

## 2021 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

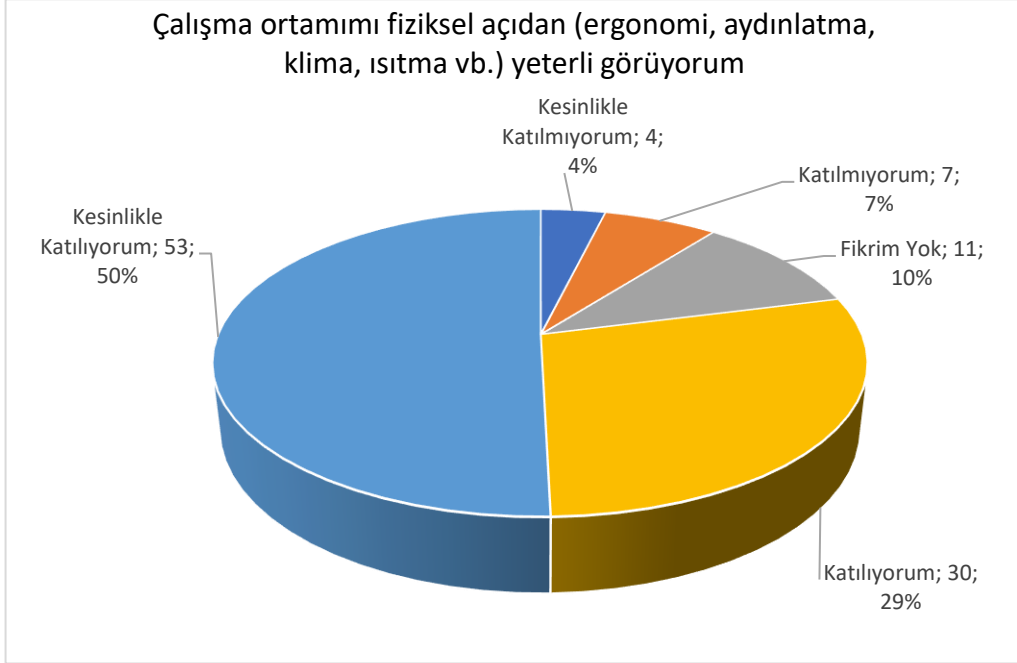
TAÜ Kalite Yönetim Birimi tarafından kurumsal hizmet kalitesini ölçmek amacıyla hazırlanan anketten elde edilen bilgiler kalite iyileştirme çalışmaları kapsamında kullanılmak amacıyla üniversitemizin en önemli paydaşlarından biri olan idari personele yönelik bir memnuniyet anketi düzenlenmiştir. İdari personele yönelik uygulanan ankette 2019 yılında uygulanan anket sorularına ek olarak pandemi döneminde Üniversitemizde alınan önlemlerin yeterli bulunup bulunmadığı ve genel memnuniyet düzeyi ile ilgili düşüncelerinin öğrenilmesi planlanmıştır. Toplam 17 sorudan oluşan anketin sonuçları üniversite yönetimi ile paylaşılacaktır. Bu yolla idari personelin üniversitedeki yaşam konforu ile ilgili kalitenin artırılması hedeflenmektedir.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Birimi tarafından 16.11.2021-26.11.2021 tarihleri arasında, çalışanların kurumsal mail adresine gönderilerek uygulanan İdari Personel Memnuniyet Anketi, toplam 105 idari personele gönderilmiş, 105 kişi tarafından yanıtlanmıştır. 5’li likert tipinde hazırlanan anket soruları durum bildiren cümleler olarak tasarlanmış, çalışanlara ilk 16 soru için “Kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, fikrim yok, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum” biçiminde; son soru olan Üniversite genel memnuniyet düzeyi sorusu içinse “Hiç memnun değilim, memnun değilim, kısmen memnunum, memnunum ve çok memnunum” biçiminde beş adet seçenek sunularak onların seçenekler arasından birini tercih etmeleri, böylece cümlede savunulan durumu değerlendirmeleri beklenmiştir. Tüm soruların yanıtlanması zorunlu tutulduğundan her bir sorunun 105 adet yanıtı bulunmaktadır. Yanıtlardan elde edilen veriler grafiğe dönüştürülmüş, ardından grafiklere açıklama getirilmiştir.

İdari Personel Memnuniyet Anketinin soruları, yanıtları (birim adet ve yüzdelik değer olarak) ve değerlendirme sonuçlarının detayları ile önceki yıllarda yapılan anketlere verilen cevaplara göre Üniversite genel memnuniyet oranları karşılaştırması aşağıda yer almaktadır.

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

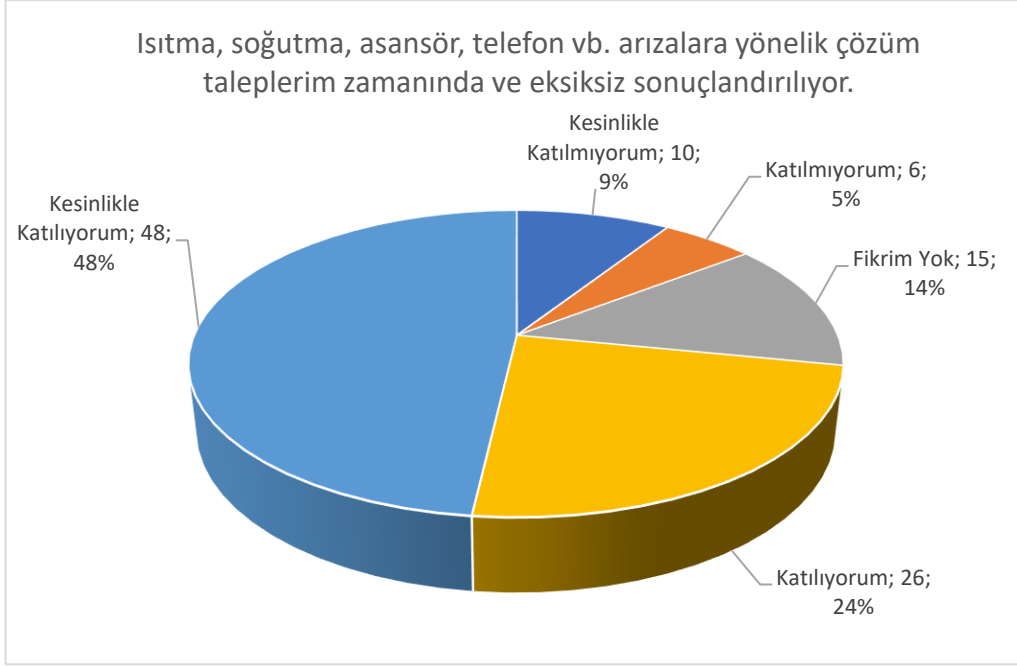
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
4	7	11	30	53	105



İdari personelin %79'u olmak üzere çok büyük bir çoğunluğu çalışma ortamının fiziksel koşullarından memnun olduğunu belirtirken, çalışma ortamını yeterli bulmayanların oranı %21'de kalmıştır.

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

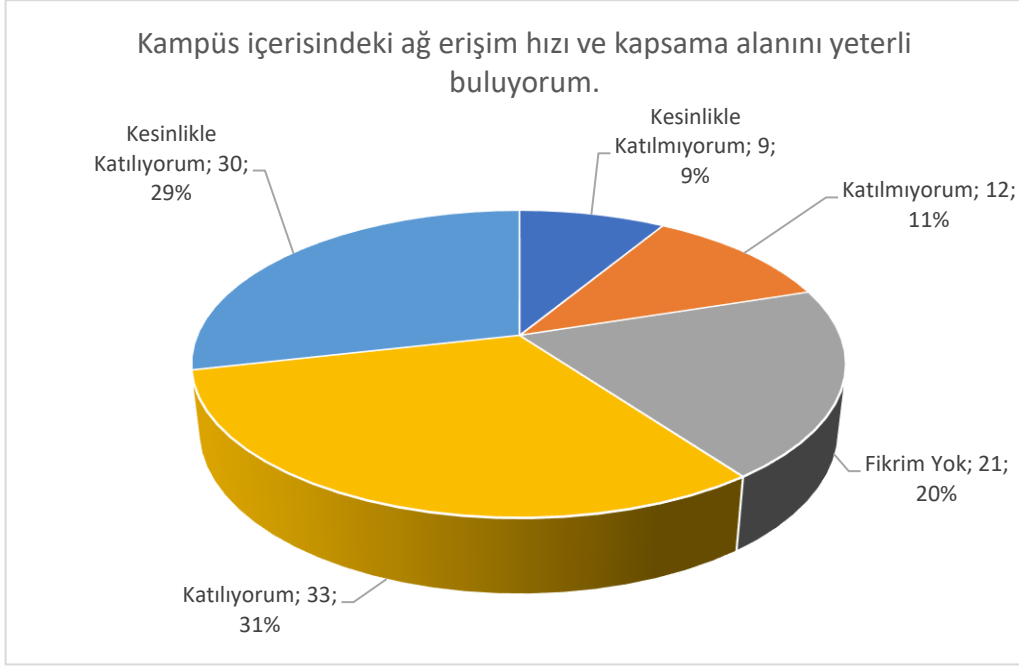
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
10	6	15	26	48	105



%72 oranıyla idari personelin çoğunluğu her tür arızanın çözümüne yönelik yaklaşımdan memnunken, %14'lük kesimden olumsuz yönde sonuç alınmıştır. %5'lik kesim ise konu hakkında herhangi bir yorumda bulunmamıştır.

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

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
9	12	21	33	30	105



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.**

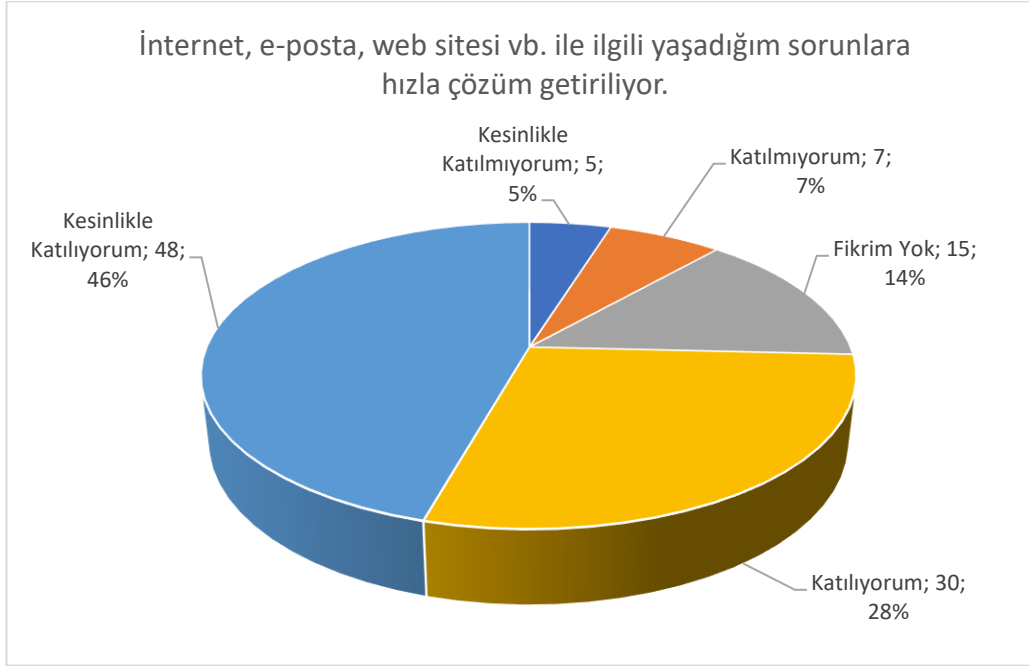
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
6	7	23	25	44	105



Teknik donanım ve yazılım ihtiyaçlarına yönelik olarak idari personelin %66 oranındaki büyük çoğunluğu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın hizmetine dair olumlu görüş beyan ederken, memnuniyetsizlik oranı %12'de kalmış, değerlendirmede bulunmama oranı ise %22 olarak tespit edilmiştir.

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

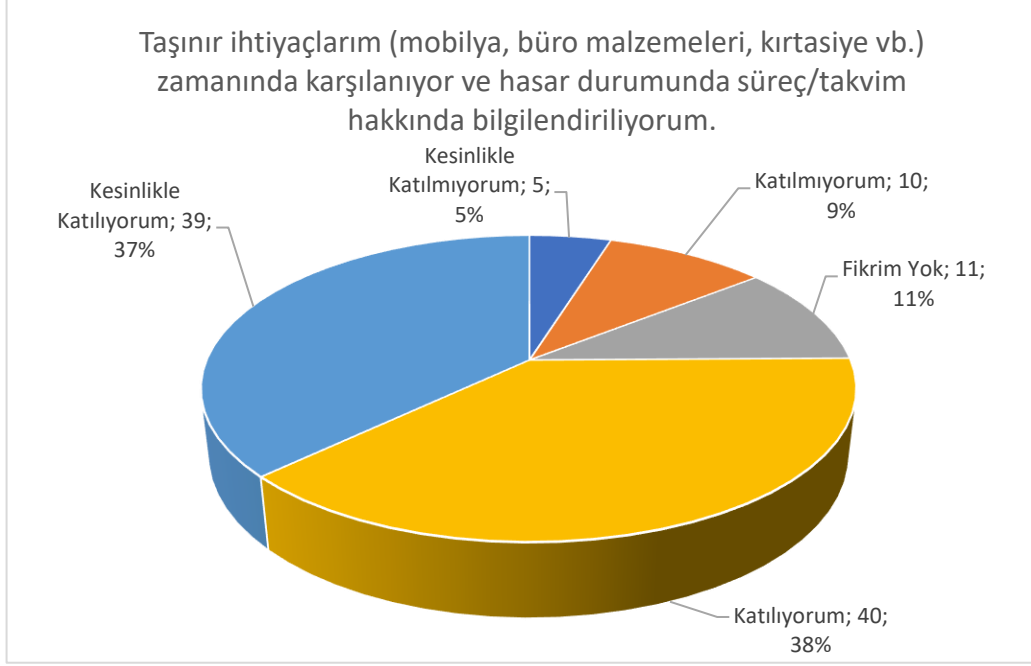
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
5	7	15	30	48	105



İdari personelin %74'lük oranıyla büyük çoğunluğu internet, e-posta ve web sitesiyle ilgili sorunların çözümlenmesine dair olumlu görüş belirtirken, %12 oranında olumsuz görüş belirtilmiştir. %14'lük kesim ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

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

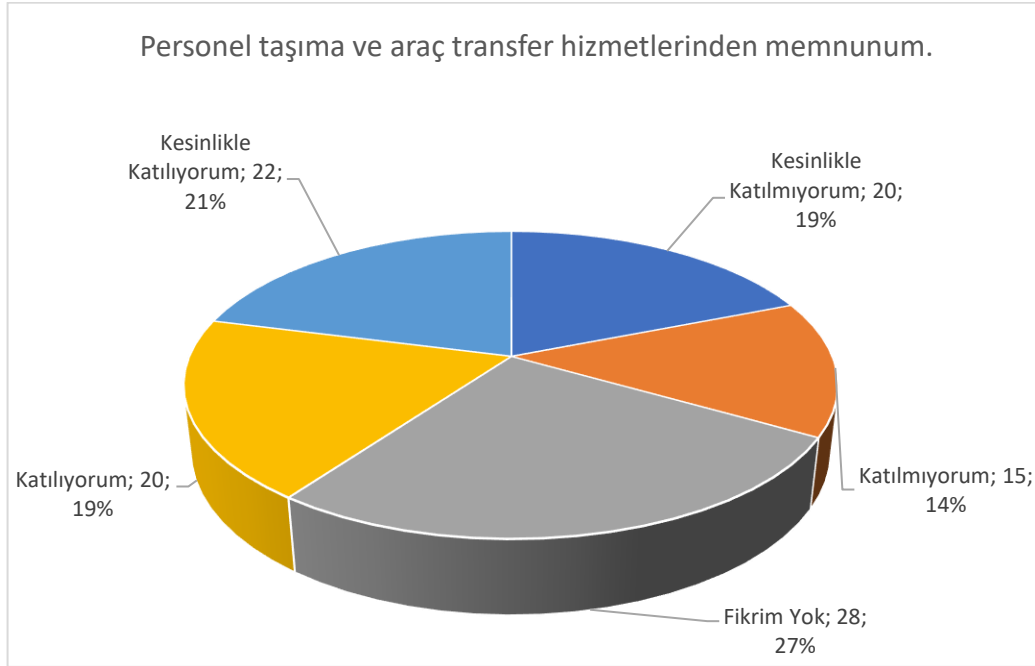
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
5	10	11	40	39	105



Taşınır ihtiyaçlarının karşılanması ve hasar onarım süreci hakkında %75 oranında personel memnuniyetini ifade ederken, %14'lik dilimi oluşturan on beş kişi konuyu olumsuz değerlendirmiştir. On bir çalışanda ise görüş beyan etmeme durumu izlenmektedir.

## 7. Personel taşıma ve araç transfer hizmetlerinden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
20	15	28	20	22	105

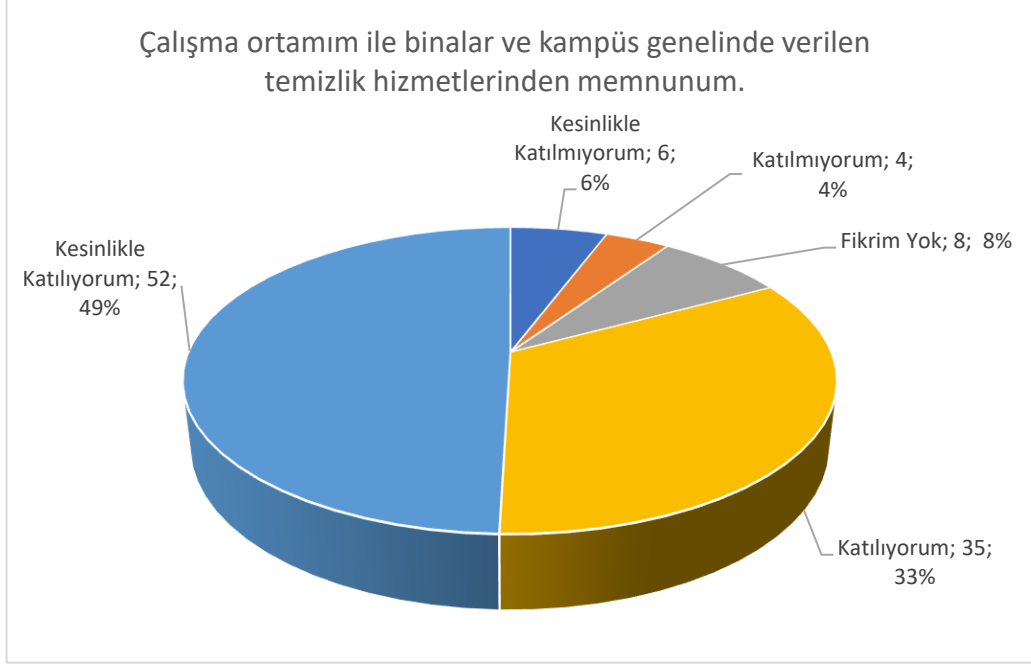


Taşıma ve araç transfer hizmetlerinden memnuniyet oranı %40'lık kesim tarafından olumlu bulunurken, %33 oranında personel memnuniyetsizliğini ifade etmiş, %27'lik kesim ise fikir sahibi olmadığını belirtmiştir.



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

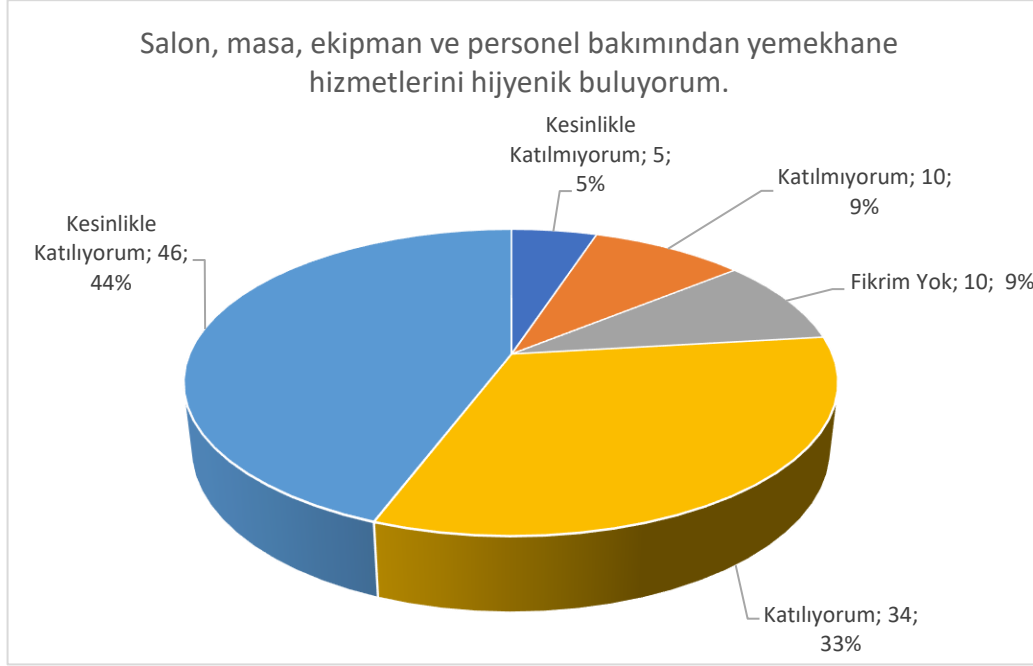
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
6	4	8	35	52	105



Ankete katılan idari personelin %82 oranındaki büyük çoğunluğu gerek çalışma ortamındaki gerekse kampüs genelinde verilen temizlik hizmetlerine dair olumlu görüş bildirmiş; %10'luk dilimdeki on kişi ise konuyla ilgili memnuniyetsizliğini ifade etmiştir. Sekiz çalışan ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

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

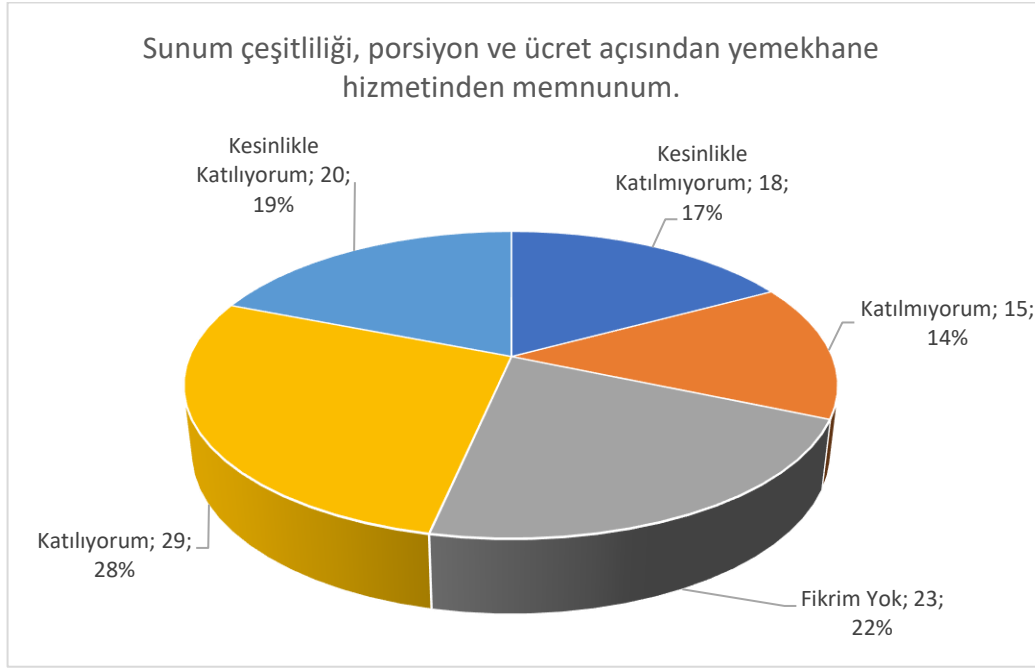
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
5	10	10	34	46	105



Üniversite yemekhanesinin gerek teçhizat gerekse hizmet veren personelle ilgili hijyenine dair sorulan soruda verilen yanıtların %77'si olumlu, %14'ü olumsuz olacak biçimde dağılım göstermiş, %9 oranındaki personel ise konu hakkında fikir beyanında bulunmamıştır.

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

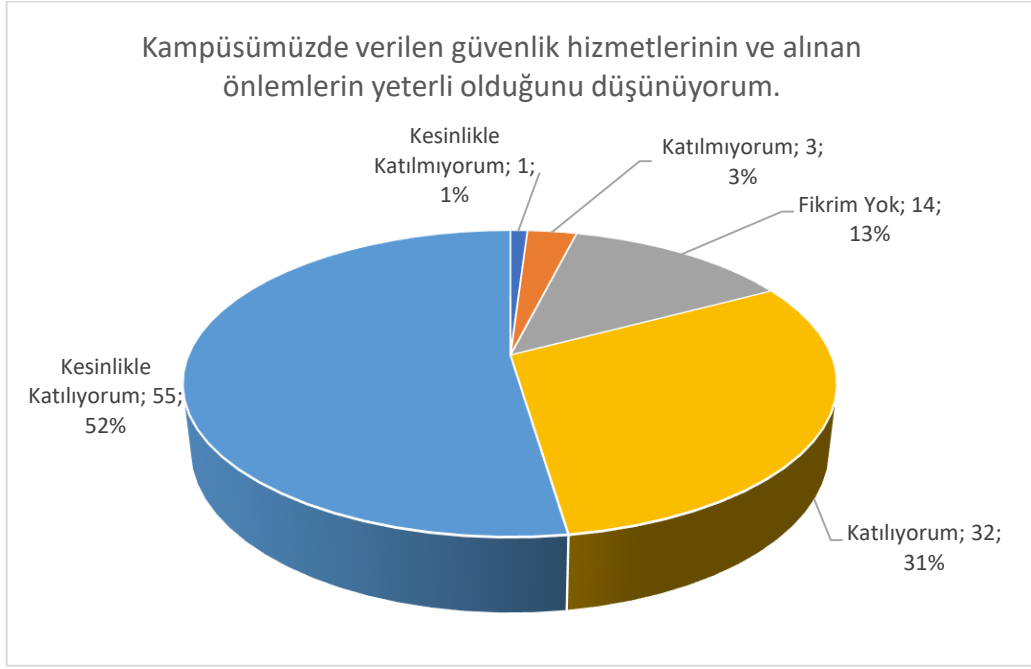
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
18	15	23	29	20	105



Yemekhanenin sunum çeşitliliği, porsiyon ve ücret bakımından değerlendirilmesi beklendiğinde idari personelin %31'i oranındaki kesim memnuniyetsizliğini ifade ederken, büyük çoğunluk olan %47'lik kesim olumlu fikir beyan etmiştir. Konu hakkında fikir beyan etmeyenler ise %22'lik dilimi oluşturmuştur.

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

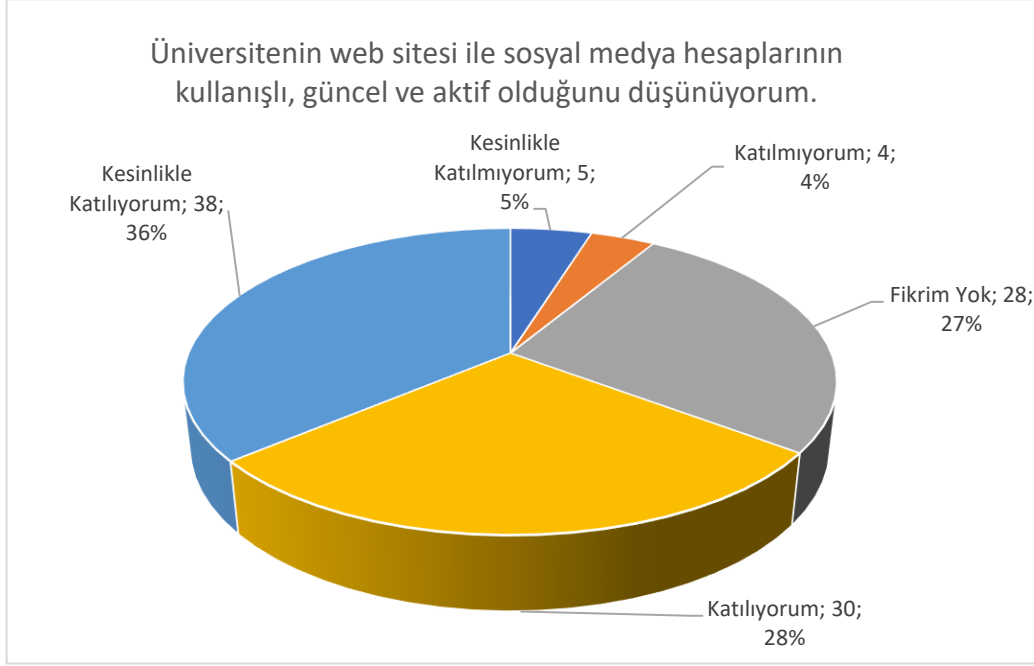
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
1	3	14	32	55	105



İdari personelin %83'üne denk gelen çoğunluğu kampüste verilen güvenlik hizmetlerini yeterli bulurken, %4'lük kesimdeki 4 kişi verilen hizmeti ve alınan önlemleri yeterli görmediğini ifade etmiştir. %13 oranındaki grup ise konu hakkında fikir beyanında bulunmamıştır.

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

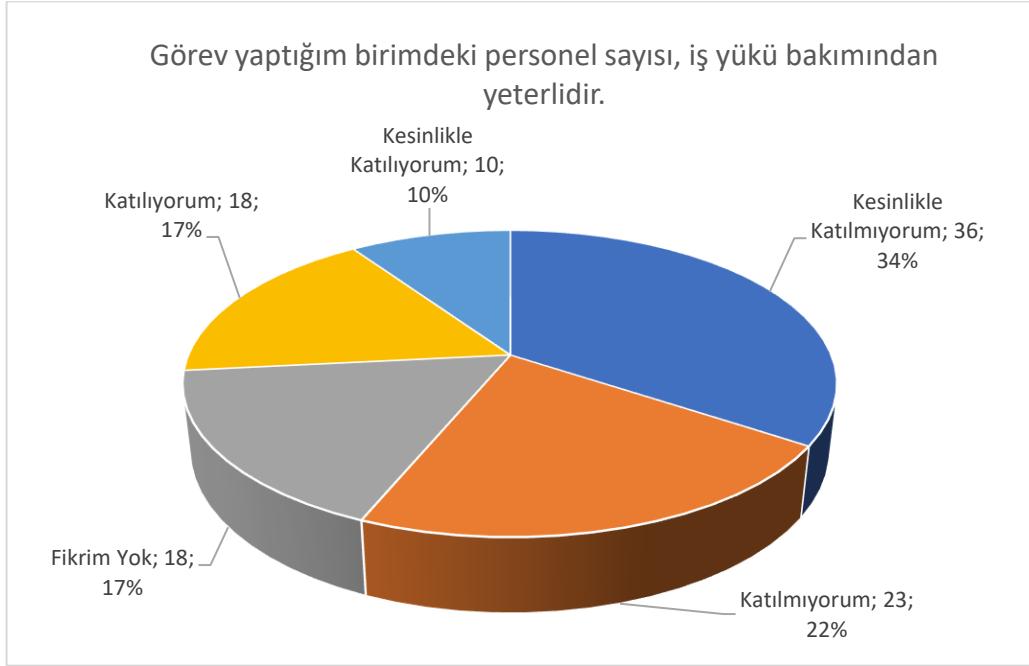
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
5	4	28	30	38	105



İdari personelin %64 oranındaki çoğunluğu üniversitenin web sitesi ve sosyal medya hesaplarının kullanışlı olduğu ve güncel tutulduğu yönünde olumlu görüşe sahipken, %9 oranında olumsuz değerlendirme görülmüş, %27'lik bir kesim ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

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

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
36	23	18	18	10	105



Çalışanların görev yaptıkları birimlerdeki iş yükünü üstlenen personel sayısını değerlendirmeleri beklendiğinde; durum büyük çoğunluk tarafından %56 oranında yetersiz bulunurken, %27'lik dilimdeki 28 kişi tarafından personel sayısına dair olumlu görüş bildirilmiştir. %17'lik kesim ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

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

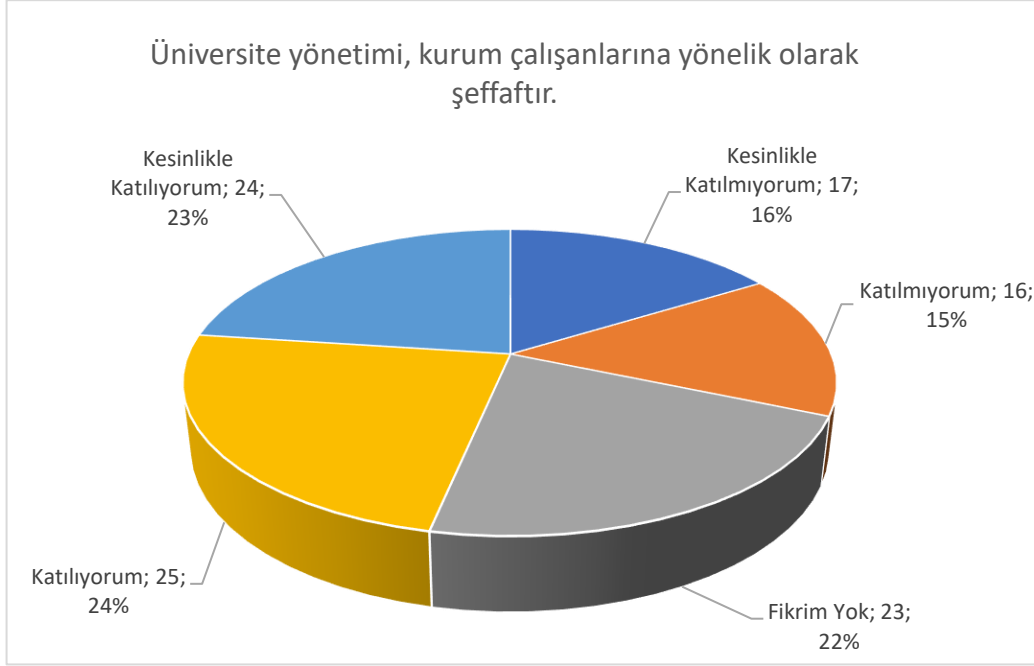
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
14	4	10	33	44	105



İdari personelden çalışma ortamlarındaki uyumu değerlendirmeleri beklendiğinde, alınan yanıtlara göre çalışanların büyük çoğunluğu olan %73'lük kesim memnuniyetlerini belirtmiş, %17 oranında olumsuz görüşe ulaşılmıştır. %10'luk kesim ise konu hakkında fikir beyan etmemiştir.

### 15. Üniversite yönetimi, kurum çalışanlarına yönelik olarak şeffaftır.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
17	16	23	25	24	105

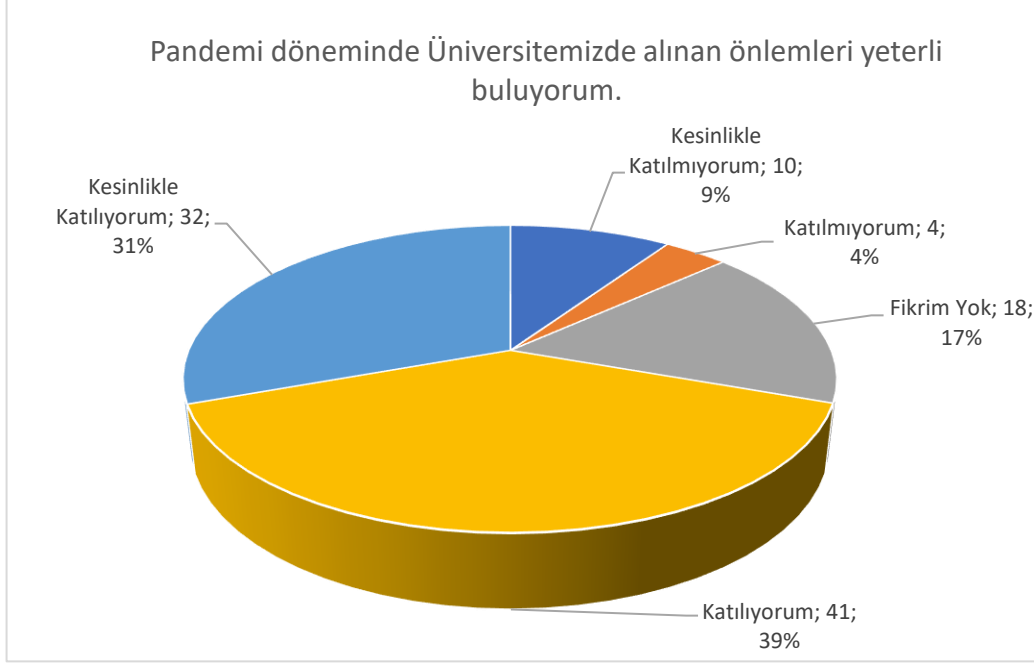


Üniversite yönetiminin kurum çalışanlarına yönelik şeffaflığının değerlendirilmesini amaçlayan soruya verilen yanıtlar, idari personelin %47'si tarafından olumlu görüşle değerlendirilmiş, çalışanların %31'i konu hakkında olumsuz görüş belirtmiştir. %22'lik kesim ise fikir beyanında bulunmamıştır.



## 16. Pandemi döneminde Üniversitemizde alınan önlemleri yeterli buluyorum.

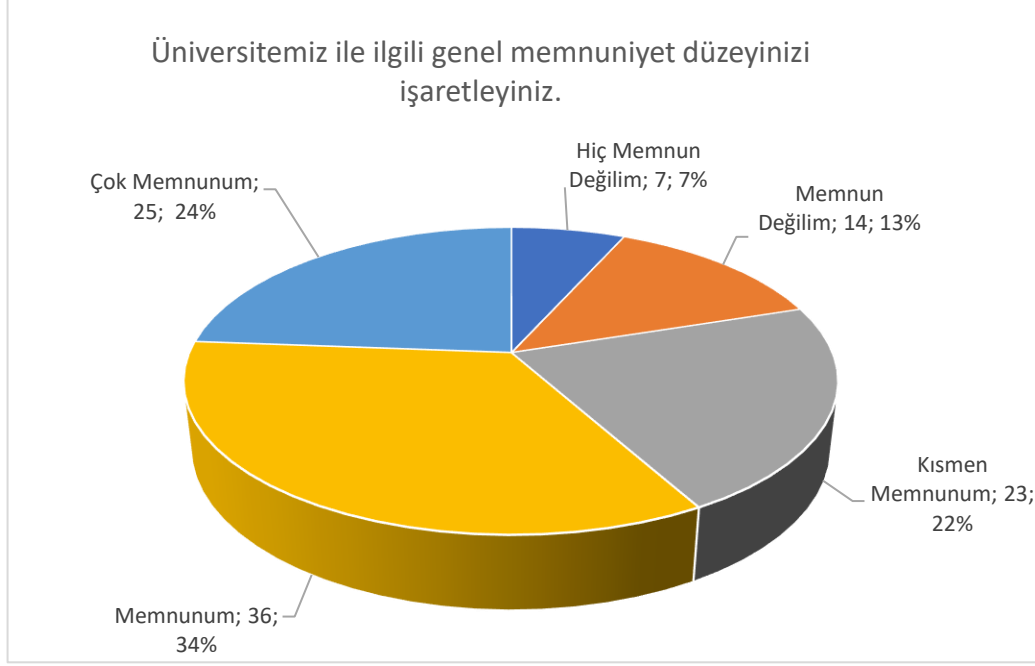
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
10	4	18	41	32	105



Pandemi döneminde Üniversitemizde alınan önlemlerin yeterliliğini ölçmeyi amaçlayan soruya verilen yanıtlar, idari personelin %47'si tarafından olumlu görüşle değerlendirilmiş, çalışanların %31'i konu hakkında olumsuz görüş belirtmiştir. %22'lik kesim ise fikir beyanında bulunmamıştır.

**17. Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyinizi işaretleyiniz.**

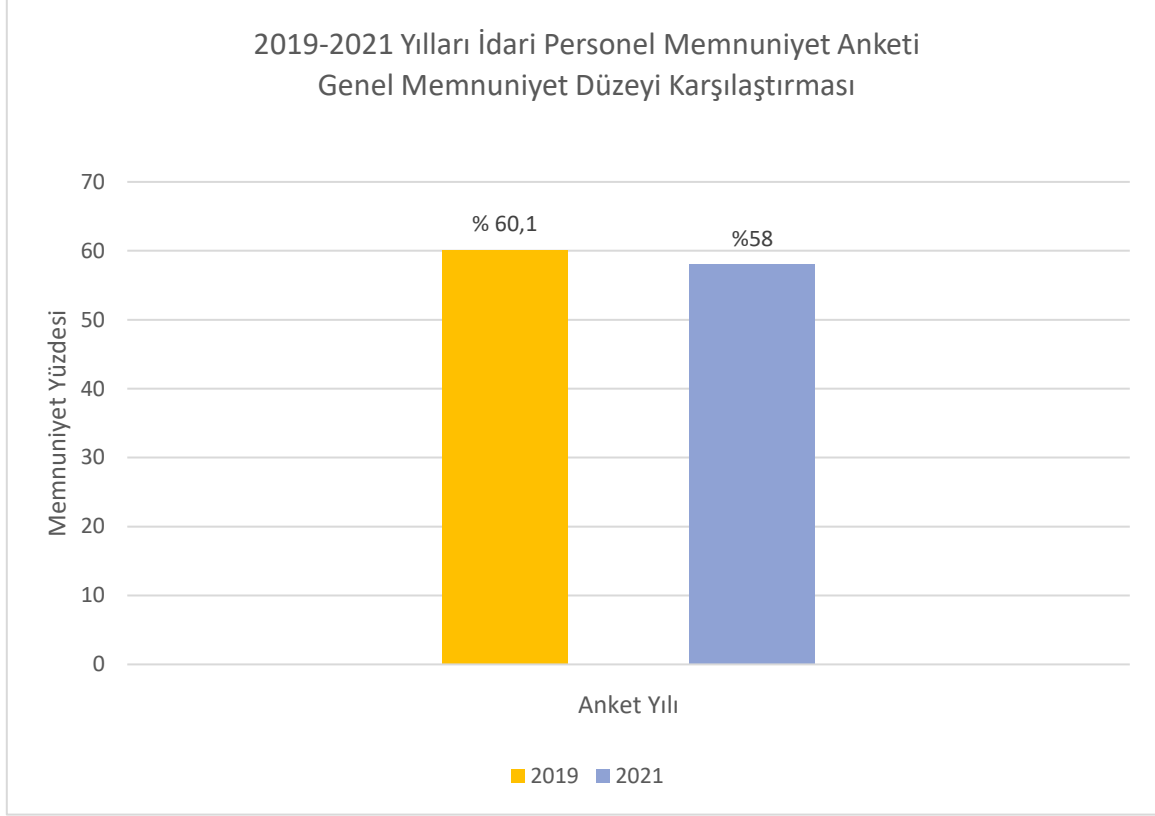
Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum	Toplam
7	14	23	36	25	105



Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyini ölçmeyi amaçlayan soruya verilen yanıtlar, idari personelin %58'si tarafından olumlu görüşle değerlendirilmiş, çalışanların %20'si konu hakkında olumsuz görüş belirtmiştir. %23'lik kesim ise kısmen memnun olduğunu ifade etmiştir.

## 2019-2021 Yılları İdari Personel Memnuniyet Anketi

### Genel Memnuniyet Düzeyi Karşılaştırması



Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyi; 2019 yılında yapılan ankete 66 idari personel tarafından verilen yanıtlara göre %60,1 olup, bu oran 2021 yılında yapılan ankete 105 kişi tarafından verilen yanıtlara göre %58 olarak azalış göstermiştir.