

ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

2022 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirme ve İyileştirme Raporu

Başkanlığımız çalışanlarına 2022 yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi yapılarak aşağıdaki sorular sorulmuştur.

1. Çalışma ortamınızın işin kolay, rahat ve güvenilir bir şekilde yapılabilmesi ve sağlık koşullarına uygunluğu üzerine memnuniyet düzeyiniz.
2. Birimdeki destek hizmetlerinin (temizlik hizmetleri), yeterlilik düzeyinden memnuniyetiniz.
3. Biriminizdeki çalışanlara, görev ve sorumlulukların objektif, adil ve orantılı bir şekilde dağıtılma seviyenizden memnuniyetiniz.
4. Birim personelleri arasındaki iletişim ve işbirliğinin yeterlilik seviyesinden memnuniyetiniz.
5. Yöneticilerinizin (Daire Başkanı, Şube Müdürü,) personele karşı anlayış, sorunları çözmeye yardımcı tavır ve yapıcı yaklaşımından memnuniyetiniz.
6. Yapılan işlerde ve verilen hizmetlerde kullanılan teknolojik altyapının yeterliliğinden memnuniyetiniz (güvenlik sistemleri, katalog ve ödünç verme sistemleri, kullanıcıya yönelik cihazlar ve idari işlerde kullanılan programlar)
7. Personele tahsis edilen çalışma alanlarının yeterliliğinden memnuniyetiniz.
8. Birimde alınan kararlara personelin katılımının yeterlilik düzeyinden memnuniyetiniz (toplantılar, etkinlikler, projeler, hizmetler vb.)
9. Yöneticilerinizin (Daire Başkanı, Şube Müdürü,) yaptığınız işler ile ilgili yeni fikir, öneri ve her türlü taleplerinize ilişkin tavır, davranış ve yaklaşımlarından memnuniyetiniz.
10. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığında çalışmaktan memnuniyetiniz.

Yukarıda belirtilen sorular hali hazırda Kütüphane Daire Başkanlığında çalışan 6 personele anonim bir şekilde yöneltiştir. Alınan cevapların dağılımı aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Sorular	Yanıtlar			
	Çok Memnunum	Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Soru 1	3	3		
Soru 2	2	2	2	
Soru 3	2	3	1	
Soru 4	3	3		
Soru 5	4	2		
Soru 6	5	1		
Soru 7	1	3	1	1
Soru 8	4	2		
Soru 9	4	2		
Soru 10	5	1		

Anket sorularına verilen cevaplar incelendiğinde; 1., 4.,5.,6., 8.,9.,10. Sorulara dair personelin yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu değerlendirilmiştir.

Çalışma ortamınızın işin kolay, rahat ve güvenilir bir şekilde yapılabilmesi ve sağlık koşullarına uygunluğu üzerine memnuniyet düzeyiniz.(Memnuniyet düzeyi %100)

Birim personelleri arasındaki iletişim ve işbirliğinin yeterlilik seviyesinden memnuniyetiniz.(Memnuniyet düzeyi %100)

Yöneticilerinizin (Dair Başkanı, Şube Müdürü,) personele karşı anlayış, sorunları çözmeye yardımcı tavır ve yapıcı yaklaşımından memnuniyetiniz.(Memnuniyet düzeyi %100)

Yapılan işlerde ve verilen hizmetlerde kullanılan teknolojik altyapının yeterliliğinden memnuniyetiniz (güvenlik sistemleri, katalog ve ödünç verme sistemleri, kullanıcıya yönelik cihazlar ve idari işlerde kullanılan programlar) (Memnuniyet düzeyi %100)

Birimde alınan kararlara personelin katılımının yeterlilik düzeyinden memnuniyetiniz (toplantılar, etkinlikler, projeler, hizmetler vb.) (Memnuniyet düzeyi %100)

Yöneticilerinizin (Daire Başkanı, Şube Müdürü,) yaptığınız işler ile ilgili yeni fikir, öneri ve her türlü taleplerinize ilişkin tavır, davranış ve yaklaşımlarından memnuniyetiniz. (Memnuniyet düzeyi %100)

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığında çalışmaktan memnuniyetiniz. (Memnuniyet düzeyi %100)

Bununla beraber; 2. Soruda yer alan “Birimdeki destek hizmetlerinin (temizlik hizmetleri), yeterlilik düzeyinden memnuniyetiniz.” sorusuna personelin **%66 sının memnun** olduğu şeklinde cevap verirken **%33’ünü ise memnun değilim** şeklinde cevap verdiği tespit edilmiştir. Bu bilgidен hareketle Daire Başkanlığında temizlik hizmetlerinin takibinden sorumlu İdari İşler Şube Müdürlüğü’nün bu konudaki eksiklerin tespiti ve destek hizmetlerini yürüten ilgili Daire Başkanlığı ile iletişime geçerek gerekli iyileştirmelerin yapılmasına karar verilmiştir. İlâveten sunulan temizlik hizmetlerinin takibinin daha kolay ve etkili bir biçimde yapılabilmesi adına birim içinde kullanılmak üzere “Kütüphane Temizlik Takip Çizelgesi” hazırlanarak günlük temizlik kontrollerinin bu form aracılığı ile yapılması uygulamasına geçilmiştir.

Bir diğer anket sorusu olan “Biriminizdeki çalışanlara, görev ve sorumlulukların objektif, adil ve orantılı bir şekilde dağıtılma seviyenizden memnuniyetiniz.” sorusuna **personelin %83’ünün memnununum** şeklinde cevap veriyor olmasına karşın **%17’sinin memnun değilim** şeklinde cevap verdiği tespit edilmiştir. Her ne kadar %83 oranında memnuniyete sahip olursa dahi birimdeki huzur ve ideal çalışma ortamının tüm personelin memnuniyeti ile mümkün olacağı düşüncesinden hareketle personel görev dağılımı yeniden gözden geçirilerek bazı görevler için yeni delegasyonlar yapılmak suretiyle iyileştirme yapılmaya çalışılmıştır. İlâveten başkanlık personel sayısının eksikliği dolayısıyla personel talebi üst makama iletilmiş olup bu konuda iyileştirme beklenmektedir.

Son olarak “Personele tahsis edilen çalışma alanlarının yeterliliğinden memnuniyetiniz.” Sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde *personelin %66’sının memnunum* şeklinde cevap verdiği, *%33’ünün ise memnun değilim* şeklinde cevap verdiği anlaşılmıştır. Bu konuya dair, daire başkanlığı ofis alanlarının yetersizliği hali hazırda bilinmekte olup bu yöndeki iyileştirme talepleri belirli dönemlerde üst yönetime iletilmiştir. Genel olarak tüm kurumun yaşamakta olduğu bu probleme dair iyileştirme yapılabilmesi ancak yapımı/reinavasyonu sürmekte olan inşaat projelerinin tamamlanmasıyla mümkün olacağı için henüz bir iyileştirme yapılamamıştır.