

Atatürk Üniversitesi İdari Personel 2019-2020 Eğitim Öğretim Yılı Anket Değerlendirme Raporu

Özet

Kalite iyileştirme çalışmalarında akademik/idari personel, öğrenci, mezun ve işveren görüşlerine başvurmak büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle Üniversitemiz idari personelinden periyodik olarak geribildirim alınması kararlaştırılmıştır. Bu uygulamanın amacı, Atatürk Üniversitesi idari personelinin memnuniyet durumunu belirlemek ve idari personelin görüşlerini analiz ederek gerekli iyileştirmeleri ve değerlendirmeleri yapmaktır. Elde edilen veriler, Atatürk Üniversitesinin kalitesinin artırılması amacıyla kullanılacaktır.

Yöntem

Atatürk Üniversitesindeki eğitim durumunu değerlendirme çalışmaları çerçevesinde idari personele yönelik bir anket çalışması yapıldı. Ankette idari personelin demografik özelliklerin yanında, fiziki ve sosyokültürel ortam, yönetim ve katılım, üniversitenin kurum kültürü ve aidiyet koşullarını değerlendiren 25 adet altılı Likert tarzı "(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum, (6) Fikrim Yok" şeklinde düzenlenmiş sorular soruldu. Ayrıca yine aynı ankette üniversite de sizi en çok memnun eden 3 şey ve en çok şikâyetçi olduğunuz 3 şey, varsa görüş ve önerileriniz başlıkları altında açık uçlu sorular da soruldu (Tablo 1). Anketler 2019-2020 eğitim öğretim yılının güz yarıyılı sonunda 15 Ocak-15 Mart 2020 tarihleri arasında uygulandı. Anketler elektronik ortamda üniversitemiz web sayfasında yayınlandı. Ayrıca idari personelin mail adresine de anket linki gönderildi. Doldurulan anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından değerlendirildi. Elde edilen veriler bilgisayarlara girilerek Excell programı ile analiz edildi. Üniversitemiz idari personel bazında analiz sonuçlarını içeren detaylı rapor pdf formu olarak ekte sunuldu (Ek 1). Bu raporda mevcut durum çeşitli yönleriyle kısaca özetlendi.

Bunlara ilaveten Kalite Koordinatörlüğü tarafından Fakülte/MYO bazında da tüm raporlamalar yapıldı. İstenildiği takdirde program bazında da tüm paydaşların anket değerlendirme raporları hazırlanarak ilgili program yöneticisine raporu verme imkânı da mevcuttur.

Tablo 1: Atatürk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli İdari Personelimiz,

Atatürk Üniversitesi Yeni Nesil Üniversite Tasarım ve Dönüşüm Projesi kapsamında üniversitemizin idari personelinin memnuniyet durumunun saptanması amacıyla anket hazırlanmıştır. Elde edilen veriler, Atatürk Üniversitesinin kalitesinin artırılması amacıyla kullanılacaktır. Bu amaçla sizlerin görüş ve önerilerinize ihtiyaç duyulmaktadır. Kişisel bilgileriniz kesinlikle kullanılmayacaktır.

Ankete vereceğiniz samimi ve doğru yanıtlar, araştırma bulgularının gerçeğe uygunluk derecesini yükseltecektir. Katılımınız için teşekkür ederim.

Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI
Atatürk Üniversitesi Rektörü

1. Görev yaptığınız fakülte/yüksek okul/meslek yüksekokulu/rektörlük

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Atatürk Üniversitesi İdari Personeli Olmaktan Dolayı Memnuniyet Dereceniz										
Fiziki ve Sosyokültürel Ortam	KATILMA DÜZEYİ									
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok				
1. Çalıştığım ortamın fiziksel şartlarından memnunum										
2. Çalıştığım ortamın teknik (bilgisayar, internet, yazıcı, büro malzemesi) şartları yeterlidir										
3. Üniversitedeki haftalık çalışma saatlerinden memnunum										
4. Çalışma ofislerinin temizliğinden memnunum										
5. Üniversitenin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetleri yeterlidir										
6. Üniversitenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir										

7. Üniversitenin güvenlik hizmetleri yeterlidir						
8. Ulaşım ile ilgili servis hizmetleri yeterlidir						
Yönetim ve Katılım	MEMNUNİYET DÜZEYİ					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok
9. Birimimde iş ve görev tanımları açıktır						
10. İdari personelin unvanları ile kadroları uyumludur						
11. Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir						
12. İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanakları sunulmaktadır						
13. Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler olduğunda zamanında haberdar edilmekteyim						
14. Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ulaşabiliyorum						
15. Performansım ile ilgili geribildirim alabiliyorum						
16. Kurum içi haberleşme araçları (ÜBYS, SMS, e-posta vb.) yeterlidir						
17. Üniversite üst yönetimine rahatlıkla ulaşabilmekteyim						
Kurum Kültürü ve Aidiyet						
18. Üniversitenin kurumsal hedeflerinden haberdarım						
19. Üniversitenin kurumsal hedeflerinin belirlenme süreçlerine katılıyorum						
19. Çalışanların kuruma aidiyet duygusu yeterlidir						
20. Birimde personel arasında işbirliği vardır						
21. Birimin ulaşmak istediği amaç ve hedefler tüm personel tarafından bilinmektedir						
22. Birimdeki personelin performansını ödüllendirici mekanizmalar mevcuttur						
23. Birimde düşünceler rahat ve serbest bir şekilde ifade edilebilmektedir						
24. Birimde işimi severek yapmaktayım						
25. Üniversitemizin beklentilerimizi karşılama düzeyinden memnunum						
Üniversitede sizi en çok memnun eden üç şeyi yazınız. (isteğe bağlı)	Üniversitede en çok şikayetçi olduğunuz üç şeyi yazınız. (isteğe bağlı)					
1.	1.					
2.	2.					
3.	3.					
Varsa öneri ve görüşleriniz:						

TARTIŞMA VE SONUÇ

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi hem hizmet veren kurum hem de hizmet alanlar için çok önemlidir. Kaliteli bir hizmetin sunulmasında idari personelin beklentilerinin tespiti ve buna yönelik olarak da algıladıkları hizmetin kalitesi için iyileştirici adımların atılması gerekir.

Atatürk Üniversitesindeki kalite parametrelerinin durumunun çok yönlü değerlendirilmesine yönelik idari personel görüşleri yüksek bir katılım oranıyla alınmış ve analiz edilmiştir. Araştırmaya 2019-2020 eğitim öğretim yılı güz döneminde üniversitemizde çalışan 254 idari personel katıldı.

Bu anket sonucunda Atatürk Üniversitesi idari personelinin büyük oranda memnun olduğunu, ancak iyileştirilecek alanların da olduğunu göstermektedir. Üniversitede en önemli taraflardan biri olan idari personelin memnun olması çok önemlidir. Zaman zaman yönetimin hizmet ettiği alandan, yani idari personelden geribildirim alması ve bu geribildirimler doğrultusunda da iyileştirici adımlar atması gerekir. Günümüzde kendisini sorgulamayan, hep mükemmel olduğunu düşünen ve gelişmeye açık olmayan kişi ya da kurumlar kendi döngüsü içinde dar alanda kalırlar. Personel görüşlerini almış olmak üniversitenin daha iyi bir konuma gelebilmesi için yöneticiler, idari personel ve diğer personele ışık tutacaktır.

İdari personelin Atatürk Üniversitesi mensubu olmaktan dolayı memnuniyetinin yanında;

- Üniversitemizin fiziki ve teknik şartlarından,
- Üniversitedeki haftalık çalışma saatlerinden,
- Üniversitemizin kültür ve sanat etkinliklerinin yeterliliği,
- Üniversitenin güvenlik hizmetlerinden,
- Ulaşım ile ilgili servis hizmetlerinin yeterliliklerinden,
- Birimlerde iş ve görev tanımlarının açık olmasından,
- Birimlerde ihtiyaç duyulan bilgiye kolayca ulaşılabilmesinden,
- Kurum içi haberleşme araçlarının yeterli olmasından,
- Birimde personel arasında işbirliğinin varlığından,
- Birimde düşüncelerin rahat ve serbest bir şekilde ifade edilebilirliği,
- Birimde işini seyerek yapıyor olmasından dolayı bir memnuniyet vardır.

Geliştirilmesi gereken yönler ise genel olarak;

- Çalışma ofislerinin temizliği,
- Üniversitemizin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetlerinin yeterliliği,
- İdari personelin unvanları ile kadrolarının uyumluluğu,
- Terfilerde mesleki yeterliliğin önemliliği
- İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanakları,
- Özlük hakları ile ilgili gelişmelerden bilgilendirilme yeterliliği,
- Performans ile ilgili geribildirim alma durumları,
- Üniversite üst yönetimine rahatlıkla ulaşılabilirlik,
- Üniversitenin kurumsal hedeflerinin belirlenme süreçlerine katılma,

- Çalışanların kuruma aidiyet duygusunun yeterliliği,
- Birimin ulaşmak istediği amaç ve hedeflerin tüm personel tarafından bilinirliği,
- Birimde personelin performansını ödüllendirici mekanizmaların mevcut yeterliliği,
- Üniversitemizin beklentileri karşılama düzeyinin yeterliliği ile ilgili konulardır.

Ayrıca anket soruları içinde yer alan açık uçlu sorulara verilen cevaplarda ise;

Genel olarak sizi memnun eden 3 şey sorusuna;

- ÜBYS
- Kampus
- Ulaşım-servis hizmetleri yazılmıştır.

Genel olarak şikayetçi olduğunuz 3 şey sorusuna ise;

- Liyakate göre atama yapılmaması
- Tayin ve nakil sorunu
- AÖF sınavları ile lojman dağıtımında idari personele hak verilmesi konuları ön plana çıkmıştır.

Son söz olarak; anket sonuçlarının üniversitemiz farklı birimlerinde görev alan tüm idari personel ile paylaşılması ve yapılan anket değerlendirme çalışmasının her yıl tekrar edilmesi ile Üniversitemizdeki idari personel memnuniyetinin daha da artacağı kanaatindeyiz.

Kalite Koordinatörlüğü