



**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİNE
YÖNELİK DEĞERLENDİRMELER**

2012-2017

TAKDİM



2006 yılında kurulan ve “değer üreten üniversite” sloganıyla yeni kurulan üniversiteler arasında adından söz ettiren üniversitemiz; 2008 yılından itibaren kalite çalışmalarına önem vermeye başlamıştır. Düzce Üniversitesi'nin "Değer üreten üniversite" anlayış ve kültürünü tüm birimlere yayılmasını sağlamak ve sürekli iyileştirme felsefesini kurumda bir çalışma prensibi haline getirmek amacıyla Sürekli İyileştirme Koordinatörlüğü kurulmuştur. Koordinatörlüğümüz bünyesinde belirlenen vizyon çerçevesinde çeşitli faaliyetler yürütülmekte olup bu faaliyetlerden elde edilen bulguların değerlendirilerek sonuçların ilgililere fayda sağlaması amacıyla duyurulması, gelişen ve büyüyen üniversitemiz için önem arz etmektedir.

Çalışmanın kurum çalışanlarına, Düzce halkına ve araştırmacılara fayda sağlaması dileklerimle...

Prof. Dr. Niğar Demircan ÇAKAR

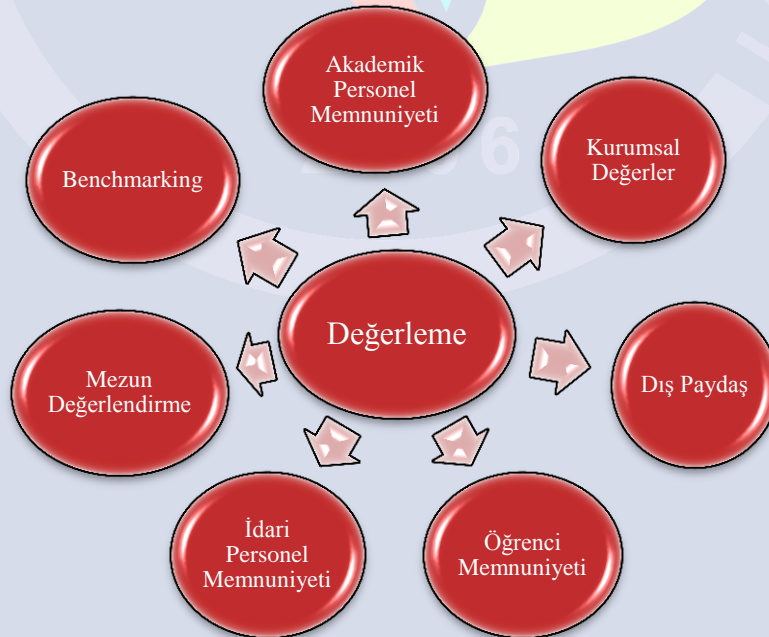
Rektör

İÇİNDEKİLER

TAKDİM	1
GİRİŞ	3
GENEL BİLGİLER	4
GEREÇ VE YÖNTEM	6
BULGULAR	6
Kırılımlandırmalar.....	7
Hizmet Memnuniyetinin Değerlendirilmesi	7
İş İlişkilerinin Değerlendirilmesi.....	8
Genel Memnuniyetin Değerlendirilmesi	9

GİRİŞ

2006 tarihinde kurulan, Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı; milli, manevi ve toplumsal etik değerleri özümsemiş; çağdaş ve demokratik bir üniversite olarak; erdemli bilim, meslek, sanat insanları ve liderler yetiştiren; bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde işbirlikleri kuran; Düzce ili ve çevresinin sürdürülebilir kalkınmasına öncülük eden; yenilikçi, girişimci, evrensel bilgi ve değer üreten üniversite misyonuyla hareket eden üniversitemiz 2017 yılı itibariyle 4 Enstitü, 14 Fakülte, 2 Yüksekokul, 10 Meslek Yüksekokulu, 22 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 11 Koordinatörlük ile hizmet vermektedir. Ürettiği hizmetle paydaşlarına değer katmayı hedefleyen üniversitemiz bu kapsamda uygulamaları mükemmelleştirmek için EFQM yönetim modelini temel almaktadır. Modelin temeline entegre şekilde aynı zamanda 5018 sayılı kanun kapsamında iç kontrol ve stratejik planlama çalışmaları yapılmaktadır. Sürekli İyileştirme Koordinatörlüğü bünyesinde bu faaliyetleri gerçekleştirmek adına tüm paydaşlarımızla çeşitli görüşmeler yapılarak geri bildirim sağlanmakta; bu kapsamda yönetim stratejilerine ve uygulamalarına veri sağlanmaktadır. Yapılan bu görüşmelerin ana başlığı Şekil 1’de kısaca özetlenmiştir.



Şekil 1. Faaliyetlerimiz

GENEL BİLGİLER

Düzce Üniversitesi'nin 2012-2017 yılları arasında yapmış olduğu çalışmalardan elde edilen sonuçları karşılaştırmak amacıyla yapılan bu çalışmada, elde edilen bulguların karşılaştırılması yapılmadan önce kurumumuz faaliyet raporları, stratejik planı, performans programında yer alan verilerle 2012-2017 değişimleri incelenmiştir.

Tablo 1. Birimlere Göre İdari Personel Sayıları

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Rektörlük	165	182	188	190	193	192
Fen Edebiyat Fakültesi	8	10	10	11	9	9
Orman Fakültesi	17	14	11	10	12	12
Teknik Eğitim Fakültesi	16	13	12	9	1	1
Tıp Fakültesi	16	17	15	13	16	14
Mühendislik Fakültesi	3	6	7	9	10	12
İşletme Fakültesi	1	3	6	7	9	9
Teknoloji Fakültesi	2	4	5	3	13	13
Eğitim Fakültesi	2	5	6	6	7	7
Sanat ve Tasarım Fakültesi	1	4	2	5	5	6
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.	0	0	3	6	5	6
İlahiyat Fakültesi	0	0	2	4	4	4
Akçakoca Trz. İşl. Ve Otel. Y.O.	15	12	12	12	10	9
Sağlık Bilimleri Fakültesi	9	6	4	4	6	5
Yabancı Diller Y.O.	0	4	5	5	4	4
Spor Bilimleri Fakültesi	0	3	3	4	4	6
Düzce MYO	30	25	24	19	20	22
Akçakoca MYO	11	9	9	9	8	9
Cumayeri MYO	2	5	4	4	6	7
Çilimli MYO	1	4	4	5	5	5
Gölyaka MYO	2	5	6	7	6	6
Gümüşova MYO	4	5	4	5	5	5
Kaynaşlı MYO	4	7	6	6	8	8
Sosyal Bilimler MYO	0	4	5	5	5	5
Sağlık Hizmetleri MYO	2	2	2	4	6	6
Ormancılık MYO	-	-	-	-	-	2
Fen Bilimleri Enstitüsü	3	3	3	3	4	4
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	3	3	3	3	3	3
Sosyal Bilimler Enstitüsü	3	3	3	3	4	4
Güzel Sanatlar Enstitüsü	-	-	-	-	-	2
Hastane	327	347	330	320	308	296
Döner Sermaye	69	85	86	70	81	81
Genel Toplam	716	790	780	764	777	774

Tablo 2. Yaş Gruplarına Göre İdari Personel Sayısı

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
< 25	164	80	80	61	48	41
26-30	229	232	227	202	178	151
31-35	170	185	187	220	232	217
36-40	85	131	127	134	139	173
41-50	117	133	127	126	137	153
>51	17	29	27	36	39	39

Tablo 3. Cinsiyete Göre İdari Personel Sayısının Değişimi

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Erkek	370	414	442	414	420	421
Kadın	346	376	371	411	357	353

Tablo 4. İdari Personelin Hizmet Süresine Göre Dağılımı

Yıl	2012	2013	2014	2015	2016	2017
0-3	275	267	244	163	134	75
4-6	110	192	164	241	210	126
7-10	97	135	129	132	186	236
11-15	108	106	95	99	71	141
16-20	75	66	85	71	108	114
>21	51	24	63	73	68	82

Tablo 5. İdari Personel Sayısının Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
İlköğretim	28	29	27	23	28	34
Lise	159	169	151	134	125	112
Ön Lisans	176	200	195	191	181	157
Lisans	326	356	364	378	394	414
Yüksek Lisans ve Doktora	27	36	43	53	49	57

Tablo 6. Atanan ve Ayrılan İdari Personel Sayısı

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Atama	56	80	30	36	44	25
Ayrıma	34	41	36	43	46	22

GEREÇ VE YÖNTEM

İdari personel memnuniyetini ölçmeye yönelik hazırlanmış olan kişisel bilgiler, açık uçlu sorular ve 5'li likertle ölçülmüş soruların yer aldığı görüşme formu uygulanmıştır.

Tablo 7. Katılan İdari Personel Sayısı

2012	2013	2015	2016	2017
125	478	344	395	437

BULGULAR

Tablo 8. Hizmetlerden Memnuniyet Ortalamaları

	2012	2013	2015	2016	2017
Yemekhane	2,47	2,52	2,25	2,67	2,96
Sosyo-kültürel etkinlikler	2,67	2,49	2,32	2,70	2,78
Temizlik	3,78	3,62	3,64	3,93	3,84
Güvenlik	3,50	3,29	3,52	3,72	3,62
Servis Hizmeti	2,98	3,69	3,23	3,78	3,73
Aydınlatma	3,66		3,68	4,01	4,02
Isıtma/ Sıcaklık gibi fiziksel koşullar	3,31	3,66	3,16	3,38	3,68
Gürültü	2,79		2,99	3,49	3,45
Kreş	2,02	4,56	2,14	2,55	2,80
Fotokopi/ bilgisayar çıktısı	3,80		3,78	4,01	3,88
İnternet Erişimi	3,86	3,53	3,74	3,88	3,78
Lojman Hizmeti	1,56	3,86	1,61	2,20	2,28
Sosyal Tesisler	2,36	4,06	2,25	2,68	2,88
Spor Tesisleri	2,72		2,40	2,96	2,97
Çalışma Odası	3,53	3,21	3,30	3,47	3,51

Kırılımlandırmalar

Hizmet Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

	2012	2013	2015	2016	2017
Orman Fakültesi	3,67		4,34	3,48	3,35
Teknik Eğitim Fakültesi	2,73		3,15	3,58	-
Tıp Fakültesi	3,03		3,15	3,53	3,80
Fen Edebiyat Fakültesi	3,30		4,22	3,74	4,14
Mühendislik Fakültesi	3,58		3,73	4,26	3,96
İşletme Fakültesi			4,51	3,60	3,61
Teknoloji Fakültesi			3,17	3,68	3,86
Eğitim Fakültesi			3,73	3,55	3,61
İlahiyat Fakültesi			4,23	3,34	3,78
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.			3,76	3,52	3,60
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fak.			-	4,14	4,24
Akçakoca T.İ.O.Y.O.	2,70		4,02	3,19	3,66
Sağlık Bilimleri Fakültesi	3,37		3,94	3,52	3,19
Yabancı Diller Yüksekokulu	3,17		4,73	3,94	3,94
Spor Bilimleri Fakültesi	3,40		-	3,65	3,36
Düzce Meslek Yüksekokulu	2,22		3,79	2,82	3,25
Akçakoca Meslek Yüksekokulu	2,71		3,92	2,798	2,72
Cumayeri Meslek Yüksekokulu	2,67		4,65	3,03	3,68
Çilimli Meslek Yüksekokulu	2,33		4,85	3,99	3,93
Gölyaka Meslek Yüksekokulu	2,60		3,69	2,56	3,48
Gümüşova Meslek Yüksekokulu	2,47		2,82	4,37	3,08
Kaynaşlı Meslek Yüksekokulu	2,73		4,40	2,82	3,12
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	2,93		4,54	3,58	3,54
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	2,64		3,79	3,13	3,73
Fen Bilimleri Enstitüsü	2,87		4,69	3,996	4,25
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	3,37		4,85	4,21	3,76
Sosyal Bilimler Enstitüsü	3,60		4,81	-	4,46
Rektörlük	3,15				
Sağlık, Kültür ve Spor D.B.			4,54	3,42	4,04
Yapı İşleri D.B.			3,70	3,66	3,85
Öğrenci İşleri D.B.			3,60	3,32	3,56
Kütüphane ve Dök. D.B.			4,88	3,59	3,55
Döner Sermaye Müd.			3,47	3,29	4,06
Bilgi İşlem D.B.			4,51	3,92	3,76
Strateji Geliştirme D.B.			4,15	3,52	3,66
Genel Sekreterlik			4,40	3,78	3,96
Araştırma Hastanesi			3,12	3,19	2,89
İdari ve Mali İşler D.B.			4,67	4,08	4,13
İletişim ve Tanıtım Koordinatörlüğü			4,30	3,79	3,71
Hukuk Müşavirliği			3,36	3,37	3,83

Personel Daire Başkanlığı			4,25	3,98	4,03
İç Denetim			4,68	-	-
Merkezler				3,63	3,52
BAP Koordinatörlüğü				4,09	-
Dış İlişkiler Koordinatörlüğü				-	4,14
GENEL	2,97	3,40	4,08	3,58	3,50

İş İlişkilerinin Değerlendirilmesi

	2012	2013	2015	2016	2017
Orman Fakültesi	5,00		3,52	3,72	3,72
Teknik Eğitim Fakültesi	3,74		2,54	3,16	-
Tıp Fakültesi	4,85		2,88	3,30	3,62
Fen Edebiyat Fakültesi	4,40		3,30	3,54	4,75
Mühendislik Fakültesi	4,38		3,72	3,75	3,85
İşletme Fakültesi			3,85	3,43	3,81
Teknoloji Fakültesi			2,83	3,67	3,68
Eğitim Fakültesi			3,57	3,33	3,43
İlahiyat Fakültesi			3,25	3,53	3,83
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.			4,33	3,68	3,10
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fak.			-	4,39	3,31
Akçakoca T.İ.O.Y.O.	4,19		3,59	3,18	3,13
Sağlık Bilimleri Fakültesi	3,60		3,17	2,68	2,74
Hakime Erciyas Yabancı Diller Yüksekokulu	4,60		3,44	3,92	3,25
Spor Bilimleri Fakültesi	4,95		-	2,85	3,53
Düzce Meslek Yüksekokulu	3,39		3,06	3,08	3,27
Akçakoca Meslek Yüksekokulu	4,11		3,08	3,46	3,41
Cumayeri Meslek Yüksekokulu	4,32		4,19	3,32	3,45
Çilimli Meslek Yüksekokulu	2,28		4,67	3,93	4,16
Gölyaka Meslek Yüksekokulu	4,25		2,90	2,42	3,55
Gümüşova Meslek Yüksekokulu	3,67		1,83	3,05	3,35
Kaynaşlı Meslek Yüksekokulu	4,53		4,11	3,41	3,38
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	5,00		4,25	4,08	4,12
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	4,07		2,75	3,06	3,49
Fen Bilimleri Enstitüsü	4,00		3,33	3,78	3,97
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	4,23		3,92	3,75	3,82
Sosyal Bilimler Enstitüsü	4,28		3,63	-	4,10
Rektörlük	4,31		-	-	-
Sağlık, Kültür ve Spor D.B.			4,25	2,87	3,59
Yapı İşleri D.B.			3,26	3,22	3,55
Öğrenci İşleri D.B.			2,97	3,17	3,27
Kütüphane ve Dök. D.B.			4,44	3,92	4,16
Döner Sermaye Müd.			3,06	2,84	3,70
Bilgi İşlem D.B.			3,36	4,26	3,39

Strateji Geliştirme D.B.			3,29	3,62	2,86
Genel Sekreterlik			3,79	3,45	4,03
Araştırma Hastanesi			2,97	3,02	2,97
İdari ve Mali İşler D.B.			4,01	3,71	3,97
İletişim ve Tanıtım Koordinatörlüğü			3,96	3,55	3,39
Hukuk Müşavirliği			3,26	2,58	3,53
Personel Daire Başkanlığı			3,21	3,66	3,76
İç Denetim			4,00	-	-
Merkezler				3,80	3,08
BAP Koordinatörlüğü				4,10	-
Dış İlişkiler Koordinatörlüğü			-	-	2,67
GENEL	4,19	3,23	3,48	3,44	3,41

Genel Memnuniyetin Değerlendirilmesi

	2012	2013	2015	2016	2017
Orman Fakültesi	4,00		3,25	2,90	3,13
Teknik Eğitim Fakültesi	3,60		2,80	3,60	-
Tıp Fakültesi	3,00		2,58	3,44	4,00
Fen Edebiyat Fakültesi	3,50		2,80	3,43	4,75
Mühendislik Fakültesi	4,67		3,57	4,00	3,60
İşletme Fakültesi			3,50	3,33	3,75
Teknoloji Fakültesi			2,67	3,20	3,50
Eğitim Fakültesi			2,71	3,40	3,00
İlahiyat Fakültesi			2,50	3,50	4,00
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.			3,67	4,00	3,83
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fak.			-	3,00	3,00
Akçakoca T.İ.O.Y.O.	3,00		3,45	2,90	3,44
Sağlık Bilimleri Fakültesi	4,00		3,67	2,67	2,40
Hakime Erciyas Yabancı Diller Yüksekokulu	4,50		3,00	3,86	3,50
Spor Bilimleri Fakültesi	2,00		-	3,50	4,00
Düzce Meslek Yüksekokulu	3,50		3,37	3,62	3,41
Akçakoca Meslek Yüksekokulu	3,60		4,00	3,71	3,40
Cumayeri Meslek Yüksekokulu	4,00		3,50	2,40	3,17
Çilimli Meslek Yüksekokulu	3,00		4,67	3,60	4,40
Gölyaka Meslek Yüksekokulu	3,25		1,83	3,00	3,60
Gümüşova Meslek Yüksekokulu	3,00		2,33	3,00	2,80
Kaynaşlı Meslek Yüksekokulu	4,00		3,20	2,20	2,50
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	4,00		4,50	4,75	4,33
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	3,00		1,50	2,80	2,40
Fen Bilimleri Enstitüsü	4,00		4,00	4,00	3,33
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	4,00		4,00	4,00	4,33
Sosyal Bilimler Enstitüsü	5,00		4,00	-	4,33
Rektörlük	3,74		-	-	-
Sağlık, Kültür ve Spor D.B.			3,86	3,20	3,54

Yapı İşleri D.B.			2,83	3,48	3,35
Öğrenci İşleri D.B.			2,67	3,07	3,36
Kütüphane ve Dök. D.B.			4,00	3,83	4,25
Döner Sermaye Müd.			3,55	3,37	4,00
Bilgi İşlem D.B.			3,44	3,88	3,88
Strateji Geliştirme D.B.			3,40	3,67	3,38
Genel Sekreterlik			3,93	3,83	4,47
Araştırma Hastanesi			2,50	3,38	2,84
İdari ve Mali İşler D.B.			4,00	4,00	4,20
İletişim ve Tanıtım Koordinatörlüğü			4,43	4,71	4,00
Hukuk Müşavirliği			2,25	2,67	3,67
Personel Daire Başkanlığı			3,44	3,80	3,89
İç Denetim			5,00	-	-
Merkezler				3,50	2,33
BAP Koordinatörlüğü				4,50	-
Dış İlişkiler Koordinatörlüğü			-	-	2,67
GENEL	3,66	2,95	3,22	3,46	3,41