



2018 YILI

**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
PAYDAŞ DEĞERLENDİRME ANKET RAPORU**

**AĞUSTOS
2018**

Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın hizmet kalitesini arttırmak amacıyla, hizmet almakta olan iç paydaşların memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan birimler "Bütçe ve Performans Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap-Raporlama Şube Müdürlüğü, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüğü" birimlerinden 2018 yılı içinde veri alış verişi nedeniyle hizmet almış olan Üniversitemizin diğer birimlerinin çalışanlarına yaptırılmıştır.

Araştırmanın Sınırları

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan; Bütçe ve Performans Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap-Raporlama Şube Müdürlüğü, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüklerinden 2018 yılı içinde hizmet alan 34 birimin 30 'undan anket formu elde edilmiştir.

Ölçek

Anket formunda, çalışan memnuniyetini ölçmeye ilişkin 18 soru önermesi, katılımcılar tarafından 5 noktalı Likert tipi bir ölçek ile 100 üzerinden değerlendirilmek üzere hazırlanmıştır.

Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Araştırmada, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hizmet alan paydaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Anket formu, 2018 yılı içinde hizmet almış olan iç paydaşlara uygulanmıştır.

Tablo : Paydaş Değerlendirme Formu

DEĞERLENDİRİLEN BİRİM :							
DEĞERLENDİRME TARİHİ :							
DEĞERLENDİREN KİŞİ/KURUM :							
Bu form, Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının (SGDB) paydaş ilişkilerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Aşağıdaki ifadeleri, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının kurumunuzla/biriminizle ilişkilerini dikkate alarak değerlendiriniz.					Katılmıyorum	→	Katılıyorum
					1	2	3
İş Birliği ve İletişim	1. Paydaşımız olan birim, web sayfasından gerekli bilgi ve dokümanlara erişilebilmektedir.					X	
	2. Paydaşımız olan birim, görüş ve önerilerimizi dikkate almaktadır.				X		
	3. Paydaşımız olan birimle sağlıklı iş birliği yürütülebilmektedir.				X		
	4. Paydaşımız olan birim, yürüttüğü faaliyetler hakkında bizleri bilgilendirmektedir.				X		
	5. Paydaşımız olan birim, taleplerimize zamanında cevap vermektedir.				X		
	6. Paydaşımız olan birim ile sağlıklı iletişim kurulabilmektedir.				X		
	7. Paydaşımız olan birim çalışanları olumlu tutum ve davranış sergilemektedir.					X	
	8. Paydaşımız olan birim, ihtiyaç duyulan konularda eğitim ve danışmanlık hizmeti vermektedir.				X		
Hizmet Kalitesi	9. Paydaşımız olan birimle yürüttüğümüz işlemler hakkında gerekli dönüt verilmektedir.				X		
	10. Paydaşımız olan birimde yürütülen iş süreçleri belirlenmiştir.				X		
	11. Paydaşımız olan birimde yapılan iş ve işlemlerde şeffaflığa uyulmaktadır.				X		
	12. Paydaşımız olan birimde işlemler hızlı ve doğru şekilde yapılmaktadır.				X		
	13. Paydaşımız olan birim, taahhütlerini zamanında yerine getirmektedir.				X		
	14. Paydaşımız olan birim, gizlilik gerektiren konularda gerekli hassasiyeti göstermektedir.					X	
	15. Paydaşımız olan birimde etik davranış ilkelerine uyulmaktadır.				X		
	16. Paydaşımız olan birim, görev alanıyla ilgili sorunlara çözüm üretme konusunda duyarlıdır.				X		
	17. Paydaşımız olan birim çalışanları, gerekli bilgi ve tecrübeye sahiptir.				X		
	18. Paydaşımız olan birim, kendini yenilemekte ve iyileştirmektedir.				X		
TOPLAM							

SONUÇ :

2018 Yılı Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirildiğinde, anket sorularımız iki başlık halinde sorulmuştur. Birinci bölümde “İş Birliği ve İletişim”, ikinci bölümde ise “Hizmet Kalitesi” konusunda paydaşlarımızın memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır.

Değerlendirme sonucuna baktığımızda tabloda da görüldüğü üzere anket sorularına cevap veren katılımcıların genel olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Üç ve üçün altında cevap olmadığı için iyileştirmeye gerek duyulmamıştır.

Bununla birlikte daha iyi hizmet vermek ve toplam kalite anlayışına uygun olarak mükemmele yaklaşmak için önümüzdeki dönemlerde de çalışmalara devam edilecektir.