

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

İç Paydaş Memnuniyet Anket Sonuçları ve Değerlendirmesi 2022



A-İç Paydaş Anketi

Bu anket, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri mali saydamlık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde yürüten Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir.

Anket 2022 yılı için Başkanlığımız web sayfası (<https://www.ktu.edu.tr/sgdb/duyuru/sgdb-2022-yili-memnuniyet-anketi>) adresinde ilan edilmiş olup; Üniversitemizde görev yapan akademik-idari personele gerekli duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir.

Başkanlığımız 14.12.2022-14.02.2023 tarihleri arasında online gerçekleştirilen, 18 sorudan oluşan anketimize üniversite genelinde 145 personel katılım sağlamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-17 sorulara "**Katılmıyorum, Kısmen Katılmıyorum, Kararsızım, Kısmen Katılıyorum, Katılıyorum**" 5 madde (1 ile 5 puan arası değerlendirme) şeklinde cevaplamaları istenmiş, 18. Soruda ise Başkanlığımıza olan genel memnuniyet düzeyi sorularak 1 ile 10 arası puan vermeleri istenmiştir.

Daire Başkanlığımızdan üniversitemiz personelinin genel memnuniyet düzeyi %79 oranında gerçekleşmiş olup, anket çalışmamızın sonuçları ve ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

Sorular		Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Toplam
1-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfası güncel ve yeterlidir.	Kişi	3	9	33	55	45	145
	Oran%	2,07	6,21	22,76	37,93	31,03	100,00
2-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmektedir.	Kişi	3	9	41	53	39	145
	Oran%	2,07	6,21	28,28	36,55	26,90	100,00
3-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermektedir.	Kişi	5	12	38	40	50	145
	Oran%	3,45	8,28	26,21	27,59	34,48	100,00
4-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.	Kişi	5	13	35	48	44	145
	Oran%	3,45	8,97	24,14	33,10	30,34	100,00
5-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında ilgili olduğum personelle kolaylıkla iletişime geçebiliyorum.	Kişi	3	9	30	38	65	145
	Oran%	2,07	6,21	20,69	26,21	44,83	100,00
6-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticileri (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilir olup iletişime geçebiliyorum.	Kişi	8	10	29	44	54	145
	Oran%	5,52	6,90	20,00	30,34	37,24	100,00



Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

7-Birimler arası çalışma gerektiren işlerde Başkanlık personeli ile iş birliği içinde çalışılabilir.	Kişi	5	10	32	50	48	145
	Oran%	3,45	6,90	22,07	34,48	33,10	100,00
8-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hızlı geri bildirim almaktayım.	Kişi	5	9	39	50	42	145
	Oran%	3,45	6,21	26,90	34,48	28,97	100,00
9-Muhasebeye gönderilen ödeme emirleri yasal süresi içinde ödenmektedir.	Kişi	5	7	26	41	66	145
	Oran%	3,45	4,83	17,93	28,28	45,52	100,00
10-Birimde iş ve işlemler düzenli ve zamanında yürütülmektedir.	Kişi	4	5	27	46	63	145
	Oran%	2,76	3,45	18,62	31,72	43,45	100,00
11- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.	Kişi	10	9	39	52	35	145
	Oran%	6,90	6,21	26,90	35,86	24,14	100,00
12- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağlar.	Kişi	4	11	31	52	47	145
	Oran%	2,76	7,59	21,38	35,86	32,41	100,00
13.Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli; KBS, MYSV2, TKYS, Beyanname... programlarında ve yeni gelişen programlarda rehberlik etmede başarılıdır.	Kişi	5	9	43	45	43	145
	Oran%	3,45	6,21	29,66	31,03	29,66	100,00
14.Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanır.	Kişi	5	8	30	50	52	145
	Oran%	3,45	5,52	20,69	34,48	35,86	100,00
15.Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri alır. Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretir.	Kişi	3	13	26	57	46	145
	Oran%	2,07	8,97	17,93	39,31	31,72	100,00
16.Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve	Kişi	7	9	36	46	47	145



çalışanlarınca dikkate alınır.	Oran%	4,83	6,21	24,83	31,72	32,41	100,00
	Kişi	7	8	52	47	31	145
17.Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının fiziki alanını yeterlidir.	Oran%	4,83	5,52	35,86	32,41	21,38	100,00
	Kişi	145					
18.Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından genel olarak memnuniyet düzeyinizi lütfen puanlayınız.	Oran%	78,62					
	Kişi	145					

B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

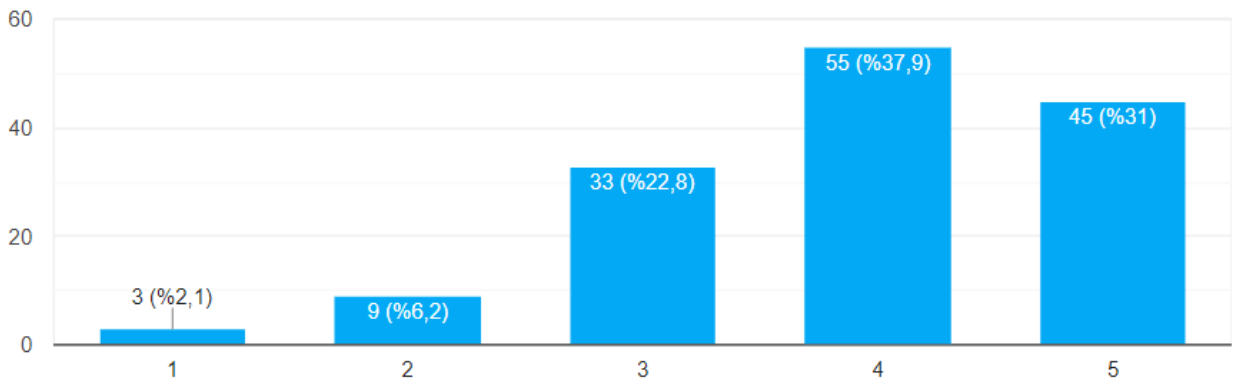
1-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfası güncel ve yeterlidir.

Başkanlığımız web sayfasının güncel ve yeterlidir anketine: İç paydaşlarımızca %38 **"Kısmen Katılıyorum,"** ve %31 **"Katılıyorum"** olarak değerlendirilmiştir. Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte; bunun sağlanması için web sayfası sorumluları ve web sayfası içerik sorumluları belirlenmiş olup; 2022 yılında web sayfamız yeniden tasarlanmıştır. Bu sonuca göre Başkanlık olarak web sayfasının iyileştirme çabalarına devam edilecektir.

Web Sayfası

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfası güncel ve yeterlidir.

145 yanıt



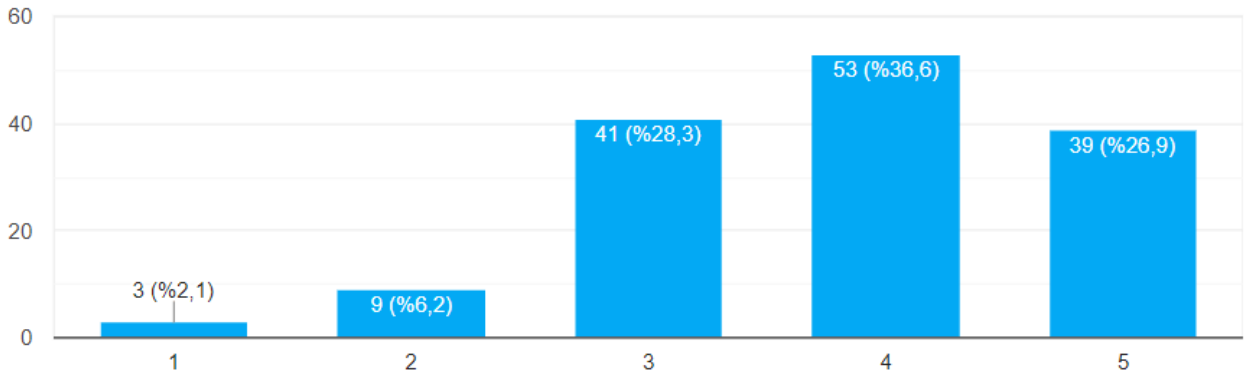
2- Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmektedir.

Daire başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmesi hususunda katılımcı iç paydaşlarımızın %37'si "**Kısmen katılıyorum**" ve %27'si "**Katılıyorum**" olarak oylamıştır. Bu oranı "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum " olarak yeniden değerlendirildiğinde %64 makul bir seviyede olduğu görülmektedir. Başkanlığımızda 1 Daire Başkanı, 1 Şube Müdürü, 8 Mali Hizmet Uzmanı, 7 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 2 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçi olmak üzere toplam 26 personel vardır. Başkanlığımız personellerinin gerek mevzuat doğrultusunda aldıkları eğitimler gerekse de kurumsal düzeyde gerçekleştirilen "Memur Akademisi" eğitimlerine katılımları ve kazanımları bu oranda etkili olmuştur.

Yetkinlik

Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmektedir.

145 yanıt



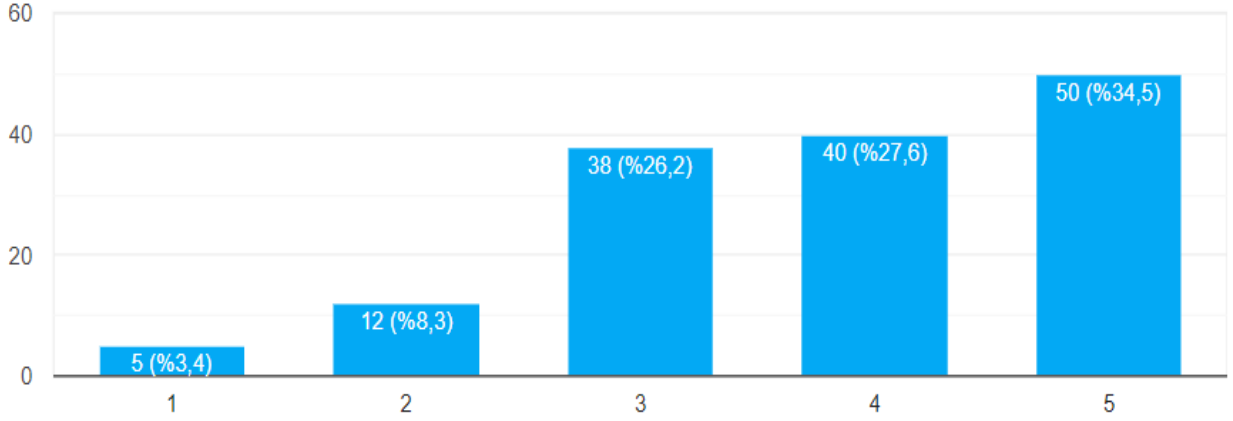
3-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermektedir.

Başkanlığımızda yönetici ve çalışanlarının harcama birimlerine mevzuat konusunda bilgi verme düzeyi iç paydaşlarımızca %28 "**Kısmen Katılıyorum**" ve %35 "**Katılıyorum**" olarak değerlendirilmiştir. Bu oranı "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum " olarak yeniden değerlendirildiğinde %63 olduğu görülmektedir. Başkanlık olarak temel değerlerimizden olan malî konular ve uygulamalar ile ilgili hem üst yöneticiye hem de harcama birimlerine gerekli bilgileri sağlamak ve danışmanlık yapmak hizmet bilinciyle hareket etmemiz etkili olmaktadır.



Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermektedir.

145 yanıt



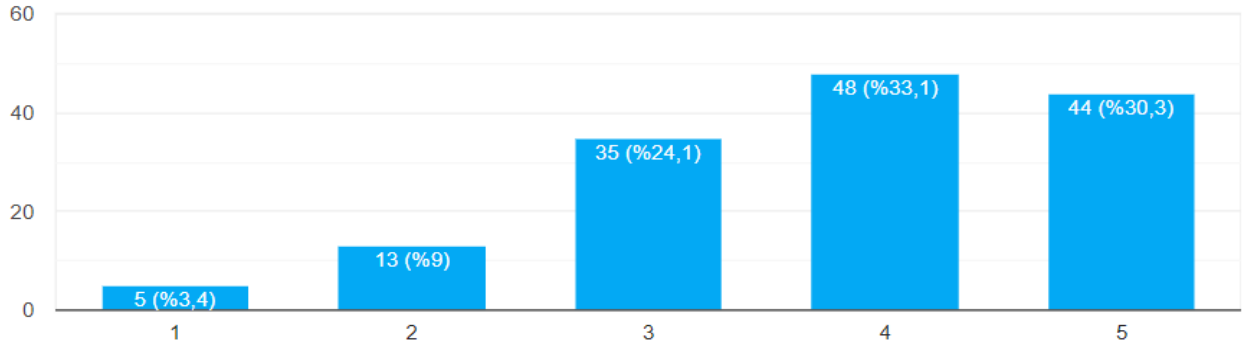
4- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.

Başkanlığımız yönetici ve çalışanlarının etik değerlere uygun yaklaşıma sahip olup olmadığı iç paydaşlarımızca %33 "Kısmen katılıyorum" ve % 30 "Katılıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu oranı "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" olarak yeniden değerlendirildiğinde %63 makul bir seviyede olduğu görülmektedir.

Yaklaşım

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli etik değerlere uygun ve çözüm odaklı bir yaklaşıma sahiptir.

145 yanıt



5- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında ilgili olduğum personelle kolaylıkla iletişime geçebiliyorum.

İletişim kanallarımızdan: Yüz yüze, telefon, mail ve bize yazın ile sorular veya talepler ivedilikle sonuçlandırılmaktadır. Başkanlığımız personeline ulaşılabilirlik düzeyi %26 "Kısmen katılıyorum" ve %45 "Katılıyorum" oranı gerçekleşmiştir. Bu anket sonucunda "Kısmen katılıyorum ve katılıyorum" seçeneklerini beraber değerlendirdiğimizde ulaşılabilirlik oranının %71 olması iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

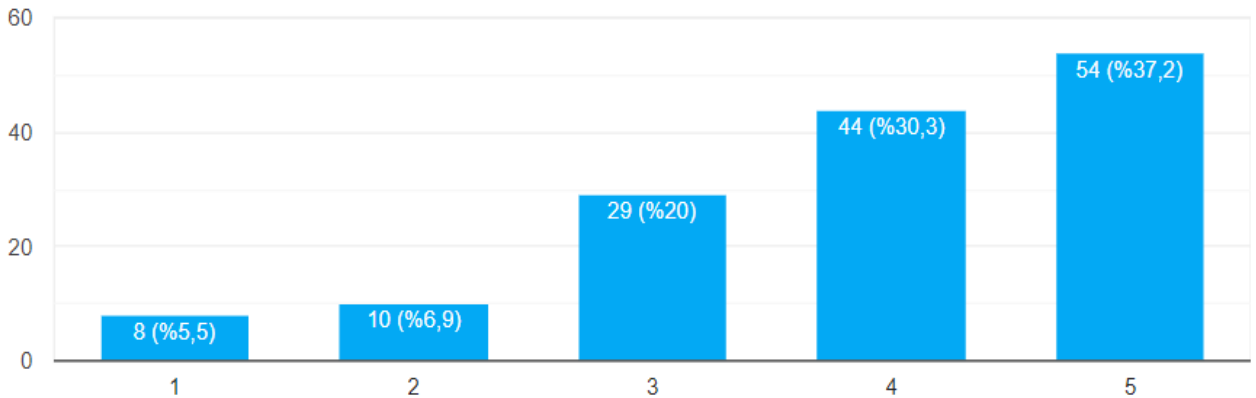


6- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticileri (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilir olup iletişime geçebiliyorum.

Başkanlığımız yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlik düzeyi %30 "Kısmen katılıyorum" ve %37 "Katılıyorum" oranı gerçekleşmiştir. Bu anket sonucunda "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" seçeneklerini beraber değerlendirdiğimizde ulaşılabilirlik oranının %67 olması makul bir seviye olduğu görülmektedir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticileri (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilir olup iletişime geçebiliyorum.

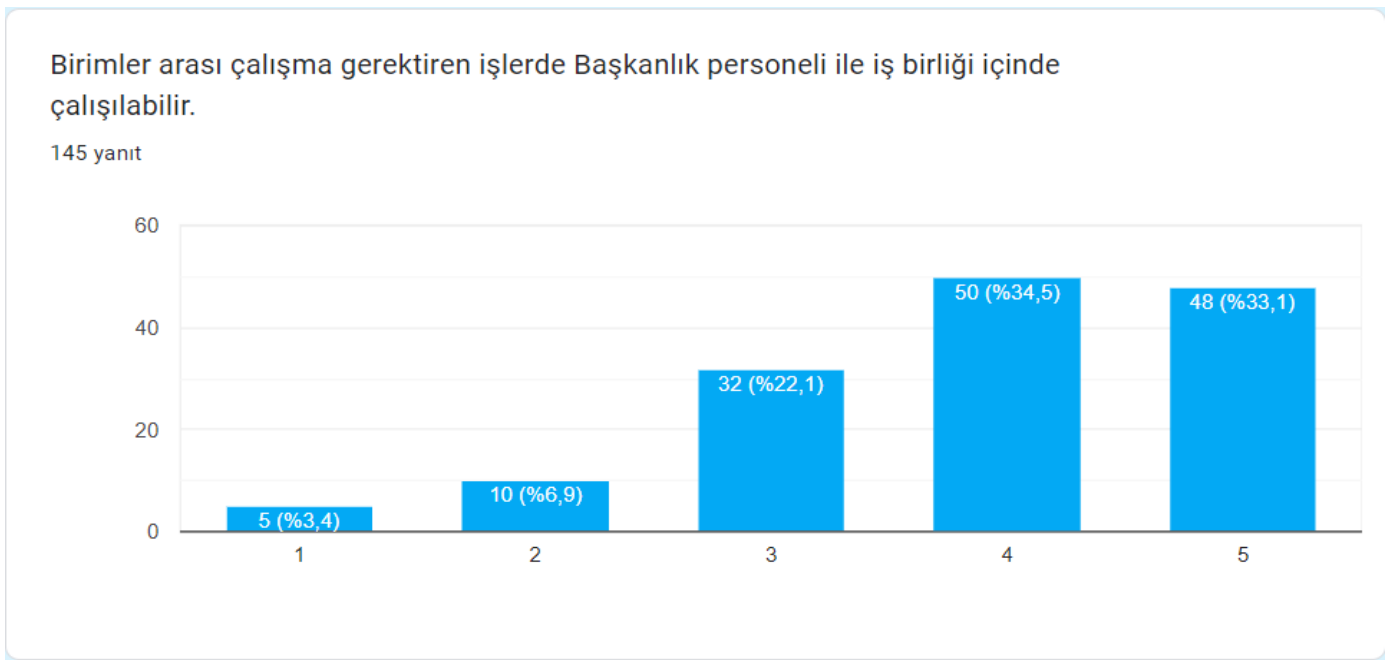
145 yanıt



7- Birimler arası çalışma gerektiren işlerde Başkanlık personeli ile iş birliği içinde çalışılabilir.

Başkanlığımızda iş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesi için harcama birimleriyle koordinasyon halinde olmalıdır. Gerek programların: Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Bilişim Sistemi (BKMYBS), Mali Yönetim Sistemi (MYSV2), Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi (TKYS), Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS)... Gerek Mevzuat: Birim Faaliyet Raporları, Stratejik Plan, Performans programı... programlar ve mevzuat birbirine entegre olup; işin verimini arttırsa da sistem kullanıcılarının arka planda işbirliğine ihtiyacı vardır. İç paydaşlarca %35 "**Kısmen katılıyorum**" ve %33 "**Katılıyorum**" olarak değerlendirilmiştir. Bu oran "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" olarak değerlendirildiğinde %68 olduğu gözükmektedir.

İşbirliğinin önemi, Program ve Mevzuat açısından çok önemli olduğundan bu oran istediğimiz seviyede olmadığını bilmekteyiz.



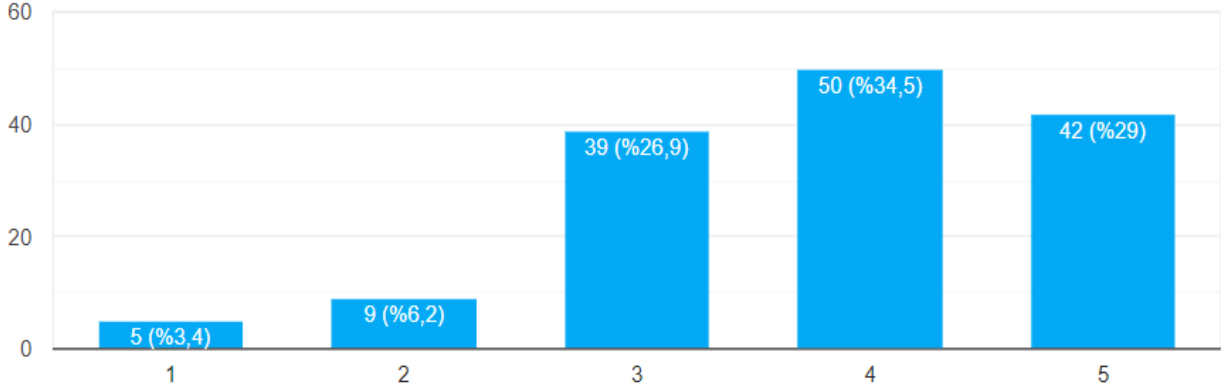
8- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hızlı geri bildirim almaktayım.

Geri bildirimler: Yüz yüze, telefon, mail ve bize yazın gerektiğinde ilgili birime giderek, sorular veya talepler ivedilikle sonuçlandırılmaktadır. Başkanlığımız geri bildirim düzeyi %35 "**Kısmen katılıyorum**" ve %29 "**Katılıyorum**" oranı gerçekleşmiştir. Bu anket sonucunda "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" seçeneklerini beraber değerlendirdiğimizde ulaşılabilirlik oranının %64 olması makul bir seviyede olduğu görülmektedir.



Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından hızlı geri bildirim almaktayım.

145 yanıt



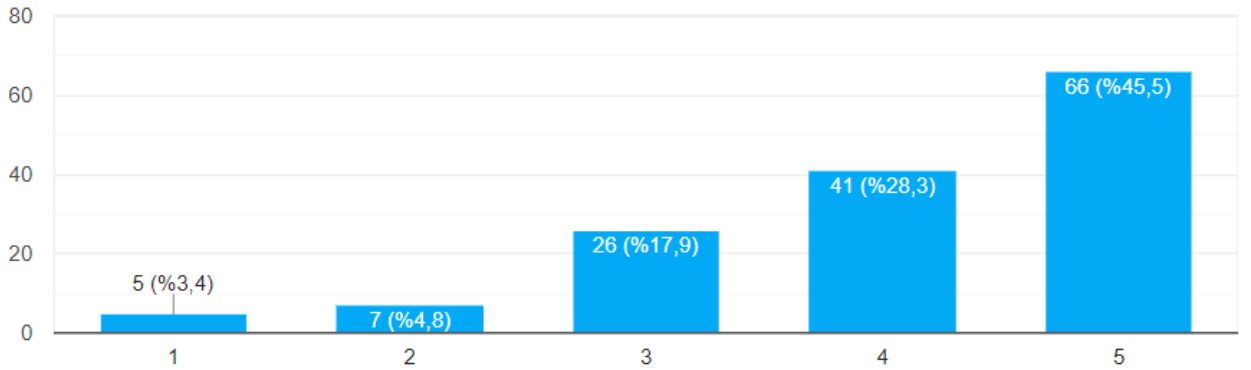
9- Muhasebeye gönderilen ödeme emirleri yasal süresi içinde ödenmektedir.

Başkanlığımız Harcama birimleri tarafından gönderilen ödeme emirleri belgesinin yasal süresi içinde paydaşlarımızca %28 "**Kismen katılıyorum**" ve % 46 "**Katılıyorum**" olarak değerlendirilmiştir. Bu anket sorumuzda "Kismen katılıyorum ve Katılıyorum" seçeneklerini beraber değerlendirdiğimizde ulaşılabilirlik oranının %74 olması iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Süre/Zaman

Muhasebeye gönderilen ödeme emirleri yasal süresi içinde ödenmektedir.

145 yanıt

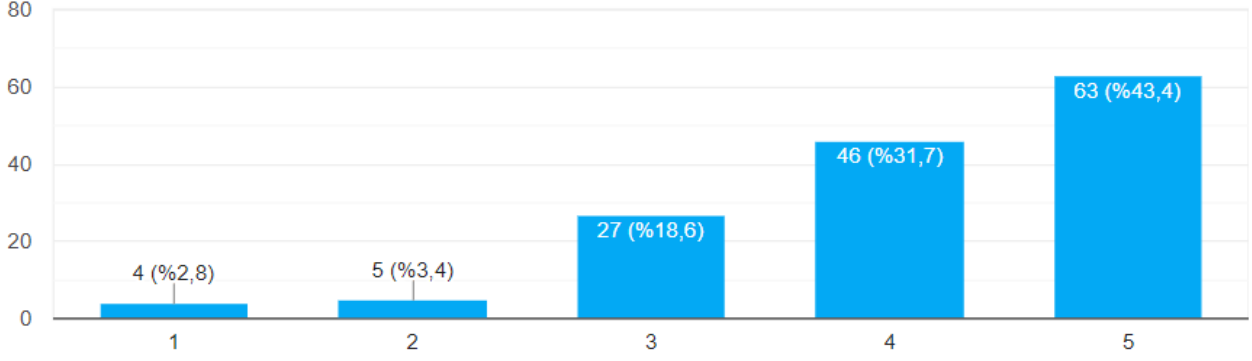


10-Birimde iş ve işlemler düzenli ve zamanında yürütülmektedir.

Başkanlığımızda iş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesi düzeyi iç paydaşlarca %32 "Kısmen katılıyorum" ve % 43 "Katılıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu anket sorumuzda "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" seçeneklerini beraber değerlendirdiğimizde ulaşılabilirlik oranının %75 olması iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Birimde iş ve işlemler düzenli ve zamanında yürütülmektedir.

145 yanıt



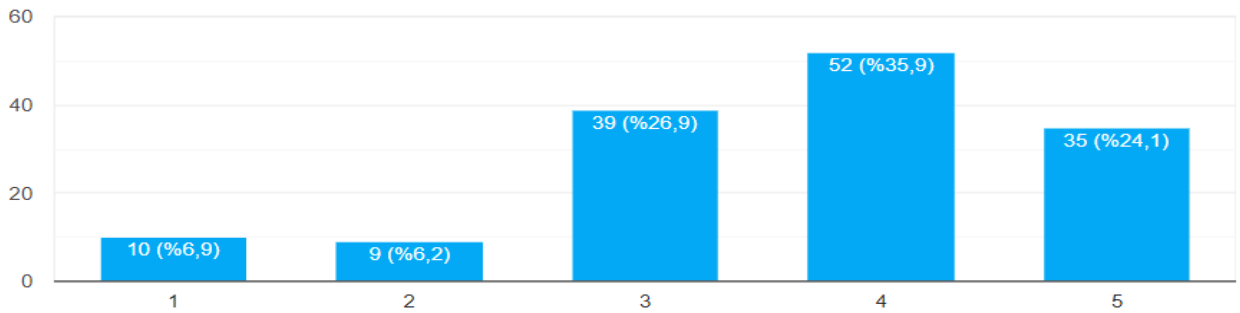
11- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.

Başkanlığımızda iş ve işlemlerin yapılmasında; Mali Yönetim Sistemi (MYSV2), Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi (TKYS), Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS)... Mevzuatta ise: Birim Faaliyet Raporları, Stratejik Plan, Performans programı... programlar kullanılmaktadır. Başkanlığımız bu faaliyetlerin doğru kullanılmasında danışmanlık hizmeti vermektedir. İç paydaşlarca %36 "Kısmen katılıyorum" ve %24 "Katılıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu oran "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" olarak değerlendirildiğinde %60 olduğu görülmektedir. Bu oranın düşük çıkmasında %27 ile kararsızların etkili olduğu düşünülmektedir.

Danışmanlık/Mevzuat

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetini yeterli buluyorum.

145 yanıt

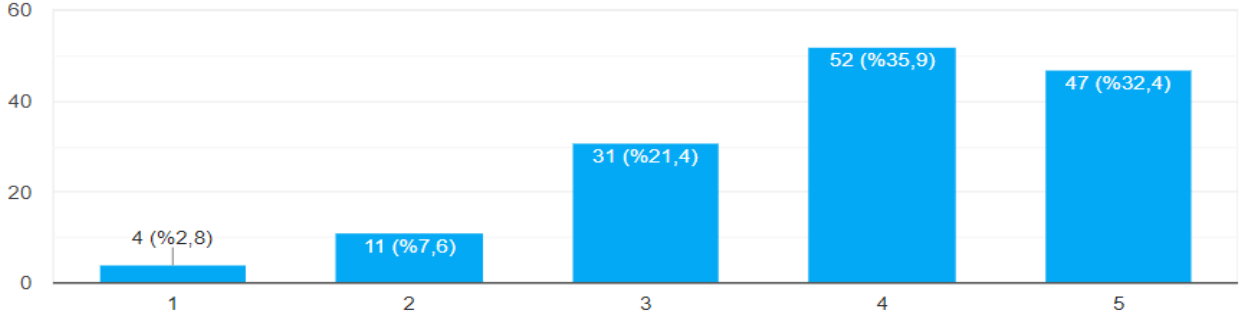


12- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağlar.

Başkanlığımızda kullanılan programlarda ve mevzuatta; güncelleme veya yeni programlar gelmektedir. Başkanlığımızın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili soruya İç paydaşlarca; %36 “Kısmen katılıyorum” ve %32 “Katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir. Bu oran “Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum” olarak değerlendirildiğinde %68 makul bir seviye olduğu görülmektedir

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağlar.

145 yanıt

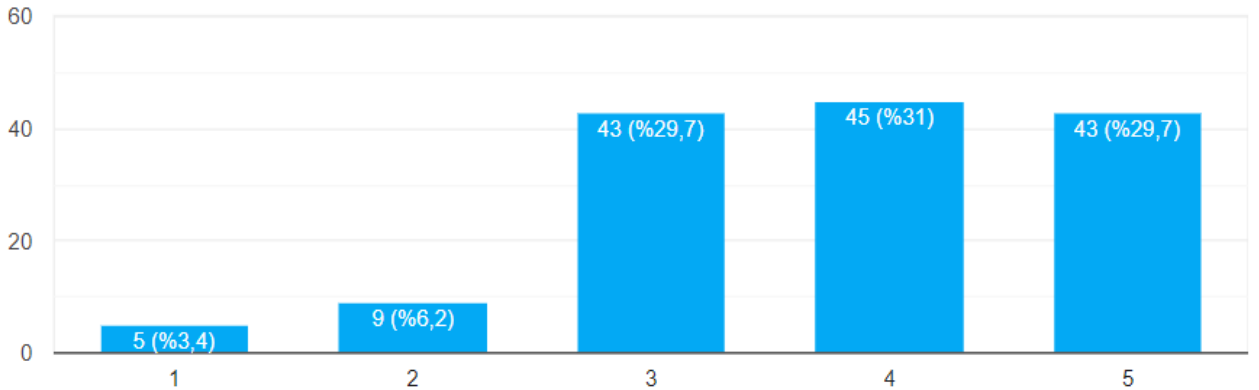


13- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli; KBS, MYSV2, TKYS, Beyanname... programlarında ve yeni gelişen programlarda rehberlik etmede başarılıdır.

Başkanlığımızda birçok program kullanılmakta birimlere; uzaktan bağlantı yöntemi, telefon, yüzyüze iletişim şekli kullanılmaktadır. İç paydaşlarca; %31 “Kısmen katılıyorum” ve %30 “Katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir. Bu oran “Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum” olarak değerlendirildiğinde %61 makul bir seviye olduğu görülmektedir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli; KBS, MYSV2, TKYS, Beyanname... programlarında ve yeni gelişen programlarda rehberlik etmede başarılıdır.

145 yanıt



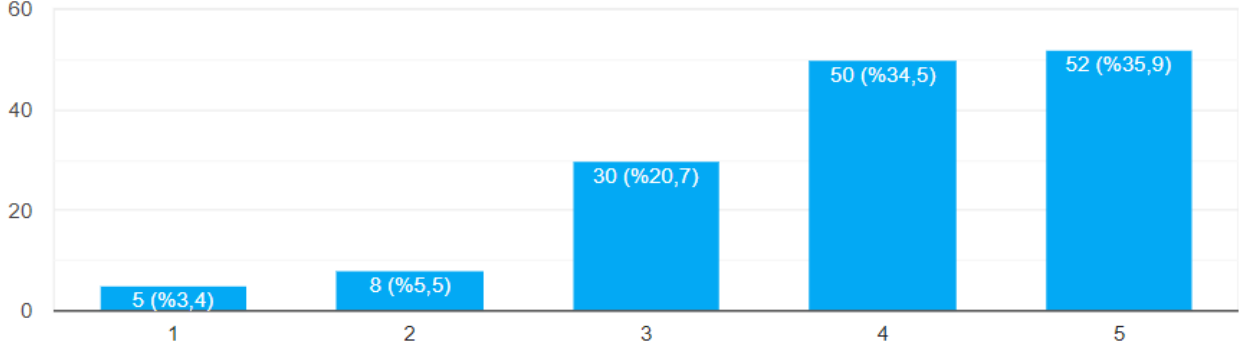
14- Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanır.

Başkanlığımız personeli: 2 ilköğretim, 3 Ön lisans, 18 Lisans, 3 Yüksek Lisans ve Doktora olmak üzere 26 personel çalışmaktadır. İç paydaşlarca; %35 "Kısmen katılıyorum" ve %36 "Katılıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu oran "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" olarak değerlendirildiğinde %71 iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Hizmet Anlayışı

Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanır.

145 yanıt

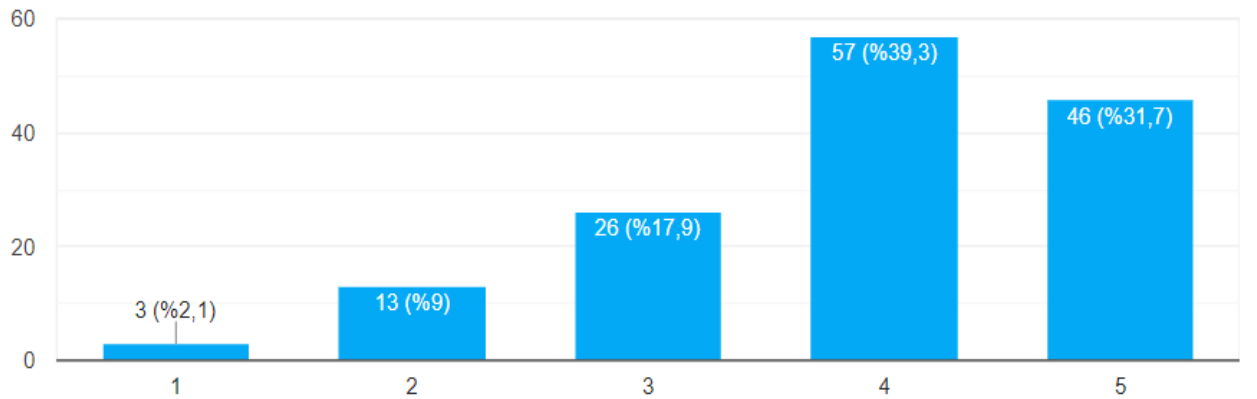


15- Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri alır. Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretir.

Başkanlığımızda birçok program kullanılmakla beraber, sistem izin verdiği ölçüde ve gerekçesi birimden yazılı olarak alınarak düzeltme işlemleri yapılmaktadır. (Örn: Yanlış dosyadan kesilen icra gibi) İç paydaşlarca; %39 "Kısmen katılıyorum" ve %31 "Katılıyorum" olarak değerlendirilmiştir. Bu oran "Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum" olarak değerlendirildiğinde %70 iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri alır. Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretir.

145 yanıt

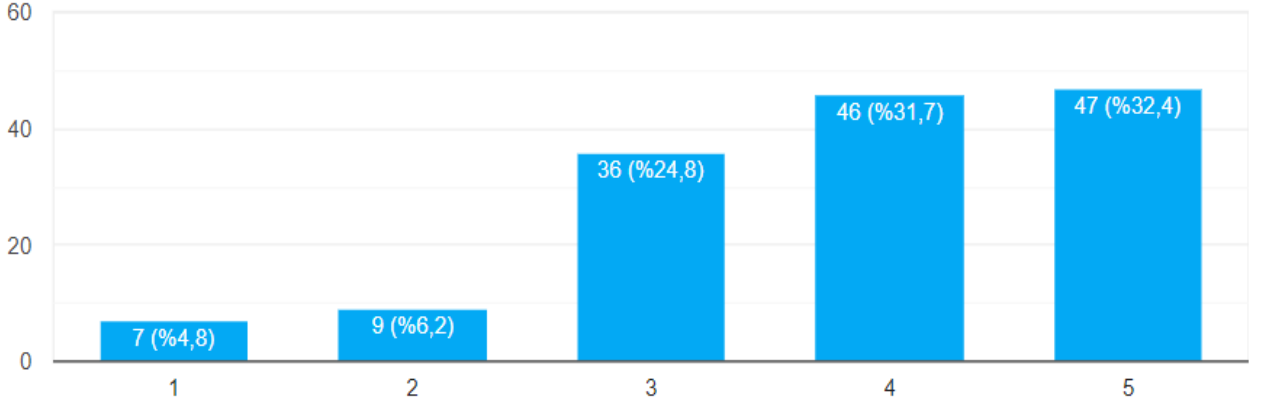


16- Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınır.

Başkanlığımızca; Yüz yüze, telefon, mail ve bize yazın, anketle gelen şikayet ve öneriler değerlendirilmekte ve geri dönüşler yapılmaktadır. İç paydaşlarca; %32 "**Kısmen katılıyorum**" ve %32 "**Katılıyorum**" olarak değerlendirilmiştir. Bu oran "**Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum**" olarak değerlendirildiğinde %64 makul bir seviyede olduğu görülmektedir.

Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınır.

145 yanıt

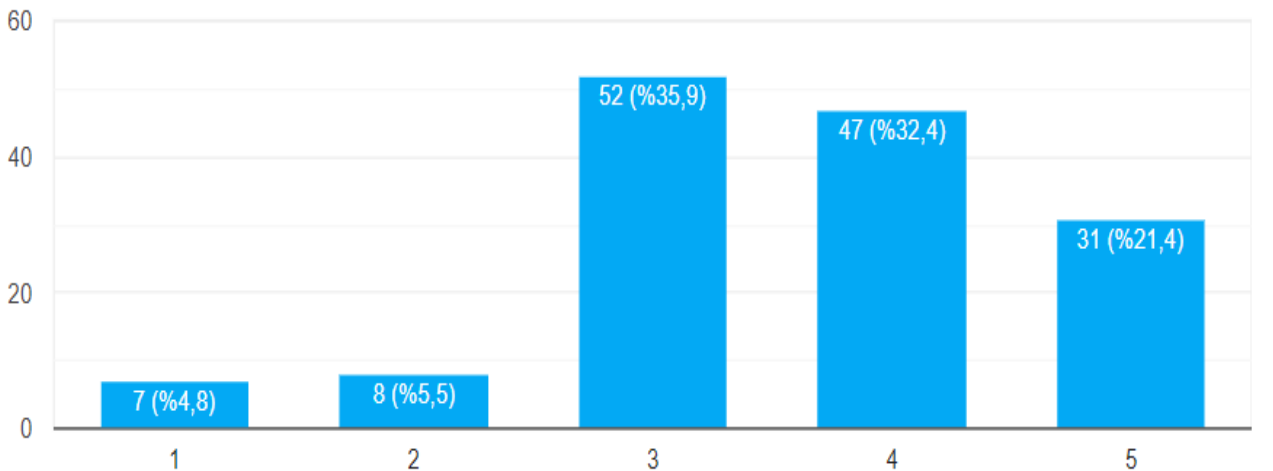


17- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının fiziki alanı yeterlidir.

Başkanlığımıza birimlerden gelen personelinin fiziki imkanının değerlendirilmesiyle ilgili soruya İç paydaşlarca; %33 "**Kısmen katılıyorum**" ve %21 "**Katılıyorum**" olarak değerlendirilmiştir. Bu oran "**Kısmen katılıyorum ve Katılıyorum**" olarak değerlendirildiğinde %54 oranıyla en düşük orana sahip olduğu görülmektedir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının fiziki alanını yeterlidir.

145 yanıt



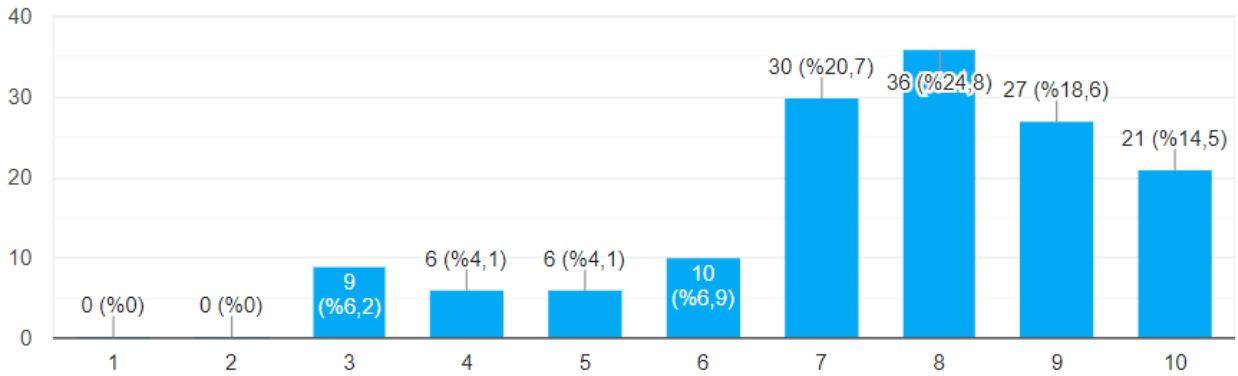
18- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından genel olarak memnuniyet düzeyinizi lütfen puanlayınız.

Daire başkanlığımızda 7 ve üstü verenlerde %79 olarak genel memnuniyet gerçekleşmiştir. Değerler ortalaması (1-10 kadar puan verenler) %79 gerçekleşmiştir.

Genel

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığından genel olarak memnuniyet düzeyinizi lütfen puanlayınız.

145 yanıt



SONUÇ

Daire başkanlığımız, Üniversitemizde mali yönetim ve kontrol sistemine ilişkin görevleri yürütmek üzere 1 Daire Başkanı, 1 Şube Müdürü, 8 Mali Hizmet Uzmanı, 7 Şef, 1 Ayniyat Saymanı, 1 Tekniker, 2 Bilgisayar İşletmeni ve 5 Sürekli İşçiden oluşan 26 personeli ile hizmet vermektedir.

Bu anket, Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileşmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir. 18 sorudan oluşan anketimize üniversite genelinde 145 personel katılım sağlamıştır. Anket sonuçları incelendiğinde Başkanlığımız iç paydaşlarının genel memnuniyet düzeyinin (%79) sağlandığı görülmekte olup, yapılan ankette "Kısmen Katılıyorum" ve "Katılıyorum" cevaplarının oranının yüksek olması da memnuniyet vericidir.

Birim personelimizin gerek sosyal gerekse çalışma ortamındaki birlik ve beraberliği, iletişimi, iş ve işlemlerde koordinasyonun sağlanmasında ve huzurlu bir çalışma ortamının oluşmasını olumlu yönde etkilemektedir.

Fiziki ve teknolojik imkanlara sahip, bilimsel tüm gelişmeleri çalışmalarına yansıtarak işinde uzmanlaşmış personelleri ile hizmet kalitesini sürekli artırarak gelişen bir Başkanlık olmak vizyonumuzla memnuniyet düzeyi düşük olan alanlarda gerekli çalışmalar yapılarak iyileştirme sağlanacaktır.

