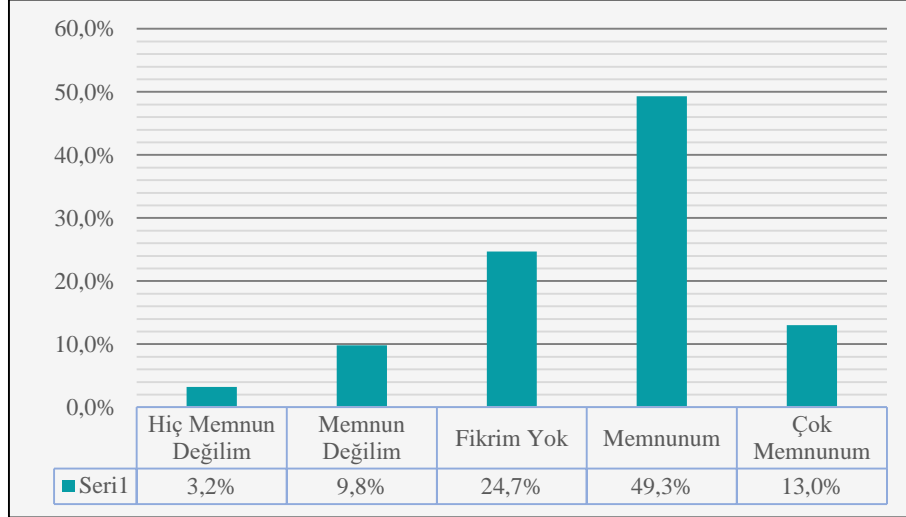
**Grafik 13:** Talep edilen demir başların tahsis sürecine yönelik memnuniyet düzeyi





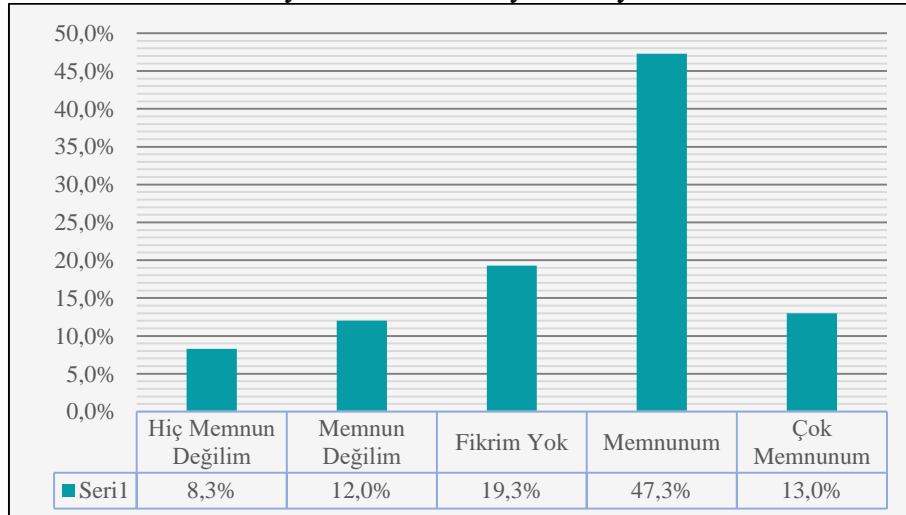
Katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sunulan genel destek hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 14'te gösterilmiştir. Grafik 14 incelendiğinde katılımcıların %62,3'ünün "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını verdiği görülmektedir. "Memnun Değilim" veya "Hiç Memnun Değilim" yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %13'ünü oluşturmaktadır.

**Grafik 14:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sunulan genel destek hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi



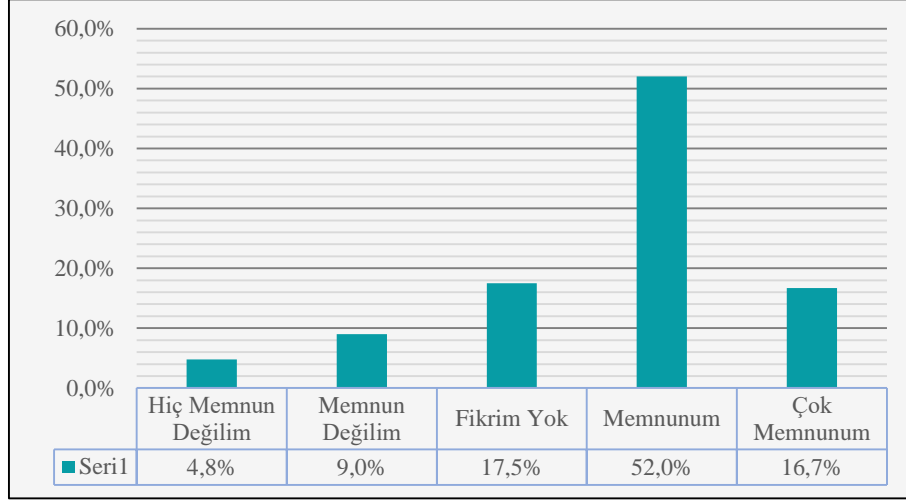
Katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan temizlik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 15'te gösterilmiştir. Grafik 15 incelendiğinde katılımcıların %60,3'ünün "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını verdiği görülmüştür. Aksi görüş bildirenler ise tüm katılımcıların %20,3'ünü oluşturmaktadır.

**Grafik 15:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan temizlik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi



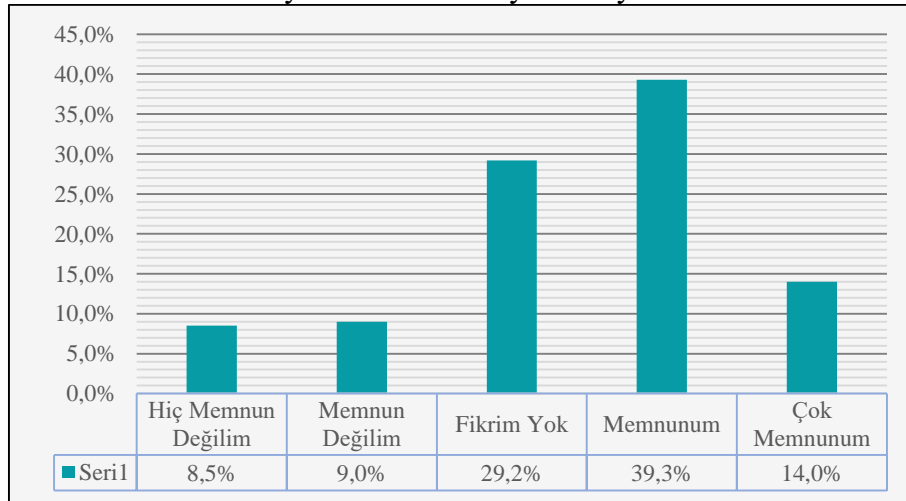
Katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan güvenlik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtlar Grafik 16’da özetlenmiştir. Grafik 16 incelendiğinde katılımcıların % 68,7’sinin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %13,8’ini oluşturmaktadır.

**Grafik 16:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan güvenlik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi



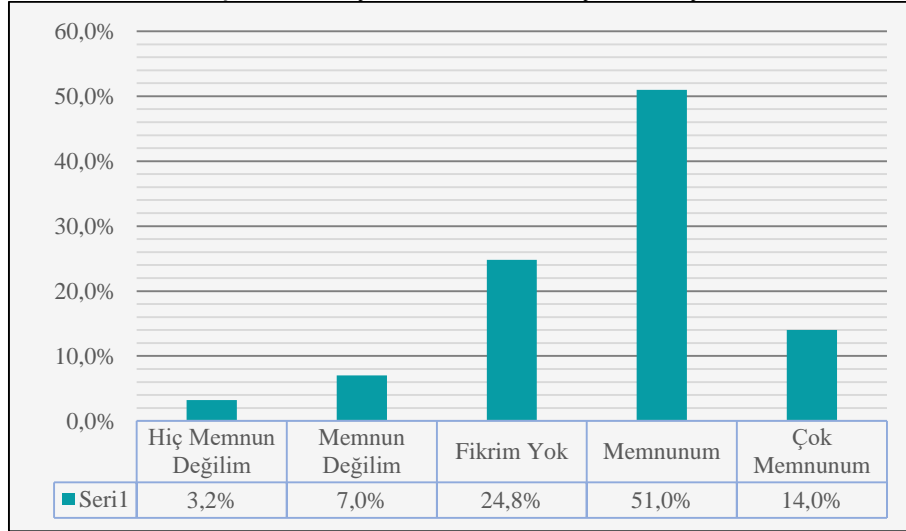
Katılımcılara İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtlar Grafik 17’de gösterilmiştir. Grafik 17 incelendiğinde katılımcıların %53,3’ünün “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. İlgili İfadeye “Fikrim Yok” yanıtı verenler tüm katılımcıların %29,2’sini oluşturmaktadır.

**Grafik 17:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan ulaşım hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi



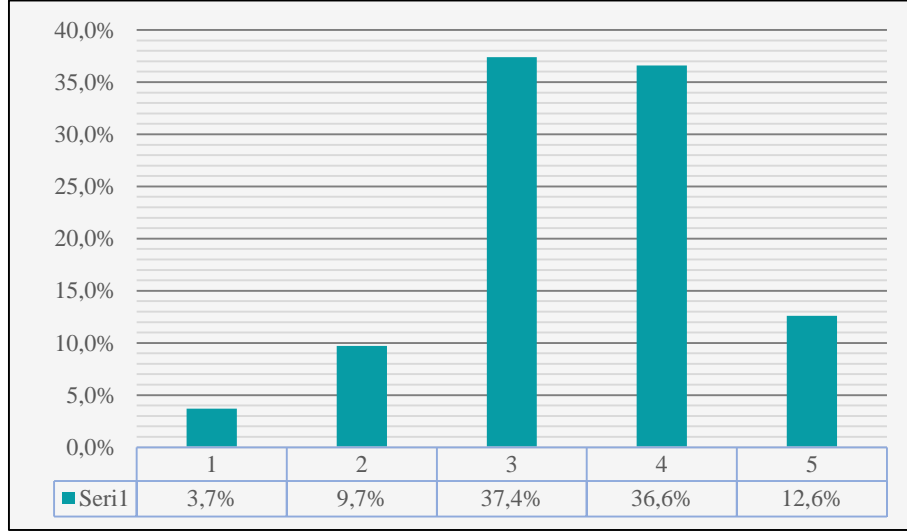
Katılımcılara birim web sayfasının ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümanları içermesine yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 18’de gösterilmiştir. Grafik 18 incelendiğinde katılımcıların %65’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %10,2’sini oluşturmaktadır.

**Grafik 18:** Birim web sayfasının ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümanları içermesine yönelik memnuniyet düzeyi



### 3. İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Hizmetlerine İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin genel memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Katılımcılardan, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeylerini “1” ile “5” arasındaki ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmiştir. “1” en düşük memnuniyet derecesini, “5” ise en yüksek memnuniyet derecesini göstermektedir. Katılımcıların İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyine ilişkin verdikleri yanıtların dağılımı Grafik 19’da gösterilmiştir.

**Grafik 19:** İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyi

Grafik 19 incelendiğinde “3” ve “4” yanıtını veren katılımcı oranının birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir. “3” yanıtını verenler tüm katılımcıların %37,4’ünü oluştururken “4” yanıtını verenler tüm katılımcıların %36,6’sını oluşturmaktadır. Katılımcıların %12,6’sı ise ilgili ifadeye 5 yanıtını vermiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı’nın ortalama memnuniyet puanı 3,45 ve genel memnuniyet düzeyi %69 olarak hesaplanmaktadır.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ortalama Memnuniyet Puanı =  $((1 \times 22) + (2 \times 58) + (3 \times 225) + (4 \times 220) + (5 \times 76)) / 601 = 3,45$   
Genel Memnuniyet Düzeyi =  $3,45 \Rightarrow \%69$

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi bünyesinde görev yapan İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan ve 19 maddeden oluşan anket toplamda 601 kişiye uygulanmış ve sonuçlar bu rapor kapsamında özetlenerek değerlendirilmiştir.

Birim yöneticilerinin ulaşılabilirliği, birim personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilme ve birim personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğine yönelik maddelerde genel olarak memnuniyetin sağlandığı söylenebilir. İlgili ifadelerde Memnunum ve Çok memnunum yanıtı oranları %68 ila %73,5 arasında değişmektedir. Bu sonuçlardan hareketle ilgili ifadelere yönelik memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'nın diğer birimlerle kurduğu iletişim sürecinde, memnuniyetin sağlanması yönünden başarılı olduğu söylenebilir. İlgili maddede memnuniyet düzeyi %69,5 olurken olumsuz görüş düzeyi yalnızca %8,7'dir. Ayrıca birimle ilgili konularda gerekli bilgilendirmelerin zamanında ve anlaşılabilir biçimde yapılması ve Birim web sayfasının ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümanları içermesine yönelik memnuniyet düzeylerinde ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür.

İşletilen ihale süreçlerine yönelik memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde memnunum veya çok memnunum yanıtı oranının oldukça düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Ancak bu durum "Fikrim Yok" yanıtı veren katılımcı oranının %54,4 seviyesinde olmasından kaynaklanmaktadır. "Fikrim yok" yanıtları değerlendirme dışı tutulduğunda memnun olduğunu ifade edenlerin oranının memnun olmadığını ifade edenlerden oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Talep edilen hizmetlerle ilgili hızlı ve doğru çözümler üretilebilmesi, talep edilen demir başların tahsis süreci, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan ulaşım ve temizlik hizmetleri ile Lojman tahsis süreci memnuniyetsizliğin en yüksek olduğu hususları oluşturmaktadır. İlgili hususlarda memnun olmadığını ifade edenlerin oranları temizlik hizmetlerinde %20,3'e, lojman tahsis sürecinde ise %24'e kadar yükselmiştir. Diğer taraftan ilgili maddelerde fikrim yok yanıtı oranlarının da oldukça yüksek olduğu dikkat çekmektedir. İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan genel destek hizmetleri ve güvenlik hizmetlerinde ise memnuniyet düzeyinin ortalama seviyede olduğu söylenebilir.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere yönelik genel memnuniyet düzeyine ilişkin sonuçlar değerlendirildiğinde ortalama memnuniyet puanının 3,45 ve genel memnuniyet düzeyinin %69 olduğu görülmüştür.

Genel bir değerlendirme yapıldığında birim yöneticilerinin ulaşılabilirliği, birim personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilme, birim personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliği ve birim ile kurulan iletişim süreçleri memnuniyetin yüksek olduğu hususları oluşturmaktadır. İhale süreçlerinde memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülse de bu durum “Fikrim Yok” yanıtı veren katılımcı oranının oldukça yüksek olmasından kaynaklanmıştır. Birim tarafından sunulan genel destek hizmetleri ve güvenlik hizmetlerinde memnuniyet düzeyi ortalama olarak değerlendirilebilirken demir başların tahsis süreci, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından sağlanan ulaşım ve temizlik hizmetleri ile Lojman tahsis süreci memnuniyetsizliğin en yüksek olduğu hususlar olarak dikkat çekmekte ve bir takım iyileştirici faaliyetlerin uygulamaya konulmasını gerekli kılmaktadır.