



2023 YILI İDARİ PERSONEL ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ ANALİZİ

ve,

Verilerin 2022 Yılı İle Karşılaştırılması

İnsan Kaynakları ve Planlama Daire Başkanlığı



MEDİPOL
UNV-İSTANBUL
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ

- 2022 Yılı İyileştirme Önerileri ve Yapılan İyileştirmeler
- 2023 Yılı İdari Personel Anketi Genel Katılımcı Profili Analizi
- Katılımcı Sayıları, Katılım Oranları
- Genel Memnuniyet Oranı
- Yerleşkeye Göre Personel Memnuniyet Ortalaması
- Kategori Memnuniyet Oranı
- Yönetişim Durumu Karşılaştırmalı Sorular
- Hizmetlerden Memnuniyet Karşılaştırmalı Sorular
- Kurumsal Aidiyet Karşılaştırmalı Sorular
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Yorum Analizi
- İyileştirme Önerileri
- Gerçekleşen İyileştirme Örnekleri

- Eğitim durumu, kıdem ve performans sonuçları göz önünde bulundurularak personel ücretinin güncellenmesi.
- Üniversitemiz ücret politikası konusunda bir iyileşme yapılması.
- Personel kartlarına yüklenen yemek ücretlerinin piyasa koşullarına göre güncellenmesi veya personele farklı yemek alternatiflerinin sunulması.
- Hizmet içi eğitimlerin sınav zamanlarında, yatay geçiş ve kayıt dönemlerine uygun olarak planlanıp gerçekleştirilmesi.
- Bilgi Teknolojileri Dairesi'nin daha hızlı ve çözüm odaklı çalışmasının sağlanması.
- Personel ulaşımında güzergahların uzun olmasından dolayı yeni ek servis eklenmesi.
- Kreş hizmetinin uygulanması.

- Üniversitemiz ücret politikası konusunda asgari ücretin yükselmesine bağlı olarak piyasa koşullarına göre iyileştirmeler yapılmaya başlanmıştır.
- Personel kartlarına yüklenen yemek ücretlerinin piyasa koşullarına göre kart bakiyeleri 2022 yılı için de güncellenmiştir ve personele farklı yemek alternatiflerini sunulmuştur. (Örn: Sokak lezzetleri günü, çeşitli tatlı ve salata çeşitleri eklenmiştir.)
- Özel günlerde kurabiye (kadınlar günü, tıp bayramı) ikramı yapılmaktadır.
- Vejetaryen menüsü çıkmaktadır.
- Örnek menü yemekhane kapısında belirtilmektedir. Çeşit sunumu yapılmaktadır. Kalori belirtilmektedir.
- Alakart menü haftada 2 gün gerçekleştirilmektedir.
- Salata bara en az bir çeşit zeytinyağlı eklenmektedir.
- Tatlı günü yapılmaktadır.

- Hizmet içi eğitimler, sınav zamanlarında, yatay geçiş ve kayıt dönemlerine uygun olarak planlama yapılmıştır.
- Bilgi Teknolojileri Destek Hattı 2 saat içerisinde kullanıcıya mutlaka dönüş yapmakta olup çözüm için gerekli aksiyonlar planlanmakta ve uygulanmaktadır.
- Personel ulaşımında güzergahların uzun olmasından dolayı yeni ek servis eklenmiştir. (Örn: Tepeüstü, Kadıköy servislerine ilave ek servisler eklenmiş olup , Levent, Üsküdar, Mecidiyeköy servisleri hizmet vermeye başlamıştır.
- Kongre, seminer ve toplantı taleplerinde ulaşım hizmeti sağlanmaktadır.
- Kreş hizmetinin uygulanması üst yönetimin değerlendirmesinde devam etmektedir.

2023 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ KATILIMCI PROFİLİ ANALİZİ

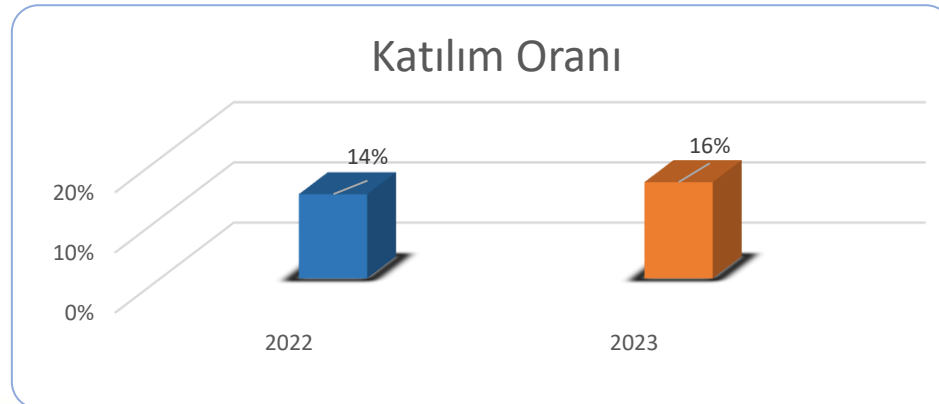
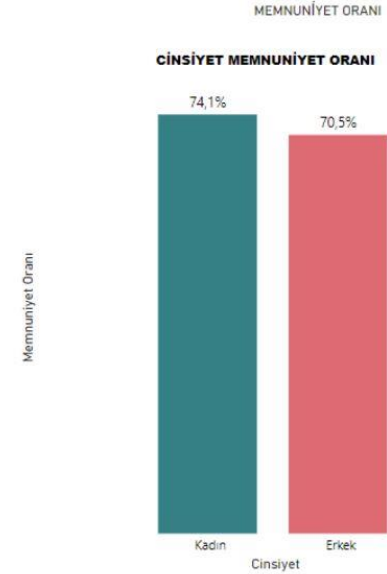
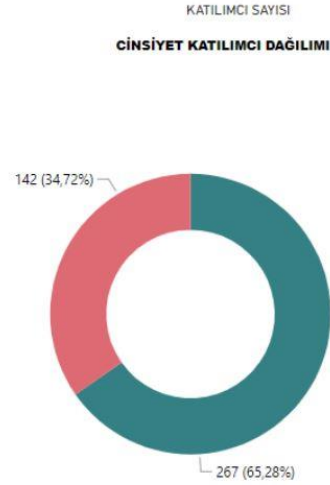


2023 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Genel Katılımcı Profili Analizi

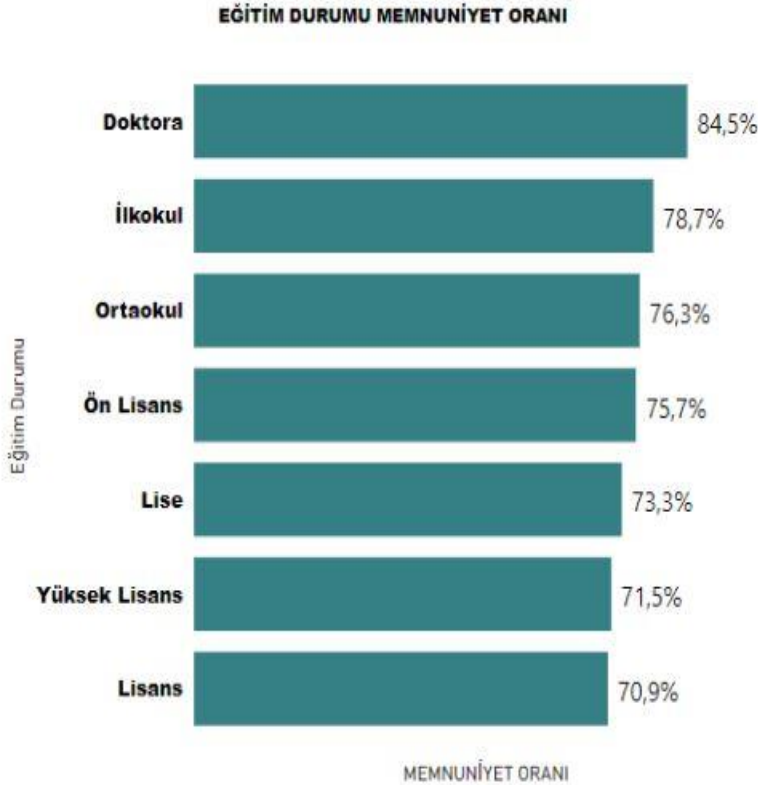


TOPLAM KATILIMCI SAYISI

409



2023 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Genel Katılımcı Profili Analizi

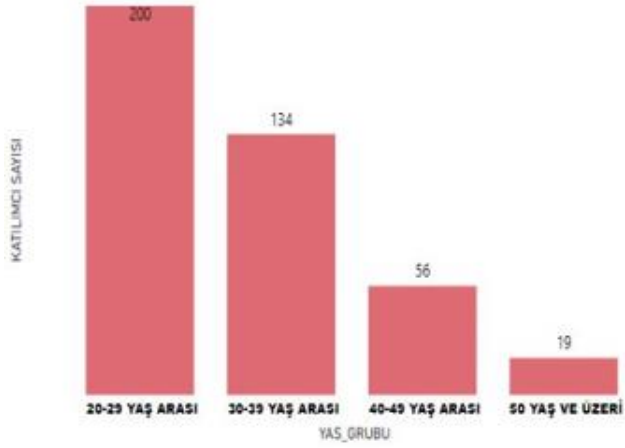


ÇALIŞMA SÜRESİ (YIL)	KATILIMCI SAYISI	% MEMNUNİYET ORANI
0-10	273	73,8%
11-20	90	68,7%
21-30	38	72,4%
31-40	6	92,4%
40 YILDAN FAZLA	2	87,7%

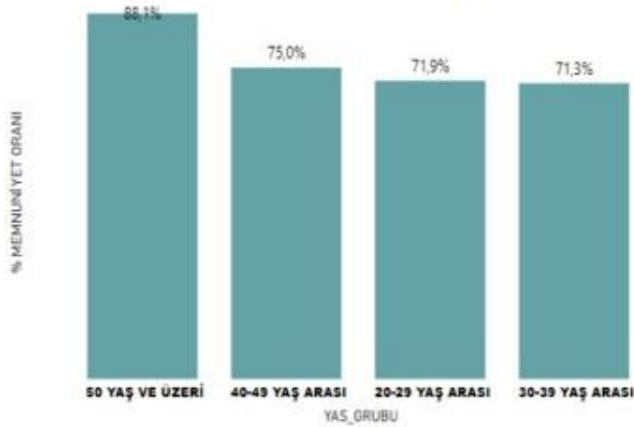
MEDİPOL BÜNYESİNDE ÇALIŞMA SÜRESİ	KATILIMCI SAYISI	% MEMNUNİYET ORANI
0-5	277	73,6%
6-10	103	71,7%
10 YILDAN FAZLA	29	70,4%

2023 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Genel Katılımcı Profili Analizi

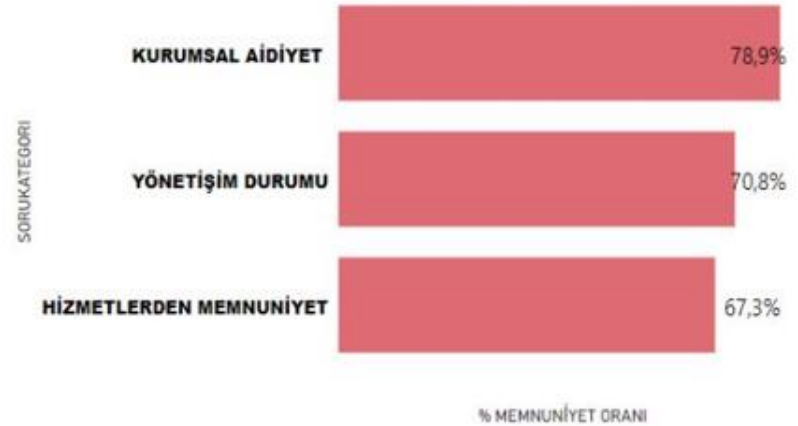
YAŞ KATILIMCI DAĞILIMI



YAŞ MEMNUNİYET ORANI DAĞILIMI



KATEGORİ MEMNUNİYET ORANI DAĞILIMI



2023 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ

Amaç ve Genel Kurallar



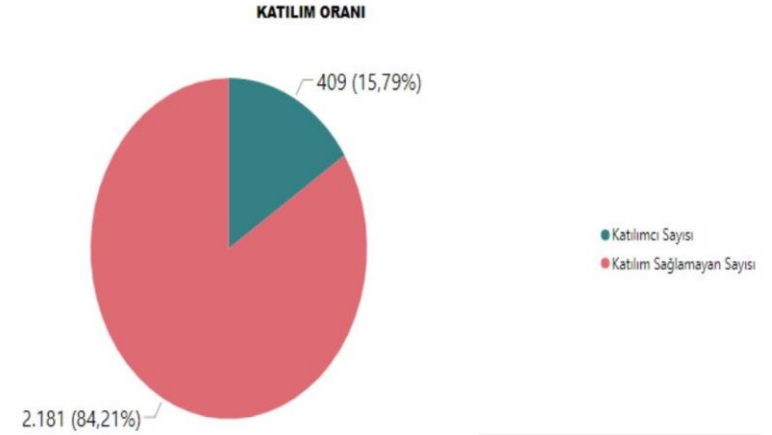
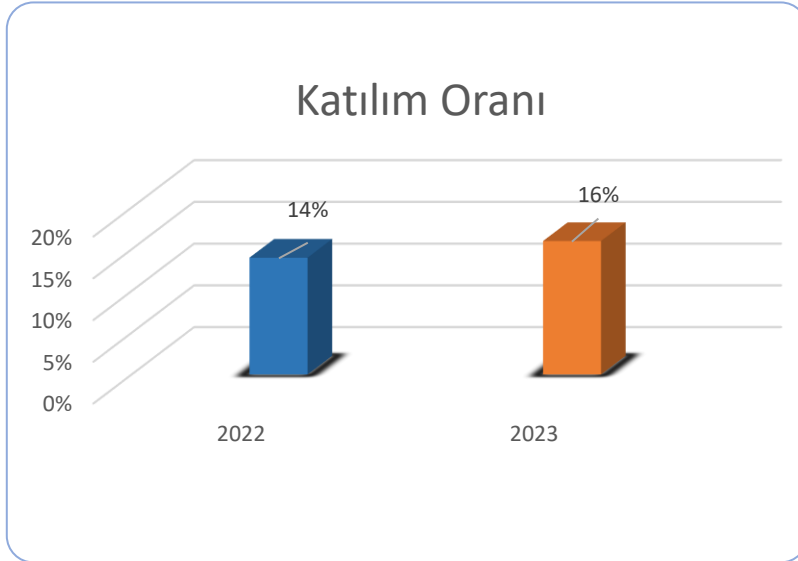
Üniversitemizde gerçekleştirilen İdari Personel Çalışan Memnuniyet Anketleri, YÖKAK A.2.2 maddesi kapsamı gereğince; stratejik plandaki amaç ve hedeflerle ilişkilendirilerek yürütülmektedir. Bu kapsamda, bir önceki dönemin değerlendirilebilmesi, mevcut dönemi kapsayan, kısa/orta/uzun vadeli amaçların gerçekleştirilebilmesi, paydaş görüşlerinin alınabilmesi ve sürekli bir iyileştirme sağlanabilmesi için çalışan memnuniyeti anketi sonuçlarının analiz edilmesi ciddi bir öneme sahiptir.

Üniversitemizde gerçekleştirilen İdari Personel Çalışan Memnuniyet Anketi sonuçlarının analiz edilmesi, YÖKAK A.2.3 maddesi kapsamında performans yönetimi sürecinin de sürekli iyileşmesine ve personelin geleceğe hazırlanmasına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda YÖKAK A.3.2 maddesi kapsamında ilgili anketin uygulanması; çalışan memnuniyeti, şikayet ve önerilerinin belirlenmesi ve elde edilen sonuçların izlenmesi amacıyla geliştirilmiş olan yöntem ve mekanizmaların uygulanması sonucunda sürecin değerlendirilerek iyileştirilmesidir.

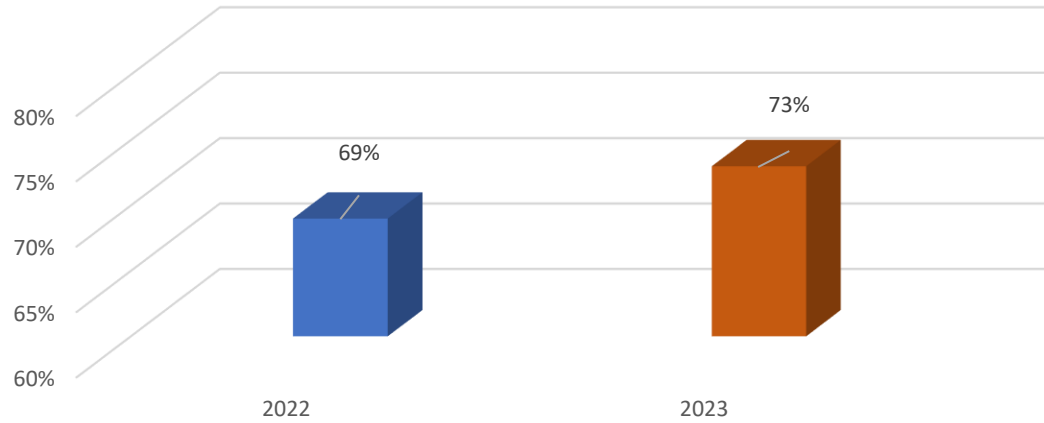
2023 YILI İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ
ve
Verilerin 2022 Yılı İle Karşılaştırılması



Katılımcı Sayıları		
Yıl	2022	2023
Personel Sayısı	2538	2590
Ankete Katılan Personel Sayısı	346	409



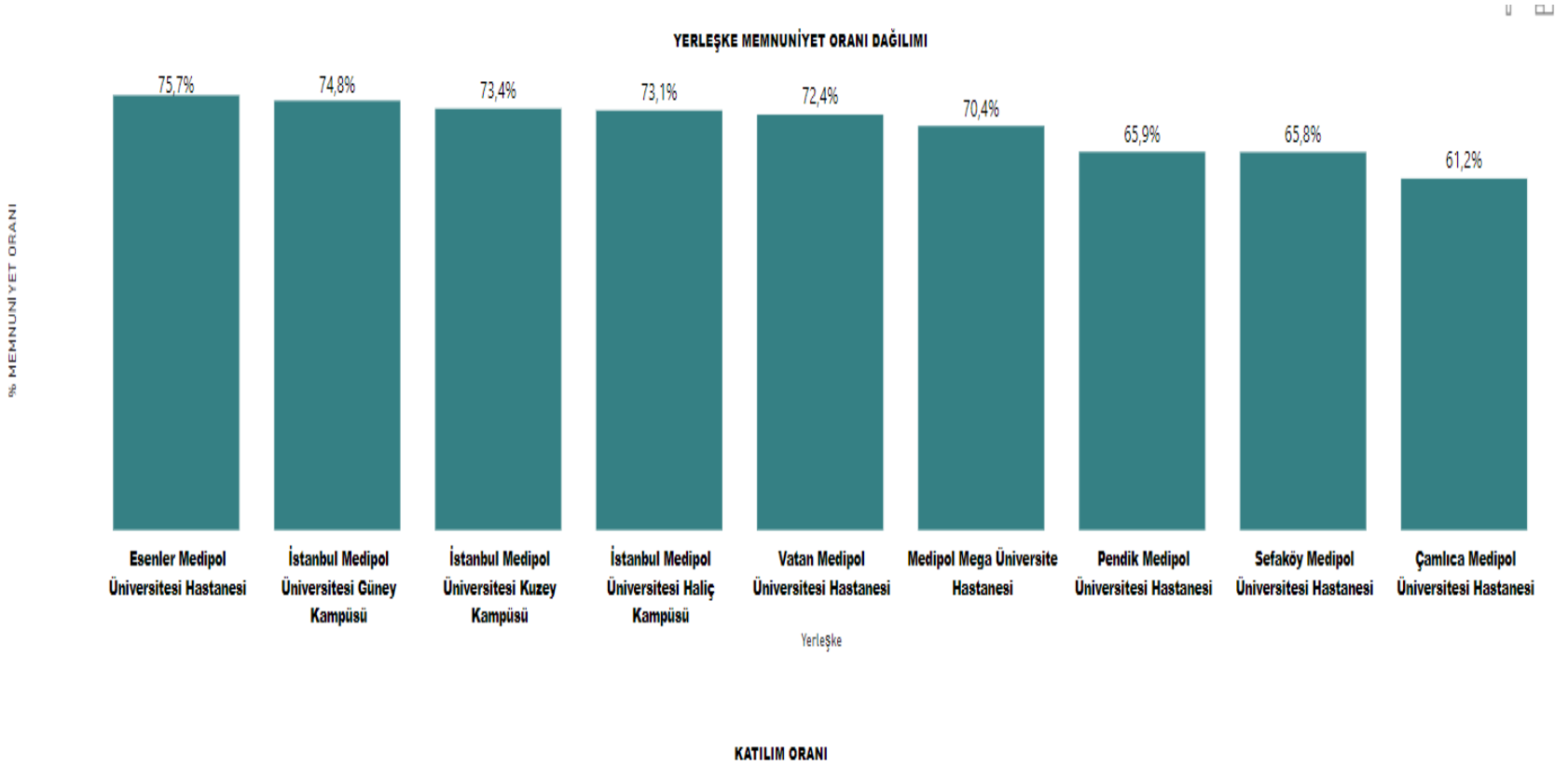
Genel Memnuniyet Ortalaması



YERLEŐKELERE GÖRE MEMNUNİYET ORANLARI



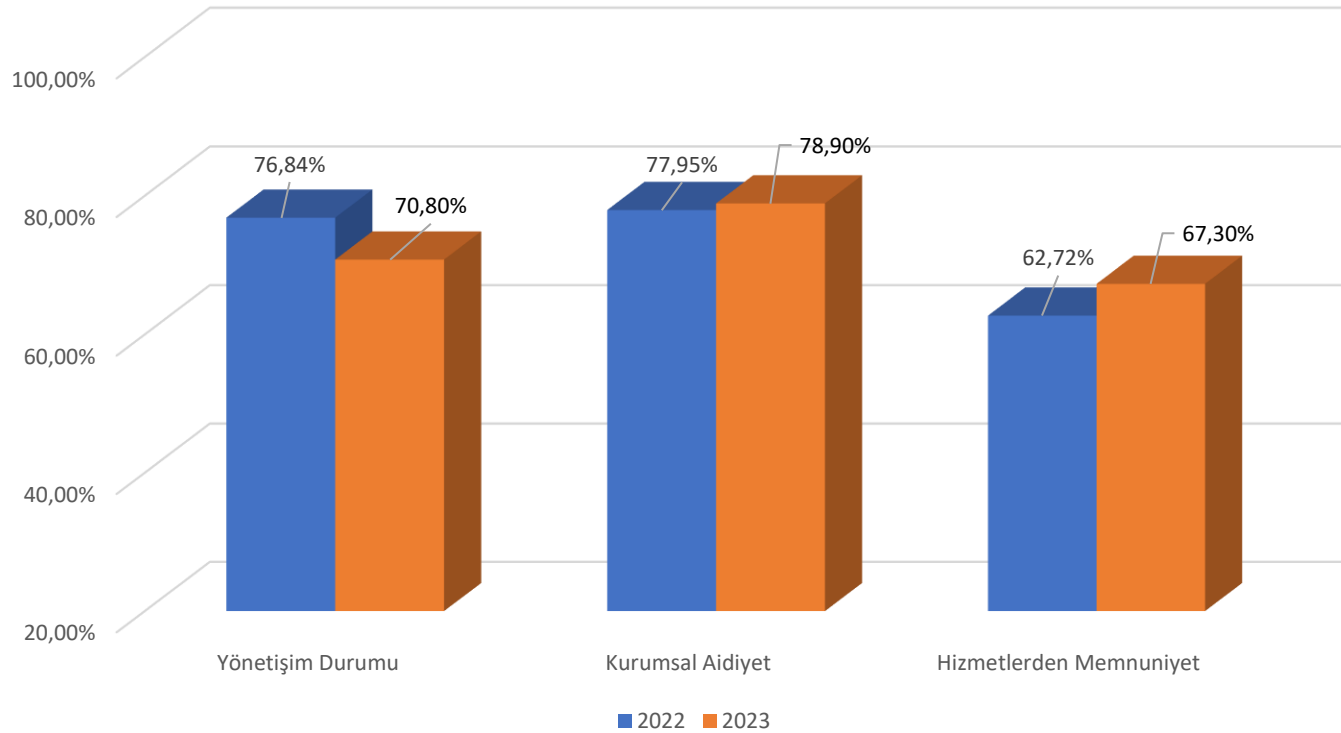
MEDİPOL
UNV-İSTANBUL
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ



KATEGORİ MEMNUNİYET ORANI



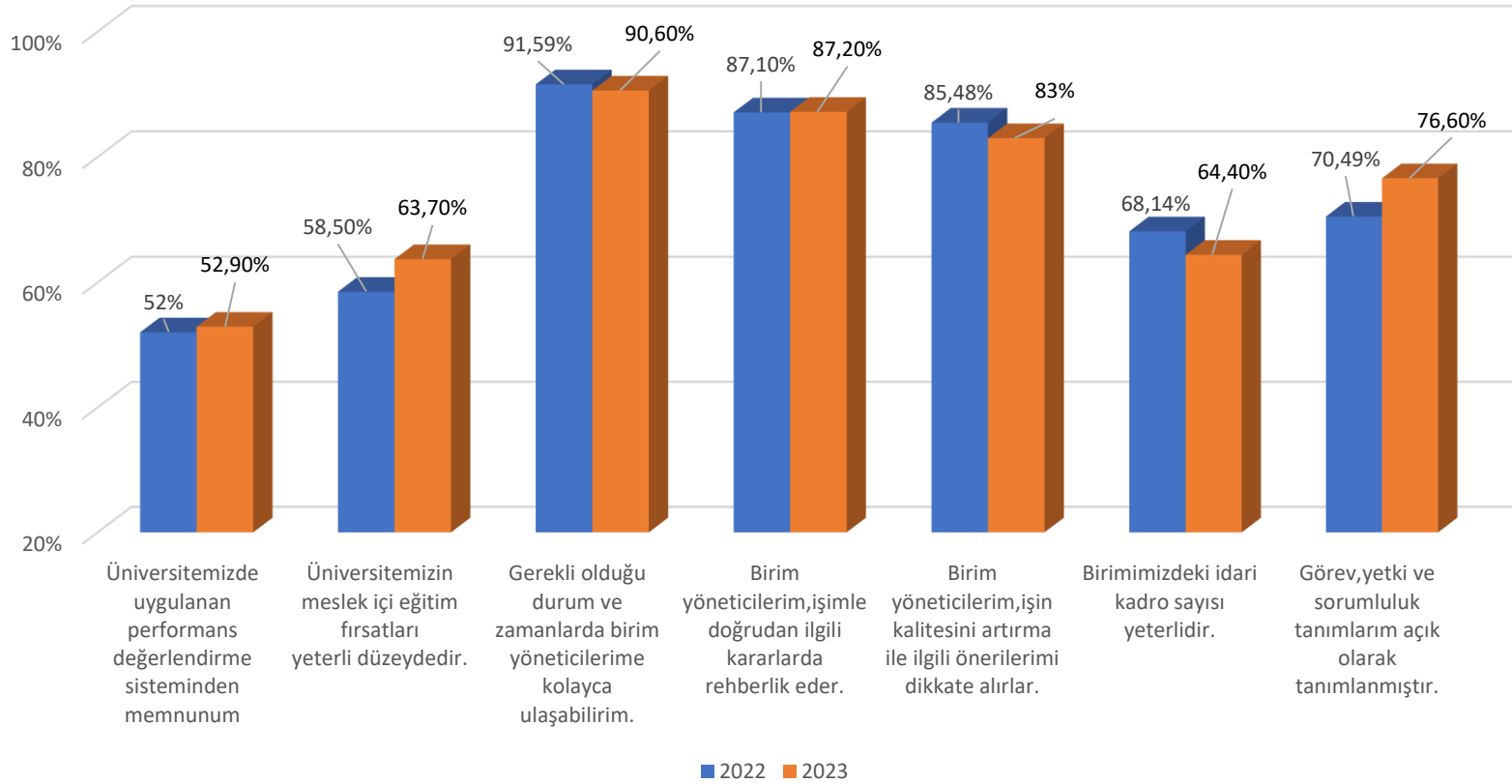
Kategori Memnuniyet Oranı



YÖNETİŞİM DURUMU KARŞILAŞTIRMALI SORULAR



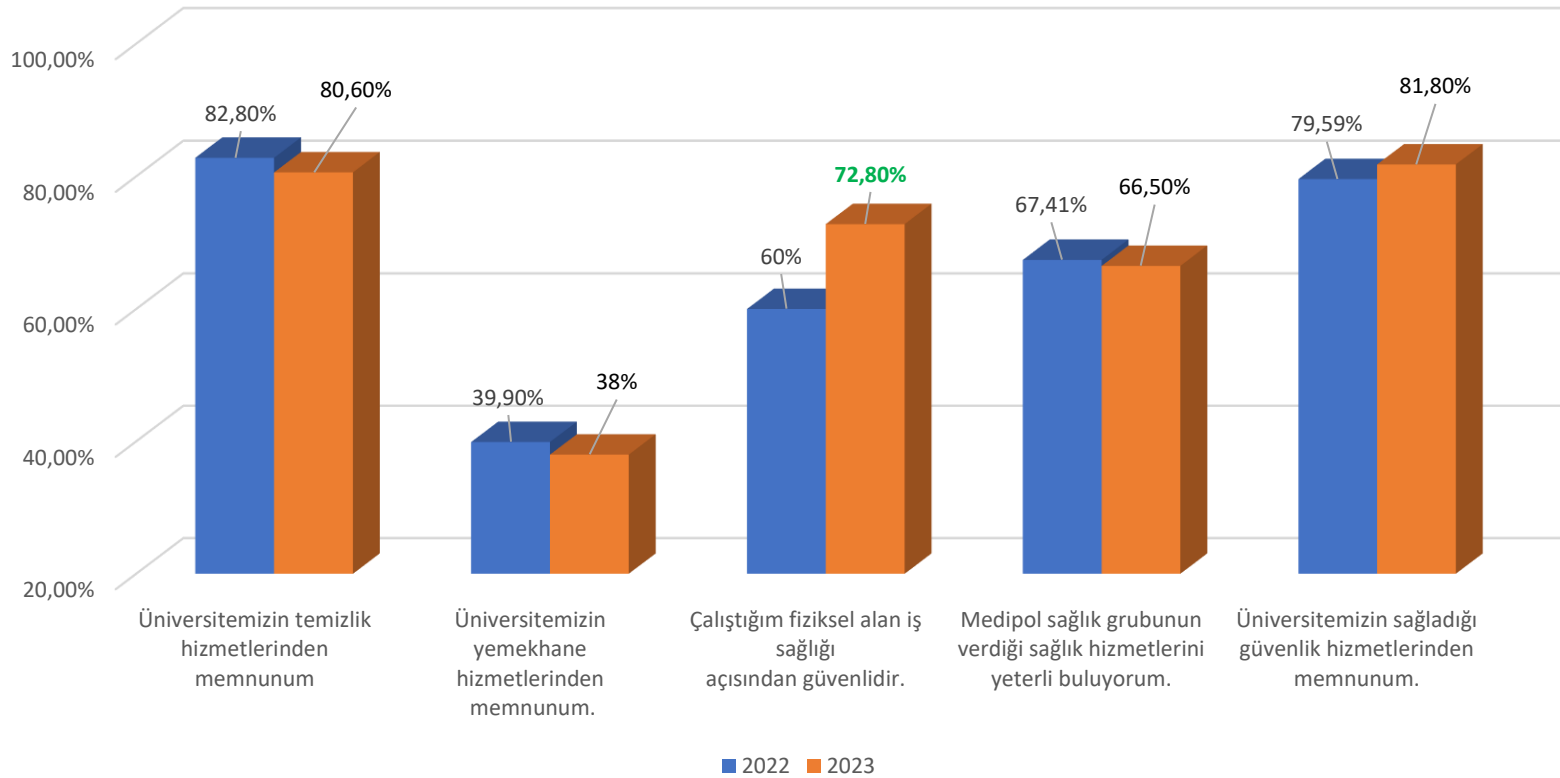
Yönetişim Durumu Karşılaştırmalı Sorular



HİZMETLERDEN MEMNUNİYET KARŞILAŞTIRMALI SORULAR

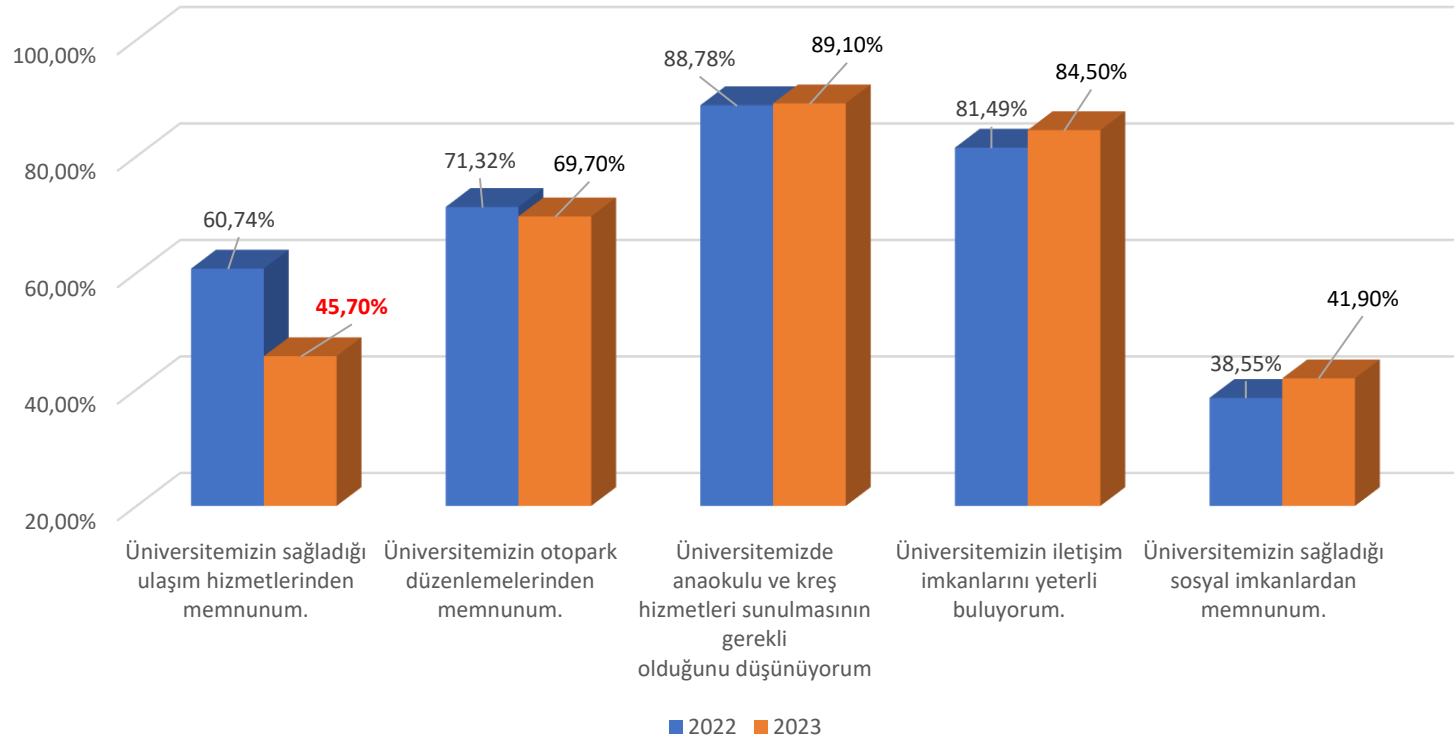


Hizmetlerden Memnuniyet Karşılaştırmalı Sorular 1/3

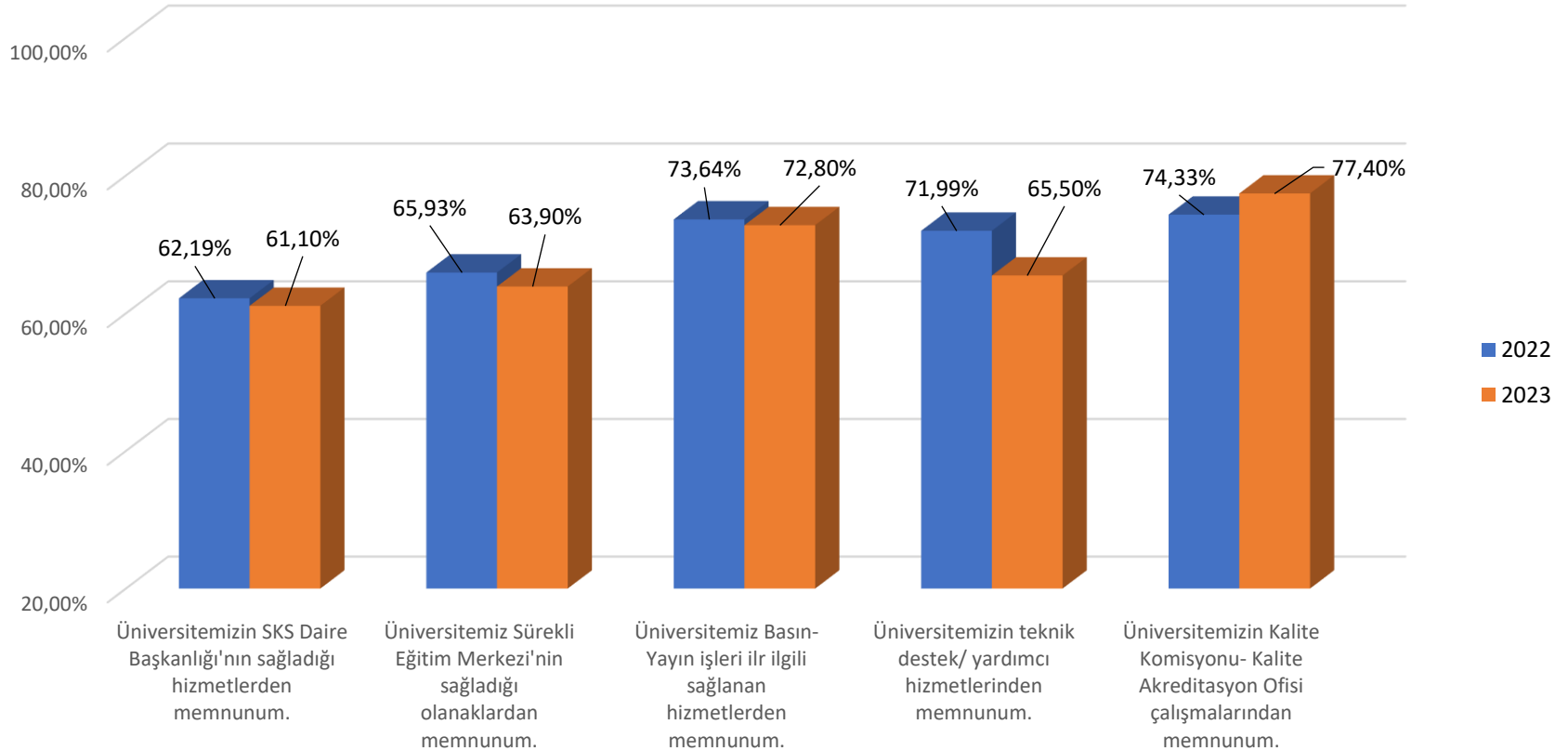


Hizmetlerden Memnuniyet Karşılaştırmalı Sorular

Hizmetlerden Memnuniyet Karşılaştırmalı Sorular 2/3



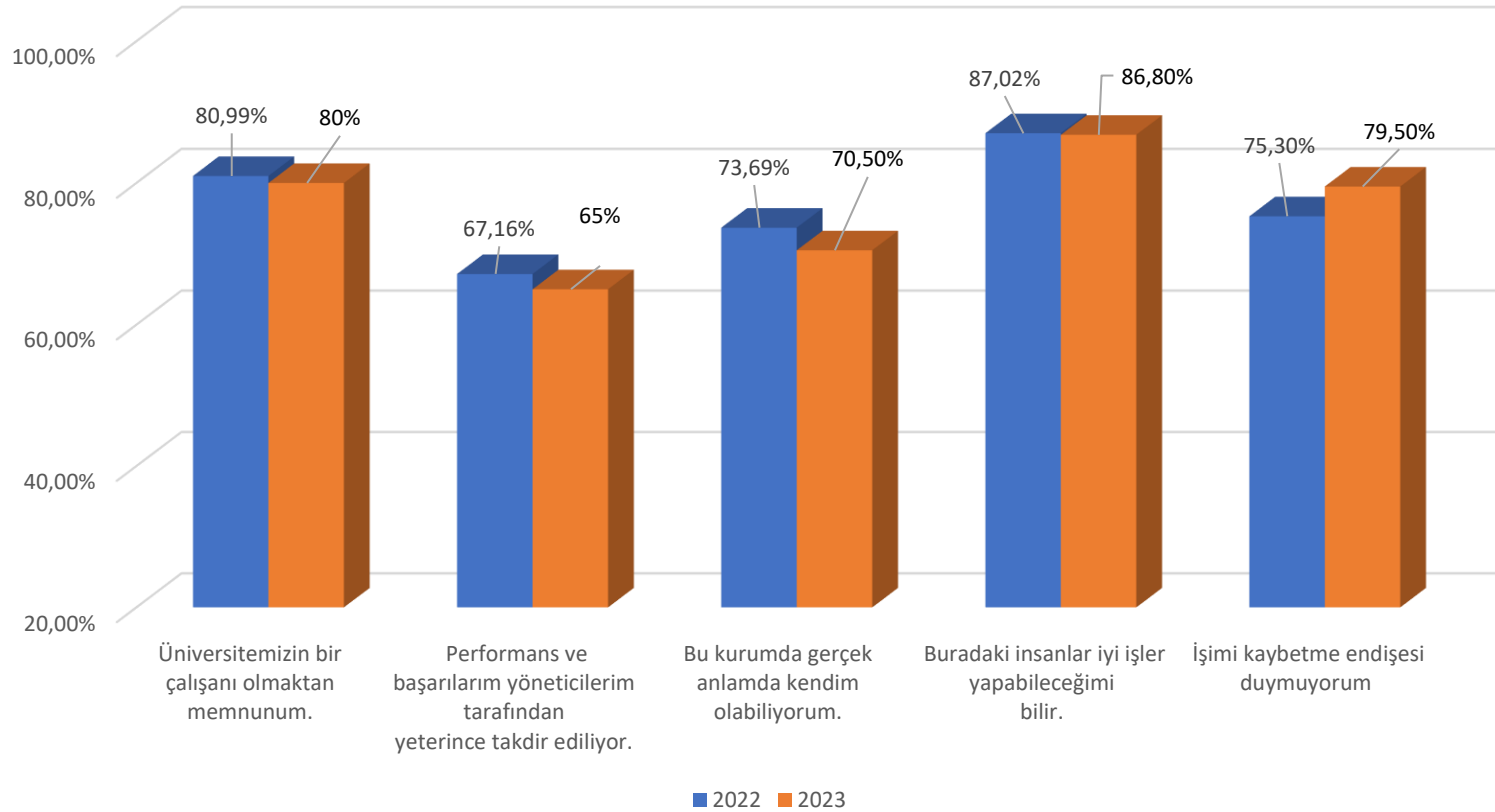
Hizmetlerden Memnuniyet Karşılaştırmalı Sorular 3/3



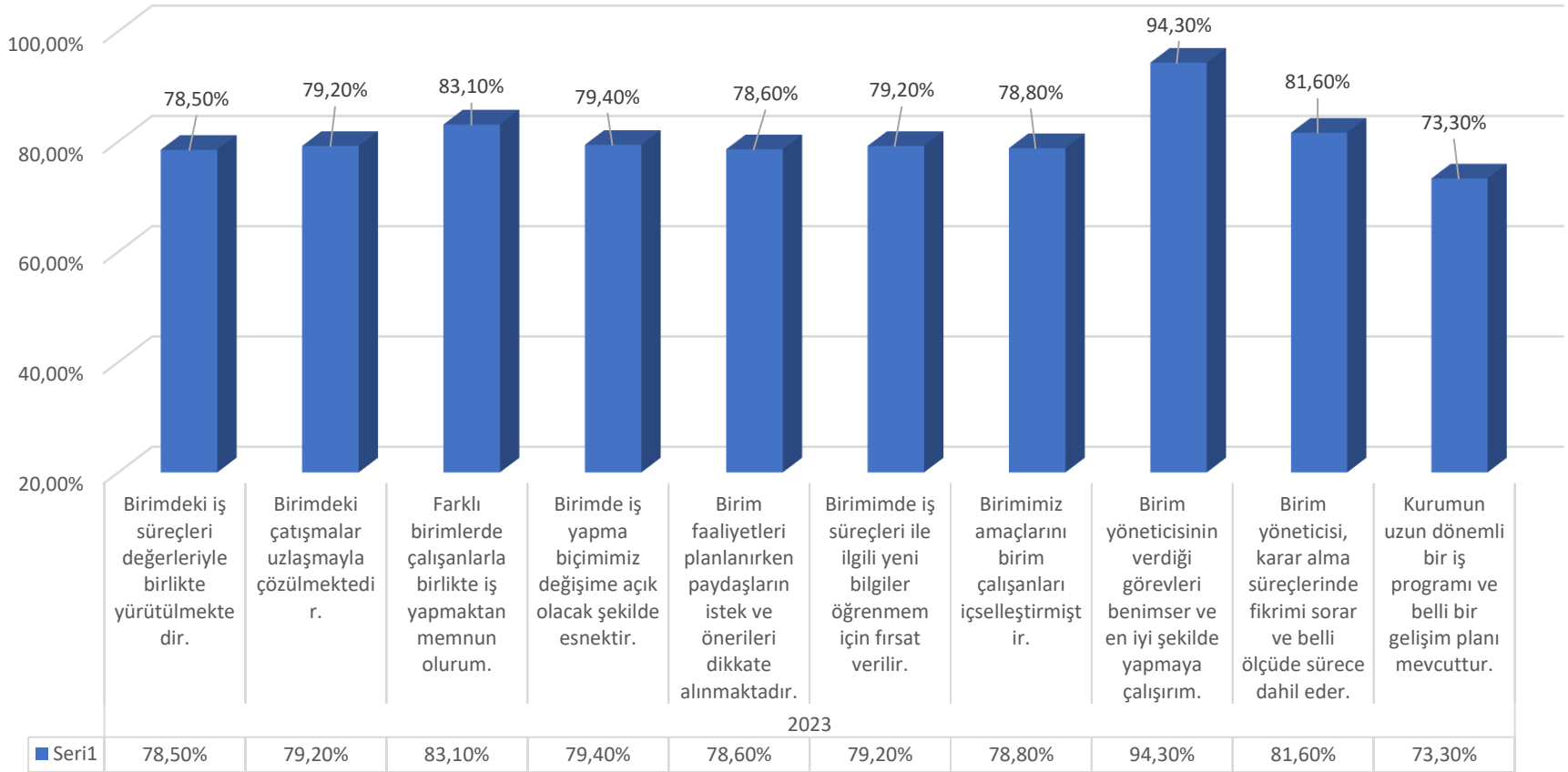
KURUMSAL AİDİYET KARŞILAŞTIRMALI SORULAR



Kurumsal Aidiyet Karşılaştırmalı Sorular



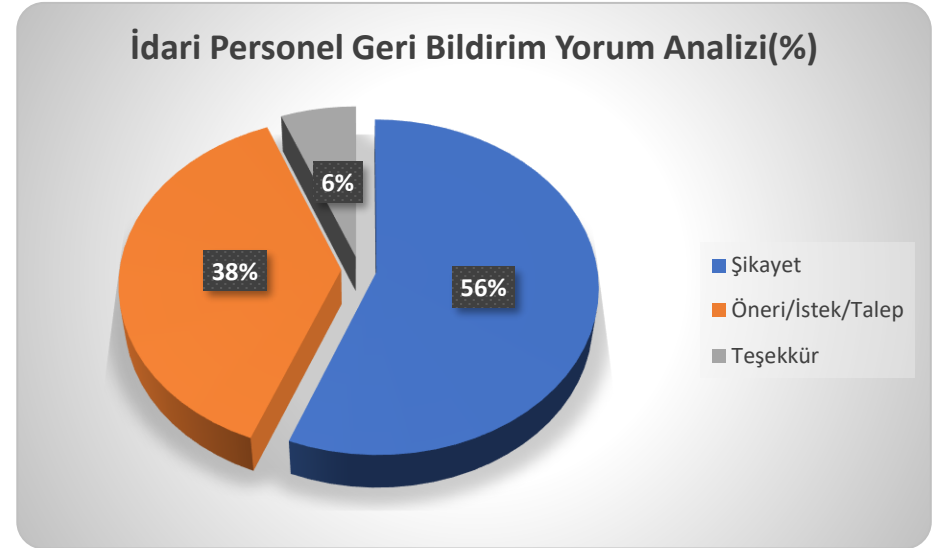
Kurumsal Aidiyet Yeni Eklenen Sorular



2023 YILI
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
YORUM ANALİZİ



İdari Personel Geri Bildirim Yorum Analizi	
Sınıflandırma	Sayı
Şikayet	75
Öneri/İstek/Talep	50
Teşekkür	8
Toplam	133



En Çok Şikayet Alınan Konular

Kategori	Şikayet Sayısı	Şikayet Açıklaması
Ücret Politikası	32	*Piyasa karşılaştırması sonucu ücretlerin düşük olması *Kıdem ve performans dayalı bir ücret politikası olmaması
Yan Hakların Yetersiz Olması (Kreş, Servis ve Yemekhane Hizmetleri)	30	*Personel sayısı itibari ile kreş açılmasının gereklilik olması *Servis güzergah ve sayılarının artırılması, servis kullanamayan personele yol ücreti ödemesi yapılması *Yemekhane hijyen ve lezzetinin artırılması * Günlük yemek ücreti bakiyesinin artırılması
Sosyal İmkanların Yetersiz Olması	5	*Moral ve motivasyon artırıcı imkanların olmaması
Anket Sonuçlarının Yeterli Düzeyde Dikkate Alınmaması	5	*Daha önceki geri bildirimler için sonuç alınamamış olması
Diğer	3	*Havasız katlar için havalandırma yapılması *Arızalanan cihazların tamir edilmesi sürecinin hızlanması *Engelli kadrosu için yol ücreti olmaması

En Çok Öneri Alınan Konular

Kategori	Öneri/Talep Sayısı	Öneri/Talep Açıklaması
Yan hakların genişletilmesi	17	*Kreş uygulamasına geçilmesi *Servis kullanamayan personele yol ücreti ödenmesi *Yemek kartlarına aylık bakiye yüklenmesi *Hastane indirim oranlarının yükseltilmesi
Ücretlerin eğitim, kıdem ve performansa dayalı olması	10	*Ücretlerin genel olarak yüzdesel artırımını dışında eğitim, performans ve kıdeme dayalı bir şekilde belirlenmesi * Ücret konusunda piyasa araştırmasının yapılması
Servis hizmetinin iyileştirilmesi	9	*Servis güzergahlarının artırılması *Beykoz servisinin eklenmesi *Servis firmasının değiştirilmesi
Teşvik ve ödüllendirme sisteminin olması	4	*Performansa dayalı ödüllendirme sisteminin kurulması
Kurumsal Aidiyet	3	* Kurumsal aidiyetin yükseltilmesine yönelik sosyal çalışmaların yapılması
Eğitimler	3	*Kurumsal oryantasyon ve hizmet içi eğitimlerin yüz yüze organize edilmesi *Sertifikalı eğitimlerin verilmesi
Kariyer yönetimi	2	*Birim içi terfi imkanlarının uygulanabilirliği
Sosyal imkan ve alanların genişletilmesi	2	*Personelin vakit geçirebileceği alanların artırılması

- Eğitim durumu, kıdem ve performans sonuçları göz önünde bulundurularak personel ücretlerinin belirlenmesi.
- Yemek kartı bakiyesinin aylık olarak yüklenmesi veya günlük kullanılmayan bakiyenin ertesi güne devredebilmesi.
- Takdir ve ödüllendirme mekanizmalarına önem verilmesi.
- Sağlık sigortası yapılması.*
- Yemek kartı için Sodexo, Ticket gibi uygulamalara geçilmesi.*
- Servis çıkış saatinin trafik yoğunluğu nedeniyle öne çekilmesi.*
- Performans değerlendirme sisteminde personelin de yöneticiyi değerlendirebilmesi.*
- Beykoz servis güzergahının eklenmesi.

- Servis kullanamayan personele yol ücreti verilmesi.
- İdari personel için haftada 1-2 gün uzaktan çalışma imkanının verilmesi.*
- Hastanelerdeki indirim oranlarının artırılması.*
- Birimlerdeki personel sayılarının artırılması.
- Çalışanların kurum açısından kendini değerli hissedecekleri aktivitelerin yapılması.
- Çalışan motivasyonunu artırmaya yönelik aktivitelerin yapılması.*
- Yemekhaneadaki yemeklerin lezzet ve çeşitliliğinin artırılması.
- Revirde rapor yazılması, iğne yapılması, ilaç yazılması gibi hizmetlerin verilmesi.*
- Eğitimlerin yüz yüze organize edilmesi.

- Yemekhane hijyeninin artırılması.
- Yemekhanede kullanılan ürünlerin kalitesinin artırılması.
- Yemek menülerinin karbonhidrat, protein, yağ dağılımı gözetilerek düzenlenmesi.
- Çalışan motivasyonu için özel günlerde hediyeler verilmesi örneğin bayramlarda çikolata, doğum günü ve kıdem yılında Medipol amblemlili hediyelerin verilmesi (kupa, kalem, flash bellek), kandillerde kandil simidi dağıtılması gibi.
- Terfi imkanlarının aktif işlemesi.*
- Başarı elde eden personele takdirin sözel olmasından ziyade maddi yönünün de olması.
- Çalışanların meslek gelişimlerinin artırılması için sertifikalı meslek eğitimlerinin verilmesi.

- Yaz mesai saatlerinin 08:00-17:00 şeklinde olması.*

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin temizlik hizmetlerinden memnunum.

➤ İyileştirme;

- Verclean uygulaması ile sık temizlenmesi gereken yüzeylerin belirli bir ışık işe gözüken jel işe işaretlenmesi ile kontrolü sağlanmaktadır.*
- İss temizlik İsg ile Medipol üniversitesi İSG her ay toplantı yapmaktadır.*
- Belirlenen alana Teamboard adı altında aksiyonları günlük değerlendirebileceğimiz panolar oluşturulmuştur. Bu panolarda bir sonraki günün programı değerlendirilip temizlik ve Catering grubunun aksiyon alması ve gerçekleşen iş kazalarının belirtilmesi sağlanmıştır.

➤ Anket maddesi:

Üniversitemiz yemekhanesinin sunduğu yemeklerden çeşit bakımından memnunum.

➤ İyileştirme;

- Personel kartlarına yüklenen yemek ücretlerinin piyasa koşullarına göre kart bakiyeleri güncellenmiştir.
- İyileştirme amaçlı her ay yemek menülerine yeni yemekler eklenmektedir. *
- Et ,tavuk ürünleri pişirme tekniklerine uygun yapılmaktadır.
- Aynı zamanda personel yemekhanesi tabakları yenilenmiştir.

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin sağladığı afet yönetimi hizmetlerinden memnunum (yangın, deprem, salgın vb.)

➤ İyileştirme;

- Acil Durum ve Afet Yönetim Koordinasyon Komisyonu çatısında alt komisyonlar kurulmuştur.*

(Arama Kurtarma Alt Komisyonu, Haberleşme-İletişim Alt Komisyonu, Eğitim-Tatbikat Alt Komisyonu, Gönüllü-İnsan Kaynakları Alt Komisyonu, Lojistik-Geçici İskan Hizmetleri Alt Komisyonu, Koruma-Güvenlik ve Tahliye Alt Komisyonu, Veri Tabanı Alt Komisyonu, Teknik Onarım Alt Komisyonu, Psikososyal-Sosyal Yardım Alt Komisyonu, Yangın Söndürme Alt Komisyonu, İlk Yardım ve Acil Sağlık Hizmetleri Alt Komisyonu

2023 Yılı Gerçekleşen İyileştirme Örnekleri

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin sağladığı servis aracı hizmetlerinden memnunum.

➤ İyileştirme;

- Mevcut personel servis kapasitelerini optimum seviyede kullanabilmek ve güzergahları değerlendirmek amacıyla mevcut güzergahları kullanan kişi sayısının ve güzergahtaki ara durak kullanıcılarının (durakların yoğunluğu) sayılarını elde etmeye yönelik sorular hazırlanmış ve Personel Servis Hizmeti Anketi uygulamıştır. Konuyla ilgili PUKÖ döngüsü tanımlanmıştır. *
- Personel ulaşımında güzergahların uzun olmasından dolayı yeni ek servis eklenmiştir.* (Örn: Kadıköy, Başakşehir ve Samandıra servislerine ilave ek servisler eklenmiştir. Kartal için ise yeni servis hizmet vermeye başlamıştır.)
- Servis aracını kaç kişi kullanacağı ve güzergah analizi yapılması amacıyla anket uygulanmıştır. Araç takip sistemi eklenmiştir.
- Servis denetle formu doldurulmaya başlanmıştır.
- Eczacılık fakültesi öğrencilerinin talebi üzeri ring seferleri arttırılmıştır.

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin araç giriş ve otopark düzenlemelerinden memnunum.

➤ İyileştirme;

- Güney Kampüs B4 katı düzenlenerek otopark alanı genişletilmiştir.

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin sağladığı sosyal imkânlardan memnunum.

➤ İyileştirme;

- Üniversitemiz ile "GÜLÜCÜK ANAOKULU" arasında Kurumsal İndirim Protokolü imzalanmıştır. Protokol kapsamında indirim oranları iletilmiştir. (Medipol Etkinlik Mail adresi üzerinden 09.05.2023 tarihinde tüm kullanıcılara iletilmiştir.)*
- Laboratuvar anaokulu modeli kapsamında komisyon kurulması planlanmaktadır.

2023 Yılı Gerçekleşen İyileştirme Örnekleri

➤ İyileştirme;

- Üniversitemiz ile "Uğur Okulları" arasında Kurumsal İndirim Protokolü imzalanmıştır. Protokol kapsamında üniversite personeline indirim oranları iletilmiştir. (Medipol Etkinlik mail adresi üzerinden 12.05.2023 tarihinde tüm kullanıcılara iletilmiştir.)*
- Medipol Store açıldı.
- Güney Kampüs B4 bahçe katında satranç oyun alanı, B1 katına ise masa tenisi oyun alanı oluşturuldu.*
- Sporun, sanatın, yardımlaşmanın ve daha birçok aktivitenin yapılacağı ve yapılacak olan aktivitelerin çalışanlarımızın işbirliği ile daha verimli ve keyifli hale gelmesi amaçlanan yeni nesil platform olan Medipol C'nin hayata geçirilmesi planlama aşamasındadır.
- Güney kampüste F1 bloğun açılması üzerine idari ve akademik personelin faydalanabileceği çay ocağı açılmıştır.
- Kuzey kampüste idari ve akademik personelin faydalanabileceği konteyner kafe kullanıma sunulmuştur.

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin ücret politikalarından memnunum.

➤ İyileştirme;

- Enflasyon tutarınca ücretlere güncelleme yapılmaktadır.*

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizin meslek içi eğitim, kariyer gelişimi ve kendini geliştirme fırsatları yeterli düzeydedir.

➤ İyileştirme;

İKPDDB tarafından organize edilen kurumsal oryantasyon eğitimlerinin içerikleri güncellenmiş olup eğitim videoları animasyon şeklinde kısa ve öz olacak şekilde revize edilmiştir.

Hizmet içi eğitimler ise yıl bazında ihtiyaca göre kategorize edilerek farklı eğitimlerle çeşitlendirilmiştir. Ayrıca dijital eğitim platformu olan e-nocta programı satın alınmış olup uygulamaya 2024 yılında geçilecektir. *

➤ Anket maddesi:

Üniversitemizde uygulanan performans değerlendirme sisteminden memnunuz.

➤ İyileştirme;

2023 yılı içerisinde 2022 yılı performans değerlendirme yapılmıştır. Performans değerlendirme sonuçları ile eğitim, kıdem kriterleri dikkate alınarak yetenek yönetimi uygulanabilir planlamaları üst yönetim ile görüşülüp yönetimin gündemine alınmıştır. Yine belirtilen kriterlere bağlı olarak kariyer planlama, terfi ve ücret ilişkilendirmesi planlamaları da üst yönetimin gündemine alınmıştır.*

Bu süreçte tüm paydaşlarımıza katkıları için
Teşekkür Ederiz.



MEDİPOL
UNV-İSTANBUL
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ