

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ARAŞTIRMA ÜNİVERSİTESİ

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

*AKADEMİK PERSONEL
MEMNUNİYETİ
ANKET ANALİZİ*

2025

+090-462-2108

<https://ktu.edu.tr/personel>

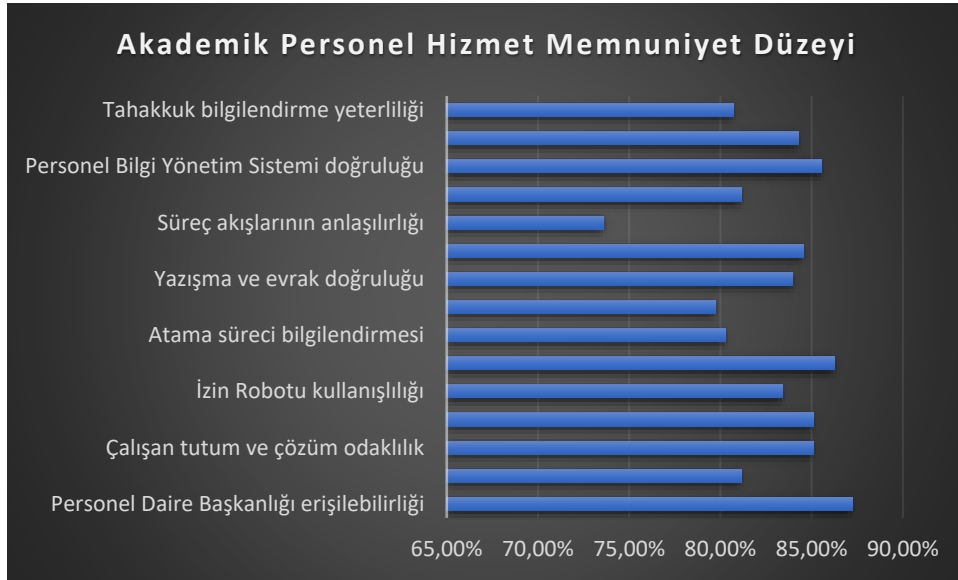
personeldairesi@ktu.edu.tr

Personel Daire Başkanlığı

2025 Yılı Memnuniyet Analizi

(Akademik Personel)

Personel Daire Başkanlığı bünyesinde yürütülen faaliyetlere ilişkin memnuniyet anket verileri incelendiğinde; kurumun iletişim stratejisi, dijital yetkinlik ve operasyonel güvenilirlik ekseninde son derece başarılı bir performans sergilediği görülmektedir. Katılımcıların %87'yi aşan oranlarda çalışanlara erişebilmesi ve iletişim süreçlerinin şeffaflığı, kurum kültüründe "erişilebilirlik" ilkesinin tam anlamıyla yerleştiğini göstermektedir. Teknolojik altyapı bağlamında, Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ve web tabanlı araçların veri doğruluğu ve kullanım kolaylığı açısından %85 bandında yüksek bir memnuniyet yaratması, dijital dönüşümün başarıyla yönetildiğine işaret eder. Tahakkuk ve evrak süreçlerindeki "zamanında ve eksiksiz" işlem başarısı, idari işleyişin hatasız yürüdüğünü kanıtlasa da; süreçlerin görselleştirilmesini sağlayan akış şemalarının anlaşılabilirliği konusunda belirgin bir iyileştirme ihtiyacı bulunmaktadır. Özetle Başkanlık; hızlı ulaşılabilen, nazik, teknolojik altyapısı güçlü, ancak süreç haritalarının sadeleştirilmesine ihtiyaç duyan bir profil çizmektedir.



1. İletişim Kalitesi ve Davranışsal Yetkinlikler

Personel Daire Başkanlığı'nın en güçlü olduğu alanın insan ilişkileri ve erişilebilirlik olduğu görülmektedir. Kullanıcılar sisteme ve çalışanlara çok rahat ulaşabildiklerini (%87,23) belirtmişlerdir. Duyuruların şeffaflığı ve çalışanların nezaketi, kurumun dışa dönük yüzünün güven verdiğini ve iletişim kanallarının açık olduğunu kanıtlamaktadır. Bu kategori, genel memnuniyet ortalamasının en yüksek olduğu alandır.

Kriter	Memnuniyet Oranı
Çalışanlara istenen zamanda ulaşılabilirlik	%87,23
Duyuru, ilan ve haberlerin zamanında ve şeffaf yapılması	%86,24
Personelin nazik ve çözüm odaklı olması	%85,11

2. Dijital Altyapı ve Veri Güvenilirliği

Teknolojik altyapı, "doğruluk" ve "kullanım kolaylığı" ekseninde yüksek bir başarıya sahiptir. Kullanıcılar, sistemdeki verilerin doğruluğuna (%85,53) büyük ölçüde güvenmektedir. Web sayfasının güncelliği ve dijital başvuru süreçlerinin karmaşık olmaması, teknolojik standartların kullanıcı beklentilerini karşıladığını göstermektedir. İzin robotu gibi spesifik araçların %83 üzerinde memnuniyet yaratması, fonksiyonel araçlara duyulan ihtiyacın doğru karşılandığını gösterir.

Kriter	Memnuniyet Oranı
Bilgi Yönetim Sistemi verilerinin doğru ve güncel olması	%85,53
Web sayfasının güncel, erişilebilir ve yeterli olması	%85,11
Dijital başvuru/evrak süreçlerinde kullanım kolaylığı	%84,54
İzin robotunun faydalı ve kullanışlı bulunması	%83,40
Uygulamaların teknolojik ve etik standartlara uygunluğu	%81,13

3. Operasyonel Süreçler ve Rehberlik Hizmetleri

Bu kategoride, "işlemin sonucu" ile "süreç rehberliği" arasında ince bir ayrım vardır. Tahakkuk işlemlerinin zamanlaması ve evrak titizliği (%84 bandı) gibi somut çıktılarda memnuniyet çok yüksektir. Ancak, atama ve görevlendirme gibi süreçlerde personelin sağladığı rehberlik ve bilgilendirme oranları (%79-%80 bandı) diğer kriterlere göre nispeten daha düşüktür. Bu durum, işlerin hatasız yapıldığını ancak süreç esnasında kullanıcının daha fazla yönlendirmeye ihtiyaç duyduğunu işaret edebilir.

Kriter	Memnuniyet Oranı
Tahakkuk işlemlerinin zamanında ve eksiksiz gerçekleşmesi	%84,26
Yazışma ve evrak işlemlerinin doğruluk ve titizliği	%83,97
Akademik teşvik sürecinde destek ve cevap memnuniyeti	%81,13
Tahakkuk işlemlerinde bilgilendirmenin yeterliliği	%80,71
Atama süreçlerinde bilgilendirme ve yönlendirmenin yeterliliği	%80,28
Görevlendirme süreçlerinde sağlanan rehberlik	%79,72

4. Gelişime Açık Kritik Alan (Negatif Veri)

Tüm pozitif tablonun aksine, burada sistemin "kullanma kılavuzu" niteliğindeki materyallere genel ortalamaya göre en olumsuz görüş bu göstergeye bildirilmiştir. Katılımcıların büyük

bir çoğunluğu (%73,62), mevcut akış şemalarını ve bilgilendirme materyallerini faydalı bulmadığını beyan etmiştir. Bu veri, dijital sistemler iyi çalışsa da, süreçlerin görselleştirilmesi ve anlatımı konusunda bir revizyon ihtiyacı olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

Kriter	Olumsuz Görüş Oranı
Bilgilendirme, duyurular ve süreç akış şemalarını faydalı bulmama	%73,62

Anket sonuçlarına göre Personel Daire Başkanlığı hizmetlerinde genel memnuniyet yüksek olmakla birlikte, özellikle süreç akışlarının anlaşılabilirliği ve görevlendirme süreçlerinde sunulan rehberlik alanları başta olmak üzere bazı hizmet başlıklarında iyileştirme yapılması gerektiği değerlendirilmektedir.