



Personel Memnuniyet Anketi

Değerlendirme Sonuçları

2020

Üniversitemizde Sunulan Hizmetlerin Memnuniyetinin Değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu anket; 2019 Yılı Kurumsal İ Değerlendirme Raporunun yönetim hizmetleri bölümü altındaki soru başlıkları ile bütün personellerimizi ilgilendirecek genel sorular temel alınarak Üniversitemiz Kalite Komisyonu üyeleri tarafından hazırlanmıştır.

19.10.2020 tarih ve 3535 sayılı resmi yazı, EBYS bilgilendirme, kısa mesaj ve kurumsal e-posta kanalları üzerinden yapılan duyuru ile web hizmeti üzerinden 26.10.2020-13.11.2020 tarihleri arasında bütün Akademik ve İdari personellerimizin tercihine açılmıştır.

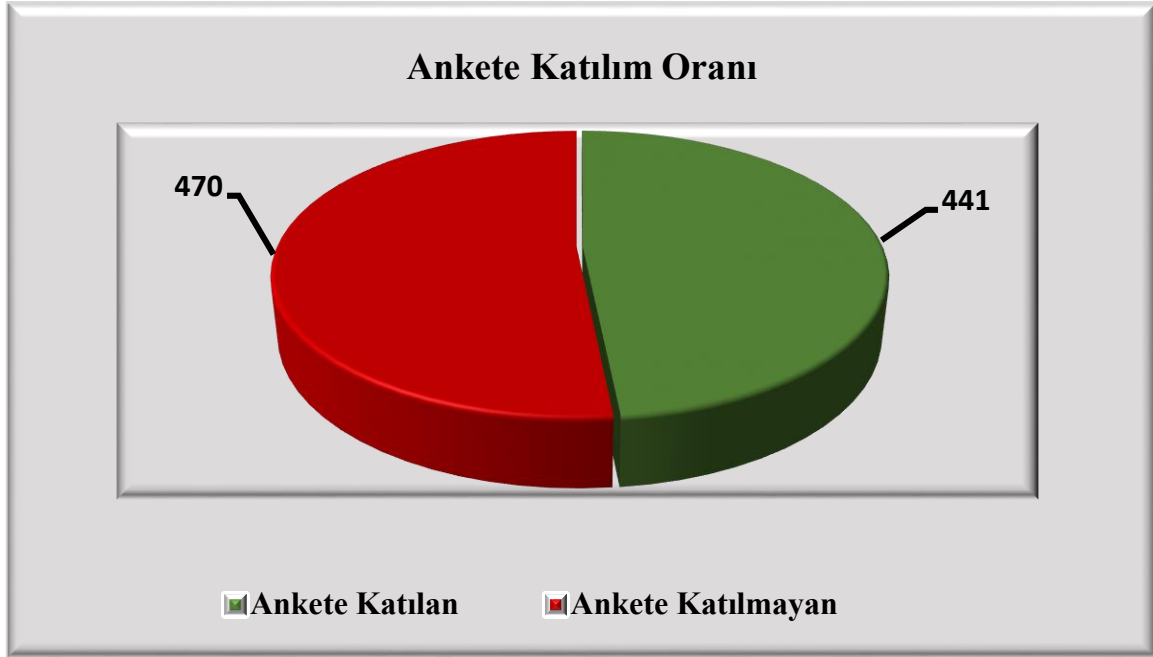
Anketimiz, Gümüşhane Üniversitesinde sunulan idari hizmetlerin Servis, bilgi iletişim, komisyonlarda görev alma, birimler arası iletişim, mali / teknolojik / personel kaynakları, sosyal tesisler, paydaş görüşleri, şeffaflık vb.) kalitesini / yeterliliğini değerlendirmek için Akademik ve İdari Personellerimizin memnuniyetini ölçmek amacıyla aşağıda belirtilen memnuniyet dereceleri göz önüne alınarak yapılmıştır.

Memnuniyet dereceleri;

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

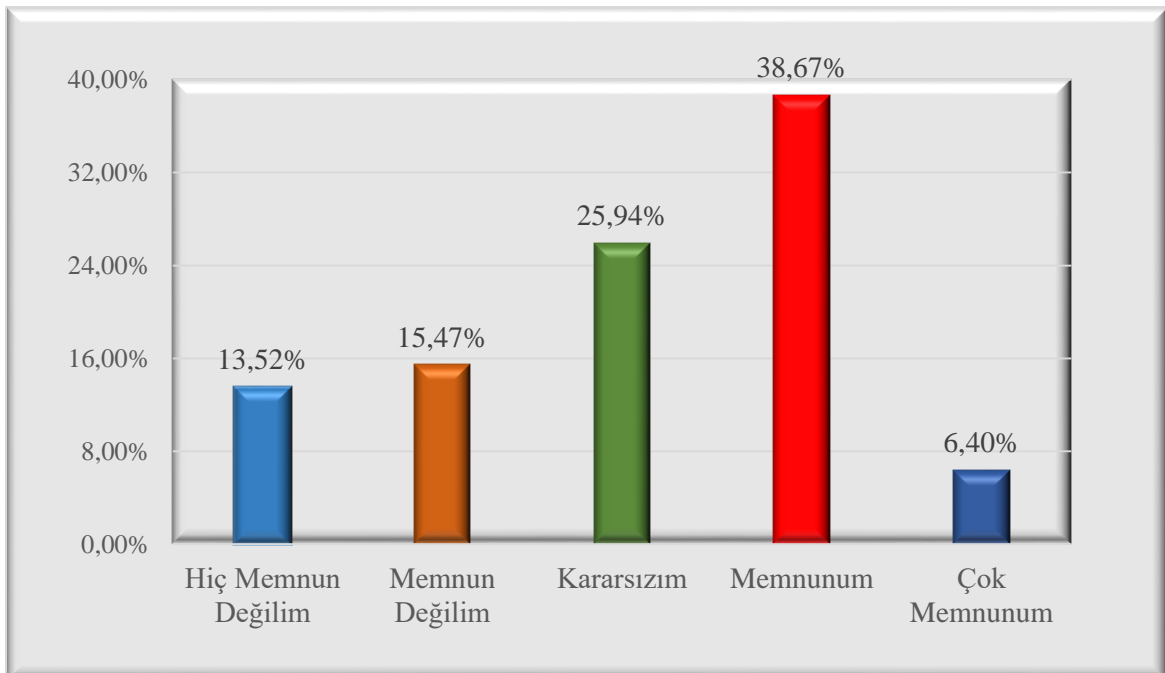
Anket değerlendirmemiz kapsamında personellerimize; birim bilgileri, yapılan hizmetlere ilişkin 14 seçmeli soru ile 1 adet görüş, öneri ve taleplerin alınabileceği toplam 15 soru yöneltilmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kısa mesaj ve e-posta kanalları üzerinden toplam 911 personelimize yapılan duyuruya rağmen ankete katılım **%48,41** gibi düşük bir oranda kalmıştır. Grafik 1’de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 467 olmuştur. Fakat değerlendirme oranlarında 26 personelimiz bütün sorulara aynı seçenekleri işaretlediği görülmüştür. Anket soru değerlendirmelerinde, bu işaretlemeler kapsam dışında bırakılarak değerlendirme 441 personel üzerinden yapılmıştır.

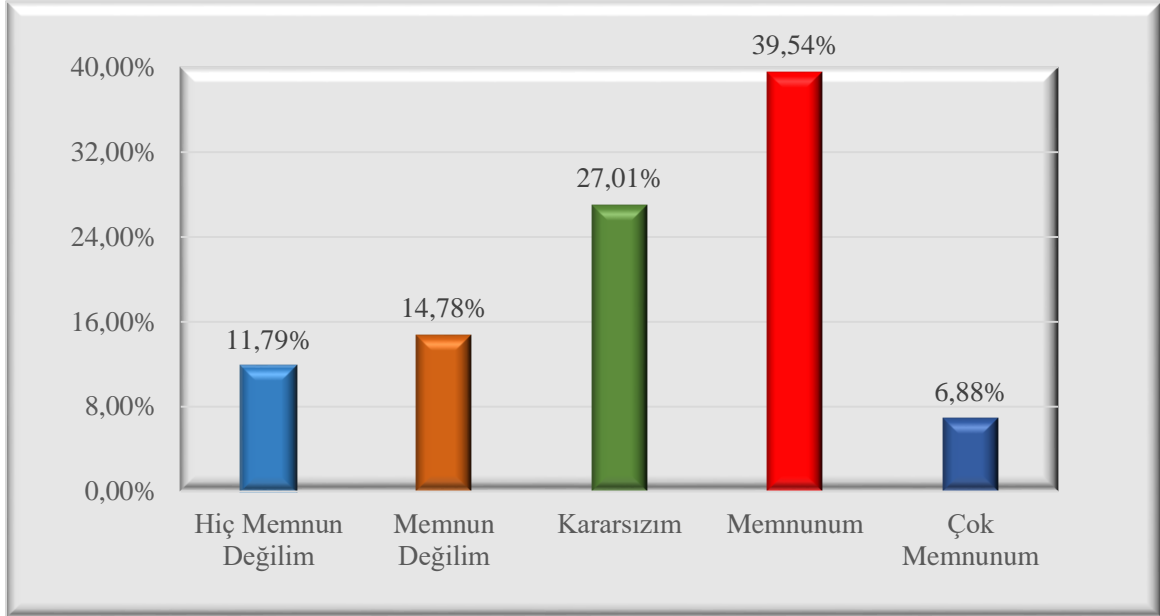


Grafik 1: Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları

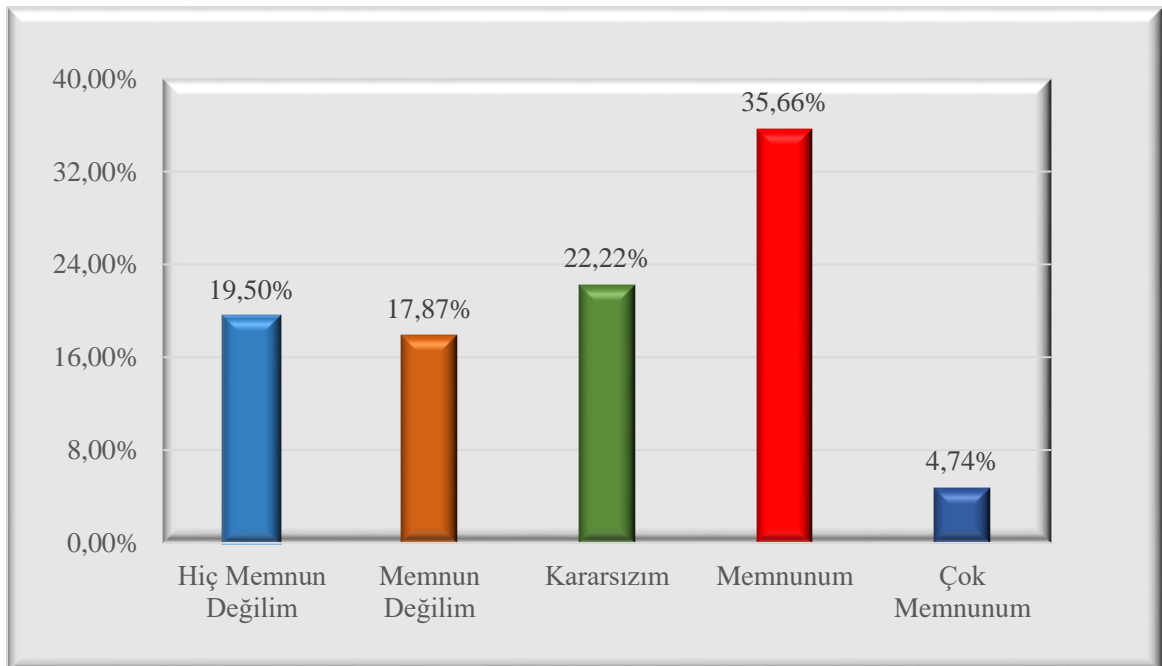
Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Çok memnunum toplamına kararsızların oransal dağılımı diğer üç seçeneğe eklenerek yapılmıştır. Verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Üniversitemiz Akademik ve İdari Personelinin **Genel Memnuniyet Oranı; % 64,03** olarak ortaya çıkmıştır.



Fakülteler, Enstitüler ve Yüksekokullardan katılan toplam 342 personelimize ait memnuniyet oranı içerisinde, bu birimlerde görevli idari ve akademik bütün personellerimiz dâhil edilmiş olup, **Genel Memnuniyet Oranı; % 65,18** olarak ölçülmüştür.

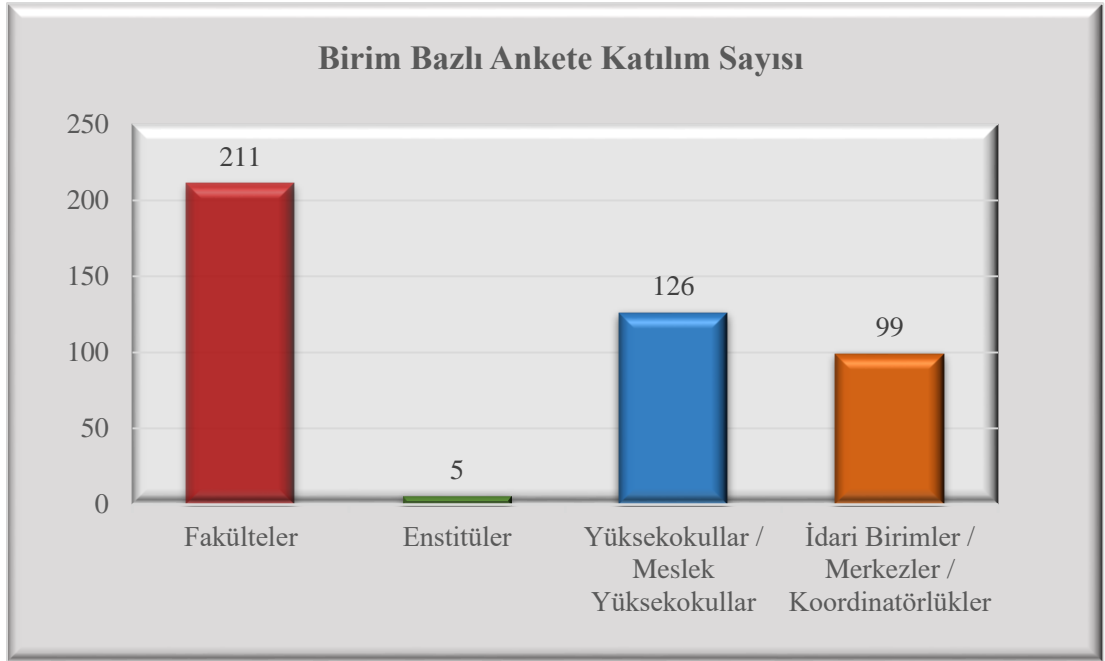


Bütün İdari Birimler, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Koordinatörlüklerde görevli idari ve akademik personellerimizden anketimize katılan toplam 99 personelimize ait **Genel Memnuniyet Oranı; % 55,69** olarak değerlendirilmiştir.

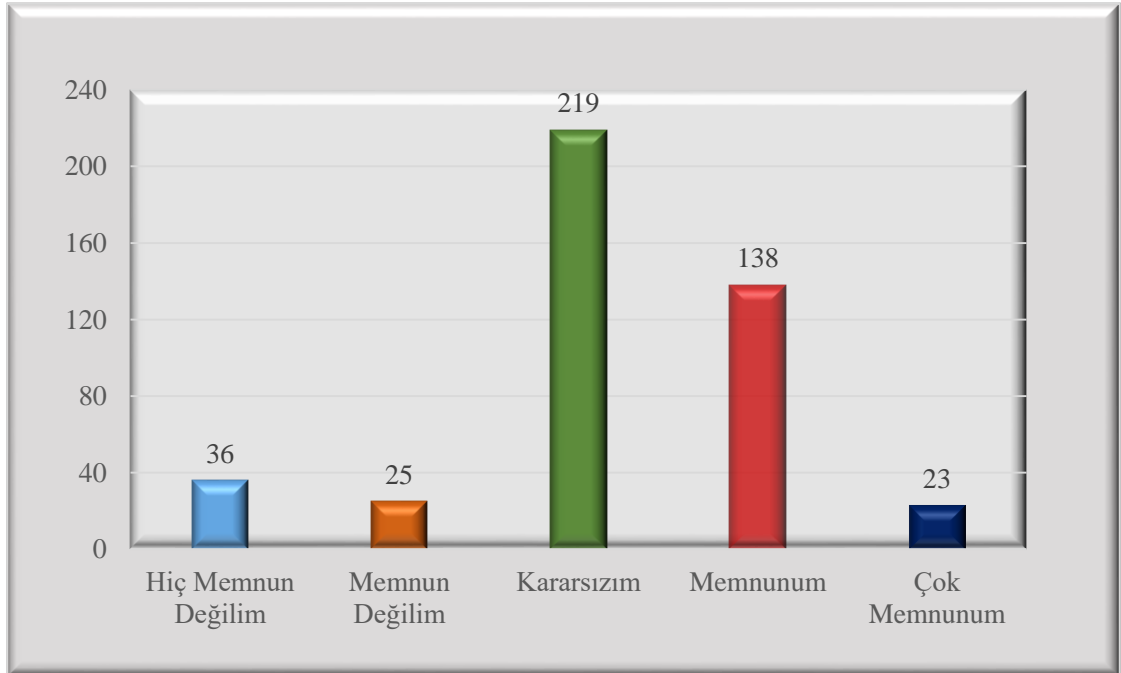


Toplam 15 sorunun sorulduğu anketimizde yer alan sorular ve cevapların sayılarını gösteren grafikler aşağıda yer almaktadır.

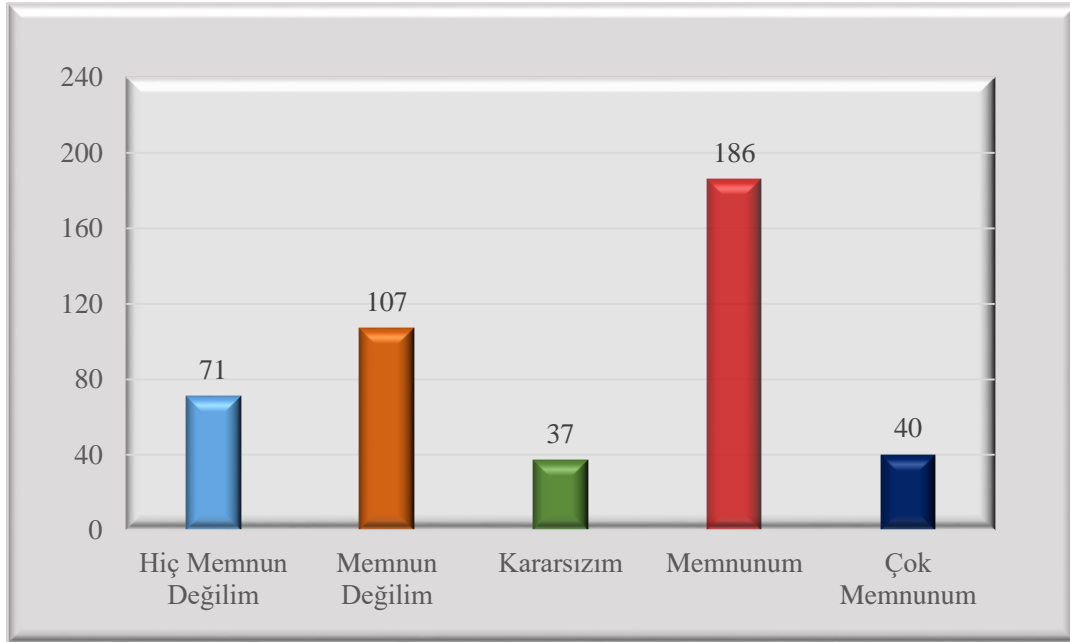
1) Biriminiz?

**Grafik 2:** Birim bazlı ankete katılan personel sayıları

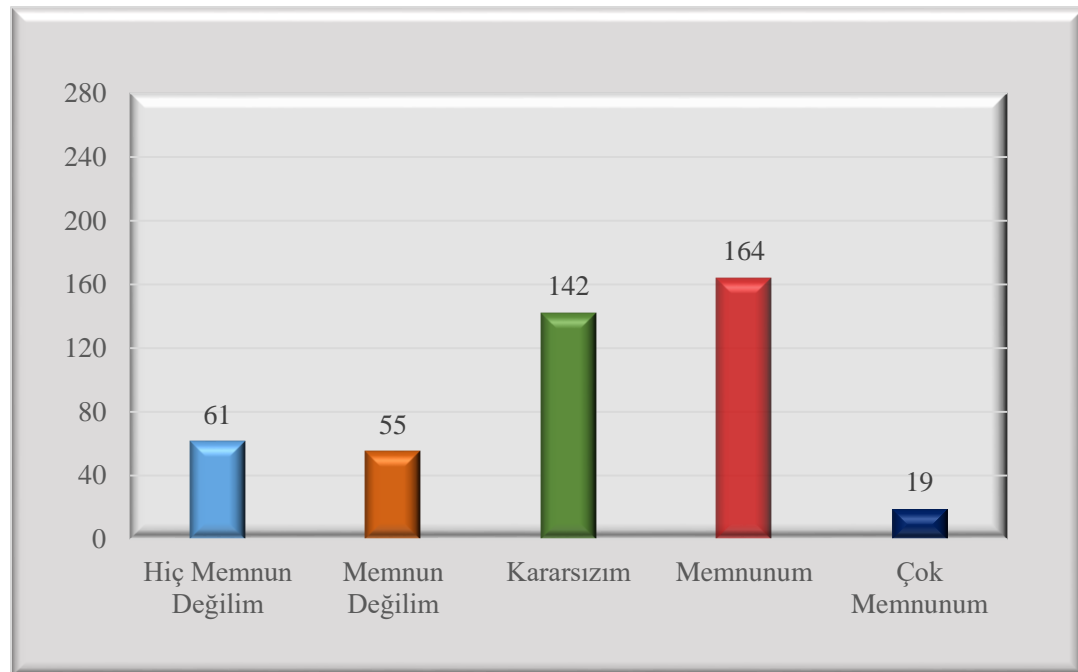
2) Personel taşıma (servis) hizmetinin kalitesinden memnunuz.



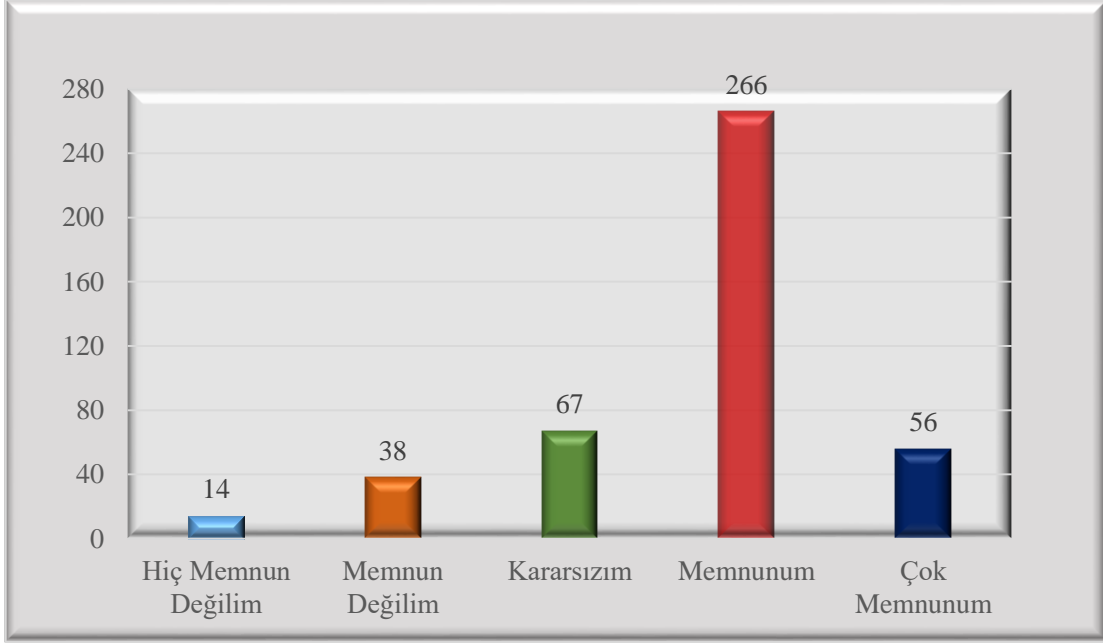
- 3) Kullanımımıza verilen taşınır: bro malzemeleri (bilgisayar, fotokopi makinesi, masa, vs.) malların kalitesinden / yeterliliğinden memnunum.



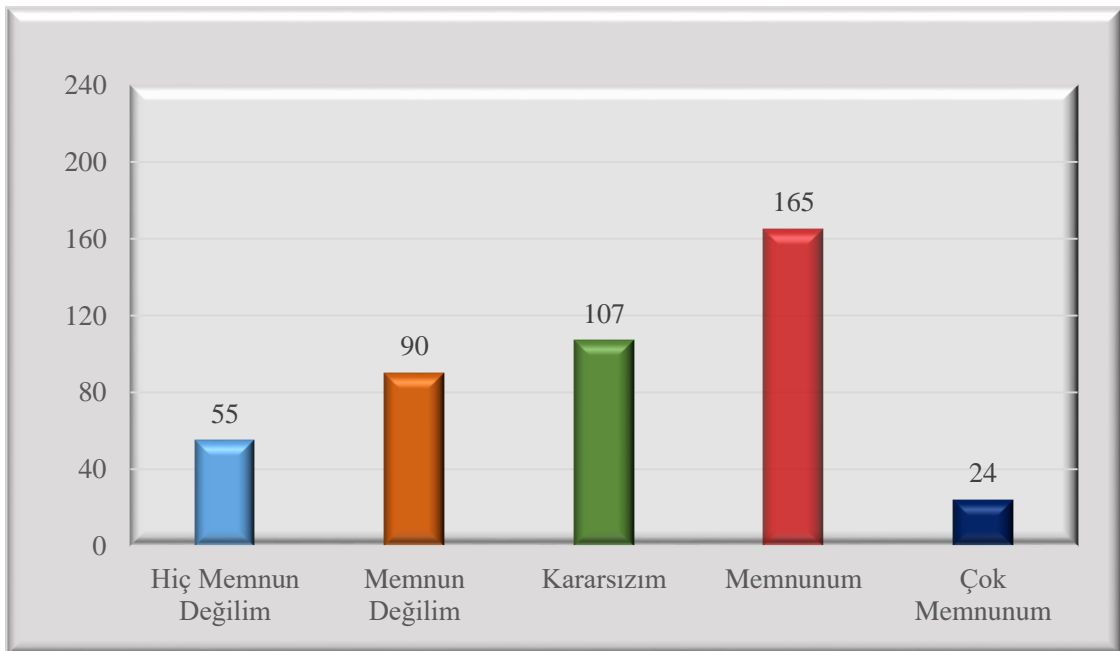
- 4) niversitemizde oluşturulan komisyonların (stratejik plan komisyonu, kalite komisyonu, iç kontrol komisyonu, eğitim-araştırma komisyonları, disiplin komisyonu, vb.) işleyişinden memnunum.



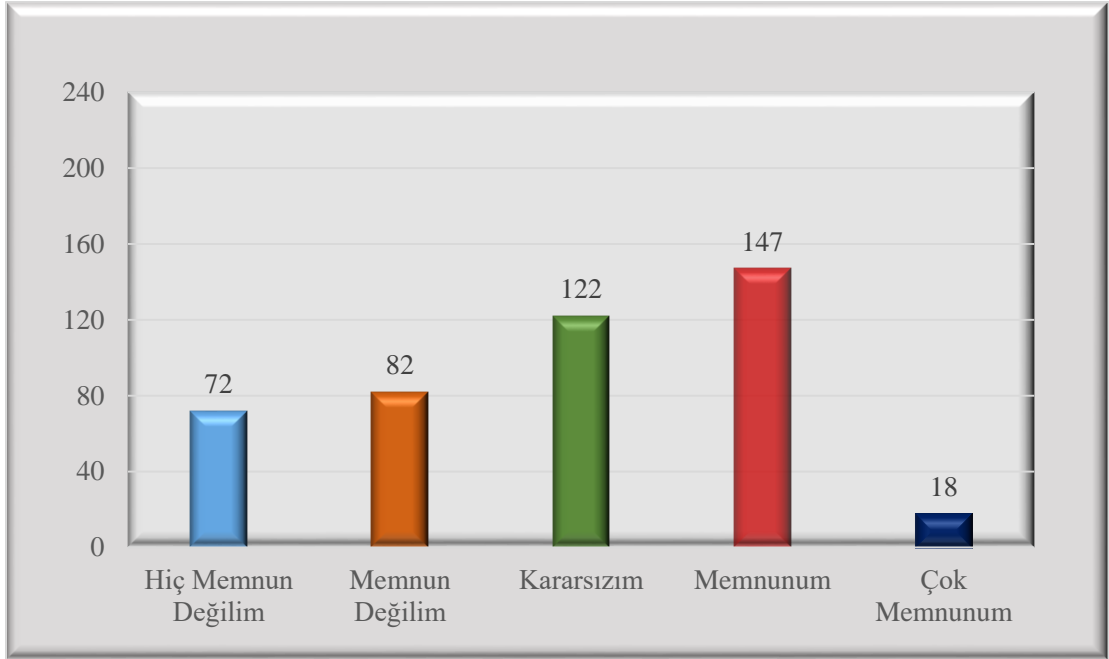
- 5) Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, e-posta, kütüphane, personel ve öğrenci otomasyonları) ve teknolojik altyapının yeterliliğinden/kalitesinden memnunuz.



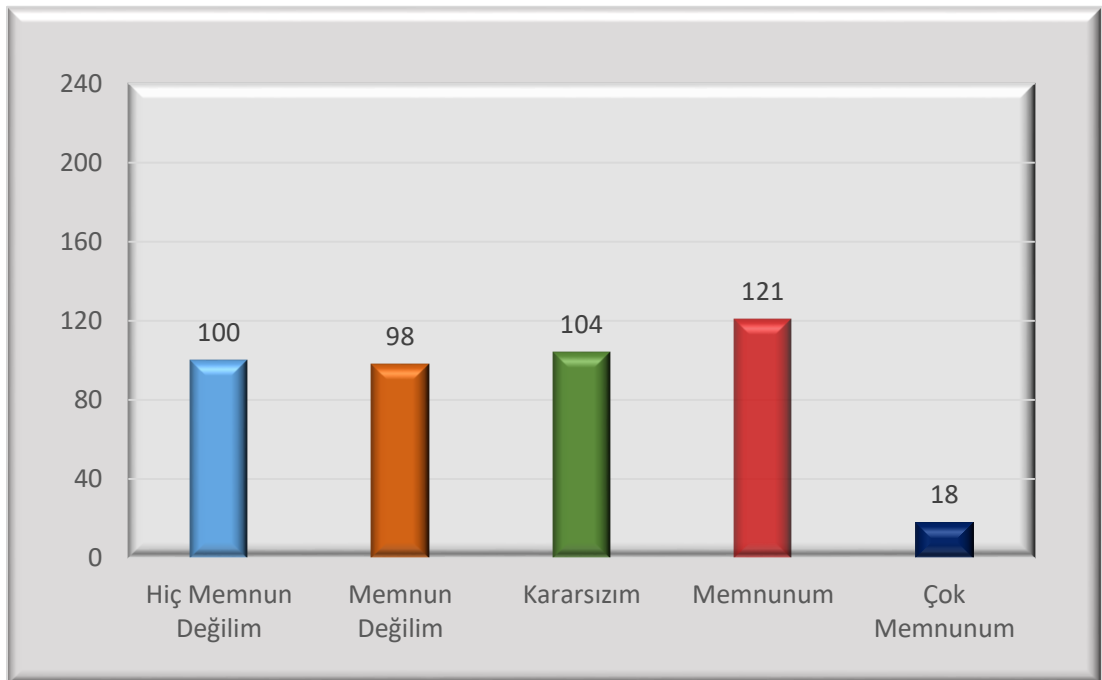
- 6) Üniversitemizin, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi dâhil olmak üzere yönetim ve idari birimler arasındaki iletişimden memnunuz.



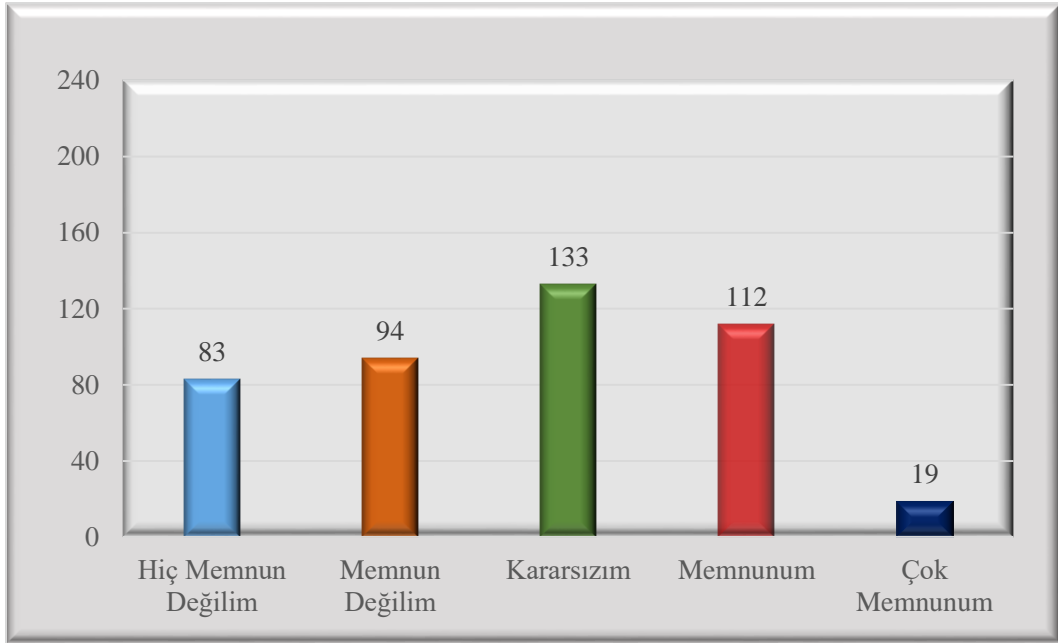
- 7) Üniversitemiz kaynaklarının (personel, teknolojik imkân ve mali) dağılımında, önceliğin kurumun amaç ve hedeflerine ulaşmaya yönelik faaliyetlere verildiğini düşünüyorum.



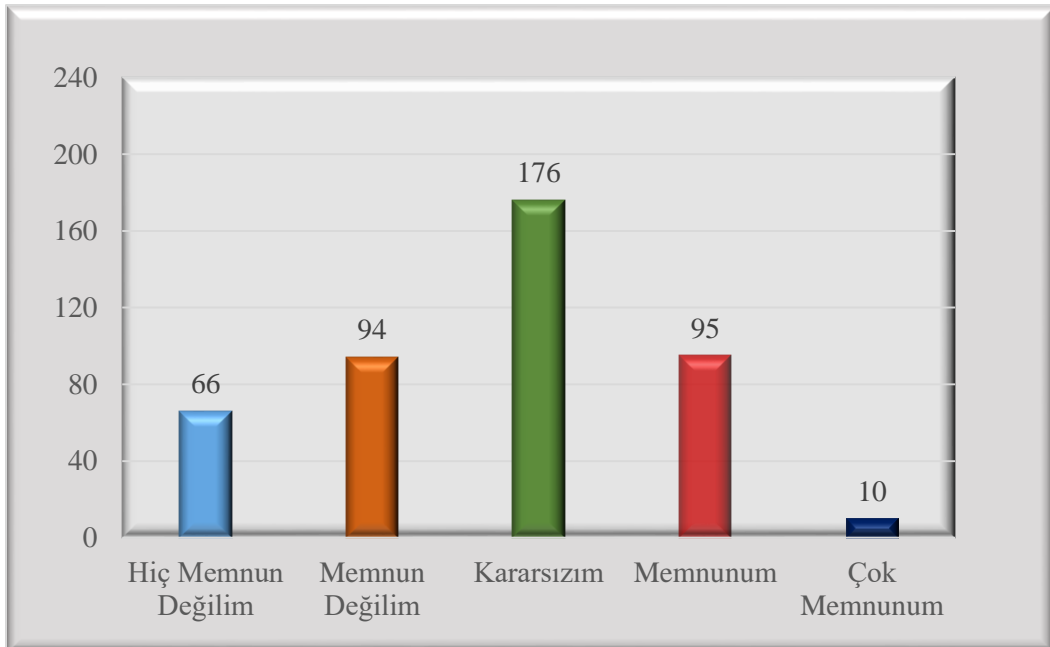
- 8) Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal alanların yeterliliğinden memnunum.



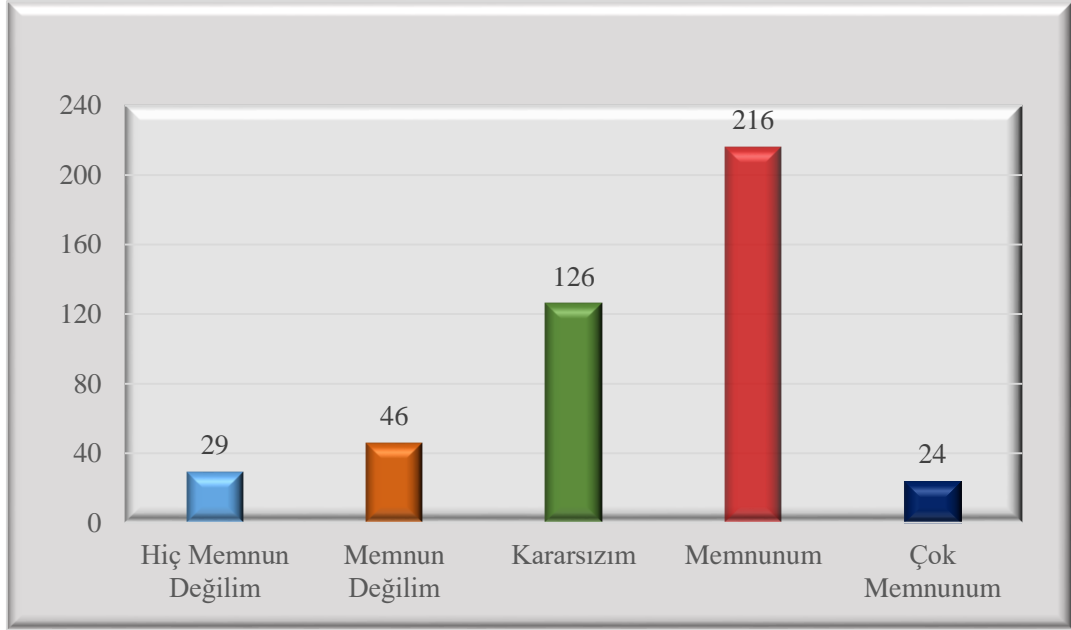
9) Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal alanların yönetiminden memnunuz.



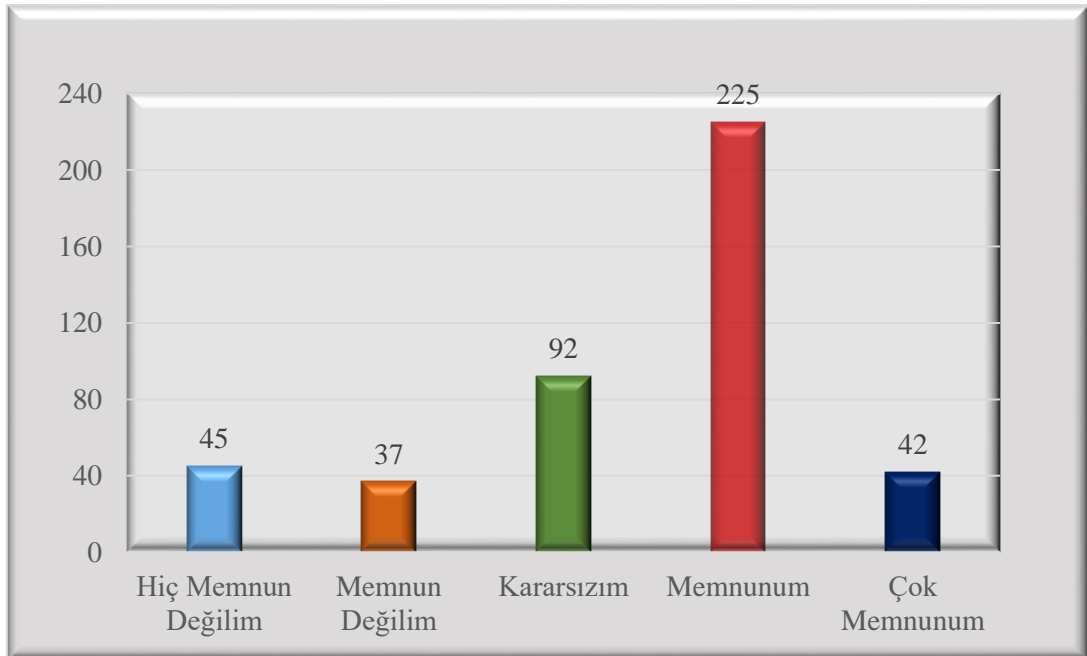
10) Süreç yönetimlerinde İç ve Dış Paydaşların görüşlerinin yeterince dikkate alındığı için memnunuz.



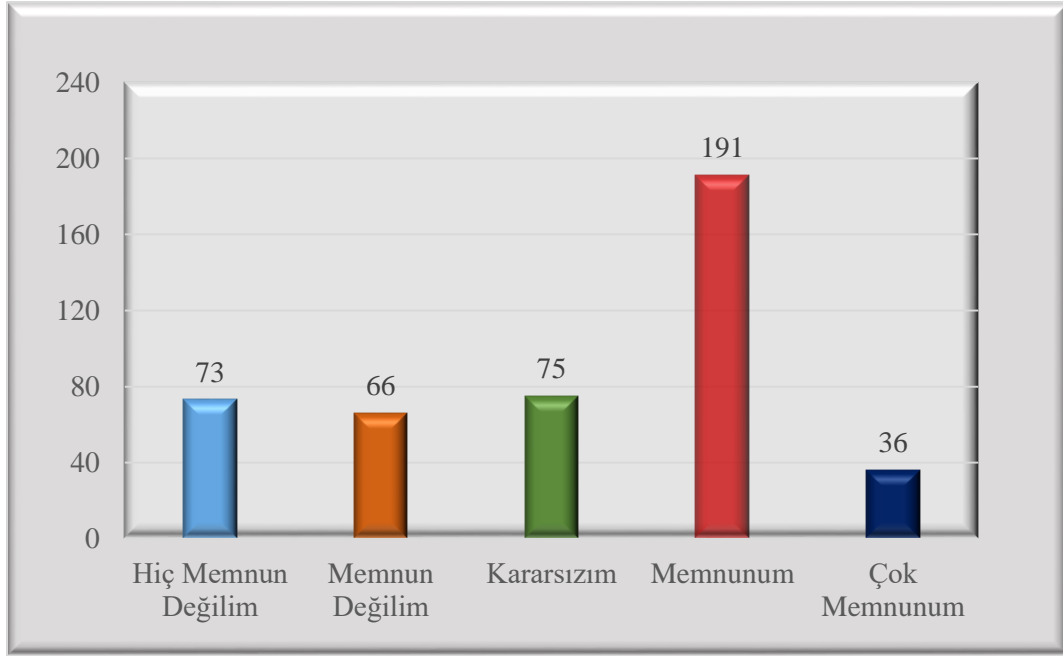
11) Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma geliştirme vb. tüm faaliyetleri ile ilgili güncel verilerin kamuoyuyla paylaşılmasından memnunum.



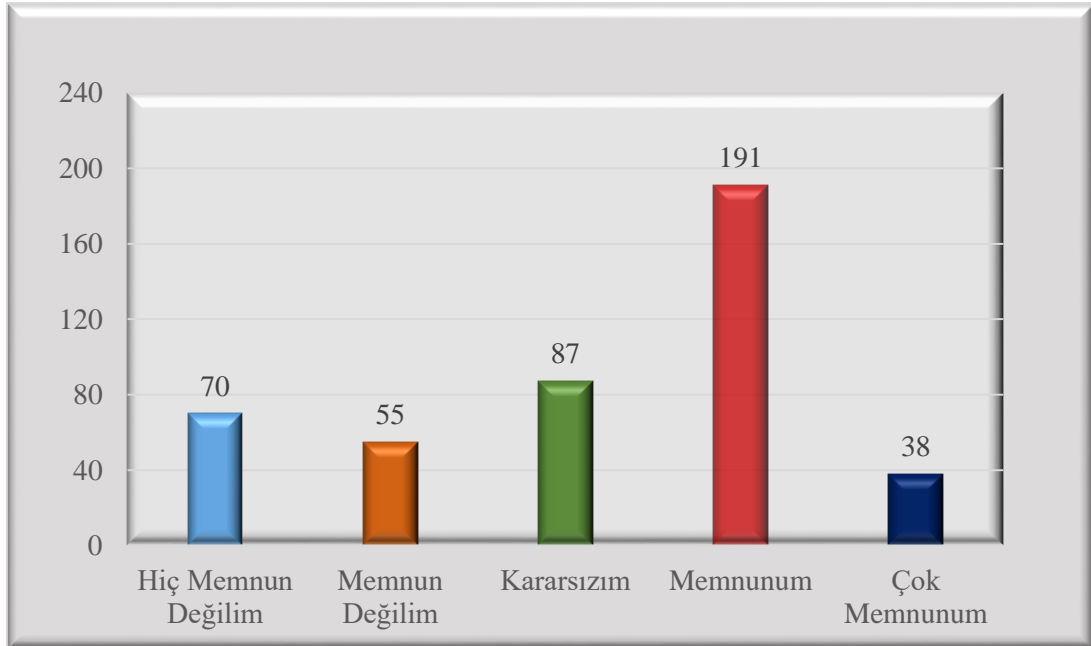
12) Güvenlik hizmetlerinden memnunum.



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



14) Covid-19 süreci boyunca alınan önlemlerden(maske kullanımı, hijyen, hes sorgulaması vb.) memnunum.



15) Kurumdan memnuniyetiniz için sizce neler yapılmalıdır.

15. soru olarak personellerimizin görüş ve önerilerini içeren açık uçlu sorumuza toplam 264 adet görüş ve öneri yapılmıştır. 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.

- Muvafakat talepleri, lojman ihtiyacı ve sosyal-kültürel aktivitelerin yetersizliği personellerimizin ortak görüşlerinin başında gelmektedir.
- Ödüllendirme ve cezalandırma mekanizmalarının işlerlik kazandırılması.
- Her personele eşit davranılmalı ve yapılacak her iş hakkaniyet çerçevesinde verilmeli.
- Yolluk ve gündeliklerde belirtilen sınırların kalkması veya daha fazla desteklenmesi, ikinci öğretimde ek ders ücret oranlarının düşürülmemesi.
- Taşınır malların (bilgisayar, yazıcı, fotokopi vb.) bütün akademik personele temin edilmesi. Ortak kullanım için özellikle fotokopi makinelerinin temini.
- Kurum içi eğitimlerin artırılması.
- İdari yönetici kadro atamalarında önceliğin kurum dışı yerine kurum içi personele verilmesi ve bu atamaların merkezi sınavla yapılması.
- Çevresel düzenlemelerin (peyzaj ve bakım-onarım) daha hızlı yapılması ve kampüs alanının daha canlı yeşilliğe kavuşması.
- Kampüs içerisinde öğrenci ve personeller için ücretsiz ulaşım hatlarının oluşturulması.
- Personel servislerinin güzergâhları çoğaltılmalı ve her durakta durmalı.
- Üniversite tanıtımının bütün bölgelerde etkin şekilde yapılarak öğrenci kapasitesinin ve sayısının artırılması.
- Kampüs içerisine, çevreye ve kişilere rahatsızlık veren araçlarının alınmaması. Personel harici araç girişlerinde ruhsat veya kimliklerin alınması.
- Bina içi temizliklerinde her bölüm için ayrı ekipmanların (paspas, süpürge, bez vb.) kullanılması.
- Covid-19 nedeniyle kapalı olan yemekhanenin açılması veya paket servisine geçilmesi.
- Yemek hizmetlerinin denetimi, yemek çeşitliliğinin ve yemek kalitesinin artırılmasının sağlanması.

- Bölümlerin laboratuvar ihtiyaçlarının giderilmesi.
- İdari veya Akademik karar alma mekanizmalarında ilgili personelin görüşlerinin alınması.
 - Kampüs içerisinde sosyal alanlarda birbirine rakip olacak diğer (market, kafe, kırtasiye vb.) alternatiflerinin oğaltılması.
 - Bazı birimlerde bulunan asansörlerin kapalı olduğu katların en azından engelli öğrenciler için açılması.
 - Bilgi iletişim hizmetlerinin daha aktif çalışmasının sağlanması (virüs yazılımları, sistem koruma hizmetleri vb.)
 - Atama, görevlendirme ve yükselmelerde kariyer ve liyakatin ön planda tutulması.
 - Üniversitemizdeki kurumsallaşma ve aidiyet duygularının bütün personelce benimsenmesinin sağlanması.
 - Birim web sayfalarındaki personel bilgilerinin (unvan, telefon, mail adresi vb.) olmaması.
 - Kampüs içerisinde başıboş dolaşan sokak köpeklerinin belediye tarafından toplanması.
 - Personellerin kullandığı teknolojik aletlerde bir sorun olduğu zaman vakit geçirilmeden müdahale edilmeli.
 - Sosyal imknlardan tüm personellerin eşit ölçüde yararlanması.
 - Merkez dışında ki yerleşkelerin tüm işleyişleri sürekli kontrol edilmeli ve aksayan yönler giderilmeli.
 - Sosyal alanlar sık sık denetlenmeli bilhassa temizliğe önem verilmeli.
 - Laboratuvarların geliştirlmesi ve personellerin akademik gelişimi için gerekli teknik cihazlar bulundurulmalı.