



**YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI
MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU**

Kalite Koordinatörlüğü

Aralık - 2019

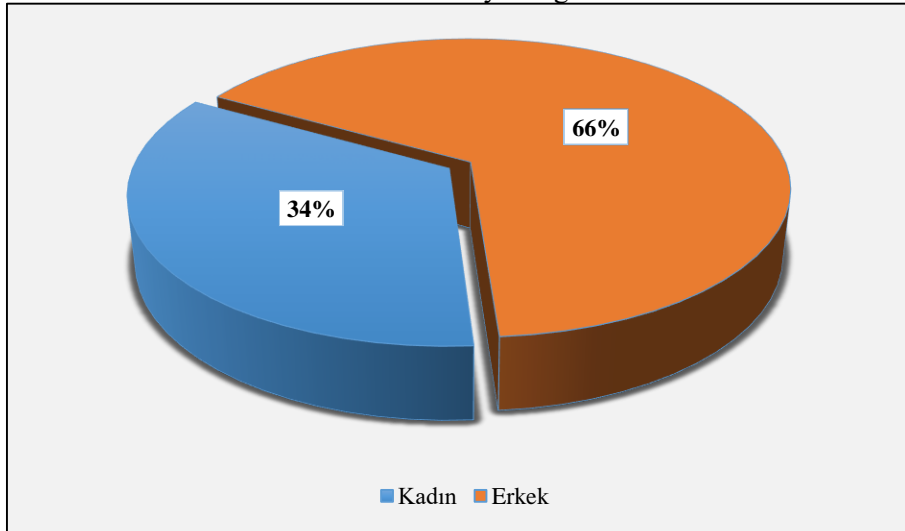
GİRİŞ

Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi'nde görev yapan akademik ve idari personelin Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, üç başlık altında hazırlanan ve toplamda 14 maddeden oluşan anket 19.08.2019 – 19.09.2019 tarihleri arasında 987 personelin katılımı ile uygulanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler aşağıda çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

1. Demografik Dağılım

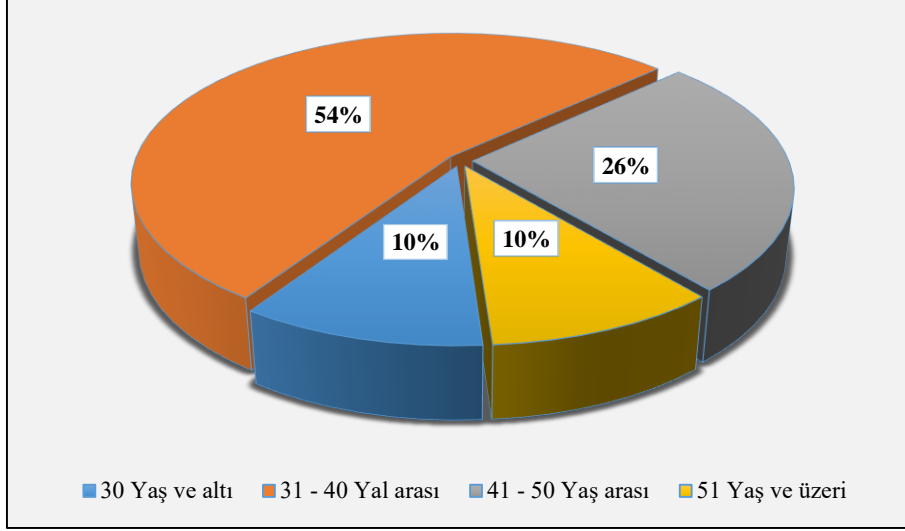
Bu bölümde ankete katılan personele ilişkin demografik bilgilere yer verilmektedir. Grafik 1'de anketi yanıtlayan personelin cinsiyet dağılımı özetlenmiştir. Grafik 1 incelendiğinde katılımcıların %34'ünün kadın ve %66'sının erkek olduğu görülmektedir.

Grafik 1: Cinsiyet dağılımı



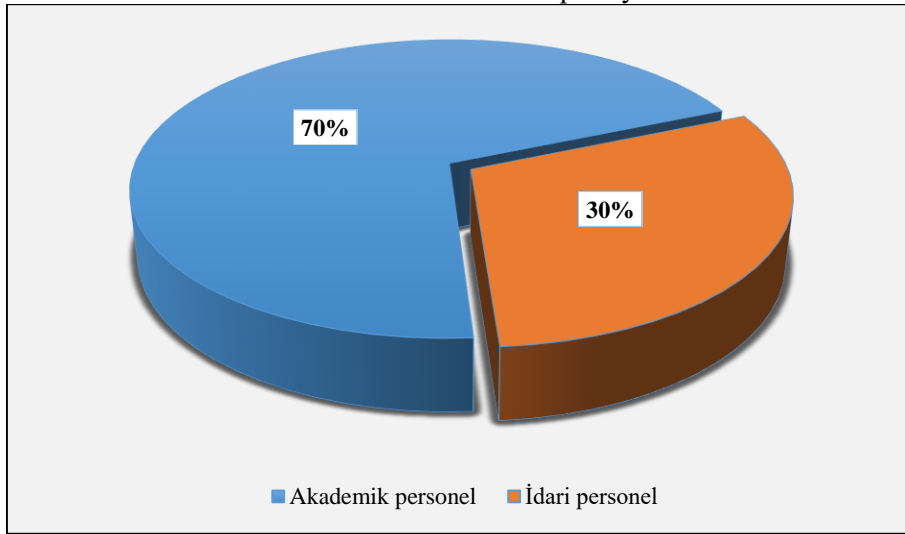
Grafik 2'de anketi yanıtlayan personelin yaş dağılımı gösterilmiştir. Grafik 2 incelendiğinde katılımcıların yarısından fazlasını 31 – 40 yaş arasındaki çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %26'sı ise 41- 50 yaş arasındadır. 30 yaş altı ve 51 yaş üzeri katılımcı oranlarının ise birbirine eşit olduğu görülmektedir.

Grafik 2: Yaş dağılımı

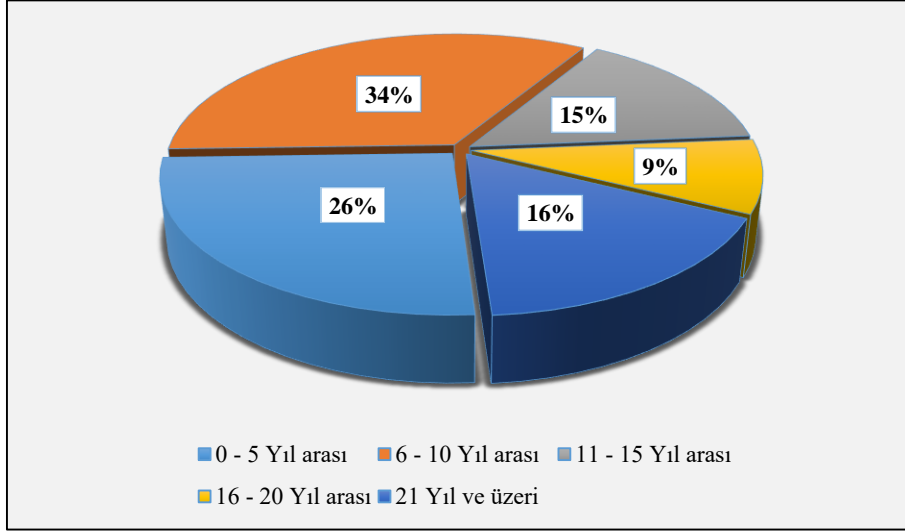


Grafik 3'te katılımcıların üniversitedeki pozisyonlarına göre dağılımı görülmektedir. Grafik incelendiğinde katılımcıların %70'lik oran ile çoğunluğunun akademik personellerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcılar arasında idari personel olarak görev yapanların oranı ise %30'dur.

Grafik 3: Üniversitedeki pozisyon



Grafik 4'te katılımcıların hizmet süresine göre dağılımı gösterilmiştir. Grafik incelendiğinde katılımcıların %60'ının 10 yıl veya daha az hizmet süresine sahip olduğu görülmektedir. 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip katılımcı oranı ise %9'dur.

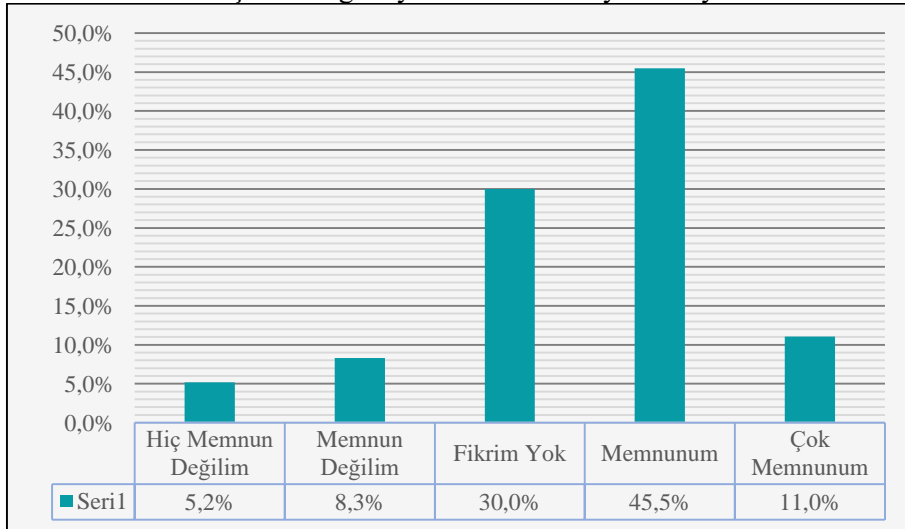
Grafik 4: Hizmet Süresi

2. Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla katılımcılara yöneltilen 9 madde analiz edilmiş ve alınan yanıtlar değerlendirilmiştir.

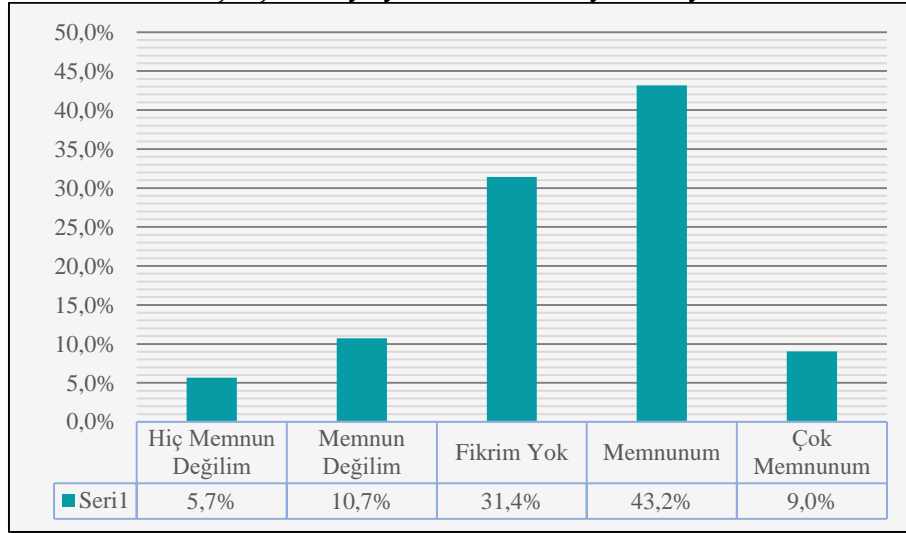
Grafik 5'te Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı yöneticilerinin ulaşılabilirliğine ilişkin maddeye verilen yanıtların dağılımı gösterilmiştir. Grafik 5 incelendiğinde “Memnunum” ve “Çok Memnunum” yanıtını verenlerin tüm katılımcıların %56,5’ini oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %30’u ise ilgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtını vermiştir.

Grafik 5: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı yöneticilerinin (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirliğine yönelik memnuniyet düzeyi



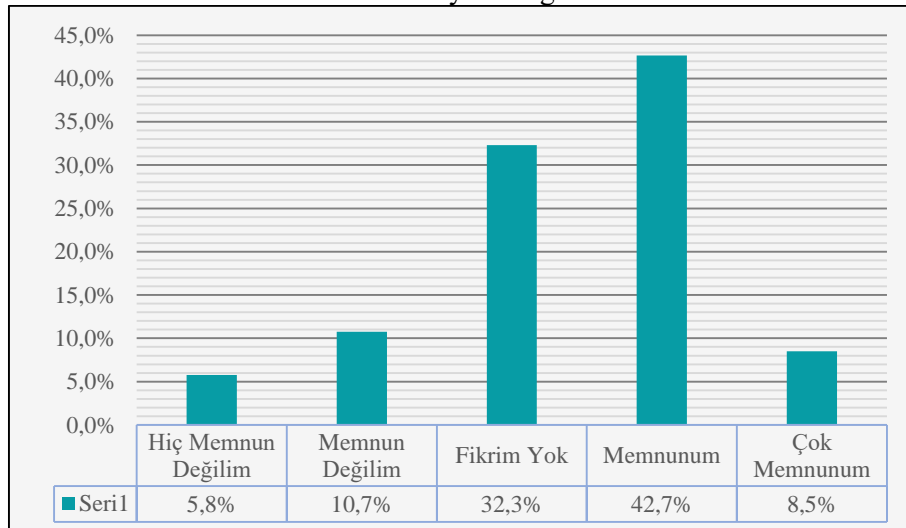
Katılımcılara Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye yönelik memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 6’da gösterilmiştir. Grafik incelendiğinde Memnunum ve Çok Memnunum yanıtını verenlerin tüm katılımcıların %52,2’sini oluşturduğu görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların %31,4’ü ilgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtını vermiştir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” seçeneğini işaretleyenler ise tüm katılımcıların %16,4’ünü oluşturmaktadır.

Grafik 6: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye yönelik memnuniyet düzeyi



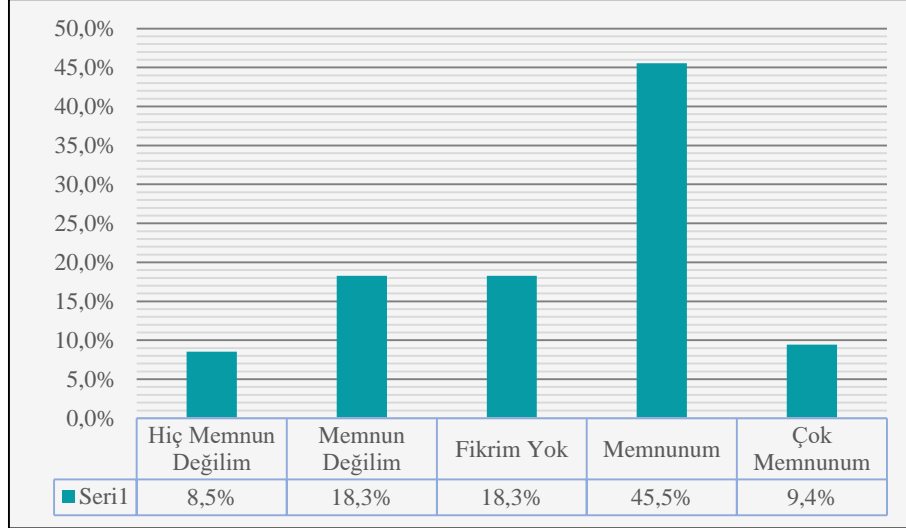
Grafik 7’de katılımcılara Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden duyulan memnuniyet düzeyi gösterilmiştir. Grafik incelendiğinde katılımcıların %51,2’sinin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. İlgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %32,3’ünü oluşturmaktadır.

Grafik 7: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden



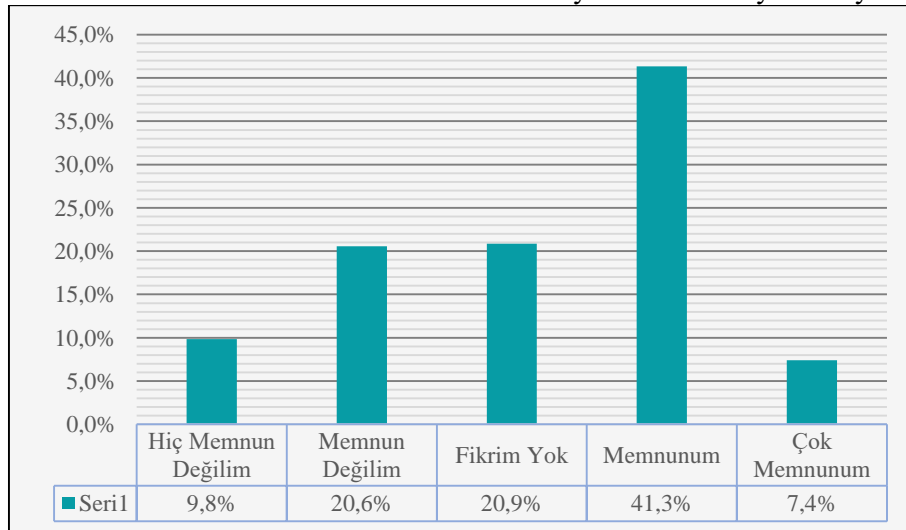
Katılımcılara Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sunulan teknik hizmetlerden (telefon, asansör, ısınma vb) duydukları memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 8’de gösterilmiştir. Grafik incelendiğinde katılımcıların %54,9’u “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı verdiği görülmektedir. Ancak ilgili maddeye “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenlerin tüm katılımcıların %26,8’ini oluşturduğu dikkat çekmektedir.

Grafik 8: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sunulan teknik hizmetlerden (telefon, asansör, ısınma vb)



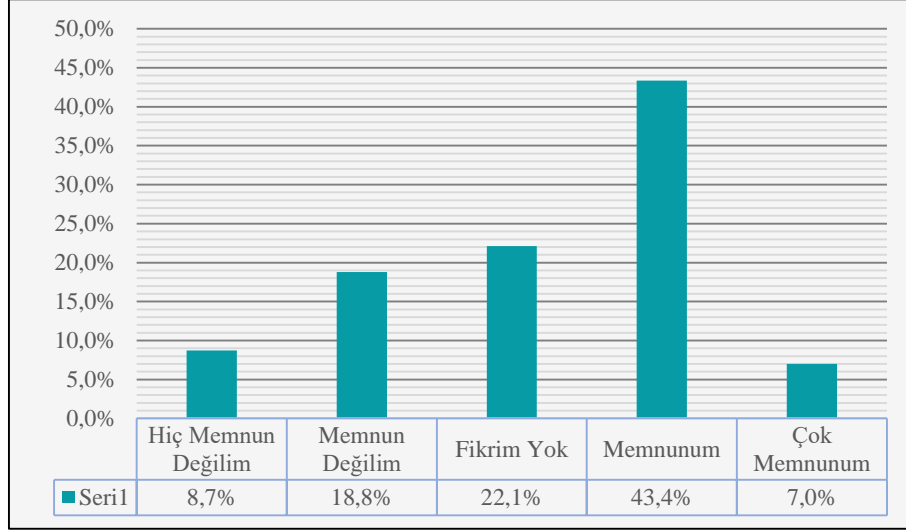
Katılımcılara Arızalara müdahale sürecinden duydukları memnuniyet düzeyi sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 9’da gösterilmiştir. Grafik 9 incelendiğinde katılımcıların %48,2’sinin Memnunum ve çok memnunum yanıtı verdiği buna karşın “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenlerin ise tüm katılımcıların %30,4’ünü oluşturduğu dikkat çekmektedir. “Fikrim Yok” diyenlerin oranı ise %20,9’dur.

Grafik 9: Arızalara müdahale sürecinden duyulan memnuniyet düzeyi



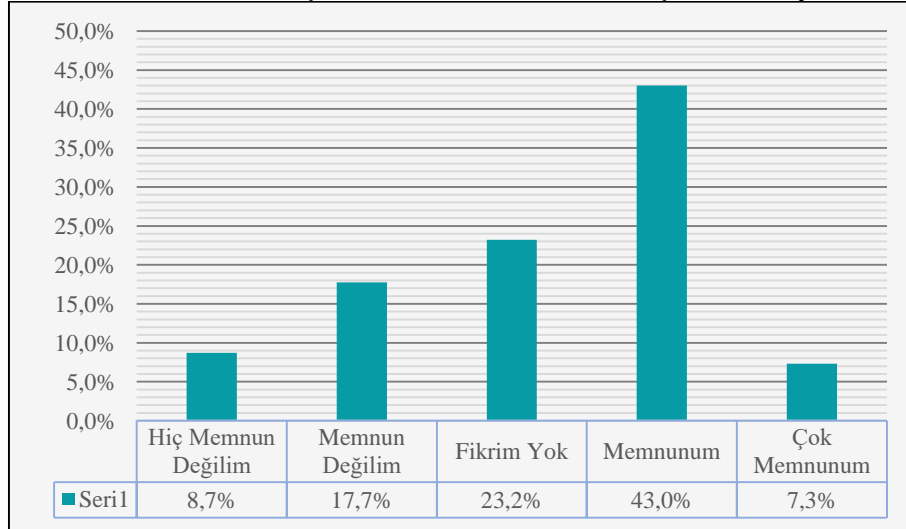
Grafik 10'da Hizmete açılan binaların işlevselliğinden duyulan memnuniyet düzeyi gösterilmiştir. Grafik 10 incelendiğinde katılımcıların %50,4'ünün "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtı verdiği, %27,5'inin ise "Memnun Değilim" veya "Hiç Memnun Değilim" yanıtını verdiği görülmektedir. İlgili maddeye "Fikrim Yok" yanıtı verenler ise katılımcıların %22,1'ini oluşturmaktadır.

Grafik 10: Hizmete açılan binaların işlevselliğinden duyulan memnuniyet düzeyi



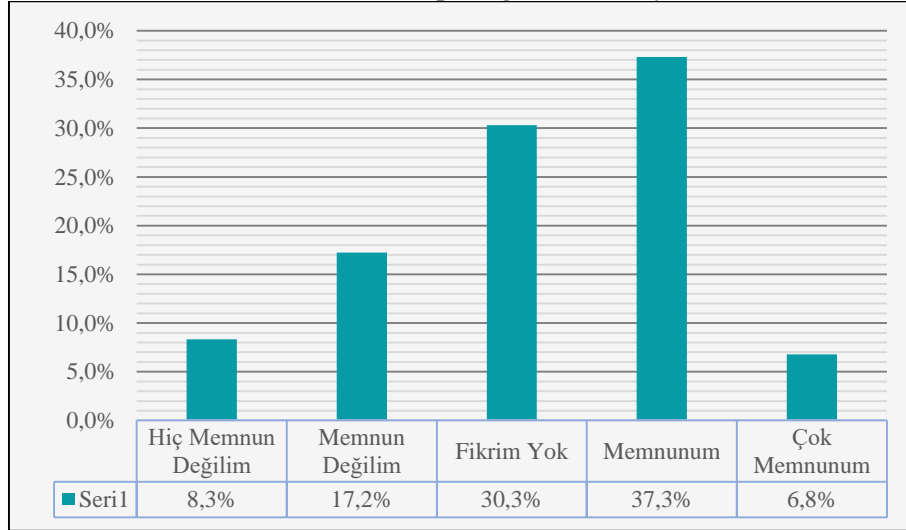
Katılımcılara hizmete açılan binaların beklentileri karşılama düzeyinden duyulan memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 11'de gösterilmiştir. Grafik incelendiğinde katılımcıların %50,3'ü "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını verdiği görülmektedir. İlgili maddeye "Memnun Değilim" veya "Hiç Memnun Değilim" yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %26,4'ünü oluşturmaktadır.

Grafik 11: Hizmete açılan binaların beklentileri karşılama düzeyinden



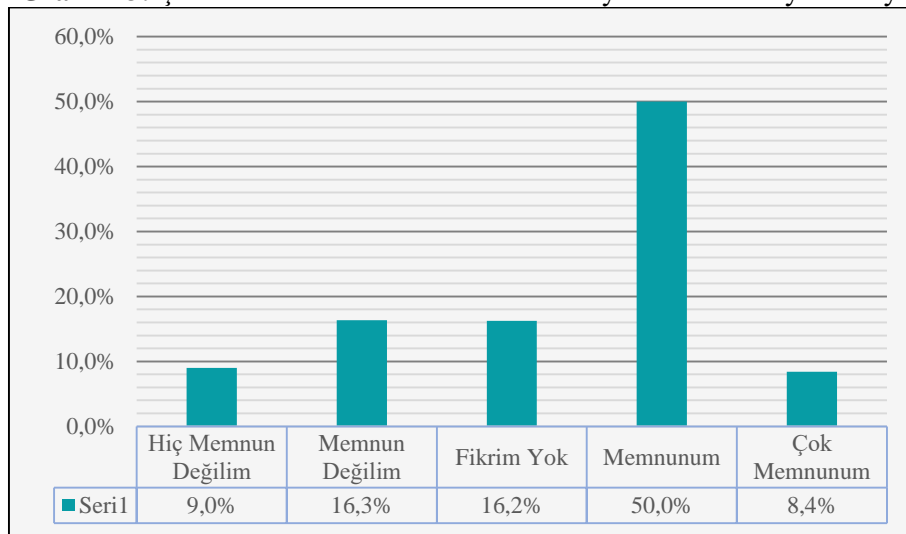
Katılımcılar Arıza Takip Programının işleyişine ilişkin memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve alınan yanıtların dağılımı Grafik 12’de özetlenmiştir. Grafik 12 incelendiğinde katılımcıların yalnızca %44,1’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı vereler ise katılımcıların %25,5’ini oluşturmaktadır. Katılımcıların %30,3’ü ise ilgili maddeye “Fikrim Yok” yanıtı vermiştir.

Grafik 12: Arıza Takip Programının işleyişinden



Grafik 13’te çevre düzenlemesi hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi gösterilmiştir. Grafik 13 incelendiğinde katılımcıların %58’inin "Memnunum" veya "Çok Memnunum", %25,3’ünün ise “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verdiği görülmektedir.

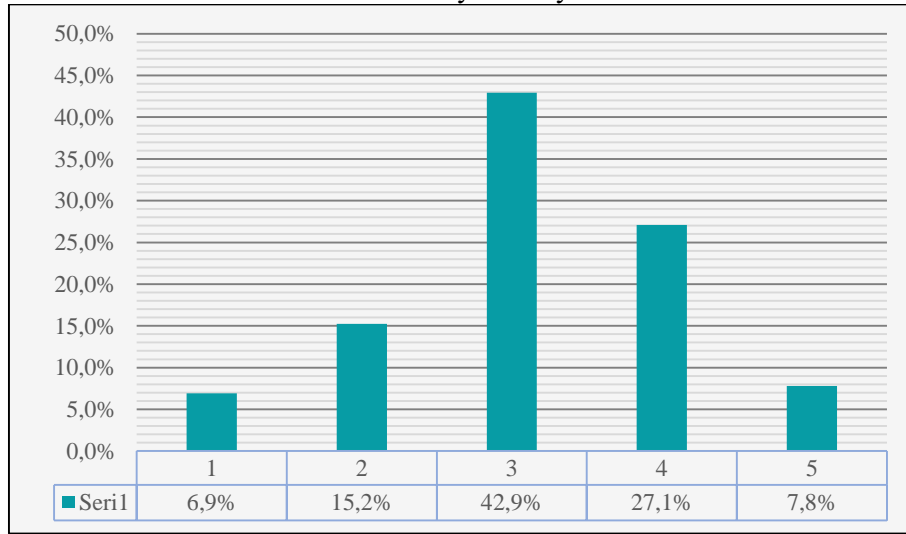
Grafik 13: Çevre düzenlemesi hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi



3. Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Hizmetlerine İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin genel memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Katılımcılardan, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeylerini “1” ile “5” arasındaki ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmiştir. “1” en düşük memnuniyet derecesini, “5” ise en yüksek memnuniyet derecesini göstermektedir. Katılımcıların Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyine ilişkin verdikleri yanıtların dağılımı Grafik 14’te gösterilmiştir.

Grafik 14: Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin genel memnuniyet düzeyi



Grafik 14 incelendiğinde katılımcıların %42,9’unun “3” yanıtını verdiği görülmektedir. “4” yanıtını verenler tüm katılımcıların %27,1’ini, “2” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %15,2’sini oluşturduğu görülmektedir. “1” ve “5” yanıtı verenler ise birbirine yakın seviyede ve en düşük düzeydedir. Genel olarak değerlendirildiğinde Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı’nın ortalama memnuniyet puanı 3,11 ve genel memnuniyet düzeyi %62,2 olarak hesaplanmaktadır.¹

¹ Ortalama Memnuniyet Puanı = $((1 \times 68) + (2 \times 150) + (3 \times 423) + (4 \times 267) + (5 \times 77)) / 985 = 3,11$
Genel Memnuniyet Düzeyi = 3,11 => %62,2

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapan akademik ve idari personelin, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan ve 14 maddeden oluşan anket toplamda 987 kişiye uygulanmış ve sonuçlar bu rapor kapsamında özetlenerek değerlendirilmiştir.

Demografik bilgileri toplamaya yönelik soruların ardından Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı birimine yönelik memnuniyeti ölçmek amacıyla katılımcılara yöneltilen “birim yöneticilerinin ulaşılabilirliği”, “birim personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilme” ve “birim personelinin görevi ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliği” içerikli maddelerde benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür. İlgili maddelerde “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı verenler %51,2 ile %56,5 arasında bir ağırlığa sahiptir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı verenlerin ağırlıkları ise %13,5 ile 16,5 arasında değişmektedir. Benzer şekilde “Fikrim Yok” yanıtı verenlerin tüm katılımcıların %30 ile %32,3'üne denk geldiği görülmektedir. Genel bir değerlendirmede her üç maddede de memnuniyet oranı çok yüksek olmamasına karşın yüksek bir memnuniyetsizlik düzeyi ile de karşılaşılmamıştır. Bu durum “Fikrim Yok” yanıtı veren katılımcı oranının yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Birim tarafından sunulan teknik hizmetler (telefon, asansör, ısınma vb.), hizmete açılan binaların işlevselliği ve bu binaların beklentileri karşılmasına yönelik memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddelerde katılımcıların %50,3 ile %54,9'unun “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmüştür. Çevre düzenlemesi hizmetlerine ilişkin maddede bu oran %58,4'e kadar çıkmaktadır. Ancak bu maddelerin tamamında “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtı veren katılımcı oranının %25,3 ile %27,5 arasında değiştiği görülmüştür. Diğer bir deyişle her 4 personelden 1'i ilgili hizmetlerden memnun değildir.

Diğer taraftan arızalara müdahale sürecinde ve arıza takip programının işleyişinde memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Her iki maddede de “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtları %50'nin altına düştüğü görülmüştür.

Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı birimi tarafından sunulan hizmetlerinden duyulan genel memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla katılımcılardan birim hakkındaki memnuniyet düzeylerini 1 ile 5 arasında puanlayarak belirtmeleri istendiğinde katılımcıların %42,9'unun 3 yanıtını verdiği görülmüştür. İlgili sonuçlar değerlendirildiğinde ortalama puanın 3,11 olduğu ve genel memnuniyet düzeyinin %62,2 olduğu görülmüştür. Bu sonuçlardan hareketle Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı birimi tarafından sunulan hizmetlere yönelik genel memnuniyet düzeyinin ortalama seviyede olduğu söylenebilir.

Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyinin değerlendirildiği bu raporda “birim yöneticilerinin ulaşılabilirliği”, “birim personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilme” ve “birim personelinin görevi ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliği” hususlarında memnuniyetin ortalama düzeyde olduğu söylenebilir. Ancak birim tarafından sunulan teknik hizmetler, birimin arızalara müdahale süreci, arıza takip programının işleyişi, hizmete açılan binaların işlevselliği ve bu binaların beklentiyi karşılaması konularında memnuniyetin sağlanamadığı görülmüştür. Özellikle arızalara müdahale süreci ve arıza takip programının işleyişi memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu hususları oluşturmaktadır.

Bu çalışma kapsamında yapılan değerlendirmede Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerde genel olarak ortalama memnuniyet düzeyine ulaşılabildiği ancak yüksek memnuniyet düzeyinin sağlanamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen veriler yüksek memnuniyet düzeyine ulaşamamasının kaynağına yönelik bilgi vermediğinden maddesel bazda memnuniyet düzeyinin düşmesine etki eden faktörler hakkında bir çıkarımda bulunulamamıştır. Bu nedenle, birim hizmetlerine yönelik memnuniyetsizlik faktörlerinin incelenebilmesine imkan verecek yeni bir anket hazırlanarak uygulanması önerilmektedir. Bu sayede memnuniyet düzeyinin yükseltilmesine yönelik etkin bir faaliyet planlaması oluşturulabilecektir.