

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
EDEBİYAT FAKÜLTESİ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
2025-2026 RAPORU

Edebiyat Fakültesi

Kapsam: 8 memnuniyet/değerlendirme sorusu ile bir açık uçlu öneri alanından oluşan 16 idari personel yanıtı

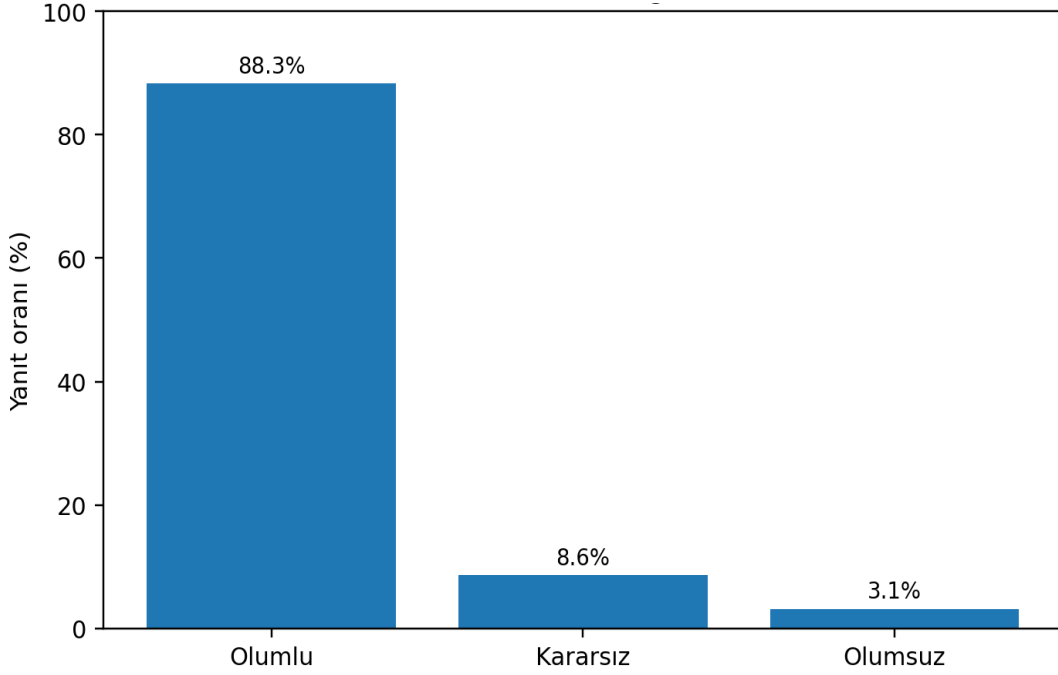
Edebiyat Fakültesi İdari Personel Memnuniyet Anketi 2025-2026 Raporu

Bu rapor, 2025-2026 dönemi İdari Personel Memnuniyet Anketi sonuçlarını Edebiyat Fakültesi geneli düzeyinde değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Raporda, ankette yer alan tüm Likert tipi sorular için yanıt dağılımları ve olumlu memnuniyet yüzdeleri hesaplanmıştır; güçlü yönler, gelişime açık alanlar ve iyileştirme önerileri sunulmuştur.

Anket dosyasında 16 katılımcı yanıtı, 8 Likert tipi memnuniyet sorusu ve 1 açık uçlu öneri alanı bulunmaktadır. Bu nedenle hesaplamalar, veri setinde bulunan 8 yapılandırılmış soru üzerinden yapılmıştır. Olumlu memnuniyet oranı, her soruda “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtlarının toplamının o soruya verilen geçerli yanıtlara bölünmesiyle hesaplanmıştır. “Kararsızım” yanıtları ayrı izlenmiş; “Katılmıyorum” ve “Hiç Katılmıyorum” yanıtları olumsuz yanıt grubu olarak birleştirilmiştir. Boş bırakılan yanıtlar ilgili sorunun paydasına dahil edilmemiştir.

Memnuniyet yüzdesi hesaplanırken “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” yanıtları olumlu memnuniyet olarak kabul edilmiştir. “Kararsızım” yanıtları nötr, “Katılmıyorum” ve “Hiç Katılmıyorum” yanıtları ise olumsuz yanıt olarak sınıflandırılmıştır. Boş yanıtlar ilgili sorunun paydasına dahil edilmemiştir.

Edebiyat Fakültesi idari personel genel memnuniyet oranı, 8 soruya verilen toplam 128 geçerli madde yanıtı içinde 113 olumlu yanıt esas alınarak %88,3; kararsız yanıt oranı %8,6; olumsuz yanıt oranı ise %3,1 olarak hesaplanmıştır (Şekil 1).



Şekil 1: 16 Katılımcının genel yanıt dağılımı

Likert Ölçeğindeki her Madde için Memnuniyet Yüzdeleri

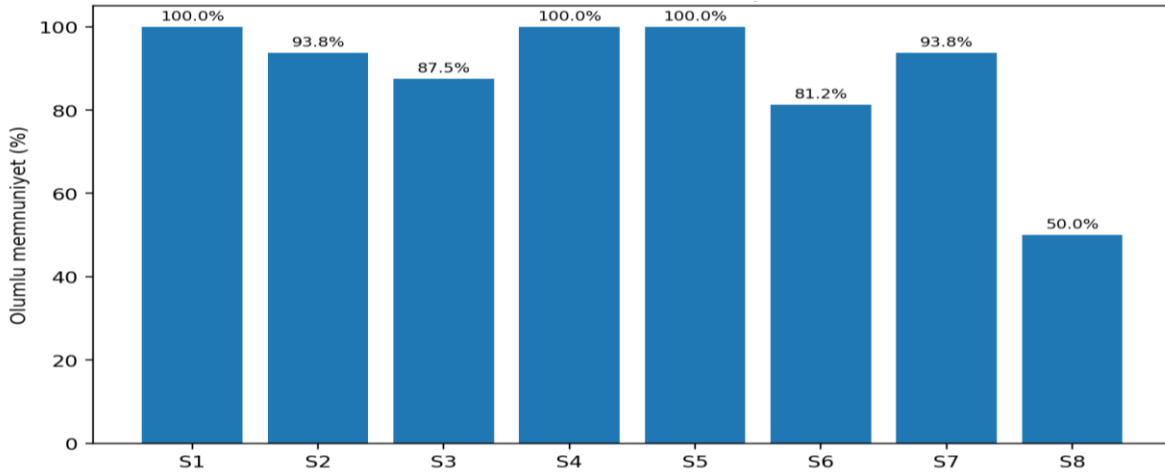
Anket sonuçlarına göre yüksek memnuniyet oranlarına sahip fakültenin güçlü yanları, fakülte yönetimiyle iletişim ve idari erişilebilirlik bulunmuştur. İdarecilere rahatça ulaşabilme, öneri ve şikayetlerin dikkate alınması ve ast-üst iletişiminden memnuniyet sorularında olumlu memnuniyet oranı %100 olarak hesaplanmıştır. Sorun yaşandığında idarecilerin çözüm odaklı yaklaşması ve özlük haklarının korunması konularında olumlu yanıt oranı %93,8 düzeyindedir. Bu sonuçlar, idari personelin fakülte yönetimine erişim ve kurumsal destek algısının genel olarak güçlü olduğunu göstermektedir.

Sonuçlara göre gelişmeye açık alanlar ise %50 memnuniyet oranı ile çalışma ortamının temizlik hizmetleri maddesinde olup tüm sorular içinde en düşük değerdedir. Bu başlıkta kararsız yanıt oranı %31,3, olumsuz yanıt oranı ise %18,8 olarak hesaplanmıştır. Açık uçlu yanıtlarda da temizlik personelinin görev ve sorumluluklarının düzenlenmesine ilişkin bir değerlendirme bulunması, bu alanın ayrıca izlenmesi gerektiğini göstermektedir. Görev ve sorumlulukların adil paylaşımı sorusunda olumlu memnuniyet oranı %81,3 olup genel memnuniyet ortalamasının altındadır. Bu konuda bir olumsuz ve iki kararsız yanıt bulunması, görev dağılımı ve iş yükü dengesinin belirli aralıklarla gözden geçirilmesinin yararlı olacağını göstermektedir.

Aşağıdaki Tablo 1’de her soru için geçerli yanıt sayısı, olumlu memnuniyet yüzdesi, kararsız yanıt yüzdesi ve olumsuz yanıt yüzdesi verilmiş olup, soru bazında olumlu memnuniyet oranları Şekil 2’de ve genel yanıt dağılımları ise Şekil 3’te gösterilmiştir.

Tablo 1: 16 katılımcının soru bazında her soru için geçerli yanıt sayısı, olumlu memnuniyet yüzdesi, kararsız yanıt yüzdesi ve olumsuz yanıt yüzdesi

No	Soru	Geçerli Yanıt	Olumlu %	Kararsız %	Olumsuz %
1	Bir sorunum olduğunda idarecilere rahatça ulaşabilirim.	16	%100,0	%0,0	%0,0
2	Fakültede bir sorun yaşadığımda idareciler çözüm odaklı yaklaşırlar.	16	%93,8	%6,2	%0,0
3	Görev ve sorumluluklarımı yerine getirmemde çalışma ortamının uygun olduğunu düşünüyorum.	16	%87,5	%12,5	%0,0
4	Önerilerimiz ve şikayetlerimiz idareciler tarafından dikkate alınır.	16	%100,0	%0,0	%0,0
5	Fakülte bünyesindeki ast-üst iletişim anlayışından memnunuzum.	16	%100,0	%0,0	%0,0
6	Fakültedeki görev ve sorumlulukların adil bir şekilde paylaştırıldığını düşünüyorum.	16	%81,2	%12,5	%6,2
7	Özlük haklarının korunması hususunda idarecilerin gerekli hassasiyeti gösterdikleri kanaatindeyim.	16	%93,8	%6,2	%0,0
8	Çalışma ortamının temizlik hizmetlerinden memnunuzum.	16	%50,0	%31,2	%18,8



Şekil 2: 16 katılımcının soru bazında olumlu memnuniyet yüzdeleri

Tablo 2: 16 katılımcının yanıt seçenekleri genel dağılımı

Yanıt Seçeneği	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılıyorum	82	%64,1
Katılıyorum	31	%24,2
Kararsızım	11	%8,6
Katılmıyorum	3	%2,3
Hiç Katılmıyorum	1	%0,8
Olumlu toplam	113	%88,3
Kararsız toplam	11	%8,6
Olumsuz toplam	4	%3,1

Açık Uçlu Yanıtların Özeti

Açık uçlu öneri alanında 2 yanıt bulunmaktadır. Bu yanıtlardan biri temizlik hizmetlerinin organizasyonu ve temizlik personelinin görev-sorumluluk düzenlemelerine ilişkindir; diğer yanıt ise görüşlerin toplantılarda ifade edileceğini belirtmektedir.

Tablo 3: Verilen açık uçlu görüş numarası ve görüşte belirtilen ifade

No	Açık uçlu yanıt
1	Temizlik personellerinin görev ve sorumlulukları konusunda Fakülte düzeyinde değil, Rektörlük düzeyinde yeni düzenlemeler yapılması gerektiğini düşünüyorum. Temizlik hizmetleri müdürlüğünün çok ivedi bir şekilde lağv edilerek sorumluluğun eskiden olduğu gibi birimlere bağlanması gerektiği kanaatindeyim.
2	Toplantılarda söylerim

Genel Özet, Güçlü Alanlar ve İyileştirme Öncelikleri

İdari personel memnuniyet anketi sonuçları genel olarak yüksek bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir, Fakülte genelinde olumlu memnuniyet oranı, 8 soruya verilen toplam 128 geçerli madde yanıtı içinde 113 olumlu yanıt esas alınarak %88,3; kararsız yanıt oranı %8,6; olumsuz yanıt oranı ise %3,1 olarak hesaplanmıştır. İdari personele ilişkin en güçlü alanlar; idarecilere ulaşılabilirlik, öneri ve şikayetlerin dikkate alınması ve ast-üst iletişimi başlıklarında görülmektedir. En düşük olumlu memnuniyet oranı çalışma ortamının temizlik hizmetleriyle ilgili soruda ortaya çıkmıştır. Bu soru, aynı zamanda kararsız ve olumsuz yanıtların en yoğunlaştığı alan olduğundan, iyileştirme önceliği olarak değerlendirilmelidir. Görev ve sorumlulukların adil paylaşımı da genel ortalamanın altında kalan diğer gelişime açık alandır.

Memnuniyet anketinin nicel ve açık uçlu bulguları birlikte değerlendirildiğinde genel olarak değerlendirildiğinde, fakülte genelinde aşağıdaki eylem sırası önerilmektedir:

- Temizlik hizmetleri, personel görevlendirmeleri ve sorumluluk alanları fakülte idaresi ve ilgili üst birimlerle birlikte düzenli olarak değerlendirilmelidir.
- Görev ve sorumlulukların adil paylaşımı konusunda şeffaflık ve netlik artırılmalı; iş yükü dengesi belirli periyotlarla izlenmelidir.

- Yüksek memnuniyet görülen idarecilere erişim, çözüm odaklı yaklaşım ve ast-üst iletişimi uygulamaları korunmalı ve kurumsal standart hâline getirilmelidir.
- Memnuniyet anketi sonuçları yıllık olarak izlenmeli; bir sonraki ölçümde özellikle temizlik hizmetleri ve görev dağılımı başlıklarının değişimi karşılaştırılmalıdır.