

**BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ**  
**2025 YILI İZLEME, DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME RAPORU**

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu raporun amacı, Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu idari personelinin memnuniyet düzeylerini analiz etmek, güçlü yönleri ile gelişime açık yönlerini belirlemek ve kalite iyileştirme süreçlerine veri temelli katkı sağlamaktır.

Bu rapor Trabzon Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü biriminin 2025 yılı son çeyreğinde idari personel için uyguladığı memnuniyet anketlerine yönelik hazırlanmıştır

- **Anketin adı** : Memnuniyet Anketi
- **Anket türü** : İdari Personel
- **Uygulama tarihi** : 2025 yılı son çeyrek
- **Hedef kitle (N)** : 20
- **Katılımcı sayısı (n)** : 8
- **Katılım oranı** : % 40

## 2. YÖNTEM

Veri toplama formu olarak, 5'li Likert Ölçeği kullanılmış ve uygulanmış, sonuçlar aritmetik ortalamalar üzerinden değerlendirilmiştir.

### 2.1 Ölçek

- 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

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

- Ankette yer alan her bir ifade, katılımcıların ilgili konuya yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmektedir. Elde edilen puanlar **aritmetik ortalama** üzerinden değerlendirilmiştir.

### 2.2 Analiz Yöntemi

- Ortalama (Mean) değerleri kullanılmıştır.
- Standart sapma ve yüzdelik dağılım verisi bulunmamaktadır.

## 2.3 Değerlendirme ve Sınıflandırma

- Ortalama puanlar aşağıdaki şekilde yorumlanmıştır:

Ortalama Aralığı	Değerlendirme
4.20 – 5.00	Çok Güçlü
3.40 – 4.19	Güçlü
2.60 – 3.39	Orta
2.59 ve altı	Kritik

## 3. BULGULAR

Anket bulguları ve ilgili ortalama sonuçları, EK olarak verilmiştir.

## 4. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

Sorular tematik olarak gruplandırılmış ve ortalamalar hesaplanmıştır:

### 4.1 Yönetim ve İdari Süreçler

Ortalama: ~**4,10** → Güçlü

- Değerlendirme: **Güçlü**  
Yönetimle iletişim ve adalet algısı yüksek.

### 4.2 Fiziksel Altyapı

Ortalama: ~**3,50** → Güçlü

- Değerlendirme: **Güçlü (alt sınır)**  
Ulaşım ve ergonomi iyi; bakım-onarım düşük.

### 4.3 Sosyal ve Destek Hizmetleri

Ortalama: ~**3,75** → Güçlü

- Değerlendirme: **Güçlü**  
Kütüphane, spor ve sosyal alanlar orta-iyi seviyede.

### 4.4 Kurumsal Aidiyet ve İletişim

Ortalama: **4,05** → Güçlü

- Değerlendirme: **Güçlü**  
Kuruma bağlılık ve iletişim olumlu.

### 4.5 Mesleki Gelişim ve Kariyer

Ortalama: **3,30** → Orta

- Değerlendirme: **Orta**  
Zayıf alanlardan biridir.

## 5. GÜÇLÜ YÖNLER

- Üst yönetimin adil ve eşit davranması
- Çalışanların kendini yeterli görmesi
- Kurumsal aidiyet duygusunun yüksek olması
- İletişim süreçlerinin açık olması
- Çalışma ortamının genel olarak destekleyici olması

## 6. GELİŞMEYE AÇIK YÖNLER

- Mesleki gelişim fırsatlarının yetersizliği (**3,00**)
- Yapı, bakım ve onarım hizmetleri (**3,13**)
- Atama/yükselme süreçlerine ilişkin algı (**3,38**)
- Üst yönetim-personel iletişiminin bazı alanlarda geliştirilmesi (**3,38**)

## 7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Önceki Yıllara ait veri olmadığından karşılaştırma yapılamamıştır.

## 8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

Açık uçlu yanıtlara yönelik veri bulunmamaktadır.

## 9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Alan	Puan	Etki	Risk Düzeyi	Öncelik
Mesleki gelişim fırsatları	3	Yüksek	Yüksek	Yüksek
Yapım, onarım ve tamirat hizmetleri	3,13	Yüksek	Yüksek	Yüksek
Prosedürlerin anlaşılabilirliği ve uygulanabilirliği	3,25	Orta	Yüksek	Yüksek
Üst yönetim iletişim yeterliliği	3,38	Yüksek	Orta	Yüksek
Atama, yükseltme ve görevlendirme süreçleri	3,38	Yüksek	Orta	Yüksek
Yemekhane hizmetleri	3,5	Orta	Orta	Orta
Performans değerlendirme sistemleri	3,5	Orta	Orta	Orta
Sosyal ve kültürel imkânlar	3,63	Orta	Orta	Orta
Dijital teknolojilerin kullanımı	3,63	Yüksek	Orta	Yüksek
Güvenlik ve emniyet hizmetleri	3,63	Yüksek	Düşük	Orta
Engelli erişimine uygunluk	3,63	Yüksek	Orta	Yüksek
Stratejik hedefler hakkında bilgilendirme	3,63	Orta	Orta	Orta
Kişisel ve mesleki gelişim faaliyetleri	3,63	Yüksek	Orta	Yüksek
Teknolojik altyapı	3,75	Yüksek	Orta	Orta
İş motivasyonu (işten keyif alma)	3,75	Yüksek	Orta	Orta
Kurumsal aidiyet ile başarı ilişkisi algısı	3,75	Orta	Düşük	Düşük
Kütüphane hizmetleri	3,88	Düşük	Düşük	Düşük

## 10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Sorun	Planla (P)	Uygula (U)	Kontrol (K)	Önlem (Ö)	Hedef	Süre
Mesleki gelişim fırsatlarının sınırlı algılanması	Hizmet içi eğitim ve kariyer gelişim planı hazırlanması	Yıllık eğitim planının uygulanması	Katılan personel sayısı ve yıllık değerlendirme toplantıları	Eğitim içeriklerinin güncellenmesi ve çeşitlendirilmesi	Personel gelişiminin artırılması	01.03.2026-31.12.2026
Prosedürlerin yeterince anlaşılır olmaması	İş akış şemalarının güncellenmesi	Süreçlerin personele duyurulması	Yayınlanan süreç dokümanları ve iç değerlendirme	Süreçlerin sadeleştirilmesi ve eğitim verilmesi	Süreç şeffaflığının artırılması	01.02.2026-30.06.2026
Yapım-onarım hizmetlerine ilişkin memnuniyetin düşük olması	Öncelikli bakım-onarım ihtiyaçlarının belirlenmesi	Planlı bakım ve onarım faaliyetlerinin yürütülmesi	Tamamlanan bakım sayısı ve yerinde inceleme	Periyodik bakım planı oluşturulması	Fiziki altyapının iyileştirilmesi	01.04.2026-30.09.2026
Karar süreçlerine katılım algısının geliştirilmesi gereği	Katılım ve geri bildirim mekanizmalarının kurulması	Düzenli idari toplantıların yapılması	Toplantı sayısı ve geri bildirimler	Katılımcı yönetim kültürünün güçlendirilmesi	Personel katılımının artırılması	15.02.2026-Sürekli
Kariyer süreçleri	Şeffaf kriter belirleme	Bilgilendirme	Personel görüşü	Süreç standardizasyonu	Memnuniyet artışı	1 yıl

## 11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2025 yılı İdari personel memnuniyet düzeyi genel olarak **3,86** ortalama ile **GÜÇLÜ** seviyede bulunmuştur. Özellikle yönetim anlayışı, iletişim ve kurumsal aidiyet alanlarında olumlu bir tablo mevcuttur.

Bununla birlikte, **mesleki gelişim fırsatları ve teknik altyapı hizmetleri** geliştirilmesi gereken temel alanlar olarak öne çıkmaktadır. Bu alanlara yönelik planlı iyileştirmeler yapılması, genel memnuniyet düzeyini daha üst seviyeye taşıyacaktır.

İdari personel sayısının 20 olması ancak ankete katılan personel sayısının 8 personel olarak % 40 oranında bir katılım ile düşük katılım olması kapsamında, idari personelin ankete katılım sağlamasının teşvik edilmesi ile ilgili tedbirlerin alınması gerekmektedir.

## EK

<b>Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu 2025 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi</b>	<b>Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu, n=8</b>
26-) Çalıştığım birimde üst yönetim personele eşit ve adil davranır.	4,50
28-) Yaptığım işe uygun bilgi, beceri ve yeterlilik sahibiyim.	4,50
1-) Çalışma alanımın fiziksel büyüklüğü yeterli düzeydedir.	4,38
10-) Üniversite yerleşke alanlarında ulaşım ve otopark hizmetleri ve imkânları yeterlidir.	4,25
24-) İşim ile ilgili durumlar olduğunda karar alma sürecine dâhil ediliyorum.	4,25
25-) Yaptığım iş ile ilgili bilgiler üst yöneticilerimiz tarafından bana tam olarak aktarılıp açıklanmaktadır.	4,25
34-) Kendimi Trabzon Üniversitesi'nin bir parçası olarak görüyorum.	4,25
2-) Çalışma alanımın temizlik hizmetleri yeterli düzeydedir.	4,13
6-) Üniversitemizde spor hizmetleri ve tesisleri yeterli düzeydedir.	4,13
12-) Üniversite yerleşkeleri ve fiziki çevresi, çalışanların çalışma motivasyonunu desteklemektedir.	4,13
14-) Çalıştığım ortamdaki ergonomik koşullar işimi iyi yapmamı desteklemektedir.	4,13
18-) Üniversite internet sayfası kullanışlı ve erişilebilirdir.	4,13
22-) Çalıştığım ortamda karşılaştığım herhangi bir problemimi rahatlıkla üst yöneticime bildirebiliyorum.	4,13
17-) Üniversitemiz tarafından sağlanan yeni uygulamalar, hizmetler veya tesisler hakkında yeterince bilgilendirme yapılmaktadır.	4,00
19-) Üniversitenin hizmetleri, faaliyetleri ve imkânları hakkında zamanında ve açıklayıcı duyuru ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.	4,00
21-) Yöneticilerimiz ile açık ve net bir iletişimimiz vardır.	4,00
23-) İşimi etkileyen herhangi bir durum olduğunda ilgili yöneticim tarafıma gerekli bilgilendirmeyi yapmaktadır.	4,00
35-) Kariyerimin geri kalan kısmını Trabzon Üniversitesinde geçirmeyi istiyorum.	4,00
5-) Üniversitemizde kütüphane hizmetleri yeterli düzeydedir.	3,88
13-) Kurumumda yaptığım iş ile ilgili teknolojik alt yapı yeterli düzeydedir.	3,75
29-) İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	3,75
33-) Yaptığım iş ile üniversitemiz başarısı arasında bir bağ olduğunu düşünüyorum.	3,75
7-) Üniversitemizde sosyal ve kültürel imkânlar ve hizmetler yeterli düzeydedir.	3,63
8-) Üniversitemizde iş ve işlemlerin yürütülmesinde dijital teknolojiler ve uygulamalar yeterince kullanılmaktadır.	3,63
9-) Üniversitemiz yerleşke ve binalarında güvenlik ve emniyet yeterli düzeydedir.	3,63
11-) Üniversite yerleşkeleri ve fiziki mekânları, engelli ve dezavantajlı bireylerin erişimi açısından uygundur.	3,63
16-) Üniversitenin hizmet alanlarındaki amaçları, hedefleri ve planları hakkında bilgi sahibiyim.	3,63
30-) Üniversitemizde kişisel ve mesleki gelişimimizi destekleyen yeterli faaliyetler yapılmaktadır.	3,63
4-) Üniversitemizde yemekhane hizmetleri yeterli düzeydedir.	3,50
32-) Mesleki performansımı uygun şekilde izleyen ve değerlendiren mekanizmalar kullanılmaktadır.	3,50
20-) Üniversitemizde üst yönetimin personel ilişkilerindeki iletişimini uygun ve yeterli buluyorum.	3,38
27-) Üniversitede atama, yükseltme ve görevlendirmelerin personelin bilgi ve becerilerine uygun bir şekilde yapıldığına inanıyorum.	3,38
15-) Üniversitemizde kullanılan prosedürler amaca yönelik, anlaşılır ve uygulanabilirdir.	3,25
3-) Üniversitemizde yapım, onarım ve tamirat hizmetleri yeterli düzeydedir.	3,13
31-) Üniversitemizde mesleki gelişimimi destekleyen fırsatlar sunulmaktadır.	3,00
<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,86</b>