



***İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU***

Kalite Koordinatörlüğü

2023

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi çalışması kapsamında sürecin planlanması, anket formu geliştirilmesi, veri toplanması, analiz ve raporlanma aşamaları ile bu rapor hazırlanmıştır.

Öncelikle Kalite Koordinatörlüğü tarafından anket formları boyut, içerik ve soru sayısı yönünden tekrar düzenlenmiştir. Düzenlenen formlar alanında uzman akademisyenlerce değerlendirilerek UBYS'den ayrı olarak Kalite Koordinatörlüğü yazılım sorumlusu tarafından oluşturulan Bütünleşik Kalite Yönetim Sisteminde yer alan Anket Modülü ile 15.11.2023–11.12.2023 tarihlerinde uygulanmıştır. Anket uygulama aşamasında üniversite ana sayfasında, sosyal medya hesaplarında, UBYS ana sayfada hatırlatıcı mesaj olarak yer almakla birlikte personele e-posta olarak paylaşılmıştır. Süreçle ilgili idari personel bilgilendirilmiştir. Anketin uygulanması sürecinde katılımcıların bilgileri anonim olarak kalmıştır. 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. Anket modülü cevapları birim bazlı yanı sıra soru bazlı excel liste olarak alabilecek şekilde tasarlanmıştır.

Ankete 229 idari personel katılım sağlamıştır. Ankete katılan idari personel sayısı yaklaşık 1/6'tür. Ankete katılım 2022 yılında 130 kişi katılmış olup 2023 yılında katılım biraz daha artmıştır. Anket “Destek Hizmetleri”, “Yönetişim”, “Kurumsal Aidiyet” boyutlarından ve toplam 28 sorudan oluşmuştur. Ankette ayrıca genel görüş yazabilecekleri alan yer almaktadır.

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 paylaşılacakla birlikte, Üniversite Yönetimi ile toplantı yapılarak görüşülmüştür.

İdari personellerin katılımıyla gerçekleştirilen anket uygulamasında 100 üzerinden görüşlerini bildiren bireylerin ortalamaları %63,7 olarak hesaplanmıştır.

“Destek Hizmetleri %64,31”, “Yönetişim %61,18”, “Kurumsal Aidiyet %69,4” olarak belirlenmiştir. Genel ortalamanın %63,7 olarak kabul edildiğinde “Yönetişim” boyutu ortalamanın altında kalmakla birlikte, “Yönetişim ve Kurumsal Aidiyet” ortalamanın üzerinde yer almıştır. Anket soru içerikleri değişmekle birlikte 2022 yılında da yöneticilere ulaşılma ortalamanın üzerinde yer almıştır.

“Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım” sorusu %79,8 ile yüksek puan, “Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.” % 44,5 en düşük puanı olarak değerlendirilmiştir.

2022 yılı anketinde idari personellerin en düşük aritmetik ortalamaya 2,01 puanla iletişim boyutundaki 4. madde (“Yöneticilere ulaşılma kolaylığından (Yönetici bağlı olduğunuz ilk yöneticidir.)” olmuşken “Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım” %79,8 ile en yüksek sonuç olmuştur.

İdari personel memnuniyet oranı 2024-2028 Stratejik Planda başlangıç değeri %53,64 olarak belirlenmiş olup anketimiz %63,7 ile başlangıç değeri üzerindedir.

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.	Yemekhane hizmetleri
Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı
Taşıma hizmetleri	Yetki ve sorumlulukların dağılımı
Sağlık Hizmetleri	Kantin hizmetleri

Üniversitemizdeki idari görevlere seçilme /atama/görevlendirme uygulamaları 2022 yılında zayıf yön olarak yer alırken bu durum 2023 yılında da devam etmiştir.

*Yemekhane hizmetleri ve bölümdeki idari personel sayısı hem akademik hem de idari personelde zayıf yön olarak yer almaktadır.

Tablo 2. Sorulara Göre İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi 2023 Yılı Sorulara Göre İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları (N:229)	Genel Ortalama 63,7	Ortalama
Destek Hizmetleri		
1. Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	64,6	64,31
2. Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	70,1	
3. İnternet hizmetlerinden memnunum.	68,5	
4. Kantin hizmetlerinden memnunum.	51,9	
5. Kreş hizmetlerinden memnunum.	53,6	
6. Özel gereksinimli çalışanlara yönelik hizmetlerinden memnunum	61,5	
7. Personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	70,7	
8. Sağlık hizmetlerinden memnunum.	72,1	
9. Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	61,5	
10. Temizlik hizmetlerinden memnunum.	65,9	
11. Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	57,5	
12. Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkânlarından memnunum.	66,7	
13. Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.	65,9	
14. Birim web sayfasından memnunum.	69,9	

Yönetişim		
15. İş ve görev tanımlarımız açıktır.	68,1	61,18
16. Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	52,2	
17. Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	57,8	
18. Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	49,7	
19. Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	57,3	
20. Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	44,5	
21. Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	68,6	
22. Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım.	79,8	
23. Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	72,6	
24. İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.	59,1	
25. Kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	63,3	
Kurumsal Aidiyet		
26. İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	74,4	69,4
27. Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	59,5	
28. Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	74,3	