



RECEP TAYYİP  
ERDOĞAN  
ÜNİVERSİTESİ

**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU**

**Kalite Koordinatörlüğü**

**Temmuz - 2019**

## GİRİŞ

Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi'nde görev yapan idari ve akademik personelin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, üç başlık altında hazırlanan ve toplamda 12 maddeden oluşan anket 14.06.2019 – 05.07.2019 tarihleri arasında 940 personelin katılımı ile uygulanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

### 1. Demografik Dağılım

Bu bölümde ankete katılan personele ilişkin demografik bilgilere yer verilmektedir. Tablo1'de anketi yanıtlayan personelin demografik özelliklerinin dağılımı özetlenmiştir.

**Tablo 1:** Demografik dağılım

		<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	314	33,4
	Erkek	626	66,6
	Toplam	940	100
<b>Yaş</b>	30 yaş ve altı	111	11,8
	31-40	500	53,2
	41-50	227	24,3
	51 yaş ve üzeri	100	10,7
	Toplam	938	100
<b>Üniversitedeki pozisyon</b>	Akademik Personel	622	66,3
	İdari Personel	317	33,7
	Toplam	939	100
<b>Hizmet yılı</b>	0-5 yıl arası	240	25,6
	6-10 yıl arası	305	32,4
	11-15 yıl arası	146	15,5
	16-20 yıl arası	81	8,6
	21 yıl ve üzeri	168	17,9
	Toplam	940	100

Tablo 1 incelendiğinde ankete katılan personelin büyük çoğunluğunun erkek olduğu görülmüştür. Katılımcıların yalnızca %33,4'ü kadındır. Ankete katılan akademik ve idari personel yaş aralığına göre incelendiğinde katılımcıların yarıdan fazlasının 31-40 yaş aralığında olduğu görülmüştür. 41-50 yaş aralığındaki personel katılımcıların %24,3'ünü oluştururken 30 yaş altı ve 51 yaş üstündeki personel sayısının birbirine yakın olduğu ve toplamda tüm katılımcıların %22,5'ini oluşturduğu görülmüştür.

Katılımcılar üniversitedeki pozisyonları açısından gruplandırıldığında çoğunluğunun akademik personel olduğu görülmüştür. İdari personeller ise tüm katılımcıların %33,7'sini oluşturmaktadır. Son olarak hizmet süresine göre değerlendirildiğinde, katılımcıların %32,4'ünün 6-10 yıl arasında hizmet süresine sahip olduğu görülmüştür. 16-20 yıl arası hizmet süresine sahip olanlar ise tüm katılımcıların %8,6'sını oluşturmaktadır.

## 2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden duyulan memnuniyete ilişkin bulgular Tablo 2'de özetlenmiştir.

**Tablo 2:** Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi

Maddeler	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Fikrim Yok	Memnunum	Çok Memnunum	Toplam
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı yöneticilerine (Daire Bşk., Şube MÜd., vb.) ulaşılabilirlikten	54 5,7	60 6,4	114 12,1	479 51	233 24,8	940 100
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmekten	46 4,9	63 6,7	104 11,1	491 52,2	236 25,1	940 100
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden	50 5,3	64 6,8	128 13,6	492 52,3	206 21,9	940 100
Talep, başvuru veya hizmetlerin yasal süresi içerisinde karşılanmasından	43 4,6	56 6	129 13,7	484 51,5	228 24,3	940 100
Öğrenci işlemleri ile ilgili konularda bilgilendirmelerin düzenli olarak yapılmasından	47 5	100 10,6	139 14,8	464 49,4	187 19,9	937 99,7
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı otomasyon sistemine erişim kolaylığından	54 5,7	76 8,1	133 14,1	474 50,4	203 21,6	940 100
Birime iletilen görüş ve önerilerin dikkate alınmasından	54 5,7	79 8,4	187 19,9	444 47,2	176 18,7	940 100

Tablo 2 incelendiğinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı yöneticilerinin ulaşılabilirliğine ilişkin maddeye katılımcıların % 75,8'i "memnunum" ve "çok memnunum" yanıtını vermiştir. "Hiç memnun değilim" ve "memnun değilim" yanıtını verenler ise tüm katılımcıların % 12,1'ini oluşturmaktadır.

Katılımcıların % 77,3'i Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye yönelik memnuniyeti ölçen maddeye "memnunum" ve "çok memnunum" yanıtını

verirken “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verenlerin ise katılımcıların % 11,6’ünü oluşturduğu görülmüştür.

Anketi yanıtlayan akademik ve idari personelin %74,2’si Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğine ilişkin memnuniyeti ölçen maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını vermiştir. İlgili maddeye “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verenler tüm katılımcıların 12,1’ini oluşturmaktadır. Anketi yanıtlayan personelin %13,6’sı ise “fikrim yok” yanıtını vermiştir.

Talep, başvuru veya hizmetlerin yasal süresi içerisinde karşılanmasına yönelik memnuniyet düzeyini ölçen maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verenler tüm katılımcıların 75,8’ini oluşturmaktadır. Katılımcıların %10,6’sı “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim”; % 13,7’si ise “fikrim yok” yanıtını vermiştir.

Anketi yanıtlayan akademik ve idari personelin %69,3’ü öğrenci işlemleri ile ilgili konularda bilgilendirmelerin düzenli olarak yapılmasına ilişkin memnuniyet düzeyini ölçen maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını vermiştir. Buna karşın ilgili maddeye “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verenler tüm katılımcıların %15,6’sını; “fikrim yok” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %14,8’ini oluşturmuştur.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı otomasyon sistemine erişim kolaylığına ilişkin maddeye katılımcıların %72’si “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını vermiştir. “Memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %13,8’ini oluşturmaktadır.

Son olarak birime iletilen görüş ve önerilerin dikkate alınmasına yönelik memnuniyetin ölçüldüğü maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verenlerin tüm katılımcıların % 65,9’unu oluşturduğu görülmüştür. Diğer taraftan “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verenlerin katılımcıların % 14,1’ini; fikrim yok yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %19,9’unu oluşturduğu görülmüştür.

Tablo 3’te Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet ortalama değerleri gösterilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, tüm maddelerde memnuniyet düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğu ve kurumumuz için fırsat oluşturabilecek alanlar arasına girdiği görülmüştür. Özellikle Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye ve talep, başvuru veya hizmetlerin yasal süresi içerisinde karşılanmasına ilişkin maddeler memnuniyet ortalamalarında en yüksek değerlerin elde edildiği maddeler olarak dikkat çekmektedir.

**Tablo 3:** Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları ve ortalama değerleri\*

Maddeler	Ortalama Değer**	Memnuniyet Oran(%)***
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlikten	3,83	76,6
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmekten	3,86	77,2
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden	3,79	75,8
Talep, başvuru veya hizmetlerin yasal süresi içerisinde karşılanmasından	3,85	77
Öğrenci işlemleri ile ilgili konularda bilgilendirmelerin düzenli olarak yapılmasından	3,69	73,8
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı otomasyon sistemine erişim kolaylığından	3,74	74,8
Birime iletilen görüş ve önerilerin dikkate alınmasından	3,65	73

\* Tabloda yer alan değerler ortalama değerlerdir. Ölçüm 5'li Likert tipi ölçekle gerçekleştirilmiş olup değer karşılıkları şu şekildedir; 1:Hiç Memnun Değilim 2:Memnun Değilim 3:Fikrim yok 4:Memnunum 5:Çok Memnunum

\*\* Ortalama değer 1-1,49 => İyileştirme çalışmalarında birincil öncelikli alanlar  
Ortalama değer 1,50-2,49 => İyileştirme çalışmalarında ikincil öncelikli alanlar  
Ortalama değer 2,50-3,49 => İyileştirmeye açık alanlar  
Ortalama değer 3,50- 4,49 => Kurumumuz için fırsat oluşturabilecek alanlar  
Ortalama değer 4,50-5,00 => Kurumumuzun güçlü yönleri

\*\*\*Memnuniyet oranları ortalama değerlerin yüzdesel halini ifade etmektedir.

### 3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Hizmetlerine İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin genel memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Katılımcılardan, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyini “1” ile “5” arasındaki ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmiştir. “1” en düşük memnuniyet derecesini, “5” ise en yüksek memnuniyet derecesini göstermektedir. Akademik ve idari personelin, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyine ilişkin sonuçlar Tablo 4’te özetlenmiştir.

**Tablo 4:** Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi

Memnuniyet Düzeyi	1	2	3	4	5	Toplam
F	47	48	262	363	191	911
%	5,2	5,3	28,8	39,8	20,9	100

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların %39,8’inin “4” yani “memnun” yanıtını verdiği görülmektedir. “1” yani “hiç memnun değil” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %5,2’sini

oluşturmaktadır. Genel memnuniyet düzeyine bakıldığında ortalama memnuniyet derecesinin 3,66 olduğu ve genel memnuniyet oranının %73,2 olduğu görülmektedir<sup>1</sup>.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapan akademik ve idari personelin, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan ve 12 maddeden oluşan anket toplamda 940 personelin katılımı ile uygulanmış ve bu rapor kapsamında sonuçlar özetlenerek değerlendirilmiştir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla katılımcılara yöneltilen tüm maddelerde çoğunluk memnuniyetinin sağlandığı görülmüştür. Özellikle de Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye yönelik memnuniyetin ölçüldüğü maddede “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verenlerin tüm katılımcıların %77,3'ünü oluşturması ve en yüksek memnuniyetin elde edildiği madde olması dikkat çekmektedir. “Memnunum” ve “çok memnunum” yanıtı verenlerin oranının en düşük kaldığı madde ise %65,9'luk oran ile birime iletilen görüş ve önerilerin dikkate alınmasıdır. Bu durumun sebebi “fikrim yok” yanıtı verenlerin tüm katılımcıların %19,9'unu oluşturması ve tüm maddeler arasında en yüksek seviyede olması olabilir.

Katılımcılara yöneltilen tüm maddelerde, memnuniyetin ortalamanın üzerinde olduğu görülmesine karşın “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtı verenlerin oranının tüm maddelerde %10 un üzerinde olması dikkat çekicidir. Özellikle de öğrenci işlemleri ile ilgili konularda bilgilendirmelerin düzenli olarak yapılması, birime iletilen görüş ve önerilerin dikkate alınması ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı otomasyon sistemine erişim kolaylığı ile ilgili maddeler “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtının en yüksek olduğu maddeler olarak dikkat çekmektedir. Memnuniyetin geliştirilmesine yönelik faaliyetlerde, bu maddelere yönelik çalışmaların yapılması birim ile ilgili tüm hususlarda yüksek memnuniyet düzeyine ulaşılabilmesi için önem arz etmektedir.

Son olarak Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet oranı %73,2 olarak hesaplanmıştır. Bu oran genel olarak Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyeti sağlamakta başarılı olduğunu göstermektedir.

---

<sup>1</sup>  $(3,66 \times 100) / 5 = 73,2 \Rightarrow \%73,2$