

**TRABZON ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**

**2026 YILI
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

Trabzon - 2026

ÖZET

Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde görev yapan idari personelin çalışma ortamı, yönetim yaklaşımı ve genel iş memnuniyetine ilişkin görüşlerini belirlemek; çalışan deneyimini kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme süreçlerine yansıtmak amacıyla 2026 Yılı İdari Personel Anketi uygulanmıştır.

Ankete 12 personel katılmıştır. Katılımcıların 6'sı kadın, 6'sı erkektir. Eğitim düzeyinde lisans mezunları 9 kişi ile %75'lik ağırlığa sahiptir. Hizmet süresi dağılımı personelin farklı kıdem gruplarını temsil ettiğini; yaş dağılımı ise katılımcıların yarısının 35-44 yaş grubunda bulunduğunu göstermektedir.

Kaynak raporda açıkça doğrulanabilen üç temel değerlendirme göstergesi arasında en yüksek ortalama 4,42/5 ile genel iş memnuniyetinde, ardından 4,17/5 ile birim yöneticilerinin adil ve ulaşılabilir olması göstergesinde gerçekleşmiştir. Buna karşılık çalışma ortamının fiziksel yeterliliği 2,08/5 ile belirgin biçimde düşük düzeydedir.

Genel iş memnuniyetinde olumlu yanıt oranı %91,67, yönetim memnuniyetinde %83,33'tür. Fiziksel çalışma ortamında ise olumlu yanıt oranı yalnızca %8,33; olumsuz yanıt oranı %58,33'tür. Bu tablo, personelin yaptığı işten ve yönetim yaklaşımından yüksek düzeyde memnun olduğunu, ancak fiziksel çalışma koşullarının öncelikli iyileştirme alanı olduğunu göstermektedir.

Anketin 'Görüş ve Talepler' bölümünde birimde yapılması istenen iyileştirmelere ilişkin 4, yorumlara ilişkin 3 kayıt görülmektedir. Ancak kaynak sonuç raporunda bu açık uçlu yanıtların metinleri yer almadığından içerik analizi yapılmamıştır.

Gösterge	Ortalama	Olumlu (4+5)	Olumsuz (1+2)
Genel iş memnuniyeti	4,42	%91,67	%0,00
Birim yöneticilerinin adil ve ulaşılabilir olması	4,17	%83,33	%8,33
Fiziksel çalışma ortamının yeterliliği	2,08	%8,33	%58,33

1. GİRİŞ

Kurumsal kalite güvencesinin sürdürülebilirliği, hizmet alan paydaşların yanı sıra hizmeti üreten çalışanların görüşlerinin de düzenli olarak izlenmesini gerektirmektedir. Çalışan memnuniyeti; hizmet kalitesi, kurumsal bağlılık, iş süreçlerinin etkinliği ve sürekli iyileştirme kapasitesiyle doğrudan ilişkili önemli bir iç kalite göstergesidir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında yürütülen iş ve işlemler yoğun mevzuat takibi, öğrenci ve birimlerle sürekli iletişim, belge ve otomasyon süreçleri ile dikkat ve koordinasyon gerektiren görevlerden oluşmaktadır. Bu nedenle personelin fiziksel çalışma koşulları, yönetime ilişkin algısı ve yaptığı işe yönelik memnuniyeti kalite çalışmalarında birlikte ele alınmalıdır.

2. AMAÇ VE KAPSAM

Anketin temel amacı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı idari personelinin çalışma deneyimine ilişkin görüşlerini belirleyerek güçlü yönleri korumak ve geliştirmeye açık alanları ölçülebilir iyileştirme faaliyetlerine dönüştürmektir. Kaynak raporun desteklediği başlıca değerlendirme alanları şunlardır:

- Fiziksel çalışma ortamının yeterliliği
- Birim yöneticilerinin adil ve ulaşılabilir olması
- Yapılan işten genel memnuniyet
- Personelin eğitim düzeyi, hizmet süresi, cinsiyet ve yaş dağılımı
- Birimde yapılması istenen iyileştirmeler ile personel yorumları

3. YÖNTEM VE VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket elektronik ortamda uygulanmış ve 12 personelin tamamı temel değerlendirme sorularına yanıt vermiştir. Memnuniyet ifadelerinde 1-5 arası Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Raporlamada 1 ve 2 puanlar 'olumsuz', 3 puan 'orta/kararsız', 4 ve 5 puanlar 'olumlu' değerlendirme olarak ele alınmıştır.

Puan	Raporlama karşılığı
1	En düşük değerlendirme
2	Düşük değerlendirme
3	Orta/Kararsız
4	Olumlu
5	Çok olumlu

Metodolojik not: Paylaşılan 22 sayfalık PDF'de bazı değerlendirme sayfaları tekrar etmektedir. Bu raporda yalnızca kaynakta açık biçimde doğrulanabilen üç farklı memnuniyet göstergesi kullanılmış; tekrar eden sayfalar yeni bir gösterge olarak değerlendirilmemiştir. Böylece analiz, kaynağın fiilen desteklediği verilerle sınırlandırılmıştır.

4. KATILIMCI PROFİLİ

4.1. Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Oran
Kadın	6	%50,00
Erkek	6	%50,00

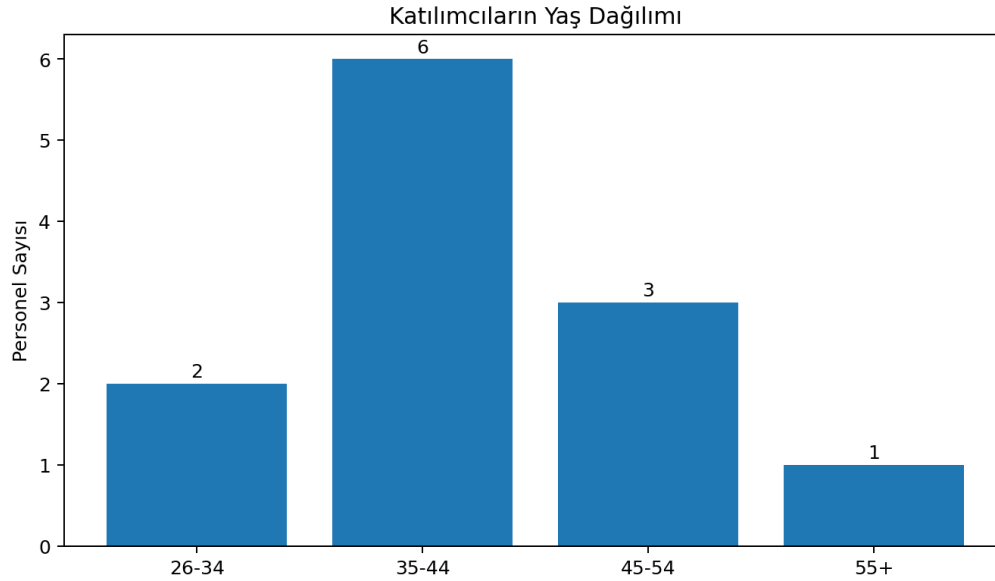
Katılımcıların cinsiyet dağılımı eşittir. Kadın ve erkek personelin altışar kişiyle %50 oranında temsil edilmesi, çalışan görüşlerinin cinsiyet bakımından dengeli bir katılımı elde edildiğini göstermektedir.

4.2. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi	Sayı	Oran
İlköğretim	1	%8,33
Lise	1	%8,33
Ön lisans	0	%0,00
Lisans	9	%75,00
Lisansüstü	1	%8,33

Katılımcıların %75'i lisans mezunudur. İlköğretim, lise ve lisansüstü eğitim düzeylerinde birer personel bulunmaktadır. Bu dağılım, Daire Başkanlığı idari personelinin ağırlıklı olarak lisans düzeyinde eğitim aldığını göstermektedir.

4.3. Yaş Dağılımı



Şekil 1. Katılımcıların yaş dağılımı

Yaş grubu	Sayı	Oran
17-25	0	%0,00
26-34	2	%16,67

35-44	6	%50,00
45-54	3	%25,00
55 ve üzeri	1	%8,33

Katılımcıların yarısı 35-44 yaş grubundadır. 45-54 yaş grubunda 3, 26-34 yaş grubunda 2 ve 55 yaş ve üzeri grupta 1 personel bulunmaktadır.

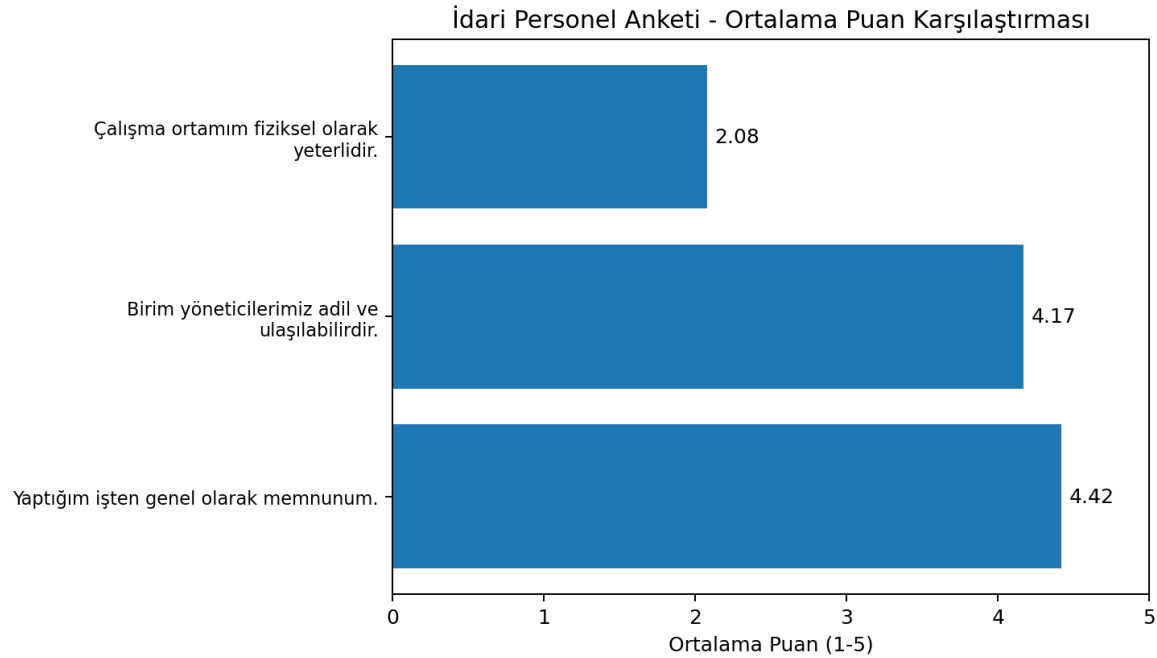
4.4. Hizmet Süresi

Toplam hizmet süresi	Sayı	Oran
0-5 yıl	3	%25,00
6-10 yıl	1	%8,33
11-15 yıl	2	%16,67
16-20 yıl	2	%16,67
21 yıl ve üzeri	4	%33,33

Toplam hizmet süresi bakımından en büyük grup 21 yıl ve üzeri hizmeti bulunan personeldir (%33,33). Katılımcıların %66,67'sinin 11 yıl ve üzerinde toplam hizmet süresine sahip olması, anket sonuçlarının önemli ölçüde deneyimli personelin değerlendirmelerini yansıttığını göstermektedir.

Kaynak raporda ayrıca 'Üniversitemizdeki toplam çalışma yılınız' sorusunda yalnızca 3 kişinin 3-5 yıl seçeneğini işaretlediği, 9 kaydın ise tamamlanmayan/görüntülenmeyen olarak yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle söz konusu değişken personel profilini temsil etmek üzere ayrıca yorumlanmamıştır.

5. BULGULARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ



Şekil 2. Temel değerlendirme göstergelerinin ortalama puan karşılaştırması

Üç doğrulanabilir göstergenin basit ortalaması 3.56/5'tir. Ancak göstergeler arasında oldukça belirgin bir farklılaşma bulunmaktadır. Genel iş memnuniyeti ve yönetim algısı 4 puanın üzerinde güçlü sonuçlar verirken fiziksel çalışma ortamı 2,08 puanla açık biçimde gelişmeye açık alan olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle tek bir genel ortalama yerine her göstergenin kendi bağlamında değerlendirilmesi daha anlamlıdır.

6. GÖSTERGE BAZINDA AYRINTILI DEĞERLENDİRME

6.1. Fiziksel Çalışma Ortamının Yeterliliği

“Çalışma ortamım fiziksel olarak yeterlidir.” ifadesinin ortalaması 2,08/5, standart sapması 1,08'dir. 12 personelin 5'i 1 puan, 2'si 2 puan, 4'ü 3 puan ve yalnızca 1'i 4 puan vermiş; 5 puan veren personel bulunmamıştır. Buna göre olumsuz yanıt oranı %58,33, orta düzey değerlendirme %33,33 ve olumlu yanıt oranı yalnızca %8,33'tür.

Bu sonuç anketin en belirgin gelişmeye açık alanıdır. Fiziksel ortamın yetersiz algılanması; çalışma alanının büyüklüğü ve yerleşimi, gürültü, mahremiyet, ergonomi, arşiv/depolama olanakları, danışma ve personel alanlarının ayrıştırılması gibi unsurlar bakımından ayrıntılı ihtiyaç analizi yapılmasını gerekli kılmaktadır. İyileştirme çalışmalarında personelin somut ihtiyaçlarının ayrıca toplanması ve gerçekleştirilebilir düzenlemelerin önceliklendirilmesi önerilmektedir.

6.2. Yönetim Memnuniyeti

“Birim yöneticilerimiz adil ve ulaşılabilir.” ifadesinin ortalaması 4,17/5, standart sapması 0,94'tür. 12 personelin 10'u 4 veya 5 puan vermiş ve olumlu yanıt oranı %83,33 olarak gerçekleşmiştir. 1 puan veren bulunmazken 1 personel 2, 1 personel 3 puan vermiştir.

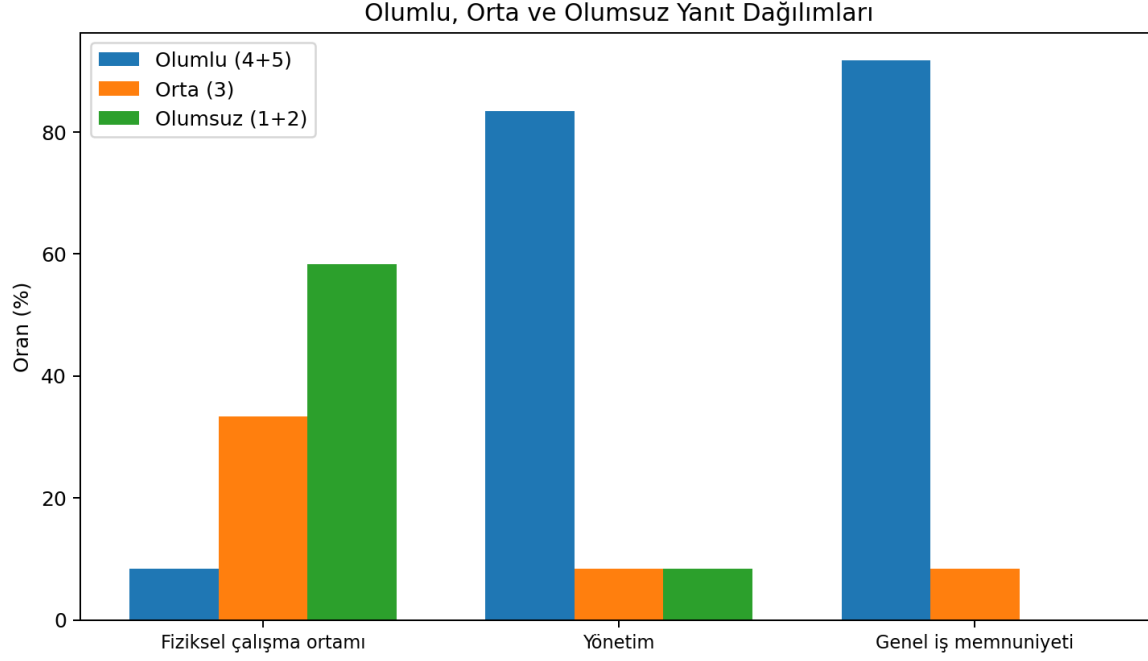
Sonuç, yönetimin adalet ve erişilebilirlik boyutlarında güçlü bir çalışan algısına sahip olduğunu göstermektedir. Kalite yönetimi açısından bu güçlü yönün korunması; açık iletişim, karar süreçlerinde şeffaflık, personele erişilebilirlik ve geri bildirim mekanizmalarının sürdürülmesi önem taşımaktadır.

6.3. Genel İş Memnuniyeti

“Yaptığım işten genel olarak memnunum.” ifadesinin ortalaması 4,42/5, standart sapması 0,67'dir. 12 personelin 11'i 4 veya 5 puan vermiş; 1 personel 3 puan vermiştir. 1 veya 2 puan veren personel bulunmamaktadır. Olumlu değerlendirme oranı %91,67 ile anketin en yüksek sonucudur.

Yüksek genel iş memnuniyeti, çalışanların görevlerine ilişkin genel algısının güçlü olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte fiziksel çalışma ortamına ilişkin düşük puanla birlikte değerlendirildiğinde, çalışanların yaptıkları işten ve yönetim yaklaşımından memnun olmalarına rağmen fiziksel koşulları belirgin biçimde yetersiz buldukları anlaşılmaktadır. Bu ayrışma, iyileştirme önceliğinin çalışma ortamına verilmesini daha da anlamlı hâle getirmektedir.

7. OLUMLU VE OLUMSUZ YANIT DAĞILIMLARI



Şekil 3. Temel göstergelerde olumlu, orta ve olumsuz yanıt oranları

Gösterge	Ort.	Olumlu %	Orta %	Olumsuz %	Değerlendirme
Fiziksel çalışma ortamı	2,08	%8,33	%33,33	%58,33	Öncelikli gelişmeye açık
Yönetim	4,17	%83,33	%8,33	%8,33	Güçlü
Genel iş memnuniyeti	4,42	%91,67	%8,33	%0,00	Çok güçlü

8. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞMEYE AÇIK ALANLAR

Güçlü yönler	Gelişmeye açık alanlar
Genel iş memnuniyetinin çok yüksek olması (4,42)	Fiziksel çalışma ortamının yeterliliği (2,08)
Yönetimin adil ve ulaşılabilir olduğuna ilişkin güçlü algı (4,17)	Fiziksel koşullara ilişkin %58,33 olumsuz değerlendirme
Genel iş memnuniyetinde olumsuz yanıt bulunmaması	Çalışma alanlarının ergonomi, gürültü, yerleşim ve işlevsellik bakımından incelenmesi
Personelin farklı hizmet süresi gruplarından oluşması	Açık uçlu iyileştirme taleplerinin içerik bazında analiz edilmesi
Cinsiyet bakımından dengeli katılım	Üniversitedeki çalışma yılı sorusundaki eksik yanıtların sonraki ankette azaltılması

9. ÖNCELİKLİ GELİŞTİRME ALANLARI

Anket sonuçları, geliştirme önceliğinin açık biçimde fiziksel çalışma ortamında yoğunlaştığını göstermektedir. Bu alandaki 2,08/5 ortalama, %58,33 olumsuz yanıt ve yalnızca %8,33 olumlu yanıt, iyileştirme faaliyetlerinin somut fiziksel koşullara yöneltilmesini gerekli kılmaktadır.

- Çalışma alanlarının personel sayısı ve yürütülen işlerin niteliğine göre yeniden değerlendirilmesi
- Gürültü ve yoğun kullanıcı trafiğinin personelin çalışma düzenine etkisinin azaltılması
- Personel çalışma alanları ile öğrenci/danışma hizmet alanlarının mümkün olduğunca işlevsel biçimde ayrıştırılması
- Ergonomi, aydınlatma, havalandırma, depolama ve arşiv ihtiyaçlarının gözden geçirilmesi
- Personelin fiziksel ortamla ilgili somut iyileştirme taleplerinin ayrıca kayıt altına alınması
- Yönetim memnuniyeti ve genel iş memnuniyetindeki yüksek düzeyin korunmasına yönelik mevcut iyi uygulamaların sürdürülmesi

10. AÇIK UÇLU GÖRÜŞ VE TALEPLER

Anketin 'Görüş ve Talepler' bölümünde 'Birimde yapılmasını istediğiniz iyileştirmeler' başlığında 4 kayıt, 'Yorumlar' başlığında 3 kayıt görülmektedir. Kaynak sonuç raporunda bu yanıtların metinleri gösterilmediğinden hangi konuların dile getirildiği belirlenmemektedir.

Açık uçlu yanıt metinleri ayrıca temin edildiğinde; fiziksel ortam, iş yükü ve görev dağılımı, yönetim ve iletişim, teknolojik altyapı, personel gelişimi, sosyal/kurumsal aidiyet ve diğer başlıklar altında tematik analiz yapılması; tekrar eden taleplerin eylem planına bağlanması önerilmektedir.

11. İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

İyileştirme alanı	Dayanak	Planlanan faaliyet	Sorumlu	Takvim	İzleme göstergesi
Fiziksel çalışma ortamı	2,08 ortalama; %58,33 olumsuz	Mevcut çalışma alanlarının yerleşim, kullanım yoğunluğu, ergonomi, gürültü ve işlevsellik açısından ihtiyaç analizinin yapılması	Daire Başkanlığı / ilgili idari birimler	2026-2027	Sonraki ankette ortalama $\geq 3,00$

Mekânsal iyileştirme	Olumlu oran yalnızca %8,33	İhtiyaç analizi sonucunda kısa vadede yapılabilecek düzenlemelerin uygulanması; daha kapsamlı mekânsal ihtiyaçların üst yönetime raporlanması	Daire Başkanlığı	Kısa ve orta vadeli	Gerçekleştirilen iyileştirme sayısı
Ergonomi ve çalışma konforu	Fiziksel ortam düşük puanı	Masa, sandalye, aydınlatma, havalandırma ve ekipman ihtiyaçlarının gözden geçirilmesi	Daire Başkanlığı / ilgili birimler	2026-2027	Tespit edilen ihtiyaçların karşılanma oranı
Yönetim yaklaşımının korunması	4,17 ortalama; %83,33 olumlu	Erişilebilir yönetim, açık iletişim ve adil yaklaşım uygulamalarının sürdürülmesi	Birim yöneticileri	Sürekli	Ortalamanın $\geq 4,15$ korunması
İş memnuniyetinin korunması	4,42 ortalama; %91,67 olumlu	Görevlerin etkin yürütülmesini destekleyen iletişim, iş birliği ve geri bildirim uygulamalarının sürdürülmesi	Daire Başkanlığı	Sürekli	Ortalamanın $\geq 4,25$ korunması
Açık uçlu taleplerin yönetimi	4 iyileştirme talebi, 3 yorum kaydı	Açık uçlu yanıtların tematik sınıflandırılması, uygulanabilir taleplerin sorumlu ve takvimle eşleştirilmesi	Kalite ekibi / Daire Başkanlığı	Anket sonrası	Tüm taleplerin değerlendirme kaydı
Anket veri kalitesi	Çalışma yılı sorusunda 9 eksik kayıt	Bir sonraki uygulamada soru akışının ve zorunlu alanların gözden geçirilmesi	Anket sorumluları	Bir sonraki anket	Eksik yanıt oranında azalma

12. PUKÖ DÖNGÜSÜ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRME

Planla

Fiziksel çalışma ortamı öncelikli iyileştirme alanı olarak belirlenmiş; yönetim ve genel iş memnuniyeti ise korunması gereken güçlü alanlar olarak tanımlanmıştır. Fiziksel ortam için ihtiyaç analizi, kısa vadeli düzenlemeler ve daha kapsamlı ihtiyaçların üst yönetime aktarılması planlanmalıdır.

Uygula

Ergonomi, yerleşim, gürültü, çalışma alanlarının işlevselliği ve ekipman ihtiyaçlarına ilişkin uygulanabilir düzenlemeler gerçekleştirilirken; yönetimde erişilebilirlik ve açık iletişim uygulamaları sürdürülmelidir.

Kontrol Et

Gerçekleştirilen fiziksel iyileştirmeler kayıt altına alınmalı; personel geri bildirimleri ve bir sonraki idari personel anketindeki fiziksel ortam puanı üzerinden sonuçlar izlenmelidir. Yönetim ve iş memnuniyetindeki yüksek puanların korunup korunmadığı da takip edilmelidir.

Önlem Al

Fiziksel ortam göstergesinde hedeflenen iyileşme sağlanmazsa, personelin açık uçlu görüşleri ve mekânsal ihtiyaç analizi yeniden değerlendirilerek daha kapsamlı düzenleme seçenekleri geliştirilmelidir.

13. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2026 Yılı Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı İdari Personel Anketi, çalışan deneyiminin iki farklı yönünü açık biçimde ortaya koymaktadır. Personelin yaptığı işe ilişkin genel memnuniyeti 4,42/5, birim yöneticilerinin adil ve ulaşılabilir olmasına ilişkin değerlendirmesi 4,17/5 düzeyinde olup her iki alan da güçlü kurumsal yönler olarak öne çıkmaktadır.

Buna karşılık fiziksel çalışma ortamının yeterliliği 2,08/5 ile belirgin bir iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir. Personelin %58,33'ünün bu göstergesi 1 veya 2 puanla değerlendirmesi, fiziksel koşulların yalnızca genel bir beklenti değil, kalite kapsamında öncelikli olarak ele alınması gereken somut bir çalışan deneyimi konusu olduğunu göstermektedir.

Bu nedenle kalite iyileştirme yaklaşımında bir taraftan yönetim ve iş memnuniyetindeki güçlü sonuçların korunması, diğer taraftan fiziksel çalışma koşullarına yönelik ihtiyaçların tespit edilerek kısa, orta ve mümkünse uzun vadeli düzenlemelere dönüştürülmesi önerilmektedir. Yapılan iyileştirmelerin kanıtlarıyla kayıt altına alınması ve sonraki anket döneminde karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi, PUKÖ döngüsünün kapatılması bakımından önem taşımaktadır.

Anketin 12 kişilik personel grubunun tamamından yanıt alınmış olması temel değerlendirme soruları açısından önemli bir güçlü yön olmakla birlikte, bazı profil sorularındaki eksik yanıtların ve açık uçlu görüşlerin içeriklerinin bir sonraki raporlama döneminde daha eksiksiz alınması, veri kalitesini ve iyileştirme çalışmalarının kanıt gücünü artıracaktır.

EK: RAPORLAMA NOTLARI

1. Rapordaki sayısal veriler, kullanıcı tarafından paylaşılan 22 sayfalık OİDB İdari Personel Anketi sonuç çıktısından alınmıştır.
2. Kaynak PDF'de bazı değerlendirme sayfaları tekrar ettiğinden yalnızca açık biçimde doğrulanabilen üç farklı memnuniyet göstergesi analiz edilmiştir.
3. Temel değerlendirme sorularında 12 personelin tamamı geçerli yanıt vermiştir.

4. Açık uçlu bölümde 4 iyileştirme talebi ve 3 yorum kaydı görülmekle birlikte metin içerikleri kaynak raporda yer almadığından nitel içerik analizi yapılmamıştır.
5. İyileştirme hedefleri, mevcut sonuçları izlenebilir kalite faaliyetlerine dönüştürmek amacıyla rapor kapsamında öneri olarak oluşturulmuştur.