

2024



BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Doğanın Kalbinde Üniversite

İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

Başarı İçin Kalite



www.ibu.edu.tr

- 04** Değerlendirme Raporu
- 06** Güçlü ve Zayıf Yönler
- 09** 2023-2024 Yılı Anket Karşılaştırması
- 11** 2023-2024 Yılı Anket Karşılaştırma Grafiği

“Kalite yönetim süreci” paydaşlardan bağımsız düşünülemez.

ÖNSÖZ

Bir kurumun en önemli paydaşlarından biri de iç paydaş olarak ifade edilen kurum çalışanlarıdır. Bu bağlamda Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin iç paydaşları; öğrencileri, akademik ve idari personelidir. İç paydaşlarımız ile olan iletişim ve ilişki bağları ne kadar güçlü olursa Üniversitemizin sürdürülebilir iyileştirme ve gelişim hedeflerine ulaşması o denli yüksek olur. İç paydaşlarımızdan akademik personelimizin de bu bağlamda kuruma olan aidiyet duygusu ve kurum içi iletişim dinamiklerini etkin ve verimli kullanması, Üniversitemizin misyonu ve vizyonu doğrultusunda hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracaktır.

Üniversitemiz idari personelinin iş akış süreçlerindeki etkisi yadsınamaz bir gerçekliktir. Bu bağlamda idari personelimizin memnuniyetinin değerlendirilmesi, talep ve beklentilerinin alınması ve bu doğrultuda iyileştirmelerin sağlanması hem kurumsal aidiyet hem de çalışan motivasyonu için önem arz etmektedir. Bu bağlamda Üniversitemiz idari personeline 2024 yılı memnuniyetinin ölçüldüğü bir anket uygulanmış ve ankete ait sonuçlar bu raporda yer almaktadır.

2024 YILI İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

Üniversitemiz tarafından **2024 yılı** bahar dönemi sonunda yapılan **“Akademik 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 (*çevrim içi*) 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;



- 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’ü**dür. **2024 yılı** ankete katılım sayısı bir önceki yıla göre yaklaşık **2 kat** artış göstermiştir.

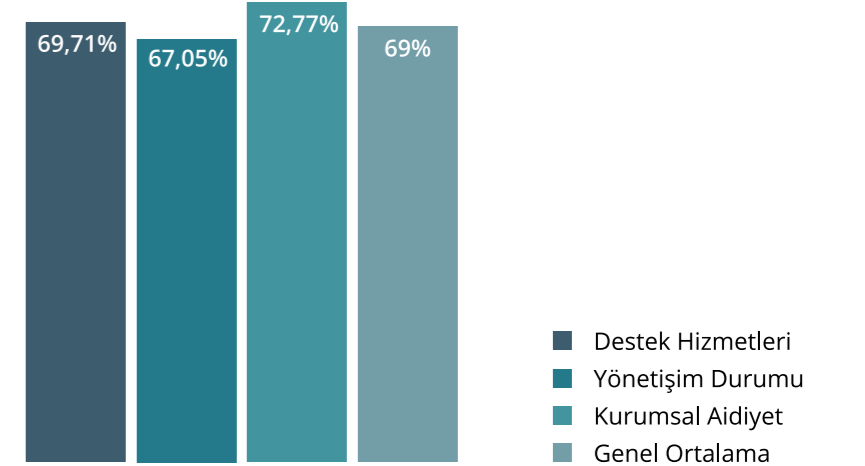
Anket **“Destek Hizmetleri”, “Yönetişim” ve “Kurumsal Aidiyet”** durumunu belirleyen üç boyuttan ve toplam **27** sorudan oluşmaktadır. Anketten bir önceki geri bildirimler doğrultusunda **“kreş hiz-**

metlerinden memnunum” sorusu çıkarılmıştır. Ankette ayrıca idari personelin genel görüş yazabileceği alan da bulunmaktadır. 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 Durumu” %67,05,
“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.



2024 YILI İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

“Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım” sorusu %83,2 ile en yüksek puanı alırken, “Birimimizde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performans 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 üze-

rinde 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. Sorulara göre anket sonuçları

İdari Personel Anketi Cevaplarından Çıkarımı Yapılan Güçlü ve Zayıf Yönler

Tablo 1. Güçlü Yönler

GÜÇLÜ YÖNLER	
	Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım
	Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz
	İşimi yapmaktan keyif alıyorum
	Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum
	Taşıma, güvenlik, sağlık hizmetleri
	Kalite iyileştirme çalışmaları

Tablo 1.2 Zayıf Yönler

ZAYIF YÖNLER	
	Ödüllendirici mekanizmalar
	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmemesi
	Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı
	Yetki ve sorumlulukların dağılımı
	Kantin hizmetleri
	Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetleri

Tablo 2. Sorulara göre anket sonuçları

BAİBÜ 2024 Yılı Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Destek Hizmetler

YANITLAR	GENEL ORTALAMA (%): 69,71	
	N: 456	ORTALAMA (%)
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	454	71,5
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



Üniversitemiz idari personelinin yaptığı iş ve kurumun bir parçası olmaktan memnuniyet duyması, kurumsal aidiyet motivasyonun yüksek olduğunu ve en önemli güçlü yönlerimizden biri olduğunu göstermektedir.

Yönetişim

YANITLAR	N: 456	GENEL ORTALAMA (%): 67,05
		ORTALAMA (%)
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	454	72
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

YANITLAR	N: 456	GENEL ORTALAMA (%): 72,77
		ORTALAMA (%)
İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	455	77,8
Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.	454	62,8
Genel olarak düşündüğümde; Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	453	77,7

İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

2023-2024 Yılı Karşılaştırılması

Destek Hizmetler

YANITLAR

YANITLAR	N: 456	2023 YILI	2024 YILI
		ORTALAMA (%)	ORTALAMA (%)
Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.	454	64,6	71,5
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

YANITLAR

	N: 456	2023 YILI	2024 YILI
		ORTALAMA (%)	ORTALAMA (%)
		GENEL ORTALAMA (%): 61,18	GENEL ORTALAMA (%): 67,05
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	454	68,1	72
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

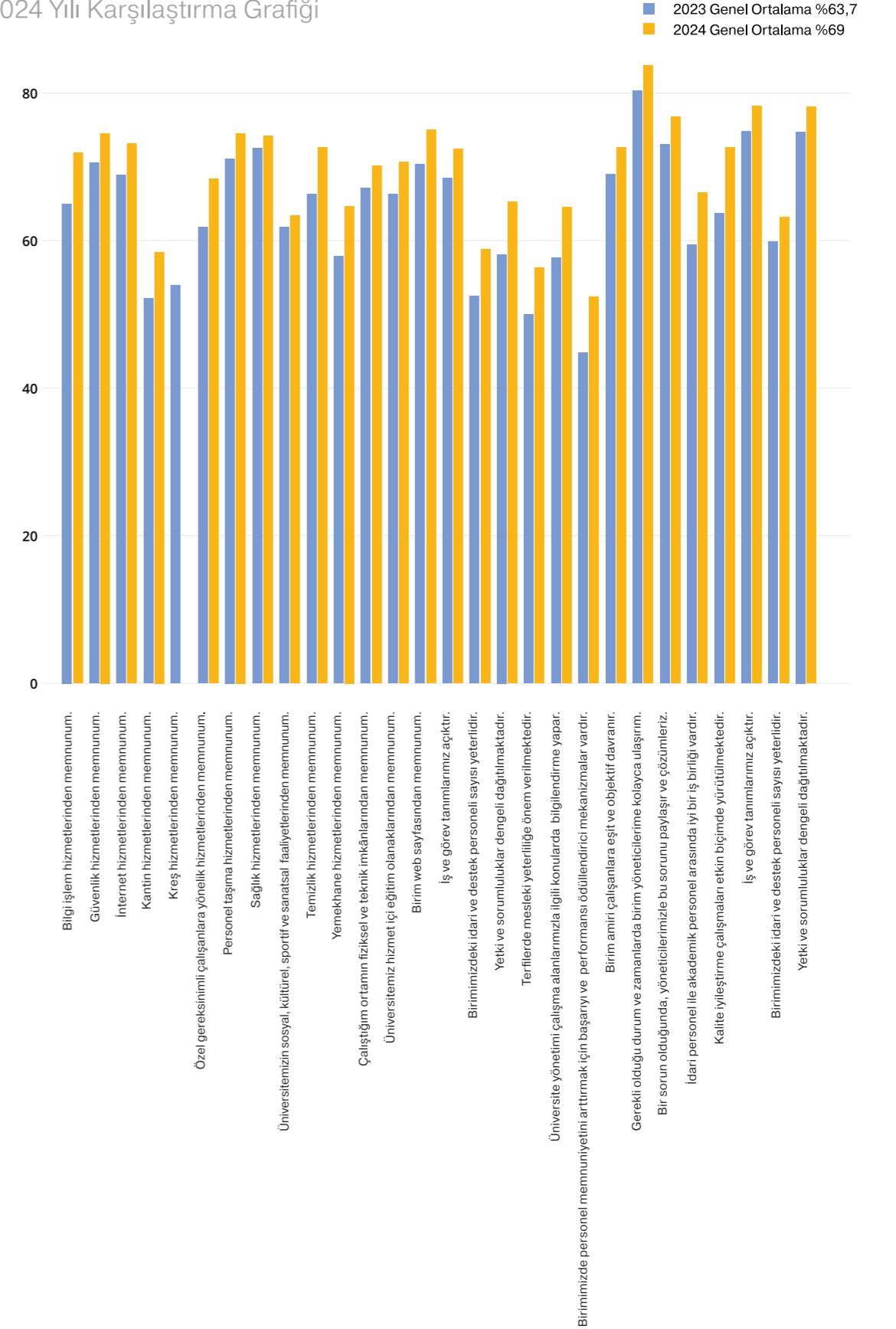
YANITLAR

	N: 456	2023 YILI	2024 YILI
		ORTALAMA (%)	ORTALAMA (%)
		GENEL ORTALAMA (%): 69,4	GENEL ORTALAMA (%): 72,77
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	455	74,4	77,8
Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	454	59,5	62,8
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	453	74,3	77,7

İDARİ PERSONEL

MEMNUNİYET ANKETİ

2023-2024 Yılı Karşılaştırma Grafiği





Doğanın Kalbinde Üniversite
BAİBÜ KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

 www.ibu.edu.tr

 kalite.ibu.edu.tr