



Personel Memnuniyet Anketi ve Analiz Raporu 2025



İç kontrol ve kalite süreçlerinde kullanılmak üzere; Rektörlük Makamının 25.11.2025 tarih ve E-53492214-044-383158 sayılı oluru ile personel memnuniyet düzeylerini ölçen anket çalışması, 27.11.2025 – 05.12.2025 tarihleri arasında Google Formlar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

PERSONEL MEMNUNİYETİ SORULARI

1. Üniversitemizde verilen personel taşıma (Servis) hizmetinin kalitesinden memnun musunuz?
2. Üniversitemizde sunulan yemek hizmetinin (Hijyen, Yemek Çeşitliliği, Hizmet Performansı, vb.) kalitesinden memnun musunuz?
3. Kullanımımıza verilen taşınır malzemelerin kalitesinden / yeterliliğinden memnun musunuz?
4. Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, E-Posta, Kütüphane, Personel ve Öğrenci Otomasyonları) yeterliliğinden/kalitesinden memnun musunuz?
5. Üniversitemizde yönetim, idari birimler ve akademik birimler arasındaki iletişimden memnun musunuz?
6. Üniversitemiz Akademik ve İdari Personel dağılımından memnun musunuz?
7. Üniversitemiz Teknolojik imkânların yeterliliğinden memnun musunuz?
8. Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal tesislerin (Restoran, Kafeterya, Yüzme Havuzu, Spor Alanları vs.) verdiği hizmetlerin yeterliliğinden ve yönetiminden memnun musunuz?
9. Üniversitemiz genelinde alınan güvenlik önlemlerinden ve güvenlik personelinin davranışlarından memnun musunuz?
10. Çevre düzenlemesinden/temizliğinden (Ağaçlandırma, Bina İç/Dış Temizliği, Spor Alanları, vb.) memnun musunuz?
11. Kampüs içi trafik ile ilgili düzenlemelerden (Hız Sınırı, Şerit Yönetimi ve Trafik Tabelaları vb.) memnun musunuz?
12. Belirtmek istediğiniz diğer görüş ve önerileriniz.

Anket Memnuniyet Derecelendirmesi;

- Hiç Memnun Değilim
- Memnun Değilim
- Kararsızım
- Memnunum
- Çok Memnunum

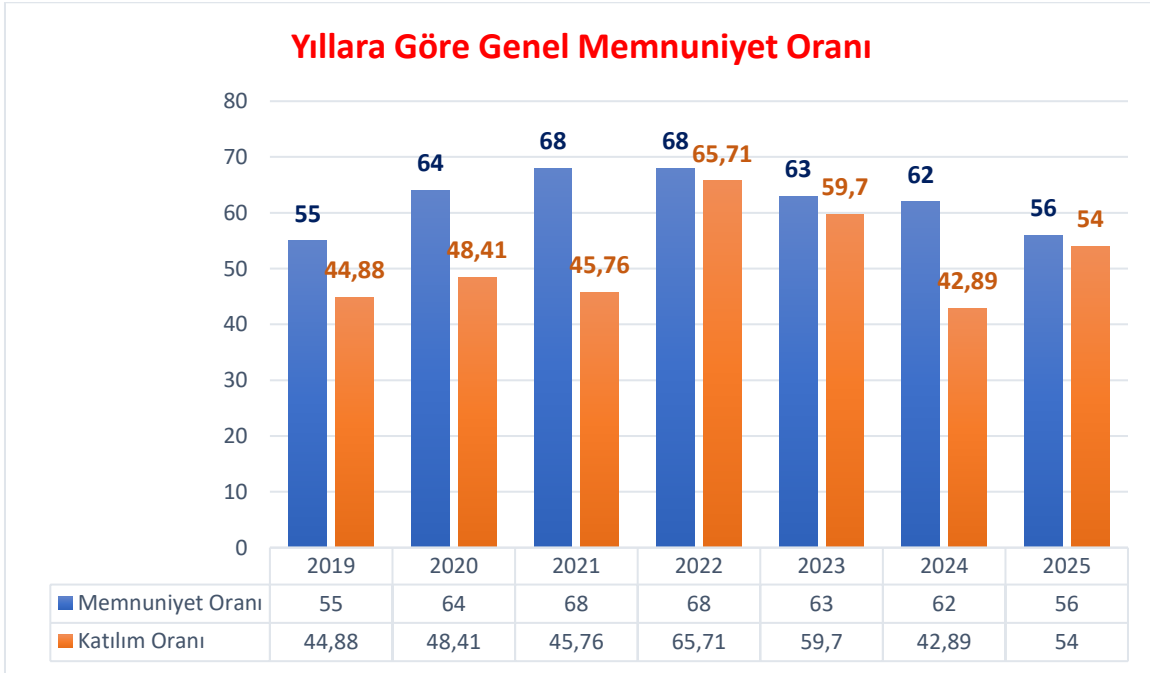
Çeşitli bölümlerden **891** personele duyurulan çalışmaya 482 kişi katılmıştır (**%54,1**). 11'i çoktan seçmeli toplam 12 sorudan oluşan ankette, geçersiz veri girişi yapanlar düşülerek analiz **466** kişi ile tamamlanmıştır.

Ankete Katılan ve Katılmayan Personel Sayıları



Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Kararsızların oransal dağılımı diğer dört seçeneğe eklenerek genel memnuniyet oranı bulunmuştur. Verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Üniversitemiz Personellerinin **Genel Memnuniyet Oranı; %56,39** olarak ortaya çıkmıştır.

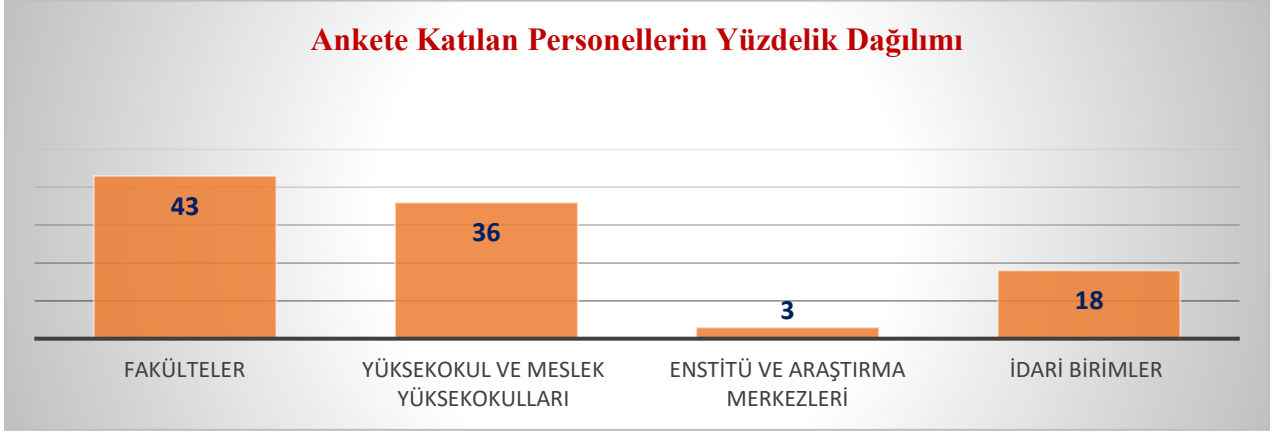
Yıllara Göre Genel Memnuniyet Oranı



ANKETE KATILAN PERSONELLERİMİZİN ÇALIŞTIĞI BÖLÜMLER

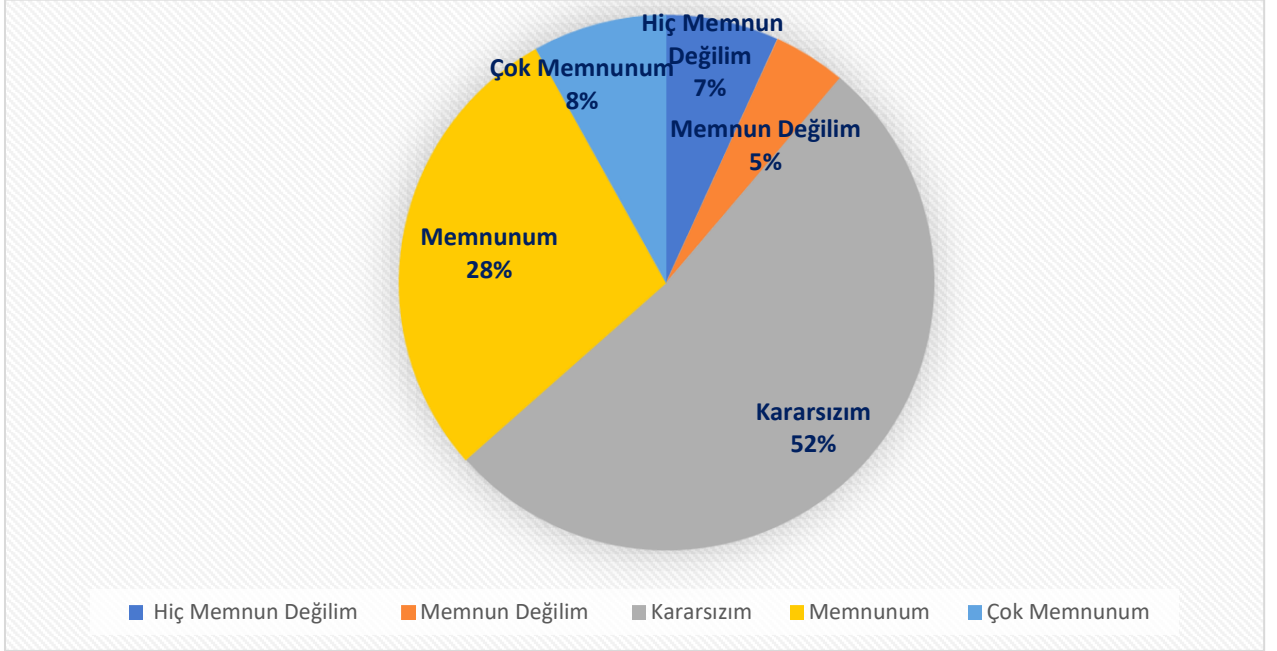
- ☒ Fakülteler
- ☒ Yüksekokul ve Meslek Yüksekokulları
- ☒ Enstitü ve Araştırma Merkezleri
- ☒ İdari Birimler

Ankete Katılan Personellerin Yüzdelerik Dağılımı

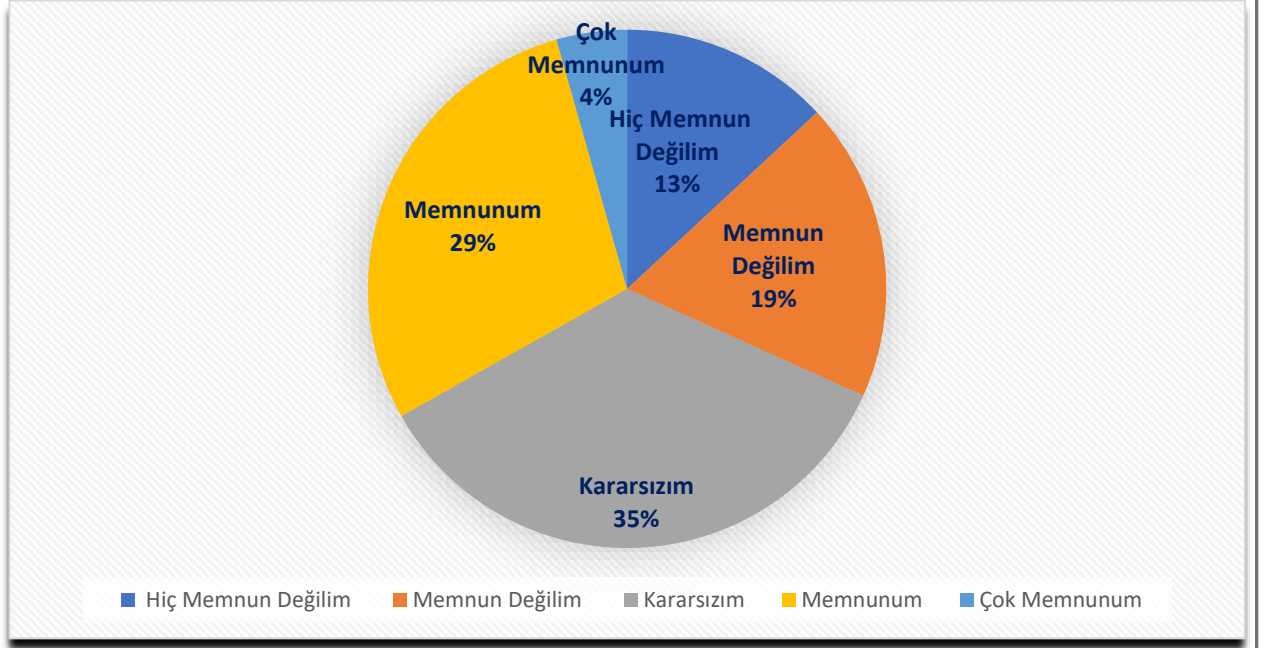


SORULAR

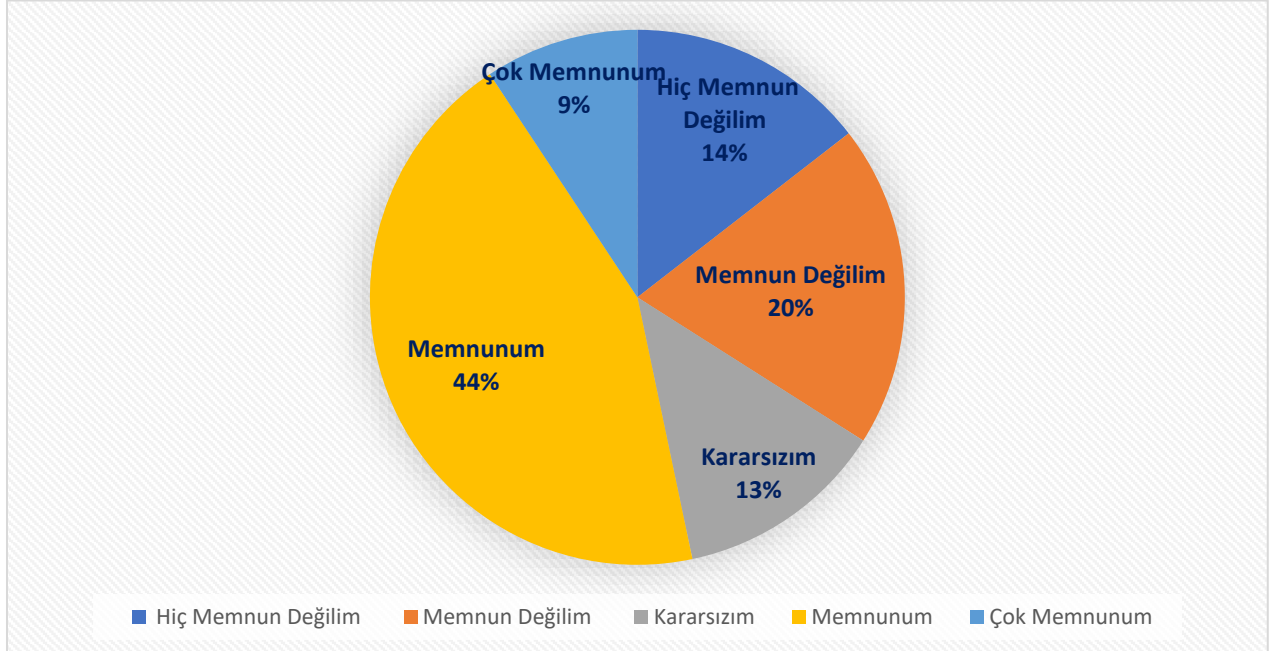
Soru1: Üniversitemizde verilen personel taşıma (Servis) hizmetinin kalitesinden memnunuz musunuz?



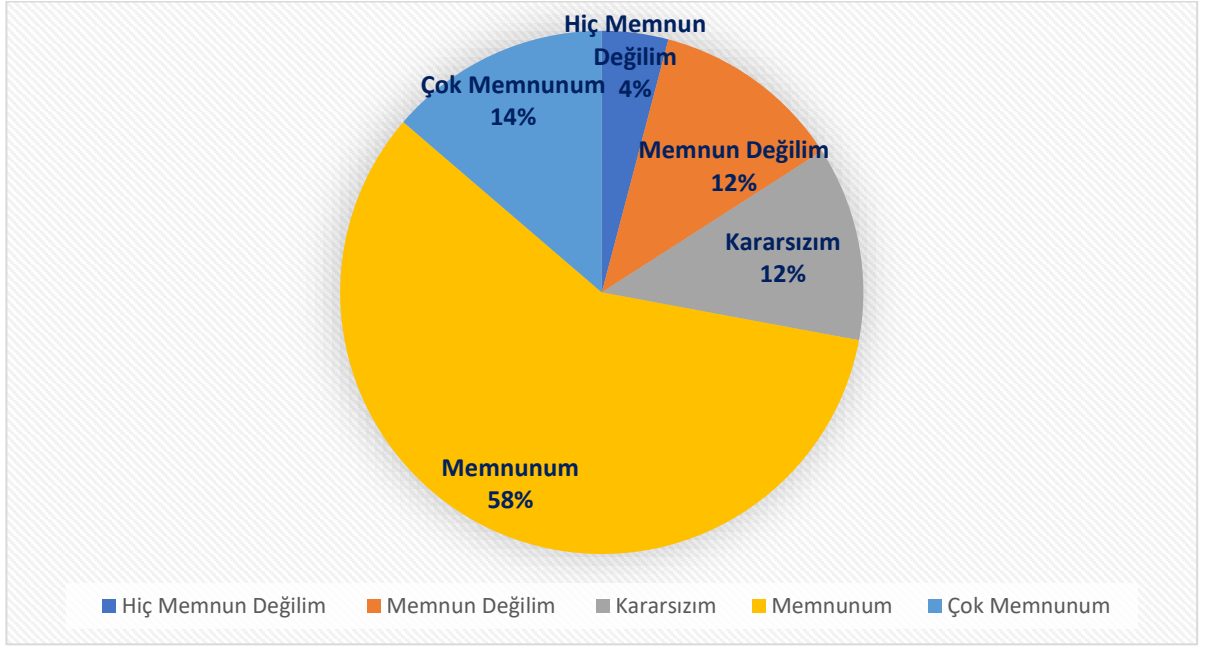
Soru 2: Üniversitemizde sunulan yemek hizmetinin (Hijyen, Yemek Çeşitliliği, Hizmet Performansı, vb.) kalitesinden memnun musunuz?



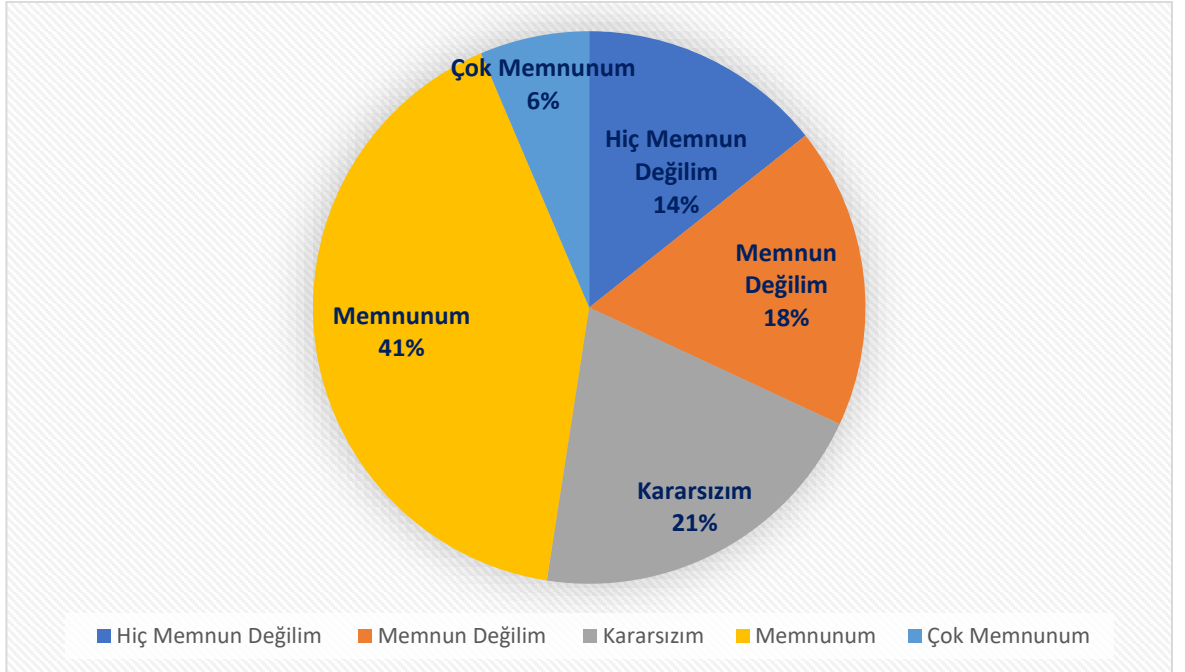
Soru 3: Kullanımımıza verilen taşınır malzemelerin kalitesinden / yeterliliğinden memnun musunuz?



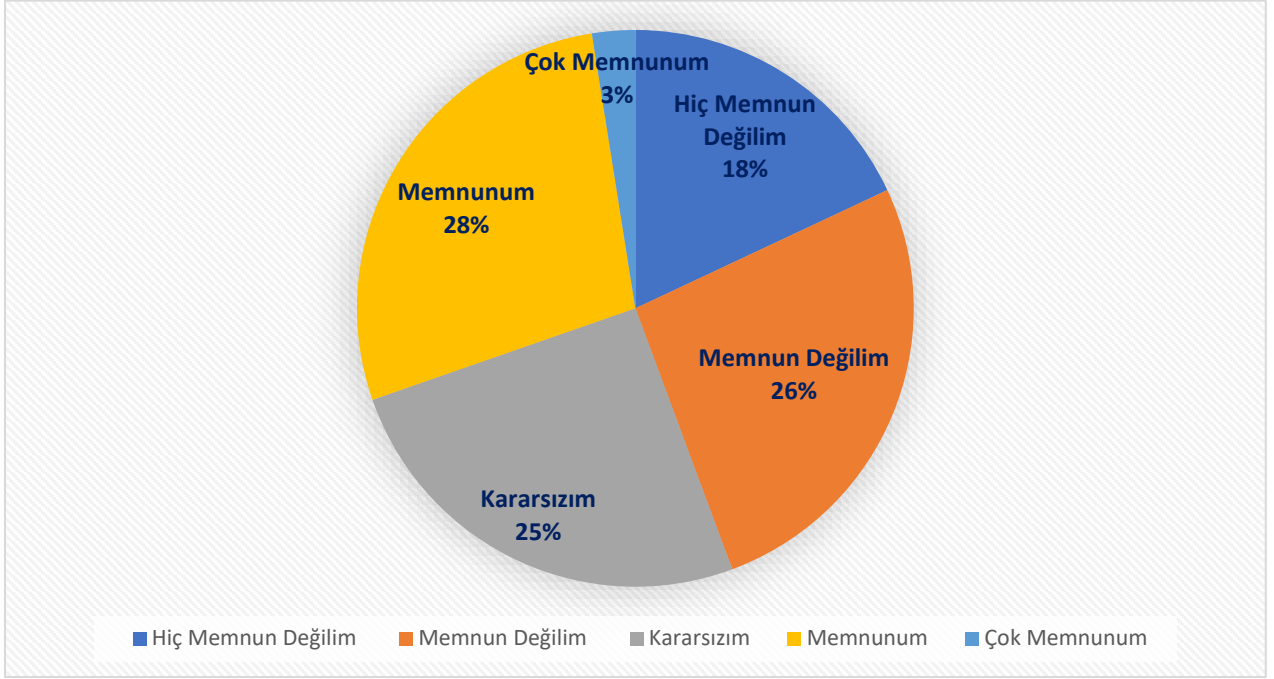
Soru 4: Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, E-Posta, Kütüphane, Personel ve Öğrenci Otomasyonları) yeterliliğinden/kalitesinden memnun musunuz?



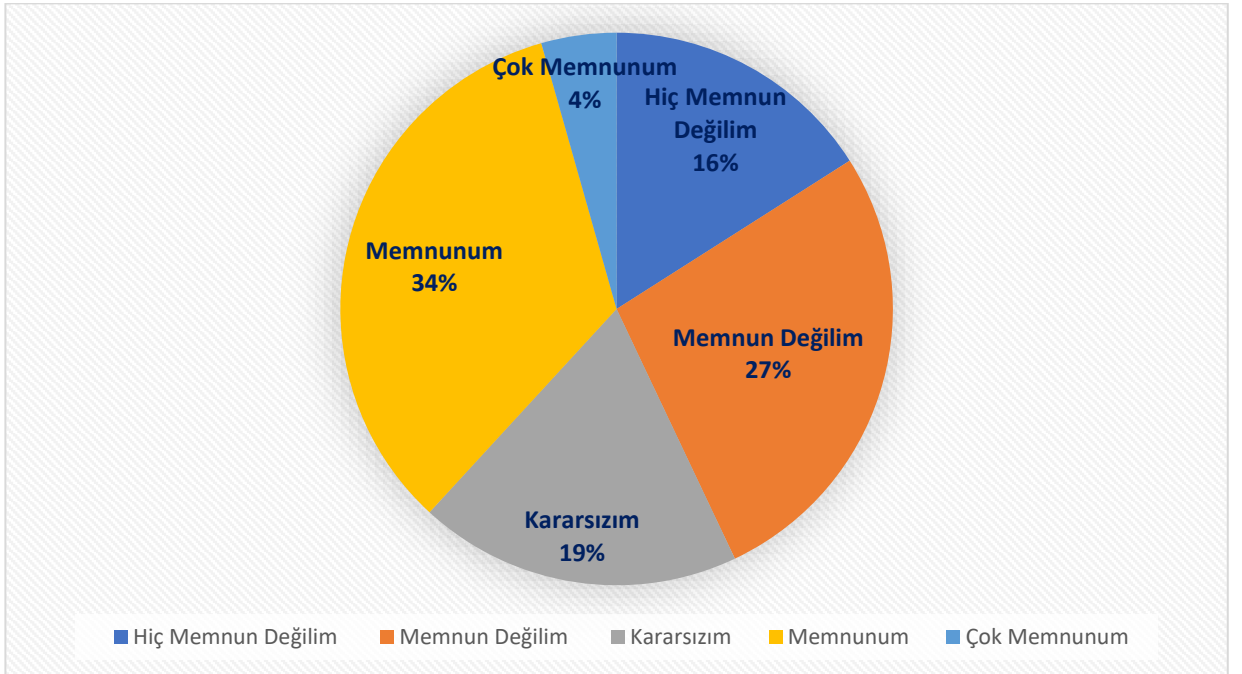
Soru 5: Üniversitemizde yönetim, idari birimler ve akademik birimler arasındaki iletişimden memnun musunuz?



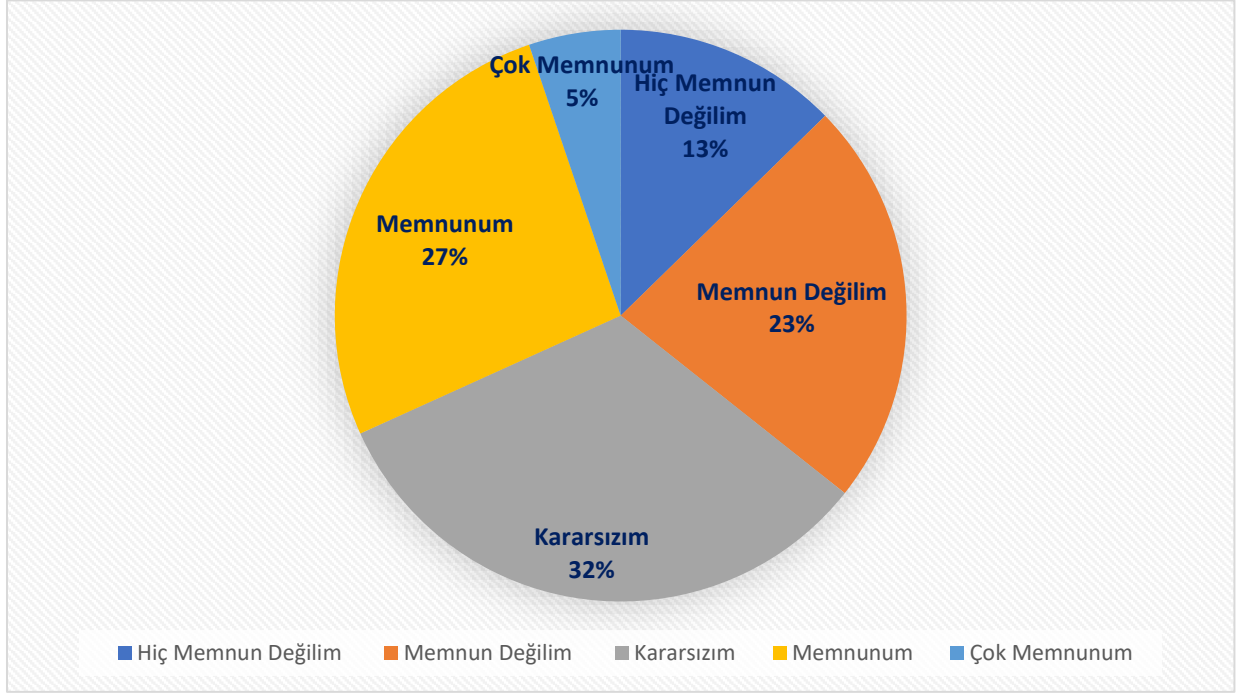
Soru 6: Üniversitemiz Akademik ve İdari Personel dağılımından memnun musunuz?



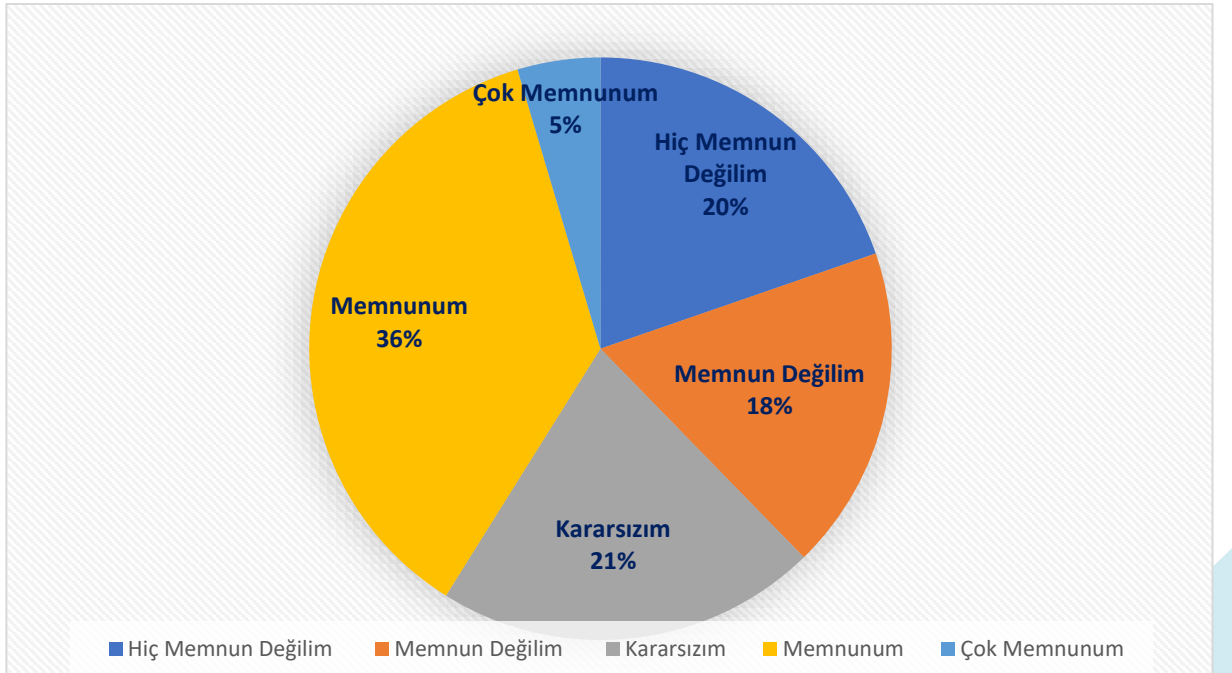
Soru 7: Üniversitemiz Teknolojik imkânların yeterliliğinden memnun musunuz?



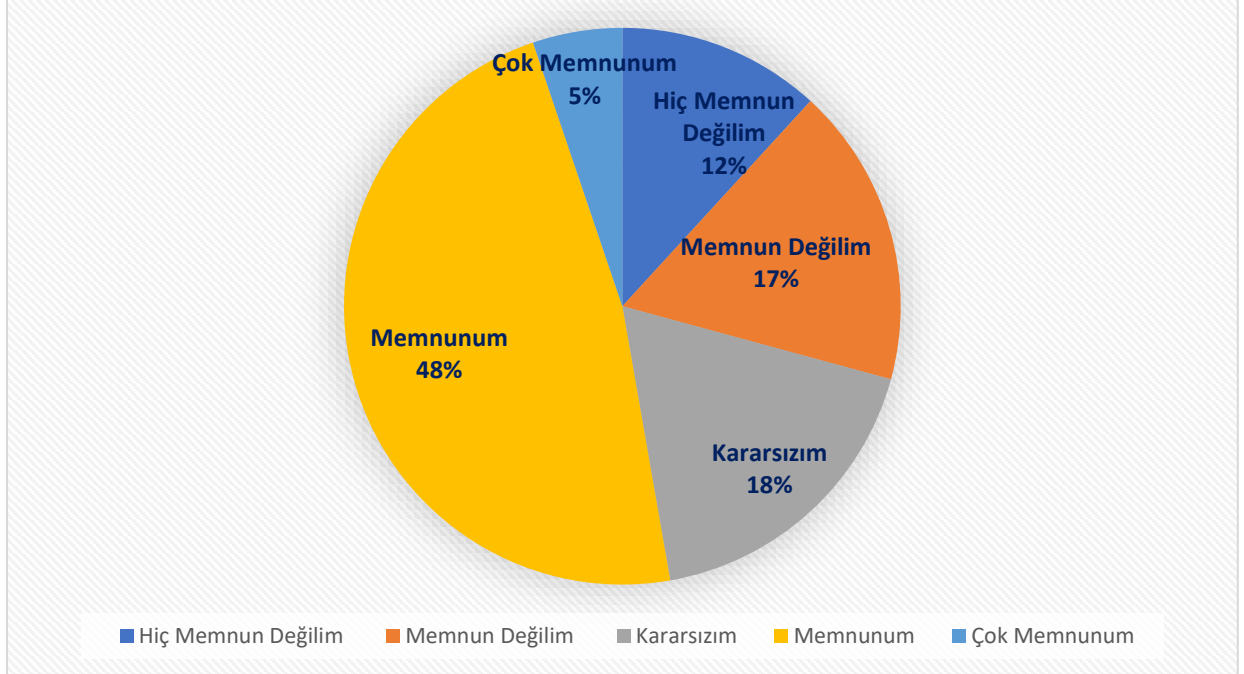
Soru 8: Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal tesislerin (Restoran, Kafeterya, Yüzme Havuzu, Spor Alanları vs.) verdiği hizmetlerin yeterliliğinden ve yönetiminden memnun musunuz?



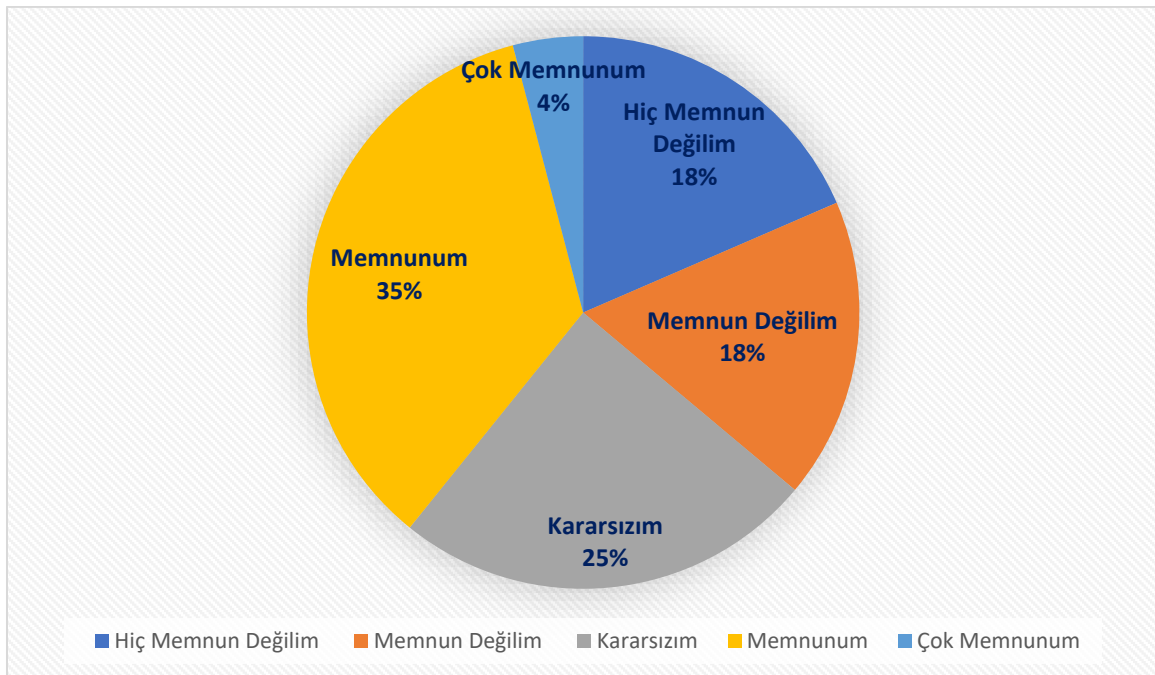
Soru 9: Üniversitemiz genelinde alınan güvenlik önlemlerinden ve güvenlik personelinin davranışlarından memnun musunuz?



Soru 10: Çevre düzenlemesinden/temizliğinden (Ağaçlandırma, Bina İç/Dış Temizliği, Spor Alanları, vb.) memnun musunuz?



Soru 11: Kampüs içi trafikle ilgili düzenlemelerden (Hız Sınırı, Şerit Yönetimi ve Trafik Tabelaları vb.) memnun musunuz?



Personelimizin memnuniyet, görüş ve önerilerini belirttiği açık uçlu soruya 361 yanıt verilmiştir. Bu yanıtlarda öne çıkan ortak düşünce ve talepler aşağıda özetlenmiştir.

PERSONELLERİMİZ TARAFINDAN YAZILAN OLUMLU GÖRÜŞLER

✘ Genel Memnuniyet ve Kurumsal Aidiyet:

Gelen yanıtların büyük çoğunluğu, genel hizmetlerden duyulan memnuniyeti ve kuruma yönelik takdir hislerini içermektedir. Personelin kullandığı nazik ve teşekkür odaklı dil, yüksek kurum aidiyetine işaret etmektedir.

✘ Yönetim ve İletişime Yapıcı Yaklaşım:

Yönetim süreçleri, birimler arası iletişim ve personel dağılımı gibi hassas konular; eleştirel bir üsluptan ziyade, kurumsal gelişimi hedefleyen yapıcı ve çözüm odaklı önerilerle dile getirilmiştir.

✘ Mevcut Uygulamaların Benimsenmesi:

Üniversitenin mevcut idari uygulamaları, programları ve düzenlemeleri personel tarafından genel kabul görmüş olup, bu süreçlerde kayda değer bir sorun yaşanmadığı ve memnuniyetin yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

✘ Teknolojik Altyapı Beklentisi:

Bilgisayar donanımı ve EBYS/otomasyon sistemleri gibi teknolojik ihtiyaçlar gündeme getirilmiş; bu talepler kurumun çözüm kapasitesine duyulan güvenle birlikte, iyileştirme beklentisi olarak sunulmuştur.

✘ Sosyal Olanakların Geliştirilmesi:

Mevcut sosyal tesisler ve çevre düzenlemeleri takdir edilmekle birlikte, personelin bu alanlardaki etkinliklerin ve imkanların çeşitlendirilmesi yönünde geliştirici talepleri bulunmaktadır.

OLUMSUZ GÖRÜŞLER

A. Mali Haklar ve İşleyiş (Yüksek Öncelik)

✘ Adalet ve Eşitlik Eksikliği:

Birimler arası görevlendirme ve iş yükü dağılımında adalet ilkesinin gözetilmediği, bunun da ciddi bir iş yükü dengesizliği yarattığı düşünülmektedir.

✘ Rotasyon Sistemi Talebi:

Kariyer gelişimi ve motivasyon için mevcut rotasyon sisteminin yetersiz olduğu belirtilmiş; sistemin iyileştirilmesi veya yeni bir düzenleme yapılması talep edilmiştir.

B. Yemek ve Sosyal Olanaklar (Yüksek Öncelik)

✘ Yemek Hizmetleri Sorunları:

Yemeklerin kalitesi, hijyen standartları ve menü çeşitliliğinin yetersizliği sıkça dile getirilmiştir.

✘ Sosyal Tesislerin Yetersizliği:

Restoran, kafeterya ve spor alanlarının yönetimi ve sundukları hizmet kalitesi personelin beklentilerini karşılamamaktadır.

C. İletişim ve İdari Süreçler (Orta Öncelik)

✘ İletişim Kopukluğu:

Yönetim ve birimler arasındaki bilgi akışının yetersiz olduğu, bu durumun koordinasyon eksikliğine yol açtığı belirtilmiştir.

✘ İdari Süreçlerin Hantallığı:

Bürokratik süreçlerin karmaşık ve yavaş olması eleştirilmiş; iş akışının hızlanması için süreçlerin sadeleştirilmesi istenmiştir.

D. Fiziksel ve Çevresel Koşullar (Düşük Öncelik)

✘ Fiziksel Mekân ve Temizlik:

Çevre düzenlemesi (peyzaj) ve binaların temizlik standartları yetersiz bulunmuş; fiziksel ortamların iyileştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

✘ Ekipman Yetersizliği:

Personele sağlanan bilgisayar ve büro malzemeleri gibi donanımların kalite ve sayıca yetersiz olduğu belirtilmiştir.

E. Kampüs Güvenliği ve Trafik (En Düşük Öncelik)

✘ Trafik ve Güvenlik:

Kampüs içi trafik akışı, park sorunu ve bazı güvenlik uygulamalarına yönelik eleştiriler dile getirilmiştir.

KURUMSAL İYİLEŞTİRME VE EYLEM PLANI ÖNERİLERİ

1. İş Yükü Yönetimi

✘ Şeffaf Ödeme Sistemi:

Döner sermaye ve ek ödemelerin dağıtım kriterleri şeffaflandırılmalı, performans bazlı ve herkesin erişebileceği adil bir puanlama sistemi getirilmelidir.

✘ İş Yükü Analizi:

Birim bazlı "İş Yükü Analizi" yapılarak hangi personelin ne kadar çalıştığı ölçülmeli; atıl birimlerden yoğun birimlere adil personel kaydırması yapılmalıdır.

✘ Rotasyon Yönergesi Hazırlanması:

Kurum içi rotasyon sistemi keyfiyetten çıkarılıp yazılı bir yönergeye bağlanmalı; personelin belirli periyotlarla farklı birimlerde deneyim kazanması sağlanarak "mesleki körlük" engellenmelidir.

2. Yemek ve Sosyal Hizmet Kalitesini Artırma (Yüksek Öncelik)

En çok şikâyet alan ve personelin günlük hayatını doğrudan etkileyen alan.

✘ **Yemekhane Denetim Komisyonu:**

İçerisinde personelin de bulunduğu (sendika temsilcisi veya gönüllü personel) bir "Yemek Denetim Komisyonu" kurulmalı. Hijyen ve kalori denetimleri habersiz yapılmalıdır.

✘ **Menü Anketleri:**

Aylık yemek menüleri belirlenirken personele dijital anket ile tercih sorulmalı, çeşitlilik artırılmalıdır.

✘ **Sosyal Tesis İşletmesi:**

Sosyal tesislerin (kafe, spor salonu) işletmesi gözden geçirilmeli; fiyat/performans dengesi personel lehine iyileştirilmeli veya profesyonel hizmet alımı yoluna gidilmelidir.

3. İletişim ve Bürokrasinin Azaltılması (Orta Öncelik)

Personelin "yapıcı" tavrını korumak için iletişimin güçlendirilmesi şarttır.

✘ **Açık Kapı / Yönetim Buluşmaları:**

Yönetim ile personelin bir araya geldiği, sorunların doğrudan iletildiği periyodik (3 veya 6 aylık) toplantılar düzenlenmelidir.

✘ **Süreç Sadeleştirme (Yalın Yönetim):**

İmza süreçleri ve bürokrasi gözden geçirilmeli. "Bir iş en az kaç imza ile biter?" sorusuyla süreçler kısaltılmalı, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) daha etkin kullanılmalıdır.

4. Teknolojik ve Fiziksel Altyapı Yatırımları

Personelin teknoloji beklentisini karşılamak, verimliliği artıracaktır.

✘ **Donanım Envanter Güncellemesi:**

Ekonomik ömrünü tamamlamış bilgisayarlar için kademeli bir yenileme planı oluşturulmalı.

✘ **Temizlik Standartları:**

Temizlik personeli için görev tanımları netleştirilmeli ve denetim sıklığı artırılmalı.

5. Motivasyon ve Aidiyeti Güçlendirme (Olumlu Görüşlere Yönelik)

Mevcut yüksek aidiyeti korumak ve personeli onore etmek için.

✘ **Ödül ve Takdir Sistemi:**

"Teşekkür Belgesi", "Aydın/Yılın Projesi" veya "Örnek Personel" gibi maddi külfeti az ama manevi değeri yüksek ödüllendirme mekanizmaları işletilmelidir.

✘ **Öneri Sistemi:**

Personelin yapıcı eleştirisi kültürünü desteklemek için, uygulanabilir öneri getiren personele geri bildirim verilmeli ve önerisi hayata geçirilenler duyurulmalıdır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma; 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 yürütülmüştür. Ayrıca farklı bölüm ve lokasyonlardaki çalışanların memnuniyet seviyesini kıyaslamak, memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemek ve bu alanlardaki iyileşme fırsatlarını tespit etmek hedeflenmiştir.

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