



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KYT- TLM-006
Yürürlük Tarihi	08.08.2018
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı No	00

AMAÇ: Üniversitemiz tarafından yapılan/yaptırılan çalışan memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi metotlarını açıklamaktır.

KAPSAM

Üniversitemiz KYS kapsamında yapılan çalışan memnuniyeti anketlerini kapsar.

SORUMLU

Anketlerin değerlendirilip analiz edilmesi ve bu talimatın uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

UYGULAMA:

Çalışan memnuniyeti anketleri yılda en az bir kere Şubat ayında Üniversite çalışanlarına Yönetim Temsilcisi tarafından elden, posta ile veya elektronik ortamda gönderilir.

Geri dönüş yapan çalışan memnuniyet anketleri tek tek 100 puan üzerinden aşağıda verilen puanlamalar doğrultusunda değerlendirilir.

Çalışan memnuniyeti anket formundaki (FRM-051) soruların değerlendirilmesi;

Anketteki tüm sorular (1-10) ayrı ayrı 10 puan üzerinden aşağıdaki puanlamaya göre değerlendirilir.

Faaliyet Adı	Toplam Puan	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1 den 10. Soruya kadar	100	10	8	6	4	2

Tek tek değerlendirilen anket puanları toplanarak aritmetik ortalaması yapılarak Üniversitemizde çalışan memnuniyeti oranı belirlenir.

Gelen toplam anketler içerisinde her soru ayrı ayrı değerlendirilerek soruların memnuniyet oranı ayrıca belirlenir. Herhangi bir soruya/sorulara cevap verilmemişse, değerlendirme dışı bırakılır. (Sonuçlar değerlendirilirken ilgili soruya verilen toplam puan, cevap veren kişi sayısına bölünür.)

Örnek: 50 personelden gelen anketler sonucunda tek tek değerlendirme yapılmış ve aritmetik ortalaması 4500 çıkmıştır. Üniversitemizde çalışan memnuniyeti oranı aşağıdaki formüle göre hesaplaması yapılır.

4500 : 50 = 90 Böylece çalışan memnuniyeti oranımız % 90 olarak tespit edilmiş olur.

Eksik kalan %10'luk faaliyetin kaynaklarına inmek için sorular tek tek kendi içlerinde veri analiz talimatı çerçevesinde değerlendirilerek yapılacak iyileştirme faaliyetleri belirlenir.

Referans Dokümanlar : Veri Analiz Talimatı KYT-TLM-003
Çalışan memnuniyeti anket formu FRM-051

Hazırlayan Prof. Dr. Şenol AKIN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN 08/08/2018 PROF.DR.SALİH KARACABEY REKTÖR	SAYFA NO 1/1