

## TRABZON ÜNİVERSİTESİ VAKFİKEBİR MESLEK YÜKSEKOKULU

### 2025 Yılı İdari Personel Kalite Görüş Anketi

Analiz ve Değerlendirme Raporu

VAKFİKEBİR MYO Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonu

Mayıs 2026

**Tablo 1.** İdari Personel Kalite Görüş Anketi – Tanımlayıcı Bilgiler

Bilgi	Değer
Anketin Adı	2025 Yılı İdari Personel Kalite Görüş Anketi
Anket Türü	İdari Personel
Uygulama Tarihi	Aralık 2025
Hedef Kitle Büyüklüğü (N)	Vakfikebir MYO Tüm İdari Personeli (N = 8)
Katılımcı Sayısı (n)	6
Katılım Oranı (%)	%75.0
Genel Kalite Ortalaması	3.46 / 5.00 (Güçlü)
Ölçek	5'li Likert (1: Kesinlikle Katılmıyorum – 5: Kesinlikle Katılıyorum)

### 1. Amaç

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda görev yapan idari personelin 2025 yılına ilişkin kurumsal kalite algısını ölçmek amacıyla gerçekleştirilen anket çalışmasının bulgularını sistematik biçimde sunmaktadır. Çalışma; çalışma ortamı ve koşulları, süreçler ve katılım ile hizmet kalitesi ve genel memnuniyet olmak üzere üç boyut altında yapılandırılmıştır. Bulgular kurumsal iyileştirme planlamasına kanıt teşkil edecek biçimde raporlanmış olup güçlü yönleri koruyucu, gelişime açık alanları ise stratejik öncelikler çerçevesinde iyileştirmeye yönelik kararları desteklemek amacıyla hazırlanmıştır.

### 2. Yöntem

#### 2.1 Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan "İdari Personel Kalite Görüş Anketi", Vakfikebir MYO kalite süreçleri kapsamında hazırlanmış 10 maddeden oluşmaktadır. Yanıt formatı 1 = Kesinlikle Katılmıyorum ile 5 = Kesinlikle Katılıyorum arasında değişen beş basamaklı Likert tipi bir skala biçiminde tasarlanmıştır. Ölçek üç boyutu kapsamaktadır: (a) Çalışma Ortamı ve Koşulları (4 madde: M1–M4), (b) Süreçler ve Katılım (3 madde: M5–M7), (c) Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet (3 madde: M8–M10).

#### 2.2 Örneklem ve Uygulama

Anket, 2025 yılı Aralık ayında Vakfikebir Meslek Yüksekokulu idari personeline elektronik ortamda uygulanmıştır. Kurumun toplam idari kadro büyüklüğü 8 olup ankete katılım gösteren idari personel sayısı 6'dır (%75.0 katılım). Örneklem seçiminde tam sayım yöntemi benimsenmiş; tüm personele ulaşılmaya çalışılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2'de sunulmaktadır.

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Kategori	n	%
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	4	66.7
	Kadın	2	33.3
<b>Eğitim Durumu</b>	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 ( $SS = 6.36$ ,  $n = 5$ ; bir katılımcının verisi eksiktir).

### 2.3 Analiz Yöntemi

Verilerin analizinde betimsel ve çıkarımsal istatistik yöntemleri kullanılmıştır. Her madde için aritmetik ortalama ( $\bar{X}$ ) ve standart sapma ( $SS$ ) hesaplanmış; puanlar Trabzon Üniversitesi Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi (TÜKK, 2025) eşiklerine göre sınıflandırılmıştır. Boyutsal analizde her boyutun madde ortalamaları birleştirilmiştir. Örneklem büyüklüğünün küçük olması nedeniyle ikili grup karşılaştırmalarında parametrik olmayan Mann-Whitney U testi, ikiden fazla grup karşılaştırmalarında Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi  $p < .05$  olarak kabul edilmiştir.

### 2.4 Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı ile değerlendirilmiştir. Rehberde (TÜKK, 2025) belirtildiği üzere  $\alpha \geq .70$  değerleri kabul edilebilir güvenilirlik düzeyine karşılık gelmektedir. Boyut düzeyinde güvenilirlik katsayıları Tablo 3'te sunulmaktadır.

**Tablo 3.** Cronbach Alpha Güvenilirlik Katsayıları

Boyut / Ölçek	n	$\alpha$	Yorum
Çalışma Ortamı ve Koşulları	6	<b>.875</b>	Yüksek güvenilirlik
Süreçler ve Katılım	6	<b>.852</b>	Yüksek güvenilirlik
Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet	6	<b>.562</b>	Düşük – boyut revizyonu önerilir

Not.  $\alpha =$  Cronbach Alpha. Eşik değer:  $\alpha \geq .70$  kabul edilebilir güvenilirlik (TÜKK, 2025).

## 3. Bulgular

### 3.1 Genel Kalite Düzeyi

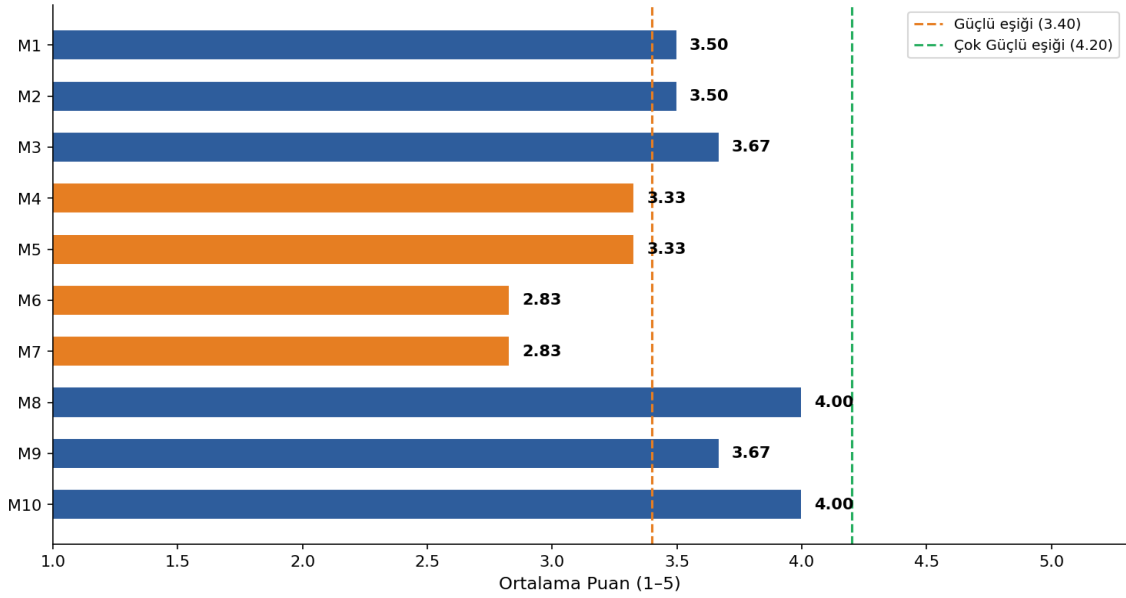
İdari personel kalite görüş anketine ilişkin genel ortalama 3.46 olarak hesaplanmış olup bu değer "Güçlü" kategorisinde yer almaktadır. Bulgular, idari personelin kurumsal kalite süreçlerine yönelik genel algısının olumlu bir tablo sergilediğine işaret etmekle birlikte Süreçler ve Katılım boyutunda belirgin iyileştirme potansiyeli bulunmaktadır. Madde bazlı ortalamalar Tablo 4 ve Şekil 1 ve 2'de sunulmaktadır.

**Tablo 4.** İdari Personel Kalite Görüş Anketi Madde Ortalamaları ( $n = 6$ )

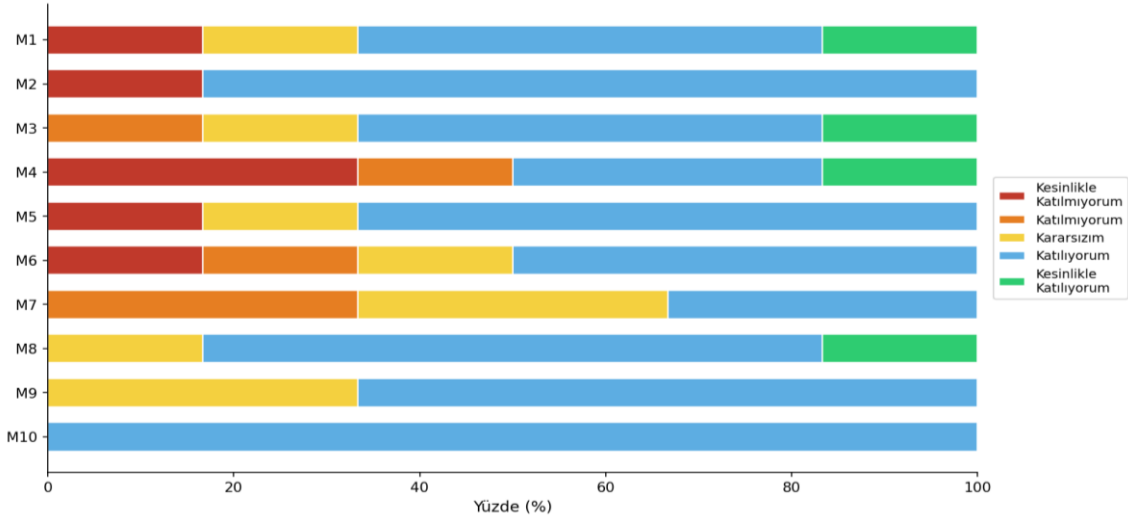
Madde	İfade	Ort.	SS	Değerlendirme
M1	Çalışma ortamı fiziksel olarak yeterlidir.	3.50	1.38	<b>Güçlü</b>
M2	Görev tanımlarım açık ve anlaşılırdır.	3.50	1.22	<b>Güçlü</b>

M3	Üst yönetimden yeterli destek alıyorum.	3.67	1.03	<b>Güçlü</b>
M4	Kurum içi iletişim etkili ve şeffaftır.	3.33	1.51	<b>Orta</b>
M5	Karar alma süreçlerine katkı sağlayabiliyorum.	3.33	1.21	<b>Orta</b>
M6	Kalite yönetimi faaliyetlerine katılımım teşvik edilmektedir.	2.83	1.17	<b>Orta</b>
M7	Yapıcı geri bildirimler alabiliyorum.	2.83	0.98	<b>Orta</b>
M8	Derslik ve laboratuvarlar eğitim için yeterlidir.	4.00	0.63	<b>Güçlü</b>
M9	Kütüphane, teknik donanım ve dijital kaynaklara erişim yeterlidir.	3.67	0.52	<b>Güçlü</b>
M10	İdari işlemler hızlı ve etkili biçimde yürütülmektedir.	4.00	0.00	<b>Güçlü</b>
	<b>Genel Ortalama</b>	<b>3.46</b>	<b>0.69</b>	<b>Güçlü</b>

Not. Yanıt skalası 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ile 5 (Kesinlikle Katılıyorum) arasındadır. M10 SS = 0.00: tüm katılımcılar aynı yanıtı (4 = Katılıyorum) vermiştir. Değerlendirme: Çok Güçlü  $\geq 4.20$ , Güçlü 3.40–4.19, Orta 2.60–3.39, Kritik  $\leq 2.59$ .



Şekil 1. Madde Bazında Ortalama Puanlar (n = 6). Kesikli çizgiler sınıflandırma eşiklerini göstermektedir.



Şekil 2. Madde Bazında Likert Ölçek Dağılımı (n = 6). Her çubuk, o madde için verilen yanıtların yüzdesel dağılımını göstermektedir.

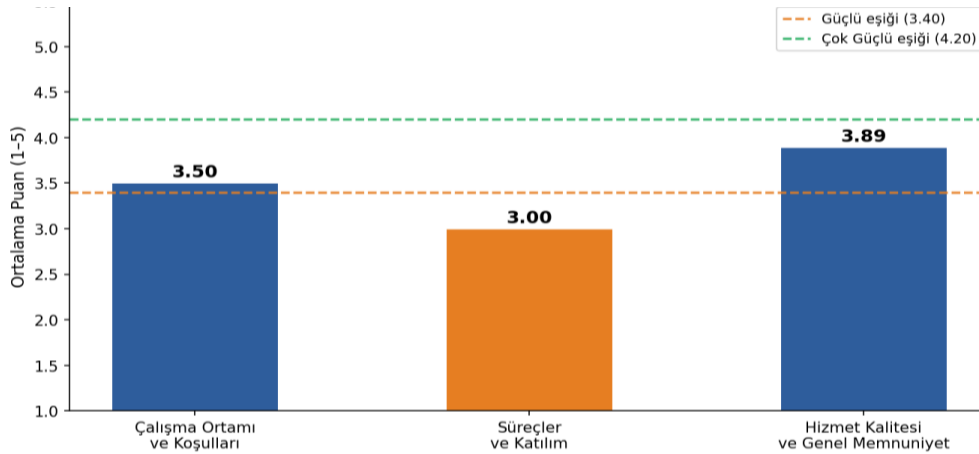
#### 4. Boyutsal Analiz

Anket maddeleri üç temel boyut altında gruplandırılmış ve her boyut için aritmetik ortalama hesaplanmıştır. Boyutsal analiz, kurumsal kalite algısının hangi alanlarda güçlü, hangilerinde ise gelişime açık olduğunu bütüncül bir perspektiften ortaya koymaktadır. Boyut bazlı temel bilgiler Tablo 5 ve Şekil 3'te sunulmuştur.

Tablo 5. Boyutsal Ortalamalar ve Standart Sapmalar (n = 6)

Boyut	Maddeler	Ort.	SS	Maks.	Min.	Değerlendirme
Çalışma Ortamı ve Koşulları	M1–M4	3.50	1.11	4.75	2.00	Güçlü
Süreçler ve Katılım	M5–M7	3.00	0.99	4.00	1.33	Orta
Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet	M8–M10	3.89	0.34	4.33	3.33	Güçlü
<b>Genel Ortalama</b>	–	<b>3.46</b>	0.69	4.20	2.30	<b>Güçlü</b>

Not. Boyut ortalamaları ilgili maddelerin bireysel ortalamasından hesaplanmıştır. Maks. = Maksimum; Min. = Minimum; SS = Standart Sapma.



Şekil 3. Boyut Bazlı Ortalama Puanlar (n = 6). Kesikli çizgiler sınıflandırma eşiklerini göstermektedir.

### Boyut 1: Çalışma Ortamı ve Koşulları

Bu boyutun ortalaması 3.50 olup "Güçlü" düzeyindedir. Üst yönetimden destek (M3 = 3.67) bu boyuttaki en yüksek değeri alan maddedir. Fiziksel çalışma ortamı (M1 = 3.50) ve görev tanımlarının açıklığı (M2 = 3.50) yeterli düzeyde değerlendirilmektedir. Kurum içi iletişimin etkinliği ise en düşük ortalama (M4 = 3.33, Orta) ve en yüksek standart sapmaya (SS = 1.51) sahip maddedir; personelin bu konudaki deneyimlerinin belirgin biçimde farklılaştığına işaret etmektedir.

### Boyut 2: Süreçler ve Katılım

Süreçler ve Katılım boyutu 3.00 ortalamasıyla "Orta" düzeyinde değerlendirilmekte ve üç boyut arasında en düşük ortalama sergilemektedir. Karar alma süreçlerine katkı (M5 = 3.33, Orta) görece daha yüksek kalmakla birlikte, kalite faaliyetlerine katılımın teşvik edilmesi (M6 = 2.83, Orta) ve yapıcı geri bildirimlere erişim (M7 = 2.83, Orta) ölçeğin tamamındaki en düşük değerleri taşımaktadır. Bu iki madde kurumun en öncelikli iyileştirme alanlarını temsil etmektedir.

### Boyut 3: Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet

Bu boyut 3.89 ortalamasıyla "Güçlü" düzeyindedir. Derslik ve laboratuvar yeterliliği (M8 = 4.00) ve idari işlemlerin etkinliği (M10 = 4.00, SS = 0.00) en yüksek ortalama paylaşılmaktadır. M10'daki sıfır standart sapma tüm idari personelin bu maddeye aynı yanıtı (Katılıyorum) verdiğini ortaya koymakta; idari süreçlerin tutarlı biçimde olumlu algılandığını göstermektedir. Boyutun iç tutarlılığının düşük olması ise büyük ölçüde M10'daki bu varyans yokluğundan kaynaklanmaktadır.

## 5. Güçlü Yönler

İdari işlemlerin hızı ve etkinliği (M10 = 4.00, SS = 0.00) ve derslik/laboratuvar yeterliliği (M8 = 4.00) ölçeğin tamamındaki en güçlü alanlar olarak öne çıkmaktadır; her iki maddede de tüm personelin tutarlı biçimde olumlu yanıt verdiği görülmektedir. Üst yönetimden alınan destek (M3 = 3.67) ve dijital kaynak erişimi (M9 = 3.67) de güçlü alanlar arasında yer almaktadır. Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet boyutunun en yüksek boyut ortalamasına sahip olması (3.89) kurumun hizmet üretim kapasitesinin idari personel tarafından olumlu değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Çalışma Ortamı boyutunun yüksek iç tutarlılığı ( $\alpha = .875$ ) bu alandaki görüşlerin homojen ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

## 6. Geliştirme Alanları

Kalite faaliyetlerine katılımın teşvik edilmesi (M6 = 2.83) ve yapıcı geri bildirim mekanizmaları (M7 = 2.83) ölçeğin en düşük değerlerini taşıyan ve Süreçler ve Katılım boyutunu "Orta" düzeye çeken kritik alanlardır. Kurum içi iletişim (M4 = 3.33, SS = 1.51) hem Orta sınırında hem de en yüksek standart sapmaya sahip madde olması nedeniyle öncelikli izleme alanları arasında değerlendirilmelidir. Bu üç madde idari personelin kurumsal süreçlere katılım ve geri bildirim alabilme konusundaki beklentilerinin henüz karşılanmadığına işaret etmektedir.

## 7. Karşılaştırmalı Analiz

Trabzon Üniversitesi Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi (TÜKK, 2025), önceki yıllarla karşılaştırmalı analiz yapılmasını önermektedir. Bu rapor kapsamında birim düzeyinde erişilebilir bir önceki dönem "İdari Personel Kalite Görüş Anketi" mevcut olmadığından karşılaştırmalı trend analizi gerçekleştirilememektedir. 2025 yılı verileri arşivlenmiş olup gelecek dönem raporunda bu analiz gerçekleştirilecektir.

## 8. İleri Analizler

Bu bölümde cinsiyet değişkenine göre kalite görüşlerinin farklılaşp farklılaşmadığı parametrik olmayan test aracılığıyla incelenmiştir. Küçük örneklem büyüklüğü ( $n = 6$ ) nedeniyle tüm sonuçlar ihtiyatla yorumlanmalı; istatistiksel anlamsızlık, pratik farklılığın yokluğu olarak değil, test gücünün yetersizliği olarak değerlendirilmelidir. Örneklem büyüklüğünün yetersizliği ve çalışma süresi verisindeki eksiklik nedeniyle korelasyon analizi bu rapor kapsamında gerçekleştirilmemiştir.

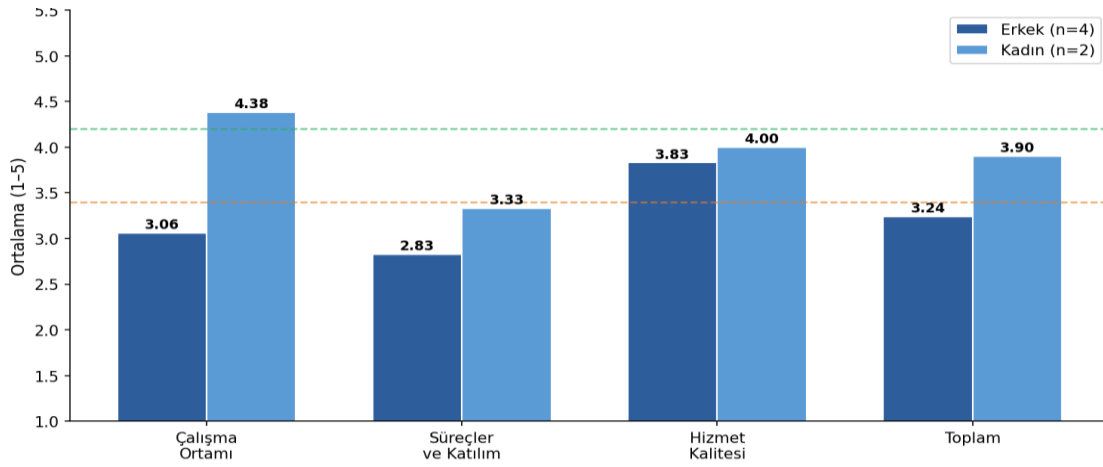
### 8.1 Cinsiyete Göre Karşılaştırma (Mann-Whitney U Testi)

Kalite görüşlerinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığı Mann-Whitney U testi ile incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 6'da ve Şekil 4'te sunulmaktadır.

**Tablo 6.** Cinsiyete Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Boyut	Erkek Ort.	SS	Kadın Ort.	SS	U	p
Toplam Kalite Görüşü	3.24	0.75	3.90	0.33	1.50	.348
Çalışma Ortamı ve Koşulları	3.06	1.09	4.38	0.53	1.00	.219
Süreçler ve Katılım	2.83	1.11	3.33	0.94	3.50	1.000
Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet	3.83	0.33	4.00	0.47	3.00	.806

Not. Erkek  $n = 4$ , Kadın  $n = 2$ . Ort. = Ortalama; SS = Standart Sapma. Tüm karşılaştırmalar  $p > .05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir. Kadın grubunun küçüklüğü ( $n = 2$ ) test gücünü önemli ölçüde kısıtlamaktadır.



**Şekil 4.** Cinsiyete Göre Boyut Ortalamaları Karşılaştırması (Mann-Whitney U,  $n = 6$ ). Kesikli çizgiler sınıflandırma eşiklerini göstermektedir.

Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre cinsiyete göre hiçbir boyutta istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > .05$ ). Betimsel olarak kadın personelin tüm boyutlarda erkek personele kıyasla daha yüksek ortalama sergilediği dikkat çekmektedir. En belirgin fark Çalışma Ortamı boyutunda gözlemlenmektedir (Erkek: 3.06, Kadın: 4.38). Söz konusu bulgu, örneklem büyüklüğü artırıldığında istatistiksel anlamlılık kazanabilecek bir eğilime işaret etmektedir.

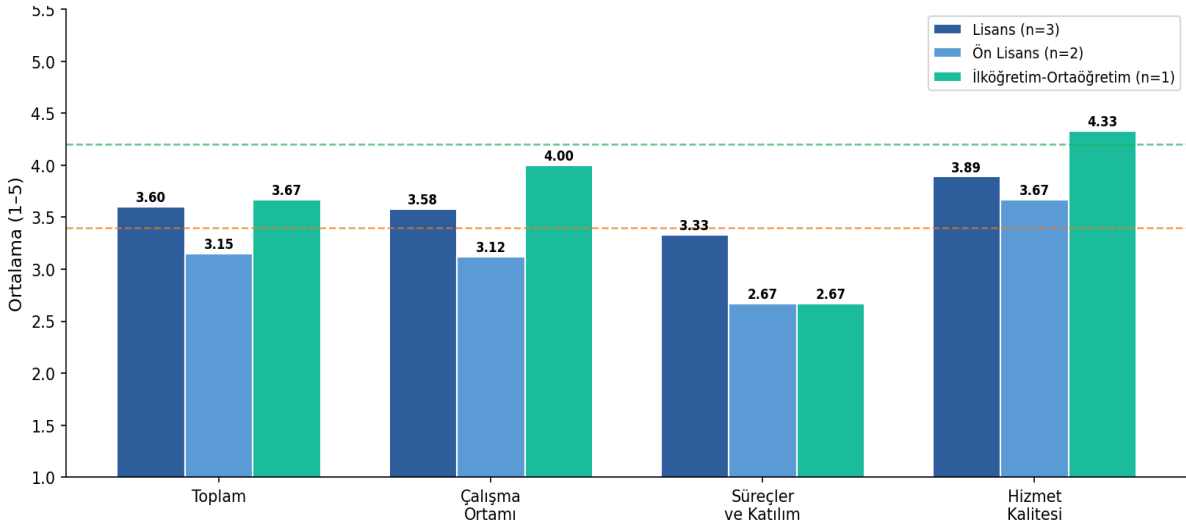
## 8.2. Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırma (Kruskal-Wallis H Testi)

Kalite görüşlerinin idari personelin eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı tespit etmek için Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 7 ve Şekil 5'te sunulmaktadır.

**Tablo 7.** Eğitim Durumuna Göre Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

Boyut	Lisans	Ön Lisans	İlköğretim-Ortaöğretim	H	p
Toplam Kalite Görüşü	3.60 (0.57)	3.15 (1.20)	3.67 (-)	0.25	.885
Çalışma Ortamı ve Koşulları	3.58 (1.42)	3.12 (1.24)	4.00 (-)	0.27	.874
Süreçler ve Katılım	3.33 (0.58)	2.67 (1.89)	2.67 (-)	1.12	.570
Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet	3.89 (0.19)	3.67 (0.47)	4.33 (-)	2.69	.261

Not. Lisans  $n = 3$ , Ön Lisans  $n = 2$ , İlköğretim-Ortaöğretim  $n = 1$ . Değerler Ort. (SS) biçiminde sunulmuştur;  $n = 1$  olan grup için standart sapma hesaplanamamaktadır (-). Tüm karşılaştırmalar  $p > .05$ .



**Şekil 5.** Eğitim Durumuna Göre Boyut Ortalamaları Karşılaştırması (Kruskal-Wallis H,  $n = 6$ ). Kesikli çizgiler sınıflandırma eşiklerini göstermektedir.

Kruskal-Wallis H testi sonuçlarına göre eğitim durumuna göre hiçbir boyutta istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > .05$ ). İlköğretim-Ortaöğretim grubunun yalnızca bir katılımcıdan oluşması ( $n = 1$ ) istatistiksel anlamlılık testinin uygulanabilirliğini önemli ölçüde kısıtlamakta; bu nedenle bulgular yalnızca betimsel eğilim olarak değerlendirilmelidir.

Betimsel olarak, Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet boyutunda eğitim düzeyi arttıkça ortalamanın yükseldiği gözlemlenmektedir (İlköğretim-Ortaöğretim: 4.33, Lisans: 3.89, Ön Lisans: 3.67). Süreçler ve Katılım boyutunda ise Lisans mezunlarının (3.33) diğer gruplara (Ön Lisans ve İlköğretim-Ortaöğretim: 2.67) kıyasla görece daha olumlu bir algıya sahip olduğu dikkat çekmektedir. Bu bulgu, karar alma süreçlerine katılım konusundaki deneyimlerin eğitim düzeyine bağlı olmaksızın sınırlı kaldığına işaret etmektedir.

## 9. Açık Uçlu Soruların Analizi

Anket kapsamında kullanılan ölçek kapalı uçlu maddelerden oluşmakta olup değerlendirilen veri setinde açık uçlu yanıt verisi bulunmamaktadır. Rehberde (TÜKK, 2025) belirtildiği üzere açık uçlu yanıtların tematik sınıflandırılması ve frekans analizi ilerleyen dönemlerde uygulanmak üzere planlanmaktadır. Gelecek dönem anket tasarımına özellikle M6 ve M7 ile ilişkili niteliksel geri bildirim soruları eklenmesi önerilmektedir.

## 10. Önceliklendirme ve Risk Analizi

Gelişime açık alanlar yalnızca puan düzeyine değil; kurumsal etki, risk düzeyi ve stratejik önem kriterlerine göre önceliklendirilmiştir (TÜKK, 2025). Tablo 8’de beş alan yer almakta olup bunlar iki yüksek öncelik, iki orta öncelik ve bir izleme statüsünde sınıflandırılmıştır. Kalite katılım teşviki (M6 = 2.83) ve yapıcı geri bildirim mekanizması (M7 = 2.83) aynı anda hem en düşük puana hem yüksek kurumsal etkiye sahip olduğundan acil müdahale gerektiren alanlar olarak öne çıkmaktadır. Kurum içi iletişim (M4 = 3.33) ve karar alma katılımı (M5 = 3.33) yüksek standart sapmaları nedeniyle orta öncelik kapsamında izlenmelidir. Dijital kaynak erişimi (M9 = 3.67) ise mevcut düzeyini korumaya yönelik sürdürme çalışması gerektiren bir alan olarak değerlendirilmektedir.

**Tablo 8.** Önceliklendirme ve Risk Matrisi

Alan	Puan	Değerlendirme	Etki	Risk	Öncelik
Kalite katılım teşviki (M6)	2.83	Orta	Yüksek	Yüksek	Yüksek



<b>Geri bildirim mekanizması (M7)</b>	2.83	Orta	Yüksek	Yüksek	<b>Yüksek</b>
<b>Kurum içi iletişim (M4)</b>	3.33	Orta	Orta	Orta	<b>Orta</b>
<b>Karar alma katılımı (M5)</b>	3.33	Orta	Orta	Orta	<b>Orta</b>
<b>Dijital kaynak erişimi (M9)</b>	3.67	Güçlü	Orta	Düşük	<b>İzleme</b>

Not. Önceliklendirme; memnuniyet puanı, kurumsal etki ve stratejik önem birlikte değerlendirilerek belirlenmiştir.

## 11. PUKÖ Döngüsüne Dayalı İyileştirme Planı

Kritik ve orta düzey kalite algısı sergileyen alanlar için Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne dayalı iyileştirme planı Tablo 9'da sunulmaktadır (TÜKK, 2025). İyileştirme planı, önceliklendirme matrisindeki iki yüksek öncelikli ve iki orta öncelikli alan için yapılandırılmıştır. Kalite katılım teşviki ve geri bildirim mekanizması, aynı anda düşük puan ve yüksek kurumsal etki taşıdığından planın odak noktasını oluşturmaktadır; her iki alan için 6 aylık müdahale süresi belirlenmiştir. Kurum içi iletişim ve karar alma katılımı için belirlenen 9 aylık süre, bu alanlardaki yapısal dönüşümün daha uzun vadeli bir çalışma gerektirdiğine işaret etmektedir. Planın etkinliği, belirlenen kontrol mekanizmaları aracılığıyla bir sonraki anket döneminde ölçülecektir.

**Tablo 9.** PUKÖ Döngüsüne Dayalı İyileştirme Planı

Sorun/Alan	Planla	Uygula	Kontrol Et	Önlem Al	Hedef	Süre
<b>Kalite katılım teşviki (M6)</b>	Mevcut katılım mekanizmalarının haritalanması	Düzenli bilgilendirme toplantıları ve katılım platformları	Dönemsel katılım anketi	Teşvik ve takdir sistemi	Ort. $\geq$ 3.40	6 ay
<b>Geri bildirim mekanizması (M7)</b>	Mevcut kanalların ve engellerin tespiti	Yapılandırılmış geri bildirim döngüsü oluşturma	Geri bildirim sayısı ve kalite izleme	İletişim kültürü geliştirme	Ort. $\geq$ 3.40	6 ay
<b>Kurum içi iletişim (M4)</b>	İletişim kanalları ve algı açıklarının analizi	Şeffaf iletişim protokolleri ve bilgilendirme mekanizmaları	Dönemsel iletişim memnuniyeti ölçümü	Yönetim iletişim eğitimi	Ort. $\geq$ 3.60	9 ay
<b>Karar alma katılımı (M5)</b>	Mevcut katılım fırsatlarının değerlendirilmesi	Katılımcı yönetim süreçleri tasarımı	Karar süreçlerine katılım izleme	Yönetim anlayışı güncelleme	Ort. $\geq$ 3.60	9 ay

Not. PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al. Hedef değerler mevcut ortalama üzerinden belirlenmiştir.

## 12. Sonuç ve Genel Değerlendirme

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu idari personelinin 2025 yılı Kalite Görüş Anketi'nden elde edilen genel ortalama 3.46 olup bu değer "Güçlü" düzeyine karşılık gelmektedir. Üç boyutun tamamı incelendiğinde, Hizmet Kalitesi ve Genel Memnuniyet boyutu (3.89) en yüksek ortalama ile öne çıkmaktadır; idari işlemlerin etkinliği (M10 = 4.00, SS = 0.00) tüm personelin uzlaştığı tek maddedir.

Süreçler ve Katılım boyutu (3.00, Orta) kurumun en öncelikli iyileştirme alanını temsil etmektedir. Kalite faaliyetlerine katılım teşviki (M6 = 2.83) ve yapıcı geri bildirim mekanizmaları (M7 = 2.83) ölçeğin tamamındaki en düşük değerler olup bu bulgular idari personelin kurumsal kalite süreçlerine yeterince dahil edilmediğine işaret etmektedir.



İleri analizler kapsamında cinsiyet değişkeninin kalite görüşlerini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştırmadığı saptanmıştır. Bununla birlikte betimsel olarak kadın personelin tüm boyutlarda daha yüksek ortalama sergilemesi, örneklem büyüklüğü artırıldığında anlamlılık kazanabilecek bir eğilime işaret etmektedir. Elde edilen bulgular, kurumsal kalite iyileştirme süreçlerinde kullanılmak üzere Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) kapsamında ilgili birimlere iletilecektir. Bulgular ışığında alınacak kararların sistematik biçimde izlenmesi ve bir sonraki anket döneminde ölçülmesi, kurumsal öğrenme döngüsünün sağlıklı işleyişi açısından kritik önem taşımaktadır.

### **Kaynakça**

Trabzon Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü. (2025). Trabzon Üniversitesi memnuniyet anketi analiz ve raporlama rehberi.

### **Etik Beyan**

Bu araştırma, kurumsal kalite değerlendirme süreçleri kapsamında gerçekleştirilmiş olup katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmada toplanan veriler gizlilik ilkesine uygun olarak işlenmiş ve yalnızca kurumsal kalite geliştirme amaçlarıyla kullanılmıştır. Kimlik bilgisi içeren hiçbir veri raporlanmamıştır.