

# TRABZON ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

## 2025 YILI MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ RAPORU

### 1. AMAÇ

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü bünyesinde 2025 yılında yapılan memnuniyet anketleri sonucunda akademik personel, idari personel ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek, sistematik analiz ve yorumlama yoluyla iyileştirme süreçlerine veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

### 2. YÖNTEM

Anket verileri 5'li Likert ölçeği (1: Hiç katılmıyorum, 5: Tamamen katılıyorum) kullanılarak toplanmıştır. Analizler; ortalama puanlar üzerinden yapılmış olup, 4.20-5.00 arası "Çok Güçlü", 3.40-4.19 arası "Güçlü", 2.60-3.39 arası "Orta" ve 2.59 ve altı "Kritik" seviye olarak sınıflandırılmıştır.

#### Rapor Tanımlayıcı Bilgileri:

Paydaş Grubu	Katılımcı Sayısı (n)	Genel Memnuniyet Ortalaması
Öğrenciler	21	3.46
İdari Personel	2	2.97
Akademik Personel	5	2.27

### 3. BULGULAR VE BOYUTSAL ANALİZ

#### 3.1. Öğrenci Memnuniyeti Boyut Analizi

Öğrenciler genel ortalama 3.46 ile en yüksek memnuniyete sahip gruptur.

- Eğitim-Öğretim (4.10):** Öğretim elemanı tutumu (4.14) ve akademik danışmanlık süreçleri "Güçlü" seviyededir.

- **İletişim (3.98):** Web sayfası güncelliği (4.05) ve bilgiye erişim hızı beklentileri karşılamaktadır.
- **Fiziksel ve Sosyal (2.95):** Kütüphane (3.76) güçlüdür ancak ulaşım/otopark (2.00) memnuniyeti aşağı çekmektedir.

**Grafik Yorumu:** Öğrenciler akademik etkileşimden memnundur ancak fiziksel çevre ve ulaşım imkanlarını yetersiz bulmaktadır.

### 3.2. İdari Personel Memnuniyeti Boyut Analizi

İdari personel 2.97 ortalama ile "Orta" seviyede bir memnuniyete sahiptir.

- **Yönetim ve İletişim (4.58):** Üst yöneticiyle iletişim ve karar alma katılımı (5.00) "Çok Güçlü"dür.
- **Fiziksel Ortam (2.66):** Temizlik hizmetleri (4.50) takdir edilirken, teknolojik ve ergonomik koşullar zayıftır.
- **Kariyer ve Gelişim (1.75):** Atama, yükseltme ve mesleki gelişim fırsatları "Kritik" seviyede en düşük boyuttur.

**Grafik Yorumu:** İdari personelin birim içi iletişimi mükemmel olsa da kariyer geleceği ve fiziksel çalışma imkanları konusunda ciddi kaygıları mevcuttur.

### 3.3. Akademik Personel Memnuniyeti Boyut Analizi

Akademik personel 2.27 ortalama ile rehberine göre "Kritik" seviyede müdahale gerektiren gruptur.

- **Destek Hizmetleri (3.20):** Güvenlik ve bilgi işlem hizmetleri (3.40) en kabul edilebilir alanlardır.
- **Kurumsal Aidiyet ve Yönetim (1.86):** Kurumsallaşma (1.20) ve aidiyet (2.00) puanları oldukça düşüktür.
- **Fiziksel Altyapı (1.30):** Ofis koşulları (1.40) ve otopark (1.20) en düşük memnuniyet alanlarıdır.

**Grafik Yorumu:** Akademik personelin kurumla olan bağı zayıflamış görünmektedir; fiziksel yetersizlikler ve kurumsallaşma eksikliği temel sorunlardır.

#### 4. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞTİRME ALANLARI

Kategori	Güçlü Yönler (≥3.40)	Geliştirme Alanları (<3.40)
Öğrenci	Öğretim elemanı tutumu, akademik danışmanlık, oryantasyon faaliyetleri.	Ulaşım ve otopark, laboratuvar/atölye yeterliliği.
İdari P.	Üst yönetimle iletişim, iş tanımı netliği, temizlik hizmetleri.	Sosyal imkanlar, fiziksel çevre motivasyonu, atama süreçleri.
Akademik P.	Güvenlik hizmetleri, bilgi işlem altyapısı.	Otopark/ulaşım, kurumsallaşma, fiziki çalışma mekanları, katılımcı yönetim.

#### 5. ÖNCELİKLENDİRME VE PUKÖ PLANI

Sorun (Kritik Alan)	Öncelik	Planla (İyileştirme Hedefi)	Hedef / Süre
Ulaşım ve Otopark	Yüksek	Tüm paydaşlar için otopark kapasitesinin artırılması ve ulaşım olanaklarının düzenlenmesi.	%20 Memnuniyet Artışı / 12 Ay
Fiziksel Çalışma Alanları	Yüksek	Akademik personel odaları ve laboratuvarların teknik/fiziksel iyileştirmesi.	Standartlara Uygunluk / 6 Ay
Kurumsallaşma ve Katılım	Orta	Karar alma süreçlerine katılım mekanizmalarının ve kurumsal aidiyetin güçlendirilmesi.	%15 Memnuniyet Artışı / 1 Yıl

#### 6. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde öğrenciler "Güçlü" seviyede memnuniyet gösterirken, idari personel "Orta", akademik personel ise "Kritik" düzeyde memnuniyet bildirmektedir. Özellikle **ulaşım, otopark ve fiziksel çalışma koşulları** her üç grupta da ortak bir gelişim alanı olarak öne çıkmaktadır. Akademik personelin yönetim süreçlerine katılım ve kurumsallaşma konusundaki düşük algısı, stratejik karar mekanizmalarında ele alınması gereken öncelikli risk faktörü olarak değerlendirilmektedir.