



KARADENİZ
TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
1955

Personel Daire
Başkanlığı

KURUMSAL BELGE TALEP SÜRECİ

DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ



2026

Personel Daire Başkanlığı
Karadeniz Teknik Üniversitesi

KURUMSAL BELGE TALEP SÜRECİ DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

1. Amaç ve Çalışmanın Dayanağı

Kurumsal belge taleplerinin daha düzenli, izlenebilir ve kullanıcı odaklı biçimde yürütülmesi amacıyla belge talep süreci dijital ortamda ele alınmış; sürecin nasıl yürütüleceğine ilişkin bilgilendirme ve yönlendirmeler Personel Daire Başkanlığı web sayfasında kullanıcıların erişimine sunulmuştur.

Kullanıcılardan ve birimlerden gelen geri bildirimler doğrultusunda süreç birim toplantısı/Kalite Komisyonunda değerlendirilmiş; gerçekleştirilen düzenlemelerin kullanıcı deneyimine yansımalarının ve web sayfasında tanımlanan süreç ile fiilî uygulamanın uyumunun değerlendirilmesi amacıyla **Kurumsal Belge Talep Süreci Değerlendirme Anketi** uygulanmıştır.

Gerçekleştirilen çalışma ayrıca KTÜ Mobil üzerinden personele duyurularak ilgili kullanıcıların bilgilendirilmesi sağlanmıştır.

2. Katılım ve Yöntem

Anket, Kurumsal Belge Talep Sistemini kullanan **21 kullanıcıya** iletilmiş ve **4 kullanıcı** tarafından yanıtlanmıştır. Katılım oranı **%19,05** olarak gerçekleşmiştir.

Katılımcı sayısının sınırlı olması nedeniyle elde edilen bulgular tüm kullanıcılara genellenmemiş; ankete katılan kullanıcıların uygulamaya ilişkin deneyim ve geri bildirimleri kapsamında değerlendirilmiştir.

3. Bulgular

Kurumsal Belge Talep Sisteminin kullanımının kolay ve anlaşılır olduğuna ilişkin değerlendirmede katılımcıların %50'si "Katılıyorum", %25'i "Kısmen Katılıyorum" yanıtını vermiş; toplam olumlu/kısmen olumlu değerlendirme **%75** olarak gerçekleşmiştir.

Belge taleplerinin sistem üzerinden alınmasının başvuru ve takip işlemlerini kolaylaştırdığı görüşüne katılımcıların **%75'i katılmıştır**. Yeni uygulamanın belge talebinden belgenin teslimine kadar geçen sürecin daha hızlı ve düzenli yürütülmesine katkı sağladığı görüşünde de olumlu/kısmen olumlu değerlendirme **%75** olmuştur.

Web sayfasında oluşturulan süreç sayfasının hangi belgenin nasıl talep edileceği ve sürecin nasıl ilerleyeceği konusunda yeterli bilgi sağladığına ilişkin değerlendirmeler diğer maddelere kıyasla daha dağınık gerçekleşmiştir. Katılımcıların %25'i "Katılıyorum", %25'i "Kısmen Katılıyorum", %25'i "Kararsızım" ve %25'i "Katılmıyorum" yanıtını vermiştir.

Kurumsal Belge Talep Sistemi ile web süreç sayfasının birlikte sunulmasının belge talep işlemlerinin daha etkin ve kullanıcı odaklı yürütülmesine katkı sağladığı görüşüne ise katılımcıların **%75'i katılmıştır**.

4. Açık Uçlu Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

Açık uçlu geri bildirimlerde iki önemli husus ortaya çıkmıştır.

Bir kullanıcı, işlemin tamamlanmasına rağmen belgeyi oluşturabileceği veya indirebileceği alana erişemediğini belirtmiştir.

Diğer bir kullanıcı ise web sayfasında **ıslak imzalı belge talebinde bulunulabileceği yönünde bilgi bulunmasına rağmen**, gerçekleştirdiği talebin reddedildiğini ve sonrasında işlemin şahsen yapılması gerektiği bilgisinin kendisine iletildiğini ifade etmiştir.

Bu geri bildirim, yalnızca web içeriğinin geliştirilmesi ihtiyacına değil, **web sayfasında kullanıcıya ilan edilen süreç ile Başkanlık bünyesinde fiilen yürütülen uygulamanın birbiriyle uyumunun güçlendirilmesi gerekliliğine** işaret etmektedir.

5. Genel Değerlendirme

Anket bulguları, Kurumsal Belge Talep Sisteminin ankete katılan kullanıcıların çoğunluğu tarafından başvuru ve takip işlemlerinin kolaylaştırılması ile sürecin daha düzenli yürütülmesi açısından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Bununla birlikte özellikle açık uçlu geri bildirimler, **web sayfasında tanımlanan hizmet sunumu ile fiilî uygulamanın her durumda örtüşmediğini** ortaya koymuştur.

Bu nedenle web sayfasında yayımlanan süreç bilgilerinin mevcut uygulamalarla karşılaştırılarak gözden geçirilmesi, ıslak imzalı belge taleplerinde hangi yöntemin esas olduğunun netleştirilmesi ve kullanıcıya sunulan bilgi ile fiilî hizmet sunumunun birbiriyle uyumunun güçlendirilmesi geliştirmeye açık alan olarak değerlendirilmiştir.

6. PUKÖ Kapsamında Değerlendirme

Planla: Kullanıcılardan ve birimlerden gelen geri bildirimler doğrultusunda Kurumsal Belge Talep süreci değerlendirilmiş; sürecin dijital, izlenebilir ve kullanıcı odaklı hale getirilmesine yönelik çalışma birim toplantısı/Kalite Komisyonu gündemine alınmıştır.

Uygula: Kurumsal belge taleplerinin sistem üzerinden yürütülmesi sağlanmış; sürece ilişkin açıklama ve yönlendirmeler web ortamında kullanıcıların erişimine sunulmuş ve uygulama KTÜ Mobil üzerinden duyurulmuştur.

Kontrol Et: Gerçekleştirilen düzenlemenin kullanıcı deneyimine etkisini ve web üzerinden tanımlanan süreç ile fiilî uygulamanın uyumunu değerlendirmek amacıyla kullanıcı anketi uygulanmıştır.

Önlem Al / Geliştirmeye Açık Alan: Anket sonuçları ve açık uçlu kullanıcı geri bildirimleri değerlendirilmiş; özellikle ıslak imzalı belge taleplerine ilişkin olarak web sayfasında tanımlanan süreç ile fiilî uygulamanın her durumda birbiriyle örtüşmediği tespit edilmiştir.

Tespit edilen hususun farklı hizmet birimlerinin görev ve sorumluluk alanlarını ilgilendirmesi nedeniyle, **web sayfasında sunulan süreç bilgileri ile fiilî hizmet uygulamalarının uyumunun ilgili süreç sorumluları düzeyinde değerlendirilmesi ve web bilgilendirmelerinin uygulama esaslarıyla uyumunun periyodik olarak kontrol edilmesi geliştirmeye açık alan olarak belirlenmiştir.**

Kanıtlar: [Toplantı/Kalite Komisyonu Kararı] – [Kurumsal Belge Talep Sistemi] – [Web Süreç Sayfası] – [KTÜ Mobil Duyurusu] – [Anket ve Analiz Raporu] – [Stratejik Plan Eylem Kaydı]