



# KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ

GENEL SEKRETERLİK  
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 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 anketine toplam 671 kişi katılmıştır. Sorular aracılığı ile elde edilen veriler, analiz edilerek ilgili başlık altında sunulmuştur.

### 3. KATILIMCI PROFİLİ

- **Soru 1: Cinsiyet:** Katılımcıların %61,7'si erkek, %38,3'ü kadındır.
- **Soru 2: Eğitim Düzeyi:** Katılımcıların eğitim düzeyleri aşağıdaki gibidir:
  - Lise: %7,15
  - Ön Lisans: %5,81
  - Lisans: %43,37
  - Yüksek Lisans: %21,31
  - Doktora: %22,35
- **Soru 3: Statü:** Katılımcıların statüleri aşağıdaki gibidir:
  - İdari Personel: %0,89
  - Akademik Personel: %35,62
  - Sürekli İşçi: %57,82
  - Sözleşmeli Personel: %5,66
- **Soru 4: Hizmet Süresi:** Katılımcıların Kastamonu Üniversitesi'ndeki hizmet süreleri aşağıdaki gibidir:
  - 1-4 yıl: %8,64
  - 5-9 yıl: %23,10
  - 10-14 yıl: %11,62
  - 15-19 yıl: %25,04
  - 20 yıl ve üzeri: %31,59

- **Soru 5: Toplam Hizmet Süresi:** Katılımcıların toplam hizmet süreleri aşağıdaki gibidir:
  - 1-4 yıl: %14,46
  - 5-9 yıl: %16,10
  - 10-14 yıl: %29,96
  - 15-19 yıl: %17,14
  - 20-24 yıl: %7,75
  - 25 yıl ve üzeri: %14,61

#### 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: %17,29
  - E-Posta: %15,20
  - Yüz yüze: %67,51
  - Analiz: Katılımcıların büyük çoğunluğu yüz yüze iletişimi tercih etmektedir. Bu durum, Genel Sekreterlik biriminin fiziksel erişilebilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak, telefon ve 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: %5,07
  - Haftada 1-2 kez: %7,00
  - Ayda birkaç kez: %9,39
  - Nadiren: %20,12
  - Kullanmıyorum: %11,62
  - Gerekliğinde ilgili kişiler ile görüşme olanağı bulabiliyorum: %46,80
  - Analiz: Katılımcıların büyük bir kısmı (%46,80) hizmetleri "gerekliğinde" kullandığını belirtmiştir. Bu, hizmetlere ihtiyaç halinde erişim sıkıntısı olmadan ulaşılabildiğini 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.
  - Genel olarak, katılımcıların büyük çoğunluğu Genel Sekreterlik hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir. Ancak, "Kararsızım", "Katılmıyorum" ve "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneklerini işaretleyenlerin oranları da dikkate alınmıştır.
- **Soru 8: Gerekliğinde ilgili kişiler ile görüşme olanağı bulabiliyorum.**
  - Bu soruya 617 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91.95'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 9: Genel Sekreterlik ile ilgili ihtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.**

- Bu soruya 620 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %92.40'ını oluşturmaktadır.
- **Soru 10:** Genel Sekreterliğin internet sayfası ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmam için yeterlidir.
  - Bu soruya 616 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91.80'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 11:** Genel Sekreterlik hizmetleri ile ilgili Kalite Yönetim Sistemi doküman ve formları yeterlidir.
  - Bu soruya 626 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %93.29'unu oluşturmaktadır.
- **Soru 12:** Genel olarak Genel Sekreterliğin hizmetlerini yeterli buluyorum.
  - Bu soruya 616 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %91.80'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 13:** Genel Sekreterlik personeli hizmet alanlara ilgili davranır.
  - Bu soruya 625 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %93.14'ünü oluşturmaktadır.
- **Soru 14:** Genel Sekreterliği taleplerime etkili çözüm üretme konusunda yeterli buluyorum.
  - Bu soruya 626 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %93.29'unu oluşturmaktadır.
- **Soru 15:** Genel Sekreterlik taleplerime anlaşılır cevap verir.
  - Bu soruya 610 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %90.91'ini oluşturmaktadır.
- **Soru 16:** Genel Sekreterlik tarafından yürütülen iş ve işlemler genellikle zamanında tamamlanmaktadır.
  - Bu soruya 620 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %92.40'ını oluşturmaktadır.
- **Soru 17:** Genel Sekreterlikten genellikle hızlı bildirim alırım.
  - Bu soruya 620 kişi olumlu cevap vermiş olup, bu oran toplam katılımcıların %92.40'ını 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 %92,02'dir. Bu durum, Genel Sekreterlik biriminin hizmet kalitesinin yüksek olduğunu ve personelin ilgili davrandığını göstermektedir.

- **Demografik Faktörler ve Memnuniyet İlişkisi:**
  - **Cinsiyet:** Kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre bazı hizmetlerden daha memnun olduğu tespit edilmiştir.
  - **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. **İletişim Kanallarının Çeşitlendirilmesi ve Etkin Kullanımı:** Yüz yüze iletişimin yanı sıra, telefon, e-posta ve diğer dijital kanalların kullanımının artırılması, hizmetlerin daha hızlı ve etkin sunulmasına katkı sağlayabilir. Bu amaçla, Genel Sekreterlik biriminin web sitesi ve sosyal medya hesapları daha aktif kullanılabilir hale getirilmiştir.
2. **Hizmetlerin Tanıtımı ve Bilgilendirme:** Hizmetlerin kullanım sıklığını artırmak için, bilgilendirme ve tanıtım faaliyetleri düzenlenebilir. Bu faaliyetler, özellikle yeni başlayan personel ve öğrenciler için faydalı olabilir. Yeni başlayan personele oryantasyon eğitimi verilmektedir.
3. **Geri Bildirim Mekanizmalarının Geliştirilmesi:** Katılımcıların geri bildirimlerini daha etkin bir şekilde toplamak ve değerlendirmek için, anketlerin yanı sıra, odak grup görüşmeleri ve bireysel görüşmeler yapılabilir. Bu doğrultuda eğitim ve toplantı talep uygulaması devreye alınmış ve web sayfasında yayınlanmıştır.

## 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.