



KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ

GENEL SEKRETERLİK
2025 YILI MEMNUNİYET
ANKET SONUÇLARI
RAPORU

İÇİNDEKİLER

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ GENEL SEKRETERLİK BİRİMİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU	2
1. Giriş.....	2
2. Metodoloji	2
3. Katılımcı Profili.....	3
4. MEMNUNİYET Anket Sonuçları ve Analiz.....	4
5. İyileştirme Önerileri ve uygulamalar.....	6
6. Sonuç	6

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ GENEL SEKRETERLİK BİRİMİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU

1. GİRİŞ

Bu rapor, Kastamonu Üniversitesi Genel Sekreterlik biriminin 2025 yılı hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla yapılan memnuniyet anketinin analiz sonuçlarını sunmaktadır. Anket sonuçları, katılımcıların demografik özellikleri ve Genel Sekreterlik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkileri inceleyerek, iyileştirme alanlarını belirlemeyi amaçlamaktadır.

2. METODOLOJİ

Anket, çeşitli demografik soruların yanı sıra, Genel Sekreterlik hizmetlerine yönelik memnuniyeti ölçen 17 sorudan oluşmaktadır. Memnuniyet anketinde kullanılan sorular aşağıda verilmiştir.

1. Kişisel Bilgilere İlişkin Sorular

S1-Cinsiyetiniz: o Kadın o Erkek

S2-Eğitim Düzeyiniz: o Lise o Önlisans o Lisans o Yüksek Lisans o Doktora

S3-Katılımcı: o İdari Personel o Akademik Personel o Sürekli İşçi o Sürekli İşçi o Sözleşmeli Personel

S4-Kastamonu Üniversitesi Hizmet Süreniz: o 1-4 yıl o 5-9 yıl o 10-14 yıl o 15-19 yıl o 20 yıl ve üzeri

S5-Toplam Hizmet Süreniz: o 1-4 yıl o 5-9 yıl o 10-14 yıl o 15-19 yıl o 20-24 yıl o 25 yıl ve üzeri

2. Genel Sekreterlik Birimi Hizmet Memnuniyetine İlişkin Sorular

S6- Genel Sekreterlik ile en çok hangi iletişim kanalı aracılığı ile iletişime geçmektesiniz: o Telefon o E-Posta o Yüz Yüze

S7- Genel Sekreterlik hizmetlerini kullanma sıklığınız nedir: o Her gün o Haftada 1-2 Kez o Ayda birkaç kez o Nadiren o Kullanmıyorum

S.8 Gerektiğinde ilgili kişiler ile görüşme olanağı bulabiliyorum. 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.9 Genel Sekreterlik ile ilgili ihtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum. 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.10 Genel Sekreterliğin internet sayfası ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmam için yeterlidir 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.11 Genel Sekreterlik hizmetleri ile ilgili Kalite Yönetim Sistemi doküman ve formları yeterlidir 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.12 Genel olarak Genel Sekreterliğin hizmetlerini yeterli buluyorum. 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.13 Genel Sekreterlik personeli hizmet alanlara ilgili davranır. 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.14 Genel Sekreterliği taleplerime etkili çözüm üretme konusunda yeterli buluyorum. 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.15 Genel Sekreterlik taleplerime anlaşılır cevap verir 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.16 Genel Sekreterlik tarafından yürütülen iş ve işlemler genellikle zamanında tamamlanmaktadır. 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

S.17 Genel Sekreterlikten genellikle hızlı bildirim alırım 1. Katılıyorum 2. Kesinlikle Katılıyorum 3. Kararsızım 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum

Memnuniyet anketi toplam 633 kişiye ulaştırılmıştır. Sorular aracılığı ile elde edilen veriler, analiz edilerek ilgili başlık altında sunulmuştur.

3. KATILIMCI PROFİLİ

- **Soru 1: Cinsiyet:** Katılımcıların %61,3'ü erkek, %38,7'si kadındır.
- **Soru 2: Eğitim Düzeyi:** Katılımcıların eğitim düzeyleri aşağıdaki gibidir:
 - Lise: %5,53
 - Ön Lisans: %5,69
 - Lisans: %18,64
 - Yüksek Lisans: %19,43
 - Doktora: %50,71
- **Soru 3: Statü:** Katılımcıların statüleri aşağıdaki gibidir:
 - İdari Personel: %31,12
 - Akademik Personel: %63,98
 - Sürekli İşçi: %4,42
 - Sözleşmeli Personel: %0,47
- **Soru 4: Hizmet Süresi:** Katılımcıların Kastamonu Üniversitesi'ndeki hizmet süreleri aşağıdaki gibidir:
 - 1-4 yıl: %19,43
 - 5-9 yıl: %24,49
 - 10-14 yıl: %29,54
 - 15-19 yıl: %16,27
 - 20 yıl ve üzeri: %10,27

- **Soru 5: Toplam Hizmet Süresi:** Katılımcıların toplam hizmet süreleri aşağıdaki gibidir:
 - 1-4 yıl: %12,48
 - 5-9 yıl: %12,48
 - 10-14 yıl: %24,64
 - 15-19 yıl: %22,59
 - 20-24 yıl: %8,85
 - 25 yıl ve üzeri: %18,96

4. MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI VE ANALİZ

Aşağıda, anket sorularına verilen cevapların detaylı analizi ve demografik özelliklerle ilişkisi bulunmaktadır:

- **Soru 6: Genel Sekreterlik ile en çok hangi iletişim kanalı aracılığı ile iletişime geçmektesiniz?**
 - Telefon: %60,51
 - E-Posta: %13,27
 - Yüz yüze: %26,22
 - Analiz: Katılımcıların büyük çoğunluğu telefon ile iletişimi tercih etmektedir. Bu durum, Genel Sekreterlik biriminin telefon erişilebilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak, e-posta gibi diğer iletişim kanallarının kullanımının artırılması, hizmetlerin daha hızlı ve etkin sunulmasına katkı sağlayabilir.
- **Soru 7: Genel Sekreterlik hizmetlerini kullanma sıklığınız nedir?**
 - Her gün: %1,90
 - Haftada 1-2 kez: %5,06
 - Ayda birkaç kez: %10,58
 - Nadiren: %43,29
 - Kullanmıyorum: %25,59
 - Gerekliğinde ilgili kişiler ile görüşme olanağı bulabiliyorum: %13,59
 - Analiz: Katılımcıların %13,59'u ilgili kişilerle "gerekliğinde" görüşebildiğini belirtmiştir. Bu, kişilere ihtiyaç halinde erişim sıkıntısı yaşandığını göstermektedir.
- **Soru 8-17: Memnuniyet Düzeyi**
 - Bu sorulara verilen cevaplar, 5'li Likert ölçeği (1: Katılıyorum, 2: Kesinlikle Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılmıyorum) üzerinden değerlendirilmiştir.
 - 2025 yılı verilerine göre tüm sorular için genel olumlu cevap oranı yaklaşık %89,5 olarak gerçekleşmiştir.
- **Soru 8: Gerekliğinde ilgili kişiler ile görüşme olanağı bulabiliyorum.**
 - Bu soruya 578 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,31'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 9: Genel Sekreterlik ile ilgili ihtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.**
 - Bu soruya 577 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,15'ini oluşturmaktadır.

- **Soru 10:** Genel Sekreterliğin internet sayfası ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmam için yeterlidir.
 - Bu soruya 587 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %92,73'ünü oluşturmaktadır.
- **Soru 11:** Genel Sekreterlik hizmetleri ile ilgili Kalite Yönetim Sistemi doküman ve formları yeterlidir.
 - Bu soruya 581 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,78'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 12:** Genel olarak Genel Sekreterliğin hizmetlerini yeterli buluyorum.
 - Bu soruya 573 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %90,52'sini oluşturmaktadır.
- **Soru 13:** Genel Sekreterlik personeli hizmet alanlara ilgili davranır.
 - Bu soruya 582 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,94'ünü oluşturmaktadır.
- **Soru 14:** Genel Sekreterliği taleplerime etkili çözüm üretme konusunda yeterli buluyorum.
 - Bu soruya 572 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %90,36'sını oluşturmaktadır.
- **Soru 15:** Genel Sekreterlik taleplerime anlaşılır cevap verir.
 - Bu soruya 677 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,15'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 16:** Genel Sekreterlik tarafından yürütülen iş ve işlemler genellikle zamanında tamamlanmaktadır.
 - Bu soruya 580 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,63'ünü oluşturmaktadır.
- **Soru 17:** Genel Sekreterlikten genellikle hızlı bildirim alırım.
 - Bu soruya 577 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91,15'ini oluşturmaktadır.

8-17. Sorulara Verilen Cevaplara İlişkin Genel Yorum

Bu analiz, katılımcıların büyük çoğunluğunun Genel Sekreterlik hizmetlerinden memnun olduğunu göstermektedir. Tüm sorular için olumlu cevapların oranı %89,5'dir. Bu durum, Genel Sekreterlik biriminin hizmet kalitesinin yüksek olduğunu ve personelin ilgili davrandığını göstermektedir.

- **Demografik Faktörler ve Memnuniyet İlişkisi:**
 - **Cinsiyet:** Kadın ve erkek katılımcılar arasında memnuniyet düzeyleri benzer seviyelerdedir.
 - **Eğitim Düzeyi:** Eğitim düzeyi yüksek olan katılımcıların, bazı hizmetlerin yeterliliği konusunda daha eleştirel olduğu görülmüştür.
 - **Statü:** Akademik personelin, idari personele göre bazı hizmetlerden daha az memnun olduğu belirlenmiştir.

- **Hizmet Süresi:** Hizmet süresi uzun olan katılımcıların, Genel Sekreterlik personelinin ilgisi konusunda daha olumlu görüş bildirdiği tespit edilmiştir.

5. İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ VE UYGULAMALAR

1. **Kişilere Erişim:** Bu verinin düşük olması birimin erişilebilirliği ve iletişim kültürü açısından kritik bir veridir. Soru 6'da yer alan verilere göre katılımcıların iletişim için %60'ının "Telefon" kanalını tercih ettiği görülmektedir. Telefonun bu kadar yoğun tercih edilmesine rağmen, "görüşme olanağı bulabiliyorum" diyenlerin oranının %13'te kalması, telefonların cevapsız kalması ve ilgililere geri dönüş yapılmamasına işaret ediyor olabilir. Bu kapsamda hem Genel Sekreterlik hem de diğer idari birimlere konu ile ilgili resmi yazı ile bilgilendirme yapıldı.

6. SONUÇ

Bu değerlendirme raporu, Kastamonu Üniversitesi Genel Sekreterlik biriminin hizmet kalitesini artırmak için önemli bilgiler sunmaktadır. Anket sonuçlarının dikkatli bir şekilde analiz edilmesi ve iyileştirme önerilerinin uygulanması ile birlikte Genel Sekreterlik biriminin hizmetlerinin daha etkin ve verimli sunulmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.