

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ

Çalışmanın bu bölümünde idari personele yönelik yapılmış olan memnuniyet anketine yönelik sonuçlar açıklanmıştır.

YÖNTEM VE SÜREÇ

İdari personelin kuruma ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kesitsel tarama araştırması tasarlanmıştır. Çalışmada, derecelendirme ölçeği içeren yedi bölüm ve 32 maddeden oluşan bir ölçme aracı kullanılmıştır. Çalışan memnuniyetini belirlemeye yönelik “Yönetim ve İşleyiş” (3 madde), “Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği” (14 madde), “Fiziksel olanaklar” (4 madde), ve “Destek Hizmetler” (11 madde) olmak üzere dört alt boyut yer almaktadır. Maddeler “Hiç Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

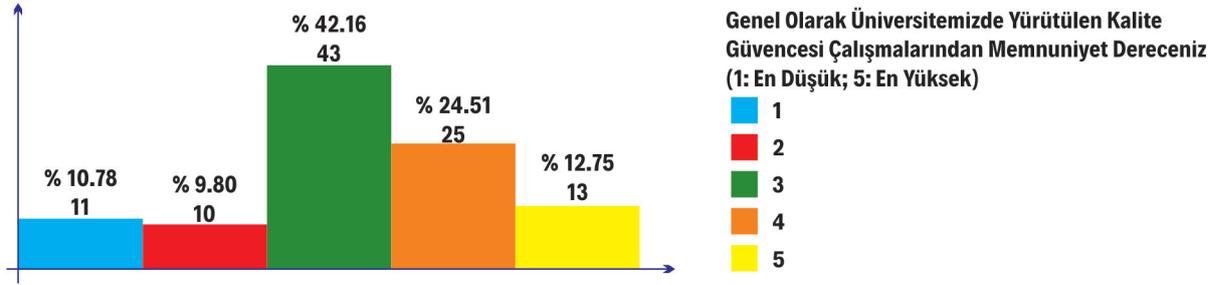
Çevrimiçi bir uygulama üzerinden hazırlanan anket formu 2019 yılında Kasım ve Aralık aylarında, tüm idari personele duyurulmuştur. Ankete katılım gönüllük esasına dayalı olup, ölçme aracı kişilerin kimliklerini deşifre edebilecek herhangi bir soru içermemektedir. Sonuçlar tablo ve grafik araçlar üzerinden frekans ve yüzde içeren betimsel istatistiksel çözümlenmeler yapılarak verilmiştir. Veri setinde kayıp veri bulunmamaktadır. Ölçek için yapılan iç tutarlılık analizlerinde Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0,957 olarak bulunmuştur. İdari personel genel memnuniyet düzeyi orta ($\bar{X}=3,28$) düzeyde olduğu belirlenmiştir.

BULGULAR

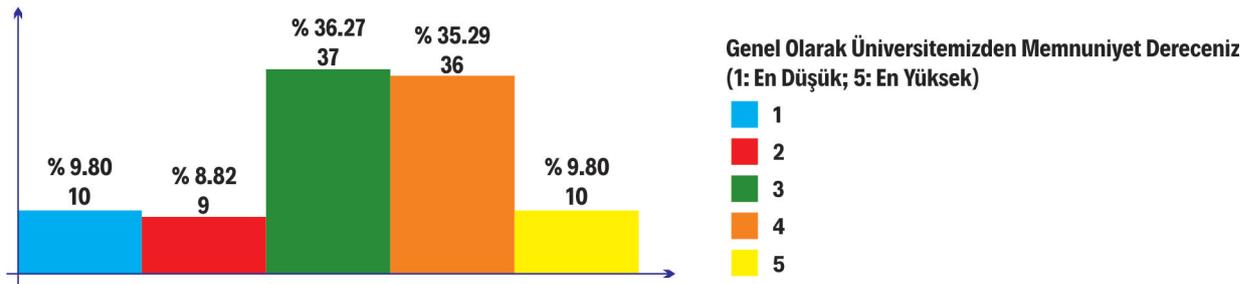
Sivas Cumhuriyet Üniversitesinin tüm idari personeline (2988) duyurulan ve kuruma ilişkin personel memnuniyet anketine geri dönüş oranı %3,41 (n=102) olarak hesaplanmıştır. Ankete katılan personelin memnuniyet düzeyleri izleyen başlıklarda detaylandırılmıştır.

İdari Personel Genel Memnuniyet Durumu

Bu bölümde anketi cevaplayan idari personelin kuruma ilişkin genel memnuniyet durumuna ilişkin grafiklere yer verilmiştir.



Anketi cevaplayan 102 idari personelin üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde personelin yaklaşık yarısının kararsız, 1/3'ünün ise memnun olduğu görülmektedir.



Anketi cevaplayan 102 idari personelin üniversiteden genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde personelin yaklaşık yarısının memnun, 1/3'ünün ise kararsız olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyi düşük olan personel sayısı ise 1/3'lik bir paya sahiptir.

YÖNETİM VE İŞLEYİŞ

Bu bölümde katılımcıların kurumun yönetsel işleyişine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Yönetim ve İşleyiş” alt faktöründe üç madde yer almaktadır.

Üniversitemizin amaç ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahibim		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	4	3,9
	Katılmıyorum	10	9,8
	Kararsızım	23	22,5
	Katılıyorum	52	51,0
	Kesinlikle Katılıyorum	13	12,7
	$\bar{X} \pm ss$	3,58 ± 0,96	

Üniversitemiz idari personelinin iş ve görev tanımları açıkça yapılmıştır.		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	10	9,8
	Katılmıyorum	8	7,8
	Kararsızım	20	19,6
	Katılıyorum	55	53,9
	Kesinlikle Katılıyorum	9	8,8
$\bar{X} \pm ss$	3,41 ± 1,08		

Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	16	15,7
	Katılmıyorum	25	24,5
	Kararsızım	16	15,7
	Katılıyorum	35	34,3
	Kesinlikle Katılıyorum	10	9,8
$\bar{X} \pm ss$	2,98 ± 1,27		

Araştırma bulgularına göre idari personelin %64'ü kurumun amaç ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmektedir. Anketi cevaplayan idari personel iş ve görev tanımlarının açıkça belirlenmiş olduğu ifadesine 3,41 oranında katılmakta iken çoğunluğu birimdeki idari personel sayısının yetersiz olduğunu düşünmektedir.

ETKİLİ İLETİŞİM VE KURUMLAR ARASI İŞBİRLİĞİ

Bu bölümde katılımcıların kurumdaki etkili iletişim ve kurumlar arası işbirliğine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği” alt faktöründe on dört madde yer almaktadır.

	n	%
Üniversitemizde tanıtım ve iletişim hizmetleri yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	5, 4,9
	Katılmıyorum	9, 8,8
	Kararsızım	22, 21,6
	Katılıyorum	53, 52,0
	Kesinlikle Katılıyorum	13, 12,7
	$\bar{X} \pm ss$	3,58 ± 0,98

	n	%
Birim içi ve birimler arası iletişim olanakları yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	7, 6,9
	Katılmıyorum	16, 15,7
	Kararsızım	17, 16,7
	Katılıyorum	53, 52,0
	Kesinlikle Katılıyorum	9, 8,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,40 ± 1,07

	n	%
Yönetimce alınan kararlara idari personelin katılımı sağlanmaktadır	Kesinlikle Katılmıyorum	12, 11,8
	Katılmıyorum	24, 23,5
	Kararsızım	29, 28,4
	Katılıyorum	32, 31,4
	Kesinlikle Katılıyorum	5, 4,9
	$\bar{X} \pm ss$	2,94 ± 1,27

	n	%
Karşılaşılan sorunlar üst makamlara kolaylıkla iletebilmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	14, 13,7
	Katılmıyorum	12, 11,8
	Kararsızım	27, 26,5
	Katılıyorum	39, 38,2
	Kesinlikle Katılıyorum	10, 9,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,18 ± 1,19

	n	%
Birimde idari konularda planlama yapılırken ve kararlar alınırken herkesin katılımı sağlanmaktadır	Kesinlikle Katılmıyorum	11, 10,8
	Katılmıyorum	15, 14,7
	Kararsızım	30, 29,4
	Katılıyorum	38, 37,3
	Kesinlikle Katılıyorum	8, 7,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,16 ± 1,11

	n	%
Birimde görevli personel arasında işbirliği ve dayanışmayı artırmak amacıyla faaliyetler düzenlenmektedir	Kesinlikle Katılmıyorum	11, 10,8
	Katılmıyorum	19, 18,6
	Kararsızım	30, 29,4
	Katılıyorum	36, 35,3
	Kesinlikle Katılıyorum	6, 5,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,06 ± 1,10

Özlük işlerine ilişkin konularda ilgili birimlerle kolaylıkla iletişim kurulabilmektedir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	5	4,9
	Katılmıyorum	11	10,8
	Kararsızım	24	23,5
	Katılıyorum	53	52,0
	Kesinlikle Katılıyorum	9	8,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,49 ± 0,97	

Üniversitemiz idari personelinin kendi arasındaki iletişim yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	7	6,9
	Katılmıyorum	15	14,7
	Kararsızım	28	27,5
	Katılıyorum	47	46,1
	Kesinlikle Katılıyorum	5	4,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,27 ± 1,00	

Üniversitemizde akademik personel–idari personel iletişimi yeterlidir.		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	19	18,6
	Katılmıyorum	14	13,7
	Kararsızım	30	29,4
	Katılıyorum	35	34,3
	Kesinlikle Katılıyorum	4	3,9
	$\bar{X} \pm ss$	2,91 ± 1,17	

Üniversitemiz idari personelinin üstleriyle/ amirleriyle iletişimi yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,8
	Katılmıyorum	12	11,8
	Kararsızım	27	26,5
	Katılıyorum	46	45,1
	Kesinlikle Katılıyorum	8	7,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,31 ± 1,07	

Üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,8
	Katılmıyorum	14	13,7
	Kararsızım	60	58,8
	Katılıyorum	13	12,7
	Kesinlikle Katılıyorum	6	5,9
	$\bar{X} \pm ss$	2,93 ± 0,92	

Üniversitemizin sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	8	7,8
	Katılmıyorum	6	5,9
	Kararsızım	59	57,8
	Katılıyorum	22	21,6
	Kesinlikle Katılıyorum	7	6,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,13 ± 0,92	

Üniversitemizin diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	7	6,9
	Katılmıyorum	5	4,9
	Kararsızım	63	61,8
	Katılıyorum	22	21,6
	Kesinlikle Katılıyorum	5	4,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,12 ± 0,85	

Üniversitemizin diğer resmi kurum ve kuruluşlarla ilişkileri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	6	5,9
	Katılmıyorum	5	4,9
	Kararsızım	58	56,9
	Katılıyorum	25	24,5
	Kesinlikle Katılıyorum	8	7,8
$\bar{X} \pm ss$	3,23 ± 0,89		

Anketi cevaplayan idari personelin “Etkili İletişim ve Kurumlar Arası İşbirliği” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadeler katılım oranın orta seviyede olduğu saptanmıştır. Etkili iletişim bağlamında, en yüksek ortalamanın (3,58) “Üniversitemizde tanıtım ve iletişim hizmetleri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,91) ise “Üniversitemizde akademik personel–idari personel iletişimi yeterlidir.” ifadesine ait olduğu görülmektedir. Kurumlar arası işbirliği bağlamında ise en yüksek ortalamanın (3,23) “Üniversitemizin resmi kurum ve kuruluşlarla olan ilişkileri yeterlidir ” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,93) ise “Üniversitemizin sanayi ile olan ilişkileri yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

FİZİKSEL OLANAKLAR

Bu bölümde katılımcıların kurumun fiziksel olanaklarına ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Fiziksel Olanaklar” alt faktöründe dört madde yer almaktadır.

		n	%
Temizlik hizmetleri yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	14	13,7
	Katılmıyorum	18	17,6
	Kararsızım	26	25,5
	Katılıyorum	35	34,3
	Kesinlikle Katılıyorum	9	8,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,06 ± 1,19	

		n	%
Kongre toplantı salonları vs. imkânları yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,9
	Katılmıyorum	3	2,9
	Kararsızım	26	25,5
	Katılıyorum	52	51,0
	Kesinlikle Katılıyorum	18	17,6
	$\bar{X} \pm ss$	3,77 ± 0,87	

		n	%
Ofis/büro/odaların fiziki koşulları yeterlidir.	Kesinlikle Katılmıyorum	6	5,9
	Katılmıyorum	16	15,7
	Kararsızım	22	21,6
	Katılıyorum	46	45,1
	Kesinlikle Katılıyorum	12	11,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,41 ± 1,07	

		n	%
Bilgisayar, yazıcı vb. araç gereçler yeterlidir.	Kesinlikle Katılmıyorum	7	6,9
	Katılmıyorum	6	5,9
	Kararsızım	18	17,6
	Katılıyorum	52	51,0
	Kesinlikle Katılıyorum	19	18,6
	$\bar{X} \pm ss$	3,68 ± 1,06	

Anketi cevaplayan idari personelin “Fiziksel Olanaklar” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelerle katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,77) “Kongre toplantı salonları vs. imkanları yeterlidir ” ifadesine, en düşük ortalamanın (3,06) ise “Temizlik hizmetleri yeterlidir” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

DESTEK HİZMETLERİ

Bu bölümde katılımcıların kurumda çalışma koşullarının iyileştirilmesi noktasında faydalı olan destek hizmetlerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. “Destek Hizmetleri” alt faktöründe on bir madde yer almaktadır.

Personel servis imkânları yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	15	14,7
	Katılmıyorum	17	16,7
	Kararsızım	24	23,5
	Katılıyorum	36	35,3
	Kesinlikle Katılıyorum	10	9,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,08 ± 1,22	

Kültür ve sanat hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	8	7,8
	Katılmıyorum	18	17,6
	Kararsızım	38	37,3
	Katılıyorum	33	32,4
	Kesinlikle Katılıyorum	5	4,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,08 ± 1,00	

Yemekhane hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	16	15,7
	Katılmıyorum	11	10,8
	Kararsızım	21	20,6
	Katılıyorum	45	44,1
	Kesinlikle Katılıyorum	9	8,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,19 ± 1,22	

Yapım onarım hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,8
	Katılmıyorum	15	14,7
	Kararsızım	31	30,4
	Katılıyorum	40	39,2
	Kesinlikle Katılıyorum	7	6,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,20 ± 1,06	

Kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	2	2,0
	Katılmıyorum	6	5,9
	Kararsızım	28	27,5
	Katılıyorum	57	55,9
	Kesinlikle Katılıyorum	9	8,8
	$\bar{X} \pm ss$	3,63 ± 0,80	

Bilgi işlem hizmetleri yeterlidir		n	%
	Kesinlikle Katılmıyorum	5	4,9
	Katılmıyorum	10	9,8
	Kararsızım	22	21,6
	Katılıyorum	49	48,0
	Kesinlikle Katılıyorum	16	15,7
	$\bar{X} \pm ss$	3,59 ± 1,02	

		n	%
İnternet hizmetleri yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,9
	Katılmıyorum	6	5,9
	Kararsızım	13	12,7
	Katılıyorum	60	58,8
	Kesinlikle Katılıyorum	20	19,6
	$\bar{X} \pm ss$	3,86 ± 0,90	

		n	%
Güvenlik hizmetleri yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,9
	Katılmıyorum	6	5,9
	Kararsızım	24	23,5
	Katılıyorum	50	49,0
	Kesinlikle Katılıyorum	19	18,6
	$\bar{X} \pm ss$	3,74 ± 0,93	

		n	%
Sağlık hizmetleri yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,8
	Katılmıyorum	20	19,6
	Kararsızım	30	29,4
	Katılıyorum	36	35,3
	Kesinlikle Katılıyorum	7	6,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,11 ± 1,08	

		n	%
Kreş hizmetleri yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	14	13,7
	Katılmıyorum	14	13,7
	Kararsızım	49	48,0
	Katılıyorum	22	21,6
	Kesinlikle Katılıyorum	3	2,9
	$\bar{X} \pm ss$	2,86 ± 1,00	

		n	%
Engelli bireyler için yapılan hizmetler yeterlidir	Kesinlikle Katılmıyorum	12	11,8
	Katılmıyorum	12	11,8
	Kararsızım	37	36,3
	Katılıyorum	34	33,3
	Kesinlikle Katılıyorum	7	6,9
	$\bar{X} \pm ss$	3,11 ± 1,09	

Anketi cevaplayan idari personelin “Destek Hizmetleri” alt faktöründeki maddelere ilişkin düşünceleri incelendiğinde ifadelerle katılım oranının orta seviyede olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, en yüksek ortalamanın (3,86) “İnternet hizmetleri yeterlidir” ifadesine, en düşük ortalamanın (2,86) ise “Kreş hizmetleri yeterlidir.” ifadesine ait olduğu görülmektedir.