



İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuç ve Değerlendirme Raporu

1. GİRİŞ

Bu araştırma ile Bitlis Eren Üniversitesinde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, 8 başlık altında hazırlanan anket 30.11.2021 – 24.12.2021 tarihleri arasında 171 idari personelin katılımı ile uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

1.1. Demografik Dağılım

Ankete katılan idari personelin demografik bilgilerine ilişkin sonuçlar Tablo 1’de özetlenmiştir. Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların %75,40’ının erkek olduğu görülmektedir. Kadınlar ise katılımcıların %24,60’ını oluşturmaktadır. Katılımcıların yarısından fazlası 31-40 yaş arasında olduğu görülmektedir. Hizmet süresi bakımından değerlendirildiğinde ise 10 yıl veya üzeri görev yapanların tüm katılımcıların %48,50’sini oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 1. Demografik Dağılım

		Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	42	24,60
	Erkek	129	75,40
Yaş	30 ve altı	15	8,80
	31-40 yaş arası	96	56,10
	41-50 yaş arası	43	25,10
	51-60 yaş arası	16	9,40
	61 yaş ve üzeri	1	0,60
Medeni Hali	Evli	146	85,40
	Bekar	25	14,60
Eşiniz çalışıyor mu?	Evet	63	36,60
	Hayır	108	63,40
Bitlis Eren Üniversitesindeki toplam çalışma süresi?	1'den az	1	0,60
	1-3 arası	17	9,90
	4-6 arası	23	13,50
	7-9 arası	47	27,50
	10 yıl ve daha fazla	83	48,50
İdari Göreviniz	Genel İdari Hizmetler Sınıfı - Yönetici	41	23,70
	Genel İdari Hizmetler Sınıfı- Memur	92	53,90
	Teknik Hizmetler Sınıfı	16	9,20
	Yardımcı Hizmetler Sınıfı	3	20
	Güvenlik Hizmetler Sınıfı	11	6,60
	Diğer	8	4,60
Yabancı Dil Seviyeniz	A1- Başlangıç	30	17,60
	A2- Temel	28	16,30
	B1- Orta seviye öncesi	11	6,50
	B2- Orta seviye	23	13,70
	C1- Orta seviyenin üstü	8	4,60
	C2- İleri	2	1,30
	Yabancı dil seviyem düşük	68	39,90

1.2. Çalışma Ortamına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara Bitlis Eren Üniversitesinde çalışma ortamına yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 2’de özetlenmiştir. Toplamda 25 soru üzerinden tüm soruların dağılımı göz önünde bulundurulduğunda olumlu ve olumsuz yönlerden bir kaç soru üzerinden özetlenmiştir.

- Katılımcıların yaptığı iş ile ilgili memnuniyet düzeyindeki soruların memnuniyet oranını %50 ve üzerinde olduğu gözlemlenmiştir.
- Katılımcıların % 57,90’nı Bitlis Eren Üniversitesi’nde çalışmanın gurur verici olduğunu belirtmiştir.
- Katılımcılara, kurumdaki liderlik ve yönetim faktörlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve alınan yanıtların memnuniyet oranını %50’nin üzerinde olduğu gözlemlenmiştir.
- Katılımcıların problemlerinin çözümü, alanları ile ilgili yapmış olduğu tekliflerin ve kurum içerisindeki yükseltmelerin görevdeki başarı durumunu ölçen memnuniyet düzeyinde ilgili soruların “Katılıyorum” veya “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtı veren katılımcı oranı yalnızca %30’un altındadır. Buna karşın %50’ye yakın ve üzeri oran ile katılımcılar “Katılmıyorum” veya “Kesinlikle Katılmıyorum” yanıtını vermiştir.
- Katılımcıların %43,90’ı birimler arası idari süreçlerdeki aksamalar işlerinin etkin bir şekilde yapılmasını engellediğini belirtmektedir.
- Katılımcıların % 86’sının çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içinde olduğu, %82,40’ı çalışma arkadaşlarının fikirlerine değer verildiğinin ve %79,60’nın çalışma arkadaşları arasındaki yardımlaşmanın yüksek olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 2. Çalışma Ortamına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Yaptığım işte tüm potansiyelimi kullanabiliyorum.	f	16	24	18	53	60
	%	9,4	14	10,5	31	35,1
2. Yaptığım işteki yetki ve sorumluluklarım açık şekilde belirlenmiştir.	f	14	19	17	67	54
	%	8,2	11,1	9,9	39,2	31,6
3. Bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.	f	22	14	16	63	56
	%	12,9	8,2	9,4	36,8	32,7
4. Sadece işimin gerektirdiği faaliyetlerle uğraşmaktayım.	f	21	39	15	66	30
	%	12,3	22,8	8,8	38,6	17,5
5. Sevdiğim işi yapmaktayım.	f	17	17	28	62	47
	%	9,9	9,9	16,4	36,3	27,5

6. Yaptığım işin üniversiteme katkısını görebiliyorum.	f	15	7	19	66	64
	%	8,8	4,1	11,1	38,6	37,4
7. Bitlis Eren Üniversitesi'nde çalışmak gurur vericidir.	f	26	20	26	47	52
	%	15,2	11,7	15,2	27,5	30,4
8. Yöneticimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğini düşünüyorum.	f	30	14	21	58	48
	%	17,5	8,2	12,3	33,9	28,1
9. Yöneticimin adil ve dürüst olduğu inancındayım.	f	33	13	17	57	51
	%	19,3	7,6	9,9	33,3	29,8
10. Yöneticim işimle ilgili bana destek olur.	f	23	15	22	59	52
	%	13,5	8,8	12,9	34,5	30,4
11. Yöneticim iyi bir liderdir.	f	25	20	25	52	49
	%	14,6	11,7	14,6	30,4	28,7
12. Yöneticim davranış ve yönetim şekliyle personele örnek olmaktadır.	f	29	23	18	58	43
	%	17	13,5	10,5	33,9	25,1
13. Üniversitemde yeni düşünce ve davranışlara fırsat verilmektedir.	f	31	18	43	52	21
	%	18,1	10,5	25,1	33,9	12,3
14. Üniversitemde idari personelin problemleri süratle çözümlenmektedir.	f	58	34	41	27	11
	%	33,9	19,9	24	15,8	6,4
15. Üniversitemde idari personelin alanı ile ilgili yaptığı teklifler dikkate alınır.	f	45	29	50	35	12
	%	26,3	17	29,2	20,5	7
16. Üniversitemizdeki yükseltmelerde görevdeki başarı dikkate alınır.	f	66	30	34	25	16
	%	38,6	17,5	19,9	14,6	9,4
17. Problemlerimi rahatlıkla üst makamlara iletebiliyorum.	f	32	32	35	42	30
	%	18,7	18,7	20,5	24,6	17,5
18. Beni ilgilendiren, işimle ilgili her konuda bilgilendiriliyorum.	f	24	32	22	59	34
	%	14	18,7	12,9	34,5	19,9
19. Beni etkileyen, işimle ilgili tüm faaliyetlerde fikrim alınır.	f	31	43	32	45	20
	%	18,1	25,1	18,7	26,3	11,7
20. Birimimdeki idari yapılanma görevimi etkin bir şekilde yapmamı sağlamaktadır.	f	19	25	37	63	27
	%	11,1	14,6	21,6	36,8	15,8
21. Birimler arası idari süreçlerdeki aksamalar işimi etkin bir şekilde yapmamı engellemektedir.	f	14	31	51	52	23
	%	8,2	18,1	29,8	30,4	13,5
22. Herhangi bir problemim olduğunda çalışma arkadaşlarım bana yardımcı olurlar.	f	7	7	21	75	61
	%	4,1	4,1	12,3	43,9	35,7
23. Çalışma arkadaşlarım fikirlerime değer verir.	f	8	5	17	76	65
	%	4,7	2,9	9,9	44,4	38
24. Çalışma arkadaşlarımla iyi ilişkiler içindeyim.	f	8	2	14	71	76
	%	4,7	1,2	8,2	41,5	44,5
25. Çalışma arkadaşlarım konularında uzman kişilerdir.	f	12	17	35	63	44
	%	7	9,9	20,5	36,8	25,7

1.3. Kurumun Fiziksel Ortamı ve Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara Bitlis Eren Üniversitesinin fiziksel ortamı ve olanaklarına yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 3’de özetlenmiştir. Toplamda 12 soru üzerinden tüm soruların dağılımı göz önünde bulundurulduğunda olumlu ve olumsuz yönlerden bir kaç soru üzerinden özetlenmiştir.

- Katılımcılar kurumun fiziksel ortamı ve olanaklarında; Ulaşım Hizmetlerinin, Kütüphane Hizmetlerinin, İnternet Hizmetlerinin, Fotokopi ve Bilgisayar Çıktısı alma imkanları ile Çalışma

Odasına ait memnuniyet düzeyindeki soruların memnuniyet oranını %50 ve üzerinde olduğu gözlemlenmiştir.

- Katılımcılar kurumun fiziksel ortamı ve olanaklarında; Kreş Hizmetleri ile Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin, memnuniyet oranını %40 ve üzerinde olduğu gözlemlenmiştir.
- Katılımcıların kurumun fiziksel ortamı ve olanaklarında; Yemek Hizmetini, Sağlık Hizmetini, Spor Tesisleri Hizmetini, Sosyal Tesisleri Hizmetini ve Lojman Hizmetini ölçen memnuniyet düzeyinde ilgili soruların “İyi” veya “Çok İyi” yanıtı veren katılımcı oranı %40’ın altındadır. Buna karşın %30’a yakın ve üzeri oran ile katılımcılar “Orta” yanıtını vermiştir.

Tablo 3. Kurumun Fiziksel Ortamı ve Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
1.Yemek Hizmeti	f	21	29	66	46	9
	%	12,30	17	38,60	26,90	5,30
2. Sağlık Hizmeti	f	25	35	65	38	8
	%	14,60	20,50	38	22,20	4,70
3. Ulaşım Hizmeti	f	16	15	49	63	28
	%	9,40	8,80	28,70	36,80	16,40
4. Kütüphane Hizmeti	f	6	7	41	74	43
	%	3,50	4,10	24	43,30	25,10
5. İnternet Hizmeti	f	12	12	30	71	46
	%	7	7	17,50	41,50	26,90
6. Fotokopi ve bilgisayar çıktısı alma imkanları	f	10	16	30	63	52
	%	5,80	9,40	17,50	36,80	30,40
7. Çalışma odanız	f	17	9	29	57	59
	%	9,90	5,30	17	33,30	34,50
8. Spor tesisleri	f	21	37	53	40	20
	%	12,30	21,60	31	23,40	11,70
9. Sosyal tesisler	f	30	47	51	30	13
	%	17,50	27,50	29,80	17,50	7,60
10. Kreş Hizmeti	f	17	21	64	43	26
	%	9,90	12,30	37,40	25,10	15,20
11. Lojman Hizmeti	f	30	29	53	35	24
	%	17,50	17	31	20,50	14
12. Uzaktan Eğitim Hizmeti	f	13	9	74	56	19
	%	7,60	5,30	43,30	32,70	11,10

1.4. Yenilik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcıların yenilik, eğitim ve kariyer geliştirme olanaklarına yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 4’de özetlenmiştir.

Tablo 4. Yenilik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Evet	Fikrim Yok	Hayır
1. Üniversite size hizmet içi eğitim veriyor mu?	f	65	30	76
	%	38	17,50	44,40

- Kurum tarafından katılımcılara hizmet içi eğitim verilmesine yönelik memnuniyet düzeyi sorulduğunda katılımcıların %38’i “Evet” yanıtını vermiştir. “Hayır” yanıtını verenler ise katılımcıların % 44,40’nı oluşturmaktadır.

Tablo 4. Yenilik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Evet	Hayır
2. Üniversitemizin verdiği eğitimler bireysel gelişiminize katkı sağlıyor mu?	f	81	90
	%	47,40	52,60

- Kurum tarafından katılımcılara verdiği eğitimlerin bireysel gelişiminin katkı sağlamasına yönelik memnuniyet düzeyi sorulduğunda katılımcıların %47,40’ı “Evet” yanıtını vermiştir. “Hayır” yanıtını verenler ise katılımcıların % 52,60’nı oluşturmaktadır.

Tablo 4. Yenilik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Tesislerin Yetersizliği	Kötü İşletmecilik	Adaletsiz Faydalanma	Diğer
3. Üniversitemizin sosyal olanaklarının beklentilerinizi karşılamamasının temel nedenleri nelerdir? (Bu soruda birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)	f	105	54	58	76
	%	61,40	31,60	33,90	44,40

- Kurumun sosyal olanaklarının beklentilerinizi karşılamamasının temel nedenlerinin başında 105 katılımcı % 61,40 oranda tesislerin yetersizliği yanıtını vermiştir.

Tablo 4. Yenilik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Başarı	Kişisel İlişkiler	Cinsiyet	Unvan Sıralaması	Diğer
4. Üniversitemizde ödüllendirme ve terfilerde etkili olan en önemli kriter hangisidir.	f	32	102	0	7	30
	%	18,70	59,60	0	4,10	30

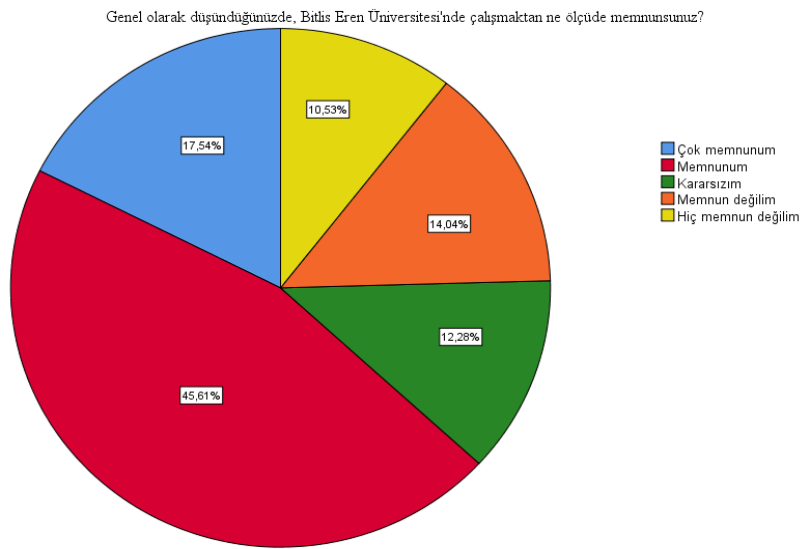
- Kurumun ödüllendirme ve terfilerde etkili olan en önemli kriter sorusuna 102 katılımcı % 59,60 oranda kişisel ilişkiler yanıtını vermiştir.

1.5. Kurumdan Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcıların Bitlis Eren Üniversitesinden genel olarak memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 5’de özetlenmiştir.

Tablo 5. Kurumdan Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi

		Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1. Genel olarak düşündüğünüzde, Bitlis Eren Üniversitesi’nde çalışmaktan ne ölçüde memnunsunuz?	f	30	78	21	24	18
	%	17,50	45,60	12,30	14	10,50



- Katılımcıların %63,20’sinin Bitlis Eren Üniversitesinde çalışmaktan memnun olduğunu belirtmektedir.

Tablo 5. Kurumdan Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi

		Evet	Emin Değilim	Hayır
2. Yaptığınız iş aldığınız eğitimle uyumlu mu?	f	90	30	51
	%	52,60	17,50	29,80
3. Üniversitemizi bir aile ortamı, kendinizi de bu ailenin bir bireyi olarak görüyor musunuz?	f	62	55	53
	%	36,30	32,20	31

- Katılımcıların yapmış olduğu iş almış olduğu eğitime uyumluluk memnuniyeti ölçüsüne göre değerlendirildiğinde %52,90'nı “Evet” yanıtını verdiği görülmektedir.
- Kurumun bir aile ortamı, katılımcıların da kendilerinin bu ailenin bir bireyi olarak görmelerine yönelik memnuniyet ölçüsünün 3 yanıtına bakıldığında hepsinin birbirine yakın olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların %36,30'u “Evet” yanıtını, %32,20'si “Emin Değilim” yanıtını ve %31'i “Hayır” yanıtını verdiği görülmektedir.

Tablo 5. Kurumdan Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi

		Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Düşük	Çok düşük
4. Görev yaptığınız birimin motivasyonunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	f	26	45	67	17	16
	%	15,20	26,30	39,20	9,90	9,40
5. Genel olarak düşündüğünüzde üniversitemizin performansını nasıl buluyorsunuz?	f	20	46	57	35	13
	%	11,70	26,90	33,30	20,50	7,60

- Katılımcılar görev yaptığı birimin motivasyonunu %39,20 oranında “Orta” olarak ve Bitlis Eren Üniversitesinin performansını %33,30 oranda “Orta” olarak değerlendirmiştir.

Tablo 5. Kurumdan Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi

		Düşünmem	Bir Üst Kadro	Maaş Artışı	Sosyal Olanaklar	Diğer
6. Size hangi fırsatlar sunulursa iş değiştirmeyi düşünürsünüz?	f	21	73	38	9	30
	%	12,30	42,70	22,20	5,30	17,50

- Hangi fırsatlar sunulursa iş değiştirmeyi düşünürsünüz memnuniyet ölçüsüne göre sorulduğunda katılımcıların yarısından fazlası %42,70 oranında “Bir Üst Kadro” ve %22,20 oranında “Maaş Artışı” yanıtını verdiği görülmektedir.

Tablo 5. Kurumdan Genel Olarak Memnuniyet Düzeyi

	İş Güvencesi	Çalıştığı Birimdeki Ortam	Ücret	Yöneticimin Tutum ve Davranışları	Üniversitedeki Genel Yönetim Politikası	Yaptığım İşin Niteliği	Üniversitenin Prestiji	Fiziksel Çalışma Ortamı	Çalışma Arkadaşları
7. İş tatmini üzerinde etkisi olduğu düşünülen aşağıdaki faktörler arasında en önemli gördüğünüz üç faktörü işaretleyiniz.	f 49 % 28,70	87 50,90	75 43,90	102 59,60	66 38,60	42 24,60	12 7	31 18,10	65 38

- Katılımcıların iş tatmini üzerinde etkisi olduğunu düşündüğü faktörler arasında en önemli gördüğü üç faktör olarak 102 katılımcı % 59,60 oranda “Yöneticinin Tutum ve Davranışları”, 87 katılımcı %50,90 oranında “Çalıştığı Birimdeki Ortamı” ve 75 katılımcı % 43,90 oranında “Ücret” yanıtını vermiştir.

1.6. Kurumun Temizlik Hizmetine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara Bitlis Eren Üniversitesinin temizlik hizmetine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 6’de özetlenmiştir. Toplamda 10 soru üzerinden tüm soruların dağılımı göz önünde bulundurulduğunda olumlu ve olumsuz yönlerden bir kaç soru üzerinden özetlenmiştir.

- Katılımcılar kurumun temizlik hizmetine yönelik memnuniyet düzeyine göre tüm sorulara %50’ye yakın ve üzerinde olarak “İyi” ve “Çok İyi” yanıtını verdikleri görülmektedir.

Tablo 6. Kurumun Temizlik Hizmetine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Çok Zayıf	Zayıf	Orta	İyi	Çok İyi
1. Kullanılan temizlik malzemelerinin yeterli hijyeni sağladığını düşünüyor musunuz?	f 18 % 10,50	27 15,80	39 22,80	61 35,70	26 15,20	
2. İyi bir hizmet verildiğine inanıyor musunuz?	f 26 % 15,20	28 16,40	43 25,10	49 28,70	25 14,60	
3. Sizinle olan iletişim yeterince hızlı mı?	f 10 % 5,80	25 14,60	46 26,90	66 38,60	24 14	
4. Şikayetleriniz alınarak talepleriniz karşılanıyor mu?	f 21 % 12,30	23 13,50	49 28,70	56 32,70	22 12,90	
5. Problemleri zamanında çözme yeteneği genel olarak yeterli mi?	f 18 % 10,50	22 12,90	51 29,80	60 35,10	20 11,70	
6. Personeli dürüst ve güvenilir buluyor musunuz?	f 8 % 4,70	14 8,20	55 32,20	62 36,30	32 18,70	

7. Personelin eğitim ve hizmet yeteneği yeterli mi?	f	21	29	48	51	22
	%	12,30	17	28,10	29,80	12,90
8. Personelin fizik görünüşleri (kıyafet v.s.) yeterli mi?	f	19	24	43	66	19
	%	11,10	14	25,10	38,60	11,10
9. WC ve Lavabo temizliklerinden memnun musunuz?	f	27	27	38	55	24
	%	15,80	15,80	22,20	32,20	14
10. Verilen hizmetin kalitesi ve güvenilirliğini uygun buluyor musunuz?	f	24	28	43	54	22
	%	14	16,40	25,10	31,60	12,90

1.7. Kurumun Ulaşım Hizmetine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara Bitlis Eren Üniversitesinin ulaşım hizmetine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 7’de özetlenmiştir. Toplamda 12 soru üzerinden tüm soruların dağılımı göz önünde bulundurulduğunda olumlu ve olumsuz yönlerden bir kaç soru üzerinden özetlenmiştir.

- Katılımcılar kurumun ulaşım hizmetine yönelik memnuniyet düzeyine göre tüm sorulara %60’a yakın ve üzerinde “İyi” ve “Çok İyi” yanıtını verdikleri görülmektedir.

Tablo 7. Kurumun Ulaşım Hizmetine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Çok Zayıf	Zayıf	Orta	İyi	Çok İyi
1. Taşıtların talebe uygun şekilde çalışması	f	8	14	37	80	32
	%	4,70	8,20	21,60	46,80	18,70
2. Telefon ile ulaşım düzeyiniz	f	4	17	36	80	34
	%	2,30	9,90	21,10	46,80	19,90
3. Görevlendirilen aracın temizliğinden memnuniyetiniz	f	6	13	47	81	24
	%	3,50	7,60	27,50	47,40	14
4. Görevlendirilen aracın güvenliğinden memnuniyetiniz	f	9	13	44	80	25
	%	5,30	7,60	25,70	46,80	14,60
5. Görevli aracın şoföründen memnuniyetiniz.	f	7	16	40	74	34
	%	4,10	9,40	23,40	43,30	19,90
6. Görevli şoförün fiziki görünüşünün (kıyafet v.s.) yeterlilik düzeyi	f	12	15	46	72	26
	%	7	8,80	26,90	42,10	15,20
7. Görevlendirilen aracın gidiş saatinde hazır bulundurulması durumu	f	5	13	38	77	38
	%	2,90	7,60	22,20	45	22,20
8. Ulaşmak istediğiniz yere saatinde ulaşım durumu	f	5	9	35	84	38
	%	2,90	5,30	20,50	49,10	22,20
9. Şikayetlerinizin dikkate alınma düzeyi	f	10	16	51	66	28
	%	5,80	9,40	29,80	38,60	16,40
10. Önerilerinizin dikkate alınma düzeyi	f	13	20	47	61	30
	%	7,60	11,70	27,50	35,70	17,50
11. Sorunlarınızla ilgilenme düzeyi	f	10	19	47	68	27
	%	5,80	11,10	27,50	39,80	15,80

12. Araçlarla ilgili hizmetin yeterlilik düzeyi	f	11	20	39	76	25
	%	6,40	11,70	22,80	44,40	14,60

1.8. Kurumun Güvenlik Hizmetine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara Bitlis Eren Üniversitesinin güvenlik hizmetine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 8’de özetlenmiştir. Toplamda 8 soru üzerinden tüm soruların dağılımı göz önünde bulundurulduğunda olumlu ve olumsuz yönlerden bir kaç soru üzerinden özetlenmiştir.

- Katılımcılar kurumun güvenlik hizmetine yönelik memnuniyet düzeyine göre tüm sorulara %50’nin üzerinde “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtını verdikleri görülmektedir.

Tablo 8. Kurumun Güvenlik Hizmetine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1- Güvenlik uygulamaları hakkında yeterince bilgilendirildim.	f	22	36	35	50	28
	%	12,90	21,10	20,50	29,20	16,40
2- Herhangi bir olayda / ihtiyaç duyduğumda güvenliğe rahatlıkla ulaşabiliyorum.	f	9	18	36	70	38
	%	5,30	10,50	21,10	40,90	22,20
3- Kampus giriş ve çıkış noktalarında yapılan kontrollerden memnunum.	f	13	17	32	74	35
	%	7,60	9,90	18,70	43,30	20,50
4- Güvenlik personelinin; yaklaşım, tutum ve davranışlarından memnunum.	f	13	22	35	67	34
	%	7,60	12,90	20,50	39,20	19,90
5- Üniversitedeki güvenlik görevlileri güler yüzlü ve naziktir	f	15	20	36	66	34
	%	8,80	11,70	21,10	38,60	19,90
6- Kendimi kampüs alanında güvende hissediyorum.	f	13	16	31	70	41
	%	7,60	9,40	18,10	40,90	24
7- Kampüs içerisinde yapılan etkinlikler sırasındaki güvenlik tedbirlerini yeterli buluyorum.	f	19	18	45	53	36
	%	11,10	10,50	26,30	31,00	21,10
8- Güvenlik Personelinin; dilek, öneri ve şikâyetimi değerlendirmesinden memnunum.	f	16	21	44	58	32
	%	9,40	12,30	25,70	33,90	18,70

2. SONUÇ

Bitlis Eren Üniversitesinde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan ve 89 maddeden oluşan anket toplamda 171 kişiye uygulanmış ve sonuçlar bu rapor kapsamında özetlenerek değerlendirilmiştir.

Yetkinlik, eğitim ve kariyer geliştirme olanaklarına yönelik memnuniyet düzeyinin ölçülebilmesi amacıyla katılımcılara mesleki ve bireysel gelişimi artıracak yönde hizmet içi eğitimler düzenlenmesi, verilen hizmet içi eğitimlerin yapılan işe katkısı ve yapılan kurum içi görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavlarına yönelik maddeler yöneltilmiştir. Yanıtlar incelendiğinde genel olarak memnuniyetin düşük olduğu görülmüştür. Özellikle katılımcıların yarısından fazlasının yapılan kurum içi görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavlarından memnun olmadığı görülmüştür.

Kurumdaki iletişim yapısına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde birimlerdeki idari personeller arasındaki işbirliği, birim yöneticilerinin ulaşılabilirliği ve kurum içi iletişim araçlarının yeterliliğine yönelik memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Özellikle kurum içi idari personellerin çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler içinde olduğuna dair memnuniyet oranının %86 olduğu görülmüştür. Buna karşın birimlerdeki idari personeller ile üniversitemiz yöneticilerinin ulaşılabilirliğine yönelik memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca birimler arası idari süreçlerdeki aksamalar işlerinin etkin bir şekilde yapılmasını engellediğini gözlemlenmiştir.

Bitlis Eren Üniversitesinin temizlik, ulaşım ve güvenlik hizmetine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtlar neticesinde memnuniyet düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğu gözlemlenmiştir.

İdari personel memnuniyet düzeyinin ölçülmesinde çalışma koşullarında ise genel olarak memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Çalışma ortamının temiz ve düzenli olması, çalışma ortamının fiziksel şartlarının işe uygun olması ve sorumlu olunan işle ilgili gerekli teknik destek ve imkânların sunulmasına yönelik memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddelerde katılımcıların büyük çoğunluğu memnun olduğunu ifade etmiştir.

Üniversitemiz idari personelinin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla düzenlenen anket kapsamında hazırlanan bu raporda genel olarak katılımcıların %63,20'sinin Bitlis Eren Üniversitesinde çalışmaktan memnun olduğunu olduğu görülmüştür.