

# T.C. RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

## STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

### SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRME RAPORU

#### HAZIRLAYAN

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı



ADRES : Fener Mahallesi Zihni Derin Yerleşkesi Merkez / RİZE



TEL : (464) 223 81 08



FAX : (464) 223 76 03

strateji@erdogan.edu.tr  
strateji.idari.erdogan.edu.tr  
www.erdogan.edu.tr

## GİRİŞ

Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığında görev yapan personelin, Başkanlığın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, üç başlık altında hazırlanan ve toplamda 7 maddeden oluşan anket 29.09.2020 – 05.10.2020 tarihleri arasında 12 personelin katılımı ile uygulanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler zmlenmiş ve değerlendirilmiştir.

### 1. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinden duyulan memnuniyete ilişkin bulgular Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi

Maddeler	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Memnunum	ok Memnunum	Fikrim Yok	Toplam
Çalışma ortamının işin kolay, rahat ve güvenilir bir şekilde yapılabilmesine ve sağlık koşullarına uygunluk düzeyi			1	11		12
	%		8,33	91,67		100
Birimde ki destek hizmetleri (temizlik hizmetleri çay servisi), yeterlilik düzeyi		2	4	6		12
	%	16,67	33,33	50,00		100
Biriminizde ki çalışanlara görev ve sorumlulukların objektif ve adil bir şekilde dağıtılma seviyesi		3	2	7		12
	%	25,00	16,67	58,33		100
Birim personeli arasında ki iletişim ve iş birliğinin yeterlilik seviyesi				12		12
	%			100,00		100
Yöneticilerimizin sizleri teşvik ederek, yaptığımız işleri takdir etme düzeyi	1	1	1	9		12
	%	8,33	8,33	8,33	75,00	100
Yöneticilerimizin personele karşı açık fikirli, yapıcı yaklaşımı ve düşüncelerini değerlendirme seviyesi		1		11		12
	%	8,33		91,67		100
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında çalışmaktan memnuniyet düzeyi		1	2	9		12
	%	8,33	16,67	75,00		100

Tablo 1 incelendiğinde Çalışma ortamının işin kolay, rahat ve güvenilir bir şekilde yapılabilmesine ve sağlık koşullarına uygunluk düzeyine ilişkin maddeye katılımcıların % 91,67'si "çok memnunum", %8,33'ü "memnunum" yanıtını vermiştir.

Katılımcıların %50'si Birimde ki destek hizmetleri (temizlik hizmetleri çay servisi), yeterlilik düzeyini ölçen maddeye "çok memnunum", %33,33'ü "memnunum" ve %16,67'si "memnun değilim" yanıtını vermiştir.

Anketi yanıtlayan personelin %58,33'ü Biriminizde ki çalışanlara görev ve sorumlulukların objektif ve adil bir şekilde dağıtılma seviyesini ölçen maddeye "çok memnunum", %16,67'si "memnunum" ve %25'i "memnun değilim" yanıtını vermiştir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının birim personeli arasında ki iletişim ve iş birliğinin yeterlilik seviyesini ölçen maddeye %100 oranında "çok memnunum" yanıtı verilmiştir.

Katılımcıların %75'i Yöneticilerimizin sizleri teşvik ederek, yaptığımız işleri takdir etme düzeyine ilişkin maddeye "çok memnunum" cevabını vermiştir. %8,33'ü "memnunum", %8,33'ü "memnun değilim" ve %8,33'ü hiç memnun değilim yanıtını vermiştir.

Anketi yanıtlayan personelin %91,67'si Yöneticilerimizin personele karşı açık fikirli, yapıcı yaklaşımı ve düşüncelerini değerlendirme seviyesini ölçen maddeye "çok memnunum" yanıtını vermiştir. %8,33'ü ise "memnun değilim" cevabını vermiştir.

Son olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında çalışmaktan memnuniyet düzeyini ölçen maddeye %75 oranında "çok memnunum" cevabını vermiştir. %16,67'si "memnunum" ve %8,33'ü "memnun değilim" cevabını vermiştir.

## 2. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Hizmetlerine İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin genel memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Katılımcılardan, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyini "1" ile "5" arasındaki ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmiştir. 1 fikrim yok, 5 ise en yüksek memnuniyet derecesini göstermektedir. Personelin, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyine ilişkin sonuçlar Tablo 2'de özetlenmiştir.

**Tablo 2: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi**

<b>Memnuniyet Düzeyi</b>	<b>1 (Fikrim yok)</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Toplam</b>
<b>C</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>65</b>	<b>84</b>
<b>%</b>		<b>1,19%</b>	<b>9,52%</b>	<b>11,90%</b>	<b>77,38%</b>	<b>100,00%</b>

Not: 1 ile 5 arası puanlama öngörülmüştür. 1 en düşük 5 ise en yüksek puanı ifade etmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde; katılımcıların 77,38'i "5" yani "çok memnunum" yanıtını verdiği görülmektedir. "2" yani "hiç memnun değilim" oranı sadece %1,19 olduğu görülmektedir. En düşük puanlama olan "1" yani "fikrim yok" yanıtlanmadığı görülmüştür. Genel memnuniyet düzeyine bakıldığında, memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu anket sonuçlarından anlaşılmaktadır.

## **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Başkanlığımızda görev yapan personelin, Başkanlığımızın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan 7 maddelik anket 12 personelin katılımı ile uygulanmış ve bu rapor kapsamında sonuçlar özetlenerek değerlendirilmiştir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla katılımcılara yöneltilen tüm maddelerde çoğunluk memnuniyetinin sağlandığı görülmüştür. Özellikle de Birim personeli arasında ki iletişim ve iş birliğinin yeterlilik seviyesine, Çalışma ortamının işin kolay, rahat ve güvenilir bir şekilde yapılabilmesine ve sağlık koşullarına uygunluk düzeyi ve Yöneticilerimizin personele karşı açık fikirli, yapıcı yaklaşımı ve düşüncelerini değerlendirme seviyesine yönelik memnuniyetin ölçüldüğü maddelerde "memnunum" ve "çok memnunum" cevabının oranı %89,28 oranında olması dikkat çekicidir.

Diğer taraftan Birimde ki destek hizmetleri (temizlik hizmetleri çay servisi), yeterlilik düzeyi, Biriminizde ki çalışanlara görev ve sorumlulukların objektif ve adil bir şekilde dağıtılma seviyesi, Yöneticilerimizin sizleri teşvik ederek, yaptığımız işleri takdir etme düzeyi, Yöneticilerimizin personele karşı açık fikirli, yapıcı yaklaşımı ve düşüncelerini değerlendirme seviyesi ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında çalışmaktan memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddelerde "memnun değilim" ve "hiç memnun değilim" yanıtını verenlerin tüm katılımcılar arasında oldukça düşük bir orana sahip olması bu hususlarda memnuniyetin sağlanmasında başarılı olduğunu göstermektedir

Sonuç olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığında görev yapan personelin Daire Başkanlığının hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte memnuniyet düzeyi düşük olduğu anlaşılan alanlarla ilgili sürekli iyileştirme perspektifiyle önümüzdeki süreçte gerekli çalışmalar yapılacaktır.