STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI
2015 KALİTE HEDEFLERİ RAPORU

Hedef 1- *Kamu Mali Yönetim ve Kontrol sürecine uyum sağlayarak, saydam, etkin, verimli ve doğru mali kontrol ilkelerinin 2015 yılında devamlılığı temin edilecektir.*

Sonuç: 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde 01.01.2006 tarihi itibariyle 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. Daire Başkanlığımızın web sayfasında mali mevzuata ilişkin değişiklikler güncel olarak duyurulmaktadır.

Hedef 3- *Kalite çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların memnuniyetlerini ölçmek ve yüksek katılım sağlamak amacıyla Şubat ayı itibariyle anket çalışmalarına başlanacak ve "Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anketi" yapılarak sonuçları yılsonu itibariyle web sayfamızda yayınlanacaktır.*

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, 2016 yılı mart ayı itibariyle web sayfamızda duyurulmuştur. **(EK- 2)**

Hedef 4- *Kalite çalışmaları kapsamında daire personelinin memnuniyetini ölçmek amacıyla "Çalışan Memnuniyeti Anketi" hazırlanarak sonuçların yılsonu itibariyle web sayfamızda yayınlanması sağlanacaktır.*

Sonuç: Çalışan Memnuniyeti Anketi Aralık ayında Dairemiz Personeline sunulmuş 32 personelden 29 geçerli anket katılımı sağlanmıştır. SPSS paket programı yardımıyla analiz edilen anket sonuçları, 2016 Mart ayı itibariyle personelimize duyurulmuştur. **(EK- 3)**

Hedef 5- *Dairemiz personelinin, mali sistemdeki değişiklikler konusunda bilgilerinin güncelleştirilmesi amacıyla personel başına ortalama en az 5 saat eğitim verilmesi hedeflenmektedir.*

Sonuç: Dairemiz personeline mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla **(EK-1)** de yer alan eğitim faaliyetlerine katılım sağlanmıştır. 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", "Evrak Kayıt İzleme Sistemi" ve "Kira Takip Sistemi" programları bu yıl içinde de aktif olarak kullanılmıştır.

2015 Yılı içinde; İç Kontrol Standartlarına ilişkin, birim risklerinin girişlerinin yapılacağı sistem, Bilgi İşlemce oluşturulmuştur. Gönderme emirlerinin sistem üzerinden düzenlenip çıktılarının alınması sağlanmıştır. Projelerde, BAP birimiyle ortak kullanılan yeni bir program geliştirilmiştir.

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 gönderilen personelin eğitim dönüşünde, gördüklerini ve öğrendiklerini ilgili diğer personele 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, 2015 yılı için aylara göre revize edilerek, her birim tarafından aylık programlar halinde, servislerde görünür yerlere asılarak izlenmesi hedeflenmektedir.*

Sonuç: 2015 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 2016 Yılı hedefleri içine alınacaktır.

Hedef 10- *Personele yönelik olarak Stres Yönetimi Eğitimi alınması hedeflenmektedir.*

Sonuç: Eğitimi verecek hocanın programı müsait olmadığından dolayı 2015 yılında gerçekleştirilememiştir. 2016 Yılında yapılabilmesi için gerekli girişimlerde bulunulacaktır.

Fatma KÖKSAL
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

EK-1 : Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 2015 Yılı Eğitim Faaliyetleri
EK-2 : 2015 Yılı Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anket Raporu
EK-3 : 2015 Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi Raporu

Ek:1 SGDB 2015 EĞİTİM PROGRAMI GERÇEKLEŞME TABLOSU				
FAALİYETİN TARİHİ	**EĞİTİM FAALİYETİ ADI**	**KATILIMCI SAYISI**	**İŞ GÜNÜ**	**TOPLAM EĞİTİM SAATİ**
15-19 Şubat 2015	Torba Kanunuyla Değişen Kamu İhale Mevzuatı ve SGK İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları Eğitimi	1	5	35
10-11 Mart 2015	Merkezi Yönetim Muhasebe Yönetmeliği Eğitimi	2	2	28
16-20 Mart 2015	Mali Hizmetler Uzmanları Eğitimi	2	5	70
23-27 Mart 2015	Mali Hizmetler Uzmanları Eğitimi	1	5	35
06-10 Nisan 2015	Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi	2	5	70
02 Ekim 2015	Hazine Nakit Yönetimi Semineri	3	1	21
19-23 Ekim 2015	KBS Eğitimi	2	5	70
17-18 Kasım 2015	24. Kalite Kongresi	1	2	14
07-19 Aralık 2015	Muhasebe Yetkilisi Sertifika Eğitimi	2	10	140
30 Aralık 2015	"Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği" Bilgilendirme Toplantısı	1	1	7

EĞİTİM SAATİ YILLIK TOPLAMI	**490**
TOPLAM PERSONEL SAYISI	**32**
KİŞİ BAŞINA DÜŞEN EĞİTİM SAATİ	**15**

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

2015 Yılı Sunulan Hizmeti Değerlendirme Anket Raporu

MART 2016

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, 2015 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, 2015 yılı içinde hizmet almış olan kişilerden gönüllülük esasına göre toplam 22 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 yanıtlı 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, 2015 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

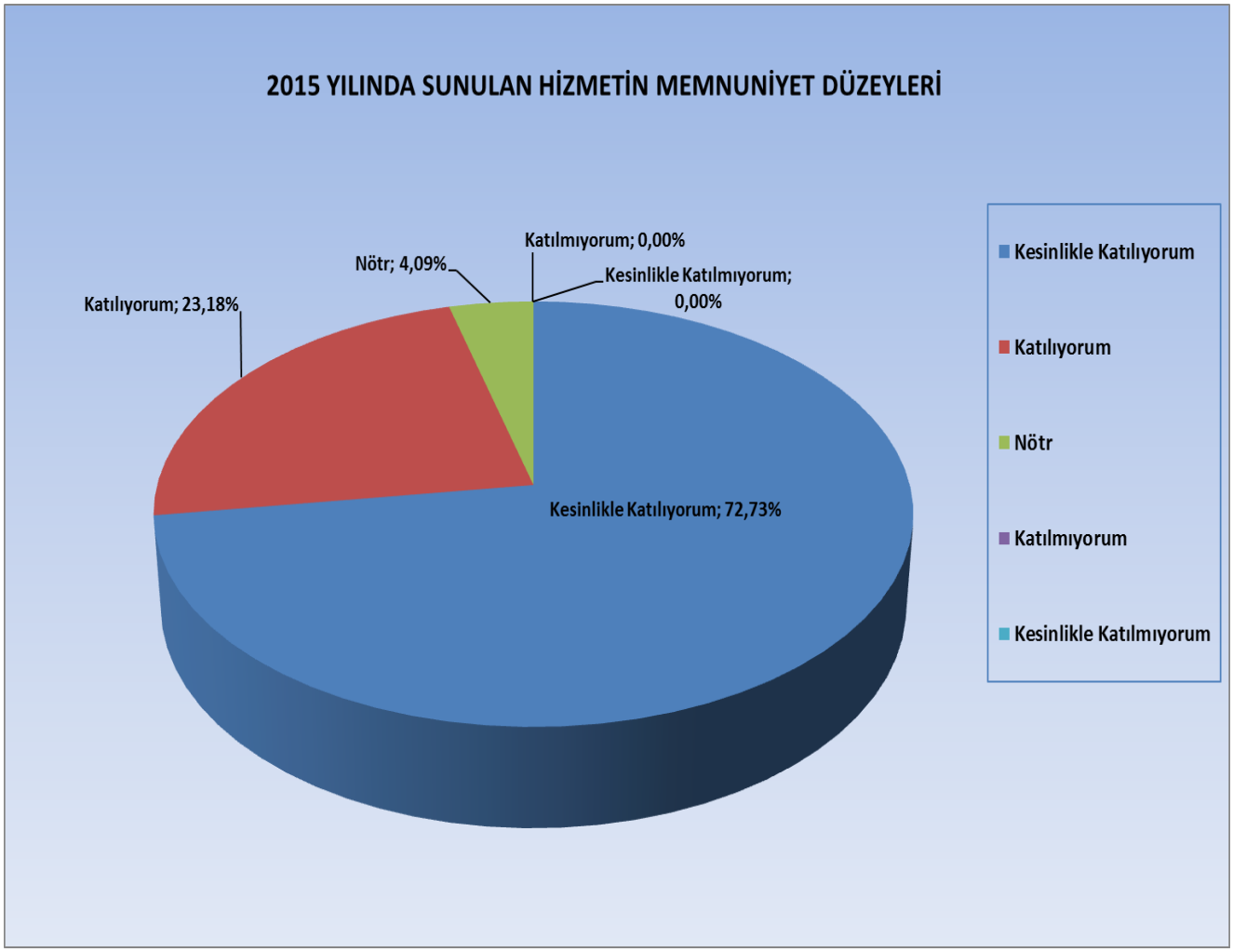
Tablo 1'de ve Tablo 2'de görüldüğü üzere; ankete katılanların ***%72,73'ü*** sunulan hizmete bakış açısına ilişkin önermelere **kesinlikle katılıyorum**, ***%23,18'i*** ise **katılıyorum** yanıtlarını vererek, aldıkları hizmetten memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Bu iki oranın toplamı olan ve genel memnuniyet düzeyini gösteren **%95,91** 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

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	Anket Soruları	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Birimde güler yüzle karşılanırım.	16	72,73	6	27,27							22	100,0
2	Sorunum ile gerektiği kadar ilgilenilir.	15	68,18	7	31,82							22	100,0
3	Gerekli çözüm önerileri geliştirilir.	16	72,73	5	22,73	1	4,55					22	100,0
4	İlgili personele kolaylıkla ulaşırım.	15	68,18	4	18,18	3	13,64					22	100,0
5	Sorunum / talebim doğru anlaşılıp çözümlenir.	15	68,18	7	31,82							22	100,0
6	İlgili personel konuya ilişkin yeterli bilgiye sahiptir.	18	81,82	2	9,09	2	9,09					22	100,0
7	İlgili personel konu ile ilgili sorulara tatmin edici cevaplar verir.	16	72,73	6	27,27							22	100,0
8	Sunulan hizmet yeterince hızlıdır.	16	72,73	5	22,73	1	4,55					22	100,0
9	Gerektiğinde üst yönetime ulaşabilmekteyim.	15	68,18	5	22,73	2	9,09					22	100,0
10	Genel olarak aldığım hizmetten memnunum.	18	81,82	4	18,18							22	100,0
	TOPLAM	**160**	**72,73**	**51**	**23,18**	**9**	**4,09**	**0**	**0**	**0**	**0**	**220**	**100,0**

Tablo 2: Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

	Ölçek Kademeleri	Memnuniyet Oranı %
1	Kesinlikle Katılıyorum	72,73
2	Katılıyorum	23,18
3	Nötr	4,09
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 22 anketörün 13'ü **Evet (%59,1)** yanıtını vermiş, 9'u **Hayır (%40,9)** yanıtını vermiştir.

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

- Mevzuat ve uygulamalar ile ilgili daha çok bilgi verilebilir.
- Gerekli ilgi ve özen gösterilmektedir.
- Web sitesinin daha geliştirilmesi ve birimlerin tanıtılmasını istiyorum.
- Sitenizden faydalı bilgiler alıyorum.

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;

- Mevzuat ve uygulamalar ile ilgili birimlerdeki kişilere yardımcı olacak yazılı dokümanlar verilebilir.

SONUÇ :

2015 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 %95,91 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

2015 Yılı
Çalışan Memnuniyeti
Anket Raporu

MART 2016

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 2015 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 2015 yılı içinde hizmet vermiş olan toplam 32 personel için uygulanmıştır. Anket, uzun süre izinli veya raporlu olup da katılamayanlar haricinde, 29 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, 2015 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 ***%70,34'ü"çalışanın işine bakış açısına ilişkin önermelere"*** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarının ifade etmişlerdir. ***%16,55'i Nötr*** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%13,10'luk*** 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 ***%60,34'ü "çalışanın kurumuna duyduğu aidiyete ilişkin önermelere"*** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konuda çoğunluğun olumlu düşünceye sahip olduğu belirtilmiştir. ***%24,14'ü Nötr*** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%15,52'lik*** 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 ***%60'ı "çalışanın yönetime bakış açısın ilişkin önermelere"*** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnuniyetlerini belirtmişlerdir. ***%20,00'si Nötr*** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%20,00'lik*** 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 ***%67,24'ü "kişisel motivasyona ilişkin önermelere"*** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. ***%17,24'ü Nötr*** yanıtını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%15,52'lik*** 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 ***%54,02'si "iletişime ilişkin önermelere"*** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, ***%24,14'ü Nötr*** yanıtını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%21,84'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 ***%58,62'si "hizmet içi eğitime ilişkin önermelere"*** tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtmişlerdir. ***%18,97'si Nötr*** yanıtını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%22,41'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

		Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	ÇALIŞANIN İŞİNE BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Yaptığım işi; aldığım eğitime, yetenek ve becerilerime uygun buluyorum.	8	27,59	10	34,48	6	20,69	3	10,34	2	6,90	29	100,0
2	İşimi severek yapıyorum.	11	37,93	11	37,93	4	13,79	3	10,34	0	0,00	29	100,0
3	İşimin yoğunluk derecesi olması gerektiği kadardır.	3	10,34	15	51,72	5	17,24	5	17,24	1	3,45	29	100,0
4	Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum.	13	44,83	13	44,83	2	6,90	0	0,00	1	3,45	29	100,0
5	İşimi yürütürken verilen görev ile yetki arasında denge olduğunu düşünüyorum.	4	13,79	14	48,28	7	24,14	3	10,34	1	3,45	29	100,0
	TOPLAM	**39**	**26,90**	**63**	**43,45**	**24**	**16,55**	**14**	**9,66**	**5**	**3,45**	**145**	**100,0**

Tablo 2: Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

		Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	ÇALIŞANIN KURUMUNA DUYDUĞU AİDİYETE İLİŞKİN SORULAR	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
6	Kendimi bu işyerine ait hissediyor ve bu işyerinde çalışmaktan gurur duyuyorum.	7	24,14	7	24,14	8	27,59	7	24,14	0	0,00	29	100,0
7	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	7	24,14	14	48,28	6	20,69	1	3,45	1	3,45	29	100,0
	TOPLAM	**14**	**24,14**	**21**	**36,21**	**14**	**24,14**	**8**	**13,79**	**1**	**1,72**	**58**	**100,0**

Tablo 3: Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

		Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	ÇALIŞANIN YÖNETİME BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
8	Üst yönetim tarafından çalışanların görüş ve önerilerine önem verdiğini düşünüyorum.	3	10,34	7	24,14	9	31,03	6	20,69	4	13,79	29	100,0
9	Amirlerimin yöneticilik anlayışından memnunum.	8	27,59	13	44,83	0	0,00	5	17,24	3	10,34	29	100,0
10	Birimimde görev dağılımının adil olarak yapıldığını düşünüyorum.	2	6,90	14	48,28	8	27,59	2	6,90	3	10,34	29	100,0
11	Alınan kararların zamanında uygulamaya koyulduğunu düşünüyorum.	4	13,79	12	41,38	7	24,14	5	17,24	1	3,45	29	100,0
12	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	12	41,38	12	41,38	5	17,24	0	0,00	0	0,00	29	100,0
	TOPLAM	**29**	**20,00**	**58**	**40,00**	**29**	**20,00**	**18**	**12,41**	**11**	**7,59**	**145**	**100,0**

Tablo 4: Kişisel Motivasyona İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

		Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	KİŞİSEL MOTİVASYONA İLİŞKİN SORULAR	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.	10	34,48	13	44,83	4	13,79	2	6,90	0	0	29	100,0
14	İşyerindeki fiziksel çalışma koşullarından (bina, oda, ısı, ışık, ekipman vb.) memnunum. (Memnun değilseniz belirtiniz:……....)	4	13,79	12	41,38	6	20,69	3	10,34	4	13,79	29	100,0
	TOPLAM	**14**	**24,14**	**25**	**43,10**	**10**	**17,24**	**5**	**8,62**	**4**	**6,90**	**58**	**100,0**

Tablo 5: İletişime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

		Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	İLETİŞİME İLİŞKİN SORULAR	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
15	Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlandığını düşünüyorum.	2	6,897	16	55,17	4	13,79	7	24,14	0	0	29	100,0
16	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	2	6,897	16	55,17	4	13,79	7	24,14	0	0	29	100,0
17	Çalıştığım birimde takım ruhu olduğuna inanıyorum.	2	6,897	9	31,03	13	44,83	4	13,79	1	3,448	29	100,0
	TOPLAM	**6**	**6,90**	**41**	**47,13**	**21**	**24,14**	**18**	**20,69**	**1**	**1,15**	**87**	**100,00**

Tablo 6: Hizmet İçi Eğitime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

		Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Nötr		Katılmıyorum		Tamamen Katılmıyorum		Toplam	
Sıra No	HİZMET İÇİ EĞİTİME İLİŞKİN SORULAR	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
18	Hizmet içi eğitimlere yeterince önem verildiğini düşünüyorum.	1	3,45	9	31,03	8	27,59	4	13,79	7	24,14	29	100,0
19	Mesleki eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim eğitimlerinin de düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum.	12	41,38	12	41,38	3	10,34	1	3,45	1	3,45	29	100,0
	TOPLAM	**13**	**22,41**	**21**	**36,21**	**11**	**18,97**	**5**	**8,62**	**8**	**13,79**	**58**	**100,0**

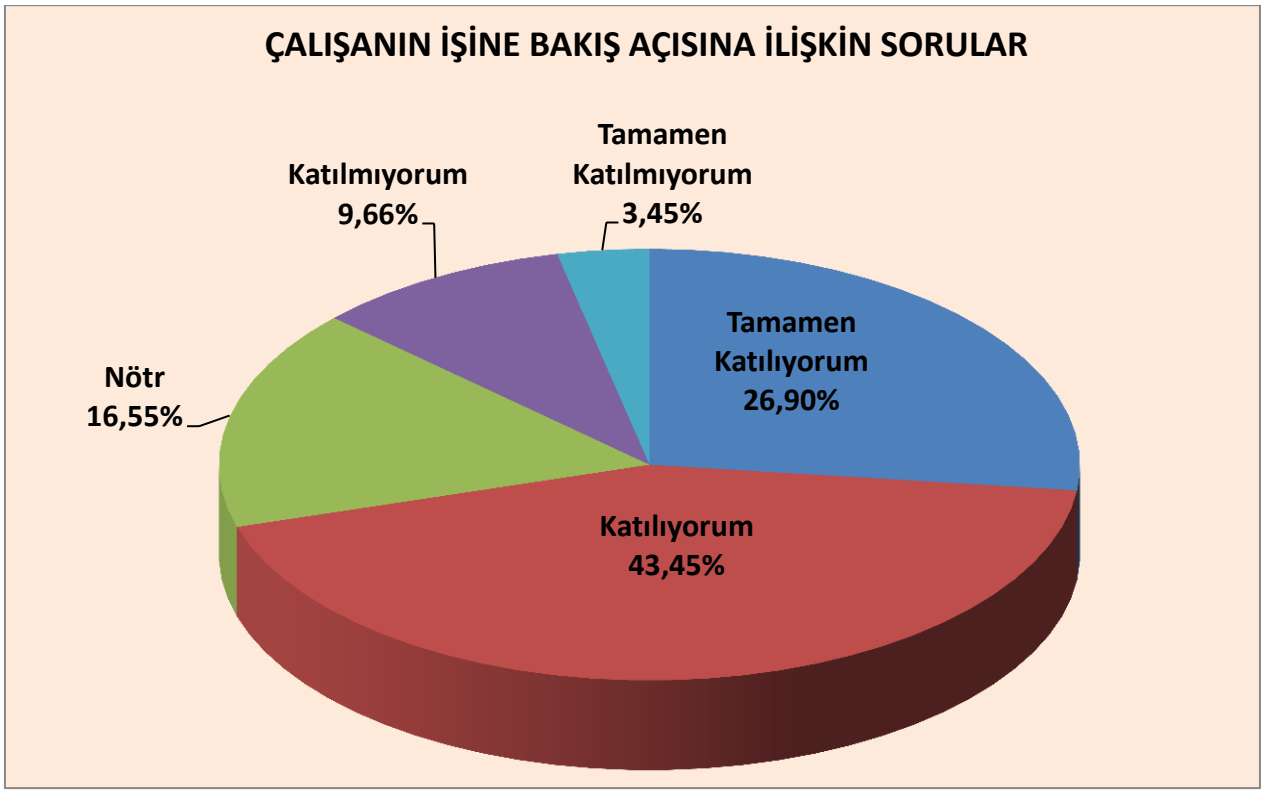
1.6.2 Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

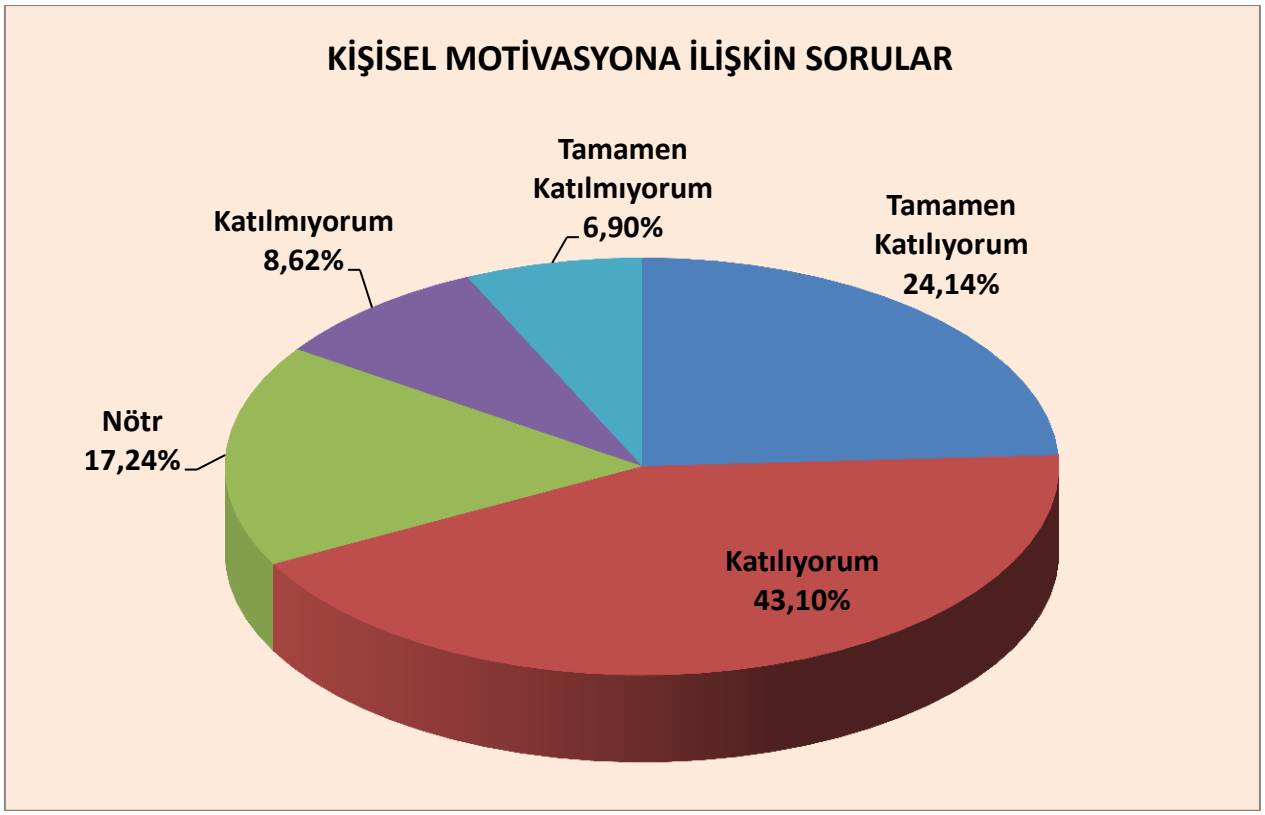
Tablo 7: Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

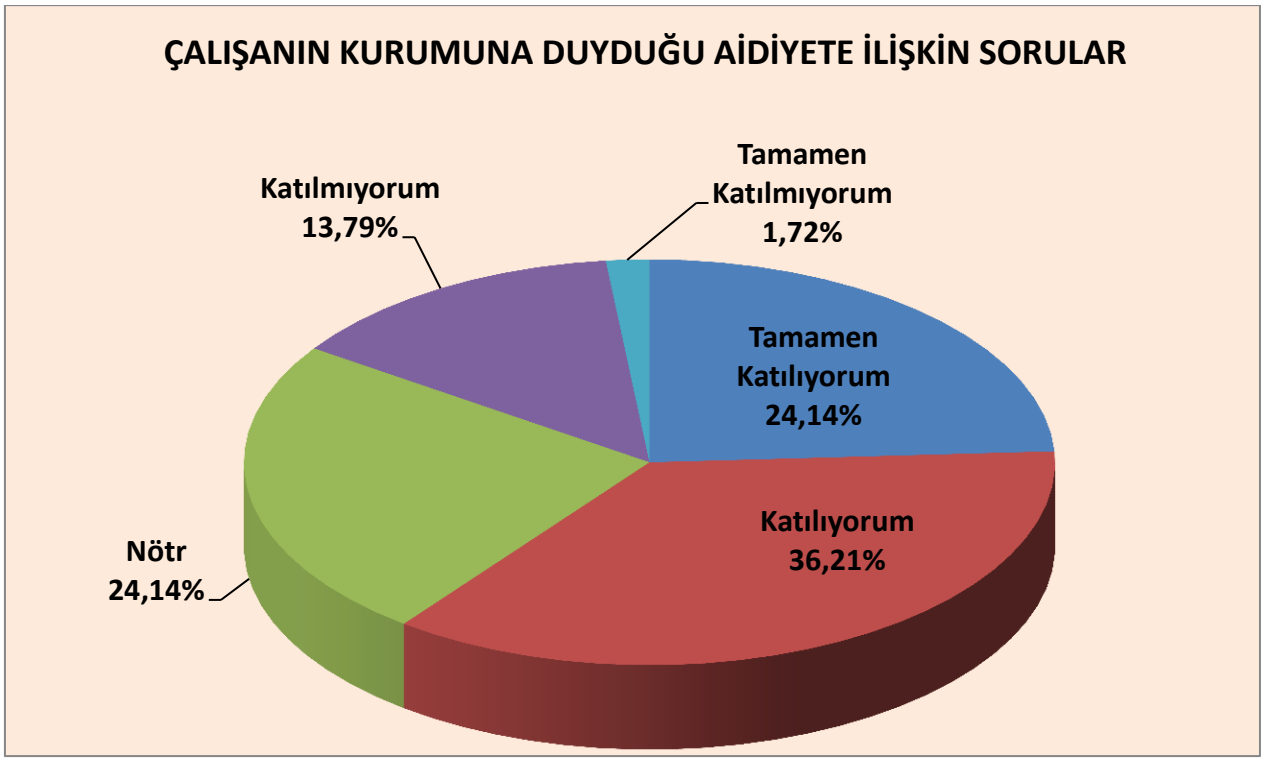
	MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRTİR SIRALAMA	Memnuniyet Oranı %
1	Çalışanın İşine Bakış Açısı	70,34
2	Kişisel Motivasyon	67,24
3	Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyet	60,34
4	Çalışanın Yönetime Bakış Açısı	60,00
5	Hizmet İçi Eğitim	58,62
6	İletişim	54,02

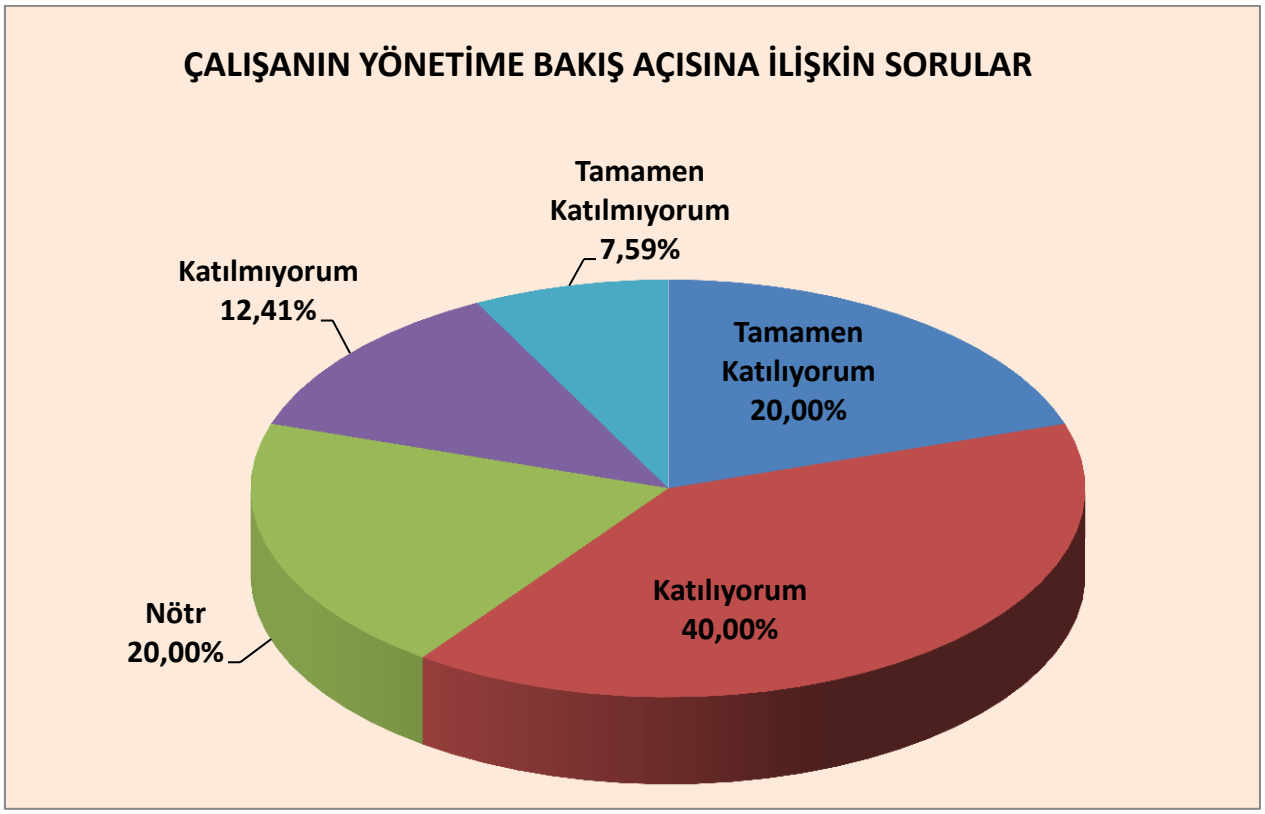
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı çalışanları memnuniyet düzeylerine yönelik en yüksek memnuniyet ***%70,34*** oranı ile ***"Çalışanın İşine Bakış Açısı"*** konulu soru önermelerine verilen yanıtlardan oluşmakta iken, en düşük memnuniyet ise ***%54,02*** oranı ile ***" İletişim"*** konulu soru önermelerine verilen yanıtlardan oluşmaktadır.

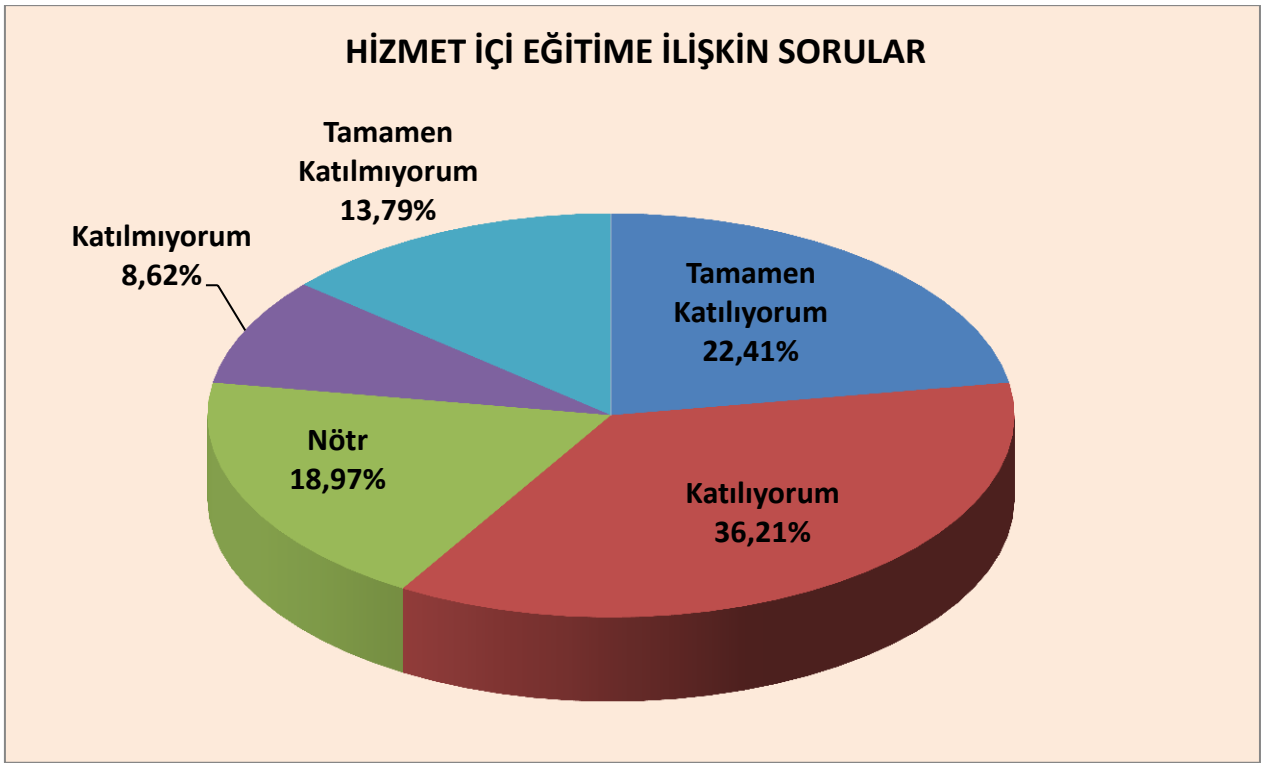
Ayrıca, anketin 4. soru grubu olan ***"Kişisel Motivasyona İlişkin"*** soru önermeleri bölümünde yer alan 14. soruda memnun olunmayan fiziksel koşulların belirtilmesine ilişkin açık uçlu bırakılan önermeye daha önceki yıllardaki şikayetler yinelenmemiştir. Bunun en önemli sebebinin, Tınaztepe'de inşaatı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

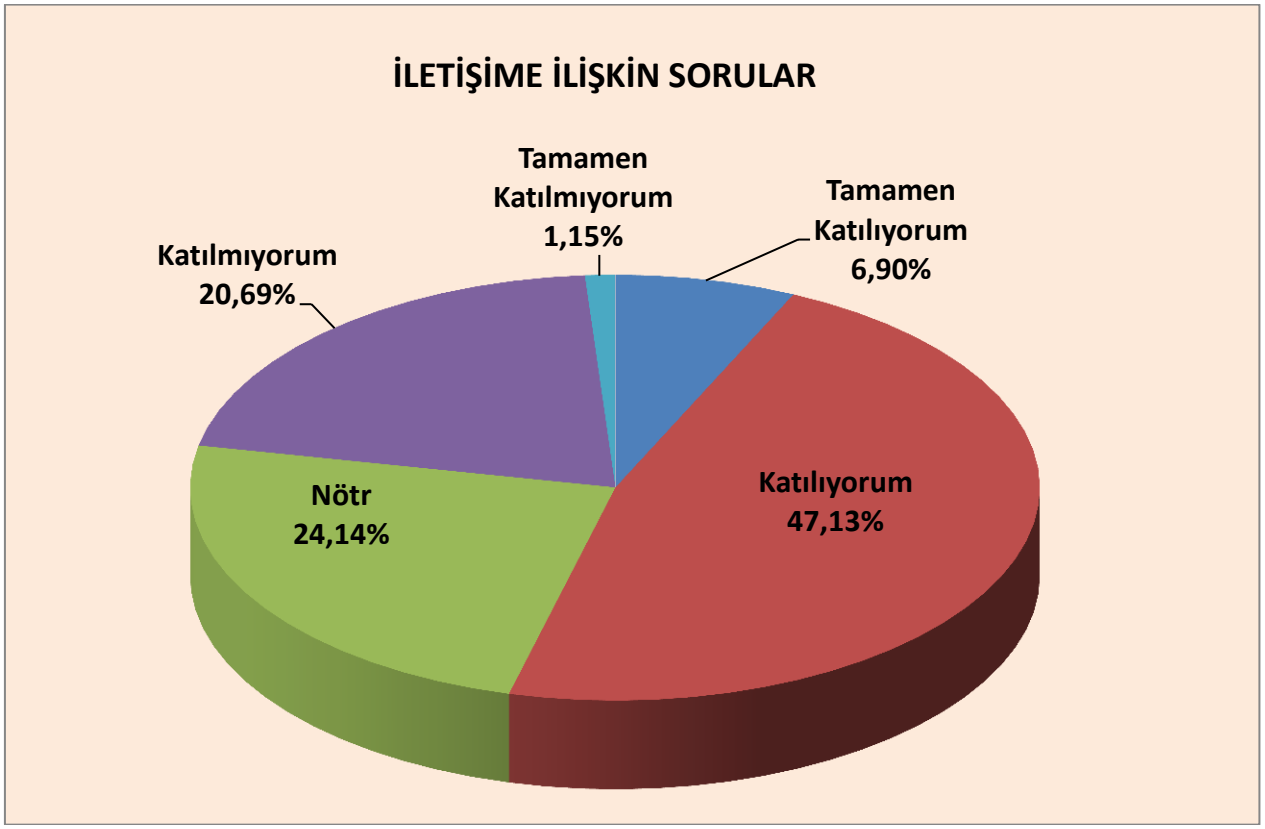

ÇALIŞANIN İŞİNE BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR
Tamamen Katılmıyorum 3,45%
Katılmıyorum 9,66%
Tamamen Katılıyorum 26,90%
Nötr 16,55%
Katılıyorum 43,45%


KİŞİSEL MOTİVASYONA İLİŞKİN SORULAR
Tamamen Katılmıyorum 6,90%
Katılmıyorum 8,62%
Tamamen Katılıyorum 24,14%
Nötr 17,24%
Katılıyorum 43,10%


ÇALIŞANIN KURUMUNA DUYDUĞU AİDİYETE İLİŞKİN SORULAR
Tamamen Katılmıyorum 1,72%
Katılmıyorum 13,79%
Tamamen Katılıyorum 24,14%
Katılıyorum 36,21%
Nötr 24,14%


ÇALIŞANIN YÖNETİME BAKIŞ AÇISINA İLİŞKİN SORULAR
Tamamen Katılmıyorum 7,59%
Katılmıyorum 12,41%
Tamamen Katılıyorum 20,00%
Katılıyorum 40,00%
Nötr 20,00%


HİZMET İÇİ EĞİTİME İLİŞKİN SORULAR
Tamamen Katılmıyorum 13,79%
Katılmıyorum 8,62%
Tamamen Katılıyorum 22,41%
Nötr 18,97%
Katılıyorum 36,21%

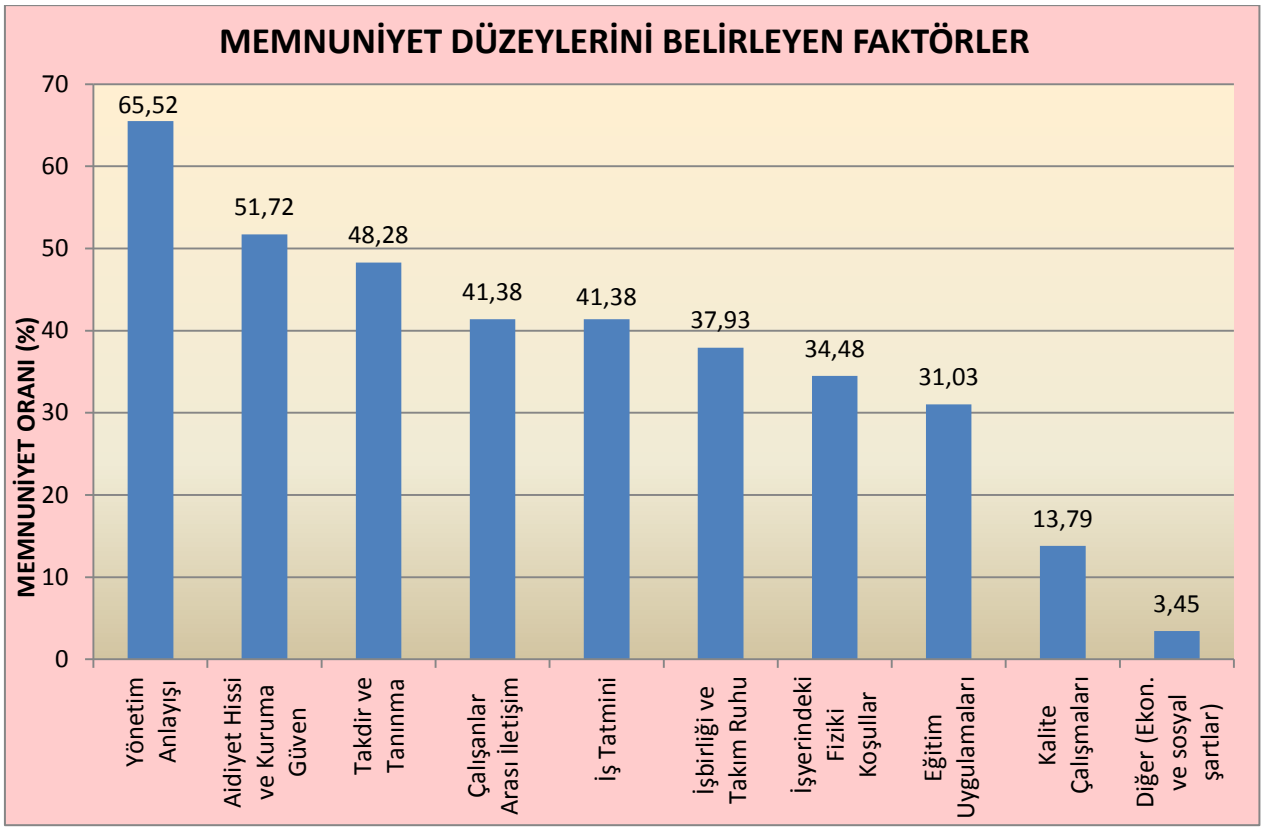

İLETİŞİME İLİŞKİN SORULAR
Tamamen Katılmıyorum 1,15%
Tamamen Katılıyorum 6,90%
Katılmıyorum 20,69%
Nötr 24,14%
Katılıyorum 47,13%

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	65,52	19
2	Aidiyet Hissi ve Kuruma Güven	51,72	15
3	Takdir ve Tanınma	48,28	14
4	Çalışanlar Arası İletişim	41,38	12
5	İş Tatmini	41,38	12
6	İşbirliği ve Takım Ruhu	37,93	11
7	İşyerindeki Fiziki Koşullar	34,48	10
8	Eğitim Uygulamaları	31,03	9
9	Kalite Çalışmaları	13,79	4
10	Diğer (Ekon. ve sosyal şartlar)	3,45	1

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı çalışanlarının genel memnuniyet düzeylerini belirleyen faktörler içinde ***%65,52*** oranı ile ***"Yönetim Anlayışı"***, **%51,72** oranı ile **"Aidiyet Hissi ve Kuruma Güven"** ve **%48,28** ile **"Takdir ve Tanınma"** önermeleri çalışan memnuniyetini en çok etkilediği düşünülen faktörler olarak **ilk üç *sırada*** yer almıştır. ***%3,45*** Oranı ile ***"Diğer"*** 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

- Daire ve müdürlükler bazında toplantılar yapılmalı, çalışanların sorunları görüşülmeli ve iyileştirmeler için yöntemler geliştirilmelidir. Tüm çalışanların katılımı sağlanarak aidiyet ve iletişim güçlendirilmelidir.
- Kişisel gelişim eğitimleri artırılabilir.
- Eğer yapılabilirse maddi şartlar iyileştirilmelidir.

SONUÇ :

2015 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); Çalışanların işlerine bakış açıları (%70,34),Kişisel motivasyon (%67,24), Çalışanların kuruma duydukları aidiyet (%60,34), Çalışanların yönetime bakış açısı (%60,00) Hizmet içi eğitim (%58,62), ve İletişim (%54,02).

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

Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin sıralamaya bakıldığında (Tablo 8), “Yönetim Anlayışı, Aidiyet Hissi ve Kuruma Güven, Takdir ve Tanınma” konularının ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir.

Dairemizde içsel etkenlerden oluşan İyileştirmeye 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.