

PAYDAŞ ANALİZİ KAPSAMINDA İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

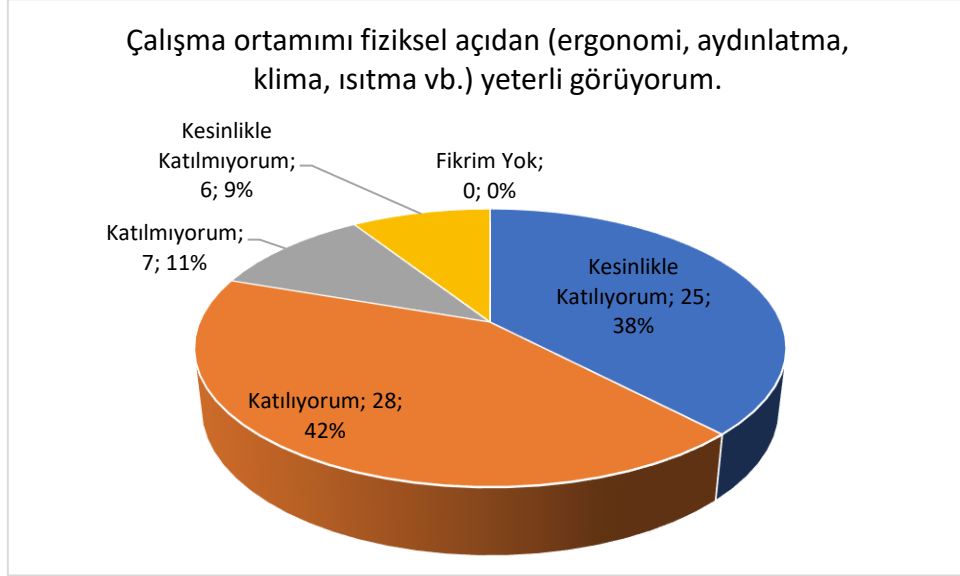
TAÜ Stratejik Planının Sosyal Paydaş Analizi Bölümüne veri oluşturması amacıyla üniversitemizin en önemli paydaşlarından biri olan idari personele yönelik bir memnuniyet anketi düzenlenmiştir. Uygulanacak anket için idari personelle etkileşim içinde bulunan birimler tarafından oluşturulmuş soru havuzunun içinden 15 adet soru seçilmiş, anket aracılığıyla idari personelin kampüs ve üniversitede yaşam konularında kurumun sağladığı imkanlarla ilgili düşüncelerinin öğrenilmesi planlanmıştır. Anket sonuçları üniversite yönetimi ile paylaşılacaktır. Bu yolla idari personelin üniversitedeki yaşam konforu ile ilgili kalitenin artırılması hedeflenmektedir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca 10.12.2019-19.12.2019 tarihleri arasında, Türkçe ve Almanca dillerinde çalışanların kurumsal mail adresine gönderilerek uygulanan İdari Personel Memnuniyet Anketi, toplam 92 idari personele gönderilmiş, 66 kişi tarafından yanıtlanmıştır. 5'li likert ölçeğinde hazırlanan anket soruları durum bildiren cümleler olarak tasarlanmış, çalışanlara 'Kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum ve fikrim yok' biçiminde beş adet seçenek sunulmuş onlardan seçenekler arasından birini tercih etmeleri, böylece cümlede savunulan durumu değerlendirmeleri beklenmiştir. Tüm soruların yanıtlanması zorunlu tutulduğundan her bir sorunun 66 adet yanıtı bulunmaktadır. Yanıtlardan elde edilen değerler grafiğe dönüştürülmüş, ardından grafiklere açıklama getirilmiştir.

İdari Personel Memnuniyet Anketinin soruları, yanıtları (birim adet ve yüzdeler değeri olarak) ve değerlendirme sonuçları aşağıda yer almaktadır.

1. Çalışma ortamımı fiziksel açıdan (ergonomi, aydınlatma, klima, ısıtma vb.) yeterli görüyorum.

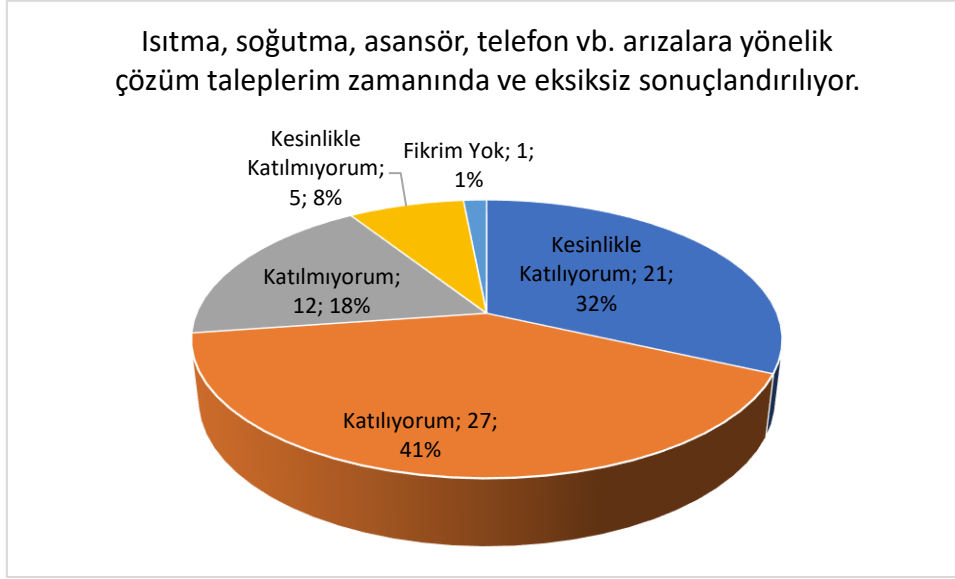
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
25	28	7	6	0	66



İdari personelin %80'i olmak üzere çok büyük bir çoğunluğu çalışma ortamının fiziksel koşullarından memnun olduğunu belirtirken, çalışma ortamını yeterli bulmayanların oranı %20'de kalmıştır.

2. Isıtma, soğutma, asansör, telefon vb. arızalara yönelik çözüm taleplerim zamanında ve eksiksiz sonuçlandırılıyor.

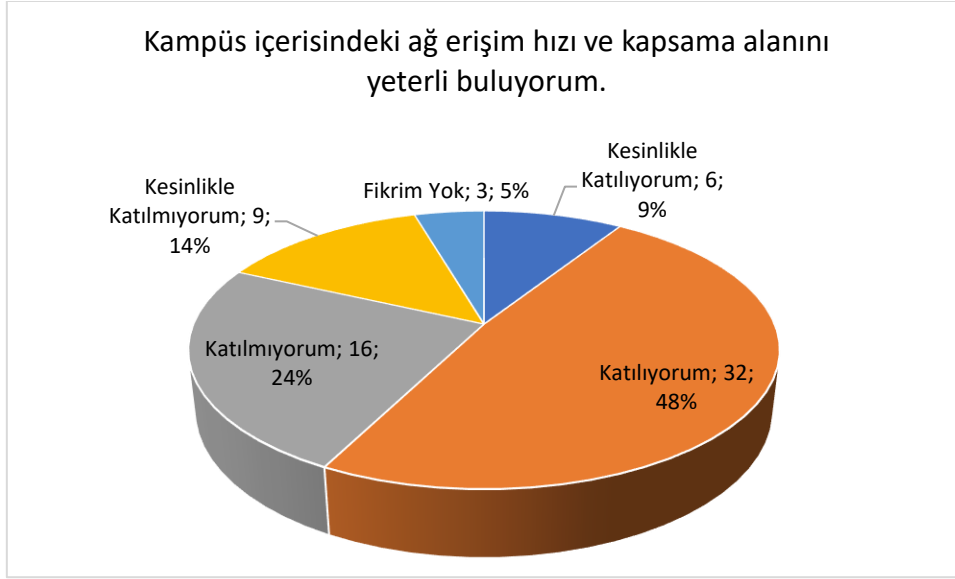
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
21	27	12	5	1	66



%73 oranıyla idari personelin çoğunluğu her tür arızanın çözümüne yönelik yaklaşımdan memnunken, %26'lık kesimde olumsuz yönde sonuç alınmıştır. Bir çalışan ise konu hakkında herhangi bir yorumda bulunmamıştır.

3. Kampüs içerisindeki ağ erişim hızı ve kapsama alanını yeterli buluyorum.

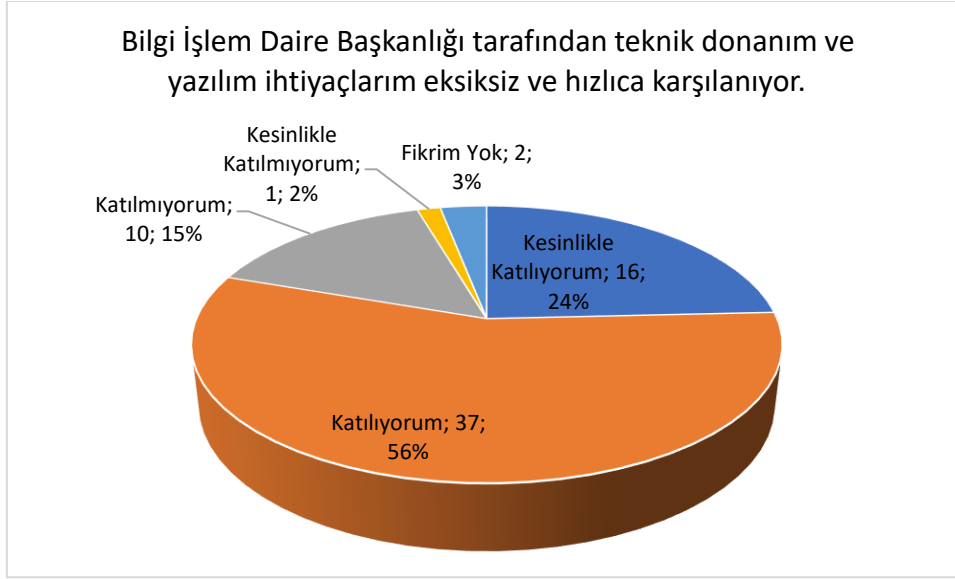
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
6	32	16	9	3	66



İdari personelin %57'si olmak üzere çoğunluğu kampüs içerisindeki ağ erişim hızı ile ağın kapsama alanını yeterli bulurken, çalışanların %38'i konuyu olumsuz değerlendirmiş, beş kişi konuyla ilgili fikir beyanında bulunmamıştır.

4. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından teknik donanım ve yazılım ihtiyaçlarım eksiksiz ve hızlıca karşılanıyor.

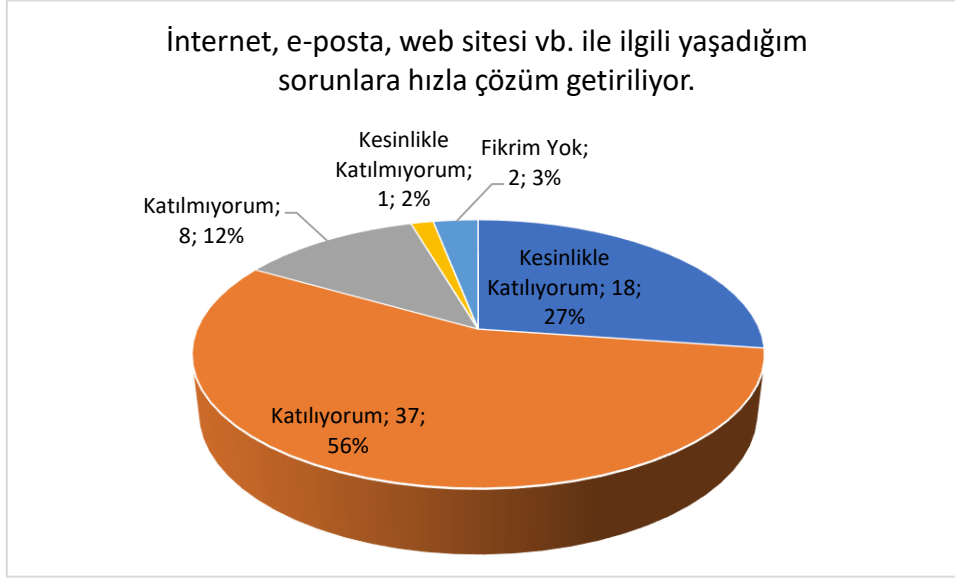
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
16	37	10	1	2	66



Teknik donanım ve yazılım ihtiyaçlarına yönelik olarak idari personelin %80 oranındaki büyük çoğunluğu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın hizmetine dair olumlu görüş beyan ederken, memnuniyetsizlik oranı %17'de kalmış, değerlendirmede bulunmama oranı ise %3 olarak tespit edilmiştir.

5. İnternet, e-posta, web sitesi vb. ile ilgili yaşadığım sorunlara hızla çözüm getiriliyor.

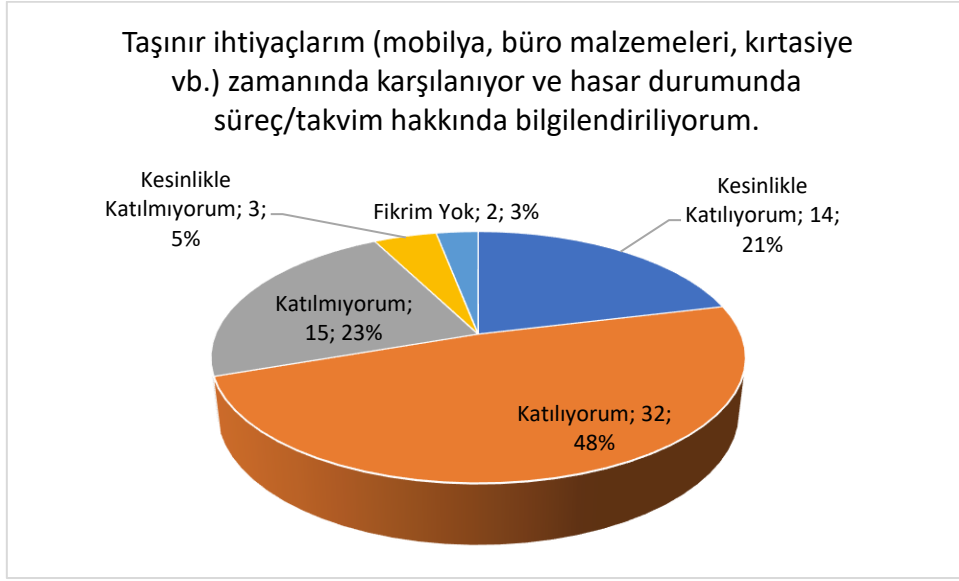
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
18	37	8	1	2	66



İdari personelin %83'lük oranıyla büyük çoğunluğu internet, e-posta ve web sitesiyle ilgili sorunların çözülmesine dair olumlu görüş belirtirken, konu %14 oranında olumsuz değerlendirilmiştir. İki çalışan ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

6. Taşınır ihtiyaçlarım (mobilya, büro malzemeleri, kırtasiye vb.) zamanında karşılanıyor ve hasar durumunda süreç/takvim hakkında bilgilendiriliyorum.

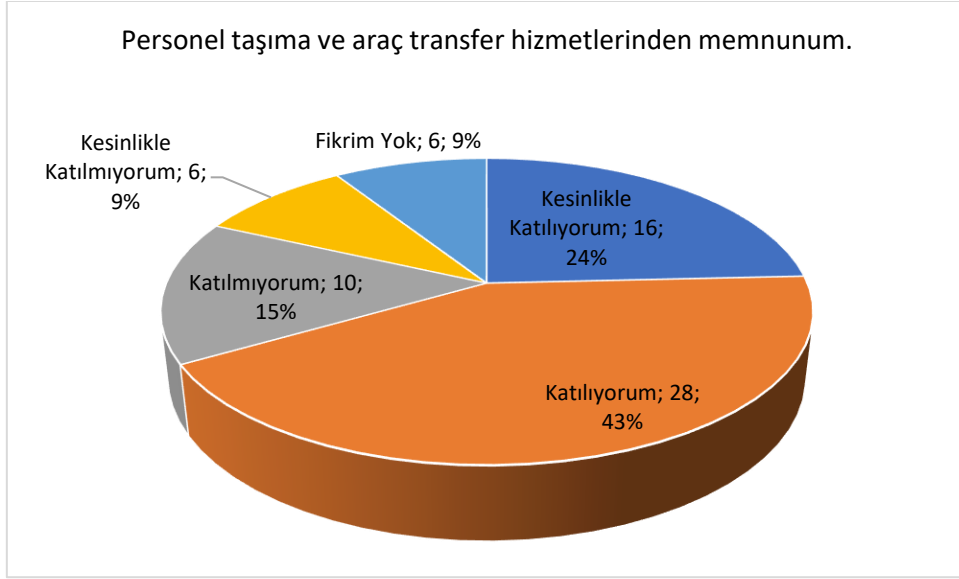
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
14	32	15	3	2	66



Taşınır ihtiyaçlarının karşılanması ve hasar onarım süreci hakkında %69 oranında personel memnuniyetini ifade ederken, %28'lik dilimi oluşturan 18 kişi konuyu olumsuz değerlendirmiştir. İki çalışanda ise görüş beyan etmeme izlenmektedir.

7. Personel taşıma ve araç transfer hizmetlerinden memnunum.

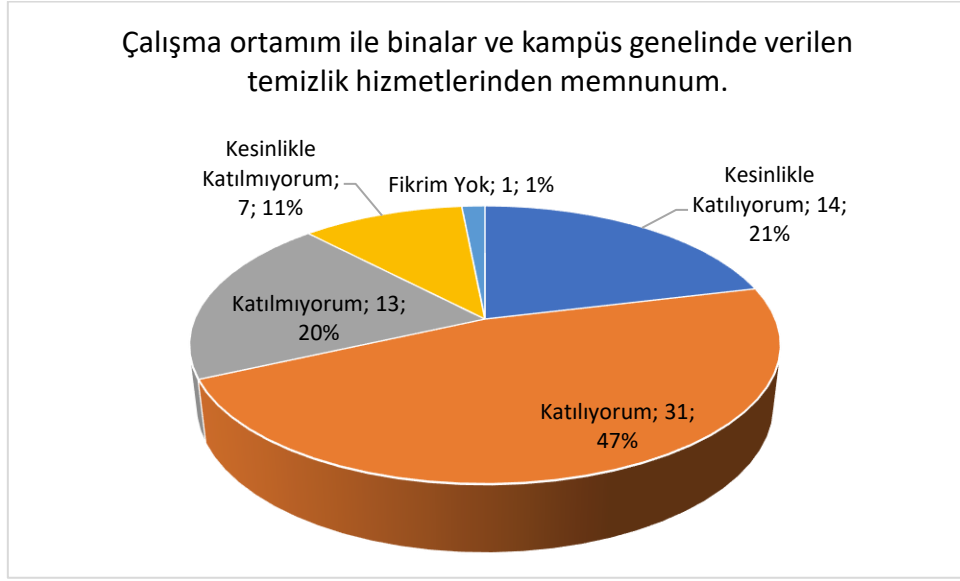
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
16	28	10	6	6	66



Taşıma ve araç transfer hizmetlerinden memnuniyet oranı %67 ile idari personelin çoğunluğu tarafından olumlu bulunurken, %24 oranında personel memnuniyetsizliğini ifade etmiş, %9'luk kesim ise fikir sahibi olmadığını belirtmiştir.

8. Çalışma ortamım ile binalar ve kampüs genelinde verilen temizlik hizmetlerinden memnunum.

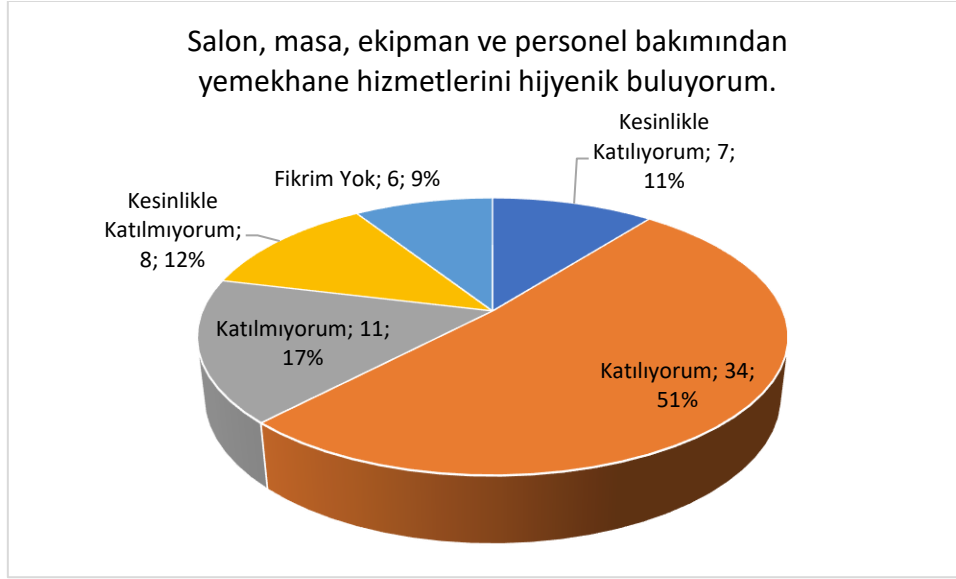
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
14	31	13	7	1	66



Ankete katılan idari personelin %68 oranındaki büyük çoğunluğu gerek çalışma ortamındaki gerekse kampüs genelinde verilen temizlik hizmetlerine dair olumlu görüş bildirmiş; %31'lik dilimdeki 20 kişi ise konuyla ilgili memnuniyetsizliğini ifade etmiştir. Bir çalışan konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

9. Salon, masa, ekipman ve personel bakımından yemekhane hizmetlerini hijyenik buluyorum.

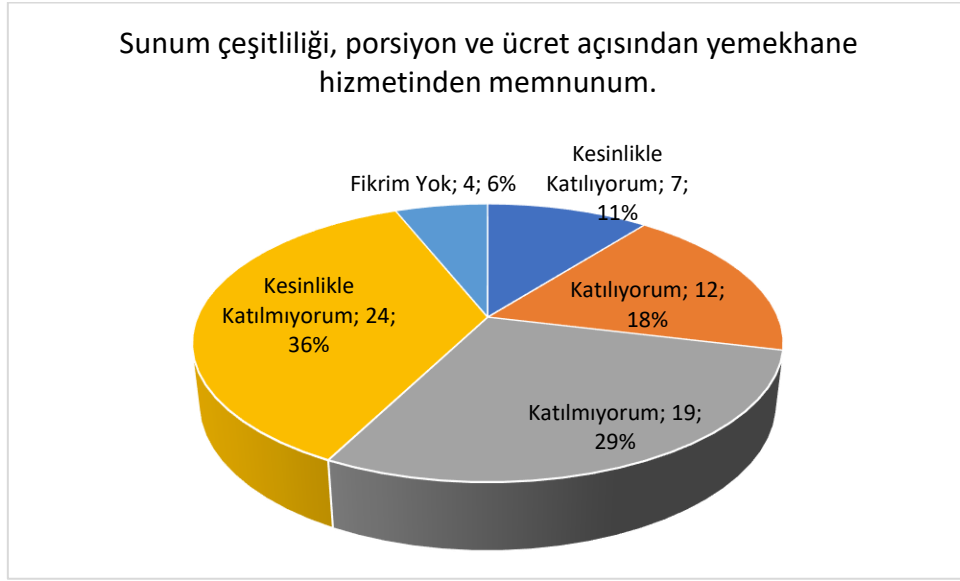
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
7	34	11	8	6	66



Üniversite yemekhanesinin gerek teçhizat gerekse hizmet veren personelle ilgili hijyenine dair sorulan soruda verilen yanıtların %62'si olumlu, %29'u olumsuz olacak biçimde dağılım göstermiş, %9 oranındaki personel ise konu hakkında fikir beyanında bulunmamıştır.

10. Sunum çeşitliliği, porsiyon ve ücret açısından yemekhane hizmetinden memnunum.

Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
7	12	19	24	4	66



Yemekhanenin sunum çeşitliliği, porsiyon ve ücret bakımından değerlendirilmesi beklendiğinde idari personelin %65'i oranındaki çoğunluk bölümü memnuniyetsizliğini ifade ederken, olumlu fikirde olanlar %29 oranında kalmış, konu hakkında fikir beyan etmeyenler ise %6'lık dilimi oluşturmuştur.

11. Kampüsümüzde verilen güvenlik hizmetlerinin ve alınan önlemlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.

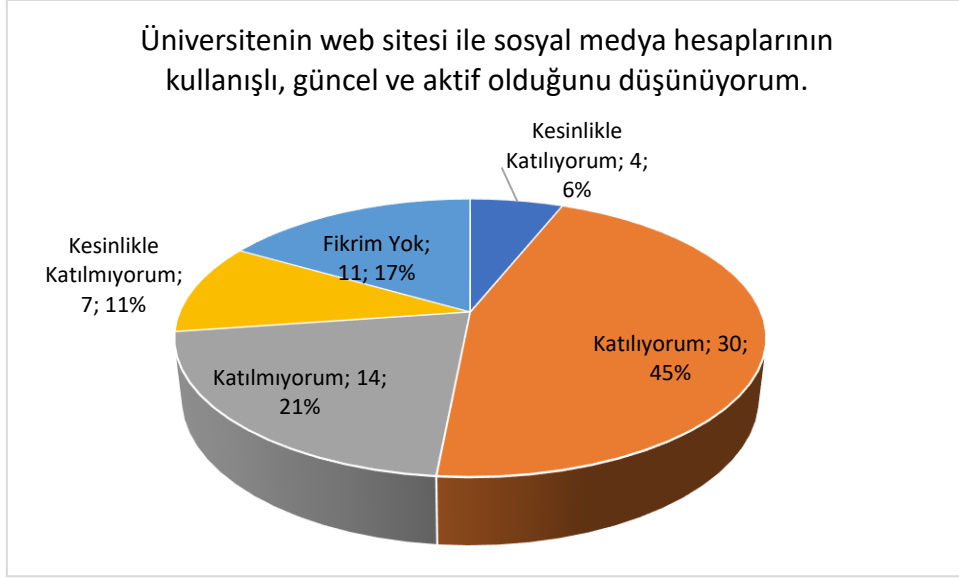
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
9	28	17	5	7	66



İdari personelin %56'sına denk düşen çoğunluğu kampüste verilen güvenlik hizmetlerini yeterli bulurken, %33'lük kesimdeki 22 kişi verilen hizmeti ve alınan önlemleri yeterli görmediğini ifade etmiştir. %11 oranındaki grup ise konu hakkında fikir beyanında bulunmamıştır.

12. Üniversitenin web sitesi ile sosyal medya hesaplarının kullanışlı, güncel ve aktif olduğunu düşünüyorum.

Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
4	30	14	7	11	66



İdari personelin %51 oranındaki çoğunluğu üniversitenin web sitesi ve sosyal medya hesaplarının kullanışlı olduğu ve güncel tutulduğu yönünde olumlu görüşe sahipken, %32 oranında olumsuz değerlendirme görülmüş, %17'lik bir kesim ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

13. Görev yaptığım birimdeki personel sayısı, iş yükü bakımından yeterlidir.

Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
1	9	31	24	1	66



Çalışanların görev yaptıkları birimlerdeki iş yükünü üstlenen personel sayısını değerlendirmeleri beklendiğinde; durum büyük çoğunluk tarafından %83 oranında yetersiz bulunurken, %15'lik dilimdeki 10 kişi tarafından personel sayısına dair olumlu görüş bildirilmiştir. Bir kişi ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

14. Görev yaptığım birimde iletişim ve bilgi paylaşımı yeterli olup uyumlu bir çalışma ortamı mevcuttur.

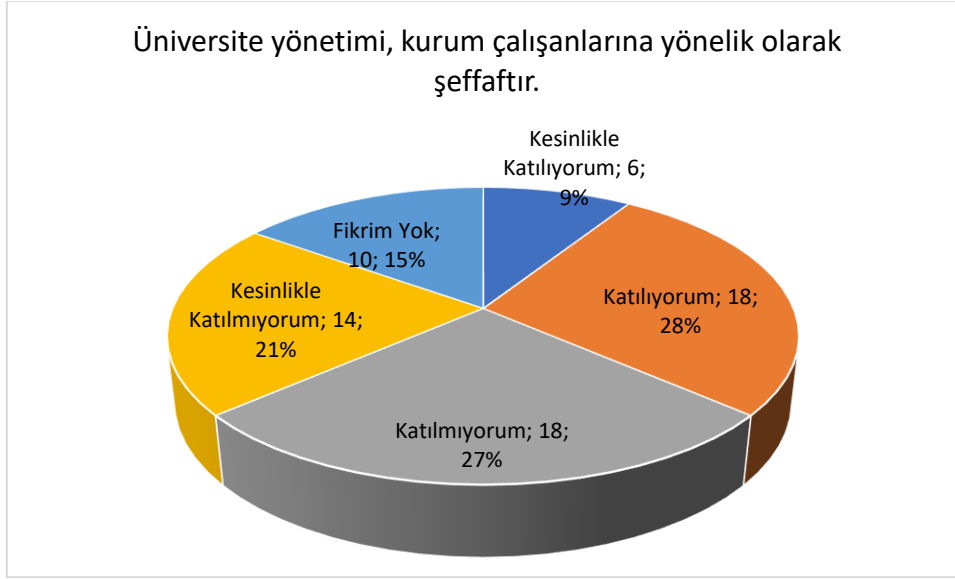
Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
18	32	7	8	1	66



İdari personelden çalışma ortamlarındaki uyumu değerlendirmeleri beklendiğinde, alınan yanıtlara göre çalışanların dörtte üçü oranındaki büyük çoğunluğu memnuniyetlerini belirtmiş, %23 oranında olumsuz görüşe ulaşılmıştır. Bir çalışan ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

15. Üniversite yönetimi, kurum çalışanlarına yönelik olarak şeffaftır.

Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok	Toplam
6	18	18	14	10	66



Üniversite yönetiminin kurum çalışanlarına yönelik şeffaflığının değerlendirilmesini amaçlayan soruya verilen yanıtlar, idari personelin %37'si tarafından olumlu görüşle değerlendirilmiş, çalışanların %48'i konu hakkında olumsuz görüş belirtmiştir. %15'lik kesim ise fikir beyanında bulunmamıştır.