**T.C.**

**KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ**

**İdari Personel Memnuniyet Analizi**

**2021-2022 Akademik Yılı**

2021-2022 Akademik Yılı itibariyle, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi’nin farklı birimlerinde toplam XXX idari personel görev yapmaktadır. İç paydaş memnuniyet analizi kapsamında, üniversitemizde görev yapan idari personele 44 sorudan oluşan memnuniyet anketi uygulanmıştır. Bu anket ile idari personelin DPÜ’ nün (ve çalıştığı birimin) bir personeli olmaktan duyduğu memnuniyet düzeyinin, başkalarına DPÜ’ de çalışmayı tavsiye edip etmeyeceğinin ve Üniversite’den olan beklentilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Anketi cevaplayan 167 idari personelin cevapları 4 (dört) farklı tabloda özetlenmiştir.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 1:** Memnuniyet, Kararsızlık ve Memnuniyetsizlik Yüzdeleri (%)  Ankete katılan idari personel sayısı: 167 | | MEMNUNİYET DÜZEYİ | | |
| Çok memnunum & Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim & Hiç memnun değilim |
|  |  | % | % | % |
| 1 | Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden | **47,30** | 17,37 | 35,33 |
| 2 | Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **46,11** | 31,14 | 22,75 |
| 3 | Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. …) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **51,50** | 27,55 | 20,95 |
| 4 | Yönetsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten | 35,93 | 20,36 | **43,71** |
| 5 | Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten | 35,93 | 17,37 | **46,70** |
| 6 | Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk) | 37,73 | 26,35 | 35,92 |
| 7 | İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | 31,14 | 17,96 | **50,90** |
| **8** | **İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden** | 28,74 | 19,17 | **52,09** |
| 9 | Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından | **60,48** | 14,97 | 24,55 |
| 10 | İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | **44,31** | 20,36 | 35,33 |
| 11 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından | **45,52** | 23,35 | 31,13 |
| 12 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden | **46,11** | 26,94 | 26,95 |
| 13 | Düşünceleri ifade özgürlüğünden | **48,50** | 22,16 | 29,34 |
| 14 | Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından | **47,31** | 34,73 | 17,96 |
| 15 | Ödüllendirme sisteminden | 23,95 | 31,74 | **44,31** |
| 16 | Üniversitemizin vizyon ve misyonundan | **49,70** | 29,94 | 20,36 |
| 17 | Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan | **42,52** | 29,94 | 27,54 |
| 18 | Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk …) olan ilişkilerden | **49,10** | 33,53 | 17,37 |
| 19 | Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından | 39,52 | 31,14 | 29,34 |
| 20 | Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından | 22,15 | 31,74 | **46,11** |
| 21 | Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten | **73,65** | 14,37 | 11,98 |
| 22 | Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten | **62,28** | 22,16 | 15,56 |
| 23 | İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden | **58,08** | 20,36 | 21,56 |
| 24 | Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden | **47,90** | 26,95 | 25,15 |
| 25 | Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden | **43,12** | 48,50 | 8,38 |
| 26 | İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden | **44,31** | 26,95 | 28,74 |
| 27 | Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | **45,51** | 32,34 | 22,15 |
| 28 | Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden | **46,11** | 37,13 | 16,76 |
| 29 | Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | **52,10** | 32,93 | 14,97 |
| 30 | Kampüs alanının genel temizliğinden | **67,06** | 14,98 | 17,96 |
| 31 | Binalar ve ofislerin temizliğinden | **68,27** | 13,17 | 18,56 |
| 32 | Yapım ve onarım hizmetlerinden | **53,29** | 20,95 | 25,76 |
| 33 | Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri …) yeterliliğinden | **64,08** | 23,35 | 12,57 |
| 34 | Servis / ulaşım hizmetlerinden | **60,48** | 18,56 | 20,96 |
| 35 | Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden | **63,47** | 16,17 | 20,36 |
| 36 | İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden | **77,25** | 18,56 | 4,19 |
| **37** | **Yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının (Erasmus, Mevlana gibi) yeterliliğinden** | 39,52 | **52,10** | 8,38 |
| **38** | **Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden** | **83,83** | 11,97 | 4,20 |
| 39 | Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden | **73,66** | 18,56 | 7,78 |
| 40 | Görev yaptığım birim web sayfasının tasarım ve içeriğinden | **76,05** | 17,96 | 5,99 |
| 41 | Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden | **62,87** | 16,17 | 20,96 |
| 42 | Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden | **47,91** | 20,95 | 31,14 |
| 43 | Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan | **69,46** | 15,57 | 14,97 |
| 44 | Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet) | **68,86** | 16,77 | 14,37 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 2:** Memnuniyetin Yüksek Olduğu Konular Yüzde (%)  (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı)  Ankete katılan idari personel sayısı: 167 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ** | | |
| Çok memnunum  &  Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim  &  Hiç memnun değilim |
|  |  | **%** | % | % |
| **1** | **Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden** | **83,83** | 11,97 | 4,20 |
| 2 | İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden | **77,25** | 18,56 | 4,19 |
| 3 | Görev yaptığım birim web sayfasının tasarım ve içeriğinden | **76,05** | 17,96 | 5,99 |
| 4 | Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden | **73,66** | 18,56 | 7,78 |
| 5 | Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten | **73,65** | 14,37 | 11,98 |
| 6 | Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan | **69,46** | 15,57 | 14,97 |
| 7 | Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet) | **68,86** | 16,77 | 14,37 |
| 8 | Binalar ve ofislerin temizliğinden | **68,27** | 13,17 | 18,56 |
| 9 | Kampüs alanının genel temizliğinden | **67,06** | 14,98 | 17,96 |
| 10 | Güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri …) yeterliliğinden | **64,08** | 23,35 | 12,57 |
| 11 | Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden | **63,47** | 16,17 | 20,36 |
| 12 | Ofislerin fiziki ve donanımsal (bilgisayar, yazıcı, dolap gibi) yeterliliğinden | **62,87** | 16,17 | 20,96 |
| 13 | Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten | **62,28** | 22,16 | 15,56 |
| 14 | Servis / ulaşım hizmetlerinden | **60,48** | 18,56 | 20,96 |
| 15 | Çalışma ortamındaki huzur ve işimi iyi yapabileceğim ortamın sağlanmasından | **60,48** | 14,97 | 24,55 |
| 16 | İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden | **58,08** | 20,36 | 21,56 |
| 17 | Yapım ve onarım hizmetlerinden | **53,29** | 20,95 | 25,76 |
| 18 | Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | **52,10** | 32,93 | 14,97 |
| 19 | Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. …) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **51,50** | 27,55 | 20,95 |
| 20 | Üniversitemizin vizyon ve misyonundan | **49,70** | 29,94 | 20,36 |
| 21 | Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk …) olan ilişkilerden | **49,10** | 33,53 | 17,37 |
| 22 | Düşünceleri ifade özgürlüğünden | **48,50** | 22,16 | 29,34 |
| 23 | Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden | **47,91** | 20,95 | 31,14 |
| 24 | Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden | **47,90** | 26,95 | 25,15 |
| 25 | Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından | **47,31** | 34,73 | 17,96 |
| 26 | Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden | **47,30** | 17,37 | 35,33 |
| 27 | Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden | **46,11** | 37,13 | 16,76 |
| 28 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personelin niteliğinden | **46,11** | 26,94 | 26,95 |
| 29 | Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **46,11** | 31,14 | 22,75 |
| 30 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından | **45,52** | 23,35 | 31,13 |
| 31 | Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | **45,51** | 32,34 | 22,15 |
| 32 | İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden | **44,31** | 26,95 | 28,74 |
| 33 | İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | **44,31** | 20,36 | 35,33 |
| 34 | Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden | **43,12** | 48,50 | 8,38 |
| 35 | Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan | **42,52** | 29,94 | 27,54 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 3:** Memnuniyetsizliğin Yüksek Olduğu Konular Yüzde (%)  (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı)  Ankete katılan idari personel sayısı: 167 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ** | | |
| Çok memnunum  &  Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim  &  Hiç memnun değilim |
|  |  | % | % | % |
| **1** | **İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden** | 28,74 | 19,17 | **52,09** |
| 2 | İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | 31,14 | 17,96 | **50,90** |
| 3 | Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten | 35,93 | 17,37 | **46,70** |
| 4 | Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından | 22,15 | 31,74 | **46,11** |
| 5 | Ödüllendirme sisteminden | 23,95 | 31,74 | **44,31** |
| 6 | Yönetsel kararlara katılım ve idari uygulamalardaki adillikten | 35,93 | 20,36 | **43,71** |
| 7 | Unvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk) | 37,73 | 26,35 | **35,92** |
| 8 | Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden | 47,30 | 17,37 | **35,33** |
| 9 | İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | 44,31 | 20,36 | **35,33** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 4:** Kararsızlığın Yüksek Olduğu Konular Yüzde (%)  (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı)  Ankete katılan idari personel sayısı: 167 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ** | | |
| Çok memnunum  &  Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim  &  Hiç memnun değilim |
|  |  | % | % | % |
| **1** | **Yurtiçi ve yurtdışı değişim programlarının (Erasmus, Mevlana gibi) yeterliliğinden** | 39,52 | **52,10** | 8,38 |
| 2 | Diğer üniversiteler ile olan ilişkilerden | 43,12 | **48,50** | 8,38 |
| 3 | Kültür ve sanat etkinlikleri ile bu amaçla kurulmuş tesislerden | 46,11 | 37,13 | 16,76 |
| 4 | Üniversitede yürütülen Kalite Güvencesi ve Kalite Geliştirme çabalarından | 47,31 | 34,73 | 17,96 |
| 5 | Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk …) olan ilişkilerden | 49,10 | 33,53 | 17,37 |
| 6 | Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | 52,10 | 32,93 | 14,97 |
| 7 | Sağlık hizmetleri ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | 45,51 | 32,34 | 22,15 |

Gönül BAŞ

İSTATİSTİKÇİ