

## ERZURUM TEKNİK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI

### MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME/İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI

YIL (2025)

#### Özet Değerlendirme:

42 katılımcının yanıtları doğrultusunda genel memnuniyet ortalaması **3.88/5** olarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar, SGDB hizmetlerinden genel olarak memnuniyet duyulduğunu ancak bazı alanlarda iyileştirme fırsatları bulunduğunu göstermektedir.

**Katılımcı Profili:** Ankete toplam 42 kişi katılmıştır. Katılımcıların %66,7'si idari personel, %33,3'ü ise akademik personel statüsünde istihdam edilmektedir. Hizmet yılı açısından katılımcıların yarısı (%31) 1-5 yıl arası, %14,3 ise 6-10 yıl arası, %50 11-15 yıl arası, %4,70 16 yıl üzeri hizmet süresine sahiptir.

#### SGDB Memnuniyet Anketi - Özet Puan Tablosu

Değerlendirme Kriteri	Ortalama Puan (5 Üzerinden)
<b>Genel Memnuniyet</b>	<b>3.88</b>
Personel Ulaşılabilirliği	4.14
Personel ile Uyumlu Çalışma	4.05
Yönetici Ulaşılabilirliği	4.00
Personelin Bilgi ve Deneyimi	3.86
Bütçe Süreci Hizmet Kalitesi	3.83
Muhasebe Süreçleri	3.79
Taşınır İşlemleri Süreci	3.79
Raporlama İşlemleri	3.79
Hizmet Hızı	3.76
Görüş ve Önerilerin Faydası	3.76
Danışmanlık Hizmetleri	3.76
Sorun Çözme ve İlgilenme	3.71
İç Kontrol / Ön Mali Kontrol	3.71
İç Kontrol Standartları Uygulaması	3.67
Web Sayfası ve Belgelere Ulaşım	3.62
Stratejik Plan Hazırlığı ve Uygulaması	3.60

2010

#### Güçlü Yönler

- SGDB personeline ulaşılabilirlik yüksek düzeydedir (4,14).
- Personel ile uyumlu çalışma ortamı bulunmaktadır (4,05).
- Yöneticilere erişim kolaydır (4,00).
- Genel memnuniyet düzeyi olumlu seviyededir (3,88).
- Bütçe, muhasebe, taşınır ve raporlama hizmetlerinde memnuniyet ortalamasının üzerindedir.

### Gelişime Açık / Zayıf Yönler

- Stratejik plan hazırlığı ve uygulanmasına ilişkin hizmet kalitesi en düşük ortalamaya sahiptir (3,60).
- Web sayfasında belge ve bilgilere erişim konusunda iyileştirme ihtiyacı bulunmaktadır (3,62).
- İç kontrol ve danışmanlık süreçlerinde memnuniyet düzeyi diğer alanlara göre daha düşüktür.
- Açık uçlu görüşlerde personel desteğinin artırılması ve dijitalleşmenin güçlendirilmesi talepleri öne çıkmıştır.

### Alınabilecek Önlemler

#### Web Sayfası ve Dijitalleşme Revizyonu:

- Katılımcıların bilgi ve belgelere daha kolay erişebilmesi için SGDB web sayfası kullanıcı dostu bir yaklaşımla güncellenmelidir.
- Açık uçlu önerilerde de belirtildiği üzere, kaynakların etkin kullanımı için "dijitalleşmenin güçlendirilmesi" hedeflenmelidir.

#### Stratejik Plan ve İç Kontrol Farkındalık Çalışmaları:

- En düşük puan alan Stratejik Plan ve İç Kontrol Standartları konularında, üniversite personeline yönelik bilgilendirici eğitimler ve rehberlik faaliyetleri artırılmalıdır. Eğitim ve şeffaflık odaklı adımlar kaliteyi artıracaktır.

#### İnsan Kaynakları Planlaması:

- Hizmet hızını (Mevcut Puan: 3.76) ve sorun çözme kapasitesini (Mevcut Puan: 3.71) artırmak amacıyla, geri bildirimlerde talep edildiği gibi daire başkanlığının personel bakımından desteklenmesi için gerekli talepler oluşturulmalıdır.

#### Süreç Hızlandırma ve Şeffaflık:

- Meydana gelen sıkıntıların en kısa zamanda giderilmesi için iş akış süreçleri gözden geçirilmeli, taleplere dönüş hızını artıracak bir takip sistemi (örneğin dijital bir talep yönetim modülü) kurulmalıdır.

### Yapılan iyileştirmeler ve İyileştirmeye Açık Yönlerin Değerlendirmeleri

**İletişim ve Açık Kapı Politikası:** Personel ulaşılabilirliği (4.14 ortalama) , personelle uyumlu çalışma ortamı (4.05 ortalama) ve yöneticilere kolay erişim (4.00 ortalama) puanlarının yüksekliği, birimin insan ilişkileri ve kurumsal bağlamda çok olgun bir seviyede olduğunu gösterir. Bu yüksek skorlar, geçmişte olası bir iletişim kopukluğu yaşandıysa bile bunun başarıyla çözüldüğünün (iyileştirildiğinin) en büyük göstergesidir.

### Katılımcı Görüşlerine Göre Yapılan / Süregelen İyileştirme Çabaları

Anketin açık uçlu yanıtlar ve öneriler kısmına bakıldığında, katılımcıların kurumu geleceğe taşımak adına halihazırda yürütülen ya da yürütülmesi planlanan bazı stratejik iyileştirme fikirlerine destek verdiği görülmektedir:

- **Dijitalleşme ve Şeffaflık Vizyonu:** Katılımcıların "*Kaynakların etkin kullanımı ve dijitalleşmenin güçlendirilmesi faydalı olacaktır*" ve "*Eğitim, dijitalleşme ve şeffaflık odaklı adımlar SGDB'nin gelişimini destekleyecektir*" şeklindeki yapıcı geri bildirimleri, birimde modern yönetim anlayışına uygun iyileştirme adımlarının atılması için kurumsal bir farkındalık ve zemin oluştuğunu göstermektedir.
- **Süreç Revizyonu Talebi:** Sıkıntıların en kısa sürede giderilmesi yönündeki kullanıcı beklentisi, iş akış süreçlerinde hızı artıracak yeni mekanizmaların tasarlanması gerektiğine işaret etmektedir.

### Anket Sonrası Değerlendirilen ve Daha Önce Hayata Geçirilen İyileştirmeler

- İç Kontrol Eylem Planının güncellenmesi ve uygulanması.
- İç Kontrol Yönergesi hazırlık çalışmalarının yürütülmesi.
- Süreçlerin standartlaştırılmasına yönelik rehber ve kontrol formlarının hazırlanması.
- Birimlere verilen mali danışmanlık hizmetlerinin sürdürülmesi.
- Web sayfasında mevzuat ve formların güncel tutulması.
- Bütçe ve muhasebe süreçlerinde birimlerle koordinasyonun güçlendirilmesi.
- Elektronik ortamda yürütülen iş ve işlemlerin artırılması.

### Sonuç

Anket sonuçları SGDB'nin kurumsal paydaşlar nezdinde genel olarak olumlu algılandığını göstermektedir. Özellikle erişilebilirlik ve iletişim alanlarında güçlü bir performans sergilenmektedir. Bununla birlikte stratejik planlama, iç kontrol, danışmanlık ve dijital erişim alanlarında yapılacak iyileştirmeler memnuniyet düzeyinin daha da yükselmesine katkı sağlayacaktır.