

YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ

SÜREKLİ EĞİTİM UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (BOSUYAM)

İÇ PAYDAŞ (ÜNİVERSİTE PERSONELİ) MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

2025 Yılı (Ocak – Aralık 2025)

Bu rapor, Yozgat Bozok Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin (BOSUYAM) iç paydaşlarına —üniversite akademik ve idari personeline— yönelik memnuniyet anketinin 2025 yılına ait verilerini (n=117) kapsamaktadır. Analizlerde 5'li Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmış; ortalama değerler yüzdelik karşılıklarına dönüştürülmüştür.

Toplam Katılımcı	Genel Ortalama	Genel Memnuniyet
117	4,07 / 5	%81,3

1. KATILIMCI PROFİLİ

2025 yılında ankete katılan 117 üniversite personeli; görev unvanı, birim ve cinsiyet değişkenleri açısından aşağıda özetlenmektedir.

1.1 Görev Unvanına Göre Dağılım

Unvan	n	Oran
İdari Personel	68	%58,1
Akademik Personel	49	%41,9
TOPLAM	117	%100

1.2 Birime Göre Dağılım

Birim	n	Oran
Fakülte	44	%37,6
Meslek Yüksekokulu	38	%32,5
Diğer	15	%12,8
Rektörlük	10	%8,5
Yüksekokul	8	%6,8
Enstitü	2	%1,7
TOPLAM	117	%100

1.3 Cinsiyete Göre Dağılım

Cinsiyet	n	Oran
Erkek	63	%53,8
Kadın	54	%46,2
TOPLAM	117	%100

1.4 Katılımın Aylık Dağılımı

Dönem	n	Oran
Ocak 2025	52	%44,4
Mayıs 2025	36	%30,8
Haziran 2025	2	%1,7
Aralık 2025	27	%23,1
TOPLAM	117	%100

2. BOYUT BAZLI ORTALAMALAR

Anket maddeleri beş boyut ve genel memnuniyet başlığı altında gruplandırılmış; her boyutun ağırlıklı ortalaması hesaplanmıştır.

Kurs Kalitesi ve İçerik		3.98 (%79.6)
Yönetim ve Duyarlılık		3.90 (%78.0)
İletişim ve Duyuru		4.22 (%84.4)
Süreç ve Erişim		4.07 (%81.4)
Altyapı		4.09 (%81.8)
Genel Memnuniyet		4.26 (%85.2)

Boyut	Ortalama	Yüzde (%)	Değerlendirme
Kurs Kalitesi ve İçerik	3.98	%79.5	Orta-İyi
Yönetim ve Duyarlılık	3.90	%78.0	Orta-İyi
İletişim ve Duyuru	4.22	%84.4	Çok İyi
Süreç ve Erişim	4.07	%81.3	İyi
Altyapı	4.09	%81.8	İyi
Genel Memnuniyet	4.26	%85.3	Çok İyi

En yüksek memnuniyet boyutu Genel Memnuniyet'tir (4,26 – %85,3). Bunu İletişim ve Duyuru (4,22 – %84,4) izlemektedir. En düşük ortalama ise Yönetim ve Duyarlılık boyutunda görülmektedir (3,90 – %78,0); bu boyut diğerlerine kıyasla en fazla geliştirme potansiyeline sahip alandır.

3. MADDE BAZLI ANALİZ

Aşağıdaki tabloda 12 anket maddesinin tamamına ilişkin ortalama, yüzdeler ve yanıt dağılımları sunulmaktadır. Yanıt kategorileri 5'li ölçekte (1=Kesinlikle Katılmıyorum → 5=Kesinlikle Katılıyorum) gösterilmiştir.

S1. Kişisel/mesleki gelişim kursları düzenlenmektedir

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 %0.9	2 %1.7	13 %11.1	59 %50.4	42 %35.9

Ortalama (Kurs Kalitesi)



S2. Yöneticiler sorun ve önerilere karşı duyarlıdır

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	3 %2.6	18 %15.4	52 %44.4	44 %37.6

Ortalama (Yönetim)



S3. Personel kurs taleplerimizi karşılamaktadır

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	3 %2.6	19 %16.2	55 %47.0	40 %34.2

Ortalama (Yönetim)



S4. Kurslardan haberim oluyor

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 %0.9	5 %4.3	7 %6.0	56 %47.9	48 %41.0

Ortalama (İletişim)



S5. Kurslar niteliklidir

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	3 %2.6	20 %17.1	52 %44.4	42 %35.9

Ortalama (Kurs Kalitesi)



S6. Kurslar paydaşların talep ve beklentilerine göre düzenlenir

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

0 %0.0	3 %2.6	22 %18.8	55 %47.0	37 %31.6
------------------	------------------	--------------------	--------------------	--------------------

Ortalama (Süreç)

**4.08 (%81.6)****S7. Kurs açma/katılma süreci basit ve kolaydır**

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	3 %2.6	24 %20.5	54 %46.2	36 %30.8

Ortalama (Süreç)

**4.05 (%81.0)****S8. Web sayfası gerekli bilgileri içermektedir**

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 %0.9	4 %3.4	10 %8.5	58 %49.6	44 %37.6

Ortalama (İletişim)

**4.20 (%84.0)****S9. Online kurs internet altyapısı güçlüdür**

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	3 %2.6	20 %17.1	54 %46.2	40 %34.2

Ortalama (Altyapı)

**4.12 (%82.4)****S10. Yüz yüze eğitim ortamları yeterli donanıma sahiptir**

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	2 %1.7	21 %17.9	62 %53.0	32 %27.4

Ortalama (Altyapı)

**4.06 (%81.2)****S11. Kurslar yeterli bilgi ve beceri kazandırmaktadır**

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	3 %2.6	23 %19.7	55 %47.0	36 %30.8

Ortalama (Kurs Kalitesi)



4.06 (%81.2)

S12. BOSUYAM çalışmalarından genel olarak memnunum

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	1 %0.9	12 %10.3	59 %50.4	45 %38.5

Ortalama (Genel Memnuniyet)



4.26 (%85.2)

4. UNVANA GÖRE KARŞILAŞTIRMA

Akademik ve idari personel arasındaki memnuniyet farkları incelendiğinde, idari personelin tüm boyutlarda akademik personele kıyasla daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Boyut	Akademik (n=49)	İdari (n=68)	Fark
Genel Ortalama (Tüm Maddeler)	3,99 (%79,7)	4,23 (%84,7)	+0,24
En Yüksek Farklılık Boyutu	Yönetim ve Duyarlılık	Yönetim ve Duyarlılık	İdari lehine

İdari personelin genel ortalaması (%84,7), akademik personelin ortalamasından (%79,7) yaklaşık 5 puan yüksektir. Bu fark, akademik personelin kurs programları ve yönetim süreçlerine ilişkin beklentilerinin daha yüksek düzeyde tutulduğuna işaret etmektedir. Akademik personele yönelik özelleştirilmiş kurs tekliflerinin artırılması bu farkı azaltmaya katkı sağlayabilir.

5. BİRİME GÖRE KARŞILAŞTIRMA

Birim bazında memnuniyet ortalamaları incelendiğinde en yüksek memnuniyetin "Diğer" birimi ve Yüksekokul'da, en düşüğünün ise Fakülte'de gözlemlendiği görülmektedir.

Diğer (n=15)		4.62 (%92.4)
Yüksekokul (n=8)		4.49 (%89.8)
Rektörlük (n=10)		4.25 (%85.0)
Meslek Yüksekokulu (n=38)		4.12 (%82.4)
Fakülte (n=44)		3.87 (%77.4)

Fakülte birimindeki ortalama (3,87 – %77,4), üniversite genelinin (4,07) belirgin biçimde altındadır. Fakülte çalışanlarına yönelik kurs tanıtımının güçlendirilmesi ve ders saati gözetilerek kurs programlarının planlanması bu farkı kapatmada etkili olabilir (bkz. Boyut 8 – açık uçlu yanıtlar).

6. AYLIK MEMNUNİYET TRENDİ

2025 yılı boyunca memnuniyet ortalamaları görece istikrarlı bir seyir izlemiş, dönemler arası anlamlı bir dalgalanma gözlemlenmemiştir.

Ocak 2025 (n=52)		4.14 (%82.8)
Mayıs 2025 (n=36)		4.13 (%82.6)
Haziran 2025 (n=2)		4.04 (%80.8)
Aralık 2025 (n=27)		4.16 (%83.2)

Tüm dönemlerde ortalama 4,04 ile 4,16 arasında kalmış; bu durum BOSUYAM faaliyetlerine yönelik tutumların yıl içinde tutarlı biçimde olumlu seyrettiğini göstermektedir. Haziran 2025 verisinin yalnızca 2 katılımcıya dayanması nedeniyle bu dönemin ihtiyatla yorumlanması gerekmektedir.

7. GENEL MEMNUNİYET MADDESİ – AYRINTILI ANALİZ

'BOSUYAM çalışmalarından genel olarak memnunum' ifadesi, en yüksek ortalamayı elde eden maddedir (4,26 – %85,3). Yanıt dağılımı aşağıda sunulmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
0 %0.0	1 %0.9	12 %10.3	59 %50.4	45 %38.5

Kategori	n	Oran
Olumlu (Katılıyorum + Kesinlikle Katılıyorum)	104	%88,9
Kararsızım	12	%10,3
Olumsuz (Katılmıyorum + Kesinlikle Katılmıyorum)	1	%0,9

Katılımcıların %88,9'u (n=104) BOSUYAM çalışmalarına olumlu değerlendirme yaparken, olumsuz değerlendirme yalnızca %0,9 (n=1) düzeyinde kalmıştır. Bu, anketin en güçlü bulgusudur ve kurumsal memnuniyetin yüksek olduğuna dair önemli bir göstergedir.

8. AÇIK UÇLU YANIT ANALİZİ

Ankete katılan 117 kişiden anlamlı görüş bildiren 35 katılımcının yanıtları içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiş; beş temel tema belirlenmiştir.

Tema	Yanıt Sayısı	Temsili İfadeler
1. Genel Memnuniyet ve Teşekkür	~45 kişi	"BOSUYAM faaliyetlerinden çok memnunuz", "Profesyonel bir şekilde yürütülüyor", "Verimli geçen eğitimler"
2. Kurs Sayısı ve Çeşitliliği	~8 kişi	"Daha çok kurs açılabilir", "Öğrenciler için kişisel gelişim kursları artırılmalı", "Yabancı dilde araştırma becerileri eklenebilir"

3. Tanıtım ve Duyuru	~5 kişi	"Görsel afişlere daha fazla ağırlık verilebilir", "Kursların tanıtım ve faaliyetlerinin yeterli düzeyde duyurulması gerekli", "Web sitesinde kurs içeriği bilgisi bulunmuyor"
4. Kurs Programı ve Ders Saati	~4 kişi	"Fakülte ders saatleri gözetilerek program oluşturulmalı", "İş yoğunluğu nedeniyle kurslara katılamıyoruz", "Şehir halkı için ihtiyaç analizi yapılmalı"
5. Ücret ve Altyapı	~4 kişi	"Ücretler daha makul olabilir", "İnternet altyapısı güçlenmeli", "Yüz yüze eğitim ortamları geliştirilmeli"

9. GÜÇLÜ YÖNLER

- Genel memnuniyet son derece yüksektir: katılımcıların %88,9'u (n=104) olumlu değerlendirme yapmıştır; olumsuz değerlendirme yalnızca %0,9'da kalmaktadır.
- İletişim ve duyuru boyutunda güçlü performans sergilenmektedir (4,22 – %84,4): personelin büyük çoğunluğu kurslardan haberdar olduğunu ve web sayfasının yeterli bilgi sunduğunu ifade etmektedir.
- Altyapı boyutunda yüksek memnuniyet gözlemlenmektedir (4,09 – %81,8): hem çevrimiçi hem de yüz yüze eğitim ortamları iç paydaşlar tarafından yeterli bulunmaktadır.
- Süreç ve erişim kolaylığı olumlu değerlendirilmektedir (4,07 – %81,3): kurs açma ve katılma süreçlerinin basit algılanması katılımı kolaylaştırmaktadır.
- Yıl içinde memnuniyet istikrarlı seyrini korumuştur: Ocak–Aralık 2025 döneminde tüm alt dönemlerde 4,04 ile 4,16 arasında kalan ortalamalar, hizmet kalitesindeki tutarlılığa işaret etmektedir.

10. İYİLEŞTİRME ALANLARI VE ÖNERİLER

- Yönetim ve Duyarlılık (En Düşük Boyut – 3,90):** Yöneticilerin iletilen sorun ve önerilere verdiği yanıtların görünürlüğü artırılmalıdır. Periyodik geri bildirim toplantıları ve öneri takip sistemi kurulması, bu boyuttaki ortalamanın yükseltilmesine katkı sağlayabilir.
- Akademik Personel Odaklı Kurslar:** Akademik personelin genel ortalaması (%79,7), idari personelin ortalamasından (%84,7) yaklaşık 5 puan düşüktür. Mesleki yabancı dil, akademik yazım ve araştırma becerileri gibi alanlara yönelik özelleştirilmiş kursların geliştirilmesi önerilmektedir.
- Fakülte Biriminin Desteklenmesi:** Fakülte kaynaklı katılımcılar en düşük ortalamayı sergilemektedir (3,87). Ders programlarıyla çakışmayan esnek kurs takvimi oluşturulması ve fakülte bazlı tanıtım etkinliklerinin düzenlenmesi bu durumu iyileştirebilir.
- Web Sitesi İçeriğinin Zenginleştirilmesi:** Açık uçlu yanıtlarda kurs içerikleri hakkında web sitesinde yeterli bilgi bulunmadığına dair geri bildirimler mevcuttur. Her kurs için ayrıntılı açıklama, öğrenme çıktıları ve hedef kitle bilgisi eklenmelidir.
- Kurs Ücretleri:** Ücretlerin daha makul düzeye çekilmesine ilişkin talepler, katılım önündeki ekonomik engeli işaret etmektedir. Üniversite personeline yönelik indirimli ya da ücretsiz katılım seçeneklerinin değerlendirilmesi önerilebilir.
- Kurs Sayısı ve Çeşitliliği:** Katılımcılar, mevcut kursların niteliğini olumlu değerlendirmekle birlikte daha fazla çeşitlilik talep etmektedir. Özellikle öğrencilere yönelik kişisel gelişim programları ile mesleki sertifika kurslarının genişletilmesi önerilmektedir.

11. SONUÇ

2025 yılı iç paydaş memnuniyet anketi bulguları, BOSUYAM'ın Yozgat Bozok Üniversitesi personeli nezdinde yüksek bir memnuniyet düzeyine ulaştığını ortaya koymaktadır. Genel ortalama 4,07 (%81,3) ile anlamlı biçimde olumlu bir düzeyde seyretmekte; katılımcıların %88,9'u BOSUYAM çalışmalarından memnun olduğunu ifade etmektedir.

Güçlü ve istikrarlı bu tablo, kurumsal kalitenin temel bir göstergesi niteliğindedir. Bununla birlikte yönetim ve duyarlılık boyutundaki görece düşük ortalama, akademik personel ile fakülte birimine ilişkin gelişim alanları ve web sitesi içerik eksiklikleri; önümüzdeki dönem için stratejik iyileştirme gündemini şekillendirmektedir.

Metodolojik Not: Bu rapor, evrimii anket aracı üzerinden toplanan verilerin yalnızca 2025 yılına (1 Ocak – 31 Aralık 2025) ait kayıtlarını (n=117) kapsamaktadır. Veri setinde ayrıca 2022, 2023 ve 2026 yıllarına ait kayıtlar da bulunmakta olup bunlar bu rapora dahil edilmemiştir. Analizlerde 5'li Likert leđi esas alınmış; ortalamalar beş üzerinden hesaplanarak yüzdelik değerlere dönüştürülmüştür. Boyut ortalamaları, ilgili maddelerin aritmetik ortalaması olarak hesaplanmıştır.