

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

2013 Yılı
Sunulan Hizmeti
Değerlendirme
Anket Raporu

OCAK
2014

1.1 Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Dokuz Eylül Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan;

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

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

1.2 Araştırmanın Kapsamı

Bu Anket, Dokuz Eylül Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan, Bütçe ve Performans Programı Şube Müdürlüğü, Stratejik Yönetim ve Planlama Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap ve Raporlama Şube Müdürlüğü, Ön Mali Kontrol ve İç Kontrol Şube Müdürlüğü birimlerinden, 2013 yılı içinde veri alışverişi nedeniyle hizmet almış olan Üniversitemizin diğer bölümlerinin çalışanlarına ve Dairemizden hizmet alan özel sektör elemanlarına yaptırılmıştır.

1.3 Araştırmanın Sınırlılıkları

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan; Bütçe ve Performans Programı Şube Müdürlüğü, Stratejik Yönetim ve Planlama Şube Müdürlüğü, Muhasebe Kesin Hesap ve Raporlama Şube Müdürlüğü, Ön Mali Kontrol ve İç Kontrol Şube Müdürlüklerinden, 2013 yılı içinde hizmet almış olan kişilerden gönüllülük esasına göre toplam 12 anket formu elde edilebilmiştir. Ankette, değerlendirilen servis adı hanesi olmasına rağmen katılımcıların çoğunun bu bölümü doldurmamış olmalarından dolayı değerlendirme müdürlükler bazında değil genel olarak Daire Başkanlığımız düzeyinde yapılabilmektedir.

1.4 Ölçek

Anket formunda, çalışan memnuniyetini ölçmeye ilişkin 10 soru önermesi, katılımcılar tarafından 5 noktalı Likert tipi bir ölçek (Kesinlikle Katılmıyorum:1, Kesinlikle Katılıyorum:5 olacak şekilde) üzerinden yanıtlanmak üzere hazırlanmış, 1 soru önermesi Evet/Hayır yanıtı hazırlanmış ve 1 açık uçlu soruya yer verilmiştir. Anket formu toplam 12 sorudan oluşmuştur.

1.5 Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Araştırmada, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hizmet alan iç ve dış paydaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Anket formu, 2013 yılı içinde hizmet almış olan paydaşlara uygulanmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS paket programı kullanılmış, frekans analizleri incelenmiş ve değerlendirilmiştir.

1.6 Bulgular

1.6.1 Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anketine İlişkin Bulgular

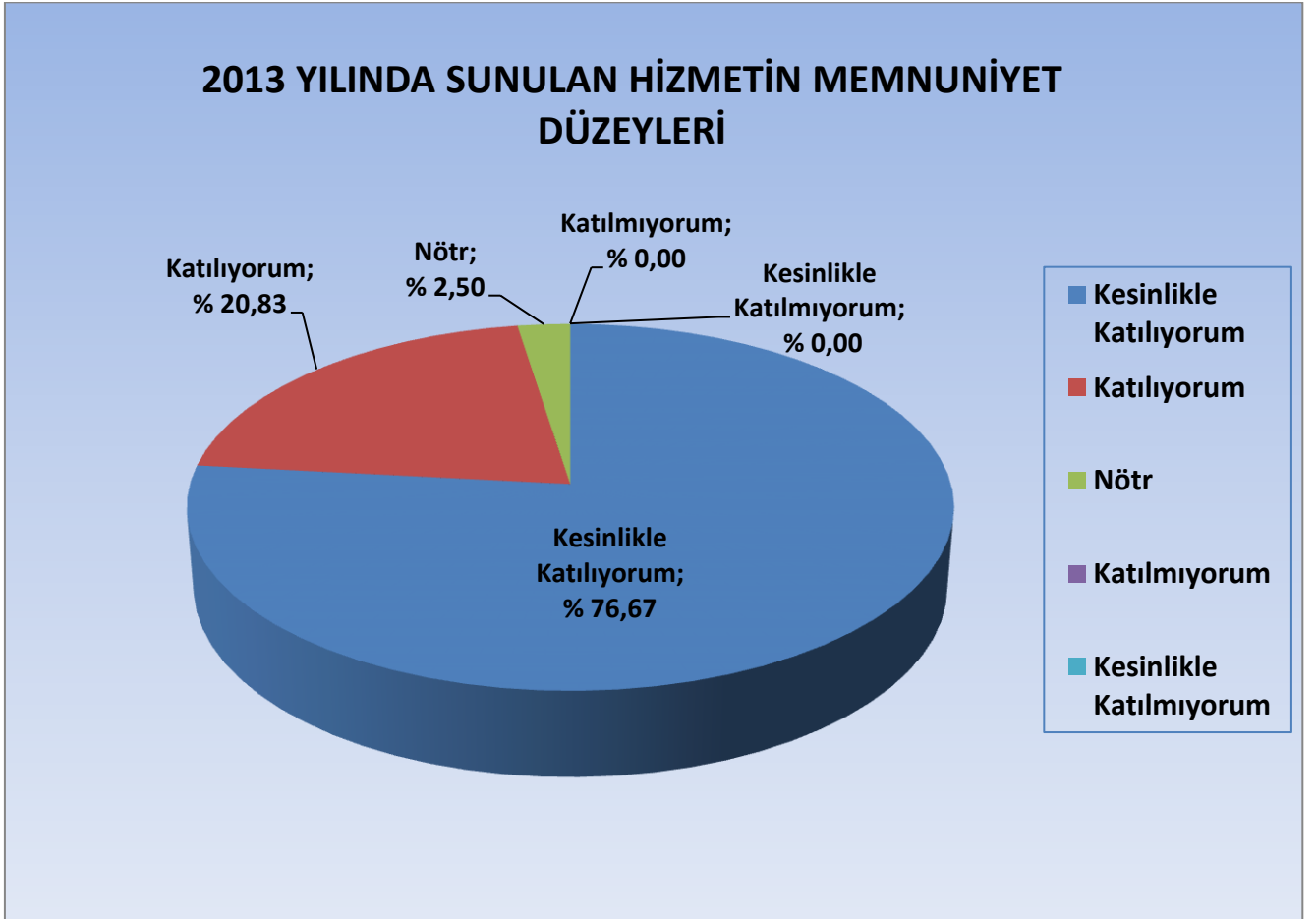
Tablo 1’de ve Tablo 2’de görüldüğü üzere; ankete katılanların **%76,67’si** sunulan hizmete bakış açısına ilişkin önermelere **kesinlikle katılıyorum**, **%20,83’ü** ise **katılıyorum** yanıtlarını vererek, aldıkları hizmetten memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Bu iki oranın toplamı olan ve genel memnuniyet düzeyini gösteren **%97,50** oranı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hizmet almakta olan iç ve dış paydaşların hemen hemen tamamının aldıkları hizmetten memnun olduklarını göstermektedir.

Tablo 1: Hizmet Alan Kişinin Sunulan Hizmete Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	Anket Soruları	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Birimde güler yüzle karşılanırım.	11	91,67	1	8,33							12	100,0
2	Sorunum ile gerektiği kadar ilgilenilir.	10	83,33	2	16,67							12	100,0
3	Gerekli çözüm önerileri geliştirilir.	8	66,67	4	33,33							12	100,0
4	İlgili personele kolaylıkla ulaşıyorum.	9	75,00	3	25,00							12	100,0
5	Sorunum / talebim doğru anlaşılıp çözülür.	8	66,67	4	33,33							12	100,0
6	İlgili personel konuya ilişkin yeterli bilgiye sahiptir.	10	83,33	1	8,33	1	8,33					12	100,0
7	İlgili personel konu ile ilgili sorulara tatmin edici cevaplar verir.	8	66,67	3	25,00	1	8,33					12	100,0
8	Sunulan hizmet yeterince hızlıdır.	8	66,67	3	25,00	1	8,33					12	100,0
9	Gerektiğinde üst yönetime ulaşabilmekteyim.	10	83,33	2	16,67							12	100,0
10	Genel olarak aldığım hizmetten memnunum.	10	83,33	2	16,67							12	100,0
	TOPLAM	92	76,67	25	20,83	3	2,50					120	100,0

Tablo 2: Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

	Ölçek Kademeleri	Memnuniyet Oranı %
1	Kesinlikle Katılıyorum	76,67
2	Katılıyorum	20,83
3	Nötr	2,50
4	Katılmıyorum	0,00
5	Kesinlikle Katılmıyorum	0,00
		100,00



1.6.2 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının web Sitesine İlişkin Bulgular

Anketin 11. Sorusu olan, Dairemizin web sitesinin tanınmışlığını ve kullanılabilirliğini ölçmek için sorulan “SGDB web sitesini ziyaret ediyor musunuz?” sorusuna 12 anketörün tamamı **Evet** yanıtını vermiş, bu soruya %100 oranında yanıt verilmiştir.

SGDB web sayfası ile ilgili yazılmış olan görüşler ise aşağıda sıralanmıştır.

- Güncellemeler daha hızlı yapılmalıdır.
- Daha çok örnek ve bilgi yer almalıdır.
- Web sayfanızdan memnunum.
- Olumlu bildirimler alıyorum.
- Web sayfanız ihtiyaçlar için uygundur.

1.6.3 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Hizmetlerinden Daha İyi Yararlanabilmek İçin Belirtilen Öneriler.

12. Soruda yer alan ve açık uçlu bırakılan önermeye verilen yanıtlar aşağıdaki şekildedir;

- Yol gösterici nitelikte daha çok örnekler ve bilgiler bize sunulmalıdır.

SONUÇ :

2013 Yılı Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anketi sonuçları SPSS paket programı yardımıyla analiz edilmiş ve çıkan sonuçlara göre iç ve dış paydaşların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin çok yüksek oranda olduğu gözlenmiştir. Genel memnuniyet oranı “Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum” yanıtlarının toplamı olarak %97,50 olmuştur. Bununla birlikte paydaşlarımızın yapmış oldukları önerilerden uygulanabilir olanları, daha iyi hizmet vermek ve toplam kalite anlayışına göre mükemmele yaklaşmak anlamında dikkate alınacak ve bu konularda önümüzdeki dönemlerde iyileştirme çalışmaları yapılacaktır.