



**T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
ŞALPAZARI MESLEK YÜKSEKOKULU**

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

2024

GİRİŞ

Meslek Yüksekokulumuz, 2021-2025 Stratejik Planını, kurum genelinde bir planlama bilinci oluşturma ve tüm faaliyet alanlarını içselleştirme anlayışıyla hazırlamıştır. Katılımcı bir yaklaşımla gerçekleştirilen öz değerlendirme etkinlikleri sonucunda, mevcut durum ile ulaşılması hedeflenen seviyeler arasındaki farklar tespit edilmiş, temel amaçlar ve performans hedefleri net bir şekilde belirlenmiştir. Bu süreçte, okulun güçlü ve zayıf yönleri, mevcut fırsatlar ve karşılaşılabilecek olası tehditler detaylı bir şekilde değerlendirilmiştir.

Meslek Yüksekokulumuzun yönetimi açısından da yol gösterici nitelikte olan stratejik planımız, kısa, orta ve uzun vadeli yönetsel yaklaşımlarımızın belirlenmesi ve kaynaklarımızın verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak amacıyla etkili bir yönetim aracı olarak kabul edilmektedir. Bu çerçevede, idari personelin katkıları ve kurumsal süreçlerdeki rollerinin önemi stratejik planımızın başarıya ulaşmasında kritik bir yere sahiptir.

Stratejik Plan'da yer alan amaçlar arasında, kurum içi yönetim süreçlerini daha etkin hale getirmek, idari personelin mesleki gelişimini desteklemek ve çalışma memnuniyetini artırmak öncelikli hedefler arasında yer almaktadır. Bu hedef doğrultusunda, idari personelin görüş ve değerlendirmelerine başvurulması, ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Kurumumuzda sunulan hizmetlerin etkinliğini ölçmek ve yönetim süreçlerine dair yansımaları değerlendirmek amacıyla her yıl "İdari Personel Memnuniyet Anketi" uygulanmaktadır. Bu yıl son iki yıldır uygulanan anket formu revize edilerek daha kapsamlı bir hale getirilmiştir. Bu kapsamda, 2024 yılı için gerçekleştirilen anket, idari personelin yaşadığı sorunları tespit etmek, çözüm önerileri geliştirmek ve süreçlerin iyileştirilmesine yönelik somut adımlar atmak amacıyla hayata geçirilmiştir.

1. GENEL BİLGİLER

Bu bölümde ankete katılan idari personele ait demografik bilgiler tablolar şeklinde verilmiştir.

Tablo 1. İdari Personelin Yaş ve Cinsiyet Dağılımı

		18-30	31-40	41-50	Toplam	
Cinsiyet	Kadın	Sayı	2	0	0	2
		Yüzde	20%	%	%	20%
	Erkek	Sayı	4	1	3	8
		Yüzde	40%	10%	30%	80%
Toplam	Sayı	6	1	3	10	
	Yüzde	60%	10%	30%	100%	

Tablodaki veriler, cinsiyet ve yaş aralıklarına göre grubun dağılımını göstermektedir. Toplamda 10 kişiden oluşan grubun %20'si kadın, %80'i erkeklerden oluşmaktadır. Kadınların tamamı 18-30 yaş grubunda yer almakta ve diğer yaş gruplarında kadın temsil edilmemektedir. Erkekler ise tüm yaş gruplarında temsil edilmekte olup, %40'ı 18-30 yaş grubunda, %10'u 31-40 yaş grubunda ve %30'u 41-50 yaş grubunda bulunmaktadır. Erkekler, daha dengeli bir yaş dağılımına sahipken, kadınlar yalnızca genç yaş grubunda yer almaktadır.

Yaş gruplarına genel bakıldığında, grubun %60'ı 18-30 yaş aralığında bulunmakta ve bu grup en kalabalık yaş grubu olarak öne çıkmaktadır. Buna karşılık, 31-40 yaş grubu yalnızca %10'luk bir oranla en az temsil edilen yaş aralığıdır. 41-50 yaş grubu ise %30'luk bir paya sahiptir ve orta düzeyde bir temsil oranı göstermektedir.

Bu dağılım, grubun genel olarak genç bir profile sahip olduğunu ve kadınların yalnızca genç yaş grubunda temsil edildiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, 31-40 yaş grubunun düşük temsil oranı dikkat çekmektedir. Kadınların diğer yaş gruplarında temsilinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılabilirken, 31-40 yaş grubundaki düşük katılımın nedenleri araştırılabilir. Bunun yanı sıra, genç yaş grubunun yoğunluğu (%60), bu gruba yönelik özel ihtiyaçların değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Tablo 2. İdari Personelin Hizmet Süresine Ait Bilgiler

Hizmet Süresi	Sayı	Yüzde (%)
1-<3 yıl arası	4	40
3-5 yıl arası	6	60

Tablo 2’deki verilere göre, hizmet süresi 1-3 yıl arasında olanlar toplam grubun %40’ını, 3-5 yıl arasında olanlar ise %60’ını oluşturmaktadır. Bu dağılım, grubun büyük bir kısmının daha uzun hizmet süresine sahip olduğunu göstermektedir. 3-5 yıl arasında hizmet verenlerin oranının daha yüksek olması, kurumda deneyimli personelin yoğunlukta olduğunu işaret etmektedir. Buna karşılık, 1-3 yıl arası hizmet süresine sahip olanların oranı ise daha düşük olup, bu grupta yer alanların kuruma daha yeni katılmış olabileceğini göstermektedir.

Bu veriler, çalışanların hizmet süresine dayalı olarak deneyim düzeylerinin incelenmesi ve farklı gruplara yönelik ihtiyaçların değerlendirilmesi için bir temel oluşturabilir. Özellikle kısa hizmet süresine sahip personelin adaptasyon ve gelişim süreçlerine yönelik desteklerin gözden geçirilmesi faydalı olabilir.

Tablo 3. Alanlara Göre Memnuniyete İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Alanlar	Ortalama	Standart Sapma
Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam	4,00	0,77
Yönetim ve Liderlik	3,67	0,81
Kurum Kültürü ve İklimi	3,46	0,99
Genel Memnuniyet	3,70	1,27
Toplam	3,66	0,83

Çalışmaya katılan idari personelin değerlendirmeleri sonucunda, en yüksek memnuniyet ortalaması $4,00 \pm 0,77$ ile “Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam” alanında görülmüştür. Bu durum, personelin çalışma ortamının fiziksel koşulları ve sunulan olanaklardan genel olarak memnun olduğunu göstermektedir. Buna karşılık, en düşük memnuniyet ortalaması $3,46 \pm 0,99$ ile “Kurum Kültürü ve İklimi” alanında kaydedilmiştir. Bu sonuç, kurumun çalışanlar arasındaki ilişkiler, aidiyet duygusu ve genel atmosfer açısından iyileştirilmesi gereken yönleri olduğunu işaret etmektedir. “Yönetim ve Liderlik” alanında memnuniyet ortalaması $3,67 \pm 0,81$ olarak hesaplanmış olup, bu durum yönetim süreçlerinin ve liderlik yaklaşımlarının personel beklentilerini tam olarak karşılamadığını gösterebilir. Genel memnuniyet ortalaması ise $3,70 \pm 1,27$ olarak bulunmuş, toplam puan ortalaması ise $3,66 \pm 0,83$ olarak belirlenmiştir.

2. BULGULAR

Bu araştırmada, şalpazarı Meslek Yüksekokulu'nda çalışan idari personelin ‘‘Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam’’, ‘‘Yönetim ve Liderlik’’, ‘‘Kurum Kültürü ve İklimi’’, ‘‘Genel Memnuniyet’’ konularındaki memnuniyet düzeylerini ölçmek amaçlanmıştır. Araştırma, belirtilen başlıklarda meslek yüksekokulumuzun mevcut sorunlarını tespit etmeyi hedeflemiştir.

Bu doğrultuda, dört ana başlık altında hazırlanan ve toplam 43 maddeden oluşan bir ankete 10 idari personel katılım sağlamıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler analiz edilmiş ve sonuçlar bir rapor halinde sunulmuştur.

2.1. Cinsiyete Göre Alt Başlıkların Değerlendirilmesi

Tablo 4’e bakıldığında, ‘‘Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam’’ ve genel olarak anket genelinde kadın ve erkek çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğu grlmştir ($p < 0,05$). Kadın alışanların bu alanlardaki memnuniyet düzeyleri, erkek çalışanlara göre daha yüksektir. ‘‘Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam’’ alanında kadınların memnuniyet ortalaması $3,75 \pm 0,00$, erkeklerin ise $4,06 \pm 0,86$ olarak hesaplanmış ve fark anlamlı bulunmuştur ($p = 0,039$). Toplam memnuniyet puanı açısından kadınların ortalaması $3,91 \pm 0,37$, erkeklerin ise $3,60 \pm 0,91$ olup bu fark da anlamlıdır ($p = 0,039$).

Diğer alanlarda ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$). Örneğin, ‘‘Yönetim ve Liderlik’’ alanında kadın çalışanların memnuniyet ortalaması $3,90 \pm 0,32$, erkek çalışanların ise $3,61 \pm 0,90$ olarak belirlenmiş ancak fark anlamlı bulunmamıştır ($p = 0,067$). Benzer şekilde, ‘‘Kurum Kültürü ve İklimi’’ ve ‘‘Genel Memnuniyet’’ alanlarında da anlamlı farklar tespit edilmemiştir ($p = 0,158$ ve $p = 0,655$).

Sonuç olarak, kadın çalışanlar genel olarak fiziksel ve teknik olanaklardan ve toplam memnuniyet düzeyinden daha yüksek memnuniyet göstermektedir. Ancak diğer alanlarda kadın ve erkek çalışanların memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durum, fiziksel koşullarda kadın çalışanlara yönelik memnuniyetin öncelikli olarak ele alınabileceğini, diğer alanlarda ise daha dengeli bir yaklaşım gerektiğini göstermektedir.

Tablo 4. Cinsiyetlere Göre Alanlara Ait Memnuniyet Derecelerinin Karşılaştırılması

Alanlar	Kadın	Erkek	Anlamlılık
Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam	3,75±0,00	4,06±0,86	0,039
Yönetim ve Liderlik	3,90±0,32	3,61±0,90	0,067
Kurum Kültürü ve İklimi	4,00±0,47	3,32±1,07	0,158
Genel Memnuniyet	3,83±1,17	3,66±1,36	0,655
Toplam	3,91±0,37	3,60±0,91	0,039

2.2. Tüm Sorulara ait Değerlendirmeler

Tablo 5. Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam Alanı Soruları Memnuniyet Ortalamaları

Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam	Ortalama
İşimi yapmak için gerekli araç, donanım ve materyalin sağlanmasından	3,80
Meslek Yüksekokulumuzun bir mensubu olmaktan	4,00
Çalıştığım ortamın fiziksel (ısı, ışık, bina tasarımı...) şartlarından	3,30
Çalıştığım ortamın teknik (bilgisayar, yazıcı, büro malzemesi) şartlarının yeterli olmasından	4,40
İnternet erişiminden	4,50
Çalışma odaları ile ortak kullanım alanlarının temizliğinden	4,00
Üniversitenin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetlerinden	3,80
Kütüphane hizmetlerinden	4,20
Üniversitenin güvenlik tedbirlerinden (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.)	3,80

Tablo 6. Yönetim ve Liderlik Alanı Soruları Memnuniyet Ortalamaları

Yönetim ve Liderlik	Ortalama
İş ve görev tanımlarımın açık olmasından	4,00
Birimimizdeki idari kadro sayısı yeterli olmasından	3,30
İdari personelin unvanları ile kadrolarının uyumlu olmasından	3,60
Yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmasından	3,50
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	3,80
İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	3,50
Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler olduğunda şahsımın zamanında haberdar edilmesinden	3,60
Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	3,90
Yaptığım işin üniversiteme katkı düzeyinden	4,10
Performansıyla ilgili geribildirim alabilmemden	3,90
Birimde planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	3,40
Üniversite yönetiminin çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapmasından	3,60
Bağlı olduğum ilk yöneticimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirmesinden	3,70
Bağlı olduğum ilk yöneticimin adil ve dürüst olmasından	3,30
Bağlı olduğum ilk yöneticimin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmasından	3,50
Yöneticilerimin özel sorunlarımla (kişisel sıkıntılar, ekonomik durum, ailevi veya birim içi sorunlar gibi...) ilgilenmesinden	4,10

Tablo 7. Kurum Kültürü ve İklimi Alanı Soruları Memnuniyet Ortalamaları

Kurum Kültürü ve İklimi	Ortalama
Çalışanlar arasında aidiyet duygusunun egemen olmasından	3,30
Fırsatların adaletli olmasından	3,20
Birimde çalışan personelin yeniliklere ve değişime açık olma düzeyinden	3,80
Birimde personeller arasında iş birliğinin olmasından	2,90
Yaptığım işlerin takdir edilmesinden	3,30
Biriminin ulaşmak istediği amaçların tüm personel tarafından bilinme düzeyinden	3,30
Birimim teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilmesinden	3,70
Birimdeki personelin memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar olmasından	3,30
Şu anda bulunduğum pozisyonda kendimi geliştirebilmemden	3,30
İdari personelin amiri(leri) ile iyi ilişkiler kurmasından	3,70
Birimim amaçlarına kişisel olarak sahip çıkabilmemden	3,80
Birimde düşüncelerime değer verilmesinden	3,40
Birimde işin yapılmasına ilişkin düşüncelerimi rahat ve serbest bir şekilde ifade edebilmemden	4,00
Birimde geleceğe yönelik planları gerçekleştirmede yol gösterecek açık bir misyon ve vizyonun bulunmasından	3,50
Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlanmasından	3,30

Tablo 8. Genel Memnuniyet Alanı Soruları Memnuniyet Ortalamaları

Genel Memnuniyet	Ortalama
Meslek Yüksekokulumuz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir	3,70
Çalışma hayatınızı devam ettirmek için meslek yüksekokulumuzu tekrar tercih eder miydiniz	3,60
Meslek yüksekokulumuzu başka personele tavsiye eder misiniz	3,80

3. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Meslek yüksekokullarında idari personel memnuniyeti, kurumsal başarının sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadır ve bu nedenle giderek daha fazla önem kazanmaktadır. İdari personelin memnuniyet düzeylerinin artırılması hem çalışanların iş motivasyonunu hem de genel kurumsal verimliliği olumlu yönde etkilemektedir. İdari personel memnuniyetini etkileyen faktörler arasında “çalışma koşullarının iyileştirilmesi”, “fiziksel ve teknik ortamın yeterliliği”, “yönetim ve liderlik anlayışı”, “kurumsal kültür ve değerler”, “iş birliği ve iletişim kalitesi” ve “sunulan idari hizmetlerin kalitesi” gibi unsurlar yer almaktadır.

İdari personelin memnuniyet düzeylerinin yüksek olması, kurumdaki genel işleyişi de olumlu yönde etkileyerek, öğrencilere ve akademik personele sunulan hizmetlerin kalitesini artırmaktadır. Bu kapsamda, idari personelin iş tatmini, kurumdaki yöneticilerle olan etkileşimleri, aldıkları eğitim ve gelişim fırsatları, sunulan fiziksel olanaklar ve kurumsal kültürle olan uyumları gibi faktörler düzenli olarak değerlendirilip iyileştirilmelidir. Bu unsurların analiz edilmesi, personelin daha verimli ve tatmin olmuş bir şekilde çalışmasını sağlamak için stratejik kararlar alınmasına olanak verir.

Fiziki, Teknik ve Sosyokültürel Ortam ile ilgili yapılan değerlendirmelere göre, en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip madde “İnternet erişimi” olup, 4,50 puanla değerlendirilmiştir. Bu, idari personelin internet erişiminden son derece memnun olduğunu ve bu hizmetin yeterli olduğunu göstermektedir. Ayrıca, “Çalıştığım ortamın teknik şartlarının yeterli olması” maddesi de yüksek bir ortalama olan 4,40 puan almıştır, bu da çalışma ortamındaki teknik altyapının genellikle yeterli bulunduğunu işaret etmektedir. “Meslek Yüksekokulumuzun bir mensubu olmaktan” maddesi 4,00 puanla değerlendirilmiş ve bu da çalışanların kuruma olan aidiyet duygusunun oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Çalışma odaları ve ortak kullanım alanlarının temizliği de 4,00 puan alarak, temizlik hizmetlerinin memnuniyet verici olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan, “Çalıştığım ortamın fiziksel şartlarından” (ısı, ışık, bina tasarımı vb.) memnuniyet, 3,30 puanla en düşük seviyeye ulaşmıştır. Bu, fiziksel çalışma ortamının iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Ayrıca, “Üniversitenin sunduğu yemek ve kafeterya hizmetleri” de 3,80 puanla değerlendirilmiş, yemek hizmetlerine dair memnuniyetin orta seviyede olduğunu göstermektedir. Son olarak, “Üniversitenin güvenlik tedbirlerinden (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vb.)” 3,80 puan almış olup, güvenlik önlemlerinin yeterli olduğu ancak bu alanda da bazı geliştirmelere ihtiyaç duyulabileceği görülmektedir.

Yönetim ve Liderlik alanındaki değerlendirmelere bakıldığında, en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip olan maddeler “Yaptığım işin üniversiteme katkı düzeyinden” ve “Yöneticilerimin özel sorunlarımla ilgilenmesinden” 4,10 puanla değerlendirilmiştir. Bu, idari personelin yaptıkları işin üniversiteye olan katkısını değerli gördüğünü ve yöneticilerinin kişisel sorunlarla ilgilenmesinin memnuniyet yarattığını göstermektedir. Bir diğer yüksek ortalama ise “Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden” 3,90 puanla alınmıştır, bu da bilgiye erişim konusunda genel memnuniyeti ifade etmektedir. “Performansıyla ilgili geribildirim alabilmemden” da aynı puana sahip olup, personelin geri bildirim alabilme olanağından memnun olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, en düşük puanlar “Birimimizdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından” (3,30) ve “Bağlı olduğum ilk yöneticimin adil ve dürüst olmasından” (3,30) alınmıştır. Bu, personelin kadro yetersizliği ve yöneticilerinin adil ve dürüst olmaları konusunda memnuniyetsizlik yaşadığını göstermektedir. Diğer düşük memnuniyet seviyelerine sahip maddeler arasında “İdari personelin unvanları ile kadrolarının uyumlu olmasından” (3,60) ve “Bağlı olduğum ilk yöneticimin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesinden” (3,70) de yer almaktadır.

Kurum Kültürü ve İklimi ile ilgili yapılan değerlendirmelere bakıldığında, en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip madde “Birimde işin yapılışına ilişkin düşüncelerimi rahat ve serbest bir şekilde ifade edebilmemden” olup, 4,00 puanla değerlendirilmiştir. Bu, idari personelin görüşlerini özgürce paylaşabilmesi ve ifade etme imkânının yüksek olduğunu göstermektedir. “Birimim amaclarına kişisel olarak sahip çıkabilmemden” ve “Birimde çalışan personelin yeniliklere ve değişime açık olma düzeyinden” de sırasıyla 3,80 puan almıştır. Bu, personelin biriminin hedeflerine sahip çıkma ve yeniliklere adaptasyon konularında genel olarak memnuniyet gösterdiğini belirtmektedir. Ancak, “Birimde çalışan personel arasında iş birliğinin olmasından” 2,90 puanla en düşük değerlendirmeyi almış olup, bu, personel arasında iş birliğinin yetersiz olduğunu ve bu alanda önemli bir gelişim ihtiyacı olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra, “Fırsatların adaletli olmasından” 3,20 puan ve “Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlanmasından” 3,30 puan alınmıştır, bu da fırsat eşitliği ve iletişimde iyileştirme yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Diğer maddeler arasında “Birimimin ulaşmak istediği amaçların tüm personel tarafından bilinme düzeyinden” ve “Birimim teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilmesinden” 3,30 puan almıştır, bu da birimin hedeflerinin ve teknolojik yeniliklere uyum sağlama konularında bazı eksiklikler olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel Memnuniyet alanında yapılan değerlendirmelere bakıldığında, “Meslek

Yüksekokulumuz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir?" maddesi 3,70 puanla değerlendirilen en yüksek maddelerden biri olmuştur. "Çalışma hayatınızı devam ettirmek için meslek yüksekokulumuzu tekrar tercih eder miydiniz?" sorusu 3,60 puan almıştır, bu da personelin meslek yüksekokulunu yeniden tercih etme konusundaki memnuniyetinin orta seviyede olduğunu göstermektedir. "Meslek yüksekokulumuzu başka personele tavsiye eder misiniz?" ise 3,80 puanla en yüksek değerlendirilmiş madde olup, personelin kurumunu başkalarına tavsiye etme konusunda genel olarak olumlu bir görüşe sahip olduğunu göstermektedir. Bu, kurumun diğer personele yönelik pozitif bir imaj oluşturduğunun ve genel olarak memnuniyetin yerinde olduğunun bir göstergesidir.

İdari personelin genel memnuniyet ortalaması 3,66 olarak hesaplanmıştır, bu da yüzlük sisteme göre yaklaşık 73,2 puana denk gelmektedir.
