

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ARAŞTIRMA ÜNİVERSİTESİ

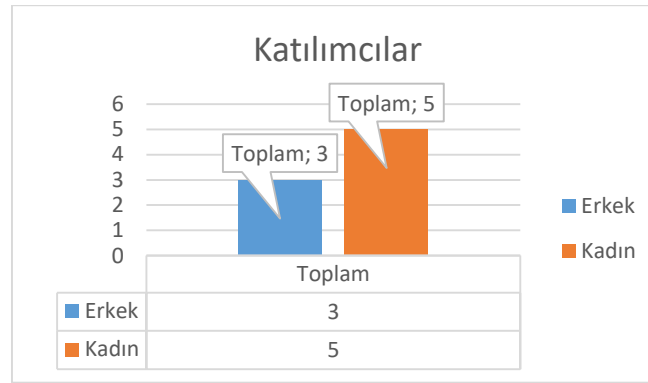
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

*BİRİM İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYETİ ANKET
ANALİZİ*

2025

İdari Personel Memnuniyet 2025 Anket Analiz Raporu

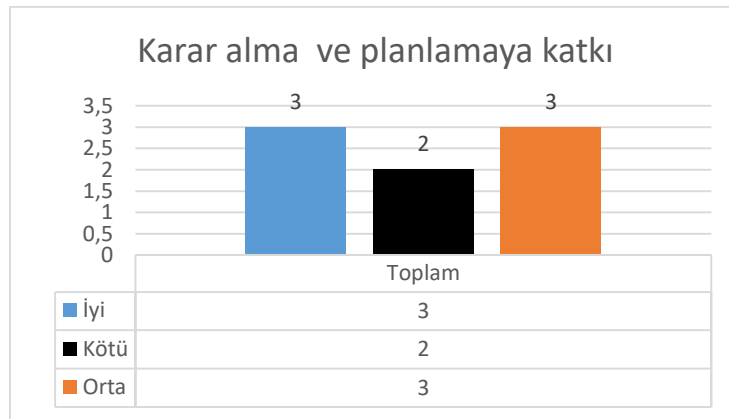
Birimimiz çalışma ortamı ve iş süreçlerinin memnuniyet durumunu tespit edebilmek ve iyileştirmeleri yapabilmek amacıyla 2025 yılı memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Anket birim idari personellerine whatsapp çalışma grubu üzerinden müdürlüğümüz tarafından duyurulmuş olup, ankete 8 personelin tamamı katılım sağlamıştır. Sonuçlar analiz edilerek geçersiz anket bulunmadığı tespit edilerek 8 geçerli sonuç üzerinden değerlendirilmiştir.



Memnuniyetin en yüksek olduğu alanlar (güçlü yönler) birimde iletişim kanallarının açık olması ve yönetici performansının takdir edilmesi personelin en çok memnun kaldığı konulardır. Özellikle birim içi haberleşme araçlarına olan güven tamdır. Ancak fiziksel altyapı ve destek hizmetlerinde ciddi bir memnuniyetsizlik yaşandığını göstermektedir.

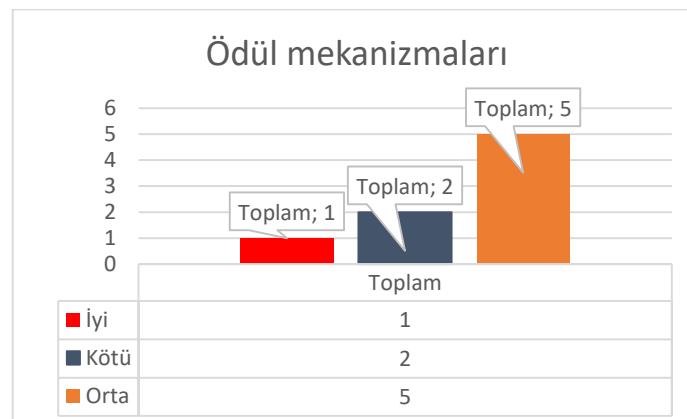
Alan	Çok İyi / İyi Oranı	Yorum
Birim içi haberleşme araçları (E-posta, duyurular vb.)	%100	Personelin tamamı iletişim araçlarını yeterli bulmaktadır
Yönetici performansı (Görev ve sorumluluk yerine getirme)	%75	Personelin büyük çoğunluğu yöneticisinden memnundur
Yönetici ile iletişim (Sorun ve öneri iletebilme)	%75	Açık bir iletişim ortamı mevcuttur
Yöneticinin adil ve dürüst davranması	%75	Kurumsal adalete duyulan güven yüksektir
Birim çalışanı olmaktan memnuniyet	%75	Personel kuruma karşı genel bir aidiyet hissetmektedir

Anket soru içerisinde yer alan “Birim hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılırdır. Birimde fikir ve düşüncelerimi özgürce açıklayabiliyorum. Yöneticim kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirmektedir. Yöneticim adil ve dürüst davranmaktadır. Birim görev, yetki ve sorumluluk tanımlarım açık olarak belirlenmiştir. Birimde yöneticilerimle iyi bir iletişim içerisindeyim, sorun ve önerilerimi kolaylıkla iletebiliyorum. Birim içerisindeki iletişimi yeterli buluyorum. Birimin bir çalışanı olmaktan memnunum. Birimde akademik personeller ile olan iletişimi yeterli buluyorum. Birim içerisinde bilgi paylaşımını yeterli buluyorum. Birim içi haberleşme araçlarını (e-posta, duyurular, web sayfası vb.) yeterli buluyorum.” ifadelerin karşılığında personelin memnuniyeti %75- %100 arasında değiştiği gözlenmiştir.



Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılım ve katkı sunması alanında %75 oranında orta ve iyi seviyelerindedir.

Çalışanların kurum aidiyet ve kurumsal bağları genel olarak olumlu seyretmekte olduğu, yöneticileriyle olan iletişim süreçlerinin açık ve ulaşılabilir olmasındaki memnuniyetin oluşturduğu görülmektedir. Web sayfasının işlevselliği ve sosyal ağlar ile etkileşimin güçlü olduğunu ancak yine de sürdürülebilirlik açısından takibi teyit edilmiştir. Ayrıca birimde başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmaların yeterliliği genel olarak orta düzeyde % 62,5 görülmüştür. Bu bulgular neticesinde çalışanların sorumluluk alma ve iş süreçlerine aktif katılımını etkileyebileceği için kurum içi motivasyon ve bağlılık üzerine olumlu etkilerin artırılması gerekliliği ile örtüşmektedir.



Memnuniyetin en düşük olduğu alanlar (iyileştirme gerekenler) kurumun fiziki ve teknik imkanlarındaki eksiklikleri net bir şekilde ortaya koymaktadır. Anket soru içerisinde yer alan "Çalışma ortamım fiziki (ısıtma, soğutma ve havalandırma sistemleri) açıdan yeterlidir. Çalışma ortamım teçhizat, donanım ve destek imkânları bakımından yeterli düzeydedir. Birimde sunulan temizlik hizmetlerinden memnunuz. Birim yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir. Birim araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir. Birimin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterli düzeydedir. Birimin sağladığı afet yönetimi hizmetleri yeterlidir (yangın, deprem vb.). Birimin teknik destek / yardımcı hizmetleri yeterli düzeydedir." ifadelerin karşılığında personelin memnuniyetsizliğinin %37,5- %75 arasında değiştiği gözlenmiştir.

Alan	Çok Kötü / Kötü Oranı	Kritik Vurgu
Yemekhane ve kantin hizmetleri	%75	En yüksek memnuniyetsizlik bu alandadır (%62,5 Çok Kötü).
Fiziki çalışma ortamı (Isıtma, soğutma, havalandırma)	%50	Personelin yarısı çalışma ortamı ısısından şikayetçidir.
Teknik destek ve yardımcı hizmetler	%50	Donanım ve teknik sorunlara müdahalede yetersizlik görülmektedir.
Araç giriş ve otopark düzenlemeleri	%50	Otopark sorunu personelin öncelikli şikayetlerinden biridir..
Temizlik hizmetleri	%37,5	Temizlik kalitesi "Çok Kötü" kategorisinde dikkat çekmektedir.
Değerli hissetme	%37,5	İyi hissetme orta düzeyde %62,5 ağırlıktadır.

Katılımcıların hijyen konusundaki memnuniyet düzeyi temizlik sıklığı, ortak alan düzeni gibi konuların iyileştirme beklentileri olduğunu düşündürmektedir. Ayrıca gelişim destek programları ve hizmet içi eğitimlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu alanlara yönelik adımlar birim verimliliğini daha da arttıracaktır.

Genel olarak 2025 verileri, birim süreçlerinin etkin şekilde yürütüldüğünü ve büyük oranda personelin insani ve idari ilişkilerden yana bir sorunu olmadığını, ancak çalışma koşullarını doğrudan etkileyen fiziksel imkanların (ısıtma, yemek, otopark) motivasyonu düşürdüğünü ve değerli hissettirmede yetersiz kaldığını kanıtlamaktadır. İyileştirilmeye açık yönleri olduğunu da ortaya koymaktadır.

2024 ve 2025 Yılları Mukayeseli Analizi

2024 yılı anket sonuçları, personelin hizmet içi eğitim, kariyer gelişimi ve birim çalışanı olmaktan genel olarak mutlu olduğunu gösterirken, fiziksel ortamdaki (ısıtma-soğutma) ve yardımcı hizmetlerdeki (yemek, otopark, teknik destek) sorunların da mevcut olduğu görülmektedir.

Bu veriler 2025 yılıyla kıyaslandığında, fiziksel koşullardaki memnuniyetsizliğin zamanla artış gösterdiği ve bu alanların kurumun kronikleşmiş sorunları haline geldiği anlaşılmaktadır. Personelin %62,5'inin başarı ve performans ödüllendirme mekanizmalarını "Orta" düzeyde bulması, motivasyonel çalışmaların 2024'ten itibaren bir ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

Ancak, yemekhane, teknik destek ve fiziksel çalışma ortamı gibi altyapısal sorunlar 2024 yılındaki raporlarda "iyileştirilmesi gereken alanlar" olarak belirtilmesine rağmen 2025 yılında da geçerliliğini korumuş ve personelin en büyük huzursuzluk kaynağı olmaya devam etmiştir.

Aidiyet ve Yönetim	Aidiyet: "Birim çalışanı olmaktan memnunum" diyenlerin oranı her iki yılda da %75 ile sabit kalmıştır. Bu, fiziksel şikayetlere rağmen personelin kuruma olan bağlılığının korunduğunu gösterir. Yönetim Performansı: 2025 yılında yöneticilerin görevlerini yapma (%75) ve adil davranma (%75) puanları ile (İyi/Çok İyi) yüksek seyretmektedir. 2024 yılı ile benzer şekilde kurumun idari liderlik açısından stabil olduğunu doğrulamaktadır.
İletişim ve Haberleşme	2024 yılında personelin %63'ü haberleşme araçlarını yeterli bulurken, 2025 yılında bu oran %100'e ulaşarak mükemmel seviyeye gelmiştir. - Ancak, araçların mükemmelleşmesine rağmen personelin "birim içi iletişimi" yeterli bulma oranı %75'ten %50'ye gerilemiştir. - Bu durum, dijital iletişimin artmasına karşın yüz yüze veya sosyal iletişimin zayıflamış olabileceğini göstermektedir.
Yardımcı Hizmet Koşulları	Yemekhane ve Kantin Hizmetleri: 2024 yılında personelin %62,5'i bu hizmetlerden memnun olmadığını belirtmişken, 2025 yılında bu memnuniyetsizlik oranı %75'e yükselmiştir. Bu, sorunun bir yıl boyunca çözülmediğini kanıtlayan en somut veridir. Teknik Destek: 2024'te %62 olan memnuniyetsizlik oranı, 2025'te de %50 ile kronik bir sorun olmaya devam etmektedir.
Fiziki Çalışma Ortamı	İklimlendirme (ısıtma-soğutma): 2024'te çalışma ortamı sıcaklığından memnun olmayanların (Kötü/Çok Kötü) oranı sadece %13 iken, 2025'te bu memnuniyetsizlik %50'ye fırlamıştır. 2025'te personelin yarısı çalışma ortamındaki ısınma/havalandırma sisteminden şikayetçidir.

İdari Personel Memnuniyeti Analiz ve İyileştirme Raporu (PUKO Modeli)

Bu PUKO döngüsü, personelin birim çalışanı olmaktan duyduğu genel %75'lik memnuniyeti korumayı ve fiziksel engelleri ortadan kaldırarak verimliliği artırmayı amaçlamaktadır.

1. PLANLA (Sorun Analizi ve Hedef Belirleme)

Hedefler:

- **İç İletişim:** 2025'te düşüş gösteren birim içi iletişim ve bilgi paylaşımını güçlendirmek adına düzenli koordinasyon ve etkinlik toplantıları yapmak.
- **Performans Ödüllendirme:** Görev ve sorumlulukların netleştirilmesi, birimde başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar devreye alınarak personel motivasyonu artırılmasını sağlamak.
- **Altyapı ve İklimlendirme Revizyonu:** Isıtma, soğutma ve havalandırma sistemlerinin teknik bakımlarının yapılması ve yetersiz kalan donanımların yenilenmesini sağlamak.
- **Hizmet Birimlerinin İyileştirilmesi:** Yemekhane ve kantin hizmetlerine yönelik şikayetleri minimize etmek için üst yönetimle koordinasyon sağlamak.
- **Temizlik ve Teknik Destek:** Teknik destek ve yardımcı hizmetlerdeki %50'lik memnuniyetsizlik oranını düşürmek. Temizlik personeli çalışma planlarının gözden geçirilmesi ve teknik destek biriminin yanıt sürelerinin kısaltılması için dijital bir talep takip sistemi oluşturulmak.

2. UYGULA (İyileştirme Faaliyetleri)

Sorumluluk: Süreç, Müdürlük liderliğinde okul yönetimi başta olmak üzere ilgili Komisyonların iş birliğinde takip edilecektir.

Bütçelendirme: Fiziki iyileştirmeler (teçhizat, donanım, ısıtma sistemleri) için gerekli bütçe talepleri üniversite yönetimine sunulacaktır.

- ▽ Düşüş gösteren "birim içi iletişim" ve "kararlara katılım" "hijyen" konularını güçlendirmek için aylık koordinasyon toplantılarının düzenlenmesi ve gerekli eğitimlerin sağlanmak.
- ▽ İş dağılımı ve görev tanımlarına ilişkin bilgilendirme yapılması planlanmıştır. Bu konuya ilişkin karar alma mekanizmasında karşılıklı görüşmeler ile netleştirmek. Önemli karar ve değişiklikler öncesinde personele bilgilendirme ve görüş alma uygulamaları yapılacaktır.

- ▽ Personelin "başarı ve performans ödüllendirme mekanizmalarını" canlandırmak için teşekkür belgesi veya motivasyon etkinlikleri düzenlenmesini sağlamak.
- ▽ Başarı ve iyi uygulamaların görünür kılınması (teşekkür belgesi, duyuru vb.) ve Performans değerlendirme kriterlerinin şeffaf biçimde paylaşılması adına ayın elemanı panosu oluşturmak.
- ▽ Temizlik hizmetlerinin periyodik olarak aylık izlenerek gerekli ikaz ve uyarı sisteminin aktif olarak kullanılması gerekirse üst makamlar ile yazışmaları sağlamak.
- ▽ Birim içi sosyal etkileşimi artıracak etkinliklerin (birim günü, ortak kahvaltı, özel gün kutlamaları) yaygınlaştırılması.
- ▽ Hizmet içi eğitim ihtiyaç analizinin yapılması kapsamında iletişim, stres yönetimi, zaman yönetimi gibi konularda eğitimlerin planlanması ve Dijital becerilere yönelik kısa eğitimler ve bilgilendirme oturumları düzenlenmesi ile Geri Bildirim Kültürünün Kurumsallaştırılmasını oluşturmak.
- ▽ İş-yaşam dengesi konusunda farkındalık oluşturulması açısından gerekli durumlarda rehberlik ve danışmanlık hizmetlerine yönlendirme sağlamak.
- ▽ Çalışma ortamında saygı, nezaket ve kapsayıcılığı teşvik eden yaklaşımların benimsenmesi
- ▽ Isıtma, soğutma ve havalandırma sistemlerinin teknik bakımı için bir takvim oluşturulması, periyodik bakımlarının yapılması ve eksik donanımların (bilgisayar, yazıcı vb.) yenilenmesi için gerekli tespit ve yazışmaları sağlamak. Ergonomi ve çalışma koşulları yılda en az bir kez gözden geçirilmesini planlamak.
- ▽ Yemekhane ve kantin hizmetlerinin aksaklıkların giderilmesi ve kalitesini artırmak için ilgili birimlerle iletişime geçilmesi, personel taleplerinin Rektörlük makamına raporlanmasıyla iletilmesini sağlamak.
- ▽ Teknik sorunlara müdahale süresini kısaltmak için birim içi bir takip çizelgesi oluşturmak.

3. KONTROL ET (Sonuçların İzlenmesi)

İzleme ve Geri Bildirim: Uygulanan iyileştirmelerin etkinliği, üçer aylık periyotlarla yapılacak kısa memnuniyet yoklamalarıyla izlenecek ve sonuçlar idari personelle paylaşılacaktır.

- İdari personele yönelik periyodik birim toplantıları başlatılmıştır. Birim hedefleri, misyon ve vizyon personele toplantı ve yazılı duyuru ile paylaşılmıştır.

- Çalışma alanlarında yerinde inceleme yapılmıştır. Donanım, teknik destek ihtiyaçları belirlenmiştir. Tespit edilen eksikliklere yönelik bakım, onarım ve iyileştirme çalışmaları başlatılmıştır.
- İdari personel memnuniyetinin izlenmesi amacıyla periyodik anket uygulaması yapılmıştır. Anket sonuçları kayıt altına alınarak değerlendirme yapılmıştır.

4. ÖNLEM AL (Sürdürülebilirlik)

Kontrol aşamasında tespit edilen sapmalar için şu kalıcı önlemler alınacaktır:

- **Kurumsallaştırma:** Sadece yıllık anketlerle sınırlı kalmayıp, Birim Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu tarafından üç ayda bir ara değerlendirme toplantıları yapılacaktır.
- **Standardizasyon:** Memnuniyetin düştüğü fiziksel koşullar ve yemekhane hizmetleri için birim yönetimi tarafından periyodik denetim raporları hazırlanacak ve üst yönetime sunulacaktır.
- **Geri Bildirim Döngüsü:** 2025 anketinde görülen "bilgi paylaşımı" eksikliğini gidermek adına, alınan kararların personele duyurulduğu EBYS veya e-posta mekanizmaları daha aktif kullanılacaktır. Personelin %50'sinin "kararlara katılım" ve "birim içi iletişim" konusunda 2025'te gösterdiği memnuniyetsizliği gidermek adına, alınan kararların şeffaf bir şekilde paylaşılacağı aylık toplantılar rutin hale getirilecektir.
- **Performans Takibi:** Başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmaların yetersiz görülmesi (%62,5 orta seviye) sebebiyle, personel motivasyonunu artıracak "teşekkür belgesi" veya "yılın personeli" gibi uygulamalar kurumsallaştırılacaktır.
- **Üst Yönetim Baskısı:** Yerel imkanlarla çözülemeyen yemekhane, otopark (%50 memnuniyetsiz) ve bina yalıtımı sorunları için üniversite genelindeki kalite komisyonlarına resmi raporlar sunularak çözüm talep edilecektir.