

**Ege Üniversitesi
Personel Daire Başkanlığı**



**Personel Memnuniyet Anketi
Değerlendirme Sonuçları
2023**

Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Sonuçları (2023)

Üniversitemiz İç Kontrol Sistemi içinde yer alan Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinde kullanılmak üzere hazırlanan “E.Ü. Personel Daire Başkanlığı Çalışan Memnuniyet Anketi” Google Formlar üzerinden **28.09.2023 – 09.10.2023** tarihleri arasında Başkanlığımızda görev yapan idari personelimizin memnuniyet düzeylerini ölçen anket çalışması yapılmıştır.

Neden Personel Memnuniyeti Anketi?

- Çalışanlarımızın kalite bilincine sahip, nitelikli, sorumluluk bilinci yüksek, yetki ve sorumluluk devralabilme yetkinliği, yeterliliği ile performansı ve motivasyonunun geliştirilmesini olumlu veya olumsuz etkileyen unsurları belirlemek için,
- Çalışanlarımızın ifade edemediği, yüz yüze söylemeye çekindiği hususları öğrenmek için,
- Çalışanlarımızın memnuniyet hususundaki konuların önem ve öncelik sırasını gerçekçi bir şekilde belirlemek için,
- Çalışanlarımızın beklentilerini karşılamak üzere yıllık süreçlerde geri bildirimlerini alarak onlarla iletişiminizi kurumsallaştırmak için,
- İnsan gücü planlaması ile personel politikasını daha etkin bir hale getirmek ve bu kapsamdaki süreçleri doğru bir şekilde ölçüp, doğru kararlar alabilmek için,
- Anket sonrası Düzeltici Önleyici Faaliyetler (DÖF) ile tespit edilen durumların iyileştirme çalışmalarında bulunarak, yönetimin saygınlığını ve çalışanların motivasyonunu artırabilmek için,

Üniversitemiz Rektörlüğü Personel Daire Başkanlığında hizmet sunulan idari personelimizin çalışma memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek, bu faktörlerdeki iyileşme ve gelişim alanlarını tespit etmek amacıyla yapılmıştır.

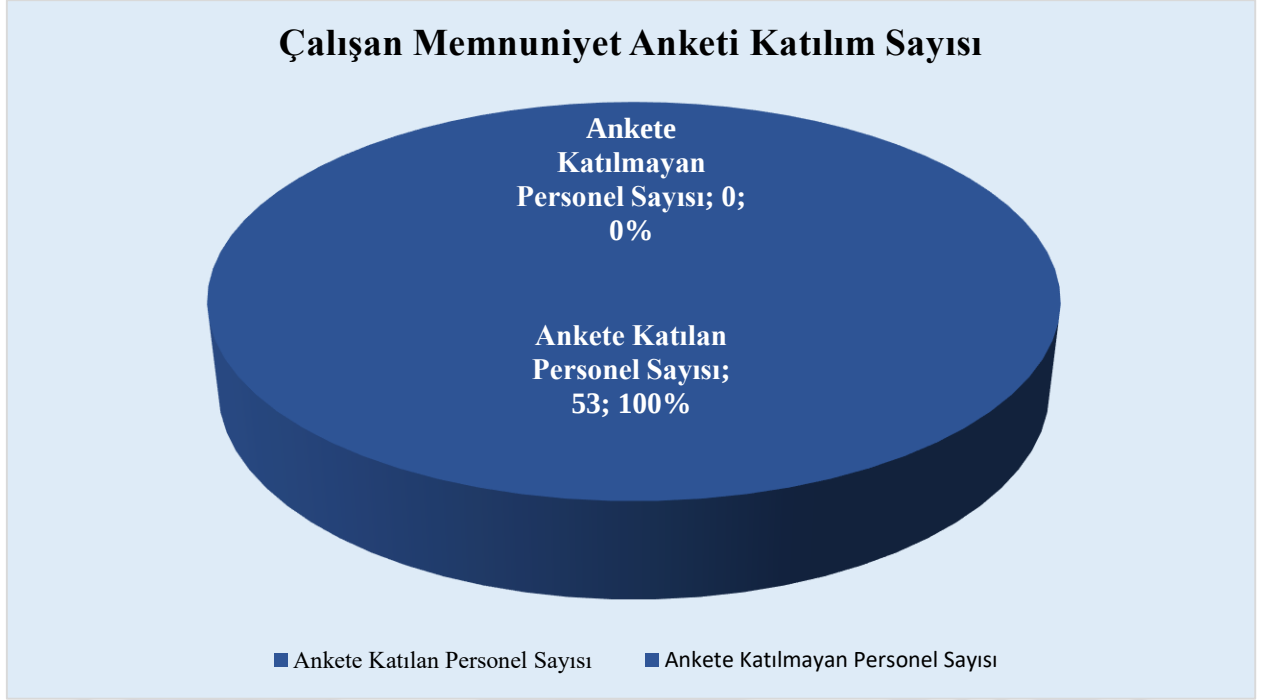
Memnuniyet dereceleri;

- (1) Hiç Memnun Değilim ☹️
- (2) Memnun Değilim ☹️
- (3) Kararsızım 😐
- (4) Memnunum 😊
- (5) Çok Memnunum 😄

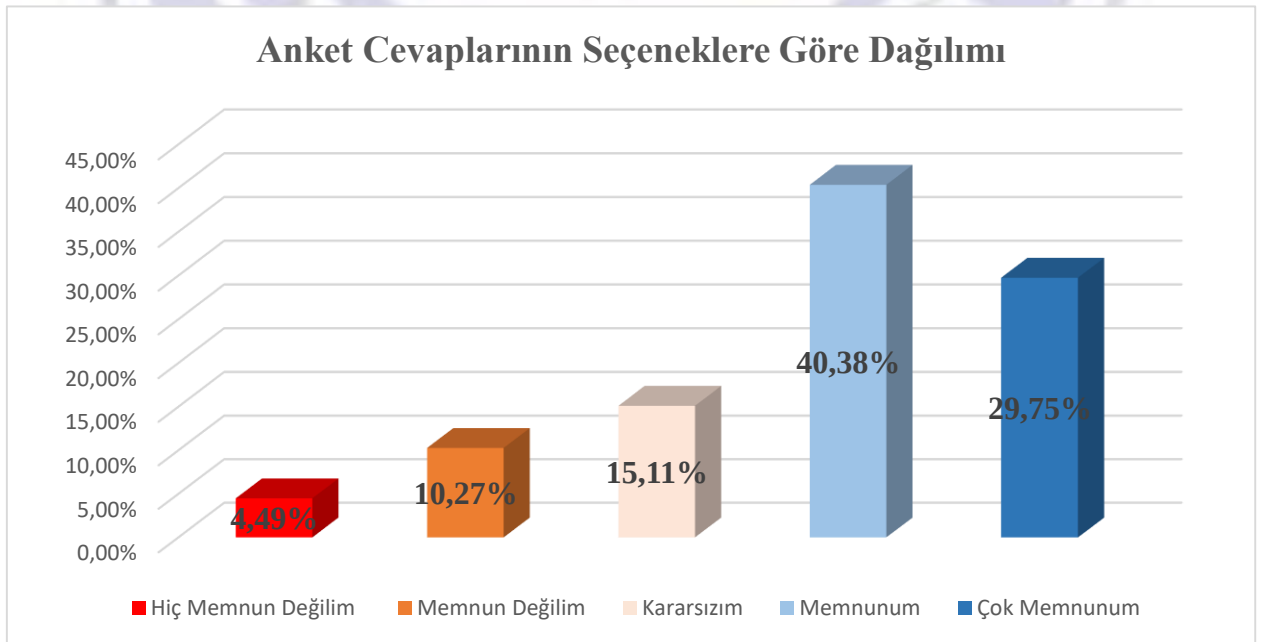
Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Sonuçları (2023)

Anket değerlendirmemiz kapsamında Çalışanımıza; kendilerini en çok memnun eden ve memnun olmadıklarını belirtecekleri 16 seçmeli sorunun yanında 1 adet görüş ve önerilerini de belirttikleri toplam 17 soru yöneltilmiştir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden toplam 53 idari personelimize yapılan duyuru ile ankete katılım oranı % 100 olarak gerçekleşmiştir.

Grafik 1'de de görüleceği üzere katılan toplam personelimiz 53 olmuştur. Anket soru değerlendirmeleri 53 personel üzerinden yapılmıştır.



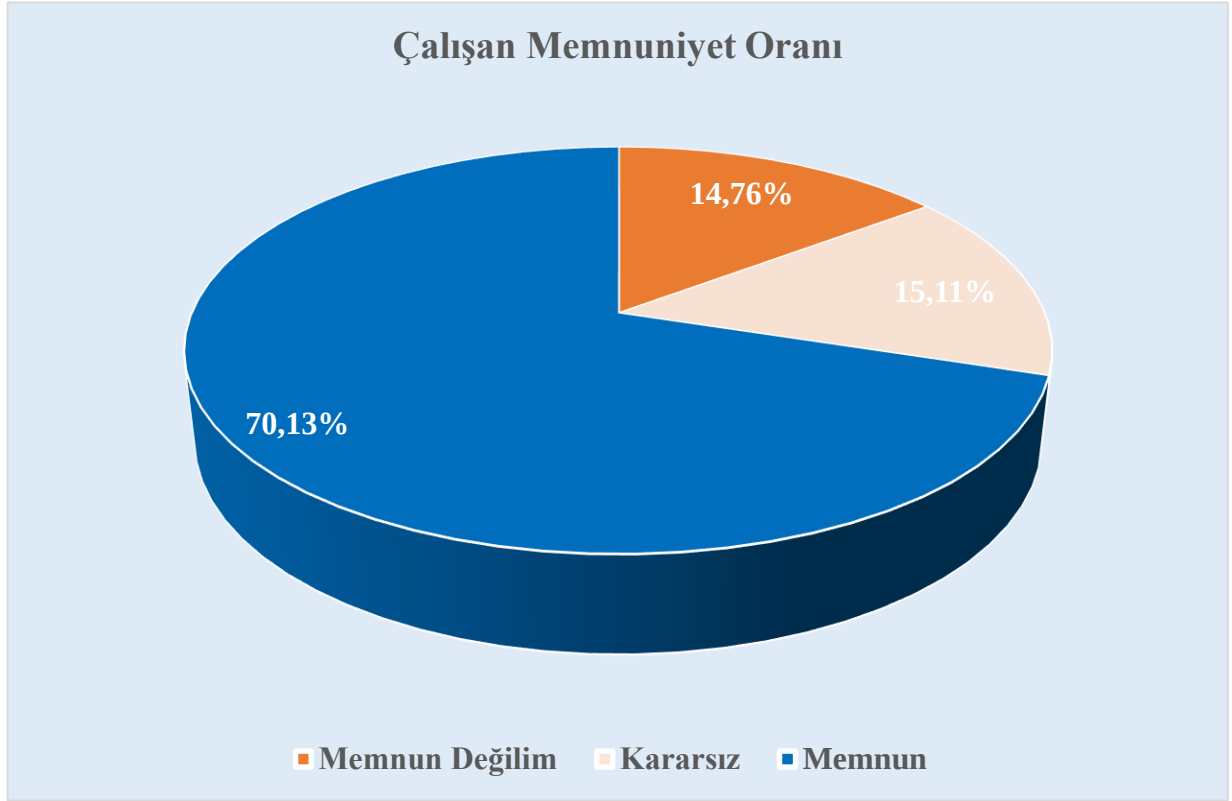
Grafik 1: Ankete katılan ve katılmayan personel sayıları



Grafik 2: Cevapların seçeneklere göre dağılım oranı

Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Sonuçları (2023)

Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi; Çok Memnunum ve Memnunum toplamı “**Memnun**”, Hiç Memnun Değilim ve Memnun Değilim toplamı “**Memnun Değilim**” olarak hesaplanmıştır. Ayrıca “Kararsız” oranı da belirtilmiştir. Verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Üniversitemiz Rektörlüğü Personel Daire Başkanlığında Çalışan Memnuniyet Oranı; % 70,13 Memnunum, % 14,76 Memnun Değilim ile %15,11 Kararsızım olarak ortaya çıkmıştır.

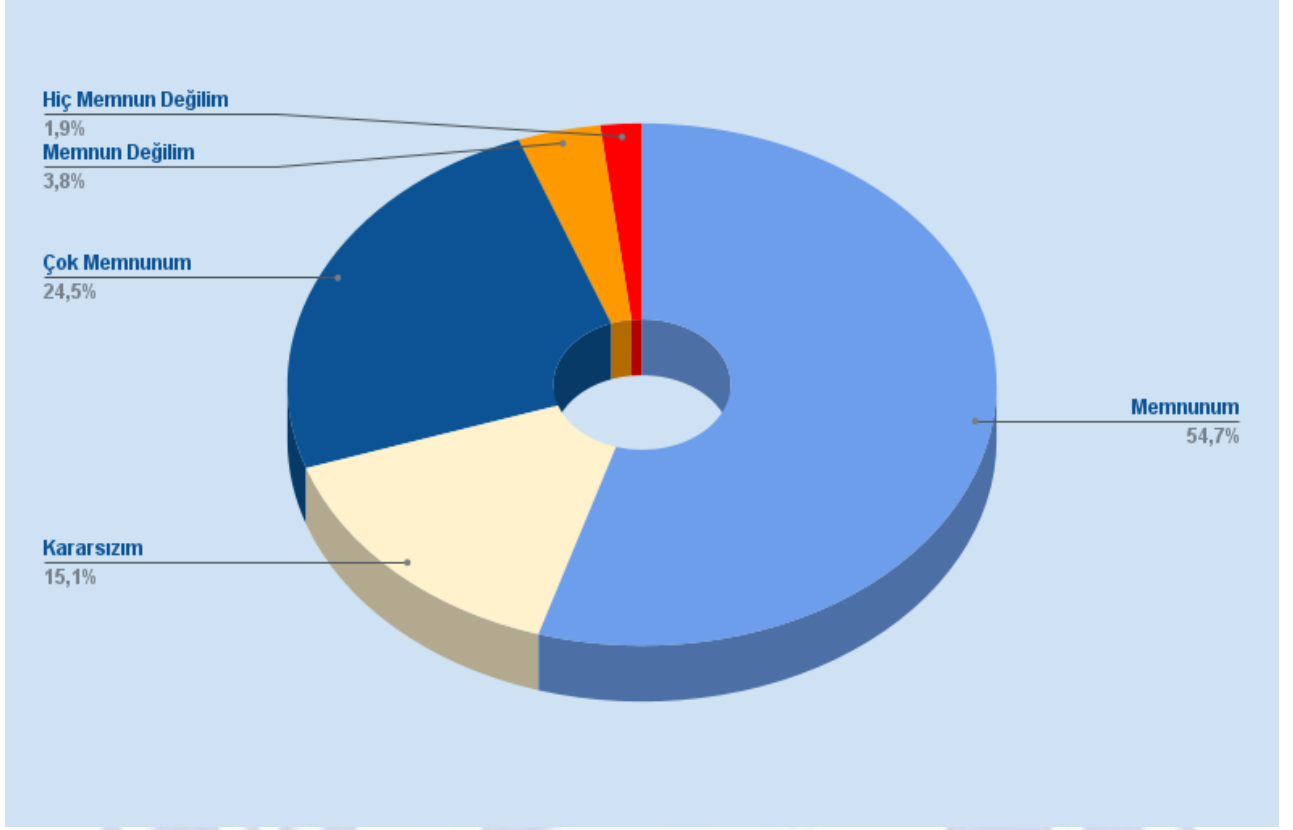


Grafik 3: Çalışan Memnuniyet oranı

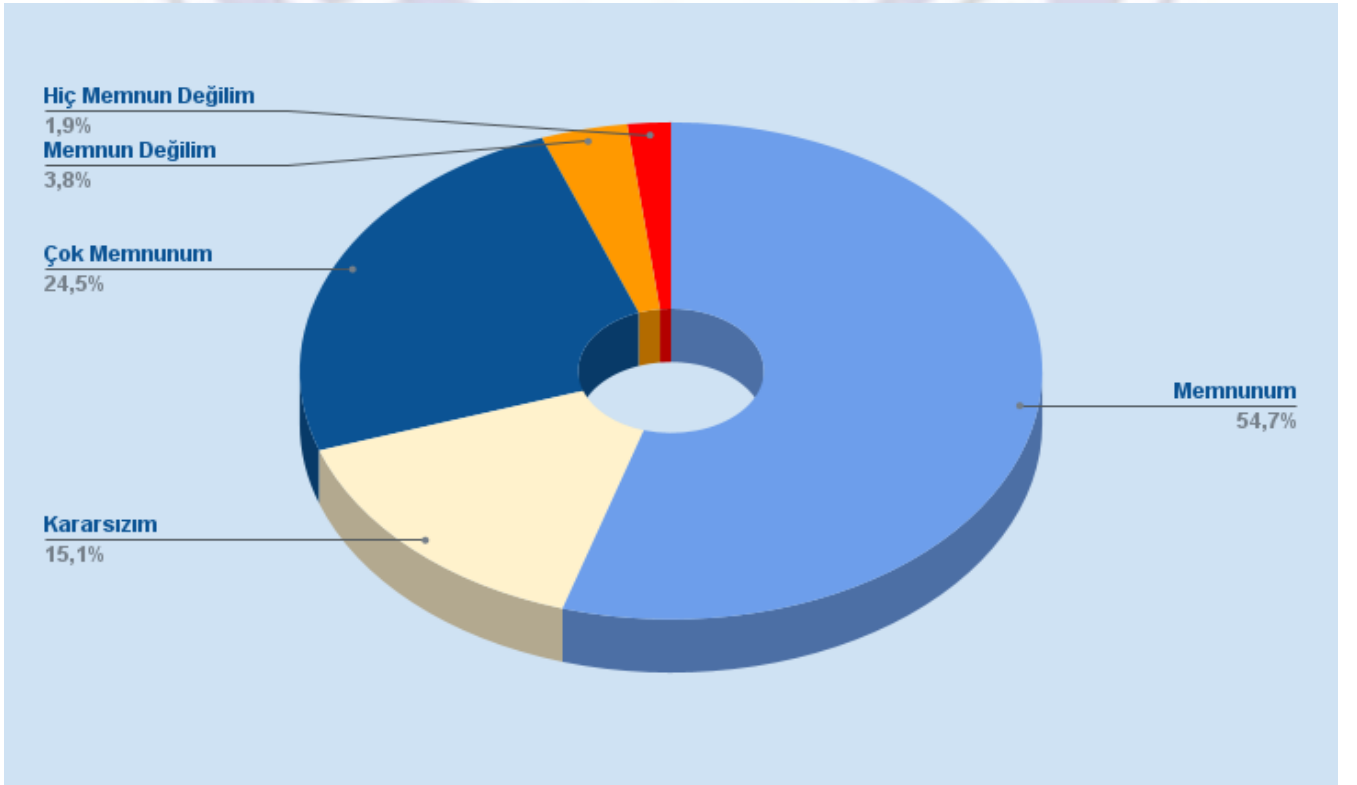
Memnuniyet derecelerini ölçtüğümüz toplam 16 soruya ait grafikler aşağıda yer almaktadır. Memnuniyet oranlarını bulmak için, kararsızların oransal dağılımını; hiç memnun değilim ve memnun değilim seçenekleri ile çok memnunum ve memnunum seçeneklerine ekleyerek mevcut oranları ortaya çıkardık. Bu doğrultuda oluşan grafikler aşağıda ayrıntılı olarak gösterilmektedir. Anket sorularımızda olumlu ve olumsuz durumlarda kullandığımız grafik renkleri ve anlamları aşağıdaki şablonda belirtilmiştir.

Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Sonuçları (2023)

1. Başkanlığımız personeli olarak görev yapmaktan;

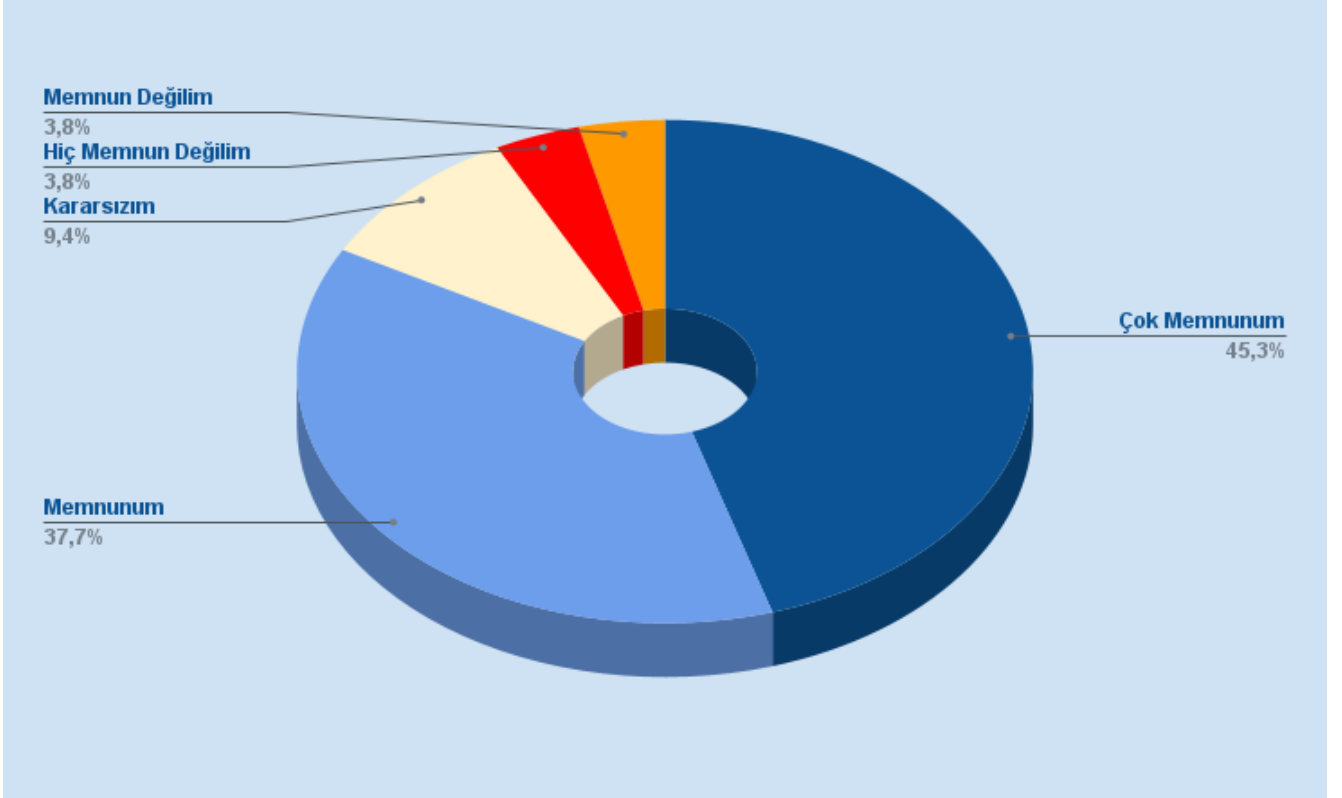


2. Başkanlığımızın kalite politikası doğrultusunda görevimi yerine getirmekten;

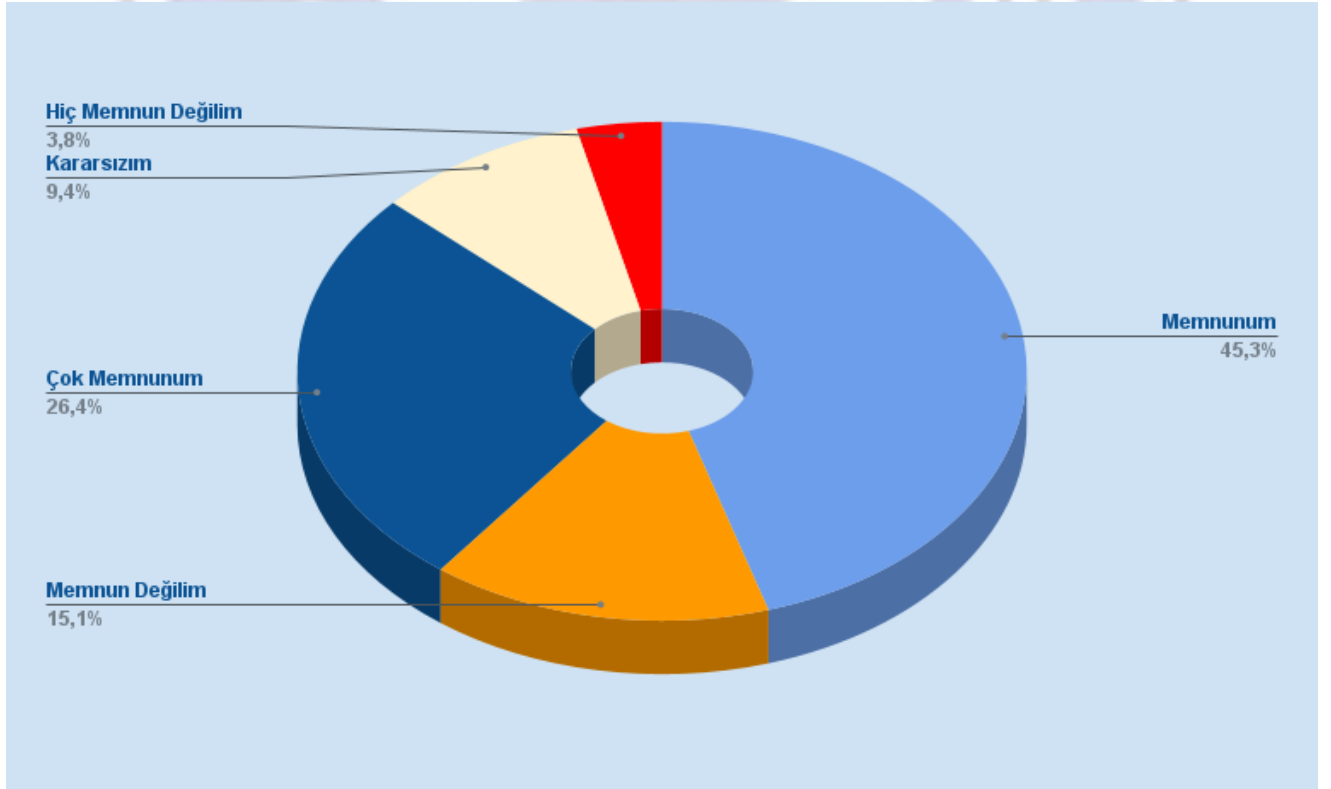


Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Sonuçları (2023)

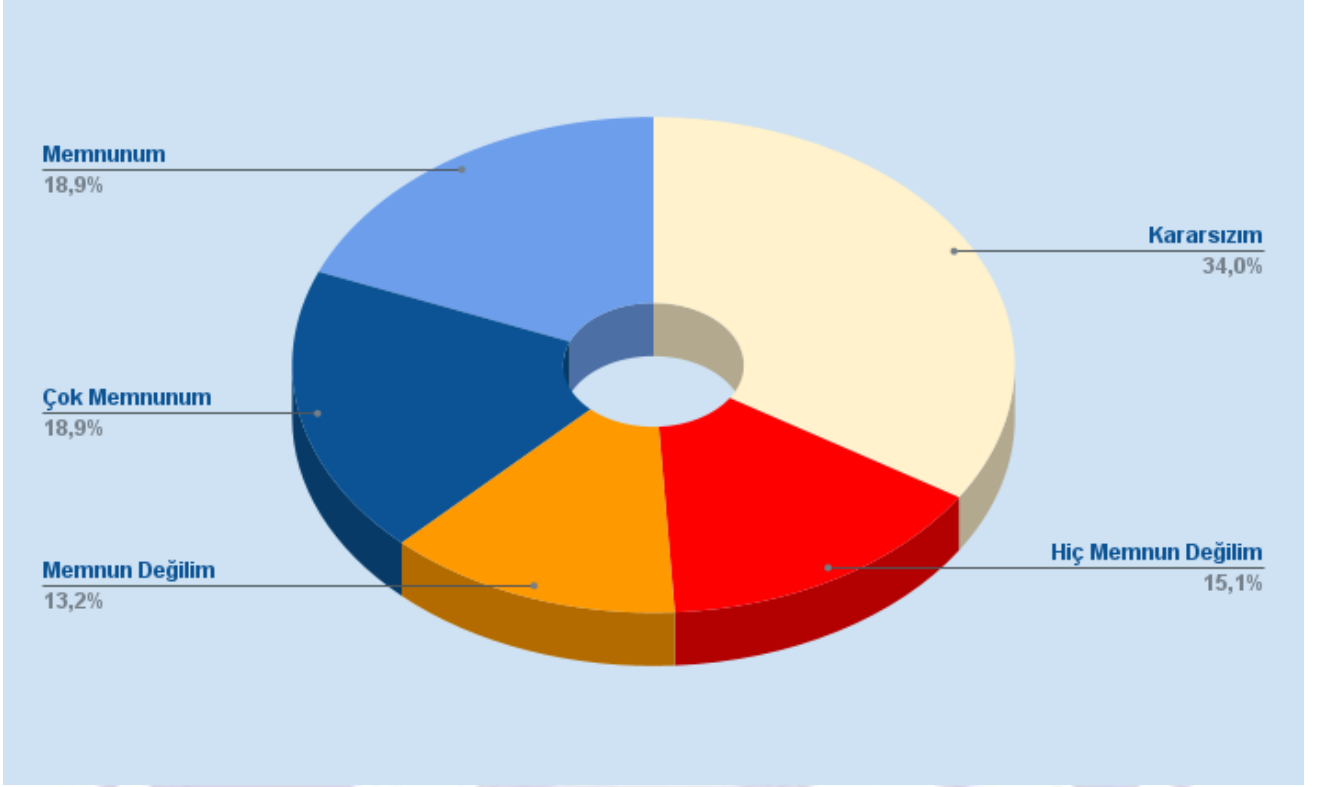
3. Birim amirleriyle kolay iletişim sağlamaktan ve çalışanların ihtiyaçları ile yakından ilgilenilmesinden;



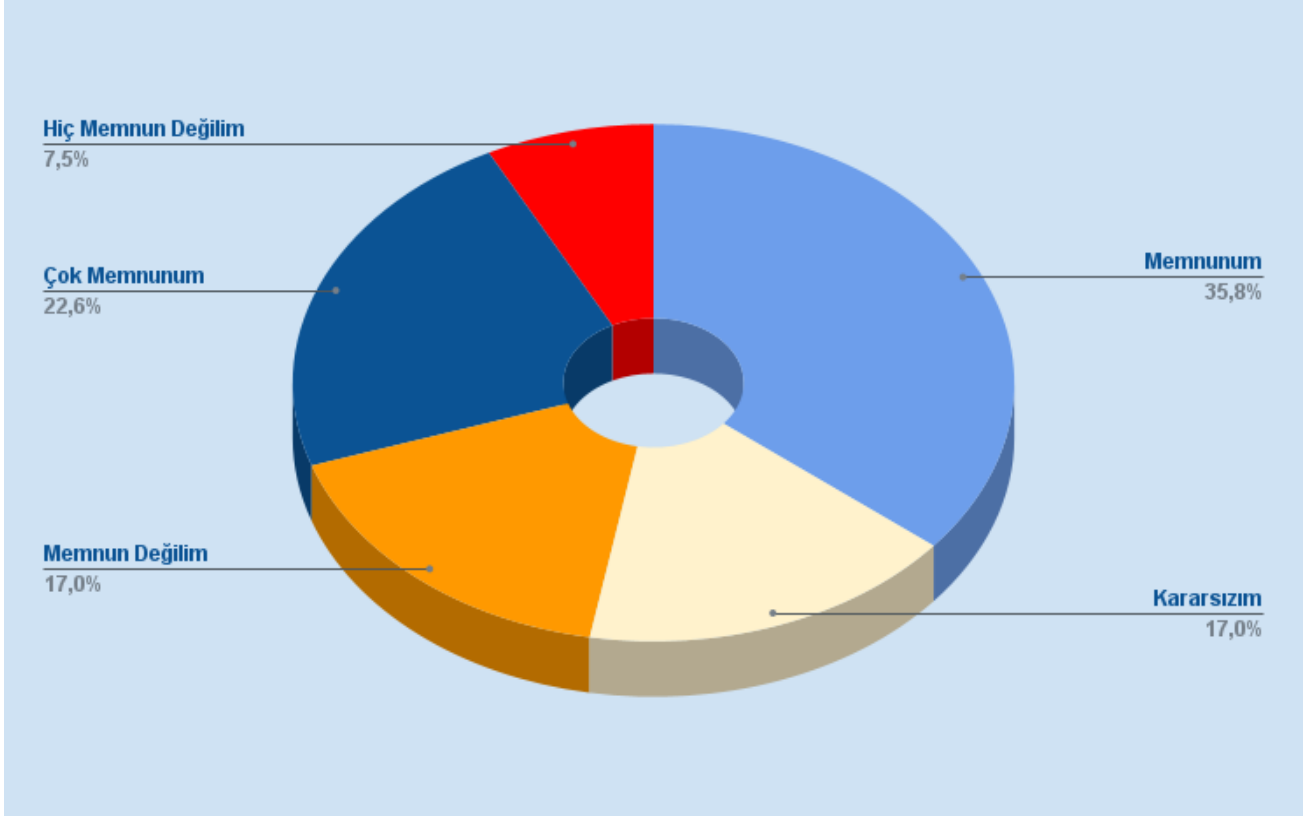
4. Başkanlığımız çalışanları arasındaki iletişimden ve bilgi paylaşımından;



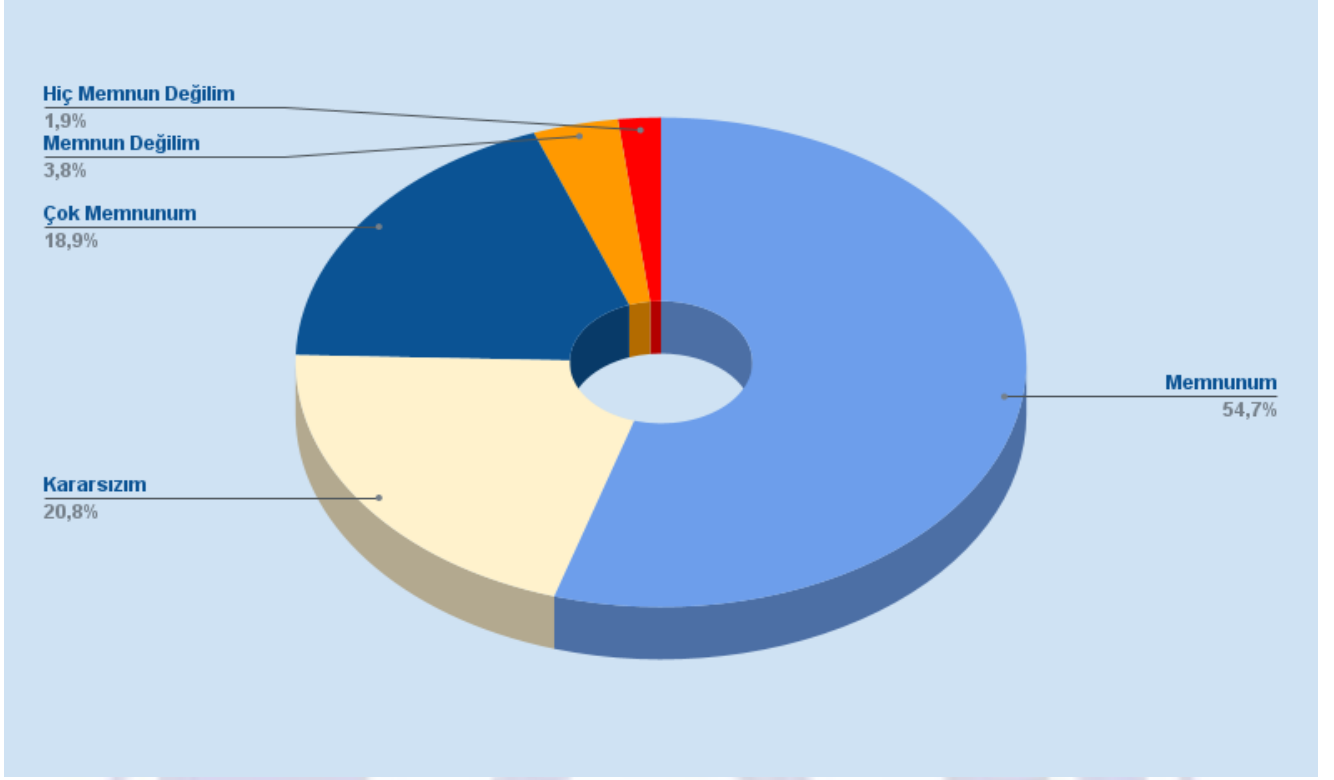
5. Başkanlığımız personeline yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesinden;



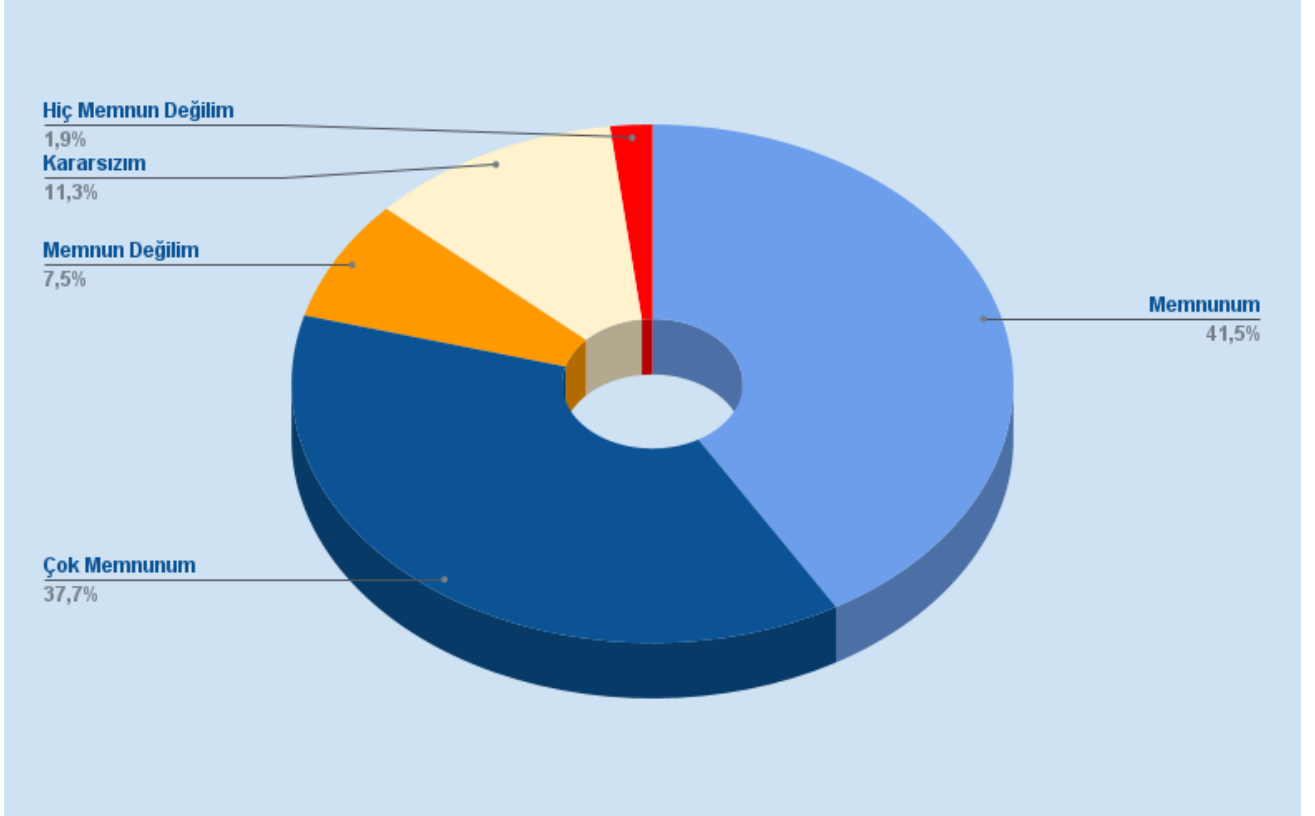
6. Çalışanlar arasında her türlü fırsat eşitliğinin sağlanmasından;



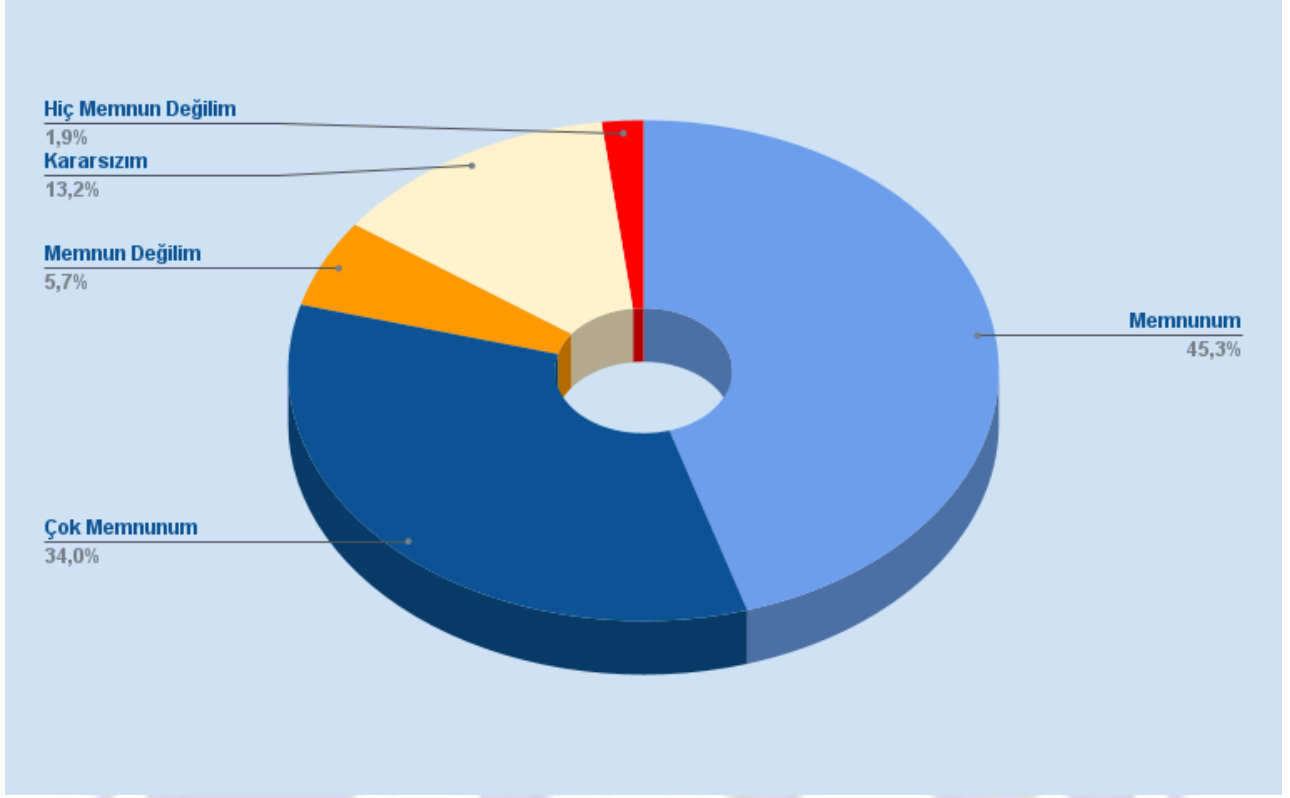
7. Kurum içinde aldığım eğitimlerin kişisel gelişimime ve performansıma katkısından;



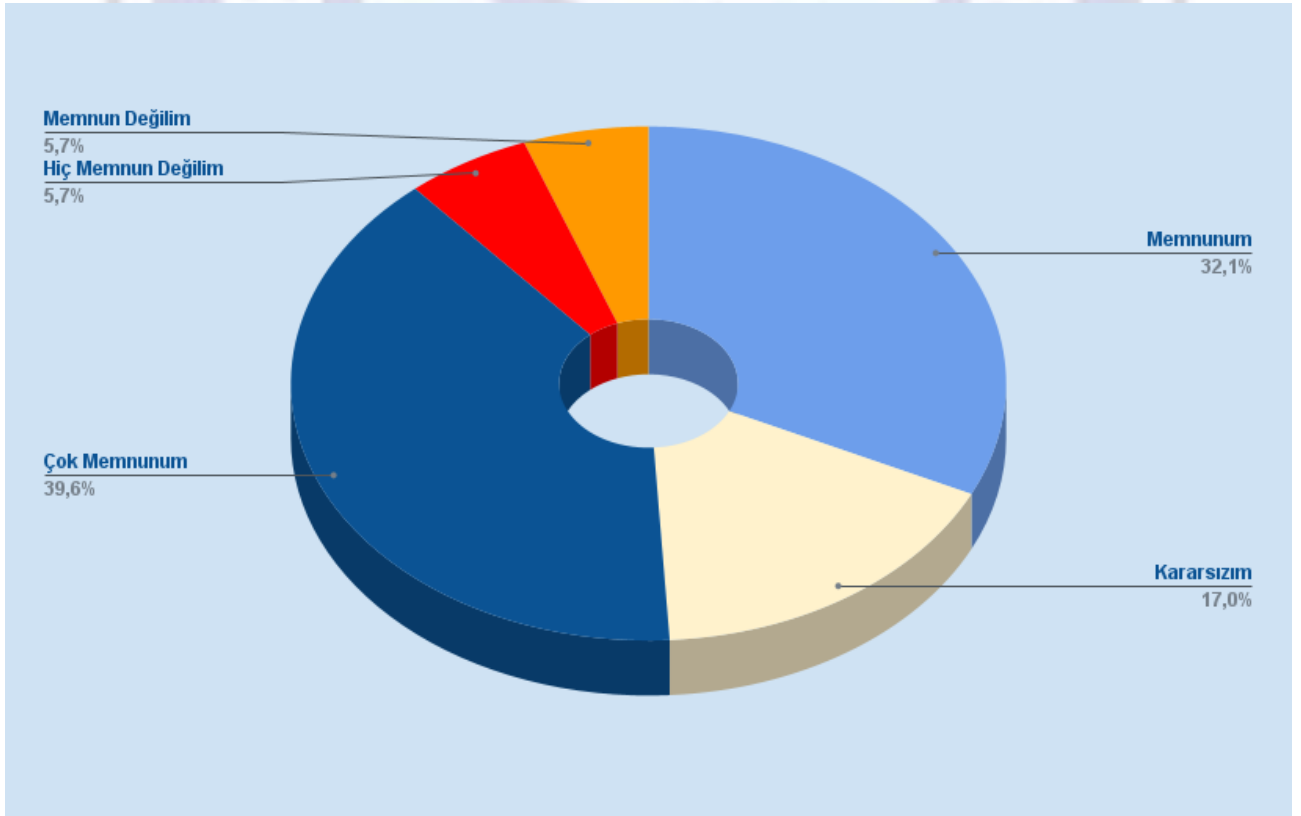
8. Çalıştığım birimin iş akış düzeninden;



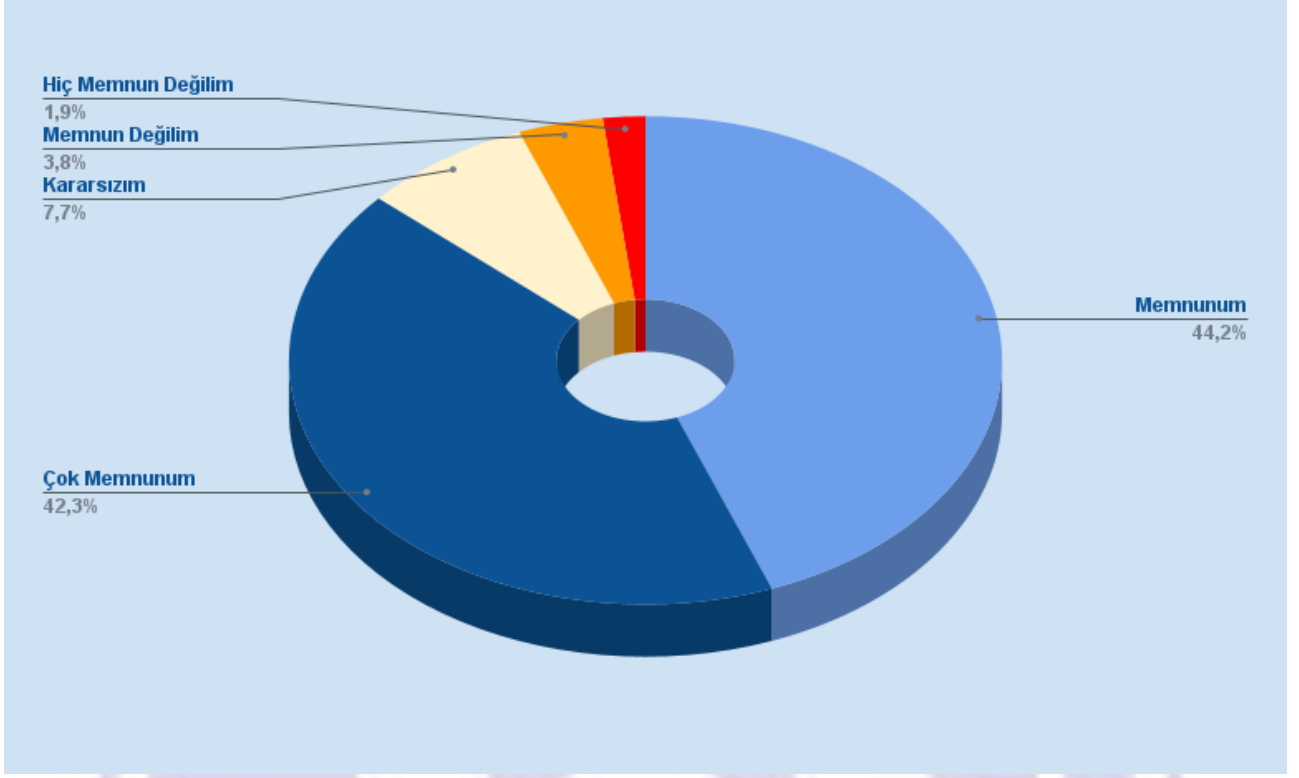
9. İş ve görev tanımlarının açık olmasından ve tebliğ edilmesinden;



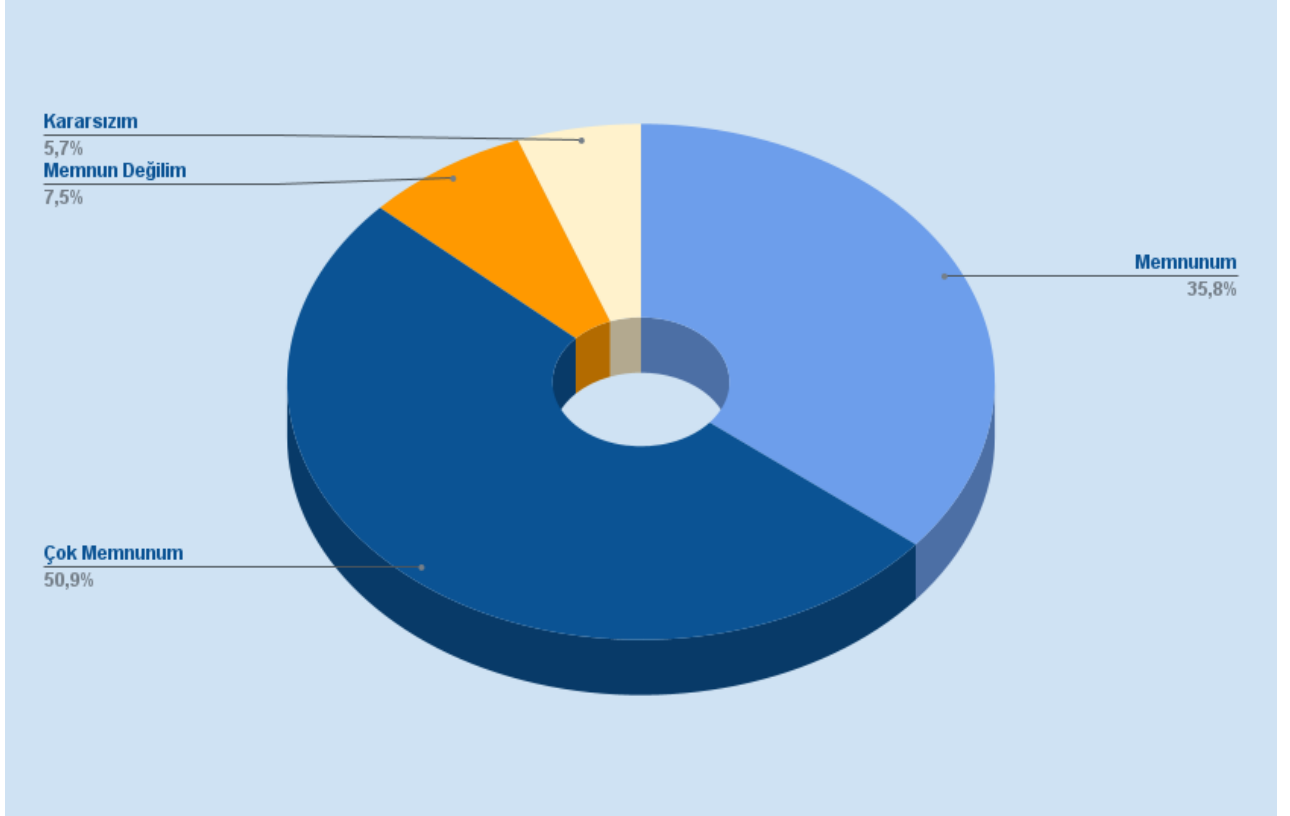
10. Çalıştığım birimde görev ve sorumluluklarımın objektif, adil ve dengeli bir şekilde verilmesinden;



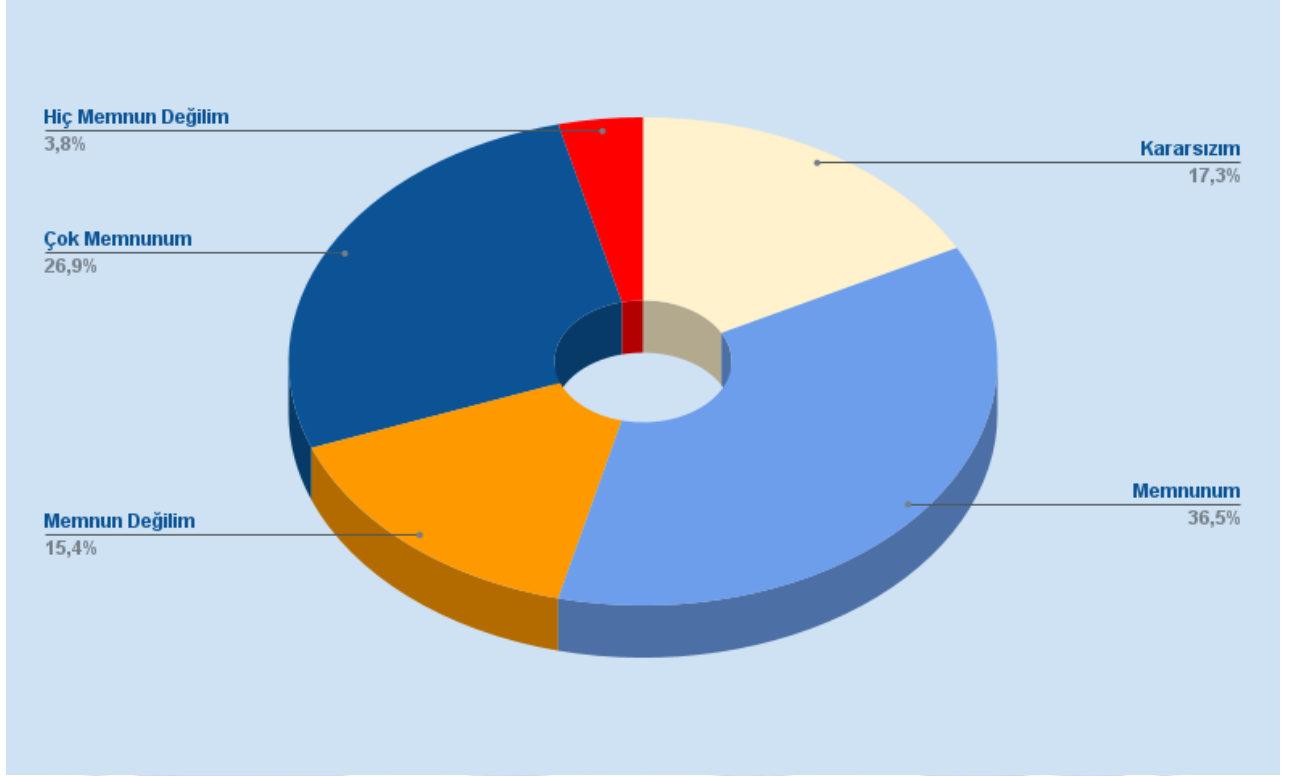
11. Çalıştığım birimde düşüncelerimi ve önerilerimi rahat bir şekilde ifade edebilmekten;



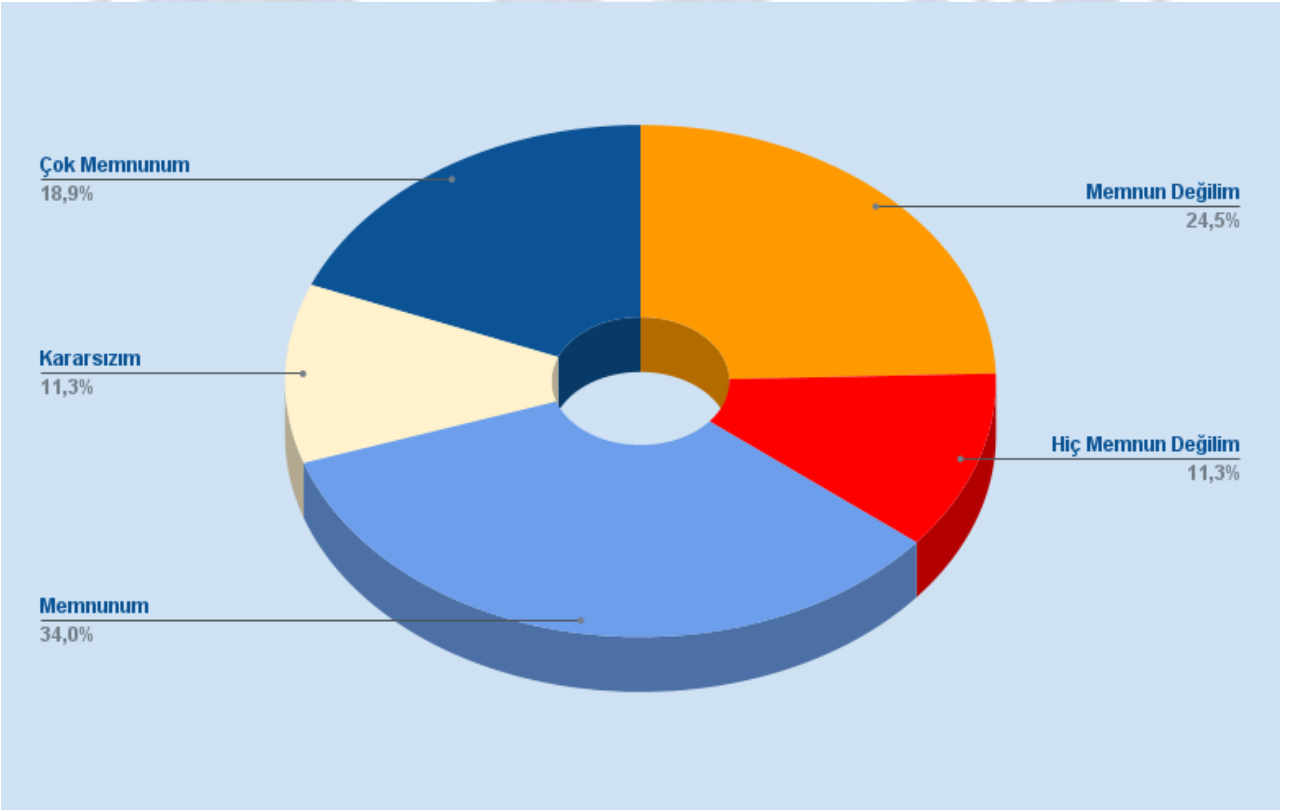
12. Çalıştığım birimde ekip içi iletişimden, bilgi paylaşımından ve çalışma ortamından;



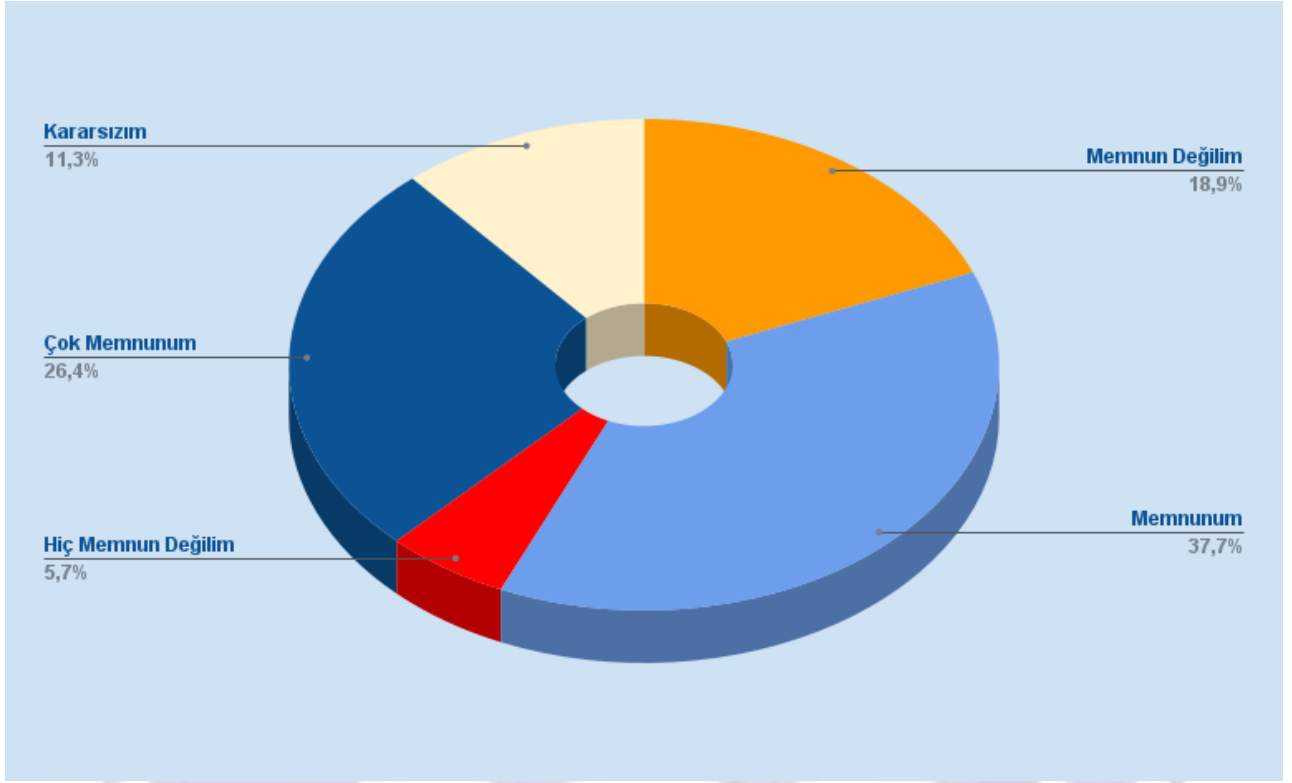
13. Görevimi yapabilmek için kullandığım araç, gereç ve teknik donanımdan;



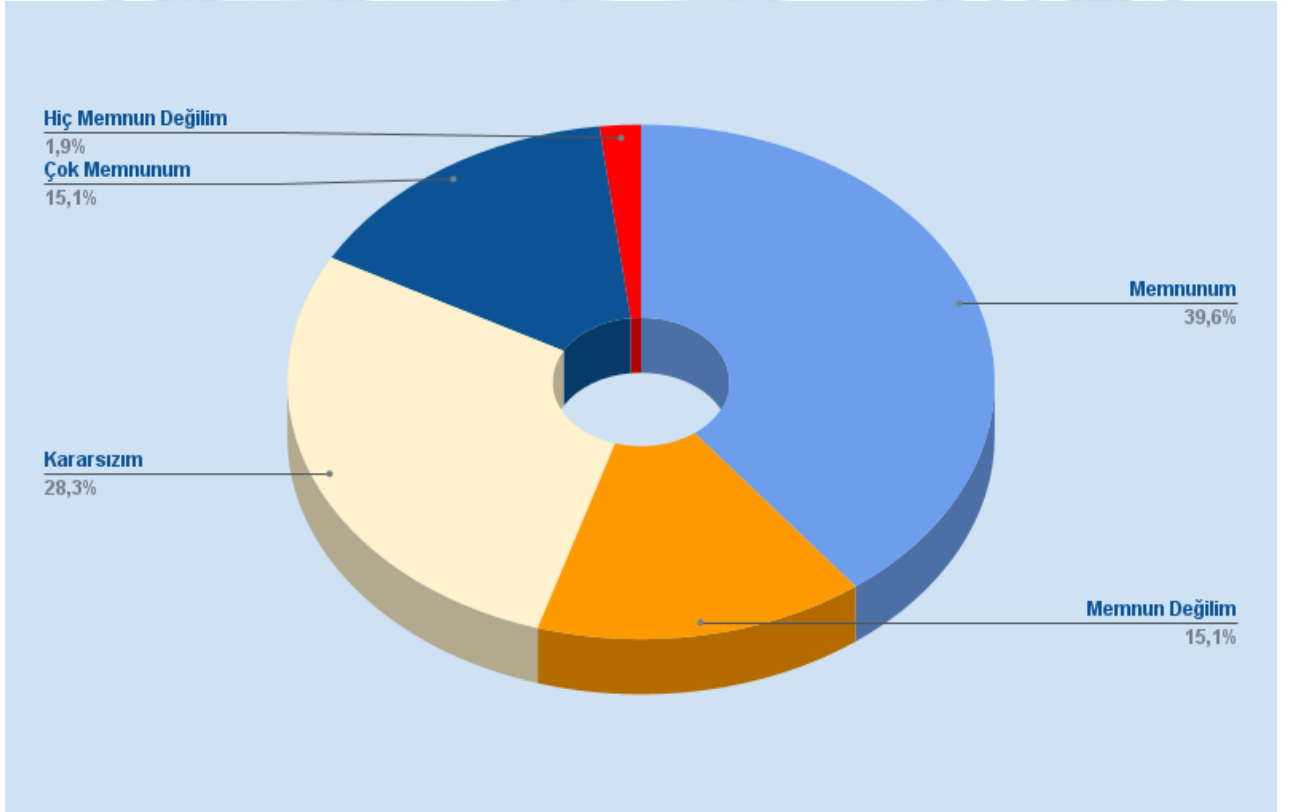
14. Çalıştığım ortamın fiziksel (ısı, soğutma, ışık, nem, gürültü, bina tasarımı...) şartlarından;



15. Çalıştığım ortam ile ortak kullanım alanlarının temiz ve düzenli olmasından;



16. Çalışma ortamının güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik ve benzeri hizmetler) yeterli olmasından;



Açık uçlu soru olarak çalışanımızı memnun eden ve memnun olmadıkları şeyler ile görüş ve önerilerini içeren 6 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.

17. Ege Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı personeli olarak genel değerlendirmelerinizle birlikte görüş, öneri ve eleştirilerinizi kısaca belirtiniz.

1. Mesai saatlerine uyan/uymayan, görev alanında bulunan/bulunmayan, çalışan/çalışmayan personelin fark edilebileceği ve aynı tutulmayacağı, uyumsuz personelin değil faydalı, verimli, uyumlu ve olumlu olan personelin takdir edileceği ve destekleneceği bir sistem geliştirilebilse çok daha mutlu çalışan ve verimli, şevkle çalışan olabiliriz. Sormanız, dikkate almanız ve önemsemeniz çok güzel umarım fark yaratır. Teşekkürler. Saygılar.
2. Bağlı bulunduğumuz Daire Başkanlığı ile aynı binada, personelin fiziksel ve psikolojik yönden gereksinimlerini karşılayacak ve görevlerini en iyi şekilde yapmalarını sağlayacak çalışma ortamlarının oluşturulması Personelin iş verimliliğinin artmasını, iletişimin güçlenmesini ve aidiyet duygusunun gelişmesini sağlayacaktır.
3. Rektörlük mescidinin temizliği yapılmıyor, sağlıksız koşullar oluşuyor
4. En çok çalışan emek veren başkanlık olmamıza rağmen en eski binaya sahibiz daha yeni güzel bir ortam sağlanırsa yaptığım işten ve amirimden çok memnunum teşekkürler
5. Personel Daire Başkanlığı bir Üniversitenin her statüdeki insan gücü planlamasında beyin rolü oynamaktadır. Bu derece önemli bir Daire Başkanlığına ait günümüz şart ve gerekliliklerine uygun bir binanın olmayışı önemli bir sorundur. Başkanlık bünyesinde bulunan bazı Şube Müdürlüklerinin diğer binada olmaları iletişim ve iş işleyişleri açısından kopukluklar yaratmakla birlikte Başkanlığa ait herhangi bir toplantı/eğitim/seminer salonu olmaması ve çalışma odaların küçüklüğü nedeniyle iş ve işlemlere ait dosyaların yeterli şekilde muhafaza edilememesi önemli bir sorundur. Personel Daire Başkanlığına kesinlikle günümüz teknolojisine uygun ve personelin ihtiyacına cevap verebilecek bir bina gerekmektedir.

SONUÇ

Ege Üniversitesindeki Kalite Yönetim Sistemi kapsamında çalışan memnuniyetinin çok yönlü değerlendirilmesine yönelik çalışanlarımızın görüşleri yüksek bir katılım oranıyla alınmış ve analiz edilmiştir.

Toplam 53 personeli olan Ege Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı çalışanının katılmış olduğu anket sonucu ortalaması **% 70,13** memnuniyet oranıyla kapanmıştır. Çalışan Memnuniyet Anketi **% 100** katılım oranı ile gerçekleşmiş bulunmaktadır.

Başkanlık Memnuniyet kategorisinde çalışanlarımızın genel olarak memnun oldukları görülmüştür.

Birimden ve İş Arkadaşlarından Memnuniyet kategorisinde ise, çalışanlarımız genel olarak birimlerinden ve işbirliği içerisinde ekip olarak çalışmaktan memnun olduğu görülmüştür.

Çalışanlarımızın bu anketteki cevap ve önerilerin dikkate alınacağı hususunda kararsız olduğu ve memnun olmadığı görülmüştür.

Bu anket sonucunda Ege Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı çalışanının büyük oranda memnun olduğunu, ancak iyileştirilecek alanların da olduğu görülmüştür. Çalışanlarımızın görüşlerini almış olmak Başkanlığımızın daha iyi bir konuma gelebilmesi için yöneticiler ile tüm çalışanlarımıza ışık tutacaktır.

Dairemizde içsel etkenlerden oluşan iyileştirmeye açık konular, çalışanların öneri ve görüşleri doğrultusunda önümüzdeki günlerde şekillendirilecektir. Dışsal etkenlerden kaynaklanan, örneğin binaların fiziki yapısı gibi konulardaki öneriler ise yetkili mercilere iletilecektir.

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi hem hizmet veren kurum hem de hizmet alanlar için çok önemlidir. Kaliteli bir hizmetin sunulmasında çalışanlarımızın beklentilerinin tespiti ve buna yönelik olarak da hizmetin kalitesi için iyileştirici adımların atılması gerekir. Ekip ruhu içerisinde etkin ve verimli hizmet sunmak amacıyla problem çözme tekniklerinin uygulanması ve iyi uygulamaların ödüllendirilmesi çalışanlarımızın aidiyet ve değer görme duygusuna hizmet edecektir. Çalışanlarımızın mesai dışı saatlerde başkanlık, müdürlük, birim, ekip olarak etkinlik yapmaları (ailelerle birlikte klasikleşmiş yemek ya da piknik organizasyonları haricinde) bu sayede yakınlaşmaları işlerini yaparken birbirlerini daha iyi anlamaları ve sağlıklı iletişim kurmalarını sağlayacaktır.

Çalışanımızın Ege Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı mensubu olmaktan dolayı memnuniyetinin yanında;

- Başkanlığımız Kalite Politikası bilincinde olmaktan,
- Birim amirleriyle iletişimin sağlayabilmekten,
- Çalışanlar arasında işbirliğinin varlığından,

- Fırsat eşitliğinin sağlanmasından,
- Kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarından,
- İş Akış düzeninden,
- Birimlerde iş ve görev tanımlarının açık olmasından,
- Görev ve sorumlulukların dağılımdan,
- Birimde düşüncelerin rahat ve serbest bir şekilde ifade edilebilirliğinden,
- Çalışma ortamından,
- Araç, gereç ve teknik donanımın sağlanmasından,
- Fiziksel koşulların uygun olmasından,
- Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından,
- Güvenlik tedbirlerinin yeterli olmasından,

dolayı bir memnuniyet vardır.

Geliştirilmesi gereken yönler ise genel olarak;

- Üniversitemizin fiziki ve teknik şartlarından,
- Sosyal ve Kültürel faaliyetlerden,

dolayı bir memnuniyetsizlik vardır.

Ayrıca anket soruları içinde yer alan açık uçlu sorulara verilen cevaplarda ise; genel olarak Başkanlığımızın fiziksel ve teknik şartlar konusunda şikâyetçi konuları ön plana çıkmıştır.

Son söz olarak; anket sonuçlarının Başkanlığımız birimlerinde görev alan çalışanlarımız ile paylaşılması ve yapılan anket değerlendirme çalışmasının her yıl tekrar edilmesi ile çalışanlarımızın memnuniyetinin daha da artacağı kanaatindeyiz.

Anket çalışmaları sırasında tüm çalışanlarımızın eksiksiz olarak katılıp sağlamasından dolayı teşekkür eder, bu çalışmanın Başkanlığımız için Kalite Çalışmaları kapsamında iyileştirmeye yönelik bir veriye ulaşmayı ümit ederiz.

Ege Üniversitesi
Personel Daire Başkanlığı
İç Kontrol ve Kalite Yönetimi Birimi