



**KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ İDARİ VE MALİ İŞLER
DAİRE BAŞKANLIĞI
2023 YILI PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ
RAPORU**

1. İ Paydaş Anketi

Aşağıda sunulan anket İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı faaliyet ve hizmetleri hakkındaki görüş ve beklentilerinizi ölçmek amacıyla hazırlanmıştır, sorulara verilen cevaplar kalite yönetim sistemi çalışmaları kapsamında bize ışık tutacak ve çalışmalarımıza yn verecektir.

Başkanlığımızın 2023 yılında sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmek için hazırlanan anket <https://anket.klu.edu.tr/publicAnketler/Anketler/2023-yili-idari-ve-mali-isler-daire-baskanligipaydas-memnuniyet-anketi-117> web adresinde paydaşlarımıza 04.01.2024 tarih ve 109560 sayılı yazı ile ilan edilmiştir.

Başkanlığımız 04/01/2023-15/01/2023 tarihleri arasında online gerçekleştirilen, 10 soruluk anketimize üniversite genelinde 101 personel katılım sağlamıştır.

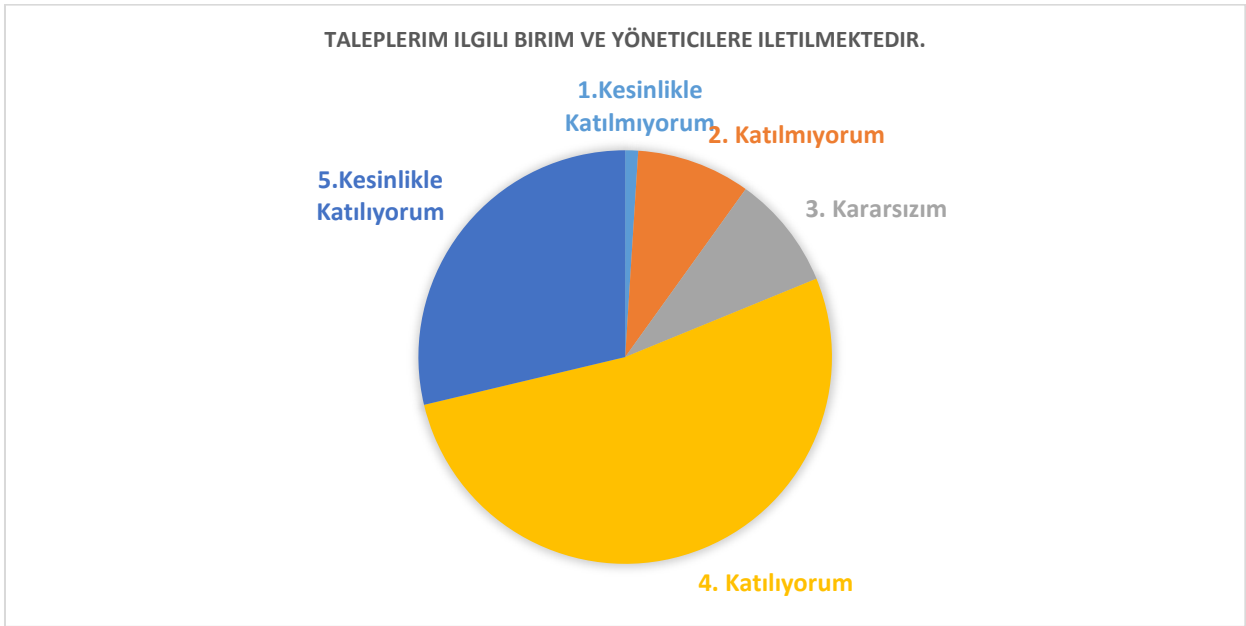
Ankette katılımcılardan, 1-9 sorulara “**Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kısmen Katılıyorum, Katılmıyorum ve Kesinlikle Katılmıyorum**” 5 madde şeklinde cevaplamaları ve ayrıca katılımcıların varsa görüş ve önerilerini ifade etmeleri istenmiştir.

<i>Sorular</i>	Katılm Oran	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
1- Taleplerim ilgili birim ve yöneticilere iletilmektedir.*	Kişi	1	9	9	53	29	101
2-Şikayet ve önerilerimiz birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmaktadır.*	Kişi	1	10	12	51	27	101
3- Gerekliğinde ilgili personele ulaşmakta sorun yaşamıyorum.*	Kişi	2	10	10	49	30	101
4-İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.*	Kişi	1	8	19	48	25	101
5-Başkanlığınız personellerinin alanında yeterli bilgi ve uzmanlığa sahip olduğunu düşünüyorum.*	Kişi	2	11	11	53	24	101
6- Başkanlığınız personellerinin sorunun çözümü için gerekli çözüm önerileri geliştirdiğini düşünüyorum.*	Kişi	4	8	18	50	17	101
7-Başkanlığınız web sayfasını yeterli buluyorum.*	Kişi	3	11	20	40	19	101
8-Temin edilen ürün ve/veya hizmetlerin kaliteli olduğunu düşünüyorum.*	Kişi	7	16	19	40	19	101
9-Başkanlığınız hizmetleri hakkında olumlu görüşe sahibim.*	Kişi	3	12	13	52	21	101

2. İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

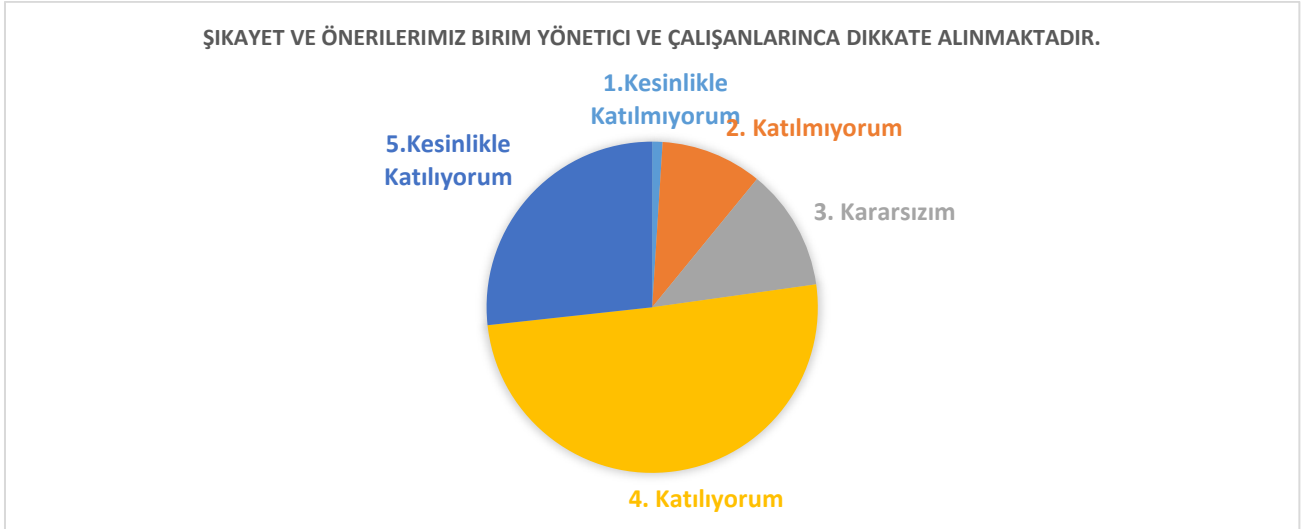
1-Taleplerim ilgili birim ve yöneticilere iletilmektedir.

Taleplerim ilgili birim ve yöneticilere iletilmektedir anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %1,01 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” ve %8,90 “**Katılmıyorum**” %8,90 “**Kararsızım**” %52,47 “**Katılıyorum**” %28,71 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



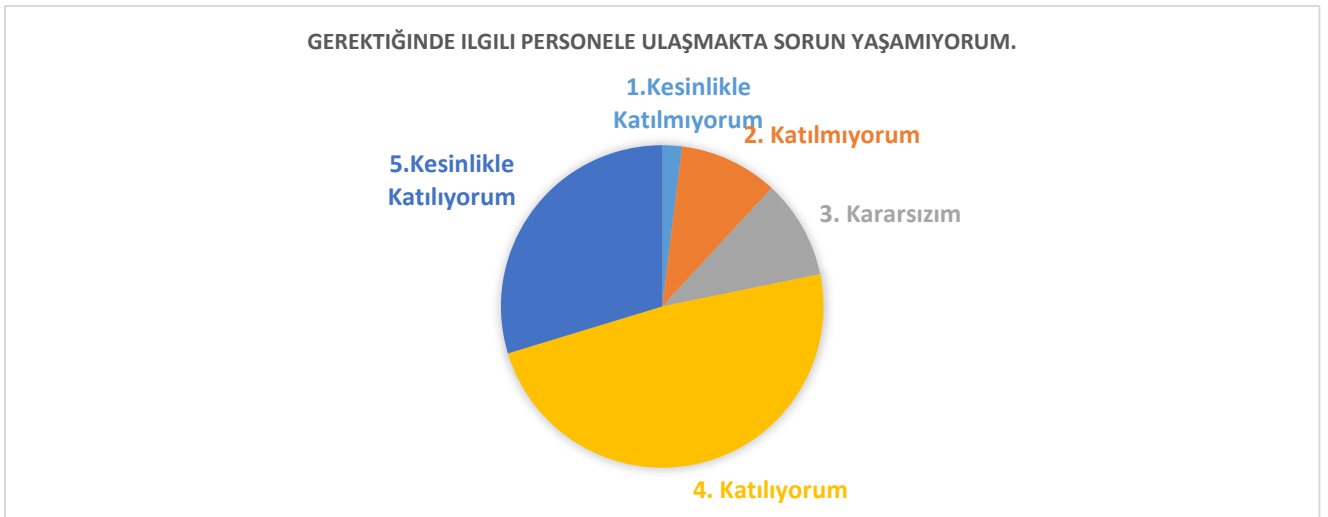
2-Şikayet ve önerilerimiz birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmaktadır.

Başkanlığımızca, yüz yüze, telefon, mail ve anketle gelen şikayet ve öneriler değerlendirilmekte ve geri dönüşler yapılmaktadır. İç paydaşlarımızca %1,01 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” ve %9,90 “**Katılmıyorum**” %11,88 “**Kararsızım**” %50,49 “**Katılıyorum**” %26,73 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



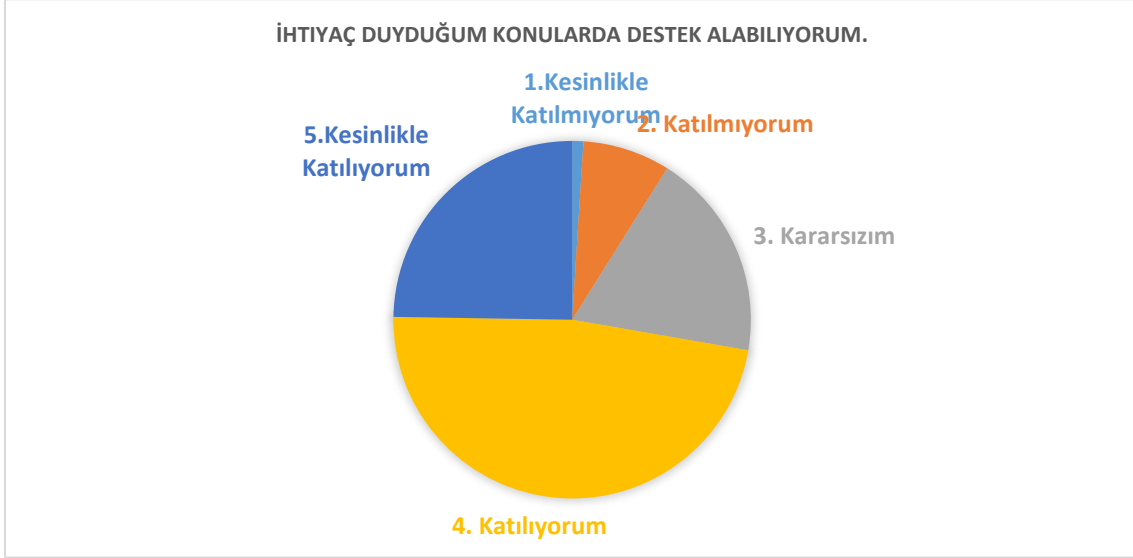
3- Gerektiğinde ilgili personele ulaşmakta sorun yaşamıyorum.

Başkanlığımız personellerine ulaşılabilirlik düzeyi anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %1,98 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” ve %9,90 “**Katılmıyorum**” %9,90 “**Kararsızım**” %48,51 “**Katılıyorum**” %29,70 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



4-İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum.

İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %1,01 “Kesinlikle Katılmıyorum” ve %7,92 “Katılmıyorum” %18,81“Kararsızım” %47,52 “Katılıyorum” %24,75 “Kesinlikle Katılıyorum” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



5-Başkanlığınız personellerinin alanında yeterli bilgi ve uzmanlığa sahip olduğunu düşünüyorum.

Başkanlık personellerinin alanında yeterli bilgi ve uzmanlığa sahip olması düzeyi iç paydaşlarımızca %1,98 “Kesinlikle Katılmıyorum” ve %10,89 “Katılmıyorum” %10,89 “Kararsızım” %52,47 “Katılıyorum” %23,76 “Kesinlikle Katılıyorum” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



6-Başkanlığınız personellerinin sorunun çözümü için gerekli çözüm önerileri geliştirdiğini düşünüyor.

Başkanlığınız personellerinin sorunun çözümü için gerekli çözüm önerileri geliştirdiğini düşünüyor anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %3,96 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” ve %7,92 “**Katılmıyorum**” %17,82 “**Kararsızım**” %46,53 “**Katılıyorum**” %23,76 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



7-Başkanlığınız web sayfasını yeterli buluyorum.

Başkanlığınız web sayfasını yeterlilik düzeyi iç paydaşlarımızca %2,97 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” ve %10,89 “**Katılmıyorum**” %19,80 “**Kararsızım**” %49,50 “**Katılıyorum**” %16,83 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



8-Temin edilen ürün ve/veya hizmetlerin kaliteli olduğunu düşünüyorum.

Temin edilen ürün ve/veya hizmetlerin kaliteli olduğunu düşünüyorum anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %6,93 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” %15,84“**Katılmıyorum**” %18,81 “**Kararsızım**” %39,60 “**Katılıyorum**” %18,81 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



9-Başkanlığınız hizmetleri hakkında olumlu görüşe sahibim.

Başkanlığınız hizmetleri hakkında olumlu görüşe sahibim anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %2,97 “**Kesinlikle Katılmıyorum**” ve %11,88 “**Katılmıyorum**” %12,87 “**Kararsızım**” %51,48 “**Katılıyorum**” %20,79 “**Kesinlikle Katılıyorum**” olması ile iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



10- Daha iyi ve daha etkin bir işbirliği içerisinde olabilmemiz için sizce neler yapılması gerekir?

Paydaşlarımızca açık uçlu şekilde yanıtlanacak, görüş ve öneri bildiren sorumuza paydaşlarımız memnuniyetlerini bildirmiştir.

Sonuç

Başkanlığımız, Üniversitemizde Üniversitemizin eğitim, öğretim alanında en iyi hizmet verebilmesi için Rektörlük Merkez birimleri ile bağlı Fakülte, Yüksekokul, Enstitü, Bölüm ve Merkezlere katkıda bulunmak amacıyla

- Alımı gerçekleştirilen malzemelerin eğitim ve öğretim hizmetlerini aksatmayacak şekilde, zamanında ve düzenli olarak dağıtımını sağlamak,
- Üniversitemizin tüm birimlerinin elektrik, su, doğalgaz abonelik işlemlerini ve kullanım giderlerini tespit etmek, bunu en uygun şekilde satın almak ve mümkünse tasarruf önlemleri almak,
- Üniversitemizin genel ihtiyacına yönelik taşıt alımlarını gerçekleştirmek, idari ve akademik personel ile öğrencilerimizin taşıt ihtiyacını karşılamak, mevcut araçların yeterli olmadığı durumlarda taşıt kiralama yoluyla hizmet sağlamak,
- Hizmet içi eğitim çalışmalarını düzenlemek, personelin bilgilendirilmesi için geliştirici ve eğitici eğitim, seminer ve sempozyumlara katılımını sağlamak,
- Gerek mali işlerde gerekse idari işlemlerdeki kayıtlardan her zaman hesap vermeyi, sorumluluğu, gerçekçiliği ve katılımcılığı adil ve ilkeli olarak hizmet sağlamak,
- Teknolojik imkanlarla donatılmış, çağdaş ve bilimsel tüm gelişmelerin çalışmalarını yansıtan, işinde uzman, yaratıcı, yenilikçi, ilkeli ve dürüst personeliyle temin ettiği kaynakları en iyi şekilde kullanarak her zaman önce kamunun ve kurumun menfaatlerini ön planda tutarak, vereceği hizmet ile Üniversitemizde örnek bir başkanlık olmayı kendine amaç edinmiştir.

Anket, Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve paydaşlarımızın memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileşmeye açık alanlarını tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile gerçekleştirilmiştir. Anketimize 101 personel katılım sağlamıştır. Anket sonuçları analiz edildiğinde Başkanlığımız iç paydaşların genel memnuniyet düzeyinin **Kesinlikle Katılıyorum** ve **Katılıyorum** yoğunluğunda kalması memnuniyet vericidir.