

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ARAŞTIRMA ÜNİVERSİTESİ

PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

*İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYETİ
ANKET ANALİZİ*

2025

+090-462-2108

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

personeldairesi@ktu.edu.tr

Personel Daire Başkanlığı

2025 Yılı Memnuniyet Analizi

(İdari Personel)

Bu veriler, Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülen hizmetlerin niteliğini ölçmek amacıyla düzenlenen bir memnuniyet anketinin sonuçlarını içermektedir. Toplamda 231 personelin katılımıyla oluşturulan bu istatistikler, beşli likert ölçeği kullanılarak çeşitli kategorilerde kurumsal performansı değerlendirmektedir. Analiz edilen başlıklar arasında dijital sistemlerin verimliliği, iletişim kalitesi ve özlük işlemleri gibi kritik hizmet alanları yer almaktadır. Genel tablo incelendiğinde, bilgiye erişim ve dijital araçlar yüksek başarı oranları yakalarken, ödüllendirme ve performans sistemleri iyileştirilmeye açık alanlar olarak dikkat çekmektedir. Bu kaynak, kurumun operasyonel süreçlerini daha şeffaf ve etkin hale getirmek için ihtiyaç duyduğu stratejik geri bildirimleri sunan kapsamlı bir rapor niteliğindedir.



Hizmet Kalitesini Arttıran En Güçlü Faaliyet Alanları:

Başkanlığın en başarılı olduğu alanlar, bilgiye erişim, işlem hızı ve finansal doğruluk gibi operasyonel ve dijital süreçlerde yoğunlaşmaktadır.

- Bilgiye Erişim ve Dijital Araçlar:** Personel, bilgiye ulaşma konusunda sunulan hizmetten oldukça memnundur. Web Sayfası Üzerinden Bilgiye Erişim %85,89 ile en yüksek memnuniyet oranına sahip kalemdir. Bunu %82,77 oranındaki memnuniyet ile İzin Robotu takip etmektedir.
- Finansal Doğruluk:** Maaş ve tahakkuk işlemlerindeki hassasiyet güçlü bir güven unsurudur; Tahakkuk Doğruluğu %83,38 oranında yüksek bir puana sahiptir.

- **İletişim ve Hız:** Duyuru ve Bilgilendirme (%82,60) ile İletişim ve Geri Dönüş (%81,56) süreçleri oldukça başarılı işlemektedir. Ayrıca Özlük İşlemlerinin Hızı da %81,12 ile hizmet kalitesini yukarı çeken faktörlerdendir.

Kriter	Memnuniyet Oranı
Web Sayfası Üzerinden Bilgiye Erişim	85,89%
Tahakkuk Doğruluğu	83,38%
İzin Robotu	82,77%
Duyuru ve Bilgilendirme Hizmetleri	82,60%
Özlük İşlemlerinin Hızı	81,12%

Hizmet Kalitesini Düşüren En Zayıf Faaliyet Alanları:

- **Ödüllendirme:** Anketin en çarpıcı sonucu, Ödüllendirme Sisteminin %53,42 ile açık ara en düşük memnuniyet oranına sahip olmasıdır. Bu durum, çalışanların takdir edilme mekanizmalarını yetersiz bulduğunu göstermektedir.
- **Adalet ve Objektiflik Algısı:** İşlemlerin tarafsızlığı konusundaki Objektif İşlem parametresi %67,62 seviyesinde kalarak zayıf alanlardan biri olmuştur.
- **Performans Yönetimi:** Çalışanlar performans süreçlerinden yeterince tatmin olmamaktadır. Performans Sistemi Geri Bildirim Kalitesi %68,40 ve Performans Yönetimi %69,25 oranlarıyla genel ortalamanın altında kalmıştır.

Kriter	Memnuniyet Oranı
Performans Yönetimi	69,25%
Performans Sistemi Geri Bildirim Kalitesi	68,40%
Adalet ve Objektiflik Algısı	67,62%
Ödüllendirme Sistemi	53,42%

Genel Değerlendirme:

Elde edilen veriler ışığında yapılan analiz neticesinde; Personel Daire Başkanlığı, **%77,32** seviyesindeki Genel Hizmet Kalitesi puanı ile kurumsal işleyişte operasyonel olgunluğa erişmiş, ancak stratejik insan kaynakları yönetimi alanında geliştirmeye açık noktaları bulunan bir görünüm sergilemektedir.

Mevcut tablo, Başkanlığın teknik altyapı ve bürokratik süreç yönetiminde üst düzey bir başarı yakaladığını kanıtlamaktadır. Özellikle tahakkuk işlemlerindeki doğruluk (%83,38) ve web tabanlı bilgiye erişim (%85,89) oranları, kurumun dijitalleşme ve hatasız işlem yürütme kapasitesinin ne denli güçlü olduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, organizasyonel iklimi doğrudan etkileyen "çalışan odaklı" süreçlerde yapısal bir iyileştirme ihtiyacı göze çarpmaktadır. Ödüllendirme sisteminin (%53,42) düşüklüğü ile

objektif işlem (%67,62) ve performans yönetimi (%69,25) algısındaki zafiyetler, kurumun teknik başarısının çalışan memnuniyeti ve motivasyonu ile yeterince desteklenmediğini ortaya koymaktadır.

Nihai olarak; Başkanlığın gelecek dönem stratejisi, hâlihazırda kusursuz işleyen operasyonel ve dijital mekanizmalarını; adalet, şeffaflık ve takdir kültürüne dayalı, insan odaklı bir yönetim anlayışı ile tahkim etmek olmalıdır.

Sağlanan verilere ve yaptığımız analizlere göre, Personel Daire Başkanlığı şu an kurumsal gelişim yolculuğunda "Geleneksel Personel Yönetimi" ile "Modern İnsan Kaynakları Yönetimi" arasındaki geçiş noktasında durmaktadır. Başkanlık, teknik süreçlerde (bordro, izin, evrak) "mükemmeliyet" seviyesine yaklaşmışken, insanı odağa alan stratejik süreçlerde (yetenek yönetimi, motivasyon, adalet) henüz istenilen olgunluk seviyesine ulaşamamıştır.

