

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
GÖKÇEADA UYGULAMALI BİLİMLER YÜKSEKOKULU
2025-2026 Akademik Yılı Bahar Dönemi

İdari Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

1. Giriş

Bu rapor, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu (GUBY) kalite güvencesi çalışmaları kapsamında 2025-2026 akademik yılı bahar döneminde uygulanan İdari Personel Memnuniyet Anketi sonuçlarının değerlendirilmesini içermektedir. Anket, yüksekokulda görev yapan idari personelin kurumsal işleyiş, yönetim, iletişim, kalite güvencesi süreçleri ve sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerini tespit etmek amacıyla uygulanmıştır.

Ankette demografik özelliklere (birim, ÇOMÜ'deki toplam çalışma süresi ve cinsiyet) ilişkin 3 soru ile 5'li Likert tipi ölçek (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) kullanılarak 22 ifade yer almaktadır.

2. Özet

Ankete toplam 7 idari personel katılım sağlamıştır. Katılımcıların tamamı GUBY bünyesinde görev yapmaktadır. 22 madde üzerinden hesaplanan genel ortalama memnuniyet skoru 5 üzerinden 3.10 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, kurumsal memnuniyetin orta düzeyde olduğunu ve gelişime açık alanların bulunduğunu göstermektedir.

En yüksek memnuniyet skorları kurumsal aidiyet ve genel üniversite imajına yönelik maddelerde elde edilmiştir. ÇOMÜ'lü olmaktan duyulan memnuniyet (4,14) en yüksek ortalamaya sahip maddedir. Buna karşılık sağlık hizmetlerine erişim (2,14), idari personele yönelik rehberlik ve psikolojik destek (2,57) ile hastane hizmetlerinden memnuniyet (2,57) en düşük skorların elde edildiği maddelerdir.

Yönetim şeffaflığı, hesap verebilirlik, kurum içi bilgilendirme ve atama-görevlendirme süreçlerinde liyakat algısı gibi maddelerde de ortalamalar 2,71-2,86 bandında kalmış olup bu alanlar iyileştirmeye öncelikli alanlar olarak öne çıkmaktadır.

3. Demografik Bulgular

Ankete katılım sağlayan 7 idari personele ilişkin demografik bilgiler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Değişken	Kategori	Frekans (n)
Birim	Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	7

Cinsiyet	Erkek	5
	Kadın	2
Kıdem (yıl)	0-5 yıl	3
	6-15 yıl	1
	16 yıl ve üzeri	3

Katılımcıların tamamı GUBY bünyesinde görev yapmaktadır. Cinsiyet dağılımında ağırlık erkek personeldedir (5 kişi; %71,4). Kıdem açısından grup heterojen bir yapıdadır; 16 yıl ve üzeri deneyime sahip personel ile 5 yıl ve altı görev süresine sahip personel sayısı eşittir (3'er kişi).

4. Ankete Yönelik Bulgular

4.1. Madde Bazında Frekans ve Ortalama Tablosu

Aşağıdaki tabloda her bir maddeye verilen yanıtların frekans dağılımı ile 5'li Likert ölçeği üzerinden hesaplanan ortalamalar sunulmuştur. Kısaltmalar: KK = Kesinlikle Katılmıyorum, K = Katılmıyorum, KsK = Kısmen Katılıyorum, Kt = Katılıyorum, KsKt = Kesinlikle Katılıyorum.

No	Madde	KK	K	KsK	Kt	KsKt	Ortalama
1	Sosyal etkinlikler (sportif, sosyal ve kültürel faaliyetler) kapsamında, idari personele yönelik yeterli teşvik kapsamında, idari personele yönelik yeterli teşvik yapılmaktadır.	2	2	0	2	1	2.71
2	Kurumun iç kontrol standartlarına uyum kapsamında bir eylem planı bulunmaktadır.	0	2	1	2	2	3.57
3	İdari ve destek birimlerinde çalışacak kişilerin görevlendirmeleri liyakat, eğitim, uzmanlık gibi ölçütler dikkate alınarak yapılmaktadır.	2	1	1	1	2	3.00
4	Yönetim, kurum çalışanlarına yönelik olarak hesap verebilir.	3	0	1	1	2	2.86
5	Yönetim, kurum çalışanlarına yönelik olarak şeffaftır.	3	0	1	2	1	2.71
6	İdari personelin rehberlik ve psikolojik danışmanlık faaliyetlerine yönelik ihtiyaçları kurum tarafından karşılanmaktadır	2	2	1	1	1	2.57
7	Kurum, sunulan hizmet ve desteklerin kalitesini güvence altına alabilecek bir kurum içi mekanizma oluşturmuştur.	0	1	2	3	1	3.57
8	Atama ve görevde yükseltilmelerde belirlenen kriterler kurumun misyonu ve hedefleri ile tutarlıdır.	1	2	2	2	0	2.71
9	Kendi birimimizdeki yöneticiler, kalite güvencesinin sağlanması konusunda farkındalık, sahiplenme ve yeterli motivasyona sahiptir.	2	1	2	1	1	2.71

No	Madde	KK	K	KsK	Kt	KsKt	Ortalama
10	Yöneticim kalitenin artırılmasına yönelik düzenli olarak hizmet içi eğitim programlarına katılmamızı sağlamaktadır.	1	1	1	2	2	3.43
11	Çalıştığım birim, her yıl gözden geçirilen kısa ve uzun vadeli olarak hazırlanan stratejik plana sahiptir	1	1	2	1	2	3.29
12	Yaptığım iş/görevi ve kendimi geliştirmek için gereken eğitimleri yeterince alamıyorum. (ters kodlanmış)	2	2	2	0	1	3.57
13	Yöneticilerimle iletişim kurma konusunda zorlanıyorum	1	2	0	2	2	3.29
14	Yönetim ve personel uyum içinde çalışmaktadır.	1	2	2	1	1	2.86
15	Kurum içindeki gelişmeler ve çalışmalar hakkında yöneticiler, belli aralıklarla bilgilendirme yapmaktadır.	2	1	1	2	1	2.86
16	Ulusal ve Uluslararası değişim programlarına katılımım desteklenmektedir	1	1	2	2	1	3.14
17	Kalite Güvencesi kapsamında yapılan çalışmalar faydalı olmaktadır	1	1	2	2	1	3.14
18	Sağlık hizmetlerine ulaşım imkânları yeterlidir.	3	1	2	1	0	2.14
19	Hastanemizin sağlık hizmetlerinden memnuniyet duyarım.	2	1	2	2	0	2.57
20	ÇOMÜ'lü olmaktan memnuniyet duyarım.	0	1	0	3	3	4.14
21	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinin kalitesi artmaktadır.	1	0	1	3	2	3.71
22	ÇOMÜ'nün imkan ve hizmetlerinden memnuniyet duyarım.	1	0	1	4	1	3.57
	Genel Ortalama						3.10

Not: 12. madde olumsuz ifade içerdiğinden ortalama hesaplanırken ters kodlama uygulanmıştır. Böylece tüm maddelerde yüksek ortalama olumlu memnuniyeti, düşük ortalama ise olumsuz değerlendirmeyi temsil etmektedir.

4.2. Güçlü Yönler (Ortalama \geq 3,50)

- **Soru 20 (Ort: 4.14):** ÇOMÜ'lü olmaktan memnuniyet duyarım.
- **Soru 21 (Ort: 3.71):** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinin kalitesi artmaktadır.
- **Soru 2 (Ort: 3.57):** Kurumun iç kontrol standartlarına uyum kapsamında bir eylem planı bulunmaktadır.
- **Soru 7 (Ort: 3.57):** Kurum, sunulan hizmet ve desteklerin kalitesini güvence altına alabilecek bir kurum içi mekanizma oluşturmuştur.
- **Soru 12 (Ort: 3.57):** Yaptığım iş/görevi ve kendimi geliştirmek için gereken eğitimleri yeterince alamıyorum.
- **Soru 22 (Ort: 3.57):** ÇOMÜ'nün imkan ve hizmetlerinden memnuniyet duyarım.

Bu maddeler kurumsal aidiyet, üniversitenin genel kalite algısı ve iç kontrol-kalite mekanizmalarına yönelik olumlu görüşleri yansıtmaktadır. Personelin ÇOMÜ'ye bağlılığı ve kurum kimliğine ilişkin memnuniyeti güçlü düzeydedir.

4.3. Orta Düzey Memnuniyet Alanları ($3,00 \leq \text{Ortalama} < 3,50$)

- **Soru 10 (Ort: 3.43):** Yöneticim kalitenin artırılmasına yönelik düzenli olarak hizmet içi eğitim programlarına katılmamızı sağlamaktadır.
- **Soru 11 (Ort: 3.29):** Çalıştığım birim, her yıl gözden geçirilen kısa ve uzun vadeli olarak hazırlanan stratejik plana sahiptir.
- **Soru 13 (Ort: 3.29):** Yöneticilerimle iletişim kurma konusunda zorlanmıyorum.
- **Soru 16 (Ort: 3.14):** Ulusal ve Uluslararası değişim programlarına katılımım desteklenmektedir.
- **Soru 17 (Ort: 3.14):** Kalite Güvencesi kapsamında yapılan çalışmalar faydalı olmaktadır.
- **Soru 3 (Ort: 3.00):** İdari ve destek birimlerinde çalışacak kişilerin görevlendirmeleri liyakat, eğitim, uzmanlık gibi ölçütler dikkate alınarak yapılmaktadır.

Bu maddeler kararsızlık eğiliminin baskın olduğu, hem olumlu hem olumsuz görüşlerin bir arada bulunduğu alanlardır. Yönetici-personel iletişimi, stratejik plan farkındalığı ve değişim programlarına erişim gibi konularda iyileştirme potansiyeli mevcuttur.

4.4. Geliştirmeye Açık Alanlar (Ortalama $< 3,00$)

- **Soru 18 (Ort: 2.14):** Sağlık hizmetlerine ulaşım imkânları yeterlidir.
- **Soru 6 (Ort: 2.57):** İdari personelin rehberlik ve psikolojik danışmanlık faaliyetlerine yönelik ihtiyaçları kurum tarafından karşılanmaktadır.
- **Soru 19 (Ort: 2.57):** Hastanemizin sağlık hizmetlerinden memnuniyet duyuyorum.
- **Soru 1 (Ort: 2.71):** Sosyal etkinlikler (sportif, sosyal ve kültürel faaliyetler) kapsamında, idari personele yönelik yeterli teşvik kapsamında, idari personele yönelik yeterli teşvik yapılmaktadır.
- **Soru 5 (Ort: 2.71):** Yönetim, kurum çalışanlarına yönelik olarak şeffaftır.
- **Soru 8 (Ort: 2.71):** Atama ve görevde yükseltmelerde belirlenen kriterler kurumun misyonu ve hedefleri ile tutarlıdır.
- **Soru 9 (Ort: 2.71):** Kendi birimimizdeki yöneticiler, kalite güvencesinin sağlanması konusunda farkındalık, sahiplenme ve yeterli motivasyona sahiptir.
- **Soru 4 (Ort: 2.86):** Yönetim, kurum çalışanlarına yönelik olarak hesap verebilir.
- **Soru 14 (Ort: 2.86):** Yönetim ve personel uyum içinde çalışmaktadır.
- **Soru 15 (Ort: 2.86):** Kurum içindeki gelişmeler ve çalışmalar hakkında yöneticiler, belli aralıklarla bilgilendirme yapmaktadır.

Bu maddeler önceliklendirilmesi gereken iyileştirme alanlarını oluşturmaktadır. Özellikle sağlık hizmetlerine erişim, idari personele yönelik rehberlik-psikolojik destek hizmetleri ve hastane hizmetlerinden memnuniyet düşük skorlar almıştır. Bunun yanında yönetim şeffaflığı, hesap verebilirlik, kurum içi bilgilendirme, sosyal etkinlik teşviki ve atama-görevde yükseltme süreçlerinde liyakat algısı da düşük ortalamalara sahiptir.

5. Genel Değerlendirme

Anket sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, GUBY idari personelinin kuruma ve üniversiteye aidiyet düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Ancak yönetim süreçlerinin şeffaflığı, kurum içi iletişim ve sosyal-mesleki destek mekanizmaları konusunda memnuniyet düzeyi orta düzeyin altındadır. Genel memnuniyet ortalaması 3.10/5,00 olup bu değer "kısmen katılıyorum" düzeyine yakındır.

Sağlık hizmetlerine erişim ve hastane hizmetlerinden memnuniyet maddelerindeki düşük skorlar büyük olasılıkla Gökçeada'nın coğrafi konumu ve ada ölçeğinde sağlık altyapısının kısıtlılığı ile ilişkilidir; bu durum birim düzeyinde değil üniversite ve bölge düzeyinde değerlendirilmelidir.

Diğer yandan yönetim-personel iletişimi, hesap verebilirlik, şeffaflık ve sosyal etkinlik teşviki gibi alanlar doğrudan birim içi yönetsel uygulamalarla ilgili olup birim düzeyinde iyileştirilmeye uygun alanlardır.

6. Sonuç

2025-2026 Bahar Dönemi İdari Personel Memnuniyet Anketi sonuçları, Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu idari personelinin kurumsal aidiyetinin güçlü olmakla birlikte, yönetim süreçleri ve bazı destek hizmetlerinde memnuniyetin orta düzeyde kaldığını göstermektedir. Genel ortalama 3.10/5,00 değeri yüksekokulun mevcut durumunu yansıtmakta; raporda sunulan öneriler kapsamında PUKÖ döngüsünün işletilmesi ile bir sonraki dönemde iyileşme beklenmektedir.