

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

İdari Personel Memnuniyet Anketi

Analiz ve Değerlendirme Raporu

2026

Hazırlayan

Birim Sürekli İyileştirme Komisyonu

İçindekiler

1. Giriş
2. Bölüm Bazlı Ayrıntılı Anket Bulguları
3. Açık Uçlu Görüşlerin Değerlendirilmesi
4. Genel Değerlendirme
5. Öne Çıkan Güçlü Yönler
6. İyileştirilmesi Gereken Alanlar
7. PUKÖ Temelli İyileştirme Planı
8. 2025–2026 Karşılaştırmalı Değerlendirme
9. Sonuç

1. Giriş

Bu rapor, KTÜ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu idari personelinin çalışma ortamına ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmek ve sürekli iyileştirme süreçlerine veri sağlamak amacıyla Sürekli İyileştirme Komisyonu tarafından hazırlanmıştır. Değerlendirme, yüksekokulun idari çalışma ortamının nesnel bir görünümünü ortaya koymayı ve önceliklendirilmiş bir iyileştirme gündemi oluşturmayı hedeflemektedir.

Anket, yüksekokul idari personeline yönelik olarak anonim biçimde uygulanmış ve birim, unvan veya kişisel bilgi sorulmaksızın yalnızca genel eğilimleri yansıtacak şekilde tasarlanmıştır. Ankete idari personelin tamamı katılmış, 8 geçerli yanıt değerlendirmeye alınmıştır. Ölçme aracı, 7 farklı bölüm altında toplanan 36 kapalı uçlu ifade ile 4 açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

Kapalı uçlu ifadeler beşli Likert ölçeği ile derecelendirilmiştir. Katılım türündeki sorularda her seçenek şu anlama gelmektedir: 1 = Kesinlikle katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum. Olanak ve hizmetlerden duyulan memnuniyeti ölçen sorularda ise ölçek şu biçimdedir: 1 = Hiç memnun değilim, 2 = Memnun değilim, 3 = Kararsızım, 4 = Memnunum, 5 = Çok memnunum. Buna göre analizde 1 ve 2 puanlar olumsuz, 3 puan kararsız, 4 ve 5 puanlar ise olumlu görüş olarak değerlendirilmiştir.

Analizde her ifade için aritmetik ortalama (Ort.) ve standart sapma (SS) hesaplanmış, yanıtlar ayrıca olumsuz, kararsız ve olumlu kümelerde toplanarak yüzde dağılımları çıkarılmıştır. Standart sapma, görüş birliğinin bir göstergesi olarak yorumlanmış; yüksek değerler, ilgili konuda personel görüşlerinin belirgin biçimde ayrıştığına işaret etmektedir. Kararsız yanıtların yoğunlaştığı ifadeler, henüz olumlu ya da olumsuz yönde belirginleşmemiş, dolayısıyla yönlendirilmeye açık algı alanları olarak ayrıca değerlendirilmiştir.

2. Bölüm Bazlı Ayrıntılı Anket Bulguları

Tablolardaki çubuk ve ortalama renkleri yanıtların yönünü göstermektedir. **Kırmızı**, olumsuz görüşleri (1 = kesinlikle katılmıyorum ve 2 = katılmıyorum; memnuniyet sorularında "hiç memnun değilim" ve "memnun değilim"); **sarı**, kararsız (3) yanıtları; **yeşil** ise olumlu görüşleri (4 = katılıyorum ve 5 = kesinlikle katılıyorum; "memnunum" ve "çok memnunum") temsil etmektedir. "Ortalama" sütunundaki sayının mavi dolgu tonu ise maddenin genel düzeyini göstermektedir: koyu mavi güçlü, orta mavi orta, açık mavi ise zayıf düzeye karşılık gelmektedir.

B. Yönetim ve Organizasyon

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S1. Görev ve sorumluluklarım açık biçimde tanımlanmıştır ve ne yapmam gerektiğini net olarak biliyorum.	3,75	1,75	%25	%0	%75	
S2. Yetkilerimi, tanımlanmış görev sınırlarım içinde rahatça kullanabiliyorum.	3,75	1,49	%25	%0	%75	
S3. Birimimizdeki iş yükü dağılımı dengeli ve adildir.	2,62	1,30	%50	%12,5	%37,5	
S4. Birimimizdeki iş hacmine göre personel sayısı yeterlidir.	3,75	1,39	%12,5	%25	%62,5	
S5. Bağlı olduğum amir/yönetici destekleyici ve çözüm odaklı bir tutum içindedir.	3,25	1,75	%37,5	%12,5	%50	
S6. Yöneticilerime fikir, talep ve sorunlarımı rahatça iletebiliyorum.	3,50	1,69	%25	%12,5	%62,5	
S7. İlettiğim talep ve öneriler dikkate alınır ve bana geri dönüş yapılır.	3,50	1,31	%25	%0	%75	
S8. Beni ilgilendiren kararlar alınırken görüşüme başvurulur.	3,50	1,60	%25	%0	%75	
S9. Yüksekokulu ilgilendiren gelişmeler ve kararlar hakkında zamanında bilgilendirilirim.	3,00	1,31	%25	%25	%50	
S10. Yaptığım iş ve gösterdiğim çaba yönetim tarafından takdir edilir.	3,62	1,19	%12,5	%12,5	%75	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

Bölüm ortalaması, yönetsel ilişkilerin genel olarak olumlu algılandığını göstermektedir. En yüksek olumlu değerlendirme, rol netliği, yetki kullanımı ve önerilerin dikkate alınması gibi ifadelerde %75 düzeyindedir. Yöneticiyle kurulan iletişim kanalları da büyük ölçüde işler durumdadır. Bölümün zayıf noktası iş yükü dağılımının adillığıdır ve bu ifadeye olumsuz görüş oranı %50'ye ulaşmaktadır.

Katılımcılar personel sayısını yeterli bulmakta, buna karşın iş yükünün adil dağıtılmadığını düşünmektedir. Bazı ifadelerdeki yüksek standart sapma, yönetim algısının çalışandan çalışana belirgin biçimde farklılaştığını ortaya koymaktadır.

C. Çalışma Koşulları ve Fiziki Ortam

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S11. Çalıştığım oda/büro fiziki açıdan (alan, düzen, mahremiyet) işimi yapmaya elverişlidir.	3,00	1,93	%50	%0	%50	
S12. Çalışma alanım ısınma, soğutma, aydınlatma ve havalandırma açısından yeterlidir.	2,88	1,73	%37,5	%25	%37,5	
S13. İşimi yürütmek için ihtiyaç duyduğum bilgisayar, yazıcı ve donanım yeterli ve çalışır durumdadır.	2,50	1,60	%62,5	%0	%37,5	
S14. Kullandığım otomasyon/yazılım sistemleri (öğrenci işleri, evrak, EBYS vb.) işimi kolaylaştıracak nitelikte ve yeterlidir.	3,12	1,25	%25	%37,5	%37,5	
S15. İnternet/ağ altyapısı işimi aksatmadan yürütmeme imkân verir.	4,00	1,41	%12,5	%12,5	%75	
S16. Çalışma ortamım iş sağlığı ve güvenliği (ergonomi, gerekli önlemler, İSG bilgilendirmesi) açısından yeterlidir.	2,88	1,25	%37,5	%37,5	%25	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

Çalışma koşulları kararsızlık eşiğinde bir profil çizmektedir. Ağ altyapısı %75 olumlu oranıyla bölümün en güçlü unsuruyken, bilgisayar/yazıcı/donanım yeterliliğinde olumsuz görüş %62,5'e çıkarak en belirgin eksikliği oluşturmakta ve açık uçlu taleplerle de örtüşmektedir.

Otomasyon/yazılım sistemleri ile iş sağlığı ve güvenliği ifadelerinde kararsız yanıtların payı %37,5'e ulaşmakta; bu durum, söz konusu hizmetlere ilişkin algının henüz net biçimde olumluya ya da olumsuza dönüşmediğini, dolayısıyla küçük iyileştirmelerle olumlu yöne çekilebilecek bir alan bulunduğunu göstermektedir.

Fiziksel ortama ilişkin değerlendirmelerdeki yüksek dağılım, çalışma koşullarının odadan odaya farklılık gösterdiğini, iklimlendirmeye dönük somut yakınmaların ise giderilmesi gereken işlevsel bir eksikliğe işaret ettiğini ortaya koymaktadır.

D. Olanaklar ve Altyapı

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S17. Yemekhane/kantin hizmetleri	1,38	1,06	%87,5	%0	%12,5	
S18. Temizlik ve hijyen hizmetleri	2,88	1,81	%50	%0	%50	
S19. Bina/yerleşke güvenliği ve kendimi güvende hissetme	2,00	1,60	%75	%0	%25	
S20. Ulaşım imkânları	3,50	1,69	%37,5	%12,5	%50	
S21. Sosyal ve dinlenme alanları	1,62	1,19	%75	%12,5	%12,5	
S22. Kütüphane ve ortak kullanım alanları	1,50	1,07	%87,5	%0	%12,5	
S23. Acil durum (yangın, deprem vb.) önlemleri ve ilk yardım imkânları	2,50	1,85	%62,5	%0	%37,5	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

Bu bölüm, anketin en düşük ortalamasına sahip olup iyileştirme gündeminin merkezinde yer almaktadır. En kritik madde yemekhane ve kantin hizmetleridir. Bu alanda olumsuz görüş %87,5 ile tüm anketin en yüksek memnuniyetsizlik oranına ulaşmaktadır.

Sosyal ve dinlenme alanları (%75) ile kütüphane ve ortak kullanım alanları (%87,5) da kritik düzeyde olumsuz değerlendirilmekte, böylece idari personelin temel yaşam alanı ihtiyaçlarının karşılanmadığı ortaya çıkmaktadır. Görece en olumlu madde olan ulaşım da bile olumlu oran %50 düzeyinde kalmaktadır.

Bina ve yerleşke güvenliğinde olumsuz görüş %75'e, acil durum ve ilk yardım hazırlığında %62,5'e ulaşmaktadır; bu da konunun yalnızca konfor değil, doğrudan çalışan güvenliği açısından öncelikli biçimde ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Temizlik ve hijyen hizmetlerinde görüşler tam ortadan ikiye bölünmüştür. Yüksek standart sapma (1,81) bunu doğrulamaktadır. Katılımcıların yarısı memnuniyetsizlik bildirdiğinden, ortalaması (2,88) ortada görünmekle birlikte bu alan iyileştirilmeye açık kabul edilmeli ve izlenmelidir.

E. Mesleki Gelişim ve Özlük

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S24. İhtiyaç duyduğum hizmet içi eğitim ve gelişim imkânlarından yararlanabiliyorum.	3,50	1,69	%25	%12,5	%62,5	
S25. Görevde yükselme ve kariyer gelişimi konusunda kurumda adil bir ortam vardır.	2,62	1,41	%50	%25	%25	
S26. Kurum içi iletişim araçları (e-posta, duyuru, yazışma vb.) etkin ve yeterlidir.	3,25	1,28	%25	%25	%50	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

Mesleki gelişim bölümünde eğitime erişim %62,5 olumlu oranıyla en güçlü madde olarak öne çıkmakta; ancak yüksek standart sapma, bu olanaktan yararlanmanın personel arasında eşit dağılmadığını düşündürmektedir.

En zayıf madde, görevde yükselme ve kariyer gelişiminde adalet algısıdır ve bu ifadede olumsuz görüş %50'ye ulaşmaktadır. Bu bulgu, iş yükü dağılımındaki adalet sorunuyla birlikte değerlendirildiğinde, kurum genelinde adalet temasının başlı başına bir hassasiyet alanı oluşturduğunu göstermektedir.

F. İletişim ve Çalışma İlişkileri

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S27. Birimler arası iş birliği ve koordinasyon sorunsuz yürür.	2,62	1,30	%50	%12,5	%37,5	
S28. Akademik personel ile çalışma ilişkisi olumlu ve saygı çerçevesindedir.	3,25	1,28	%25	%25	%50	
S29. Çalışma arkadaşlarım arasında dayanışma ve olumlu bir ekip iklimi vardır.	2,12	1,36	%75	%12,5	%12,5	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

İletişim ve çalışma ilişkileri, yönetsel ilişkilerin gerisinde kalmaktadır. Akademik personelle kurulan ilişki %50 olumlu oranıyla en güçlü maddeyken, birimler arası eşgüdüm aksamaktadır. En dikkat çekici bulgu ise ekip içi dayanışma ve uyumun zayıflığıdır. Bu ifadede olumsuz görüş %75'e ulaşarak en kritik noktayı

oluşturmaktadır. Açık uçlu görüşlerde olumlu yön olarak yalnızca arkadaşlık bağlarının anılması, takım uyumunun kırılğan ve kişiye bağımlı bir nitelik taşıdığını göstermektedir.

G. Kurumsal Saygınlık ve Bağlılık

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S30. Yüksekokulumuzda çalışıyor olmaktan gurur duyuyorum.	3,00	1,07	%25	%37,5	%37,5	
S31. Kendimi yüksekokulumuzun bir parçası olarak hissediyorum.	3,38	1,30	%25	%12,5	%62,5	
S32. Kurumum bana ve emeğime değer verir.	2,88	1,25	%25	%37,5	%37,5	
S33. Fırsatım olsa da başka bir kuruma geçmeyi düşünmem.	2,75	1,39	%37,5	%37,5	%25	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

Kurumsal bağlılıkta aidiyet hissi %62,5 olumlu oranıyla en güçlü maddedir ve çalışanlar kendilerini büyük ölçüde kurumun bir parçası olarak görmektedir. Buna karşılık bu bölüm, kararsızlığın en yoğun olduğu alan olarak dikkat çekmektedir. Çalışmaktan gurur duyma (%37,5 kararsız), emeğe değer verilmesi (%37,5 kararsız) ve kurumda kalma isteği (%37,5 kararsız) ifadelerinde belirsizlik öne çıkmaktadır.

Bununla birlikte kurumda kalma isteğinde olumlu oran yalnızca %25'te kalmakta, olumsuz görüş ise %37,5'e ulaşmaktadır. Bu yaygın kararsızlık, aidiyetin güçlü olmasına karşın çalışanların kurumla ilişkisini henüz tam anlamıyla olumlu biçimde tanımlamadıklarını, emeğe değer verildiği algısı ile kurumda kalma isteğini kırılğan bir dengede gördüklerini düşündürmektedir. Yüksek aidiyet ile düşük sadakatin bir arada bulunması, katılımcıların memnuniyetsizliğini kuruma yönelik bir kopuşa değil, çalışma koşullarına bağladığını; dolayısıyla bu tablonun iyileştirmeye telafi edilebilir nitelikte olduğunu göstermektedir.

H. Kalite Güvence Sistemi

Anket ifadesi	Ort.	SS	Olumsuz	Kararsız	Olumlu	Dağılım
S34. Yüksekokulumuzun kalite güvence sistemi çalışmalarını ve stratejik hedeflerini biliyor, bu süreçte üzerime düşeni yapıyorum.	3,50	1,60	%25	%0	%75	
S35. Kalite güvence ve sürekli iyileştirme süreçlerine görüş ve önerilerimle aktif olarak katkı sağlıyorum.	3,25	1,39	%37,5	%0	%62,5	
S36. Görev aldığım kurul ve komisyonlardaki sorumluluklarımı biliyor ve bu çalışmalara aktif olarak katkı sağlıyorum.	3,75	1,16	%12,5	%0	%87,5	

Ort. — ■ güçlü ■ orta ■ zayıf; Dağılım — ■ olumsuz (kesinlikle katılmıyorum / katılmıyorum) ■ kararsız ■ olumlu (katılıyorum / kesinlikle katılıyorum)

Kalite güvence sistemi, anketin en yüksek ortalamasına sahip bölüm olmuştur. Kurul ve komisyon çalışmalarına katkı ifadesi %87,5 olumlu oranıyla yalnızca bu bölümün değil tüm anketin en yüksek değeridir. Personel, kalite süreçlerine ilişkin farkındalığını ve katkısını güçlü biçimde beyan etmektedir. Bu durum, sürekli iyileştirme kültürünün idari düzeyde içselleştirildiğine dair olumlu bir işarettir.

3. Açık Uçlu Görüşlerin Değerlendirilmesi

Ankette idari personele 4 açık uçlu soru yöneltilmiştir: öncelikli iyileştirme konusu, yönetime/rektörlüğe iletilmek istenen talepler, en çok memnun olunan yön ve eklemek istedikleri diğer görüşler. Bu sorulara verilen yanıtlar, ölçekli bulguları niteliksel olarak derinleştirmekte ve personelin önceliklerini kendi ifadeleriyle ortaya koymaktadır. Yanıtların 4 ana başlık çevresinde yoğunlaştığı görülmüştür.

1- Adalet ve görev tanımı:

Yüksekokulda öncelikli olarak iyileştirilmesi gereken en önemli konu sorulduğunda, birden fazla katılımcının yalın biçimde "adil olmak" yanıtını vermesi, ölçekteki iş yükü dağılımı ve görevde yükselme bulgularını doğrudan desteklemektedir. Buna yakın bir yanıt, herkesin kendi görev ve sorumluluğunu bilmesi ile birimlerin görev tanımlarını benimsemesi yönündeki taleplerdir. Bu iki yanıt birlikte, rollerin ve iş yükünün daha şeffaf ve dengeli biçimde tanımlanmasına yönelik bir beklentiyi yansıtmaktadır.

2- Fiziksel koşullar ve donanım:

Yönetime veya rektörlüğe iletilmesi istenen talepler sorulduğunda, klima bulunmaması nedeniyle yaz aylarında yaşanan soğutma yetersizliği, temizlik ve bilgisayar/yazıcı desteği gibi somut talepler öne çıkmıştır. Bu yanıtlar, çalışma koşulları ve olanaklar bölümlerindeki düşük puanların gündelik karşılıklarını ortaya koymakta, fiziksel iyileştirmelerin personel tarafından en görünür ve en acil ihtiyaç olarak görüldüğünü düşündürmektedir.

3- Mesleki gelişim ve tanınma:

Açık uçlu yanıtlar arasında, sürekli işçi statüsündeki personele yönelik mesleki gelişim ve iş sağlığı-güvenliği eğitimlerinin artırılması, başarının belgelendirilmesi ve motivasyonu yükseltecek ödüllendirme uygulamaları ayrıntılı biçimde önerilmiştir. İşin niteliğine göre birime özgü eğitim talebi de bu beklentiyi tamamlamakta, gelişim olanaklarının hem nicelik hem de hedeflilik bakımından güçlendirilmesi yönündeki isteği yansıtmaktadır.

4- Memnuniyet kaynakları:

En çok memnun olunan yön sorusunda öne çıkan yanıtlar, yöneticiyle kurulan uyumlu ilişki ve çalışma arkadaşları arasındaki bağlardır. Bu yanıtların sınırlı sayıda olması ve bir kısmının boş bırakılması, ekip uyumuna ilişkin ölçekli bulgularla tutarlı biçimde, olumlu ilişkilerin kurumsal bir zeminden çok bireysel ilişkilere dayandığını düşündürmektedir.

4. Genel Değerlendirme

Anketin 7 bölümüne ait ortalama puanlar, idari personel memnuniyetinin tekdüze olmayan bir profil sergilediğini göstermektedir. Kurumsal süreçlere ilişkin başlıklar (kalite güvence, yönetim ve organizasyon) olumlu bir tabloya işaret ederken, fiziksel olanaklar ve destek hizmetleri belirgin biçimde geride kalmaktadır.

Anket genelinde en yüksek olumlu değerlendirme **%87,5** ile kurul ve komisyon çalışmalarına katkı ifadesinde elde edilmiştir. En yüksek olumsuz değerlendirme ise **%87,5** ile yemekhane ve kantin hizmetlerinde gözlenmektedir. Bu iki uç değer, kurumsal süreçlere yönelik güçlü içsel katılım ile fiziksel hizmetlerdeki yaygın memnuniyetsizlik arasındaki açıklığı özetlemektedir.

Bölüm	Ort.	Durum	Yanıt dağılımı
H. Kalite Güvence Sistemi	3,50	Güçlü	
B. Yönetim ve Organizasyon	3,42	Güçlü	
E. Mesleki Gelişim ve Özlük	3,12	Orta	
C. Çalışma Koşulları ve Fiziki Ortam	3,06	Orta	
G. Kurumsal Saygınlık ve Bağlılık	3,00	Orta	
F. İletişim ve Çalışma İlişkileri	2,66	Zayıf	
D. Olanaklar ve Altyapı	2,20	Zayıf	

Bölümler, ortalama puana göre en yüksekten en düşüğe sıralanmıştır. Ort. hücresi: ■ Güçlü (≥ 3,40) ■ Orta (2,80–3,39) ■ Zayıf (< 2,80); Yanıt dağılımı: ■ olumsuz ■ kararsız ■ olumlu

5. Öne Çıkan Güçlü Yönler

Aşağıdaki tablo, personelin en yüksek olumlu değerlendirmeyi yönelttiği alanları bir araya getirmektedir. Bu alanların ortak paydası, çalışanın kurumla kurduğu işlevsel ve aidiyete dayalı bağın diğer alanlara kıyasla daha sağlam olmasıdır. Teknik altyapının işleyişi, rol netliği ve kalite süreçlerine katılım bu bağ destekleyen unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Bu maddelerde olumlu görüş oranı %62,5 ile %87,5 arasında değişmekte, en yüksek değer (%87,5) kurul ve komisyon çalışmalarına katkıda gözlenmektedir.

Alan	Ort.	Olumlu oran	Değerlendirme
İnternet/ağ altyapısı	4,00	%75	İşin kesintisiz yürütülmesini sağlayan en güçlü teknik dayanak; bölümün geneline kıyasla belirgin biçimde olumlu görüş alınmıştır.
Kurul/komisyon çalışmalarına katkı	3,75	%87,5	Personel, kurul ve komisyon sorumluluklarını içselleştirmiş, bu durum kalite kültürünün idari düzeyde karşılık bulduğunu göstermektedir.
Görev/sorumluluk netliği	3,75	%75	Rol ve sorumlulukların büyük ölçüde netleştiği, çalışanın görev sınırlarını bildiği yönünde güçlü bir gösterge olduğu görülmektedir.
Yetki kullanımı	3,75	%75	Tanımlı yetkilerin rahatça kullanılabilmesi, görev netliğiyle tutarlı biçimde olumlu seyretmektedir.
Personel sayısının yeterliliği	3,75	%62,5	İş hacmine göre personel sayısının yeterli görülmesi, sorunun nicelikten çok dağılım dengesinde olduğunu göstermektedir.
Çabanın takdir edilmesi	3,62	%75	Gösterilen çabanın yönetimce görüldüğü algısı, kurumsal bağlılığı destekleyen olumlu bir unsurdur.

6. İyileştirilmesi Gereken Alanlar

Memnuniyetin en düşük olduğu alanlar, ağırlıklı olarak fiziksel olanaklar ve destek hizmetlerinde yoğunlaşmaktadır. Bu tablo, idari personelin gündelik çalışma deneyimini doğrudan etkileyen somut eksikliklere işaret etmekte, aynı zamanda iç ilişkiler ve adalet algısı gibi motivasyon açısından kritik başlıkları da içermektedir. Söz konusu maddelerde olumsuz görüş oranı %50 ile %87,5 arasında değişmekte, en yüksek memnuniyetsizlik (%87,5) yemekhane ve kantin hizmetlerinde toplanmaktadır.

Alan	Ortalama	Olumsuz oran	Değerlendirme
Yemekhane/kantin hizmetleri	1,38	%87,5	Ankete katılanların büyük çoğunluğunun olumsuz görüş bildirdiği, ivedilikle ele alınması gereken öncelikli alandır.
Kütüphane ve ortak kullanım alanları	1,50	%87,5	Ortak kullanım ve çalışma alanlarının yetersizliği güçlü ve yaygın bir memnuniyetsizlik üretmektedir.
Sosyal ve dinlenme alanları	1,62	%75	Dinlenme ve sosyalleşme olanaklarının kısıtlılığı, çalışma günü içi yenilenmeyi olumsuz etkilemektedir.
Bina/yerleşke güvenliği	2,00	%75	Kendini güvende hissetme düzeyinin düşüklüğü, bina ve yerleşke güvenliğine yönelik mevcut önlemlerin gözden geçirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.
Ekip uyumu ve dayanışma	2,12	%75	Takım içi dayanışmanın ve ekip atmosferinin zayıflığı, çalışanlar arası ilişkilerin kırılgan olduğuna ve yüz yüze etkileşimin güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.
Bilgisayar/yazıcı/donanım yeterliliği	2,50	%62,5	Donanım yetersizliği, açık uçlu görüşlerdeki somut taleplerle de doğrulanan işlevsel bir engeldir.
Acil durum önlemleri ve ilk yardım	2,50	%62,5	Afet ve acil durum hazırlığının yetersiz algılanması, hem altyapı hem bilgilendirme yönüyle ele alınmalıdır.

7. PUKÖ Temelli İyileştirme Planı

Aşağıdaki plan, bulguların önceliklendirilmiş bir eyleme dönüştürülmesi için Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem AI (PUKÖ) döngüsü ekseninde yapılandırılmıştır. Önceliklendirme, hem ortalama puanın düşüklüğü hem de etki alanının genişliği ölçütleri esas alınarak yapılmıştır. Bu nedenle plan, tüm bulguları eşit ağırlıkta ele almak yerine, personel deneyimini en çok kısıtlayan alanlara odaklanmaktadır.

Öncelik alanı	Planla	Uygula	Kontrol Et	Önlem AI
Destek hizmetleri ve yaşam alanları	Yemekhane/kantin, sosyal-dinlenme alanları ve ortak kullanım alanlarına ilişkin memnuniyetsizliğin belirgin biçimde azaltılması. Bu alan, en düşük puanlı başlık olması nedeniyle birinci öncelik olarak ele alınacaktır.	1- Yüksekokulun kendi yemekhanesinin bulunmaması nedeniyle personelin yemek hizmetinden yararlanamaması sorununun çözümü için yüksekokul yönetimi aracılığıyla rektörlüğe gerekçeli yazı yazılması. 2- Sosyal-dinlenme ve ortak kullanım alanlarının iyileştirilmesine yönelik taleplerin üst yönetime iletilmesi.	Personelin yemek hizmetine erişim durumu izlenecek; yemekhane/kantin, sosyal-dinlenme alanları ve ortak kullanım alanlarına ilişkin memnuniyet sonuçları bir sonraki personel memnuniyet anketinde önceki dönemle karşılaştırılarak değerlendirilecektir.	İlgili memnuniyet göstergelerinde beklenen iyileşme sağlanamazsa, talep gerekçeleri güncellenerek üst yönetime yeniden iletilecek, yakın birim yemekhanesinden yararlanma veya anlaşmalı yemek hizmeti gibi alternatif çözüm seçenekleri değerlendirilecektir.
Fiziksel koşullar ve donanım	İklimlendirme (özellikle yaz soğutması) ve bilgisayar/yazıcı gibi temel donanım eksikliklerinin giderilmesi.	Birim bazında ihtiyaç envanterinin çıkarılması; donanım yenileme, bakım-onarım ve iklimlendirme taleplerinin üst yönetime yazılı olarak iletilmesi.	İhtiyaç envanterinde yer alan iklimlendirme, bilgisayar, yazıcı ve diğer temel donanım taleplerinin karşılanma durumu izlenecek; ilgili memnuniyet sonuçları bir sonraki personel memnuniyet anketinde önceki dönemle karşılaştırılarak değerlendirilecektir.	Beklenen iyileşme sağlanamazsa ihtiyaç envanteri güncellenecek, aciliyet, kullanım sıklığı ve hizmetin sürdürülebilirliğine etkisi dikkate alınarak talepler önceliklendirilecek ve üst yönetime yeniden iletilecektir.
Güvenlik ve acil durum hazırlığı	Bina/yerleşke güvenliği ile yangın, afet ve tahliye hazırlıklarının mevzuata uygun biçimde güçlendirilmesi.	1- Mevcut binanın güvenlik, kapasite, yangın ve tahliye açısından yetersizlikleri gerekçelendirilerek yeni hizmet binası veya ek bina ihtiyacının rektörlüğe iletilmesi. 2- Güvenlik hizmetinde süreklilik ve nitelik sorunlarının; sık personel değişimi, bina giriş-çıkış kontrollerinin yetersizliği ve kontrol süreçlerindeki aksaklıklar dikkate alınarak yüksekokul müdürlüğüne yazılı olarak bildirilmesi. 3- Yangın merdiveni başta olmak üzere yangın, acil çıkış ve tahliye altyapısına ilişkin eksikliklerin yerinde tespit edilerek kayıt altına alınması ve giderilmesi için üst yönetime yazılı talep iletilmesi.	Bina/yerleşke güvenliği, güvenlik hizmetinin sürekliliği, bina giriş-çıkış kontrolleri, yangın/acil çıkış ve tahliye altyapısına ilişkin eksikliklerin giderilme durumu izlenecek, ilgili memnuniyet sonuçları bir sonraki personel memnuniyet anketinde önceki dönemle karşılaştırılarak değerlendirilecektir.	Eksikliklerin devam etmesi durumunda konu, iş sağlığı ve güvenliği ile yangın mevzuatı çerçevesinde gerekçeleri güncellenerek üst yönetime yeniden yazılı olarak iletilecek, eksikliklerin giderilme süreci düzenli olarak takip edilecektir.
Adalet ve görev tanımları	İş yükü dağılımının şeffaf ve dengeli hale getirilmesi; görev dağılımı ve görevde yükselme süreçlerine ilişkin adalet algısının güçlendirilmesi.	1- Birim bazında mevcut görev dağılımı ve iş yükü gözden geçirilerek, görevlerin personel arasında daha dengeli, adil ve şeffaf biçimde dağıtılmasına yönelik düzenleme yapılması. 2- Görevde yükselme ölçütleri ve süreçleri hakkında personele açık, anlaşılır ve erişilebilir bilgilendirme yapılması.	Görev dağılımı ve iş yüküne ilişkin personel memnuniyet sonuçları bir sonraki ölçüm döneminde önceki dönemle karşılaştırılarak değerlendirilecek, olumsuz görüş oranlarında azalma, olumlu görüş oranlarında artış olup olmadığı izlenecektir.	Adalet algısında beklenen iyileşme sağlanamazsa görev dağılımı ve iş yükü yeniden değerlendirilecek, dağıtım ölçütleri gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapılacak ve personel görüşleri tekrar alınacaktır.

Öncelik alanı	Planla	Uygula	Kontrol Et	Önlem Al
Ekip uyumu, tanınma ve ödüllendirme	Takım içi dayanışma ve birimler arası eşgüdümün güçlendirilmesi; personelin emeğinin tanınması ve ödüllendirilmesine yönelik beklentinin karşılanması.	1- Birimler arası iş akışını netleştirmek amacıyla düzenli eşgüdüm toplantıları yapılması. 2- Yüz yüze etkileşimi ve ekip içi iletişimi artırmaya yönelik birim içi sosyal ve mesleki etkinliklerin planlanması. 3- Personelin başarı ve katkılarının teşekkür belgesi, başarı belgesi veya benzeri araçlarla görünür kılınması, takdir ve ödüllendirme uygulamalarında mevzuat çerçevesinde hareket edilmesi. 4- Bu süreçte sürekli işçi statüsündeki personelin katkılarının da görünür kılınmasına özen gösterilmesi.	Eşgüdüm toplantıları ve birim içi etkinliklerin gerçekleşme durumu izlenecek; ekip içi dayanışma, birimler arası koordinasyon, emeğe değer verilmesi ve takdir edilme algısına ilişkin memnuniyet sonuçları bir sonraki ölçüm döneminde önceki dönemle karşılaştırılarak değerlendirilecektir.	Beklenen iyileşme sağlanamazsa eşgüdüm toplantıları, birim içi etkinlikler ve takdir uygulamaları gözden geçirilecek; personel geri bildirimleri doğrultusunda uygulamalar çeşitlendirilerek sürekliliği sağlanacaktır.

Planın bütününde, izleyen yıl anketi bu raporla karşılaştırılarak ilerleme ölçülecek; yıl içinde yapılacak kısa nabız yoklamalarıyla erken geri bildirim alınacak ve standart sapmadaki değişim izlenerek iyileşmenin personel geneline yayılıp yayılmadığı değerlendirilecektir.

8. 2025–2026 Karşılaştırmalı Değerlendirme

2026 ölçme aracı, 2025 yılına göre yeniden yapılandırılmış; bölüm sayısı, ifade kapsamı ve ölçek tanımları farklılaşmıştır. Bu nedenle aşağıdaki karşılaştırma soru bazında değil, ortak temalar düzeyinde ve eğilim odaklı olarak yapılmıştır. Sayısal değerler, iki yılın farklı ölçüm mantıklarından ötürü kesin denklikler olarak değil, yönelimi gösteren işaretler olarak okunmalıdır.

Karşılaştırma, iki yıl arasındaki sürekliliği ve özellikle kronikleşme eğilimi gösteren alanları görünür kılmayı amaçlamaktadır. Tablo, her temayı iyileşen, sabit/kronik veya yeni beliren bir gözlem olarak sınıflandırmaktadır.

Tema	Eğilim	Durum	Değerlendirme
Yemekhane ve kantin	↓ Kötüleşen	Kronik	2025 döneminde de en sorunlu alan olarak işaretlenen bu hizmet, 2026'da memnuniyetsizliğin daha da yoğunlaştığı madde olmuştur. Çözülemeden devreden, en öncelikli kronik sorundur.
Fiziki ortam / iklimlendirme	↔ Süregelen	Kronik	Isıtma-soğutmaya ilişkin yakınmalar iki dönemde de varlığını korumaktadır. Klima eksikliğine dönük somut görüş bu sorunun çözülmeden sürdüğünü göstermektedir.
Teknik destek / donanım	↔ Süregelen	Kronik	Donanım ve teknik destek yetersizliği önceki dönemden bu yana giderilememiş, açık uçlu taleplerle de tekrar gündeme gelmiştir.
Yönetsel ilişki ve aidiyet	↔ Korunan	Olumlu	Yöneticiyle ilişki, takdir ve aidiyet algısı her iki dönemde de kısmen olumlu seyretmekte, kurumsal bağın fiziksel şikâyetlere rağmen ayakta kaldığını göstermektedir.
İç iletişim / etkileşim	↓ Zayıflayan	İzlenmeli	Dijital iletişim araçları güçlü kalsa da, yüz yüze etkileşim ve takım uyumuna ilişkin değerlendirmeler zayıflama eğilimindedir; bu, iki dönem arasında dikkat çeken bir gerilemedir.
Adalet ve iş yükü	◆ Belirginleşen	Yeni vurgu	Adalet ve iş yükü dağılımındaki memnuniyetsizlik, 2026 verisinde hem ölçekte hem açık uçlu görüşlerde daha belirgin bir başlık olarak öne çıkmıştır.

Genel olarak 2 yıllık görünüm, yüksekokulun yönetsel ve insani ilişkiler bakımından istikrarlı bir zemine sahip olduğunu, buna karşılık fiziksel olanaklar ve destek hizmetlerindeki sorunların çözülemeden devrederek kronikleştiğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle önümüzdeki dönem için en stratejik kazanım, kronikleşen altyapı başlıklarında somut ve ölçülebilir bir ilerleme sağlamak olacaktır.

9. Sonuç

2026 idari personel memnuniyet anketi, güçlü bir kurumsal aidiyet ve işler bir yönetsel ilişki zemini ile bu zemini aşındıran somut altyapı eksiklikleri arasındaki ayrışmayı ortaya koymaktadır. Personel kendini kurumun parçası olarak görmekte, kalite süreçlerine katılmakta ve rollerini netlikle tanımlamaktadır; ancak en yüksek olumlu oran %87,5 ile kurul ve komisyon çalışmalarına katkıda elde edilmiştir. Buna karşılık yemekhane ve kantin hizmetlerinde olumsuz görüş %87,5'e ulaşmakta; sosyal alanlar, donanım ve güvenlik gibi başlıklardaki eksiklikler ile adalet ve ekip uyumuna ilişkin kaygılar memnuniyeti aşağı çekmektedir.

Kurumsal aidiyetin güçlü olmasına karşın, başka bir birime geçme eğiliminin bulunması, personelin kurumdan kopmadığını; ancak mevcut çalışma koşulları ve olanaklar nedeniyle kurumsal sadakat düzeyinin kırılganlaştığını göstermektedir. PUKÖ döngüsü çerçevesinde önceliklendirilmiş ve ölçülebilir hedeflere bağlanmış bir iyileştirme programı, bir sonraki ölçümde özellikle olanaklar bölümünde gözle görülür bir ilerleme sağlama potansiyeli taşımaktadır. Bu rapor, söz konusu programın çıkış noktasını ve izleme ölçütlerini tanımlamayı amaçlamaktadır.

İzleyen dönem ölçümleri bu raporla karşılaştırmalı biçimde değerlendirilerek sürekli iyileştirme döngüsü canlı tutulmalı, öncelikli alanlarda kaydedilen ilerleme her yıl yeniden gözden geçirilmelidir.