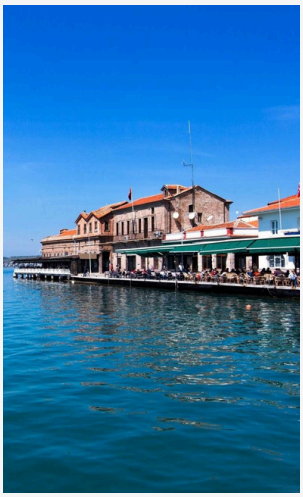
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

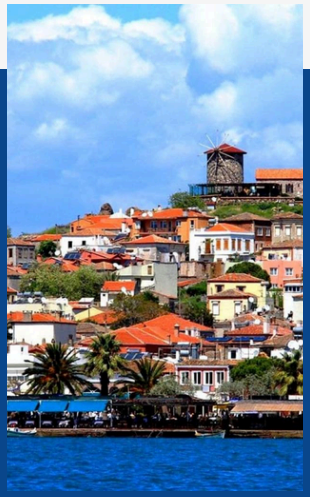
















2026

HİZMET İÇİ EĞİTİM RAPORU

Bu rapor, 22–25 Ekim 2026 tarihlerinde Cunda Adası'nda düzenlenen Hizmet İçi Eğitim Programı'nın katılımcı anket verilerine dayalı değerlendirme sonuçlarını, memnuniyet düzeylerini ve gelecekteki eğitimler için stratejik önerileri içermektedir.

Hazırlayan:

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Dokuz Eylül Üniversitesi

Yönetici Özeti

Dokuz Eylül Üniversitesi tarafından 22–25 Ekim 2026 tarihlerinde Cunda Adası'nda idari ve teknik personele yönelik düzenlenen Hizmet İçi Eğitim Programı, 70 katılımcının sağladığı anket verileri doğrultusunda kapsamlı bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgular, programın genel başarı düzeyinin oldukça yüksek olduğunu ve hedeflenen kurumsal çıktıları karşıladığını ortaya koymaktadır. Katılımcıların genel memnuniyet puanı 5,00 üzerinden 4,53 seviyesine ulaşırken, personelin %94,3'ü eğitimden memnun kaldığını açıkça ifade etmiş ve %98,6 gibi bir çoğunluk bu tür programların gelecekte de mutlaka sürdürülmesi gerektiğini belirtmiştir.

Eğitim modülleri özelinde, 4,78 memnuniyet ortalaması yakalayan Protokol Kuralları eğitimi, somut örnekleri ve interaktif yapısıyla katılımcıların en çok takdir ettiği başlık olmuştur. Bununla birlikte, eğitimin kampüs dışı bir atmosferde gerçekleştirilmesi çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirmiş, kurumsal aidiyet duygusunu belirgin biçimde artırmış; ulaşım, konaklama ve yemek organizasyonları da personelden tam not almıştır.

Buna karşılık, programın gelişim alanları incelendiğinde özellikle organizasyonel planlama boyutunda bazı hususlar öne çıkmaktadır. Katılımcıların en düşük puanı verdiği alan, 3,93 ortalamayla program öncesi bilgilendirme süreci olmuştur. Benzer şekilde, günlük ders programının yoğunluğu nedeniyle soru-cevap ve tartışma bölümlerine yeterince vakit ayrılamadığı ifade edilmiştir.

Bu doğrultuda, ilerleyen dönemlerde düzenlenecek programların başarısını artırmak adına; duyuruların en az 2–3 hafta öncesinden yapılması, eğitim öncesinde bir ihtiyaç analizi anketi uygulanarak içeriklerin birimlerin güncel sorunlarına göre şekillendirilmesi, satın alma ve mali işler gibi teknik alanlar için paralel ihtisas oturumlarının kurgulanması ve teorik aktarımların üniversiteye özgü vaka analizleriyle desteklenmesi kurumsal verimlilik açısından kritik öncelikler olarak değerlendirilmektedir.

Yöntem ve katılımcı profili

Ankete katılan personelin kurumsal kıdem ve geçmiş eğitim tecrübesi analizi, programın hem kurumsal hafızaya sahip kıdemli çalışanlara hem de yeni göreve başlayan personele dengeli ulaştığını göstermektedir.

Profil	Kategori	Kişi	Oran
Hizmet süresi	0–5 yıl	21	%30,0
Hizmet süresi	6–10 yıl	5	%7,1
Hizmet süresi	11–20 yıl	20	%28,6
Hizmet süresi	21 yıl ve üzeri	24	%34,3
Daha önce hizmet içi eğitime katılma	Evet	41	%58,6
Daha önce hizmet içi eğitime katılma	Hayır	28	%40,0
Daha önce hizmet içi eğitime katılma	Yanıt yok	1	%1,4

Daha Önce Hizmet İçi Eğitime Katılma Durumu: Katılımcıların %58,6'sı (41 kişi) daha önce hizmet içi eğitime katıldığını belirtirken, %40,0'ı (28 kişi) ilk kez üniversite bünyesinde bu ölçekte bir eğitime katıldığını ifade etmiştir (1 yanıtsız). Bu durum, programın daha önce eğitim olanaklarına erişememiş personele ulaşma misyonunu yerine getirdiğini göstermektedir.

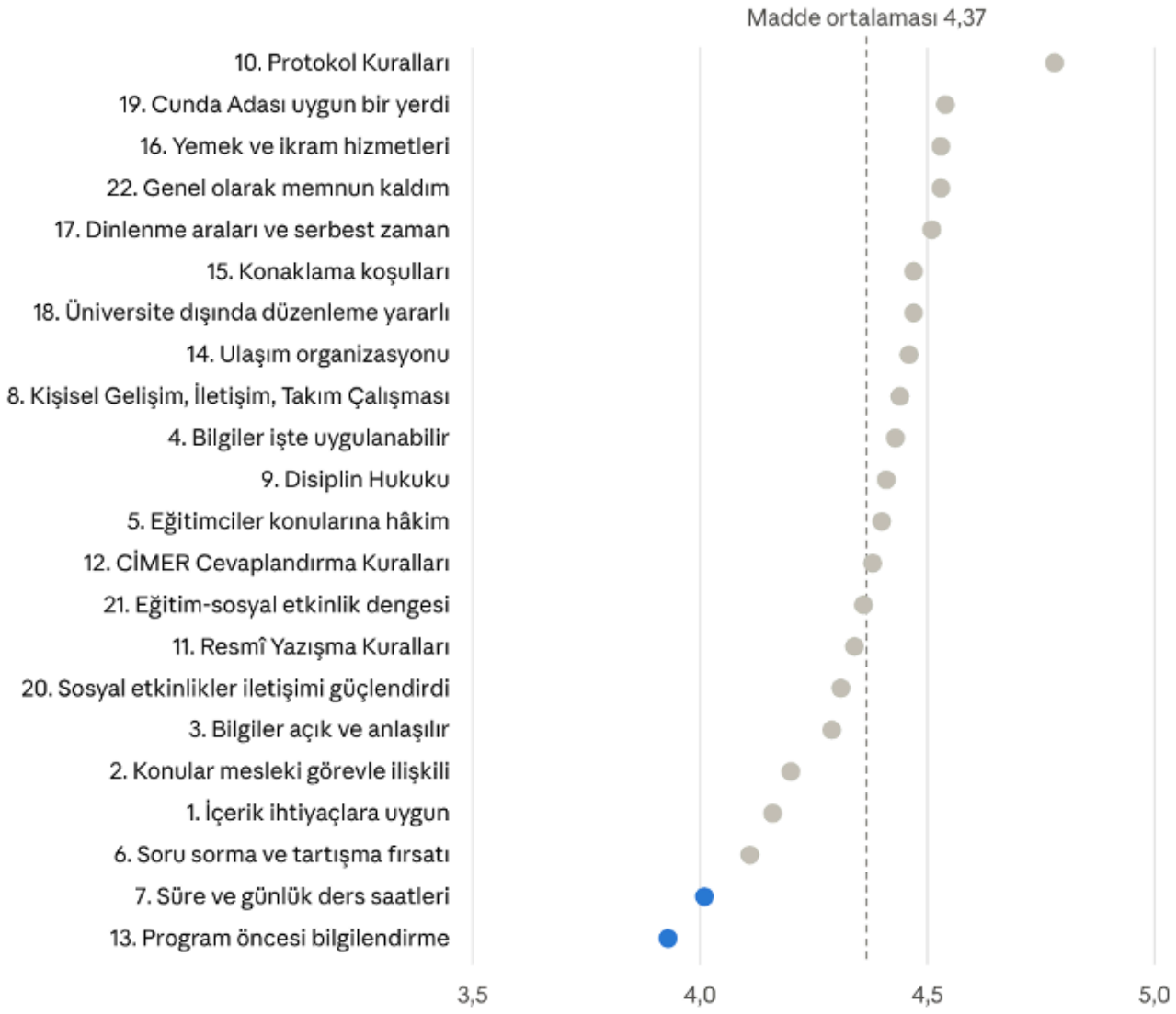
Birim ve Unvan Dağılımı: Strateji Geliştirme, Öğrenci İşleri, Bilgi İşlem, Personel Daire Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği, Döner Sermaye, Yapı İşleri ile çeşitli fakülte/enstitü sekreterliklerinden şef, memur, bilgisayar işletmeni, amir ve koordinatör düzeyinde çok yönlü bir temsil sağlanmıştır.

Dokuz Eylül Üniversitesi

Nicel Bulgular ve İstatistiki Analiz

22 maddenin 21 tanesi 4,00 üzerinde; en düşük puan program öncesi bilgilendirmede

Her nokta bir ifadenin 5 üzerinden ortalaması. Mavi: ortalaması 4,05 altında kalan iki madde.



Açıklamalar

A. Eğitim programının niteliği (ortalama 4,23)
Bu bölüm dört bölümün en düşük ortalamasına sahip, ancak bilginin işe uygulanabilirliği (4,43) ve eğitimcilerin konuya hâkimiyeti (4,40; %92,9 olumlu) güçlü. Zayıf halkalar programın süresi ve günlük ders saatleri (%74,3 olumlu; 9 kişi olumsuz, 9 kişi kararsız) ile soru sorma ve tartışma fırsatı (8 kişi olumsuz).
Açık uçlu yanıtlar nedeni gösteriyor: yoğun içerik, kısıtlı zamana sığdırılmış. Resmî Yazışma için bir katılımcı "süre yetersiz", bir diğeri "gereksiz uzun" diyor; uygulamalı hata analizi ve soru-cevap ise son güne sıkışmış ("son dakikaya bırakılması hatalandı", "daha uzun süre ayrılsa daha iyi olurdu"). Hizmet süresi 21 yıl ve üzeri olanlarda bu bölümün ortalaması 4,08; diğer gruplarda 4,24–4,36. Yorum: deneyimli personel mevcut bilgisine göre daha ileri düzeyde ve göreve özel içerik bekliyor olabilir.

B. Eğitim konularının değerlendirilmesi (ortalama 4,47)
Beş eğitimin hiçbirinde olumsuz oran %2,9'u geçmiyor. Protokol Kuralları (4,78) açık ara ile en beğenilen eğitim; yanıtlarda eğitmenin hâkimiyeti, net anlatımı ve konunun yeni olması ("daha önce böyle bir eğitim almamıştım") öne çıkıyor.
Resmî Yazışma Kuralları ilginç bir çelişki taşıyor: açık uçlu yanıtlarda en çok "en yararlı" gösterilen eğitim (görevle doğrudan bağlantılı; EBYS bilgilendirmesi ve hatalı yazı örnekleri özellikle övülüyor), ama B bölümünün en düşük puanını aldı (4,34). Yorum: talep ve ihtiyaç en yüksek konuda süre, yoğunluk ve uygulama dengesi en çok eleştirilen konu oldu; sorun içerikte değil tasarımda.
CİMER Cevaplandırma Kuralları iyi puan almasına (4,38) karşın 13 yanıtta anılıyor ve bunların çoğu (yaklaşık 9) "en az yararlı" olarak gösteriyor; gerekçe çoğunlukla "bu işi kendi birimimde yapmıyorum". Bu, eğitim kalitesinden çok hedef kitle uyumuna işaret ediyor. Disiplin Hukuku'nda olumsuz puan yok; tek eğilim, mevzuata hâkim yapıda "ihtiyacım dahilinde değil" görüşü. Kişisel Gelişim, İletişim ve Takım Çalışması yüksek ortalamaya (4,44) rağmen bir bölüm katılımcı tarafından hem "en yararlı" hem "içerik olarak uyumsuz" diye anıldı; görüşler ikiye bölünmüş.

C. Organizasyon ve fiziksel koşullar (ortalama 4,38)
Ulaşım, konaklama, yemek ve dinlenme araları %90–94 olumlu orana sahip. Tek istisna, tüm anketin en düşük maddesi olan program öncesi bilgilendirme (3,93): 11 kişi (%15,7) kararsız, 9 kişi (%12,9) olumsuz. Açık uçlu yanıtlarda duyurunun geç yapıldığı, bir katılımcının önceden planladığı bir programı iptal etmek zorunda kaldığı ve ulaşım ile yerleşme planlarının önceden bilinmesi gerektiği belirtiliyor. Konaklamaya yönelik eleştiriler (otelin sosyal imkanları ve "uygulama oteli" olması nedeniyle kalite beklentisi, toplantı salını koşulları) tekil görüşler olarak kalıyor.

D. Eğitim ortamı ve sosyal etkinlikler (ortalama 4,44)
Cunda Adası'nın uygunluğu (4,54) ve eğitimin üniversite dışında yapılmasının yararı (4,47) yüksek; sosyal etkinliklerin iletişimi güçlendirmesi (4,31) bölümün en düşük, ancak yine yüksek maddesi. Mekânın etkisini soran açık uçlu soruda yaklaşık 28 yanıt motivasyon, kaynaşma ve kurumsal ait olma duygusuna, yaklaşık 14 yanıt iş yoğunluğundan uzaklaşıp odaklanmaya ve verime işaret ediyor. Bir katılımcı 36 yıllık kurum hayatında ilk kez böyle bir eğitime katıldığını ve kurumun kendisine değer verdiğini hissettiğini yazıyor. Olumsuz ya da çekimser görüşler azınlıkta: "etkisi olmadı", "kurum içinde olsa daha iyi olurdu" ve bir sağlık şikayeti.

Dokuz Eylül Üniversitesi

Gelecek Tercihleri ve Mekân Beklentisi

Katılımcıların %87,1'i eğitimin şehir dışında veya sosyal/kültürel niteliği olan ortamlarda yapılmasını desteklemekte ya da yer ayrımı yapmamaktadır. Kampüs içinde yapılmasını isteyenlerin oranı yalnızca %7,1'de kalmıştır.

Tercih	Kişi	Oran
Cunda Adası gibi sosyal ve kültürel etkinliklere uygun bir yer	33	%47,1
Yer seçimi benim için önemli değil	19	%27,1
İzmir dışında, farklı bir şehirde	9	%12,9
Üniversite yerleşkesinde	5	%7,1
İzmir içinde, üniversite dışında bir mekânda	4	%5,7

Dokuz Eylül Üniversitesi

Açık Uçlu Yanıtların Nitel Analizi

Katılımcıların açık uçlu sorulara verdikleri yanıtlar tematik analize tabi tutulmuş ve 4 ana eksende toplanmıştır:

A. En Yararlı Bulunan Eğitimler ve Nedenleri

- Protokol Kuralları: Açık ara en çok atıf alan eğitimdir. Katılımcılar; resmi törenler, makam ilişkileri ve ast-üst iletişiminde bugüne kadar doğru bildikleri yanlışları fark ettiklerini, eğitmenin güncel ve mizahi vaka örnekleriyle anlatımının konuyu çok akılda kalıcı kıldığını belirtmişlerdir.
- Resmî Yazışma Kuralları: İdari personelin günlük rutiniyle birebir örtüşmesi nedeniyle "en gerekli" eğitim olarak görülmüştür. Kurumsal dil birliğinin sağlanması ve EBYS/Belgenet üzerindeki teknik hataların giderilmesi açısından hayati bulunmuştur.
- Disiplin Hukuku: Soruşturma süreçleri, memur hak ve yükümlülükleri konusunda yasal mevzuat farkındalığı yarattığı için özellikle şef ve yönetici kadrosu tarafından yüksek değerde bulunmuştur.

B. CİMER ve İletişim Eğitimlerine Yönelik Eleştiriler

- Birim Özelleştirmesi Eksikliği: CİMER eğitimi, doğrudan CİMER yazışması yapmayan birimler (örneğin kütüphane, teknik birimler, laboratuvar personeli) tarafından "işimle doğrudan ilişkili değil" şeklinde değerlendirilmiştir.
- Uygulama Azlığı: İletişim ve takım çalışması eğitiminin teorik sunum yerine daha fazla drama, grup çalışması ve simülasyon içermesi gerektiği dile getirilmiştir.

C. Cunda Adası Lokasyonunun Etkisi

- Katılımcılar lokasyonun; kurumsal aidiyet hissini pekiştirdiğini, farklı birim çalışanlarının (hastane, rektörlük, fakülteler) birbirini yüz yüze tanımasıyla resmi yazışmalardaki bürokratik soğukluğun kırıldığını ve üniversite yönetiminin personele verdiği değeri somutlaştırdığını ifade etmiştir.

Dokuz Eylül Üniversitesi

Güçlü Yönler, Riskler ve Gelişime Açık Alanlar

Güçlü Yönler

1. Yüksek Kurumsal Aidiyet: Kampüs dışı organizasyon çalışan motivasyonunu ve "Biz" bilincini zirveye taşımıştır.
2. Eğitici Yetkinliği: Eğiticilerin alan bilgisi ve iletişim becerisi katılımcılardan tam not almıştır.
3. Kusursuz Lojistik: Ulaşım, konaklama ve yemek hizmetleri %90'ın üzerinde memnuniyetle kurumsal prestije katkı sağlamıştır.

İyileştirmeye Açık Alanlar

1. Geç Bilgilendirme: Katılımcıların programdan çok kısa süre önce haberdar edilmesi; ailevi programların iptaline, çocuklu çalışanların zorlanmasına ve eğitime zihinsel/içeriksel hazırlık yapılamamasına yol açmıştır.
2. Homojen Olmayan İhtiyaçlar: Satın alma, mali işler veya bilgi işlem personeli genel mevzuat eğitimlerinde kendi uzmanlık alanlarına dair oturum eksikliği hissetmiştir.
3. Zaman Yönetimi ve Sunum Şartları: Programın sıkışık olması sebebiyle soru-cevap kısımlarının kısa kalması ve teknik sunum aksaklıkları dile getirilmiştir.

Dokuz Eylül Üniversitesi

Gelecek Hizmet İçi Eğitimler İçin Stratejik Öneriler

Yapılan analizler ve personel talepleri doğrultusunda, üniversite yönetiminin gelecekte planlayacağı eğitimler için 6 temel öneri seti geliştirilmiştir:

1. "Eğitim İhtiyaç Analizi" (Ön Anket) Modelinin Kurulması
Eğitim takvimi ve içerik havuzu belirlenmeden önce birimlere 3–4 soruluk kısa bir ihtiyaç analizi anketi uygulanmalıdır. Böylece katılımcılar hangi konularda tereddüt yaşadıklarını önceden iletebilecek, eğitmenler sunumlarını üniversitenin somut vaka örneklerine göre özelleştirebilecektir.

2. Zamanlama ve Bilgilendirme Takviminin Revizyonu

- Erken Duyuru: Katılımcı listeleri ve detaylı eğitim programı en az 15–20 gün öncesinden personele tebliğ edilmelidir.
- Dönem Tercihi: Okul çağında çocuğu olan çalışanlar ve akademik takvimin yoğunluğu dikkate alınarak, güz dönemi ortası yerine akademik takvim başlangıç öncesi (Eylül başı) ya da bahar dönemi sonu/yaz başı (Haziran-Temmuz) dönemleri tercih edilmelidir.

3. Modüler ve Birim Bazlı İhtisaslaşma (Paralel Oturumlar)
Genel kültür ve ortak kurumsal konular (Protokol, Kurumsal İletişim, Genel Disiplin) ortak salonda verildikten sonra, programın bir bölümünde paralel çalıştay/oturum modeline geçilmelidir:

- Mali ve İdari Grup: Kamu İhale Mevzuatı (KİK), MYS, Taşınır ve Bütçe Kodlamaları.
- Yazışma ve Evrak Grubu: Belgenet/EBYS ileri seviye uygulamaları, resmi yazışma hata analizleri.
- Teknik/Destek Grubu: Birimler arası iş akışları, görev tanımı sınırları ve koordinasyon.

4. İnteraktif Vaka Analizleri ve Atölye Çalışmaları
Düz anlatım (monolog) yöntemi yerine; personelin masalarda grup olarak oturduğu, üniversite arşivinden anonimleştirilmiş hatalı evrakların/vakaların düzeltildiği "Uygulamalı Vaka Atölyeleri" kurgulanmalıdır.

5. Eğitim Öncesi ve Sonrası Materyal Paylaşımı (Özet Cep Kitapçığı)
Eğitim öncesinde konuların ana hatlarını içeren dijital bir rehber; eğitim sonrasında ise slaytların, sık yapılan hataların ve mevzuat özetlerinin yer aldığı "Dijital Hizmet İçi Eğitim El Kitapçığı" kurumsal e-posta yoluyla katılımcılarla paylaşılmalıdır. Ayrıca eğitime katılamayan birim personeline de bu dokümanlar ulaştırılarak bilginin kurumsallaşması sağlanmalıdır.

6. Sosyal Kaynaşma Etkinliklerinin Yapılandırılması
Serbest zamanların yanı sıra birimler arası kaynaşmayı artıracak takım oyunları, kültürel geziler veya hafif spor müsabakaları (voleybol, yürüyüş vb.) organize edilerek kurum içi dayanışma iklimi pekiştirilmelidir.