



Personel Memnuniyet Anketi

Değerlendirme Sonuçları

2022



İç kontrol ve kalite süreçlerinde kullanılmak üzere hazırlanan Rektörlük Makamının 29.11.2022 tarih ve 143733 sayılı oluru ile Google Formlar üzerinden idari personellerimizin 30.11.2022 – 19.12.2022 tarihleri arasında ve akademik personellerimizin ise Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden 30.11.2022 – 04.01.2023 tarihleri arasında memnuniyet düzeylerini ölçen anket çalışması yapılmıştır.

Neden Personel Memnuniyeti Anketi?

- Çalışanlarımızın performans, motivasyon ve üniversitemize bağlılıklarını olumlu veya olumsuz etkileyen unsurları saptamak için,
- Çalışanlarımızın yüz yüze söylemeye çekindikleri buzdağının altındaki memnuniyetsizlikleri öğrenmek için,
- Çalışan memnuniyetsizliğindeki konuların önem ve aciliyet sırasını gerçekçi bir şekilde belirlemek için,
- Çalışanlarımızdan sistematik geri bildirimler alarak onlarla iletişiminizi kurumsallaştırmak için,
- İnsan Kaynakları süreçlerimizin performansını doğru bir şekilde ölçüp, doğru kararlar alabilmek için,
- Anket sonrası iyileştirme faaliyetleri ile yönetimin saygınlığını ve çalışanların motivasyonunu artırabilmek için,

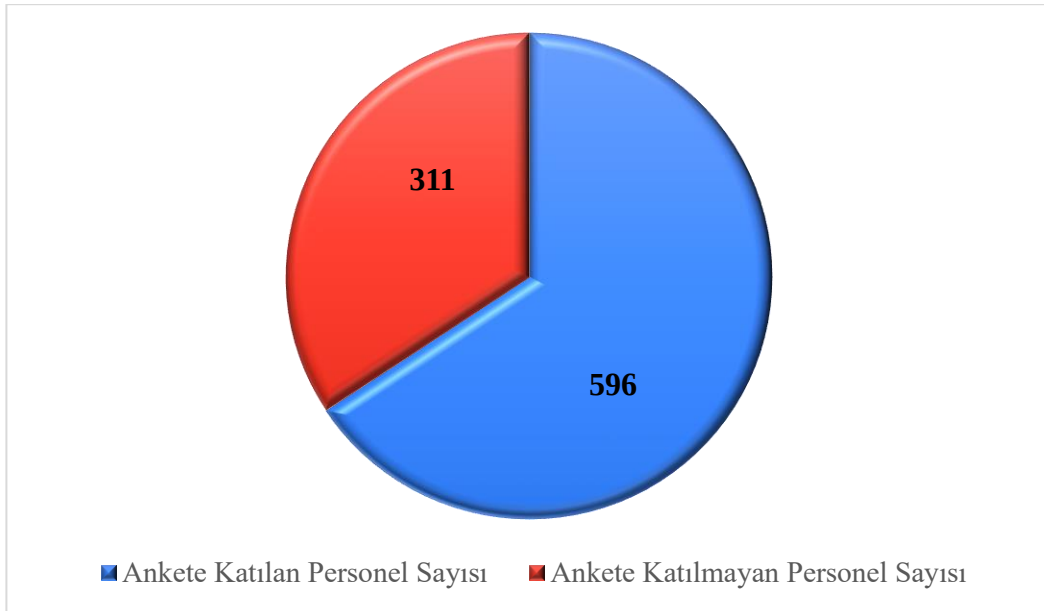
Üniversitemizde sunulan idari hizmetlerin (Servis, yemek, temizlik, çevre düzenlemesi, bilgi iletişim, kütüphane, birimler arası iletişim, mali / teknolojik / personel kaynakları, sosyal tesisler vb.) kalitesini ve yeterliliğini ölçmek amacıyla ve farklı bölüm ve lokasyonlardaki çalışanların memnuniyet seviyesini kıyaslamak. Memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek. Bu faktörlerdeki iyileşme ve gelişim alanlarını tespit etmek amacıyla yapılmıştır.

Memnuniyet dereceleri;

- (1) Hiç Memnun Değilim
- (2) Memnun Değilim
- (3) Kararsızım
- (4) Memnunum
- (5) Çok Memnunum

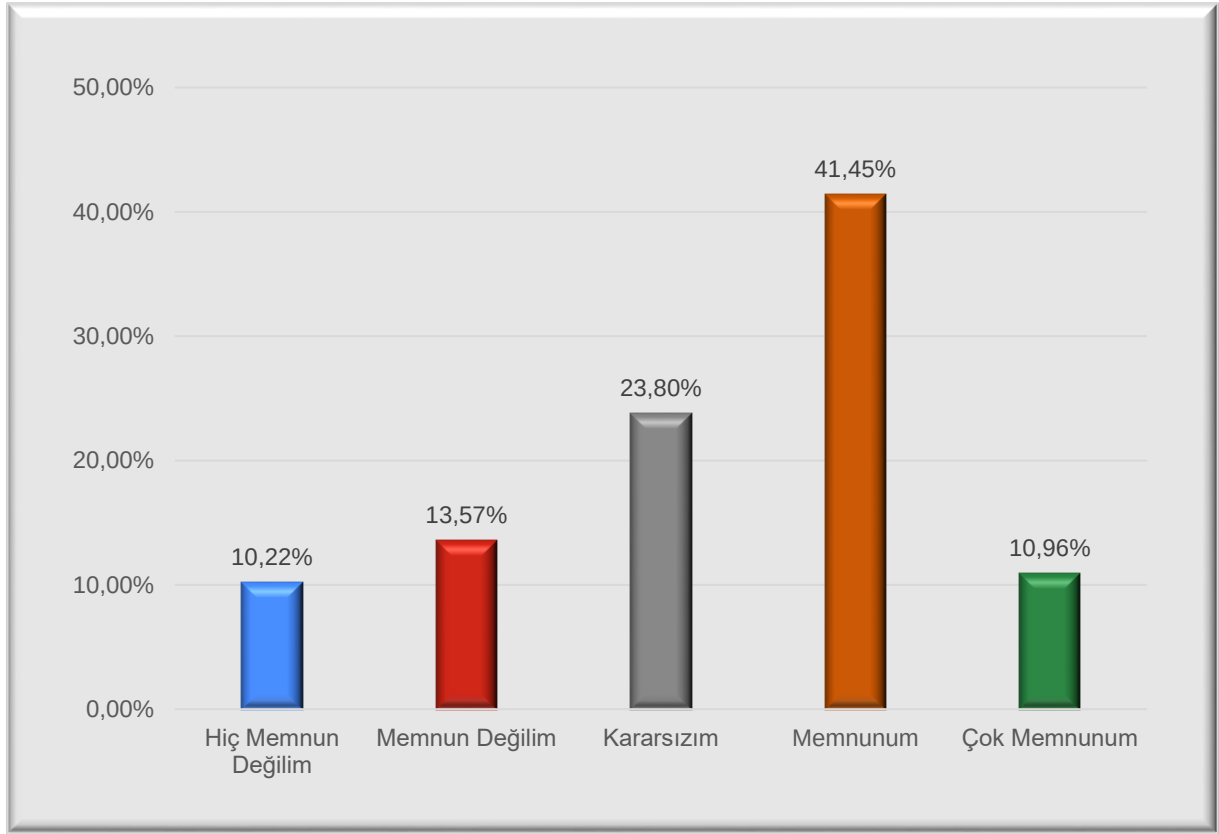
Anket değerlendirmemiz kapsamında personellerimize; çalıştıkları birim dahil 11 seçmeli soru ile 1 adet kendilerini en çok memnun eden ve memnun olmadıklarını belirtecekleri soruların yanında görüş ve önerilerini de belirttikleri toplam 12 soru yöneltilmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kısa mesaj ve e-posta kanalları üzerinden toplam 649 akademik ile 258 idari personelimize yapılan duyuruya rağmen ankete katılım oranı **%65,71** olarak gerçekleşmiştir. Grafik 1’de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 596 olmuştur. Fakat değerlendirme oranlarında 2 personelimiz bütün sorulara aynı seçenekleri işaretlediği görülmüştür. Anket soru değerlendirmelerinde, bu işaretlemeler kapsam dışında bırakılarak değerlendirme 594 personel üzerinden yapılmıştır.

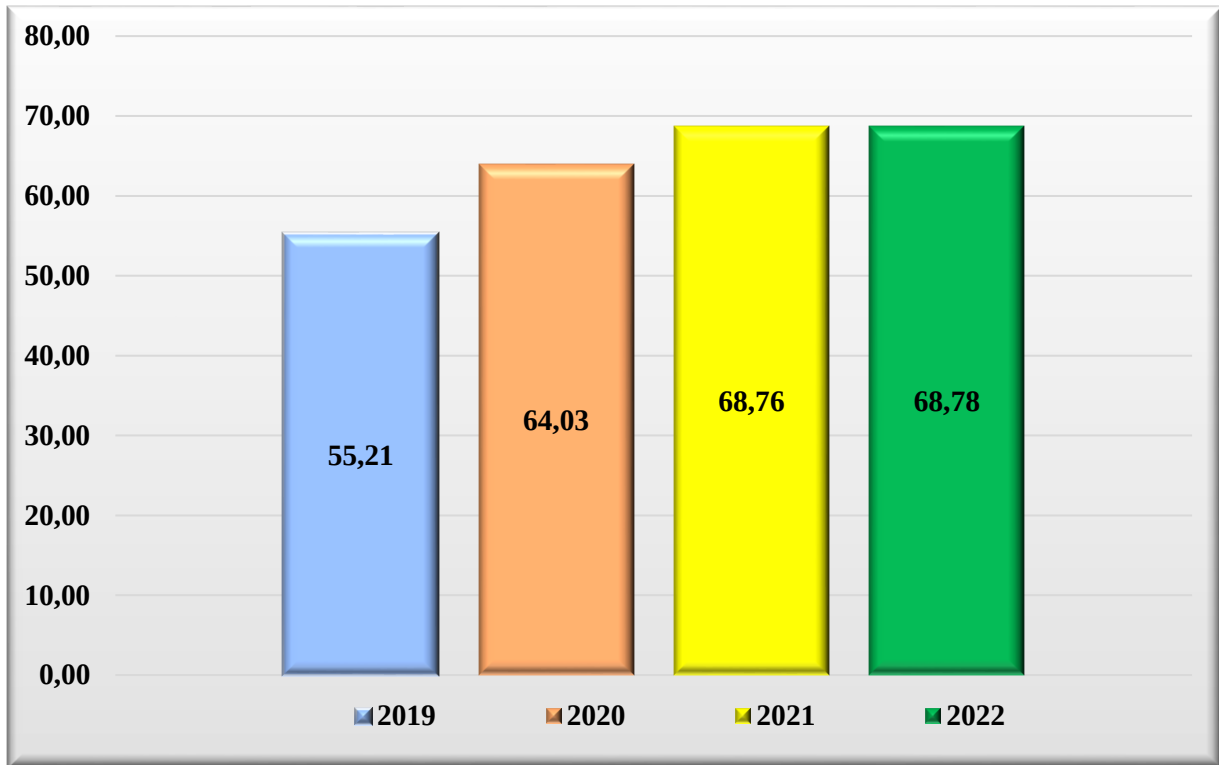


Grafik 1: Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları

Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Çok Memnunum ve Memnunum toplamına kararsızların oransal dağılımı diğer dört seçeneğe eklenerek yapılmıştır. Verilen cevapların değerlendirmesi sonucunda, Üniversitemiz Personellerinin **Genel Memnuniyet Oranı; % 68,78** olarak ortaya çıkmıştır.



Grafik 2: Cevapların seçeneklere göre dağılım oranı



Grafik 3: 2019-2022 Personel Memnuniyet Grafiği

Memnuniyet derecelerini ölçtüğümüz toplam 10 soruya ait grafikler aşağıda yer almaktadır. Memnuniyet oranlarını bulmak için, kararsızların oransal dağılımını; hiç memnun değilim ve memnun değilim seçenekleri ile çok memnunum ve memnunum seçeneklerine ekleyerek mevcut oranları ortaya çıkardık. Bu doğrultuda oluşan grafikler aşağıda ayrıntılı olarak gösterilmektedir.

Anket sorularımızda olumlu ve olumsuz durumlarda kullandığımız grafik renkleri ve anlamları aşağıdaki şablonda belirtilmiştir.



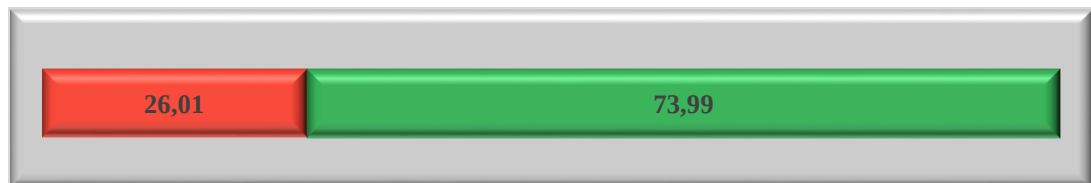
1) Üniversitemizde verilen personel taşıma (servis) hizmetinin kalitesinden memnunum.



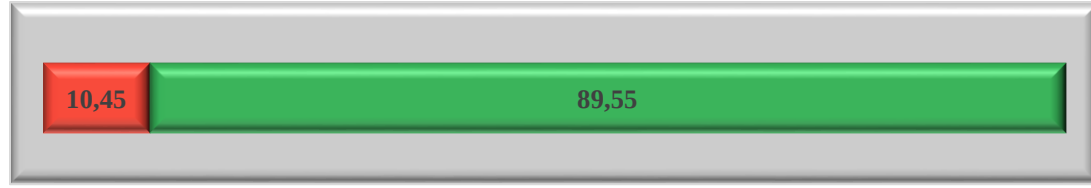
2) Üniversitemizde sunulan yemek hizmetinin kalitesinden memnunum.



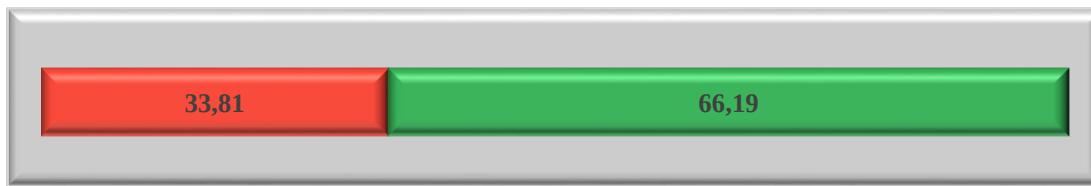
3) Kullanımımıza verilen taşınır malzemelerin kalitesinden / yeterliliğinden memnunum.



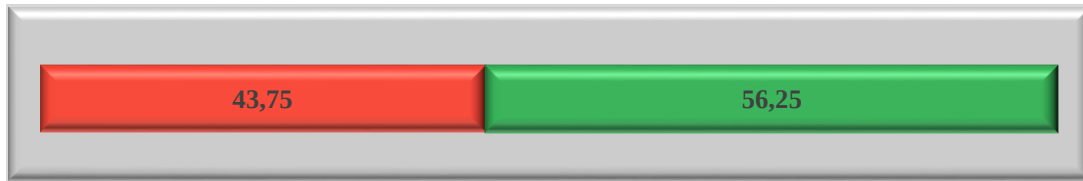
- 4) Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, e-posta, kütüphane, personel ve öğrenci otomasyonları) yeterliliğinden/kalitesinden memnunum.



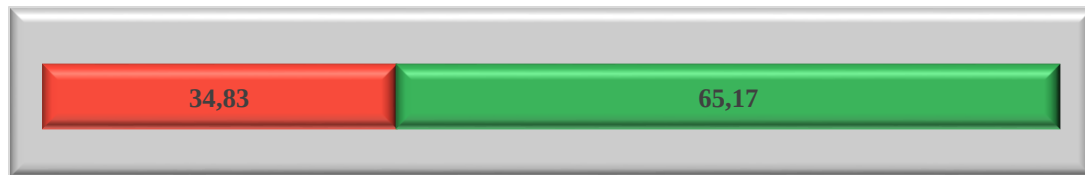
- 5) Üniversitemizde yönetim, idari birimler ve akademik birimler arasındaki iletişimden memnunum.



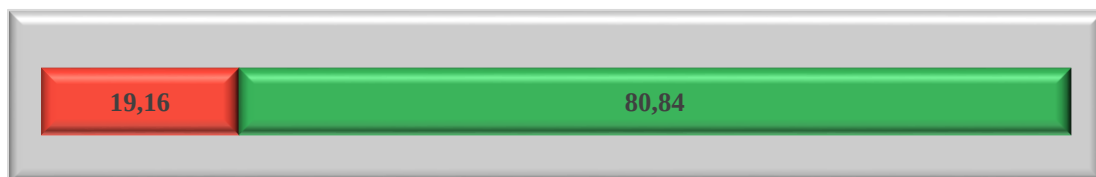
- 6) Üniversitemiz kaynaklarının (personel, teknolojik imkân ve mali) dağılımından memnunum.



- 7) Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal tesislerin (restaurant, kafeterya, yüzme havuzu, spor alanları vs.) verdiği hizmetlerin yeterliliğinden ve yönetiminden memnunum.



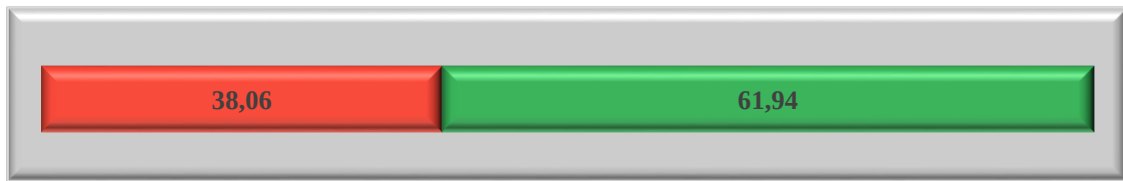
- 8) Güvenlik hizmetinden memnunum.



- 9) Kampüs çevre düzenlemesinden/temizliğinden (ağaçlandırma, bina iç/dış temizliği, spor alanları, vb.) memnunum.



- 10) Kampüs içerisindeki trafikle ilgili düzenlemelerden (hız sınırı, şerit yönetimi ve trafik tabelaları vb.) memnunum.



Açık uçlu soru olarak personellerimizi memnun eden ve memnun olmadıkları şeyler ile görüş ve önerilerini içeren açık uçlu sorularımıza toplam 163 adet cevap verilmiştir. Kişisel verilerin toplanmadan yapıldığı anketimizde bu soru için herhangi bir kayıt sistemi kullanılmamıştır. Yapılan açıklamalarda yer alan ortak düşünceler (görüş, öneri ve talepler) aşağıda belirtilmiştir.

11) Belirtmek istediğiniz diğer görüş ve önerileriniz.

Olumlu Görüşler;

- 1) Çalışma ortamlarının ferahlığı ve rahat çalışma imkânı
- 2) Ast-Üst ilişkilerinde samimiyetin varlığı
- 3) Servis imkânları ve küçük bir şehir olması
- 4) Çalışma için teknolojik imkânların iyi seviyede olması
- 5) Kampüs olanaklarının birbirine yakın olması
- 6) Spor alanlarının açık ve kullanılabilir olması

Olumsuz Görüşler;

- 1) Muvafakat taleplerinin geri çevrilmesi
- 2) İdareci alımlarının kurum dışından yapılması
- 3) Lojman dağılımının alt kadrolar için sıra tahsisli olması
- 4) Akademik personele mesai sorunları
- 5) Liyakatsiz kişilerin atamalarda önceliklendirilmeleri (kurum içi atamalar)
- 6) Karla mücadelede yeterli çalışılmaması
- 7) Görev dağılımlarındaki adaletsizlik
- 8) Çevre düzenlemesindeki eksiklikler
- 9) Yeterli eğitimlerin düzenlenmemesi

- 10) Çevre ve bina temizlikleri
- 11) Personel rotasyonunun yapılmaması
- 12) Sosyal ve kültürel aktivitelerin yetersizliği
- 13) Kampüs içerisindeki köpekler öğrenci ve personeli tedirgin etmektedir.
- 14) Kampüste özellikle trafik levhası yaya geçidi gibi düzenlemelerin olmaması
- 15) Yemek kalitesi ve hizmeti iyileştirilmeli
- 16) Yabancı araçların üniversiteye girişleri kısıtlanmalı
- 17) Web sayfalarında akademik ve idari personel bilgileri tamamlanmalı

Öneriler;

- 1) Liyakatli personel teminine öncelik verilmesi
- 2) Kampüs içi yolların bakım onarımının yapılması
- 3) Kreşin ferah ve güneşli bir yere taşınması
- 4) Sürekli ve kalabalık kullanılan alanların günlük temizlenmesi
- 5) Muvafakat taleplerinin giderilmesi
- 6) Kurum içi eğitimlerin artırılması
- 7) Adalet ve eşitlik sisteminin herkese uygulanması
- 8) Lojmanların adaletli dağılımı
- 9) Sosyal ortamları arttıracak çalışmalar yapılması
- 10) Güvenlik giriş çıkışlarında kimlik sorulması, herkesin kolayca içeri girmemesi
- 11) Sınav görevlerinde düşük maaş alanlara öncelik verilmesi
- 12) İlçelere sosyal aktivite ve sportif malzeme olarak destek verilmesi
- 13) Üniversitemizin bünyesinde bulunan görme engellilerin kampüs içi sosyal alanları ve üniversitemizin birimlerini daha aktif kullanması için düzenlemeler yapılması
- 14) İdari personel yetersizliği göz önüne alınarak ihtiyaç duyulan alanlara dağıtımın eşit yapılması
- 15) Yemekhanede verilen yemeklerin talep ve eleştiriler doğrultusunda hazırlanması
- 16) Kampüs içindeki yolların yıpranan kısımlarının bakımının yapılması ve Kışın kar yağışını olduğu günlerde kampüs içindeki yolların mesai başlamadan önce temizlenmesi
- 17) Bu tür değerlendirmelerin daha sık yapılması ve önerilerin dikkate alınarak hayata geçirilmeli
- 18) İlçelerin farklı bir memnuniyet anketi ile değerlendirmeye tabi olmalı
- 19) Özellikle ilçelerdeki birimlerimizin mali, idari ve akademik sorunlarının çözümü noktasında daha fazla ilgili olunmalı. Uygun zamanlarda ilçeler ziyaret edilerek problemler yerinde görülüp, çözüm odaklı çalışmalar yapılmalı