



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

EYLÜL 2023

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Araştırmada, Necmettin Erbakan Üniversitesi' n de görev yapmakta olan idari personelin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. 22.09.2023-06.10.2023 tarihleri arasında “Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi”, **DATASİS Anket Sistemi** kullanılarak düzenlenmiş ve personel tarafından online olarak cevaplanmıştır. Ankete 879 idari personel katılım sağlamıştır. Üniversitenin toplam personel sayısı 4304 olup **%20,4** oranında katılım sağlanmıştır.

Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir. Toplam 34 sorunun yer aldığı Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi, “İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri”, “Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri”, “İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri”, “Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%			
1. İDARİ PERSONELİN KURUM AİDİYETİ BAKIMINDAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ														
1	Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum.	52	5,9	49	5,6	112	12,7	392	44,6	274	31,2	3,9	77,9	72,0
2	Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum.	57	6,5	43	4,9	106	12,1	355	40,4	318	36,2	3,9	79	
3	Üniversitemin değişime açık olmasından memnunum.	87	9,9	95	10,8	151	17,2	354	40,3	192	21,8	3,5	70,7	
4	Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum	131	14,9	154	17,5	199	22,6	286	32,5	109	12,4	3,1	62	
5	Başarılarımın iş arkadaşlarım tarafından takdir edilmesinden memnunum.	94	10,7	98	11,1	138	15,7	361	41,1	188	21,4	3,5	70,3	
2. ÜNİVERSİTENİN YÖNETİM VE KATILIMCILIK ANLAYIŞINA YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ														
6	Üniversitemin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından memnunum.	90	10,2	105	11,9	174	19,8	366	41,6	144	16,4	3,4	68,4	63,8
7	Üniversitemin kurumsallaşma düzeyinden memnunum.	106	12,1	117	13,3	171	19,5	344	39,1	141	16,0	3,3	66,8	
8	Yönetimsel kararlara katılım düzeyinden memnunum.	118	13,4	123	14,0	205	23,3	323	36,7	110	12,5	3,2	64,2	
9	İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden memnunum.	134	15,2	132	15,0	144	16,4	329	37,4	140	15,9	3,2	64,8	
10	İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum.	209	23,8	116	13,2	153	17,4	266	30,3	135	15,4	3,0	60,0	
11	Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum.	118	13,4	81	9,2	117	13,3	351	39,9	212	24,1	3,5	70,4	
12	Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum.	167	19,0	130	14,8	168	19,1	273	31,1	141	16,0	3,1	62,1	
13	Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum.	235	26,7	177	20,1	198	22,5	176	20,0	93	10,6	2,7	53,5	
3. İLETİŞİM VE İLETİŞİM ARAÇLARINA YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ														
14	Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten memnunum.	107	12,2	103	11,7	203	23,1	321	36,5	145	16,5	3,3	66,7	
15	Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten memnunum.	57	6,5	46	5,2	75	8,5	423	48,1	278	31,6	3,9	78,6	

16	Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunum.	54	6,1	39	4,4	87	9,9	479	54,5	220	25,0	3,9	77,6	73,1
17	Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden memnunum.	50	5,7	58	6,6	144	16,4	458	52,1	169	19,2	3,7	74,5	
18	Çalıştığım birimde idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden memnunum.	81	9,2	78	8,9	111	12,6	374	42,5	235	26,7	3,7	73,7	
19	Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunum.	135	15,4	127	14,4	164	18,7	307	34,9	146	16,6	3,2	64,6	
20	EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destekten memnunum.	51	5,8	42	4,8	162	18,4	443	50,4	181	20,6	3,8	75,0	
21	EBYS nin işlevselliği ve kullanıcı dostu olmasından memnunum.	52	5,9	52	5,9	160	18,2	444	50,5	171	19,5	3,7	74,3	

4. PERSONELİN KENDİLERİNE SUNULAN FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

22	Binaların ve ofislerin temizliğinden memnunum.	117	13,3	118	13,4	97	11,0	355	40,4	192	21,8	3,4	68,8	66,2
23	İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	91	10,4	113	12,9	160	18,2	356	40,5	159	18,1	3,4	68,6	
24	Üniversitemin sağladığı sosyal tesislerden memnunum.	201	22,9	205	23,3	186	21,2	196	22,3	91	10,4	2,7	54,8	
25	Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden memnunum.	65	7,4	68	7,7	199	22,6	391	44,5	156	17,7	3,6	71,5	
26	Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.	202	23,0	136	15,5	130	14,8	264	30,0	147	16,7	3,0	60,4	
27	Üniversitemin sağladığı ulaşım hizmetlerinden memnunum.	191	21,7	109	12,4	148	16,8	268	30,5	163	18,5	3,1	62,3	
28	Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.	67	7,6	61	6,9	113	12,9	392	44,6	246	28,0	3,8	75,7	
29	İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.	75	8,5	65	7,4	90	10,2	423	48,1	226	25,7	3,8	75,0	
30	Lavabo, WC, koridor vs. yerlerin temizliğinden memnunum.	125	14,2	113	12,9	102	11,6	333	37,9	206	23,4	3,4	68,7	
31	Yemek salonlarının hijyeni ve düzenliliğinden memnunum.	110	12,5	98	11,1	150	17,1	361	41,1	160	18,2	3,4	68,3	
32	Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden memnunum.	155	17,6	118	13,4	150	17,1	308	35,0	148	16,8	3,2	64,0	
33	Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterliliğinden memnunum.	216	24,6	132	15,0	157	17,9	260	29,6	114	13,0	2,9	58,3	
34	Çalıştığım ortamın fiziksel (iklimlendirme, aydınlatma, bina tasarımı) şartları yeterlidir.	167	19,0	110	12,5	117	13,3	328	37,3	157	17,9	3,2	64,5	

("Kesinlikle Katılmıyorum:1" – "Katılmıyorum:2" – "Kararsızım:3" – "Katılıyorum:4" – "Kesinlikle Katılıyorum:5")

Katılımcı Sayısı : 879

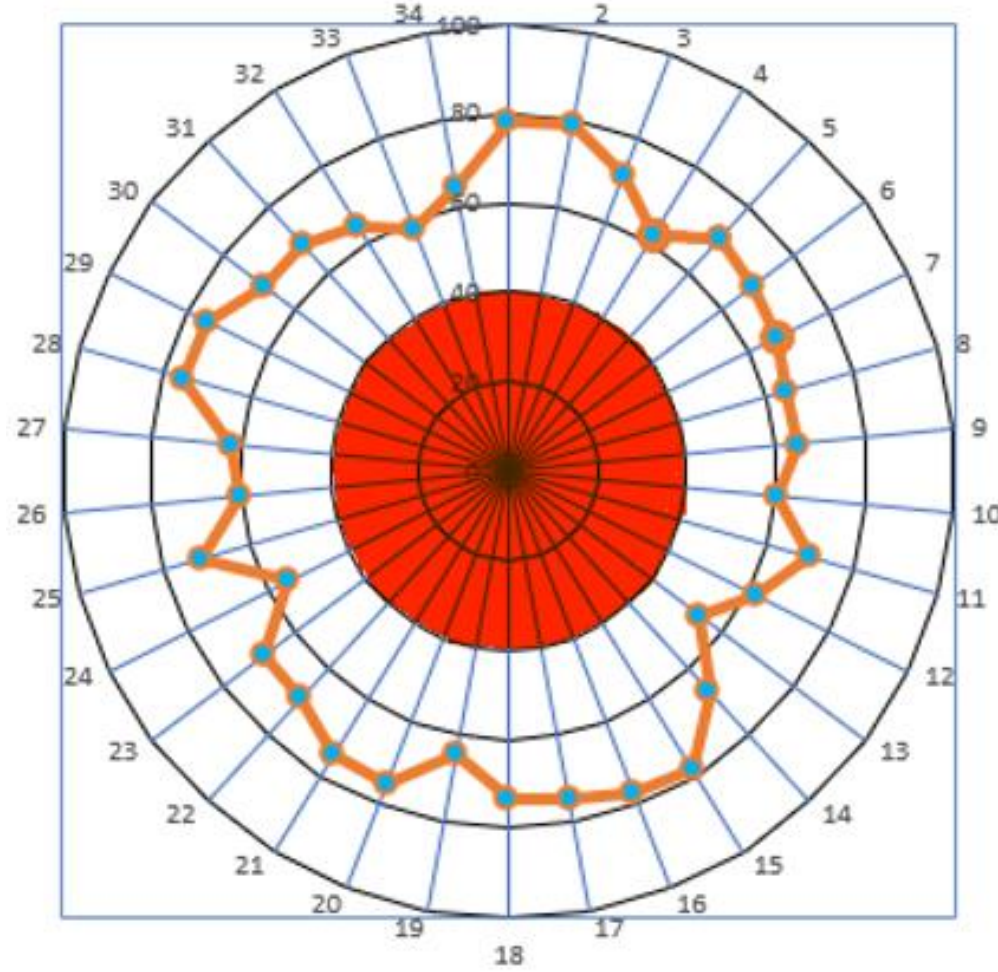
Genel Memnuniyet Oranı = 3,4 %67,9

KURUM AİDİYETİ

1. Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum.
2. Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum.
3. Üniversitemin değişime açık olmasından memnunum.
4. Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum.
5. Başarılarımın iş arkadaşlarım tarafından takdir edilmesinden memnunum.

YÖNETİM VE KATILIMCILIK ANLAYIŞI

6. Üniversitemin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından memnunum.
7. Üniversitemin kurumsallaşma düzeyinden memnunum.
8. Yönetsel kararlara katılım düzeyinden memnunum.
9. İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden memnunum.
10. İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum.
11. Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden memnunum.
12. Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten memnunum.
13. Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum.



FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİ

33. Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterliliğinden memnunum.
34. Çalıştığım ortamın fiziksel (iklimlendirme, aydınlatma, bina tasarımı) şartları yeterlidir.

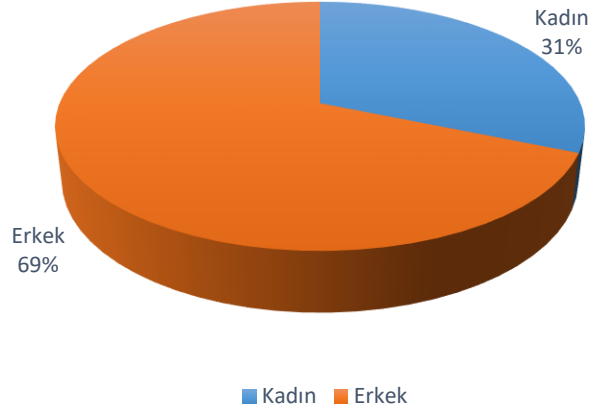
İLETİŞİM VE İLETİŞİM ARAÇLARI

14. Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten memnunum.
15. Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten memnunum.
16. Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden memnunum.
17. Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden memnunum.
18. Çalıştığım birimde idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden memnunum.
19. Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden memnunum.
20. EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destekten memnunum.
21. EBYS nin işlevselliği ve kullanıcı dostu olmasından memnunum.

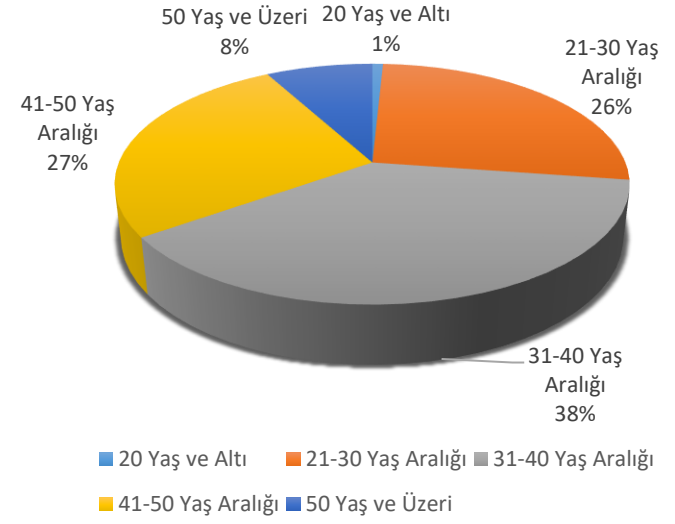
FİZİKİ, TEKNİK VE DESTEK HİZMETLERİ

22. Binaların ve ofislerin temizliğinden memnunum.
23. İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.
24. Üniversitemin sağladığı sosyal tesislerden memnunum.
25. Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden memnunum.
26. Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden memnunum.
27. Üniversitemin sağladığı ulaşım hizmetlerinden memnunum.
28. Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.
29. İşimi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim.
30. Lavabo, WC, koridor vs. yerlerin temizliğinden memnunum.
31. Yemek salonlarının hijyeni ve düzenliliğinden memnunum.
32. Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden memnunum.

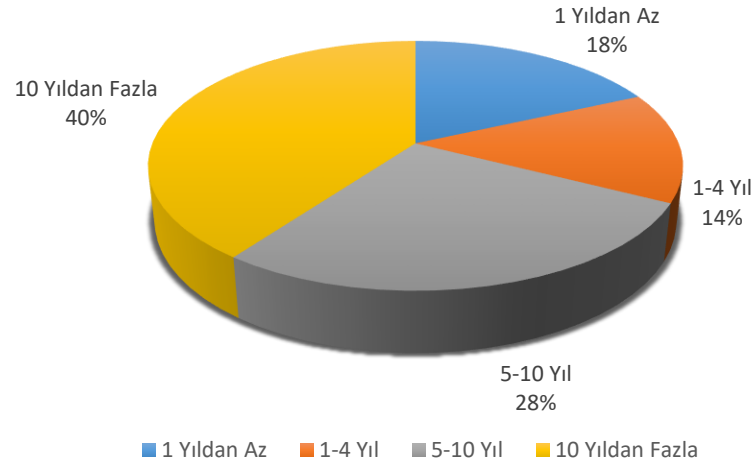
CİNSİYET



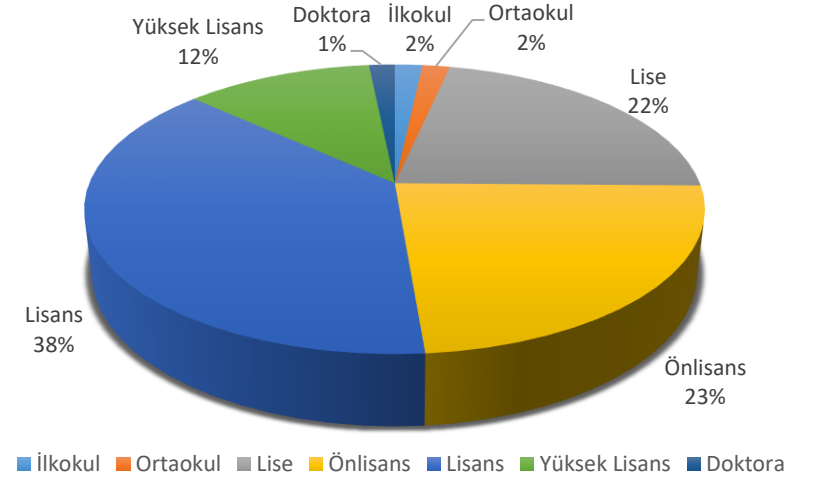
YAŞ



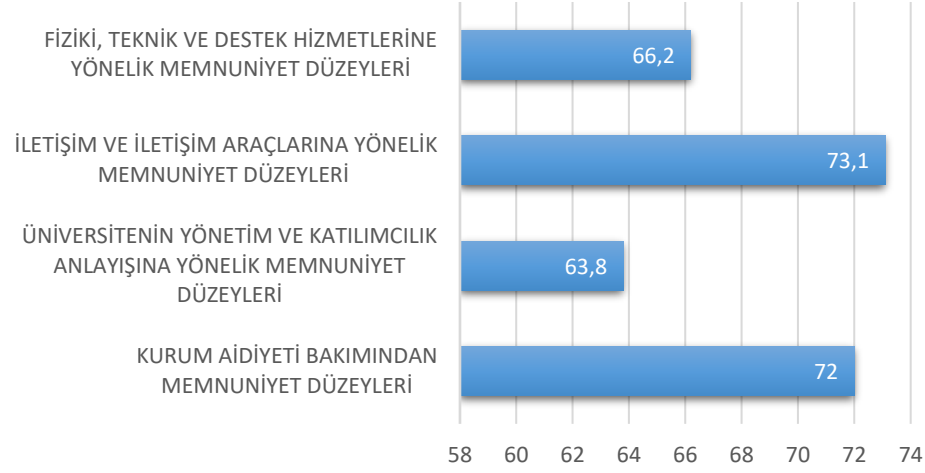
ÜNİVERSİTEMİZDEKİ HİZMET YILI



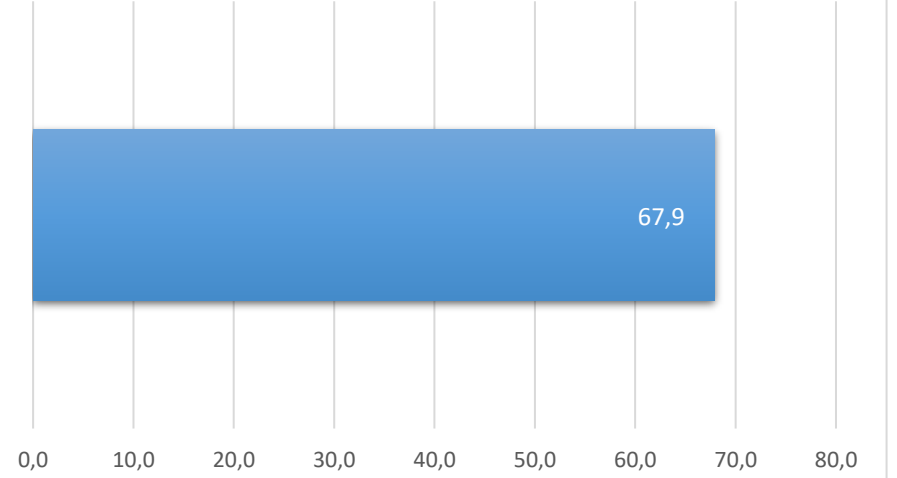
EĞİTİM DURUMU



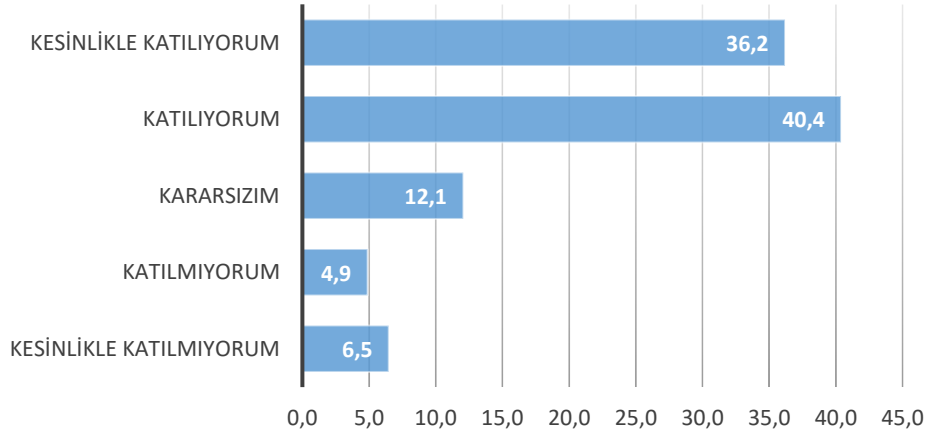
SORU GRUPLARINA GÖRE MEMNUNİYET ORANLARI (%)



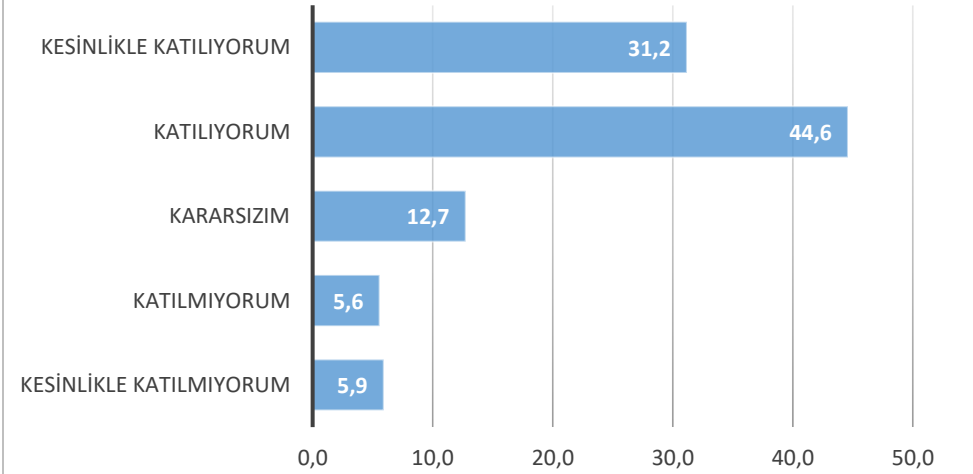
Genel Memnuniyet Oranı (%)



Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum.

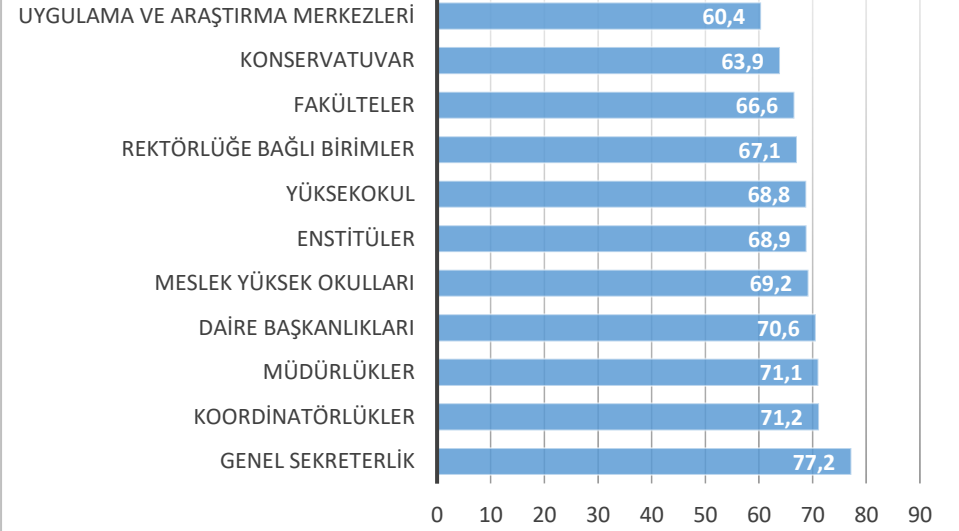


Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum.



	Katılımcı Sayısı	Memnuniyet Oranı (%)
Enstitüler	27	68,9
Fakülteler	463	66,6
Konservatuvar	3	63,9
Yüksekokul	9	68,8
Meslek Yüksek Okulları	46	69,2
Uygulama ve Araştırma Merkezleri	21	60,4
Daire Başkanlıkları	255	70,6
Koordinatörlükler	10	71,2
Müdürlükler	5	71,1
Rektörlüğe Bağlı Birimler	26	67,1
Genel Sekreterlik	14	77,2
Toplam	879	

Birimlere Göre Memnuniyet Oranları (%)



Kararsızların Oranı : %16,5

Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	2	15	1	16	28
	%	79,0	78,6	77,9	77,6	75,7
Kararsızların Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	8	14	4	25	13
	%	23,3	23,1	22,6	22,6	22,5
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	Soru No	26	10	33	24	13
	%	38,5	37,0	39,6	46,2	46,8

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Araştırmada, Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde görev yapmakta olan idari personelin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. 22.09.2023-06.10.2023 tarihleri arasında "Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi", **DATASİS Anket Sistemi** kullanılarak düzenlenmiş ve 879 idari personel tarafından online olarak cevaplanmıştır. Üniversitenin toplam personel sayısı 4304 olup **%20,4** oranında katılım sağlanmıştır.

2023 yılı İdari Personel Memnuniyeti anketine cevap veren katılımcıların %31'i kadın, %69'u erkek personelden oluşmaktadır. Katılımcılar, %1 Doktora, %12 Yüksek Lisans, %38 Lisans, %23 Önlisans, %22 Lise, %2 Ortaokul, %2 İlkokul mezunudur.

Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir. Toplam 34 sorunun yer aldığı Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi, "İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri", "Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri", "İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri", "Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri" olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır.

Birim bazında memnuniyet düzeyleri ölçüldüğünde Genel Sekreterlik biriminde memnuniyet oranı %77,2, Uygulama ve Araştırma Merkezlerinde memnuniyet oranı 60,4'tür. Alınan cevaplar doğrultusunda **genel memnuniyet oranı %67,9** dur. Soru gruplarına göre memnuniyet oranları incelendiğinde en yüksek memnuniyet oranı %73,1 oranla İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubundadır. En düşük memnuniyet oranı ise %63,8 oranla Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubundadır. Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri %66,2, İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri %72 oranlarına sahiptir.

Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubunda "Personeli ödüllendirme sisteminden memnunum" önermesi %53,5 oranıyla en düşük memnuniyet oranına sahiptir. Aynı grupta "İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından memnunum" önermesi %60,0 oranında memnuniyet oranına sahiptir. Üniversitemiz akademik personele yönelik ödüllendirme sistemine sahip olup idari personel için ödüllendirme sisteminin uygulamaya konulması gelişmeye açık yönümüzdür.

İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri soru grubunda yer alan "Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden memnunum" önermesi %62 oranında memnuniyet düzeyine sahiptir. Yapılan anketlerle personelin memnuniyet düzeyleri ölçülerek hangi alanlarda memnuniyet oranlarının düşük olduğu tespit edilerek bu alanlarda iyileştirmeye gidilmesi gelişmeye açık yönümüzdür.

Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri soru grubunda "Üniversitemin sağladığı sosyal tesislerden memnunum" önermesi %54,8, "Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterliliğinden memnunum" önermesi %58,3 oranıyla en düşük memnuniyet oranlarına sahiptir. Sosyal tesis sayılarının artırılması ve yemekhanelerde personele sunulan yemeklerin kalite açısından yeterliliği iyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlardır.

“Üniversitemin bir mensubu olmaktan memnunum” önermesi memnuniyet oranı %77,9, “Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan memnunum” önermesi memnuniyet oranı %79 ile en yüksek oranları sahiptir. Personelin Üniversitemizin personeli olmaktan ve mensup olduğu birimde çalışmaktan memnun olması güçlü yönlerimizdir. Ayrıca birim yöneticilerine ulaşılabilirlik de güçlü yönlerimizden biridir.