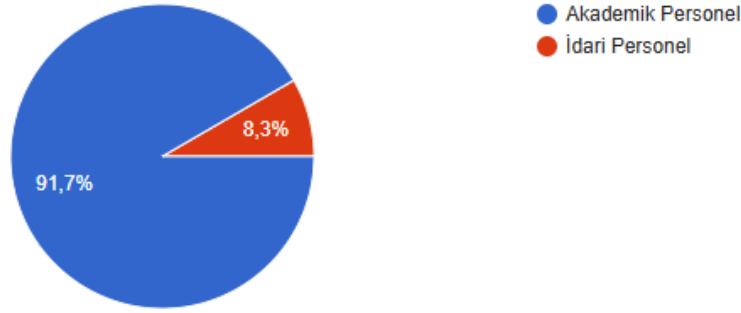


AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
GÖYNÜK MUTFAK SANATLARI MESLEK YÜKSEKOKULU
TEMİZLİK HİZMET KALİTESİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME ANKETİ
SONUÇ RAPORU

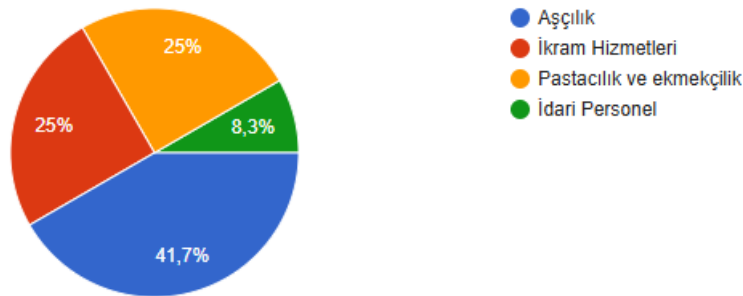
BİRİNCİ BÖLÜM

Raporun birinci bölümünde kalite ve akreditasyon çalışmaları kapsamında okulun temizlik hizmetlerine ilişkin öğretim elemanlarının ve idari personelin memnuniyet düzeyini ve hizmet kalitesine yönelik algılarını belirlemek amacıyla hazırlanan anketin sonuçları değerlendirilmiştir. Elde edilecek sonuçlar, temizlik standartlarının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirme sürecine veri sağlamak için kullanılacaktır. Anket likert tipi sorulardan oluşmaktadır ve “1 = **Hiç memnun değilim**, 2 = **Memnun değilim**, 3 = **Ne memnunum ne de memnun değilim**, 4 = **Memnunum** 5= **Çok memnunum**” şeklinde kodlanmıştır. Anketler 20-30 Ekim 2025 tarihleri arasında uygulanmış olup toplam 12 katılımcı tarafından yanıtlanmıştır. Söz konusu ankete katılan akademik ve idari personelin görev dağılımları Grafik 1’de gösterilmiştir.



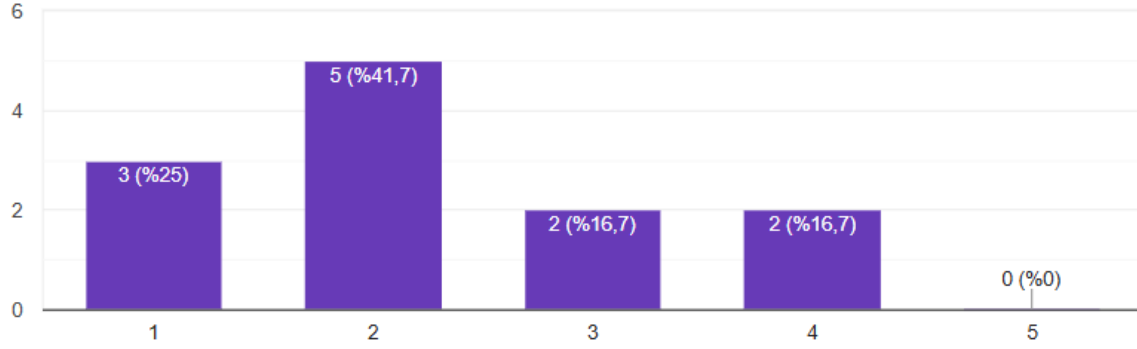
Grafik 1. Ankete katılan personelin görev dağılımları

İlgili ankete katılan personelin % 91,7’si akademik personel % 8,3’ü idari personelden oluşmaktadır. Grafik 2’de ankete katılan personelin görev yaptığı birim ya da programlara ilişkin dağılım verilmiştir.



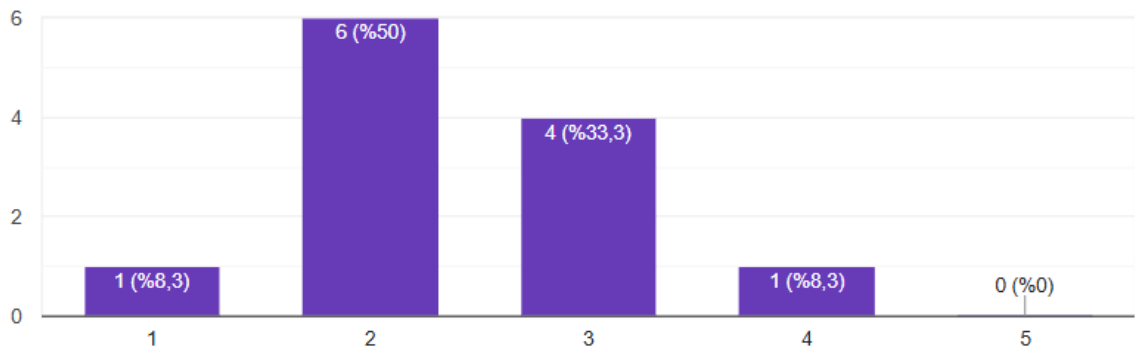
Grafik 2. Ankete katılan personelin görev yaptığı birim ya da program dağılımı

Ankete katılan personelin görev yaptığı birim ya da program incelendiğinde katılımcıların % 41,7'si aşçılık programı, % 25'i ikram hizmetleri programı, yine % 25'i pastacılık ve ekmekçilik programı ve % 8,3'ü idari personel şeklinde dağılım göstermektedir. Grafik 3'te "Okul genelindeki temizlik hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz?" sorusuna vermiş oldukları yanıtların dağılımı verilmiştir.



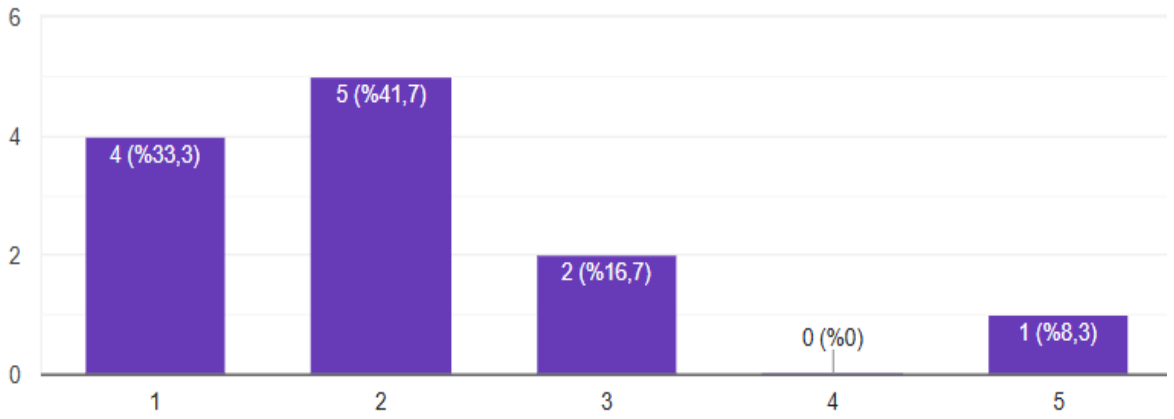
Grafik 3. Personelin okuldaki genel temizlikten memnuniyet oranları

Grafik 3 incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun düşük memnuniyet düzeyinde yanıt verdiği görülmektedir. En yüksek oran %41,7 ile "2" seçeneğinde toplanmıştır; bu da katılımcıların neredeyse yarısının değerlendirdiği hizmet veya alanı oldukça yetersiz bulunduğunu göstermektedir. İkinci sırada %25 oranla "1" seçeneği yer almakta olup, bu grup tamamen memnun olmayan katılımcıları temsil etmektedir. Daha orta düzey yanıtlar olan "3" ve "4" seçenekleri ise eşit oranlarda (her biri %16,7) tercih edilmiştir. Bu sonuç, az sayıda personelin hizmeti kısmen yeterli bulunduğunu göstermektedir. Öte yandan, en yüksek memnuniyet düzeyini ifade eden "5" seçeneği hiçbir katılımcı tarafından işaretlenmemiştir (%0). Genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların toplamda %66,7'sinin (1 ve 2 puan verenler) hizmetten memnun olmadıkları, sadece %33,4'ünün (3 ve 4 puan verenler) kısmen olumlu görüş bildirdiği anlaşılmaktadır. Bu dağılım, hizmetin kalitesi, sıklığı veya hijyen düzeyi gibi unsurların personel tarafından yetersiz bulunduğunu ve memnuniyetin düşük bir seviyede seyrettiğini göstermektedir. Grafik 4'te personelin "Sınıfların günlük/haftalık temizliği ve düzeni hakkındaki memnuniyetinizi nasıl değerlendirirsiniz?" sorusuna vermiş olduğu yanıtların dağılımı verilmiştir.



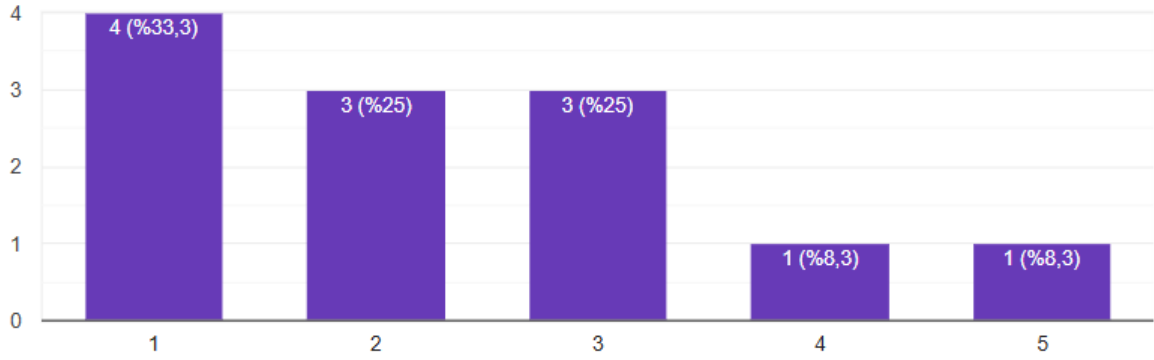
Grafik 4. Personelin sınıfların temizlik ve düzenine ilişkin memnuniyet oranları

Grafikteki dağılım incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun değerlendirdiği hizmeti düşük seviyede puanladığı görülmektedir. En yüksek oran %50 ile “2” seçeneğinde toplanmıştır; bu, katılımcıların yarısının hizmeti oldukça yetersiz olarak değerlendirdiğini göstermektedir. İkinci sırada %33,3 oranla “3” seçeneği yer almakta olup, bu grup hizmeti orta düzeyde yeterli bulan katılımcıları temsil etmektedir. Düşük memnuniyet düzeyi olan “1” ve nispeten daha olumlu olan “4” seçenekleri ise eşit oranda (her biri %8,3) işaretlenmiştir. Buna karşılık, en yüksek memnuniyet düzeyini gösteren “5” seçeneği hiç tercih edilmemiştir (%0). Genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların yarısı hizmetten memnun olmadığını (1–2 puan), üçte biri kısmen memnun olduğunu (3 puan) ifade etmiştir. Bu sonuçlar, genel memnuniyetin düşük seyrettiğini ve hizmetin özellikle kalite, süreklilik veya hijyen açısından personelin beklentilerini tam olarak karşılamadığını ortaya koymaktadır. Grafik 5’te personelin “Ofislerinizin/öğretim personeli odalarının temizliği ve düzeninden ne kadar memnunsunuz?” sorusuna verdiği yanıtların dağılımları yer almaktadır.



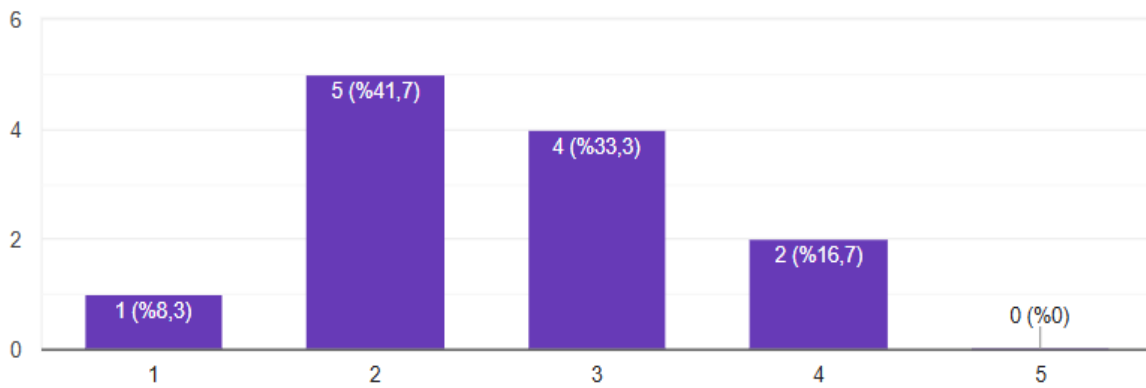
Grafik 5. Personelin ofisler/öğretim elemanı odalarının temizlik ve düzenine ilişkin memnuniyet oranları

Grafik 5’teki sonuçlar incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun değerlendirdiği hizmete düşük puan verdiği görülmektedir. En yüksek oran %41,7 ile “2” seçeneğinde yer almakta olup, bu durum öğrencilerin neredeyse yarısının hizmeti yetersiz bulunduğunu göstermektedir. Bunu %33,3 oranla “1” seçeneği takip etmektedir; bu grup hizmetten hiç memnun olmayan katılımcıları temsil etmektedir. Orta düzeyde memnuniyet ifade eden “3” seçeneği %16,7 oranında tercih edilmiştir. Daha yüksek memnuniyet düzeyini gösteren “4” seçeneği hiç işaretlenmemiştir (%0), buna karşılık yalnızca bir katılımcı (%8,3) “5” seçeneğini seçmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, düşük puan veren katılımcıların oranı (1 ve 2 seçeneği toplam %75) oldukça yüksektir. Bu durum, personelin büyük çoğunluğunun temizlik veya ilgili hizmetin kalitesinden memnun olmadığını açıkça ortaya koymaktadır. “3” ve üzeri puanların azlığı, hizmetin yalnızca küçük bir kısmı tarafından kısmen olumlu değerlendirildiğini göstermekte; dolayısıyla genel memnuniyet düzeyinin oldukça düşük olduğu söylenebilir. Grafik 6’da personelin “Tuvaletlerin hijyen ve temizlik düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?” sorusuna vermiş olduğu yanıtların dağılımı yer almaktadır.



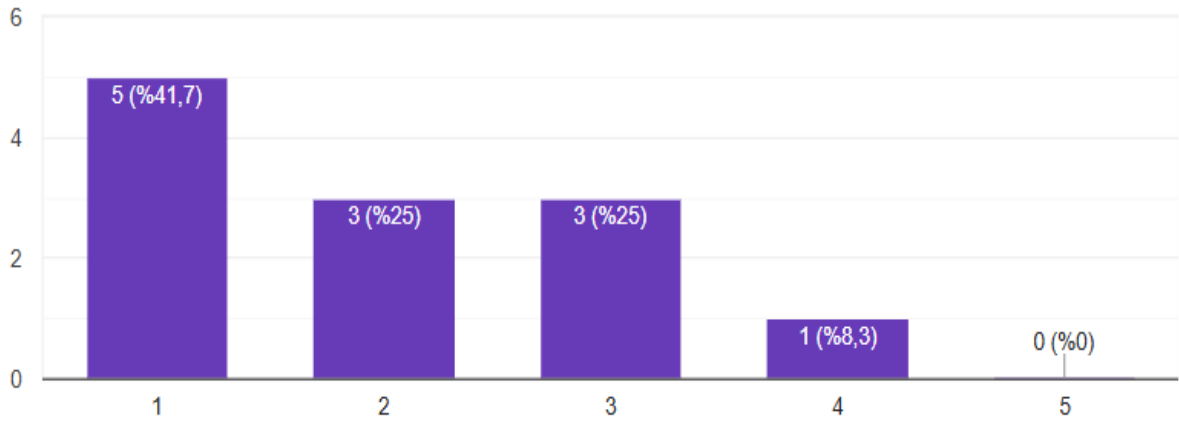
Grafik 6. Personelin tuvaletlerin hijyen ve temizlik düzeyini ilişkin memnuniyet oranları

Grafik 6'daki sonuçlar incelendiğinde, katılımcıların değerlendirmeleri arasında düşük puanların ağırlıklı olduğu görülmektedir. En yüksek oran %33,3 ile “1” seçeneğinde yer almakta olup, bu durum katılımcıların üçte birinden fazlasının hizmeti çok olumsuz değerlendirdiğini göstermektedir. Bunu %25'er oranla “2” ve “3” seçenekleri izlemektedir. Bu dağılım, katılımcıların önemli bir kısmının hizmeti orta-alt düzeyde gördüğünü ve genel memnuniyetin sınırlı olduğunu ortaya koymaktadır. Daha yüksek puanlara bakıldığında, “4” ve “5” seçeneklerinin her biri yalnızca %8,3 oranında tercih edilmiştir. Bu oranlar, memnuniyetin oldukça düşük bir seviyede kaldığını ve yalnızca küçük bir grubun hizmeti olumlu değerlendirdiğini göstermektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların %58,3'ü (1 ve 2 seçeneği) hizmeti düşük puanlarla değerlendirmiştir. Bu sonuç, verilen hizmetin kalite, süreklilik veya beklenti karşılaması açısından geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Orta düzeyde memnuniyet bildirenlerin oranı (%25) ile yüksek memnuniyet bildirenlerin oranı (%16,6) karşılaştırıldığında, genel eğilimin olumsuz yönde olduğu söylenebilir. Grafik 7'de personelin “Koridorlar, kantin/mutfak ortak alanları ve diğer genel alanların temizliği ile ilgili memnuniyetiniz nedir?” sorusuna vermiş olduğu yanıtlar yer almaktadır.



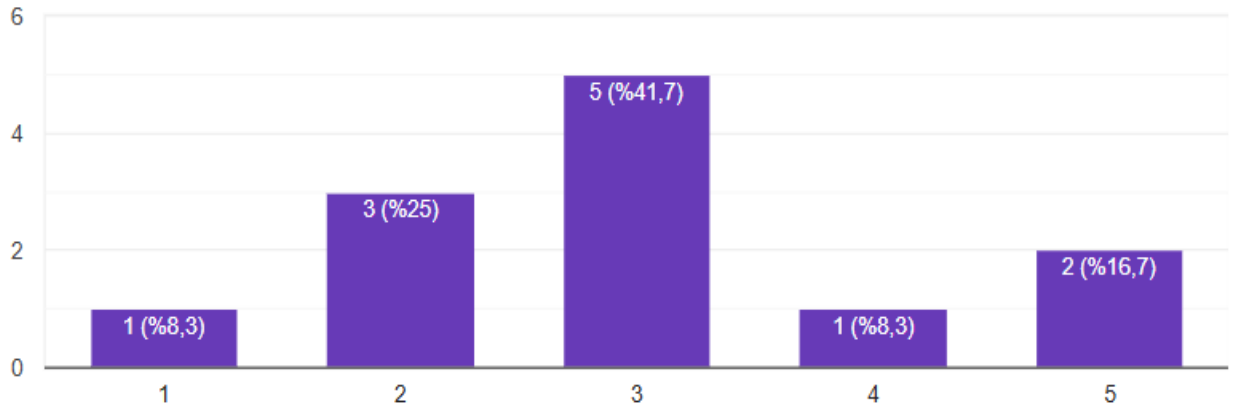
Grafik 7. Personelin Koridorlar, kantin/mutfak ortak alanları ve diğer genel alanların temizliği ilişkin memnuniyet oranları

Grafik 7’de verilen sonuçlara göre, katılımcıların değerlendirmeleri düşük ve orta düzey puanlarda güçlü bir şekilde yoğunlaşmıştır. Yanıtların ezici bir çoğunluğu olan %75’i (sırasıyla %41,7 ve %33,3) "2" ve "3" seçeneklerinde toplanmış olup, bu durum genel algının ne çok olumsuz ne de olumlu, ancak düşük puana yakın bir noktada stabil olduğunu göstermektedir. Önemli bir katılımcı grubu durumu yüksek olarak görmemektedir; zira "4" seçeneği sadece %16,7 oranında tercih edilmiş ve en yüksek memnuniyet puanı olan "5" seçeneği ise hiç işaretlenmemiştir (%0). Genel olarak, katılımcıların yarısının (%50) durumu düşük puanlar olan "1" ve "2" ile derecelendirmesi, hizmet veya durumun ciddi iyileştirme ihtiyacı olduğunu ve mevcut performansın katılımcı beklentilerini karşılamakta yetersiz kaldığını açıkça ortaya koymaktadır. Grafik 8’ de personelin “Temizlik hizmetlerinin sıklığı ve zamanlaması (ders saatleri, mesai öncesi/sonrası vb.) ile ilgili memnuniyetiniz nedir?” sorusuna verdiği yanıtların dağılımları yer almaktadır.



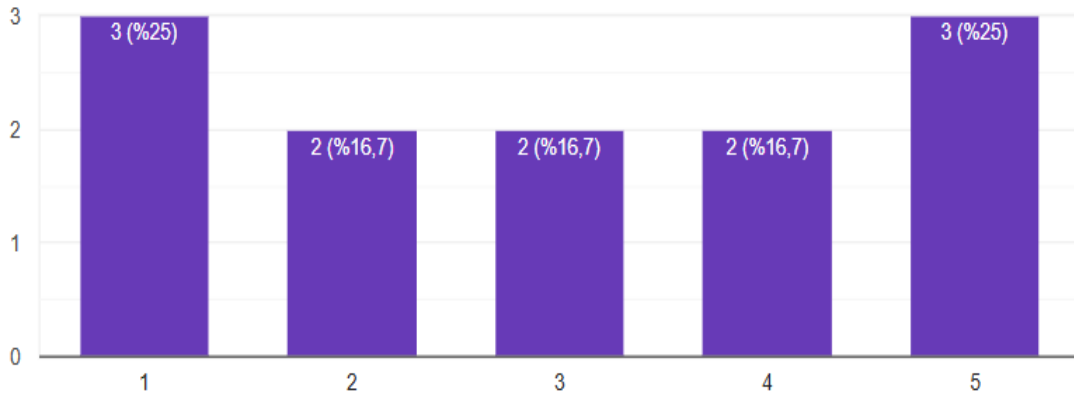
Grafik 8. Personelin temizlik hizmetlerinin sıklığı ve zamanlaması (ders saatleri, mesai öncesi/sonrası vb.) ile ilgili memnuniyet oranları

Grafik 8’de yer alan sonuçlar, katılımcıların değerlendirmelerinin baskın bir şekilde en düşük puanlarda yoğunlaştığını göstermektedir. Yanıtların neredeyse yarısı olan %41,7’si, doğrudan en düşük puan olan "1" seçeneğini işaretlemiştir. Geri kalan yanıtlar da büyük ölçüde düşük ve orta düzeyde kalmıştır; "2" ve "3" seçeneklerinin her biri eşit oranlarda %25 ile ikinci sırada yer almaktadır. Bu üç düşük puan seçeneğinin (1, 2 ve 3) toplamı, tüm yanıtların %91,7’sini oluşturmaktadır. Öte yandan, yüksek puanlardan "4" seçeneği yalnızca %8,3 oranında tercih edilmiş ve en yüksek memnuniyet puanı olan "5" seçeneği ise yine hiç işaretlenmemiştir (%0). Bu dağılım, değerlendirilen durum veya hizmetle ilgili memnuniyetsizliğin yaygın ve kritik düzeyde olduğunu, acil ve kapsamlı iyileştirme gerektiren derin sorunların bulunduğunu çok net bir şekilde ortaya koymaktadır. Grafik 9’da personelin “Gözlemlediğiniz temizlik malzemesi / ekipman (kağıt havlu, sabun, temizlik ekipmanı vb.) yeterliliğinden memnun musunuz?” sorusuna verdiği yanıtların dağılımları yer almaktadır.



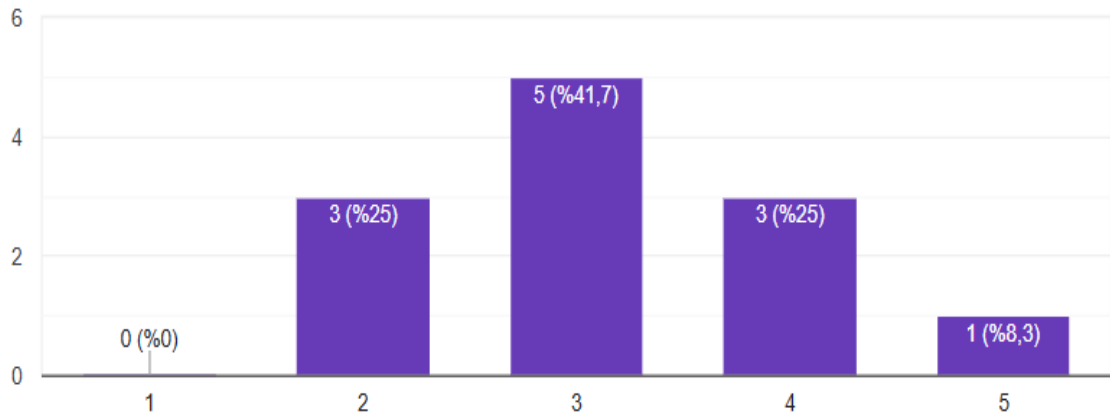
Grafik 9. Personelin temizlik malzemesi / ekipman (kağıt havlu, sabun, temizlik ekipmanı vb.) yeterliliğinden duyduğu memnuniyet oranları

Grafik 9’da verilen değerlendirme sonuçları, katılımcıların algısının orta düzeyde (nötr) bir memnuniyet etrafında güçlü bir şekilde toplandığını göstermektedir. Yanıtların en büyük yoğunluğu, katılımcıların %41,7’si tarafından işaretlenen "3" (orta/nötr) puanında toplanmıştır. Bu, katılımcıların büyük bir kısmının değerlendirilen durumu ne çok olumlu ne de çok olumsuz bulduğunu göstermektedir. Orta puanın ardından en çok tercih edilen seçenek %25 ile "2" olmuştur, bu da orta düzeyden düşüğe doğru bir eğilimin de bulunduğunu gösterir. Yüksek memnuniyet puanı olan "5" seçeneği %16,7 oranında tercih edilirken, "1" ve "4" seçenekleri en düşük oranlarla (%8,3) eşitlenmiştir. Genel olarak, bu dağılım, memnuniyetin nötr seviyede güçlü bir şekilde merkezlendiğini, ancak yüksek ve düşük uçların da mevcut olduğunu, yani durumu iyileştirmek için potansiyel olduğu kadar, memnuniyeti sağlamlaştırmak için de çaba gösterilmesi gerektiğini işaret etmektedir. Grafik 10’da personelin “Temizlikle ilgili bir şikâyet veya talep bildirdiğinizde verilen cevap ve müdahale hızından memnun musunuz?” sorusuna verdiği yanıtların dağılımları yer almaktadır.



Grafik 10. Personelin temizlikle ilgili bir şikâyet veya talep bildirdiğinizde verilen cevap ve müdahale hızından duyduğu memnuniyet oranları

Grafik 10’da verilen değerlendirme sonuçları, katılımcıların algısının iki zıt uçta güçlü bir şekilde kutuplaştığını göstermektedir. Yanıtların en yüksek yüzdesi hem en düşük puan olan "1" (%25) hem de en yüksek puan olan "5" (%25) seçeneklerinde eşit olarak toplanmıştır. Bu durum, katılımcıların önemli ve eşit büyüklükteki iki grubunun, değerlendirilen durum veya hizmet hakkında tamamen zıt görüşlere sahip olduğunu, yani ya son derece memnuniyetsiz ya da son derece memnun olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Orta puanlar olan "2", "3" ve "4" seçenekleri ise eşit ve daha düşük bir oranda (%16,7) kalmıştır. Genel olarak bu dağılım, hizmet veya ürünün kararsızlık veya kutuplaşma yarattığını, yani ya beklentileri mükemmel karşıladığını ya da ciddi şekilde karşılayamadığını, ancak orta düzeyde bir uzlaşının bulunmadığını işaret etmektedir. Grafik 11’de personelin “El hijyeni, yüzey dezenfeksiyonu gibi sağlık/hijyen önlemlerinin uygulanmasını nasıl değerlendirirsiniz?” sorusuna vermiş olduğu yanıtların dağılımları yer almaktadır.



Grafik 11. Personelin el hijyeni, yüzey dezenfeksiyonu gibi sağlık/hijyen önlemlerinin uygulanmasından duyduğu memnuniyet oranları

Grafik 11’de verilen yanıtlar katılımcı algılarının orta ve orta-üst düzey memnuniyet etrafında güçlü bir şekilde merkezlendiğini göstermektedir. Yanıtların en yüksek frekansı, toplamın %41,7’si ile ölçeğin merkezi noktası olan "3" (Nötr/Orta) puanında toplanmıştır. Bu, katılımcıların büyük çoğunluğunun değerlendirilen durumu kararsızlık veya ortalama düzeyde algıladığını göstermektedir. Nötr puanı takiben, "2" ve "4" puanları eşit ve yüksek oranda (%25) tercih edilmiş; bu da algının orta düzeyin her iki yanına da yayıldığını, ancak düşük memnuniyet ("2") ve orta-üst memnuniyet ("4") eğilimlerinin eşit güçte olduğunu işaret etmektedir. En düşük puan olan "1" seçeneğine hiç yanıt verilmemesi (%0), katılımcılar arasında aşırı olumsuz bir algının bulunmadığını gösterirken, en yüksek puan olan "5" seçeneği ise sadece %8,3 oranında kalmıştır. Bu bulgular, değerlendirilen konuda genel bir memnuniyetsizlik sorunu olmadığını ancak memnuniyet seviyesinin üst sınıra ulaşmaktan uzak, ortalama bir performans sergilediğini ve yüksek memnuniyet yaratma potansiyelinin geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

Raporun ikinci bölümünde ise katılımcılara ilgili ankette yöneltilen açık uçlu sorulara vermiş oldukları yanıtların nitel analiz yöntemleri ile değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan bulgular yer almaktadır. Tablo 1’de personelin “Temizlik hizmetleriyle ilgili en önemli gördüğünüz sorun(lar) nelerdir?” sorusuna vermiş olduğu yanıtların tema ve alt temalara dağılımları yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıları temizlik hizmetleri ile ilgili gördüğü sorunların içerik analizi

Tematik Alan	Sorun Kodu	Sorun İfadeleri	Frekans (f)	Yüzde (%)
Sistematik Eksiklik	P	Temizliğin periyodik/düzenli/sistematik olmaması (belirli program/sıklık eksikliği, düzensiz)	7	58.3
	İ	Temizlik sıklığının/uygulamasının personel inisiyatifine bırakılması (keyfe göre yapma, rica edilince müdahale)	4	33.3
	S	Temizliğin sürekliliğinin sağlanmaması	2	16.7
Standart ve Tanım Eksikliği	T	Temizliğin tam tanımlanmaması (kir yoksa temizdir anlayışı)	1	8.3
	Ö	Özel uygulama gerektiren alanların/işlerin (kimyasal, teras) ihmal edilmesi	2	16.7
Gözlemlenen Kirlilik	A	Genel alanlarda/odaklarda (sınıf/oda/genel alan) çöp birikmesi/kirlilik	3	25.0
	B	Hijyen riski taşıyan alanlarda temizlik eksikliği (Islak paspas yapılmaması, toz taşınması)	1	8.3
	D	Donanım/Ekipman temizlik sorunu (Silinemez yazı tahtaları)	1	8.3

Nitel verilerin frekans analizi (N=12) sonucunda, memnuniyetsizliğin tekil bir eylemsel hatadan ziyade, operasyonel yönetim ve süreç tasarımındaki ciddi yetersizliklerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Sorunların dağılımı ve önceliği şöyledir:

1. Sistemsel Risk (Yüksek Öncelik)

En yüksek frekansla (%58,3) dile getirilen sorun, hizmetin "Periyodik ve Sistematik Olmaması" olarak belirlenmiştir. Bu bulgu, temizlik hizmetlerinin reaktif (isteğe bağlı) bir modelde işlediğini ve proaktif bir programlama ve izleme modelinin mevcut olmadığını göstermektedir. Bu sistemsel aksaklık, hizmet kalitesinde öngörülemezliğe ve sürdürülebilirlik (süreklilik %16,7) sorunlarına yol açmaktadır.

2. Yönetim ve Hesap Verebilirlik Riski (Orta-Yüksek Öncelik)

Katılımcıların %33,3'ü, temizlik sıklığının ve kapsamının "Personel İnisiyatifine Bırakılması"ndan şikâyetçidir. Bu durum, hizmet yönetiminde açık bir hesap verebilirlik ve denetim

mekanizması eksikliğini işaret etmektedir. Personel performansı ve iş yükü dağılımı, kurumsal standartlar yerine kişisel tercihlere dayandığından, hizmet kalitesi istikrarsız hale gelmektedir.

3. Hijyen ve Kurumsal Risk Alanları (Spesifik Müdahale Gereksinimi)

Geri bildirimler, sistematik aksaklıkların doğrudan kurumsal risk yarattığı alanları da tanımlamıştır:

- Hijyen Güvenliği: Gıda uygulama alanları gibi kritik bölgelerde paspaslama eksikliği (%8,3), hijyen ve gıda güvenliği açısından kabul edilemez bir risk oluşturmaktadır.
- Standart Belirsizliği: Temizliğin tanımının net olmaması ve özel işlerin (kimyasal, teras) ihmal edilmesi (%16,7), kurumsal standartların eksik veya yetersiz iletişimini düşündürmektedir.

Elde edilen bulgular, hizmetin yeniden yapılandırılması gerektiğini göstermektedir. Sorunların çözümü, yalnızca personel sayısını artırmaktan ziyade, net standartlar belirlemeye, merkezi bir temizlik programı uygulamaya ve bu programın etkinliğini sürekli izleyecek denetim mekanizmaları oluşturmaya odaklanmalıdır.

Tablo 2. Katılımcıların temizlik hizmetleri ve/veya uygulamalarının geliştirilmesine yönelik önerilerinin içerik analizi

Tematik Alan	Öneri Kodu	Öneri İfadeleri	Frekans (f)	Yüzde (%)
Yönetim ve Sistem	PY	Yazılı/Standart Temizlik Planı/Çizelgesi oluşturulması ve iletilmesi	4	33.3
	GS	Görev ve Sorumluluk Alanlarının belirlenmesi (personel/alan eşleşmesi)	3	25.0
	KD	Kontrol ve Denetim mekanizması kurulması (imza ile kontrol)	2	16.7
	ED	Personel Eğitimi ve işi sahiplenme (iş ahlakı, mutlu çalışma)	3	25.0
Periyodik Uygulamalar	TG	Tuvaletlerin günlük ilaçlı yıkanması ve hijyen malzemesi (peçete, havlu) günlük konulması/kontrolü	1	8.3
	ÇÖ	Çöp kovalarının dolmadan/gün sonunda günlük değiştirilmesi	2	16.7
	OP	Ofis ve Sınıf temizliği (Örn: Ofis zeminleri haftalık, sınıflar düzenli, camlar program dahilinde)	3	25.0
	UT	Uygulama Alanları ve koridorlar için günlük ıslak paspas ve özel hijyen önlemleri	1	8.3
	TY	Tahta yazılarının gün sonunda silinmesi	1	8.3
Çalışma Ortamı	DY	İdari personeller arası sözlü diyalog/müdahalelerin azalması	1	8.3
	SK	Mesai saatlerinde cep telefonu kullanımının sınırlandırılması	1	8.3

Tablo 2’de sunulan öneriler, sorunların sistematik yönetim eksikliğinden kaynaklandığı bulgusunu doğrulamakta ve çözümün üst yönetim tarafından standartlaştırılması gerektiğini vurgulamaktadır.

1. **En Yüksek Öncelik (Sistem Kurulumu):** En yüksek frekansla (%33,3) talep edilen öneri, Yazılı ve Standart Temizlik Planı/Çizelgesi (PY kodu) oluşturulmasıdır. Bu, önceki analizdeki en büyük sorun olan "Periyodik Olmama" problemini doğrudan çözmeye odaklanan en kritik adımdır.
2. **Hesap Verebilirlik Mekanizmaları: Görev ve Sorumluluk Alanlarının** Belirlenmesi (%25,0) ve hatta Kontrol ve Denetim Mekanizması (%16,7) kurulması önerileri, Yönetim ve İnisiyatif sorunlarını gidermek için katı kurallar ve izlenebilirlik talep edildiğini göstermektedir.
3. **Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi:** Tuvaletlerin günlük bakımı (%8,3) ve uygulama alanları için özel hijyen önlemleri (%8,3) gibi spesifik talepler, hizmetin kalite ve hijyen standartlarının acilen yükseltilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.
4. **İnsan Kaynakları (İK) Boyutu:** İşleri sahiplenme ve iş ahlakı ile ilgili öneriler (%25,0), çözümün sadece süreçlerde değil, aynı zamanda personelin motivasyon, eğitim ve kurumsal aidiyet konularında da desteklenmesi gerektiğini göstermektedir.

Söz konusu veriler, geliştirme çabalarının öncelikle yazılı bir sistem oluşturmaya ve bu sistemi denetim ile desteklemeye odaklanması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

Tablo 3. Katılımcıları iyileştirmeye yönelik ilave görüş ve önerileri

Tematik Alan	Görüş Kodu	Görüş İfadeleri ve Frekans (f)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Sistemin Sürdürülebilirliği	SÜ	Yeni kurulan sistemin sorunsuz ve sürekli devam ettirilmesi (ileride yüksek puanlama sözü)	2	20.0
	GÖ	İyileştirme adımlarının gözlemlendiği (kirlerin temizlenmesi)	1	10.0
	İŞ	Sistematik iş akışı olmalı	1	10.0
Çalışan Tutumu ve İletişim	TU	Bilgi verildiğinde umursamaz tavır takınılması	1	10.0
	GB	Anlık geri bildirimde bulunulacak bir sistem oluşturulması	1	10.0
Operasyonel Planlama ve Zamanlama	DT	Ders dönemleri dışında (sene sonu, yaz tatili) atölye/sınıf temizlikleri	3	30.0
	GS	Gürültüyü önlemek için koridor temizliklerinin ders saatleri dışında yapılması	1	10.0
	UA	Uygulama alanlarının temizliğinin yapılmaması (Önceki bulguyu destekler)	1	10.0

Tablo 3'te sunulan görüşler değerlendirildiğinde;

1. **Sistemin Kalıcı Hale Getirilmesi (En Yüksek Öncelik):** En yüksek frekansla (%30,0 ve %20,0) dile getirilen konular, yeni başlatılan iyileştirme çabalarının sürdürülebilirliğine ve sistematik iş akışının gerekliliğine odaklanmıştır. Katılımcılar, gözlemledikleri olumlu değişimin (uzun süredir duran kirlerin temizlenmesi gibi) kalıcı olmasını şart koşmaktadır. Bu, yönetsel odak noktasının "kurulundan sürdürmeye" kayması gerektiğini gösterir.
2. **Mevsimsel ve Atölye Temizliği (%30,0):** Önemli bir talep, ders dönemleri dışında kalan zamanlarda (yaz tatili, sene sonu) atölye/sınıf tahtası temizliklerinin yapılmasıdır. Bu, temizlik programının mevsimsel ve dönemsel gereksinimlere göre genişletilmesi gerektiğini gösterir.
3. **Personel Davranışı ve İletişim Riski:** Temizlik personeline bilgi verildiğinde takınılan "umursamaz tavır" (%10,0) ve anlık geri bildirimin önemi, insan kaynakları yönetimi ve eğitime acil ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Sistemin başarısı büyük ölçüde bu tavır değişikliğine bağlıdır.
4. **Operasyonel Hassasiyet:** Koridor temizliklerinin gürültüyü önlemek için ders saatleri dışında yapılması talebi, temizlik hizmetlerinin akademik süreçlere entegre, hassas bir zamanlama ile yürütülmesi gerektiğini teyit etmektedir.

Söz konusu bulgular, Sürekli İyileştirme Planının (SIP) ana hedeflerinin, sürdürülebilirlik (yeni sistemi kalıcılaştırma) ve personel eğitimi/motivasyonu olması gerektiğini netleştirmektedir.

17-30 Ekim 2025 tarihleri arasında kurumda çalışan akademik ve idari personele uygulanan likert tipi anket ve yöneltilen açık uçlu sorular sonucunda yukarıda verilen sonuçlar yukarıda detaylı bir biçimde sunulmuştur. Söz konusu sonuçlardan yola çıkarak üçüncü bölümde detaylı eylem planlı önerisi sunulmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

20-30 Ekim 2025 tarihleri arasında kurumda çalışan akademik ve idari personele uygulanan likert tipi anket ve yöneltilen açık uçlu sorular sonucunda yukarıda verilen sonuçlar birinci ve ikinci bölümde detaylı bir biçimde sunulmuştur. Söz konusu sonuçlardan yola çıkarak bu bölümde detaylı bir eylem planı hazırlanmıştır.

1. Süreç Yönetimi ve Kontrol Mekanizmalarının Kurulması (PY, GS, KD Kodları)

Bu adım, en yüksek frekansla (%33,3) talep edilen **Yazılı Plan** ihtiyacını karşılayacaktır.

- **Eylem 1.1: Standart Temizlik Çizelgelerinin Oluşturulması (PY):** Hangi gün, hangi saatte, hangi alanın hangi yöntemle temizleneceğini gösteren yazılı bir '**Temizlik İş Akış Çizelgesi**' oluşturulması gerekmektedir. İlgili çizelgenin temizlik sıklığı ve sürekliliği sorununu çözeceği düşünülmektedir.
- **Eylem 1.2: Görev Alanlarının Belirlenmesi ve Atanması (GS):** Her temizlik personeli için harita üzerinde **sorumlu olduğu bölgeler (alan sahipliği)** netleştirilecek ve personel bu alanlardan sorumlu tutulacaktır.
- **Eylem 1.3: Denetim ve Geri Bildirim Sistemi (KD):** Her görev alanının temizlik sonrası, ilgili İdari Personel veya Sorumlu Yönetici tarafından **imza/onay ile kontrol edildiği** bir denetim formu oluşturulacaktır. Bu, hesap verebilirliği tesis edecektir.
- **Eylem 1.4: Anlık Geri Bildirim Kanalı:** Hatalı veya eksik temizlik durumlarının anlık olarak bildirilip takip edileceği dijital (örn. küçük bir online form) veya fiziki bir sistem kurulacaktır.

2. Hijyen ve Alan Standartlarının Yükseltilmesi (UT, Ö Kodları)

Bu adımların, özellikle hijyen riski içeren alanlardaki sorunları çözeceği düşünülmektedir.

- **Eylem 2.1: Kritik Alan Standartları:** Gıda uygulama mutfakları ve tuvaletler için HACCP benzeri hijyen standartları belirlenecek ve bu alanlarda günlük, ilaçlı temizlik zorunlu hale getirilecektir (Islak paspas uygulaması, ayak dezenfektan paspasları vb.).
- **Eylem 2.2: Dönemsel Temizlik Çizelgesi (DT):** Yaz tatili ve sömestr sonu/başı gibi ders dönemi dışındaki zamanlarda atölye, laboratuvar ve camlar için genel ve derin temizlik periyotları plana eklenecektir.
- **Eylem 2.3: Sarf Malzemesi Yönetimi:** Tuvalet kağıdı ve havlu kâğıtların günlük kontrol edilerek yenilenmesi zorunlu hale getirilecek; çöp kovalarının ise dolmayı beklemeden gün sonunda değiştirilmesi kuralı getirilecektir.

3. İnsan Kaynakları ve Motivasyon (ED, TU Kodları)

Bu adımlar, personel tutumu ve motivasyon sorunlarının çözümünü hedefleyecektir.

- **Eylem 3.1: Personel Eğitimi:** Temizlik personeline periyodik olarak hijyen prosedürleri ve İnsan İlişkileri/Kurumsal İletişim konularında eğitim verilecektir. Amaç, bilgi verme anında sergilenen "**umursamaz tavır**" sorununu çözmektir.
- **Eylem 3.2: Performans Değerlendirmesi:** Denetim sonuçları (Eylem 1.3) ve geri bildirimler, personelin **performans değerlendirmesine** dahil edilerek, başarılı personele teşekkür/ödüllendirme mekanizması (iş sahiplenme) kurulacaktır.

- **Eylem 3.3: Zamanlama ve Gürültü:** Gürültü ve ders akışını engelleme sorununu çözmek için koridor temizlikleri gibi gürültülü işler için ders saatleri dışında bir zaman dilimi belirlenecektir.

Bu eylem planının hem yüksek memnuniyetsizlik oranının kaynağını ortadan kaldıracak hem de gözlemlenen olumlu değişimin (SÜ kodu) sürdürülebilir olmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

Öğr. Gör. Dr. Özkan ERDEM

Ölçme ve Değerlendirme Komisyon Başk.

Öğr. Gör. Dr. Eniser ATABAY

Üye

Öğr. Gör. Ramazan ÇAĞLAR

Üye