



KYS
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Hakkari Üniversitesi
Çalışan ve Müşteri
(Akademik ve İdari Personel)
Memnuniyet Anket Sonuçları
(2021)

Çalışan Memnuniyet Anketi

1. İşinizi iyi şekilde yapmak için kullanılan araç-gereç ve donanımlardan;
2. Yönetiminin, personel istek ve ihtiyaçlarına gösterdiği ilgiden;
3. Kurumun birimler arası iletişiminden;
4. Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden;
5. Yönetimin size karşı tutum ve davranışlarından;
6. Yönetimin sorumluluk dağıtımından;
7. Kurumda Çalışanların güvenliği için alınan önlemlerin yeterliliğinden;
8. Kurumun yemekhane hizmetlerinden;
9. Kurumda alınan güvenlik önlemlerinden;
10. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladığından beri yapılan çalışmalardan;

Memnuniyet Anketi

- Memnuniyet anketi maddeleri Kalite Yönetim Sistemi doküman deposu güncel anketler sistemi üzerinden çalışanlarımıza online olarak uygulanmıştır.
- Sonuçlar Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak 100 üzerinden değerlendirilmiştir.

Çalışan Memnuniyet Anketi

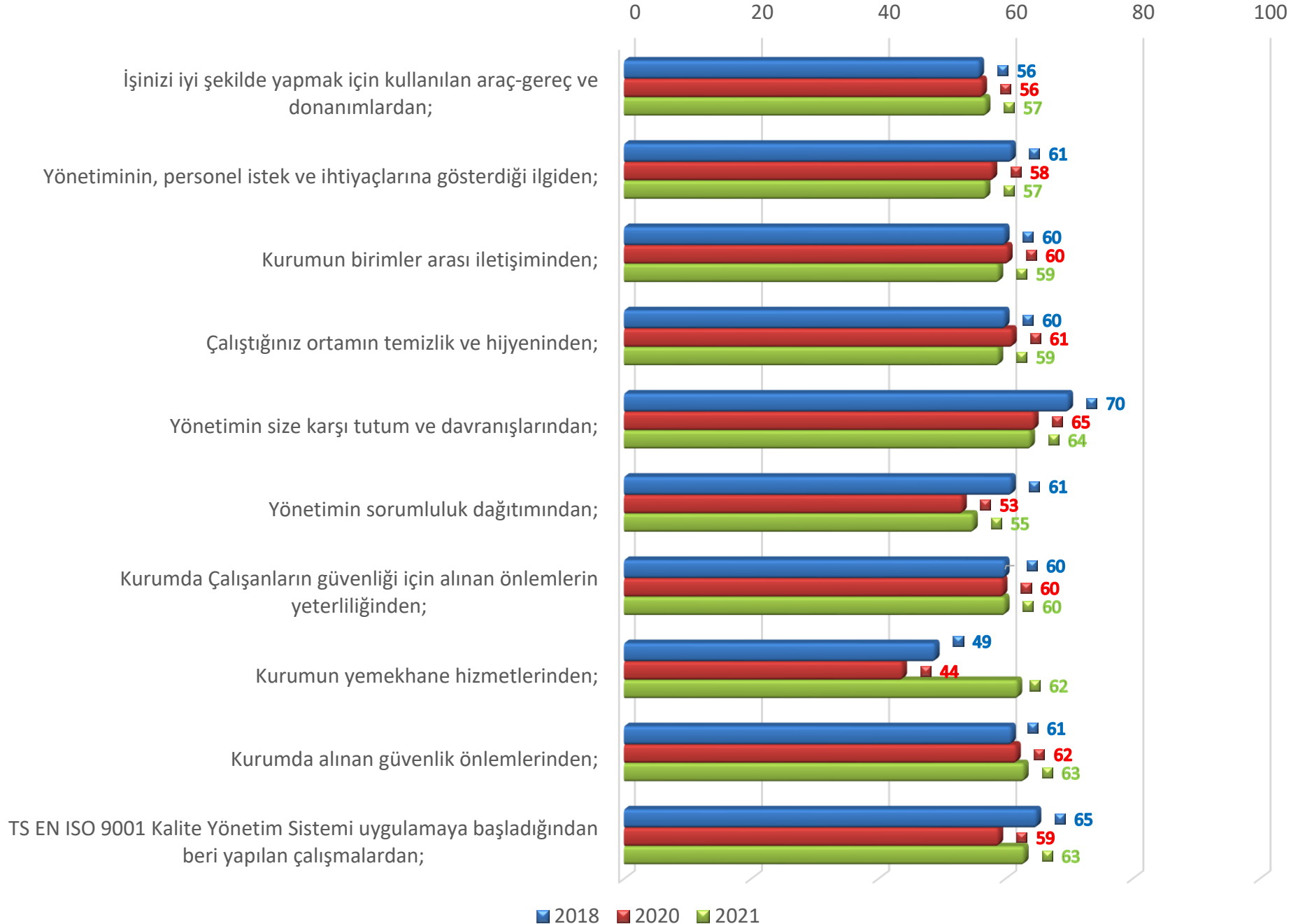
- Çalışan memnuniyet oranı:

% 60

- 2018 % 61
- 2020 % 58

Ankete Katılım : 79

ÇALIŞAN MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



ÇALIŞAN MEMNUNİYET KATEGORİ (%)

0 20 40 60 80 100

İşinizi iyi şekilde yapmak için kullanılan araç-gereç ve donanımlardan;



Yönetiminin, personel istek ve ihtiyaçlarına gösterdiği ilgiden;



Kurumun birimler arası iletişiminden;



Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden;



Yönetimin size karşı tutum ve davranışlarından;



Yönetimin sorumluluk dağıtımından;



Kurumda Çalışanların güvenliği için alınan önlemlerin yeterliliğinden;



Kurumun yemekhane hizmetlerinden;



Kurumda alınan güvenlik önlemlerinden;



TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladığından beri yapılan çalışmalardan;



■ Çok Memnunum ■ Memnunum ■ Kararsızım ■ Memnun Değilim ■ Hiç Memnun Değilim

Açık Uçlu Sorulara Verilen Yanıtlar

YÖNETİMDEN BEKLEDİĞİNİZ SOSYAL AKTİVİTELER NELERDİR?

- Gezi-Kültür Turları
- Toplu Sosyal Aktiviteler (Doğa yürüyüşleri, Kamp, Kayak vb.)
- Kayak Merkezinde hafta sonu da hizmet verilmesi
- Çalışanların kendi sosyal projelerinin hayata geçirilmesinde katkı sağlanması
- Akademik etkinlikler (çalıştay, sempozyum, bilimsel toplantı vb.)
- Sanat aktiviteleri (Konser, müzik, festival, tiyatro, halk dansları, resim kursu vb.)
- Spor salonu ve Sportif etkinlikler (Halı saha / Voleybol turnuvası, tenis, basketbol vb.)

İMKNANINIZ OLSA KURUMDA NELERİ DEĞİŞTİRMEK İSTERDİNİZ?

- Fiziki çalışma koşullarını değiştirmek isterdim.
- Dijital dönüşüm çerçevesinde, kalıcı çevrimiçi programlara ağırlık verip, altyapının güçlendirilmesini isterdim.
- Daha adaletli görev dağılımı yapılmasını isterdim.
- Yürütülen görevlerde sorumluluklara sahip çıkılmasını (hizmet içi eğitim vb. ile) isterdim.
- Daha büyük bir kampüs alanı isterdim.
- Daha fazla yeşil alan isterdim.
- Üniversite çalışanları için (Memur ve akademik personel) psikolojik destek servisi verilmesinin sağlanmasını isterdim.
- Gerek idari gerekse de akademik görevlerde liyakat sisteminin getirilmesini isterdim.
- Yemekhane politikalarını (Ramazan ayında yemekhane hizmetinin devam etmesi) değiştirmek isterdim.
- Kuruma tayin hakkının verilmesi anlayışını değiştirmek isterdim.
- Kurum kültürünün oluşmasını ve hiyerarşinin sağlanmasını isterdim.
- Üniversite kampüsünde bir kreş ve okul olmasını isterdim.
- Kurumda herkesin eşit haklara sahip olmasını isterdim.
- Mezun olan öğrencilerimiz için üniversite ve yerel tüm kuruluşların desteği ile istihdam alanları açmak isterdim.
- Kaynaklarının artırılmasını isterdim.
- Daha katılımcı bir yönetimin oluşmasını isterdim.

HANGİ EĞİTİMLERİ ALMAK İSTERDİNİZ?

- Yabancı Dil (İngilizce geliştirme kursları, Farsça, Kürtçe vb.)
- Aile eğitimi
- Araştırma yapma ve yöntemleri eğitimi (makale yazma-gönderme vb.)
- Göç çalışmaları eğitimi
- İstatistik (SPSS vb.)
- Çevre ekolojisi
- İlk yardım
- Kurumsal eğitimler
- Usta öğreticilik eğitimi
- Bilgisayar ve Programları kursu (Autocad, Sanallaştırma, Dvr-Nvr, Python, Temel Office, Linux, Siber güvenlik, Yazıcı-Tarayıcı, Temel Network, Ağ temelleri , Bilişim hukuku, MacOS, Akıllı geçiş sistemleri, Telefon santralleri kurulum vb. Eğitimler)
- Arttırılmış gerçeklik atölyesi
- Mevzuat ile ilgili eğitim
- Sanatsal eğitimler (Dans (Halk oyunları vb.), Tiyatro, Ses, Resim kursu)

KURUMDA SİZİ OLUMSUZ ETKİLEYEN 3 ŞEY NEDİR?

- Yetki karmaşası
- Koordinasyon eksikliği
- Personel eksikliği ve yetkinsizliği
- Şehrin zor koşulları (çarpık yapılaşma, aşırı trafik, toz vb.)
- İletişim
- Kurum içi taraflı ve kişisel düşünce ile davranma anlayışı
- Bazı memur ve akademisyenlerin depresif tutumları
- Adil olmayan görev sorumlulukların dağılımı
- Atama işleri
- Fiziki çalışma koşulları ve ortamı (Ofis, laboratuvar vb.)
- Hedeflere ulaşamamış olunması
- Sorunların çözüme kavuşmaması
- Yemekhane hizmeti (Ramazanda yemek çıkmaması vb.)
- Yönetim
- Sürekli personel yer değişimi
- Lojmanlardan yararlanamama
- Sosyal çevre ve imkan yetersizliği
- Makine, teçhizat, laboratuvar yetersizliği

KURUMDA SİZİ OLUMLU ETKİLEYEN 3 ŞEY NEDİR?

- Yönetimin ilgisi
- Akademisyenlerin genç ve donanımlı olması
- İyi niyet, samimiyet, sıcaklık, saygı ve sevgi.
- Çalışma ortamı
- Temizlik
- Ulaşım
- Liyakat önem verilmesi
- Üniversiteyi geliştirmeye yönelik olumlu tutum ve çalışmalar
- Hızlı karar alma
- Yönetimin sorunlara ve ihtiyaçlara karşı olumlu tutumu
- Rahat ve hızlı iletişim

Müşteri Memnuniyet Anketi (akademik ve idari personel)

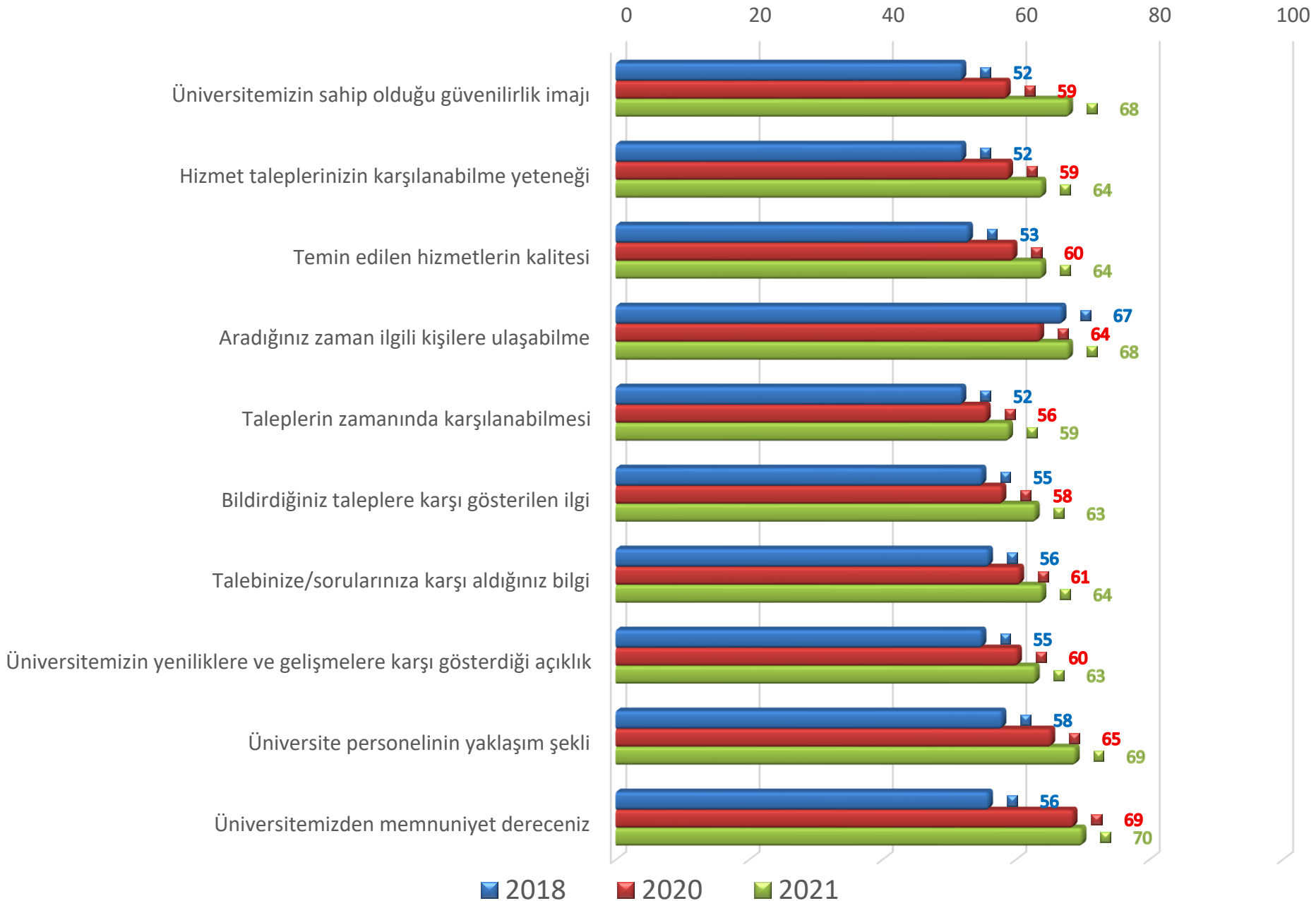
- Memnuniyet oranı:

% 65

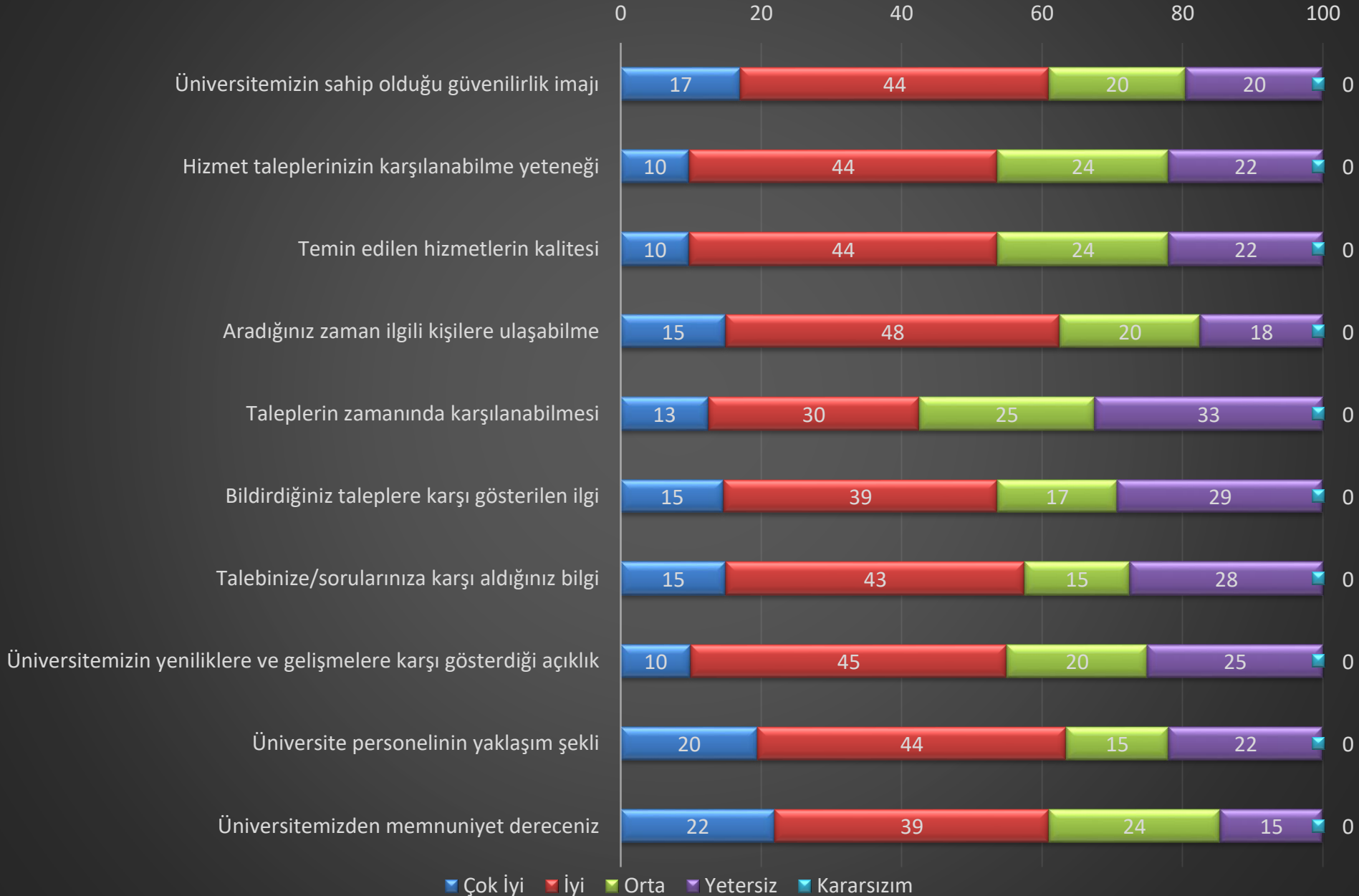
- 2018 % 56
- 2020 % 61

Ankete Katılım : 41

MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%) (akademik ve idari personel)



MÜŞTERİ MEMNUNİYET KATEGORİ (%) (akademik ve idari personel)





KYS
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Hakkari Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (2021)