



PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI
Organizasyonel Gelişim Şube Müdürlüğü

İLETİŞİM



organizasyonel-gelisim@bogazici.edu.tr



+90 212 359 65 37/38

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI
MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	2
YÖNTEM	2
NİCEL BULGULAR	3
Grafik 1. Ankete Katılan Personelin Öğrenim Durumuna Göre Sayısı.....	3
Grafik 2. Ankete Katılan İdari Personelin İstihdam Türüne Göre Sayısı	3
Grafik 3. Ankete Katılan Akademik Personelin İstihdam Türüne Göre Sayısı.....	4
Grafik 4. Ankete Katılan Personelin Cinsiyete Göre Genel Memnuniyet Oranı	4
Grafik 5. Ankete Katılan Personelin Eğitim Durumuna Göre Genel Memnuniyet Oranı.....	5
Grafik 6. Ankete Katılan İdari Personelin İstihdam Durumuna Göre Genel Memnuniyet Oranı	5
Grafik 7. Ankete Katılan Akademik Personelin Ünvan Durumuna Göre Genel Memnuniyet Oranı ...	6
Grafik 8. Birimlere Yönelik Genel Memnuniyet Oranı.....	6
Tablo 1. Birimlere Göre Genel Memnuniyet Oranı	7

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında insan odaklı çalışma anlayışının önem kazanmasıyla birlikte, çalışanların işlerine ve kurumlarına olan bağlılıkları, bireysel verimliliklerini ve kurum içi etkililiği doğrudan etkilemektedir. Bu bağlılık, personelin potansiyelini ortaya koymasında, motivasyonunun yüksek tutulmasında ve iş performansının artırılmasında önemli bir faktördür. Kurum açısından ise aidiyet duygusu gelişmiş, üretken ve etkin bir iş gücü ile çalışma fırsatı sunar.

Bu bağlamda, **Boğaziçi Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı** olarak, personelimizin iş ortamına, sunulan idari ve akademik hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini anlamak, güçlü ve gelişime açık yönleri tespit etmek amacıyla 2025 yılı için **Personel Daire Başkanlığı özelinde** bir Çalışan Memnuniyeti Anketi uygulanması uygun görülmüştür.

Bu yıl sadece Personel Daire Başkanlığı'nın aşağıdaki birimlerinin genel memnuniyet düzeyleri incelenmiştir:

- Personel Daire Başkanlığı Genel Memnuniyeti
- Akademik Personel Şube Müdürlüğü
- İdari Personel Şube Müdürlüğü
- Hesap İşleri Şube Müdürlüğü
- Eğitim Şube Müdürlüğü
- Disiplin İşlemleri Şube Müdürlüğü
- Organizasyonel Gelişim Şube Müdürlüğü

Bu çalışmayla aşağıdaki hedeflerin gerçekleştirilmesi planlanmaktadır:

- Personel Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik personelin deneyim, ihtiyaç, beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemek,
- Hizmet kalitesini artırmak adına iyileştirme alanlarını tespit etmek,
- Elde edilen veriler doğrultusunda müdürlükler özelinde stratejik hedefler ve gelişim planları oluşturmak,
- Kurum içi iletişim, süreç yönetimi, hizmet erişimi gibi değişkenlerin memnuniyet üzerindeki etkilerini değerlendirmek,
- Çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik sürdürülebilir uygulamalar geliştirmek.

Bu doğrultuda gerçekleştirilen anket çalışmasının sonuçları, Personel Daire Başkanlığı'nın hizmet kalitesini artırmaya yönelik somut adımlar atmasına katkı sağlayacaktır.

YÖNTEM

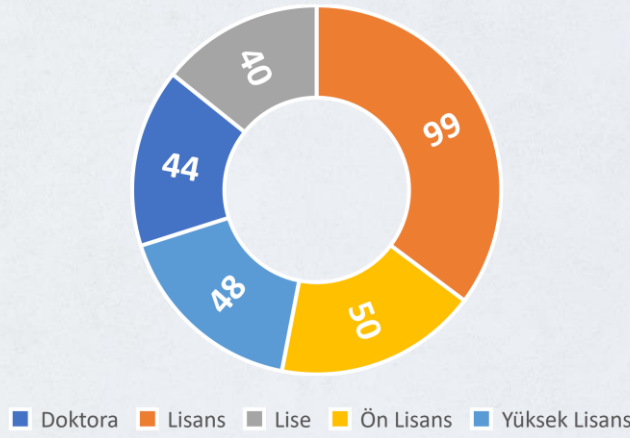
Bu anket, genel anlamda kişisel bilgi formu, 5'li Likert tipi sorular ile 2 açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Sorular, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği sonucu geliştirilen çevrimiçi anket platformu üzerinden personelimize sunulmuştur. Akabinde elde edilen veriler belirli kategorilere göre sınıflandırılmış; veriler Excel ve IBM SPSS 29 uygulamaları ile işlenmiştir. Değerlendirmeler sonucu ortaya çıkan bulgular bu raporda detaylı bir şekilde ortaya konulmuş; sunulan hizmetlere ilişkin temel gelişim alanları belirlenmiştir.

NİCEL BULGULAR

Demografik Analiz

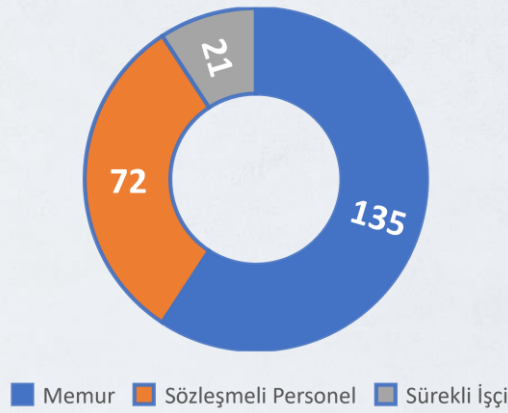
Üniversitemizin idari personelinin katılımına sunulan bu çalışmaya toplamda 2505 idari ve akademik personelden 281 personel (Yaş ortalaması: 38,83) katılım göstermiştir (Katılım Oranı: %11,21). Çalışmaya katılım gösteren personelin 115'i kadın (Yaş ortalaması: 40,42) 166'sı erkek (Yaş ortalaması: 37,74) personeldir. Çalışma kapsamında personelden demografik bilgi olarak öğrenim durumu, istihdam türü/statü gibi bilgiler memnuniyet bazlı karşılaştırma yapılabilmesi adına toplanmıştır. Bu anket sonucunda genel memnuniyet oranı, %75,2 olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda çalışmaya katılan personelin demografik bilgileri kapsamında daire başkanlığı ve şube müdürlüklerine ilişkin memnuniyet durumları aşağıdaki grafiklerde derlenmiştir:

Grafik 1. Ankete Katılan Personelin Öğrenim Durumuna Göre Sayısı



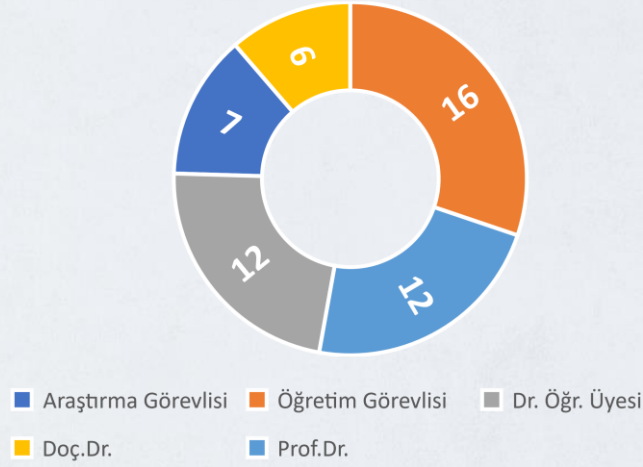
Yükseköğretim mezunu katılımcı oranı %86 civarındadır.

Grafik 2. Ankete Katılan İdari Personelin İstihdam Türüne Göre Sayısı



İdari personel içinde memur personel katılımcı oranı %59 civarındadır.

Grafik 3. Ankete Katılan Akademik Personelin İstihdam Türüne Göre Sayısı



Akademik personel içinde öğretim üyesi katılımcı oranı **%75** civarındadır.

Grafik 4. Ankete Katılan Personelin Cinsiyete Göre Genel Memnuniyet Oranı



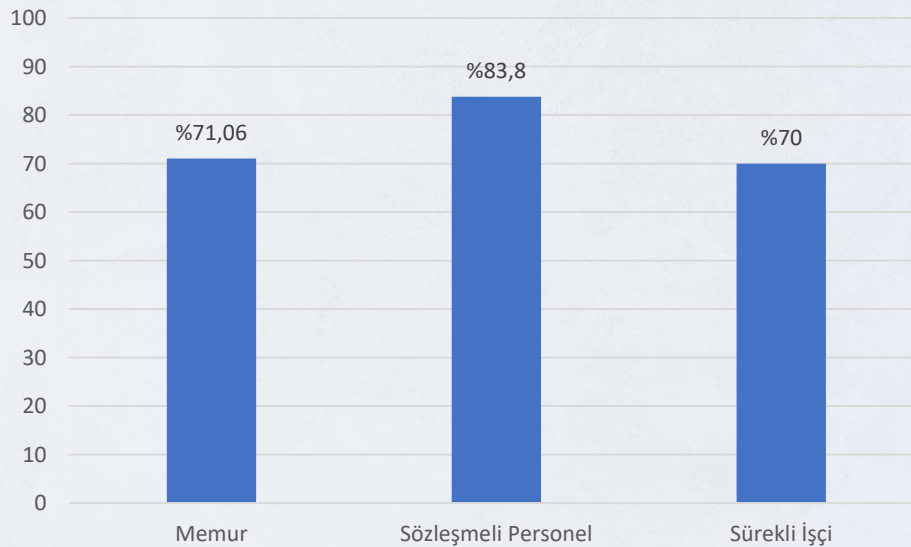
Tüm personel içinde kadın katılımcı oranı **%41** civarındadır. Kadın ve erkek katılımcıların arasındaki **%3,4'lük** genel memnuniyet farkı, (%95 güven aralığında) anlamlı bir fark **oluşturmamaktadır**.

Grafik 5. Ankete Katılan Personelin Eğitim Durumuna Göre Genel Memnuniyet Oranı



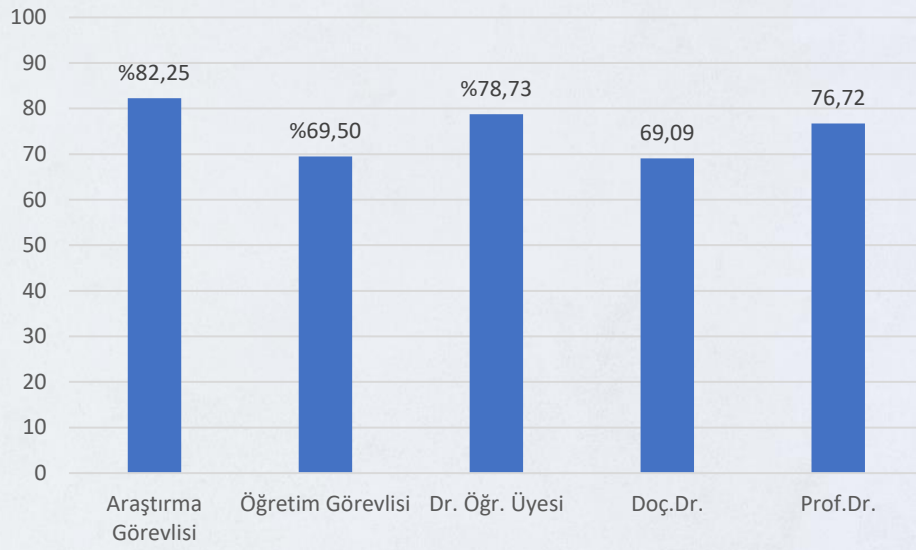
Ankete katılanların **%86'sı** yükseköğretim mezunu olup **%14'ü** lise eğitim düzeyindedir. Lise mezunu personelin genel memnuniyet oranı **%82** civarındadır ve bu oran, genel memnuniyet oranı **%70** civarında olan lisans mezunu personel ile (**%95** güven aralığında) anlamlı bir fark **oluşturmaktadır**. Diğer personel arasında genel memnuniyet için eğitim düzeyinde anlamlı bir farklılık **bulunmamaktadır**.

Grafik 6. Ankete Katılan İdari Personelin İstihdam Durumuna Göre Genel Memnuniyet Oranı



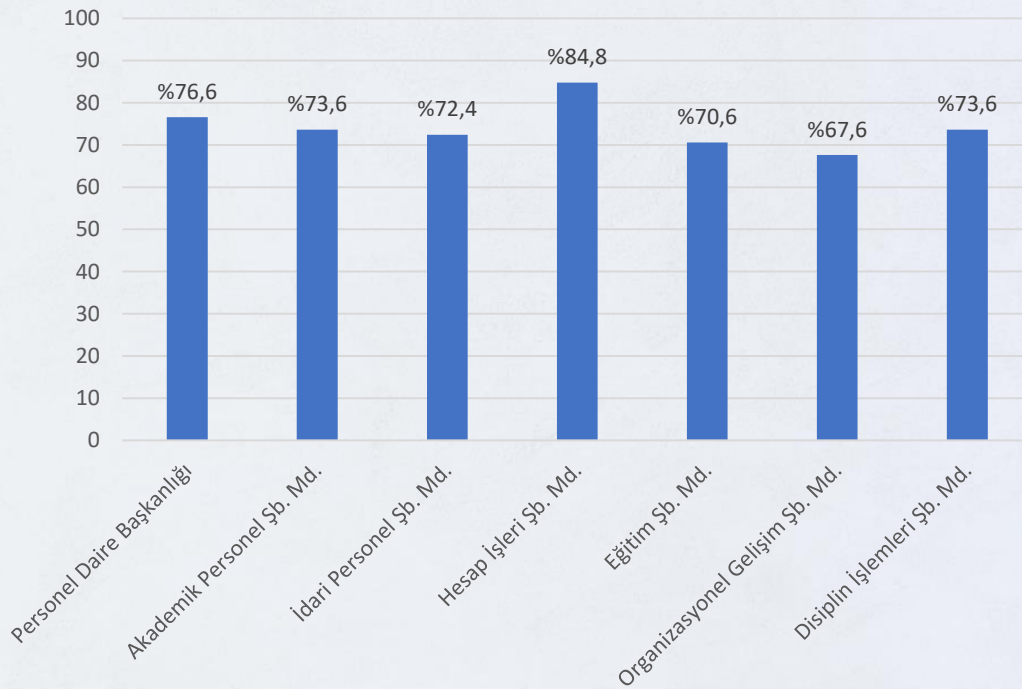
Ankete katılan idari personelin **%59'u** memur personel olup genel memnuniyet oranı **%71** civarındadır. Ayrıca ankete katılan idari personelin **%32'si** sözleşmeli personel olup genel memnuniyet oranı **%84** civarındadır. Bu oranlar göstermektedir ki (**%95** güven aralığında) memur personelin memnuniyet oranı (**%71**) ile sözleşmeli personelin memnuniyet oranı (**%84**) arasında anlamlı bir fark **vardır**.

Grafik 7. Ankete Katılan Akademik Personelin Ünvan Durumuna Göre Genel Memnuniyet Oranı



Ankete katılan akademik personelin **%75'i** öğretim üyesidir ve akademik personel arasında genel memnuniyet düzeyi için (%95 güven aralığında) anlamlı bir fark **bulunmamaktadır**.

Grafik 8. Birimlere Yönelik Genel Memnuniyet Oranı



Ankete katılan personelin, Personel Daire Başkanlığı ve Müdürlükleri arasında genel memnuniyet düzeyi için (%95 güven aralığında) **Hesap İşleri Şube Müdürlüğü haricinde** anlamlı bir fark **bulunmamaktadır**.

Tablo 1. Birimlere Göre Genel Memnuniyet Oranı

Birim	Soru	Ortalama Memnuniyet (%)
Personel Daire Başkanlığı	1. Daire Başkanlığı, Üniversitenin kurumsal kimliğini ve değerlerini temsil etmektedir.	%77,8
	2. Daire Başkanlığı, ilgili iletişim kanallarından zamanında ve açıklayıcı bir şekilde duyuru/bildirim yapmaktadır.	%77,4
	3. Daire Başkanlığından çıkan resmi yazılar, açıklayıcı ve hatasız bir şekilde iletilmektedir.	%78,8
	4. Daire Başkanlığı, Üniversitenin diğer birimleri ile etkin ve sürekli bir iş birliği içindedir.	%73,8
	5. Daire Başkanlığı, sunulan hizmetlerin kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yürütmektedir.	%74,2
	6. Daire Başkanlığı tarafından görüş, öneri, şikâyet veya talepler dikkate alınmaktadır.	%71,8
	7. Daire Başkanlığının sunduğu hizmetlerde kişisel verilerin güvenliğine yönelik gerekli önlemler alınmaktadır.	%78,2
	8. Daire Başkanlığının internet sitesinde yer alan içerikler (duyurular, bilgilendirmeler, formlar vb.) yeterli ve günceldir.	%76,6
	9. Daire Başkanlığı, güncel teknolojik gelişmelere uygun uygulamalar geliştirmektedir.	%74,2
	10. Daire Başkanlığı personeline ilgili iletişim kanallarından rahatlıkla ulaşılabilir.	%79,6
Akademik Personel Şube Müdürlüğü	1. Birim personeli, görev tanımına uygun yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	%72,6
	2. Birim personeli, yöneltilen soruları net ve anlaşılır bir şekilde yanıtlamaktadır.	%73,2
	3. Akademik personelin özlük haklarına ilişkin talepler (mali işlemler, izinler, atama ve kadro işlemleri, pasaport, hizmet belgesi vb.) mevzuata uygun ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmaktadır.	%75,4
	4. Akademik personelin yurtiçi ve yurtdışı görevlendirme işlemleri zamanında ve eksiksiz tamamlanmaktadır.	%77,4
	5. Atama, göreve başlama ve izin süreçleri şeffaf ve düzenli bir şekilde yönetilmektedir.	%72,4
İdari Personel Şube Müdürlüğü	1. Şube Müdürlüğüne iletilen talep veya şikâyetler zamanında değerlendirilmekte ve geri dönüş sağlanmaktadır.	%73,6
	2. Özlük haklarıyla ilgili işlemler (derece/kademe ilerlemesi, izin, hizmet birleştirme, pasaport vb.) zamanında ve sorunsuz şekilde gerçekleştirilmektedir.	%77,8
	3. Birim personeli, başvuru konuları hakkında yeterli bilgiye sahiptir ve açıklayıcı yanıtlar vermektedir.	%74,6
	4. Görevde Yükselme ve Ünvan Değişikliği sınavları yeterli sıklıkta yapılmaktadır.	%62,2
	5. Şube Müdürlüğünün takibinde olan uygulamalarda (Özlük Sistemleri, Personel Devam Kontrol Sistemi) yaşanan sorunlara etkin çözümler getirilmektedir.	%72,8
Hesap İşleri Şube Müdürlüğü	1. Hesap işlerine ilişkin soru ve taleplerim kısa sürede yanıtlanmaktadır.	%83,4
	2. Maaş, ek ödeme, sosyal yardım ve kesintilere ilişkin işlemler, zamanında ve eksiksiz gerçekleştirilmektedir.	%85,8
	3. Maaş bordrosu ve ek ödeme bilgilerine ilişkin verilere dijital sistem ve uygulamalar üzerinden kolayca erişilebilmektedir.	%87,6
	4. Hesap işleri ile ilgili konularda gerekli bilgilendirmeler zamanında ve doğru kanallar üzerinden yapılmaktadır.	%84,4
	5. Müdürlük personeli, görev alanına ilişkin teknik bilgiye ve mevzuat hükümlerine hakimdir.	%82,4

Eğitim Şube Müdürlüğü	1. Eğitim takvimi boyunca yeterli sayıda eğitim programı gerçekleştirilmektedir.	%72,6
	2. Eğitimlerin içeriği kişisel ve mesleki gelişim ile mevzuat bağlamında kurumsal ve bireysel ihtiyaçları karşılamaktadır.	%70,4
	3. Eğitim takviminde yer alan programlar, personelin etkin katılımını artıracak şekilde uygun zaman diliminde planlanmaktadır.	%71
	4. Eğitim talepleri birim tarafından değerlendirilerek olumlu veya olumsuz geri dönüş sağlanmaktadır.	%70
	5. Eğitimler hakkındaki görüşler birim tarafından dikkate alınarak gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.	%70,4
Organizasyonel Gelişim Şube Müdürlüğü	1. Birimin yürüttüğü projelerde diğer birimlerle etkin ve sürekli bir iletişim ve koordinasyon sağlanmaktadır.	%72,4
	2. Yetenek yönetimi ve kariyer gelişimine yönelik yürütülen görüşmeler verimli ve amacına uygun yürütülmektedir.	%69,4
	3. Personel hareketliliği ve kariyer planlamasına yönelik süreçler şeffaf ve etkin bir şekilde yürütülmektedir.	%67
	4. Kurumsal oryantasyon çalışmaları Üniversiteyi, birimleri ve iş süreçlerini tanıma konusunda yardımcı olmaktadır.	%68,8
	5. Çalışan memnuniyeti ve iş tatmini konusunda yapılan anket ve analizler, gelişime yönelik somut adımlar atılmasını sağlamaktadır.	%68,2
Disiplin İşlemleri Şube Müdürlüğü	1. Disiplin süreçleriyle ilgili bilgi alınmak istendiğinde gerekli bilgilendirme ve rehberlik sağlanmaktadır.	%72,6
	2. Disiplin işlemleri, ilgili mevzuata uygun ve titizlikle yürütülmektedir.	%73,6
	3. Disiplin işlemlerinde tarafların hakları ve yükümlülükleri konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	%73
	4. Disiplin süreçlerinde gizlilik ve kişisel verilerin korunmasına gereken özen gösterilmektedir.	%75,4