

STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI BİRİM MEMNUNİYET ANKETİ ve ÜNİVERSİTE İDARİ PERSONEL MEMNUNİYETİ İYİLEŞTİRME ANKETİ RAPORU

Bu raporda Üniversitemiz elektronik veri sistemi üzerinden başkanlığımızla ilgili birim personeline düzenlenen “Birim Personel Memnuniyet Anketi” sonuçları ile ilgili değerlendirmelere yer verilmiştir.

Bu anket uygulamalarına ilişkin açıklamalar şu şekildedir:

Yapılan anket uygulamasının ilk bölümünde birim personelinin birimimiz yönetimine yönelik görüş bildirebilecekleri 5’li dereceli şekilde puanlanan 7 yapılandırılmış madde ve başkanlığımıza yönelik görüş bildirebilecekleri 3 açık uçlu madde oluşturulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde birimimiz personelinin üniversite genel memnuniyet anketi ortalamasından daha düşük düzeyde olduğu maddeler tespit edilmiştir. Bu maddelerde yer alan durumlara ilişkin personelimizin görüş bildirebilecekleri 12 adet açık uçlu madde oluşturulmuştur.

Toplamda personelimize 22 madde yönlendirilmiştir.

Bu anketin düzenlenmesindeki amaç birim personelimizin üniversitemiz imkan ve hizmetlerine yönelik sorun gördükleri durumları ve buna ek olarak başkanlığımız yönetimi ile ilgili düşüncelerini tespit etmektir. Bu bağlamda gelen cevaplar doğrultusunda üniversitemiz geneli ile ilgili tespit edilen hususların ilgili birimlere iletilmesi ve çözüm yollarına dair girişimlerde bulunulması planlanmaktadır. Başkanlığımız yönetimi ile ilgili görüşlerde ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilerek, personel memnuniyetinin düşük olduğu durumlara ilişkin birim yönetimimizce çözüm önerileri geliştirilecektir. Yapılan tüm girişim ve geliştirilen çözüm önerileri birim personelimizle düzenli olarak yapılmakta olan haftalık ve aylık toplantılarda paylaşılacaktır.

Birim Personelimize Yönelik Düzenlenen Anket Uygulaması:

BÖLÜM 1

Düzenlenen birim içi anketin ilk bölümünde yer alan 7 yapılandırılmış maddenin ortalamaları madde düzeyinde incelenmiştir. Her bir madde için 21 katılımcıdan gelen yanıtların ortalamaları tablo 1.'de rapor edilmiştir.

Tablo 1. Birim içi Anket Uygulaması Yapılandırılmış Madde Ortalamalarına Ait Sonuçlar

Madde	Ortalama
S1-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında çalışmaktan memnunuz.	4,57
S2-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımı sağlanır.	4,10
S3-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli arasındaki iletişim ve iş birliği yeterlidir.	4,19
S4-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında çalışanlar arasında "Biz bir aileyiz" duygusu egemendir.	4,19
S5-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında işin yapılışına ilişkin düşüncelerimi rahat ve serbest bir şekilde ifade edebiliyorum.	4,38
S6-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yaptığım çalışmalar önemli bir iş başarıma duygusuna ulaşmamı sağlıyor.	4,29
S7-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yönetiminin ilettiğim sorun ve önerilere karşı çözüm bulmak için gerekli çabayı gösterdiğine inanıyorum.	4,20

Tablo 1'de görülen sonuçlara göre maddelerden elde edilen ortalamalar 4,10 – 4,57 arasında yer almaktadır. Elde edilen tüm maddelerin ortalama değerlerinin 4,00 puanının üzerinde olduğu görülmektedir. Buna göre birim personelimizin genel memnuniyet düzeyinin olumlu olduğu söylenebilir. Tüm maddelerin "katılıyorum" düzeyinde yanıtlara karşılık geldiği belirtilebilir. Ancak madde ortalamaları incelendiğinde diğer maddelere göre en düşük ortalamaya (4,10) karşılık gelen maddeye göre birim personelimizin karar alma ve planlama aşamalarında katılım sağlama hususunda beklenti içinde olduğu görülmektedir. Bu hususla ilgili olarak başkanlık tarafından yapılan haftalık şube müdürleri ve aylık personel toplantılarında çözüm önerileri üzerine çalışmalar yapılacaktır.

Ayrıca anketin bu bölümünde sorulan açık uçlu maddelerden elde edilen görüşlere ilişkin sorunlar ve çözüm önerileri de aşağıdadır:

1- Yukarıdaki anket sorularından bağımsız olarak Başkanlığımız hakkında belirtmek istediğiniz fikir, öneri ve görüşlerinizi yazınız.

• Oda ve Çalışma Alanlarının İyileştirilmesi:

Oda sayısının artırılması için girişimlerde bulunulacaktır. Ayrıca mevcut alanların yeniden düzenlenmesi yapılarak ve çalışma koşulları iyileştirilerek personelin verimliliğinin artırılmasına çalışılacaktır.

- **Mesleki eğitimlerin yaygınlaştırılması, personelin kapasitelerinin geliştirilmesi:**

Mesleki eğitimlerin uzmanlar tarafından verilmesi ve hizmet içi eğitim programlarının artırılması, personelin mesleki yeterliliklerini ve kapasitelerini geliştirecektir. Mesleki eğitim programlarının periyodik olarak yapılması için ilgili birimlerle çalışmalar başlatılacaktır.

- **Üst Yönetimle Daha Güçlü İletişim:**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, üst yönetime taleplerini etkin bir şekilde iletecek, personelimiz ihtiyaçlarının karşılanması ve başkanlığın hedeflerine daha hızlı ulaşması için üst yönetim ile iletişim kurulacaktır.

- **Binamız çok eski ve güven vermiyor. Yeni yapılacak olan binalara taşınabiliriz.**

Üniversitemiz 2024-2028 Stratejik Planında Hedef (H5.4) te belirlenen “Üniversitemiz binaları ile alt ve üst yapıların depreme dayanıklılık durum tespiti yapılarak 1999 yılı öncesi inşa edilen binaları mevcut deprem yönetmeliği standartlarına uygun hale getirmek.” hedefi sorumlu ve iş birliği yapılacak birimlerle takip edilecektir.

2-Başkanlığımızın Güçlü Yönlerini belirtiniz.

- **Uzmanlık ve Tecrübe:**

Başkanlık personeli, özellikle mali mevzuat ve kanunlara hâkim, bilgili ve tecrübelidir. Bu da süreçlerin doğru yürütülmesini ve iş ve işlemlerin zamanında yapılmasını sağlamaktadır.

- **İyi Niyet ve İşbirliği:**

Personel arasında güçlü bir işbirliği ve iyi niyet havası hakimdir. Bu, işlerin uyumlu ve verimli bir şekilde yapılmasına büyük katkı sağlamaktadır.

- **Çözüm Odaklılık ve Hızlı Müdahale:**

Başkanlık, karşılaşılan sorunlara hızlı ve etkin çözümler üreterek, verimli bir çalışma ortamı oluşturmuştur.

- **İletişim ve Koordinasyon:**

Başkanlığımız birimleri arasında sağlanan güçlü iletişim ve koordinasyon, başkanlıkta yürütülen iş ve işlemlerin sorunsuz ilerlemesine katkıda bulunmaktadır.

- **Kanunlarla Belirlenmiş Çalışma Usulleri:**

Başkanlık görevlerinin kanun, yönetmelik ve çalışma usul ve esasları ile açıkça belirtilmiş olması iş süreçlerinin şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır.

3-Başkanlığımızın Gelişmeye açık yönlerini belirtiniz.

- **Liderlik ve Saygınlık:**

Başkanlık içindeki liderlik becerileri geliştirilmeli, kurumsal saygınlık güçlendirilmelidir.

- **Mevzuat Bilgisi ve Aktarımı:**

Mevzuat öğrenimi ve aktarımı süreçleri geliştirilmeli, başkanlık çalışanlarının bilgi düzeyi artırılarak hizmet kalitesini iyileştirilmelidir.

- **Teknolojik Gelişmeler ve Veri Yönetimi:**

Teknolojik altyapı güçlendirilmeli, kurum içi yazılım sistemleri güncellenmeli ve veri yönetimi için bir veri havuzu oluşturulmalıdır.

- **Personel Eksikliği:**

Mali hizmetler uzmanı ve uzman yardımcısı kadrolarına personel alımı yapılarak alanında uzman personelin sayısı artırılmalıdır.

- **Personel Memnuniyeti ve Ödüllendirme:**

Çalışan motivasyonunu artırmak için ödüllendirme mekanizmaları geliştirilmeli ve başarıyı teşvik edici sistemler oluşturulmalıdır.

- **Eğitim İhtiyacı:**

Aday memur eğitimlerinin kalitesinin artırılmalı, hizmet içi eğitimler daha sık düzenlenmelidir.

Yukarıda belirtilen Başkanlığımızın gelişmeye açık yanları ile ilgili eylem planı hazırlanarak iyileştirme çalışmaları yapılacaktır.

BÖLÜM 2

Üniversitemiz genel memnuniyet anketinde birim personelimizin kurum ortalamasının altında olduğu tespit edilen durumlara yönelik açık uçlu maddelerin analizinde, her bir personelimizin verdiği yanıtlar incelenmiştir. Sorun olarak belirtilen hususlar, maddelerde belirtilen durum özelinde rapor edilmiştir. Her bir açık uçlu maddeye ilişkin sonuçlar sırasıyla sunulmuştur.

1- Bilgi İşlem Hizmetlerinden Memnuniyet

Bu maddede katılımcıların bilgi işlem hizmetlerine yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Teknik destek ve hizmetlerin zamanında sağlanamaması.
- Donanım ve yazılım sorunlarının çözümünde yaşanan eksiklikler.
- İletişim süreçlerinde yaşanan gecikmeler ve geri bildirim eksikliği.
- ÜBYS modüllerinin etkin kullanılmaması.
 - Vekalet süresi bitimlerinde imza sürecindeki yazıların, imza ile ilgili sürecin tekrar başa dönmesi,
 - ÜBYS hizmetinin alındığı İzmir Katip Çelebi Üniversitesi (İKÇÜ) ile gerçekleştirilen süreçlerdeki iletişim sorunu ve sistemin yavaşlığı.

Bu sorunların giderilmesi için personelin teknik destek taleplerine daha hızlı ve etkin cevap verilmesi, iletişim kanallarının daha işlevsel hale getirilmesi ve ÜBYS modüllerinin aktif hale getirilmesi gibi iyileştirme önerileri ile ilgili olarak Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve ÜBYS Koordinatörlüğü ile görüşmeler yapılacaktır.

2-Birim Web Sayfasından Memnuniyet

Bu maddede katılımcıların birim web sayfasına yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Güncellemelerin zamanında yapılması gerektiği vurgulanmaktadır.
- Web sayfasının sadeleştirilmesi yönünde tasarımsal bir öneri sunulmuştur.
- Web sayfasının daha fazla içerikle zenginleştirilmesi ve personelin bu konuda daha fazla katkı sağlaması gerektiği ifade edilmiştir.

Anket sonuçlarına göre, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli genel olarak birim web sayfasından memnundur. Tasarım sadeleştirilmesi ve içerik güncellemelerinin zamanında yapılması gibi alanlarda iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu vurgulanmıştır. Belirtilen sorunların giderilmesi için başkanlık aylık idari birim personeli toplantılarında çözüm önerileri üzerinde çalışmalar gerçekleştirilecektir.

3-Birimde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.

Bu maddede katılımcıların birimde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmaların olup olmadığına yönelik görüşlerine başvurulmuştur.

Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar “Birimde personel memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.” İfadesine karşılık gelecek şekilde olmadığından burada değerlendirilmemiştir.

Ancak Başkanlık olarak başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar oluşturma yönünde çalışmalar yapılacaktır.

4-Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.

Bu maddede katılımcıların Birimimizdeki idari ve destek personeli sayısının yeterli olup olmadığına yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Nitelikli Personel Sayısının Artırılması
 - Özellikle mali hizmetler uzmanı, uzman yardımcısı nitelikli personel ve destek personeli sayısının yeterli olmaması
 - Veriye dayalı karar alma yeteneğinin güçlendirilmesi için birimde istatistikçi kadrosunda personelin olmaması

Personel Daire Başkanlığı ile boş kadroların doldurulması (mali hizmetler uzmanı-yardımcıları) istatistikçi istihdamı için görüşmeler yapılacaktır.

5-İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.

Bu maddede katılımcıların akademik personel ile arasında iyi bir iş birliği olup olmadığına yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli akademik personel ile genel olarak iyi iş birliği içinde olduklarını belirtmişlerdir.

Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Akademik personelin, idari personele yönelik tutum ve davranışlarında saygın bir tutum içinde olmaması.

Birimimiz personeli ile akademik personel arasındaki iletişimi daha da güçlendirmek amacıyla, eğitim ve seminer programları düzenlenerek karşılıklı saygı ve anlayış çerçevesinde işbirliği kültürü geliştirilerek bilgi ve yetkinliklerinden faydalanılabilmektedir. Buna ek olarak idari ve akademik personelin iletişimine engel olan faktörlerin neler olabileceği haftalık ve aylık yapılan toplantılarda ele alınacaktır.

6-Kendimi Üniversitemde değerli hissediyorum.

Bu maddede katılımcıların kendilerini üniversitede değerli hissedip hissetmedikleri sorulmuş olup görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Personelimiz, üniversiteye olan bağlılık ve motivasyonlarının yüksek olduğunu, sınıfları içinde ilerleme ve yükselmelere daha fazla önem verilmesi beklentisi içinde olduklarını belirtmişlerdir.
- Bazı personelimiz, üniversite genelinde idari personelin emeklerinin göz ardı edildiğini ve bu grubun önemli bir rol üstlenmesine rağmen yeterince değer görmediğini ifade etmiştir.
- Bazı personel, üniversitede İzzet Baysal'ın mirasına daha fazla değer verilmesi gerektiğini düşünmektedir.

Üniversitenin tarihi ve İzzet Baysal'ın mirasıyla ilgili farkındalık artırıcı düzenlenen programların sayısı artırılabilir. Bu sayede, personelin üniversiteye olan aidiyet duygusu artırılabilir ve kurumsal kimlik güçlendirilmiş olur. İdari personelin önemini vurgulayan, onların çalışmalarını daha görünür kılan başarılarının duyurulması için takdir mekanizmaları oluşturulabilir.

7-Sağlık hizmetlerinden memnunum.

Bu maddede katılımcıların sağlık hizmetlerine yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Üniversite personelinin İzzet Baysal Tıp Fakültesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi sağlık hizmetlerinde öncelikli olması gerektiğini düşünüyorum.

Personelimiz Üniversitemize bağlı Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesinden ve MEDİKO'dan verilen sağlık hizmetlerinden genel olarak memnun ancak Sağlık Bakanlığına bağlı Araştırma Uygulama Hastanesi hizmetlerinden memnun görünmemekte. Anket sonuçlarına göre Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli genel olarak Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetlerinden memnundur.

8-Temizlik hizmetlerinden memnunum.

Bu maddede katılımcıların temizlik hizmetlerine yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Ara sıra ufak tefek aksaklıklar yaşanmakta
- Lavabo temizliği daha iyi olabilir.

Ara sıra ufak tefek aksaklıklar yaşansa da kısa sürede giderildiği, lavabo temizliğinden de memnun oldukları ancak daha iyi olabileceği belirtilmiştir. Anket sonuçlarına göre Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli genel olarak temizlik hizmetlerinden memnundur. İlgili birimle görüşülerek personel şikayetleri iletilecektir.

9-Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.

Bu maddede katılımcıların terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilip verilmediğine yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Personelin sınıfları içinde ilerleme ve yükselmesine daha fazla önem verilmesi beklenmektedir.

Bu hususla ilgili görüşler üst yönetime iletilecektir.

10-Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.

Bu maddede katılımcıların Üniversite yönetiminin çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapıp yapmadığına yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Personelin bu madde ile ilgili verilen cevapları incelendiğinde maddede yöneltilen hususun anlaşılmadığı görülmüştür.

Bu hususla ilgili görüşler üst yönetime iletilecektir.

11-Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnunuz.

Bu maddede katılımcıların Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnuniyetine yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Hizmet içi eğitim, Üniversitemiz birimleri tarafından sunulan hizmetlerle ilgili olmalı.
- Kişisel gelişimle ilgili eğitimlerin yanı sıra personelin mesleki yeterliliklerini geliştirecek eğitimler de verilmeli.

Anket sonuçlarına göre Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli genel olarak Üniversitemiz hizmet içi eğitim olanaklarından memnundur. Belirtilen hususlarla ilgili talepler ilgili birime iletilecektir.

12-Yemekhane hizmetlerinden memnunum.

Bu maddede katılımcıların yemekhane hizmetlerinden memnun olup olmadığına yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Personelimizin sorun olarak belirttiği hususlar genel olarak şu şekildedir:

- Menü Çeşitliliği ve Dengesi: Menüde sıkça yer alan tavuk yemekleri ve benzer seçenekler, personel arasında memnuniyetsizlik yaratmaktadır. Daha çeşitli ve dengeli bir menü sunulması talep edilmektedir.
- Hijyen ve Sağlık Standartları: Yemekhane ve mutfak alanlarının hijyen koşulları düzenli olarak denetlenmeli ve iyileştirilmeli; hijyen standartlarına uygun bir yemek hazırlama ortamı sağlanmalıdır.
- Yemek Kalitesi ve Pişirme Yöntemleri: Kullanılan malzemelerin kalitesi, özellikle de yağın kalitesi gözden geçirilmeli ve daha sağlıklı, kaliteli ürünler tercih edilmelidir.
- Yemeklerin pişirme ve servis sıcaklığına özen gösterilmeli; sıcak yemeklerin uygun sıcaklıkta servis edilmesi sağlanmalıdır.
- Yan ürünler ve garnitürlerin (pilav, makarna, patates vb.) pişirilme kıvamı ve lezzeti artırılmalıdır.

Bu hususla ilgili görüşler üst yönetime iletilecektir.