

# İÇ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM ANKETİ (İDARİ PERSONEL)

## Raporlama Sistemi Analiz Raporu

2024

Tıp Fakültesi Kalite, İç Kontrol, Stratejik Plan ve Akreditasyon birimi tarafından idari personele yönelik '**İdari Personel Geri Bildirim Anketi**', 2024 yılı Aralık ayı içerisinde KTÜ Web Yönetim Sistemi Anket programı üzerinden uygulanmıştır. Çalışan Geri Bildirimi idari personelin çalışma ortamı ve koşullarımız hizmet kalitemizi iyileştirmek için büyük önem taşımaktadır. Geri bildirim sistemi çalışma ortamında görülen eksiklikler ve bunların iyileştirilmesine yönelik önlemler hakkında üst yönetim olarak geri dönüş alabildiğimiz bir platformdur. Çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanma düzeyini yansıtmakta olan çalışan geri bildirim anketi, aynı zamanda fakültemizin kalite geliştirme sürecinde de önemli birer ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır.

Çalışanlarımızın hassasiyetle yanıtlamış olduğu anketler, doğru analiz edilerek fakültemiz kalite çalışmalarının yürütülmesi adına yöneticilere yol göstermektedir. Bu nedenle, geri bildirim anketlerinin sağlıklı bir şekilde analiz edilebilmesi ve sonuçlarından yararlanılabilmesi için çalışanların anket sorularına gerçekçi yanıtlar vermesi sağlanmalı, bunun için de yönetim ile çalışanlar arasında güven ortamı oluşturulması gerekmektedir. Yöneticilerin bu amaca uygun olarak, çalışanların ne tür beklentileri olduğunu doğru bir şekilde tespit etmeleri ve kalite çalışmalarını sahiplenmeleri önemlidir.

İdareimiz, tespit edilen aksaklıklar veya çalışanların beklentilerine yönelik, yetki ve sorumlulukları kapsamında yapılabilecek iyileştirme çalışmalarını planlama, uygulama ve kontrol etme süreçlerini başlatacaktır. Fakülte idareimiz tarafından düzenli aralıklarla çalışanlarla bir

araya gelerek anket sonuçları ve yapılan iyileşme çalışmaları konusunda bilgilendirme toplantıları yapılır. Bilgilendirme toplantılarında karşılanamamış taleplerin gerekçesi ile birlikte çalışanlarla paylaşması ve sonuçtan haberdar edilmesi çalışan beklentilerinin karşılanması açısından son derece önem arz etmektedir. Çalışanlara görüş ve önerilerinin dikkate alındığının hissettirilmesi, kurumsal yönetimin başarısı adına kritik hususlardan biridir.

### **İdari Personel Geri Bildirim Anketi Uygulama Yöntemi**

- İdari personel geri bildirim anketi, fakültemiz tarafından yayınlanan anket sorularını içermektedir.
- Anket uygulama yöntemi olarak KTÜ Web Yönetim Sistemi Anket programı üzerinden uygulanmıştır.
- Anketin uygulanması, analizleri ve değerlendirilmesi fakültemiz kalite birim tarafından gerçekleştirilmektedir.
- Anketin amacı kalite geliştirme süreçlerinde kullanmak amacıyla idari personelimizin görüş ve düşüncelerini öğrenmektir. Ankette önce kişisel bilgiler, sonra da kalite süreçlerini değerlendirilmesi ile ilgili sorular bulunmaktadır.
- Anketimizde kimlik bilgileri gerekli değildir, Ankette kişisel mahremiyetin korunması esastır.
- Her bir anket maddesinin karşısında memnuniyet derecelerinin belirtildiği 5'li likert şeklinde derecelendirmeler yer almaktadır.
- Son kısımda görüş ve önerilerinin ayrıca yazılabilecek alan mevcuttur
- Uygulanacak anket sayısı, anketin uygulanmaya başladığı tarih itibariyle kuruluştaki bir yıldan daha uzun süredir görev yapan personel sayısına göre belirlenmiştir. Anket uygulaması ilgili yılın hangi ayında yapılacağı yönetim tarafından belirlenmektedir. Anket verileri uygulama ayını takip eden ay içerisinde analiz yapılır ve üst yönetimle paylaşılarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

## İDARİ PERSONEL GERİ BİLDİRİM ANKETİ

Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, çalışma ortamı ve koşullarımız ile hizmet kalitemizi iyileştirmek için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür ederiz.

Sıra No	ANKET SORULARI	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum					
2	Çalışma ortamı ve koşulları ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur					
3	Çalışma ortamım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir					
4	Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır					
5	Çalıştığım ortamda kendimi güvende hissedirim					
6	Yönetim, çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır					
7	Yönetim, çalışan güvenliği ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için çalışanlar ile iş birliği yapmaktadır					
8	Yöneticilere sorun, görüş ve önerilerimi iletme imkânı bulurum					
9	Görev alanım ile ilgili görüş ve önerilerim dikkate alınır.					
10	İhtiyacım olduğunda izin alabilirim					
11	Performansım hakkında geri bildirim alırım					
12	İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir					
13	İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur					
14	Çalıştığım ortamda kendimi değerli hissedirim					
15	Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır					
16	Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım					
17	Son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kalmadım					

18	Son bir yıl içinde yönetici kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım					
19	Son bir yıl içinde personel kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım					
20	Çalıştığım kuruluşunu arkadaşlarıma çalışma ortamı olarak tavsiye ederim					
21	Çalıştığım fakülteyi, eğitim almaları için aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim					
Varsa görüş ve önerileriniz.						

## ANALİZ RAPORU

2024 yılı Aralık ayı içerisinde gerçekleştirilmiş olan idari personel geri bildirim anketi bildirimlerine yönelik analizler bu bölümde yer almaktadır. 2024 yılı anket uygulama döneminde 53 kişi olan idari personele toplamda 21 soru yöneltilmiştir.

- İdari personel geri bildirim anketine **53** idari personelin **29'**ü katılmış bulunmaktadır.
- İdari personelin geri bildirim anketine **%55 oranında** katılım sağlanmış bulunmaktadır.
- İdari personel geri bildirim anketi memnuniyet oranımız **3,82 (%76,4)** olarak hesaplanmış bulunmaktadır.

### İDARİ PERSONELE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİM ANKETİ SONUÇLARI AŞAĞIDA SUNULMUŞTUR

1. Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum.			
Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	3	%10.34	<div style="width: 10.34%;"></div>
Katılıyorum	13	%44.83	<div style="width: 44.83%;"></div>
Kararsızım	4	%13.79	<div style="width: 13.79%;"></div>
Katılmıyorum	5	%17.24	<div style="width: 17.24%;"></div>
Kesinlikle Katılmıyorum	4	%13.79	<div style="width: 13.79%;"></div>

## 2. Çalışma ortamı ve koşulları ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	6	%20.69	
Katılıyorum	11	%37.93	
Kararsızım	9	%31.03	
Katılmıyorum	3	%10.34	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

## 3. Çalışma ortamım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	5	%17.24	
Katılıyorum	18	%62.07	
Kararsızım	3	%10.34	
Katılmıyorum	2	%6.9	
Kesinlikle Katılmıyorum	1	%3.45	

## 4. Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	3	%10.34	
Katılıyorum	18	%62.07	
Kararsızım	5	%17.24	
Katılmıyorum	3	%10.34	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

5. Çalıştığım ortamda kendimi güvende hissederim.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	7	%24.14	
Katılıyorum	19	%65.52	
Kararsızım	3	%10.34	
Katılmıyorum	0	%0	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

6. Yönetim, çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	6	%20.69	
Katılıyorum	13	%44.83	
Kararsızım	5	%17.24	
Katılmıyorum	4	%13.79	
Kesinlikle Katılmıyorum	1	%3.45	

7. Yönetim, çalışan güvenliği ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için çalışanlar ile iş birliği yapmaktadır.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	7	%24.14	
Katılıyorum	10	%34.48	
Kararsızım	7	%24.14	
Katılmıyorum	4	%13.79	
Kesinlikle Katılmıyorum	1	%3.45	

8. Yöneticilere sorun, görüş ve önerilerimi iletme imkânı bulurum.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katlıyorum	10	%34.48	
Katlıyorum	16	%55.17	
Kararsızım	1	%3.45	
Katılmıyorum	2	%6.9	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

9. Görev alanım ile ilgili görüş ve önerilerim dikkate alınır.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katlıyorum	8	%27.59	
Katlıyorum	14	%48.28	
Kararsızım	5	%17.24	
Katılmıyorum	2	%6.9	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

10. İhtiyacım olduğunda izin alabilirim.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katlıyorum	9	%31.03	
Katlıyorum	17	%58.62	
Kararsızım	2	%6.9	
Katılmıyorum	1	%3.45	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

11. Performansım hakkında geri bildirim alırım.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	2	%6.9	
Katılıyorum	16	%55.17	
Kararsızım	3	%10.34	
Katılmıyorum	7	%24.14	
Kesinlikle Katılmıyorum	1	%3.45	

12. İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	4	%13.79	
Katılıyorum	22	%75.86	
Kararsızım	3	%10.34	
Katılmıyorum	0	%0	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

13. İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	4	%13.79	
Katılıyorum	18	%62.07	
Kararsızım	3	%10.34	
Katılmıyorum	4	%13.79	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	



14. Çalıştığım ortamda kendimi değerli hissederim.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	5	%17.24	
Katılıyorum	15	%51.72	
Kararsızım	8	%27.59	
Katılmıyorum	1	%3.45	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

15. Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	5	%17.24	
Katılıyorum	12	%41.38	
Kararsızım	7	%24.14	
Katılmıyorum	3	%10.34	
Kesinlikle Katılmıyorum	2	%6.9	

16. Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	11	%37.93	
Katılıyorum	16	%55.17	
Kararsızım	0	%0	
Katılmıyorum	1	%3.45	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

17. Son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kalmadım

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	10	%34.48	
Katılıyorum	12	%41.38	
Kararsızım	1	%3.45	
Katılmıyorum	5	%17.24	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

18. Son bir yıl içinde yönetici kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	12	%41.38	
Katılıyorum	9	%31.03	
Kararsızım	2	%6.9	
Katılmıyorum	5	%17.24	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

19. Son bir yıl içinde personel kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	8	%27.59	
Katılıyorum	16	%55.17	
Kararsızım	1	%3.45	
Katılmıyorum	4	%13.79	
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	

20. Çalıştığım kuruluş arkadaşlarıma çalışma ortamı olarak tavsiye ederim.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	4	%13.79	<div style="width: 13.79%;"></div>
Katılıyorum	14	%48.28	<div style="width: 48.28%;"></div>
Kararsızım	6	%20.69	<div style="width: 20.69%;"></div>
Katılmıyorum	5	%17.24	<div style="width: 17.24%;"></div>
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	<div style="width: 0%;"></div>

21. Çalıştığım fakülteyi, eğitim almaları için aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	5	%17.24	<div style="width: 17.24%;"></div>
Katılıyorum	17	%58.62	<div style="width: 58.62%;"></div>
Kararsızım	4	%13.79	<div style="width: 13.79%;"></div>
Katılmıyorum	3	%10.34	<div style="width: 10.34%;"></div>
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	<div style="width: 0%;"></div>

ANKET PUAN DAĞILIMI	PUAN
1. Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum	<b>3,42</b>
2. Çalışma ortamı ve koşulları ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur	<b>3,68</b>
3. Çalışma ortamım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir	<b>3,93</b>
4. Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır	<b>3,80</b>
5. Çalıştığım ortamda kendimi güvende hissederim	<b>4,18</b>
6. Yönetim, çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri	<b>3,56</b>

yapmaktadır	
7. Yönetim, çalışan güvenliği ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için çalışanlar ile iş birliği yapmaktadır	<b>3,62</b>
8. Yöneticilere sorun, görüş ve önerilerimi iletme imkânı bulurum	<b>4,06</b>
9. Görev alanım ile ilgili görüş ve önerilerim dikkate alınır.	<b>3,93</b>
10. İhtiyacım olduğunda izin alabilirim	<b>4,12</b>
11. Performansım hakkında geri bildirim alırım	<b>3,43</b>
12. İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir	<b>4,06</b>
13. İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur	<b>3,80</b>
14. Çalıştığım ortamda kendimi değerli hissedirim	<b>3,98</b>
15. Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır	<b>3,38</b>
16. Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım	<b>4,25</b>
17. Son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kalmadım	<b>3,88</b>
18. Son bir yıl içinde yönetici kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım	<b>3,82</b>
19. Son bir yıl içinde personel kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım	<b>4,05</b>
20. Çalıştığım kuruluşunu arkadaşlarıma çalışma ortamı olarak tavsiye ederim	<b>3,62</b>
21. Çalıştığım fakülteyi, eğitim almaları için aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim	<b>3,69</b>

### **VARSA EKLEMEN İSTEDİĞİNİZ DÜŞÜNCELER VE ÖNERİLER**

- Çalışanların birbirine karşı saygılı olmasını diliyorum.
- Büro malzemeleri yenilenebilir. Uzun zamandır masalarımızın ve mutfak olarak kullandığımız yerlerin temizliğini kendimiz yapmak zorunda kalıyoruz eskiden çaylarımızın demlenmesi ve temizliği temizlik personeli tarafından yapılırken özgür bey sonrası bu işler talep etmemize rağmen idari personele kaldı. Diğer yerlerin temizliği yeterli gelmiyor.
- Teşekkür ederim.

- Mesai saatleri ile ilgili sorunlar devam ediyor. Kişiler saatlerce sağda solda dolaşip bürolarına bile uğramazken, öğlen arası çalışan arkadaşlarımızın 30- 45 dakikalık erken çıkışlarına bile ambargo koyan idarecilerimiz var.

### SONUÇ OLARAK:

2024 yılı Aralık ayı içerisinde uygulanan idari personel geri bildirim anketi katılım oranı **%55** olarak gerçekleşmiş ve memnuniyet oranımız **3,82 (%76,4)** olarak hesaplanmış bulunmaktadır. Anket sonucu irdelendiğinde ortaya çıkan oranlar aşağıya çıkarılmış ve ortalamayı olumlu ve olumsuz etkileyen parametreler grafikte gösterilmiştir.

### İdari Personel Geri Bildirim Anketi Sonuçlarına Göre En Yüksek Oran 4,25

16. Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	11	%37,93	<div style="width: 37.93%;"></div>
Katılıyorum	16	%55,17	<div style="width: 55.17%;"></div>
Kararsızım	0	%0	<div style="width: 0%;"></div>
Katılmıyorum	1	%3,45	<div style="width: 3.45%;"></div>
Kesinlikle Katılmıyorum	0	%0	<div style="width: 0%;"></div>

### İdari Personel Geri Bildirim Anketi Sonuçlarına Göre En Düşük Oran 3,38 Olmuştur.

15. Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır.

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran	
Kesinlikle Katılıyorum	5	%17,24	<div style="width: 17.24%;"></div>
Katılıyorum	12	%41,38	<div style="width: 41.38%;"></div>
Kararsızım	7	%24,14	<div style="width: 24.14%;"></div>
Katılmıyorum	3	%10,34	<div style="width: 10.34%;"></div>
Kesinlikle Katılmıyorum	2	%6,9	<div style="width: 6.9%;"></div>

Öncelikli geliştirmeye açık yönlerimiz olarak önerilmektedir. Üst yönetim paylaşım ve geri bildirim alındıktan sonra gerekli düzeltici önleyici faaliyetler planlanıp bir sonraki yıl için hedef memnuniyet oranı belirlenmesi önerilmektedir.

Zeynep KARAYAĞIZ  
Rukiye KARAMAN ARZ  
Kalite, İç Kontrol, Stratejik Planlama ve Akreditasyon Birimi  
31.01.2025