

Sayı	:	KGTÜ-KAL-2026-003
Tarih	:	Temmuz 2026
Konu	:	İdari Personel Memnuniyet Anketi Analiz Raporu (2026)
İlgi	:	KGTÜ Kalite Komisyonu

Kapsam ve Yöntem: Bu rapor, 2026 yılı idari personel memnuniyet anketinden elde edilen 21 yanıt üzerinden hazırlanmıştır. Yanıtlar 5'li Likert tipinde (1=Hiç memnun değilim ... 5=Çok memnunum) puanlanmış; anket bütünlüğünü sınamaya yönelik kontrol maddesi (sütun 13) hesaplama dahil edilmemiştir. Açık uçlu yanıtlar tematik olarak kodlanmış ve kalite iyileştirme önerilerine dönüştürülmüştür. Ankette birim bilgisi toplanmadığından gruplar arası kırılım analizi yapılamamıştır.

1. Yönetici Özeti

Gösterge	Sonuç
Toplam yanıt sayısı	21
Cinsiyet dağılımı	Erkek: 13 (%61,9) Kadın: 8 (%38,1)
Genel Likert ortalaması	3,57 / 5,00
En güçlü alan	Kurumsal Aidiyet (ort. 4,29)
En zayıf alan	Servis Hizmetleri (ort. 3,00) / Yemekhane (ort. 2,33)
Olumlu değerlendirme oranı (≥ 4)	%61,1
Olumsuz değerlendirme oranı (≤ 2)	%18,5
Kurumda çalışmaktan memnun (Evet)	19 / 21 (%90,5)
Kurumu tavsiye eder (Evet)	17 / 21 (%81,0)

2. Alan Bazlı Bulgular

Aşağıdaki tablo, her idari personelin ilgili alana ait maddelerindeki ortalaması üzerinden hesaplanan grup ortalamalarını göstermektedir. Olumlu: puan ≥ 4 ; Olumsuz: puan ≤ 2 .

Alan	n	Ortalama	Olumlu %	Olumsuz %
Kurumsal Aidiyet	21	4,29	%90,5	%0,0
Çalışma Koşulları ve Altyapı	105	3,76	%70,5	%16,2
Yönetim ve İK Süreçleri	126	3,61	%67,5	%22,2
Kütüphane ve Sağlık Hizmetleri	42	3,50	%47,6	%11,9

Sosyal ve Kültürel Hizmetler	21	3,33	%42,9	%19,0
Yemekhane ve Kantin	42	3,07	%45,2	%31,0
Servis Hizmetleri	21	3,00	%23,8	%14,3

3. En Güçlü ve En Zayıf Maddeler

3.1 En yüksek ortalamalı maddeler

Madde	Ortalama	Olumlu %
Üniversitenin bir üyesi olmaktan	4,29	%90,5
Çalışma saatlerinden	4,24	%90,5
Yöneticilerle sağlıklı ilişkiler kurabilmekten	4,14	%85,7
İnternet hızı ve bağlantısından	3,81	%71,4
Kantin hizmetinden	3,81	%76,2

3.2 En düşük ortalamalı maddeler

Madde	Ortalama	Olumsuz %
Yemekhane hizmetlerinden	2,33	%52,4
Servis hizmetinden	3,00	%14,3
Birimimdeki kadro sayısının yeterliliğinden	3,14	%42,9
Kültür ve sanat etkinliklerinden	3,33	%19,0
Yöneticilerin objektif değerlendirme yaptıklarından	3,33	%28,6

4. Birim ve Unvan Bazlı Genel Görünüm

i Ankette birim/bölüm bilgisi toplanmamıştır. Cinsiyet değişkeni mevcuttur; ancak düşük yanıt sayısı nedeniyle cinsiyete dayalı kırılım analizi istatistiksel güvenilirlik açısından sınırlıdır. Gelecek anket formuna birim ve unvan bilgisi eklenmesi önerilmektedir.
--

Not: Gelecek ankette birim, unvan (Müdür/Şef/Memur/Teknisyen vb.) ve hizmet yılı gibi demografik alanların eklenmesi, kurumun İK politikalarını daha hedefli şekillendirmesine katkı sağlayacaktır.

5. Açık Uçlu Yanıtların Tematik Analizi

Anketin açık uçlu bölümünde "Tavsiye gerekçeleri" ve "Olumlu/olumsuz deneyimler" soruları yer almaktadır. Aşağıdaki temalar 21 yanıtın tamamı üzerinden kodlanmıştır.

5.1 İdari personeli memnun eden başlıca etkenler

Tema	Yanıt sayısı	Örnek ifadeler
İyi maaş ve çalışma saatleri	~9	"İyi çalışma ortamı ve iyi maaş"; "uygun çalışma saatleri ve iyi maaş"
Saygılı ve yardımsever iş ortamı	~8	"İnsanlar birbirlerine karşı saygılı ve yardımsever"; "huzurlu bir ortam"
Kurumsal çalışma disiplini ve hız	~5	"Devlet üniversitesi gibi hantal bir yapıya sahip değil; yapılacak işler çok hızlı karşılığını buluyor"
Mesleki gelişim ve teknolojik imkânlar	~4	"Yeni ve kapsamlı teknolojiler kullanıldığından çok iyi gelişim sağlanmaktadır"
Ekip uyumu ve mesleki katkı	~4	"Çalışma ortamını samimi ve ekip arkadaşlarımla olan iş birliğini verimli buluyorum"

5.2 İdari personeli memnun etmeyen başlıca etkenler

Tema	Yanıt sayısı	Örnek ifadeler
Torpil/kayırmacılık ve terfi adaletsizliği	~5	"Disiplinli ve sorumluluk sahibi çalışanları görmezden gelip tamamen torpilli personeli kayırmaları"; "terfi ve maaşlarda haksızlık yapıldığını düşünüyorum"
Kadro yetersizliği ve iş yükü	~4	"Birimimdeki kadro sayısının yetersizliği nedeniyle işler aksamaktadır"
Birimler arası koordinasyon eksikliği	~3	"Diğer birimlerin işi aksatması sebebiyle bağlı işlerin aksaması; verilen görevlerin ötelenmesi"
Yöneticilerin objektif değerlendirmesi	~3	"Çalışanlar arasında farklılık gözetilmesi"; "yöneticilerin daha adil davranması gerekiyor"
Yemekhane kalitesi ve fiyat	~3	Yemekhane en düşük puanlı madde (ort. 2,33); kalite ve fiyat şikâyetleri

5.3 İdari personelin önerileri

Tema	Yanıt sayısı	Örnek ifadeler
Liyakat ve adil terfi sistemi	~5	"Disiplinli çalışan takdir edilmeli; torpil ve kayırmacılık önlenmeli"
Kadro artırımı ve görev dağılımının netleştirilmesi	~4	"Birim kadrosu artırılmalı; iş tanımları netleştirilmeli"

Yemekhane hizmet kalitesinin iyileştirilmesi	~3	Açık uçlu yanıtlarda yemekhane kalite ve fiyat şikâyetleri yinelenmektedir
Sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılması	~2	"Kültür ve sanat etkinlikleri yetersiz"

6. Kalite Komisyonu İçin Değerlendirme

- Genel ortalama 3,57 olup üç paydaş grubu arasında en yüksek değerdir (Öğrenci: 3,14 | Akademisyen: 3,53 | İdari Personel: 3,57). Kurumsal aidiyet puanı (%90,5 olumlu) özellikle dikkat çekicidir.
- Çalışma saatleri (4,24) ve yöneticilerle ilişki (4,14) güçlü alanlar olup akreditasyon belgelerinde kurumsal iklim göstergesi olarak kullanılabilir.
- Yemekhane hizmetleri (ort. 2,33, %52,4 olumsuz) tüm paydaş gruplarında yinelenen bir sorun olarak öne çıkmakta; kurumsal düzeyde acil müdahale gerektirmektedir.
- Kayırmacılık ve adaletsiz değerlendirme algısı açık uçlu yanıtlarda güçlü biçimde ifade edilmektedir. Bu konu performans yönetim sisteminin şeffaflaştırılmasını zorunlu kılmaktadır.
- Kadro yetersizliği (%42,9 olumsuz) iş yükü dengesini bozduğunu ve hizmet kalitesini olumsuz etkilediğini göstermektedir.
- Anket kontrol maddesine (sütun 13) verilen yanıtların dağılımı (17/21 "Memnun değilim") tutarlılık açısından kabul edilebilir düzeydedir.

7. Önerilen PUKÖ Eylem Planı

İyileştirme Alanı	Önerilen Faaliyet	Sorumlu Birim	İzleme Kanıtı	Öncelik
Yemekhane hizmetleri (ort. 2,33)	Yemekhane hizmet sözleşmesinin gözden geçirilmesi; menü çeşitliliği ve fiyat politikasının yeniden değerlendirilmesi	İdari ve Mali İşler Müdürlüğü	Memnuniyet takip anketi, maliyet raporu	Çok Yüksek
Liyakat ve adil değerlendirme (ort. 3,33)	Performans değerlendirme kriterlerinin şeffaflaştırılması; terfi süreçlerinin yazılı kılavuza bağlanması	İnsan Kaynakları / Rektörlük	Kılavuz belgesi, değerlendirme tutanakları	Yüksek
Kadro yetersizliği (ort. 3,14)	Birim bazlı kadro ihtiyaç analizi yapılması; yeni kadro taleplerinin önceliklendirilmesi	İnsan Kaynakları / Rektörlük	Kadro analiz raporu, iş yükü istatistikleri	Yüksek

Sosyal/kültürel etkinlikler (ort. 3,33)	Dönem başı etkinlik takviminin yayımlanması; idari personeli kapsayan sosyal etkinliklerin planlanması	Öğrenci İşleri / İK	Etkinlik katılım listesi, anket geri bildirimleri	Orta
Anket formuna birim/unvan verisi eklenmesi	Bir sonraki ankete birim, unvan ve kıdem soruları eklenmesi; anket katılım oranının artırılması	Kalite Koordinatörlüğü	Güncellenen anket formu	Orta

8. Sonuç

2026 yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi, KGTÜ'de çalışan idari personelin kurumsal aidiyet, çalışma saatleri ve yöneticilerle ilişkiler açısından genel olarak olumlu bir tablo çizdiğini ortaya koymaktadır. Yemekhane hizmetlerinin kalitesi ve fiyatı, liyakate dayalı değerlendirme süreçleri ile birim kadro yeterliliği ise öncelikli iyileştirme alanları olarak belirlenmiştir.

Bu bulgular, öğrenci ve akademisyen memnuniyet anketleri ile birlikte değerlendirildiğinde kurumun genel kalite tablosunu güçlendirmekte ve akreditasyon sürecine bütüncül bir zemin sunmaktadır.

Rapor, KGTÜ Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmıştır.