



# İDARİ PERSONEL MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU 2025



KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
OF TEKNOLOJİ FAKÜLTESİ  
İNŞAAT MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ

## İÇİNDEKİLER

|                                                       | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-------------------------------------------------------|------------------------|
| İÇİNDEKİLER.....                                      | II                     |
| TABLolar DİZİNİ.....                                  | III                    |
| 1. GİRİŞ.....                                         | 4                      |
| 2. YÖNTEM .....                                       | 4                      |
| 3. ANKETLER .....                                     | 5                      |
| 3.1. İdari Personel Memnuniyet Anketi .....           | 5                      |
| 4. ANKET BULGULARI.....                               | 6                      |
| 4.1. İdari Personel Memnuniyet Anketi Bulguları ..... | 6                      |

## TABLÖLAR DİZİNİ

|                                                 | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-------------------------------------------------|------------------------|
| Tablo 3. İdari Personel Memnuniyet Anketi ..... | 5                      |

## 1. GİRİŞ

Karadeniz Teknik Üniversitesi Of Teknoloji Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümü'nde, Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından biri olarak belirlenen anket uygulamaları; idari personeli kapsayacak biçimde yürütülmüştür. Bu anket aracılığıyla elde edilen görüş ve öneriler analiz edilerek memnuniyet düzeyleri belirlenmekte; elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme çalışmaları planlanarak bölümümüzün hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

## 2. YÖNTEM

Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Of Teknoloji Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümünde yürütülen kurumsal süreçlerin değerlendirilmesine yönelik olarak, idari personele yönelik memnuniyet anketi uygulanmıştır. Anketler, bölümün kalite güvencesi yaklaşımı doğrultusunda, paydaş görüşlerinin sistematik biçimde toplanması ve izlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

İdari Personel Memnuniyet Anketi ise bölümde görev yapan idari personelin çalışma koşullarına ve kurumsal süreçlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik olarak uygulanmıştır. Bu anket kapsamında; yönetim ve iletişim, çalışma ortamı ve fiziki koşullar, hizmetler ve sosyal olanaklar, iş yükü, mesleki gelişim olanakları ve kurumsal aidiyet gibi başlıklara ilişkin değerlendirmeler yer almaktadır. Anket, 5'li Likert tipi ölçekle yapılandırılmış kapalı uçlu sorular ile idari personelin görüş ve önerilerini ifade edebileceği açık uçlu sorulardan oluşmaktadır.

Uygulanan anket, belirli bir süre boyunca katılımcıların erişimine açık tutulmuş ve gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülmüştür. Bu yöntemle elde edilen verilerin, izleyen aşamada yapılacak analiz ve değerlendirmeler aracılığıyla bölümün kalite geliştirme süreçlerine girdi sağlaması amaçlanmaktadır.

### 3. ANKETLER

Karadeniz Teknik Üniversitesi Of Teknoloji Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümü kapsamında idari personele yönelik olarak uygulanan ankette yer alan soru maddeleri, aşağıda alt başlıklar altında tablo hâlinde sunulmaktadır.

#### 3.1. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Bu anket, Of Teknoloji Fakültesi'nin idari hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Tüm yanıtlar anonimdir ve yalnızca iyileştirme süreçlerinde kullanılacaktır.

KTÜ Of Teknoloji Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümü

Tablo 1. İdari Personel Memnuniyet Anketi

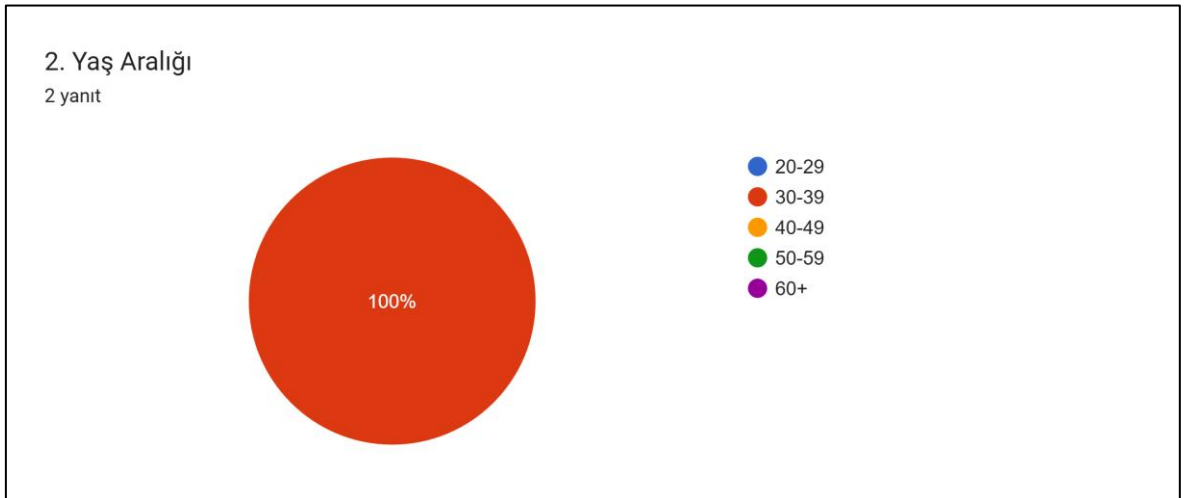
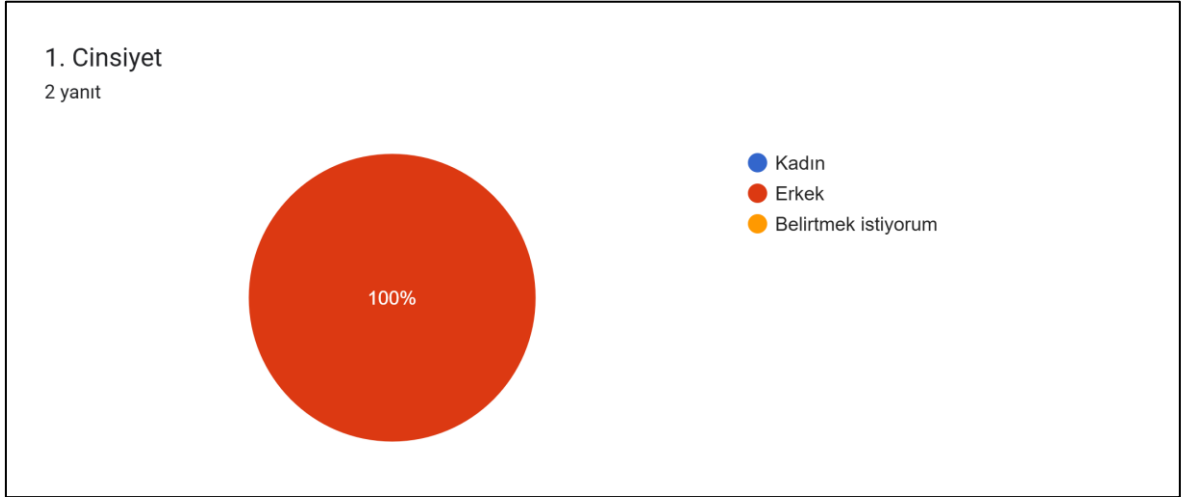
| Soru No                                       | Soru Başlığı                                       |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>BÖLÜM 1-DEMOGRAFİK BİLGİLER</b>            |                                                    |
| 1                                             | Cinsiyetiniz                                       |
| 2                                             | Yaş Aralığı                                        |
| 3                                             | Toplam çalışma süreniz                             |
| 4                                             | Bölümdeki çalışma süreniz                          |
| 5                                             | Eğitim Durumu                                      |
| <b>BÖLÜM 2: MEMNUNİYET DEĞERLENDİRMESİ</b>    |                                                    |
| <b>Yönetim ve İletişim</b>                    |                                                    |
| 6                                             | Fakülteadaki idari işleyleştirmen memnunum         |
| 7                                             | Yöneticilerime gerektiğinde ulaşabiliyorum.        |
| 8                                             | Yöneticilerim işimle ilgili rehberlik sağlar.      |
| 9                                             | Önerilerimin dikkate alındığını düşünüyorum.       |
| 10                                            | Bölümdeki iletişim yeterlidir.                     |
| <b>B. Çalışma Ortamı ve Fiziksel Koşullar</b> |                                                    |
| 11                                            | Ofisin fiziksel koşulların uygundur.               |
| 12                                            | Ofisin ergonomisi yeterlidir.                      |
| 13                                            | Temizlik hizmetlerinden memnunum.                  |
| 14                                            | Teknik destek hizmetleri hızlıdır.                 |
| 15                                            | Güvenlik hizmetleri yeterlidir.                    |
| <b>C. Hizmetler ve Sosyal Olanaklar</b>       |                                                    |
| 16                                            | Sosyal etkinliklerden memnunum.                    |
| 17                                            | Yan haklardan memnunum.                            |
| <b>D. İş Yükü ve Mesleki Gelişim</b>          |                                                    |
| 18                                            | Görev ve sorumluluklarım açıktır.                  |
| 19                                            | İş yüküm adildir.                                  |
| 20                                            | Mesleki gelişim fırsatları yeterlidir.             |
| 21                                            | Performansım adil değerlendirilir.                 |
| 22                                            | Bölüm içi iş birliği yeterlidir.                   |
| 23                                            | Bölümde kendimi güvende hissediyorum.              |
| 24                                            | Bölümün etik değerlere bağlı olduğunu düşünüyorum. |
| 25                                            | Bölümün çalışan olmaktan memnunum.                 |
| 26                                            | Genel çalışma ortamından memnunum                  |

#### 4. ANKET BULGULARI

Bu bölümde, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Of Teknoloji Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümünde idari personele yönelik olarak uygulanan memnuniyet anketinden elde edilen bulgular sunulmaktadır.

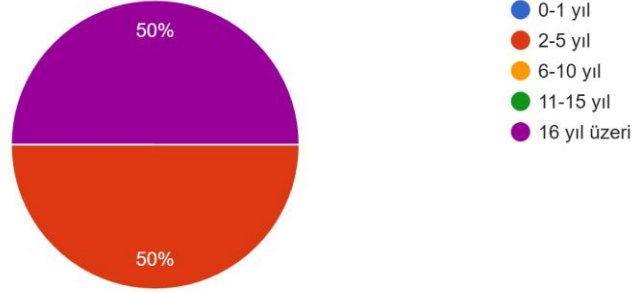
##### 4.1. İdari Personel Memnuniyet Anketi Bulguları

Bu anket kapsamında İnşaat Mühendisliği Bölümünde görev yapan iki idari personelin tamamı ankete katılım sağlamıştır. Bu nedenle elde edilen bulgular, idari personelin görüşlerini kapsamlı olarak yansıtmakta olup sonuçlar betimleyici nitelikte değerlendirilmiştir.



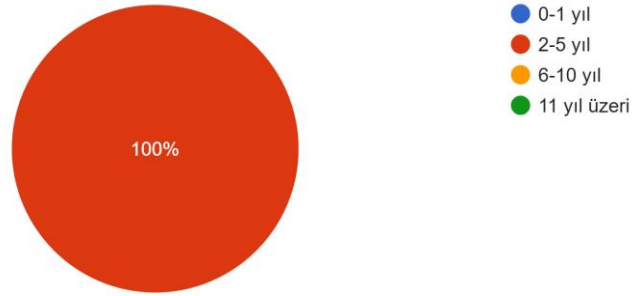
### 3. Toplam çalışma süreniz

2 yanıt



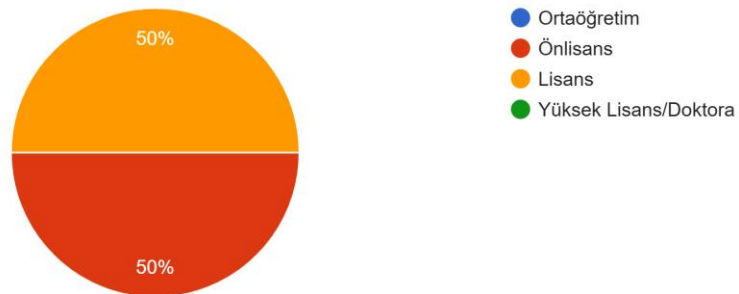
### 4. Bölümdeki çalışma süreniz

2 yanıt

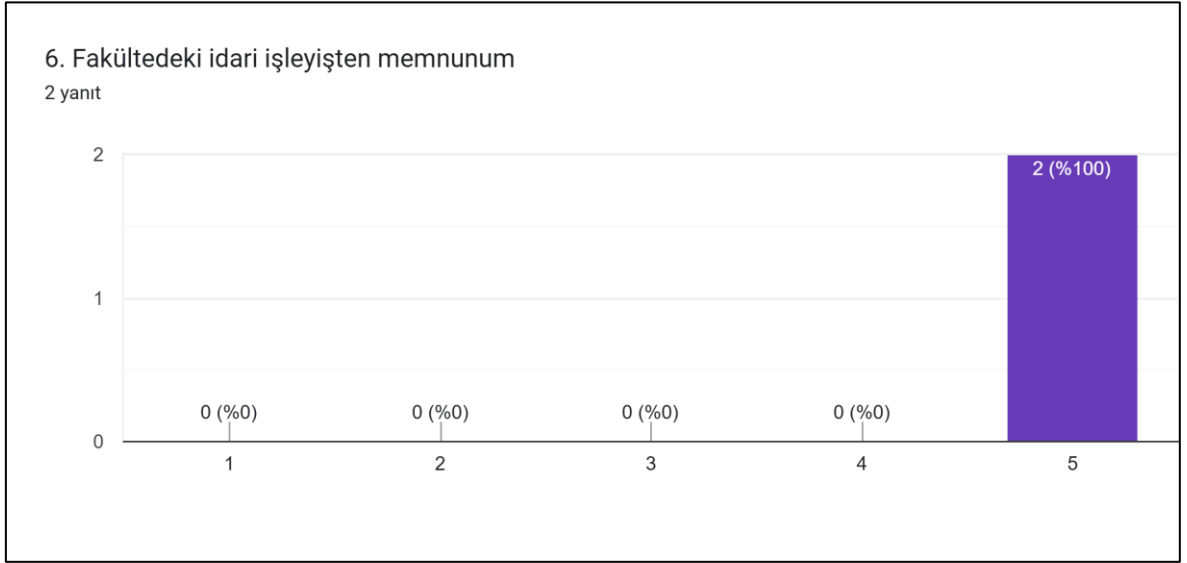


### 5. Eğitim Durumu

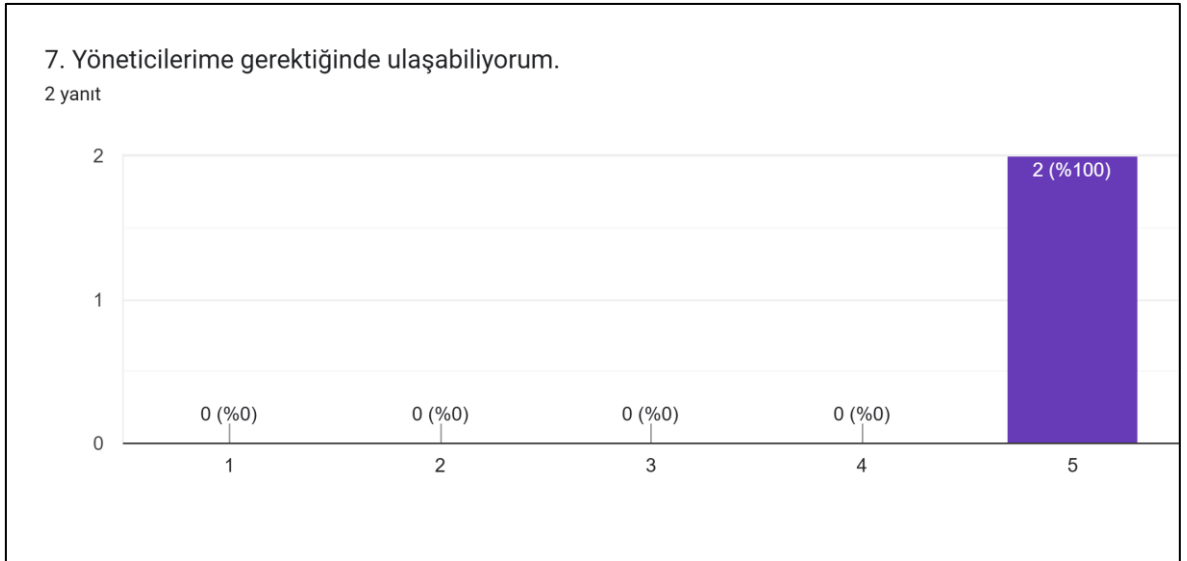
2 yanıt



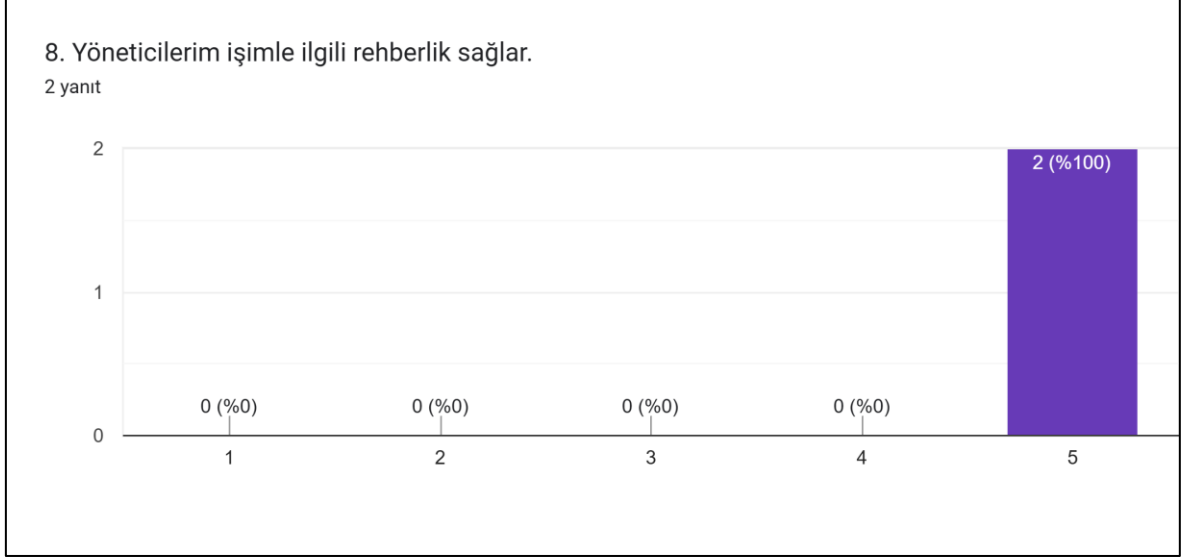
İdari Personel Memnuniyet Anketi kapsamında ilk beş soruya verilen yanıtlar birlikte değerlendirildiğinde, ankete katılan iki idari personelin erkek olduğu ve 30–39 yaş aralığında yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların toplam çalışma süreleri bakımından biri 2–5 yıl, diğeri 16 yıl ve üzeri deneyime sahip olup, her iki personelin de bölümdeki çalışma süresinin 2–5 yıl aralığında olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumu açısından ise idari personelin ön lisans, lisans mezunu olduğu anlaşılmaktadır.



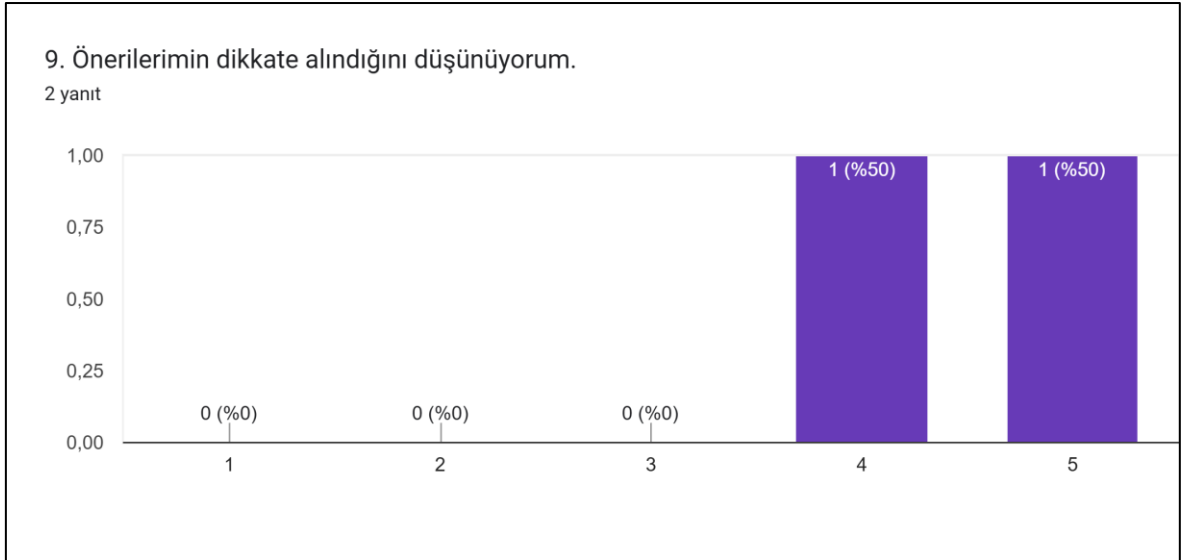
Anketin Memnuniyet Değerlendirmesi başlığı altındaki ilk sorusuna verilen cevaplar katılımcıların her ikisinin de fakültedeki idari işleyişten yüksek düzeyde memnuniyet duyduğunu göstermiştir.



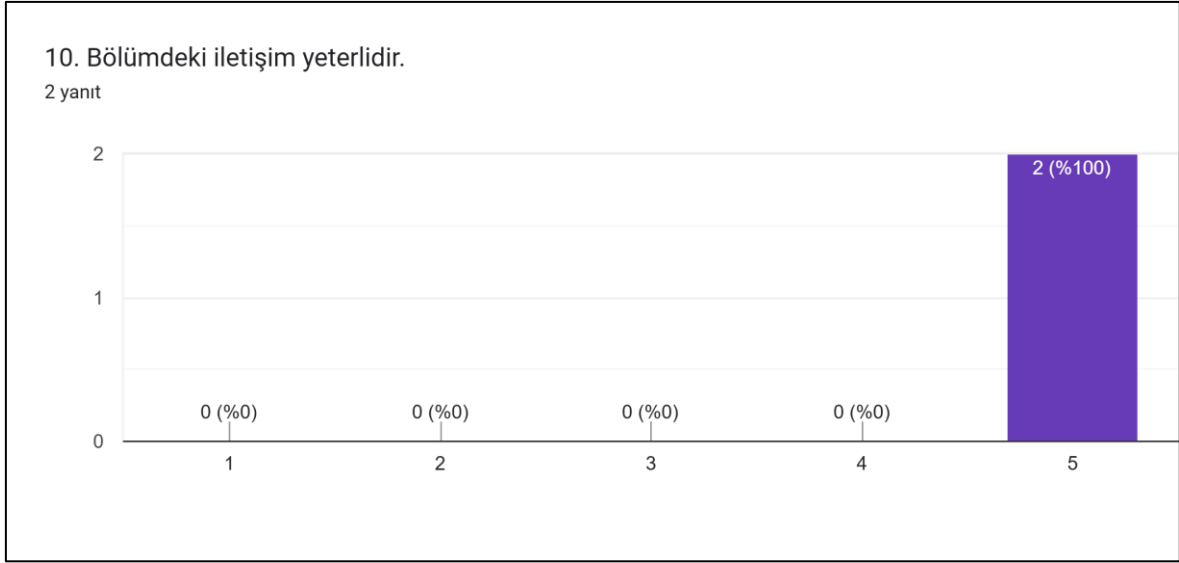
Katılımcıların %100'ü, yöneticilere gerektiğinde ulaşabildiğini belirterek bu durumu çok iyi düzeyde değerlendirmiştir.



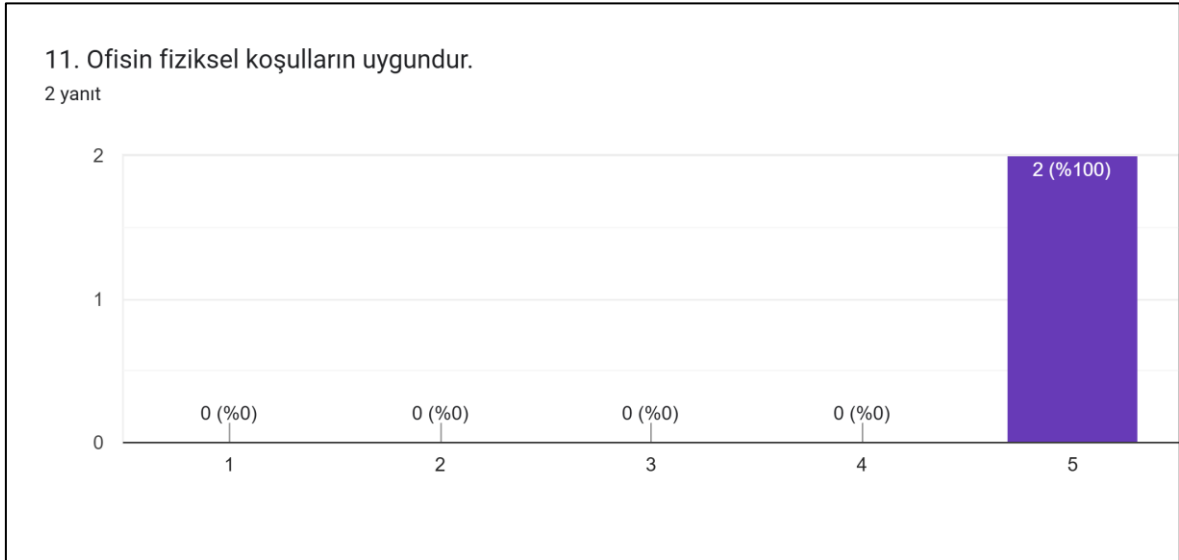
İdari personelin yöneticilerden aldığı rehberliğe ilişkin herhangi bir olumsuz değerlendirme bulunmamakta olup, yanıtların tamamı çok yüksek memnuniyet düzeyinde toplanmıştır.



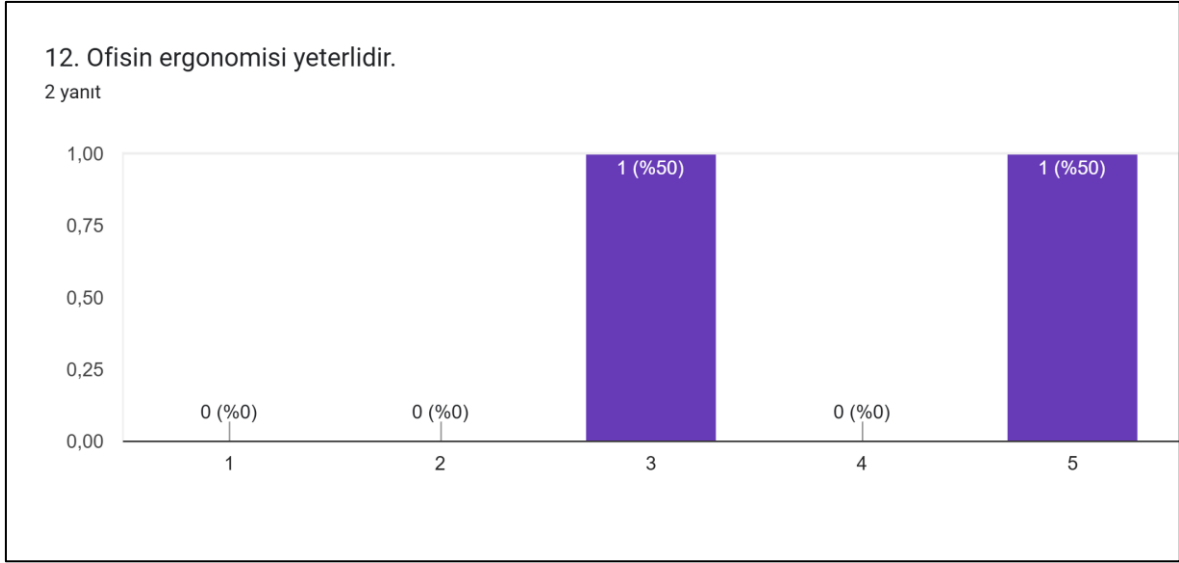
9. soruda yanıtlar iki düzeyde yoğunlaşmış olup, katılımcıların yarısı (%50) önerilerinin dikkate alındığını çok iyi, diğer yarısı ise iyi düzeyde değerlendirmiştir.



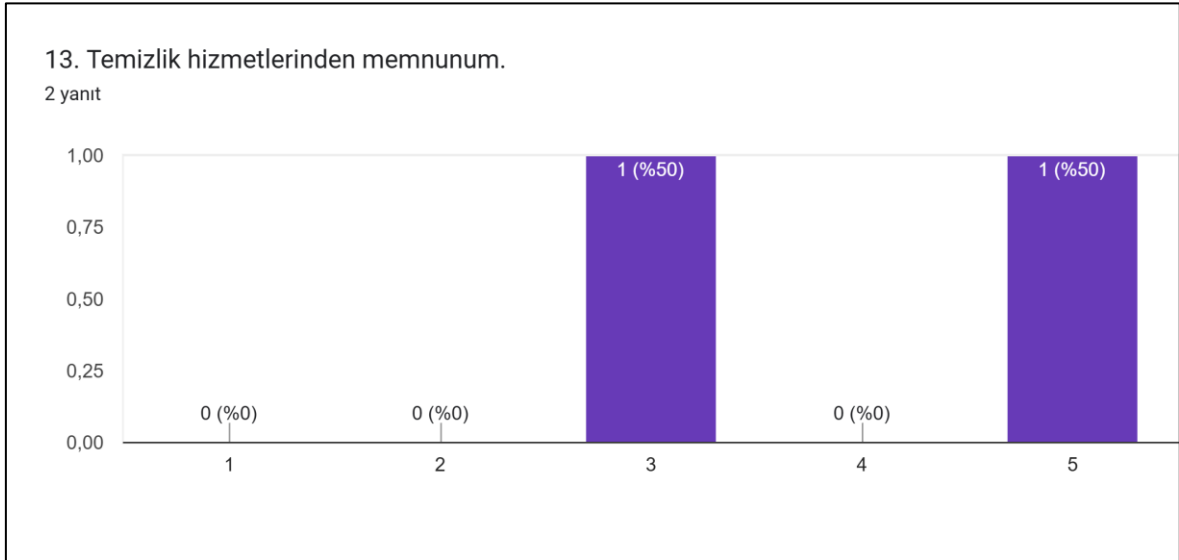
İdari personelin bölüm içi iletişim süreçlerine yönelik algısının oldukça güçlü olduğu, yanıtların tamamının en yüksek puanda toplanmasından anlaşılmaktadır.



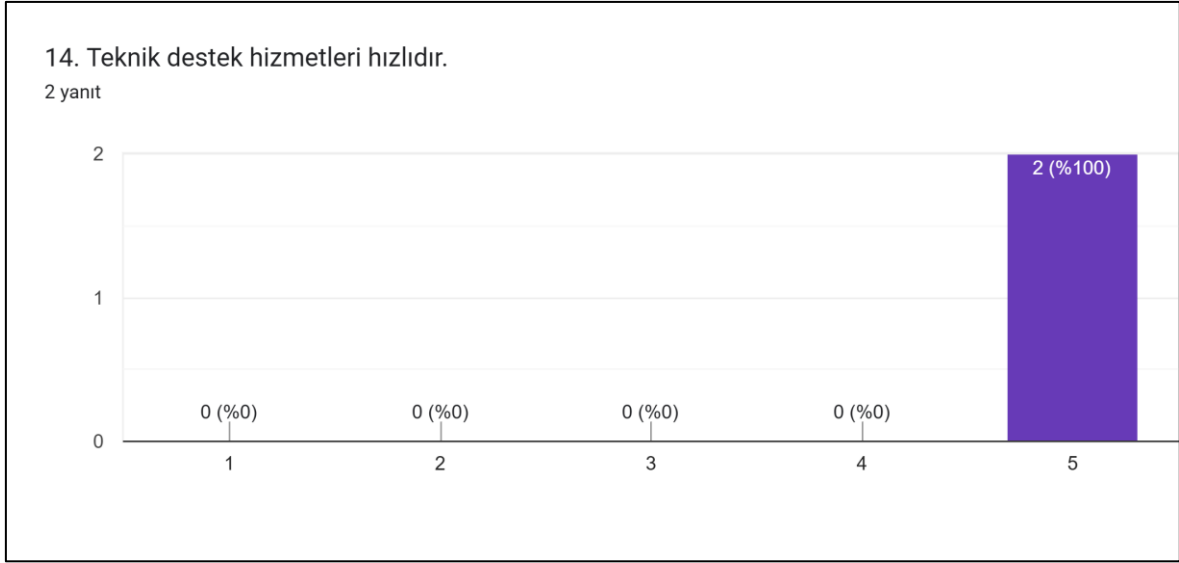
Ofisin fiziki koşullarına ilişkin değerlendirmeler, idari personelin mevcut çalışma ortamını yeterli bulduğunu ortaya koymaktadır. Her iki katılımcı da bu soruya en yüksek düzeyde yanıt vermiştir.



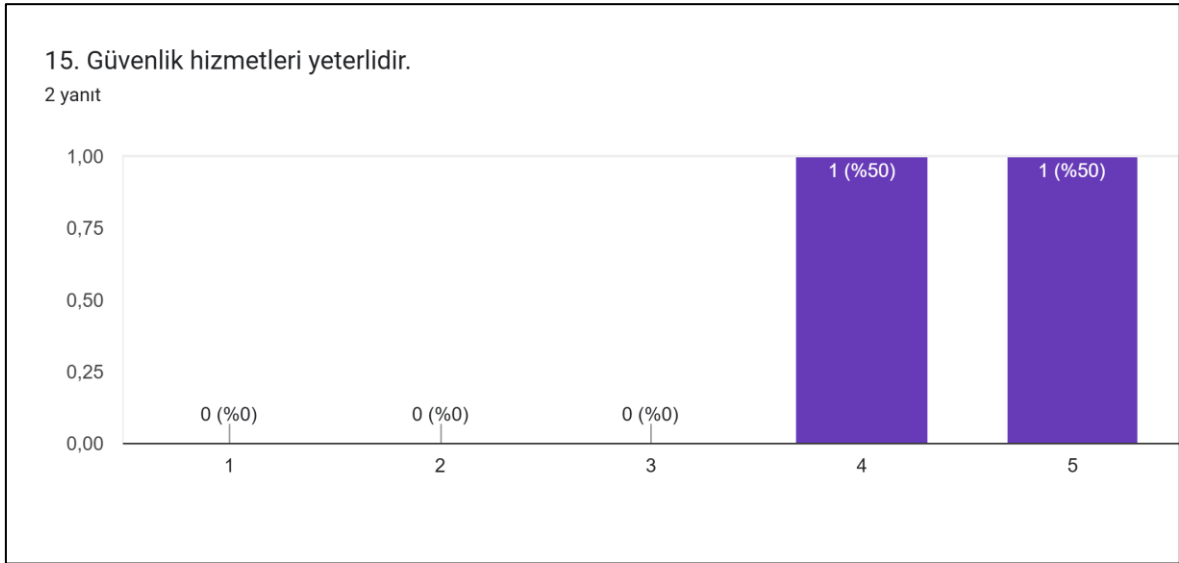
12. soruya verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin yarısının ofis ergonomisini çok iyi, diğer yarısının ise orta düzeyde yeterli bulduğu anlaşılmaktadır.



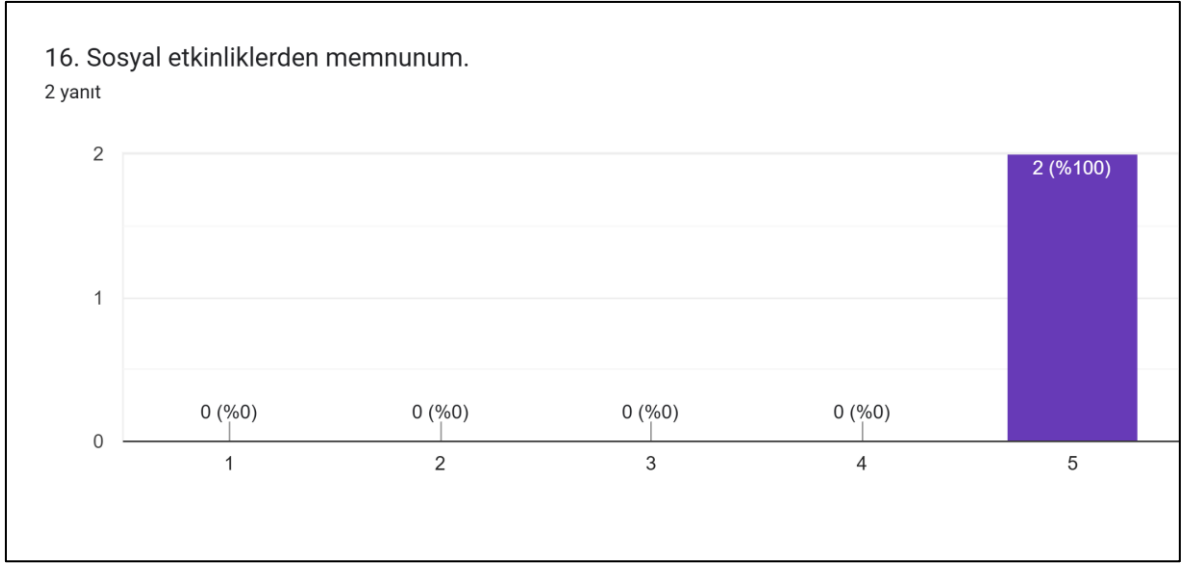
İdari personelin %50'si temizlik hizmetlerden orta düzeyde memnuniyet bildirirken, %50'si değerlendirmesini en üst düzeyde yapmıştır.



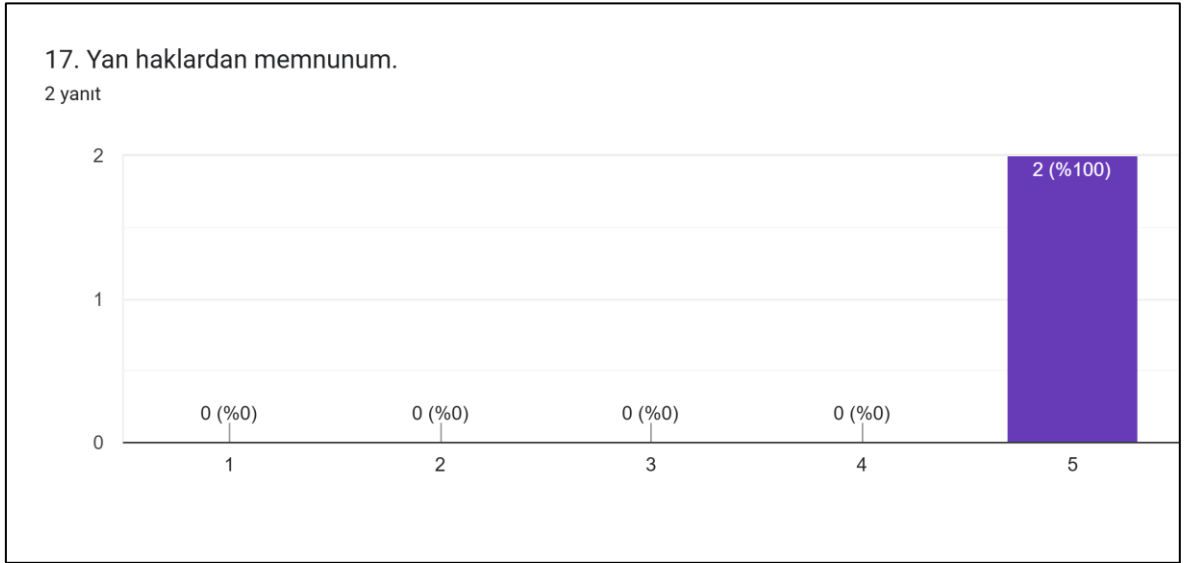
Teknik destek hizmetlerinin hızıyla ilgili memnuniyet incelendiğinde yüksek memnuniyet düzeyinde olduğu görülmüştür.



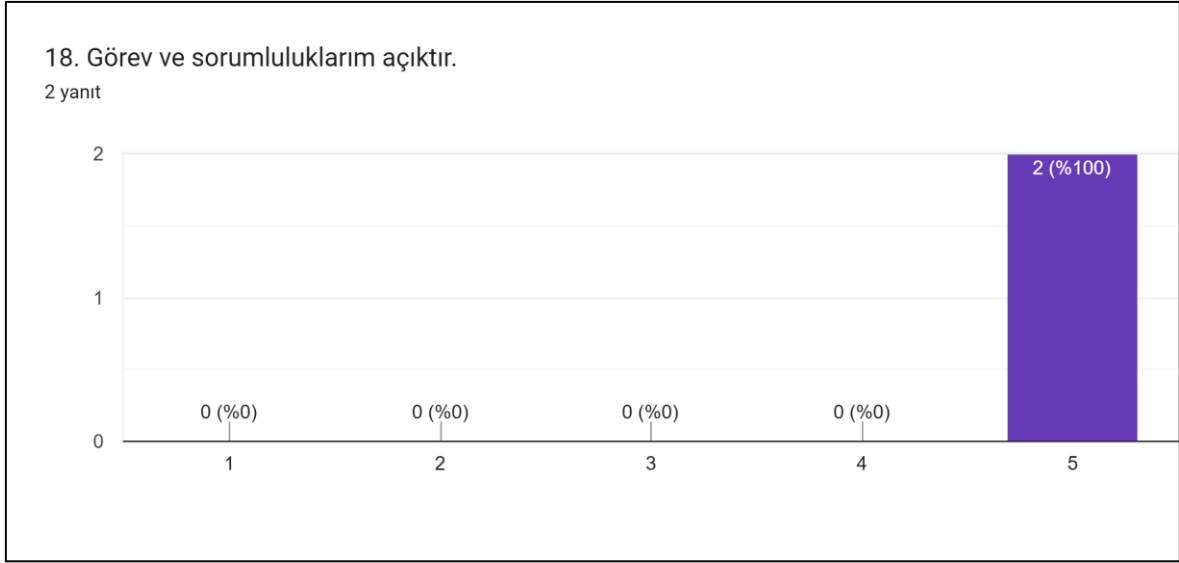
Güvenlik hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerde katılımcıların %50'si yüksek, %50'si ise çok yüksek düzeyde memnuniyet bildirmiştir.



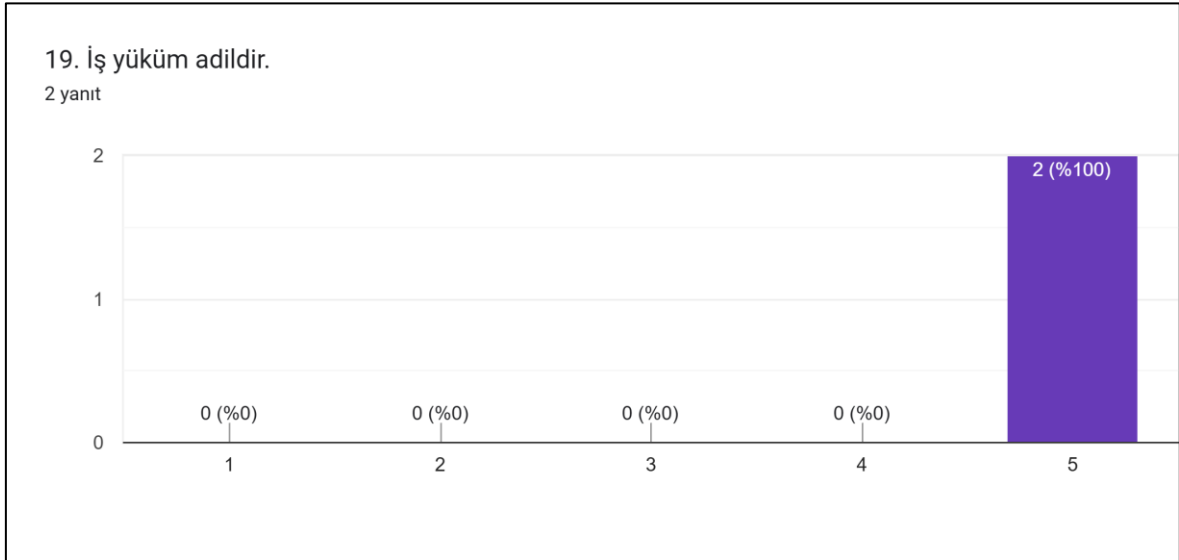
Sosyal etkinliklere yönelik memnuniyet düzeyi %100 olup, bu alanda olumsuz bir görüşe rastlanmamıştır.



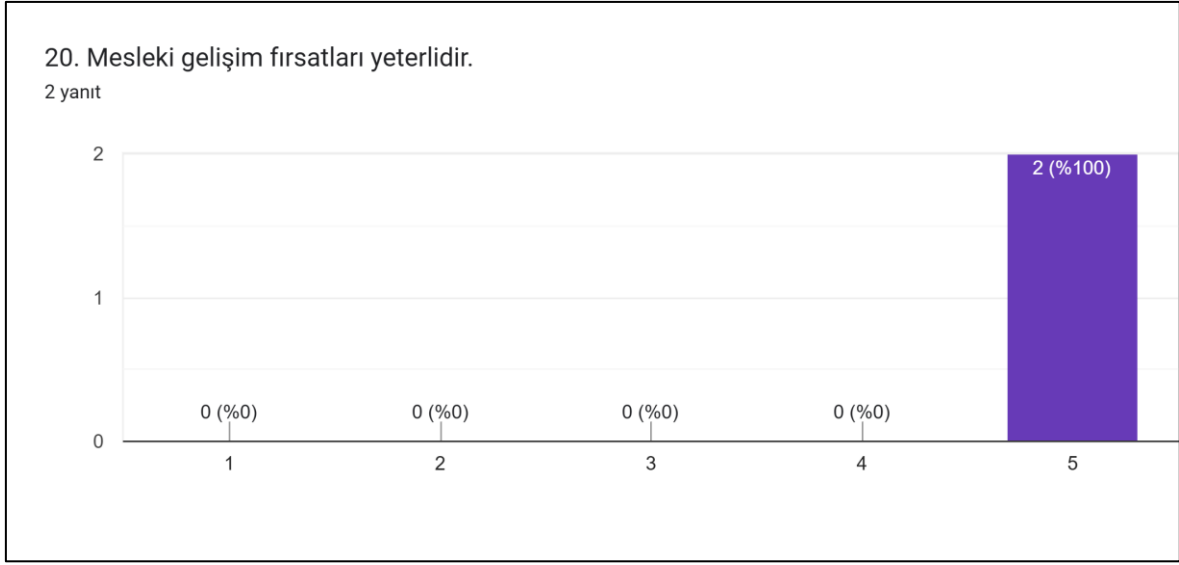
Yan haklara ilişkin değerlendirmelerde, katılımcıların tamamının en yüksek memnuniyet düzeyini ifade ettiği görülmektedir.



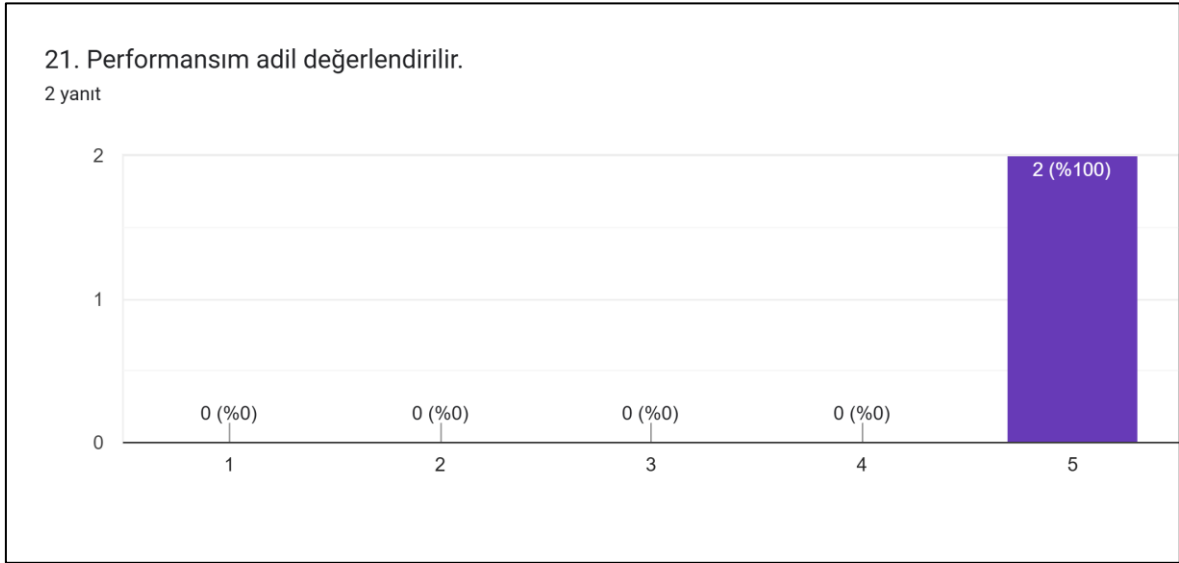
İdari personelin değerlendirmeleri, görev ve sorumluluk tanımlarının net ve anlaşılır biçimde belirlendiğini göstermektedir.



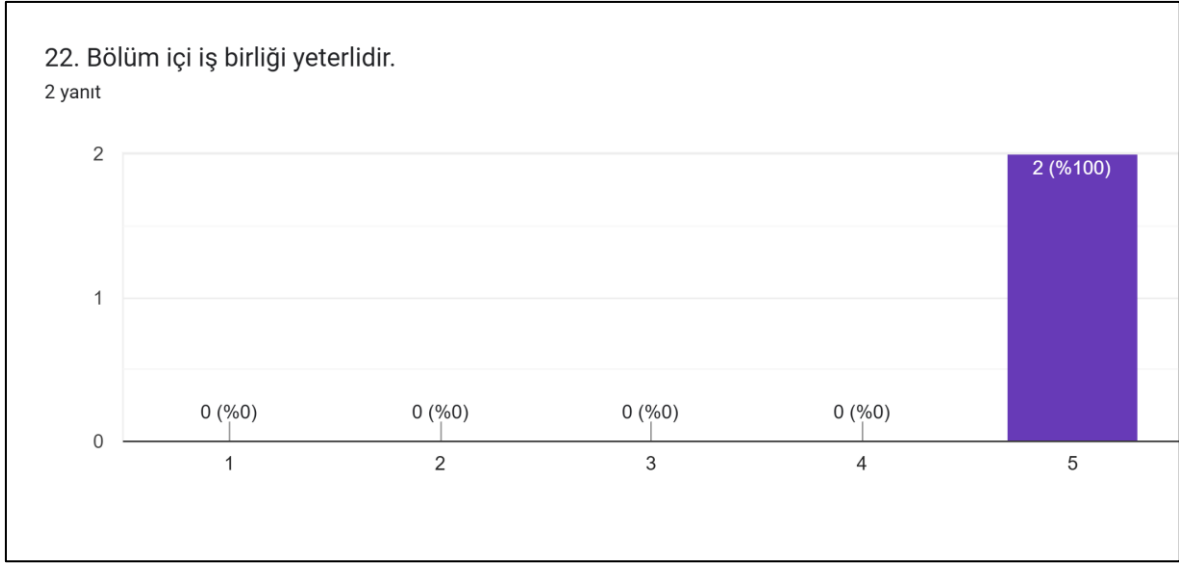
Katılımcı değerlendirmeleri, mevcut iş yükü dağılımının dengeli ve adil bulunduğunu göstermektedir.



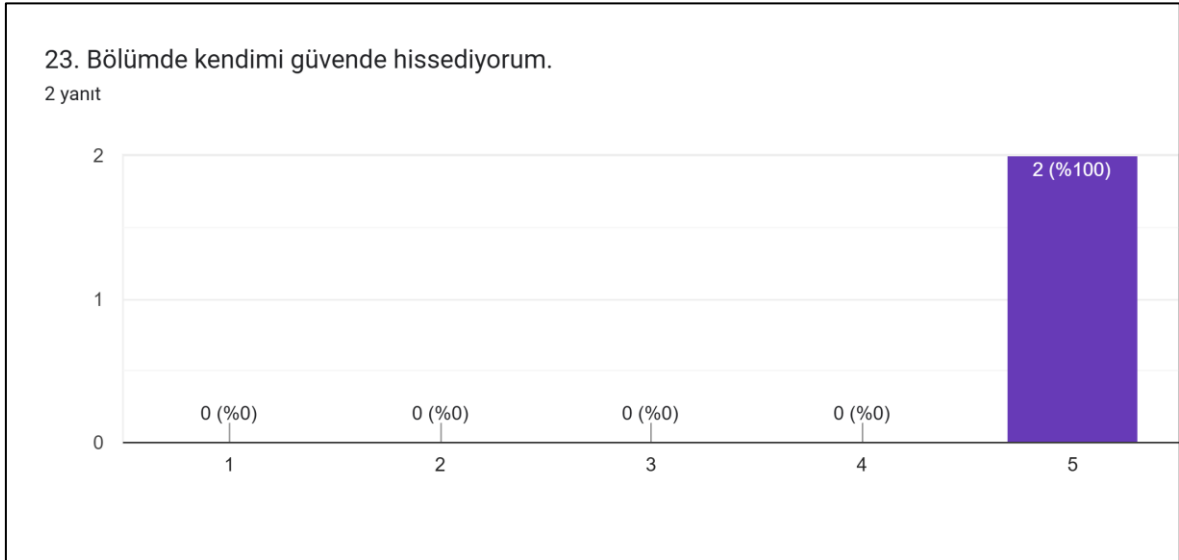
Mesleki gelişim olanaklarına ilişkin değerlendirmelerde, katılımcıların tamamı (%100) en yüksek memnuniyet düzeyini ifade etmiştir



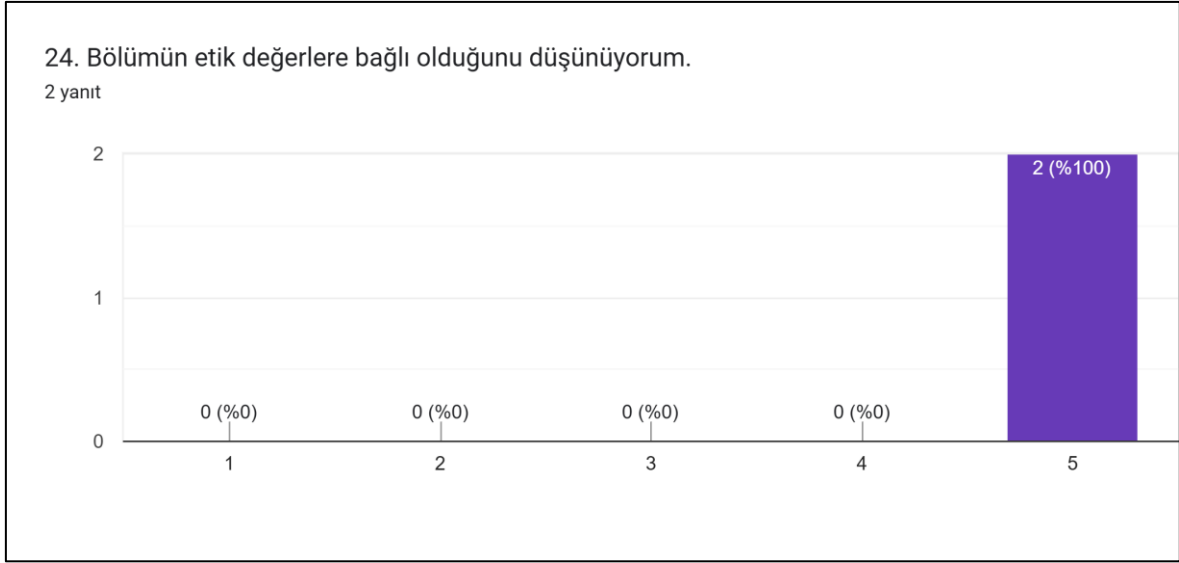
Elde edilen bulgular, performans değerlendirme sürecine yönelik tam bir memnuniyet olduğunu göstermektedir.



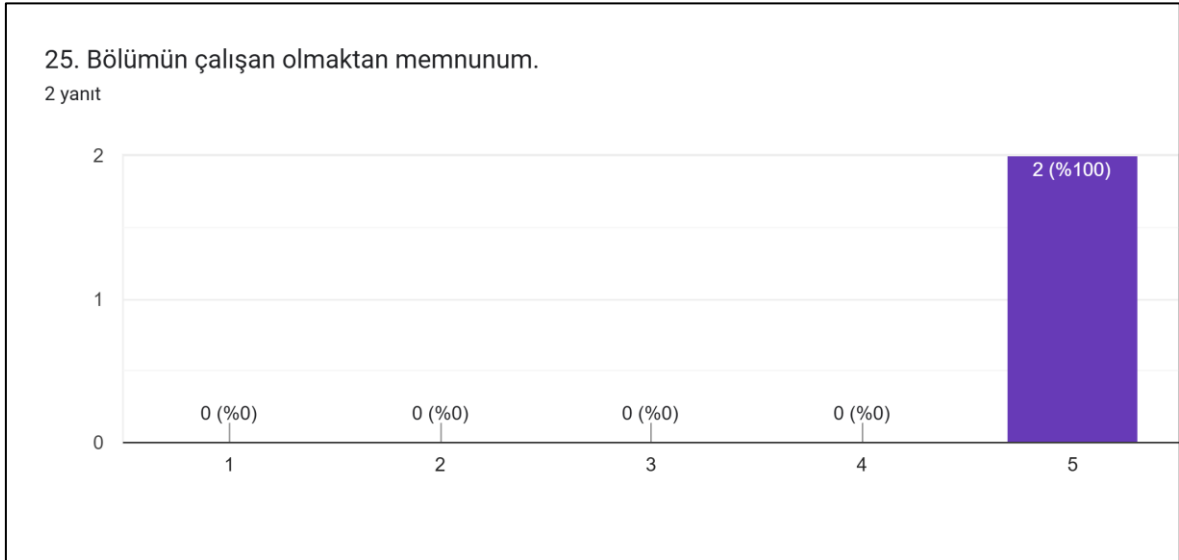
İdari personelin görüşleri, katılımcıların %100'ünün değerlendirmesine göre bölüm içinde etkin bir iş birliği ortamının bulunduğu işaret etmektedir.



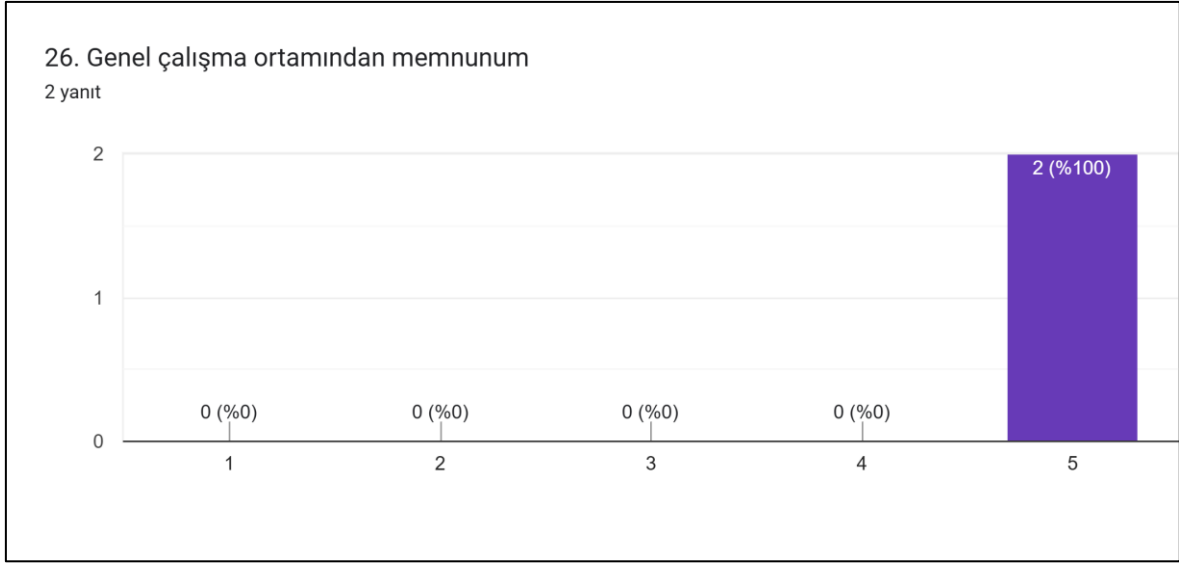
Elde edilen bulgular, katılımcıların tamamının (%100) bölüm ortamını güven verici olarak değerlendirdiğini ortaya koymaktadır.



24. soruya verilen cevaplar, tüm katılımcıların bölümü etik ilkelere duyarlı ve bu değerlere bağlı bir yapı olarak değerlendirdiğini ortaya koymaktadır.



Anket sonuçlarına göre idari personelin tamamı bölümde çalışan olmaktan memnuniyet duyduğunu ifade etmiştir.



İdari personelin %100'ünün genel çalışma ortamından memnun olduğunu ifade etmesi, bölümdeki çalışma koşullarının genel olarak olumlu algılandığını ortaya koymaktadır.

Açık uçlu sorular kapsamında idari personelin görüşleri değerlendirildiğinde, bölümde çalışmaktan genel olarak yüksek düzeyde memnuniyet duyulduğu görülmektedir. Katılımcılar, bölümü “aile ortamı” olarak nitelendirerek aidiyet ve çalışma huzuruna vurgu yapmış; bu durum önceki memnuniyet sorularında ortaya çıkan olumlu tabloyu desteklemiştir. Geliştirilmesi gereken alanlara ilişkin olarak ise temizlik hizmetleri öne çıkmıştır. Bunun dışında ek bir görüş veya talep bildirilmemiştir.