



# Personel Memnuniyet Anketi

## Değerlendirme Sonuçları

### 2024



İç kontrol ve kalite süreçlerinde kullanılmak üzere hazırlanan Rektörlük Makamının 05.11.2024 tarih ve 291740 sayılı oluru ile idari personellerimizin ve akademik personellerimizin 11.11.2024 – 22.11.2024 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,

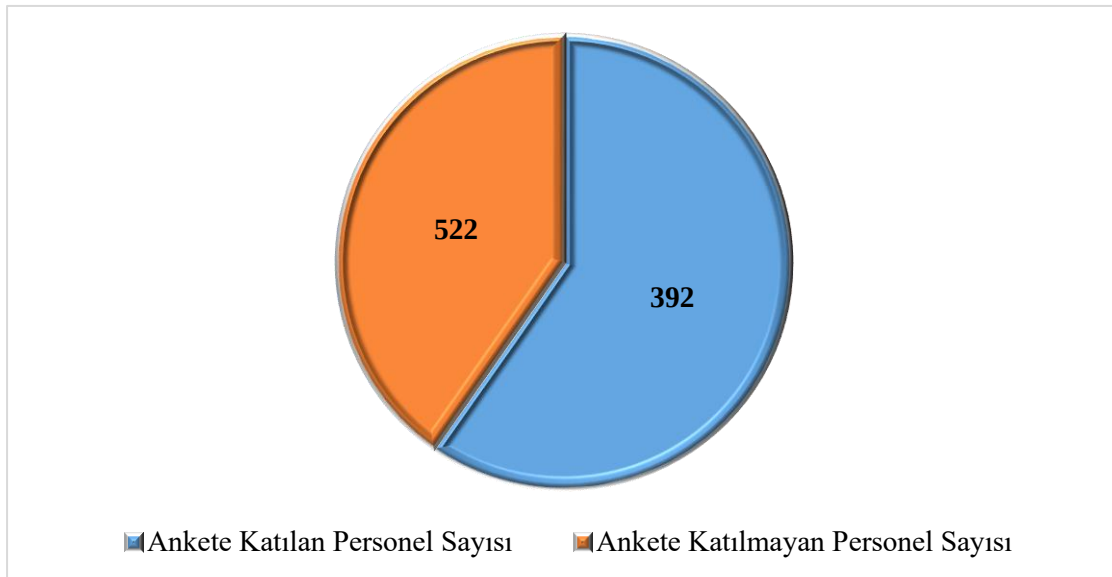
Üniversitemizde sunulan idari hizmetlerin (Servis, yemek, temizlik, çevre düzenlemesi, bilgi iletişim, kütüphane, birimler arası iletişim, mali / teknolojik / personel kaynakları, sosyal tesisler vb.) kalitesini ve yeterliliğini ölçmek amacıyla ve farklı bölüm ve lokasyonlardaki çalışanların memnuniyet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

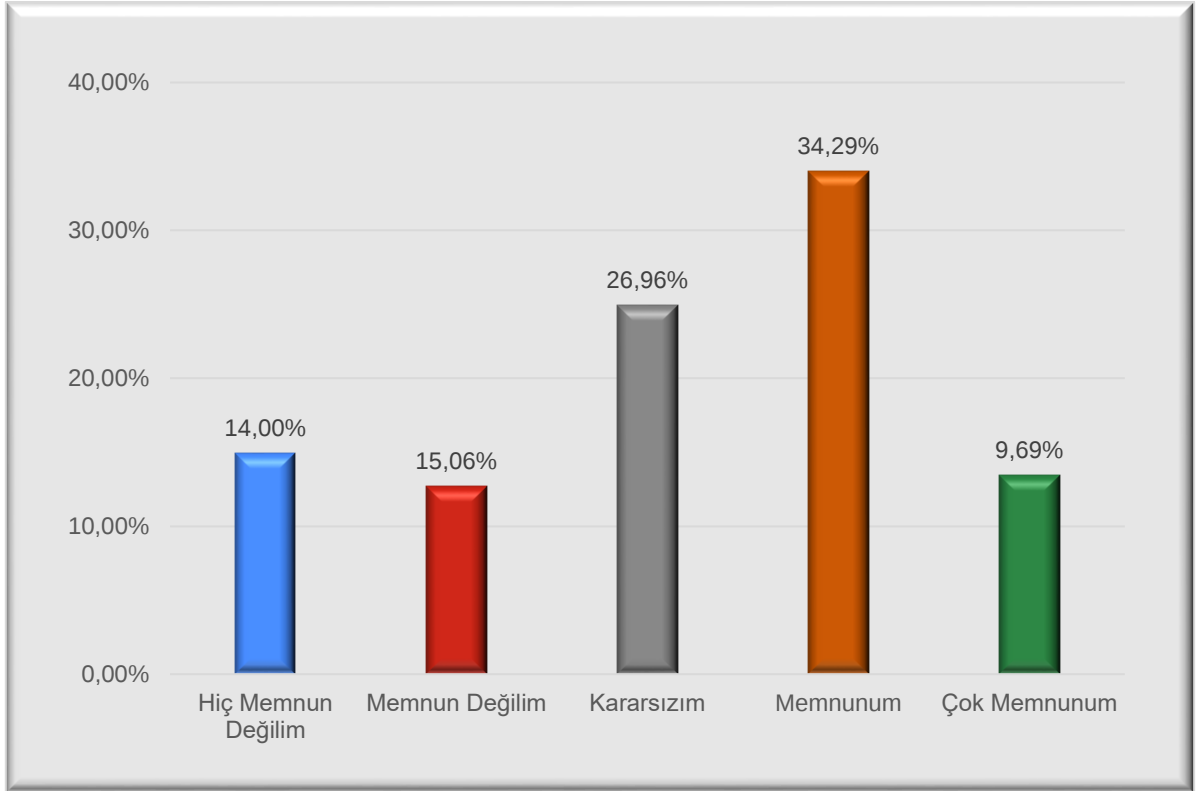
Anket değerlendirmemiz kapsamında personellerimize; çalıştıkları birim dahil **11** seçmeli soru ile **1** adet kendilerini en çok memnun eden ve memnun olmadıklarını belirtecekleri soruların yanında görüş ve önerilerini de belirttikleri toplam **12** soru yöneltilmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kısa mesaj ve e-posta kanalları üzerinden toplam **914** akademik ile idari personelimize yapılan duyuruya rağmen ankete katılım oranı **%42,89** olarak gerçekleşmiştir. Grafik 1’de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 392 olmuştur. Fakat değerlendirme oranlarında 7 personelimiz bütün sorulara aynı seçenekleri işaretlediği görülmüştür. Anket soru değerlendirmelerinde, bu işaretlemeler kapsam dışında bırakılarak değerlendirme 385 personel üzerinden yapılmıştır.

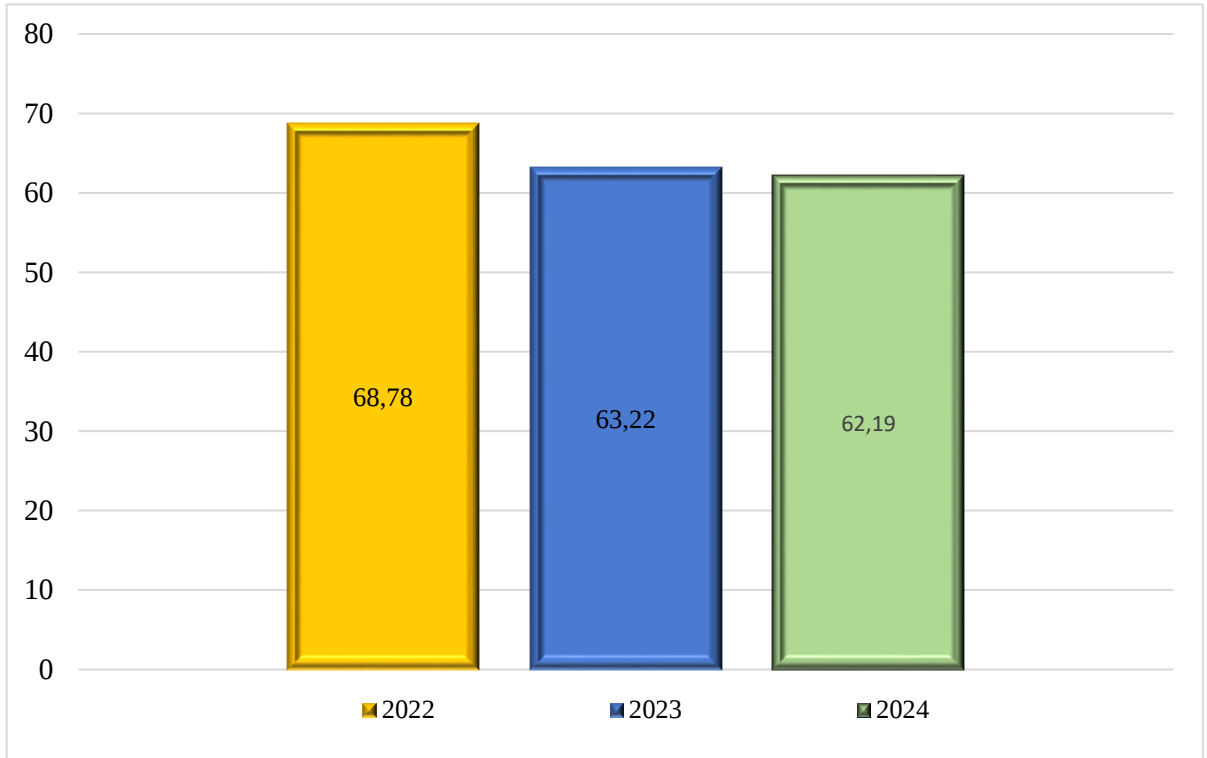


**Grafik 1:** Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları

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; % 62,19** olarak ortaya çıkmıştır.



**Grafik 2:** Cevapların seçeneklere göre dağılım oranı



**Grafik 3:** 2022-2024 Personel Memnuniyet Grafiği

Memnuniyet derecelerini ölçtüğümüz toplam 11 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.

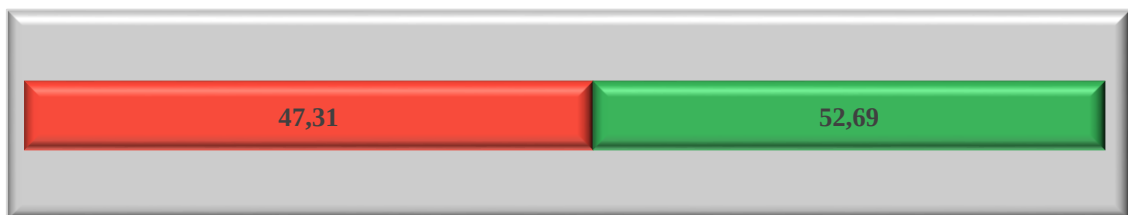
Anket sorularımızda olumlu ve olumsuz durumlarda kullandığımız grafik renkleri ve anlamları aşağıdaki şablonda belirtilmiştir.



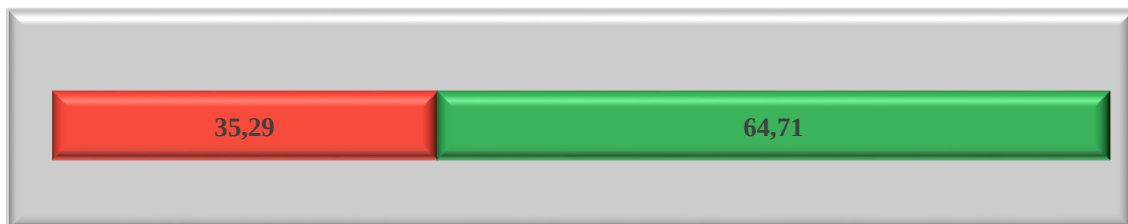
1) Üniversitemizde verilen personel taşıma (servis) hizmetinin kalitesinden memnunum.



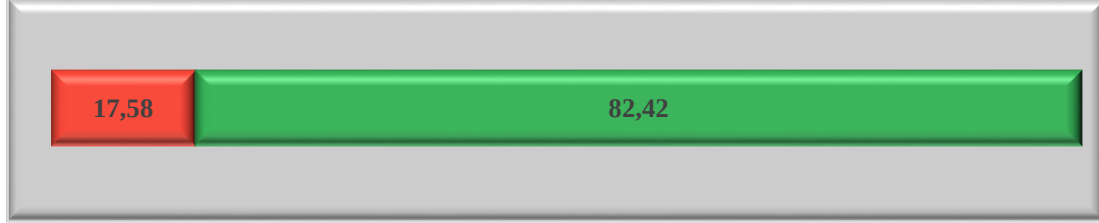
2) Üniversitemizde sunulan yemek hizmetinin kalitesinden memnunum.



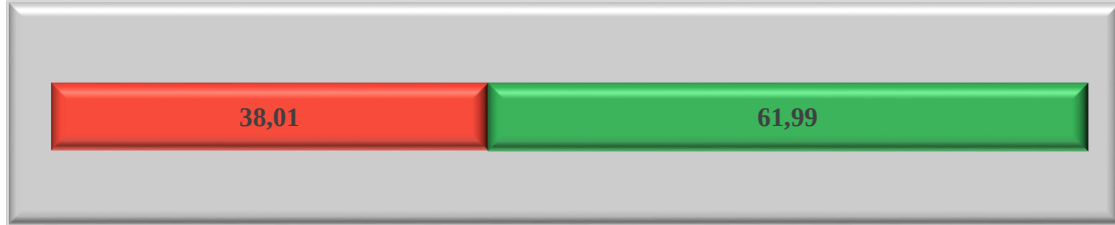
3) Kullanımımıza verilen taşınır malzemelerin kalitesinden / yeterliliğinden memnunum.



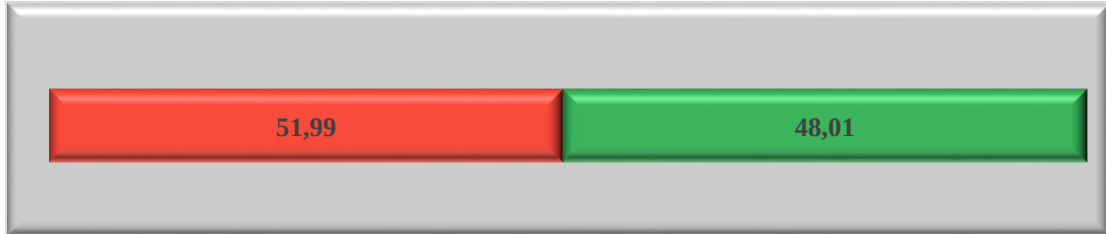
- 4) Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, e-posta, kütüphane, personel ve öğrenci otomasyonları) yeterliliğinden/kalitesinden memnunum.



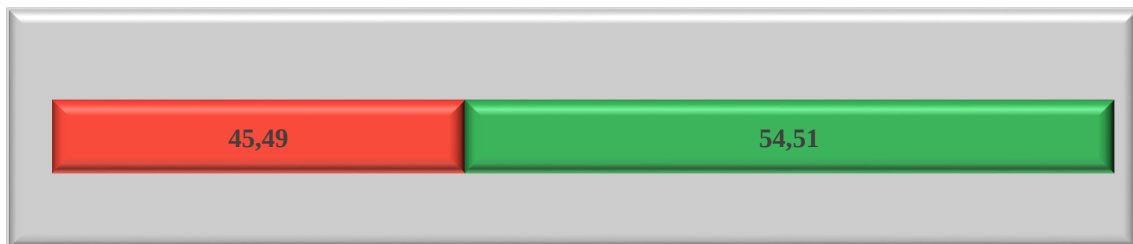
- 5) Üniversitemizde yönetim, idari birimler ve akademik birimler arasındaki iletişimden memnunum.



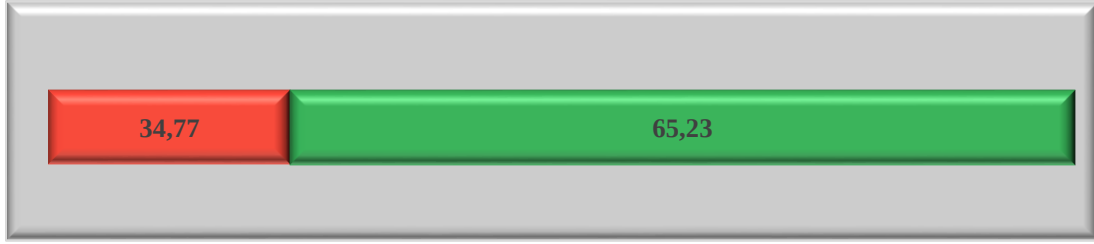
- 6) Üniversitemiz kaynaklarının (personel, teknolojik imkân ve mali) dağılımından memnunum.



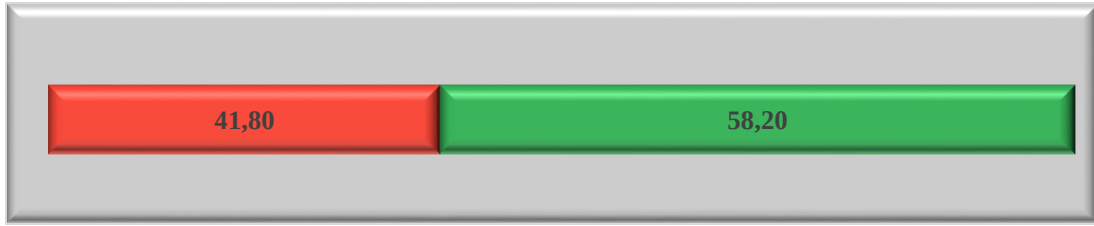
- 7) Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal tesislerin(restaurant, kafeterya, yüzme havuzu, spor alanları vs.) verdiği hizmetlerin yeterliliğinden ve yönetiminden memnunum.



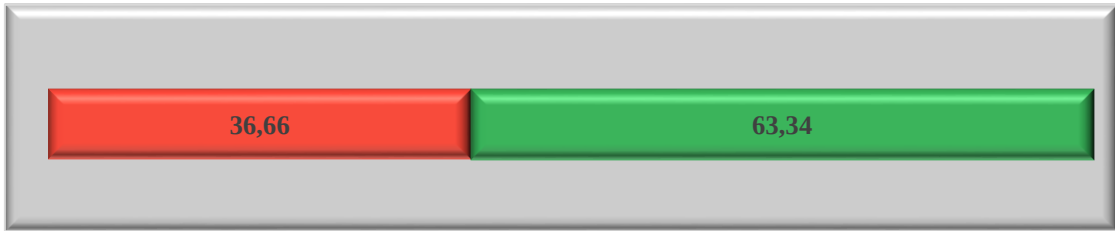
8) Güvenlik hizmetinden memnunuz.



9) Çevre düzenlemesinden (ağaçlandırma, bina dış temizliği, spor alanları, vb.) memnunuz.



10) Temizlik hizmetinden (bina iç temizliği, spor alanları, vb.) memnunuz.



11) Trafikle ilgili düzenlemelerden (hız sınırı, şerit yönetimi ve trafik tabelaları vb.) memnunuz.



Açık uçlu soru olarak personellerimizi memnun eden ve memnun olmadıkları şeyler ile görüş ve önerilerini içeren açık uçlu sorularımıza toplam 124 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.

**12) Kurum olarak memnuniyetinizin artırılması için görüş ve önerileriniz.****Olumlu Görüşler;**

- 1) Çalışma ortamlarının ferahlığı ve rahat çalışma imkânı
- 2) Servis imkânları ve küçük bir şehir olması
- 3) Çalışma için teknolojik imkânların olması
- 4) Kampüs olanaklarının birbirine yakın olması

**Olumsuz Görüşler;**

- 1) Yemekhane hizmetinin menülerinin uyumsuzluğu ve öğrenci olmadığı zamanlarda personele yemek hizmetinin verilmemesi
- 2) Lojmanların adaletli dağıtımın yapılmaması
- 3) Liyakatsiz kişilerin atamalarda önceliklendirilmeleri (kurum içi atamalar)
- 4) Görev dağılımlarındaki adaletsizlik
- 5) Çevre düzenlemesindeki eksiklikler
- 6) Çevre ve bina temizliklerinde personelin yetersiz olması, engelli tuvaletlerine temizlik malzemelerinin konulması
- 7) Sosyal ve kültürel aktivitelerin yetersizliği
- 8) Kampüs içerisindeki köpeklerin personel ve öğrenciler açısından tehlike oluşturması
- 9) Kampüste özellikle trafik levhası, hız sınırı ve yaya yolları gibi düzenlemelerin olmaması
- 10) Kampüs içerisinde araç park sorununun olması
- 11) Personel veya öğrenci olmayıp üniversite içerisine belediye otobüsü, halk otobüsleri ve servislerle girmesi nedeniyle kurum personeli olmayan kişilerin güvenlik açısından tehlike oluşturması
- 12) Birimlerdeki iş yoğunluğuna göre personel görevlendirilmemesi, personelin iş disiplininin olmaması
- 13) Akademik personel ve sınıflar için teknolojik cihazların yetersiz olması (bilgisayar, projeksiyon, yazılım, donanım, program gibi)
- 14) Spor alanlarının ve yüzme havuzunun bakımı ve temizliğinin yetersiz olması,

**Öneriler;**

- 1) Yemekhane hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliğin sağlanması
- 2) Kurum atamalarında liyakatli personele öncelik verilmesi ve idari atamaların görevde yükselme sınavları ile olması
- 3) Atıl durumda olan personellerin çalışma sistemine dâhil edilmesi
- 4) Sosyal ortamları arttıracak çalışmalar yapılması
- 5) Başboş köpeklerin belediye tarafından toplanarak barınaklara yerleştirilmesi
- 6) Üniversite alanlarına gireceklere ziyaretçi kartı verilmesi
- 7) Halk otobüsü(dolmuş)ile gelen öğrencilere giriş kapısında ring aracılığıyla uygulanmasının yapılması
- 8) Personeller için performans değerlendirme yönergesinin hazırlanması ve uygulanması
- 9) Anketlerin daha sık yapılması ve önerilerin dikkate alınarak hayata geçirilmesi
- 10) Temizlik hizmetine daha çok önem verilmesi
- 11) Kapalı olan sosyal tesislerin açılması ve çeşitliliğin artırılması

# GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ



## GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

Bağlarbaşı Mahallesi 29100 / GÜMÜŞHANE

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

[www.gumushane.edu.tr](http://www.gumushane.edu.tr)



Gümüşüniv



GumusUniv2008



[www.gumushane.edu.tr](http://www.gumushane.edu.tr)



gumusuniv



Gümüşhane Üniversitesi