

Kent İçi Ulaşım Teknolojileri Erişebilirlik Uygulama Araştırma ve Merkezi (KUTEM)

Personel Memnuniyet Raporu

Merkezimizde 4 adet personel hizmet vermektedir. Personel demografik bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1 Personel Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans
Kadın	3
Erkek	1
Yaş	
20'nin altında	
20-29	
30-39	2
40-49	1
50-59	1
60 üstü	
Eğitim Durumu	Frekans
İlkokul	1
Ortaokul	
Lise	1
Üniversite	1
Yüksek Lisans	1
Doktora	
Hizmet Sınıfı	Frekans
Genel İdare Hizmetleri	1
Sağlık Hizmetleri	
Temizlik Personeli (Sürekli İşçi)	2
Teknik Hizmetler	1
Diğer	
KUTEM’de çalıştığı süre	Frekans
1-5 yıl	2
6-15 yıl	2
15+ yıl	

Personel sayısının az olmasından dolayı odak grup çalışması ile personel görüşlerinin alınması yeterli olacaktır. Ancak hizmet veren personelin etki altında kalmaması ve görüş ve önerilerini daha özgür/tarafsız ifade edebilmesi için memnuniyet anketi yapılmıştır. Anket soruları oluşturulurken, daha önce Gazi Üniversitemizde yapılan benzer anketler incelenmiş ve birimize uyarlanmıştır.

Tablo 2’de 21 sorudan oluşan Memnuniyet Anketi ve sonuçları görülmektedir.

Tablo 2 Personel Memnuniyet Anketi

Soru	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum	1	3			
Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur.	3	1			
Çalışma ortamım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir	4				
Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır.	4				
Çalıştığım ortamda kendimi güvende hissedirim	4				
Yönetim, çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır.	4				
Yönetim, çalışan güvenliği ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için çalışanlar ile iş birliği yapmaktadır	4				
İhtiyacım olduğunda izin alabilirim.	2	2			
Yöneticilere sorun, görüş ve önerilerimi iletme imkânı bulurum	4				
Görev alanım ile ilgili görüş ve önerilerim dikkate alınır	4				
Performansım hakkında geri bildirim alırım.	3	1			
İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir.	3	1			
İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur.	3		1		
Çalıştığım ortamda kendimi değerli hissedirim.	4				
Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır.	4				
Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım.	4				
Son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kalmadım	3	1			
Son bir yıl içinde yönetici kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım.	3				
Son bir yıl içinde personel kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım	4				
Yemekhane hizmetlerinden memnunum. *	2		2		
Çalıştığım birimi arkadaşlarıma çalışma ortamı olarak tavsiye ederim.	4				

Mevcut Durum

Tablodan da görüleceği üzere KUTEM’de hizmet veren personel 21 sorudan 19 tanesine “tamamen katılıyorum” yada “katılıyorum” cevaplarını vermiştir. Hiçbir personel “katılmıyorum” yada “kesinlikle katılmıyorum” cevabını vermemiştir. “İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur” sorusuna 1 personel, “Yemekhane hizmetlerinden memnunum” sorusuna 2 personel “kararsızım” cevaplarını vermişlerdir.

“Tamamen katılıyorum” cevabı %100 memnuniyet olarak kabul edildiğinde, personel memnuniyet düzeyi %85 olarak tespit edilmiştir.

Değerlendirme

Çıkan sonuçlar birimiz için son derece sevindiricidir. Ancak birim olarak hedefimiz tüm cevapların “tamamen katılıyorum” olması yani personel memnuniyet düzeyinin %100 olmasıdır. Bunun hedef için önümüzdeki dönemde yapılması planlananlar aşağıda sıralanmıştır.

- Ayda bir kez olmak üzere personelle düzenli toplantılar yapılacak görüş, şikayet ve önerileri alınacaktır.
- Personelin yaptığı işte kendini geliştirebilmesi için eğitim imkanları araştırılacak ve personel bu eğitimler için yönlendirilecektir.
- Yemekhane hizmetleri birimiz yetki/kontrolünde olmayan bir hizmet olmakla birlikte, bu konudaki personel görüş/önerileri alınarak ilgili/yetkili birimlere ulaştırılacaktır.

