



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

AĞUSTOS 2022

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

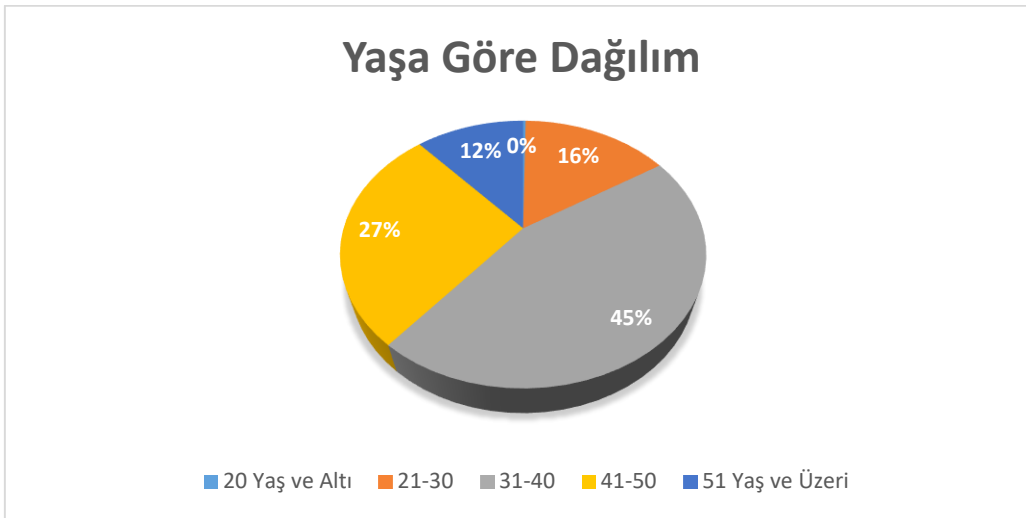
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Araştırmada, Necmettin Erbakan Üniversitesi' n de görev alan idari personelin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. 22 Ağustos 2022 – 26 Ağustos 2022 tarihleri arasında “Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi”, **Datasis Anket Otomasyonu** kullanılarak düzenlenmiş ve idari personel tarafından online olarak cevaplanmıştır. Anket çalışması, 2022 yılında Necmettin Erbakan Üniversitesinde görev yapan idari personel dikkate alınarak yapılmıştır. Ankete 364 idari personel katılmıştır. Üniversitenin idari personel sayısı 1149 olup %31,7 oranında katılım sağlanmıştır. Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir. Toplam 39 sorunun yer aldığı Necmettin Erbakan Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi 5 bölümden oluşmaktadır:

1. Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım

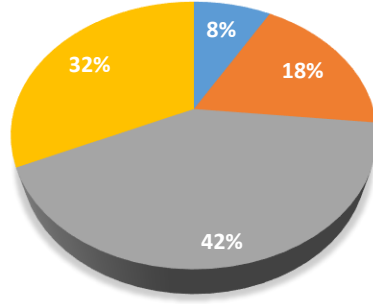


Şekil 1: Cinsiyete Göre Dağılım



Şekil 2: Yaşa Göre Dağılım

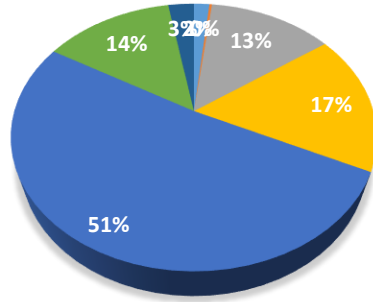
Hizmet Yılına Göre Dağılım



■ 1 Yıdan Az ■ 1-4 Yıl ■ 5-10 Yıl ■ 10 Yıdan Fazla

Şekil 2: Hizmet Yılına Göre Dağılım

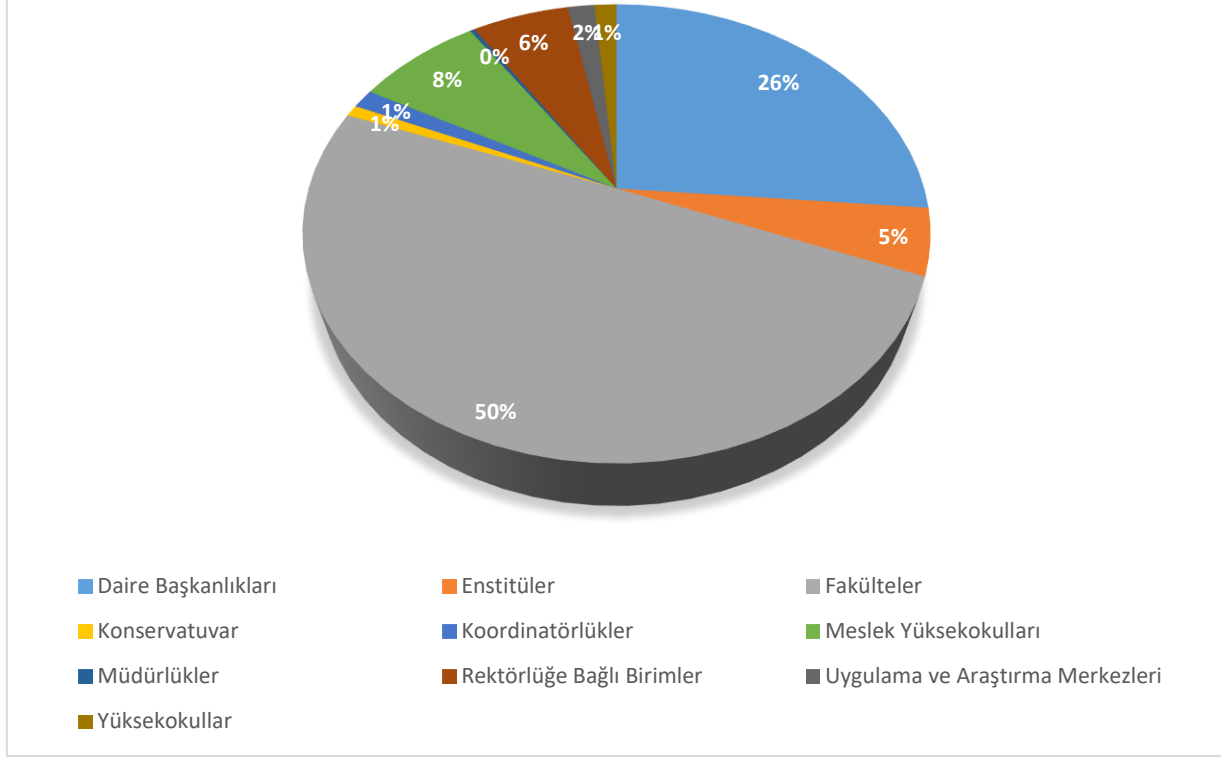
Eğitim Durumuna Göre Dağılım



■ İlkokul ■ Ortaokul ■ Lise ■ Önlisans ■ Lisans ■ Yüksek Lisans ■ Doktora

Şekil 3: Eğitim Durumuna Göre Dağılım

Görev Yapılan Birime Göre Dağılım



Şekil 4: Görev Yapılan Birime Göre Dağılım

1. İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri:

Kurum aidiyetine ilişkin en yüksek memnuniyet oranı %83,8 ile “Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %56,1 ile “Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden” soru önermesi olmuştur. İdari personelin hem kurumun hem de birimin bir mensubu olmaktan yüksek düzeyde memnuniyet duyduğu görülmektedir. Ancak Üniversitenin idari personelinin beklentilerini karşılama düzeyi düşük olarak gözlemlenmiştir. Bu durum gelişmeye açık yönümüzdür. Üniversitenin aidiyetine ilişkin dağılım Tablo 1’ de yer almaktadır.

| Sorular | Yüzde | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok Memnunum | Memnuniyet Oranı |
|--|-------|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|------------------|
| Üniversitemin bir mensubu olmaktan | % | 3,9 | 3,9 | 10,4 | 48,3 | 33,5 | 81,8 |
| Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan | % | 3 | 3,9 | 9,3 | 40,7 | 43,1 | 83,8 |
| Üniversitemin değişime açık olmasından | % | 3,9 | 4,6 | 22 | 44 | 25,5 | 69,5 |
| Üniversitemin beklentilerimi karşılama düzeyinden | % | 8,5 | 14,3 | 21,1 | 37,4 | 18,7 | 56,1 |
| Başarılarımın iş arkadaşlarım tarafından takdir edilmesinden | % | 5,8 | 6,9 | 16,2 | 42,3 | 28,8 | 71,1 |

Tablo 1: İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri

2.Yönetim Ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri:

İdari personelin yönetici yaklaşımları ve karar alma süreçlerinde en yüksek memnuniyet oranı %75,3 ile “Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden” soru önermesi yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %38,4 ile “Personeli ödüllendirme sisteminden” soru önermesi olmuştur.

“Yönetim Ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” soru grubunda çalışma ortamı huzur düzeyinden üniversitenin yenilik, değişim, kalite geliştirme çabalarından sorularına verilen yanıtlarda memnuniyet düzeyleri yüksek olmasına karşın, “İdari Kadrolara Atanmada Mesleki Yeterliliğin Göz Önünde Bulundurulması”, “Yönetsele Kararlara Katılım düzeyi”, “İş ve Görev Tanımlarının Açıkça İfade Edilmesi”, “Görev, Yetki ve Sorumluluk Dağılımındaki Adalet” ve “Personeli Ödüllendirme Sistemi” konularında personelde memnuniyet düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu konular Üniversitemizde gelişmeye açık yönlerdir. Yönetim Ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeylerine ilişkin dağılım Tablo 2’ de yer almaktadır.

| Sorular | Yüzde | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok Memnunum | Memnuniyet Oranı |
|---|-------|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|------------------|
| Üniversitemin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından | % | 4,4 | 6 | 23,1 | 44,5 | 22 | 66,5 |
| Üniversitemin kurumsallaşma düzeyinden | % | 8 | 12,1 | 20,6 | 38,7 | 20,6 | 59,3 |
| Yönetimsel kararlara katılım düzeyinden | % | 6,6 | 12,6 | 25 | 36,8 | 19 | 55,8 |
| İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden | % | 8,8 | 12,1 | 16,7 | 42,3 | 20,1 | 62,4 |
| İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | % | 14,9 | 15,4 | 25,3 | 26,6 | 17,8 | 44,4 |
| Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden | % | 6 | 6,3 | 12,4 | 43,7 | 31,6 | 75,3 |
| Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten | % | 11,3 | 12,6 | 19,5 | 37,1 | 19,5 | 56,6 |
| Personeli ödüllendirme sisteminden | % | 19,8 | 16 | 25,8 | 24,4 | 14 | 38,4 |

Tablo 2: Yönetim Ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

3. İletişim Ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

İdari personelin iletişim ve iletişim araçlarına yönelik en yüksek memnuniyet oranı %87,1 ile “Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten” sorusu yer alırken, en düşük memnuniyet oranı %54,7 ile “Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden” sorusu olmuştur.

“İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” soru grubunda birim yöneticilerine ulaşılabilirlik, kurum içi iletişim araçlarının yeterliliği, EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destek, idari personel arasındaki iletişim ve ilişkiler ile ilgili sorulara verilen yanıtların çok büyük çoğunluğu yüksek memnuniyet düzeyindedir. Bu

grupta en düşük memnuniyet oranı çalışılan birimde idari personel sayısı yeterliliği sorusundadır. Bu konu gelişmeye açık bir yöndür. İletişim Ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeylerine ilişkin dağılım Tablo 3’ de yer almaktadır.

| Sorular | Yüzde | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok Memnunum | Memnuniyet Oranı |
|--|-------|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|------------------|
| Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten | % | 8,6 | 9,1 | 19 | 41,8 | 21, | 63,3 |
| Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten | % | 2,5 | 3 | 7,4 | 52 | 35,1 | 87,1 |
| Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden | % | 2,7 | 1,4 | 9,1 | 60,2 | 26,6 | 86,8 |
| Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden | % | 3,6 | 4,4 | 12,9 | 55,8 | 23,3 | 79,1 |
| Çalıştığım birimde idari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden | % | 4,4 | 5,5 | 9,9 | 45,6 | 34,6 | 80,2 |
| Çalıştığım birimde idari personel sayısı yeterliliğinden | % | 13,7 | 15,4 | 16,2 | 39 | 15,7 | 54,7 |
| EBYS ile ilgili taleplerime verilen yanıtlar ve sağlanan destekten | % | 3,6 | 4,9 | 9,4 | 55,2 | 26,9 | 82,1 |
| EBYS nin işlevselliği ve kullanıcı dostu olmasından | % | 5,5 | 3,3 | 11,3 | 53,8 | 26,1 | 79,9 |

Tablo 3: İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

4. Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik Ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

İdari personelin kendilerine sunulan fiziki, teknik ve destek hizmetlerine yönelik en yüksek memnuniyet oranı %77,9 ile “Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden” soru önermesi olurken, en düşük memnuniyet oranı %36,5 ile “Üniversitemin sağladığı sosyal tesislerden” soru önermesi olmuştur.

“Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik Ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri” soru grubunda genel olarak memnuniyet düzeyinin ortalama seviyede kaldığı görülmüştür. Bu grupta güvenlik hizmetlerinden ve teknik donanım, destek hizmetlerinden sorularına verilen cevaplarda memnuniyet oranı soru grubu içerisinde memnuniyet düzeyi bakımından yüksek seviyededir. “Üniversitemin sağladığı sosyal

tesislerden”, “İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından”, “Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden”, “Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterliliğinden”, “Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden” ve “Üniversitemin sağladığı ulaşım hizmetlerinden” sorularına verilen cevaplarda memnuniyet oranlarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu konular Üniversitemizde gelişmeye açık yönlerdir. Fiziki, Teknik Ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeylerine ilişkin dağılım Tablo 4’ de yer almaktadır.

| Sorular | Yüzde | Hiç Memnun | Memnun Değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok Memnunum | Memnuniyet Oranı |
|---|-------|------------|----------------|------------|----------|--------------|------------------|
| Binaların ve ofislerin temizliğinden | % | 11 | 14 | 13,2 | 41,5 | 20,3 | 61,8 |
| İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | % | 6,6 | 16,8 | 19 | 40,6 | 17 | 57,6 |
| Üniversitemin sağladığı sosyal tesislerden | % | 17,9 | 22 | 23,6 | 24,4 | 12,1 | 36,5 |
| Üniversitemin sağladığı kütüphane hizmetlerinden | % | 5,2 | 2,7 | 22,6 | 49,5 | 20 | 69,5 |
| Üniversitemin sağladığı yemekhane hizmetlerinden | % | 11,6 | 9 | 14,6 | 43,4 | 21,4 | 64,8 |
| Üniversitemin sağladığı ulaşım hizmetlerinden | % | 11 | 8,8 | 16 | 41 | 23,2 | 64,2 |
| Üniversitemin sağladığı güvenlik hizmetlerinden | % | 5,8 | 3,3 | 13 | 53,5 | 24,4 | 77,9 |
| İşimi yapmam için gerekli teknik donanım ve destek imkânlarından | % | 6,3 | 6,3 | 11,5 | 53,6 | 22,3 | 75,9 |
| Lavabo, WC, koridor vs. yerlerin temizliğinden | % | 9,9 | 14 | 14,6 | 39,3 | 22,2 | 61,5 |
| Yemek salonlarının hijyeni ve düzenliliğinden | % | 6,9 | 7,7 | 16,5 | 48,3 | 20,6 | 68,9 |
| Çay Ocağı/Kantin hizmetlerinin yeterliliğinden | % | 17 | 14 | 15,1 | 39,1 | 14,8 | 53,9 |
| Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterliliğinden | % | 13,8 | 10,1 | 18,1 | 41,2 | 16,8 | 58 |
| İdari personel odalarının ısınma/aydınlatma açısından yeterliliğinden | % | 13,2 | 7,4 | 10,4 | 45 | 24 | 69 |

Tablo 4: Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik Ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

Çalışma içerisinde ulaşılan en önemli sonuç personellerin kurum personeli olmaktan memnuniyet duyduğu, çalıştığı birimde birim yöneticileri ve diğer çalışanlarla iletişimi konusunda memnuniyet seviyesinin yüksek olduğu yalnızca bazı hususlarda iyileştirmeye gidilmesi gerektiğidir. Taleplerin karşılanması ile memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmelidir.