

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
VAKFIKEBİR MESLEK YÜKSEKOKULU

İDARİ PERSONEL KALİTE GÖRÜŞ ANKETİ
ANALİZ RAPORU

Aralık 2025

İÇİNDEKİLER

1. Giriş.....	3
2. Yöntem.....	3
2.1. Örneklem.....	3
2.2. Veri Toplama Aracı	3
2.3. Veri Analizi.....	3
3. Bulgular.....	4
3.1. Demografik Bulgular	4
3.2. Betimsel İstatistikler	5
3.3. Madde Bazında Analiz.....	6
3.4. Karşılaştırma Analizleri	8
4. Sonuç.....	10
Sınırlılıklar	10
Öneriler	10
Etik Beyan.....	11

1. Giriş

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sistemlerinin etkin işleyişi, yalnızca akademik süreçlerle değil, aynı zamanda idari hizmetlerin kalitesiyle de doğrudan ilişkilidir. İdari personelin kurumsal süreçlere, çalışma koşullarına ve hizmet kalitesine ilişkin algıları, kurumun genel performansının önemli bir göstergesidir. Bu bağlamda, idari personelin görüşlerinin sistematik olarak değerlendirilmesi, kurumsal gelişim stratejilerinin belirlenmesinde kritik öneme sahiptir.

Bu çalışma, Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu idari personelinin kurumsal kalite süreçlerine ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında çalışma ortamı ve koşulları, süreçler ve katılım ile hizmet kalitesi ve genel memnuniyet boyutları ele alınmıştır.

2. Yöntem

2.1. Örneklem

Araştırmanın örneklemini, 2026-2026 eğitim-öğretim yılı güz döneminde Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu'nda görev yapan ALTI idari personel oluşturmaktadır.

2.2. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak "İdari Personel Kalite Görüş Anketi" kullanılmıştır. Anket formu kalite görüşlerini ölçmeye yönelik toplam 10 madde ve demografik sorulardan oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert tipinde olup yanıt seçenekleri "1 = Kesinlikle Katılmıyorum" ile "5 = Kesinlikle Katılıyorum" arasında derecelendirilmiştir. İdari personel kalite görüş ölçek üç alt boyuta sahiptir: (a) Çalışma Ortamı ve Koşulları (4 madde), (b) Süreçler ve Katılım (3 madde), (c) Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet (3 madde).

2.3. Veri Analizi

Verilerin analizinde betimsel istatistikler (ortalama, standart sapma, minimum, maksimum, medyan) hesaplanmıştır. Örneklem büyüklüğünün çok küçük olması ($N = 6$) nedeniyle çıkarımsal istatistikler yorumlanırken dikkatli olunması gerektiği göz önünde bulundurulmuştur. İkili grup karşılaştırmalarında Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

3. Bulgular

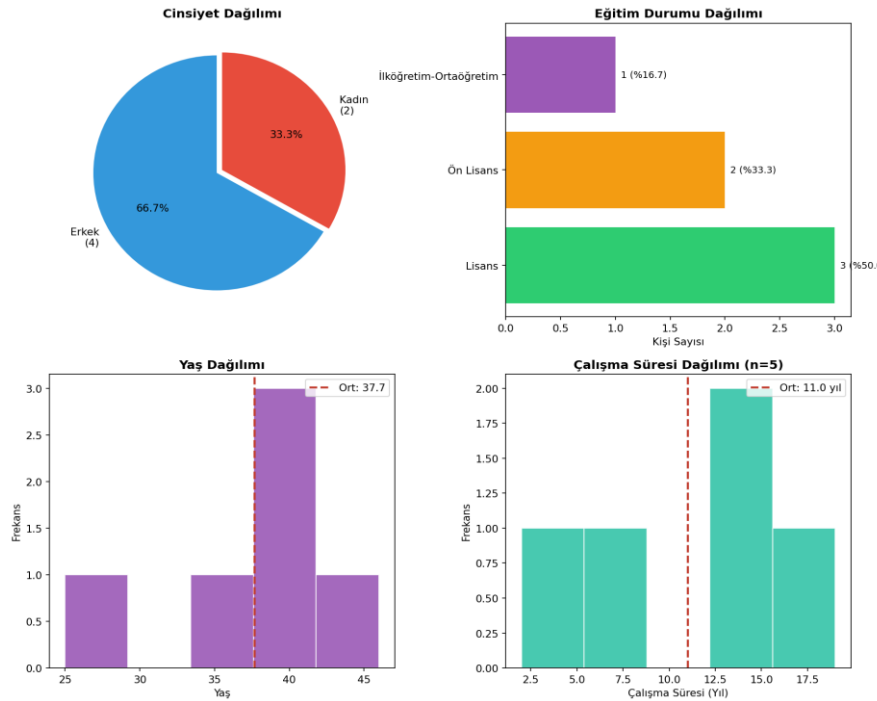
3.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan altı idari personelin demografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur. Katılımcıların %66.7'si erkek, %50'si lisans eğitim seviyesine sahip, yaş ortalaması 37.67 (SS = 7.15) olup MYO'daki ortalama çalışma süresi ortalama 11.00 yıldır ¹(SS = 6.36, n = 5).

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Kategori	n	%
Cinsiyet	Erkek	4	66.7
	Kadın	2	33.3
Eğitim Durumu	Lisans	3	50.0
	Ön Lisans	2	33.3
	İlköğretim-Ortaöğretim	1	16.7

Not. N = 6. Yaş ortalaması = 37.67 (SS = 7.15); Çalışma süresi ortalaması = 11.00 yıl (SS = 6.36, n = 5).



Şekil 1. Katılımcıların demografik özellikleri

¹ Bir katılımcının çalışma süresi verisi eksiktir.

3.2. Betimsel İstatistikler

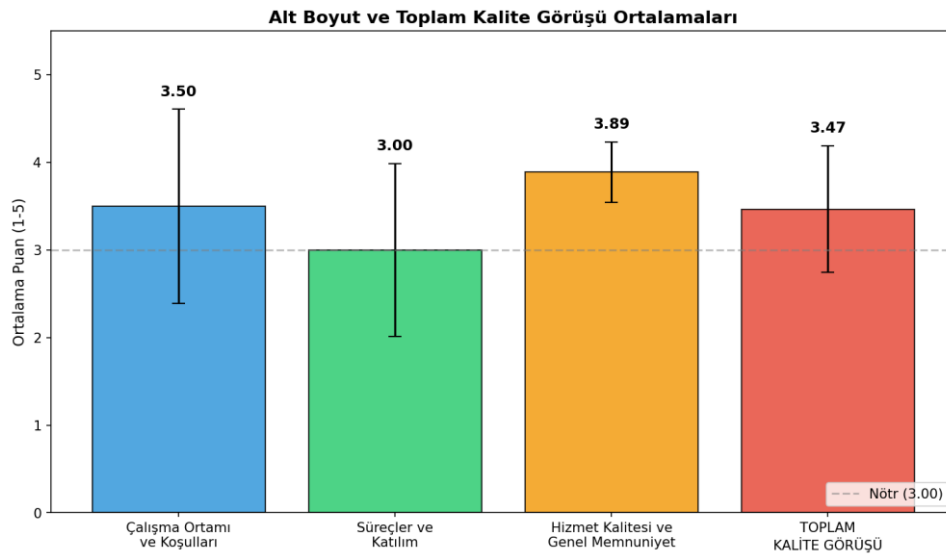
İdari personelin kalite görüşlerine ilişkin alt boyut ve toplam puan ortalamaları Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Alt Boyut ve Toplam Puan Betimsel İstatistikleri

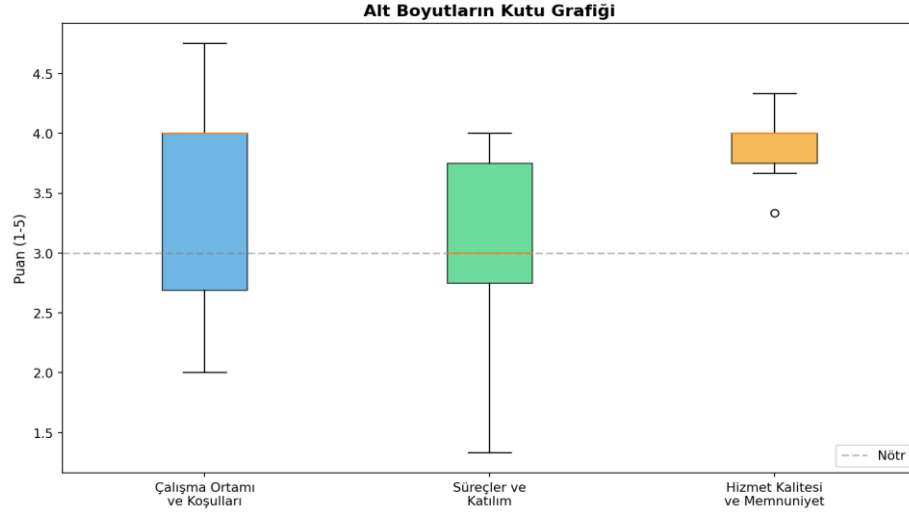
Boyut	N	Min	Max	Ort	SS
Çalışma Ortamı ve Koşulları	6	2.00	4.75	3.50	1.11
Süreçler ve Katılım	6	1.33	4.00	3.00	0.99
Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet	6	3.33	4.33	3.89	0.34
Toplam Kalite Görüşü	6	2.30	4.20	3.47	0.72

Not. Ölçek aralığı: 1-5. Ort = Ortalama; SS = Standart Sapma.

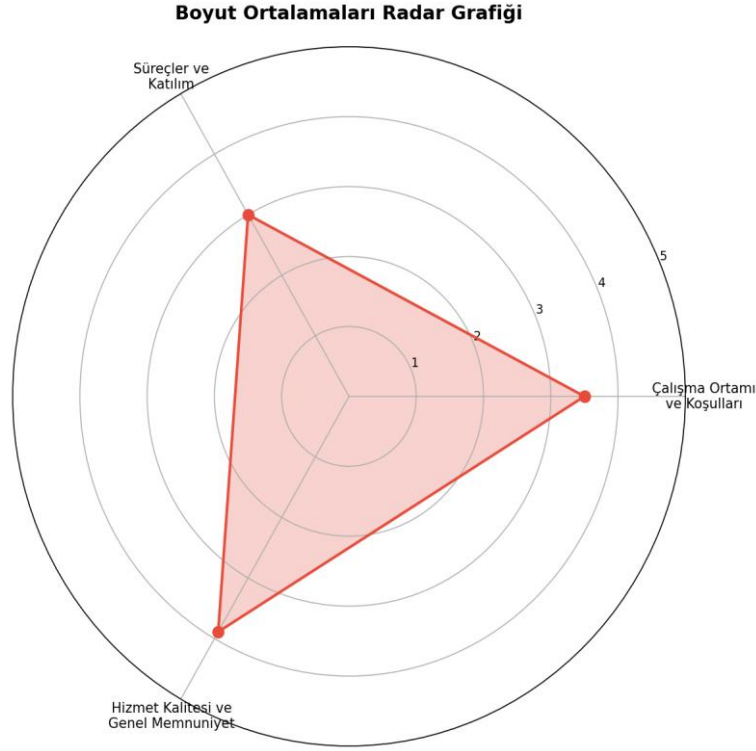
Tablo 2'ye göre idari personelin genel kalite görüşü ortalaması 3.47 (SS = 0.72) olup bu değer 5'li Likert ölçeğinde "Kararsızım" ile "Katılıyorum" arasında bir düzeye karşılık gelmektedir. Alt boyutlar incelendiğinde en yüksek ortalama Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet boyutunda (Ort = 3.89, SS = 0.34) görülürken, en düşük ortalama Süreçler ve Katılım boyutundadır (Ort = 3.00, SS = 0.99). Bu boyuttaki düşük ortalama ve yüksek standart sapma, idari personelin karar alma süreçlerine katılım ve kalite faaliyetlerine dahil edilme konusunda farklı deneyimlere sahip olduğuna işaret etmektedir.



Şekil 2. Alt boyut ve toplam kalite görüşü ortalamaları



Şekil 3. Alt boyutların kutu grafiği



Şekil 4. Boyut ortalamalarının radar grafiği

3.3. Madde Bazında Analiz

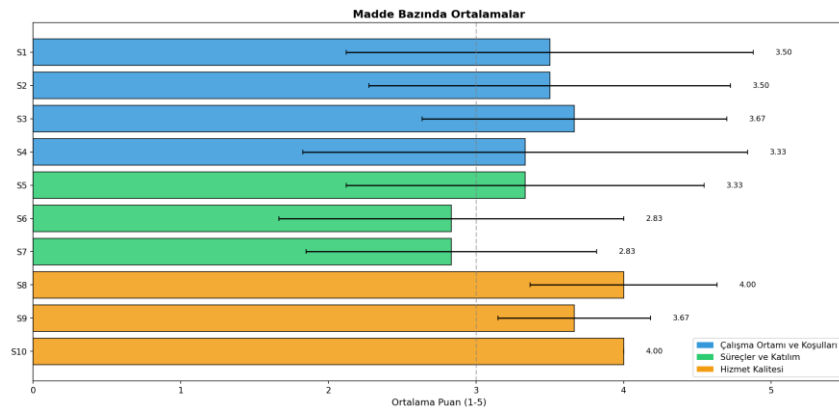
Ölçekteki her bir maddeye ilişkin betimsel istatistikler Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Madde Bazında Betimsel İstatistikler

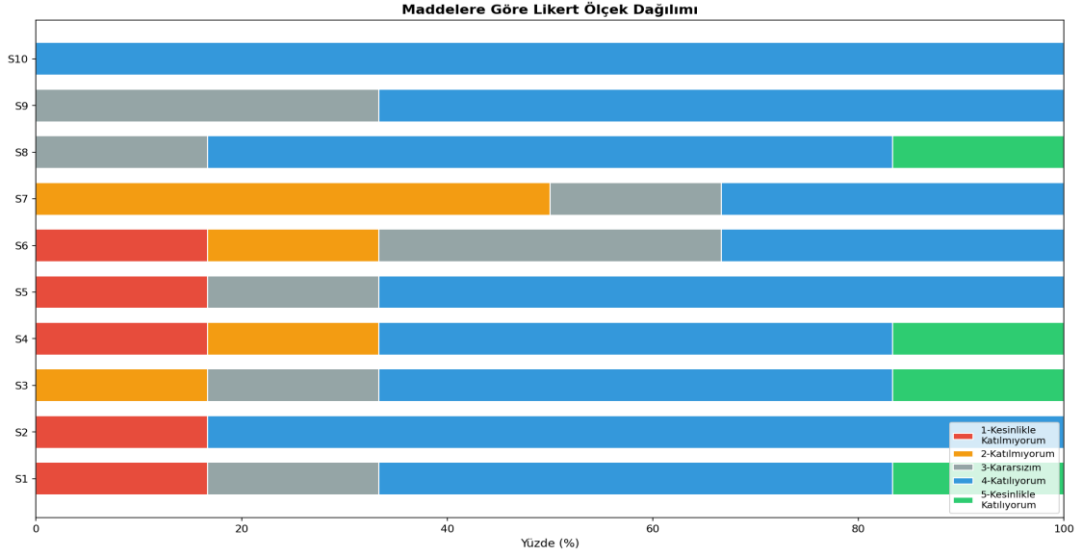
No	Madde	N	Ort	SS
1	Çalışma ortamı fiziksel olarak yeterlidir.	6	3.50	1.38
2	Görev tanımlarım açık ve anlaşılırdır.	6	3.50	1.22
3	Üst yönetimden yeterli destek alıyorum.	6	3.67	1.03
4	Kurum içi iletişim etkili ve şeffaftır.	6	3.33	1.51
5	Karar alma süreçlerine katkı sağlayabiliyorum.	6	3.33	1.21
6	Kalite faaliyetlerine katılımım teşvik edilmektedir.	6	2.83	1.17
7	Yapıcı geri bildirimler alabiliyorum.	6	2.83	0.98
8	Derslik ve laboratuvarlar eğitim için yeterlidir.	6	4.00	0.63
9	Kütüphane, teknik donanım ve dijital kaynaklara erişim yeterlidir.	6	3.67	0.52
10	İdari işlemler hızlı ve etkili biçimde yürütülmektedir.	6	4.00	0.00

Not. Ölçek aralığı: 1-5. Ort = Ortalama; SS = Standart Sapma.

Madde bazında incelendiğinde en yüksek ortalamalar "Derslik ve laboratuvarlar eğitim için yeterlidir" (Ort = 4.00) ve "İdari işlemler hızlı ve etkili biçimde yürütülmektedir" (Ort = 4.00, SS = 0.00) maddelerinde görülmektedir. Bu maddenin standart sapmasının sıfır olması, tüm katılımcıların bu maddeye aynı yanıtı ("Katılıyorum") verdiğini göstermektedir. Öte yandan en düşük ortalamalar "Kalite faaliyetlerine katılımım teşvik edilmektedir" (Ort = 2.83) ve "Yapıcı geri bildirimler alabiliyorum" (Ort = 2.83) maddelerinde görülmektedir. Bu bulgular, idari personelin kalite süreçlerine katılım ve geri bildirim mekanizmaları konusunda iyileştirme beklentisi içinde olduğuna işaret etmektedir.



Şekil 5. Madde bazında ortalamalar



Şekil 6. Maddelere göre Likert ölçek dağılımı

3.4. Karşılaştırma Analizleri

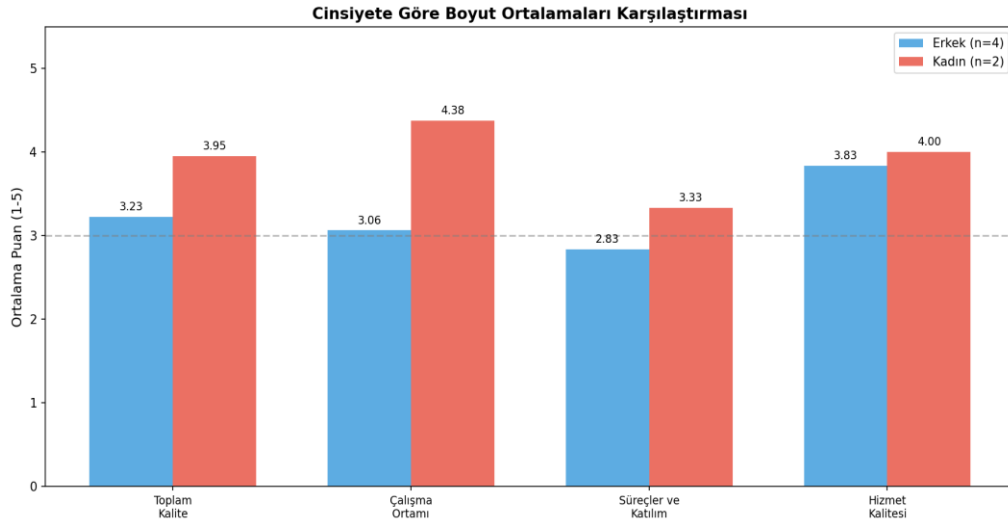
Örneklem büyüklüğünün çok küçük olması ($N = 6$) nedeniyle karşılaştırma analizlerinin sonuçları dikkatlice yorumlanmalıdır. Cinsiyete göre yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Boyut	Erkek Ort	SS	Kadın Ort	SS	U	p
Toplam Kalite	3.23	0.77	3.95	0.35	1.50	.348
Çalışma Ortamı	3.06	1.09	4.38	0.53	1.00	.219
Süreçler ve Katılım	2.83	1.11	3.33	0.94	3.50	1.00
Hizmet Kalitesi	3.83	0.33	4.00	0.47	3.00	.806

Not. Erkek $n = 4$, Kadın $n = 2$. Ort = Ortalama; SS = Standart Sapma.

Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre cinsiyete göre hiçbir boyutta istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p > .05$). Ancak betimsel olarak kadın personelin tüm boyutlarda erkek personele göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı çıkmaması büyük ölçüde örneklem büyüklüğünün çok küçük olmasından kaynaklanmaktadır.



Şekil 7. Cinsiyete göre boyut ortalamaları karşılaştırması

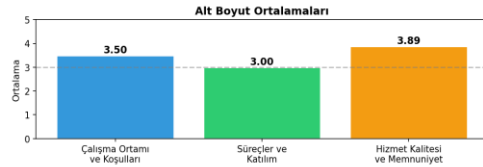
**Vakfıkebir MYO İdari Personel Kalite Görüş Anketi
Özet Rapor**

Örneklem
N = 6
İdari
Personel

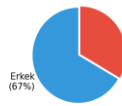
Deneyim (n=5)
11.0 Yıl
Ortalama
Hizmet Süresi
(Min: 2, Max: 19)

Genel Ortalama
3.47
Toplam Kalite
Görüşü (5 üz.)

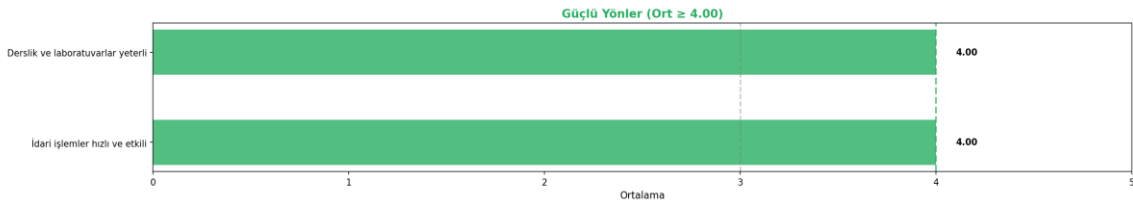
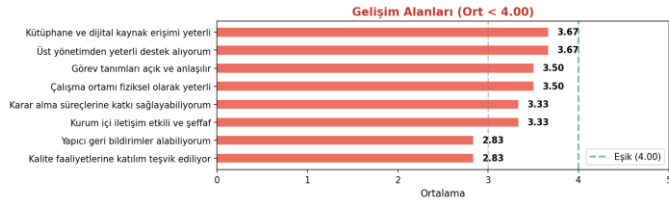
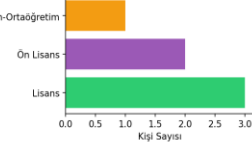
Güçlü Yön
3.89
En Yüksek:
Hizmet Kalitesi ve
Genel Memnuniyet



Cinsiyet Dağılımı



Eğitim Durumu



Şekil 8. Araştırma bulgularının özet infografiği

4. Sonuç

Bu araştırma, Trabzon Üniversitesi Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu idari personelinin kalite süreçlerine ilişkin görüşlerini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları, idari personelin genel kalite görüşünün orta düzeyde ($Ort = 3.47$, $SS = 0.72$) olduğunu ortaya koymaktadır.

Alt boyutlar açısından değerlendirildiğinde, Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olması ($Ort = 3.89$), idari personelin kurumun hizmet kalitesi konusunda olumlu bir algıya sahip olduğunu göstermektedir. Öte yandan, Süreçler ve Katılım boyutundaki düşük ortalama ($Ort = 3.00$), idari personelin karar alma süreçlerine katılım ve kalite faaliyetlerine dahil edilme konusunda beklentilerinin karşılanmadığına işaret etmektedir.

Madde bazında en düşük puanlar "Kalite faaliyetlerine katılımım teşvik edilmektedir" ve "Yapıcı geri bildirimler alabiliyorum" maddelerinde görülmektedir (her ikisi için $Ort = 2.83$). Bu bulgular, kurumda idari personelin kalite süreçlerine katılımını artıracak mekanizmaların geliştirilmesi ve düzenli geri bildirim sistemlerinin oluşturulması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Sınırlılıklar

Araştırmanın en önemli sınırlılığı örneklem büyüklüğünün çok küçük olmasıdır ($N = 6$). Bu durum, bulguların genellenebilirliğini önemli ölçüde kısıtlamakta ve istatistiksel analizlerin gücünü azaltmaktadır. Ayrıca bir katılımcının çalışma süresi verisinin eksik olması, bu değişkene ilişkin analizlerin sınırlı kalmasına neden olmuştur.

Öneriler

Araştırma bulguları doğrultusunda şu öneriler sunulabilir:

1. İdari personelin kalite yönetimi faaliyetlerine katılımını teşvik edecek mekanizmalar oluşturulmalıdır.
2. Düzenli ve yapıcı geri bildirim sistemleri kurulmalıdır.
3. Kurum içi iletişimin etkinliğini artıracak düzenlemeler yapılmalıdır.
4. İdari personelin karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak yönetim anlayışı oluşturulmalıdır.
5. Benzer araştırmalar düzenli aralıklarla tekrarlanarak (örneğin, her yıl) kalite algısındaki değişimler izlenmelidir.

Etik Beyan

Bu araştırma, kurumsal kalite değerlendirme süreçleri kapsamında gerçekleştirilmiş olup katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmada toplanan veriler gizlilik ilkesine uygun olarak işlenmiş ve sadece bilimsel amaçlarla kullanılmıştır.