

Çarşıbaşı Meslek Yüksekokulu

2025 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

1. AMAÇ

Bu raporun amacı, Trabzon Üniversitesi bünyesinde yürütülen memnuniyet anketlerinin yalnızca veri sunumuna dayalı bir çıktı olmaktan çıkarılarak; sistematik analiz, yorumlama ve iyileştirme süreçlerine dönüştürülmesini sağlamaktır. Rapor aynı zamanda bir analiz ve karar verme kılavuzu niteliğindedir.

- Anketin adı: İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Anket türü: Memnuniyet Anketi
- Uygulama tarihi: 2025
- Hedef kitle büyüklüğü: 10
- Katılımcı sayısı: 4
- Katılım oranı: %40

2. YÖNTEM

Memnuniyet anketi 5'li likert (1–5) tipi ölçek kullanılarak uygulanmıştır. Ölçek maddelerinin anlamı aşağıdaki tablo ile gösterilmiştir.

Puan	Açıklama
1	Hiç katılmıyorum / Çok memnun değilim
2	Katılmıyorum / Memnun değilim
3	Kararsızım / Orta düzeyde memnun
4	Katılıyorum / Memnunum
5	Tamamen katılıyorum / Çok memnunum

2025 yılı İdari personel memnuniyet anketi, 10 İdari personele uygulanmış olup 4 idari personelin katılımı ile %40 katılım oranı sağlanmıştır.

3. BULGULAR

Memnuniyet anketi sonuçları incelendiğinde Ortalama (Mean) değerinin 3,37 olduğu görülmüştür. Edinilen anket sonuçlarına göre güçlü bulunan maddeler aşağıda verilmiştir:

- Çalışma alanımın fiziksel büyüklüğü yeterli düzeydedir.
- Çalışma alanımın temizlik hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Üniversitemizde yapım, onarım ve tamirat hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Üniversite yerleşkeleri ve fiziki çevresi, çalışanların çalışma motivasyonunu desteklemektedir.
- Üniversite internet sayfası kullanışlı ve erişilebilirdir.
- Üniversitenin hizmetleri, faaliyetleri ve imkânları hakkında zamanında ve açıklayıcı duyuru ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- Üniversitemizde kütüphane hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Üniversitemizde iş ve işlemlerin yürütülmesinde dijital teknolojiler ve uygulamalar yeterince kullanılmaktadır.
- Kurumumda yaptığım iş ile ilgili teknolojik alt yapı yeterli düzeydedir.
- Çalıştığım ortamdaki ergonomik koşullar işimi iyi yapmamı desteklemektedir.
- Üniversitemizde kullanılan prosedürler amaca yönelik, anlaşılır ve uygulanabilir.

- Üniversitemiz tarafından sağlanan yeni uygulamalar, hizmetler veya tesisler hakkında yeterince bilgilendirme yapılmaktadır.
- Çalıştığım ortamda karşılaştığım herhangi bir problemimi rahatlıkla üst yöneticime bildirebiliyorum.
- İşimi etkileyen herhangi bir durum olduğunda ilgili yöneticim tarafıma gerekli bilgilendirmeyi yapmaktadır.
- Yaptığım işe uygun bilgi, beceri ve yeterlilik sahibiyim.
- Üniversitemizde sosyal ve kültürel imkânlar ve hizmetler yeterli düzeydedir.
- Üniversite yerleşkeleri ve fiziki mekânları, engelli ve dezavantajlı bireylerin erişimi açısından uygundur.
- Üniversitenin hizmet alanlarındaki amaçları, hedefleri ve planları hakkında bilgi sahibiyim.
- Üniversitemizde üst yönetimin personel ilişkilerindeki iletişimini uygun ve yeterli buluyorum.
- Yöneticilerimiz ile açık ve net bir iletişimimiz vardır.
- Yaptığım iş ile ilgili bilgiler üst yöneticilerimiz tarafından bana tam olarak aktarılıp açıklanmaktadır.
- Çalıştığım birimde üst yönetim personele eşit ve adil davranır.

Bulgular, üniversitenin fiziksel altyapı, teknolojik imkânlar ve hizmet kalitesi açısından güçlü bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Çalışma alanlarının yeterliliği, temizlik ve bakım hizmetleri ile kütüphane ve dijital altyapının etkinliği yüksek memnuniyet düzeyine işaret etmektedir. Ayrıca bilgilendirme süreçlerinin düzenli ve şeffaf yürütülmesi, yöneticilerle açık iletişim kurulabilmesi ve adil yönetim anlayışı kurumsal işleyişi desteklemektedir. Sosyal, kültürel ve erişilebilirlik imkânlarının da yeterli bulunması, üniversitenin genel çalışma ortamının çalışan motivasyonunu olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Edinilen anket sonuçlarına göre, orta seviyede memnun kalınan maddeler aşağıda verilmiştir:

- Üniversitemizde spor hizmetleri ve tesisleri yeterli düzeydedir.
- İşimi yapmaktan keyif alıyorum.
- Üniversitemiz yerleşke ve binalarında güvenlik ve emniyet yeterli düzeydedir.
- Üniversite yerleşke alanlarında ulaşım ve otopark hizmetleri ve imkânları yeterlidir.
- İşim ile ilgili durumlar olduğunda karar alma sürecine dâhil ediliyorum.
- Mesleki performansımı uygun şekilde izleyen ve değerlendiren mekanizmalar kullanılmaktadır.
- Üniversitemizde kişisel ve mesleki gelişimimizi destekleyen yeterli faaliyetler yapılmaktadır.
- Yaptığım iş ile üniversitemiz başarısı arasında bir bağ olduğunu düşünüyorum.
- Kendimi Trabzon Üniversitesi'nin bir parçası olarak görüyorum.

Bu bulgular, üniversitenin bazı hizmet ve yönetim süreçlerinde genel olarak kabul edilebilir ancak geliştirmeye açık bir düzeyde olduğunu göstermektedir. Spor tesisleri, güvenlik, ulaşım ve otopark gibi fiziki imkânların yanı sıra karar süreçlerine katılım, performans değerlendirme ve mesleki gelişim faaliyetleri orta düzeyde memnuniyet üretmektedir. Ayrıca çalışanların işlerinden duyduğu motivasyon ve kurumsal aidiyet algısı da benzer şekilde orta seviyede seyretmektedir. Bu durum, hem hizmet kalitesinin hem de katılımcı yönetim ve gelişim desteklerinin güçlendirilmesine ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

Edinilen anket sonuçlarına göre, kritik seviyede memnun kalınan maddeler aşağıda verilmiştir:

- Üniversitede atama, yükseltme ve görevlendirmelerin personelin bilgi ve becerilerine uygun bir şekilde yapıldığına inanıyorum.
- Üniversitemizde mesleki gelişimimi destekleyen fırsatlar sunulmaktadır.

- Üniversitemizde yemekhane hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Kariyerimin geri kalan kısmını Trabzon Üniversitesinde geçirmeyi istiyorum.

Bu bulgular, üniversitede özellikle insan kaynakları uygulamaları, mesleki gelişim olanakları ve bazı temel hizmetlerde memnuniyet düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Atama, yükseltme ve görevlendirme süreçlerinin yeterince adil ve yetkinlik odaklı algılanmaması ile kariyerin üniversite bünyesinde sürdürülmesine yönelik isteğin zayıf olması dikkat çekmektedir. Ayrıca mesleki gelişimi destekleyen fırsatların yetersiz görülmesi ve yemekhane hizmetlerine ilişkin memnuniyetsizlik, iyileştirme gerektiren alanların başında gelmektedir. Bu sonuçlar, kurumsal bağlılık ve hizmet kalitesinin güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

4. BOYUTSAL ANALİZ

4.1. Eğitim Öğretim

Eğitim Öğretim boyutu altındaki maddelerin (28, 30, 31) ortalaması 3 olarak hesaplanmıştır. Bu maddeler birlikte değerlendirildiğinde, üniversite çalışanlarının görevleriyle uyumlu bilgi, beceri ve yeterlilik düzeylerine sahip oldukları, ayrıca kişisel ve mesleki gelişimi destekleyen faaliyet ve fırsatların kurum içinde yeterli düzeyde sunulduğu görülmektedir. Bu durum, eğitim-öğretim süreçlerinin niteliğini artıran önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

4.2. Yönetim ve İdari Süreçler

Yönetim ve İdari Süreçler boyutu altındaki maddelerin (13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 32) ortalaması 3,52 olarak hesaplanmıştır. Bu maddeler birlikte değerlendirildiğinde, üniversitenin yönetim ve idari süreçlerinin genel olarak şeffaf, erişilebilir ve iletişim odaklı bir yapıya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Teknolojik altyapı ve dijital hizmetlerin yeterliliği, iş süreçlerinin etkin yürütülmesine katkı sağlarken; prosedürlerin anlaşılır ve uygulanabilir olması kurumsal işleyişi desteklemektedir. Ayrıca bilgilendirme süreçlerinin düzenli yürütülmesi, internet sayfasının erişilebilirliği ve yöneticilerle kurulan açık iletişim, çalışanların sürece katılımını güçlendirmektedir. Atama ve görevlendirmelerde liyakat esasının gözetildiği algısı ile adil yönetim anlayışı ve performans değerlendirme mekanizmaları da kurumsal güveni destekleyen önemli unsurlar olarak öne çıkmaktadır.

4.3. Fiziksel Altyapı

Fiziksel Altyapı boyutu altındaki maddelerin (1, 3, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14) ortalaması 3,58 olarak hesaplanmıştır. Bu maddeler birlikte değerlendirildiğinde, üniversitenin fiziksel altyapı ve çalışma ortamına ilişkin genel olarak yeterli ve işlevsel bir yapı sunduğu görülmektedir. Çalışma alanlarının büyüklüğü ve ergonomik koşulların uygunluğu, iş verimliliğini desteklerken; bakım, onarım, güvenlik, ulaşım ve otopark hizmetlerinin yeterliliği de kurumsal işleyişi kolaylaştırmaktadır. Ayrıca spor tesisleri, dijital teknolojilerin kullanımı ve erişilebilirlik olanakları, yerleşke yaşam kalitesini artıran unsurlar olarak öne çıkmaktadır.

4.4. Sosyal ve Destek Hizmetleri

Sosyal ve Destek Hizmetleri boyutu altındaki maddelerin (2, 4, 5, 7) ortalaması 3,31 olarak hesaplanmıştır. Bu maddeler birlikte değerlendirildiğinde, üniversitenin sosyal ve destek hizmetleri genel olarak yeterli düzeyde algılanmaktadır. Temizlik, yemekhane ve kütüphane hizmetlerinin işleyişi, çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca sosyal ve kültürel

imkânların varlığı, kurumsal yaşam kalitesini artırarak çalışanların hem mesleki hem de sosyal açıdan daha dengeli bir ortamda bulunmalarına katkı sağlamaktadır.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, üniversitenin hem fiziksel altyapı hem de yönetsel ve dijital süreçler açısından güçlü ve bütüncül bir kurumsal kapasiteye sahip olduğu görülmektedir. Çalışma alanlarının büyüklüğü, temizlik hizmetleri, ergonomik koşullar ve fiziki çevrenin motivasyonu desteklemesi gibi unsurlar, çalışanların iş ortamından duyduğu memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde yapım-onarım hizmetleri ile engelli erişimine uygun fiziki düzenlemeler, kurumun kapsayıcı ve sürdürülebilir bir altyapı geliştirdiğine işaret etmektedir.

Teknolojik altyapı, dijital uygulamalar ve internet sayfasının kullanılabilirliği gibi göstergeler, üniversitenin dijitalleşme sürecini etkin şekilde yönettiğini ve bilgiye erişimi kolaylaştırdığını ortaya koymaktadır. Ayrıca kütüphane hizmetleri, sosyal-kültürel imkânlar ve bilgilendirme süreçlerinin yeterliliği, akademik ve idari faaliyetlerin destekleyici bir ekosistem içinde yürütüldüğünü göstermektedir.

Yönetsel açıdan değerlendirildiğinde ise açık iletişim kanalları, adil yönetim anlayışı, geri bildirim mekanizmalarının işlerliği ve bilgilendirme süreçlerinin etkinliği güçlü yönler arasında öne çıkmaktadır. Çalışanların yöneticileriyle sağlıklı iletişim kurabilmesi ve iş süreçlerine ilişkin bilgilendirilme düzeyinin yüksek olması, kurumsal güven ve bağlılığı artıran önemli bir faktördür.

Sonuç olarak bu güçlü yönler; fiziksel koşullar, dijital altyapı, hizmet kalitesi ve yönetsel iletişimin bir bütün olarak uyumlu çalıştığını, üniversitenin kurumsal verimlilik ve çalışan memnuniyeti açısından istikrarlı bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

Ölçek sonuçlarına göre 3,40 ve üzeri puan alarak güçlü memnuniyet düzeyine sahip olan maddeler aşağıdaki gibidir:

- Çalışma alanımın fiziksel büyüklüğü yeterli düzeydedir.
- Çalışma alanımın temizlik hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Üniversitemizde yapım, onarım ve tamirat hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Üniversite yerleşkeleri ve fiziki çevresi, çalışanların çalışma motivasyonunu desteklemektedir.
- Üniversite internet sayfası kullanışlı ve erişilebilirdir.
- Üniversitenin hizmetleri, faaliyetleri ve imkânları hakkında zamanında ve açıklayıcı duyuru ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- Üniversitemizde kütüphane hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Üniversitemizde iş ve işlemlerin yürütülmesinde dijital teknolojiler ve uygulamalar yeterince kullanılmaktadır.
- Kurumumda yaptığım iş ile ilgili teknolojik alt yapı yeterli düzeydedir.
- Çalıştığım ortamdaki ergonomik koşullar işimi iyi yapmamı desteklemektedir.
- Üniversitemizde kullanılan prosedürler amaca yönelik, anlaşılır ve uygulanabilirdir.
- Üniversitemiz tarafından sağlanan yeni uygulamalar, hizmetler veya tesisler hakkında yeterince bilgilendirme yapılmaktadır.
- Çalıştığım ortamda karşılaştığım herhangi bir problemimi rahatlıkla üst yöneticime bildirebiliyorum.

- İşimi etkileyen herhangi bir durum olduğunda ilgili yöneticim tarafıma gerekli bilgilendirmeyi yapmaktadır.
- Yaptığım işe uygun bilgi, beceri ve yeterlilik sahibiyim.
- Üniversitemizde sosyal ve kültürel imkânlar ve hizmetler yeterli düzeydedir.
- Üniversite yerleşkeleri ve fiziki mekânları, engelli ve dezavantajlı bireylerin erişimi açısından uygundur.
- Üniversitenin hizmet alanlarındaki amaçları, hedefleri ve planları hakkında bilgi sahibiyim.
- Üniversitemizde üst yönetimin personel ilişkilerindeki iletişimini uygun ve yeterli buluyorum.
- Yöneticilerimiz ile açık ve net bir iletişimimiz vardır.
- Yaptığım iş ile ilgili bilgiler üst yöneticilerimiz tarafından bana tam olarak aktarılıp açıklanmaktadır.
- Çalıştığım birimde üst yönetim personele eşit ve adil davranır.

6. GELİŞTİRME ALANLARI

Bu maddeler birlikte değerlendirildiğinde, üniversitenin özellikle kurumsal bağlılık, katılımcı yönetim, kariyer memnuniyeti, fiziksel olanaklar ve mesleki gelişim destekleri gibi alanlarda iyileştirmeye açık yönleri sahip olduğu görülmektedir.

Öncelikle spor tesisleri, yemekhane hizmetleri, güvenlik, ulaşım ve otopark gibi fiziksel ve destek hizmetleri, çalışanların günlük yaşam kalitesini doğrudan etkileyen unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Bu alanlardaki yetersizlik algısı, kurum içi genel memnuniyet üzerinde dolaylı fakat güçlü bir etki yaratmaktadır.

Bununla birlikte “işimi yapmaktan keyif alma”, “kuruma aidiyet hissetme” ve “kariyerimi üniversitede sürdürme isteği” gibi ifadeler, örgütsel bağlılık ve iş tatmini boyutunda zayıflama olduğuna işaret etmektedir. Bu durum genellikle çalışanların kendilerini kurumun bir parçası olarak görme düzeyleri ile doğrudan ilişkilidir.

Ayrıca karar alma süreçlerine katılımın sınırlı olduğu algısı ile performans değerlendirme ve geri bildirim mekanizmalarının yeterince güçlü olmadığı düşüncesi, katılımcı yönetim ve şeffaf performans sistemi açısından gelişim ihtiyacını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde atama ve görevlendirmelerin yetkinliğe dayalı yapıldığına dair inanç düzeyinin düşük olması, adalet ve liyakat algısı açısından dikkat edilmesi gereken bir alanı göstermektedir.

Mesleki gelişim fırsatlarının yeterli görülmemesi de, çalışanların kendilerini geliştirme imkânları ile kurumun sunduğu destekler arasında bir boşluk algısı olduğunu düşündürmektedir. Bu durum, hem bireysel motivasyonu hem de kurumsal verimliliği etkileyebilecek önemli bir faktördür.

Genel olarak bu bulgular, üniversitenin sadece fiziksel hizmetler değil, aynı zamanda insan kaynakları yönetimi, kurumsal aidiyet ve katılımcı yönetim alanlarında da geliştirilmesi gereken yönleri olduğunu göstermektedir. Bu alanlarda yapılacak iyileştirmeler, çalışan memnuniyetini artırarak kurumsal bağlılık ve performansa olumlu katkı sağlayacaktır. Ölçek sonuçlarına göre 3,40'ın altında memnuniyet puanı olarak geliştirilme ihtiyacı gerektiren maddeler aşağıdaki gibidir:

- Üniversitemizde spor hizmetleri ve tesisleri yeterli düzeydedir.
- İşimi yapmaktan keyif alıyorum.
- Üniversitemiz yerleşke ve binalarında güvenlik ve emniyet yeterli düzeydedir.

- Üniversite yerleşke alanlarında ulaşım ve otopark hizmetleri ve imkânları yeterlidir.
- İşim ile ilgili durumlar olduğunda karar alma sürecine dâhil ediliyorum.
- Mesleki performansımı uygun şekilde izleyen ve değerlendiren mekanizmalar kullanılmaktadır.
- Üniversitemizde kişisel ve mesleki gelişimimizi destekleyen yeterli faaliyetler yapılmaktadır.
- Yaptığım iş ile üniversitemiz başarısı arasında bir bağ olduğunu düşünüyorum.
- Kendimi Trabzon Üniversitesi'nin bir parçası olarak görüyorum.
- Üniversitede atama, yükseltme ve görevlendirmelerin personelin bilgi ve becerilerine uygun bir şekilde yapıldığına inanıyorum.
- Üniversitemizde mesleki gelişimimi destekleyen fırsatlar sunulmaktadır.
- Üniversitemizde yemekhane hizmetleri yeterli düzeydedir.
- Kariyerimin geri kalan kısmını Trabzon Üniversitesinde geçirmeyi istiyorum.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Önceki yıllara ait anket sonuçlarının bulunmaması nedeniyle karşılaştırmalı analiz gerçekleştirilmemiştir.

8. AÇIK UÇLU ANALİZ

Ankette açık uçlu soru yer almaması nedeniyle açık uçlu analiz gerçekleştirilmemiştir.

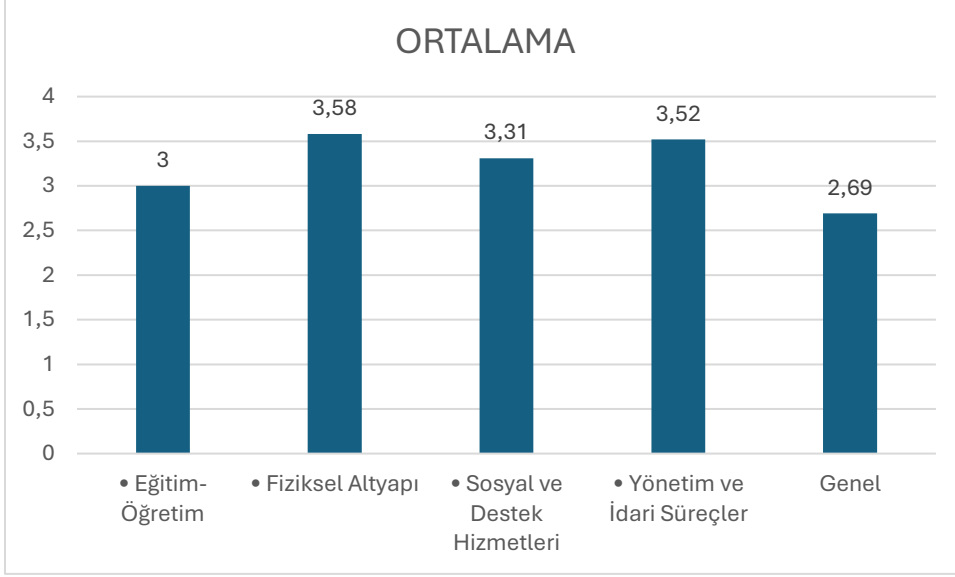
9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Alan	Puan	Etki	Öncelik
Mesleki Gelişimin Desteklenmesi	2,50		

10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
Mesleki Gelişimin Desteklenmesi	Personelin eğitim ihtiyacı analizinin yapılması	İhtiyaçlara yönelik eğitimlerin belirlenerek eğitimlerin talep edilmesi	Eğitim katılım oranlarının izlenmesi	Sürekli öğrenme kültürünü destekleyen politikaların geliştirilmesi	%20	12 Ay

11. GRAFİK VE GÖRSEL



12. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Genel olarak değerlendirildiğinde, üniversitenin eğitim-öğretim, yönetim-idari süreçler, fiziksel altyapı ile sosyal ve destek hizmetleri boyutlarında orta-üst düzeyde bir performans sergilediği görülmektedir. Eğitim-öğretim boyutunda çalışanların mesleki yeterlilikleri ile gelişim olanaklarının varlığı olumlu bir zemin oluşturmakla birlikte, ortalama değerın görece sınırlı kalması bu alanın geliştirmeye açık olduğunu göstermektedir. Yönetim ve idari süreçlerde şeffaflık, erişilebilirlik ve iletişim odaklı yapı kurumsal güveni desteklerken; teknolojik altyapı ve iş süreçlerinin etkinliği de bu yapıyı güçlendirmektedir. Fiziksel altyapı boyutunda çalışma ortamlarının yeterliliği ve destek hizmetlerinin işlevselliği, kurumsal verimliliğe katkı sağlayan önemli unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Sosyal ve destek hizmetleri ise temel ihtiyaçları karşılayacak düzeyde olmakla birlikte, çalışan memnuniyetini daha üst seviyelere taşıyacak iyileştirme alanlarını barındırmaktadır. Bu çerçevede, üniversitenin mevcut güçlü yönlerini koruyarak özellikle eğitim-öğretim ve sosyal destek alanlarında iyileştirme odaklı adımlar atması, kurumsal gelişimin daha dengeli ve sürdürülebilir bir şekilde ilerlemesine katkı sağlayacaktır.