



## Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

### İç Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları ve Değerlendirmesi 2021



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 2021 yılı için Başkanlığımız web sayfası (<https://www.ktu.edu.tr/anket/sgdbanket/>) adresinde ilan edilmiş olup; Üniversitemizde görev yapan akademik-idari personele gerekli duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir.

KTÜ altyapısı kullanılarak 18.02.2022-10.03.2022 tarihleri arasında online gerçekleştirilen, 14 sorudan oluşan anketimize üniversite genelinde 142 personel katılım sağlamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-13 sorulara "Fikrim yok, Hayır, Kısmen, Evet" 4 madde (1 ile 4 puan arası değerlendirme) şeklinde cevaplamaları istenmiş, 14. Soruda ise Başkanlığımıza olan genel memnuniyet düzeyi sorularak 1 ila 10 arası puan vermeleri istenmiştir.

Daire Başkanlığımızdan üniversitemiz personelinin genel memnuniyet düzeyi %74 oranında gerçekleşmiş olup, anket çalışmamızın sonuçları ve ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

Sorular		Fikrim Yok	Hayır	Kısmen	Evet	Toplam
1-Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil ve yetkin kişiler midir?	Kişi	11	2	41	88	142
	Oran%	7,75	1,41	28,87	61,97	100,00
2-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlikten memnun musunuz?	Kişi	23	17	38	64	142
	Oran%	16,20	11,97	26,76	45,07	100,00
3-Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülmekte midir? İşlemler zamanında gerçekleştirilmekte midir?	Kişi	15	3	33	91	142
	Oran%	10,56	2,11	23,24	64,08	100,00
4-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermekte midir?	Kişi	14	3	35	90	142
	Oran%	9,86	2,11	24,65	63,38	100,00
5-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?	Kişi	22	5	51	64	142
	Oran%	15,49	3,52	35,92	45,07	100,00
6-Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahip midir?	Kişi	14	5	45	78	142
	Oran%	9,86	3,52	31,69	54,93	100,00
7-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?	Kişi	8	7	32	95	142
	Oran%	5,63	4,93	22,54	66,90	100,00

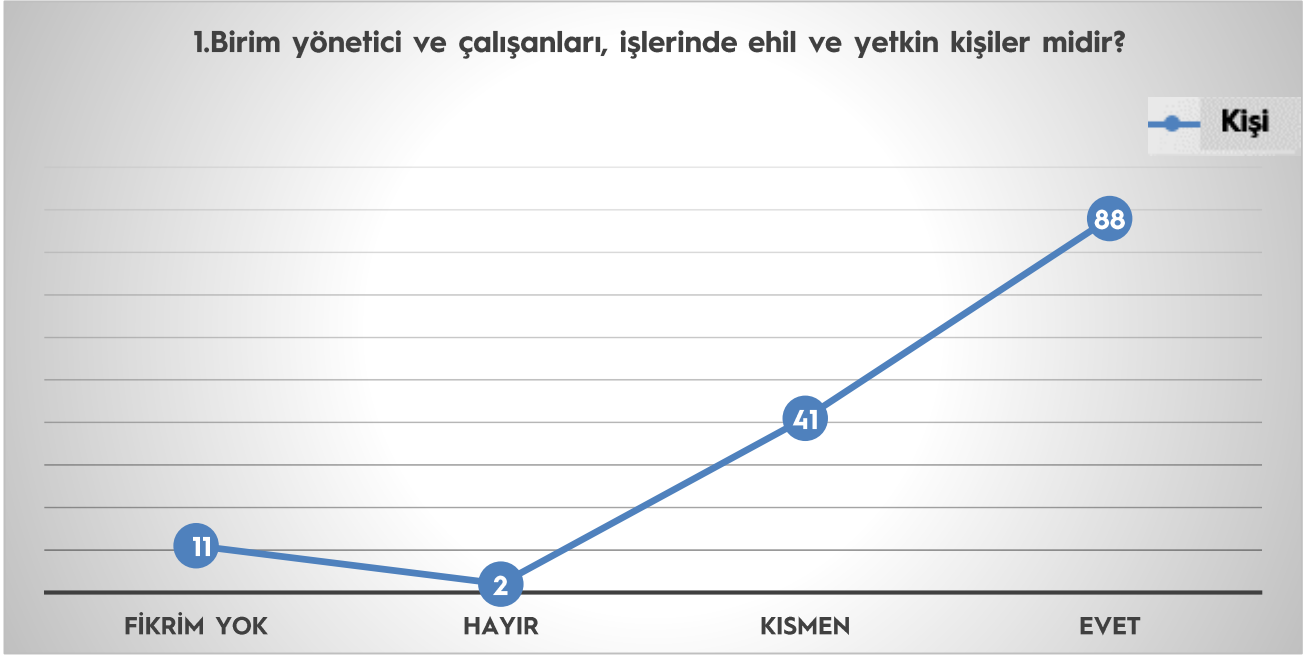
Sorular		Fikrim Yok	Hayır	Kismen	Evet	Toplam
8-Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır? Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretmekte midir?	Kişi	9	5	51	77	142
	Oran%	6,34	3,52	35,92	54,23	100,00
9-Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmakta mıdır?	Kişi	12	12	49	69	142
	Oran%	8,45	8,45	34,51	48,59	100,00
10-Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?	Kişi	12	17	48	65	142
	Oran%	8,45	11,97	33,80	45,77	100,00
11- Tahakkuka bağlanan işlemlerimiz yasal süresi içerisinde ödenmektedir.	Kişi	15	4	23	100	142
	Oran%	10,56	2,82	16,20	70,42	100,00
12- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Web Sayfasını beğeniyorum/yararlanabiliyorum.	Kişi	24	5	47	66	142
	Oran%	16,90	3,52	33,10	46,48	100,00
13. Başkanlığımızca üretilen kurumsal raporlara ulaşabiliyor musunuz?	Kişi	26	4	27	85	142
	Oran%	18,31	2,82	19,01	59,86	100,00
14. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından genel olarak memnuniyet düzeyi?	Kişi	<b>142</b>				
	Genel Memnuniyet Oranı	<b>% 74</b>				

## B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

### 1-Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil ve yetkin kişiler midir?

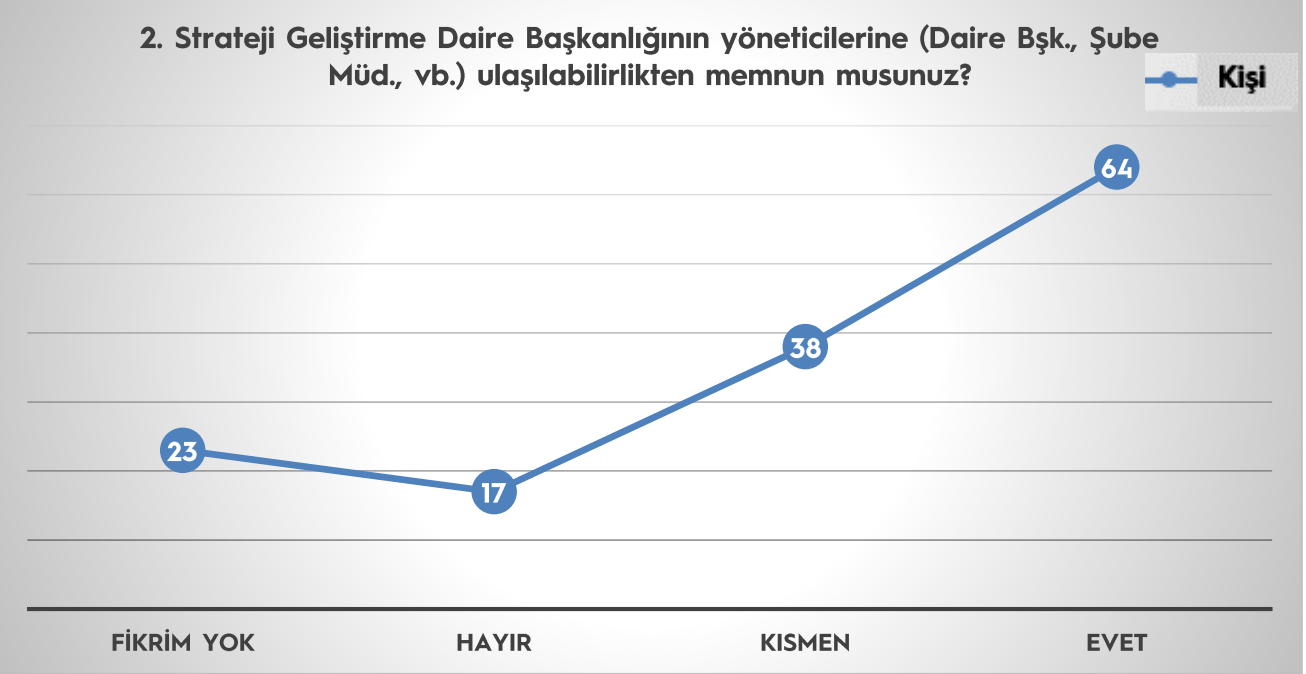
Daire başkanlığımız yönetici ve çalışanlarının işlerinde yetkin olması hususunda katılımcı iç paydaşlarımızın %62'si "EVET" ve %29' u "KISMEN" olarak oylamıştır. Bu oranı "KISMEN ve EVET" olarak yeni değerlendirildiğinde %91 olduğu görülmektedir. Başkanlığımızda 1 Daire Başkanı, 2 Şube Müdürü, 8 Mali Hizmet Uzmanı, 7 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 2 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçi vardır. Başkanlığımız personellerinin gerek mevzuat doğrultusunda aldıkları eğitimler gerek de kurumsal düzeyde gerçekleştirilen "Memur Akademisi" eğitimlerine katılımları ve kazanımları bu oranda etkili olmuştur.

## 1. Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil ve yetkin kişiler midir?



## 2. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlikten memnun musunuz?

Başkanlığımız yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlik düzeyi %45 "EVET" ve %27 "KISMEN" oranı gerçekleşmiştir. Bu anket sonucunda "KISMEN ve EVET" seçeneklerini beraber değerlendirdiğimizde ulaşılabilirlik oranının %72 olması makul bir seviye olduğu görülmektedir.



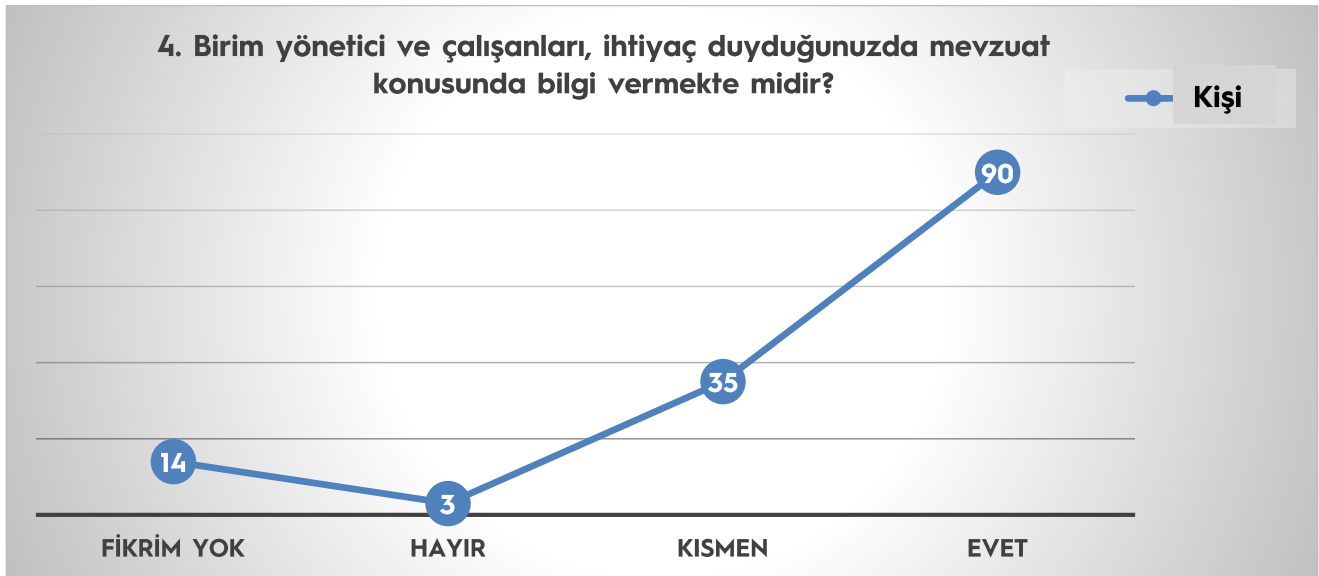
### 3. Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülmekte midir? İşlemler zamanında gerçekleştirilmekte midir?

Başkanlığımızda iş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesi düzeyi iç paydaşlarca %64 "EVET" ve %23 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Bu oranda hem mevzuatta belirtilen süreler hem de başkanlığımızdaki süreç takibinin etkin sürdürülmesinin etkili olduğu düşünülmektedir.



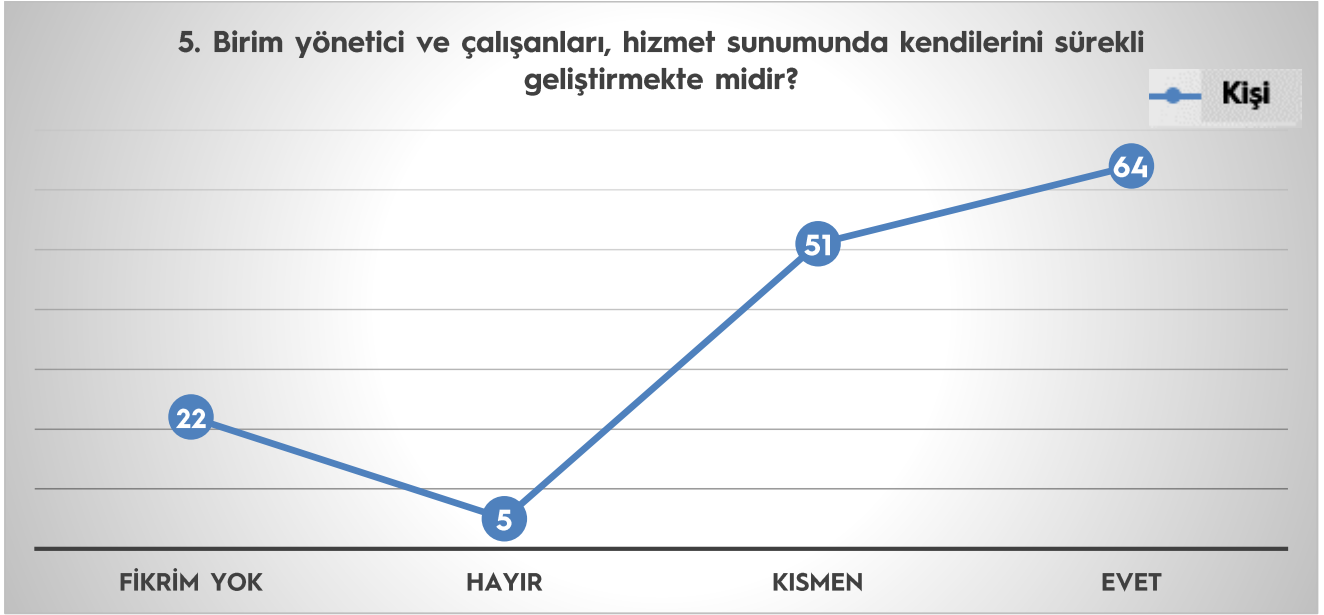
### 4. Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermekte midir?

Başkanlığımızda yönetici ve çalışanlarının harcama birimlerine mevzuat konusunda bilgi verme düzeyi iç paydaşlarımızca %63 "EVET" ve %25 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Başkanlık olarak temel değerlerimizden olan malî konular ve uygulamalar ile ilgili hem üst yöneticiye hem de harcama birimlerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmak hizmet bilinciyle hareket etmemiz etkili olmaktadır.



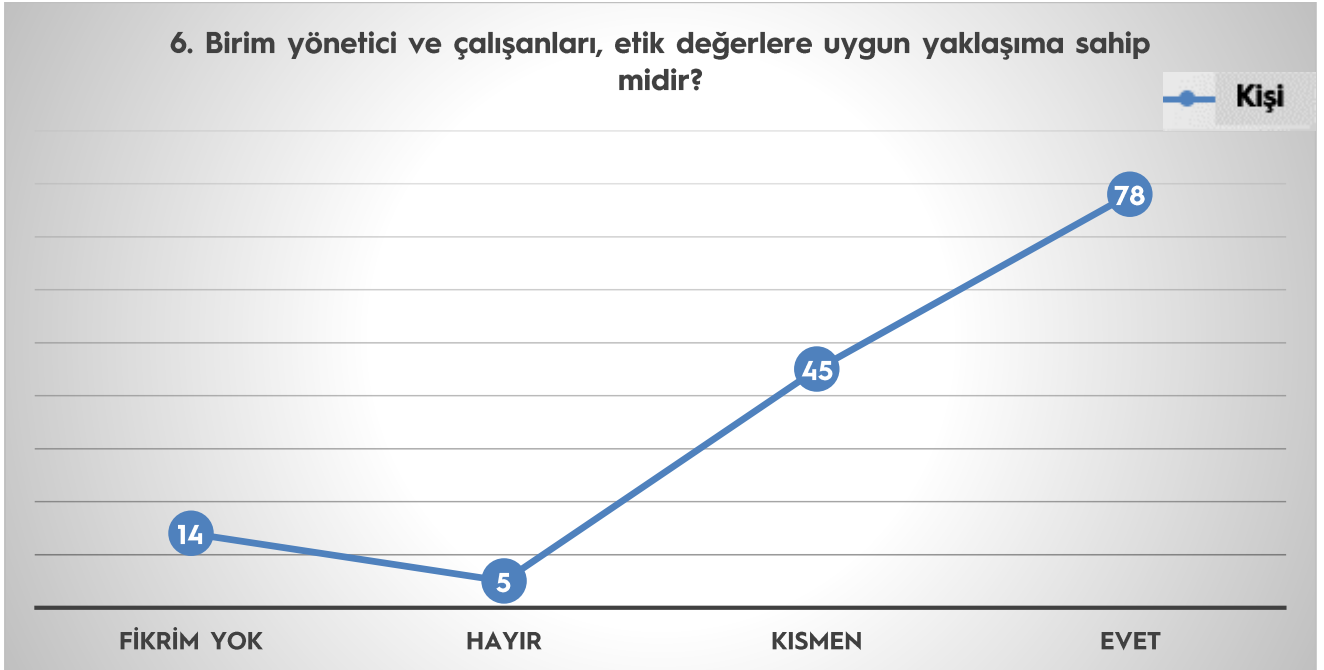
## 5. Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?

Başkanlığımız birim yönetici ve çalışanlarının kendilerini geliştirmeleri düzeyi iç paydaşlarımızca %45' i "EVET" ve %36'sı "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Başkanlık olarak değişen mali mevzuat ve sistemlerin takibi ve birim içi dönüşümünü hızlandırıp bu konuda iyileşme çabasında olunacaktır.



## 6. Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahip midir?

Başkanlığımız yönetici ve çalışanlarının etik değerlere uygun yaklaşıma sahip olup olmadığı iç paydaşlarımızca %55 "EVET" ve %32 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir.



## 7. Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?

Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanması hususu iç paydaşlarımızca %67 "EVET" ve %23 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Bu oranda hem Başkanlık personelinin eğitim durumu hem de kişisel gelişim konusunda alınan Etkili İletişim Becerileri, Stres ve Zaman Yönetimi, Stresle Başa Çıkma Yolları ve Mobbing, Etik Kurallar gibi kişisel gelişim eğitimlerinin etkili olduğu düşünülmektedir.



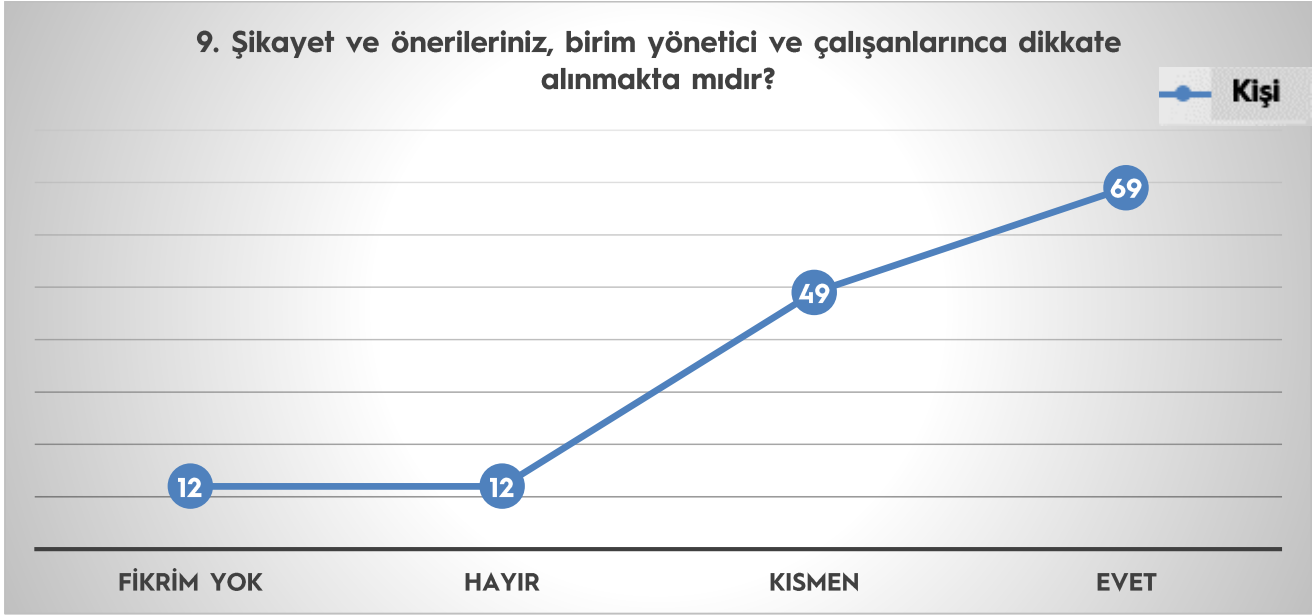
## 8. Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır? Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretmekte midir?

Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almaları ve çözüm önerileri sunmaları hususu iç paydaşlarımızca %54 "EVET" ve %36 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Başkanlık olarak iç ve dış denetim sonuçları, başkanlık mali kontrol süreçlerindeki gözlemleri neticesinde kurumsal düzeyde iyileştirici tedbirleri almakta ve üst yönetime sunmaktadır.



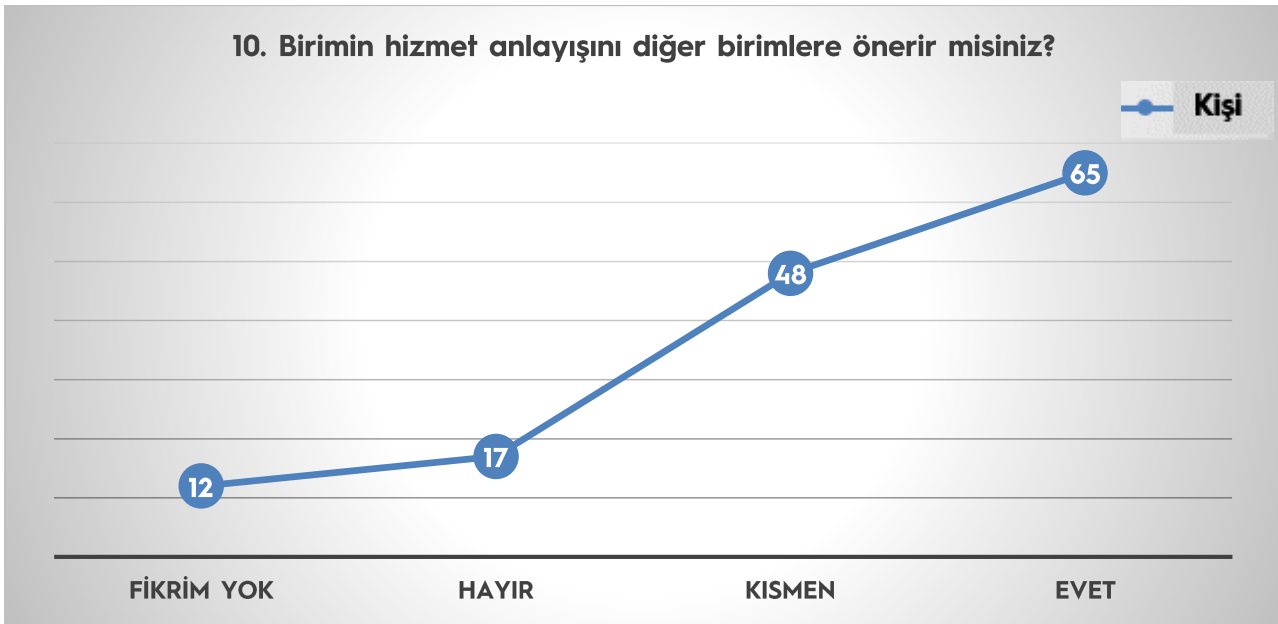
## 9. Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmakta mıdır?

Başkanlığımızın şikayet ve önerileri dikkate alma hususu iç paydaşlarımızca %49 "EVET" ve %35 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre şikayet ve önerilere kayıtlı olma konusunda iyileştirme çabalarına devam edilecektir.



## 10. Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?

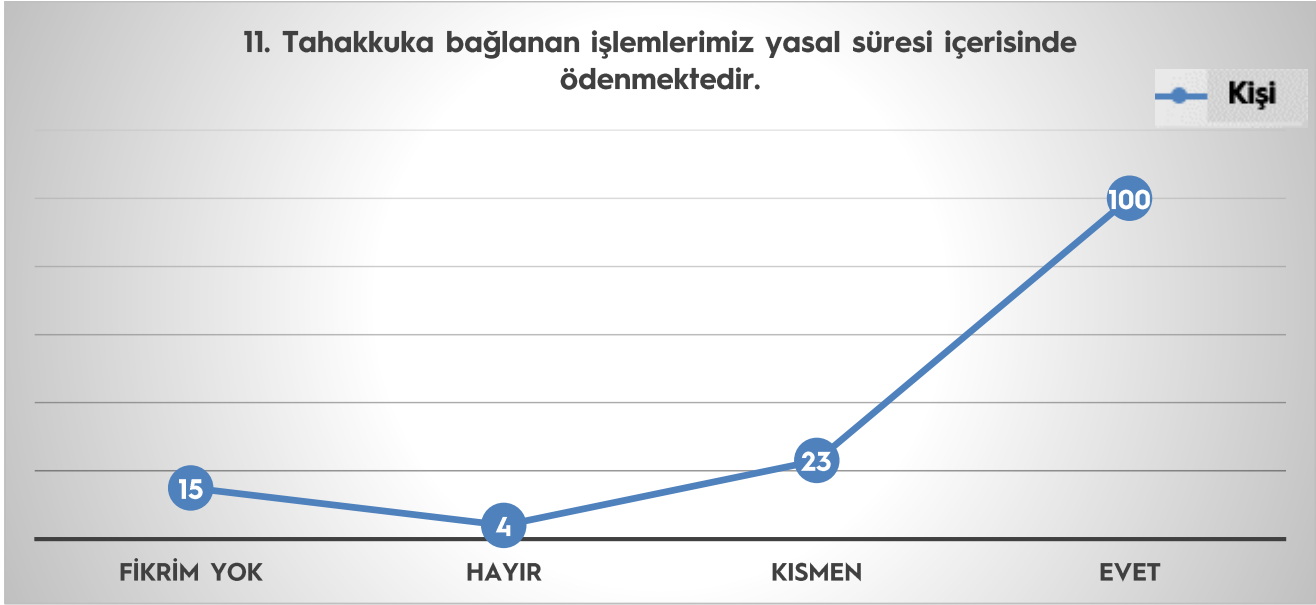
Başkanlığımızın hizmet anlayışının diğer birimlere önerilmesi konusunda iç paydaşlarımızca %46 "EVET" ve %34 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre hizmet anlayışının diğer tüm birimler bazında iyileştirme çabalarına devam edilecektir.





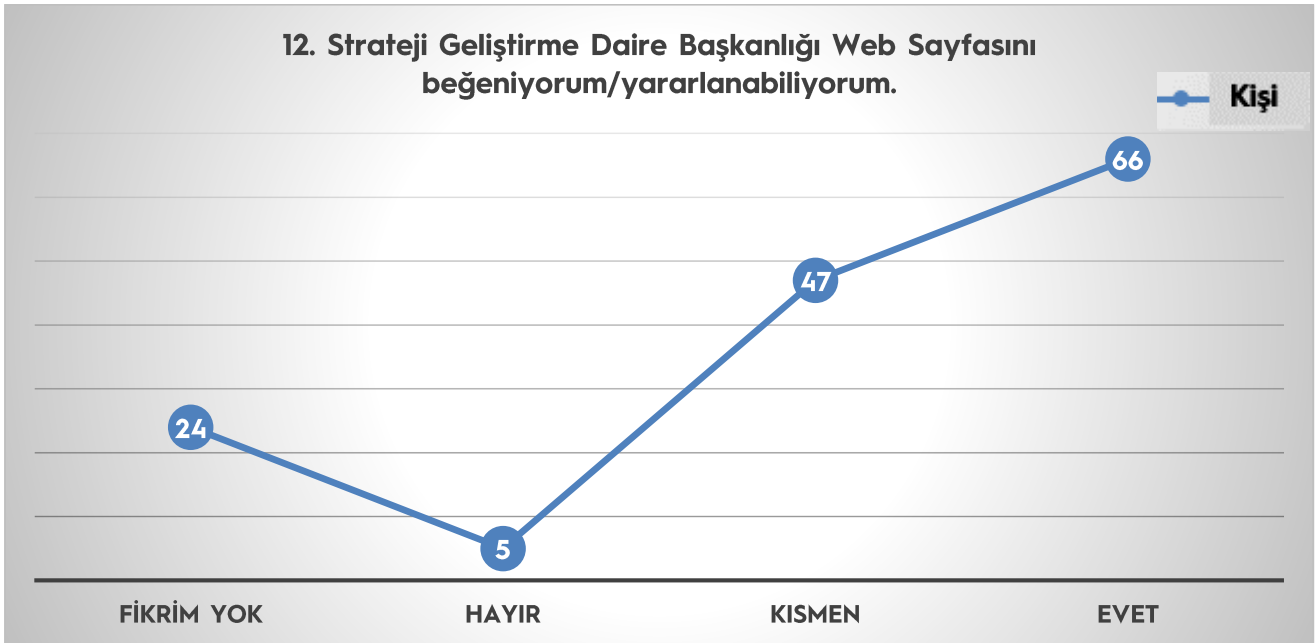
## 11. Tahakkuka bağlanan işlemlerimiz yasal süresi içerisinde ödenmektedir.

Başkanlığımızca işlemlerin yasal süresinde ödenmesi iç paydaşlarımızca %70 "EVET" ve %16 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Daire Başkanlığımızda "5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile ikincil mevzuatı, TÜBİTAK Usul ve Esasları..." bu doğrultuda yapıldığından istenilen seviyede memnuniyet gerçekleşmiştir.



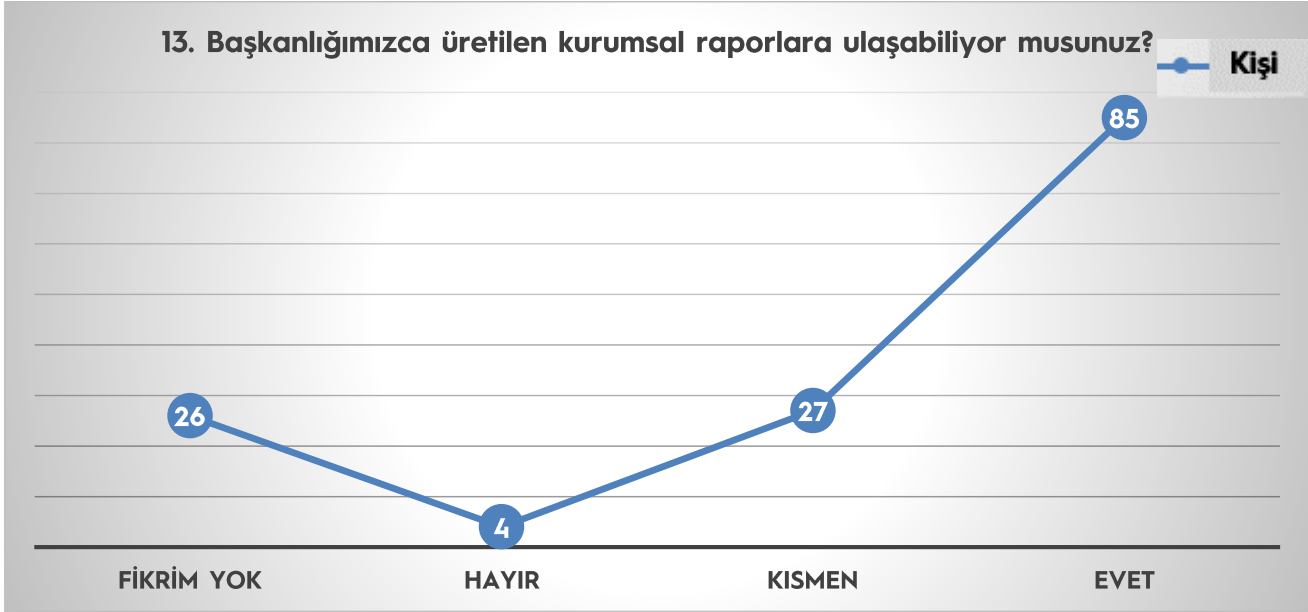
## 12. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Web Sayfasını beğeniyorum/yararlanabiliyorum.

Başkanlığımız web sayfasının beğenilmesi/yararlanabilir olması iç paydaşlarımızca %46 "EVET" ve %33 "KISMEN" olarak değerlendirilmiştir. Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte; bunun sağlanması için web sayfası sorumluları ve web sayfası içerik sorumluları belirlenmiştir. Bu sonuca göre Başkanlık olarak web sayfasının iyileştirme çabalarına devam edilecektir.



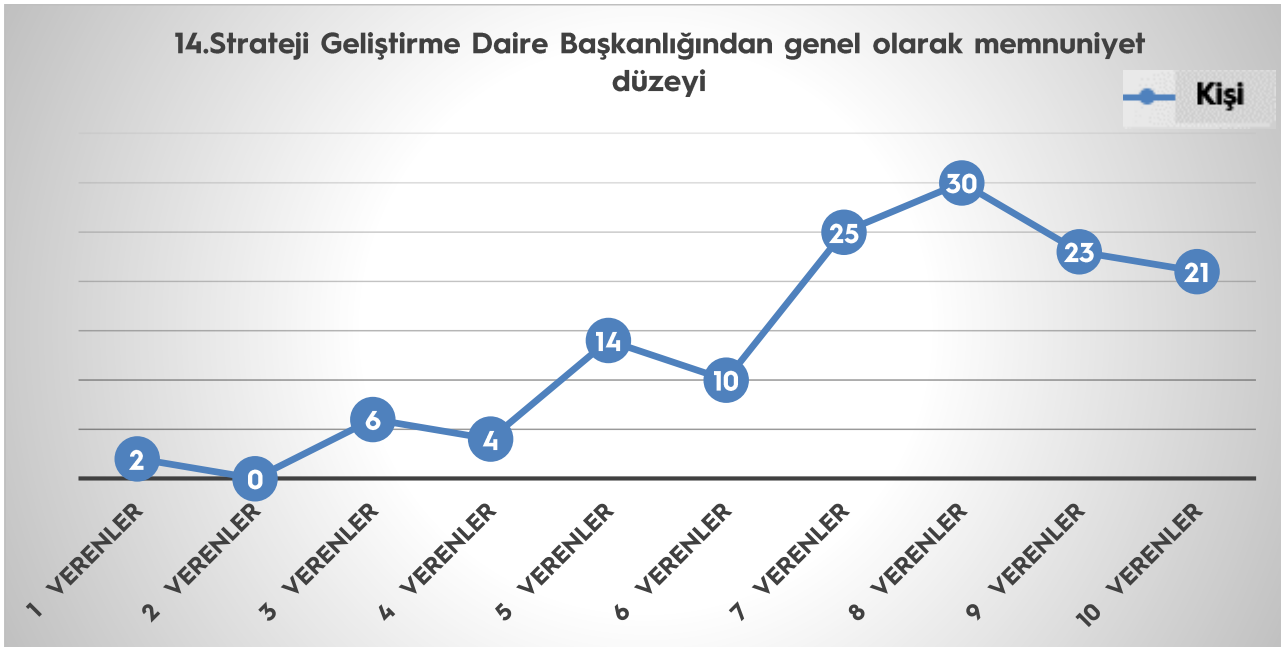
### 13. Başkanlığımızca üretilen kurumsal raporlara ulaşabiliyor musunuz?

Başkanlığımızca üretilen raporlara ulaşım düzeyi iç paydaşlarca %60 "EVET" ve %19 "KISMEN" oranı olarak değerlendirmiştir. Başkanlığımızın şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesi gereğince hem başkanlığımız düzeyinde hem de kurumsal düzeydeki plan, rapor, belge vb. veriler açık, doğru, güncel ve kullanıcı odaklı web yönetimi ile kolay ulaşımın sağlanması etkili olmaktadır.



### 14. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından genel olarak memnuniyet düzeyi

Daire başkanlığımızda 7 ve üstü verenlerde %70 olarak genel memnuniyet gerçekleşmiştir. Değerler ortalaması (1-10 kadar puan verenler) %74 gerçekleşmiştir.



## SONUÇ

Daire başkanlığımız, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri yürütmek üzere 1 Daire Başkanı, 2 Şube Müdürü, 8 Mali Hizmet Uzmanı, 7 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 2 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçiden oluşan 27 personeli ile hizmet vermektedir.

Bu anket, Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileşmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir. 14 sorudan oluşan anketimize üniversite genelinde 142 personel katılım sağlamıştır. Anket sonuçları incelendiğinde Başkanlığımız iç paydaşlarının genel memnuniyet düzeyinin (%74) sağlandığı görülmekte olup, yapılan ankette "KISMEN" ve "EVET" cevaplarının oranının yüksek olması da memnuniyet vericidir.

Birim personelimizin gerek sosyal gerekse çalışma ortamındaki birlik ve beraberliği, iletişimi, iş ve işlemlerde koordinasyonun sağlanmasında ve huzurlu bir çalışma ortamının oluşmasını olumlu yönde etkilemektedir.

Fiziki ve teknolojik imkanlara sahip, bilimsel tüm gelişmeleri çalışmalarına yansıtarak işinde uzmanlaşmış personelleri ile hizmet kalitesini sürekli artırarak gelişen bir Başkanlık olmak vizyonumuzla memnuniyet düzeyi düşük olan alanlarda gerekli çalışmalar yapılarak iyileştirme sağlanacaktır.