



Personel Memnuniyet Anketi

Değerlendirme Sonuçları

2019

Üniversitemizde Sunulan Hizmetlerin Memnuniyetinin Değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu anket; 2018 Yılı Kurumsal İ Değerlendirme Raporunun yönetim hizmetleri bölümü altındaki soru başlıkları temel alınarak Üniversitemiz Kalite Komisyonu üyeleri tarafından hazırlanmış, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etięi Kurulunca kontrol edilmesi sonrası Rektörlük Makamının 23.05.2019 tarih ve 3069 sayılı yazısı ile onaylanmıştır.

24.05.2019 tarih ve 16914 sayılı resmi yazı, kısa mesaj ve kurumsal e-posta kanalları üzerinden yapılan duyuru ile web hizmeti üzerinden 27-31.05.2019 tarihleri arasında bütün Akademik ve İdari personellerimizin tercihine açılmıştır.

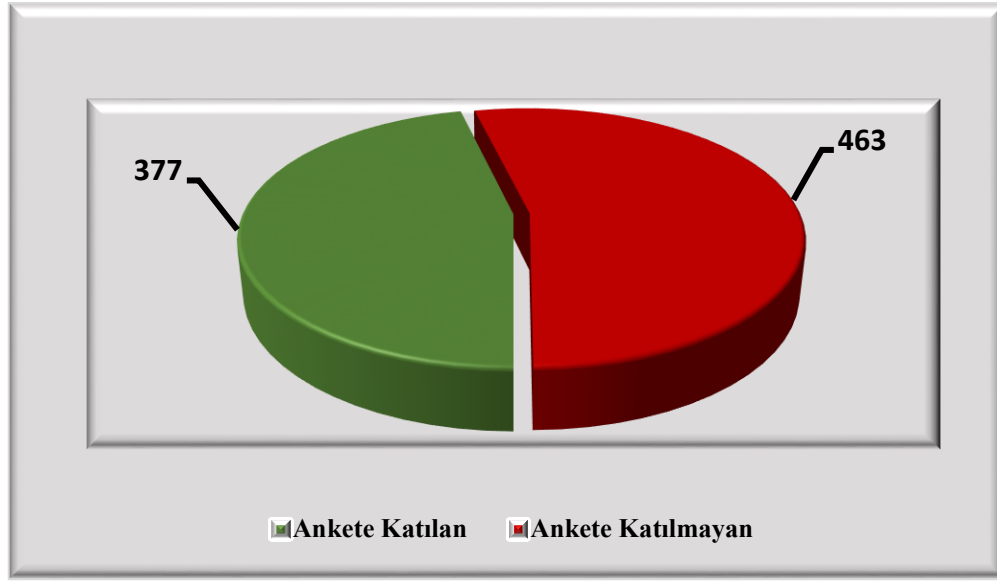
Anketimiz, Gümüşhane Üniversitesinde sunulan idari hizmetlerin (Servis, yemek, bilgi iletişim, komisyonlarda görev alma, birimler arası iletişim, mali / teknolojik / personel kaynakları, sosyal tesisler, paydaş görüşleri, şeffaflık vb.) kalitesini / yeterliliğini değerlendirmek için Akademik ve İdari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

Memnuniyet dereceleri;

- (1) Kesinlikle Katılmıyorum
- (2) Katılmıyorum
- (3) Kararsızım
- (4) Katılıyorum
- (5) Kesinlikle Katılıyorum

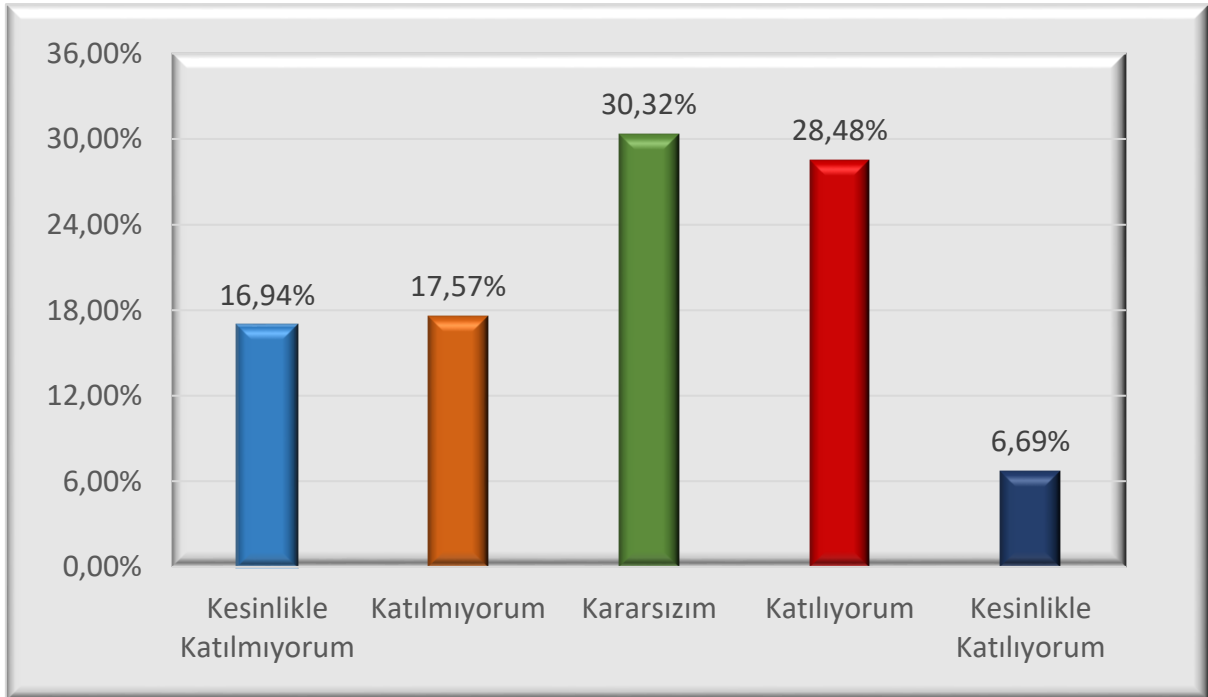
Anket değerlendirmemiz kapsamında personellerimize; birim bilgileri, yapılan hizmetlere ilişkin 13 seçmeli soru ile 1 adet görüş, öneri ve taleplerin alınabileceği toplam 15 soru yöneltilmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kısa mesaj ve e-posta kanalları üzerinden toplam 840 personelimize yapılan duyuruya rağmen ankete katılım **%44,88** gibi düşük bir oranda kalmıştır. Grafik 1’de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 389 olmuştur. Fakat değerlendirme oranlarında 5 personelimiz bütün sorulara 1 (Kesinlikle Katılmıyorum), 7 personelimiz ise 5 (Kesinlikle Katılıyorum) seçeneklerini işaretlediği görülmüştür. Anket soru değerlendirmelerinde, bu işaretlemeler kapsam dışında bırakılarak değerlendirme 377 personel üzerinden yapılmıştır.

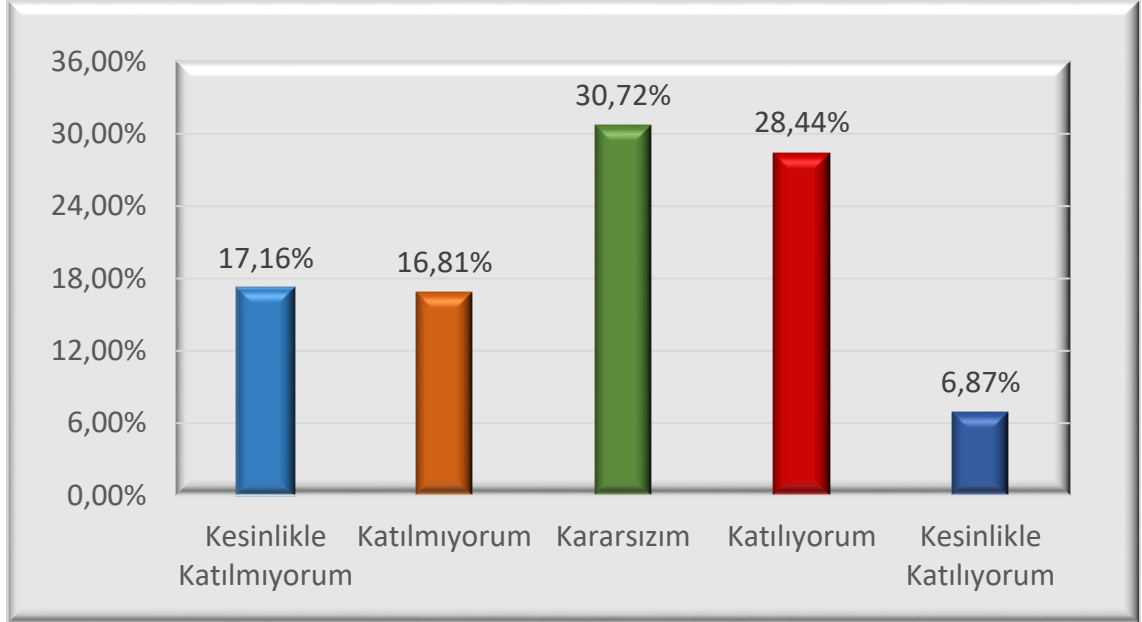


Grafik 1: Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları

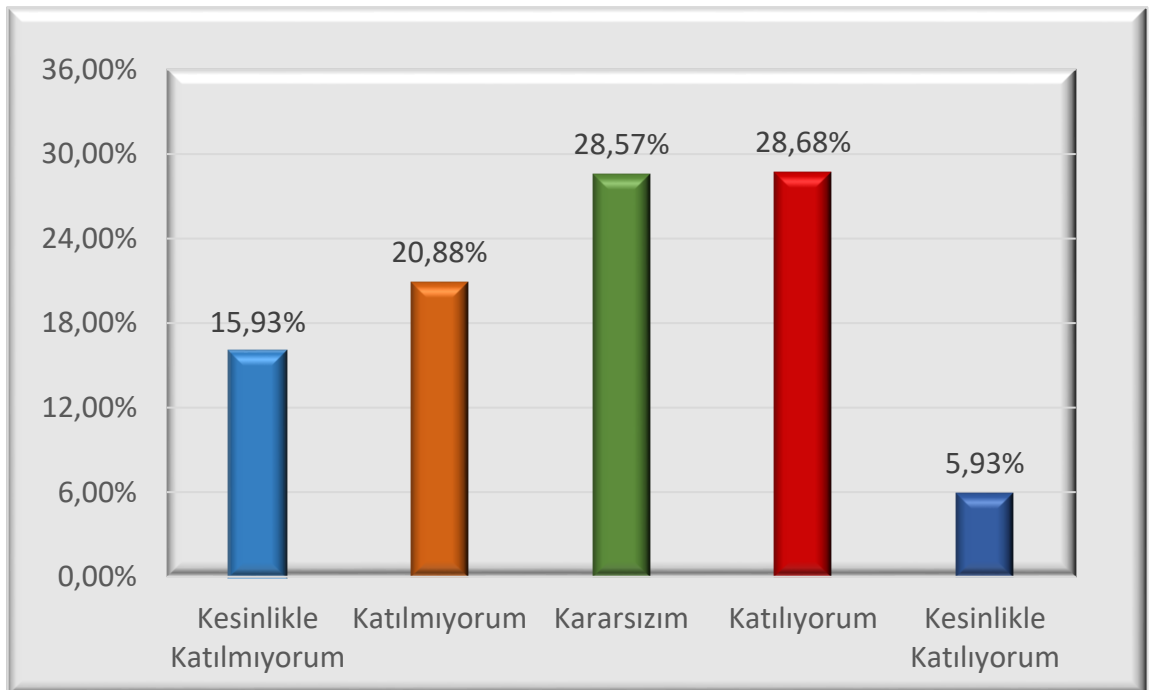
Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum toplamına kararsızların oransal dağılımı diğer dört seçeneğe eklenerek yapılmıştır. Verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Üniversitemiz Akademik ve İdari Personelinin **Genel Memnuniyet Oranı; % 55,21** olarak ortaya çıkmıştır.



Fakülteler, Enstitüler ve Yüksekokullardan katılan toplam 307 personelimize ait memnuniyet oranı içerisinde, bu birimlerde görevli idari ve akademik bütün personellerimiz dâhil edilmiş olup, **Genel Memnuniyet Oranı; %54.41** olarak ölçülmüştür.

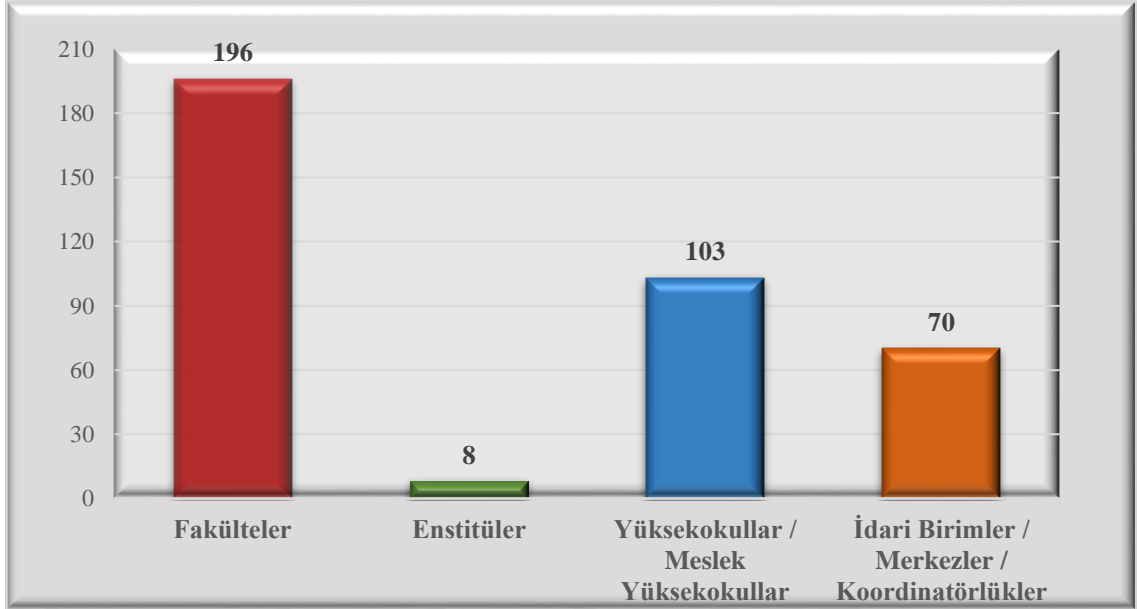


Bütün İdari Birimler, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Koordinatörlüklerde görevli idari ve akademik personellerimizden anketimize katılan toplam 70 personelimize ait **Genel Memnuniyet Oranı; % 55,65** olarak değerlendirilmiştir.



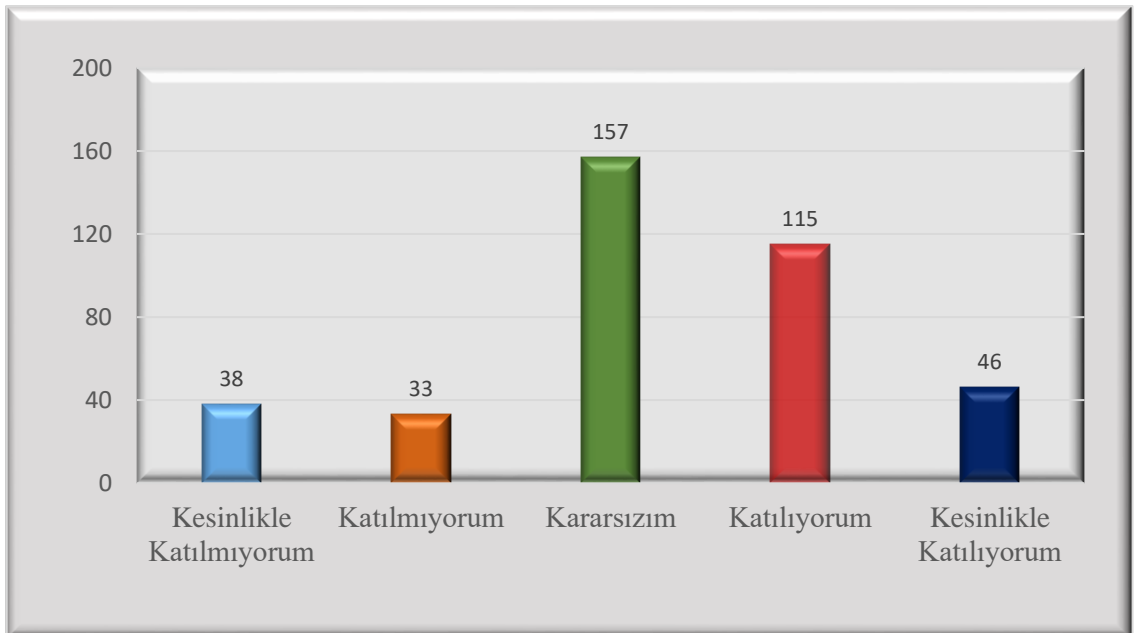
Toplam 15 sorunun sorulduğu anketimizde yer alan sorular ve verilen cevapların sayılarını gösteren grafikler aşağıda yer almaktadır.

1) Biriminiz?

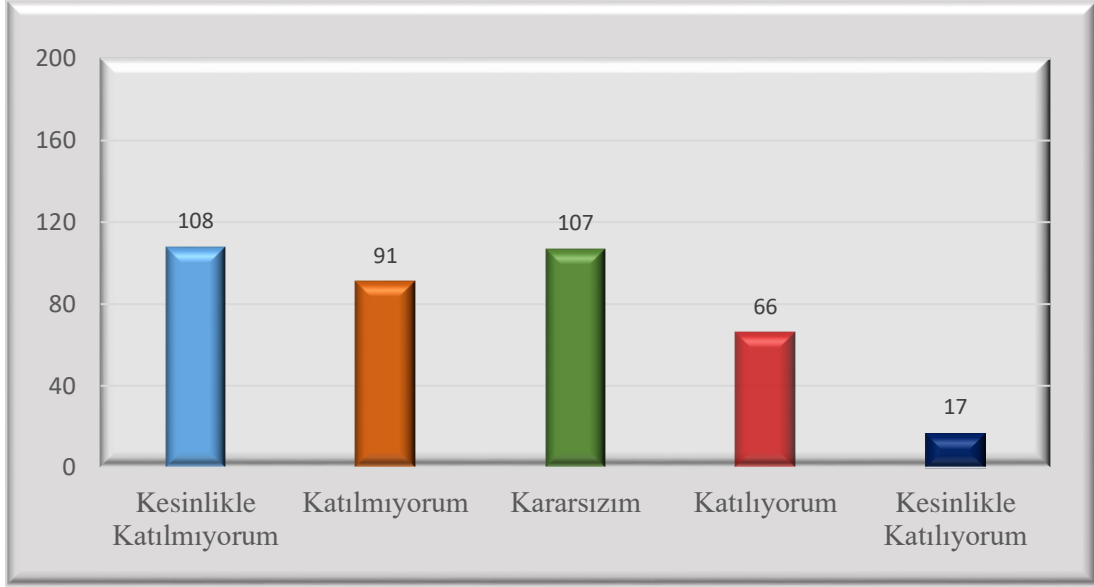


Grafik 2: Birim bazlı ankete katılan personel sayıları

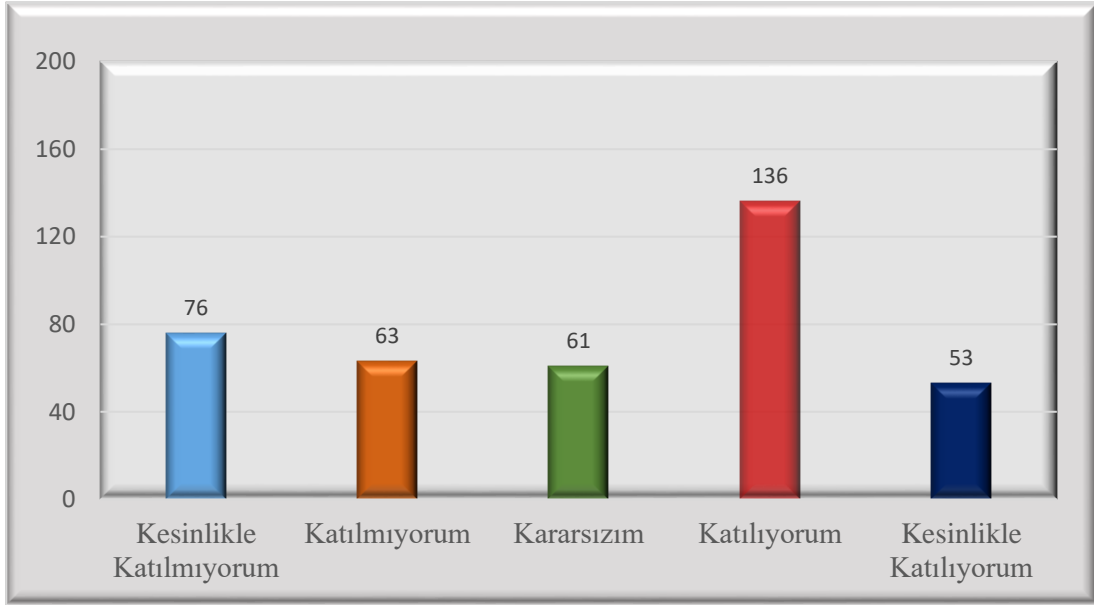
2) Personellerimize sunulan personel taşıma (servis) hizmetinin kalitesinden memnunum.



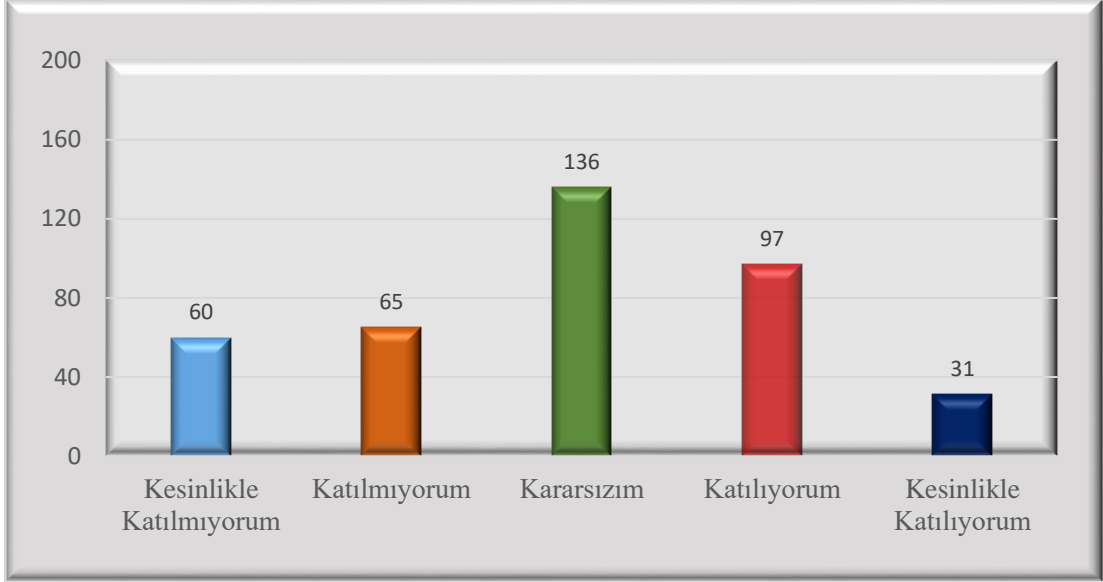
3) Personellerimize sunulan yemek hizmetinin kalitesinden memnunum.



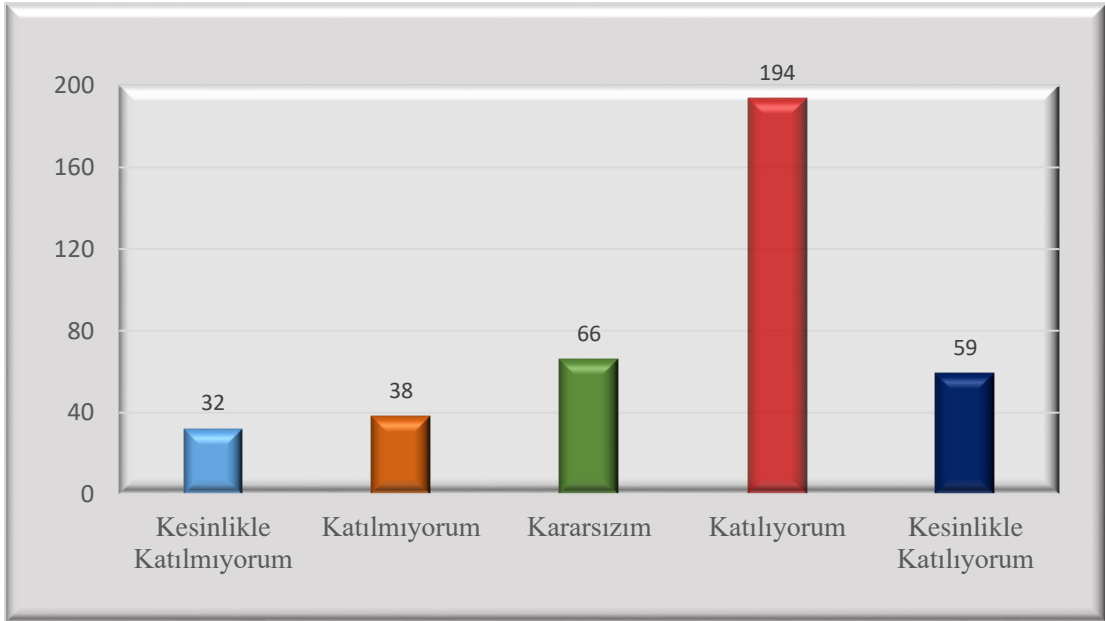
4) Kullanımımıza verilen taşınır (bro malzemeleri (bilgisayar, fotokopi makinesi, masa, vs.)) malların kalitesinden / yeterliliğinden memnunum.



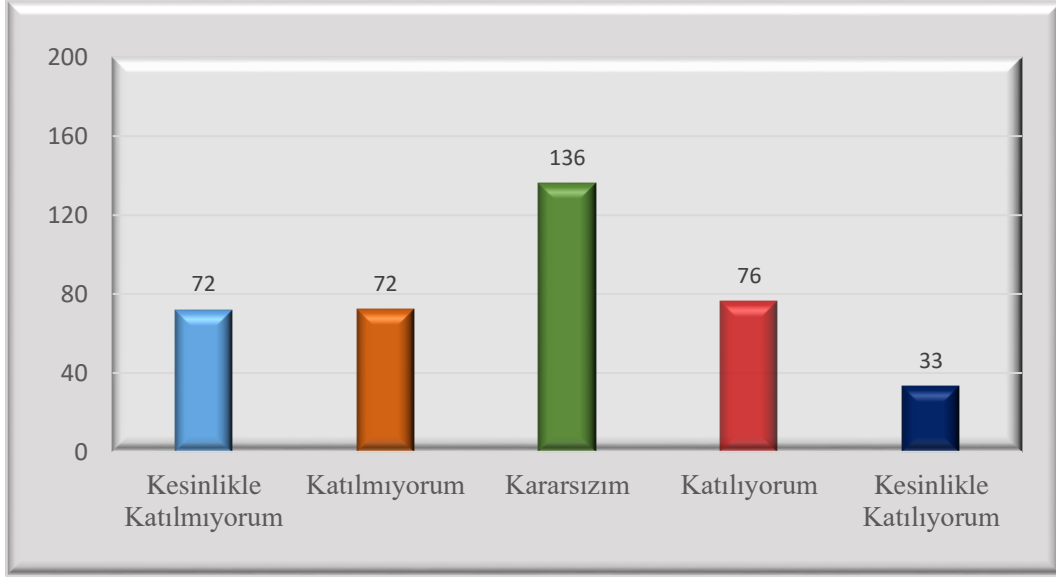
- 5) Üniversitemizde oluşturulan komisyonların (stratejik plan komisyonu, kalite komisyonu, iç kontrol komisyonu, eğitim-araştırma komisyonları, disiplin komisyonu, vb.) işleyişinden memnunum.



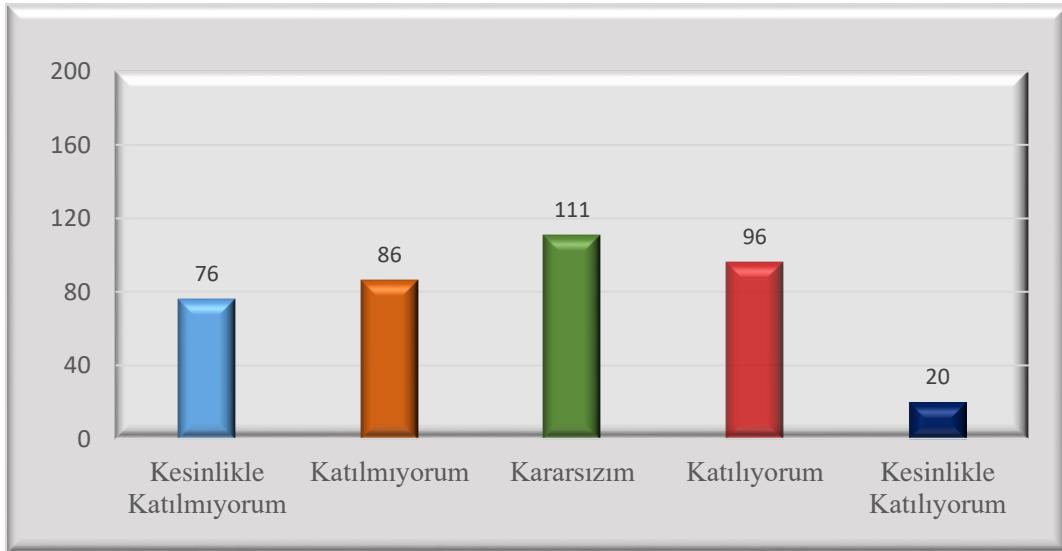
- 6) Üniversitemizdeki bilgi yönetim sistemlerinin (EBYS, e-posta, kütüphane, personel ve öğrenci otomasyonları) ve teknolojik altyapının yeterliliğinden/kalitesinden memnunum.



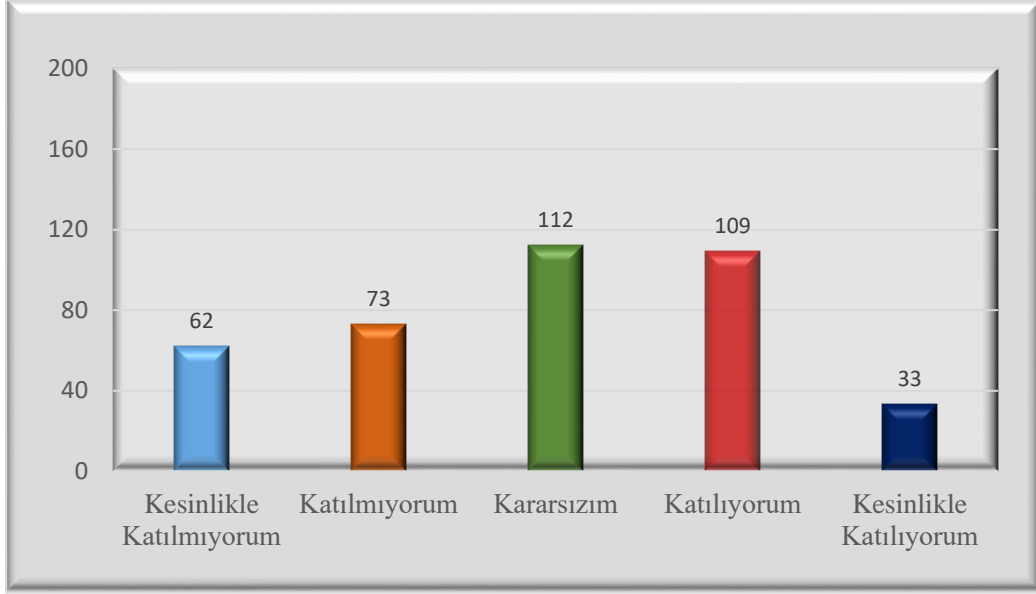
- 7) Üniversitemizin, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi dâhil olmak üzere yönetim ve idari birimler arasındaki iletişimden memnunum.



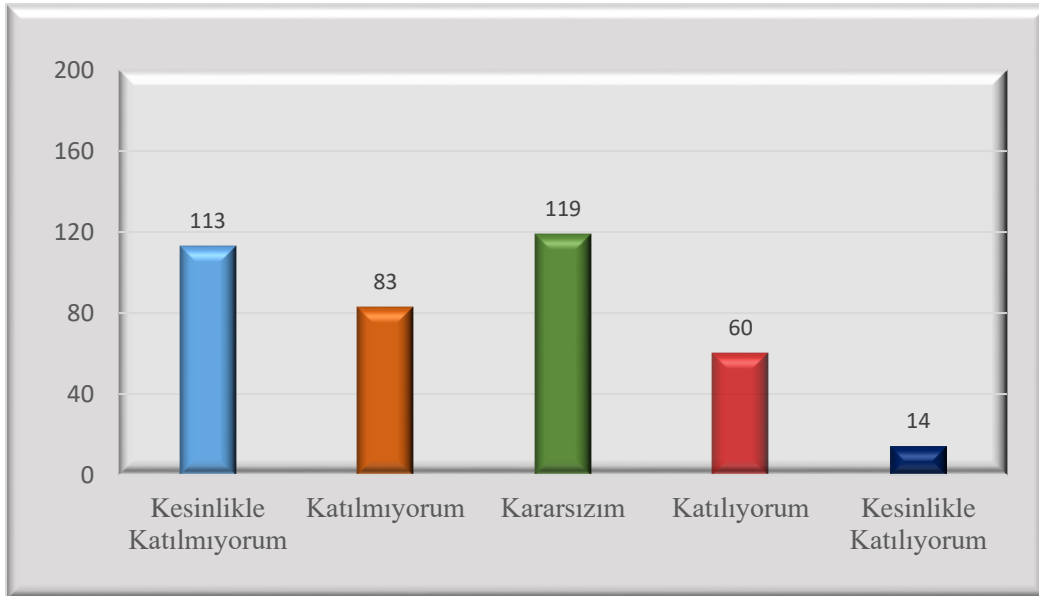
- 8) Üniversitemiz kaynaklarının (personel, teknolojik imkân ve mali) dağılımında, önceliğin kurumun amaç ve hedeflerine ulaşmaya yönelik faaliyetlere verildiğini düşünüyorum.



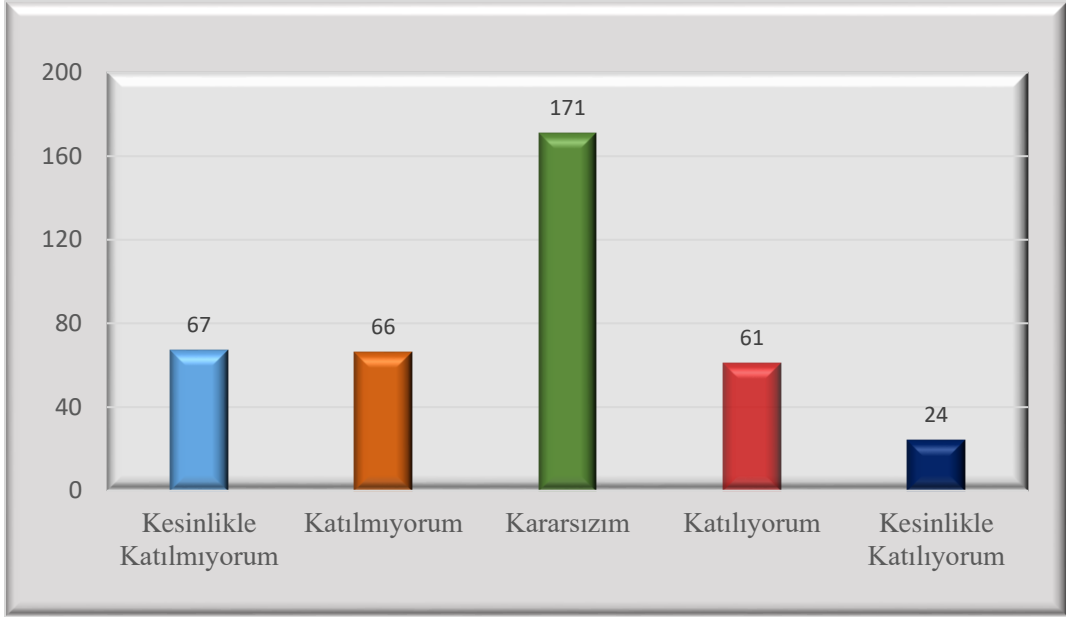
- 9) Üniversitemiz içerisinde bulunan sosyal tesislerin(restaurant, kafeterya, yüzme havuzu, spor alanları vs.) verdiği hizmetlerin yeterliliğinden ve yönetiminden memnunum.



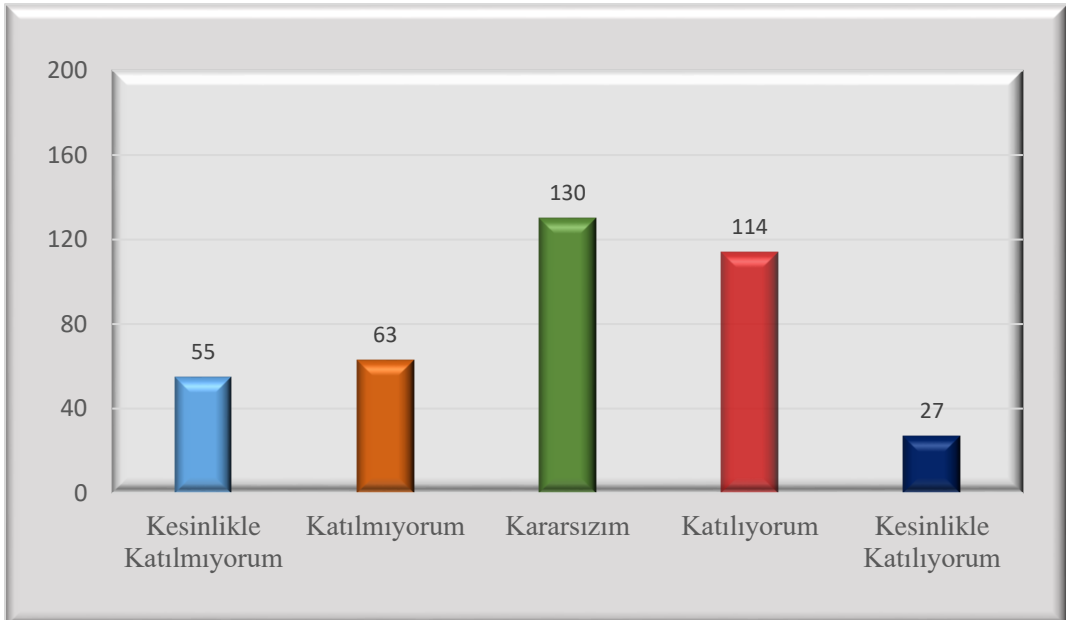
- 10) İç Paydaşların görüşlerinin yeterince alındığını düşünüyorum.



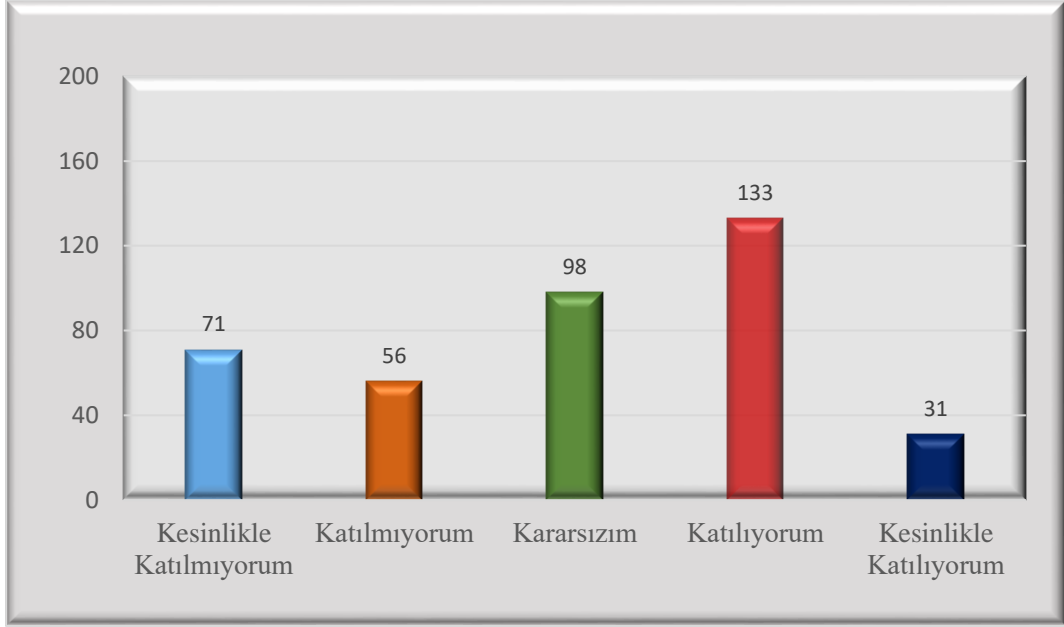
11) Dış Paydaşların görüşlerinin yeterince alındığını düşünüyorum.



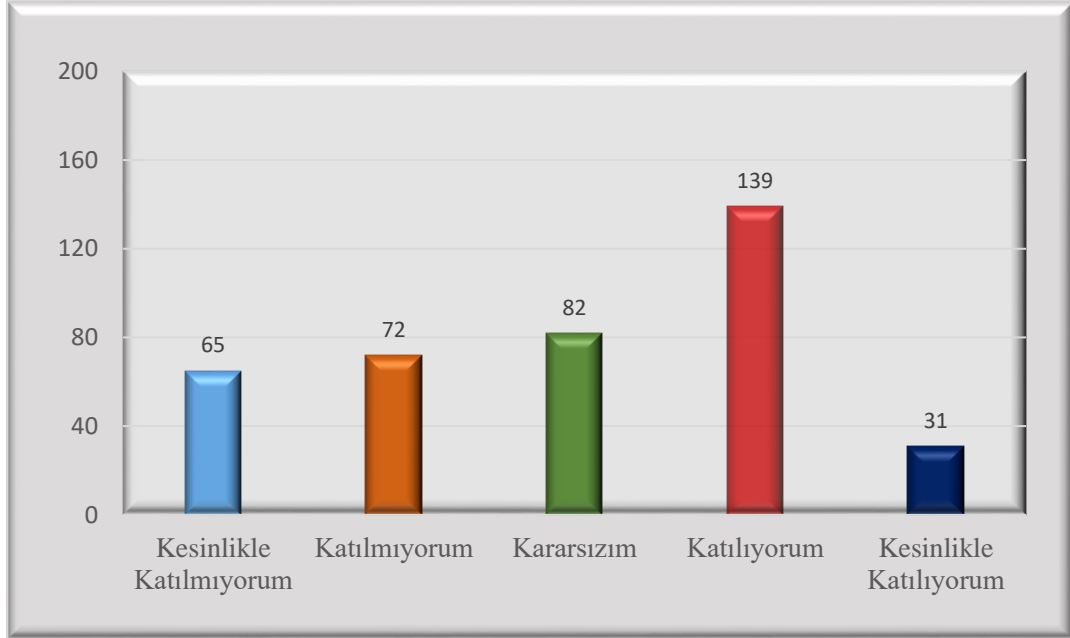
12) Üniversitemizin topluma karşı sorumluluğunun gereği olarak; eğitim-öğretim, araştırma geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde, tüm faaliyetler ile ilgili güncel verilerin kamuoyuyla paylaşıldığını düşünüyorum.



13) Güvenlik hizmetinin (güvenlik personeli, trafik, vb.) kalitesinden memnunum.



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



15) Görüş, Öneri ve Talepleriniz?

15. soru olarak personellerimizin görüş ve önerilerini içeren açık uçlu sorumuza toplam 46 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.
- 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.
- Çevresel düzenlemelerin (peyzaj ve bakım-onarım) daha hızlı yapılması ve kampüs alanının daha canlı yeşillığe kavuşması.
- Kampüs içerisinde öğrenci ve personeller için ücretsiz ulaşım hatlarının oluşturulması.
- 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.
- Yemek hizmetlerinin denetimi 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 çoğaltılması.
- 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