

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

2014 KALİTE HEDEFLERİ RAPORU

Hedef 1- *Kamu Mali Yönetim ve Kontrol sürecine uyum sağlayarak, saydam, etkin, verimli ve doğru mali kontrol ilkelerinin 2014 yılında devamlılığı temin edilecektir.*

Sonuç: 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde 01.01.2006 tarihi itibarıyla kurulmuş olan Dairemiz; kurulum amacına uygun olarak Üniversitemiz tüm mali hizmetlerini saydam, etkin, verimli bir şekilde gerçekleştirmekte ve geliştirmektedir.

Hedef 2- *Mali sisteme ilişkin yeni düzenlemelerin Kuruma ve Harcama Yetkililerine en geç 2 iş günü içerisinde duyurulması hedeflenmektedir.*

Sonuç: Üniversitemiz Üst Yönetimi ile Harcama Yetkililerine ve mali süreçte yer alan Harcama Birimi çalışanlarına mali mevzuat değişiklikleri ve yapılan yeni düzenlemeler hakkında bilgi verebilmek amacıyla oluşturulan strateji1@deu.edu.tr e-mail grubu aracılığı ile mümkün olan en kısa sürede gerekli bilgiler harcama birimlerine iletilmektedir. Bu faaliyet, etkinleştirilerek sürdürülmektedir.

Hedef 3- *Kalite çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların memnuniyetlerini ölçmek amacıyla yılda bir kere "Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anketi" yapılarak sonuçlarının iki ay içerisinde duyurulması hedeflenmektedir.*

Sonuç: Dairemizde sunulan hizmetlerin, İç ve Dış Paydaşlar üzerinde oluşturduğu müşteri memnuniyetinin ölçülebilmesi için "Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anketi" yılsonunda paydaşlara sunulmuştur. Anket için iş yoğunluğunun fazla olduğu Kasım ve Aralık ayları seçilerek, bu dönemde anket çalışması yapılmıştır. SPSS paket programı kullanılarak anketin analizi yapılmıştır. Sonuçlar, izleyen ay içinde web sayfamızda duyurulmuştur. **(EK- 2)**

Hedef 4- Kalite çalışmaları kapsamında Daire Personelinin Memnuniyetini ölçmek amacıyla yıl içerisinde “Çalışan Memnuniyeti Anketi” yapılarak sonuçlarının personele 1 ay içerisinde duyurulması hedeflenmektedir.

Sonuç: Çalışan Memnuniyeti Anketi Aralık ayında Dairemiz Personeline sunulmuş 33 personelden 28 geçerli anket katılımı sağlanmıştır. SPSS paket programı yardımıyla analiz edilen anket sonuçları, personelimize duyurulmuştur. **(EK- 3)**

Hedef 5- Dairemiz personelinin, mali sistemdeki değişiklikler konusunda bilgilerinin güncelleştirilmesi amacıyla her bir personel için en az 5 saat eğitim verilmesi hedeflenmektedir.

Sonuç: Dairemiz personeline mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla **(EK-1)** de yer alan eğitim faaliyetleri düzenlenmiştir. Bu eğitimler sonucunda personel başına düşen eğitim faaliyeti hedefinin üstünde gerçekleştiği görülmektedir.

Hedef 6- Yönetim Bilgi Sistemlerine ilişkin çalışmaların devam etmesi hedeflenmektedir.

Sonuç: Yönetim Bilgi Sistemlerine ilişkin hedefimiz için, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile birlikte çalışmalarımız sürdürülmüştür. Geçen yıllarda kullanıma açılan yazılım taleplerimizden “Teminat Mektubu İzleme Sistemi” ve “Evrak Kayıt İzleme Sistemi” bu yıl içinde de aktif olarak kullanılmaya devam edilmiştir. Kira Takip Sistemine yönelik program tamamlanmış olup, yürürlüğe girmiştir. İç Kontrol Standartlarına ilişkin Bilgi İşlemce program yazılımı, görev tanımları kapsamında tamamlanmış olup iş akış süreçleri devam etmektedir. Ayrıca İcra Dosyalarının takibine yönelik program, diğer programların bitimini takiben Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca hazırlanacaktır.

Hedef 7- Eğitime veya kursa gönderilen personelin eğitim dönüşünde gördüklerini ve öğrendiklerini Dairemizin diğer çalışanlarına sunum yaparak aktarması hedeflenmektedir.

Sonuç: Muhasebe Yetkilisi sertifika eğitimi gibi bireysel eğitimler haricinde, diğer personeli de ilgilendiren konular, ilgili birim personeline aktarılmıştır.

Hedef 8- Kalite Sistemi içerisinde izlenmesi gereken “İş Planları” çizelgelerinin, 2014 yılı için aylara göre revize edilerek, her birim tarafından aylık programlar halinde, servislerde görünür yerlere asılarak izlenmesi hedeflenmektedir.

Sonuç: 2014 Yılında “İş Planlarının” aylara göre revize edilerek, servislerde görünür yerlere asılarak izlenmesi sağlanmıştır.

Hedef 9- Dairemiz personelinin ihtiyaçları doğrultusunda eğitimlerin planlanması ve söz konusu eğitimler için uzman kişilerin davet edilmesi hedeflenmektedir.

Sonuç: İş yoğunluğu ve zaman yetersizliği nedeniyle gerçekleştirilememiştir. Bu hedef 2015 Yılı hedefleri içine alınacaktır.

Fatma KÖKSAL
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

EK-1 : Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 2014 Yılı Eğitim Faaliyetleri

EK-2 : 2014 Yılı Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anket Raporu

EK-3 : 2014 Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi Raporu

EK:1 SGDB 2014 EĞİTİM PROGRAMI GERÇEKLEŞME TABLOSU

EĞİTİM TARİHİ	EĞİTİM PROGRAMI	EĞİTİM ALAN PERSONEL	EĞİTMEN	EĞİTİM SAATI	EĞİTİM ALAN KİŞİ SAYISI	TOPLAM SAAT
21/25.05.2014	VI. Strateji Geliştirme Daire Başkanları Toplantısı Antalya	Fatma KÖKSAL	Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Mdlğ.	28	1	28
23/27.06.2014	Multilingual Universities Erasmus programı İspanya Vigo	Fatma KÖKSAL	Erasmus	21	1	21
13/17.06.2014	Stratejik Planlama, Yönetim, Performans Yönetimi,ve İç Kontrol Standartları Eğitimi İzmir Çeşme	Fatma KÖKSAL, T. Emre ÇUHADAR, Nurullah ÇİFTÇİ, Hatice TÜRK, Emre VURAL	BEKAD Bilişim Eğitim Kültür ve Araştırma Derneği	21	5	105
03/05.09.2014	Tübitak tarafından yürütülen dış destekli proje harcamaları gerçekleştirmelerine ilişkin esas ve usullerle ilgili eğitim. Afyonkarahisar	Saadet KARACALAR KOYUNCU	Tübitak	21	1	21
15/092014-15/10/2014	Mali Hizmetler Uzman Yardımcılarının yetiştirilmesine ilişkin eğitim. Ankara	Lütfiye SERDAROĞLU	Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Mdlğ.	126	1	126
27/31.10.2014	Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi Eğitimi. Antalya	Çağdaş Kemal ÇORÇOK	Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Mdlğ.	21	1	21
19.12.2014	Sosyal Güvenlik Mevzuatı uygulamaları konulu eğitim. İzmir Balçova	Kemal MERT, Emin ORTA	SÖZ Danışmanlık Denetim SMMM Hizmetleri Ltd. Şti	7	2	14
TOPLAM PERSONEL SAYISI = 32(*)			TOPLAM=	245		336
KİŞİ BAŞINA DÜŞEN EĞİTİM SAATİ :		11				

(*) Personel Sayısı, yıl sonundaki kişi sayısıdır, hizmetli personel hariçtir.

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

2014 Yılı
Sunulan Hizmeti
Değerlendirme
Anket Raporu

OCAK
2015

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, 2014 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, 2014 yılı içinde hizmet almış olan kişilerden gönüllülük esasına göre toplam 26 anket formu elde edilmiştir. 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, 2014 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

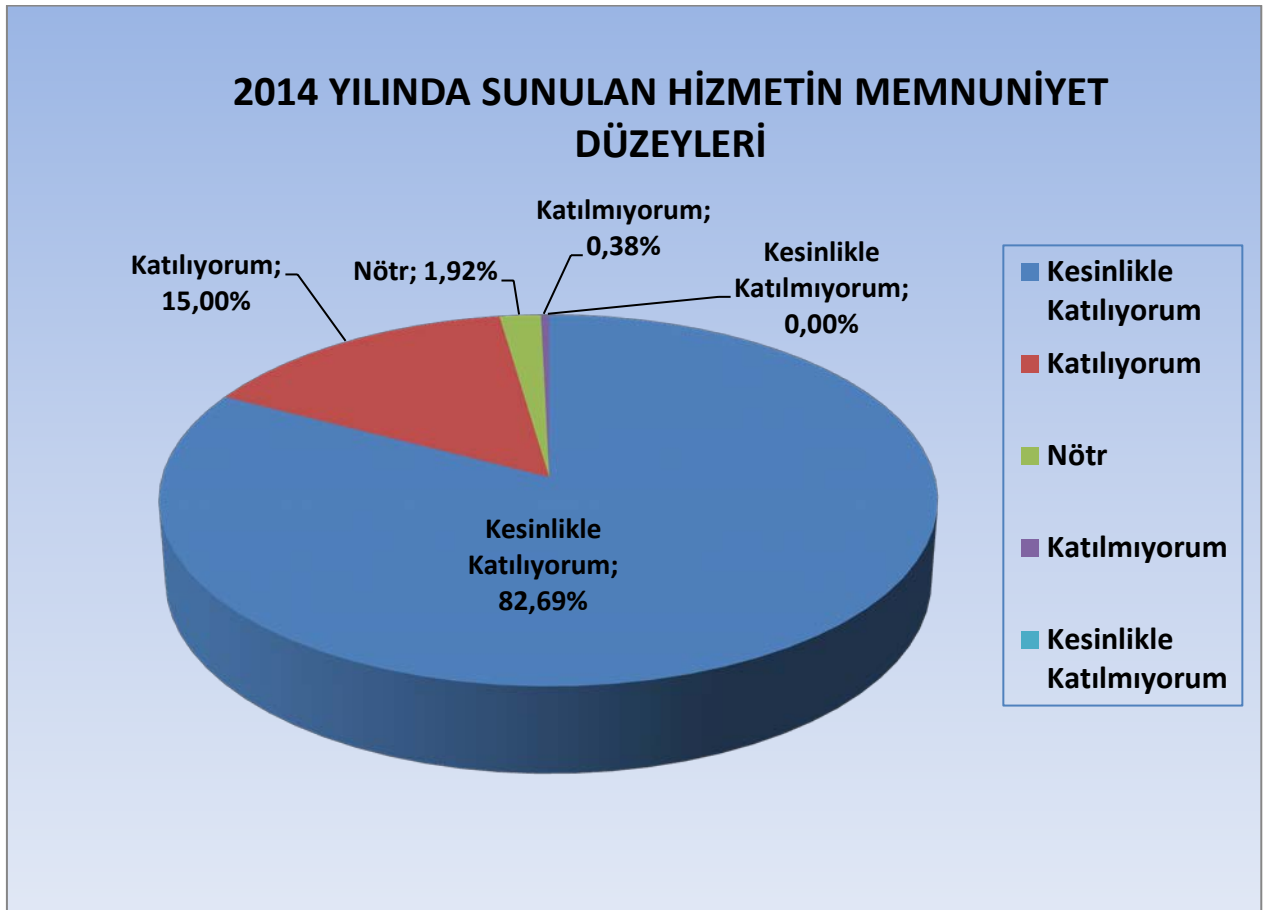
Tablo 1’de ve Tablo 2’de görüldüğü üzere; ankete katılanların **%82,69’u** sunulan hizmete bakış açısına ilişkin önermelere **kesinlikle katılıyorum**, **%15’i** ise **katılıyorum** yanıtlarını vererek, aldıkları hizmetten memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Bu iki oranın toplamı olan ve genel memnuniyet düzeyini gösteren **%97,69** 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.	24	92,31	2	7,69							26	100,0
2	Sorunum ile gerektiği kadar ilgilenilir.	22	84,62	4	15,38							26	100,0
3	Gerekli çözüm önerileri geliştirilir.	21	80,77	5	19,23							26	100,0
4	İlgili personele kolaylıkla ulaşıyorum.	22	84,62	3	11,54			1	3,85			26	100,0
5	Sorunum / talebim doğru anlaşılıp çözülür.	21	80,77	5	19,23							26	100,0
6	İlgili personel konuya ilişkin yeterli bilgiye sahiptir.	22	84,62	3	11,54	1	3,85					26	100,0
7	İlgili personel konu ile ilgili sorulara tatmin edici cevaplar verir.	20	76,92	5	19,23	1	3,85					26	100,0
8	Sunulan hizmet yeterince hızlıdır.	22	84,62	3	11,54	1	3,85					26	100,0
9	Gerektiğinde üst yönetime ulaşabilmekteyim.	20	76,92	5	19,23	1	3,85					26	100,0
10	Genel olarak aldığım hizmetten memnunum.	21	80,77	4	15,38	1	3,85					26	100,0
	TOPLAM	215	82,69	39	15,00	5	1,92	1	0,38	0	0	260	100,0

Tablo 2: Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

	Ölçek Kademeleri	Memnuniyet Oranı %
1	Kesinlikle Katılıyorum	82,69
2	Katılıyorum	15,00
3	Nötr	1,92
4	Katılmıyorum	0,38
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 26 anketörün 24’ü **Evet (%92,3)** yanıtını vermiş, 2’si **Hayır (%7,7)** yanıtını vermiştir.

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

- Gayet iyi, mutemetlere faydalı bir site.
- Güzel, kullanışlı, geliştirilirse iyi olur.
- Uygun ve açıklayıcı.
- KBS ile ilgili eğitim verilmesi gerekmektedir.
- Kanuni düzenlemeler ile uygulama konusunda daha çok bilgi ve tablolar konulması gerekmektedir. Genel olarak hizmetlerden memnunuz.

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;

- Gayet memnunuz.
- Çok teşekkür ederim.
- Her şey gayet iyi.
- Personel sayısının yetersiz olmasından dolayı zaman zaman işler aksamaktadır.
- Oldukça iyi.
- Kanuni düzenlemeler hakkında bilgi ve tablolar konulması, sorunlara çabuk ve tam olarak doğru çözümler getirilmesi.
- Her şey mükemmel.

SONUÇ :

2014 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 %97,69 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.

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

2014 Yılı
Çalışan Memnuniyeti
Anket Raporu

OCAK
2015

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 gerekli eylemlerin belirlenmesi, bu bağlamda çalışanların memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

1.2 Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan birimler "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" kapsamında 2014 yılı içinde hizmet vermiş olan çalışanlar dikkate alınarak yapılmıştır.

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 Müdürlüğü kapsamında 2014 yılı içinde hizmet vermiş olan toplam 33 personel için uygulanmış ankete geçersiz form atanlar ve raporlu olup da katılamayanlar haricinde, 28 katılımcının bilgilerini kapsar. Anket uygulanan kişi sayısının az olması nedeniyle bireylerin kimliğinin gizliliğinin sağlanabilmesi için anket formlarında demografik özelliklere ilişkin sorulara yer verilmemiştir.

1.4 Ölçek

Anket formunda, çalışan memnuniyetini ölçmeye ilişkin 19 soru önermesi, katılımcılar tarafından 5 noktalı Likert tipi bir ölçek (Tamamen Katılmıyorum:1, Tamamen Katılıyorum:5 olacak şekilde) üzerinden yanıtlanmak üzere hazırlanmış, 1 soru önermesi birden fazla seçenek sunularak oluşturulmuş ve 1 açık uçlu soruya yer verilmiştir. Anket formu toplam 21 sorudan oluşmuştur.

1.5 Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Araştırmada, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı çalışanlarının memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Anket formu, 2014 yılı içinde hizmet vermiş olan çalışan personele uygulanmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS paket programı kullanılmış, frekans analizleri incelenmiş ve değerlendirilmiştir.

1.6 Bulgular

1.6.1 Çalışan Memnuniyetine İlişkin Bulgular

1.6.1.1 Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Bulgular

Tablo 1’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların **%71,43’ü** “*çalışanın işine bakış açısına ilişkin önermelere*” tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarının ifade etmişlerdir. **%20’si Nötr** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer **%8,57’lik** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum yanıtlarını vererek yönetsel uygulamalardan yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.1.2 Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Bulgular

Tablo 2’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların **%69,64’ü** “*çalışanın kurumuna duyduğu aidiyete ilişkin önermelere*” tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konuda çoğunluğun olumlu düşünceye sahip olduğu belirtilmiştir. **%21,43’ü Nötr** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer **%8,93’lük** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum yanıtlarını vererek kuruma duyulan aidiyetin yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

1.6.1.3 Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Bulgular

Tablo 3’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların **%50’si** **“çalışanın yönetime bakış açısın ilişkin önermelere”** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnuniyetlerini belirtmişlerdir. **%23,57’si Nötr** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer **%12,39’luk** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum yanıtlarını vererek yönetsel uygulamalardan yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.1.4 Kişisel Motivasyona İlişkin Bulgular

Tablo 4’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların **%80,25’i** **“kişisel motivasyona ilişkin önermelere”** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. **%7,35’i Nötr** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer **%12,39’luk** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum yanıtlarını vererek kişisel motivasyonun yeterince olmadığını ifade etmişlerdir.

1.6.1.5 İletişime İlişkin Bulgular

Tablo 5’de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların **%46,43’ü** **“iletişime ilişkin önermelere”** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, **%21,43’ü Nötr** yanıtını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer **%32,14’lük** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum yanıtlarını vererek kurum içindeki iletişimden yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.1.6 Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular

Tablo 6’da görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların **%55,36’sı** **“hizmet içi eğitime ilişkin önermelere”** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtmişlerdir. **%16,07’si Nötr** yanıtını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer **%28,57’lik** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum yanıtlarını vererek kurum içindeki eğitimden yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 1: Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	ÇALIŞANIN İŞİNE BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Yaptığım işi; aldığım eğitime, yetenek ve becerilerime uygun buluyorum.	5	17,86	10	35,71	7	25,00	5	17,86	1	3,57	28	100,0
2	İşimi severek yapıyorum.	10	35,71	11	39,29	6	21,43	1	3,57	0	0,00	28	100,0
3	İşimin yoğunluk derecesi olması gerektiği kadardır.	6	21,43	16	57,14	4	14,29	2	7,14	0	0,00	28	100,0
4	Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum.	14	50,00	10	35,71	4	14,29	0	0,00	0	0,00	28	100,0
5	İşimi yürütürken verilen görev ile yetki arasında denge olduğunu düşünüyorum.	5	17,86	13	46,43	7	25,00	3	10,71	0	0,00	28	100,0
	TOPLAM	40	28,57	60	42,86	28	20,00	11	7,86	1	0,71	140	100,0

Tablo 2: Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	ÇALIŞANIN KURUMUNA DUYDUĞU AİDİYETE İLİŞKİN SORULAR	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
6	Kendimi bu işyerine ait hissediyorum ve bu işyerinde çalışmaktan gurur duyuyorum.	7	25,00	10	35,71	7	25,00	2	7,14	2	7,14	28	100,0
7	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	11	39,29	11	39,29	5	17,86	1	3,57	0	0,00	28	100,0
	TOPLAM	18	32,14	21	37,50	12	21,43	3	5,36	2	3,57	56	100,0

Tablo 3: Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	ÇALIŞANIN YÖNETİME BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
8	Üst yönetim tarafından çalışanların görüş ve önerilerine önem verdiğini düşünüyorum.	3	10,71	8	28,57	9	32,14	5	17,86	3	10,71	28	100,0
9	Amirlerimin yöneticilik anlayışından memnunum.	6	21,43	9	32,14	7	25,00	5	17,86	1	3,57	28	100,0
10	Birimimde görev dağılımının adil olarak yapıldığını düşünüyorum.	5	17,86	9	32,14	7	25,00	4	14,29	3	10,71	28	100,0
11	Alınan kararların zamanında uygulamaya koyulduğunu düşünüyorum.	4	14,29	5	17,86	7	25,00	11	39,29	1	3,57	28	100,0
12	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	10	35,71	11	39,29	3	10,71	4	14,29	0	0,00	28	100,0
	TOPLAM	28	20,00	42	30,00	33	23,57	29	20,71	8	5,71	140	100,0

Tablo 4: Kişisel Motivasyona İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	KİŞİSEL MOTİVASYONA İLİŞKİN SORULAR	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
13	En iyi kişisel motivasyon araçlarından birinin kişinin işini iyi yaptığı duygusu olduğunu düşünüyorum.	13	46,43	13	46,43	0	0	2	7,14	0	0	28	100,0
14	İşyerindeki fiziksel çalışma koşullarından (bina, oda, ısı, ışık, ekipman vb.) memnunum. (Memnun değilseniz belirtiniz:.....)	10	29,41	13	38,24	5	14,71	3	8,82	3	8,824	34	100,0
	TOPLAM	23	37,92	26	42,33	5	7,35	5	7,98	3	4,41	62	100,0

Tablo 5: İletişime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	İLETİŞİME İLİŞKİN SORULAR	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
15	Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlandığını düşünüyorum.	2	7,143	9	32,14	7	25	10	35,71	0	0	28	100,0
16	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	2	7,143	13	46,43	7	25	4	14,29	2	7,143	28	100,0
17	Çalıştığım birimde takım ruhu olduğuna inanıyorum.	7	25	6	21,43	4	14,29	9	32,14	2	7,143	28	100,0
	TOPLAM	11	13,10	28	33,33	18	21,43	23	27,38	4	4,76	84	100,00

Tablo 6: Hizmet İçi Eğitime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sıra No	HİZMET İÇİ EĞİTİME İLİŞKİN SORULAR	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
18	Hizmet içi eğitimlere yeterince önem verildiğini düşünüyorum.	2	7,14	5	17,86	6	21,43	12	42,86	3	10,71	28	100,0
19	Mesleki eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim eğitimlerinin de düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum.	13	46,43	11	39,29	3	10,71	1	3,57	0	0,00	28	100,0
	TOPLAM	15	26,79	16	28,57	9	16,07	13	23,21	3	5,36	56	100,0

1.6.2 Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

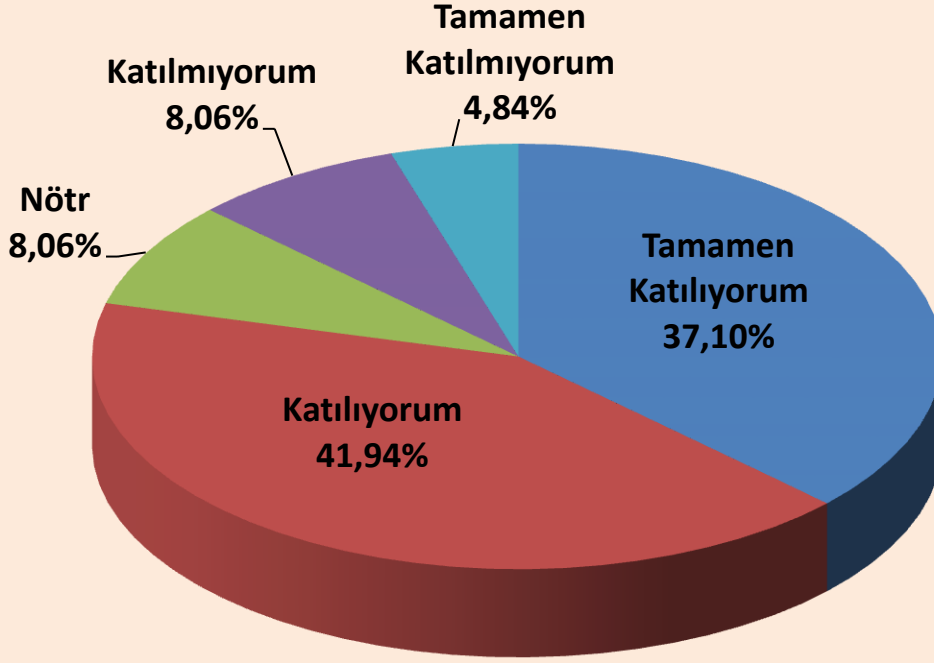
Tablo 7: Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

	MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRTİR SIRALAMA	Memnuniyet Oranı %
1	Kişisel Motivasyon	80,25
2	Çalışanın İşine Bakış Açısı	71,43
3	Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyet	69,64
4	Hizmet İçi Eğitim	55,36
5	Çalışanın Yönetime Bakış Açısı	50,00
6	İletişim	46,43

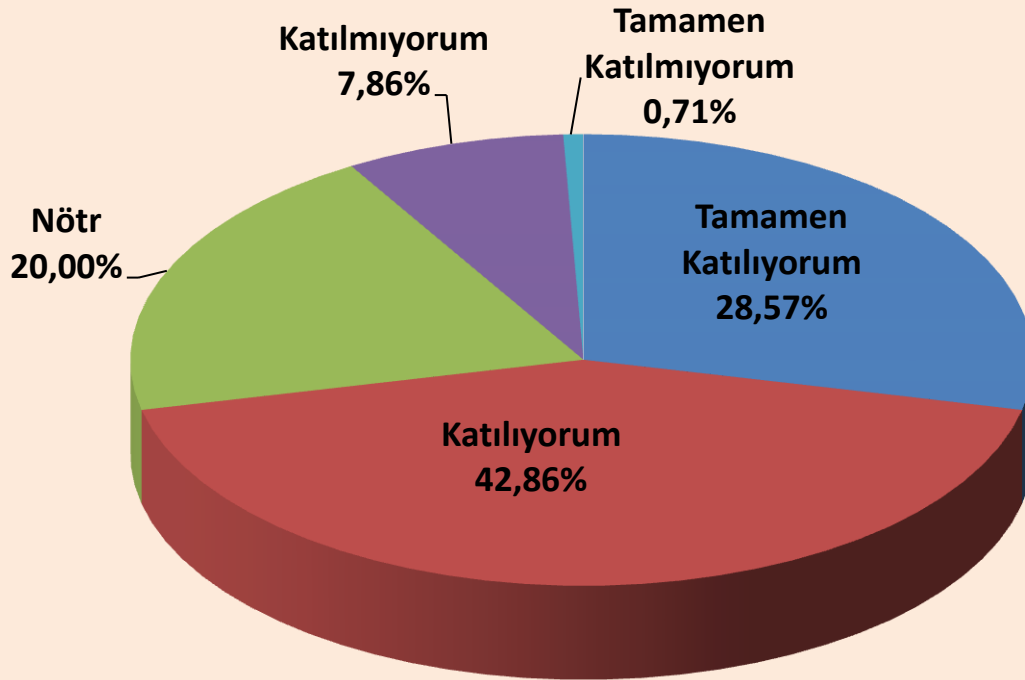
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı çalışanları memnuniyet düzeylerine yönelik en yüksek memnuniyet **%80,25** oranı ile **“Kişisel Motivasyon”** konulu soru önermelerine verilen yanıtlardan oluşmakta iken, en düşük memnuniyet ise **%46,43** oranı ile **“İletişim”** konulu soru önermelerine verilen yanıtlardan oluşmaktadır.

Ayrıca, anketin 4. soru grubu olan **“Kişisel Motivasyona İlişkin”** soru önermeleri bölümünde yer alan 14. soruda memnun olunmayan fiziksel koşulların belirtilmesine ilişkin açık uçlu bırakılan önermeye daha önceki yıllardaki şikayetler yinelenmemiştir. Bunun en önemli sebebi, Tınaztepe’de inşaatı sürdürülmekte olan yeni Rektörlük binası beklentisi olduğu düşünülmektedir.

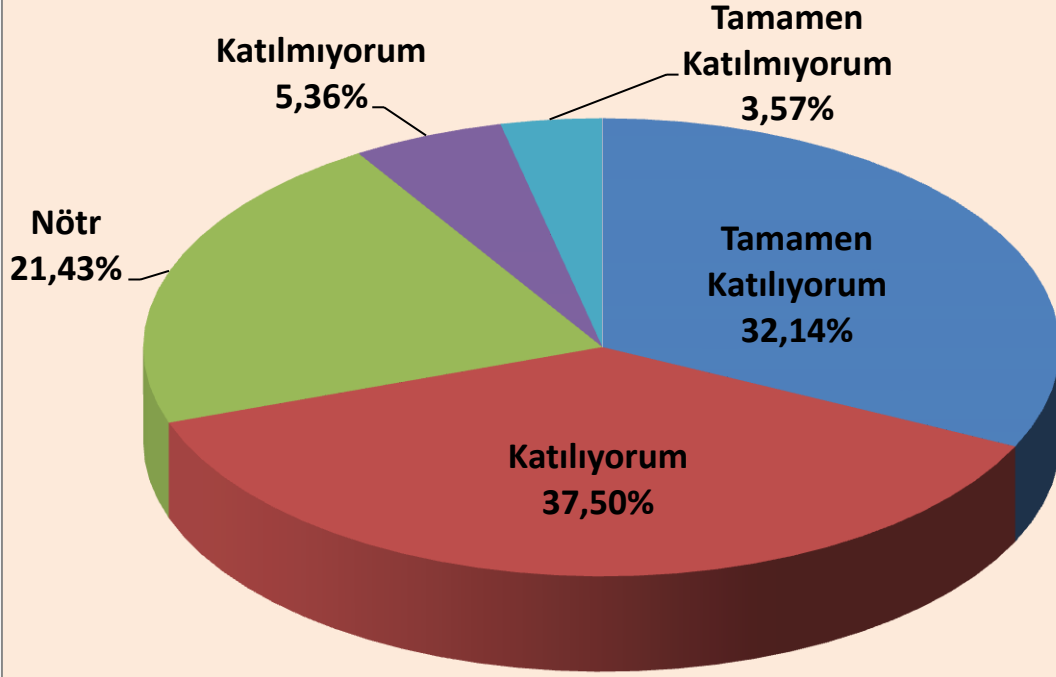
KİŞİSEL MOTİVASYONA İLİŞKİN SORULAR



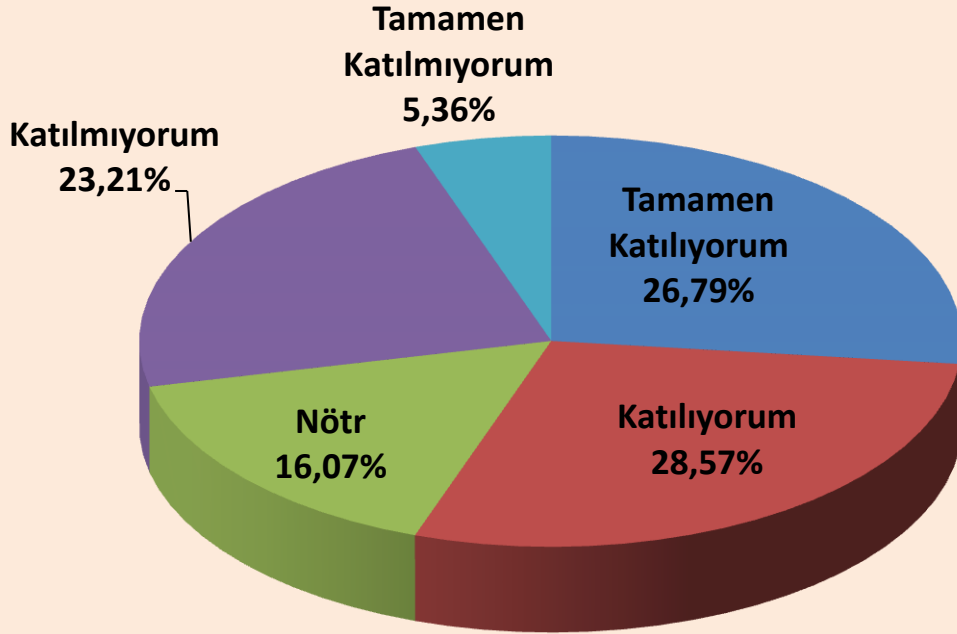
ÇALIŞANIN İŞİNE BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR

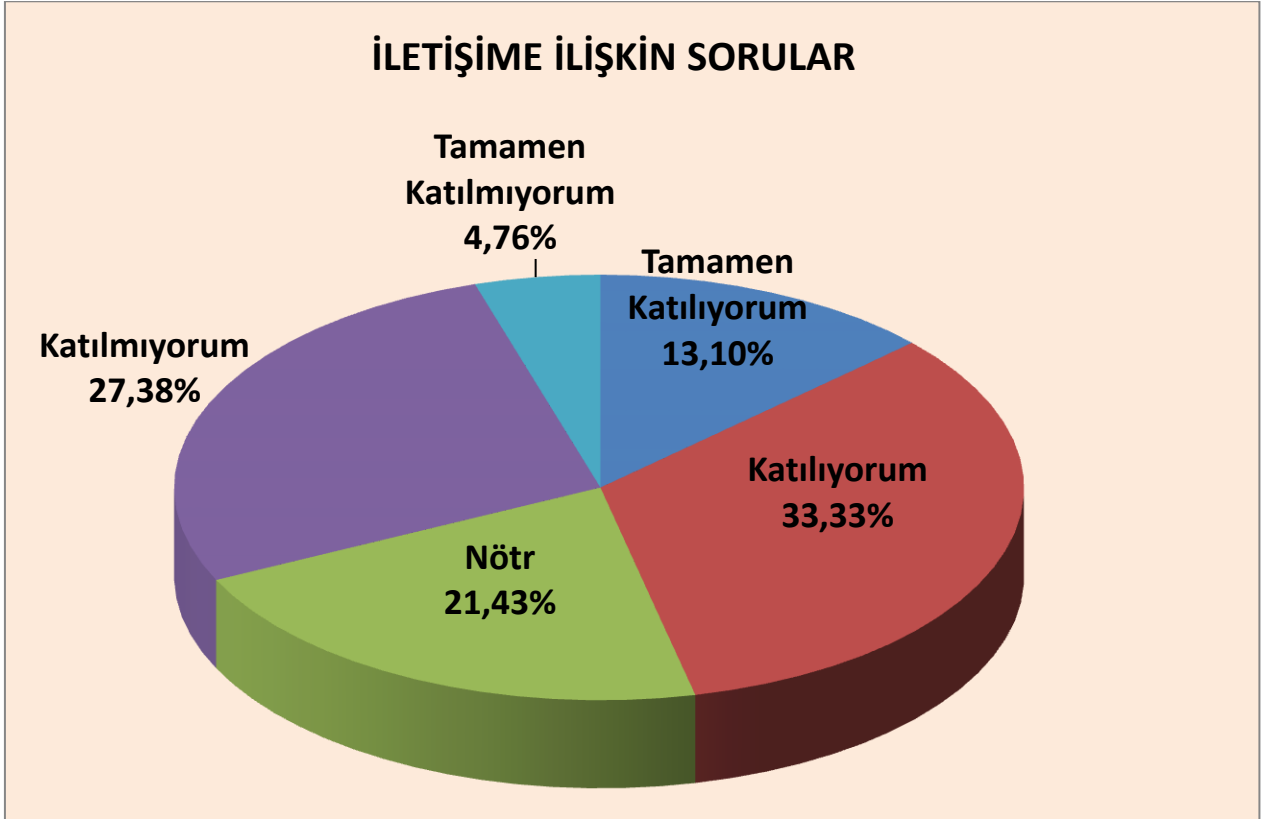
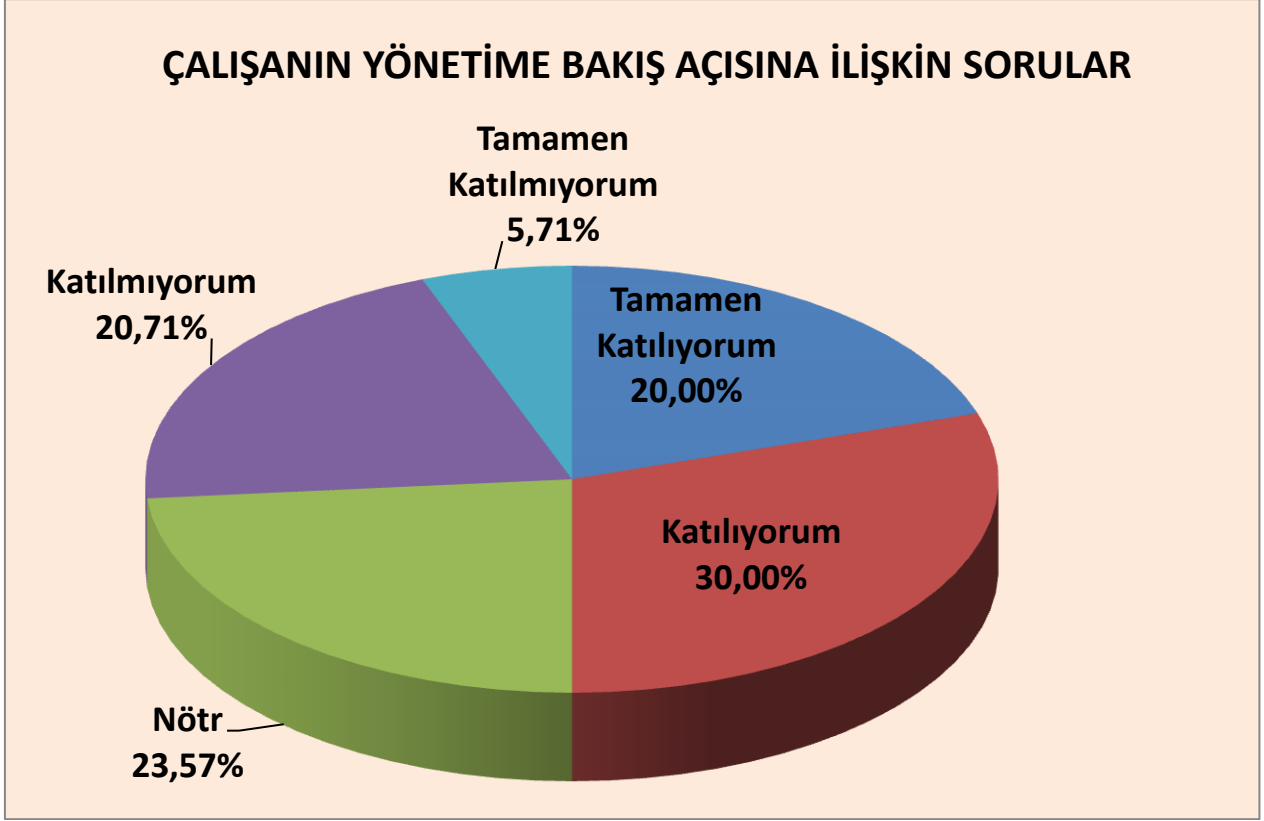


ÇALIŞANIN KURUMUNA DUYDUĞU AİDİYETE İLİŞKİN SORULAR



HİZMET İÇİ EĞİTİME İLİŞKİN SORULAR



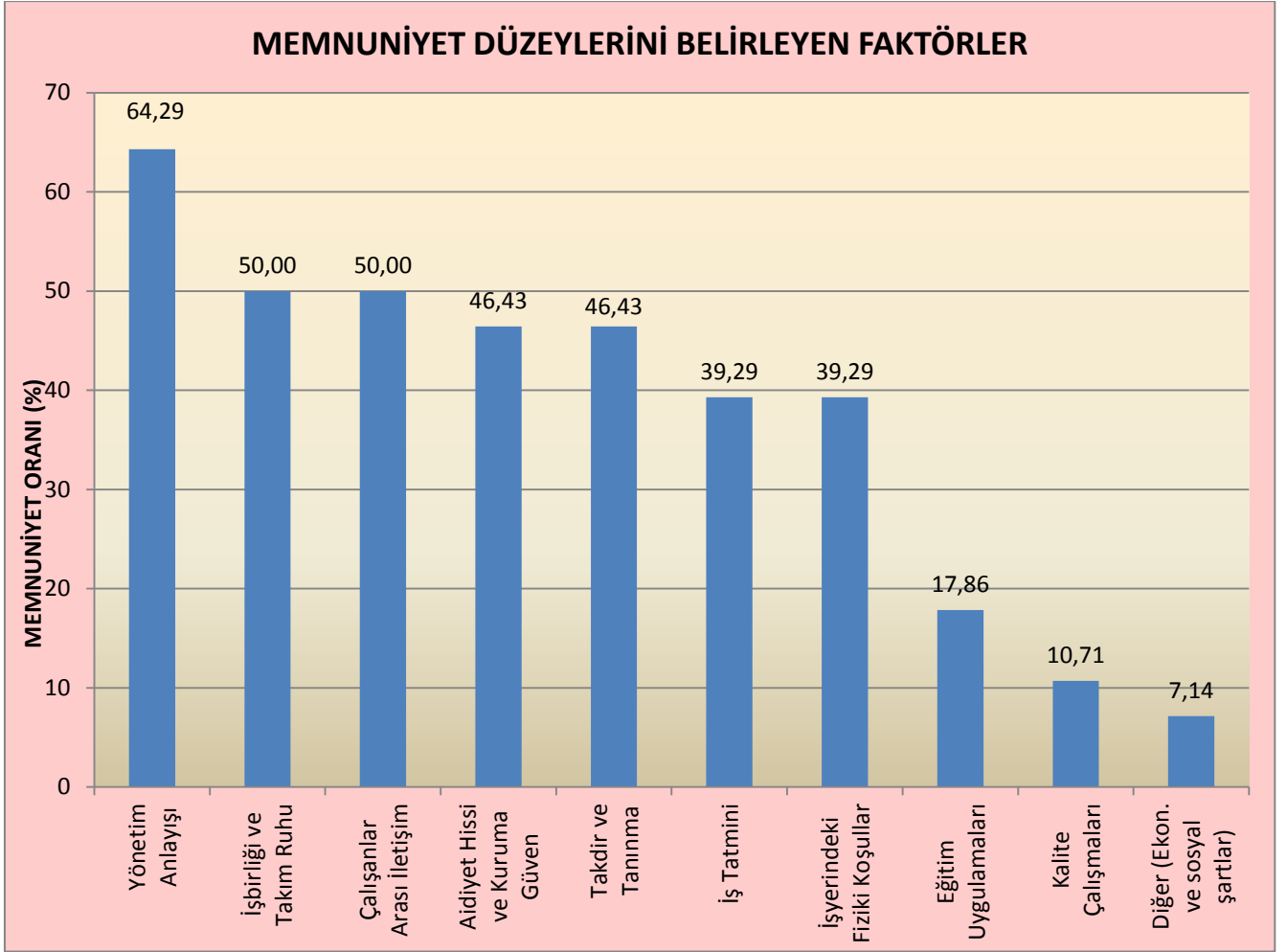


1.6.3 Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Bulgular

Tablo 8: Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Sıralama

	GENEL MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN SIRALAMA	Memnuniyet Düzeyini Etkileme Oranı %	Etkilediğini Düşünen Kişi Sayısı
1	Yönetim Anlayışı	64,29	18
2	İşbirliği ve Takım Ruhu	50,00	14
3	Çalışanlar Arası İletişim	50,00	14
4	Aidiyet Hissi ve Kuruma Güven	46,43	13
5	Takdir ve Tanınma	46,43	13
6	İş Tatmini	39,29	11
7	İşyerindeki Fiziki Koşullar	39,29	11
8	Eğitim Uygulamaları	17,86	5
9	Kalite Çalışmaları	10,71	3
10	Diğer (Ekon. ve sosyal şartlar)	7,14	2

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı çalışanlarının genel memnuniyet düzeylerini belirleyen faktörler içinde **%64,29** oranı ile **“Yönetim Anlayışı”**, **%50,00** oranı ile **“İşbirliği ve Takım Ruhu”** ve yine **%50,00** ile **“Çalışanlar Arası İletişim”** önermeleri çalışan memnuniyetini en çok etkilediği düşünülen faktörler olarak **ilk üç sırada** yer almıştır. **%7,14** Oranı ile **“Diğer (Ekonomik ve Sosyal Şartlar)”** önermesi ise çalışan memnuniyetini en az etkilediği düşünülen faktör olarak **son sırada** yer almaktadır.



1.6.4 Çalışan Memnuniyetinin Arttırılabilmesi İçin Yapılabileceklere İlişkin Çalışanların Önerileri

- Alt birimler bazında ve Dairemiz genelinde, daha sık toplantıların yapılması gerekir. Böylece iş ile ilgili ve özel konulardaki sorunlar daha kolay çözümlenebilir.

SONUÇ :

2014 Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi sonuçları soru grupları bazında değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum yanıtlarının toplamı) sıralandığında en yüksek orandan en düşüğe şu sıralama oluşmaktadır (Tablo 7); Kişisel motivasyon (%80,25), Çalışanların işlerine bakış açıları (%71,43), Çalışanların kuruma duydukları aidiyet (%69,64), Hizmet içi eğitim (%55,36), Çalışanların yönetime bakış açısı (%50,00) ve İletişim (%46,43).

Bu memnuniyet sıralamalarına göre, çalışanların işlerine bakış açıları ile kişisel ve kurumsal memnuniyet konularında daha olumlu düşündükleri ancak hizmet içi eğitim ve yöneticiler ile diğer çalışanlar arasındaki iletişim konularındaki memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az olduğu görülmektedir.

Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Sıralama'ya bakıldığında (Tablo 8), "Yönetim Anlayışı, İşbirliği ve Takım Ruhu, Çalışanlar Arası İletişim, Aidiyet Hissi ve Kuruma Güven" konularının ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir.

Dairemizde içsel etkenlerden oluşan iyileştirmeye açık konular, çalışanların öneri ve görüşleri doğrultusunda önümüzdeki günlerde şekillendirilecektir. Dışsal etkenlerden kaynaklanan, örneğin ücret politikası, binaların fiziki yapısı gibi konulardaki öneriler ise yetkili mercilere iletilecektir.