

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİMİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ
ANKET BİRİMİ
2024 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

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 amaçlanmış olup, çalışmanın bulguları ışığında memnuniyet düzeylerini geliştirici önlemler alınması planlanmaktadır. Bu çalışmada kullanılan veriler, Çağ Üniversitesi bünyesinde çalışan 35 idari personelden toplanmıştır.

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 45 ifade dört alt grup çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bunlar sırasıyla “Yönetim ve çalışma koşulları” (17 ifade), “Çağ Üniversitesi tarafından sunulan altyapı hizmetleri” (güvenlik, kütüphane, kafeterya, temizlik, sağlık, vb. kriterlerini içeren 15 ifade), “paydaşlarla ilişkiler” (5 ifade) ve “iş doyumu-örgütsel bağlılık” (8 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 45 ifade beşli derecelendirme ölçeğine (5= Çok Memnunum; 4= Memnunum, 3= Ne Memnun Ne Memnun Değilim, 2= Memnun Değilim ve 1= Hiç Memnun Değilim) göre yapılandırılmıştır. Ortalama hesaplarında sonuçların 4 ve 5’e yaklaşması idari personelin memnuniyetlerini, 1 ve 2’ye yaklaşması ise memnuniyetsizliklerini göstermektedir.

Veriler, SPSS 22.0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. 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 (45 ifade) için 0,95 olarak bulunmuştur. Bu bağlamda güvenilirlik bağlamında ölçme aracı yüksek güvenilirlikli kabul edilmektedir.

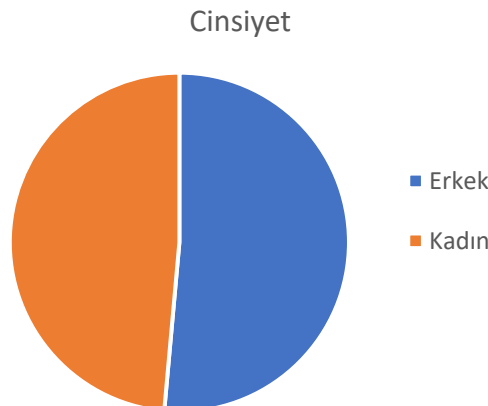
Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,956	45

3. Bulgular

3.1. İdari Personele İlişkin Demografik ve Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 1. İdari Personel Cinsiyet Dağılımı

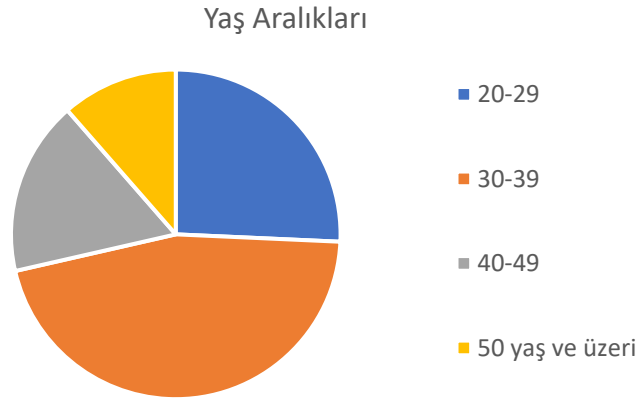
Cinsiyet	n	%
Erkek	18	51,4
Kadın	17	48,6
Toplam	35	100



Tablo 1.'e bakıldığında idari personel katılımcılarının %51'ini erkek, %48'ini kadın idari personeller oluşturmaktadır.

Tablo 2. İdari Personel Yaş Aralıkları

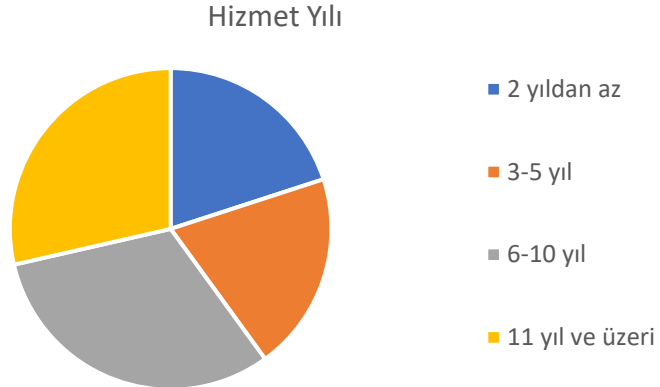
Yaş Aralığı	n	%
20-29	9	25,7
30-39	16	45,7
40-49	6	17,1
50 yaş ve üzeri	4	11,4
Toplam	35	100



Tablo 2'de görüldüğü üzere ankete katılan 35 idari personelin yaş aralığı çoğunluğun (%45,7) 30-39 iken, 20-29 yaş aralığında %25,7, 40-49 yaş aralığında %17, 50 yaş ve üzerinde ise %11'dir.

Tablo 3. İdari Personel Hizmet Yılı Aralıkları

Hizmet Yılı	n	%
2 yıldan az	7	20,0
3-5 yıl	7	20,0
6-10 yıl	11	31,4
11 yıl ve üzeri	10	28,6
Toplam	35	100

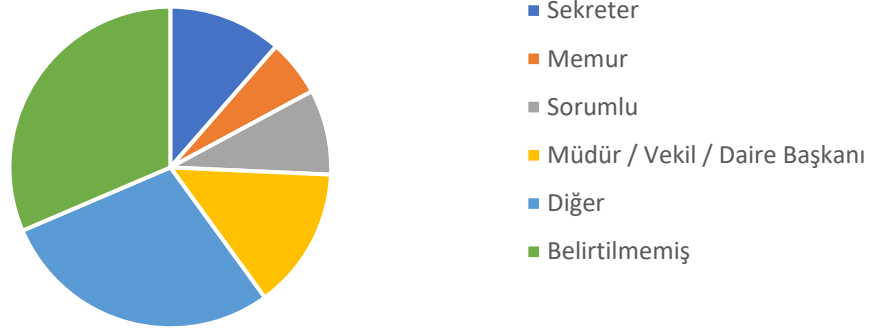


İdari personelin Çağ Üniversitesindeki hizmet yılı Tablo 3'de gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında idari kadroda tam zamanlı olarak çalışan personelden 7'er kişi 3-5 yıl ve 6-10 yıl aralığında, 11 kişinin de 6-10 yıl, 11 yıl ve üzerinde çalışan kişi sayısının ise 10 olduğu görülmektedir.

Tablo 4. İdari Personel Çalışma Statüleri

Görev	n	%
Sekreter	4	11,4
Memur	2	5,7
Sorumlu	3	8,6
Müdür / Vekil / Daire Başkanı	5	14,3
Diğer	10	28,6
Belirtilmemiş	11	31,4
Toplam	35	100

Çalışma Statüleri



Katılımcılardan çalışma statüsü sorusuna 24 kişi cevap vermiştir. 11 kişi ise cevap vermemiştir. Cevap veren katılımcıların çoğu diğer seçeneğini işaretlemişlerdir. 4 kişi sekreter, 2 kişi memur, 3 kişi sorumlu, 5 kişi ise müdür/vekil/daire başkanıdır.

3.2. Memnuniyete İlişkin Bulgular

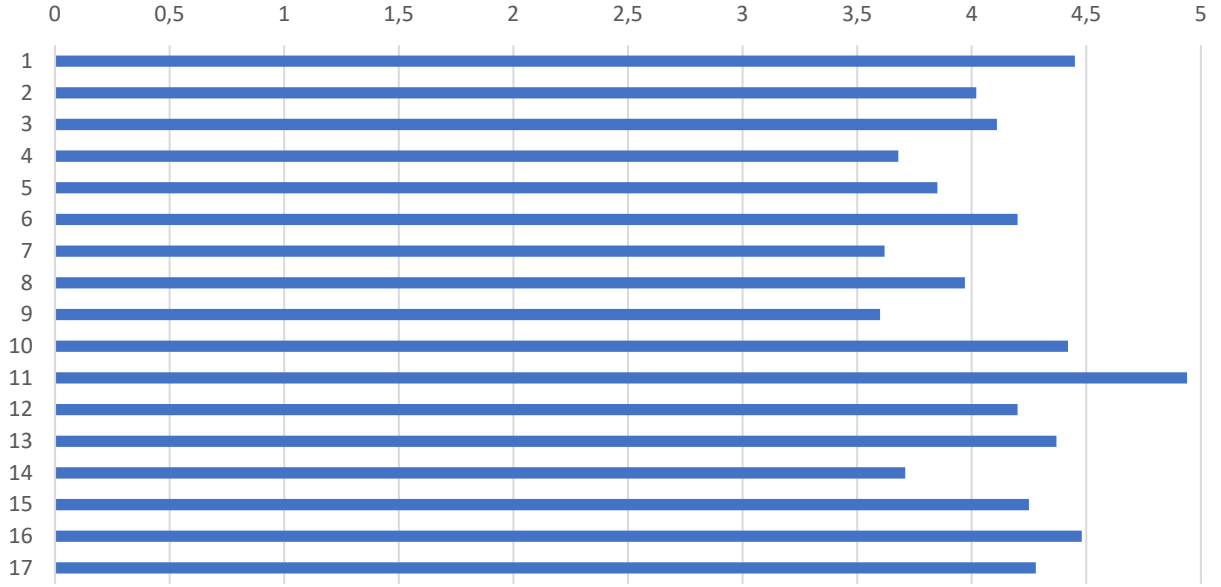
Bu bölümde Çağ Üniversitesi idari personeli olarak çalışan bireylerin çalışma ortamları, ilişkiler, sunulan hizmetler ve diğer benzer konularla ilgili memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve bulgular tablolar halinde belirtilmiştir.

Tablo 5. Yönetim ve çalışma koşullarına ilişkin ifadeler

No	Yönetim ve Çalışma Koşullarına İlişkin Bulgular	n	Ort.	%
1	Üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerlerinden.	35	4,45	89
2	Kurumsallaşma düzeyinden.	35	4,02	80,4
3	Kalite güvence sistemi iyileştirme çalışmalarından.	35	4,11	82,2
4	Alınan kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından.	35	3,68	73,6
5	Üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları bulunmasından.	35	3,85	77
6	Gelişme ve yenileşme çabalarından.	35	4,20	84
7	Çalıştığım birimdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından.	35	3,62	72,4
8	İdari personelin görev tanımlarının açık olmasından.	35	3,97	79,4
9	İdari personelin yürüttüğü işlerde yetki ve sorumluluklarının dengeli dağılmasından.	35	3,60	72
10	Çalışma saatlerinden.	35	4,42	88,4
11	Maaşların zamanında ödenmesinden.	35	4,94	98,8
12	Üst ve alt kademeler arasında iletişim olumlu ve yapıcı olmasından.	35	4,20	84
13	Yöneticilere erişebilme kolaylığından.	35	4,37	87,4
14	İdari personel için düzenlediği hizmet içi eğitim seminerlerinden.	35	3,71	74,2
15	İdari personel ile akademik personel arasındaki iletişimin olumlu ve yapıcı olması bakımından.	35	4,25	85
16	İdari personel ile öğrenciler arasındaki iletişimin olumlu ve yapıcı olması bakımından.	35	4,48	89,6

17	Akademik personelin idari personele karşı tutumunun olumlu ve yapıcı olması bakımından.	35	4,28	85,6
Genel		35	4,13	82,6

Yönetim ve çalışma koşullarına ilişkin ifadeler

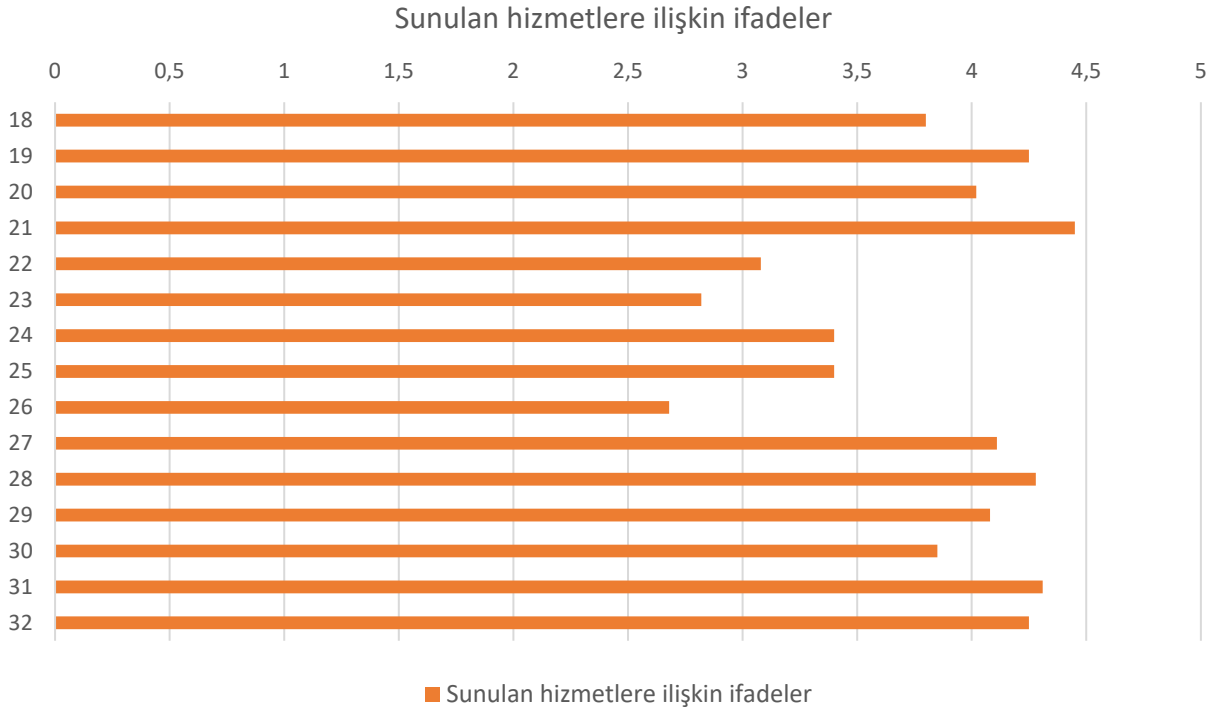


■ Yönetim ve çalışma koşullarına ilişkin ifadeler

Bu bölümde yer alan yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına ilişkin olarak sorulan 17 ifade için, çalışanların genel memnuniyet düzeyleri %82'dir. Bu bağlamda üniversitenin idari personelinin bir çalışan olarak maaşların zamanında ödenmesinden %98, üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerlerinden %89, idari personel ile öğrenciler arasındaki ilişkinin olumlu ve yapıcı olmasından %89, çalışma saatlerinden %88, yöneticilere erişebilme kolaylığından %87 memnuniyet duydukları görülmektedir.

Tablo 6. Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler

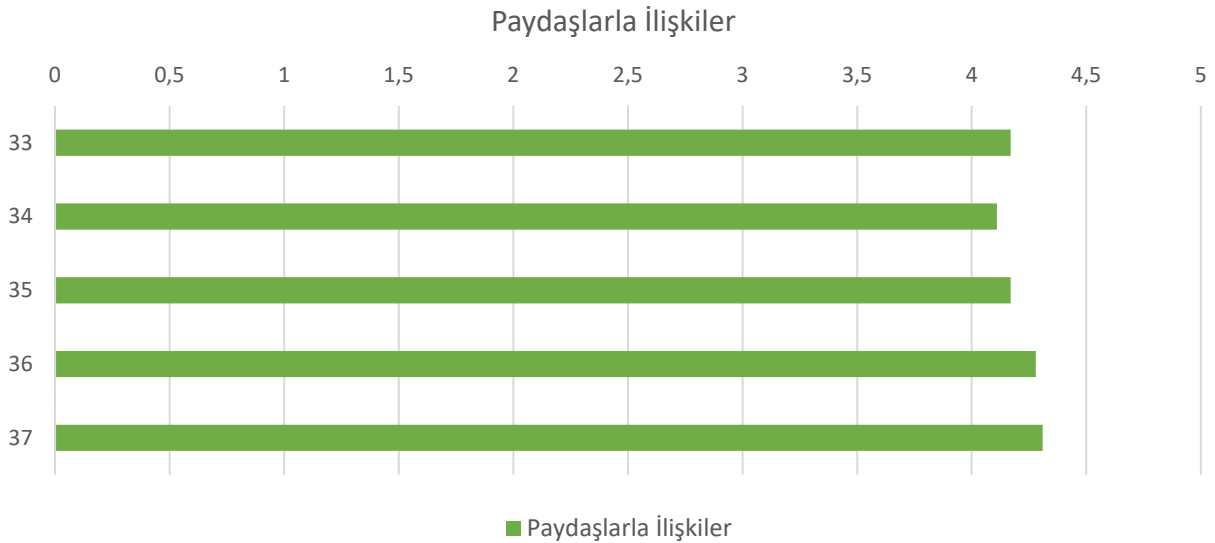
No	Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler	n	Ort.	%
18	Güvenlik hizmetlerinden.	35	3,80	76
19	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden.	35	4,25	85
20	Bilgi işlem hizmetlerinden.	35	4,02	80,4
21	Personele sunulan ulaşım hizmetlerinden.	35	4,45	89
22	Yemekhane hizmetinin kalitesinden.	35	3,08	61,6
23	Yemeklerin çeşitlerinden.	35	2,82	56,4
24	Yemeklerin miktar olarak yeterli olmasından.	35	3,40	68
25	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürünlerin çeşitlerinden.	35	3,40	68
26	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarından.	35	2,68	53,6
27	Ofis koşullarının yeterli olmasından.	35	4,11	82,2
28	Bir bilgisayar verilmesinden (işi ile ilgiliyse).	35	4,28	85,6
29	Bir telefon verilmesinden (işi ile ilgiliyse).	35	4,08	81,6
30	Üniversite genelinin temizlik hizmetlerinin yeterince yapılıyor olmasından.	35	3,85	77
31	Yeterli otopark alanlarının mevcut olmasından.	35	4,31	86,2
32	Sağlık hizmetlerinden.	35	4,25	85
Genel		35	3,79	75,8



Çağ Üniversitesinin idari personeline sunduğu hizmetlerden memnuniyeti genel olarak %75'tir. Ulaşım hizmetlerinden %89, yeterli otopark alanından %86, bir bilgisayar verilmesi ile kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden %85 ve ofis koşullarının yeterli olmasından 582 düzeyinde memnun olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Paydaşlarla İlişkiler

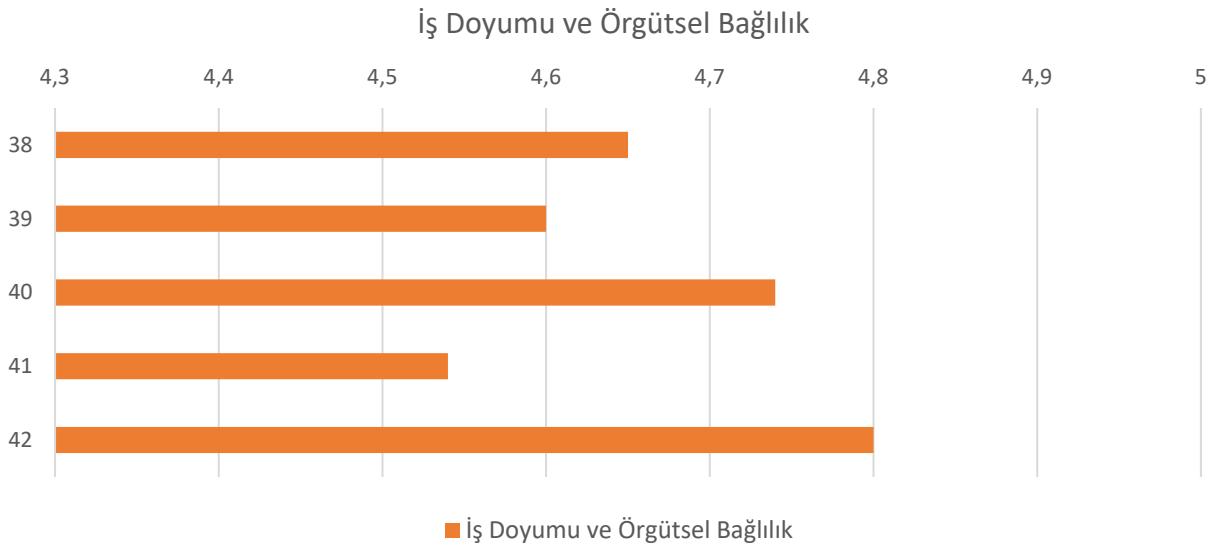
No	Paydaşlarla İlişkiler	n	Ort.	%
33	Türkiye'deki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından.	35	4,17	83,4
34	Dünyadaki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından.	35	4,11	82,2
35	Sivil toplum kuruluşları ile ilişkilerinin yeterli düzeyde olmasından.	35	4,17	83,4
36	Kalite güvencesi sistemi çabalarından.	35	4,28	85,6
37	Genel olarak bulunduğu bölgede meydana gelen değişimlere, gelişmelere duyarlı olmasından ve yine bulunduğu bölgenin gelişimine ve değişimine katkı vermesinden.	35	4,31	86,2
Genel		35	4,21	84,2



Çağ Üniversitesi idari personeli paydaşlarla ilişkiler boyutundan genel memnuniyeti %84 iken, genel olarak bulunduğu bölgede meydana gelen gelişmelere karşı duyarlı olmasından %86, kalite güvencesi sistemi çabalarından %85 düzeyinde memnundurlar.

Tablo 8. İş Doymu ve Örgütsel Bağlılık

No	İş Doymu- Örgütsel Bağlılık	n	Ort.	%
38	İşimi severek yapıyorum.	35	4,65	93
39	Sevdiğim bir kurumda çalışıyorum.	35	4,60	92
40	Kurumumda faydalı olduğuma inanıyorum.	35	4,74	94,8
41	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	35	4,54	90,8
42	Yaptığım iş gereği verilen görevleri yerine getirince başarı duygusu yaşıyorum.	35	4,80	96
43	Yaptığım iş ve görevlerin beni geliştirdiğine inanıyorum.	35	4,60	92
44	Yaptığım iş sonucunda hak ettiğim maddi karşılığı alıyorum.	35	3,37	67,4
45	Yaptığım iş sonucunda hak ettiğim manevi karşılığı aldığımı düşünüyorum.	35	3,77	75,4
Genel		35	4,38	87,6



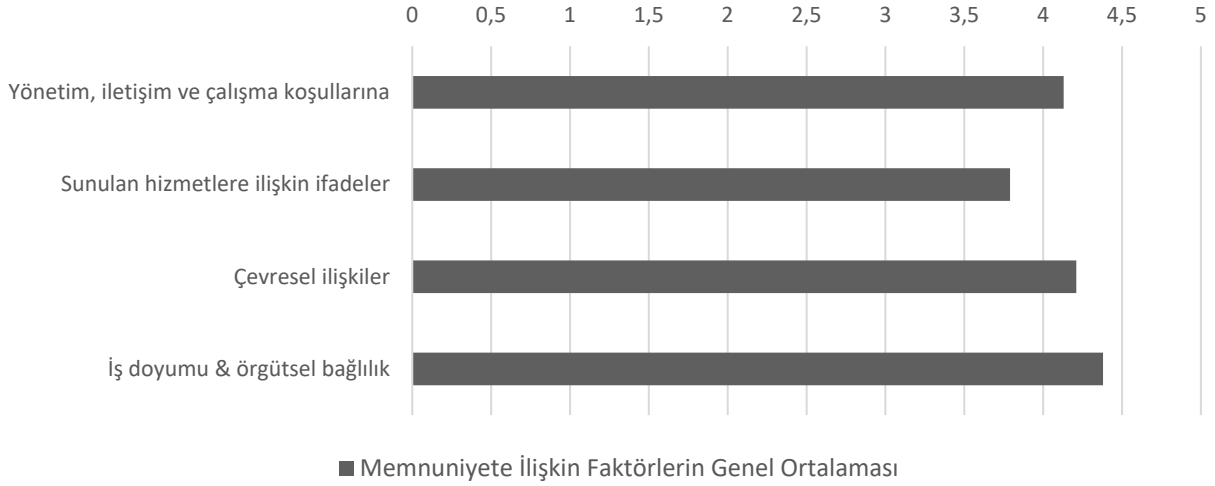
Çağ Üniversitesi idari personelinin iş doymu ve örgütsel bağlılığı alt boyutunda %87 düzeyinde yüksek kabul edilebilir bir memnuniyet düzeyinde oldukları, başarı duygusunda %96, kuruma faydalı olduğuna inanmada %94, işini severek yapmada %93 düzeyinde memnun olduğu görülmektedir. Yalnızca yaptığı işe yönelik maddi karşılıktaki %67 düzeyinde memnuniyet bulunmaktadır.

4. Sonuç

Tablo 9. Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalaması

Faktörler	Ortalama	% Memnuniyet
Yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına	4,13	82,6
Sunulan hizmetlere ilişkin ifadeler	3,79	75,8
Çevresel ilişkiler	4,21	84,2
İş doymu & örgütsel bağlılık	4,38	87,6
Genel Memnuniyet	4,12	82,4

Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalaması



Çağ Üniversitesi idari personelinin memnuniyeti, hizmet edilen kurumun sunduğu imkanlar, çalışma ortamları ve diğer benzer unsurlardan oluşan 45 ifadeli bir anket formu aracılığıyla değerlendirilmiş olup, bulguların özeti aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 9 incelendiğinde üniversitenin idari personelinin %82 düzeyinde Çağ üniversitesinin bir çalışanı olmaktan memnundurlar. Özellikle kalite güvence sistemi çalışmalarından ve misyon ile vizyonun benimsenmesinden yüksek düzeyde duyulan memnuniyet öne çıkmaktadır. Bu bağlamda 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. Çalışma sonuçları doğrultusunda memnuniyet düzeyleriyle ilgili artırıcı eylemlerin geliştirilmesi önerilmektedir.