

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

İç Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları ve Değerlendirmesi 2025



A-İç Paydaş Anketi

Bu anket, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri mali saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde yürüten Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir.

Anket 2025 yılı için Başkanlığımız web sayfası (<https://www.ktu.edu.tr/sgdb/form/2025-yili-ic-paydas-memnuniyet-anketi>) adresinde ilan edilmiş olup; Üniversitemizde görev yapan akademik-idari personele resmi yazı, e-posta, KTÜ mobil uygulama ve web sayfasında duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir

Başkanlığımız 02.12.2025-31.12.2025 tarihleri arasında online gerçekleştirilen, 13 maddeden oluşan anketimize üniversite genelinde 193 personel katılmıştır. Eksik, tutarsız veya tüm sorular için "fikrim yok" seçeneğini işaretleyen 21 katılımcının yanıtları değerlendirmeye alınmamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-10 sorulara **"Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Kararsızım, Kısmen Katılmıyorum, Katılmıyorum ve Fikrim yok"** 6 seçenek (1 ile 5 puan arası değerlendirme) şeklinde cevaplamaları istenmiştir.

Daire Başkanlığımızın, üniversitemiz personelinin anket çalışmamızın sonuçları ve ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.



	Sorular		Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam
İLETİŞİM	1-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasında ihtiyaç duyduğum güncel bilgilere kolayca erişebiliyorum.	Kişi	8	6	15	46	77	152
		Oran%	5,26%	3,95%	9,87%	30,26%	50,66%	100,00%
	2-Personelle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	Kişi	10	3	8	53	84	158
		Oran%	6,33%	1,90%	5,06%	33,54%	53,16%	100,00%
	3-Daire Başkanı, Şube Müdürü gibi yöneticilerle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	Kişi	15	3	16	34	86	154
		Oran%	9,74%	1,95%	10,39%	22,08%	55,84%	100,00%
HİZM	4-Hizmet sunumunda	Kişi	19	1	27	54	55	156



Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

kendilerini sürekli geliştirdiğini düşünüyorum.	Oran%	12,18%	0,64%	17,31%	34,62%	35,26%	100,00%
5-İhtiyaç duyduğum mevzuat konularında çalışanlardan doğru bilgi alabiliyorum.	Kişi	13	3	18	47	74	155
	Oran%	8,39%	1,94%	11,61%	30,32%	47,74%	100,00%
6-Çalışanlar etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.	Kişi	12	5	15	42	81	155
	Oran%	7,74%	3,23%	9,68%	27,10%	52,26%	100,00%
7-Birim veya personel düzeyinde işbirliği yapmaktan memnunkluk duymaktayım.	Kişi	11	1	17	40	88	157
	Oran%	7,01%	0,64%	10,83%	25,48%	56,05%	100,00%
8-Öneri, istek ve şikayetimi hızlı bir şekilde daire tarafından çözüme kavuşturulmaktadır.	Kişi	15	2	24	46	69	156
	Oran%	9,62%	1,28%	15,38%	29,49%	44,23%	100,00%
9-Birimde iş ve işlemlerinin düzenli ve zamanında yürütüldüğünü düşünüyorum.	Kişi	11	5	19	41	79	155
	Oran%	7,10%	3,23%	12,26%	26,45%	50,97%	100,00%
10-Mali hususlarda almış olduğum danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.	Kişi	21	5	22	35	71	154
	Oran%	13,64%	3,25%	14,29%	22,73%	46,10%	100,00%
ORTALAMA MEMNUNİYET ORANI						81,41	
İLETİŞİM MEMNUNİYET ORANI						82,47	
HİZMET ANLAYIŞI MEMNUNİYET ORANI						80,45	

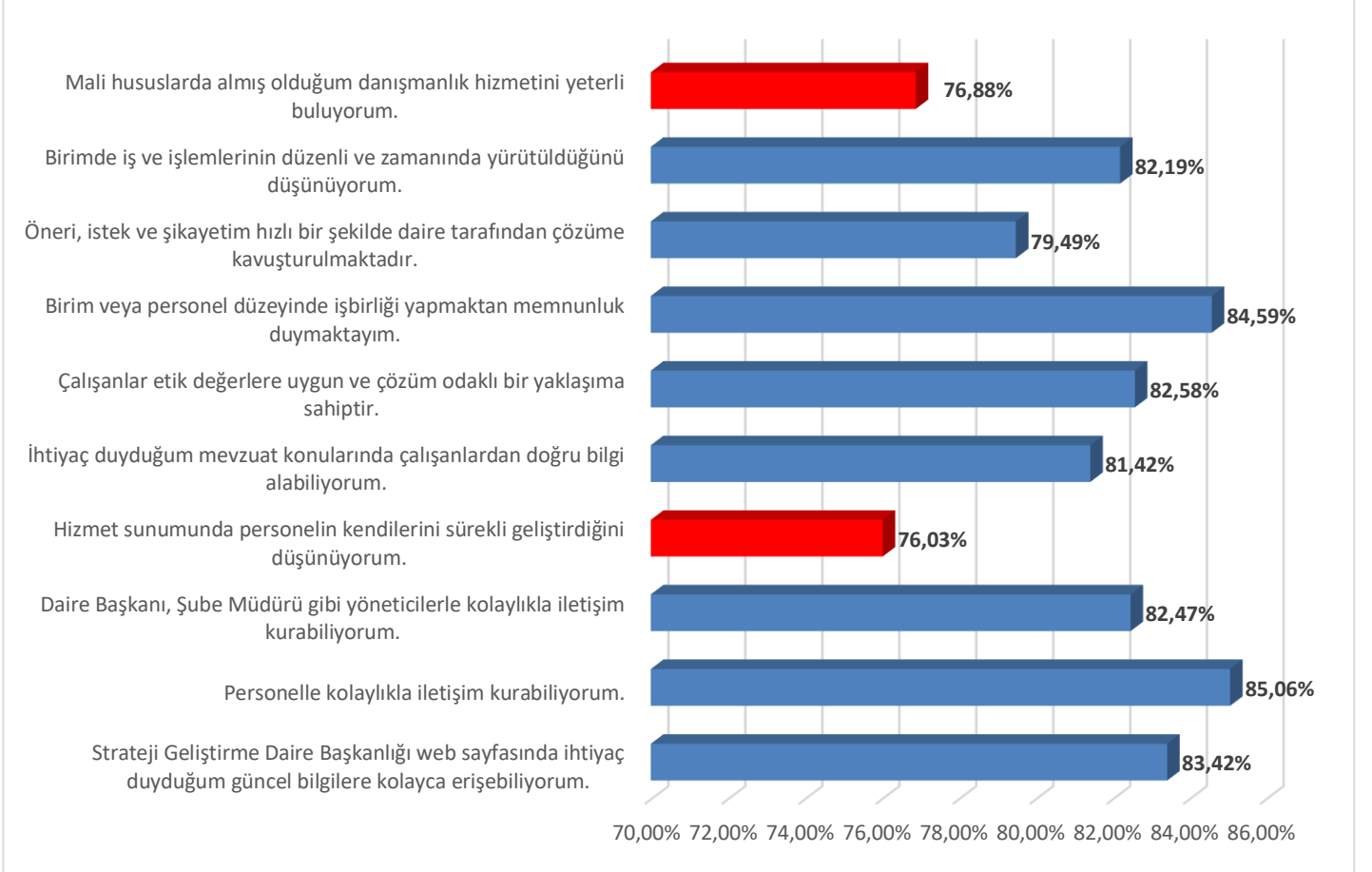
NOT: Anket yorumlanmasında, **Fikrim yok** seçeneğini işaretleyenler o madde için; değerlendirmeye alınmayanların sayısı aşağıda gösterilmiştir.

	Fikrim yok
1-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasında ihtiyaç duyduğum güncel bilgilere kolayca erişebiliyorum.	20
2-Personelle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	14
3-Daire Başkanı, Şube Müdürü gibi yöneticilerle kolaylıkla iletişim kurabiliyorum.	18
4-Hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirdiğini düşünüyorum.	16
5-İhtiyaç duyduğum mevzuat konularında çalışanlardan doğru bilgi alabiliyorum.	17
6-Çalışanlar etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.	17



7-Birim veya personel düzeyinde işbirliği yapmaktan memnunluk duymaktayım.	15
8-Öneri, istek ve şikayetim hızlı bir şekilde daire tarafından çözüme kavuşturulmaktadır.	16
9-Birimde iş ve işlemlerinin düzenli ve zamanında yürütüldüğünü düşünüyorum.	17
10-Mali hususlarda almış olduğum danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.	18

B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri



Anketin 11'inci sorusu kapsamında katılımcılara "KTÜ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Instagram hesabını takip ediyorum." ifadesi yöneltilmiştir. Ankete katılan 172 kişi arasından yalnızca 22 katılımcının, Başkanlığımızın Instagram hesabından haberdar olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte, Başkanlığımızın Instagram hesabının mevcut takipçi sayısı 138'dir.

Bu durum, sosyal medya hesabının var olmasına rağmen, iç paydaşlar arasında yeterince tanıtılmadığını ve anket katılımcılarının önemli bir kısmının bu iletişim kanalından haberdar olmadığını göstermektedir.

12. soru olarak "KTÜ SGDB (@ktusgdb) Instagram hesabındaki paylaşımları bilgilendirici ve yeterli buluyorum." ifadesine yer verilmiştir. 193 kişi arasından yapılan değerlendirmede, katılımcıların büyük bir bölümünün "Fikrim Yok" yanıtını verdiği (114 kişi) görülmüştür. Bu durum, KTÜ SGDB Instagram hesabındaki paylaşımların yeterince takip edilmediğini ya da hesabın görünürlüğünün sınırlı olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, KTÜ SGDB Instagram hesabına ilişkin genel olarak olumlu bir algı bulunmakla birlikte, yüksek orandaki "Fikrim Yok" yanıtı; hesabın tanıtımının artırılması, paylaşımların erişiminin genişletilmesi ve hedef kitleye daha etkin biçimde ulaştırılması gerektiğine işaret etmektedir.



13- Görüş, öneri ve beklentilerinizi belirtiniz.

- Umarım yapılan anketler usulüne uygun şekilde değerlendirilerek personel için daha anlaşılır ve çözüm odaklı süreçler başlatılır.
- EBYS üzerinden "gereği için" gönderilen yazı eklerindeki form ve Excel gibi dokümanların, yazılabilir Word formatında e-posta yoluyla da birimlere iletilmesini; ayrıca formların doldurulması sırasında farklı yorumlara neden olabilecek hususların bilgi notu/açıklama eklenerek gönderilmesini önermekteyim. Teşekkür ederim.
- İşini düzgün yapan, sosyal sorumluluklara dikkat eden, kibar ve seviyeli personel yapısına sahip bir daire başkanlığıdır.
- Mali işler konusunda zaman zaman destekleyici eğitimler verilebilir.
- Son yıllarda yapılan düzenleme ve görevlendirmeler sonrasında, ilgili başkanlığımızın çalışmaları oldukça ileri bir seviyeye ulaşmıştır. Emek verenlere teşekkür ederim.
- Bütçe konusunda daha şeffaf olunması, birim bütçelerinin yılın belirli dönemlerinde istişare edilmesi ve personele iletişim konusunda eğitim verilmesi faydalı olacaktır.
- Bu anket vasıtasıyla strateji geliştirme daire başkanlığı hakkında ön bilgi edinmiş oldum. web sayfasından paylaşımları takip edeceğim. Teşekkürler.
- Genel olarak iyi hizmet verdiğini düşünüyorum.
- Uyumluluk çalıştığımız daire başkanlıklarından biri teşekkür eder, Başarılarının devamını dilerim.

SONUÇ

Daire başkanlığımız, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri yürütmek üzere 1 Daire Başkanı, 3 Şube Müdürü, 7 Mali Hizmetler Uzmanı, 1 Mali Hizmet Uzman Yardımcısı, 6 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 1 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçiden oluşan 26 personeli ile hizmet vermektedir.

2025 yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının sunduğu hizmetlere ilişkin üniversite personelinin görüş ve memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla uygulanmıştır. Anket çalışmasına üniversite genelinden katılım sağlanmış, elde edilen veriler değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Anket sonuçları, Başkanlığımızın iletişim, erişilebilirlik ve hizmet anlayışı başlıkları altında genel memnuniyet düzeyinin iyi seviyede olduğunu göstermektedir. Özellikle personelle ve yöneticilerle iletişim kurulabilmesi, etik değerlere uygun ve çözüm odaklı yaklaşım ile birim ve personel düzeyinde iş birliği konularında olumlu görüşlerin ağırlıkta olduğu tespit edilmiştir.

Buna karşılık; mali konularda sunulan danışmanlık hizmetleri, öneri, istek ve şikayetlerin sonuçlandırılma süreci ile bütçe uygulamalarına ilişkin bilgilendirme konularında memnuniyet düzeyinin diğer alanlara kıyasla daha düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca bazı sorularda "kararsızım" ve "fikrim yok" seçeneklerinin tercih edilmesi, ilgili hizmetlerin tüm paydaşlar tarafından yeterince bilinmediğine veya doğrudan deneyimlenmediğine işaret etmektedir.

Anketten elde edilen bulgular doğrultusunda; hizmet süreçlerinin daha anlaşılır ve etkin hale getirilmesi, bilgilendirme faaliyetlerinin artırılması ve ihtiyaç duyulan alanlarda iyileştirme çalışmalarının yapılması planlanmaktadır. İç paydaş görüşleri, Başkanlığımız tarafından hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalarda girdi olarak kullanılacaktır.

