

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ
İKTİSAT FAKÜLTESİ
İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYET
ARAŞTIRMASI
SONUÇ RAPORU

Bu rapor Marmara Üniversitesi İktisat Fakültesi'nde sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak, sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan ve İktisat Fakültesi idari personeli tarafından doldurulan anketlerin sonuçlarından oluşmaktadır. İdari personelin memnuniyet araştırması sonucunda elde edilen bulgular iki bölümde incelenmiştir. Öncelikle ankete katılanların demografik profili ortaya koyulmuş, sonrasında alt başlıklar bazında memnuniyet analizleri gerçekleştirilmiştir.

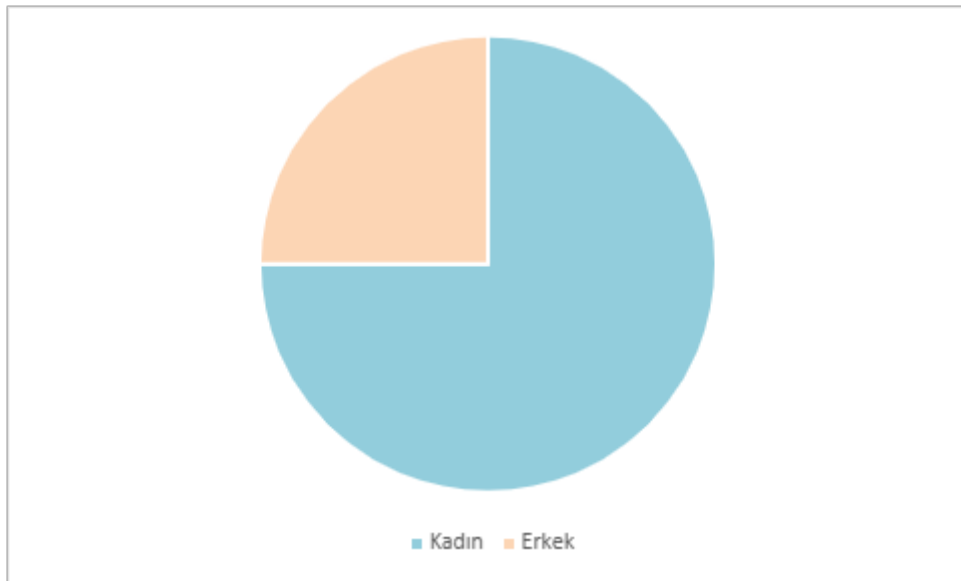
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI İLE İLGİLİ BULGULAR

İdari personelin İktisat Fakültesi'nde sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket uygulaması 2025 yılı Nisan ayında e-posta yoluyla gerçekleştirilmiştir. Soru formu memnuniyeti ölçmeye yönelik olarak 4 alt başlıkta hazırlanmıştır. Form 5'li Likert ölçeği ile hazırlanmış 36 soru, demografik nitelikte 2 soru ve 1 açık uçlu soru olmak üzere toplam 40 sorudan oluşmaktadır. Ankette yer alan maddelere Çok memnunum (5), Memnunum (4), Kararsızım (3), Memnun Değilim (2), Hiç memnun değilim (1) olmak üzere beş derecede görüş bildirilmesi istenmiştir.

1. Ankete Katılan İdari Personelin Demografik Profili

Anket çalışmasına katılan 9 idari personelin demografik özellikleri ile ilgili bilgiler izleyen grafiklerde verilmiştir.

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı Şekil 1'de yer almaktadır.



Şekil 1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Ankete katılan idari personelin %75'i kadın, %25'i erkektir.

2. Alt Başlıklar Bazında Memnuniyetin Ölçülmesi

İdari personelin Memnuniyet düzeyi “Yönetim”, “Birim Kültürü ve İklimi”, “Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam”, “İş Doyumu” alt başlıklarında incelenmiş, her bir boyut için elde edilen ortalama memnuniyet düzeyi belirlenmiştir.

Tablo 1’de ankette yer alan memnuniyete ilişkin alt başlıklarla ilgili katılımcılardan elde edilen bulgular sunulmaktadır. Tablo 1 incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip alt boyutun “Birim Kültürü ve İklimi” olduğu görülmektedir. Diğer boyutlardaki memnuniyet düzeyleri ise birbirine yakın bulunmuştur.

Tablo 1. Alt Başlıklar Bazında Memnuniyet Ortalaması

Alt boyutlar	Ortalama
Yönetim	3,06
Birim Kültürü ve İklimi	3,24
Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam	2,87
İş Doyumu	3,22

Belirlenen 4 alt başlığın ayrı ayrı analiz edilmesi sonucunda, her bir başlıkta idari personelin memnuniyet durumları ile ilgili elde edilen bulgular aşağıda sunulmaktadır.

Yönetim

Anketin ilk bölümünde yer alan ve 15 sorudan oluşan *Yönetim* başlığı ile ilgili idari personelin memnuniyetini inceleyen soruları ayrıntılı olarak incelemek için memnuniyet düzeyinin en yüksek ve en düşük olduğu 3 konu belirlenmiş ve bunlar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. En Yüksek ve En Düşük Memnuniyet Oranına Sahip İlk Üç Madde

En Yüksek Memnuniyet	En Düşük Memnuniyet
İzin haklarımı istediğim şekilde kullanabilmekten	Birimimde yürütülen işlerin yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılması
İşimde yetenek ve becerilerimi kullanabilmekten	Bir konu hakkında kendi fikir/kanaatlerimi rahatça ifade edebilmek
Bağlı olduğum ilk yöneticimin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmasından memnunum	Performansıyla ilgili geribildirim alabilmek

Ankete katılım sağlayan idari personelin yöneticilerinin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmalarından, izin haklarını istediği şekilde kullanabilmekten, işinde yetenek ve becerilerini kullanabilmekten memnundur. Tablo 2 incelendiğinde idari personelin memnun olmadığı konuların başında “birimimde yürütülen işlerin yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılması”, “bir konu hakkında kendi fikir/kanaatlerimi rahatça ifade edebilmek” ve “performansıyla ilgili geribildirim alabilmek” yer almaktadır.

Birim Kültürü ve  klimi

Anketin bu kısmında *Birim Kültürü ve  klimi*’ne yönelik memnuniyetin  l  lmesine dayalı 6 soru sorulmuş ve ifadelere verilen cevapları analiz edilmesi sonucunda bu başlık altında idari personelin memnun olduğu konuların başında “birimin teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilmesi” gelirken; “birimde idari personel arasındaki iş birliği” konusu en düşük memnuniyet düzeyine sahip konu olmuştur.

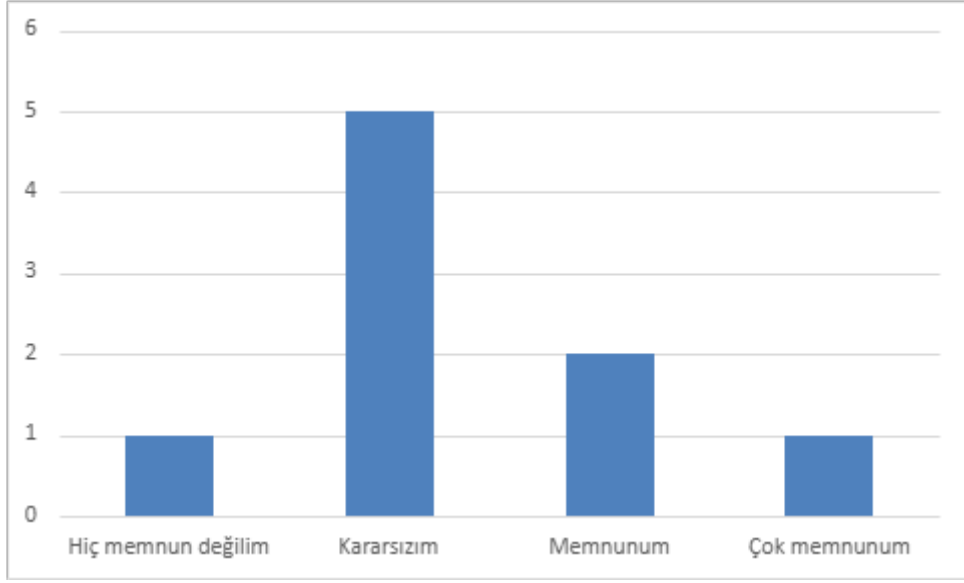
Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam

Bu kısımda idari personelin *Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam*’dan memnuniyeti ölçülmüştür. Sorulan 7 soruya katılımcıların vermiş oldukların cevapların sonuçları analiz edildiğinde idari personel odalarının yeterli olmasından memnundur. Bu başlık altında idari personelin memnuniyet düzeyinin düşük olduğu konu çalışma odaları ile ortak kullanım alanlarının temizliğidir.

 ř Doyumu

Bu bölümde katılımcılara yetkinlik, * ř Doyumu*’na yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla 6 ifade yöneltilmiş ve alınan yanıtların incelendiğinde çalışanlar iş güvencesinin yeterliliği ve sürekliliğinden memnun olduğunu ifade etmişlerdir.

Ankette aynı zamanda idari personelin fak lteyle ilgili genel memnuniyet düzeyini saptamak amacıyla bir soruya yer verilmiştir. “Marmara  niversitesi  ktisat Fakültesi ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir?” şeklinde sorulan soruya verilen cevapların dağılımı şekil 2’de sunulmuştur.



Şekil 2. Fakülteden Genel Memnuniyet Düzeyi

Şekil 2 incelendiğinde katılımcıların %33'nün İktisat Fakültesi'nden genel olarak memnun olduğu belirlenmiştir.