**2025 İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİNDEN ÇIKAN GELİŞTİRMEYE AÇIK YANLAR, İSHİKAWA ANALİZLERİ (SORUN KAYNAĞI ANALİZLERİ) VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ GELİŞTİRME VE İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI OLUŞTURMA TOPLANTISI**

Bu toplantı Fakültemiz idari personelimizin tamamını oluşturan genişletişmiş idari personel toplantısı olarak kurgulanmıştır. Üniversitemiz Kalite Biriminin gerçekleştirmiş olduğu memnuniyet anketleri ve bu anketlerden çıkan geliştirmeye açık yanlar ile ilgili açıklamalarla başlatılan toplantının gündem maddesi İdari Personel kategorisindeki memnuniyet anketlerinden çıkan gelişmeye açık yanları ele alınması olmuştur. Bu minvalde aşağıda detaylandırılan Sorun, Sorunun Kayağı (ishikawa analizleri) ve de çözüm önerileri toplantı sırasında idari personelimizin beyanları ile oluşturulmuştur. Bu çözümler ile ilgili eylem planı da oluşturulmuş olup, bu çözüm faaliyetlerinin de azami 3 ay zarfında tamamlanması planlanmaktadır.

|  |  |
| --- | --- |
| S1 Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar. | 40 |
| S2 Kantin hizmetlerinden memnunum. | 46,7 |
| S3 Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir. | 46,7 |
| S4 Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum. | 46,7 |

# **İdari Personel Memnuniyet Anketi Ishikawa Analizine Dayalı Sorun ve Çözüm Tablosu**

Bu rapor, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İletişim Fakültesi 2025 İdari Personel Memnuniyet Anketi'nde 50 puanın altında kalan maddeler için yapılan Ishikawa (balık kılçığı) analizi doğrultusunda oluşturulmuş, sorunların kök nedenlerini ve bu nedenlere yönelik çözüm önerilerini madde madde sunmaktadır.  
Toplantı 06 Ağustos 2025 tarihinde çevrim içi olarak gerçekleştirilmiştir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Anket Maddesi | Puan | Sorunun Kaynağı (SK) | Çözüm Önerileri (ÇÖ) |
| S1 Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar. | 40 | |  |  | | --- | --- | | SK1 | Üst yönetimden gelen bilgi akışının düzensiz olması | | SK2 | E-posta ve UBYS duyurularının yetersiz veya geç iletilmesi | | SK3 | Bilgilendirme toplantılarının düzenli yapılmaması | | SK4 | İdari personelin görüş alma süreçlerine yeterince dahil edilmemesi | | SK5 | Yönetim kadroları ile personel arasında etkili iletişim mekanizması bulunmaması | | SK6 | Koordinasyon eksikliği nedeniyle bilgi dağınıklığı yaşanması | | |  |  | | --- | --- | | ÇÖ1 | İdari personele yönelik düzenli bilgilendirme mekanizmalarının hazırlanması |  |  |  | | --- | --- | | ÇÖ2 | Her yarıyılda bir kez olmak üzere üst yönetim ve birim idari personeli toplantılarının (buluşmalarının) planlanması |  |  |  | | --- | --- | | ÇÖ3 | UBYS üzerinden yönetim mesajları modülü geliştirilmesi |  |  |  | | --- | --- | | ÇÖ5 | Duyuru panoları ve dijital ekranlar ile görsel bilgilendirme sistemlerinin yaygınlaştırılması |  |  |  | | --- | --- | | ÇÖ7 | Geri bildirim mekanizmaları (ör kısa anketler) ile idari personelin görüş ve önerilerinin düzenli olarak toplanması | |
| S2 Kantin hizmetlerinden memnunum. | 46,7 | SK1 Fahiş fiyat uygulamaları SK2 Ürün çeşidi azlığı SK3 Denetim mekanizması eksikliği  SK4 Faiş fiyat uygulaması bulunmaktadır.  SK5 Kısıtlı çeşit stoğu halen devam ediyor. | ÇÖ1 Uygun fiyat politikası için denetim kurulu oluşturuldu ÇÖ2 Çeşitliliği artırmak için tedarik zinciri yeniden yapılandırılacak ÇÖ3 Dönemsel memnuniyet anketi ile hizmet izlenecek  ÇÖ4 Daha uygun fiyat politikası olması yönünde girişimlerimiz sonuç vermiştir. Faiş fiyat uygulamasının önüne geçildi. Bu sürdürülebilir hale gelmeye başlamıştır. Bu konuda kontrollerimiz, fiyatların takibi devam edecektir. |
| S3 Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir. | 46,7 | |  |  | | --- | --- | | **SK1** | Personel sayısının, iş yüküyle orantısız şekilde yetersiz kalması |  |  |  | | --- | --- | | **SK2** | Birim olarak Ziraat Fakültesi ve Enstitü ile Aynı binayı paylaştığımızdan özellikle temizlik ve bakımla ilgili binayı ilgilendiren konularda birim ve bina dengesi gözetilerek gerekli sayısal dağılımın temizlik ve destek personelinin görevlendirilmesi noktasında yapılamaması. |  |  |  | | --- | --- | | **SK3** | Yoğun dönemlerde (kayıt, sınav, mezuniyet vb.) geçici destek personeli planlamasının yapılmaması | | |  |  | | --- | --- | | **ÇÖ1** | Mevcut idari ve destek personelin iş yükü analizi yapılarak birim bazlı norm kadro çalışmasının gerçekleştirilmesi |  |  |  | | --- | --- | | **ÇÖ2** | **"Bina Kullanıcı Birimleri Arası Ortak Personel Görev Planlama Kurulu"** oluşturulması  Bu kurul; aynı binayı kullanan Ziraat Fakültesi, Enstitü ve İletişim Fakültesi temsilcilerinden oluşmalı ve temizlik, bakım, destek personeli gibi ortak hizmet alanlarında **haftalık veya aylık görev dağılımı planlamasını birlikte ve dengeli bir şekilde** yapmalıdır.  Bu sayede   * Personel görevlendirmelerinde her birimin alan kullanımı ve ihtiyaç düzeyi gözetilir, * Personel sayısı yetersiz bile olsa **adil ve şeffaf görev dağılımı** sağlanır, |  |  |  | | --- | --- | | **ÇÖ3** | Yoğun dönemler için geçici görevlendirme/ek destek personeli havuzu oluşturulması |  |  |  | | --- | --- | | **ÇÖ4** | Personel taleplerinin yılda en az bir kez kalite koordinatörlüğü veya yönetim aracılığıyla toplanarak üst yönetime raporlanması |  |  |  | | --- | --- | | **ÇÖ5** | Performans ve memnuniyet anket sonuçlarının personele geri bildirim içerecek şekilde düzenli paylaşılması ve izleme-iyileştirme süreciyle ilişkilendirilmesi | |
| S4 Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum. | 46,7 | **1. İletişim ve Duyuru Eksikliği**  **SK1** Etkinliklerin duyurusunun, tüm personele ulaşacak şekilde yapılmaması. Çoğu zaman duyuruların sadece belirli e-posta gruplarına veya panolara asılması nedeniyle, personel bu faaliyetlerden haberdar olamamaktadır.  **SK2** Etkinlik takviminin önceden ve düzenli olarak yayımlanmaması. Bu durum, personelin özel programlarına göre katılım planı yapmasını engellemektedir.  **SK3** Duyuruların ilgi çekici ve kapsayıcı olmaması. Farklı ilgi alanlarına hitap eden etkinliklerin tanıtımı yetersiz kalmaktadır.  **2. Faaliyet Çeşitliliği ve Kapsam Eksikliği**  **SK4** Yapılan etkinliklerin sınırlı bir kitleye hitap etmesi. Sanatsal veya sportif faaliyetlerin sadece belirli branşlara yönelik olması, diğer personelin ilgi alanlarına uygun seçenek bulamamasına neden olmaktadır.  **SK5** Personelin kendisinin aktif olarak katılabileceği etkinliklerin az olması. Pasif izleyici kalmaktansa, personelin bir enstrüman çalabileceği, spor yapabileceği veya bir hobi grubuna katılabileceği olanakların kısıtlı olması memnuniyetsizlik yaratmaktadır.  **3. Ulaşım ve Zamanlama Sorunları**  **SK6** Etkinliklerin çalışma saatlerine çok yakın veya çalışma saatleri içinde planlanması. Mesai saatlerindeki yoğunluk nedeniyle personelin katılımı zorlaşmaktadır.  **SK7** Kampüs içi veya kampüs dışı etkinliklere ulaşım imkanlarının yetersiz olması. Özellikle farklı kampüslerde çalışan personel için ulaşım, önemli bir engel teşkil etmektedir.  **4. Bütçe ve Destek Eksikliği**  **SK8** Etkinliklerin düzenlenmesi için ayrılan bütçenin yetersiz kalması. Bu durum, etkinliklerin kalitesini ve çeşitliliğini olumsuz etkilemektedir.  **SK9** Personel önerilerinin ve geri bildirimlerinin dikkate alınmaması veya bütçesel nedenlerle hayata geçirilememesi. | **1. Etkin İletişim Stratejisi Geliştirilmesi**  **ÇÖ1** Tüm personele erişimi olan **kurumsal bir e-bülten** veya **mobil uygulama** aracılığıyla etkinliklerin duyurulması.  **ÇÖ2** Yıllık veya dönemlik **sosyal-kültürel etkinlik takviminin** önceden hazırlanarak tüm birimlerle paylaşılması.  **ÇÖ3** Duyuruların, etkinlik detaylarını, katılım koşullarını ve hedef kitlesini açıkça belirten, ilgi çekici görsellerle zenginleştirilmesi.  **2. Kapsamlı ve Çeşitli Faaliyet Planlaması**  **ÇÖ4** Farklı personel profillerinin ilgi alanlarını belirlemek için **küçük ölçekli anketler** yapılması ve bu anket sonuçlarına göre etkinlik planlaması yapılması.  **ÇÖ5** Personelin **katılımcı olabileceği hobi kulüpleri, atölyeler ve spor turnuvaları** gibi etkinliklere daha fazla ağırlık verilmesi.  **3. Lojistik ve Zamanlama İyileştirmeleri**  **ÇÖ6** Etkinliklerin büyük çoğunluğunun mesai saatleri dışında veya hafta sonları düzenlenmesi.  **ÇÖ7** Gerekli durumlarda, farklı kampüslerden katılımcılar için **servis veya ulaşım desteği** sağlanması.  **4. Bütçe ve Öneri Yönetimi**  **ÇÖ8** Etkinlik bütçesinin, planlanan faaliyetlerin kalitesini ve çeşitliliğini sağlayacak şekilde artırılması için üst yönetimden talepte bulunulması.  **ÇÖ9** Personel öneri ve geri bildirimlerinin düzenli olarak toplanacağı bir platform oluşturulması ve bu önerilerin belirli bir değerlendirme süreci sonrası geri bildirimle birlikte dikkate alınması. |

Prof. Dr. Emre TANDIRLI

BAİBÜ İletişim Fakültesi

Dekanı