



**BURSA TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ**

**2024 YILI SKSDB PERSONEL
MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU**

Uygulamanın Adı: SKSDB Personel Memnuniyet Anketi Raporu**Düzenleyen Birim: Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı****Katılımcılar: Üniversite Personeli****Katılımcı Sayısı: 99 (Akademik), 88 (İdari) olmak üzere toplam 187 personel****• Eylem/ Faaliyet Planı**

Eylem / Faaliyet Planı				
SN	Tespit / İhtiyaç	Öngörülen Eylem / Faaliyet	Sorumlu	Tamamlanma Tarihi
1	Akademik personelin kültürel, sanatsal, spor faaliyetleri ile sağlık ve psikolojik hizmetlere ilişkin memnuniyetinin idari personele göre nispeten düşük kalması ve genel memnuniyetin orta seviyede olması	Kültürel, sanatsal, spor faaliyetleri ve sağlık-psikoloji hizmetlerine ilişkin akademik personellerden yapılmasını istedikleri ek faaliyetlerin toplanması ve bu taleplere göre aktivitelerini planlanması	SKSDB	31.12.2025
2	Yemeklerin kalitesi(tadı, görünümü, temizliği, kalori) yeterli değildir.	Yemeklerin kalitesini(tadı, kalorisi) artırıcı şartlar(minimum yağ, salça, patates vb. malzeme kalitesi) teknik şartnameye eklenebilir. Yine teknik şartnamede firmalardan yemek menülerinin kalitesini artırıcı şartlar koyulabilir. (örneğin her hafta bir gün balık, et, fırın yemekleri veya farklı dünya lezzetlerine yer verilmesi vb.)	SKSDB	31.12.2025
3	Kantin ürünlerin kalitesinin, çeşitliliğinin yeterli olmaması ve mekansal sorunların bulunması	Gerekli incelemelerin yapılması ve şikayetlerin dikkate alınması	SKSDB Genel Sekreterlik	31.12.2025
4	Kantin ve kırtasiye ürünlerinin piyasaya göre daha pahalı olması.	Gerekli incelemelerin yapılması ve öğrenci lehine fiyat düzenlemelerinin gerçekleştirilmesi	SKSDB Genel Sekreterlik	31.12.2025
5	Yemekhane ile ilgili şikayetlerin dikkate alınmaması	2023 yılı anket değerlendirme raporlarına bakıldığında yemekhane ve kantin fiyatları ile ilgili yine benzer şikayetlerin olduğu görülmektedir. Bu durumda şikayetler dikkate alınmıyorsa/alınmıyorsa ihale koşulları ile ilgili personele bilgi verilmesi veya şikayetlerin neden dikkate alınmadığı noktasında ilgili birimler tarafından personellere tatmin edici açıklamaların yapılması gerekmektedir.	SKSDB Genel Sekreterlik	31.12.2025
6	SKS'nin anlaşmalı olduğu, indirimden yararlanabileceği kurumların listesinin, SKS web sayfasında yayınlanması	Anlaşmalı olunan kurumlar web sayfasında ayrı bir başlık altında toplanmalı ve personele duyurulmalıdır.	SKSDB	31.12.2025
7	Acil durumlarda, üniversitemizde görevli sağlık personelinin olayın gerçekleştiği mekana erişim problemlerine çare bulunması	Ek sağlık personelinin görevlendirilerek her iki kampüste de gün boyu bulunmasının sağlanması	SKSDB	31.12.2025
8	Fitness salonu ve spor salonu ile ilgili sorunlar	Fitness salonu için müstakil yeni bir alan veya bina yapımı mümkün değilse mevcut binalarda spor yapılabilecek ölçülerde, içerisinde çeşitli ağırlık ve aletlerin olduğu birden fazla alanda odalar (70-80 metrekare gibi) oluşturulabilir.	SKSDB	31.12.2025
9	Cübbe hazırlayan firma, cübbeleri kaliteli hazırlamıyor	Cübbe kalitesini artıran özellikler ile teknik şartname hazırlanarak tekrar alıma çıkılabilir.	SKSDB	31.12.2025
10	Öğrenci gezileri daha çok desteklenmeli	Üniversite ile işbirliği yapan firmalar ve belediyeden bu geziler için sponsor olarak destek talep edilebilir.	SKSDB Genel Sekreterlik BUKAGEM	31.12.2025
11	Hafta sonu düzenlenen akademik konferans vb. etkinliklere teknik destek elemanı ve temizlik personelinin sağlanması	Hafta sonu yapılacak etkinlikler için personel görevlendirilmesi yapılabilir.	SKSDB Genel Sekreterlik Personel Daire Başkanlığı	31.12.2025



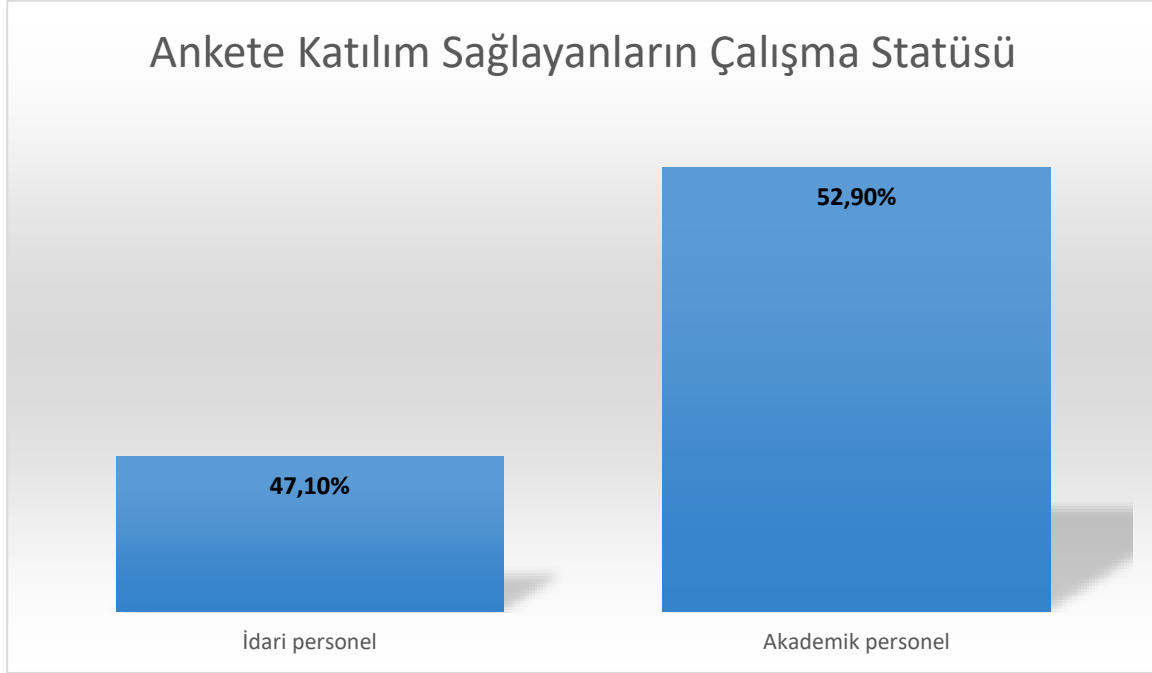
12	Yıldırım kampüsünde kırtasiye hizmetinin verilmediğinin belirtilmesi	Yıldırım Bayezid Yerleşkesindeki kırtasiye hizmeti veren bölümün sürekli çalışmasının sağlanması ve bu bölümün varlığının duyurulması	SKSDB	31.12.2025
13	E-Blok kantininin tatil dönemlerinde (öğrenci sayısının azaldığı dönemlerde) kapalı olması	E-Blok kantininin sürekli çalışır hale getirilmesi	SKSDB	31.12.2025
14	Personel katkı payının yüksek olması	Personel katkı payının azaltılması	SKSDB	31.12.2025

• **2023 Yılı Raporunda Planlanan Faaliyetlerin PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al) Çevrimi**

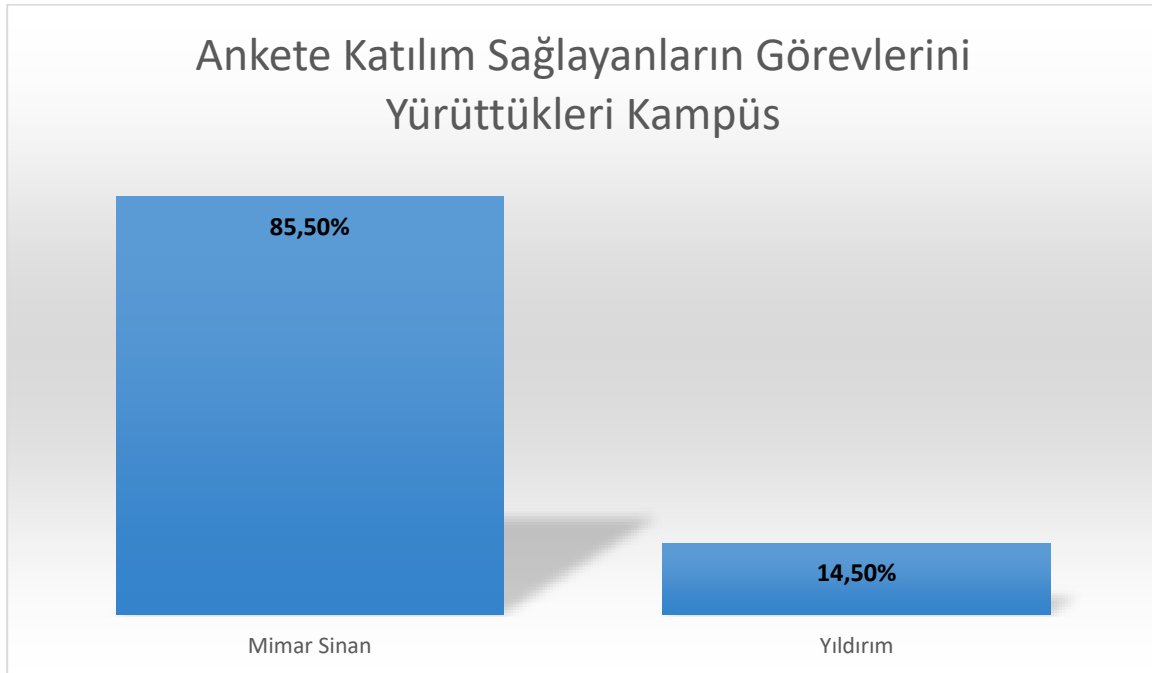
No	Öngörülen Eylem/ Faaliyet	Sorumlu Birim	Eylem/ Faaliyet Gerçekleştirildiyse		Eylem/Faaliyet Gerçekleştirilemediyse	
			Açıklaması	Tarihi	Sebebi	Yapılması Gerekenler
1	Yemekhane hizmetleri (yemek kalitesi, personel hizmeti) denetlenmelidir, servis saatleri esnek olmalıdır, yemek yapım hizmeti alınan firmalarla yapılacak sözleşmelerde kullanılacak malzeme kalitesine bir ölçü getirilmelidir, yemekhane fiziki koşulları iyileştirilmelidir.	SKSDB	Yemekhane hizmetleri yüklenici firma ile yapılan sözleşme çerçevesinde periyodik olarak üniversite içerisinde oluşturulan komisyon tarafından denetlenmektedir. Denetimler yüklenici firmanın üretim merkezi ve üniversitemizdeki yemek dağıtım ve servis noktalarında iki aşamalı yapılmaktadır. Yapılan denetimlerde yemek malzemeleri kalitesi, hijyen, kalori vb. koşullar sağlanacak şekilde denetimler sürdürülmektedir. Yemek servis saatleri tüm personelin öğle arası izin saatleri (12.00-13.00) içerisinde yapılmaktadır.	21.08.2024 - 11.10.2024- 29.11.2024		
2	Kantin ürünlerinde fiyat ayarlaması yapılmalıdır, personel iletişim eğitimi verilmelidir, ürün kalitesi ve fiyatı denetlenmelidir, kantin fiziki koşulları iyileştirilmelidir.	SKSDB	Kantin ürünlerinin (simit, poğaç, tost, sandviç, soğuk-sıcak içecek, pastane ürünleri) fiyatlandırılmasında Kantinciler Odasının belirlediği fiyat tarifesinin üstünde satış yapılmamaktadır.	17.04.2024 – 22.11.2024 - 29.11.2024		
3	Kırtasiye ürünlerinde fiyat ayarlaması yapılmalı ve ürün çeşitliliği artırılmalıdır	SKSDB	Kırtasiye ürünlerinin fiyatlandırılmasında ilgili esnaf odasının belirlediği fiyat tarifesinin üstünde satış yapılmamaktadır.	22.11.2024 - 29.11.2024		
4	SKS personeli sayısı ve yetkinliği bakımından incelenmelidir.	SKSDB	Birim personeli sayısı 3 personelin katılımıyla artmıştır. Birim personelinin kurumsal gelişimine yönelik eğitim programları uygulanmaktadır.	06.06.2024 – 06.06.2024 - 03.12.2024		

EK: Anket Sonuçları

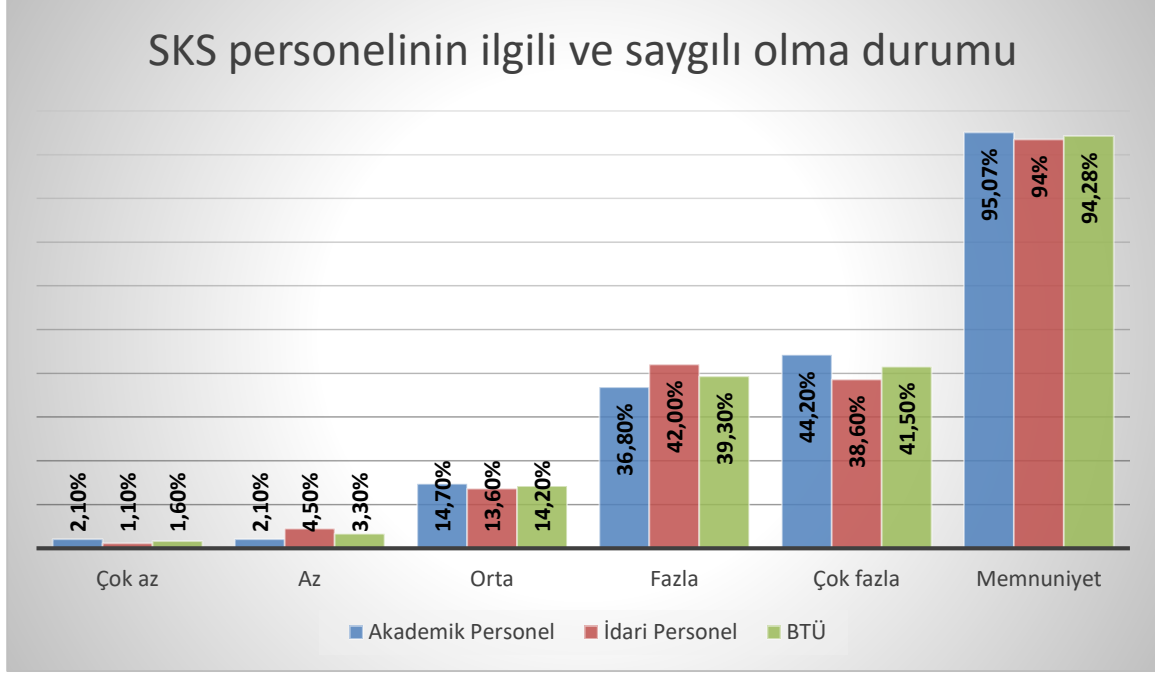
S.1 Ankete katılım sağlayanların statüsü



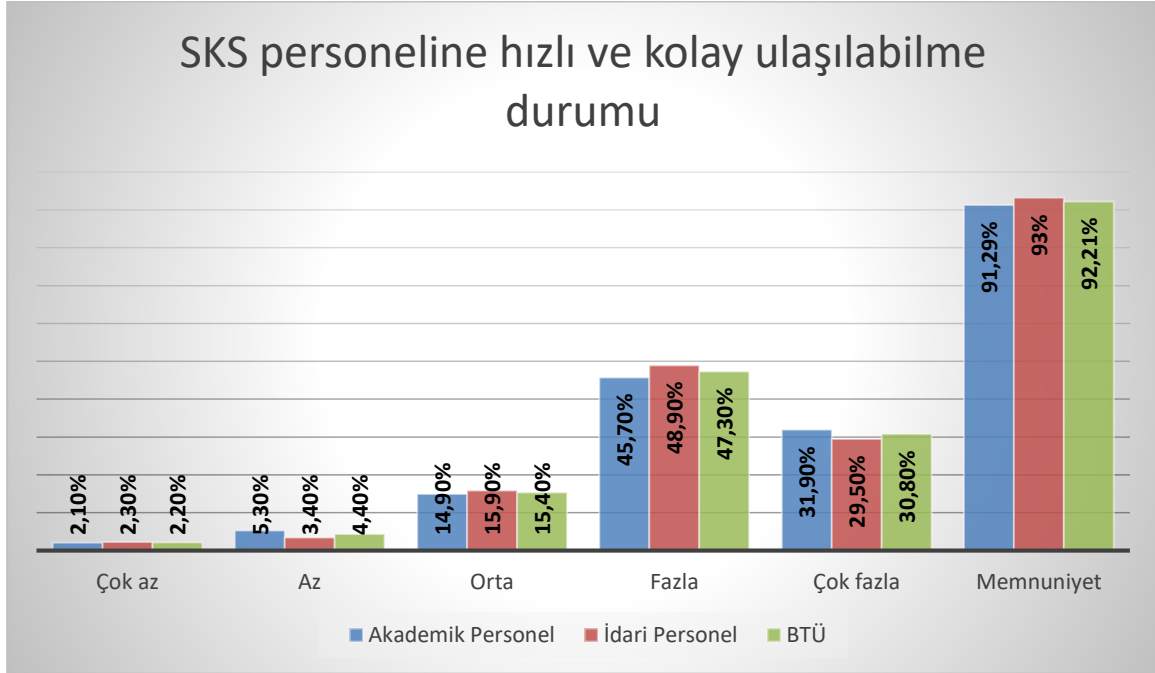
S.2 Ankete katılım sağlayanların görevlerini yürüttükleri kampüs



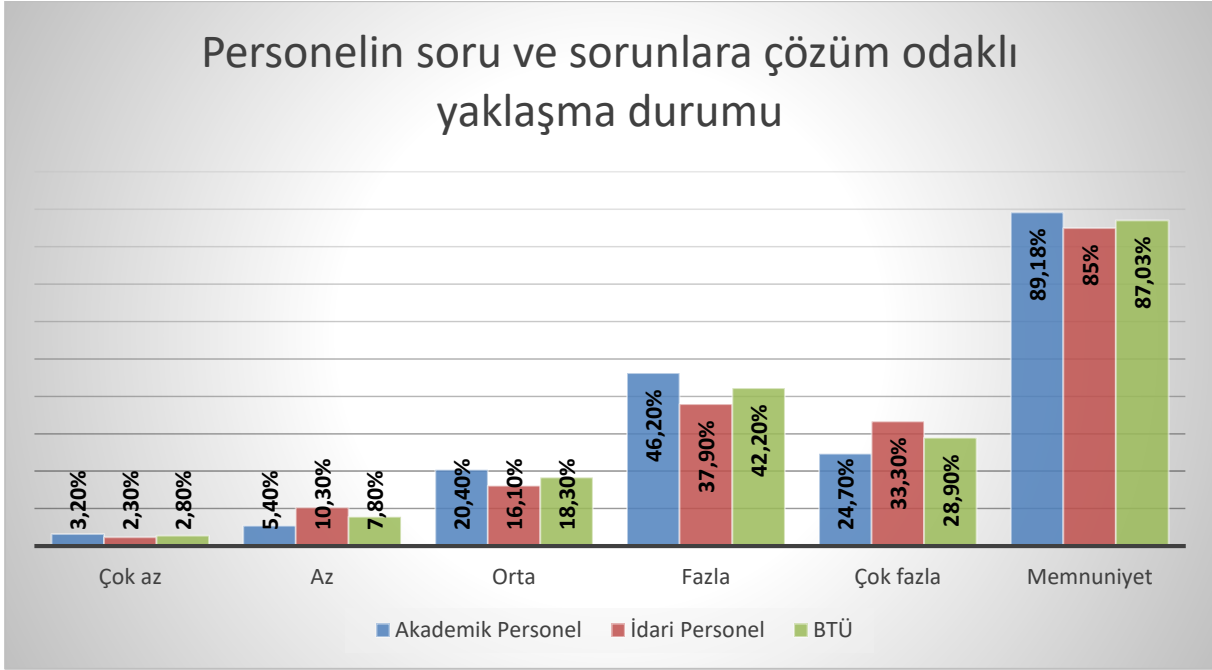
S.3.1 Personelimiz ilgili ve saygılıdır.



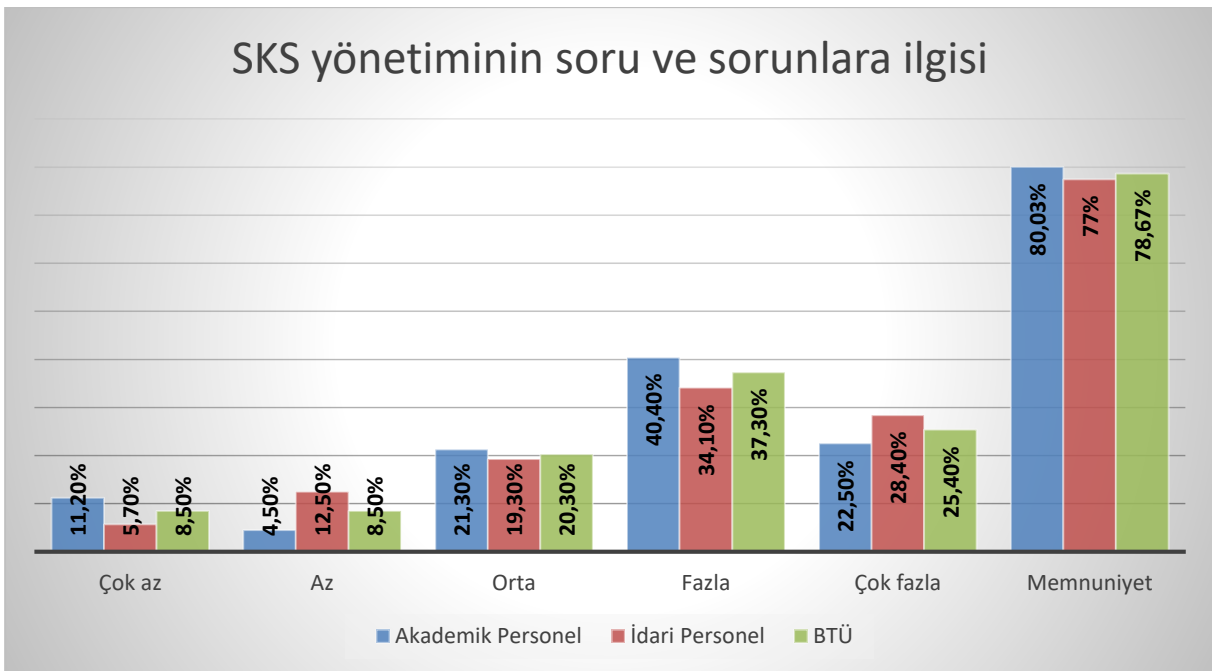
S.3.2 Personelimize hızlı ve kolay ulaşılabilir.



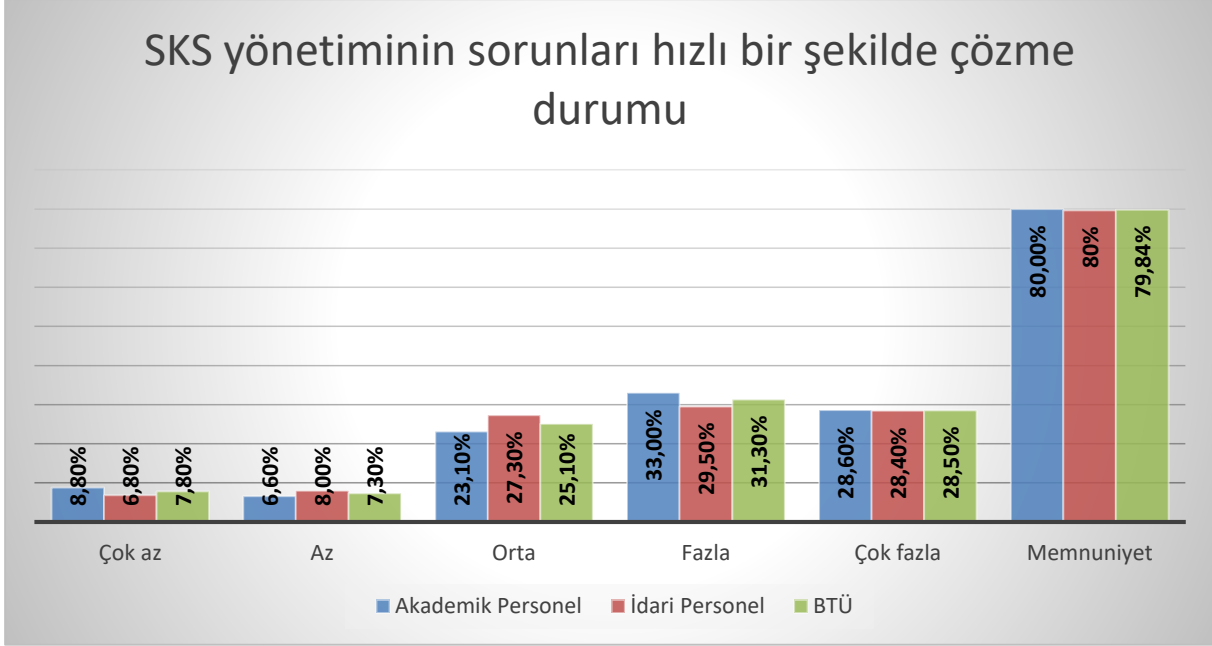
S.3.3 Personelimiz soru ve sorunlara çözüm odaklı yaklaşır.



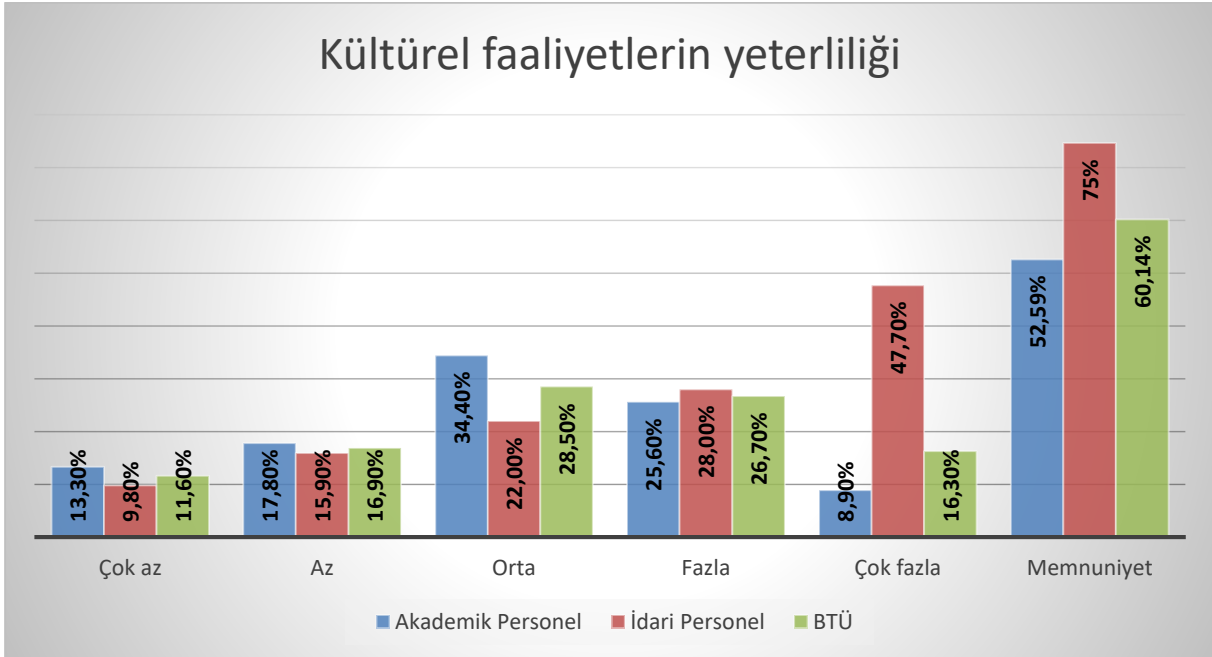
S.3.4 SKS yönetiminin sorun ve şikayetlere ilgisi yeterlidir.



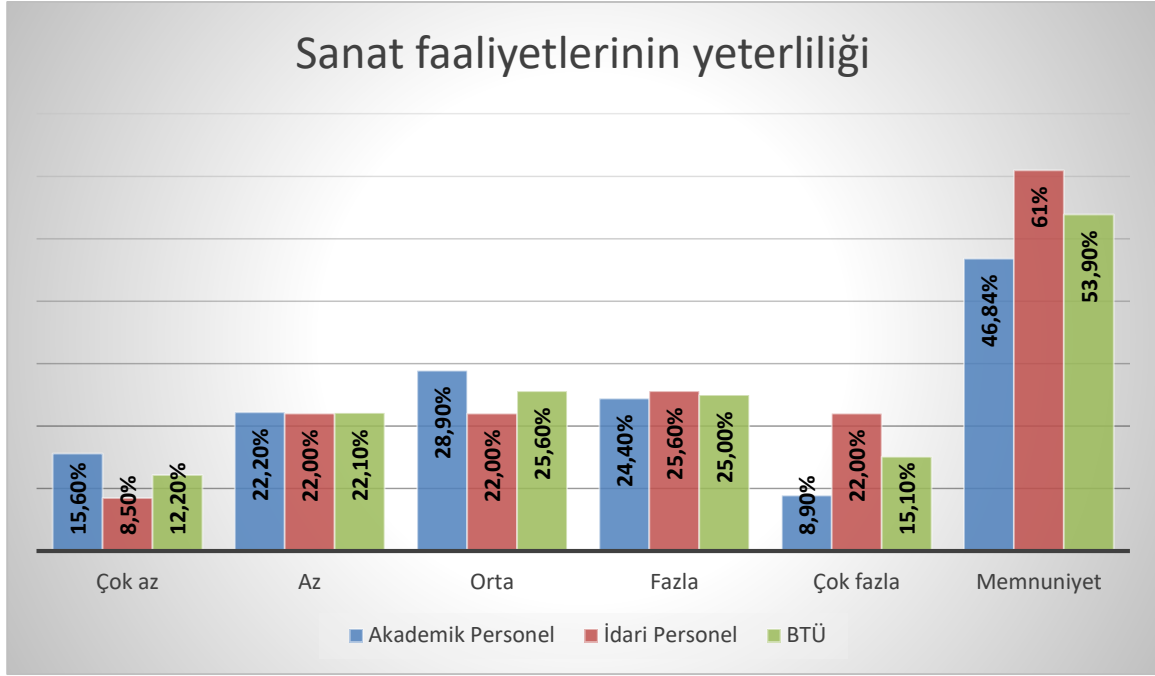
S.3.5 SKS yönetimi karşılaşılan sorunları hızlı bir şekilde çözer.



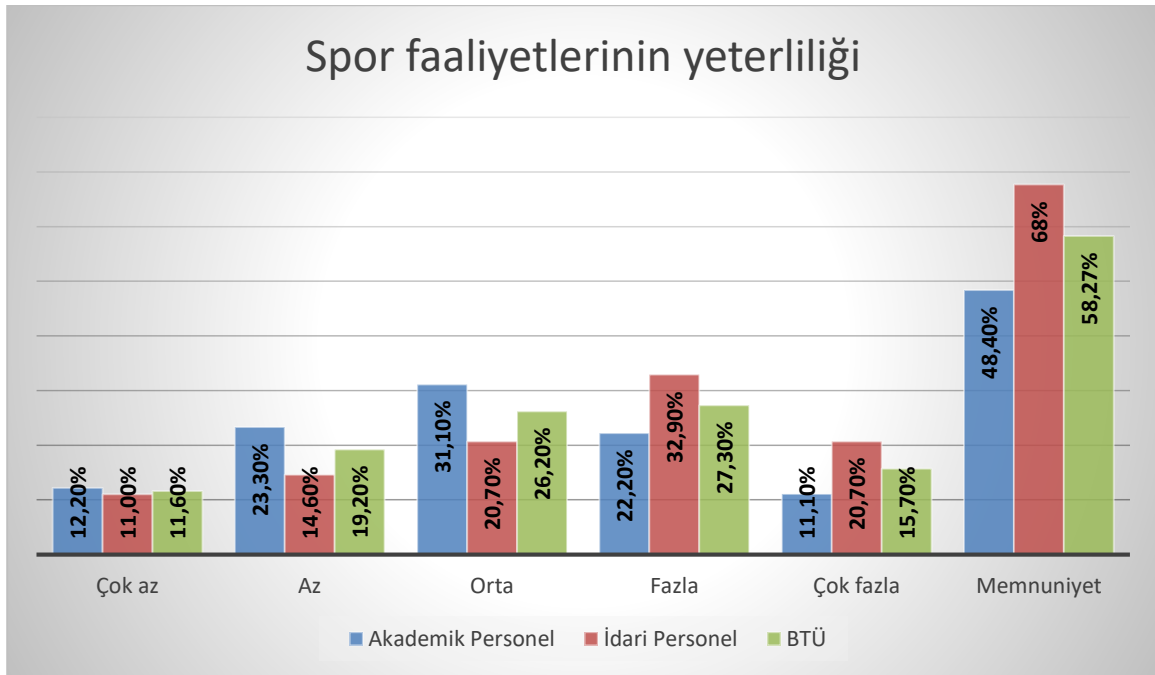
S.3.6 Kültürel faaliyetler yeterlidir.



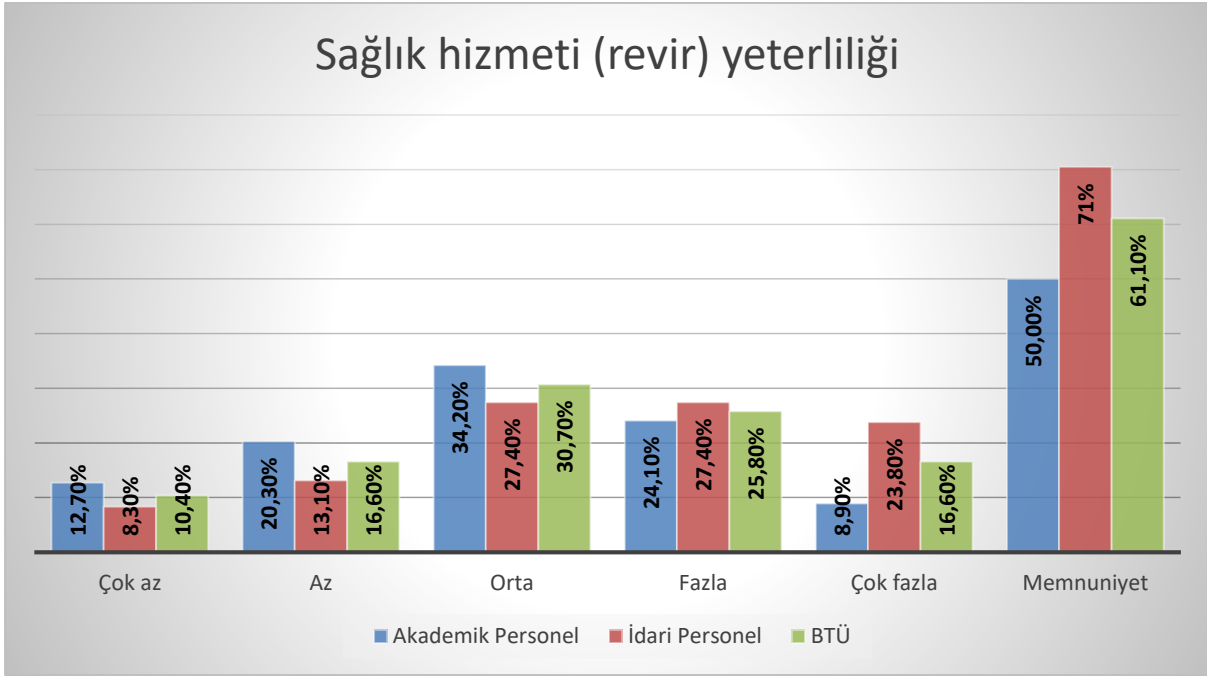
S.3.7 Sanat faaliyetleri yeterlidir.



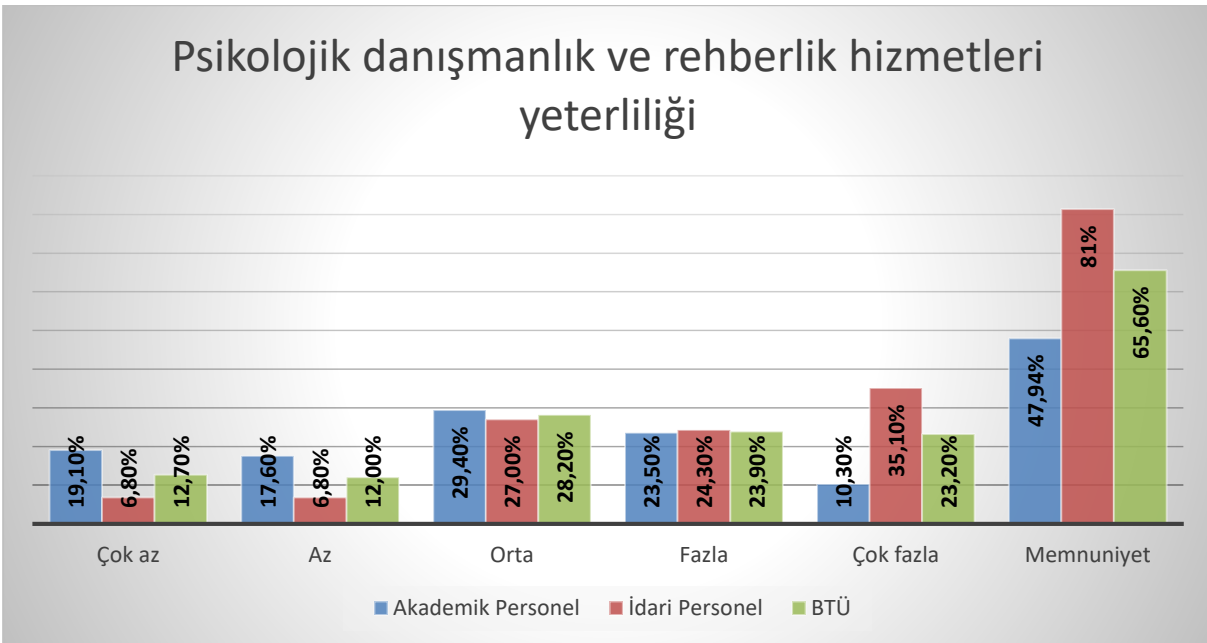
S.3.8 Spor faaliyetleri yeterlidir.



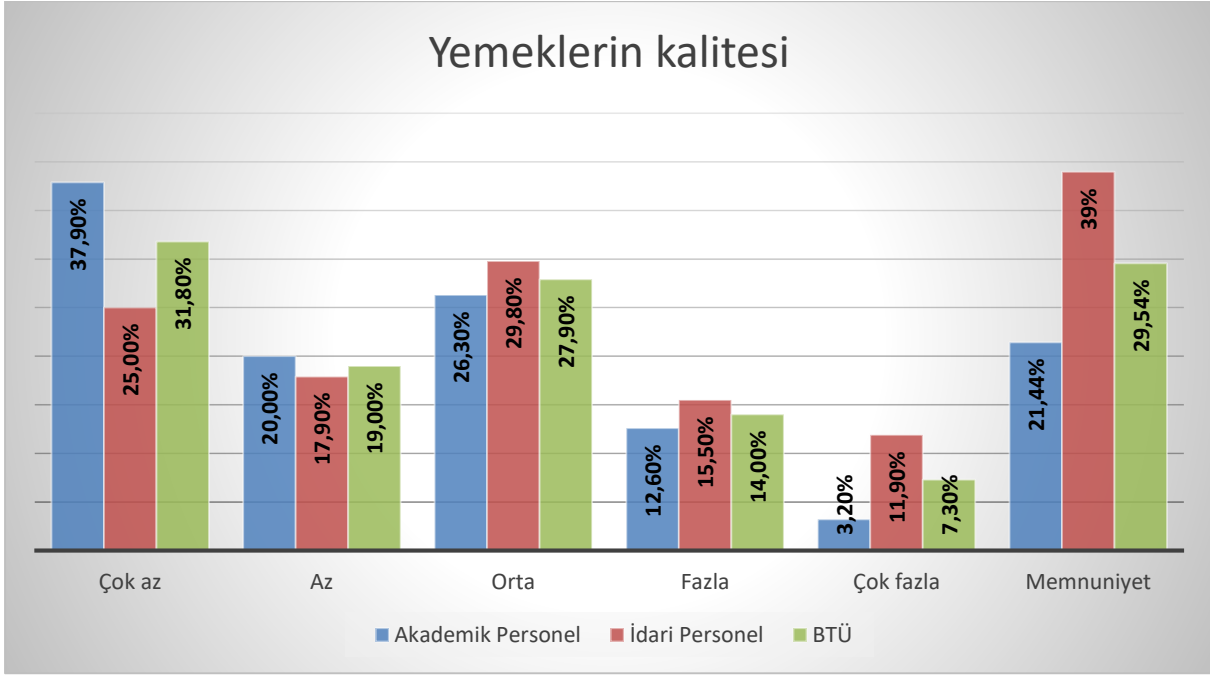
S.3.9 Sağlık hizmeti (revir) yeterlidir.



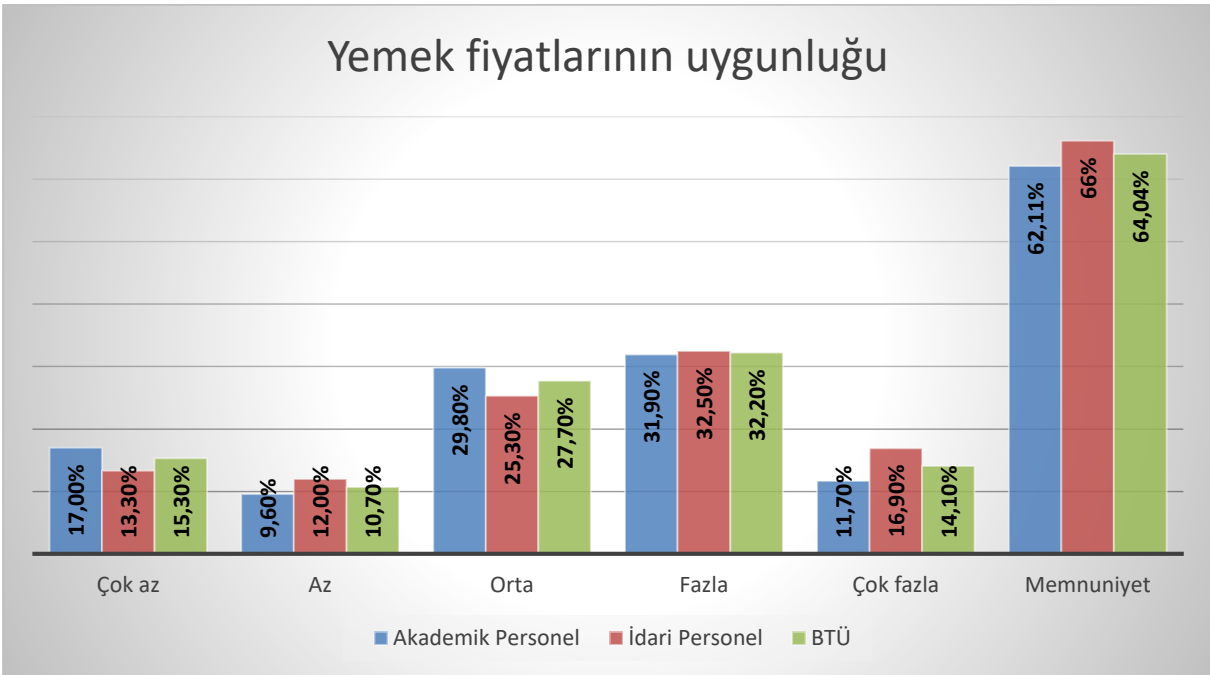
S.3.10 SKS tarafından sağlanan psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.



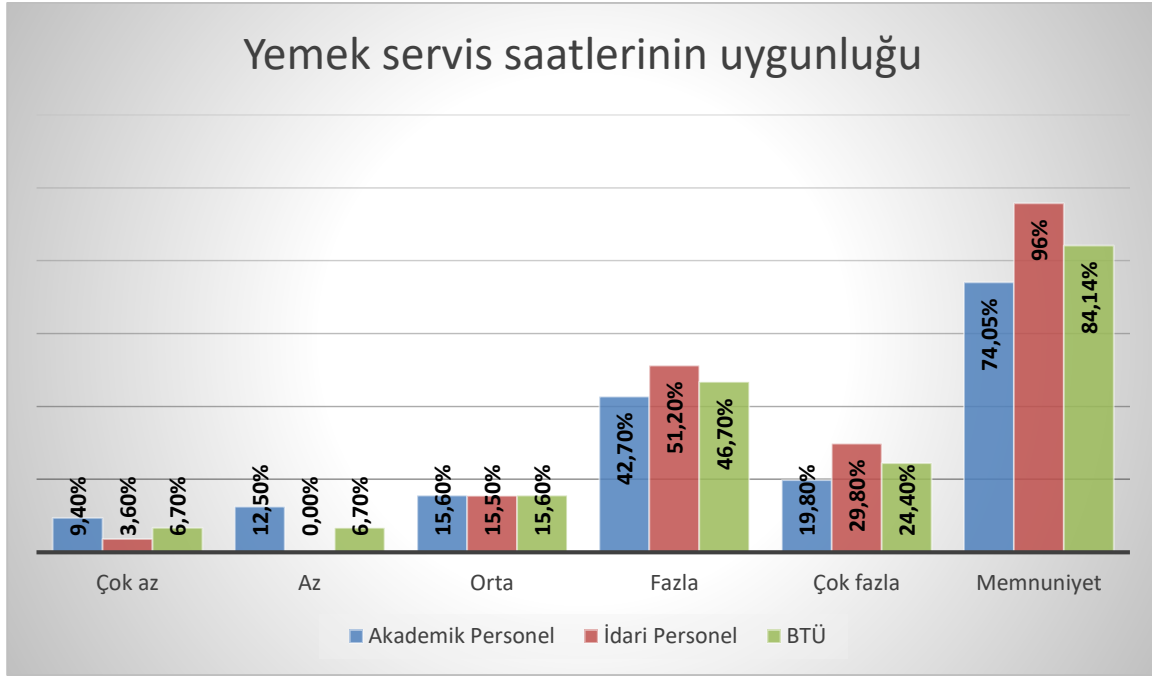
S.3.11 Yemeklerin kalitesi (tadı, görünümü, temizliği, kalori) yeterlidir.



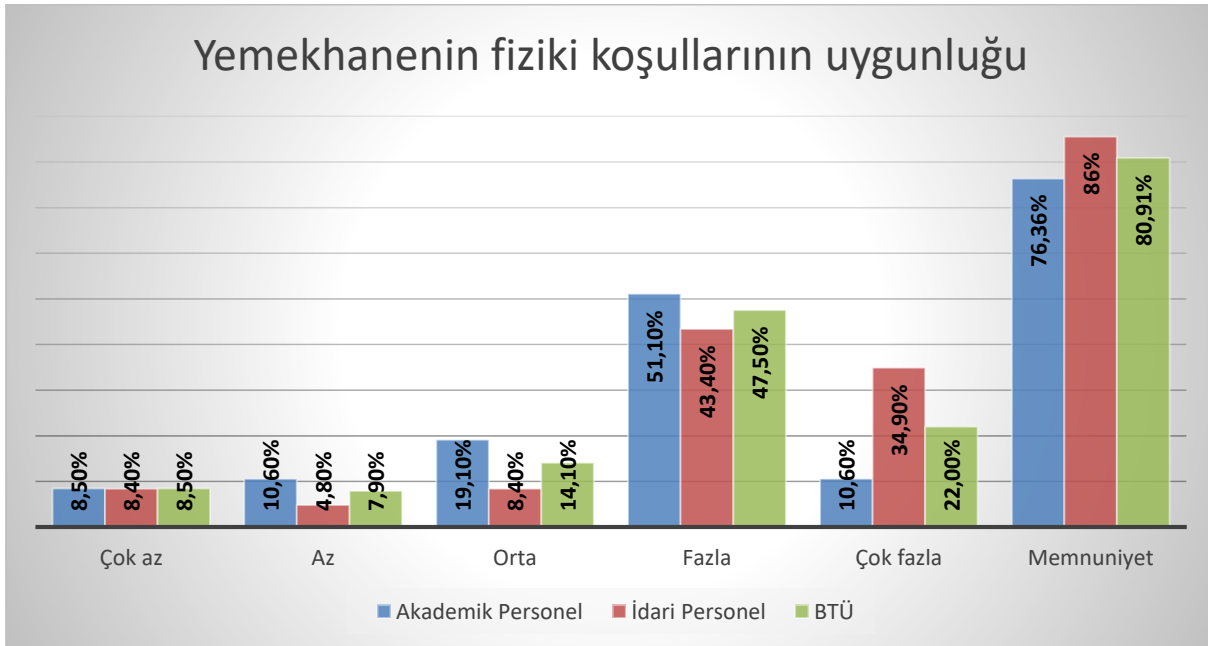
S.3.12 Yemek fiyatları uygundur.



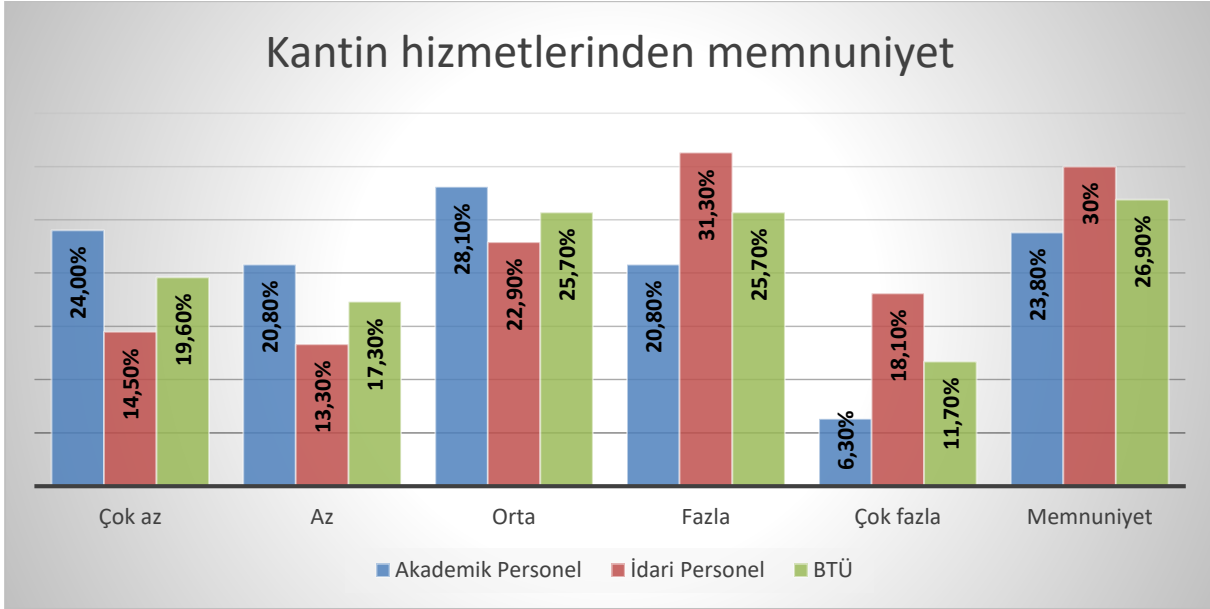
S.3.13 Yemek servis saatleri uygundur.



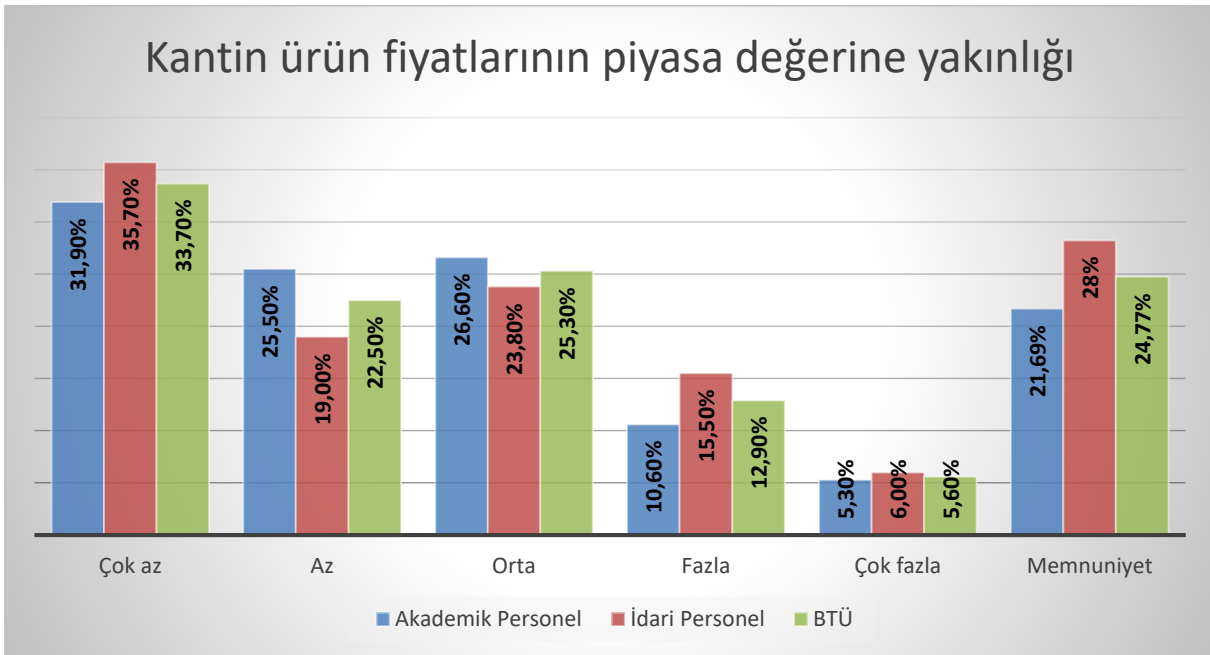
S.3.14 Yemekhanenin fiziki koşulları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, temizlik) uygundur.



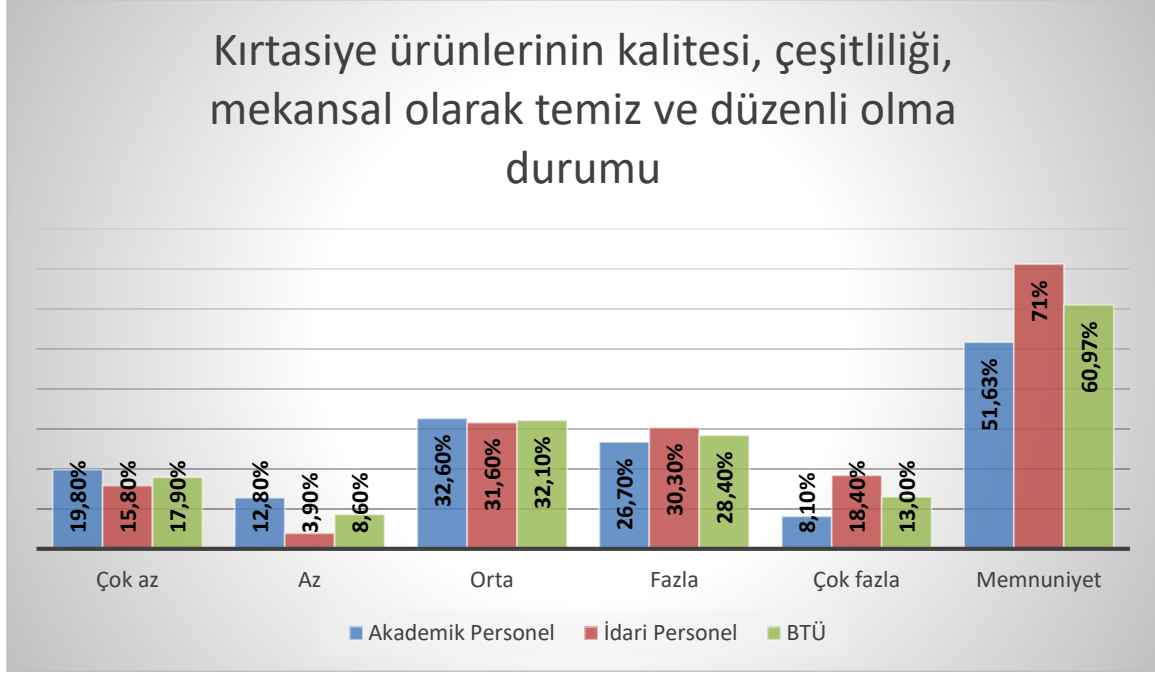
S.3.15 Kantin ürünleri kaliteli, çeşitli ve yeterli olup, mekânsal olarak temiz ve düzenlidir.



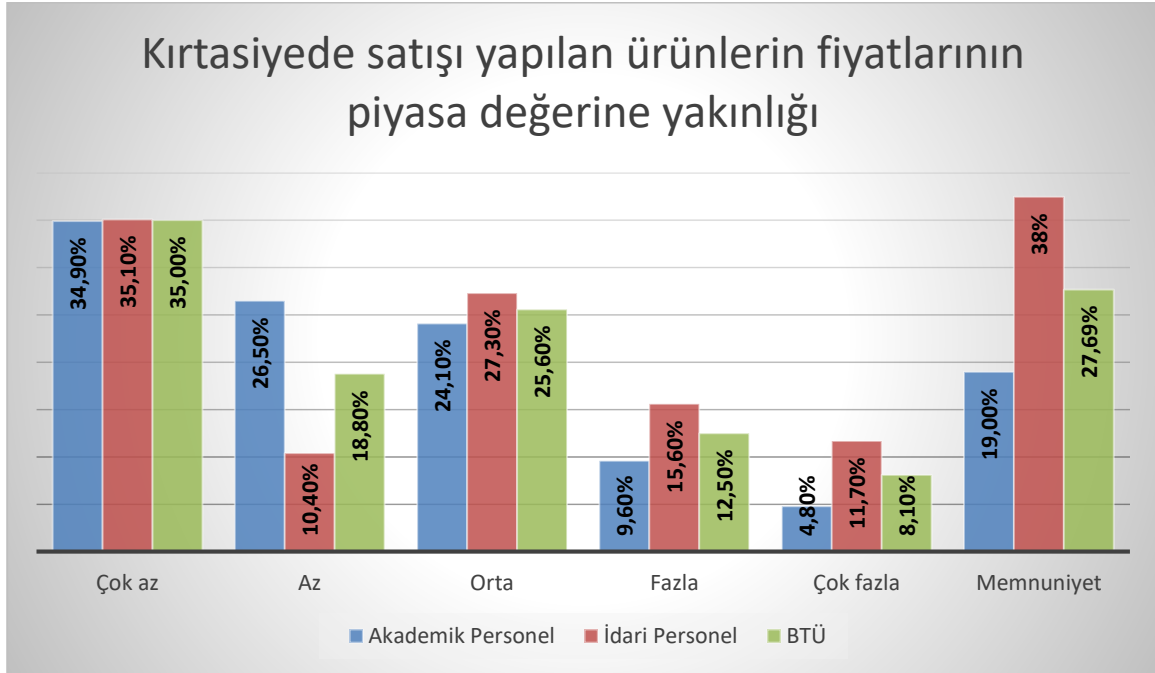
S.3.16 Kantinde satışı yapılan ürünlerin fiyatları piyasa değerine yakındır.



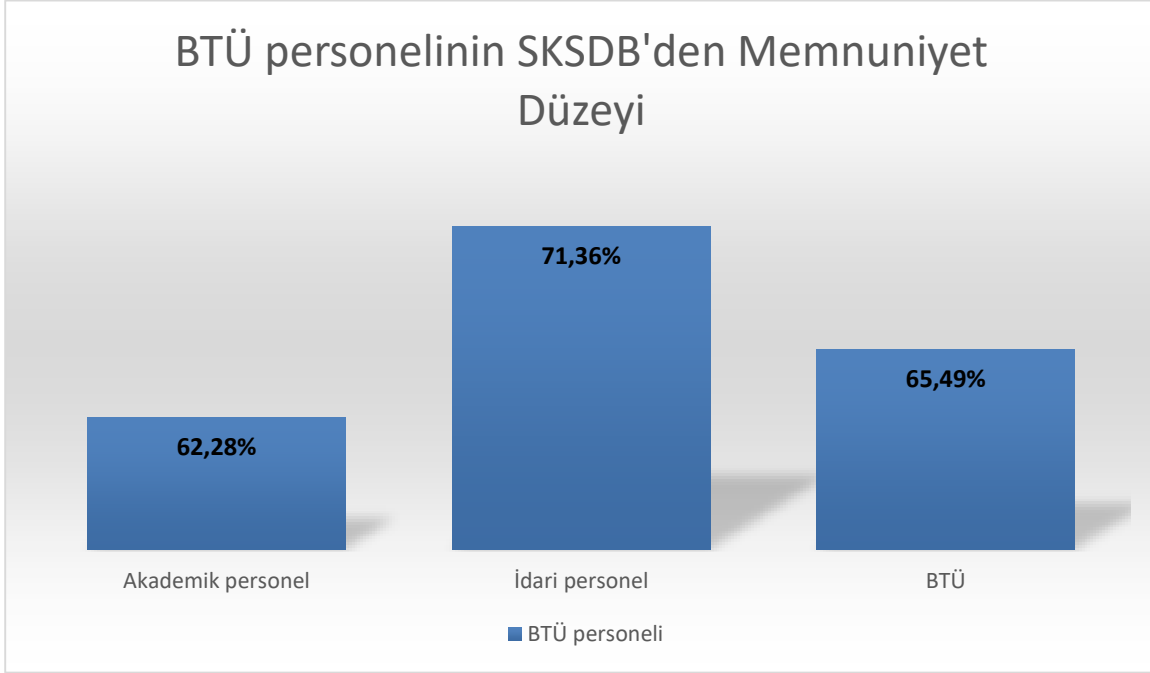
S.3.17 Kırtasiye ürünleri kaliteli, çeşitli ve yeterli olup mekânsal olarak temiz ve düzenlidir.



S.3.18 Kırtasiyede satışı yapılan ürünlerin fiyatları piyasa değerine yakındır.



Genel Personel Memnuniyet Sonuçları



S.4. SKS tarafından sunulan ve yukarıda değerlendirdiğiniz hizmetler (yemekhane, kantin kafeterya, kırtasiye, faaliyet düzenlenmesi, sağlık ve psikolojik danışmanlık, spor vb.) ile ilgili beklenti ve önerileriniz nelerdir?

Talep	Şikayet	Öneri	Teşekkür	Özel ifade
*Yemekhane deki yemek kalitesi ve porsiyon miktarı artırılmalıdır (45)	*Yemekhane yemekleri kalitesiz, kullanılan yağ kalitesiz (50)	*Yemek fiyatlarının makul seviyede artırılıp daha kaliteli bir yemek şirketiyle anlaşılması (40)	Talha Bey'e spor müsabakalarındaki destekleri için teşekkürler	
Acil durumlarda, üniversitemizde görevli sağlık personelinin olayın gerçekleştiği mekana erişim problemlerine çare bulunması	*Kantin ürünlerinin fiyatları çok pahalı	Yemekhane sadece salata opsiyonunun olması, tavuklu, peynirli paketler şeklinde		
*Kantin ve kafeterya fiyatları daha uygun hale getirilmelidir (48)	Cübbe hazırlayan firma, cübbeleri kaliteli hazırlamıyor			
**Fitness ve spor salonu (10)	*Yemekhane menüsü yetersiz ve porsiyonlar çok az (50)			
SKS'nin anlaşmalı olduğu, indirimden yararlanabileceği kurumların listesinin, SKS web sayfasında yayınlanması	*Yemekhane kalitesi çok düşük (50)			
Öğrenci gezileri daha çok desteklenmeli	*Kırtasiye ürünlerinin fiyatı aşırı pahalı			
Yemekhane hizmetleri için personelden daha az katkı payı alınması	*Yemekhane ile ilgili şikayetler dikkate alınmıyor			
Hafta sonu düzenlenen akademik konferans vb. etkinliklere teknik destek elemanı ve temizlik personelinin sağlanması	Limonata gibi içecekler menüde sunuluyor ama hiç sağlıklı olmayan hazır şekerli içecek sunması			
Sergiler, sinema gösterimleri, kültür sanat faaliyetleri artırılmalı	Yemekhane yemekleri mide rahatsızlığı yaratacak kadar kalitesiz			
Yıldırım kampüsünde kırtasiye hizmetinin verilmesi	Yemekhane soğuk			
Fizik tedavi hizmetinin artırılması				
E blok kantinin öğrenci olmadığı da açık kalması				