



RECEP TAYYİP  
ERDOĞAN  
ÜNİVERSİTESİ

**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRME RAPORU**

**Kalite Koordinatörlüğü**

**Haziran - 2019**

## GİRİŞ

Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi'nde görev yapan idari ve akademik personelin Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, üç başlık altında hazırlanan ve toplamda 10 maddeden oluşan anket 15.05.2019 – 10.06.2019 tarihleri arasında 641 personelin katılımı ile uygulanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

### 1. Demografik Dağılım

Bu bölümde ankete katılan personele ilişkin demografik bilgilere yer verilmektedir. Tablo1'de anketi yanıtlayan personelin demografik özelliklerinin dağılımı özetlenmiştir.

**Tablo 1:** Demografik dağılım

		<b>Frekans (N)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	195	30,4
	Erkek	446	69,6
	Toplam	641	100
<b>Yaş Aralığı</b>	30 Yaş ve altı	70	10,9
	31-40 Yaş arası	328	51,2
	41-50 Yaş arası	172	26,8
	51 Yaş ve üzeri	71	11,1
	Toplam	641	100
<b>Pozisyon</b>	Akademik personel	385	60,1
	İdari personel	256	39,9
	Toplam	641	100
<b>Hizmet Süresi</b>	0-5 Yıl arası	166	25,9
	6-10 Yıl arası	213	33,2
	11-15 Yıl arası	90	14,0
	16-20 Yıl arası	52	8,1
	21 Yıl ve üzeri	120	18,8
	Toplam	641	100

Tablo 1 incelendiğinde ankete katılan personelin büyük çoğunluğunun erkek olduğu görölmüştür. Katılımcıların yalnızca %30,4'ü kadındır. Ankete yanıtlayan idari ve akademik personel yaş aralığına göre incelendiğinde yaklaşık yarısının 31-40 yaş aralığında olduğu görölmüştür. 41-50 yaş aralığındaki personel katılımcıların %26,8'ini oluştururken 30 yaş altı ve 51 yaş üstü personel sayısının birbirine yakın olduğu ve toplamda tüm katılımcıların %22'sini oluşturduğu görölmüştür.

Üniversitedeki pozisyonları açasından gruplandırıldığında katılımcıların çoğunluğunun akademik personel olduğu görölmüştür. İdari personeller ise tüm katılımcıların %39,9'unu oluşturmaktadır. Son olarak hizmet süresine göre değerlendirildiğinde, katılımcıların %33,2'sinin 6-10 yıl arasında hizmet süresine sahip

olduğu görülmüştür. 16-20 yıl arası hizmet süresine sahip personel ise tüm katılımcıların %8,1'ini oluşturmaktadır.

## 2. 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 2’de özetlenmiştir.

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

Maddeler		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Memnunum	Çok Memnunum	Fikrim Yok	Toplam
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlikten	F	11	13	300	138	179	641
	%	1,7	2	46,8	21,5	27,9	100
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmekten	F	15	20	300	120	186	641
	%	2,3	3,1	46,8	18,7	29	100
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden	F	12	34	293	93	209	641
	%	1,9	5,3	45,7	14,5	32,6	100
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetlerinden	F	20	42	269	85	225	641
	%	3,1	6,6	42	13,3	35,1	100
Tahakkuka bağlanan ödeme işlemlerinizin yasalarda belirtilen ödeme süresi içine ödenmesinden	F	33	55	296	129	128	641
	%	5,1	8,6	46,2	20,1	20	100
REBİS-Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi Modülü altında yer alan Harcama Takip, Kurumsal Performans, İç kontrol Eylem Planı ve Kalite Öz Değerlendirme alt modüllerinin kullanımından	F	30	35	282	80	214	641
	%	4,7	5,5	44	12,5	33,4	100

Tablo 2 incelendiğinde Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticilerinin ulaşılabilirliğine ilişkin maddeye katılımcıların %68,3’ü “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını vermiştir. “Hiç memnun değilim” ve “memnun değilim” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların yalnızca %3,7 sini oluşturmaktadır.

Katılımcıların %65,5’i Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye yönelik memnuniyeti ölçen maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verirken “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verenlerin katılımcıların %5,4’ünü oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %29’u ise bu maddeye “fikrim yok” yanıtını vermiştir.

Anketi yanıtlayan idari ve akademik personelin %60,2’si Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğine ilişkin memnuniyeti ölçen maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını vermiştir. İlgili maddeye “memnun değilim” ve “hiç memnun

değilim” yanıtını verenler tüm katılımcıların %7,2 sini oluşturduğu ve katılımcıların %32,6’sının ise “fikrim yok” yanıtını verdiği görülmüştür.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde, katılımcıların %55,3’ünün “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verdiği buna karşın %9,7’sinin “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verdiği görülmektedir. “Fikrim yok” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %35,1’ini oluşturmaktadır.

Tahakkuka bağlanan ödeme işlemlerinin yasalarda belirtilen ödeme süresi içine ödenmesine ilişkin memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde, katılımcıların %66,3’ünün “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verirken %13,7’sinin ise “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını verdiği görülmektedir. “Fikrim yok” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %20’sini oluşturmaktadır.

Bu bölümde memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü son husus ise REBİS-Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi Modülü altında yer alan Harcama Takip, Kurumsal Performans, İç kontrol Eylem Planı ve Kalite Öz Değerlendirme alt modüllerinin kullanımından duyulan memnuniyettir. Katılımcıların %56,5’i ilgili maddeye “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verirken %10,2’si “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” yanıtını vermiştir. “Fikrim yok” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %33,4’ünü oluşturmaktadır.

**Tablo 3:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranları ve ortalama değerleri\*

<b>Maddeler</b>	<b>Ortalama Değer**</b>	<b>Memnuniyet Oranı(%)***</b>
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirlikten	3,84	76,8
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmekten	3,76	75,2
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğinden	3,66	73,2
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetlerinden	3,56	71,2
Tahakkuka bağlanan ödeme işlemlerinizin yasalarda belirtilen ödeme süresi içine ödenmesinden	3,68	73,6
REBİS-Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi Modülü altında yer alan Harcama Takip, Kurumsal Performans, İç kontrol Eylem Planı ve Kalite Öz Değerlendirme alt modüllerinin kullanımından	3,54	70,8

\* Tabloda yer alan değerler ortalama değerlerdir. Ölçüm 5’li Likert tipi ölçekle gerçekleştirilmiş olup değer karşılıkları şu şekildedir; 1:Hiç Memnun Değilim 2:Memnun Değilim 3:Fikrim yok 4:Memnunum 5:Çok Memnunum

\*\* Ortalama değer 1-1,49 => İyileştirme çalışmalarında birincil öncelikli alanlar  
Ortalama değer 1,50-2,49 => İyileştirme çalışmalarında ikincil öncelikli alanlar  
Ortalama değer 2,50-3,49 => İyileştirmeye açık alanlar  
Ortalama değer 3,50- 4,49 => Kurumumuz için fırsat oluşturabilecek alanlar  
Ortalama değer 4,50-5,00 => Kurumumuzun güçlü yönleri

\*\*\*Memnuniyet oranları ortalama değerlerin yüzdesel halini ifade etmektedir.

Tablo 3’te Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyet ortalama değerleri gösterilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, tüm maddelerde memnuniyet düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğu ve kurumumuz için fırsat oluşturabilecek alanlar arasına girdiği görülmüştür. Tablo 3 detaylı olarak incelendiğinde, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşılabilirliğe ilişkin memnuniyet ortalamasının en yüksek değerini elde edildiği madde olduğu görülmüştür. İkinci sırada ise Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmekten duyulan memnuniyet gelmektedir.

### 3. 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 en düşük memnuniyet derecesini, 5 ise en yüksek memnuniyet derecesini göstermektedir. İdari ve akademik personelin, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyine ilişkin sonuçlar Tablo 4’te özetlenmiştir.

**Tablo 4:** Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi

Memnuniyet Düzeyi	1	2	3	4	5	Toplam
F	26	43	200	247	125	641
%	4,1	6,7	31,2	38,5	19,5	100

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların %38,5’inin “4” yani “memnun” yanıtını verdiği görülmektedir. “1” yani “hiç memnun değil” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %4,1’ini oluşturmaktadır. Genel memnuniyet düzeyine bakıldığında ortalama memnuniyet derecesinin 3,63 olduğu ve genel memnuniyet düzeyinin %72,6 olduğu görülmektedir<sup>1</sup>.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapan idari ve akademik personelin, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı’nın sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan 10 maddelik anket 641 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 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticilerinin ulaşılabilirliğine, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye ve Tahakkuka bağlanan ödeme işlemlerinin yasalarda belirtilen

<sup>1</sup>  $(3,63 \times 100) / 5 = 72,6 \Rightarrow \%72,6$

ödeme süresi içine ödenmesine yönelik memnuniyetin ölçüldüğü maddelerde “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verenlerin tüm katılımcıların %65’inden fazlasını oluşturması dikkat çekicidir.

Diğer taraftan Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı yöneticilerinin ulaşılabilirliğine ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personeli ile işbirliği içerisinde çalışabilmeye ilişkin memnuniyetin 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.

Yapılan değerlendirmede dikkat çekici bir diğer sonuç ise katılımcılara yöneltilen tüm maddelerde “fikrim yok” yanıtı verenlerin oranının oldukça yüksek olmasıdır. Özellikle de Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının mali hususlarda vermiş olduğu danışmanlık hizmetlerine, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğine ve REBİS-Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi Modülü altında yer alan Harcama Takip, Kurumsal Performans, İç kontrol Eylem Planı ve Kalite Öz Değerlendirme alt modüllerinin kullanımına yönelik memnuniyetin ölçüldüğü maddelerde “fikrim yok” yanıtını verenlerin oranı oldukça yüksektir.

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin memnuniyetin ölçüldüğü çalışmada verilen yanıtların demografik özelliklere bağlı olarak farklılaştığı görülmüştür. Verilen yanıtlar üniversitedeki pozisyona göre incelendiğinde, akademik personel arasında “fikrim yok” yanıtını verenlerin oranının idari personelden daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca REBİS sistemi ile ilgili madde dışında geriye kalan tüm maddelerde idari personelin akademik personele göre daha yüksek oranda “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verdiği görülmüştür.

Verilen yanıtlar cinsiyete göre değerlendirildiğinde, kadınların erkeklere oranla “fikrim yok” yanıtını daha fazla tercih ettiği görülmektedir. Buna karşın tüm maddelerde kadınları erkeklere göre daha yüksek oranda “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verdiği görülmüştür.

Yanıtlar hizmet süresine göre değerlendirildiğinde hizmet süresi uzadıkça tüm maddelerde “fikrim yok” yanıtı verenlerin oranını azaldığı görülmüştür. Diğer taraftan REBİS sistemi ile ilgili madde hariç diğer tüm maddelerde hizmet süresi uzadıkça “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını verenlerin oranının arttığı görülmüştür.

Yaş aralığına göre yapılan incelemede ise Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin görevleri ile ilgili bilgi ve donanımsal yeterliliğine yönelik memnuniyetin ölçüldüğü madde hariç diğer tüm maddelerde “fikrim yok” yanıtını verenlerin oranının azaldığı görülmüştür. Diğer demografik faktörlerden farklı olarak yaş gruplarının 40 yaş altı ve 41 yaş ve üzeri olarak ayrıştığı gözlemlenmiştir. Tüm maddelerde 41 yaş ve üzerindeki personel 40 yaş altı personele göre daha yüksek oranda “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtını vermiştir.

Son olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi incelendiğinde genel memnuniyet oranının %72,6 olduğu tespit edilmiştir. Bu oran genel olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının sunduğu hizmetlere yönelik memnuniyeti sağlamakta başarılı olduğunu göstermektedir.