

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ

İdari Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu (2022)

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. Çalışmanın bulguları ışığında memnuniyet düzeylerini geliştirici önlemler alınması planlanmaktadır. Bu çalışmada kullanılan veriler, Çağ Üniversitesi bünyesinde çalışan 35 idari personelden toplanmıştır. Çağ Üniversitesi 2022-2023 akademik yılında çalışan toplam idari personel sayısı 61 olup ankete katılım oranı %57,38'dir.

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 42 ifade dört alt grup çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bunlar sırasıyla "idari personelin yönetim, iletişim ve çalışma koşulları" (17 ifade), "Çağ Üniversitesi tarafından sunulan altyapı hizmetleri" (güvenlik, kütüphane, kafeterya, temizlik, sağlık, vb. kriterlerini içeren 15 ifade), "paydaşlarla 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 42 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 (42 ifade) için 0,96; yönetim, iletişim ve çalışma koşulları için (17 ifade) 0,94; altyapı için (15 ifade) 0,92; paydaşlarla ilişkiler için (6 ifade) 0,93; iş doyumu-örgütsel bağlılık için (4 ifade) 0,80 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	19	54,3
Erkek	16	45,7
Toplam	35	100

Tablo 1.'e bakıldığında idari personel kadrosunun %54,23'ünü kadınlar oluştururken %45,7'ini erkekler oluşturmaktadır. Ortaya çıkan sonuç bağlamında kadın idari personel sayısının üniversitemizde önemli bir çoğunluğu oluşturduğunu görmekteyiz.

Tablo 2 İdari Personel Yaş Aralıkları

Yaş Aralığı	n	%
20-29	11	31,4
30-39	8	22,9
40-49	6	17,1
50 ve üzeri	10	28,6
Toplam	35	100

Tablo 2'de görüldüğü üzere ankete katılan 35 idari personelin yaş aralıkları analiz edildiğinde, katılımcıların yaş aralığı yoğunluğunun 20-29 arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 3 İdari Personel Hizmet Yılı Aralıkları

Hizmet Yılı	n	%
2 yıldan az	11	31,4
3-5 yıl	5	14,3
6-10 yıl	8	22,9
11 yıl ve üzeri	11	31,4
Toplam	35	100

İdari personelin Çağ Üniversitesindeki hizmet yılı Tablo 3'de gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında idari kadroda tam zamanlı olarak çalışan personelin %14,3'ünün 3-5 yıl aralığında, %22,9'unun 6-10 yıl aralığında ve %31,4'ünün de 11 yıl ve üzeri yıllarda çalıştıkları görülmektedir. 2 yıl ve daha az bir süredir üniversitede çalışan personel oranı ise %31,4'tür. Genel olarak bakıldığında hizmet yılının 2 yıldan az veya 11 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 4 İdari Personel Çalışma Statüleri

Çalışma Statüsü	n	%
Uzman	1	2,9
Memur	5	14,3
Sekreter	8	22,9
Müdür/Daire Başk./Vekili	6	17,1
Müdür Yard.	1	2,9
Sorumlu	3	8,6
Diğer	9	25,7
Toplam	33	100

Katılımcılardan çalışma statüsü sorusuna 33 kişi cevap vermiştir. Katılımcıların %25,7'si çalışma statüsü olarak diğer cevabını işaretlemiştir. Ayrıca % 22,9'u da 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	35	4,69	97,1
2	Çağ Üniversitesinin kurumsallaşma düzeyinden	35	4,43	94,3
3	Kalite güvence sistemi iyileştirme çalışmalarından	35	4,40	94,3
4	Çağ Üniversitesinde alınan kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından	35	4,11	77,1
5	Çağ Üniversitesi'nde üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçleri bulunmasından	35	4,20	82,9
6	Çağ Üniversitesinin gelişme ve yenileşme çabalarından	35	4,49	94,3
7	Çalıştığım birimdeki idari kadro sayısının yeterleri olmasından	35	4,09	77,1
8	İdari personelin iş ve görev tanımlarının açık olmasından	35	4,29	91,4
9	İdari personelin yürüttüğü işlerde yetki ve sorumluluklarının dengeli dağılması	35	4,23	88,6
10	Çağ Üniversitesinin çalışma saatlerinden	35	4,74	97,1
11	Maaşların zamanında ödenmesinden	35	4,86	100
12	Birim amirleri ve üst yönetimi ile olan ilişki ve iletişimin düzeyinden	35	4,60	91,5
13	Yöneticilere erişebilme kolaylığından	35	4,66	97,2
14	Çağ Üniversitesinin idari personel için düzenlediği kendini geliştirme seminerlerinden	35	4,14	85,7
15	İdari personel ile akademik personel arasındaki iletişimin düzeyinden	35	4,37	88,5
16	İdari personel ile öğrenciler arasındaki iletişimin düzeyinden	35	4,66	97,2
17	Akademik personelin idari personele karşı tutumundan	35	4,40	88,5
Genel			4,43	90,75

Bu bölümde yer alan yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına ilişkin olarak sorulan 17 ifade için, çalışanların genel memnuniyet düzeyleri yaklaşık %90,75 civarında çıkmıştır. Bu bağlamda üniversitenin idari personelinin bir çalışan olarak maaşların zamanında ödenmesinden %100, yöneticilerle olan ilişki ve iletişim düzeyinden %91,5, üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerlerinden %97,1, üniversitenin çalışma saatlerinden %97,1, memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 6. Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler

No	Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler	n	Ort.	%
18	Güvenlik hizmetlerinin yeterli olmasından	35	4,34	85,7
19	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	35	4,43	94,3
20	Bilgi işlem hizmetlerinden	35	4,37	94,3
21	Personele sunulan ulaşım hizmetlerinden	35	4,66	94,3
22	Yemekhane hizmetinin kalitesinden	35	3,97	71,5
23	Yemeklerin çeşitlerinden	35	3,86	68,6
24	Yemeklerin miktar olarak yeterli olmasından	35	4,14	85,8
25	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürünlerin çeşitli olmasından	35	4,03	74,3
26	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarından	35	3,51	65,8
27	Ofis koşullarının yeterli olmasından	35	4,26	94,3
28	Her idari personele (işi ile ilgiliyse) bir bilgisayar verilmesinden	35	4,34	91,4
29	Her idari personele (işi ile ilgiliyse) bir telefon verilmesinden	35	4,06	85,7
30	Üniversite genelinin temizlik hizmetlerinin yeterince yapılıyor olmasından	35	4,20	82,8
31	İdari personel için yeterli otopark alanlarının mevcut olmasından	35	4,49	91,4
32	İdari personele sunulan sağlık hizmetlerinden	35	4,49	94,3
Genel			4,21	84,97

Çağ Üniversitesinin idari personeline sunduğu hizmetlerden memnuniyeti genel olarak %84,97 olarak bulunmuştur. Altyapı ve sunulan hizmetleri içeren bu bölümde yer alan ifadelerle ilişkin memnuniyet dereceleri %65-%95 aralığında şekillenmektedir. İdari personelin güvenlik hizmetlerinden %85,7, personele sunulan ücretsiz ulaşım hizmetlerinden %94,3, sağlık hizmetlerinden %94,3, her idari personele eğer işi ile ilgili ise bir telefon verilmesinden %85,7 ve bir bilgisayar verilmesinden %91,4 oranda yani 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 %65-75 aralığında puanlanmıştır. Buna göre kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarının makul olmasından görece memnun olunmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 7. Paydaşlarla İlişkiler

No	Paydaşlarla İlişkiler	n	Ort.	%
33	Mezunlarla iletişimin yeterli düzeyde olmasından	35	3,80	71,5
34	Türkiye'deki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından	35	4,11	88,6
35	Dünyadaki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından	35	3,80	77,1
36	Sivil toplum kuruluşları ile ilişkilerinin yeterli düzeyde olmasından	35	4,06	85,7
37	Çağ Üniversitesinin kalite geliştirme ve kurumsallaşma çabalarından	35	4,26	88,6
38	Genel olarak Çağ Üniversitesinin çevreye duyarlı olmasından	35	4,46	94,3
Genel			4,08	84,30

Çağ Üniversitesi idari personeli üniversitenin dış paydaşları (diğer üniversiteler, mezunlar, sivil toplum kuruluşları) ile ilişkilerinden memnuniyetleri %70-%95 dereceleri arasında değişirken, üniversitenin çevreye duyarlı olması %94,3 ve kalite geliştirme ve kurumsallaşma çabaları için memnuniyet dereceleri %88,6 olarak sonuçlanmıştır. Genel olarak bu alt başlık ve ilgili sorular için memnuniyet oranının %84,30 olduğu, dolayısıyla idari personelin görece memnun olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 8. İş Doyumunu ve Örgütsel Bağlılık

No	İş Doyumu- Örgütsel Bağlılık	n	Ort.	%
39	İşimi severek yapıyor olmamdan	35	4,89	100
40	Sevdiğim bir kurumda çalışıyor olmaktan	35	4,91	100
41	Kurumumda faydalı olduğuma inanıyorum	35	4,91	100
42	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyor olmaktan	35	4,69	91,4
Genel			4,85	97,85

Çağ Üniversitesi idari personelinin iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı ölçen sorulara genellikle memnuniyetlerini ifade eden 4 ve 5 puanlarını verdikleri ve bundan dolayı memnuniyet yüzdelerinin %90-%100 dereceleri arasında değişkenlik gösterdiği görülmektedir.

4.Sonuç

Tablo 9. Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalaması

Faktörler	% Memnuniyet
Yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına	90,75
Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler	84,97
Çevresel ilişkiler	84,30
İş doyumunu& örgütsel bağlılık	97,85
Genel Memnuniyet	89,47

Çağ Üniversitesi idari personelinin memnuniyeti, hizmet edilen kurumun sunduğu imkanlar, çalışma ortamları ve diğer benzer unsurlardan oluşan 42 ifadeli bir anket formu aracılığıyla değerlendirilmiş olup, bulguların özeti aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 9 incelendiğinde üniversitenin idari personelinin %89,47 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.