



2017 YILI
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
MEMNUNİYET ANKET RAPORU

MART
2017

Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan;

1. Bütçe ve Performans Şube Müdürlüğü
2. Stratejik Planlama Şube Müdürlüğü
3. Muhasebe Kesin Hesap Şube Müdürlüğü
4. İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüğü

birimlerinin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla, söz konusu birimlerimizden hizmet almakta olan iç paydaşlarımızın memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan birimler "Bütçe ve Performans Şube Müdürlüğü, Stratejik Planlama Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap Şube Müdürlüğü, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüğü" birimlerinden 2017 yılı içinde veri alış verişi nedeniyle hizmet almış olan Üniversitemizin diğer birimlerinin çalışanlarına yaptırılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan; Bütçe ve Performans Şube Müdürlüğü, Stratejik Planlama Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap Şube Müdürlüğü, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüklerinden 2017 yılı içinde hizmet alan 34 birimin 30 'undan anket formu elde edilmiştir.

Ölçek

Anket formunda, çalışan memnuniyetini ölçmeye ilişkin 14 soru önermesi, katılımcılar tarafından 5 noktalı Likert tipi bir ölçek

Hiç Memnunum Değilim	: 0,
Memnunum Değilim	:25,
Kararsızım	:50,
Memnunum	:75,
Çok Memnunum	:100

olacak şekilde üzerinden yanıtlanmak üzere hazırlanmıştır.

Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

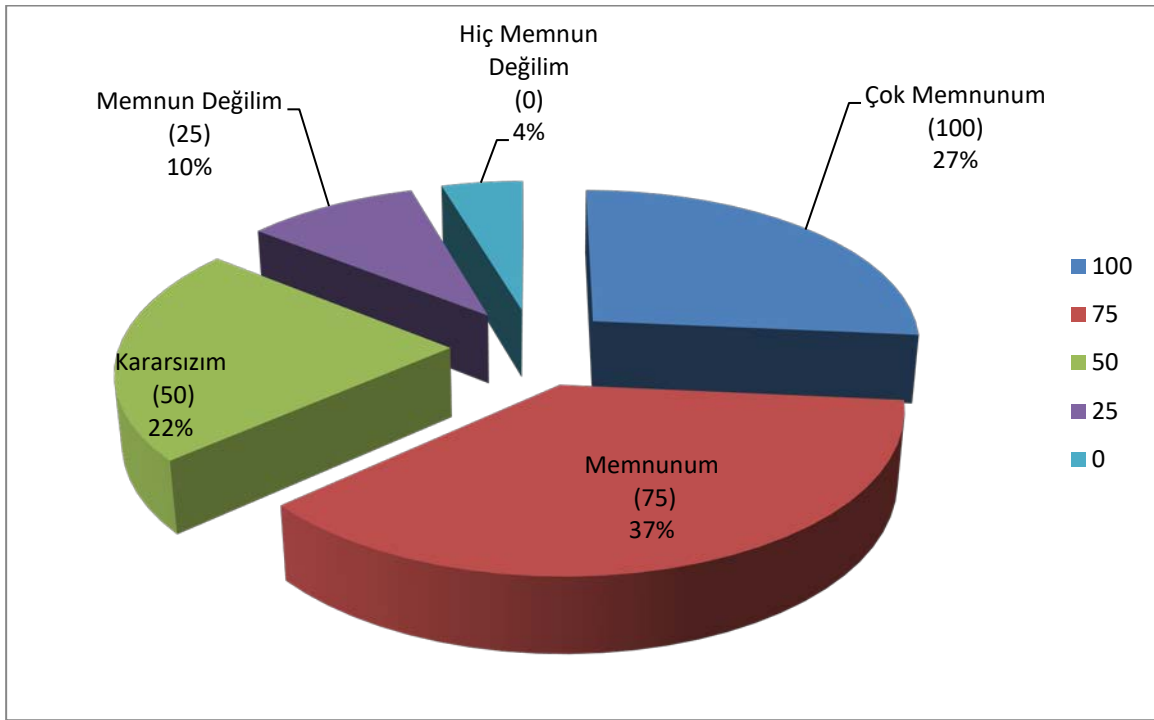
Araştırmada, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hizmet alan paydaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Anket formu, 2017 yılı içinde hizmet almış olan iç paydaşlara uygulanmıştır.

Bulgular

“Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Genel Değerlendirme” Tablo 1’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların %63,45’i ; Çok Memnunum , Memnunum yanıtlarını vererek genel olarak memnun olduklarının ifade etmişlerdir. %22,22’i Kararsızım yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer %14,31’lik kesim ise Memnunum Değilim ve Hiç Memnun Değilim yanıtlarını vererek yönetsel uygulamalardan yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 1 : Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Genel Değerlendirme Anketi

Sıra No	PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ	Çok Memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun Değilim		Hiç Memnun Değilim		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Genel Değerlendirme	683	26,44	956	37,01	574	22,22	251	9,71	119	4,60	2583	100



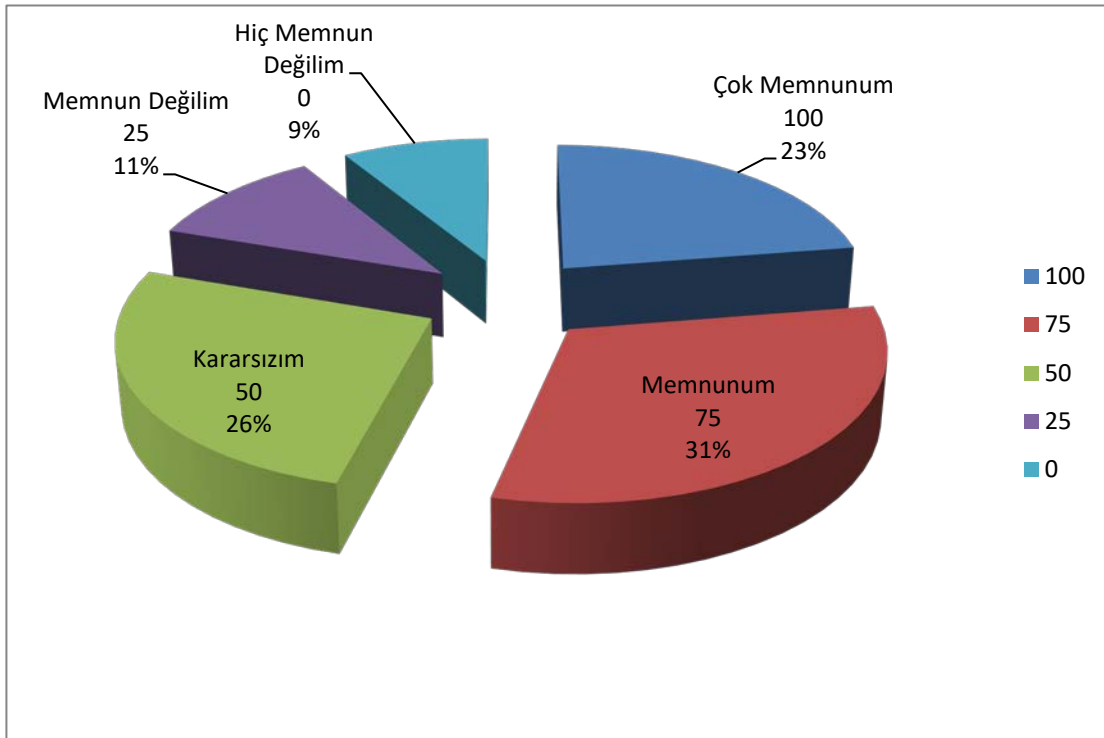
Şekil 1 : Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Genel Değerlendirme Anketi

“Bütçe Hazırlığı İle Yıl İçindeki Bütçe Uygulamalarını Ve Ödenek Talebi Sürecindeki Hizmet Kalitesinden Memnunum.” Sorusuna İlişkin Bulgular

Tablo 2’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların %53,83’i; Çok Memnunum , Memnunum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. %26,37’i kararsızım yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer %19,78’lik kesim ise Memnunum Değilim ve Hiç Memnun Değilim yanıtlarını vererek yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2 : Bütçe Hazırlığı İle Yıl İçindeki Bütçe Uygulamalarını ve Ödenek Talebi Sürecindeki Hizmet Kalitesinden Memnunum.

Sıra No	PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ	Çok Memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun Değilim		Hiç Memnun Değilim		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Bütçe hazırlığı ile yıl içindeki bütçe uygulamalarını ve ödenek talebi sürecindeki hizmet kalitesinden memnunum.	41	22,52	57	31,31	48	26,37	20	10,98	16	8,80	182	100



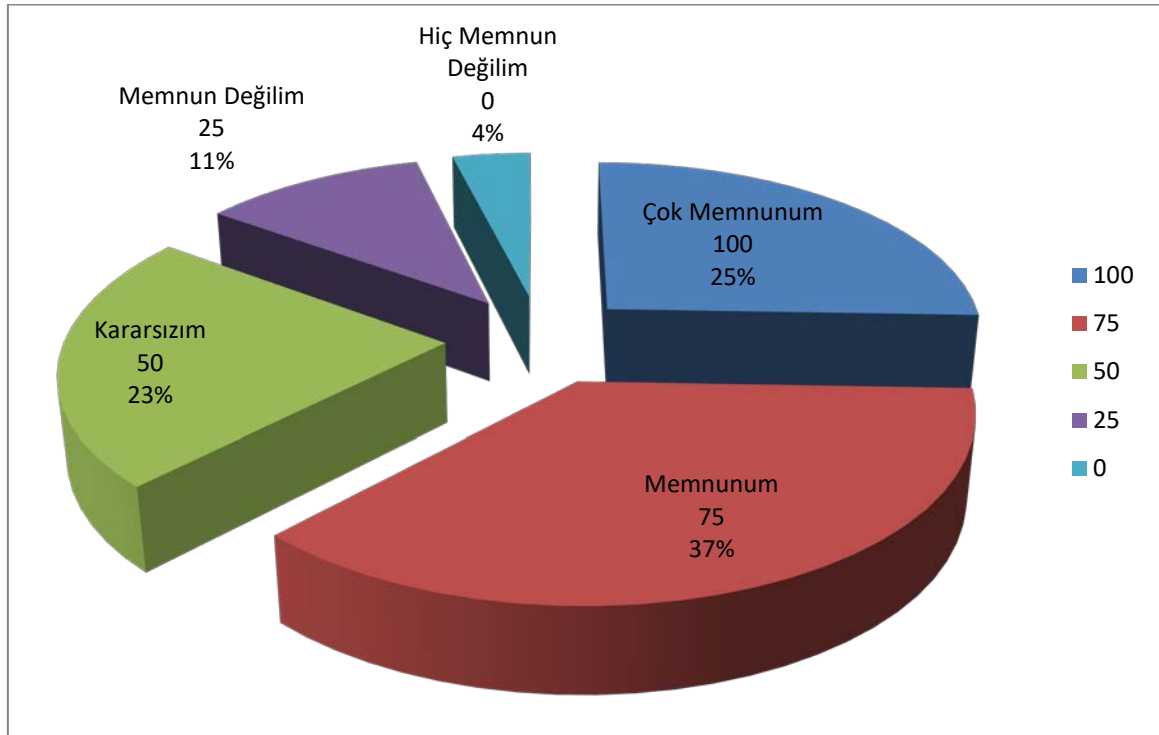
Şekil 2 : Bütçe Hazırlığı İle Yıl İçindeki Bütçe Uygulamalarını ve Ödenek Talebi Sürecindeki Hizmet Kalitesinden Memnunum.

“Harcama Sistemi ve Muhasebeleştirme İşlemleri Sürecinde Sunulan Hizmet Kalitesinden Memnunum.” Sorusuna İlişkin Bulgular

Tablo 3’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların %62,21’i; Çok Memnunum, Memnunum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. %22,77’İ kararsızım yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer %3,90’lık kesim ise Memnunum Değilim ve Hiç Memnunum Değilim yanıtlarını vererek yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3: Harcama Sistemi ve Muhasebeleştirme İşlemleri Sürecinde Sunulan Hizmet Kalitesinden Memnunum

Sıra No	PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ	Çok Memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun Değilim		Hiç Memnun Değilim		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Harcama sistemi ve Muhasebeleştirme işlemleri sürecinde sunulan hizmet kalitesinden memnunum	46	25,55	66	36,66	41	22,77	20	11,11	7	3,90	180	100



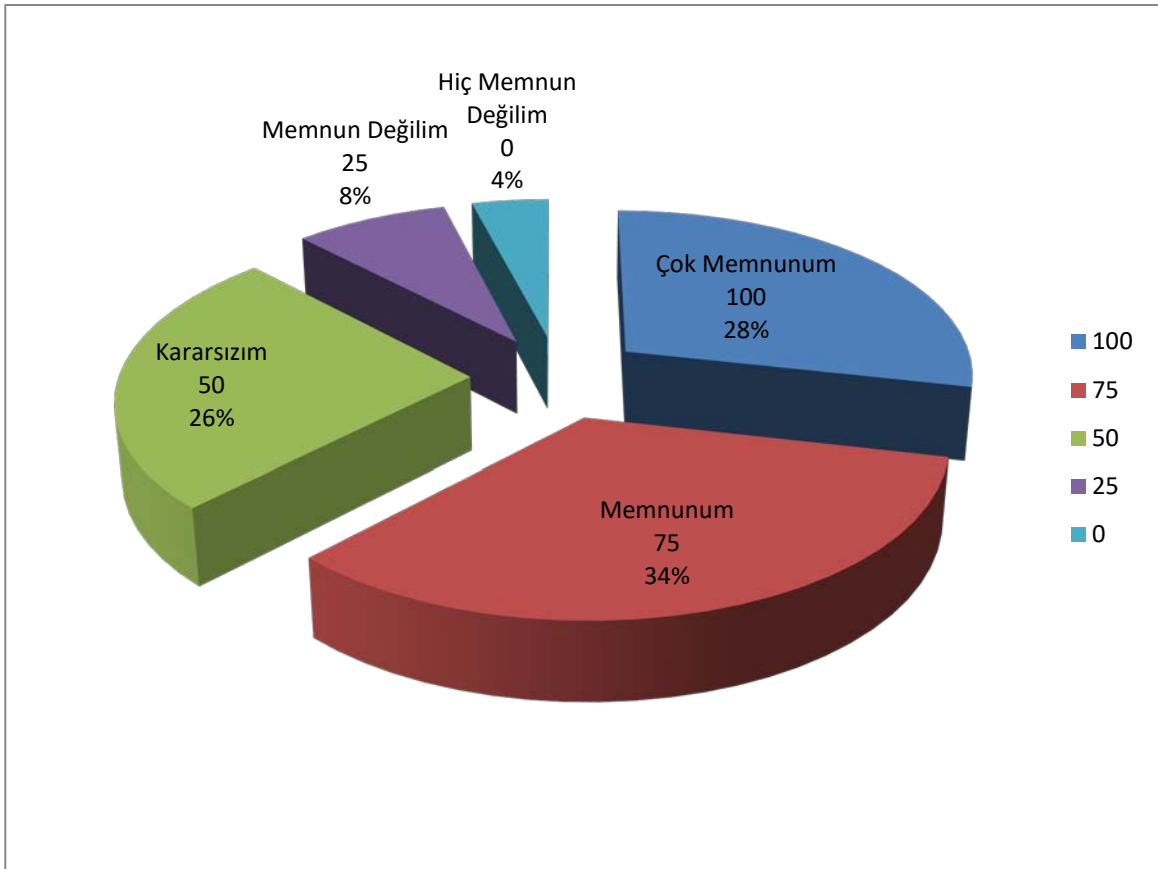
Şekil 3: Harcama Sistemi ve Muhasebeleştirme İşlemleri Sürecinde Sunulan Hizmet Kalitesinden Memnunum

“Biriminiz Taşınır (Ayniyat) İşlemleri Sürecindeki Hizmet Kalitesinden Memnunum.” Sorusuna İlişkin Bulgular

Tablo 4’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların %62,20’si; Çok Memnunum , Memnunum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. %25,58’i kararsızım yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer %12,19’luk kesim ise Memnunum Değilim ve Hiç Memnunum Değilim yanıtlarını vererek uygulamalardan yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 4: Biriminiz Taşınır (Ayniyat) İşlemleri Sürecindeki Hizmet Kalitesinden Memnunum.

Sıra No	PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ	Çok Memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun Değilim		Hiç Memnun Değilim		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Biriminiz Taşınır (ayniyat) işlemleri sürecindeki hizmet kalitesinden memnunum	49	28,48	58	33,72	44	25,58	14	8,13	7	4,06	172	100



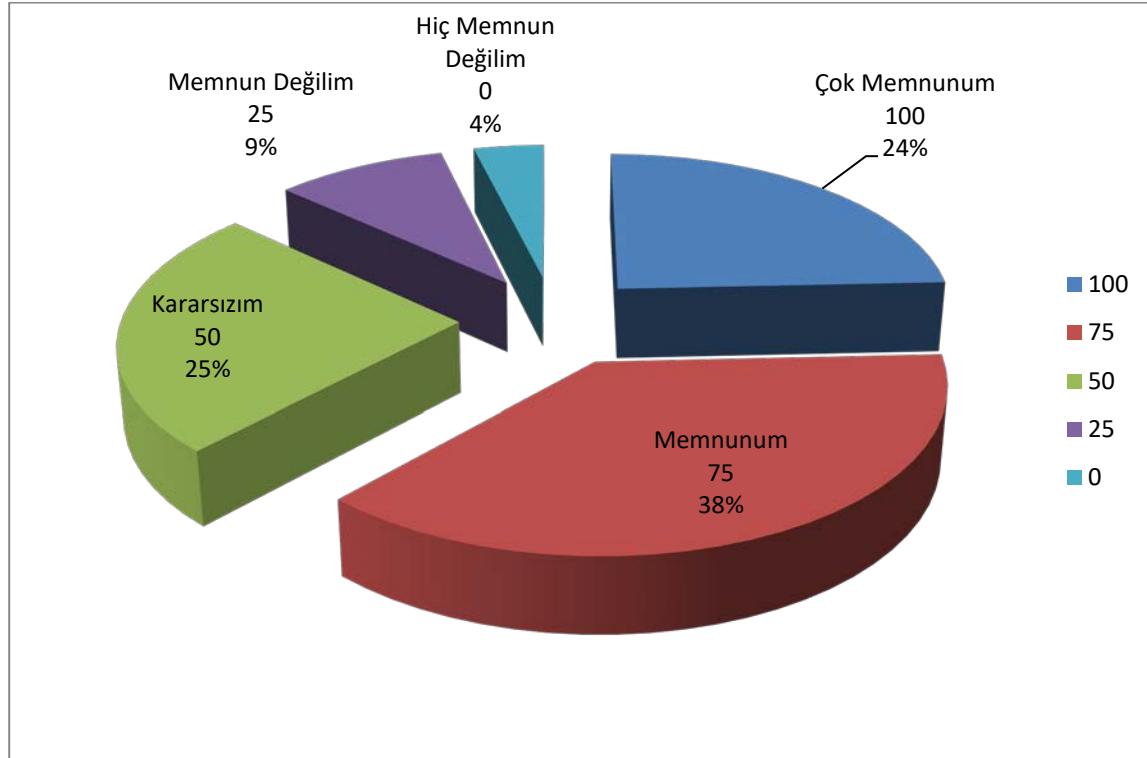
Şekil 4: Biriminiz Taşınır (Ayniyat) İşlemleri Sürecindeki Hizmet Kalitesinden Memnunum.

“Stratejik Plan Hazırlığı İle Yıl İçindeki Uygulanmasındaki Hizmet Kalitesinden Memnunum.” Sorusuna İlişkin Bulgular

Tablo 5’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların %61,87’i: Çok Memnunum, Memnunum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %24,87’si kararsızım yanıtını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer %13,26’lık kesim ise Memnunum Değilim ve Hiç Memnunum Değilim yanıtlarını vererek memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 5 :Stratejik Plan Hazırlıkları ile Yıl İçindeki Uygulanmasındaki Hizmet Kalitesinden Memnunum

Sıra No	PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ	Çok Memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun Değilim		Hiç Memnun Değilim		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Stratejik Plan Hazırlığı İle Yıl İçindeki Uygulanmasındaki Hizmet Kalitesinden memnunum	44	24,30	68	37,57	45	24,87	17	9,40	7	3,86	181	100



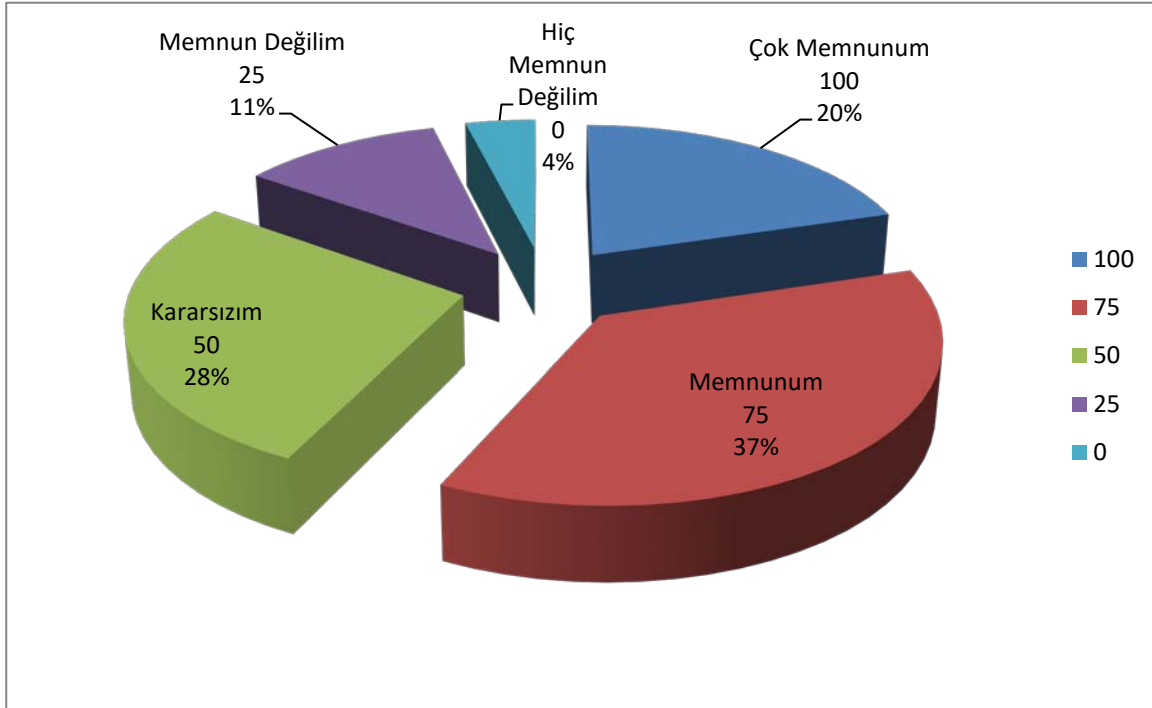
Şekil 5: Stratejik Plan Hazırlıkları ile Yıl İçindeki Uygulanmasındaki Hizmet Kalitesinden Memnunum

**“İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planının Uygulanmasını Yeterli Buluyorum.”
Sorusuna İlişkin Bulgular**

Tablo 6’da görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların %57,07’si Çok Memnunum , Memnunum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtmişlerdir. %27,68 kararsızım yanıtını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer %15,25’lik kesim ise Memnunum Değilim ve Hiç Memnunum Değilim yanıtlarını vererek kurum içindeki eğitimden yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 6: İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planının Uygulanmasını Yeterli Buluyorum

Sıra No	PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ	Çok Memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun Değilim		Hiç Memnun Değilim		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planının Uygulanmasını Yeterli Buluyorum	36	20,34	65	36,73	49	27,68	20	11,30	7	3,95	177	100



Şekil 6: İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planının Uygulanmasını Yeterli Buluyorum

Tablo 7 : Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

SIRA NO	MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRTİR SIRALAMA	MEMNUNİYET ORANI %
1	Biriminiz web sayfasında istediğim bilgilere kolayca ulaşabiliyorum	75
2	İlgili personele kolaylıkla ulaşabilirim.	73
3	Birimde güler yüzle karşılanırım.	72
4	İlgili personel konuya ilişkin yeterli bilgiye sahiptir.	70
5	Sorunum ile gerektiği kadar ilgilenilir.	69
6	Biriminiz taşınır (aynıyat) işlemleri sürecindeki hizmet kalitesinden memnunum	68
7	Genel olarak aldığım hizmetten memnunum.	68
8	Harcama sistemi ve muhasebeleştirme işlemleri sürecinde sunulan hizmet kalitesinden memnunum.	67
9	Stratejik Plan Hazırlığı ile yıl içindeki uygulanmasındaki hizmet kalitesinden memnunum.	67
10	Gerektiğinde birim yöneticisine kolayca ulaşabilirim.	66
11	Sunulan hizmet yeterince hızlıdır.	66
12	İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planının uygulanmasını yeterli buluyorum.	64
13	Biriminiz tarafından verilen hizmet içi eğitimlerden memnunum.	62
14	Bütçe Hazırlığı ile yıl içindeki bütçe uygulamalarını ve ödenek talebi sürecindeki hizmet kalitesinden memnunum	61

SONUÇ :

2017 Yılı Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirildiğinde, anket sorularımız iki başlık halinde sorulmuştur. 1. Bölüm Başkanlığımızı ilgilendiren genel değerlendirme şeklinde sorulmuştur. 2. bölüm Başkanlığımız birimlerini değerlendirmek amacı ile sorulmuştur.

Değerlendirme sonucuna baktığımızda anket sorularına cevap veren katılımcıların 1. Bölüm de sorulan sorulara olumlu cevap verdikleri gözlemlenmiştir.

Yine değerlendirme sonucuna baktığımızda anket sorularına cevap veren katılımcıların 2. Bölüm de sorulan sorulara olumlu olmamakla birlikte iyileştirme yoluna gidilecek cevaplar verdikleri gözlemlenmiştir.

Bununla birlikte paydaşlarımızın yapmış oldukları önerilerden uygulanabilir olanları, daha iyi hizmet vermek ve toplam kalite anlayışına göre mükemmelle yaklaşmak anlamında dikkate alınacak ve bu konularda önümüzdeki dönemlerde iyileştirme çalışmaları yapılacaktır.