



Personel Memnuniyet Anketi

Değerlendirme Sonuçları

2023



İç kontrol ve kalite süreçlerinde kullanılmak üzere hazırlanan Rektörlük Makamı'nın 30.10.2023 tarih ve 214312 sayılı oluru ile idari personellerimizin ve akademik personellerimizin 01.11.2023 – 01.12.2023 tarihleri arasında Google Formlar üzerinden 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,

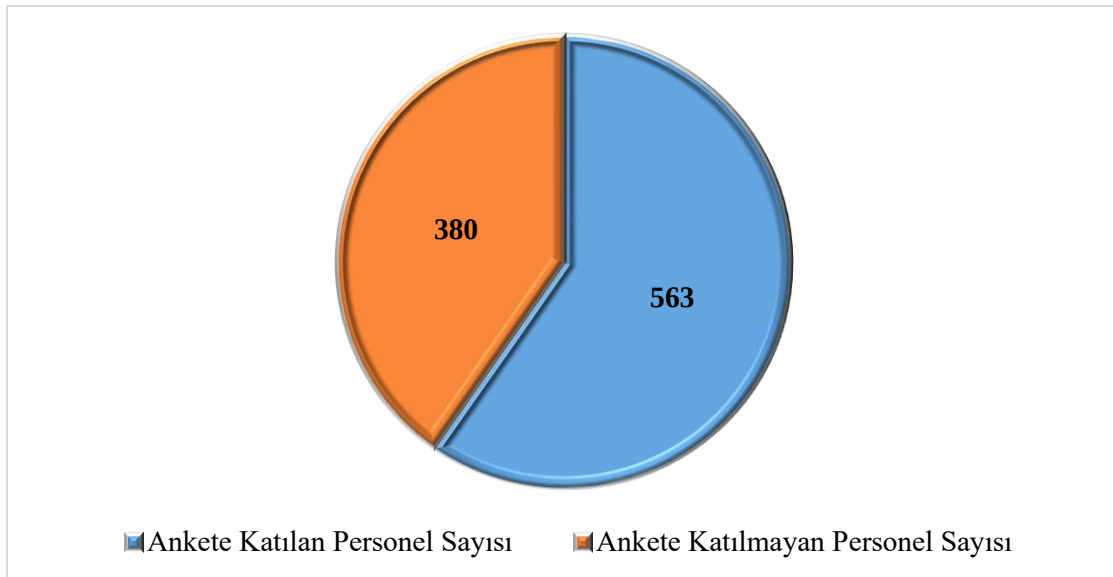
Üniversitemizde sunulan idari hizmetlerin (Servis, yemek, temizlik, çevre düzenlemesi, bilgi iletişim, kütüphane, birimler arası iletişim, mali / teknolojik / personel kaynakları, sosyal tesisler vb.) kalitesini ve yeterliliğini ölçmek amacıyla ve farklı bölüm ve lokasyonlardaki çalışanların memnuniyet 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

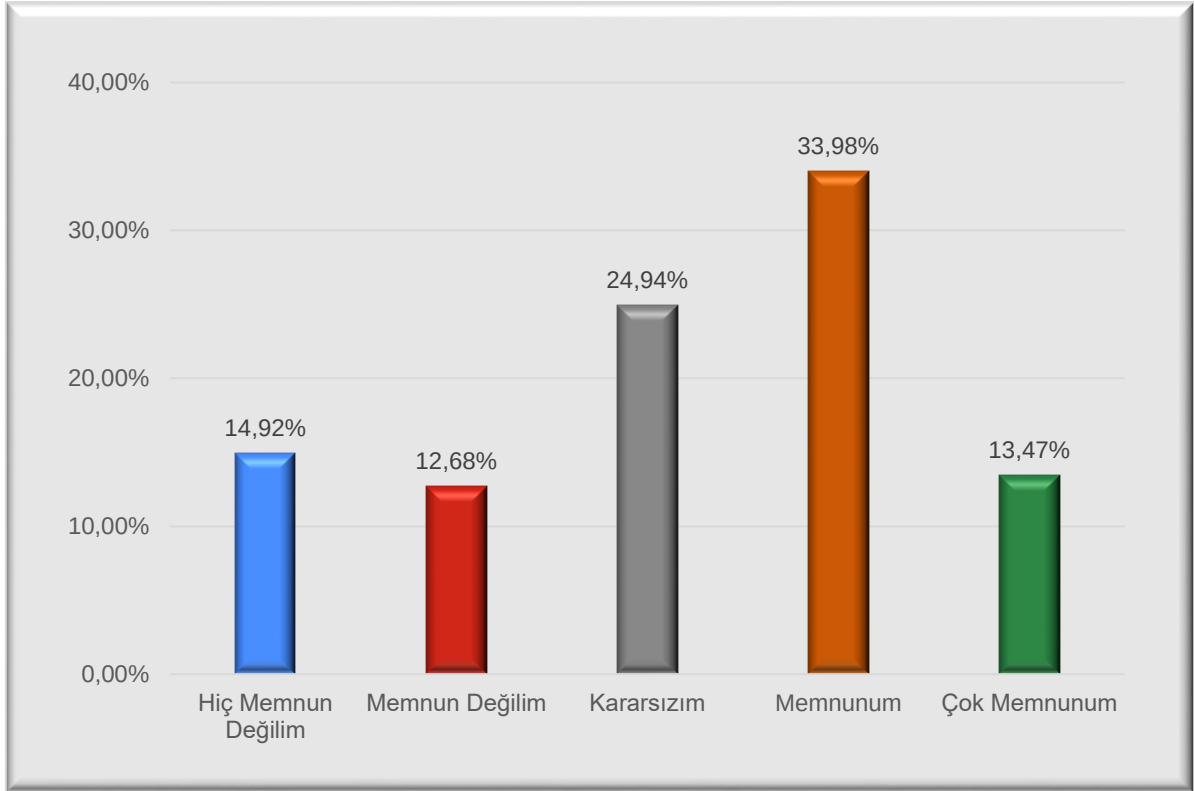
Anket değerlendirmemiz kapsamında personellerimize; çalıştıkları birim dahil 10 seçmeli soru ile 1 adet kendilerini en çok memnun eden ve memnun olmadıklarını belirtecekleri soruların yanında görüş ve önerilerini de belirttikleri toplam 11 soru yöneltilmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kısa mesaj ve e-posta kanalları üzerinden toplam 943 akademik ile idari personelimize yapılan duyuruya rağmen ankete katılım oranı **%59,70** olarak gerçekleşmiştir. Grafik 1’de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 563 olmuştur. Fakat değerlendirme oranlarında 33 personelimiz bütün sorulara aynı seçenekleri işaretlediği görülmüştür. Anket soru değerlendirmelerinde, bu işaretlemeler kapsam dışında bırakılarak değerlendirme 530 personel üzerinden yapılmıştır.

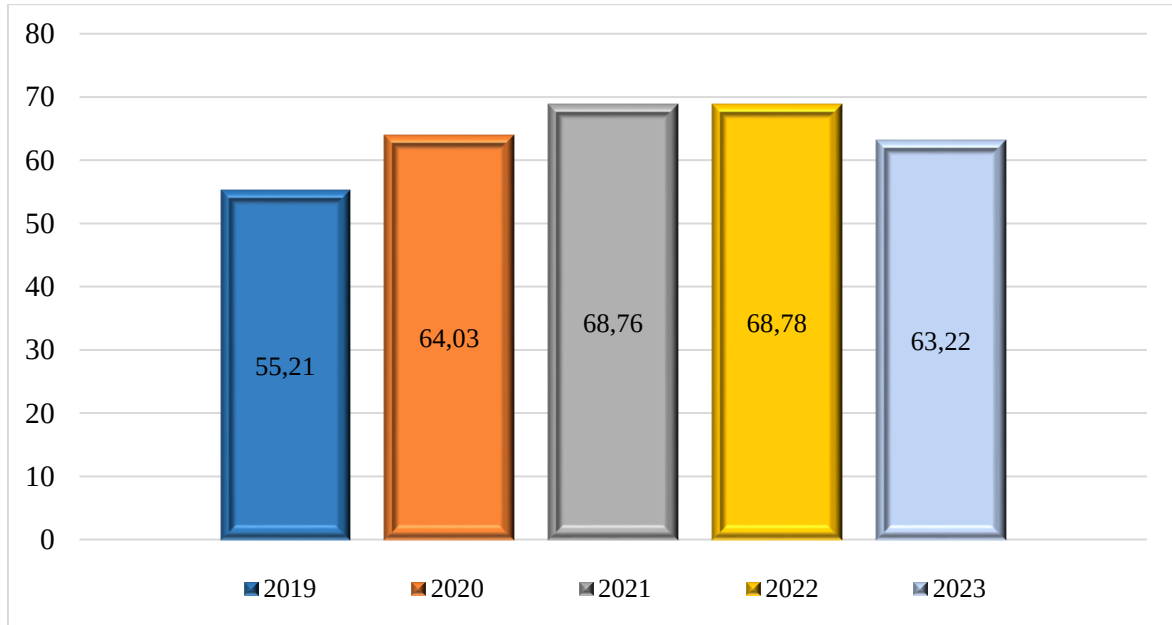


Grafik 1: Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları

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; % 63,22** olarak ortaya çıkmıştır.



Grafik 2: Cevapların seçeneklere göre dağılım oranı

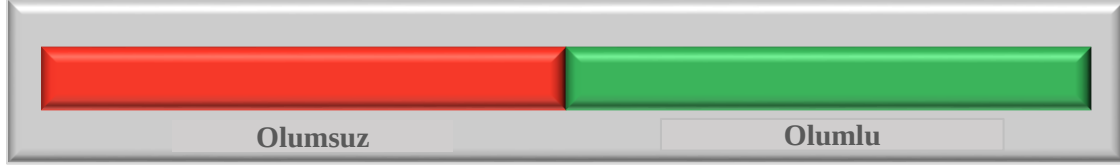


Grafik 3: 2019-2023 Personel Memnuniyet Grafiği

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.

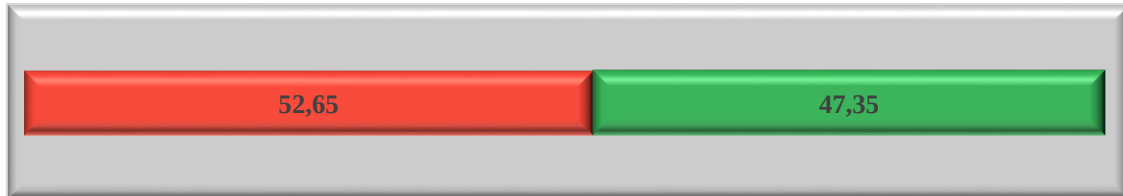
Anket sorularımızda olumlu ve olumsuz durumlarda kullandığımız grafik renkleri ve anlamları aşağıdaki şablonda belirtilmiştir.



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



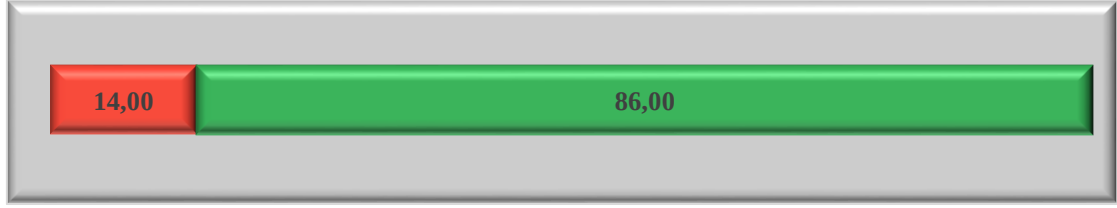
2) Üniversitemizde sunulan yemek hizmetinin kalitesinden memnunum.



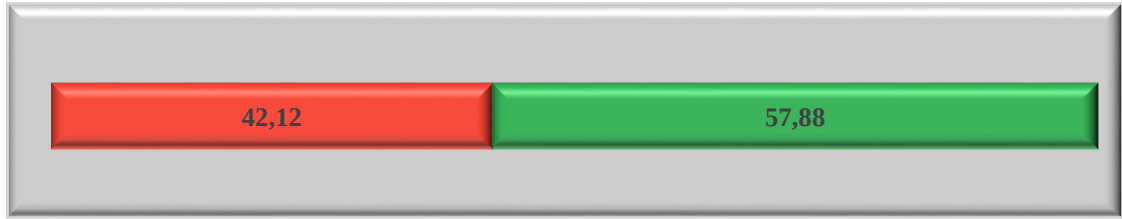
3) Kullanımımıza verilen taşınır malzemelerin kalitesinden / yeterliliğinden memnunum.



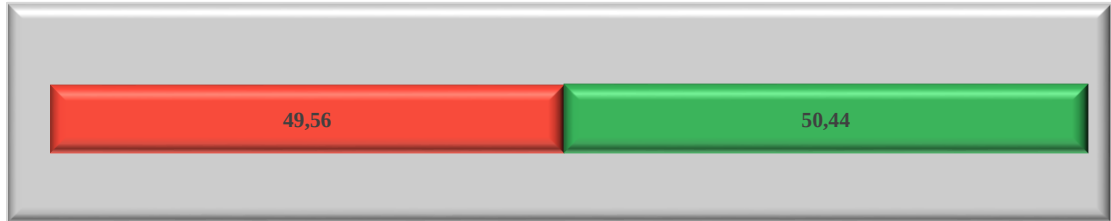
- 4) Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, e-posta, kütüphane, personel ve öğrenci otomasyonları) yeterliliğinden/kalitesinden memnunum.



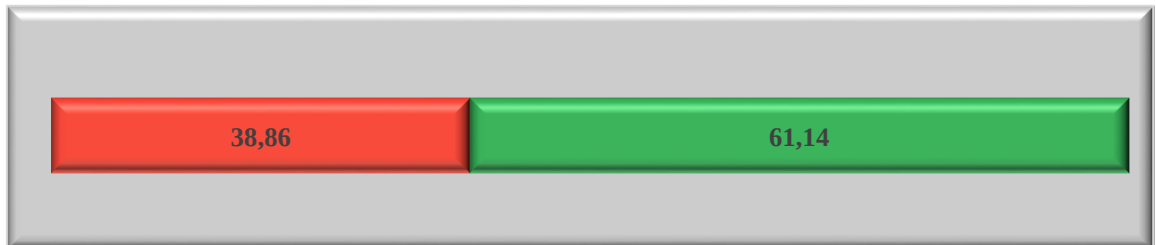
- 5) Üniversitemizde yönetim, idari birimler ve akademik birimler arasındaki iletişimden memnunum.



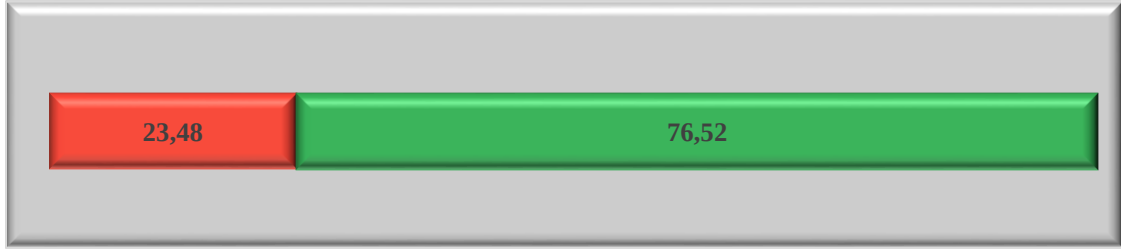
- 6) Üniversitemiz kaynaklarının (personel, teknolojik imkân ve mali) dağılımından memnunum.



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



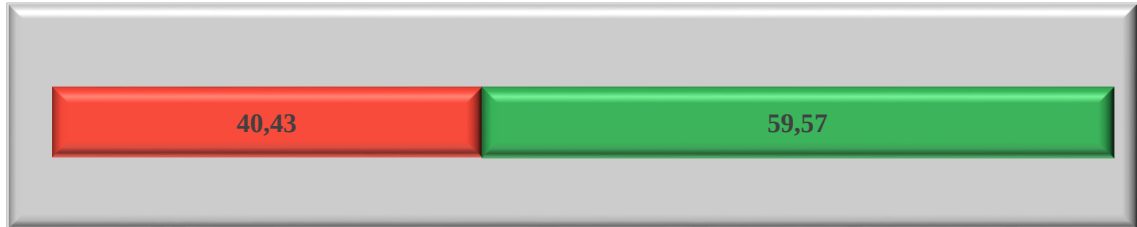
8) Güvenlik hizmetinden memnunum.



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



10) 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 112 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 olması
- 5) Kampüs olanaklarının birbirine yakın olması
- 6) Spor alanlarının açık ve kullanılabilir olması

Olumsuz Görüşler;

- 1) Muvafakat taleplerinin geri çevrilmesi
- 2) Lojman dağılımının alt kadrolar için sıra tahsisli olması
- 3) Liyakatsiz kişilerin atamalarda önceliklendirilmeleri (kurum içi atamalar)
- 4) Görev dağılımlarındaki adaletsizlik
- 5) Çevre düzenlemesindeki eksiklikler
- 6) Çevre ve bina temizlikleri
- 7) Sosyal ve kültürel aktivitelerin yetersizliği
- 8) Kampüs içerisindeki köpekler öğrenci ve personeli tedirgin etmektedir.
- 9) Kampüste özellikle trafik levhası, hız sınırı ve yaya yolları gibi düzenlemelerin olmaması
- 10) Yemek kalitesi ve hizmeti iyileştirilmeli

Öneriler;

- 1) Liyakatli personel teminine öncelik verilmesi
- 2) Kampüs içi yolların bakım onarımının yapılması
- 3) Sürekli ve kalabalık kullanılan alanların günlük temizlenmesi
- 4) Muvafakat talepleri ile ilgili yönergenin yeniden revize edilmesi
- 5) Adalet ve eşitlik sisteminin herkese uygulanması
- 6) Lojmanların adaletli dağılımı
- 7) Sosyal ortamları arttıracak çalışmalar yapılması
- 8) İlçelere sosyal aktivite ve sportif malzeme olarak destek verilmesi
- 9) İdari personel yetersizliği göz önüne alınarak ihtiyaç duyulan alanlara dağıtımın eşit yapılması
- 10) Yemekhanede verilen yemeklerin kalitesinin artırılması
- 11) Kampüs içindeki yolların yıpranan kısımlarının bakımının yapılması ve kışın kar yağışını olduğu günlerde kampüs içindeki yolların mesai başlamadan önce temizlenmesi
- 12) Anketlerin daha sık yapılması ve önerilerin dikkate alınarak hayata geçirilmesi

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

Bağlarbaşı Mahallesi 29100 / GÜMÜŞHANE

Tel : 0 456 233 10 00 Fax : 0 456 233 12 69

www.gumushane.edu.tr



Gümüşüniv



GumusUniv2008



www.gumushane.edu.tr



gumusuniv



Gümüşhane Üniversitesi