**5T.C.**

**KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ**

**2020-2021 Akademik Yılı İdari Personel Memnuniyet Analizi**

2020-2021 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 32 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 87 idari personelin cevapları 4 (dört) farklı tabloda özetlenmiştir.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 1:** Sayı ve Yüzdeler (Detaylı)  Ankete katılan idari personel sayısı: 87 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ** | | | | | | | | | |
| Çok memnunum | | Memnunum | | Kararsızım | | Memnun değilim | | Hiç memnun değilim | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  | **S** | **%** | **S** | **%** | **S** | **%** | **S** | **%** | **S** | **%** |
| 1 | Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden | 4 | 4,60 | **32** | **36,78** | 9 | 10,34 | 31 | 35,63 | 11 | 12,64 |
| 2 | Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | 5 | 5,75 | **34** | **39,08** | 22 | 25,29 | 18 | 20,69 | 8 | 9,20 |
| 3 | Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. …) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | 6 | 6,90 | **32** | **36,78** | 30 | 34,48 | 13 | 14,94 | 6 | 6,90 |
| 4 | Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten | 6 | 6,90 | 22 | 25,29 | 12 | 13,79 | 22 | 25,29 | **25** | **28,74** |
| 5 | Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim ar. uygunluk) | 3 | 3,45 | 22 | 25,29 | 11 | 12,64 | 23 | 26,44 | **28** | **32,18** |
| 6 | İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | 3 | 3,45 | 23 | 26,44 | 12 | 13,79 | 19 | 21,84 | **30** | **34,48** |
| 7 | İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden | 3 | 3,45 | 19 | 21,84 | 10 | 11,49 | 20 | 22,99 | **35** | **40,23** |
| 8 | İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | 7 | 8,05 | **24** | **27,59** | 20 | 22,99 | 22 | 25,29 | 14 | 16,09 |
| 9 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından ve niteliğinden | 6 | 6,90 | 23 | 26,44 | 14 | 16,09 | **28** | **32,18** | 16 | 18,39 |
| 10 | Düşünceleri ifade özgürlüğünden | 9 | 10,34 | **25** | **28,74** | 23 | 26,44 | 17 | 19,54 | 13 | 14,94 |
| 11 | Ödüllendirme sisteminden | 1 | 1,15 | 11 | 12,64 | 20 | 22,99 | 22 | 25,29 | **33** | **37,93** |
| 12 | Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan | 5 | 5,75 | 21 | 24,14 | 20 | 22,99 | **24** | **27,59** | 17 | 19,54 |
| 13 | Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk …) olan ilişkilerden | 7 | 8,05 | 26 | 29,89 | **32** | **36,78** | 14 | 16,09 | 8 | 9,20 |
| 14 | Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından | 7 | 8,05 | 28 | 32,18 | **32** | **36,78** | 10 | 11,49 | 10 | 11,49 |
| 15 | Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından | 4 | 4,60 | 16 | 18,39 | 20 | 22,99 | 21 | 24,14 | **26** | **29,89** |
| 16 | Bağlı olduğunuz üst yönetimden | 15 | 17,24 | **41** | **47,13** | 8 | 9,20 | 15 | 17,24 | 8 | 9,20 |
| 17 | Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten | 22 | 25,29 | **28** | **32,18** | 20 | 22,99 | 13 | 14,94 | 4 | 4,60 |
| 18 | İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden | 13 | 14,94 | **37** | **42,53** | 15 | 17,24 | 15 | 17,24 | 7 | 8,05 |
| 19 | İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden | 7 | 8,05 | **36** | **41,38** | 17 | 19,54 | 17 | 19,54 | 10 | 11,49 |
| 20 | Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | 4 | 4,60 | **31** | **35,63** | 27 | 31,03 | 12 | 13,79 | 13 | 14,94 |
| 21 | Kampüs alanının genel temizliğinden | 15 | 17,24 | **45** | **51,72** | 9 | 10,34 | 11 | 12,64 | 7 | 8,05 |
| 22 | Binalar ve ofislerin temizliğinden | 14 | 16,09 | **45** | **51,72** | 7 | 8,05 | 16 | 18,39 | 5 | 5,75 |
| 23 | Yapım ve onarım hizmetlerinden | 11 | 12,64 | **33** | **37,93** | 12 | 13,79 | 19 | 21,84 | 12 | 13,79 |
| 24 | Servis / ulaşım hizmetlerinden | 10 | 11,49 | **26** | **29,89** | 24 | 27,59 | 13 | 14,94 | 14 | 16,09 |
| 25 | Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden | 7 | 8,05 | **45** | **51,72** | 11 | 12,64 | 16 | 18,39 | 8 | 9,20 |
| 26 | İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden | 16 | 18,39 | **49** | **56,32** | 14 | 16,09 | 5 | 5,75 | 3 | 3,45 |
| 27 | Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden | 17 | 19,54 | **48** | **55,17** | 15 | 17,24 | 4 | 4,60 | 3 | 3,45 |
| 28 | Üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından | 9 | 10,34 | **32** | **36,78** | 30 | 34,48 | 13 | 14,94 | 3 | 3,45 |
| 29 | Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden | 7 | 8,05 | 21 | 24,14 | 23 | 26,44 | **25** | **28,74** | 11 | 12,64 |
| 30 | Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan | 30 | 34,48 | **34** | **39,08** | 7 | 8,05 | 6 | 6,90 | 10 | 11,49 |
| 31 | Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet) | 27 | 31,03 | **32** | **36,78** | 14 | 16,09 | 8 | 9,20 | 6 | 6,90 |
| 32 | Sorumlunuz olan üst yönetimden ve beklentileri karşılama düzeyinden | 16 | 18,39 | **25** | **28,74** | 15 | 17,24 | 19 | 21,84 | 12 | 13,79 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 2:** Memnuniyet, Kararsızlık ve Memnuniyetsizlik Yüzdeleri (%)  Ankete katılan idari personel sayısı: 87 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)** | | |
| Çok memnunum  &  Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim  &  Hiç memnun değilim |
|  |  | Yüzde (%) | % | Yüzde (%) |
| 1 | Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden | 41,38 | 10,34 | **48,28** |
| 2 | Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **44,83** | 25,29 | 29,89 |
| 3 | Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. …) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **43,68** | 34,48 | 21,84 |
| 4 | Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten | 32,18 | 13,79 | **54,02** |
| 5 | Ünvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk) | 28,74 | 12,64 | **58,62** |
| 6 | İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | 29,89 | 13,79 | **56,32** |
| 7 | İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden | 25,29 | 11,49 | **63,22** |
| 8 | İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | 35,63 | 22,99 | **41,38** |
| 9 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından ve niteliğinden | 33,33 | 16,09 | **50,57** |
| 10 | Düşünceleri ifade özgürlüğünden | **39,08** | 26,44 | 34,48 |
| 11 | Ödüllendirme sisteminden | 13,79 | 22,99 | **63,22** |
| 12 | Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan | 29,89 | 22,99 | **47,13** |
| 13 | Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk …) olan ilişkilerden | **37,93** | 36,78 | 25,29 |
| 14 | Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından | **40,23** | 36,78 | 22,99 |
| 15 | Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından | 22,99 | 22,99 | **54,02** |
| 16 | Bağlı olduğunuz üst yönetimden | **64,37** | 9,20 | 26,44 |
| 17 | Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten | **57,47** | 22,99 | 19,54 |
| 18 | İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden | **57,47** | 17,24 | 25,29 |
| 19 | İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden | **49,43** | 19,54 | 31,03 |
| 20 | Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | **40,23** | 31,03 | 28,74 |
| 21 | Kampüs alanının genel temizliğinden | **68,97** | 10,34 | 20,69 |
| 22 | Binalar ve ofislerin temizliğinden | **67,82** | 8,05 | 24,14 |
| 23 | Yapım ve onarım hizmetlerinden | **50,57** | 13,79 | 35,63 |
| 24 | Servis / ulaşım hizmetlerinden | **41,38** | 27,59 | 31,03 |
| 25 | Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden | **59,77** | 12,64 | 27,59 |
| 26 | İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden | **74,71** | 16,09 | 9,20 |
| 27 | Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden | **74,71** | 17,24 | 8,05 |
| 28 | Üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından | **47,13** | 34,48 | 18,39 |
| 29 | Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden | 32,18 | 26,44 | **41,38** |
| 30 | Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan | **73,56** | 8,05 | 18,39 |
| 31 | Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversitemize ilişkin genel memnuniyet) | **67,82** | 16,09 | 16,09 |
| 32 | Sorumlunuz olan üst yönetimden ve beklentileri karşılama düzeyinden | **47,13** | 17,24 | 35,63 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 3:** Memnuniyetin Yüksek Olduğu Konular (%)  (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı)  Ankete katılan idari personel sayısı: 87 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)** | | |
| Çok memnunum  &  Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim  &  Hiç memnun değilim |
|  |  | Yüzde (%) | % | Yüzde (%) |
| 1 | İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden | **74,71** | 16,09 | 9,20 |
| 2 | Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden | **74,71** | 17,24 | 8,05 |
| 3 | Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan | **73,56** | 8,05 | 18,39 |
| 4 | Kampüs alanının genel temizliğinden | **68,97** | 10,34 | 20,69 |
| 5 | Binalar ve ofislerin temizliğinden | **67,82** | 8,05 | 24,14 |
| 6 | Üniversitemizin bir mensubu olmaktan (Üniversitemize ilişkin genel memnuniyet) | **67,82** | 16,09 | 16,09 |
| 7 | Bağlı olduğunuz üst yönetimden | **64,37** | 9,20 | 26,44 |
| 8 | Yemekhane, kafeterya ve kantin hizmetlerinden | **59,77** | 12,64 | 27,59 |
| 9 | Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten | **57,47** | 22,99 | 19,54 |
| 10 | İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden | **57,47** | 17,24 | 25,29 |
| 11 | Yapım ve onarım hizmetlerinden | **50,57** | 13,79 | 35,63 |
| 12 | İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden | **49,43** | 19,54 | 31,03 |
| 13 | Üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından | **47,13** | 34,48 | 18,39 |
| 14 | Sorumlunuz olan üst yönetimden ve beklentileri karşılama düzeyinden | **47,13** | 17,24 | 35,63 |
| 15 | Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **44,83** | 25,29 | 29,89 |
| 16 | Birim Kurul (Yönetim K, Fakülte K, Bölüm K. …) kararlarının şeffaflık ve hesap verilebilirliğinden | **43,68** | 34,48 | 21,84 |
| 17 | Servis / ulaşım hizmetlerinden | **41,38** | 27,59 | 31,03 |
| 18 | Üniversitemizdeki yabancı uyruklu öğrenci uygulamalarından | **40,23** | 36,78 | 22,99 |
| 19 | Sportif faaliyetler ve bu amaçla kurulmuş tesislerden | **40,23** | 31,03 | 28,74 |
| 20 | Düşünceleri ifade özgürlüğünden | **39,08** | 26,44 | 34,48 |
| 21 | Dış paydaşlarla (kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, halk …) olan ilişkilerden | **37,93** | 36,78 | 25,29 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 4:** Memnuniyetsizliğin Yüksek Olduğu Konular (%)  (Yüksekten Düşüğe Göre Sıralı)  Ankete katılan idari personel sayısı: 87 | | **MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)** | | |
| Çok memnunum  &  Memnunum | Kararsızım | Memnun değilim  &  Hiç memnun değilim |
|  |  | Yüzde (%) | % | Yüzde (%) |
| 1 | İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden | 25,29 | 11,49 | **63,22** |
| 2 | Ödüllendirme sisteminden | 13,79 | 22,99 | **63,22** |
| 3 | Unvan ve kadro uyumundan (uzmanlık alanı ile görev yapılan birim arasındaki uygunluk) | 28,74 | 12,64 | **58,62** |
| 4 | İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından | 29,89 | 13,79 | **56,32** |
| 5 | Görev, yetki ve sorumluluk dağılımdaki adaletten | 32,18 | 13,79 | **54,02** |
| 6 | Fazla mesai ücreti ödemelerinin zamanlamasından | 22,99 | 22,99 | **54,02** |
| 7 | Üniversite’de (ve ilgili birimde) görev yapan idari ve destek personel sayısından ve niteliğinden | 33,33 | 16,09 | **50,57** |
| 8 | Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden | 41,38 | 10,34 | **48,28** |
| 9 | Üniversitemizin Türkiye’deki diğer üniversiteler içindeki konumundan | 29,89 | 22,99 | **47,13** |
| 10 | İdari personeline sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından | 35,63 | 22,99 | **41,38** |
| 11 | Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden | 32,18 | 26,44 | **41,38** |