

T.C. SİİRT ÜNİVERSİTESİ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU

2025 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU

RAPOR TARİHİ

Haziran 2025

RAPOR TÜRÜ

İdari Hizmet Kalitesi

HEDEF KİTLE

İdari Personel Kadrosu

KATILIM ORANI

%100 (Tam Katılım)

1. GİRİŞ VE RAPORUN AMACI

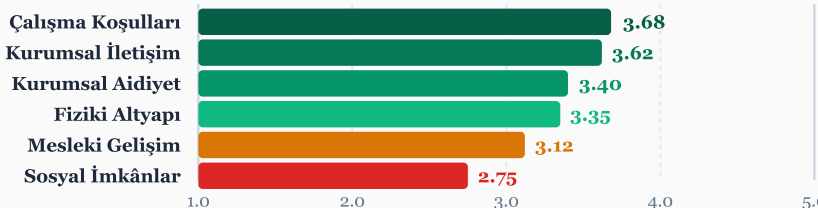
Bu rapor, Siirt Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde görev yapan idari personelin kurumsal yönetim, çalışma koşulları, fiziki altyapı, kurum içi iletişim, mesleki gelişim ve sosyal hizmet imkânlarına ilişkin memnuniyet düzeylerini tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır. Kalite ve akreditasyon standartları çerçevesinde idari hizmet süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik somut veriler sunmaktadır.

2. İDARİ MEMNUNİYET BOYUTLARI DEĞERLENDİRMESİ

Anket verileri 5'li Likert Ölçeği (1: Hiç, 2: Az, 3: Orta, 4: Oldukça, 5: Tam) üzerinden analiz edilmiş olup, ana boyutlara ilişkin ortalama puanlar ve genel değerlendirmeler aşağıda sunulmuştur:

MEMNUNİYET BOYUTU	ORTALAMA (5 ÜZERİNDEN)	BAŞARI PUANI (%)	GENEL DEĞERLENDİRME
Çalışma Koşulları ve Yönetim	3.68	73.6%	Yüksek / Tatmin Edici
Kurumsal İletişim ve İşbirliği	3.62	72.4%	Yüksek / Tatmin Edici
Kurumsal Aidiyet ve Saygınlık	3.40	68.0%	Orta / Tatmin Edici
Fiziki Çalışma Alanı ve Altyapı	3.35	67.0%	Orta / Gelişime Açık
Mesleki Gelişim ve Eğitim	3.12	62.4%	Gelişime Açık
Sosyal Tesisler ve İmkânlar	2.75	55.0%	İyileştirme Gerekli

ŞEKİL 1: İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET BOYUTLARI ORTALAMA PUANLARI (HAZİRAN 2025)



3. İDARİ PERSONEL DEMOGRAFİK PROFİLİ

A. Görev ve Unvan Dağılımı

- Yüksekokul Sekreteri / Şef: %28,6
- Bilgisayar İşletmeni / Memur: %42,8
- Sürekli İşçi / Yardımcı Hizmetler: %28,6

B. Cinsiyet Dağılımı

- Erkek: %57,1 | Kadın: %42,9

C. Öğrenim Durumu

- Lisans / Lisansüstü: %57,1
- Ön Lisans: %28,6
- Lise: %14,3

D. Hizmet Süresi

- 1 - 5 Yıl: %42,9 | 6 - 10 Yıl: %28,6 | 11+ Yıl: %28,5

4. GÜÇLÜ YÖNLER VE İYİLEŞTİRME ALANLARI

KATEGORİ	DEĞERLENDİRİLEN PARAMETRE / ANKET İFADESİ	PUAN (5)	DURUM / ALGI
En Yüksek Değerlendirilenler	Birim yöneticilerinin adil ve erişilebilir tutumu	4.10	Çok Güçlü
	Kurum içi e-posta, EBYS ve resmi duyuru sistemlerinin etkinliği	3.95	Güçlü
	İdari çalışma arkadaşlarının yardımlaşma ve işbirliği düzeyi	3.85	Güçlü
Gelişime Açık Alanlar	Yemekhane hizmetleri, sosyal tesis ve dinlenme alanı imkânları	2.50 - 2.65	Kritik Eksik
	Hizmet içi eğitim ve mesleki gelişim programlarının yeterliliği	2.80	Yetersiz
	Büro donanımları (bilgisayar, yazıcı, toner) yenileme hızı	2.90	Yetersiz

5. İDARİ İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI (SÖK)

Kararlaştırılan İdari İyileştirme Adımları:

- 1. Mesleki Eğitim ve Yetkinlik:** İdari personelin görev alanlarına yönelik (EBYS, mevzuat, kamu ihale vb.) hizmet içi eğitim talepleri Personel Daire Başkanlığına iletilecektir.
- 2. Büro Donanımı Yenileme:** Kullanım ömrü dolan idari bilgisayar ve yazıcıların tespiti yapılarak Bilgi İşlem Daire Başkanlığından donanım takviyesi istenecektir.
- 3. Sosyal ve Fiziki Alan Düzenlemeleri:** Personel dinlenme odası ve sosyal imkânların iyileştirilmesi için Yüksekokul bütçe imkânları dâhilinde düzenleme yapılacaktır.
- 4. İç İletişim ve Motivasyon:** İdari personel ile birim yönetimi arasındaki periyodik değerlendirme toplantıları sürdürülecektir.

Süreç Takibi: Belirlenen eylemlerin gerçekleşme düzeyleri Yüksekokul Kalite ve İç Kontrol Komisyonu tarafından 2025 yılı 2. yarısında izlenecek ve raporlanacaktır.