

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Üniversitemiz personeline, birimimiz hakkındaki memnuniyetinin belirlenmesi amacıyla ÜBYS üzerinden 07/10/2024 tarihinde yayınlanan "**SGDB 2024 Performans Değerlendirme Anketi**" 28/10/2024 tarihi itibarıyla tamamlanmıştır.

Anket, 2.808 personele gönderilmiş, 613 personel katılmış, 493 personel bitirmiş, 746 personel de zorunluluk bulunmadığından ankete katılmak istememiştir. Zorunluluk bulunmamasının sebebi, gönüllülük esas alındığında daha gerçek ve samimi cevaplara ulaşılabilecek olmasındadır.

Anket; 1 en düşük, 5 en yüksek olacak şekilde planlanmıştır. En düşük kategori "Kesinlikle Katılmıyorum"; en yüksek kategori "Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde adlandırılmaktadır. Ankette toplam 22 madde bulunmaktadır. Bu maddelerden altısı birim yönetimi ile ilgili memnuniyetin belirlenmesine yöneliktir. Dörder madde ise Bütçe Performans Birimi, Stratejik Planlama Birimi, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi ve Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi için memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanmıştır.

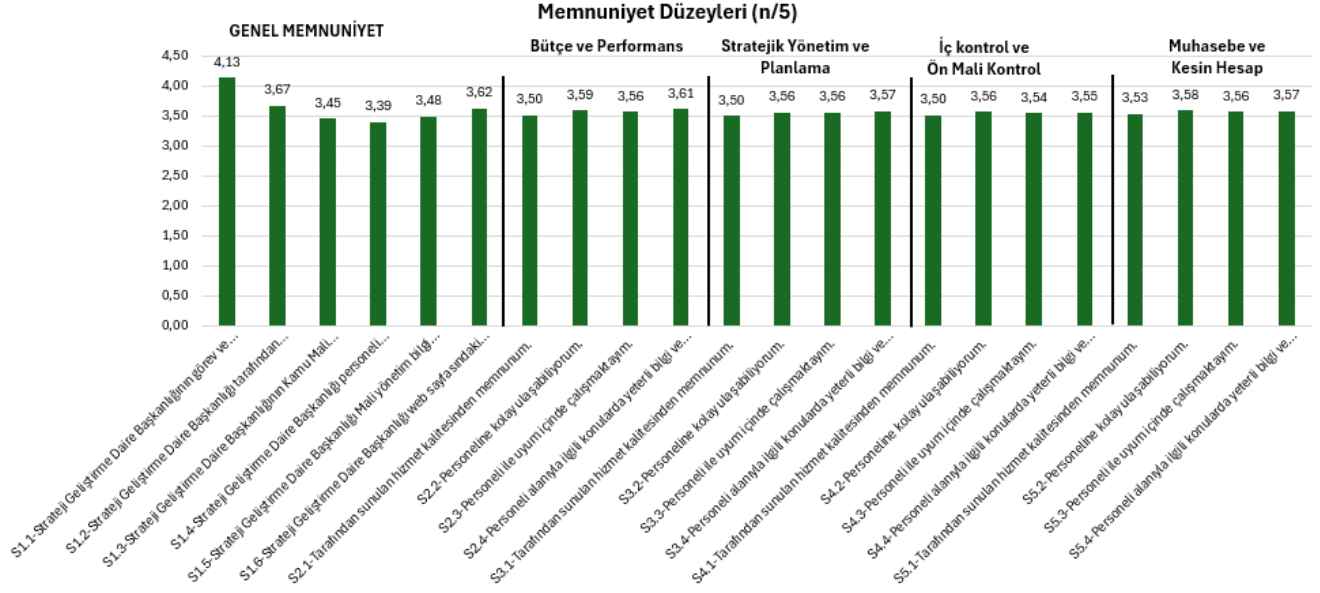
Anket Sonuçları

Ankette yer alan birim yönetimi ve şube müdürlüklerine yönelik maddeler için elde edilen aritmetik ortalama değerleri tablo 1.de sunulmuştur.

Madde	Aritmetik Ortalama
Birim Yönetimi	
S1.1-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının görev ve fonksiyonlarının Üniversitemiz açısından önemli olduğunu düşünüyorum.	4,13
S1.2-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler yasal süresi içerisinde sonuçlandırılır.	3,67
S1.3-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında verdiği danışmanlık hizmetlerinden memnunum.	3,45
S1.4-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli taleplerime çözüm üretir.	3,39
S1.5-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Mali yönetim bilgi sistemleri (KBS, HYS, TKYS, e-Bütçe, Ka-Ya vb gibi) kullanımında karşılaşılan sorunların çözümünde destek verir.	3,48
S1.6-Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasındaki bilgiler güncel olup mevzuata uygun olarak yayınlanmaktadır.	3,62
Bütçe ve Performans Birimi	
S2.1-Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum.	3,50
S2.2-Personeline kolay ulaşabiliyorum.	3,59
S2.3-Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım.	3,56
S2.4-Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir.	3,61
Stratejik Planlama Birimi	
S3.1-Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum.	3,50
S3.2-Personeline kolay ulaşabiliyorum.	3,56
S3.3-Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım.	3,56
S3.4-Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir.	3,57
İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi	
S4.1-Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum.	3,50
S4.2-Personeline kolay ulaşabiliyorum.	3,56
S4.3-Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım.	3,54
S4.4-Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir.	3,55

Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi	
S5.1-Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunuz.	3,53
S5.2-Personeline kolay ulaşabiliyorum.	3,58
S5.3-Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım.	3,56
S5.4-Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir.	3,57

Tablodaki sonuçlara yönelik grafik şu şekildedir:



Tabloda ve grafikte verilen sonuçlara yönelik yorumlar şu şekildedir:

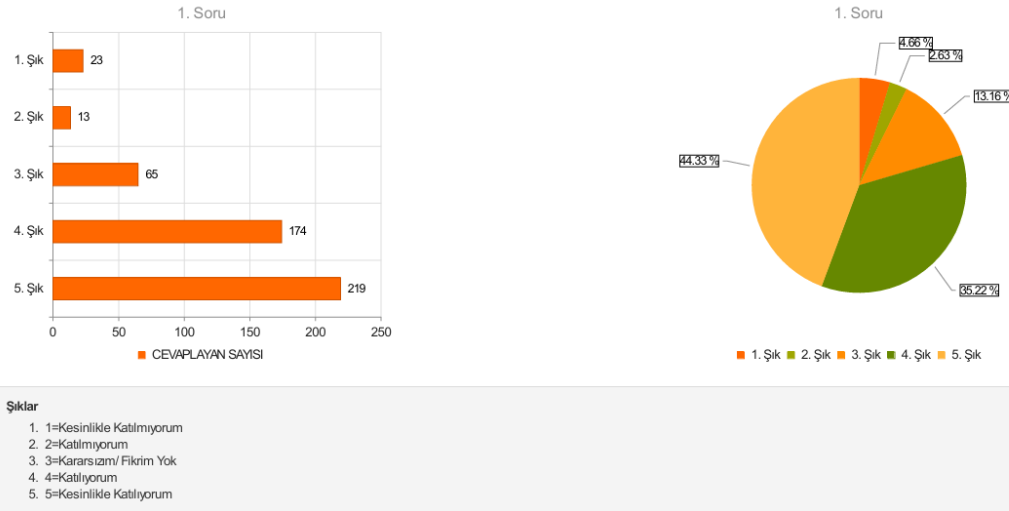
1. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Genel Memnuniyet Düzeyi

Bu kategoride, üniversite personelinin birim yönetiminin işlevlerine dair genel memnuniyeti yansıtılmıştır. Ortalamalar 3,39 ile 4,13 arasında değişmektedir.

S1.1 (4,13): "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının görev ve fonksiyonlarının Üniversitemiz açısından önemli olduğunu düşünüyorum." Bu madde anket genelinde en yüksek ortalamaya sahiptir ve personelin birimin görevlerinin üniversite açısından önemini kabul ettiğini göstermektedir. Bu yüksek ortalama, birimin üniversite misyonuyla uyumlu olarak önemli işlevler sunduğuna dair olumlu bir algıyı yansıtır.

Bu sonuca ek olarak görev ve fonksiyonların üniversitenin tüm birimlerinde daha şeffaf bir şekilde anlatılması, başkanlığın görev sorumluluklarının ve yetki alanları konusunda bilgilendirmeler yapılması, memnuniyet düzeyine katkı sunabilir. Bu doğrultuda birim web sayfamızda gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

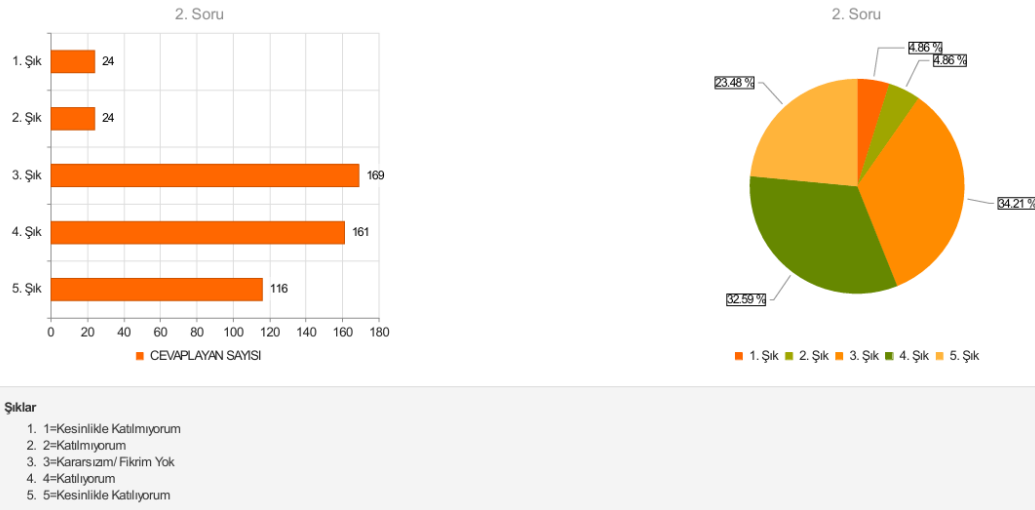
S.1 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının görev ve fonksiyonlarının Üniversitemiz açısından önemli olduğunu düşünüyorum.



S1.2 (3,67): "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler yasal süresi içerisinde sonuçlandırılır." Bu maddede personel genel olarak memnun olsa da, daha hızlı ve etkin hizmet sunumu konusunda bir beklenti olduğu anlaşılmaktadır.

Bu sonuç hizmetlerin bazı durumlarda yasal süresi içinde yapılsa da kişilerce gecikmiş algısı oluştuğuna ya da daha hızlı sonuçlanabilecek taleplerin zaman aldığına işaret etmektedir. Buna göre birim içinde süreç takibi ve iyileştirme mekanizmaları geliştirilmesi yönünde çalışmalar planlanacaktır.

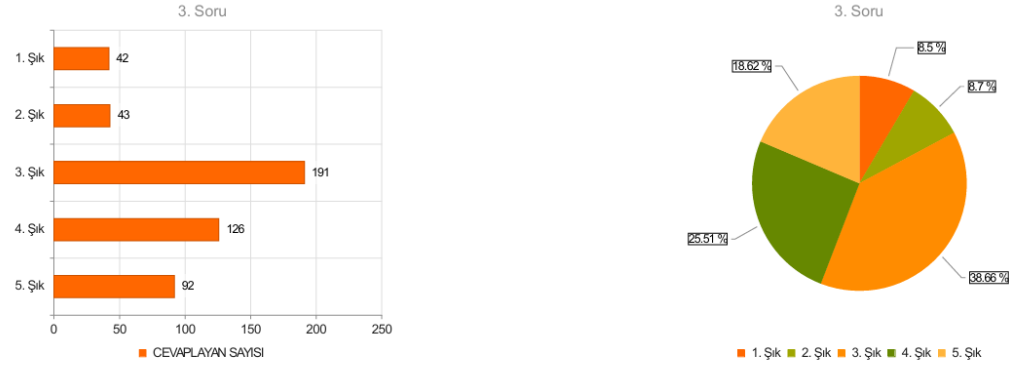
S.2 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetler yasal süresi içerisinde sonuçlandırılır.



S1.3 (3,45): "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında verdiği danışmanlık hizmetlerinden memnunuz." Bu maddede katılımcıların orta düzeyde bir memnuniyeti söz konusudur. Bir başka ifadeyle personelimiz, danışmanlık hizmetlerini yeterli bulsa da daha iyileştirilebilir olduğunu düşünüyor olabilir.

Bu madde üzerinde düşünüldüğünde danışmanlık hizmetlerinin daha kapsamlı bilgi içermesi ya da kanun uygulamaları ile ilgili daha açıklayıcı olması bekleniyor olabilir. Personelimiz, bu konuda verilen danışmanlık hizmetlerini anlamakta zorlanıyor olabilir. Bu doğrultuda danışmanlık hizmetlerinin daha açıklayıcı ve anlaşılır olarak sunulmasına gayret edilecektir.

S.3 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında verdiği danışmanlık hizmetlerinden memnunuz.



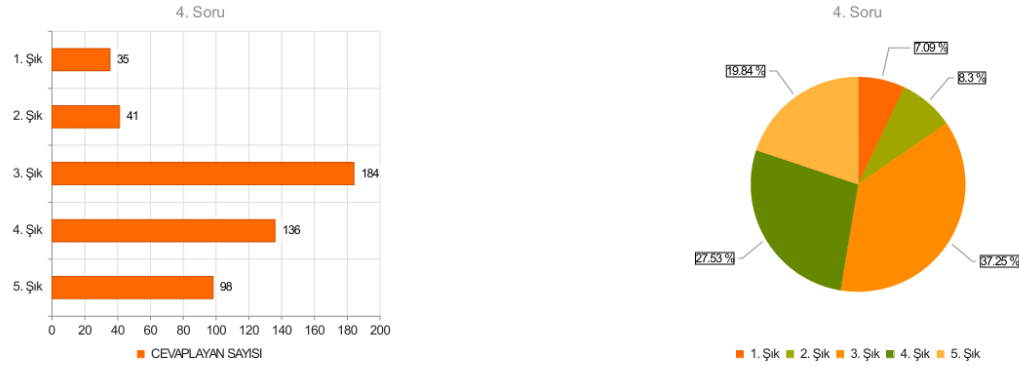
Şıklar

- 1=Kesinlikle Katılmıyorum
- 2=Katılmıyorum
- 3=Kararsızım/ Fikrim Yok
- 4=Katılıyorum
- 5=Kesinlikle Katılıyorum

S1.4 (3,39): "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli taleplerime çözüm üretir." Bu bölümdeki maddeler için en düşük ortalamaya sahiptir ve taleplere yönelik çözüm sağlama konusunda personelin beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını göstermektedir.

Bu madde üzerinde yapılan istişarelerde birime gelen taleplerin çözüm süresinin süre bakımından uzun olduğu algısı oluştuğu, taleplere özgü çözümün beklentilerini tam karşılamadığı düşüncesi olabilir. Taleplere ilişkin çözümlerin kanunlar çerçevesinde ve imkanlar dahilinde oluşturulduğu ilgililere iletilecek, süreç hızlandırılacaktır.

S.4 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli taleplerime çözüm üretir.



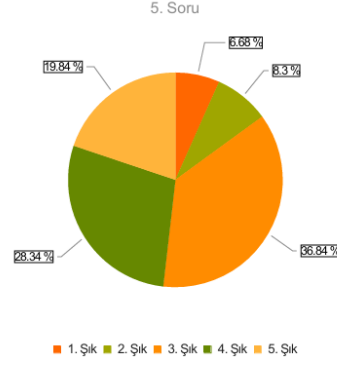
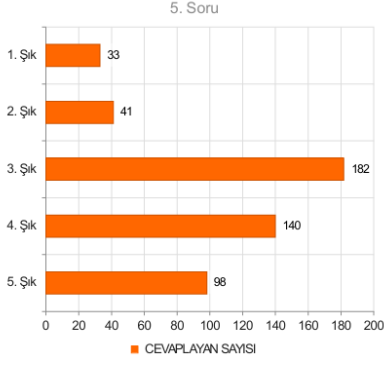
Şıklar

- 1=Kesinlikle Katılmıyorum
- 2=Katılmıyorum
- 3=Kararsızım/ Fikrim Yok
- 4=Katılıyorum
- 5=Kesinlikle Katılıyorum

S1.5 (3,48): "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Mali yönetim bilgi sistemleri (KBS, HYS, TKYS, e-Bütçe, Ka-Ya vb. gibi) kullanımında karşılaşılan sorunların çözümünde destek verir." Bu madde, bilgi sistemleri ile ilgili teknik desteğin orta ile iyi arasında bir memnuniyet düzeyinde olduğunu ancak daha etkin olabileceğini göstermektedir.

Mali yönetim bilgi sistemlerinin kullanılması ile ilgili yaşanan sorunlara birimiz tarafından destek verilmektedir. Personelimiz, kullanılan bilgi sistemlerinde sorun yaşandığında ilgili sistemin destek çağrı merkezine iletilerek çözüm üretilmektedir.

S.5 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Mali yönetim bilgi sistemleri (KBS, HYS, TKYS, e-Bütçe, Ka-Ya vb gibi) kullanımında karşılaşılan sorunların çözümünde destek verir.



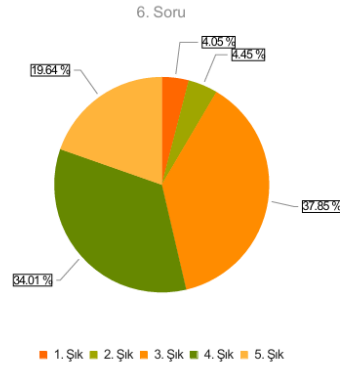
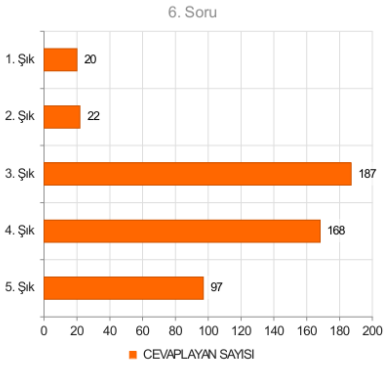
Şıklar

- 1=Kesinlikle Katılmıyorum
- 2=Katılmıyorum
- 3=Kararsızım/ Fikrim Yok
- 4=Katılıyorum
- 5=Kesinlikle Katılıyorum

S1.6 (3,62): "Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasındaki bilgiler güncel olup mevzuata uygun olarak yayınlanmaktadır." Güncellik ve mevzuata uygunluk konusunda genel olarak olumlu bir algı vardır, ancak bazı eksiklikler olabileceği yönünde bir aritmetik ortalama söz konusudur.

Web sitesindeki bilgilerin güncellenme sıklığı veya mevzuat değişikliklerinin web sitesine yansıtma hızına ilişkin kontroller sağlanacaktır. Tasarım sadeleştirilmesi ve içerik güncellemelerinin zamanında yapılması gibi alanlarda iyileştirme çalışmaları yapılacaktır.

S.6 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı web sayfasındaki bilgiler güncel olup mevzuata uygun olarak yayınlanmaktadır.



Şıklar

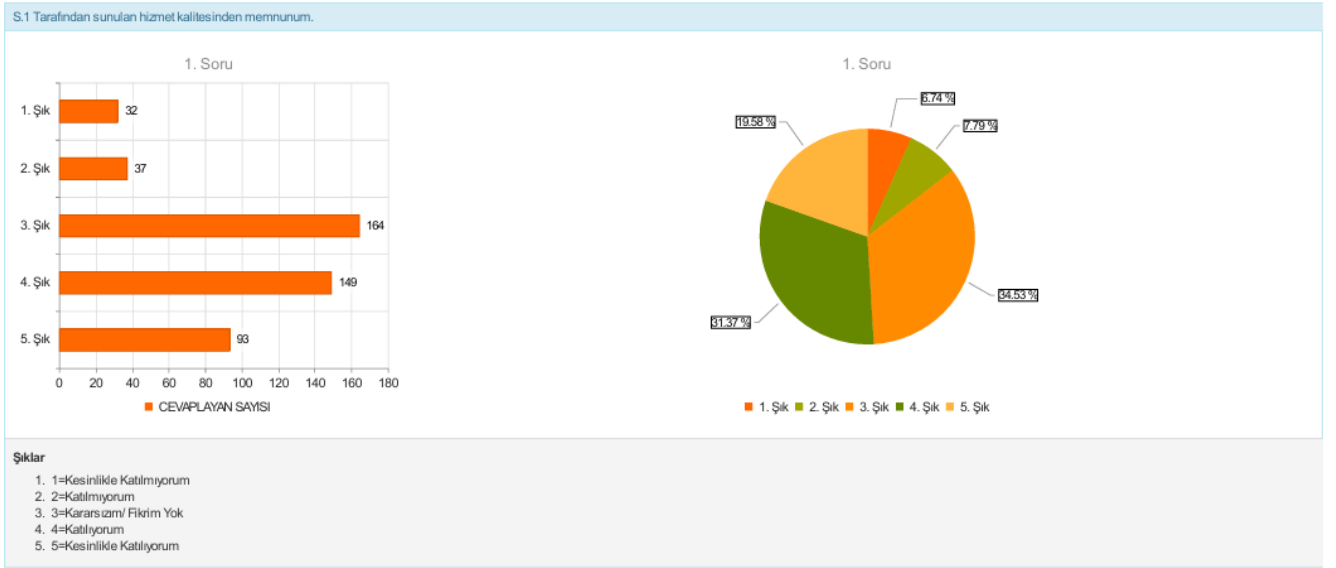
- 1=Kesinlikle Katılmıyorum
- 2=Katılmıyorum
- 3=Kararsızım/ Fikrim Yok
- 4=Katılıyorum
- 5=Kesinlikle Katılıyorum

2. Bütçe ve Performans Birimi

Bütçe ve Performans müdürlüğüne ilişkin ortalamalar 3,50 ile 3,61 arasında olup, Üniversite personelinin genel olarak orta seviyede memnun olduğu anlaşılmaktadır.

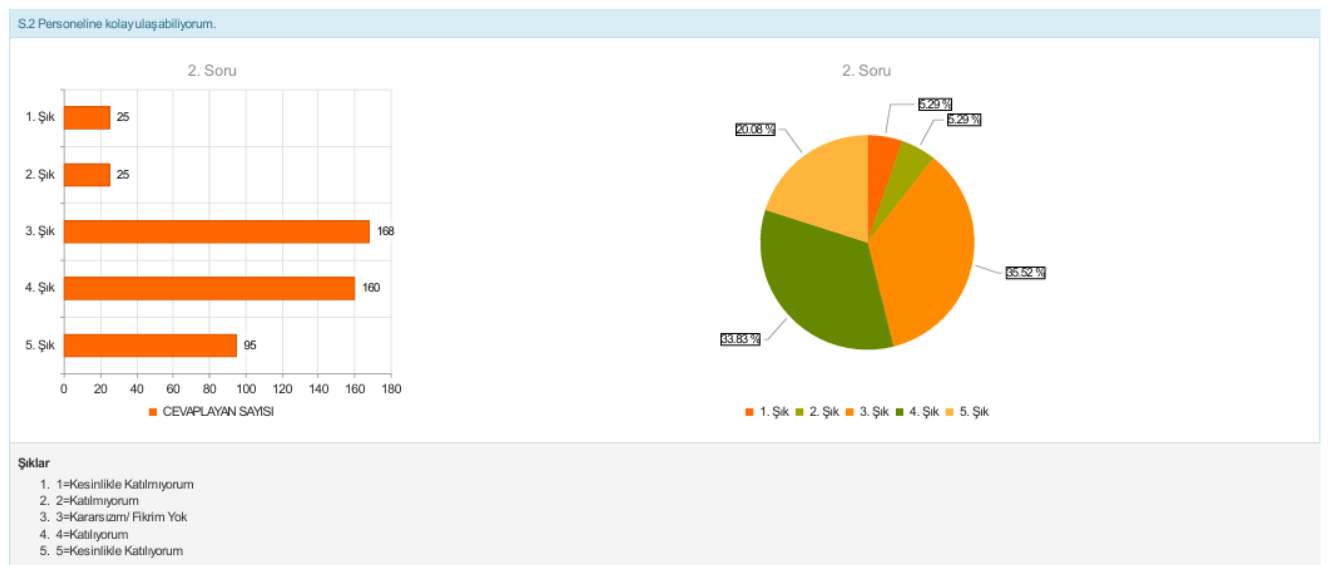
S2.1 (3,50): Bütçe ve Performans Birimi "Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum." maddesinden genel memnuniyet oranı orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

Üniversite personeli, bütçe ve performans hizmetlerinden eksik veya yetersiz bilgi aktarımı ya da hizmet sunumunun yavaş olması gibi durumlarla karşılaşılıyor olabilmemesinden dolayı tam memnuniyet sağlanamadığı düşünülebilir. Daire başkanlığımız genel memnuniyetine yönelik benzer önlemlerin bu şube müdürlüğü için de planlaması yapılacaktır. Süreçlerin daha şeffaf ve hızlandırılmış bir şekilde yürütülmesi hususunda geliştirme çalışmaları gerçekleştirilecektir.

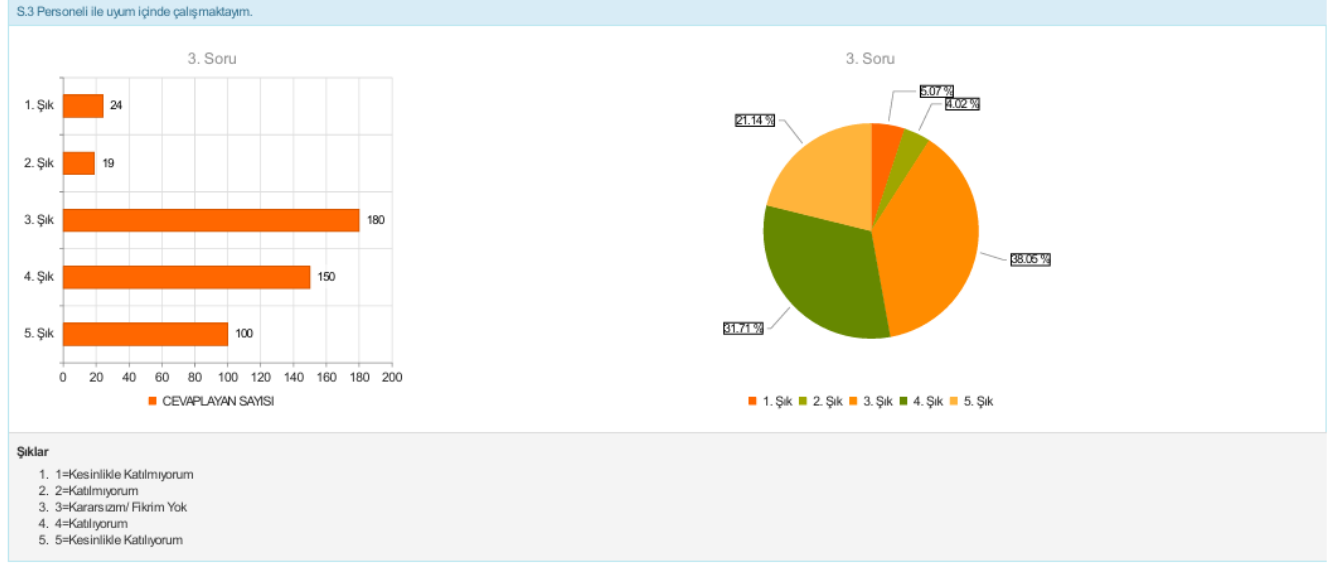


S2.2 (3,59): Bütçe ve Performans Birimi "Personeline kolay ulaşabiliyorum." maddesinde genel memnuniyet oranının da orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

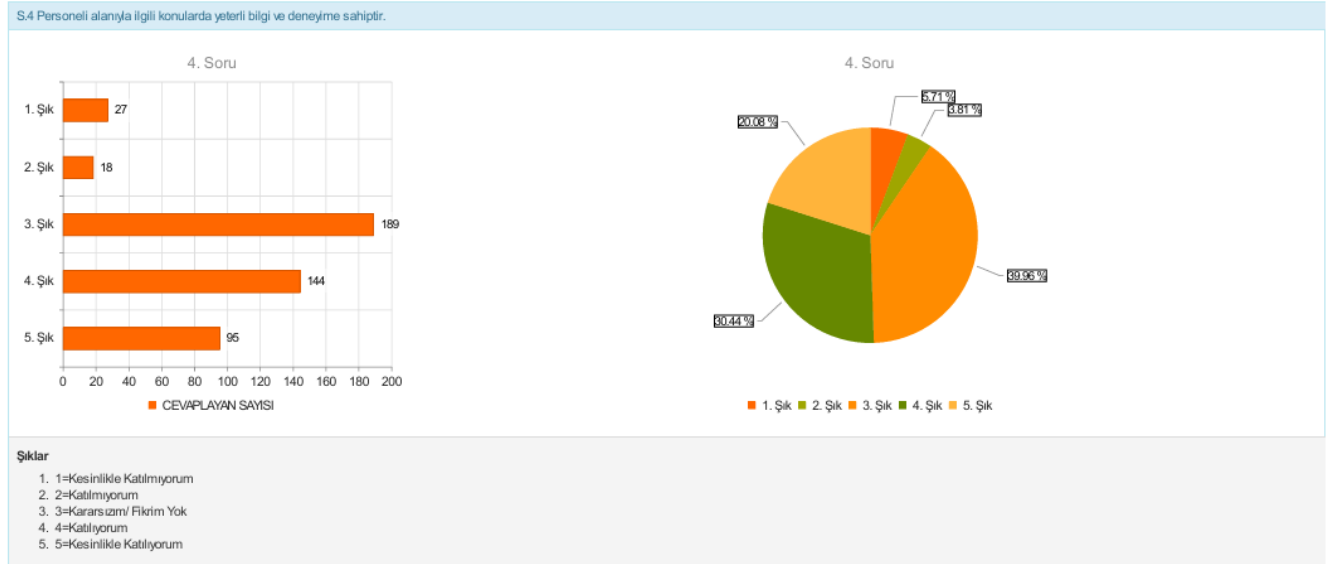
Memnuniyet düzeyini artırmak için personele ulaşımı kolaylaştıracak önlemler alınması yönünde çalışmalar yapılacaktır.



S2.3 (3,56): Bütçe ve Performans Birimi "Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım." maddesinde genel bir memnuniyet görülmekte, ancak bu daha yüksek seviyeye çıkarılabilir. Birim personeli ve Üniversite personeli arasında daha iyi işbirliği sağlanması için ortak çalışma kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar planlanacaktır. Bu süreçte üniversitemiz diğer birimleri ile koordineli hareket edilecektir.



S2.4 (3,61): Bütçe ve Performans Birimi "Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir." maddesi ile ilgili nispeten daha iyi bir algı vardır. Belirli alanlarda uzmanlaşmış personel sayısının artırılması ve birim personeline eğitim verilmesi memnuniyet düzeyini artıracaktır. Bu konu ile ilgili planlamalar yapılacaktır.

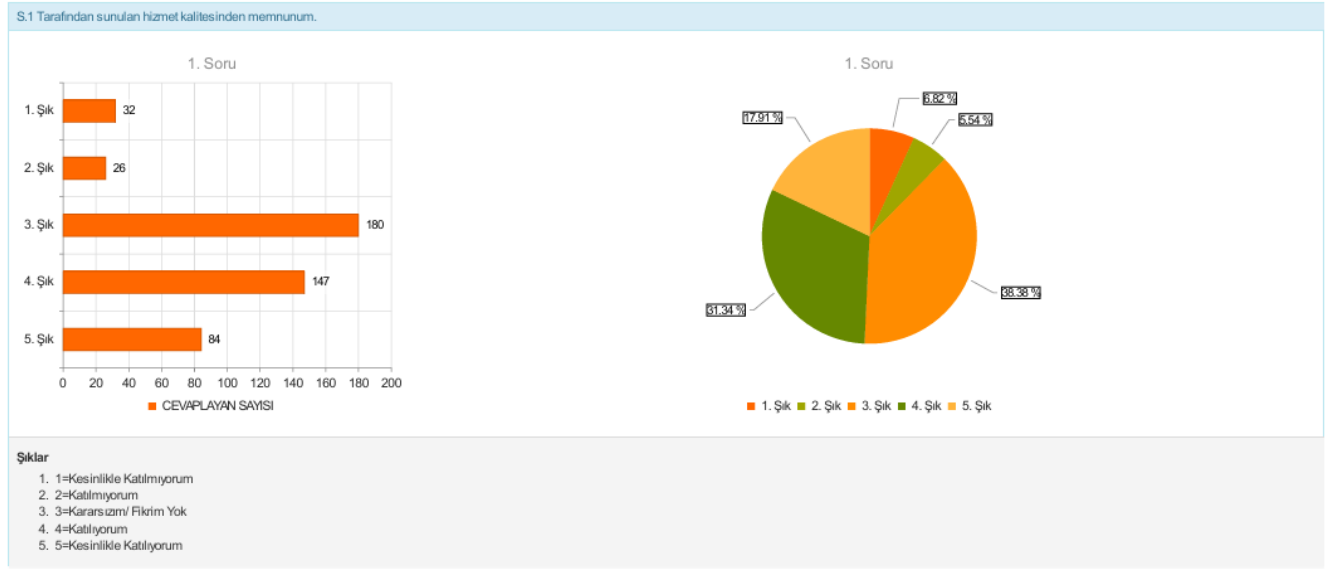


3. Stratejik Planlama Birimi

Bu şube müdürlüğüne ilişkin ortalamalar 3,50 ile 3,57 arasında olup Üniversite personelinin genel olarak orta seviyede memnun olduğu anlaşılmaktadır.

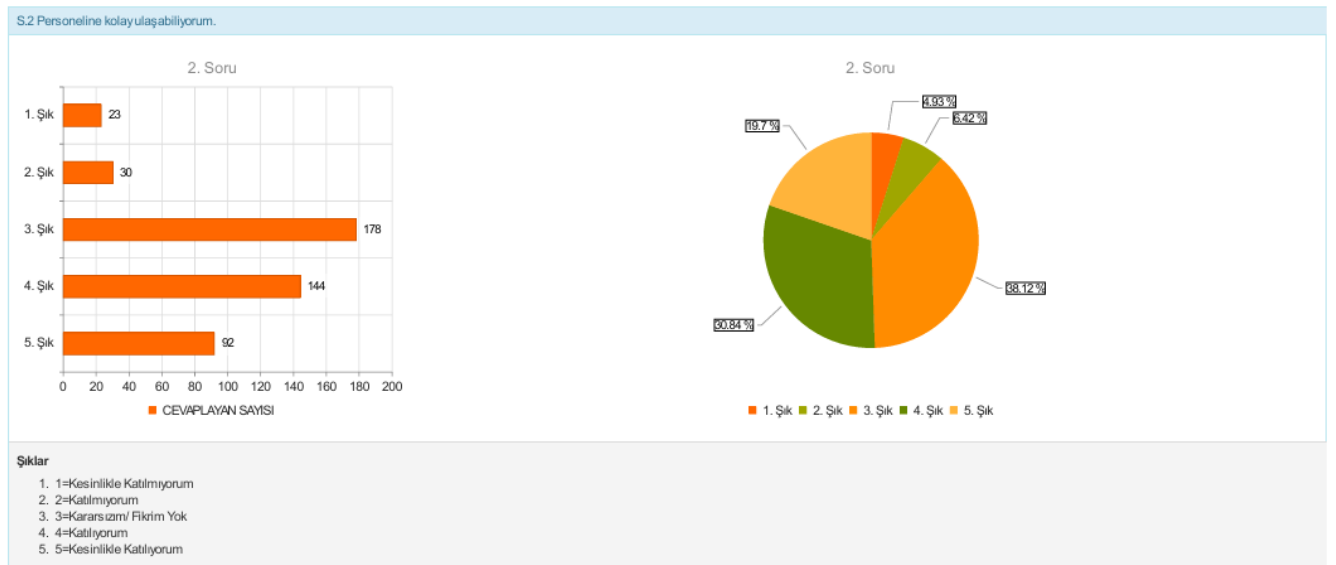
S3.1 (3,50): Stratejik Planlama Birimi "Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum." maddesinden genel memnuniyet oranı orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

Üniversite personeli, stratejik planlama birimi hizmetlerinden eksik veya yetersiz bilgi aktarımı ya da hizmet sunumunun yavaş olması gibi durumlarla karşılaşiyor olabilmesinden dolayı tam memnuniyet sağlanamadığı düşünülebilir. Başkanlığımız genel memnuniyetine yönelik benzer önemlerin bu şube müdürlüğü için de planlaması yapılacaktır. Stratejik planlama süreçlerinde daha hızlı ve ihtiyaç odaklı hizmet sunulması, memnuniyet düzeyini artırabilir. Süreçlerin daha şeffaf ve hızlandırılmış bir şekilde yürütülmesi hususunda geliştirme çalışmaları gerçekleştirilecektir.

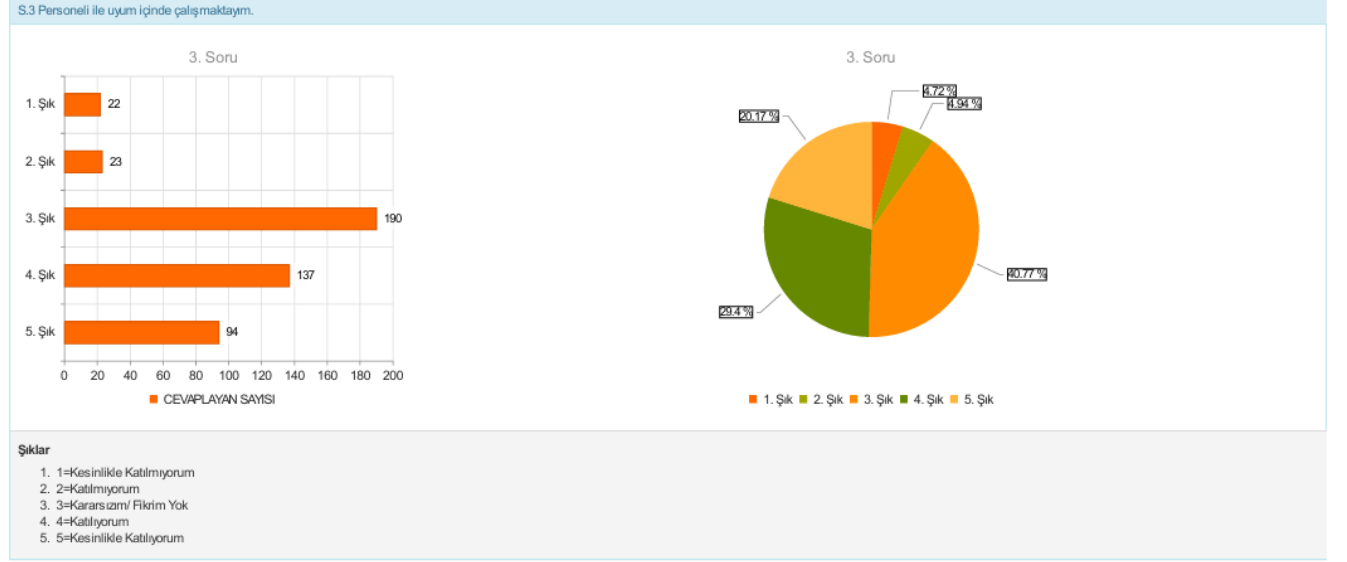


S3.2 (3,56): Stratejik Planlama Birimi "Personeline kolay ulaşabiliyorum." maddesinde genel memnuniyet oranının da orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

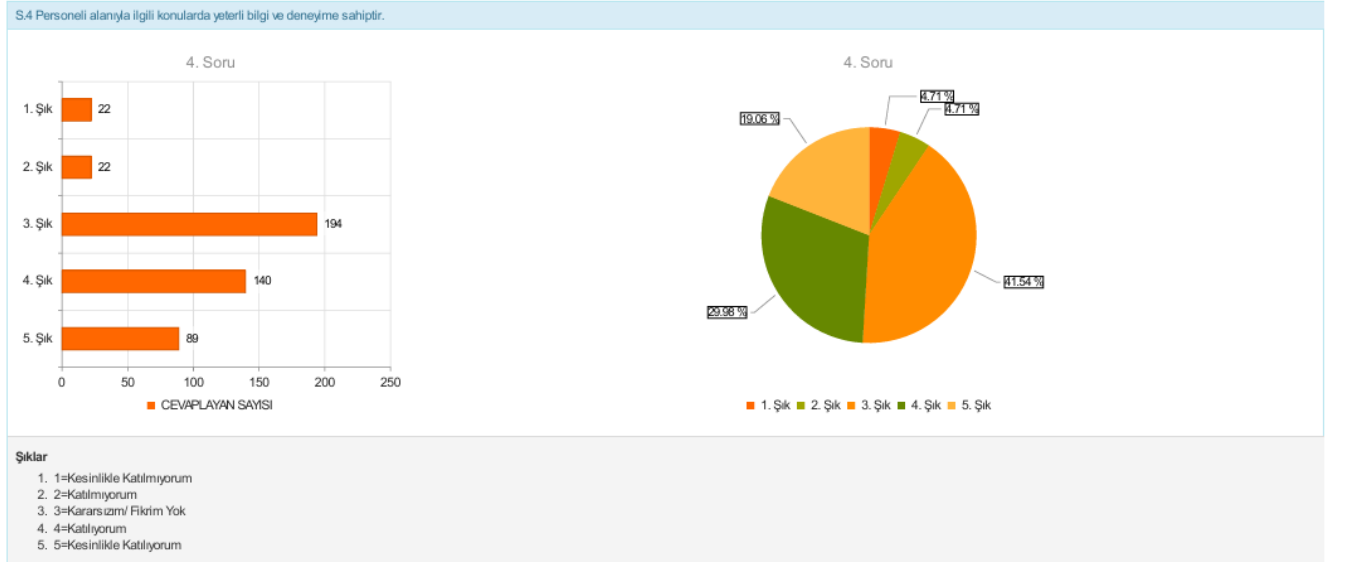
Memnuniyet düzeyini artırmak için personele ulaşımı kolaylaştıracak önlemler alınması yönünde çalışmalar yapılacaktır.



S3.3 (3,56): Stratejik Planlama Birimi "Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım." maddesinde genel bir memnuniyet görülmekte, ancak bu daha yüksek seviyeye çıkarılabilir. Birim personeli ve Üniversite personeli arasında daha iyi işbirliği sağlanması için ortak çalışma kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar planlanacaktır. Bu süreçte üniversitemiz diğer birimleri ile koordineli hareket edilecektir.



S3.4 (3,57): Stratejik Planlama Birimi "Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir." maddesi ile ilgili bu şube müdürlüğü için de iyi bir algı olduğu görülmektedir. Belirli alanlarda uzmanlaşmış personel sayısının artırılması ve birim personeline eğitim verilmesi memnuniyet düzeyini artıracaktır. Bu konu ile ilgili planlamalar yapılacaktır.

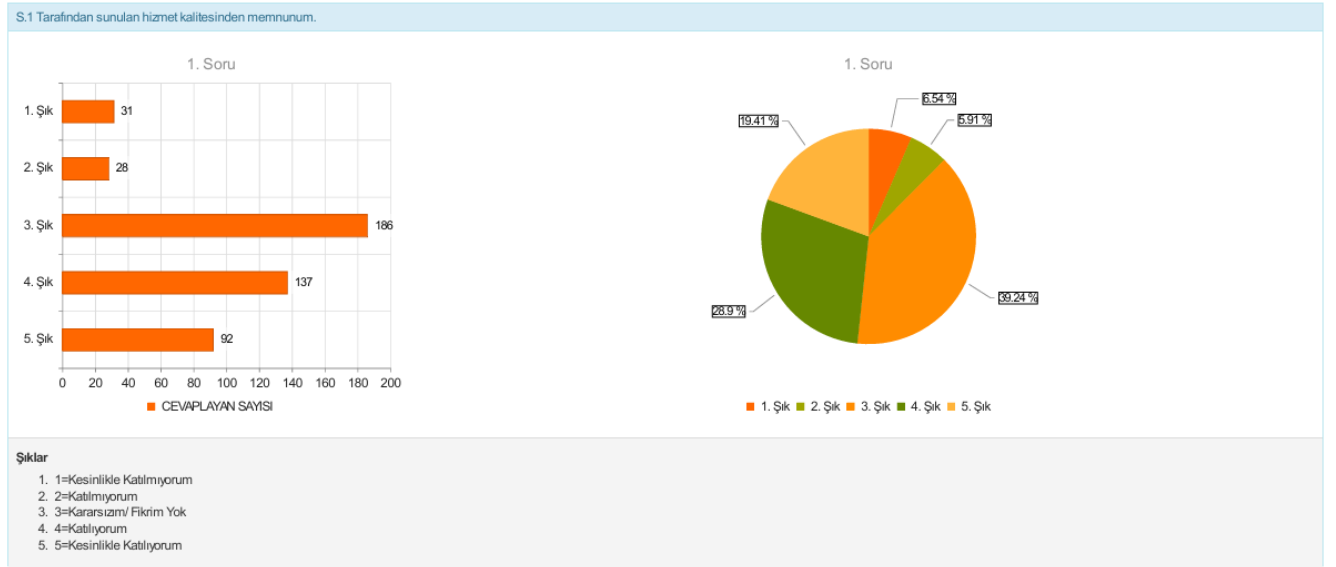


4. İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi

Bu şube müdürlüğüne ilişkin ortalamalar 3,50 ile 3,56 arasında olup Üniversite personelinin genel olarak orta seviyede memnun olduğu anlaşılmaktadır.

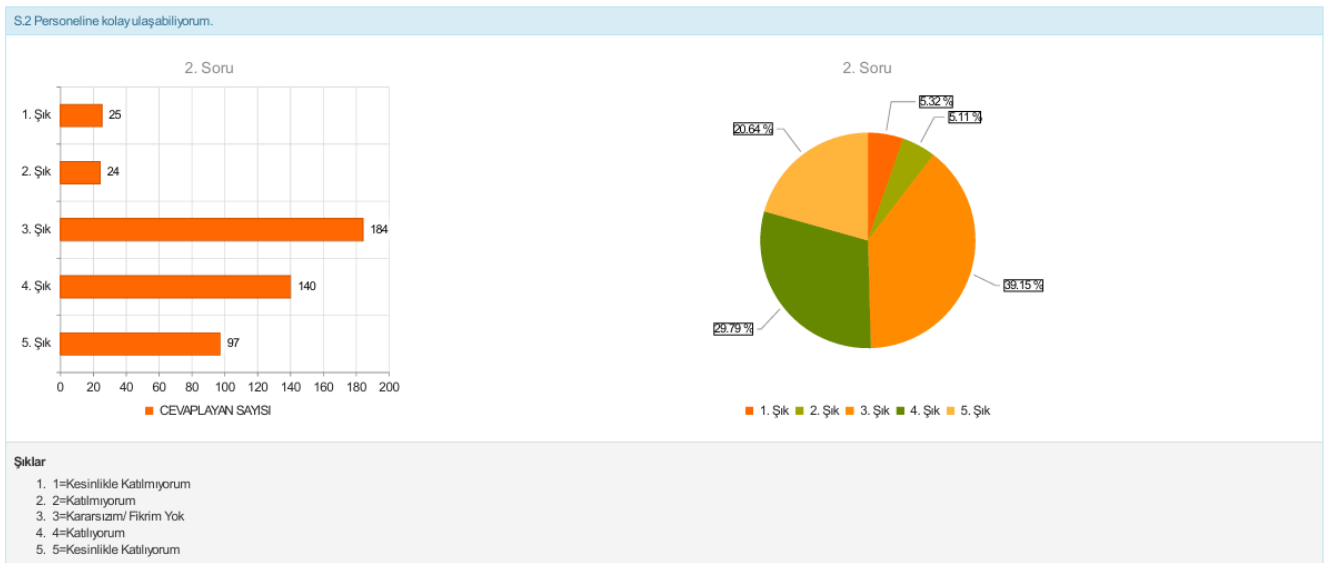
S4.1 (3,50): İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi "Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum." maddesinden genel memnuniyet oranı orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

Üniversite personeli, İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol birimi hizmetlerinden iç kontrol süreçlerinin karmaşıklığı, eksik veya yetersiz bilgi aktarımı ya da hizmet sunumunun yavaş olması gibi durumlara karşılaşıyor olabilmemesinden dolayı tam memnuniyet sağlayamadığı düşünülebilir. Başkanlığımız genel memnuniyetine yönelik benzer önemlerin bu şube müdürlüğü için de planlanması yapılacaktır. İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol süreçlerinde daha hızlı ve ihtiyaç odaklı hizmet sunulması, memnuniyet düzeyini artırabilir. Süreçlerin daha şeffaf ve hızlandırılmış bir şekilde yürütülmesi hususunda geliştirme çalışmaları gerçekleştirilecektir.

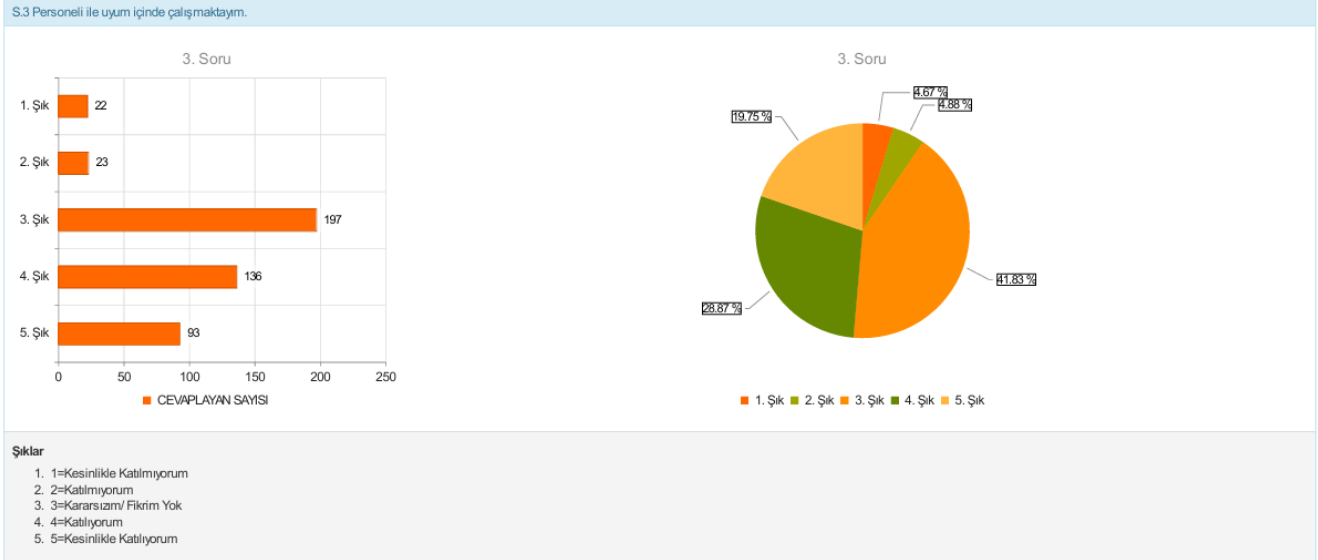


S4.2 (3,56): İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi "Personeline kolay ulaşabiliyorum." maddesinde genel memnuniyet oranının da orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

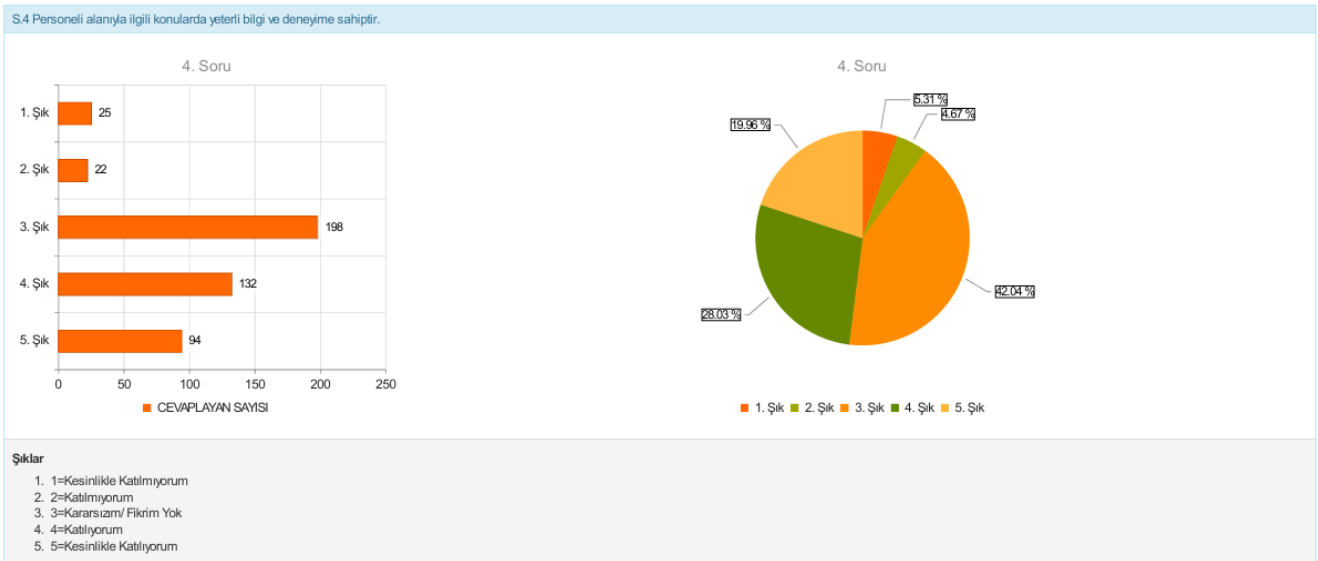
Memnuniyet düzeyini artırmak için personele ulaşımı kolaylaştıracak önlemler alınması yönünde çalışmalar yapılacaktır.



S4.3 (3,54): İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi "Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım." maddesinde genel bir memnuniyet görülmekte, ancak bu daha yüksek seviyeye çıkarılabilir. Birim personeli ve Üniversite personeli arasında daha iyi işbirliği sağlanması için ortak çalışma kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar planlanacaktır. Bu süreçte üniversitemiz diğer birimleri ile koordineli hareket edilecektir.



S4.4 (3,55): İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol Birimi "Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir." maddesi ile ilgili bu şube müdürlüğü için de iyi bir algı olduğu söylenebilir. Belirli alanlarda uzmanlaşmış personel sayısının artırılması ve birim personeline eğitim verilmesi memnuniyet düzeyini artıracaktır. Bu konu ile ilgili planlamalar yapılacaktır.

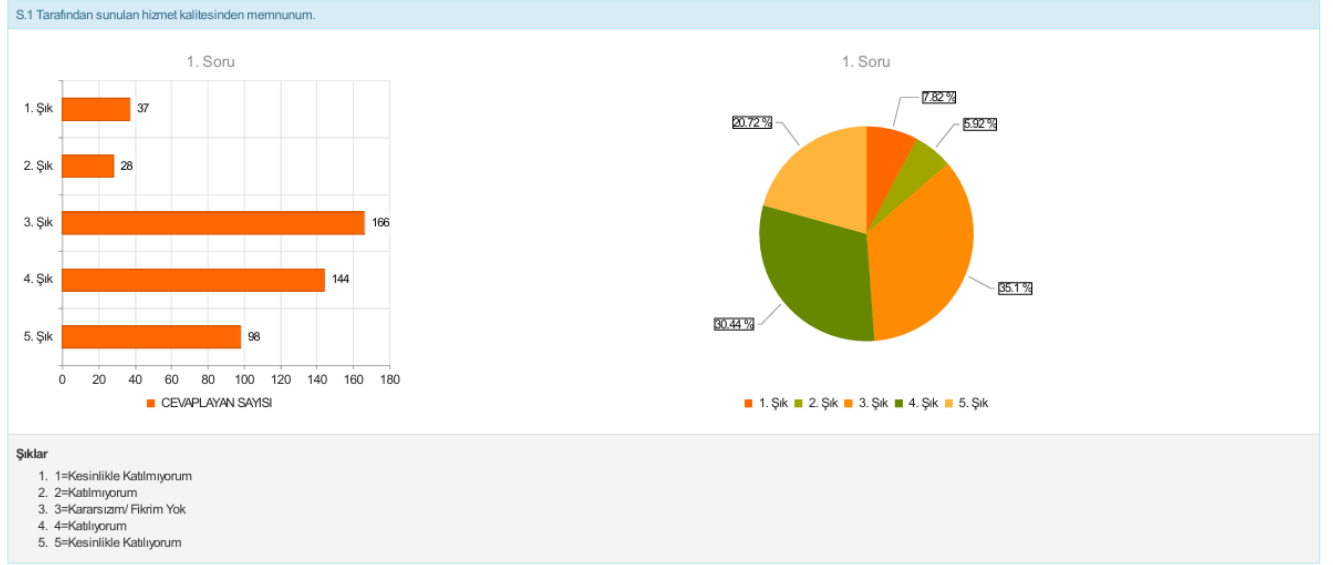


5. Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi

Bu şube müdürlüğüne ilişkin ortalamalar 3,53 ile 3,58 arasında olup Üniversite personelinin genel olarak orta seviyede memnun olduğu anlaşılmaktadır.

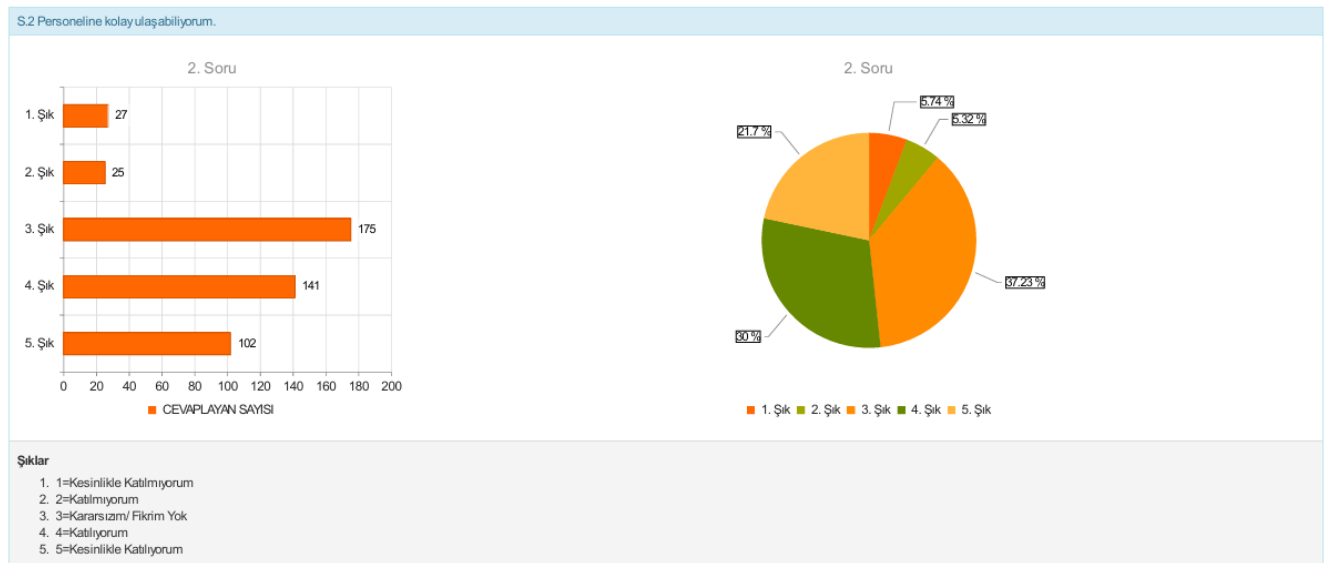
S5.1 (3,53): Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi "Tarafından sunulan hizmet kalitesinden memnunum." maddesinden genel memnuniyet oranı orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

Üniversite personeli, Muhasebe ve Kesin Hesap birimi hizmetlerinden eksik veya yetersiz bilgi aktarımı ya da hizmet sunumunun yavaş olması gibi durumlara karşılaşıyor olabilmemesinden dolayı tam memnuniyet sağlanamadığı düşünülebilir. Başkanlığımız genel memnuniyetine yönelik benzer önemlerin bu şube müdürlüğü için de planlanması yapılacaktır. Muhasebe ve Kesin Hesap süreçlerinde daha hızlı ve ihtiyaç odaklı hizmet sunulması, memnuniyet düzeyini artırabilir. Süreçlerin daha şeffaf ve hızlandırılmış bir şekilde yürütülmesi hususunda geliştirme çalışmaları gerçekleştirilecektir.

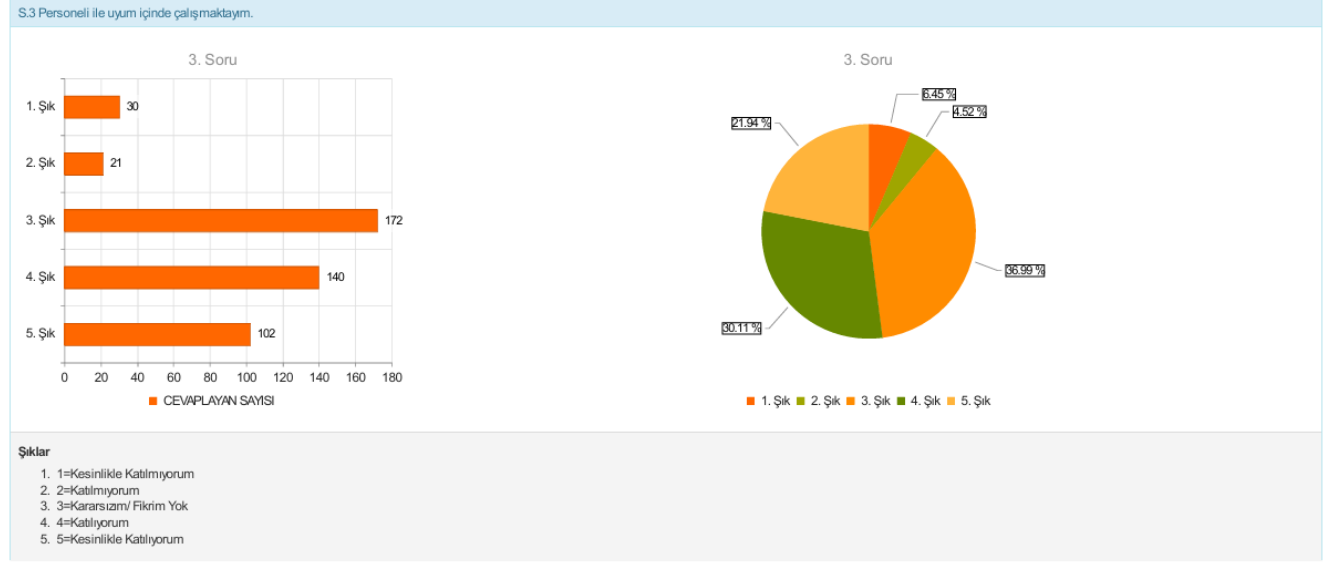


S5.2 (3,58): Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi "Personeline kolay ulaşabiliyorum." maddesinde genel memnuniyet oranının da orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

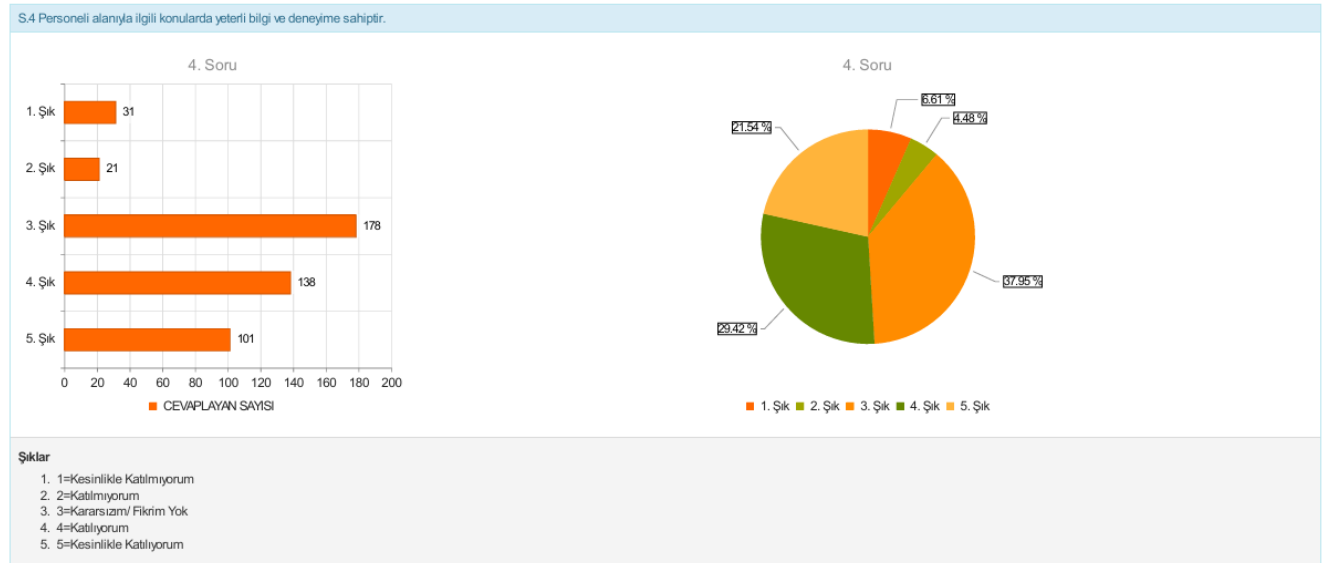
Memnuniyet düzeyini artırmak için personele ulaşımı kolaylaştıracak önlemler alınması yönünde çalışmalar yapılacaktır.



S5.3 (3,56): Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi "Personeli ile uyum içinde çalışmaktayım." maddesinde genel bir memnuniyet görülmekte, ancak bu daha yüksek seviyeye çıkarılabilir. Birim personeli ve Üniversite personeli arasında daha iyi işbirliği sağlanması için ortak çalışma kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar planlanacaktır. Bu süreçte üniversitemiz diğer birimleri ile koordineli hareket edilecektir.



S5.4 (3,57): Muhasebe ve Kesin Hesap Birimi "Personeli alanıyla ilgili konularda yeterli bilgi ve deneyime sahiptir." maddesi ile ilgili bu şube müdürlüğü için de iyi bir algı olduğu görülmektedir. Belirli alanlarda uzmanlaşmış personel sayısının artırılması ve birim personeline eğitim verilmesi memnuniyet düzeyini artıracaktır. Bu konu ile ilgili planlamalar yapılacaktır.



Genel Değerlendirme

Tüm birimlerde ortak olarak ortanın üzerinde iyiye yakın bir memnuniyet düzeyi olmakla birlikte, özellikle *ulaşılabilirlik*, *hizmet kalitesi* ve *bilgi ve deneyim yeterliliği* konularında benzer eksiklikler ve geliştirme alanları öne çıkmaktadır. Personelin, ihtiyaç duydukları bilgilere daha hızlı ve kolay ulaşabilmeleri için birimler arası iletişim ve bilgi paylaşımı süreçlerinin iyileştirilmesi faydalı olacaktır. Ayrıca, hizmet kalitesini artırmak amacıyla personelin belirli konularda daha fazla eğitim alması veya süreçlerin hızlandırılması da memnuniyet düzeyini artıracaktır.

Bu değerlendirmeler doğrultusunda başkanlığımız ve şube müdürlükleri arasında görüş alışverişinde bulunulacaktır. Ortaya çıkan çözüm önerileri üniversitemiz diğer ilgilileri ile paylaşılarak koordineli bir şekilde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına yönelik memnuniyet düzeyinin arttırılması hedeflenmektedir. Buna ek olarak üniversitemiz diğer birim personellerine başkanlığımız görev sorumlulukları, yetki alanları, yasal süreçler ve süreler konusunda bilgilendirme materyalleri hazırlanarak web sayfasında yayınlanması çalışmaları gerçekleştirilecektir.