



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

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
TURİZM ve OTELCİLİK MESLEK YÜKSEKOULU 2025 YILI AKADEMİK
PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ RAPORU

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu bünyesinde 2025 yılında uygulanan Akademik Personel Memnuniyet Anketi sonuçlarını; Trabzon Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi doğrultusunda sistematik biçimde analiz etmek, yorumlamak ve iyileştirme süreçlerine zemin hazırlamak amacıyla hazırlanmıştır. Hazırlanan bu rapor; BİDR süreçlerinde, program ve birim değerlendirilmelerinde ve kurumsal kalite iyileştirme çalışmalarında kullanılacaktır.

2. YÖNTEM

2.1. Kullanılan Ölçek

2025 yılı Akademik Personel Memnuniyet Anketi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu 11 akademik personeline uygulanmış olup 8 akademik personelin katılımı ile %73 oranında katılım sağlanmıştır. Anket 58 kapalı uçlu maddeden oluşturulmuş ve 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

ALAN	AÇIKLAMA
Anketin Adı	Akademik Personel Memnuniyet Anketi
Anket Türü	Akademik Personel
Uygulama Yılı	2025
Hedef Birim	Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Katılımcı Sayısı (n)	8
Toplam Soru Sayısı	58
Ölçek Türü	5'li Likert (1=Hiç Memnun Değilim – 5=Çok Memnunum)
Genel Ortalama	3,11

2.2. Analiz Göstergeleri

Analizde temel gösterge olarak aritmetik ortalama (mean) kullanılmıştır.

3. BULGULAR

Ortalama puanlar rehberde belirlenen eşik değerlere göre dört kategoride değerlendirilmiştir:

ORTALAMA ARALIĞI	KATEGORİ	YORUM
4,20 – 5,00	Çok Güçlü	Akademik personel bu alanda çok yüksek memnuniyet sergilemektedir.
3,40 – 4,19	Güçlü	Memnuniyet kabul edilebilir düzeyde olup sürdürülmesi gereken bir alandır.
2,60 – 3,39	Orta	Memnuniyet orta düzeydedir; iyileştirme çalışmaları planlanmalıdır.
2,59 ve altı	Kritik	Memnuniyet yetersizdir; acil ve öncelikli iyileştirme gerektirmektedir.

Bu çerçevede değerlendirildiğinde Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Akademik Personel Memnuniyet Anketi genel ortalaması 3,11 olarak hesaplanmış ve Orta kategorisinde yer almıştır. Bu bulgu, akademik personelin memnuniyet düzeyinin genel itibarıyla kararsız bir konumda bulunduğuna işaret etmekte; belirli alanlarda sistematik iyileştirme çalışmalarına ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Maddeler bazında incelendiğinde 58 sorudan 2'sinin Çok Güçlü, 8'inin Güçlü, 37'sinin Orta ve 11'inin Kritik kategorisinde yer aldığı görülmektedir. Kritik kategorisindeki maddelerin toplam soruların yaklaşık %19'unu oluşturması; fiziksel altyapı ve destek hizmetleri alanlarına yönelik öncelikli müdahale gereksinimi bulunduğuna açıkça işaret etmektedir.

4. BOYUTSAL ANALİZ

1. Eğitim-Öğretim

Boyut Ortalaması: 3,45 — Güçlü

No	Soru	Puan	Düzye
35	Üniversitemizin eğitim-öğretim hizmetleri ve faaliyetlerinin tanımlı süreçler doğrultusunda yürütüldüğünü düşünüyorum.	3,75	Güçlü
44	Üniversitemizde periyodik olarak program izleme ve güncelleme çalışmaları yapılmaktadır.	3,75	Güçlü
45	Üniversitemizde periyodik olarak ders izleme ve güncelleme çalışmaları yapılmaktadır.	3,75	Güçlü
46	Üniversitemizde öğretim elemanlarının eğitim-öğretim performanslarının periyodik olarak izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik süreçler bulunmaktadır.	3,63	Güçlü
33	Üniversitemiz eğitim-öğretim hizmetlerine yön veren bir eğitim politikası bulunmaktadır.	3,50	Güçlü
38	Derslerin yetkinliklere göre şeffaf bir şekilde dağıtılmaktadır.	3,38	Orta
40	Bölüm/Ana bilim-sanat dalımızdaki yeterli sayıda öğretim elemanı bulunmaktadır.	3,25	Orta
42	Öğrenci kontenjanları, programların mevcut kapasitesine uygun olarak belirlenmektedir.	3,25	Orta
34	Üniversitemizde eğitim öğretim hizmetleri ve faaliyetlerinin niteliğinden memnunum.	3,13	Orta

41	Üniversitemizde öğretim elemanlarının eğitim-öğretim yetkinliklerinin gelişimi ve iyileştirilmesini destekleyici etkinlikler bulunmaktadır.	3,13	Orta
BOYUT ORTALAMASI		3,45	Güçlü

Eğitim-öğretim boyutunda memnuniyet düzeyinin genel olarak güçlü olduğu, özellikle süreç yönetimi, program ve ders güncellemeleri ile performans izleme alanlarında etkin bir yapı bulunduğu görülmüştür. Bununla birlikte, öğretim elemanı yeterliliği, kontenjan planlaması ve eğitim kalitesine yönelik genel memnuniyet gibi alanlarda iyileştirme gereksinimi bulunduğu anlaşılmaktadır.

2. Araştırma ve Geliştirme

Boyut Ortalaması: 3,11 — Orta

No	Soru	Puan	Düzye
47	Üniversitemizin araştırma-geliştirme ve proje hizmetleri ve faaliyetleri tanımlı süreçler doğrultusunda yürütülmektedir.	3,63	Güçlü
48	Üniversitemizde öncelikli bilimsel araştırma alanları bulunmaktadır.	3,38	Orta
51	Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) destekleri yeterli düzeydedir.	3,38	Orta
54	Üniversitemizde öğretim elemanlarının araştırma-geliştirme ve bilimsel proje yetkinliklerinin gelişimi ve iyileştirilmesini destekleyici etkinlikler bulunmaktadır.	3,38	Orta
55	Üniversitemizde iç veya dış kaynaklı projelerin yürütülmesinde sağlanan teşvik ve desteklerden memnunum.	3,13	Orta
58	Üniversitemizde öğretim elemanlarının araştırma-geliştirme ve bilimsel proje performanslarının periyodik olarak izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik süreçler bulunmaktadır.	3,13	Orta
52	Çalıştığım birimde araştırma-geliştirme ve bilimsel projelere destek olabilecek yeterli sayıda araştırma görevlisi desteği sağlanmaktadır.	3,00	Orta
56	Üniversitemizin bilimsel yayın ve çalışmalara yönelik ödül ve teşvik uygulamalarından memnunum.	2,75	Orta
53	Ulusal veya uluslararası bilimsel toplantı ve kongrelere katılım için sağlanan destek yeterli düzeydedir.	2,25	Kritik
BOYUT ORTALAMASI		3,11	Orta

Araştırma ve geliştirme boyutunda memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu, süreçlerin tanımlı ve işleyen bir yapıya sahip olmasına rağmen özellikle kongre katılım destekleri, teşvik mekanizmaları ve araştırma destek kapasitesi gibi alanlarda iyileştirme gereksinimi bulunduğu görülmüştür.

3. Akademik Personel Yönetimi

Boyut Ortalaması: 3,50 — Güçlü

No	Soru	Puan	Düzye
21	Üniversitemizde kalite ve akreditasyon çalışmalarının yürütülmesini önemli buluyorum.	4,13	Güçlü
28	Üniversitemizde akademik personelin özlük haklarıyla ilgili iş ve işlemler zamanında ve eksiksiz yapılır.	3,63	Güçlü
20	Üniversitemizin akademik atama, yükseltme ve görevlendirme ölçütlerinden memnunum.	3,38	Orta
57	Üniversitemizde disiplinlerarası çalışma yapabilme imkânları mevcuttur.	3,25	Orta

39	Lisansüstü danışmanlıkların şeffaf ve adil bir şekilde dağıtılmaktadır.	3,13	Orta
BOYUT ORTALAMASI		3,50	Güçlü

Akademik personel yönetimi boyutunda memnuniyet düzeyinin genel olarak güçlü olduğu, özellikle kalite ve özlük hakları süreçlerinin olumlu değerlendirildiği, ancak atama-yükseltme ölçütleri, disiplinlerarası çalışma imkânları ve danışmanlık süreçlerinde geliştirmeye açık alanlar bulunduğu anlaşılmaktadır.

5. GÜÇLÜ YÖNLER (Ortalama \geq 3,40)

Aşağıdaki maddeler akademik personelin görece yüksek memnuniyet sergilediği alanlardır. Söz konusu hizmet ve uygulamaların etkin biçimde yürütüldüğüne işaret eden bu sonuçlar, kurumun güçlü yanları olarak korunmalı ve iyi uygulama örneği olarak paylaşılmalıdır.

No	MADDE	ORT.	KATEGORİ
43	Üniversitemizin uzaktan eğitim altyapısı ve hizmetlerinden memnunum.	4.25	Çok Güçlü
21	Üniversitemizde kalite ve akreditasyon çalışmalarının yürütülmesini önemli buluyorum.	4.13	Güçlü
35	Eğitim-öğretim hizmetleri ve faaliyetlerinin tanımlı süreçler doğrultusunda yürütüldüğünü düşünüyorum.	3.75	Güçlü
44	Üniversitemizde periyodik olarak program izleme ve güncelleme çalışmaları yapılmaktadır.	3.75	Güçlü
45	Üniversitemizde periyodik olarak ders izleme ve güncelleme çalışmaları yapılmaktadır.	3.75	Güçlü
2	Kantin hizmetlerinden memnunum.	3.63	Güçlü
28	Akademik personelin özlük haklarıyla ilgili iş ve işlemler zamanında ve eksiksiz yapılır.	3.63	Güçlü
46	Öğretim elemanlarının eğitim-öğretim performanslarının periyodik izlenmesine yönelik süreçler bulunmaktadır.	3.63	Güçlü
47	Araştırma-geliştirme ve proje faaliyetleri tanımlı süreçler doğrultusunda yürütülmektedir.	3.63	Güçlü
9	Sosyal, kültür ve sanat hizmetlerinden memnunum.	3.50	Güçlü

Uzaktan eğitim altyapısı ve kalite-akreditasyon çalışmalarına gösterilen yüksek ilgi ve takdir dikkat çekicidir. Periyodik izleme mekanizmalarının güçlü algılanması, öğretim elemanlarının kurumun kaliteye yönelik sistematik çabalarını olumlu değerlendirdiğinin göstergesidir.

6. GELİŞTİRME ALANLARI (Ortalama $<$ 3,40)

Aşağıdaki maddeler akademik personelin memnuniyet düzeyinin düşük olduğu, öncelikli iyileştirme gereksinimi duyulan alanlardır. Özellikle Kritik kategorisinde yer alan maddeler birimin stratejik iyileştirme planlamasına dahil edilmesi gereken acil öncelikler olarak değerlendirilmelidir.

No	MADDE	ORT.	KATEGORİ
10	Otopark ve ulaşım hizmetlerinden memnunum.	1.50	Kritik
36	Derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi eğitim öğretim mekânları yeterlidir.	1.50	Kritik

7	Yapım onarım hizmetlerinden memnunum.	1.75	Kritik
53	Ulusal veya uluslararası bilimsel toplantı ve kongrelere katılım için sağlanan destek yeterli düzeydedir.	2.25	Kritik
37	Akademik personel çalışma odalarının sayısı, donanım ve fiziksel koşulları yeterlidir.	2.50	Kritik
11	Fotokopi/kırtasiye destek ve hizmetlerinden memnunum.	2.63	Orta
18	Üniversitemizde iş ve işlemlerin yürütülmesinde kararların ortak akıl ve katılımcı bir yaklaşımla alınmasından memnunum.	2.63	Orta
24	Üniversitemizin diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla olan ilişkileri ve iş birliğinden memnunum.	2.63	Orta
50	Bilimsel araştırma-geliştirme için yeterli tesis ve altyapı (laboratuvar, atölye, donanım vb.) mevcuttur.	2.63	Orta
8	Spor tesisleri ve hizmetlerinden memnunum.	2.71	Orta

Geliştirme alanlarının büyük bölümünün fiziksel altyapıya ilişkin olduğu görülmektedir. Otopark ve ulaşım hizmetleri (1,50) ile eğitim-öğretim mekânları (1,50) anketin en kritik maddeleri olarak öne çıkmakta, bu alanlara yönelik müdahalelerin en kısa sürede planlanması gerekmektedir.

7. PUKÖ PLANI

Kritik kategorisinde yer alan ve genel memnuniyet düzeyini en olumsuz etkileyen alanlar için PUKÖ (Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al) döngüsüne dayalı iyileştirme planı aşağıda sunulmaktadır.

SORUN ALANI	PLANLA	UYGULA	KONTROL ET	ÖNLEM AL	HEDEF	SÜRE
Otopark ve Ulaşım (1,50 – Kritik)	Mevcut kapasitesi ve güzergah envanterinin çıkarılması, çözüm senaryolarının geliştirilmesi	Ek otopark alanı tahsisi için ilgili birimle iletişime geçilmesi	Uygulama sonrası memnuniyet anketinin tekrar edilmesi	Eksiklik varsa yeni düzenlemelerin planlanması	≥2,60	12 ay
Eğitim-Öğretim Mekânları (1,50 – Kritik)	Derslik, atölye ve laboratuvar donanım durumunun tespiti; ihtiyaç analizi yapılması	Diğer birimlerle görüşülerek derslik/ laboratuvar kullanımı sağlanır. Yeni bina derslik ve diğer ihtiyaçlar için proje başlatılır.	Yapılan iyileştirmelerin personelce yeterli bulunup bulunmadığının izlenmesi	Etkili çözümler kalıcı hale getirilir, yetersiz kalan uygulamalar belirlenir	≥2,60	12 ay
Yapım Onarım Hizmetleri (1,75 – Kritik)	Fiziksel bozulma ve bakım eksikliklerinin tespiti; önceliklendirme yapılması	Periyodik bakım programı oluşturulması; bakım talep sisteminin dijitalleştirilmesi	Bakım taleplerinin yanıt süreleri ve tamamlanma oranlarının takibi	Hizmet kalitesi düşerse alternatif hizmet alım yollarına başvurulması	≥2,60	12 ay
Bilimsel Toplantı	Katılım sayıları, destek	BAP fonundan, TÜBİTAK gibi	Desteklenen personelin	Başarılı uygulamalar	≥2,60	12 ay

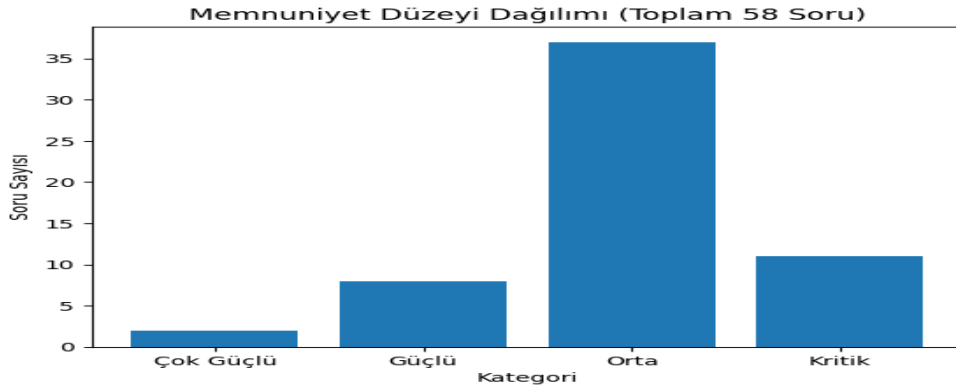
Katılım Desteği (2,25 – Kritik)	miktarları incelenir	alternatif kaynaklar kongre desteği kaynağı olarak değerlendirilmesi	katılım ve katkı düzeylerinin izlenmesi	şeffaştırılarak tüm personelin adil biçimde faydalanması sağlanır		
Akademik Çalışma Odaları (2,50 – Kritik)	Mevcut çalışma odası sayısı, donanım ve fiziksel koşulların envanteri	Acil donanım eksikliklerinin giderilmesi; çalışma alanı tahsislerinin yeniden düzenlenmesi	Yapılan düzenlemelerin yeterliliğinin bir sonraki ankette ölçülmesi	Fiziksel kapasite artırımı hızlandırılır, yetersi kalan düzenlemeler revize edilir	≥2,60	12 ay

8. GRAFİK VE GÖRSEL ANALİZ STANDARDI

8.1. Genel Memnuniyet Grafiği

Tüm 58 anket maddesinin genel memnuniyet sınıflandırma grafiği aşağıda gösterilmektedir.

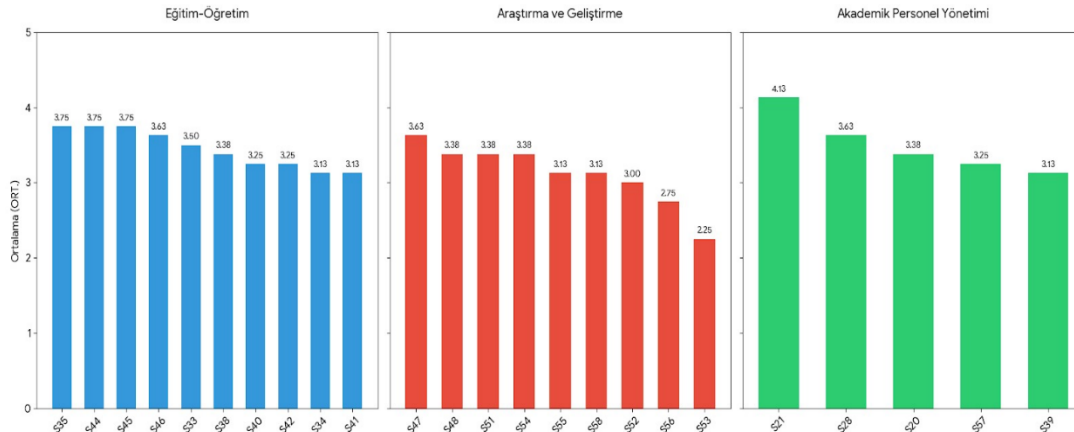
Grafik 1. Genel Memnuniyet Sınıflandırma Grafiği



Grafik 1'de anket maddelerinin yaklaşık dörtte üçü (%63,8) Orta kategorisinde yer almaktadır. Kritik kategorisindeki 11 madde (%18) ise fiziksel altyapı ve araştırma-geliştirme desteklerine ilişkin öncelikli müdahale alanlarını temsil etmektedir.

8.2. Boyut Bazlı Grafik

Tüm 58 anket maddesinin boyut bazlı grafiği Grafik 2'de yer almaktadır.

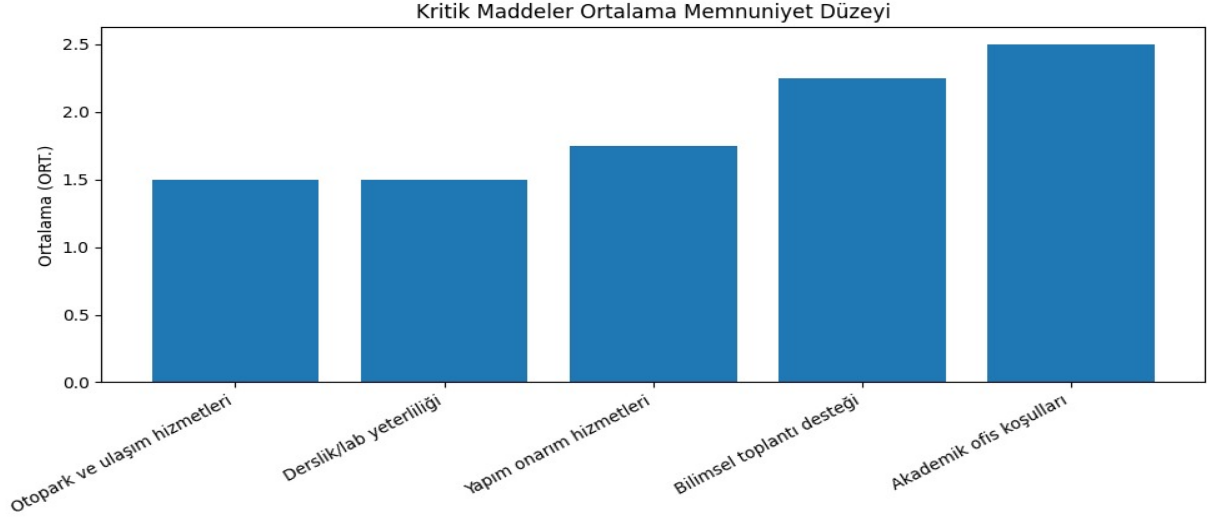


Grafik, üç temel boyutun ortalama puanlarını göstermektedir. Akademik Personel Yönetimi (3,50) ve Eğitim-Öğretim (3,45) güçlü düzeyde yer alırken, Araştırma ve Geliştirme (3,11) daha düşük kalmış ve özellikle bilimsel toplantı destekleri gibi alanlarda iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

8.3. Kritik Alan Grafiği

Tüm 58 anket maddesinin kritik alan grafiği Grafik 3'te gösterilmektedir.

Grafik 3. Kritik Alan Sınıflandırma Grafiği



Grafikte kritik maddelere ilişkin memnuniyet düzeylerinin ortalamaları yer almaktadır. En düşük memnuniyet düzeyi 1.50 ortalama ile "otopark ve ulaşım hizmetleri" ile "derslik, atölye ve laboratuvar yeterliliği" maddelerinde görülmektedir. En yüksek memnuniyet ise 2.50 ortalama ile "akademik personel çalışma odalarının fiziksel koşulları" maddesindedir. Genel olarak fiziksel altyapı ve destek hizmetlerine ilişkin memnuniyetin düşük-orta düzeyde yoğunlaştığı görülmektedir.

GENEL DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Akademik Personel Memnuniyet Anketi 2025 yılı sonuçlarına göre genel memnuniyet düzeyi 3,11 ile Orta kategorisinde yer almaktadır. Birimin güçlü yönleri değerlendirildiğinde uzaktan eğitim altyapısına (4,25) ve kalite-akreditasyon çalışmalarına (4,13) verilen güçlü desteğin öne çıktığı görülmektedir. Eğitim-Öğretim boyutunun tüm boyutlar içindeki liderliği, okulun akademik süreçlere verdiği özeni yansıtmaktadır.

Bununla birlikte Fiziksel Altyapı boyutu (2,52) kritik bir uyarı niteliği taşımaktadır. Otopark ve ulaşım hizmetleri ile eğitim-öğretim mekânlarına ilişkin 1,50 ortalama, bu alanların akademik personel memnuniyetini ve iş verimliliğini olumsuz etkilediğini göstermektedir. Hazırlanan PUKÖ iyileştirme planı söz konusu sorunların sistematik ve ölçülebilir hedeflerle ele alınmasını sağlayacaktır.

Sonuç olarak güçlü boyutlar korunmalı, orta düzeyli alanlarda sürekli iyileştirme kültürü yerleştirilmeli ve kritik alanlardaki iyileştirme faaliyetleri en kısa sürede hayata geçirilmelidir. Bu anket bulguları kurumsal kalite güvence sistemi çerçevesinde kayıt altına alınmalı ve bir sonraki anket döneminde elde edilecek verilerle karşılaştırmalı olarak takip edilmelidir.