

**2014-2018 STRATEJİK PLAN
GERÇEKLEŞME RAPORU**

**İÇ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ
(2018)**

İdari Personel Memnuniyet Anketi

08 Kasım - 07 Aralık 2018

**Ankara Üniversitesi
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı**

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ

- 1.1 Araştırmanın Amacı
- 1.2 Araştırmanın Kapsamı
- 1.3 Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

2. ANKET BÖLÜMLERİ VE YANITLARI

2.1 KURUMSAL YAPI ALANI

- Soru 1: Sorunlara çözüm bulma
- Soru 2: Fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesi
- Soru 3: Sorunların tartışılması ve geribildirim süreçleri
- Soru 4: Kurum içi gelişmeler ve çalışmaların sonuçları
- Soru 5: Katılımın sağlanması
- Soru 6: Seçilme/ atanma/ yükselme
- Soru 7: Görev içi dağılım
- Soru 8: İş ve görevlerin tanımı
- Soru 9: Gerekli bilgi ve sorumluluk
- Soru 10: Bilgiye ulaşım
- Soru 11: Hizmet içi eğitim

2.2 FİZİKSEL ve SOSYAL OLANAKLAR

- Soru 12: Sağlık hizmetleri
- Soru 13: Dinlenme ve spor tesisleri
- Soru 14: Kültür sanat hizmetleri
- Soru 15: Fiziksel koşullar
- Soru 16: Teknik araç gereç
- Soru 17: Bilgi-işlem hizmetleri
- Soru 18: Sunulan eğitim olanakları
- Soru 19: Engellilere sağlanan destekler
- Soru 20: Yemekhane/ kafeterya/ kantin hizmetleri
- Soru 21: Güvenlik ve temizlik hizmetleri
- Soru 22: Otopark alanları
- Soru 23: Kampüsler arası ulaşım
- Soru 24: Atık yönetimi

2.3 İŞ MEMNUNİYETİ

- Soru 25: Kariyer planları olanakları
- Soru 26: İş, görev
- Soru 27: Mesleki yeterlilik ile uyum
- Soru 28: Maddi ve manevi olanak
- Soru 29: Başarı ile yükselebilme

2.4 GENEL MEMNUNİYET ve AİDİYET

- Soru 30: Ankara Üniversitesi İdari Personeli olmak
- Soru 31: Aidiyet düzeyi

3. SONUÇ

TABLolar

2.1 "Kurumsal Yapı" Alanı Frekans Tabloları

Frekans Tablosu 1: "Üniversitede sorunlara çözüm bulma konusunda sahip olunan yönetim anlayışından"

Frekans Tablosu 2: "Üniversitede fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesinden"

Frekans Tablosu 3: "Üniversitede üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları, geribildirim süreçlerinden"

Frekans Tablosu 4: "Yöneticilerin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden"

Frekans Tablosu 5: "Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından"

Frekans Tablosu 6: "İdari personelin seçilme/ atanma/ yükselmesinde objektif kriterlerin temel alınmasından "

Frekans Tablosu 7: "Birim içi görev dağılımının çalışanların yetenek ve niteliğine uygunluğundan"

Frekans Tablosu 8: "Birimde iş ve görevlerin açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından"

Frekans Tablosu 9: "Çalışanların görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden"

Frekans Tablosu 10: "Çalışanların birimde ihtiyaç duyduğu bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyor olmasından "

Frekans Tablosu 11: "Personele sunulan mesleki ve bireysel gelişime yönelik hizmet içi eğitimlerden"

Tablo 2.1 Genel: Kurumsal Yapı Alanı İdari Personel Memnuniyet Anketi Toplu Yanıtları

2.2 "Fiziksel ve Sosyal Olanaklar" Alanı Frekans Tabloları

Frekans Tablosu 12: "Üniversite hastanelerinden ve diğer sağlık hizmetlerinden yeterli ve öncelikli yararlanabilme durumundan"

Frekans Tablosu 13: "Dinlenme ve spor tesisleri imkanlarından"

Frekans Tablosu 14: "Kampüste ulaşılabilir kültür ve sanat hizmetlerinin olmasından"

Frekans Tablosu 15: "Ofis/ büro/ odaların fiziksel koşullarından"

Frekans Tablosu 16: "Çalışma ortamının teknik şartlarının yeterliliğinden (bilgisayar, yazıcı, internet, büro malzemesi) "

Frekans Tablosu 17: "Üniversitenin sunduğu bilgi-işlem hizmetlerinin ihtiyaçları karşılama düzeyinden"

Frekans Tablosu 18: "Üniversite çalışanlarının çocuklarına sunulan eğitim olanaklarından (kreş, anaokulu, ilk ve orta öğretim) "

Frekans Tablosu 19: "Engellilere sağlanan desteklerden"

Frekans Tablosu 20: "Yemekhane/ kafeterya/ kantin hizmetlerinden"

Frekans Tablosu 21: "Üniversite genelinde güvenlik ve temizlik hizmetlerinin yeterli olmasından"

Frekans Tablosu 22: "Kampüste otopark alanlarının yeterliliğinden"

Frekans Tablosu 23: "Kampüsler arası ulaşım imkanlarından"

Frekans Tablosu 24: "Atık yönetimi konusunda Üniversitenin yürüttüğü çalışmalardan"

Tablo 2.2 Genel: Fiziksel ve Sosyal Olanaklar Alanı İdari Personel Memnuniyet Anketi Toplu Yanıtları

2.3 “İş Memnuniyeti” Alanı Frekans Tabloları

Frekans Tablosu 25: “Üniversitenin kariyer planlarımı gerçekleştirmede bana sunduğu olanaklardan“

Frekans Tablosu 26: “Yaptığım ya da sorumlusu olduğum işten/ görevden“

Frekans Tablosu 27: “Yaptığım işin sahip olduğum mesleki yeterlilik düzeyi ile uyumlu olmasından“

Frekans Tablosu 28: “İşimin yaptıklarımın maddi ve manevi karşılığını almaya olanak tanimasından“

Frekans Tablosu 29: “İyi çalışıp başarılı olduğumda yükselebilmekten“

Tablo 2.3 Genel: İş Memnuniyeti Alanı İdari Personel Memnuniyet Anketi Toplu Yanıtları

2.4 Genel Memnuniyet ve Aidiyet

Frekans Tablosu 30: “Ankara Üniversitesi İdari Personeli olmaktan duyulan memnuniyet“

Frekans Tablosu 31: “Ankara Üniversitesine duyulan ait düzeyi“

GRAFİKLER

2.1 "Kurumsal Yapı" Alanı Grafikler

- Grafik 1: "Üniversitede sorunlara çözüm bulma konusunda sahip olunan yönetim anlayışından"
- Grafik 2: "Üniversitede fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesinden"
- Grafik 3: "Üniversitede üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları, geribildirim süreçlerinden"
- Grafik 4: "Yöneticilerin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden"
- Grafik 5: "Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından"
- Grafik 6: "İdari personelin seçilme/ atanma/ yükselmesinde objektif kriterlerin temel alınmasından "
- Grafik 7: "Birim içi görev dağılımının çalışanların yetenek ve niteliğine uygunluğundan"
- Grafik 8: "Birimde iş ve görevlerin açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından"
- Grafik 9: "Çalışanların görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden"
- Grafik 10: "Çalışanların birimde ihtiyaç duyduğu bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyor olmasından "
- Grafik 11: "Personele sunulan mesleki ve bireysel gelişime yönelik hizmet içi eğitimlerden"

2.2 "Fiziksel ve Sosyal Olanaklar" Alanı Grafikler

- Grafik 12: "Üniversite hastanelerinden ve diğer sağlık hizmetlerinden yeterli ve öncelikli yararlanabilme durumundan"
- Grafik 13: "Dinlenme ve spor tesisleri imkanlarından"
- Grafik 14: "Kampüste ulaşılabilir kültür ve sanat hizmetlerinin olmasından"
- Grafik 15: "Ofis/büro/odaların fiziksel koşullarından"
- Grafik 16: "Çalışma ortamının teknik (bilgisayar, yazıcı, internet, büro malzemesi) şartlarının yeterliliğinden"
- Grafik 17: "Üniversitenin sunduğu bilgi-işlem hizmetlerinin ihtiyaçları karşılama düzeyinden"
- Grafik 18: "Üniversite çalışanlarının çocuklarına sunulan (kreş, anaokulu, ilk ve orta öğretim) eğitim olanaklarından "
- Grafik 19: "Engellilere sağlanan desteklerden"
- Grafik 20: "Yemekhane/ kafeterya/ kantin hizmetlerinden"
- Grafik 21: "Üniversite genelinde güvenlik ve temizlik hizmetlerinin yeterli olmasından"
- Grafik 22: "Kampüste otopark alanlarının yeterliliğinden"
- Grafik 23: "Kampüsler arası ulaşım imkanlarından"
- Grafik 24: "Atık yönetimi konusunda Üniversitenin yürüttüğü çalışmalardan"

2.3 “İş Memnuniyeti” Alanı Grafikler

Grafik 25: “Üniversitenin kariyer planlarımı gerçekleştirmede bana sunduğu olanaklardan“

Grafik 26: “Yaptığım ya da sorumlusu olduğum işten/görevden“

Grafik 27: “Yaptığım işin sahip olduğum mesleki yeterlilik düzeyi ile uyumlu olmasından“

Grafik 28: “İşimin yaptıklarımın maddi ve manevi karşılığını almaya olanak tanınmasından“

Grafik 29: “İyi çalışıp başarılı olduğumda yükselebilmekten“

2.4 “Genel Memnuniyet ve Aidiyet” Alanı Grafikler

Grafik 30: “Ankara Üniversitesi İdari Personeli olmaktan duyulan memnuniyet”

Grafik 31: “Ankara Üniversitesine duyulan ait düzeyi”

1. GİRİŞ

1.1 Araştırmanın Amacı:

Ankara Üniversitesi 2014-2018 Stratejik Planı amaç ve hedefleri altında yer alan amaç ve hedeflere ulaşma düzeyini zaman ve miktara göre izlenmesine olanak sağlayan performans göstergelerinden, idari personelin kurumsal memnuniyet düzeylerinin 2018 yılı değerlerinin hesaplanabilmesi amacı ile idari personel memnuniyet anketi düzenlenmiştir.

2014-2018 döneminin beş yıllık plan dönemi sonuna gelinmiş olması nedeni ile hazırlanan **Ankara Üniversitesi 2014-2018 Stratejik Planı Gerçekleşme Raporu**'nda ilgili göstergelerin 2018 yılı değerleri yer almaktadır.

1.2 Araştırmanın Kapsamı

Kurumsal memnuniyet düzeylerine ait göstergeler Ankara Üniversitesi 2014-2018 Stratejik Planı amaç ve hedefleri ile aşağıda yer almaktadır.

Amaç 5 (Yerleşkeler): Üniversitenin bütün yerleşkelerinde öğrenci, çalışan ve diğer paydaşların gereksinimlerini karşılamak ve yaşam kalitelerini yükseltmek

- **Öğrencilerin/çalışanların yerleşkelerden memnuniyet oranı**

Hedef 5.1: Yerleşkelerin fiziksel, mekânsal, teknolojik altyapı ve güvenlik eksikliklerini gidermek

- **Fiziki altyapıdan memnuniyet oranı**

Hedef 5.2: Yerleşkelerde öğrencilerin temel gereksinimlerinin (barınma, beslenme, sağlık, ulaşım vb.) giderilmesine katkıda bulunmak

- **Yemek hizmetlerinden memnuniyet oranı**
- **Ulaşım memnuniyet oranı**

Hedef 5.3: Yerleşkelerdeki sosyal yaşam olanaklarını geliştirmek

- **Sosyal olanaklardan memnuniyet oranı**

Hedef 5.4: Bütün yerleşkelerde öğrenci, akademisyen ve diğer yararlanıcıların akademik yayınlara erişimini sağlamak

- **Kütüphanelerden memnuniyet oranı**

Amaç 6 (Kurumsal Yapı): Üniversitenin değişen koşullara uyumunu sağlayacak, amaç ve hedeflerini yaşama geçirecek kurumsal yapıyı geliştirmek

- **Akademik ve idari personelin kurumsallaşmadan memnuniyet oranı**

Hedef 6.1: Bilgi sistemlerini öğrenci/çalışana sunulan bütün elektronik hizmetleri içerecek şekilde geliştirmek

- **Öğrencilerin ve çalışanların bilgi sistemlerinden memnuniyet düzeyi**

Hedef 6.2: Üniversitenin değişen yönetim ve mali yönetim sistemine hızla uyumunu sağlayacak katılımını öne çıkararak bir kurumsal altyapıya sahip olmak

- **Katılım algılaması (öğrenci, akademik ve idari)**
- **Düşüncelerin özgürce açıklanması algılaması (akademik ve idari)**
- **Kurumsallaşma algılaması (akademik ve idari)**

Hedef 6.3: Fakültelerde ayrı ayrı oluşmuş kimliklere çatı oluşturan ve üniversite aidiyetini güçlendiren Ankara Üniversitesi kurumsal kimliğini geliştirmek ve mezunların aidiyet hislerini geliştirmek

- **Genel aidiyet hissi**

Hedef 6.4: Çalışanların profesyonel gelişimini ve çalışma yaşamından memnuniyetini artırmak

- **Çalışan memnuniyeti**
- **Çalışanların aidiyet hissi**

1.3 Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Ankara Üniversitesi İdari Personelinin kurumsal e-posta adreslerine anket sistemi linki ve pin kodu anketin amacını açıklayan metin ile birlikte Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik desteği aracılığı ile iletilmiştir.

İdari personel memnuniyet anketine **08 Kasım – 07 Aralık 2018** tarihleri arasında

<http://anket.ankara.edu.tr/index.php/346563/lang-tr> linki üzerinden erişim sağlanabilmektedir.

Anket sistemine web üzerinden erişim sağlanarak on-line olarak yanıtlanmaya olanak sağlanmıştır. Anket sistemine yönetici hesabı üzerinden ulaşılarak yanıtlara toplu olarak ulaşılabilmektedir.

Memnuniyet anket sistemi üzerinden alınan yanıtlardan sağlıklı veri ile sonuçların alınmasına olanak sağlayan **487** adet anket yanıtı hesaplanmaya dahil edilmiştir.

Üniversitemiz kadrolu idari personel sayısı **4.691** dir. (4.691 kadrolu idari personel, 540 sözleşmeli, 2.239 sürekli ve geçici işçi - Personel Daire Başkanlığı 2018)

İdari personel memnuniyet anketlerine katılım oranı, kadrolu idari personel sayısı üzerinden **% 10,4** olarak gerçekleşmiştir.

Her bir soru yanıtınının **ortalama** değerine merkezi eğilim ölçülerinden değişken karakterine göre uygun olarak belirlenen **medyan (ortanca)** değeri hesaplanarak ulaşılmıştır.

2. ANKET BÖLÜMLERİ VE YANITLARI

2014-2018 Stratejik Planında yer alan kurumsal memnuniyet düzeylerine ait belirlenen performans göstergeleri hesaplanmasına yönelik olarak düzenlenen 2018 yılı idari personel memnuniyet anketi; **kurumsal yapı, fiziksel ve sosyal olanaklar, iş memnuniyeti, genel memnuniyet ve aidiyet** düzeyi olmak üzere dört alan ve toplam 31 sorudan oluşmaktadır.

Kurumsal yapı alanında; yönetsel süreçler, kararlara katılımın sağlanması, geri bildirim süreçleri, atanma/ yükselme kriterlerinin objektif olması, görev dağılımlarının mesleki nitelik ve yeteneğe uygunluğu, iş ve görev tanımlarının belirlenmiş olması, görevlerin yerine getirilmesi için gerekli desteğin sağlanması ve sorumluluğun verilmesi, hizmet içi eğitimler konuları ile ilgili on bir sorudan oluşmaktadır.

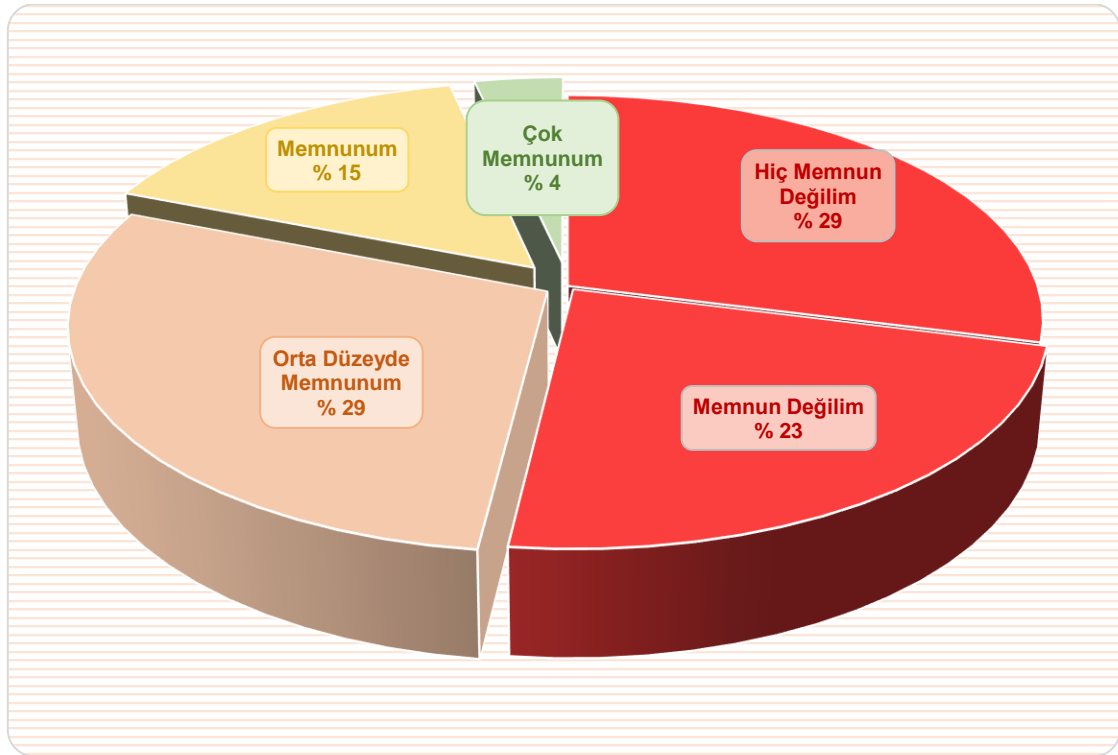
Fiziksel ve sosyal olanaklar alanında; çalışma odalarının fiziksel koşulları, teknik hizmet destekleri, kampüslerde kültür sanat faaliyetleri, kampüslerde güvenlik ve temizlik hizmetleri, sosyal olanaklar, sağlık olanakları, kampüsler arası servis olanakları, engelli erişimine uygun bina ve alanlar konuları ile ilgili on üç sorudan oluşmaktadır.

İş memnuniyeti alanında; kariyer planları, iş ve görevin sorumluluğu, fazla iş yükü, işten/ görevden maddi ve manevi karşılık alınabilme, başarı ile yükselebilme konuları ile ilgili beş sorudan oluşmaktadır.

Genel memnuniyet ve aidiyet düzeyi ile ilgili olarak, Ankara Üniversitesi idari personeli olmaktan dolayı genel memnuniyet ve Ankara Üniversitesi' ne duyulan aidiyet düzeylerine ilişkin sorular yer almaktadır.

2.1 KURUMSAL YAPI

1- Üniversitede sorunlara çözüm bulma konusunda sahip olunan yönetim anlayışından		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	141	29
Memnun Değilim	111	22,9
Orta Düzeyde Memnunum	141	29,1
Memnunum	75	15,5
Çok Memnunum	17	3,5
Toplam	485	100



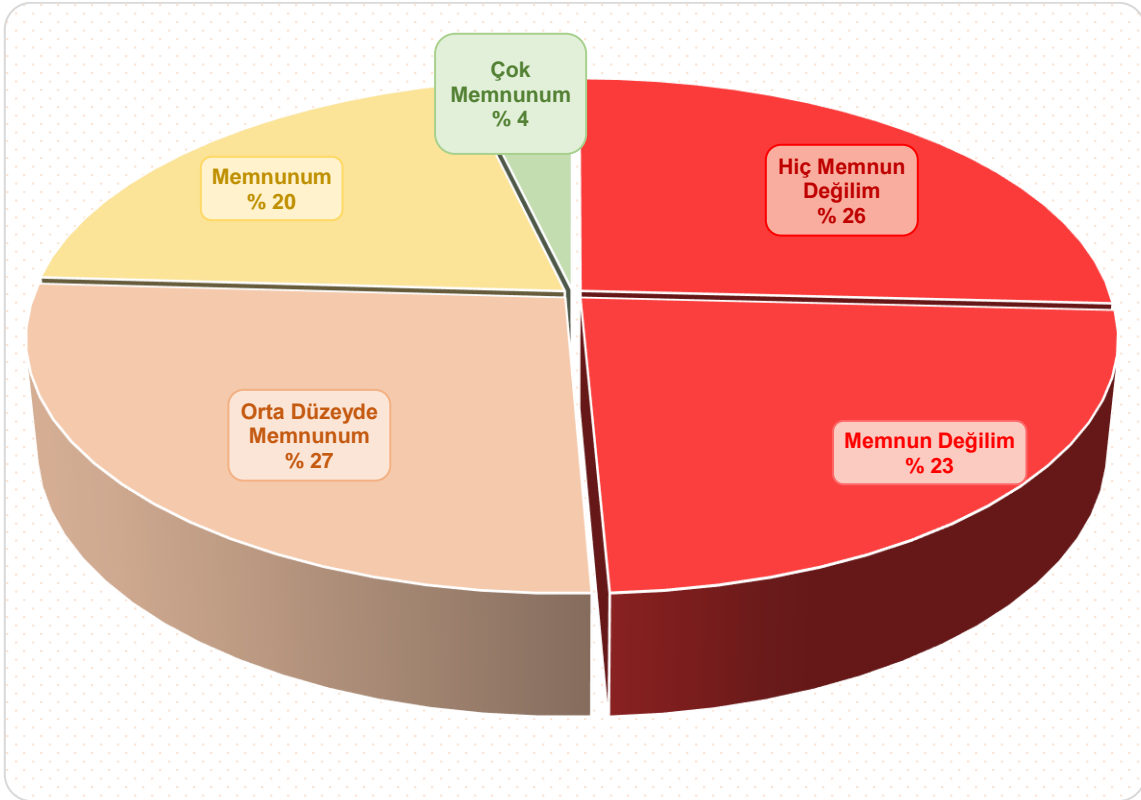
Grafik 1: “ Üniversitede sorunlara çözüm bulma konusunda sahip olunan yönetim anlayışından”

Üniversitede sorunlara çözüm bulma konusunda sahip olunan yönetim anlayışından

Ortalama: **Memnun Değilim**

2- Üniversitede fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesinden

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	125	25,8
Memnun Değilim	114	23,5
Orta Düzeyde Memnunum	129	26,6
Memnunum	99	20,4
Çok Memnunum	18	3,7
Toplam	485	100



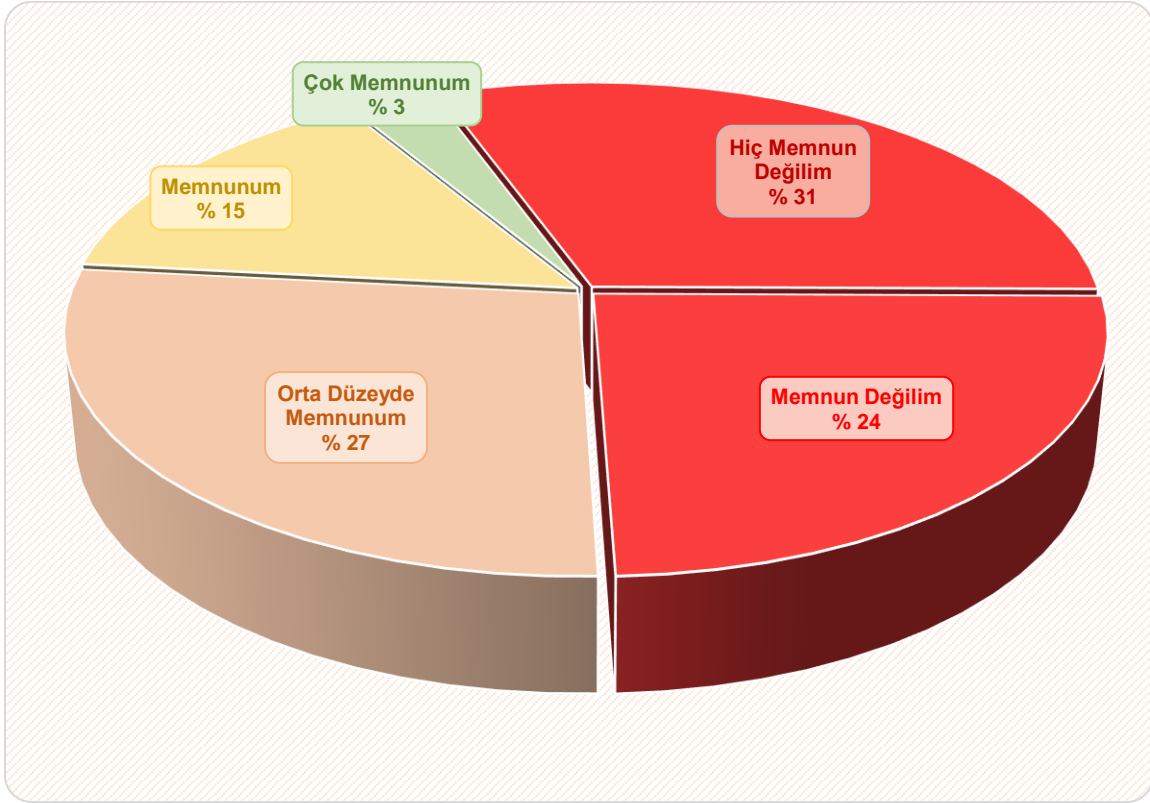
Grafik 2: "Üniversitede fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesinden"

Üniversitede fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesinden

Ortalama: **Memnun Değilim**

3- Üniversitede üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları, geribildirim süreçlerinden

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	149	30,7
Memnun Değilim	118	24,3
Orta Düzeyde Memnunum	132	27,2
Memnunum	71	14,7
Çok Memnunum	15	3,1
Toplam	485	100



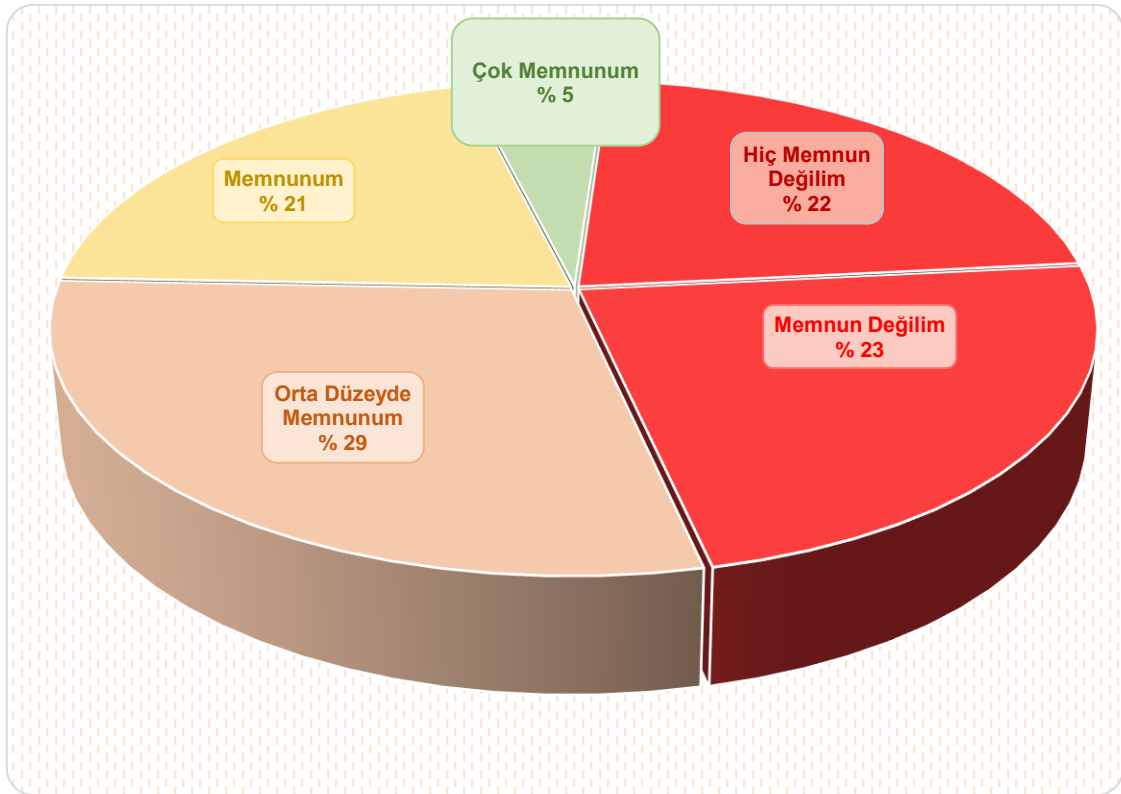
Grafik 3: “Üniversitede üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları, geribildirim süreçlerinden”

Üniversitede üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları, geribildirim süreçlerinden

Ortalama: **Memnun Değilim**

4- Yöneticilerin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	108	22,3
Memnun Değilim	112	23,1
Orta Düzeyde Memnunum	141	29,1
Memnunum	99	20,5
Çok Memnunum	24	5
Toplam	484	100

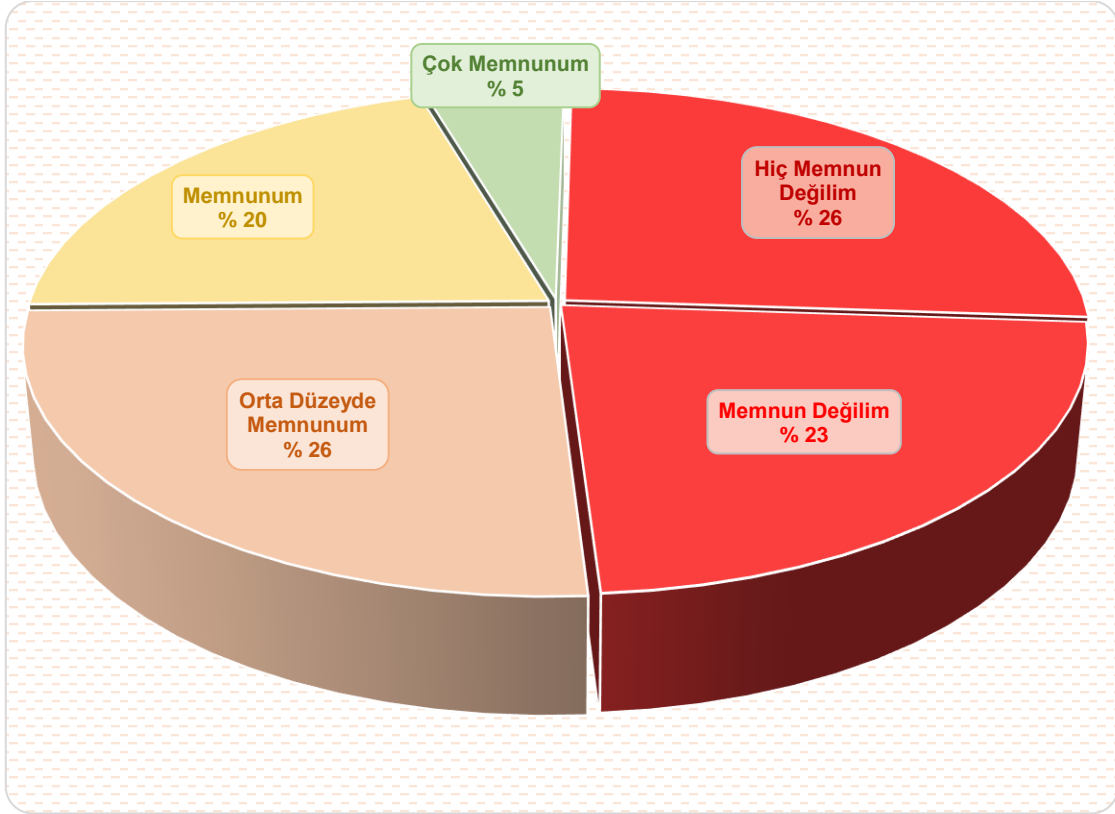


Grafik 4: “ Yöneticilerin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden”

Yöneticilerin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

5- Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	125	25,8
Memnun Değilim	111	22,9
Orta Düzeyde Memnunum	125	25,8
Memnunum	100	20,6
Çok Memnunum	24	4,9
Toplam	485	100



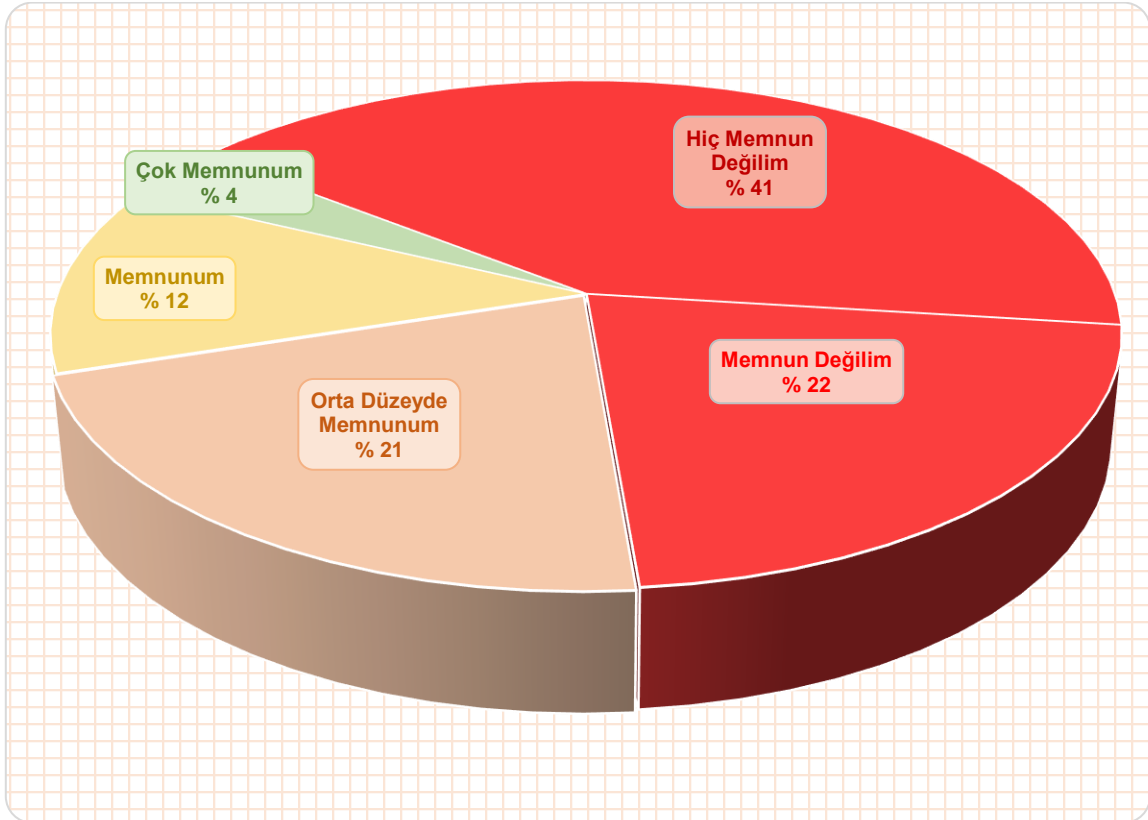
Grafik 5: “Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından”

Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

6- İdari personelin seçilme/ atanma/ yükselmesinde objektif kriterlerin temel alınmasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	201	41,4
Memnun Değilim	105	21,7
Orta Düzeyde Memnunum	104	21,4
Memnunum	58	12
Çok Memnunum	17	3,5
Toplam	485	100



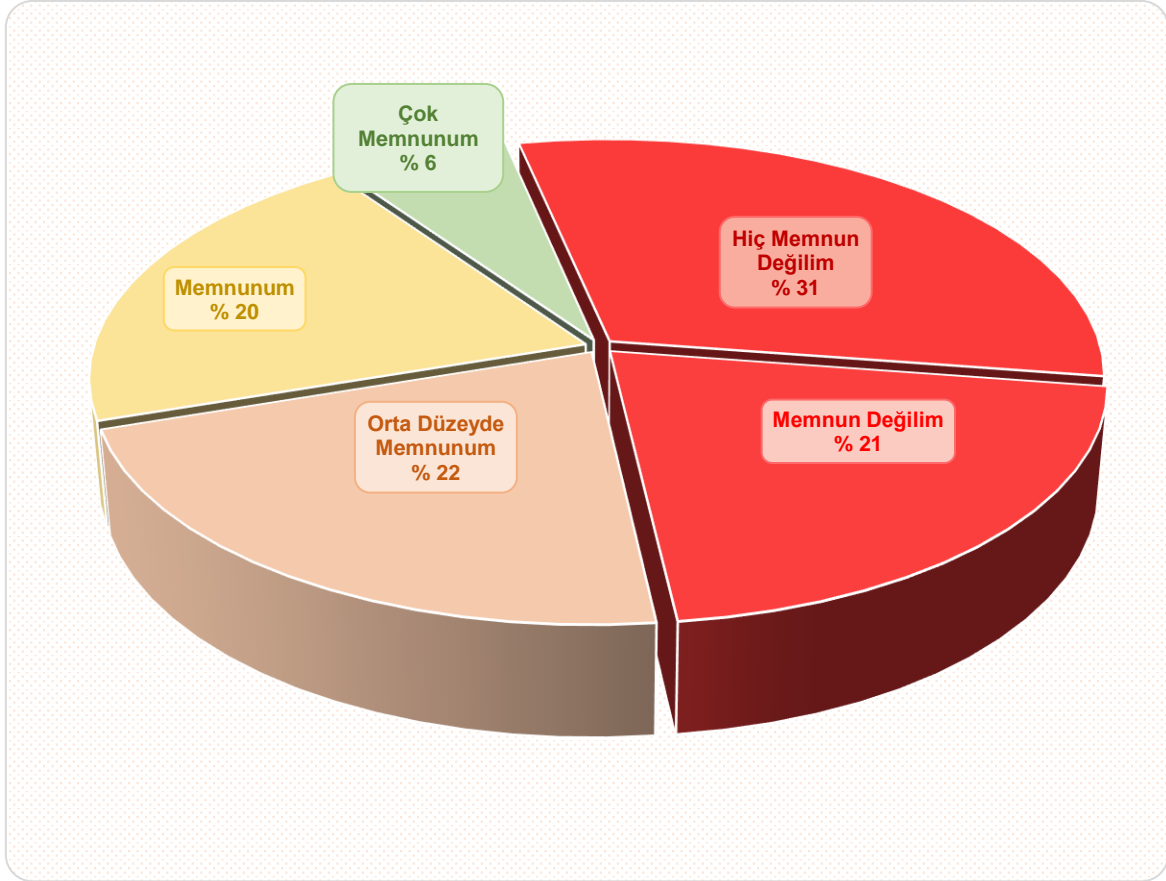
Grafik 6: "İdari personelin seçilme/ atanma/ yükselmesinde objektif kriterlerin temel alınmasından"

İdari personelin seçilme/ atanma/ yükselmesinde objektif kriterlerin temel alınmasından

Ortalama: **Memnun Değilim**

7- Birim içi görev dağılımının çalışanların yetenek ve niteliğine uygunluğundan

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	149	30,7
Memnun Değilim	101	20,8
Orta Düzeyde Memnunum	105	21,7
Memnunum	99	20,4
Çok Memnunum	31	6,4
Toplam	485	100



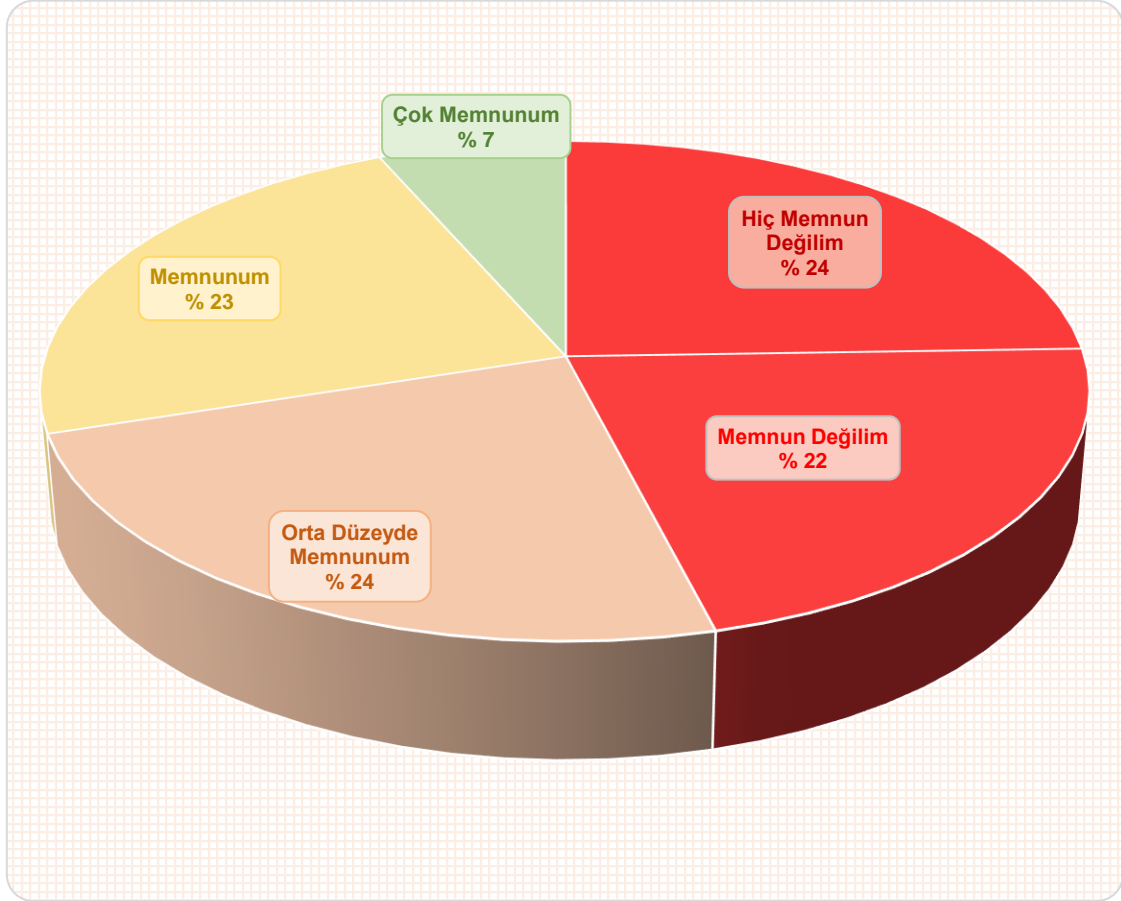
Grafik 7: "Birim içi görev dağılımının çalışanların yetenek ve niteliğine uygunluğundan"

Birim içi görev dağılımının çalışanların yetenek ve niteliğine uygunluğundan

Ortalama: **Memnun Değilim**

8- Birimde iş ve görevlerin açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	119	24,5
Memnun Değilim	104	21,5
Orta Düzeyde Memnunum	117	24,1
Memnunum	113	23,3
Çok Memnunum	32	6,6
Toplam	485	100

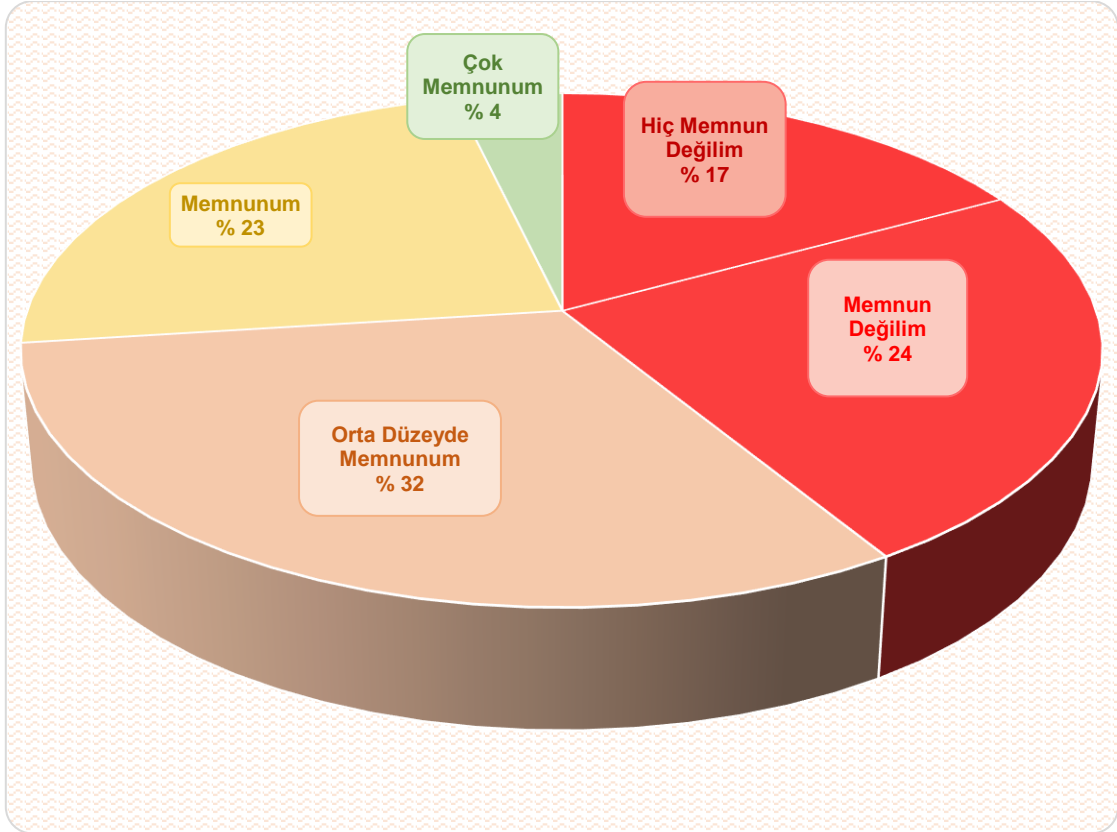


Grafik 8: "Birimde iş ve görevlerin açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından"

Birimde iş ve görevlerin açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

9- Çalışanların görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	83	17,1
Memnun Değilim	117	24,1
Orta Düzeyde Memnunum	154	31,8
Memnunum	113	23,3
Çok Memnunum	18	3,7
Toplam	485	100



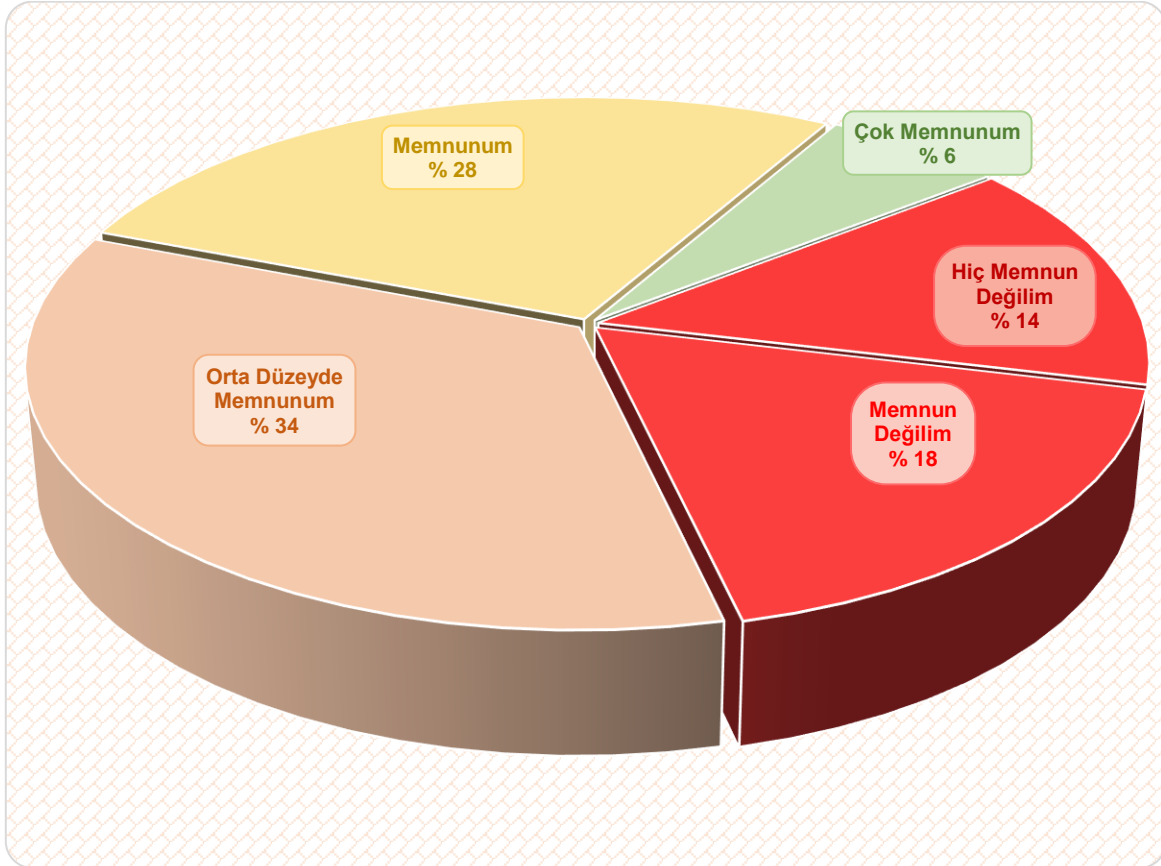
Grafik 9: "Çalışanların görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden"

Çalışanların görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

10- Çalışanların birimde ihtiyaç duyduğu bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyor olmasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	69	14,3
Memnun Değilim	85	17,6
Orta Düzeyde Memnunum	167	34,5
Memnunum	133	27,5
Çok Memnunum	30	6,1
Toplam	484	100



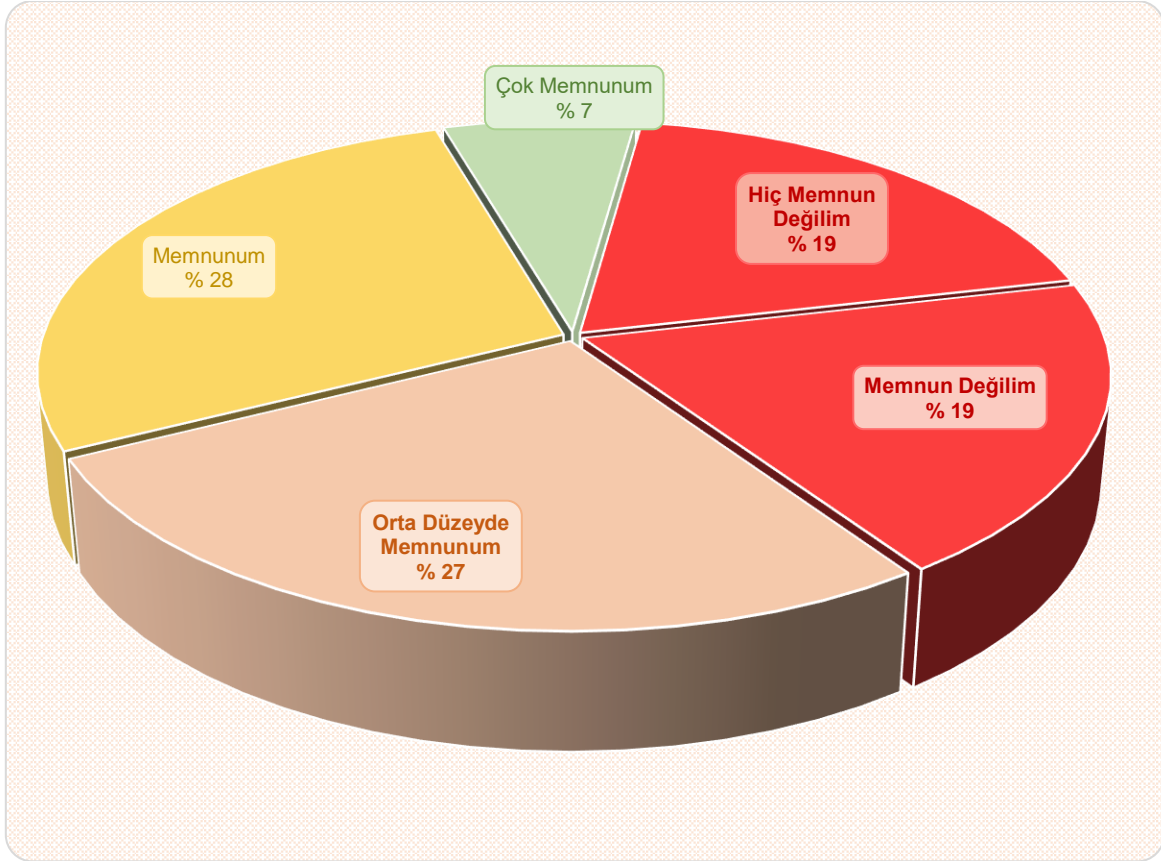
Grafik 10: "Çalışanların birimde ihtiyaç duyduğu bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyor olmasından"

Çalışanların birimde ihtiyaç duyduğu bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyor olmasından

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

11- Personele sunulan mesleki ve bireysel gelişime yönelik hizmet içi eğitimlerden

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	93	19,2
Memnun Değilim	92	19
Orta Düzeyde Memnunum	132	27,2
Memnunum	135	27,8
Çok Memnunum	33	6,8
Toplam	484	100



Grafik 11: "Personele sunulan mesleki ve bireysel gelişime yönelik hizmet içi eğitimlerden"

Personele sunulan mesleki ve bireysel gelişime yönelik hizmet içi eğitimlerden

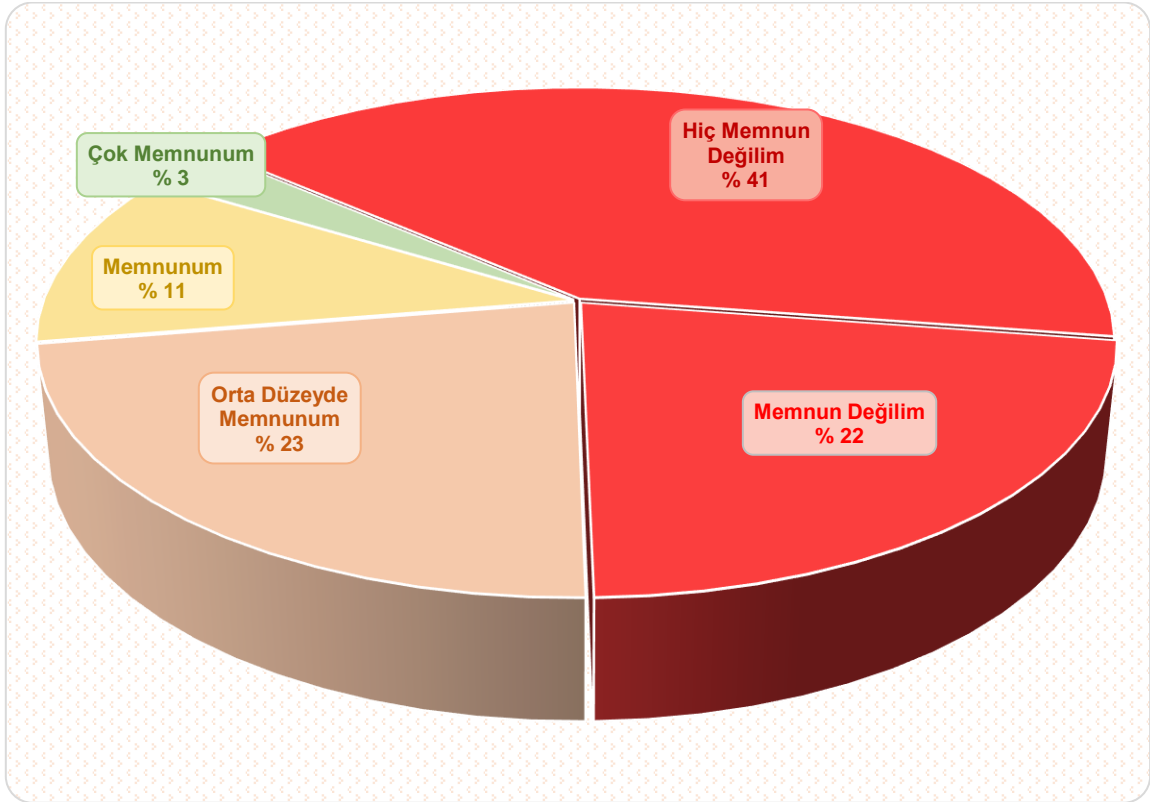
Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

Tablo 2.1 Genel: Kurumsal Yapı Alanı İdari Personel Memnuniyet Anketi Toplu Yanıtları

Soru	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Orta Düzeyde Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum		Toplam (n)
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	
Üniversitede sorunlara çözüm bulma konusunda sahip olunan yönetim anlayışından	141	29	111	22,9	141	29,1	75	15,5	17	3,5	485
Üniversitede fikir ve düşüncelerin özgürce ifade edilmesinden	125	25,8	114	23,5	129	26,6	99	20,4	18	3,7	485
Üniversitede üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları, geribildirim süreçlerinden	149	30,7	118	24,3	132	27,2	71	14,7	15	3,1	485
Yöneticilerin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	108	22,3	112	23,1	141	29,1	99	20,5	24	5	484
Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	125	25,8	111	22,9	125	25,8	100	20,6	24	4,9	485
İdari personelin seçilme/atanma/yükselmesinde objektif kriterlerin temel alınmasından	201	41,4	105	21,7	104	21,4	58	12	17	3,5	485
Birim içi görev dağılımının çalışanların yetenek ve niteliğine uygunluğundan	149	30,7	101	20,8	105	21,7	99	20,4	31	6,4	485
Birimde iş ve görevlerin açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	119	24,5	104	21,5	117	24,1	113	23,3	32	6,6	485
Çalışanların görevlerini yerine getirebilmesi için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	83	17,1	117	24,1	154	31,8	113	23,3	18	3,7	485
Çalışanların birimde ihtiyaç duyduğu bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyor olmasından	69	14,3	85	17,6	167	34,5	133	27,5	30	6,1	484
Personele sunulan mesleki ve bireysel gelişime yönelik hizmet içi eğitimlerden	93	19,2	92	19	132	27,2	135	27,8	33	6,8	485

2.2 FİZİKSEL ve SOSYAL OLANAKLAR

12- Üniversite hastanelerinden ve diğer sağlık hizmetlerinden yeterli ve öncelikli yararlanabilme durumundan		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	199	41
Memnun Değilim	108	22,3
Orta Düzeyde Memnunum	110	22,7
Memnunum	55	11,3
Çok Memnunum	13	2,7
Toplam	485	100



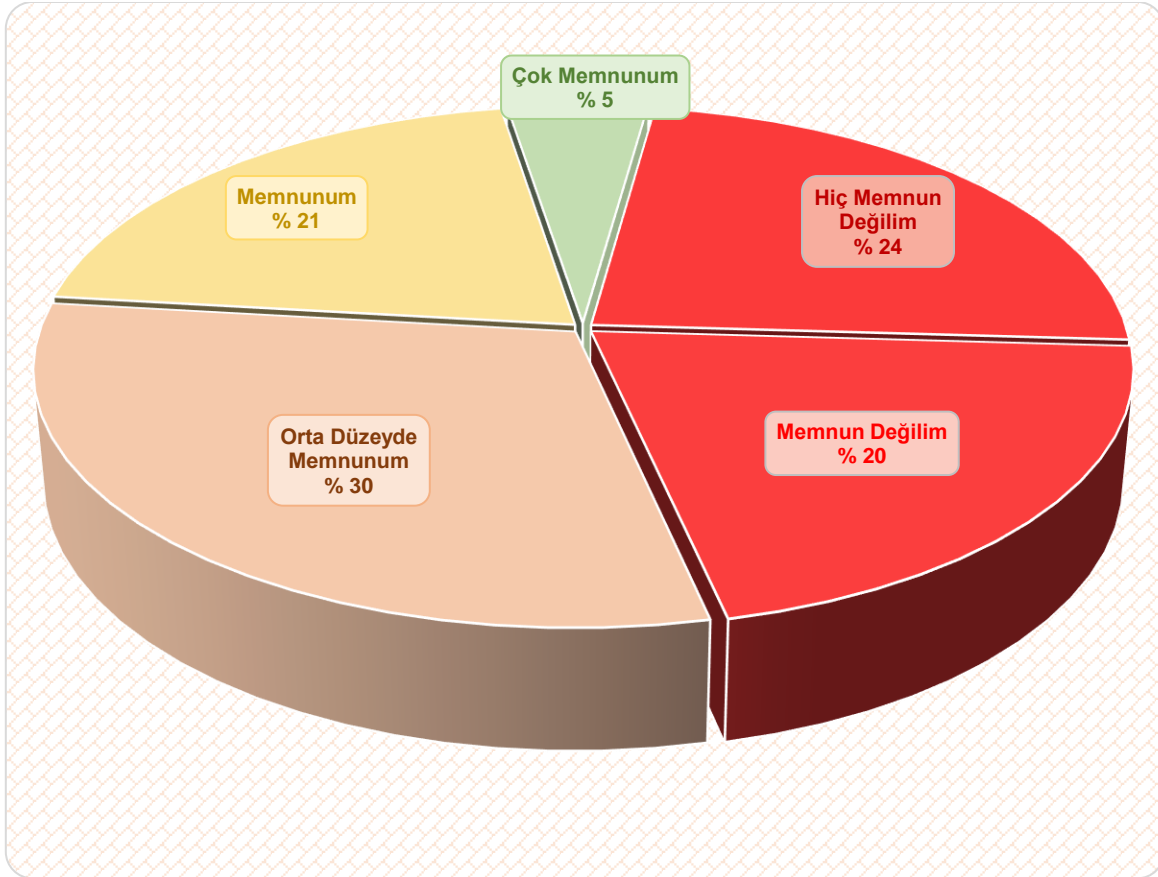
Grafik 12: "Üniversite hastanelerinden ve diğer sağlık hizmetlerinden yeterli ve öncelikli yararlanabilme durumundan"

Üniversite hastanelerinden ve diğer sağlık hizmetlerinden yeterli ve öncelikli yararlanabilme durumundan

Ortalama: **Memnun Değilim**

13- Dinlenme ve spor tesisleri imkanlarından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	115	23,7
Memnun Değilim	100	20,6
Orta Düzeyde Memnunum	147	30,3
Memnunum	100	20,6
Çok Memnunum	23	4,8
Toplam	485	100



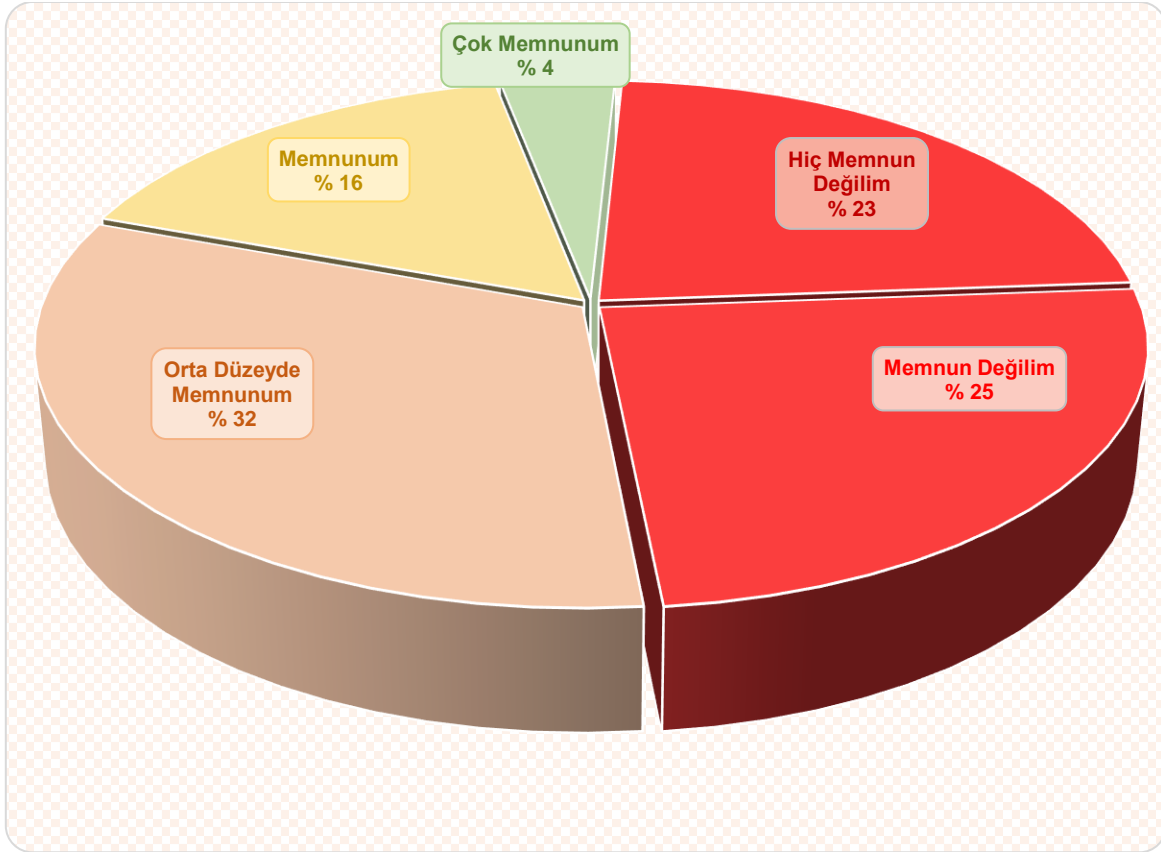
Grafik 13: "Dinlenme ve spor tesisleri imkanlarından"

Dinlenme ve spor tesisleri imkanlarından

Ortalama: Orta Düzeyde Memnunum

14- Kampüste ulaşılabilir kültür ve sanat hizmetlerinin olmasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	111	23
Memnun Değilim	119	24,6
Orta Düzeyde Memnunum	155	32,1
Memnunum	79	16,4
Çok Memnunum	19	3,9
Toplam	483	100

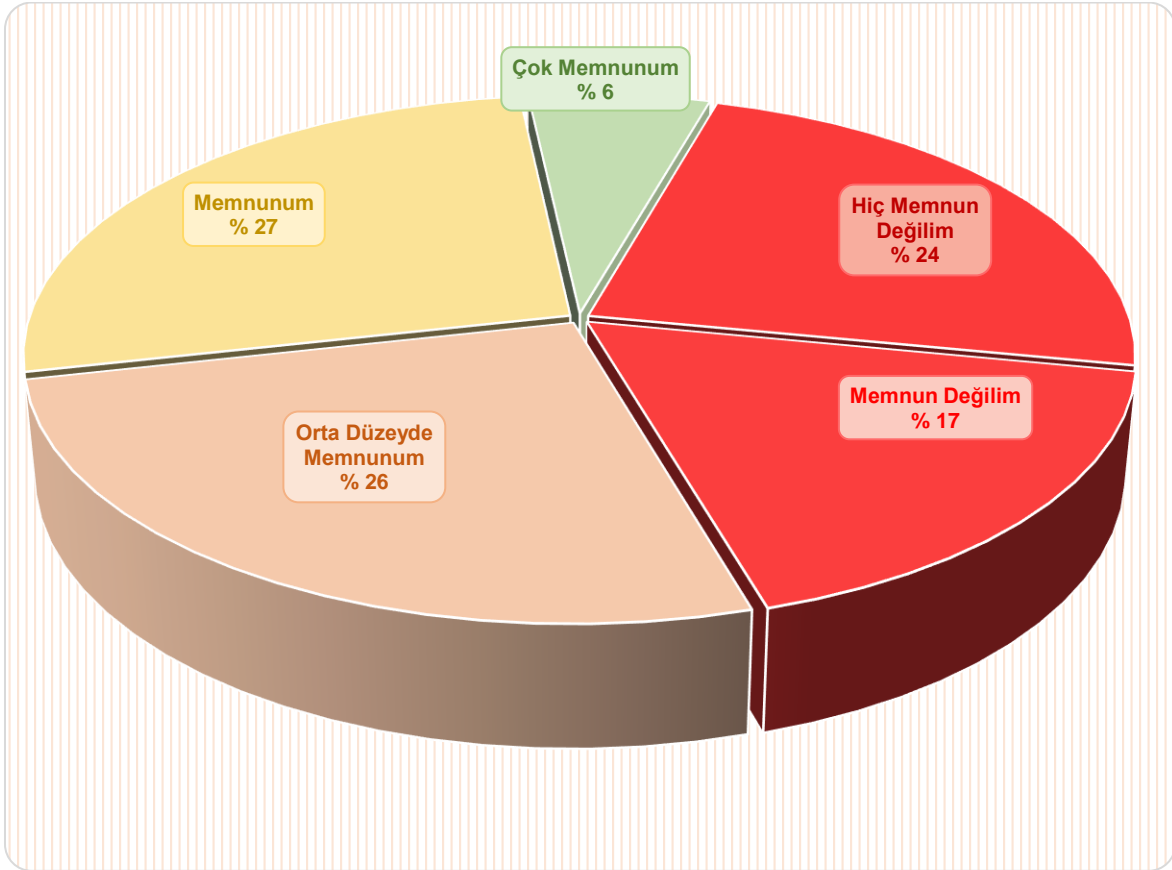


Grafik 14: “Kampüste ulaşılabilir kültür ve sanat hizmetlerinin olmasından”

Kampüste ulaşılabilir kültür ve sanat hizmetlerinin olmasından

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

15- Ofis/ büro/ odaların fiziksel koşullarından		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	114	23,6
Memnun Değilim	84	17,4
Orta Düzeyde Memnunum	126	26,1
Memnunum	129	26,7
Çok Memnunum	30	6,2
Toplam	483	100

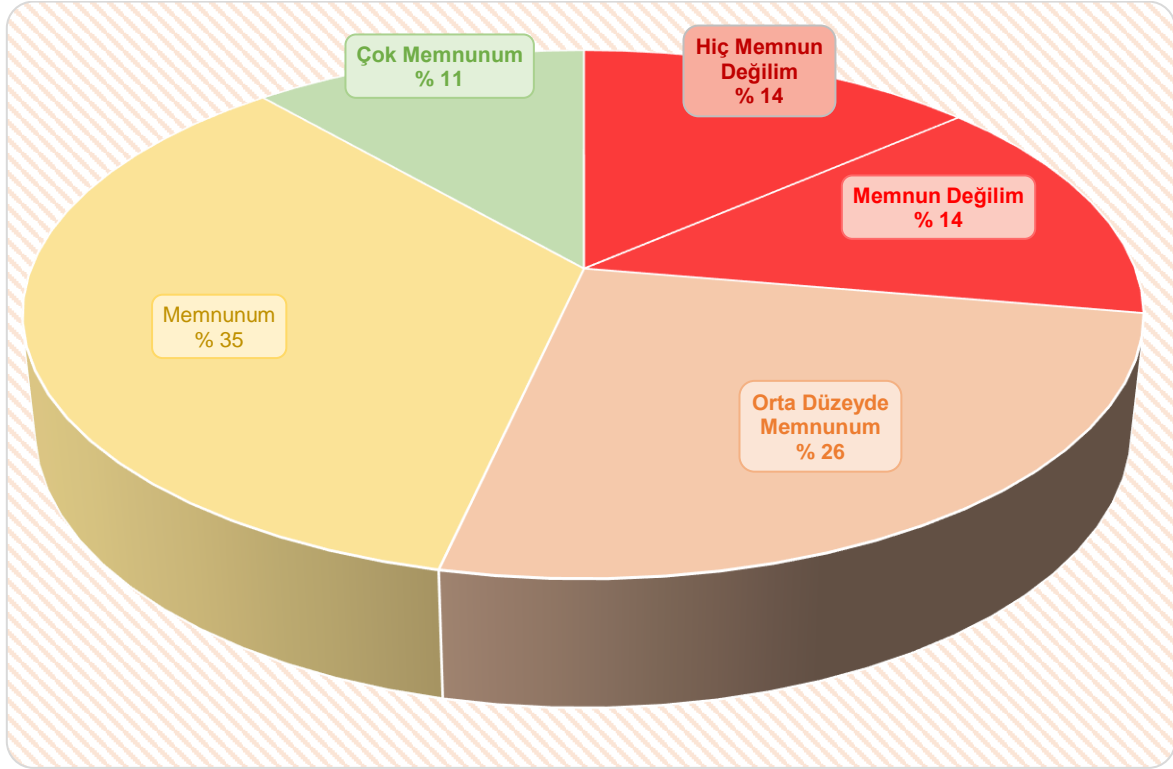


Grafik 15: "Ofis/ büro/ odaların fiziksel koşullarından"

Ofis/ büro/ odaların fiziksel koşullarındanOrtalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

16- Çalışma ortamının teknik şartlarının yeterliliğinden (bilgisayar, yazıcı, internet, büro malzemesi)

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	66	13,6
Memnun Değilim	68	14,1
Orta Düzeyde Memnunum	125	25,8
Memnunum	170	35,1
Çok Memnunum	55	11,4
Toplam	484	100



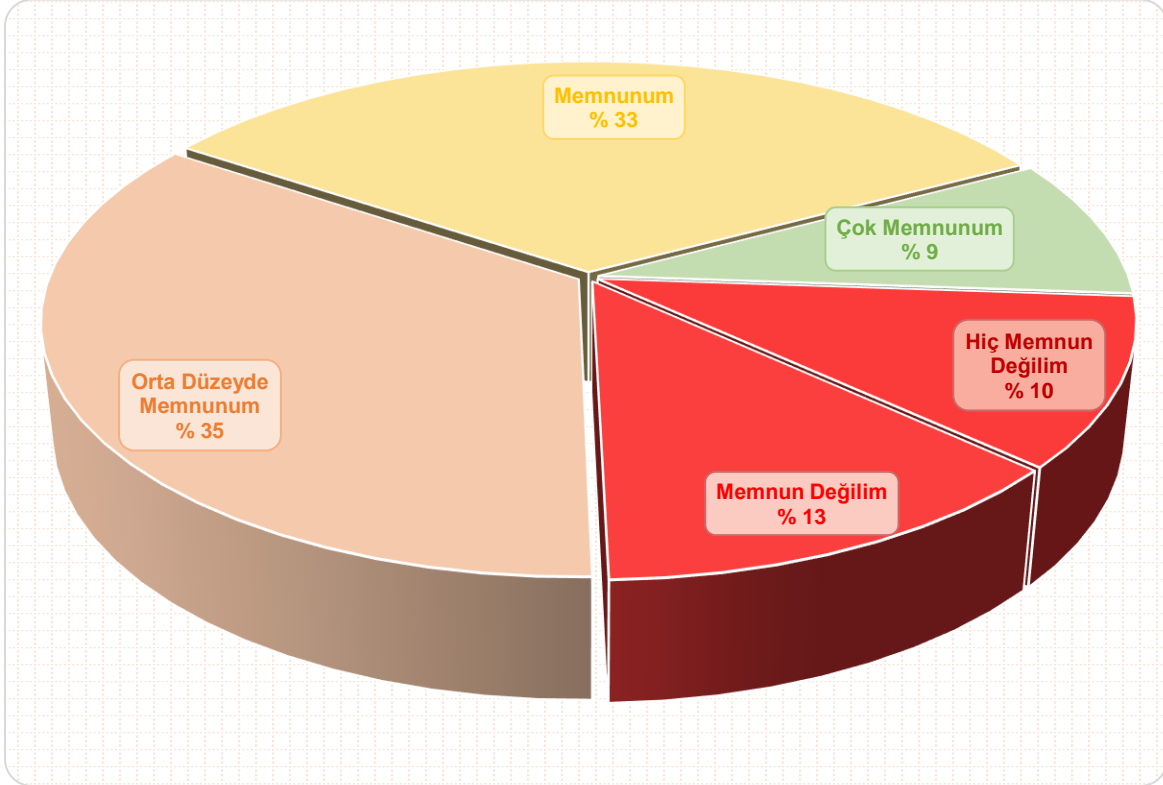
Grafik 16: “Çalışma ortamının teknik şartlarının yeterliliğinden (bilgisayar, yazıcı, internet, büro malzemesi)”

Çalışma ortamının teknik şartlarının yeterliliğinden (bilgisayar, yazıcı, internet, büro malzemesi)

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

17- Üniversitenin sunduğu bilgi-işlem hizmetlerinin ihtiyaçları karşılama düzeyinden

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	52	10,7
Memnun Değilim	62	12,8
Orta Düzeyde Memnunum	168	34,7
Memnunum	159	32,9
Çok Memnunum	43	8,9
Toplam	484	100



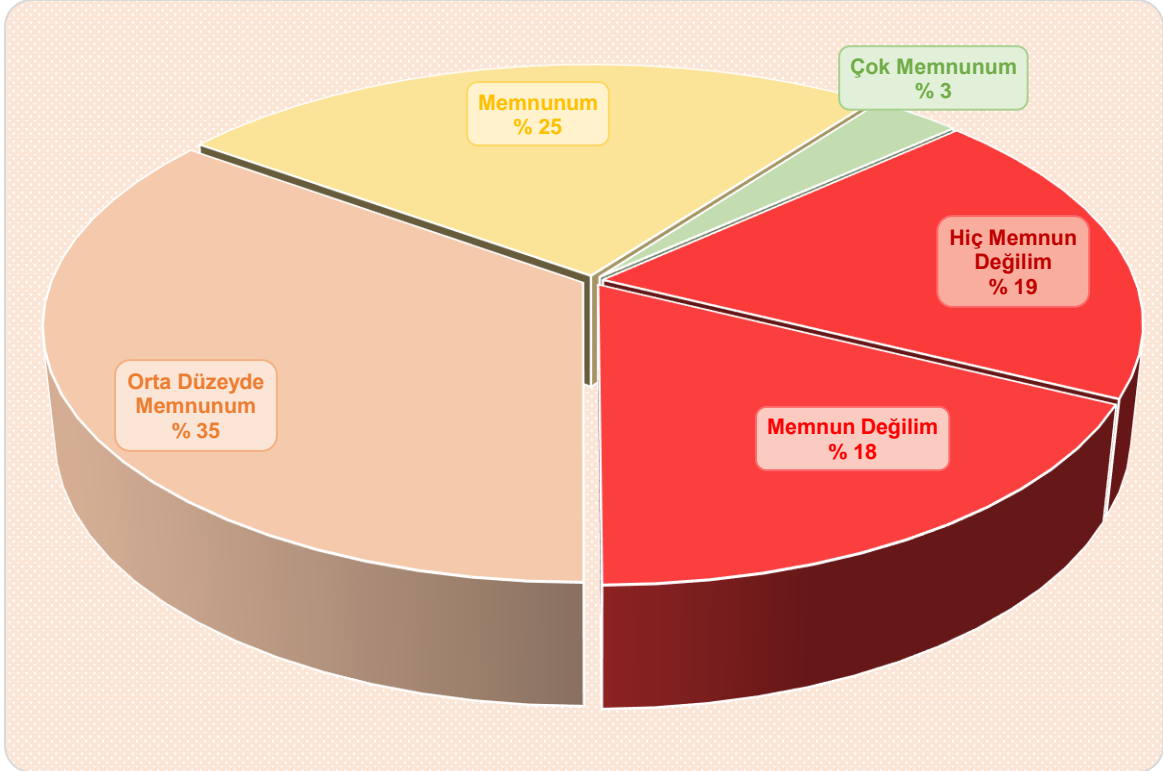
Grafik 17: "Üniversitenin sunduğu bilgi-işlem hizmetlerinin ihtiyaçları karşılama düzeyinden"

Üniversitenin sunduğu bilgi-işlem hizmetlerinin ihtiyaçları karşılama düzeyinden

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

18- Üniversite çalışanlarının çocuklarına sunulan eğitim olanaklarından (kreş, anaokulu, ilk ve orta öğretim)

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	92	19
Memnun Değilim	85	17,6
Orta Düzeyde Memnunum	169	35
Memnunum	122	25,3
Çok Memnunum	15	3,1
Toplam	483	100

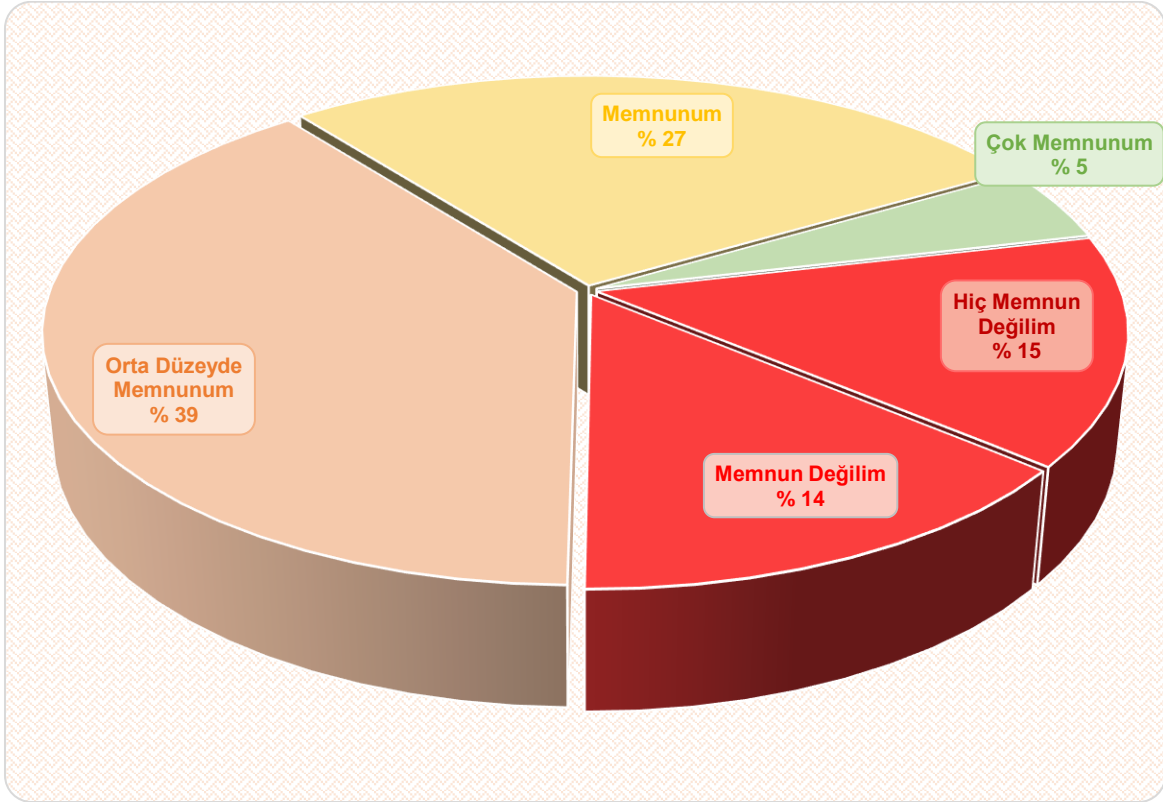


Grafik 18: “Üniversite çalışanlarının çocuklarına sunulan eğitim olanaklarından (kreş, anaokulu, ilk ve orta öğretim)”

Üniversite çalışanlarının çocuklarına sunulan eğitim olanaklarından (kreş, anaokulu, ilk ve orta öğretim)

Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

19- Engellilere sağlanan desteklerden		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	71	14,7
Memnun Değilim	68	14,1
Orta Düzeyde Memnunum	189	39,2
Memnunum	131	27,2
Çok Memnunum	23	4,8
Toplam	482	100

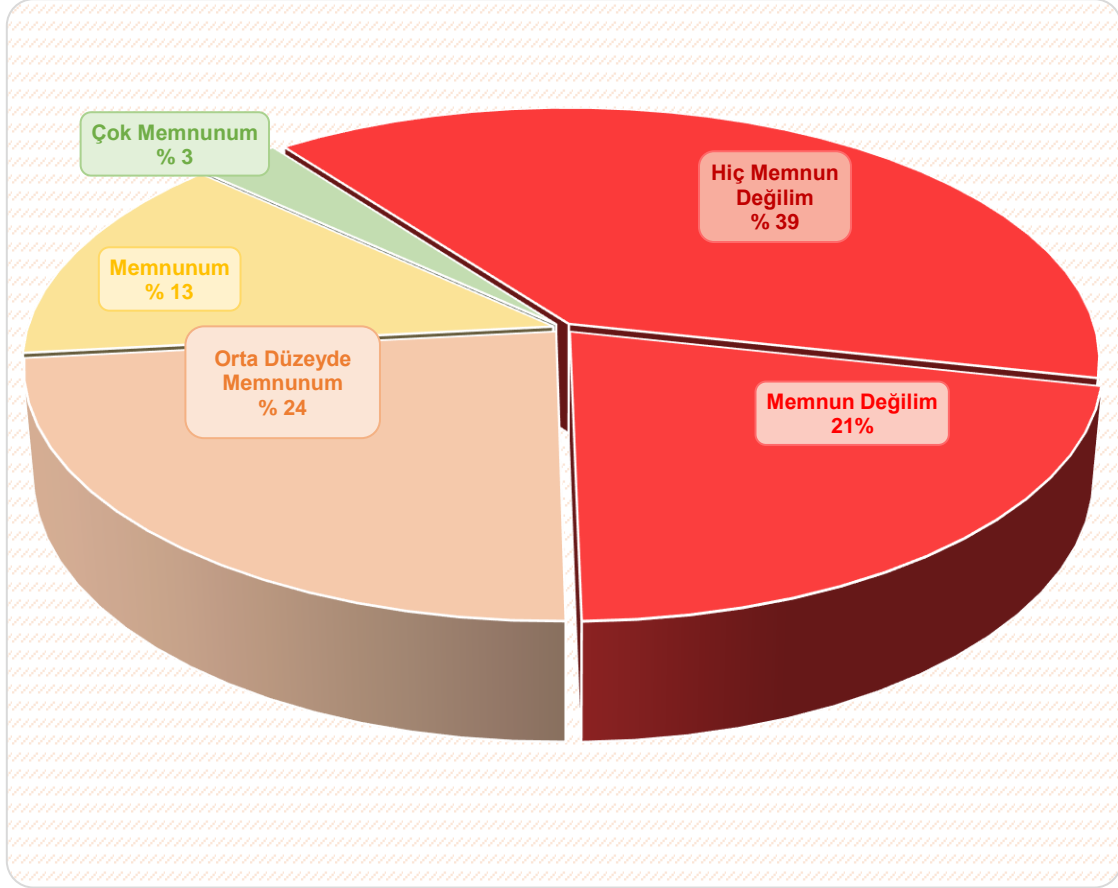


Grafik 19: "Engellilere sağlanan desteklerden"

Engellilere sağlanan desteklerden

Ortalama: Orta Düzeyde Memnunum

20- Yemekhane/ kafeterya/ kantin hizmetlerinden		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	187	38,7
Memnun Değilim	103	21,3
Orta Düzeyde Memnunum	114	23,6
Memnunum	65	13,5
Çok Memnunum	14	2,9
Toplam	483	100



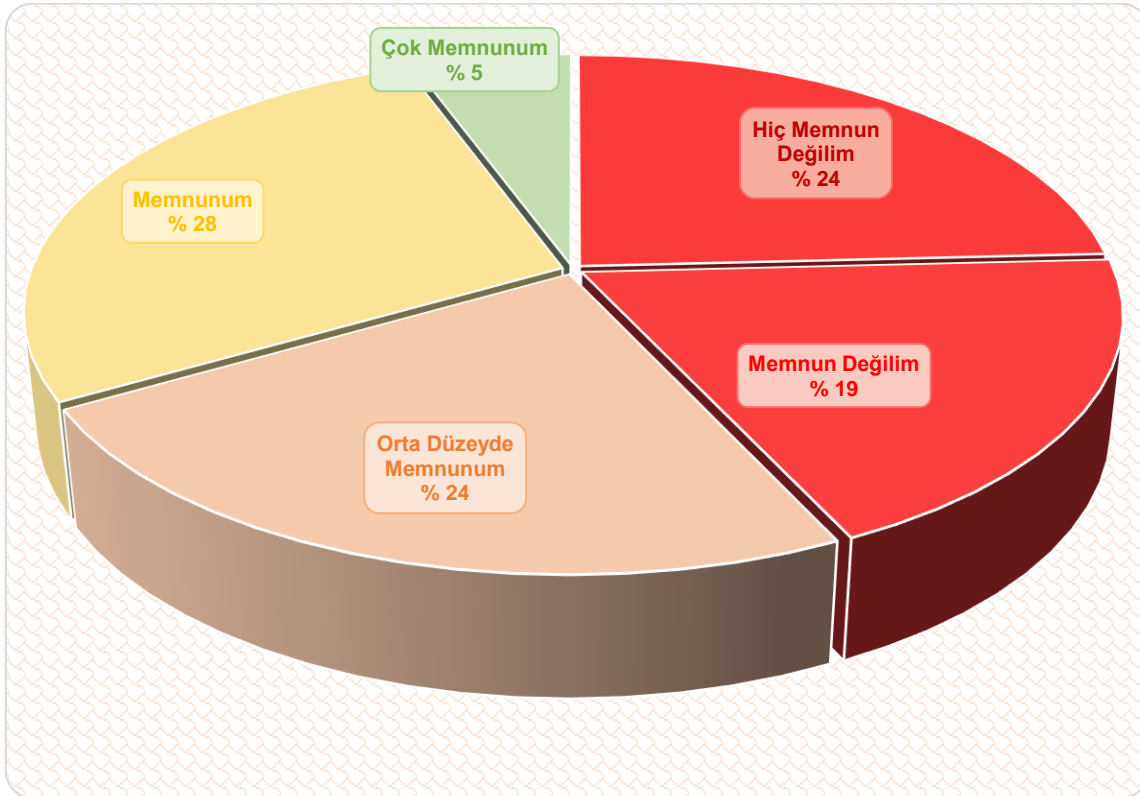
Grafik 20: "Yemekhane/ kafeterya/ kantin hizmetlerinden"

Yemekhane/ kafeterya/ kantin hizmetlerinden

Ortalama: **Memnun Değilim**

21- Üniversite genelinde güvenlik ve temizlik hizmetlerinin yeterli olmasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	117	24,2
Memnun Değilim	91	18,8
Orta Düzeyde Memnunum	115	23,7
Memnunum	134	27,7
Çok Memnunum	27	5,6
Toplam	484	100



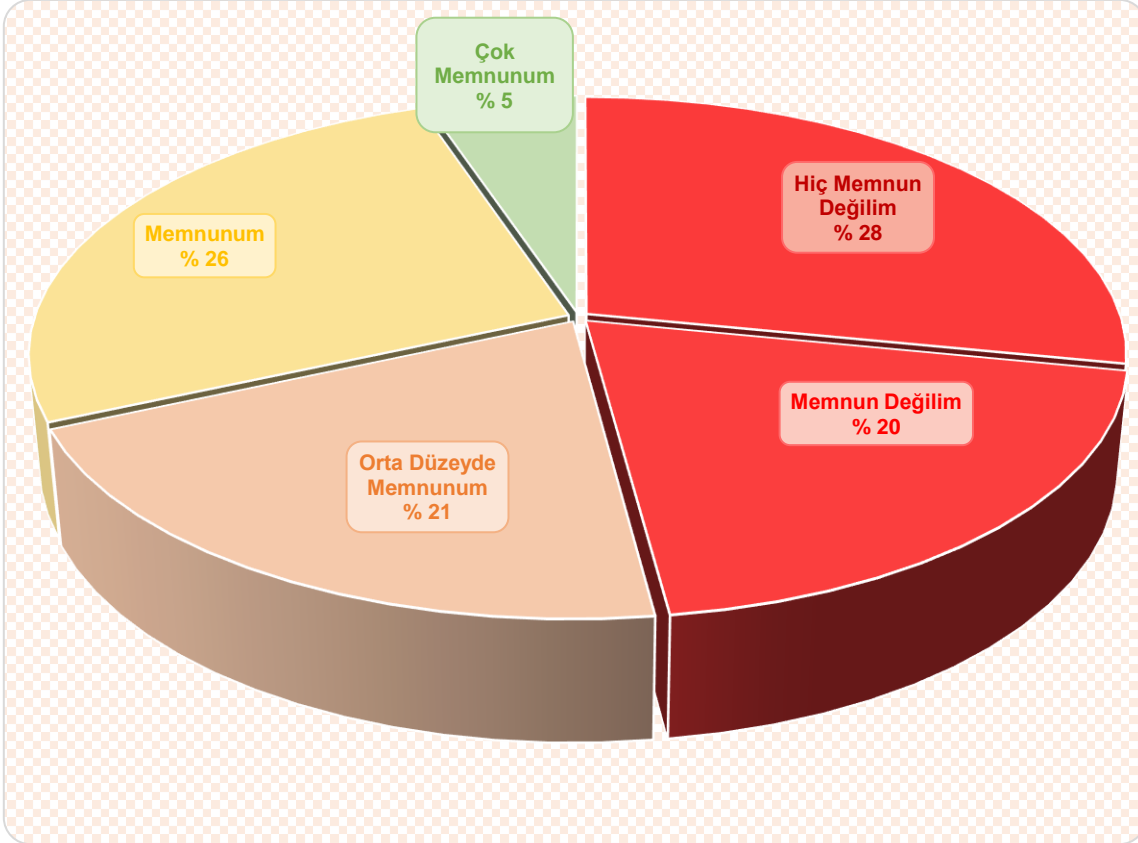
Grafik 21: "Üniversite genelinde güvenlik ve temizlik hizmetlerinin yeterli olmasından"

Üniversite genelinde güvenlik ve temizlik hizmetlerinin yeterli olmasından

Ortalama: Orta Düzeyde Memnunum

22- Kampüste otopark alanlarının yeterliliğinden

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	136	28,1
Memnun Değilim	96	19,8
Orta Düzeyde Memnunum	99	20,5
Memnunum	128	26,4
Çok Memnunum	25	5,2
Toplam	484	100



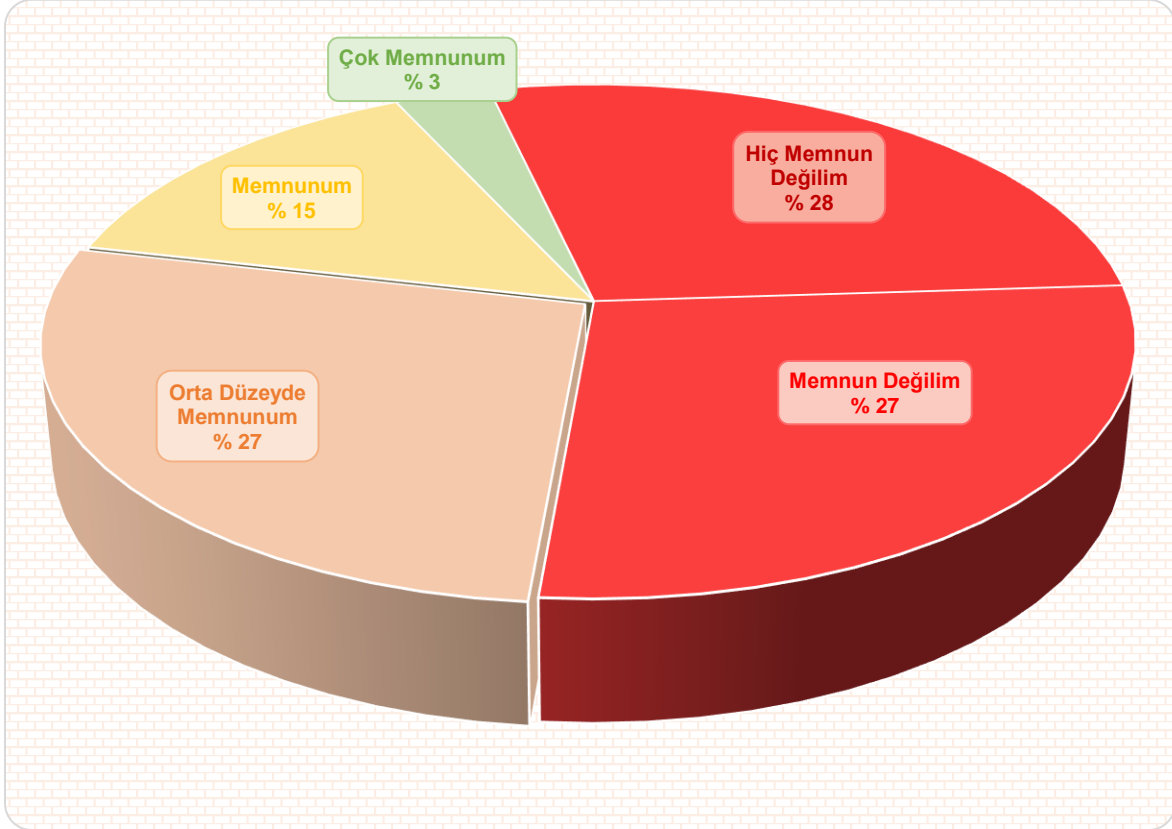
Grafik 22: "Kampüste otopark alanlarının yeterliliğinden"

Kampüste otopark alanlarının yeterliliğinden

Ortalama: Orta Düzeyde Memnunum

23- Kampüsler arası ulaşım imkanlarından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	133	27,6
Memnun Değilim	132	27,4
Orta Düzeyde Memnunum	131	27,2
Memnunum	70	14,5
Çok Memnunum	16	3,3
Toplam	482	100



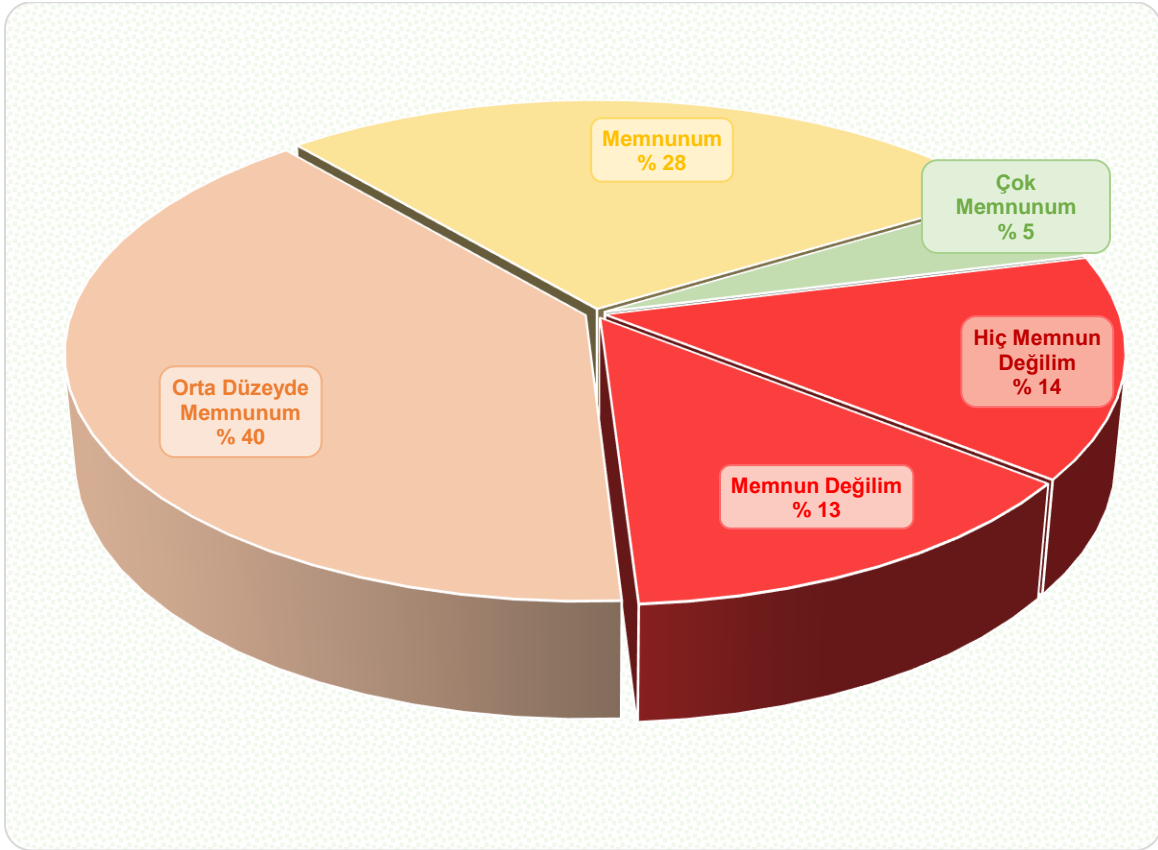
Grafik 23: "Kampüsler arası ulaşım imkanlarından"

Kampüsler arası ulaşım imkanlarından

Ortalama: **Memnun Değilim**

24- Atık yönetimi konusunda Üniversitenin yürüttüğü çalışmalardan

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	70	14,5
Memnun Değilim	65	13,4
Orta Düzeyde Memnunum	192	39,7
Memnunum	134	27,7
Çok Memnunum	23	4,7
Toplam	484	100



Grafik 24: "Atık yönetimi konusunda Üniversitenin yürüttüğü çalışmalardan"

Atık yönetimi konusunda Üniversitenin yürüttüğü çalışmalardan

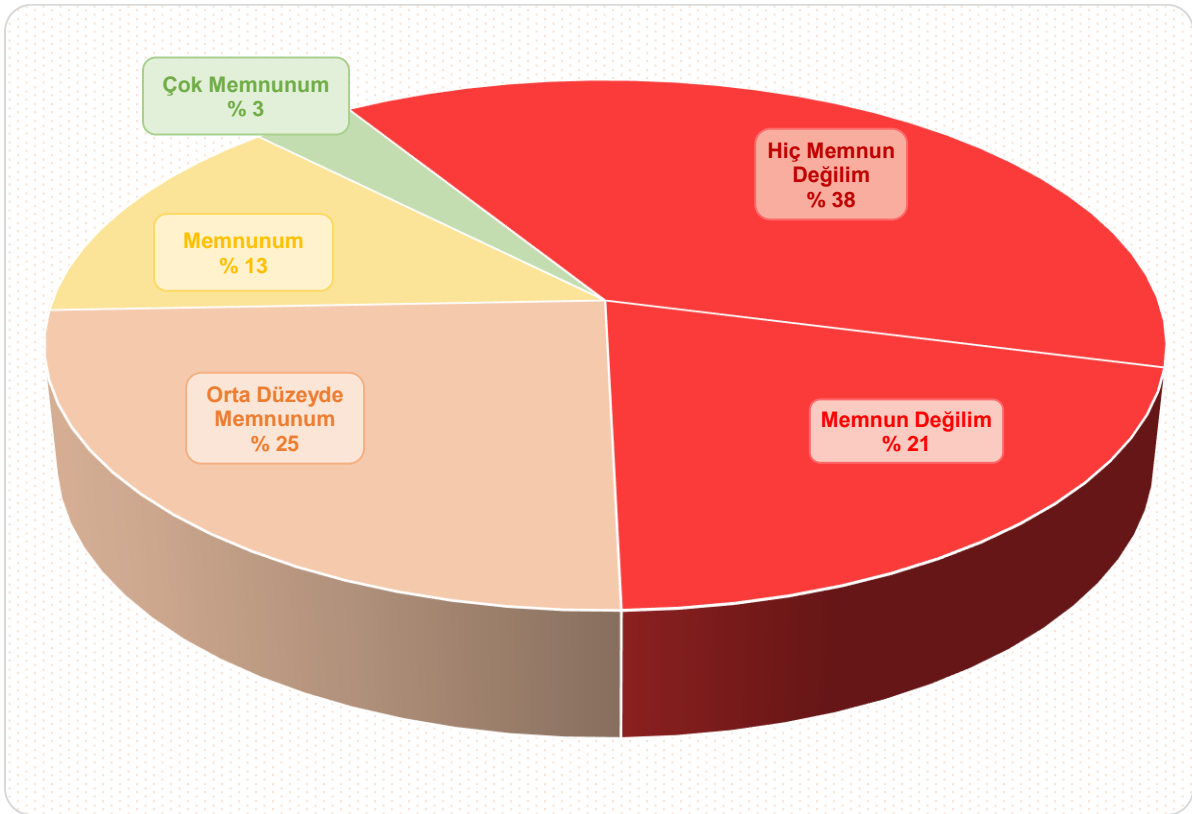
Ortalama: **Orta Düzeyde Memnunum**

Tablo 2.2 Genel: Fiziksel ve Sosyal Olanaklar Alanı İdari Personel Memnuniyet Anketi Toplu Yanıtları

Soru	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Orta Düzeyde Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum		Toplam (n)
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	
Üniversite hastanelerinden ve diğer sağlık hizmetlerinden yeterli ve öncelikli yararlanabilme durumundan	199	41	108	22,3	110	22,7	55	11,3	13	2,7	485
Dinlenme ve spor tesisleri imkanlarından	115	23,7	100	20,6	147	30,3	100	20,6	23	4,8	485
Kampüste ulaşılabilir kültür ve sanat hizmetlerinin olmasından	111	23	119	24,6	155	32,1	79	16,4	19	3,9	483
Ofis/büro/odaların fiziksel koşullarından	114	23,6	84	17,4	126	26,1	129	26,7	30	6,2	483
Çalışma ortamının teknik (bilgisayar, yazıcı, internet, büro malzemesi) şartlarının yeterliliğinden	66	13,6	68	14,1	125	25,8	170	35,1	55	11,4	484
Üniversitenin sunduğu bilgi-işlem hizmetlerinin ihtiyaçları karşılama düzeyinden	52	10,7	62	12,8	168	34,7	159	32,9	43	8,9	484
Üniversite çalışanlarının çocuklarına sunulan (kreş, anaokulu, ilk ve orta öğretim) eğitim olanaklarından	92	19	85	17,6	169	35	122	25,3	15	3,1	483
Engellilere sağlanan desteklerden	71	14,7	68	14,1	189	39,2	131	27,2	23	4,8	482
Yemekhane/kafeterya/kantin hizmetlerinden	187	38,7	103	21,3	114	23,6	65	13,5	14	2,9	483
Üniversite genelinde güvenlik ve temizlik hizmetlerinin yeterli olmasından	117	24,2	91	18,8	115	23,7	134	27,7	27	5,6	484
Kampüste otopark alanlarının yeterliliğinden	136	28,1	96	19,8	99	20,5	128	26,4	25	5,2	484
Kampüsler arası ulaşım imkanlarından	133	27,6	132	27,4	131	27,2	70	14,5	16	3,3	482
Atık yönetimi konusunda Üniversitenin yürüttüğü çalışmalardan	70	14,5	65	13,4	192	39,7	134	27,7	23	4,7	484

2.3 İŞ MEMNUNİYETİ

25- Üniversitenin kariyer planlarımı gerçekleştirmede bana sunduğu olanaklardan		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	184	37,9
Memnun Değilim	100	20,6
Orta Düzeyde Memnunum	120	24,8
Memnunum	64	13,2
Çok Memnunum	17	3,5
Toplam	485	100

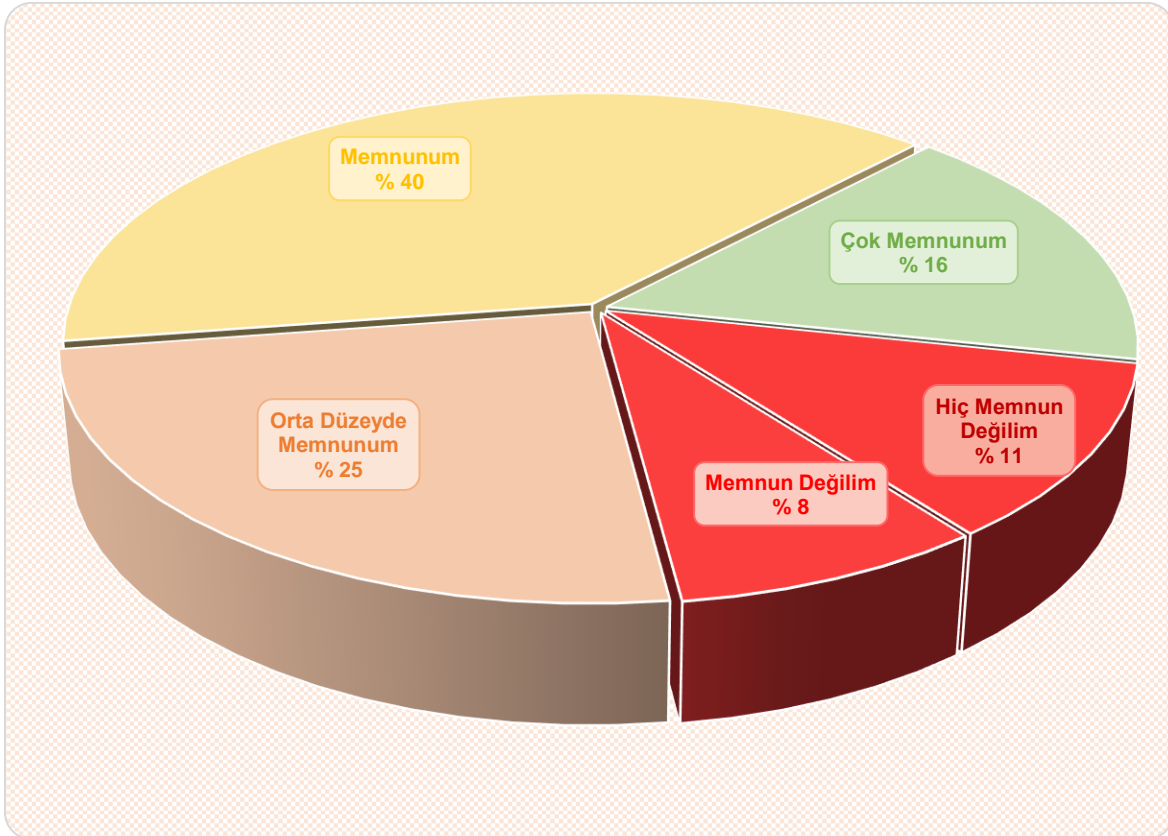


Grafik 25: “Üniversitenin kariyer planlarımı gerçekleştirmede bana sunduğu olanaklardan”

Üniversitenin kariyer planlarımı gerçekleştirmede bana sunduğu olanaklardan

Ortalama: **Memnun Değilim**

26- Yaptığım ya da sorumlusu olduğum işten/ görevden		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	55	11,3
Memnun Değilim	40	8,3
Orta Düzeyde Memnunum	120	24,7
Memnunum	191	39,4
Çok Memnunum	79	16,3
Toplam	485	100



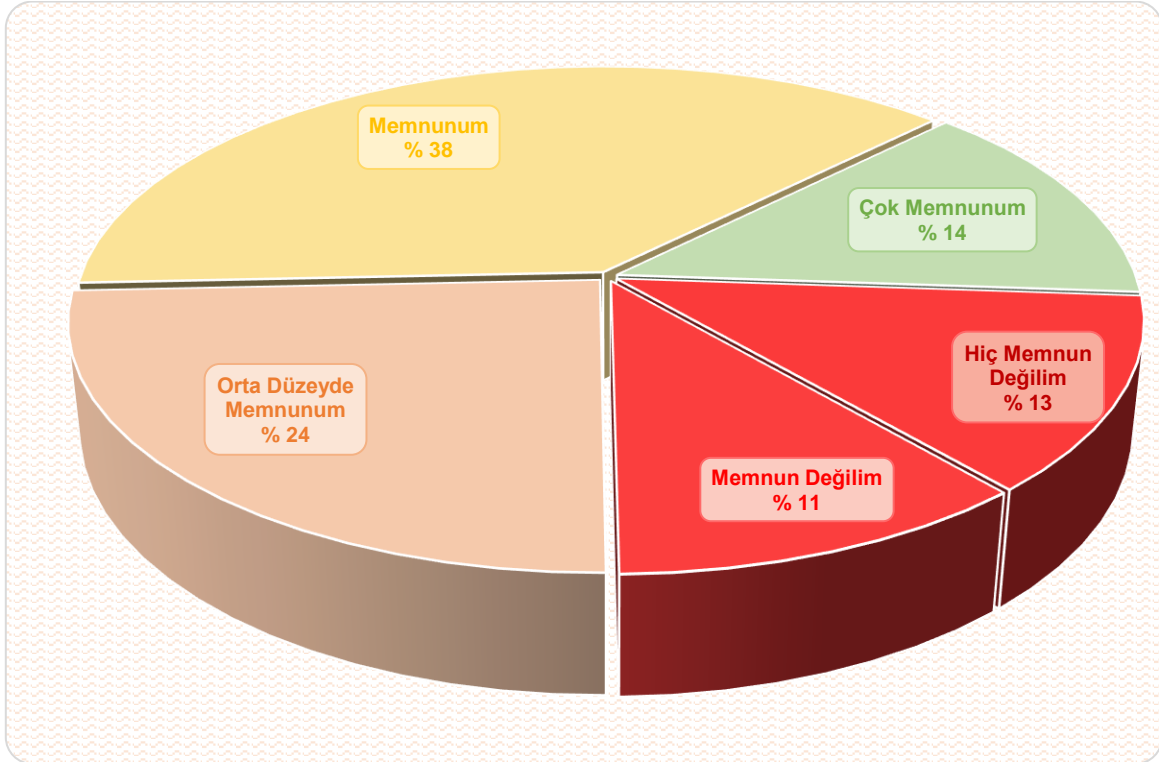
Grafik 26: "Yaptığım ya da sorumlusu olduğum işten/ görevden"

Yaptığım ya da sorumlusu olduğum işten/ görevden

Ortalama: **Memnunum**

27- Yaptığım işin sahip olduğum mesleki yeterlilik düzeyi ile uyumlu olmasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	61	12,6
Memnun Değilim	54	11,1
Orta Düzeyde Memnunum	119	24,5
Memnunum	185	38,2
Çok Memnunum	66	13,6
Toplam	485	100



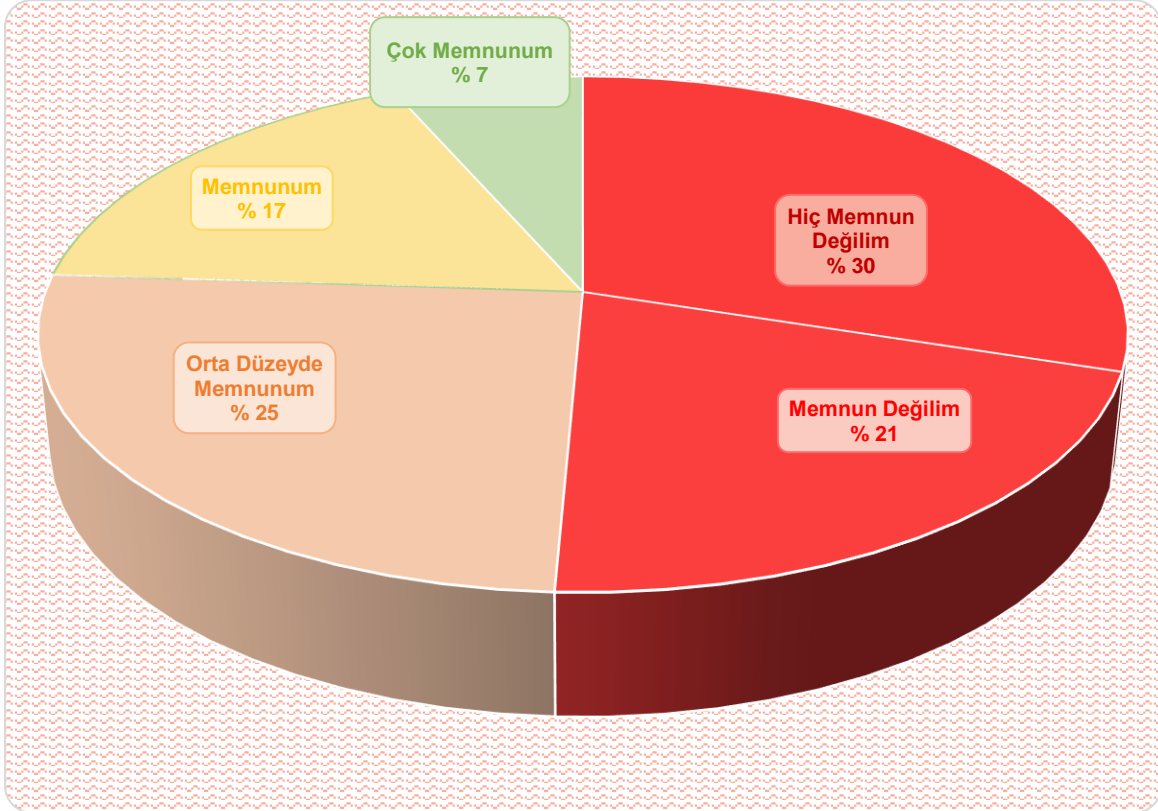
Grafik 27: “Yaptığım işin sahip olduğum mesleki yeterlilik düzeyi ile uyumlu olmasından”

Yaptığım işin sahip olduğum mesleki yeterlilik düzeyi ile uyumlu olmasından

Ortalama: **Memnunum**

28- İşimin yaptıklarımın maddi ve manevi karşılığını almaya olanak tanimasından

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	145	29,9
Memnun Değilim	101	20,8
Orta Düzeyde Memnunum	123	25,4
Memnunum	84	17,3
Çok Memnunum	32	6,6
Toplam	485	100



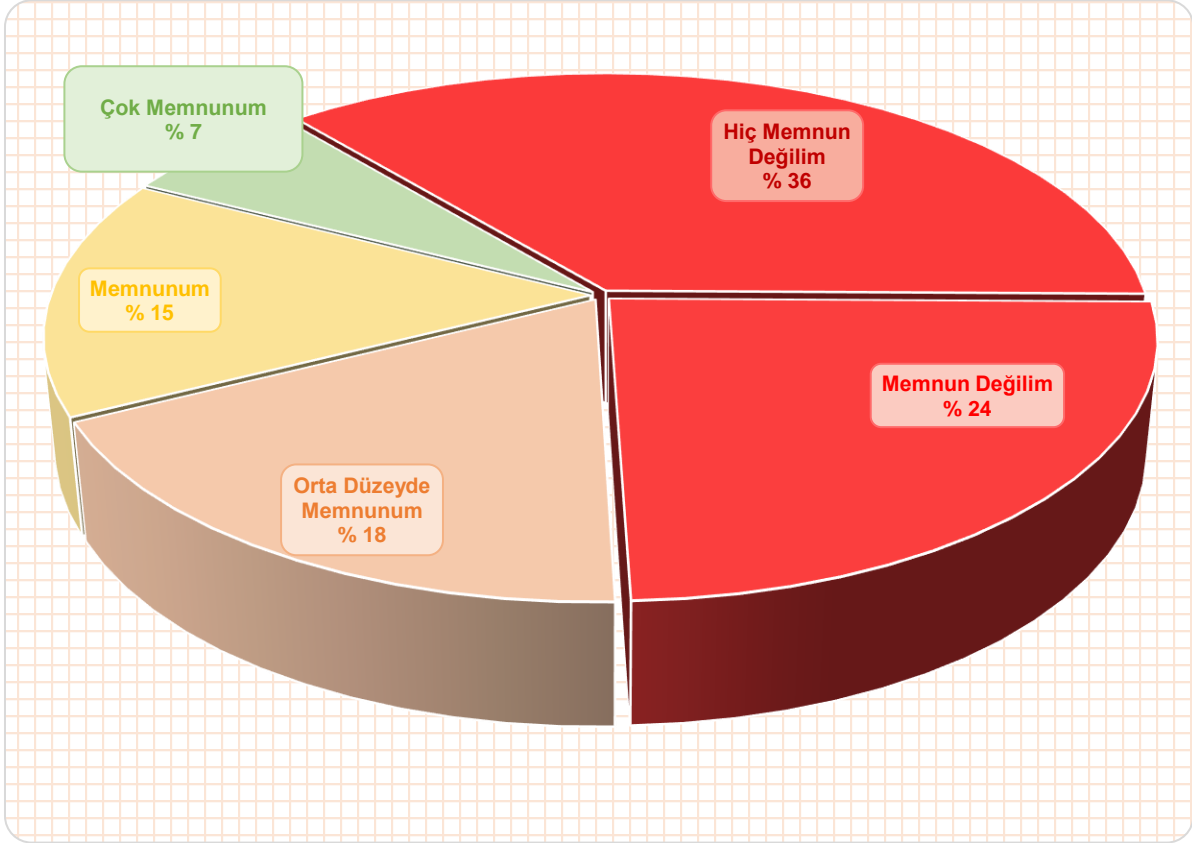
Grafik 28: "İşimin yaptıklarımın maddi ve manevi karşılığını almaya olanak tanimasından"

İşimin yaptıklarımın maddi ve manevi karşılığını almaya olanak tanimasından

Ortalama: **Memnun Değilim**

29- İyi çalışıp başarılı olduğumda yükslebilmekten

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	176	36,3
Memnun Değilim	118	24,3
Orta Düzeyde Memnunum	88	18,1
Memnunum	72	14,9
Çok Memnunum	31	6,4
Toplam	485	100



Grafik 29: "İyi çalışıp başarılı olduğumda yükslebilmekten"

İyi çalışıp başarılı olduğumda yükslebilmekten

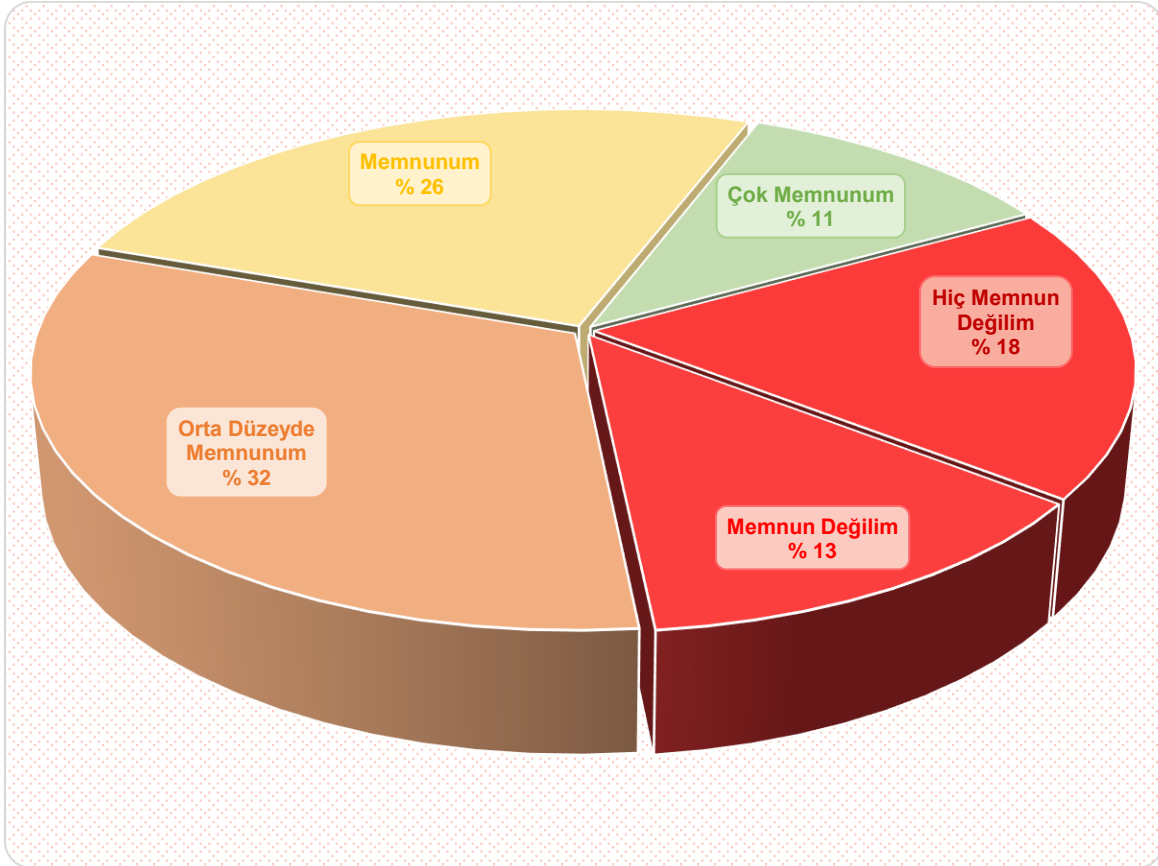
Ortalama: Memnun Değilim

Tablo 2.3 Genel: İş Memnuniyeti Alanı İdari Personel Memnuniyet Anketi Toplu Yanıtları

Soru	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Orta Düzeyde Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum		Toplam (n)
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	
Üniversitenin kariyer planlarımı gerçekleştirmede bana sunduğu olanaklardan	184	37,9	100	20,6	120	24,8	64	13,2	17	3,5	485
Yaptığım ya da sorumlusu olduğum işten/görevden	55	11,3	40	8,3	120	24,7	191	39,4	79	16,3	485
Yaptığım işin sahip olduğum mesleki yeterlilik düzeyi ile uyumlu olmasından	61	12,6	54	11,1	119	24,5	185	38,2	66	13,6	485
İşimin yaptıklarımın maddi ve manevi karşılığını almaya olanak tanınmasından	145	29,9	101	20,8	123	25,4	84	17,3	32	6,6	485
İyi çalışıp başarılı olduğumda yükselebilmekten	176	36,3	118	24,3	88	18,1	72	14,9	31	6,4	485

2.4 Genel Memnuniyet ve Aidiyet

Ankara Üniversitesi idari personeli olmaktan		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	90	18,5
Memnun Değilim	63	12,9
Orta Düzeyde Memnunum	156	32
Memnunum	124	25,5
Çok Memnunum	54	11,1
Toplam	487	100

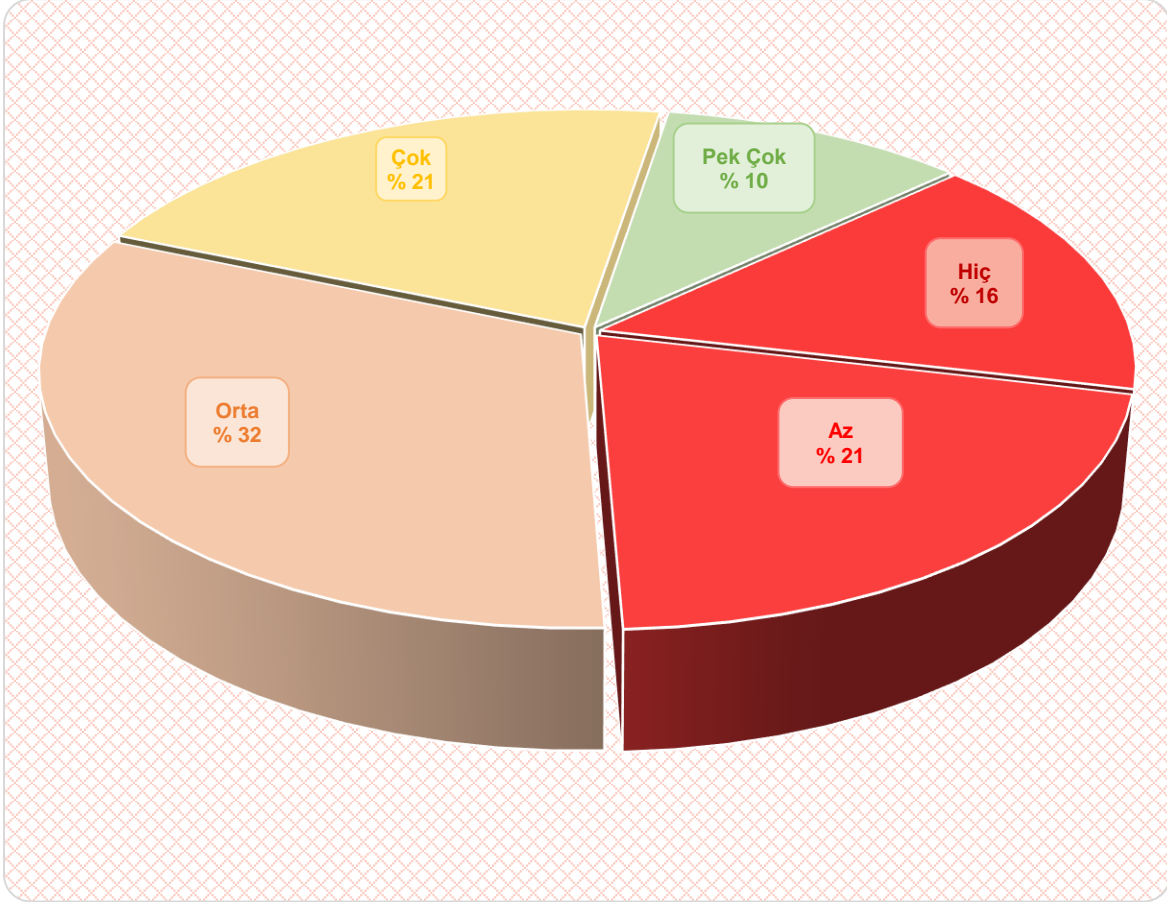


Grafik 30: "Ankara Üniversitesi idari personeli olmaktan"

Ankara Üniversitesi idari personeli olmaktan

Ortalama: Orta Düzeyde Memnunum

Kendinizi Ankara Üniversitesine ne düzeyde ait hissediyorsunuz		
	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	76	15,6
Az	101	20,7
Orta	156	32
Çok	103	21,2
Pek Çok	51	10,5
Toplam	487	100



Grafik 31: "Kendinizi Ankara Üniversitesine ne düzeyde ait hissediyorsunuz"

Kendinizi Ankara Üniversitesine ne düzeyde ait hissediyorsunuz

Ortalama: **Orta**

3. SONUÇ