

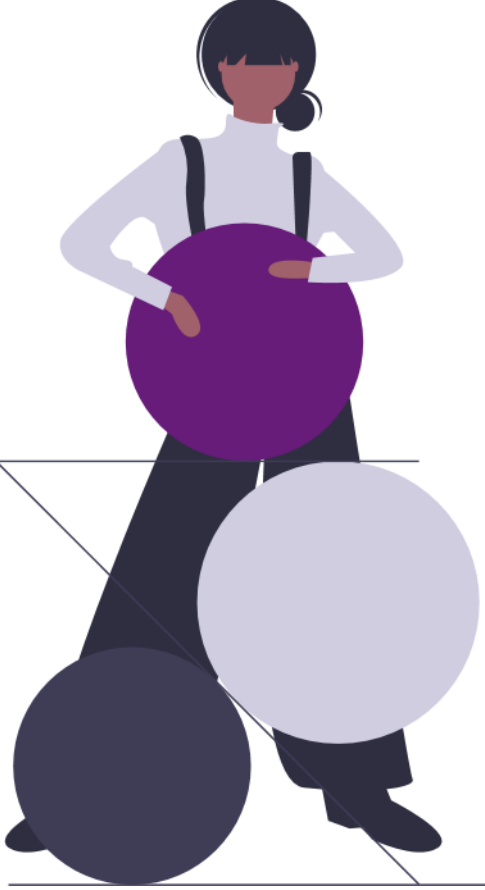
TEGV KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ ARAŞTIRMASI GÖNÜLLÜLER





Araştırma Bilgileri

Araştırma Amacı



- Bu araştırma kapsamında, TEGV'in paydaşları nezdinde kalite yönetim süreçlerine ilişkin memnuniyeti algıyı mleyerek güçlü algılanan ve iyileştirme beklenen noktaları tespit edilmiş ve bir yol haritası çıkarılmıştır.
- Araştırma her bir süreç altında yer alan sorumluluk ve etkinliklerin **gönüllüler** tarafından detaylı olarak değerlendirilmesi üzerine kurgulanmıştır.

Örneklem

Bu araştırma kapsamında toplam 279 gönüllü ile CAWI (online) metodoloji kullanılarak görüşülmüştür.

	<u>Gönderilen</u>	<u>Tamamlanan</u>	<u>Tamamlanma Oranı</u>
Toplam	1541	279	%18

RAPORU OKURKEN...

KISALTMA	AÇIKLAMA
Baz	İlgili soruya cevap veren kişi sayısıdır.
T2B (Top Two Box)	5'li skalada 5 ve 4 puan verenlerin baz içindeki % oranıdır.
T3B (Top Three Box)	5'li skalada 5, 4 ve 3 puan verenlerin baz içindeki % oranıdır.
Ortalama Değeri	İlgili cevabın 5 üzerinden aldığı ortalama değerdir.
Test Değerleri	Sonuçlar %95 güven aralığında istatistiksel olarak test edilir ve test edilen değerin yanına bir diğer kırılıma göre anlamlı değişim varsa yukarı/aşağı ok konulur.
Sia Benchmark	Sia tarafından tüm sektörler için yapılan memnuniyet araştırmalarının endeks skorlarından yola çıkarak hesaplanmıştır.

ARAşTIRMA HAKKINDA



SAHA ALIřMASI

Araştırmanın saha alışması **21 Mayıs-16 Haziran 2021** tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. TEGV Gönüllüleri ile yapılan görüşmelerde CAWI (bilgisayar destekli online görüşme yöntemi) kullanılmıştır.



METODOLOJİ HAKKINDA

Görüşülecek kişilerin listesi TEGV tarafından hazırlanmıştır. Sia Insight listede yer alan her gönüllü için kişisel anket linklerini hazırlamıştır ve anket gönderimlerini yine Sia Insight gerçekleştirmiştir.



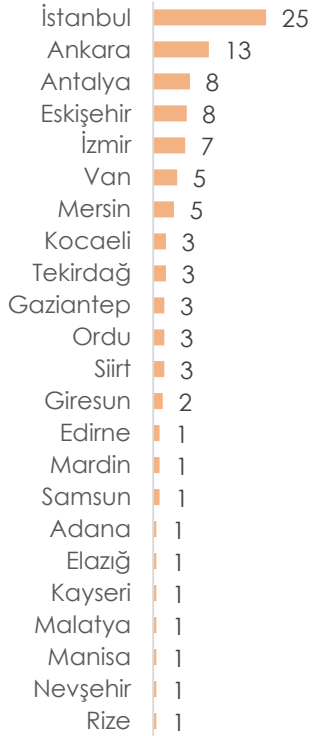
RAPOR HAKKINDA

Araştırma total skorlar üzerinden yazılmış, endeks değerleri farklı kırımlılarda belirtilmiştir. Anlamalı farklılıklar rapor boyunca ilgili skorların yanında belirtilmiştir.

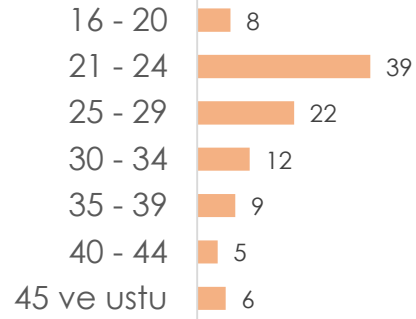
ARAŞTIRMAYA KATILAN GÖNÜLLÜLERİN PROFİLİ (%)



Şehir



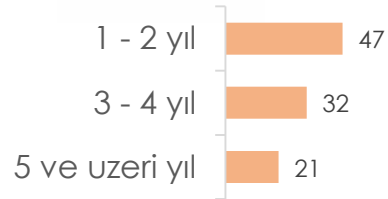
Yaş



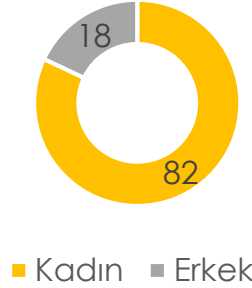
Ortalama yaş: 28



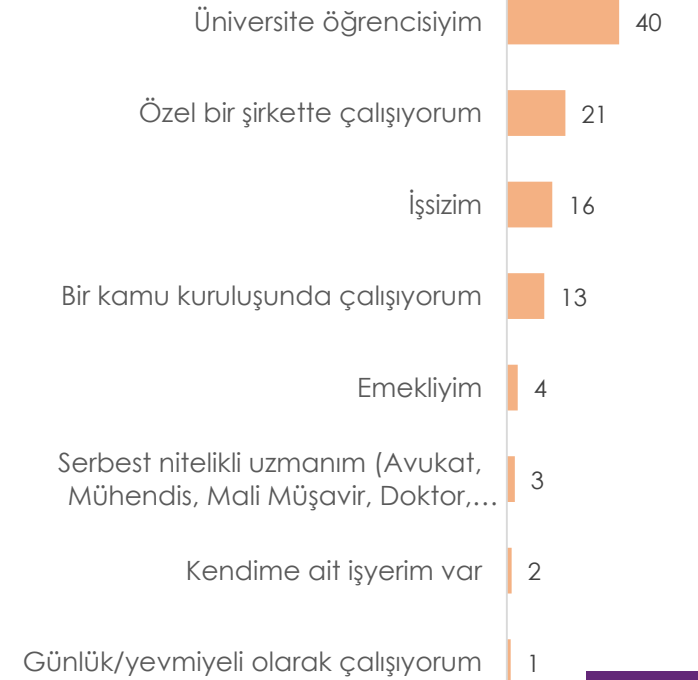
Gönüllülük Süresi



Cinsiyet



Çalışma Durumu





Detaylı Bulgular

GÖNÜLLÜLERİN BAĞLILIĞINI NASIL ÖLÇTÜK?

Bağlılık Endeksi, 0 – 100 arasında değişen bir rakamdır ve yüzdesel bir değer değildir.

**BAĞLILIK ENDEKS DEĞERLERİNE GÖRE GÖNÜLLÜLER
AŞAĞIDAKİ GİBİ KATEGORİZE EDİLMEKTEDİR;**



GÖNÜLLÜ BAĞLILIĞI BİLEŞENLERİ

1

Genel memnuniyet

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nın bir parçası olmaktan genel olarak ne derece memnunsunuz?

2

Tavsiye eğilimi

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nda gönüllü olmayı yakınlarınıza, arkadaşlarınıza tavsiye eder misiniz?

3

Yeniden gönüllü olma isteği

Bugün yeniden bir sivil toplum kuruluşunda gönüllü olacak olsanız, yine, Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nda gönüllü olur muydunuz?

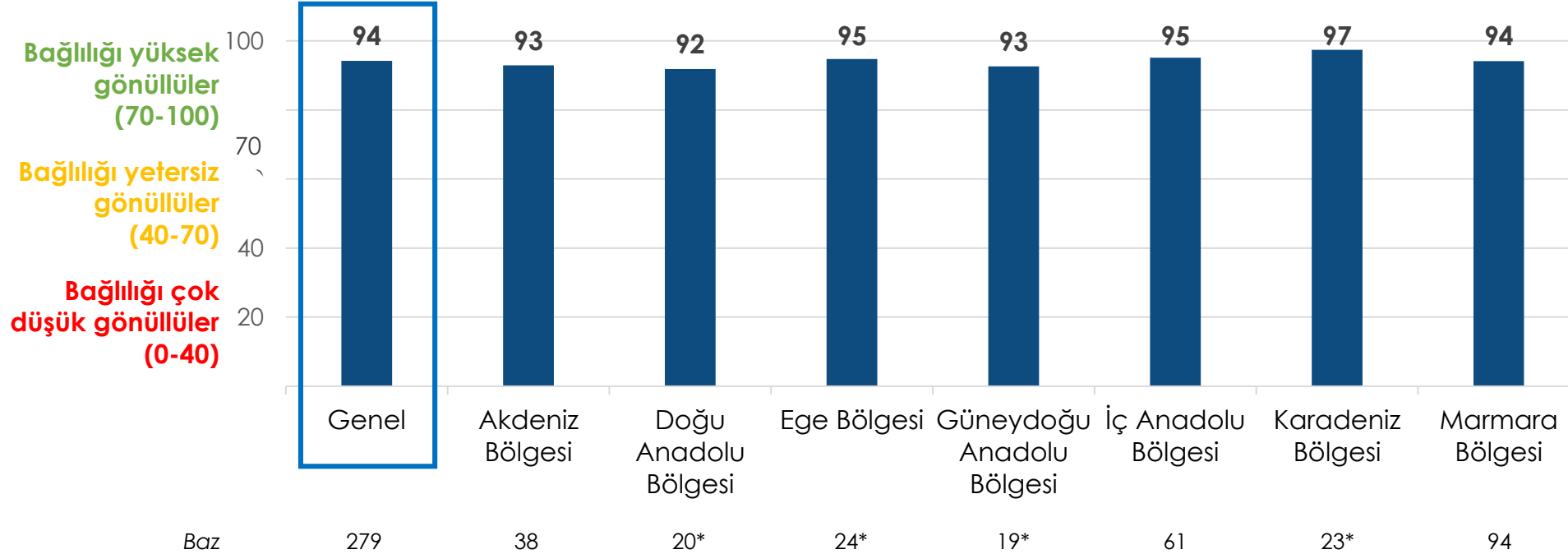
4

Sektördeki başarı

Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı'nın kendi alanındaki başarısını nasıl buluyorsunuz?

GÖNÜLLÜLERİN COĞRAFİ BÖLGELERE GÖRE BAĞLILIK ENDEKSİ

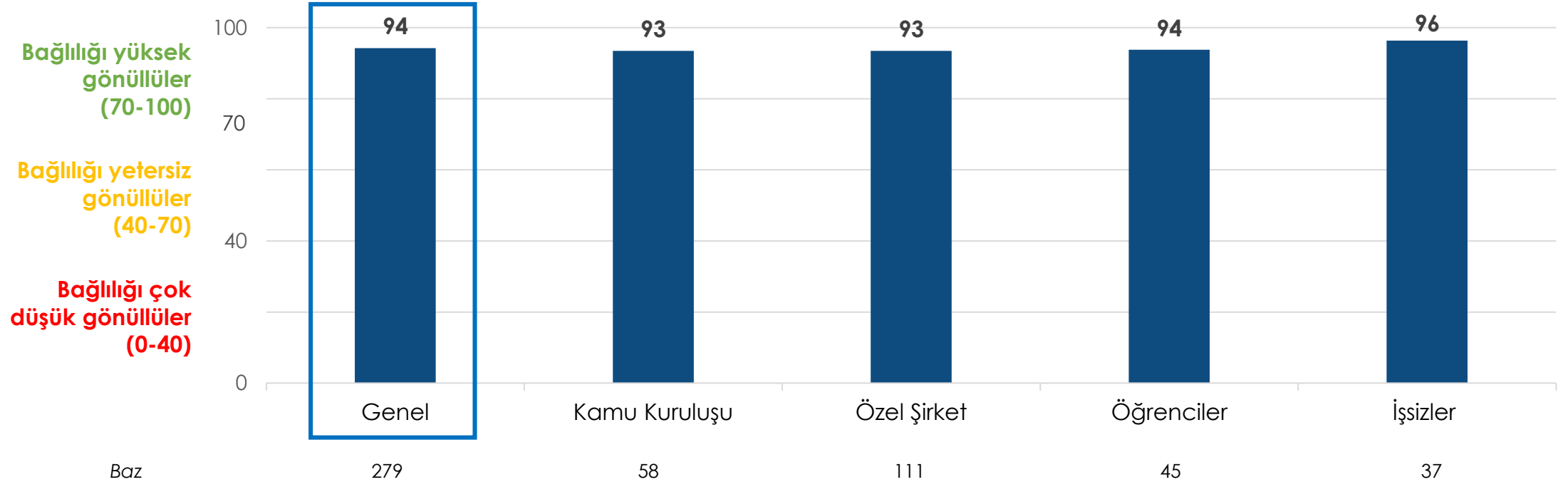
TEGV gönüllülerinin bağlılığı oldukça yüksektir. Bölgeler arası anlamlı bir farklılık yoktur.



*Düşük baz

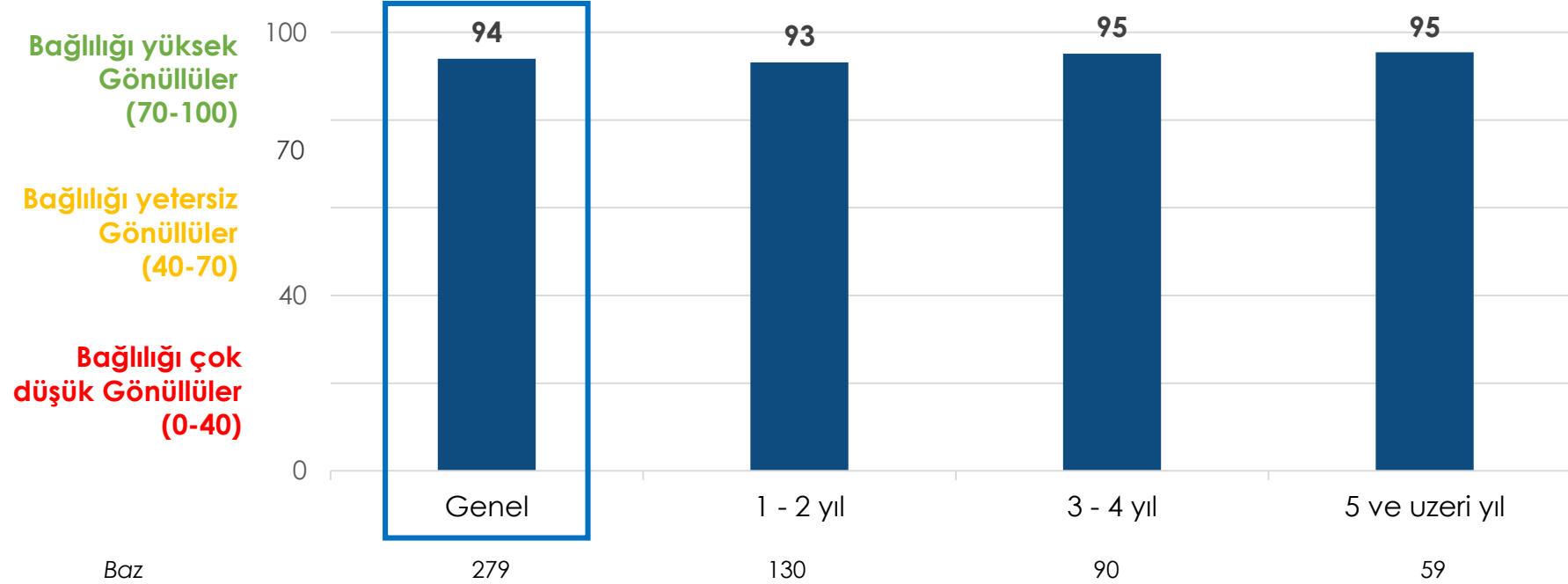
GÖNÜLLÜLERİN ÇALIŞMA DURUMUNA GÖRE GÖRE BAĞLILIK ENDEKSİ

TEGV gönüllülerinin bağlılığı oldukça yüksektir. Gönüllülerin çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur.



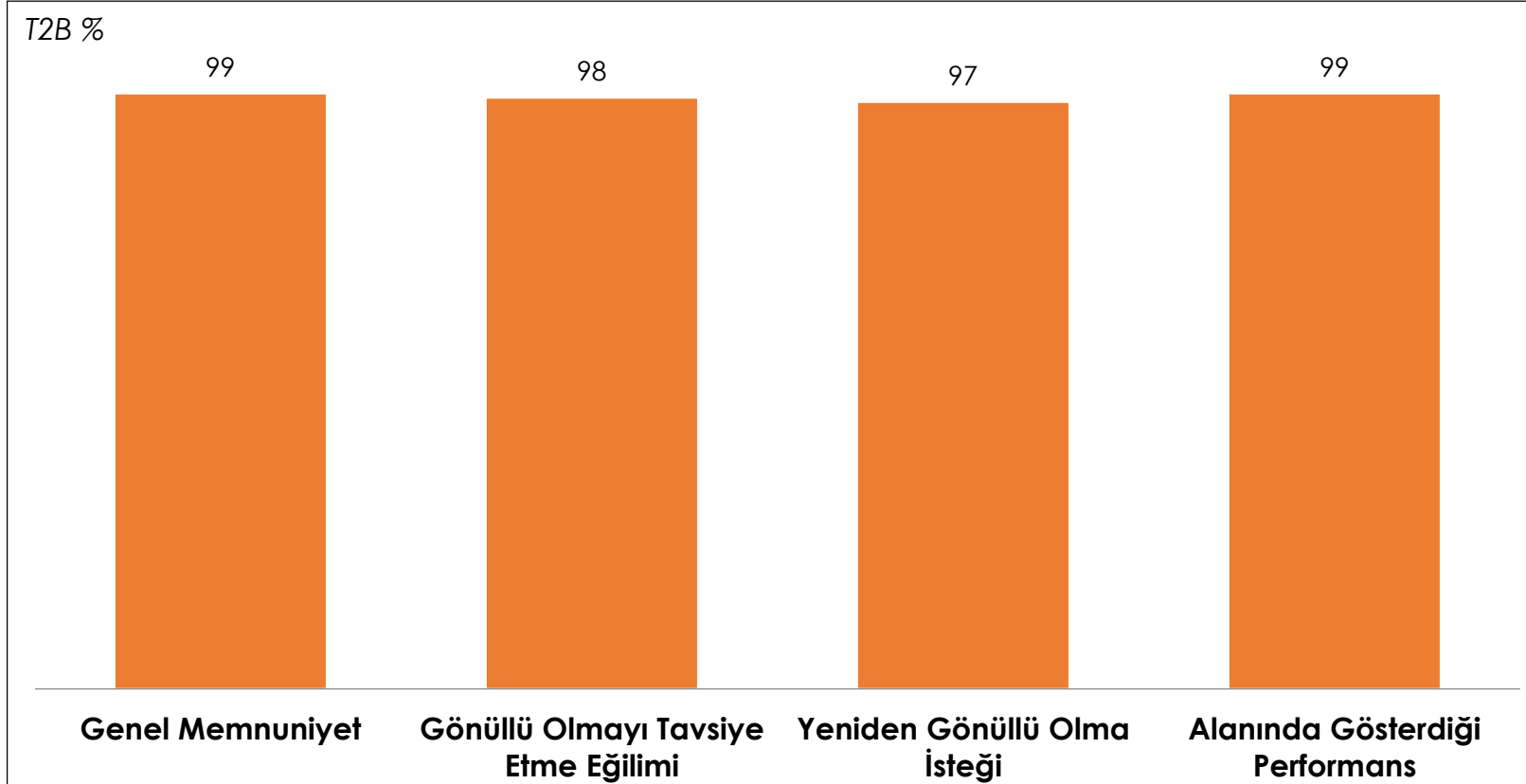
TEGV'DE GÖNÜLLÜK SÜRESİNE GÖRE BAĞLILIK ENDEKSİ

TEGV gönüllülerinin bağlılığı oldukça yüksektir. TEGV'de gönüllü olunan toplam süreye göre anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.



GÖNÜLLÜ BAĞLILIĞINI OLUŞTURAN PARAMETRELER (T2B SKORU %)

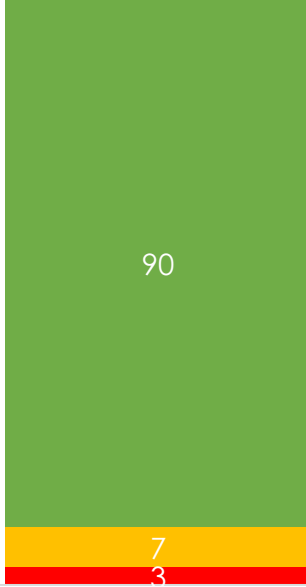
Gönüllülerin bağlılık düzeyini oluşturan parametreler incelendiğinde her birinin oldukça yüksek olduğu, neredeyse tüm gönüllülerin pozitif yönde değerlendirme yaptığı görülüyor.



Baz: Total n=279

Detaylı Değerlendirmeler –Aidiyet (%)

Ortalama: 4,47



Gönüllüler

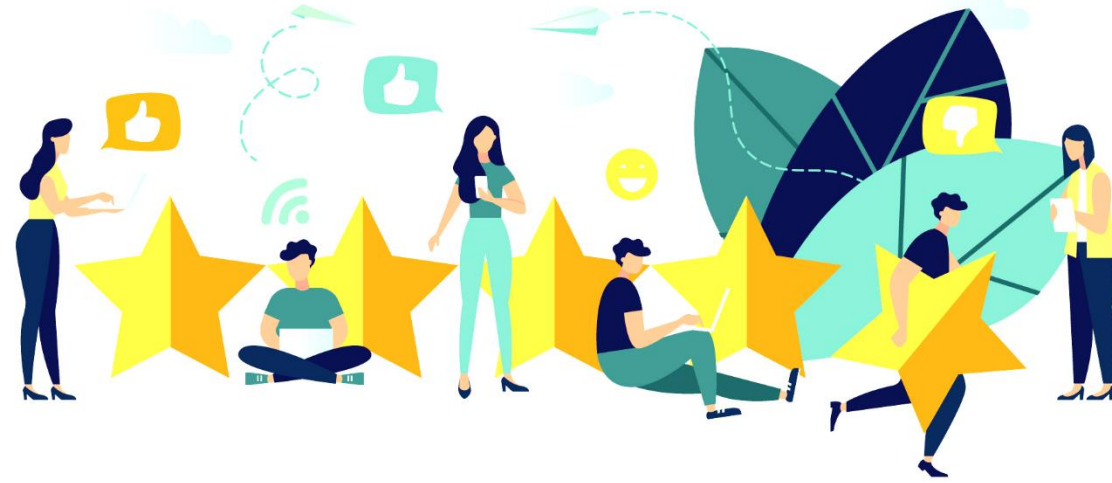
TEGV'de kendimi büyük bir ailenin parçası gibi hissediyorum ve iyi bir ekip ruhumuz var.

■ B2B (1+2) ■ MIDDLE (3) ■ T2B (4+5)

Gönüllülerin TEGV'e karşı hissettikleri aidiyet hissi de oldukça kuvvetli.



Baz: n=279



SÜREÇ DEĞERLENDİRME



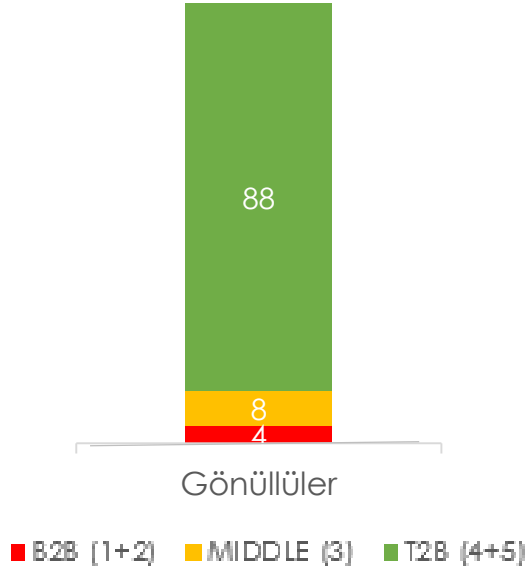
UZAKTAN TEMEL GÖNÜLLÜ EĞİTİMİ

Uzaktan Temel Gönüllü Eğitimi – Süreç Değerlendirme (%)

Her 10 gönüllüden 9'u uzaktan temel gönüllü eğitimine dair planlama ve iletişim sürecinden memnundur. Yalnızca %4'lük bir kesim bu konuda memnuniyetsizliğini dile getiriyor. Ayrıca neredeyse tüm gönüllüler eğitim içeriklerini ve eğitmen performanslarını başarılı buluyor.

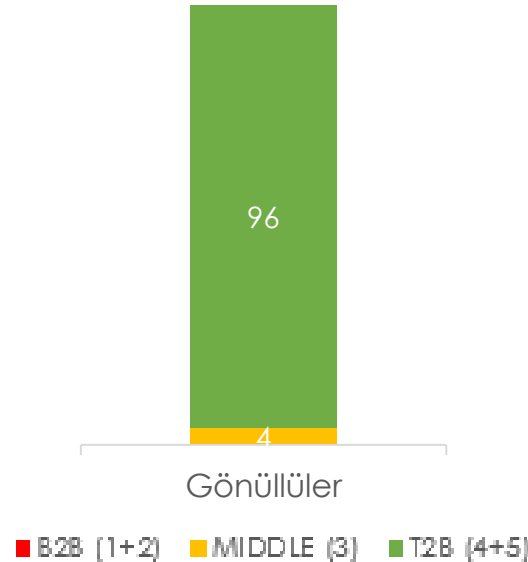
Planlama ve İletişim Sürecinden Duyulan Memnuniyet

Ortalama: 4,35



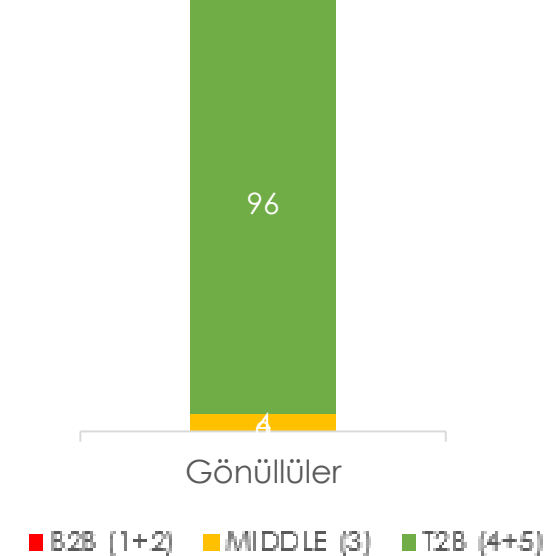
Eğitimin İçeriğinden Duyulan Memnuniyet

Ortalama: 4,31



Eğitmenin Performansına Dair Değerlendirme

Ortalama: 4,35

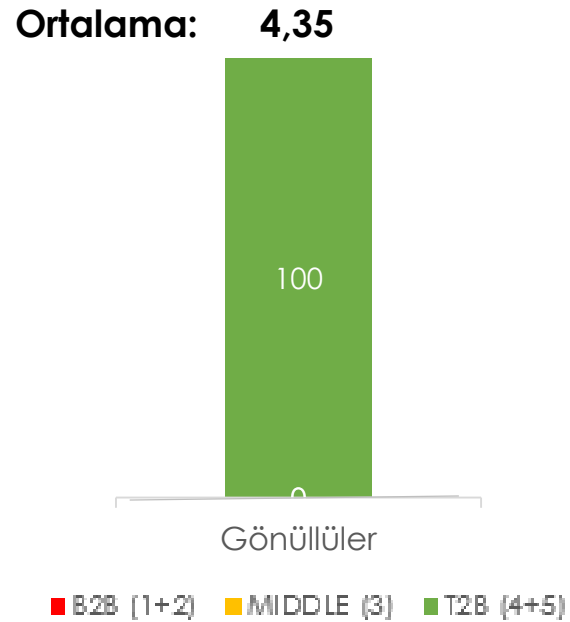


Baz: Uzaktan TGE eğitmi alanlar n=26

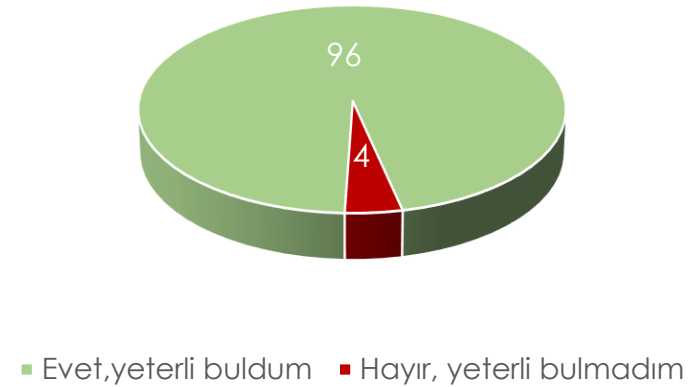
Uzaktan Temel Gönüllü Eğitimi – Süreç Değerlendirme (%)

Gönüllülerin hepsi uzaktan temel gönüllü eğitimlerinin, kendilerini gönüllü eğitime hazırladığını söylüyor ve asenkron eğitimler için ayrılan süreyi yeterli buluyor.

Uzaktan gönüllü eğitimi sizi gönüllü eğitimi için ne kadar hazırladı?



Asenkron (TEGV Dijital üzerinden kendi zamanınızda tamamladığınız) eğitimler için ayrılan süreyi yeterli buldunuz mu?



Baz: Uzaktan TGE eğitimi alanlar n=26 Düşük baz

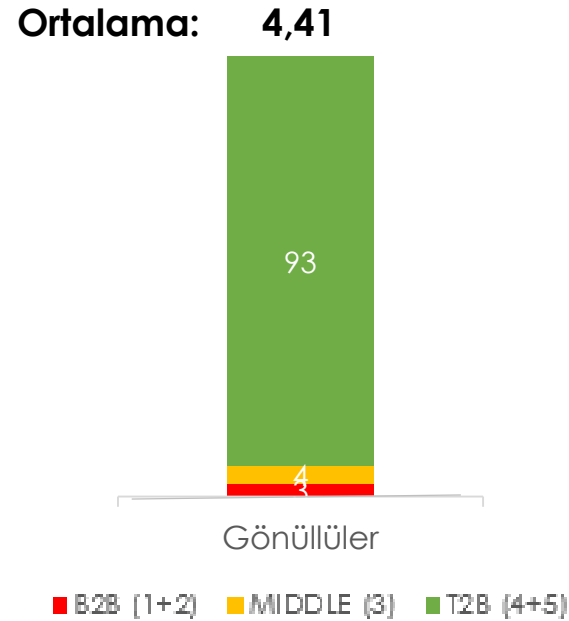


UZAKTAN PROGRAM GÖNÜLLÜ EĞİTİMİ

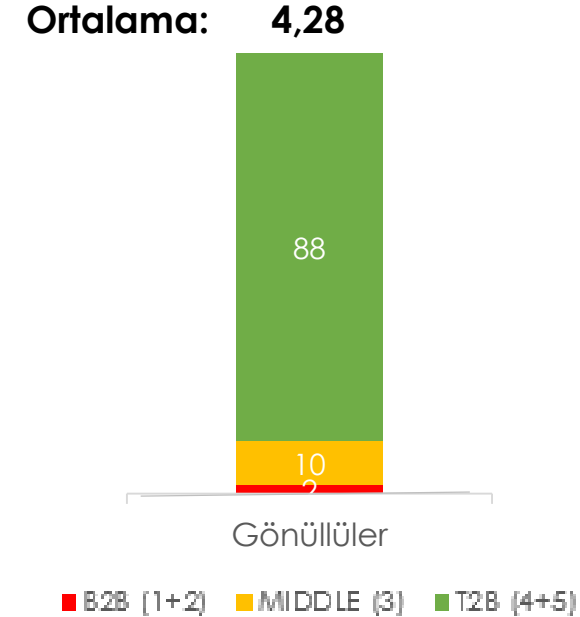
Uzaktan Program Gönüllü Eğitimi – Süreç Değerlendirme (%)

Gönüllüler uzaktan program gönüllü eğitiminden memnunar ve büyük çoğunluğu bu eğitimin kendilerini uygulama yapmaya hazırladığını söylüyorlar. Yalnızca %10'luk bir kesim hazırlama konusunda çekimser görüş bildiriyor.

Planlama ve İletişim Sürecinden Duyulan Memnuniyet



Uzaktan Program Gönüllü Eğitimi sizi uygulama yapmaya ne derece hazırladı?



Baz: Uzaktan Program gönüllü eğitimi alanlar n=275

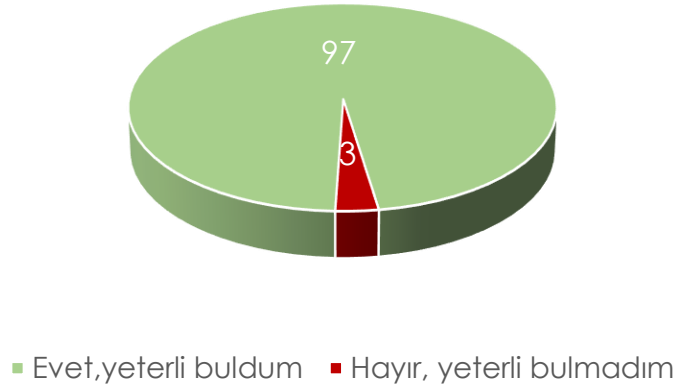


UZAKTAN EĞİTİM PLANLAMA VE UYGULAMA

Uzaktan Eğitim Planlama Ve Uygulama – Süreç Değerlendirme (%)

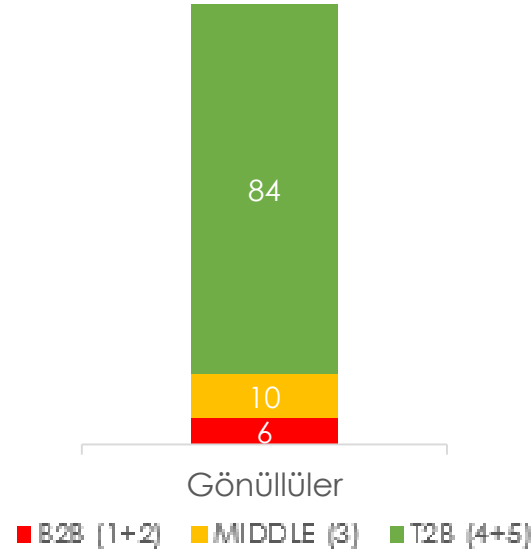
Etkinlik planlama sürecinde etkinlik noktası tarafından yapılan iletişim ve bilgilendirmeler neredeyse tüm gönüllüler tarafından yeterli bulunuyor ve destek ihtiyaçlarının yeterince karşılandığını düşünüyorlar. Yalnızca Zoom platformundan duyulan memnuniyet diğer süreçlere kıyasla biraz daha az memnuniyet yaratıyor.

Etkinliklerin Planlama Sürecinde Etkinlik Noktası Tarafından Yapılan İletişim, Bilgilendirme, Hatırlatmalar Yeterli Miydi?



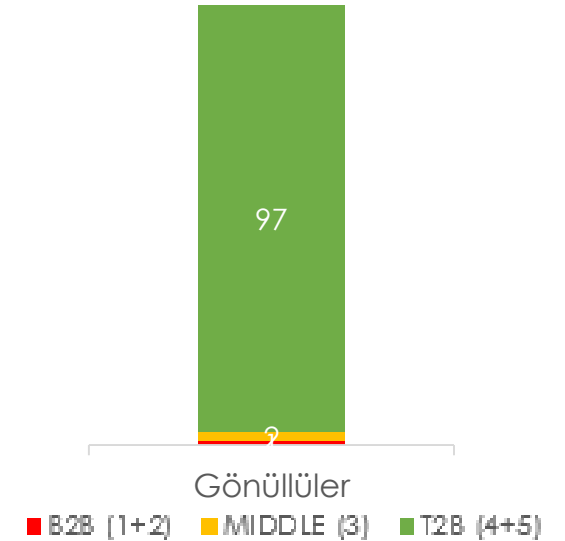
Zoom Platformundan Duyulan Memnuniyet

Ortalama: 4,14



Destek İhtiyaçlarının Karşılanmasından Duyulan Memnuniyet

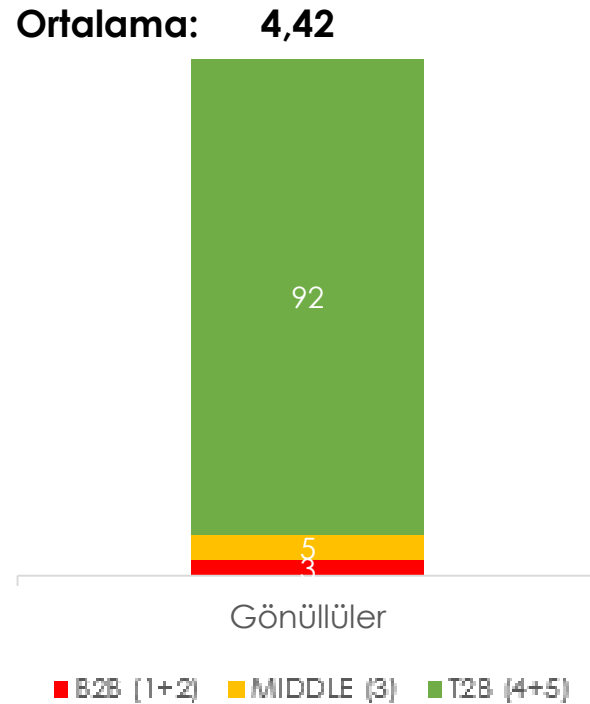
Ortalama: 4,53



Baz: total n=279

Uzaktan Eğitim Planlama Ve Uygulama – Süreç Değerlendirme (%)

Aldığınız eğitim ve destek faaliyetlerinin, verdiğiniz uzaktan eğitim için, psikolojik ve teknik olarak hazır olmanızı sağladığını düşünüyor musunuz? Tüm sürecin sizi psikolojik ve teknik olarak hazırlama yeterliliğini değerlendirir misiniz?



TEGV'in verdiği eğitim ve destek faaliyetleri, gönüllülerin verecekleri eğitimler için psikolojik ve teknik olarak hazırlanmalarında oldukça başarılı görülüyor.

Baz: total n=279

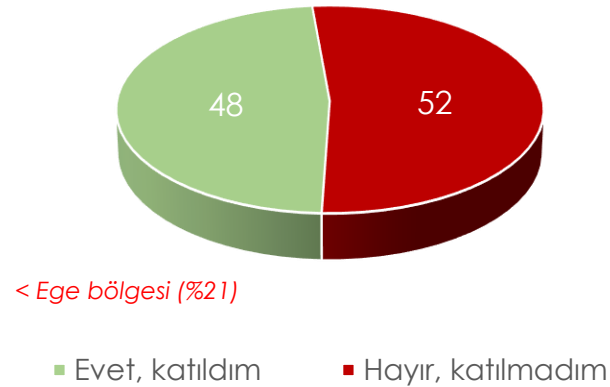


SOSYAL ETKİNLİKLER

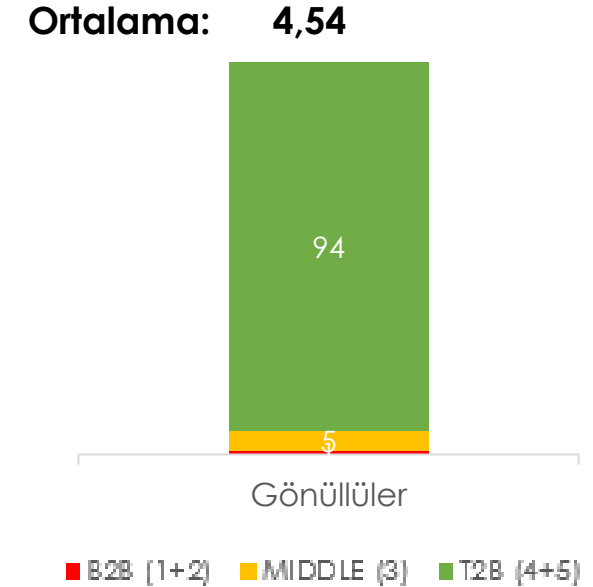
Sosyal Etkinlikler – Süreç Değerlendirme (%)

Eğitim programları haricinde çocuklarla gerçekleştirilen etkinliklere gönüllülerin yarısı katılmıyor.
Katılanlar ise bu etkinliklerden oldukça memnun.

Eğitim Programları Haricinde Çocuklarla Gerçekleştirilen Etkinliklere Katılım



Eğitim Programları Haricinde Çocuklarla Gerçekleştirilen Etkinliklerden Duyulan Memnuniyet



Baz: total n=279

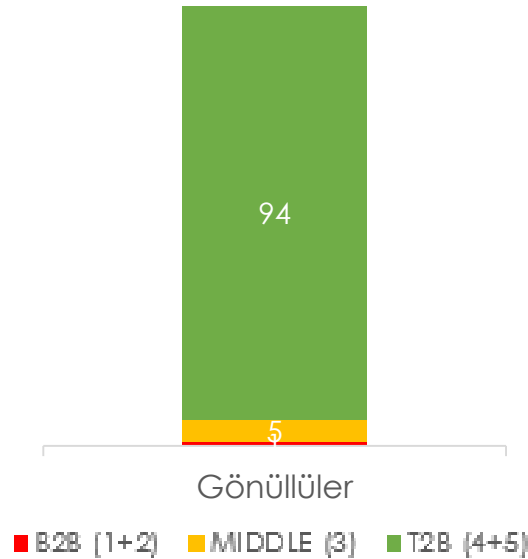
Baz: etkinliklere katılanlar n=134

Gönüllü Yönetimi – Süreç Değerlendirme(%)

Gönüllü talep, öneri ve şikâyetlerinin yönetiminden büyük çoğunluk memnun.
Az sayıda memnun olmayan gönüllü ise geri bildirimlerinin dikkate alınmasını ve sorunsuz iletişim istediğini belirtiyor.

Gönüllü Talep, Öneri Ve Şikâyetlerinin Yönetiminden Duyulan Memnuniyet

Ortalama: 4,54



Düşük Memnuniyet / Memnun Olmama Sebepleri

Geri bildirimlerin dikkate alınmasını istiyorum	24
İletişim konusunda sorunlar var	7
Birim sorumlumuzu yetersiz buluyorum	7
İçeriklere daha pratik bir ulaşım talep ediyorum	3
TEGV'in çalışanlarını yeterince denetlemediğini düşünüyorum	3
Yeterince şeffaf olunmadığını düşünüyorum	3
Eleştiriye açık değilsiniz	3
Organizasyonlarla ilgili sorunlar olduğunu düşünüyorum	3
Eğitimler süre kısıtı olmayan, lisanslı zoom üzerinden gerçekleştirilmeli	3
Çocuklara verilen eğitim içerikleri geliştirilmeli	3

Baz: total n=279

Baz: memnun olmayanlar n=29 (düşük baz)

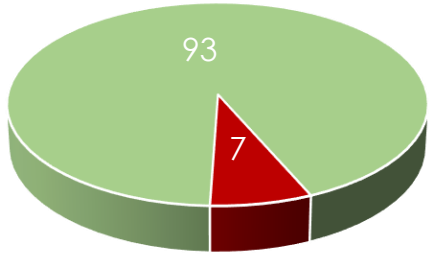


**ADIM ADIM
GÖNÜLLÜLÜK**

Adım Adım Gönüllülük- Süreç Değerlendirme (%)

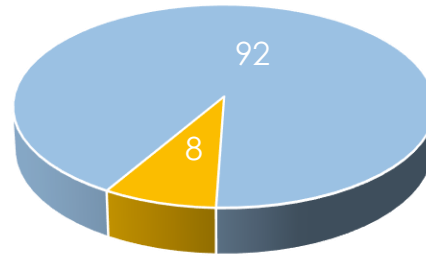
Adım adım gönüllülük sürecinde TEGV'den alınan bilgilendirmeler yeterli bulunuyor.
Her 10 gönüllüden 9'u bugüne kadar birden çok etkinlik vermişken, araştırmaya katılan gönüllülerin %8'i ilk kez etkinlik verdiğini belirtmiştir. İlk kez etkinlik veren gönüllülerin tamamı süreçten memnundur.

Adım Adım Gönüllülük Sürecinizde Vakıftan Aldığınız Bilgilendirmeyi Yeterli Buluyor Musunuz?



■ Evet, yeterli buluyorum ■ Hayır, yeterli bulmuyorum

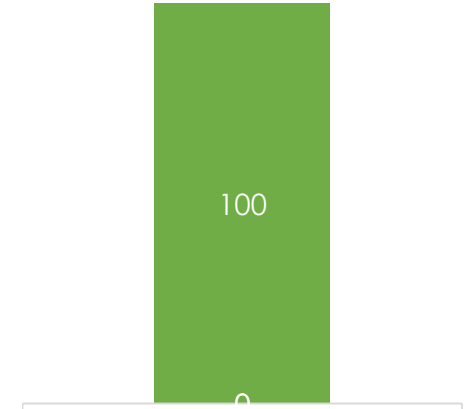
Bugüne Kadar Verilen Etkinlik Sayısı



■ İlk kez etkinlik verdim
■ Birden çok kez etkinlik verdim

İlk Kez Verilen Etkinlikten Duyulan Memnuniyet

Ortalama: 4,50



■ B2B (1+2) ■ MIDDLE (3) ■ T2B (4+5)

Düşük Baz: ilk kez etkinlik verenler n=22

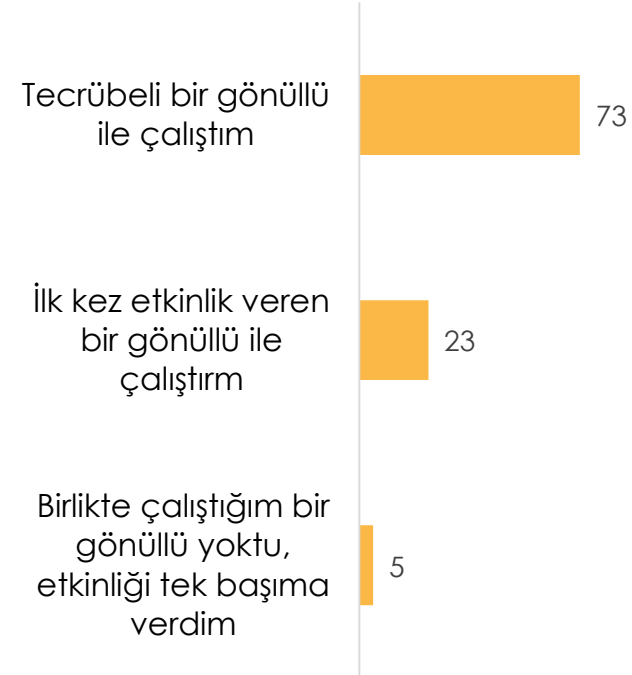
Baz: total n=279

Adım Adım Gönüllülük- Süreç Değerlendirme (%)

İlk etkinlik

İlk kez etkinlik veren gönüllülerin çoğu tecrübeli bir gönüllüyle çalıştıklarını söylüyorlar ve etkinlikten memnundur. Yarısından fazlası yine ilk etkinliği olsa tecrübeli bir gönüllüyle çalışmak isteyeceğini belirtiyor.

Birlikte Çalışılan Gönüllü...

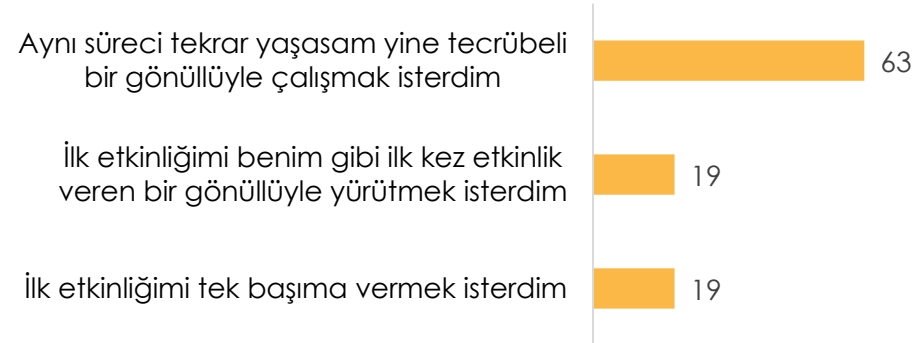


Baz: ilk kez eğitim veren gönüllüler n=22 düşük baz

Tecrübeli Bir Gönüllüyle Gerçekleştirilen Etkinlikten Duyulan Memnuniyet

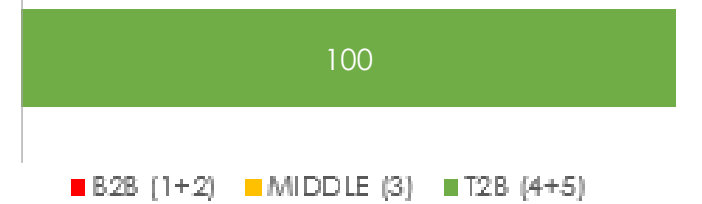


Birlikte Çalıştığınız Tecrübeli Gönüllüyü Düşündüğünüzde...



Baz: tecrübeli bir gönüllüyle ilk kez eğitim veren gönüllüler n=16 Düşük baz

Gerçekleştirilen İlk Etkinlikten Duyulan Genel Memnuniyet



Baz: ilk kez eğitim veren gönüllüler n=22 düşük baz

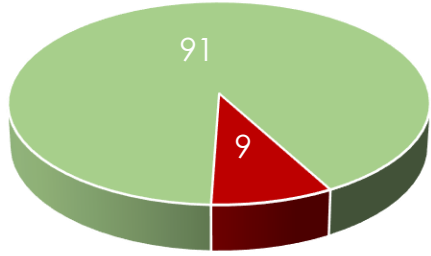


YEREL GÖNÜLLÜ AKTİVİTELERİ

Yerel Gönüllü Aktiviteleri - Süreç Değerlendirme (%)

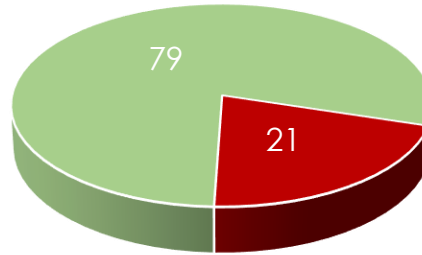
Gönüllülerin neredeyse hepsi yereldeki gönüllü faaliyetlerine yeterince dahil olduğunu hissediyor ve TEGV'in kendilerini geliştirdiğini düşünüyor. Ancak mesleki ve kişisel gelişim için seminerlerle desteklenme süreci diğerlerine göre gönüllülerin hayatında daha az yer kaplıyor. %79'u desteklendiğini düşünürken, her 5 gönüllüden 1'i bu konuda destek görmediğini söylüyor.

Yereldeki gönüllü faaliyetlerine katkı sunduğunuzu, yeterince dahil olduğunuzu hissediyor musunuz?



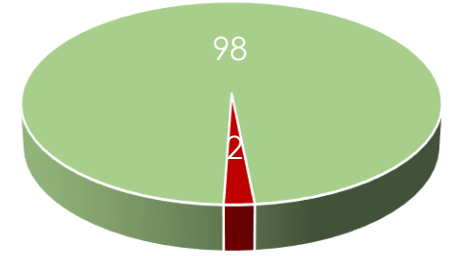
■ Evet, hissediyorum ■ Hayır, hissetmiyorum

Mesleki ve kişisel olarak gelişiminiz için seminerlerle destekleniyor musunuz?



■ Evet, destekleniyorum ■ Hayır, desteklenmiyorum

TEGV'in sizi geliştirdiğini düşünüyor musunuz?



■ Evet, düşünüyorum ■ Hayır, düşünmüyorum

Baz: total n=279

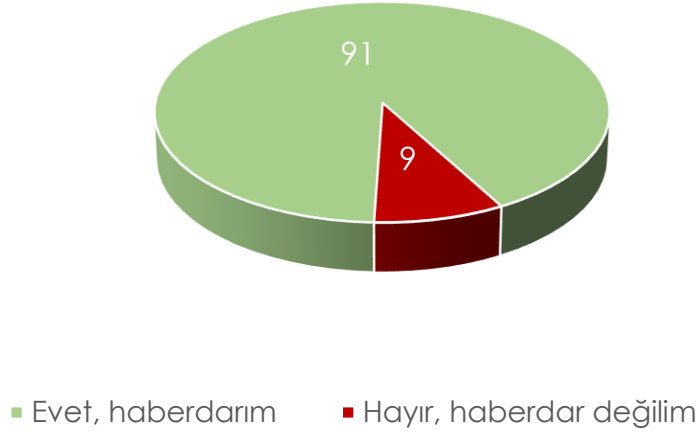


TEGV BAĞIŞ KAMPANYALARI

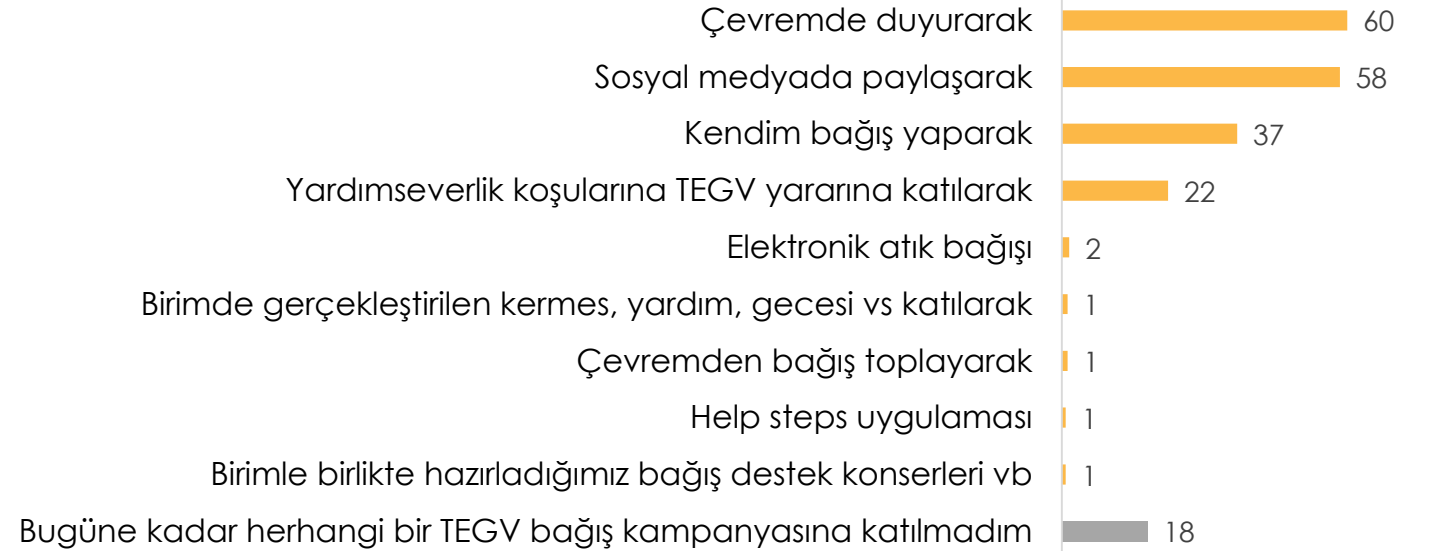
TEGV Bağış Kampanyaları - Süreç Değerlendirme

Her 10 gönüllüden 9'u TEGV'in bağış kampanyalarından haberdar. Yarısından çoğu bu kampanyaları çevreleriyle ve sosyal medyada paylaşılarak destek verdiğini söylüyor. Ardından ise gönüllülerin kendi yaptıkları bağışlar ve yardımseverlik koşulları geliyor.

TEGV'in kaynak yaratmak için gerçekleştirdiği bağış kampanyalarından haberdar mısınız?



Bugüne kadar herhangi bir TEGV bağış kampanyasına katıldıysanız hangi yöntemle / yöntemlerle katılıp destek verdiğinizi belirtir misiniz?



Baz: total n=279

Baz: bağış kampanyalarından haberdar olanlar n=255



İLETİŞİM SÜREÇLERİ

İletişim Süreçleri Değerlendirme (%)

TEGV'in iletişime dair süreçleri de gönüllüler tarafından oldukça beğeniliyor ve gönüllülerin çok büyük çoğunluğu istediklerinde TEGV'e kolayca ulaşabildiklerini belirtiyor.

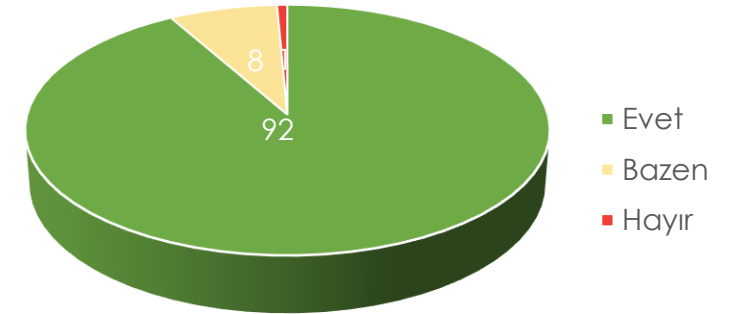
TEGV Markasının İletişimini....



TEGV'in Sizinle İletişime Geçme Sıklığından...



Siz dilediğiniz zaman TEGV'e kolaylıkla ulaşabiliyor musunuz?



Baz: total n=279



GENEL ALGI UNSURLARI

GENEL ALGI, KURUM İMAJI UNSURLARI (%)



Genel algı ve kurum imajına dair unsurlar da gönüllüler tarafından oldukça iyi değerlendiriliyor.

Gönüllülerin neredeyse **hepsi TEGV'in itibarlı, alanında öncü, güvenilir bir vakıf olduğunu düşünüyor.**

Bu unsurların yanında, gönüllüler nezdinde, **TEGV'in uluslararası tanınma ve çalıştığı alanda devlet politikalarını etkilemesi konularında biraz daha gelişime açık olduğu görülüyor.**

Baz: total n=279