

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ

İdari Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu (2021)

1. Giriş

Çağ Üniversitesi idari personelinin çalışma ortamı ve iş memnuniyetini belirlemeye yönelik olarak tasarlanan bu tanımlayıcı araştırma ile kuruma ve sunulan hizmetlere ilişkin idari personel memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır olup, çalışmanın bulguları ışığında memnuniyet düzeylerini geliştirici önlemler alınması planlanmaktadır. Bu çalışmada kullanılan veriler, 01-30 Aralık 2021 tarihleri arasında Çağ Üniversitesi bünyesinde çalışan 44 idari personelden toplanmıştır. Çağ Üniversitesi 2021-2022 akademik yılında çalışan toplam idari personel sayısı 89 olup ankete katılım oranı %49,43'dür.

2.Yöntem

Çağ Üniversitesinde çalışan idari personelin memnuniyetini ölçmeye yönelik hazırlanan anket formu, açık uçlu ve derecelendirme ölçek ifadelerinden oluşan iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde yer alan 46 ifade dört alt grup çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bunlar sırasıyla "idari personelin yönetim, iletişim ve çalışma koşulları" (18 ifade), "Çağ Üniversitesi tarafından sunulan altyapı hizmetleri" (güvenlik, kütüphane, kafeterya, temizlik, sağlık, vb. kriterlerini içeren 18 ifade), "çevresel ilişkiler" (6 ifade) ve "iş doyumu-örgütsel bağlılık" (4 ifade) olarak sorulmuştur. Anket formunda yer alan ikinci grup sorular ise demografik ve tanımlayıcı bilgileri içeren dört sorudan oluşmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı, cinsiyeti, Çağ Üniversitesindeki hizmet süreleri ile çalışma statüleri isteğe bağlı olarak cevaplanmak üzere sorulmuştur. Anket formunda yer alan 46 ifade beşli derecelendirme ölçeğine (5= Çok Memnunum; 4= Memnunum, 3= Ne Memnun Ne Memnun Değilim, 2= Memnun Değilim ve 1= Hiç Memnun Değilim) göre yapılandırılmış olup, ayrıca Fikrim Yok (0) seçeneği de eklenmiştir. Ortalama hesaplarında sonuçların 4 ve 5'e yaklaşması idari personelin memnuniyetlerini, 1 ve 2'ye yaklaşması ise memnuniyetsizliklerini göstermektedir.

Bulgular SPSS 22.00 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Program aracılığıyla ölçek ve alt boyut güvenilirlikleri ile tanımlayıcı istatistik analizler (ortalama, yüzde, frekans) yapılmış ve raporlanmıştır. Anket formunda yer alan ölçeğin genel ve alt gruplara ilişkin Cronbach Alfa (CA) güvenilirlik katsayıları sırasıyla genel memnuniyet durumu (46 ifade) için 0,92; yönetim, iletişim ve çalışma koşulları için (18 ifade) 0,92; altyapı için (18 ifade) 0,88; çevresel ilişkiler için (6 ifade) 0,87; iş doyumu-örgütsel bağlılık için (4 ifade) 0,92 olarak bulunmuştur. Bu bağlamda güvenilirlik skorları oldukça yüksek düzeyde güvenilir olarak ifade edilebilir

3. Bulgular

3.1. İdari Personele İlişkin Demografik ve Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 1 İdari Personel Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	n	%
Kadın	28	62,2
Erkek	17	37,8
Toplam	45	100

Tablo 1.'e bakıldığında idari personel kadrosunun %62,2'sini kadınlar oluştururken %37,8'ini erkekler oluşturmaktadır. Ortaya çıkan sonuç bağlamında kadın idari personel sayısının üniversitemizde önemli bir çoğunluğu oluşturduğunu görmekteyiz.

Tablo 2 İdari Personel Doğum Yılı Aralıkları

Doğum Yılı	n	%
2000 ve üzeri	0	0
1980-1999	22	52,4
1963-1979	17	40,5
1946-1962	3	7,1
1925-1945	0	0
Toplam	42	100

Tablo 2 incelendiğinde ankete katılan 42 idari personelin doğum yıl aralığı analiz edildiğinde, katılımcıların doğum yıl dağılımının yoğunluğunun 1963-1999 yılları arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 3 İdari Personel Hizmet Yılı Aralıkları

Hizmet Yılı	n	%
2 yıldan az	5	12,5
3-5	12	30,0
6-8	10	25,0
9-11	1	2,5
12-15	5	12,5
16-20	3	7,5
21 ve üzeri	4	10
Toplam	40	100

İdari personelin Çağ Üniversitesindeki hizmet yılı Tablo 3'de gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında idari kadroda tam zamanlı olarak çalışan personelin %30'unun 3-5 yıl aralığında, %25'inin 6-8 yıl aralığında ve %12,5'inin 12-15 yıl aralığında, %10'unun da 21 yıl ve üzeri yıllarda çalıştıkları görülmektedir. 2 yıl ve daha az bir süredir üniversitede çalışan personel oranı ise %12,5'dir. Genel olarak bakıldığında hizmet yılının 3-5 yıl arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 4 İdari Personel Çalışma Statüleri

Çalışma Statüsü	n	%
Uzman	0	0
Memur	4	13,3
Sekreter	6	20,0
Müdür/Daire Başk./Vekili	5	16,7
Müdür Yard.	1	3,3
Sorumlu	4	13,3
Diğer	10	33,3
Toplam	30	100

Katılımcılardan çalışma statüsü sorusuna 30 kişi cevap vermiştir. Katılımcıların %33,3'ünün çalışma statüsü olarak diğer cevabını işaretlemiştir. Ayrıca % 20'si de çalışma statüsü olarak sekreter olduğunu belirtmişlerdir.

3.2. Memnuniyete İlişkin Bulgular

Bu bölümde Çağ Üniversitesi idari personeli olarak çalışan bireylerin çalışma ortamları, ilişkiler, sunulan hizmetler ve diğer benzer konularla ilgili memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve bulgular tablolar halinde belirtilmiştir.

Tablo 5. Yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına ilişkin ifadeler

No	Yönetim ve Çalışma Koşullarına İlişkin Bulgular	n	Ort.	%
1	Çağ Üniversitesinin misyonu*, vizyonu** ve temel değerlerinden	44	4,41	88,2
2	Çağ Üniversitesinin kurumsallaşma düzeyinden	44	4,23	84,6
3	Çağ Üniversitesinin amaçları ile idari personelin eğitim ve deneyimi arasındaki dengeye öncelik verilmesinden	44	3,73	74,6
4	Çağ Üniversitesinde alınan kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından	44	3,57	71,4
5	Çağ Üniversitesi'nde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçleri bulunmasından	44	3,64	72,8
6	Çağ Üniversitesinin gelişme ve yenileşme çabalarından	44	4,18	83,6
7	Çalıştığım birimdeki idari kadro sayısının yeterleri olmasından	44	3,84	76,8
8	İdari personelin iş ve görev tanımlarının açık olmasından	44	4,00	80
9	İdari personelin yürüttüğü işlerde yetki ve sorumluluklarının dengeli dağılması	44	3,73	74,6
10	Çağ Üniversitesinin çalışma saatlerinden	44	4,41	88,2
11	Maaşların zamanında ödenmesinden	44	4,80	96
12	Amirler ile olan ilişki ve iletişimin düzeyinden	44	4,50	90
13	Yöneticilere erişebilme ve ulaşabilme kolaylığından	44	4,36	87,2
14	Çağ Üniversitesinin idari personel için düzenlediği kendini geliştirme seminerlerinden	44	4,20	84
15	İdari personel ile akademik personel arasındaki iletişimin düzeyinden	44	4,05	81
16	İdari personel ile öğrenciler arasındaki iletişimin düzeyinden	44	3,95	79
17	İdari personel sayısının yeterli olmasından	44	4,07	81,4
18	Akademik personelin idari personele karşı tutumundan	44	4,48	89,6
Genel			4,12	82,38

Bu bölümde yer alan yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına ilişkin olarak sorulan 18 ifade için, çalışanların genel memnuniyet düzeyleri yaklaşık %82,38 civarında çıkmıştır. Bu bağlamda

üniversitenin idari personelinin bir çalışan olarak maaşların zamanında ödenmesinden %96, yöneticilerle olan ilişki ve iletişim düzeyinden %90, üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerlerinden %88, üniversitenin çalışma saatlerinden %88,2, memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 6. Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler

No	Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler	n	Ort.	%
19	Güvenlik hizmetlerinin yeterli olmasından	44	4,14	82,8
20	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	44	3,66	73,2
21	İnternet hizmetlerinin yeterli olmasından	44	4,36	87,2
22	Personele sunulan ulaşım hizmetlerinden	44	4,80	96
23	İdari personele sunulan yemekhane hizmetlerinin kalitesinden	44	3,02	60,4
24	İdari personele sunulan yemeklerin çeşitlerinden	44	3,02	60,4
25	İdari personele sunulan yemeklerin miktar olarak yeterli olmasından	44	3,20	64
26	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürünlerin çeşitli olmasından	44	2,59	51,8
27	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarının makul olmasından	44	2,30	46
28	İdari personel odalarının aydınlatma-ısınma açısından yeterli olmasından	44	3,80	76
29	Her idari personele (işi ile ilgiliyse) bir bilgisayar verilmesinden	44	4,43	88,6
30	Her idari personele (işi ile ilgiliyse) bir telefon verilmesinden	44	4,16	83,2
31	Bilgi-işlem daire başkanlığının sunduğu hizmetlerden	44	3,55	71
32	Kütüphane ve dokümantasyon daire başkanlığının sunduğu hizmetlerden	44	4,11	82,2
33	İdari personel odalarının nitelik açısından uygun olmasından	44	3,86	77,2
34	Üniversite genelinin temizlik hizmetlerinin yeterince yapılıyor olmasından	44	4,16	83,2
35	İdari personel için yeterli otopark alanlarının mevcut olmasından	44	3,41	68,2
36	İdari personele sunulan sağlık hizmetlerinden	44	4,18	83,6
Genel			3,85	74,16

Çağ Üniversitesinin idari personeline sunduğu hizmetlerden memnuniyeti genel olarak %74,16 olarak bulunmuştur. Altyapı ve sunulan hizmetleri içeren bu bölümde yer alan ifadelerle ilişkin memnuniyet dereceleri %46-%96 aralığında şekillenmektedir. İdari personelin güvenlik hizmetlerinden 82,32, personele sunulan ücretsiz ulaşım hizmetlerinden 96, sağlık hizmetlerinden %83,6, her idari personele eğer işi ile ilgili ise bir telefon %83,2 ve bir bilgisayar 88,6 verilmesinden yüksek düzeyde memnun oldukları ortaya çıkmıştır. İdari personele ücretsiz olarak sunulan yemekhane hizmetleri ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarına ilişkin olarak sorulan ifadelerin memnuniyet yüzdeleri ise %46-51,8 aralığında puanlanmıştır. Buna göre kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarının makul olmasından görece memnun olunmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 7. Çevresel İlişkiler

No	Çevresel İlişkiler	n	Ort.	%
37	Mezunlarla iletişimin yeterli düzeyde olmasından	44	3,20	64
38	Türkiye'deki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından	44	3,73	74,6
39	Dünyadaki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından	44	3,61	72,2
40	Sivil toplum kuruluşları ile ilişkilerinin yeterli düzeyde olmasından	44	3,68	73,6
41	Çağ Üniversitesinin kalite geliştirme ve kurumsallaşma çabalarından	44	4,23	84,6
42	Genel olarak Çağ Üniversitesinin çevreye duyarlı olmasından	44	4,45	89
Genel			3,81	76,33

Çağ Üniversitesi idari personeli üniversitenin dış paydaşları (diğer üniversiteler, mezunlar, sivil toplum kuruluşları) ile ilişkilerinden memnuniyetleri %64-%89 dereceleri arasında değişirken, üniversitenin çevreye duyarlı olması %89 ve kalite geliştirme ve kurumsallaşma çabaları için memnuniyet dereceleri %84,6 olarak sonuçlanmıştır. Genel olarak bu alt başlık ve ilgili sorular için memnuniyet oranının %76,3 olduğu, dolayısıyla idari personelin görece memnun olduğu söylenebilmektedir.

4.Sonuç

Tablo 8. Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalaması

Faktörler	% Memnuniyet
Yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına	82,38
Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler	74,16
Çevresel ilişkiler	76,33
İş doyumu& örgütsel bağlılık	93,35
Genel Memnuniyet	89,72

Çağ Üniversitesi idari personelinin memnuniyeti, hizmet edilen kurumun sunduğu imkanlar, çalışma ortamları ve diğer benzer unsurlardan oluşan 46 ifadeli bir anket formu aracılığıyla değerlendirilmiş olup, bulguların özeti aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 8 incelendiğinde üniversitenin idari personelinin %89,72 oranında Çağ üniversitesinin bir çalışanı olmaktan memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Özellikle üniversitenin misyon, vizyon ve temel değerlerini benimseyerek çalışan personelin Çağ Üniversitesi'nin kalite geliştirme ve kurumsallaşma çaba ve çalışmalarından memnun oldukları sonucu da ortaya çıkmıştır. Üniversitelerin eğitim öğretim hizmetlerinde dolaylı olarak etkisi yüksek olan idari yapılanmanın ana unsuru olan insan kaynağının beklenti ve isteklerinin belirlenmesi açısından bu anket çalışmaları ve bulguları yol gösterici bir nitelik taşımaktadır. Yine bu çalışma sonuçlarına göre idari çalışanlara ücretsiz olarak sunulan yemek hizmetleri ve kafeterya hizmetleri ile ilgili memnuniyeti daha artırıcı çalışmaların yapılması önerilmektedir.