



**T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK
YÜKSEKOKULU**

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ (2025)

1. Amaç

Bu analiz, Trabzon Üniversitesi Turizm ve Otelcilik MYO'da görev yapan idari personelin memnuniyet düzeyini ölçmek, güçlü yönleri ve iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve kalite geliştirme süreçlerine veri temelli katkı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. Yöntem

- **Anket Türü:** İdari Personel Memnuniyet Anketi
- **Uygulama Yılı:** 2025
- **Birim:** Turizm ve Otelcilik MYO
- **Katılımcı Sayısı (n):** 5
- **Ölçek:** 5'li Likert (1=çok düşük, 5=çok yüksek)

Analizlerde ortalama puanlar esas alınmış ve rehberde belirtilen sınıflandırma kullanılmıştır:

- **4.20–5.00:** Çok güçlü
- **3.40–4.19:** Güçlü
- **2.60–3.39:** Orta
- **≤2.59:** Kritik

3. Bulgular (Genel Değerlendirme)

İdari personel memnuniyet anketinin **genel ortalaması 3,54** olup, bu değer “**güçlü**” düzeye karşılık gelmektedir.

İdari personel memnuniyet anketinde elde edilen 3,54 ortalama puan, birimde genel memnuniyetin güçlü olduğunu göstermektedir. Bu durum, KİDR 2025 raporunda belirtilen katılımcı, şeffaf ve kalite odaklı yönetim anlayışı ile uyumlu bir bulgudur. Özellikle liderlik ve yönetim alanında tanımlı süreçlerin varlığı ve uygulanması, personel memnuniyetine olumlu yansımıştır.

4. Boyutsal (Tematik) Analiz

4.1 Yönetim ve İdari Süreçler

- Yöneticilerle iletişim (4,20)
- Bilgilendirme süreçleri (4,20)
- Adil ve eşit yönetim (4,20)
- İşe uygun yetkinlik (4,60)

Bu boyutta memnuniyet **çok güçlü düzeydedir**. Yönetim süreçlerinin şeffaf ve iletişim odaklı yürütüldüğü anlaşılmaktadır.

Anket sonuçlarında yönetimle iletişim, bilgilendirme ve adalet algısının yüksek olması; KİDR raporunda belirtilen katılımcı liderlik anlayışı, düzenli toplantılar ve şeffaf yönetim uygulamaları ile doğrudan ilişkilidir. Bu durum, birim KİDR raporunda A.1.2 Liderlik başlığında ifade edilen uygulamaların sahada karşılık bulduğunu göstermektedir.

4.2 Fiziksel Altyapı

- Temizlik hizmetleri (5,00)
- Fiziksel alan büyüklüğü (2,40)
- Ergonomik koşullar (2,60)
- Yapım-onarım hizmetleri (1,80)

Bu boyut **dengesiz yapı göstermektedir**:

- Temizlik çok güçlü
- Fiziksel alanlar ve bakım hizmetleri ise memnuniyet açısından kritik düzeydedir

Anket sonuçlarında fiziksel alanlar ve yapım-onarım hizmetlerine ilişkin düşük memnuniyet düzeyi dikkat çekmektedir. Bu bulgu, KİDR raporunda belirtilen fiziki altyapı yetersizliği ve birimin kendine ait binasının bulunmaması ile örtüşmektedir. Bu nedenle fiziksel altyapı, hem KİDR hem de anket sonuçlarına göre öncelikli iyileştirme alanıdır. Bu konu ile ilgili olarak Birim

tarafından alınması gereken önlemlere yönelik olarak yönetim kadrosu içerisinde istişareler gerçekleştirilerek raporlanması ivedilikle sağlanacaktır.

4.3 Sosyal ve Destek Hizmetleri

- Yemekhane (4,00)
- Spor hizmetleri (3,80)
- Sosyal imkânlar (2,80)
- Ulaşım ve otopark (2,80)

Genel olarak **orta-güçlü aralığında**, ancak sosyal alanlar ve ulaşım geliştirilmelidir. Bu husus ile ilgili olarak Birim düzeyinde gerçekleştirilebilecek faaliyetlere yönelik olarak öneriler alınacaktır.

4.4 Kurumsal Aidiyet ve Motivasyon

- Kuruma aidiyet (4,40)
- İşten memnuniyet (4,20)
- Kurum başarısına katkı algısı (4,00)

Bu boyut **çok güçlü** olup kurum kültürünün olumlu olduğunu göstermektedir. İdari personelin yüksek aidiyet düzeyi, KİDR raporunda vurgulanan kalite kültürünün yaygınlaştırılması ve katılımcı yönetim anlayışının başarılı bir şekilde uygulandığını göstermektedir. Bu durum kurumun güçlü yönlerinden biri olarak değerlendirilmektedir.

4.5 Eğitim ve Gelişim

- Mesleki gelişim faaliyetleri (3,60)
- Gelişim fırsatları (3,00)
- Performans değerlendirme (2,40)

Bu boyut **orta düzeyde** olup özellikle performans sistemleri geliştirilmelidir. Performans değerlendirme ve atama süreçlerine ilişkin düşük memnuniyet, KİDR raporunda insan kaynakları süreçlerinin tanımlı olmasına rağmen izleme ve iyileştirme çalışmalarının geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bu durum, kalite güvence sisteminde izleme ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca mesleki gelişim faaliyetlerine yönelik olarak da yapılabilecekler için bir eylem planı ortaya koyulacaktır.

5. Güçlü Yönler

- Temizlik hizmetlerinin çok yüksek memnuniyet düzeyine sahip olması (5,00)
- Personelin kendi yetkinliklerini yüksek değerlendirmesi (4,60)
- Yönetimle açık iletişim ve bilgilendirme süreçlerinin güçlü olması (4,20)
- Kurumsal aidiyetin yüksek olması (4,40)

Bu bulgular, birimde **insan ilişkileri ve kurumsal kültürün güçlü olduğunu** göstermektedir.

6. Geliştirmeye Açık Alanlar

- Yapım, onarım ve bakım hizmetleri (1,80) → **kritik**
- Fiziksel çalışma alanlarının yetersizliği (2,40) → **kritik**
- Atama ve yükseltme süreçlerine güven (2,20) → **kritik**
- Performans değerlendirme sistemleri (2,40) → **kritik**
- Sosyal alanlar ve ulaşım imkânları (2,80) → **orta**

Özellikle **fiziksel altyapı ve insan kaynakları uygulamaları** öncelikli iyileştirme alanlarıdır.

7. Önceliklendirme ve Risk Analizi

Alan	Puan	Risk	Öncelik
Yapım-onarım hizmetleri	1,80	Yüksek	Yüksek
Fiziksel çalışma alanları	2,40	Yüksek	Yüksek
Atama ve yükseltme süreçleri	2,20	Yüksek	Yüksek
Performans değerlendirme	2,40	Orta-Yüksek	Yüksek
Sosyal alanlar	2,80	Orta	Orta

En kritik risk alanı: **fiziksel altyapı yetersizliği**
8. PUKÖ Döngüsüne Dayalı İyileştirme Planı

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
Fiziksel alan yetersizliği	Alan ihtiyacı analizi	Yeni alan planlama	Memnuniyet ölçümü	Alan genişletme	%20 artış	1 yıl
Yapım-onarım eksikliği	Bakım planı oluşturma	Periyodik bakım	Geri bildirim	Bütçe artırımı	Memnuniyet ↑	6 ay
Atama süreçleri güven sorunu	Kriterlerin şeffaştırılması	Duyuru ve bilgilendirme	Anket	Süreç revizyonu	Güven artışı	6 ay
Performans sistemi eksikliği	Değerlendirme sistemi tasarımı	Pilot uygulama	Ölçüm	Sistem yaygınlaştırma	Sistem kurulumu	1 yıl

KİDR raporunda PUKÖ döngüsünün başlatıldığı ancak bazı alanlarda tamamlanamadığı belirtilmiştir. Anket sonuçlarında ortaya çıkan kritik alanlar (fiziksel altyapı, performans sistemleri vb.) bu döngünün 'kontrol ve önlem alma' aşamalarının güçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

9. Sonuç ve Genel Değerlendirme

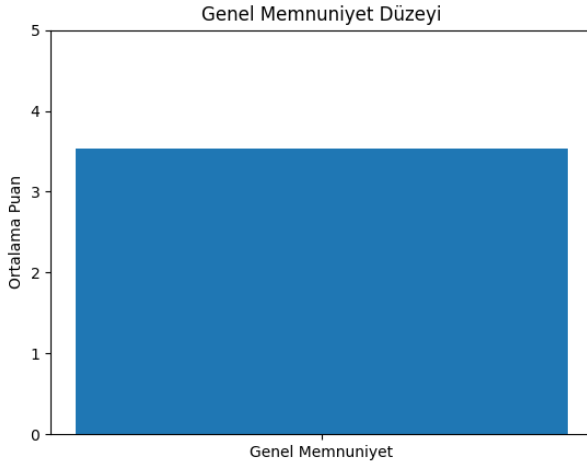
İdari personel memnuniyet düzeyi genel olarak **güçlü** olmakla birlikte, özellikle **fiziksel altyapı, bakım hizmetleri ve insan kaynakları uygulamalarına yönelik süreçlerde önemli iyileştirme gereksinimi** bulunmaktadır.

Genel olarak idari personel memnuniyet bulguları, KİDR 2025 raporundaki güçlü yönleri doğrulamakta ve gelişime açık alanları desteklemektedir. Özellikle fiziksel altyapı ve insan kaynakları süreçleri öncelikli iyileştirme alanları olarak öne çıkmaktadır. Bu bulgular, kalite güvencesi sisteminin veri temelli iyileştirme yaklaşımına katkı sağlamaktadır.

Buna karşın, **kurumsal aidiyet, yönetim-çalışan iletişimi ve iş memnuniyeti yüksek düzeyde olup**, bu durum birimin sürdürülebilir kalite kültürü açısından önemli bir avantaj sağlamaktadır.

1. Genel Memnuniyet Grafiği

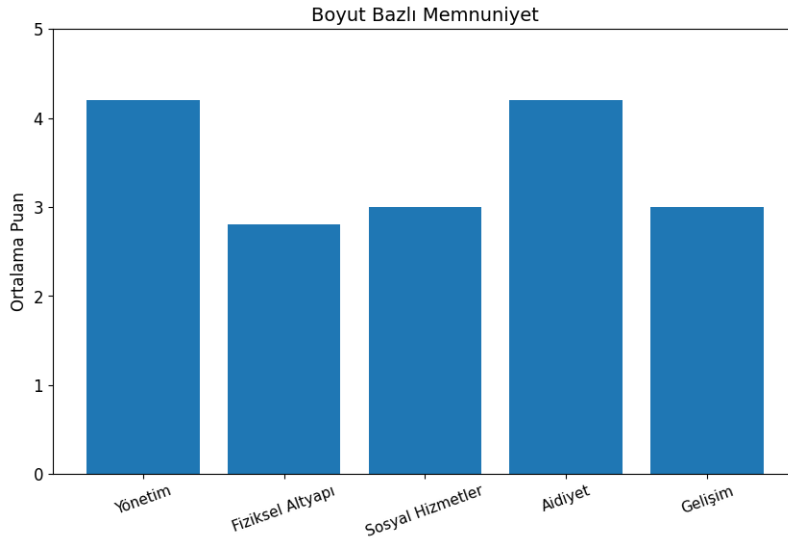
Genel memnuniyet düzeyi 3,54 olup güçlü seviyededir.



Bu grafik, idari personelin genel memnuniyet düzeyinin 3,54 ortalama ile 'güçlü' kategoride yer aldığını göstermektedir. Bu durum, birimde genel işleyişin ve çalışma ortamının büyük ölçüde olumlu algılandığını ortaya koymaktadır. Ancak puanın maksimum seviyeye ulaşmamış olması, bazı alanlarda iyileştirme gereksinimi bulunduğuna işaret etmektedir. Özellikle fiziksel altyapı ve bazı idari süreçler bu genel ortalamayı aşağı çekmektedir.

2. Boyut Bazlı Grafik

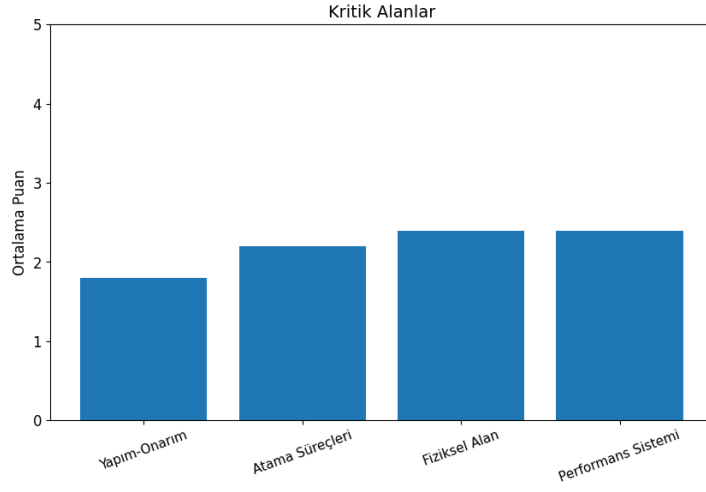
Boyutlara göre memnuniyet dağılımı aşağıda sunulmuştur.



Bu grafik, memnuniyet düzeyinin farklı boyutlar açısından dağılımını göstermektedir. Yönetim ve kurumsal aidiyet boyutlarında memnuniyetin yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşılık fiziksel altyapı ve gelişim boyutlarının daha düşük ortalamalara sahip olduğu dikkat çekmektedir. Bu durum, birimde insan ilişkileri ve yönetim süreçlerinin güçlü olduğunu, ancak fiziksel koşullar ve kariyer gelişimi alanlarında iyileştirme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

3. Kritik Alan Grafiği

Kritik iyileştirme gerektiren alanlar aşağıda gösterilmiřtir.



Bu grafik, ortalaması 2,60'ın altında kalan kritik alanları göstermektedir. Özellikle yapım-onarım hizmetleri, atama ve yükseltme süreçleri, fiziksel çalışma alanları ve performans değerlendirme sistemlerinin düşük puan aldığı görülmektedir. Bu alanlar, hem çalışan memnuniyeti hem de kurumsal verimlilik açısından yüksek risk taşımaktadır. Bu nedenle öncelikli olarak ele alınmalı ve PUKÖ döngüsü kapsamında iyileştirme planları geliştirilmelidir.