



İdari Personel

Memnuniyet Anketi Değerlendirme

Sonuçları

2021

2023 – 2027 Yılı Stratejik Plan hazırlık çalışmaları kapsamında üniversitemizde sunulan hizmetlerin memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. İdari personel memnuniyet anketi soruları, katılımcı bir şekilde Stratejik Plan Hazırlama Ekibi üyelerince toplanmış ve Rektörlük Makamının 07.07.2021 tarih ve 24528 sayılı oluru ile Google Formlar üzerinden 27.07.2021 – 10.08.2021 tarihleri arasında idari personellerimize açılmıştır. Gerekli bilgilendirmeler; EBYS bilgilendirme, kısa mesaj ve kurumsal e-posta kanalları üzerinden yapılan duyuru ile web hizmeti üzerinden yapılmıştır.

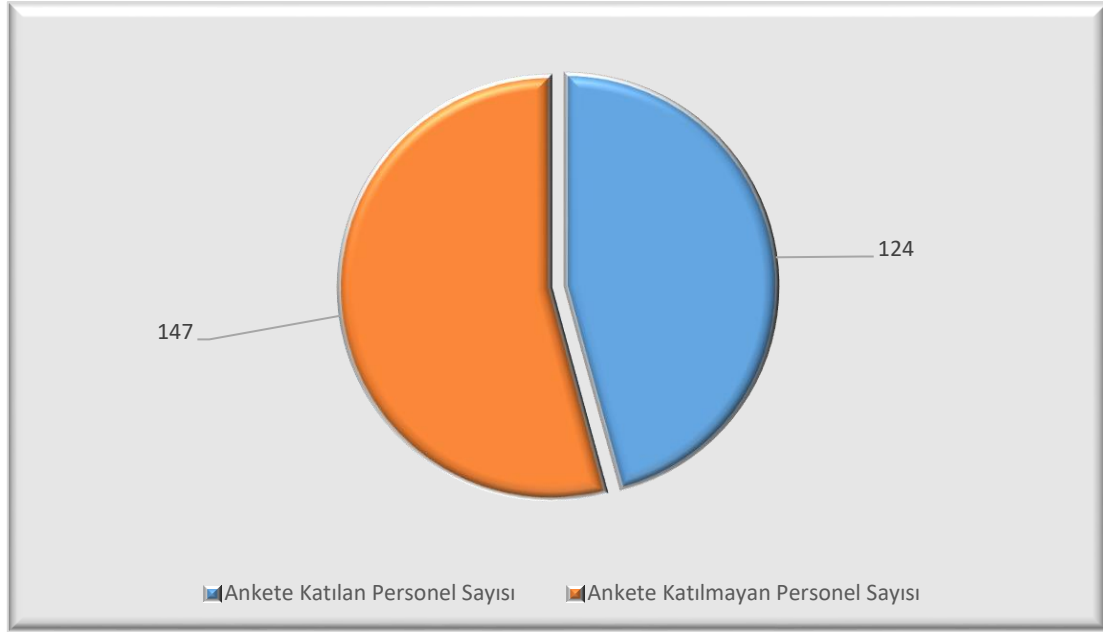
Anketimiz, Gümüşhane Üniversitesinde sunulan idari hizmetlerin (servis, bilgi iletişim, idari, akademik ve öğrenciler arası iletişim, mali / teknolojik / personel kaynakları, sosyal tesisler, çalışma koşulları, iş etik ve ahlakı, paydaş görüşleri, şeffaflık vb.) kalitesini / yeterliliğini değerlendirmek için idari personellerimizin memnuniyetini ölçmek amacıyla aşağıda belirtilen memnuniyet dereceleri göz önüne alınarak yapılmıştır.

Memnuniyet dereceleri;

- (1) Kesinlikle Katılmıyorum
- (2) Katılmıyorum
- (3) Kararsızım
- (4) Katılıyorum
- (5) Kesinlikle Katılıyorum

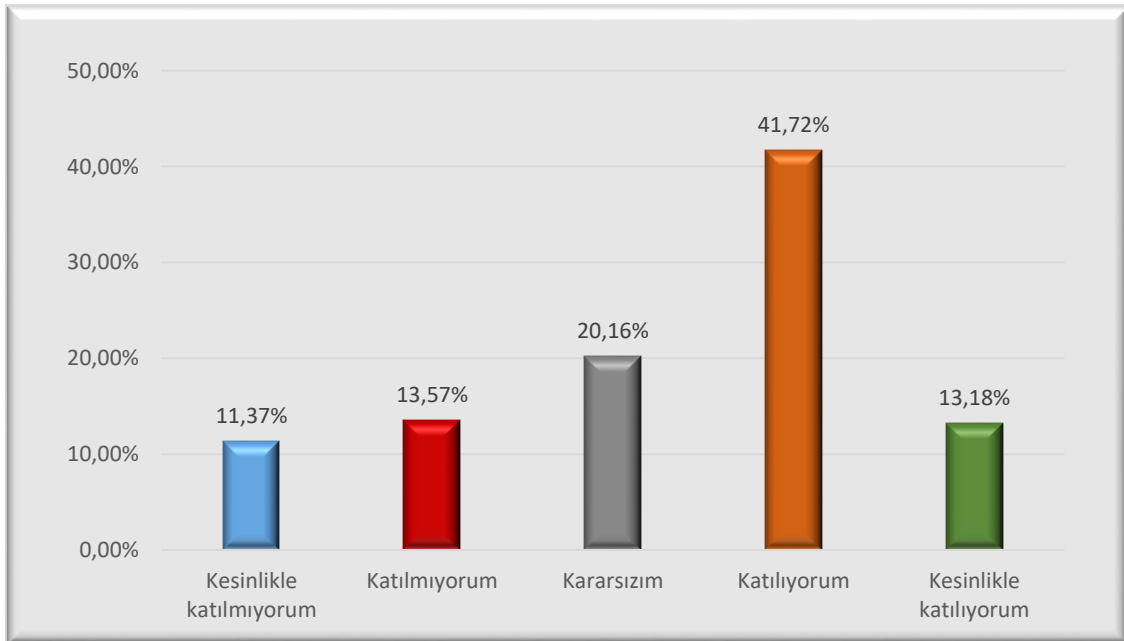
Anket değerlendirmemiz kapsamında personellerimize; 44 seçmeli soru (birim, yaş, cinsiyet, vd.) ile 3 adet kendilerini en çok memnun eden ve memnun olmadıklarını belirtecekleri soruların yanında görüş ve önerilerini de belirttikleri toplam 47 soru yöneltilmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kısa mesaj ve e-posta kanalları üzerinden toplam 271 idari personelimize yapılan duyuruya rağmen ankete katılım **%45,76** gibi düşük bir oranda kalmıştır. Grafik 1’de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 124 olmuştur. Anket sorularının değerlendirmesinde, herhangi bir soru kapsam dışında bırakılmayarak bütün sorular değerlendirilmiştir.



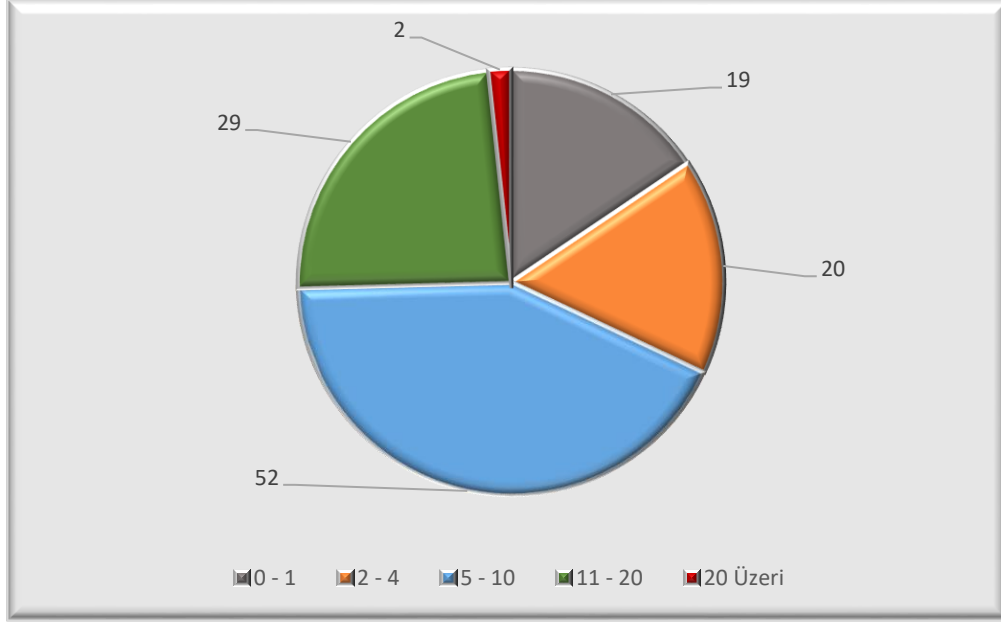
Grafik 1: Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları

Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum toplamına kararsızların oransal dağılımı diğer dört seçeneğe eklenerek yapılmıştır. Verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Üniversitemiz İdari Personellerinin **Genel Memnuniyet Oranı; % 68,76** olarak ortaya çıkmıştır.



Grafik 2: Cevapların seçeneklere göre dağılım oranı

Anket yayımlanma tarihinde mevcut bulunan 271 idari personelimizin 66'sı bayan, 205'i erkektir. Bayan personellerimizden katılım %42,42, erkek personellerimizin katılım oranı ise %45,85 olarak gerçekleşmiştir. Katılım saylayan personellerimizden 52'sinin 5 ile 10 yıl arası kurumumuzda görev yapan çalışma arkadaşlarımız olduğu görülmektedir. Diğer katılımcılara ait dağılım ise aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.



Grafik 3: Ankete katılan personellerin kurumumuzdaki hizmet süresi grafiği

Memnuniyet derecelerini ölçtüğümüz toplam 40 soruya ait grafikler aşağıda yer almaktadır. Memnuniyet oranlarını bulmak için, kararsızların oransal dağılımını; kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum seçenekleri ile kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum seçeneklerine ekleyerek mevcut oranları ortaya çıkardık. Bu doğrultuda oluşan grafikler aşağıda ayrıntılı olarak gösterilmektedir.

- 1) Kültür ve sanat hizmetlerinden oldukça memnunum.



- 2) Spor imkânlarından (yüzme havuzu, halı saha, fitness vs.) oldukça memnunum.



- 3) Süreç yönetimlerinde İç ve Dış Paydaşların görüşlerinin yeterince dikkate alındığı için memnunum.



- 4) Çalışma ortamındaki araç gereçlerden (bilgisayar, internet, yazıcı vb.) oldukça memnunum.



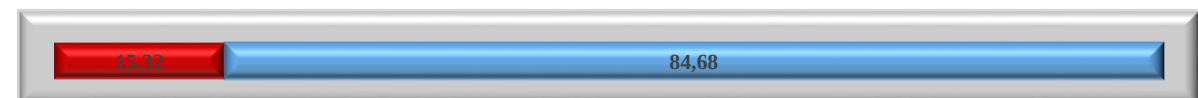
- 5) Kütüphane hizmetlerinden oldukça memnunum.



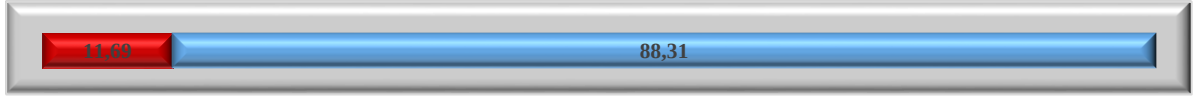
- 6) Ofis ve büroların fiziksel koşullarından (ofis büyüklüğü, ofisteki kişi sayısı vs.) oldukça memnunum.



- 7) Çalışma ortamındaki ergonomik koşullardan (koltuklar, aydınlatma, gürültü, havalandırma vs.) oldukça memnunum.



8) Dersliklerin fiziksel koşullarından (derslik büyüklüğü, havalandırma vs.) oldukça memnunum.



9) Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden oldukça memnunum.



10) Sosyal tesis hizmetlerinden (misafirhane, kafeterya, havuz, kreş, park, vs.) oldukça memnunum



11) Temizlik hizmetlerinden oldukça memnunum.



12) Engellilere sunulan imkânlardan oldukça memnunum.



13) Kampüs dışı ulaşım hizmetlerinden (personel servisleri) oldukça memnunum.



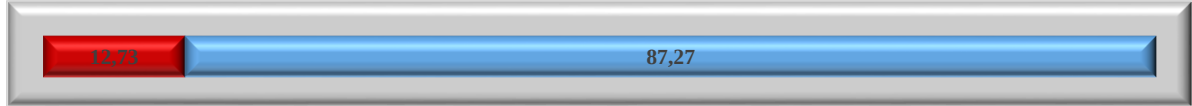
14) Kampüsün çevre düzenlemesinden oldukça memnunum.



15) Üniversitenin sağladığı bilgi-işlem (internete erişim olanakları, web sitesi, e-posta vs.) hizmetlerinden oldukça memnunum.



16) İşimle ilgili sorunları yöneticilerimle kolaylıkla paylaşabiliyorum.



17) Yöneticilerim, üniversitemizin amaçları ile personelin gereksinimleri arasında denge gözetmektedirler.



18) Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme/atama/terfi ölçütleri liyakate uygun ve şeffaftır.



19) Üniversitemizdeki idari personelin iş ve görev tanımları açıkça belirtilmiştir.



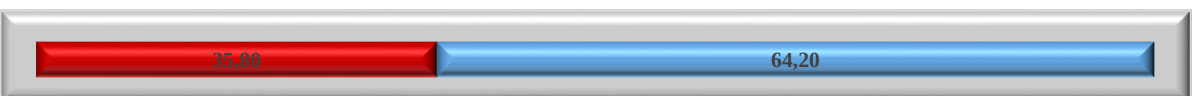
20) Üniversitemizdeki idari personel yeterli yetkinliktedir.



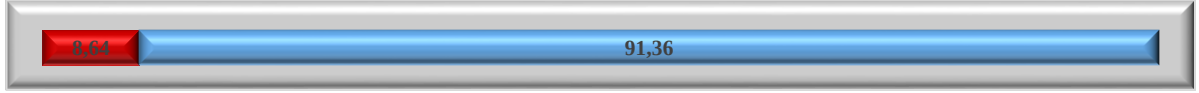
21) Akademik ve idari personel arasındaki iletişimden oldukça memnunum.



22) Yönetim ile idari personel arasındaki iletişimden oldukça memnunum.



23) İdari personel ile öğrenciler arasındaki iletişimden oldukça memnunum.



24) Gümüşhane Üniversitesi personeli olmaktan oldukça memnunum.



26) Üniversitedeki iş arkadaşlarımla birlikte çalışmaktan oldukça memnunum.



27) Üniversitemizdeki iş etiğine uygun olmayan davranışların hoş karşılanmadığının açıkça belirtilmiş olmasından oldukça memnunum.



28) Üniversitemizdeki ödül, ceza ve imkânlar adil, şeffaf ve katılımcı şekilde dağıtılmaktadır.



29) Üniversitemizde çalışanlara nazik ve saygılı davranılmaktadır.



30) Üniversitemizin yenileşme ve gelişme çabalarından oldukça memnunum.



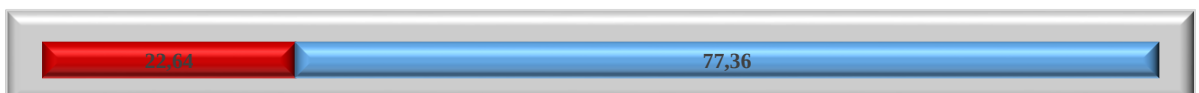
31) Üniversitemizde çalışanların görüşlerine değer verilmektedir.



32) Kendimi bu kuruma ait hissediyorum.



33) Bu kurumda bana verilen görev ve sorumluluklardan memnunum.



34) Aldığım görev ve sorumluluklar eğitimim, kişisel tecrübelerim ve yeteneklerim ile uyumludur.



35) Görev ve sorumluluklarımın getirdiği iş yükü ile kolaylıkla başa çıkabiliyorum.



36) Yapmakta olduğum işlerin eğitim boyutuyla ilgili görevlerinden daha çok zevk almaktayım.



37) İşimi çok seviyorum.



38) Bir bütün olarak hayatımdan çok memnunum.



39) İmkânım olsa başka şehirde ve başka kurumda çalışmayı tercih ederdim. ®



40) Personele yönelik eğitim faaliyetlerinin planlı ve düzenli biçimde yürütülmesinden oldukça memnunum



41., 42. ve 43. soru olarak personellerimizi memnun eden ve memnun olmadıkları şeyler ile görüş ve önerilerini içeren açık uçlu sorularımıza toplam 67 adet cevap verilmiştir. Kişisel verilerin toplanmadan yapıldığı anketimizde bu soru için herhangi bir kayıt sistemi kullanılmamıştır. Yapılan açıklamalarda yer alan ortak düşünceler (görüş, öneri ve talepler) aşağıda belirtilmiştir.

41) En çok memnun eden 3 şey;

- 1) Çalışma ortamlarının ferahlığı ve rahat çalışma imkânı
- 2) Ast-Üst ilişkilerinde samimiyetin varlığı
- 3) Servis imkânları ve küçük bir şehir olması
- 4) Çalışma için teknolojik imkânların iyi seviyede olması
- 5) Kampüs olanaklarının birbirine yakın olması
- 6) Spor alanlarının açık ve kullanılabilir olması

42) Memnun olmadığınız 3 şey;

- 1) Muvafakat taleplerinin geri çevrilmesi
- 2) İdareci alımlarının kurum dışından yapılması
- 3) Lojman dağılımının alt kadrolar için sıra tahsisli olması
- 4) Akademik personele mesai sorunları
- 5) Liyakatsiz kişilerin atamalarda önceliklendirilmeleri (kurum içi atamalar)
- 6) Karla mücadelede yeterli çalışılmaması
- 7) Görev dağılımlarındaki adaletsizlik
- 8) Çevre düzenlemesindeki eksiklikler
- 9) Yeterli eğitimlerin düzenlenmemesi
- 10) Çevre ve bina temizlikleri
- 11) Personel rotasyonunun yapılmaması
- 12) Sosyal ve kültürel aktivitelerin yetersizliği

43) Öneriler;

- 1) Liyakatli personel teminine öncelik verilmesi
- 2) Kampüs içi yolların bakım onarımının yapılması
- 3) Kreşin ferah ve güneşli bir yere taşınması
- 4) Sürekli ve kalabalık kullanılan alanların günlük temizlenmesi
- 5) Muvafakat taleplerinin giderilmesi
- 6) Kurum içi eğitimlerin arttırılması
- 7) Adalet ve eşitlik sisteminin herkese uygulanması
- 8) Lojmanların adaletli dağılımı
- 9) Sosyal ortamları arttıracak çalışmalar yapılması
- 10) Güvenlik giriş çıkışlarında kimlik sorulması, herkesin kolayca içeri girmemesi
- 11) Sınav görevlerinde düşük maaş alanlara öncelik verilmesi