******

***2024 YILI***

***İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ***

***DEĞERLENDİRME RAPORU***

***Kalite Koordinatörlüğü***

***2024***

Üniversitemiz tarafından 2024 yılı bahar dönemi sonunda yapılan “İdari Personel Memnuniyet Anketi” dört aşamada tamamlanmıştır. Bunlar i) sürecin planlanması, ii) anket formu geliştirilmesi, iii) verilerin toplanması, iv) analiz ve raporlanma aşamalarıdır.

Sürecin planlanması aşamasında; paydaş görüşleri çerçevesinde, anketin amacı ve hedefleri belirlenerek idari personel memnuniyetinin hangi yönleriyle ölçüleceği tasarlanmış ve anketin uygulanması için gerekli zaman çizelgesi oluşturulmuştur.

Anket formunun geliştirilmesi aşamasında; idari personel memnuniyetini ölçmek için kullanılacak sorular açık, anlaşılır ve amaca uygun biçimde hazırlanmış ve maksimum cevaplanma sayısına ulaşılabilmesi için anket uygulanma şekline (çevrimiçi) karar verilmiştir.

Veri toplanması aşamasında; anketlerin cevaplanma oranını artırmak amacıyla akademik ve idari tüm birimlerden hem resmi yazıyla hem de müteakip zamanlarda yapılan yüz yüze görüşmelerle idari personelin ankete katılımının teşvik edilmesi için çalışma yapılması istenmiştir.

Son aşama olan analiz ve raporlanma aşamasında ise istatistiksel yöntemler kullanılarak idari personel memnuniyetine ilişkin veriler analiz edilmiştir. Yapılan analiz hem iç hem de dış paydaşlar ile paylaşılmak üzere rapor haline getirilmiş ve memnuniyet oranlarına ilişkin tablo ve grafikler rapora işlenmiştir.

Memnuniyet anketleri Üniversitemiz Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Anket Modülü üzerinden 28.05.2024–14.06.2024 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketler Üniversitemiz ana sayfasında, sosyal medya hesaplarında, ÜBYS ana sayfada hatırlatıcı mesaj olarak yer almış ve karekod olarak gruplarda paylaşılmıştır. Süreçle ilgili öğrenciler ve birimler Whatsapp aracılığıyla bilgilendirilmiştir.

Anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanmıştır. Ankette 5’li Likert kullanılmıştır. “Kesinlikle katılıyorum” seçeneğine 5 puan, “Katılıyorum” seçeneğine 4 puan, “Kararsızım” seçeneğine 3 puan, “Katılmıyorum” seçeneğine 2 puan, “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine ise 1 puan verilmiştir. Katılımcılar, hakkında fikir yürütmedikleri soruları boş bırakmışlardır. Boş bırakılan sorular ortalamaya dahil edilmemiştir. Cevaplar birim bazlı veya soru bazlı görülecek şekilde KYS’ye tanımlanmıştır.

Ankete 456 idari personel katılım sağlamıştır. Ankete katılım sağlayan idari personel sayısı toplam idari personel sayısının 1/3’üdür. 2024 yılı ankete katılım sayısı bir önceki yıla göre yaklaşık 2 kat artış göstermiştir.

Anket “Destek Hizmetleri”, “Yönetişim” ve “Kurumsal Aidiyet” durumunu belirleyen üç boyuttan ve toplam 27 sorudan oluşmaktadır. Anketten bir önceki geri bildirimler doğrultusunda “kreş hizmetlerinden memnunum” sorusu çıkarılmıştır. Ankette ayrıca idari personelin genel görüş yazabileceği alan da bulunmaktadır.

Anketin tüm soru başlıklarını içeren excel formatında ortalamanın altında kalan sorular kırmızı, ortalamanın üzerinde yer alanlar yeşil olarak belirlenmiştir. Açık-uçlu soruya verilen yanıtlar ilgili birimlerle paylaşılmakla birlikte, Üniversite Yönetimi ile toplantı yapılarak görüşülmüştür.

İdari personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre, idari personelin verdikleri puanların genel ortalaması 100 üzerinden 69 olarak gerçekleşmiştir.

Memnuniyet anketi sonuçlarına göre “Destek Hizmetleri” %69,71, “Yönetişim” %67,05 ve “Kurumsal Aidiyet” %72,77 olarak gerçekleşmiştir. Genel ortalama %69 olarak kabul edildiğinde “Yönetişim” boyutu ortalamanın altında kalmakta, “Destek Hizmetleri” ve “Kurumsal Aidiyet” ortalamanın üzerinde yer almaktadır.

“Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım” sorusu %83,2 ile en yüksek puanı alırken, “Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır” sorusu %52,1 en düşük puanı almıştır.

İdari personelin %69 olarak gerçekleşen genel memnuniyet oranı 2024-2028 Stratejik Planında %53,64 olarak belirlenen başlangıç değerinin üzerinde gerçekleşmiştir. Kurumsal aidiyet başlığında yer alan “Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi’nin bir parçası olmaktan memnunum” sorusu %77,7 oranı ile oldukça yüksek gerçekleşmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre idari personellerin güçlü ve zayıf gördüğü yanlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

**Tablo 1. İdari personel anketi cevaplarından çıkarımı yapılan güçlü ve zayıf yönler**

|  |  |
| --- | --- |
| **Güçlü yön** | **Zayıf yön** |
| Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım. | Ödüllendirici mekanizmalar |
| Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz. | Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmemesi |
| İşimi yapmaktan keyif alıyorum. | Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı |
| Üniversitesi’nin bir parçası olmaktan memnunum. | Yetki ve sorumlulukların dağılımı |
| Taşıma, güvenlik, sağlık hizmetleri | Kantin hizmetleri |
| Kalite iyileştirme çalışmaları | Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetleri |

**Tablo 2. Sorulara Göre İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi 2024 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları**  | **N: 456** | **2024 Genel Ortalama %69** | **2024 Ortalama**  |
| **Destek Hizmetler** |
| Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum. | 454 | 71,5 | 69,71 |
| Güvenlik hizmetlerinden memnunum. | 454 | 74,1 |
| İnternet hizmetlerinden memnunum. | 455 | 72,7 |
| Kantin hizmetlerinden memnunum. | 455 | 58,1 |
| Kreş hizmetlerinden memnunum | \* | \* |
| Özel gereksinimli çalışanlara yönelik hizmetlerinden memnunum | 450 | 68 |
| Personel taşıma hizmetlerinden memnunum. | 450 | 74,1 |
| Sağlık hizmetlerinden memnunum. | 451 | 73,7 |
| Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum. | 453 | 63 |
| Temizlik hizmetlerinden memnunum. | 454 | 72,2 |
| Yemekhane hizmetlerinden memnunum. | 450 | 64,3 |
| Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum. | 453 | 69,7 |
| Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum. | 454 | 70,2 |
| Birim web sayfasından memnunum. | 452 | 74,6 |
| **Yönetişim** |
| İş ve görev tanımlarımız açıktır. | 454 | 72 | 67,05 |
| Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir. | 454 | 58,5 |
| Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır. | 453 | 64,9 |
| Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir. | 455 | 56 |
| Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar. | 455 | 64,1 |
| Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır. | 452 | 52,1 |
| Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır. | 453 | 72,2 |
| Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım. | 452 | 83,2 |
| Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz. | 454 | 76,3 |
| İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır. | 452 | 66,1 |
| Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir. | 453 | 72,2 |
| **Kurumsal Aidiyet** |
| İşimi yapmaktan keyif alıyorum. | 455 | 77,8 | 72,77 |
| Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum. | 454 | 62,8 |
| Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi’nin bir parçası olmaktan memnunum. | 453 | 77,7 |

**Tablo 3. İdari Personel Memnuniyet Anketi 2023-2024 Yılı Karşılaştırması**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi** **2023-2024 Yılları Karşılaştırması** | **N: 456** | **2023 Genel Ortalama****%63,7** | **2024 Genel Ortalama %69** | **2023 Ortalama** | **2024 Ortalama**  |
| **Destek Hizmetler** |
| Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum. | 454 | 64,6 | 71,5 | 64,31 | 69,71 |
| Güvenlik hizmetlerinden memnunum. | 454 | 70,1 | 74,1 |
| İnternet hizmetlerinden memnunum. | 455 | 68,5 | 72,7 |
| Kantin hizmetlerinden memnunum. | 455 | 51,9 | 58,1 |
| Kreş hizmetlerinden memnunum | \* | 53,6 | \* |
| Özel gereksinimli çalışanlara yönelik hizmetlerinden memnunum | 450 | 61,5 | 68 |
| Personel taşıma hizmetlerinden memnunum. | 450 | 70,7 | 74,1 |
| Sağlık hizmetlerinden memnunum. | 451 | 72,1 | 73,7 |
| Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum. | 453 | 61,5 | 63 |
| Temizlik hizmetlerinden memnunum. | 454 | 65,9 | 72,2 |
| Yemekhane hizmetlerinden memnunum. | 450 | 57,5 | 64,3 |
| Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum. | 453 | 66,7 | 69,7 |
| Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum. | 454 | 65,9 | 70,2 |
| Birim web sayfasından memnunum. | 452 | 69,9 | 74,6 |
| **Yönetişim** |
| İş ve görev tanımlarımız açıktır. | 454 | 68,1 | 72 | 61,18 | 67,05 |
| Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir. | 454 | 52,2 | 58,5 |
| Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır. | 453 | 57,8 | 64,9 |
| Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir. | 455 | 49,7 | 56 |
| Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar. | 455 | 57,3 | 64,1 |
| Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır. | 452 | 44,5 | 52,1 |
| Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır. | 453 | 68,6 | 72,2 |
| Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım. | 452 | 79,8 | 83,2 |
| Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz. | 454 | 72,6 | 76,3 |
| İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır. | 452 | 59,1 | 66,1 |
| Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir. | 453 | 63,3 | 72,2 |
| **Kurumsal Aidiyet** |
| İşimi yapmaktan keyif alıyorum. | 455 | 74,4 | 77,8 | 69,4 | 72,77 |
| Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum. | 454 | 59,5 | 62,8 |
| Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi’nin bir parçası olmaktan memnunum. | 453 | 74,3 | 77,7 |