UFUK ÜNİVERSİTESİ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

ARAŞTIRMA RAPORU

Çalışma Grubu: İdari Personel | Katılımcı Sayısı: 36 (Hedef Kitle: 101, Katılım Oranı: %36) | Madde Sayısı: 42 | Ölçek: 5'li Likert

Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü

Özet

Bu araştırma, Ufuk Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin üniversite yaşamının çeşitli boyutlarına ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Betimsel tarama modelinde tasarlanan araştırmanın çalışma grubunu, hedef kitlesi 101 idari personelden oluşan ankete gönüllü olarak katılan 36 idari personel oluşturmaktadır (katılım oranı %36). Veriler, kurum tarafından geliştirilen ve beş boyutta toplam 42 maddeden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçme aracıyla toplanmıştır. Verilerin analizinde, her madde için katılımcı sayısı ve seçeneklerin işaretlenme sıklığı esas alınarak memnuniyet ve olumsuz görüş yüzdeleri hesaplanmıştır. Bulgulara göre kurum genelinde idari personelin %87'i memnuniyet, %13'i olumsuz görüş bildirmiştir; en yüksek memnuniyet Kurumsal Aidiyet ve Çalışma Yaşamı boyutlarında, en düşük memnuniyet ise Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri boyutunda tespit edilmiştir. Bulgular doğrultusunda, önceliklendirilmiş düzeltici ve önleyici faaliyetler önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: idari personel memnuniyeti, yükseköğretimde kalite güvencesi, memnuniyet anketi, düzeltici ve önleyici faaliyet.

1. Araştırmanın Amacı

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemlerinin temel bileşenlerinden biri, hizmet sunulan ve hizmeti sunan paydaşların (öğrenci, akademik ve idari personel vb.) geri bildirimlerinin sistematik biçimde toplanması ve karar süreçlerine yansıtılmasıdır. Bu araştırmanın temel amacı, Ufuk Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin; yönetici yaklaşımları ve karar alma süreçleri, çalışma yaşamı, üniversitenin idari ve teknik hizmetleri, üniversitenin sağladığı imkanlar ile kurumsal aidiyet boyutlarındaki memnuniyet düzeylerini belirlemektir.

Bu genel amaç doğrultusunda araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- İdari personelin kurum genelindeki genel memnuniyet düzeyi nedir?
- İdari personel memnuniyeti, belirlenen beş tematik boyutta nasıl bir dağılım göstermektedir?
- Hangi maddeler/boyutlar idari personelin en yüksek, hangileri en düşük memnuniyet bildirdiği alanlardır?
- Bulgular doğrultusunda hangi düzeltici ve önleyici faaliyetler önceliklendirilmelidir?

Araştırmanın bulgularının, kurumun kalite güvence sistemi kapsamında yürütülen Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne veri sağlaması ve ilgili birimlerin iyileştirme çalışmalarına temel oluşturması beklenmektedir.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, idari personelin mevcut memnuniyet düzeylerini var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan nicel bir araştırma olup betimsel tarama modelinde tasarlanmıştır. Tarama modelleri, bir konudaki mevcut durumu, katılımcıların görüş ve tutumlarını değiştirmeye çalışmaksızın olduğu gibi ortaya koymayı amaçlar.

2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, Ufuk Üniversitesi'nde görev yapan ve hedef kitlesi 101 idari personelden oluşan evrenden ankete gönüllü olarak katılan toplam 36 idari personel oluşturmaktadır. Ankete katılım oranı %35.64 olarak gerçekleşmiştir.

2.3. Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanmasında, kurum tarafından geliştirilen ve beş alt boyutta toplam 42 maddeden oluşan "İdari Personel Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır. Ölçme aracı, "Kesinlikle Katılıyorum", "Katılıyorum", "Kararsızım", "Katılmıyorum" ve "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir derecelendirmeye sahiptir. Anketin kapsadığı boyutlar ve madde sayıları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Veri Toplama Aracının Boyutları ve Madde Sayıları

Boyut	Madde Sayısı
Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri	9
Çalışma Yaşamı	12
Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri	11
Üniversitenin Sağladığı İmkânlar	4
Kurumsal Aidiyet	6
Toplam	**42**

2.4. Verilerin Toplanması

Veriler, idari personel tarafından elektronik ortamda cevaplanan anket yoluyla toplanmıştır. Ankete katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır; hedef kitledeki 101 idari personelden 36'sı (%35,64) ankete katılmıştır. Toplanan ham veriler, her madde için seçilen seçeneğin kişi sayısını içerecek biçimde kayıt altına alınmış ve analiz için araştırmacılara aktarılmıştır.

2.5. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde her seçeneğin yalnızca kişi sayısı sütunları temel alınmış; ham veri dosyasındaki önceden hesaplanmış oran (yüzde) sütunları analiz dışı bırakılmıştır. Her madde için hesaplama, katılımcı sayısı ve seçeneklerin işaretlenme sıklığı esas alınarak doğrudan yüzde üzerinden yapılmıştır; ağırlıklı puan ortalaması (5-4-3-2-1 gibi puansal bir dönüştürme) kullanılmamıştır. Her seçeneğin yüzdesi şu şekilde hesaplanmıştır:

$$\textit{Seçenek Yüzdesi} = (\textit{İlgili Seçeneği İşaretleyen Kişi Sayısı} / \textit{Toplam Yanıt Sayısı}) \times 100$$

Boyut ve genel yüzdeler, madde yüzdelerinin basit aritmetik ortalaması olarak değil, ilgili maddelere verilen tüm yanıtların (kişi sayılarının) havuzlanmasıyla, yani katılımcıların fiilen cevap verme sayısına göre ağırlıklı olarak hesaplanmıştır; bu yöntem, olası yanıtsız bırakma (missing response) farklılıklarının genel yüzdeyi her maddenin gerçek katılımcı sayısı oranında etkilemesini sağlamaktadır.

3. Bulgular

Bu bölümde, araştırma kapsamında toplanan verilerin beş tematik boyut altında analizi sunulmaktadır. Genel olarak, kurum genelinde idari personelin %87'i memnuniyet, %13'i olumsuz görüş bildirmiştir. Boyutların karşılaştırmalı yüzdeleri Tablo 2'de, her boyuta ilişkin madde düzeyinde bulgular ise izleyen alt başlıklarda ayrı ayrı sunulmuştur.

Tablo 2. Boyutların Karşılaştırmalı Yüzdeleri

Boyut	Memnuniyet %	Olumsuz %
Kurumsal Aidiyet	**96%**	4%
Çalışma Yaşamı	**94%**	6%
Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri	**93%**	7%
Üniversitenin Sağladığı İmkânlar	**89%**	11%
Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri	**67%**	33%

3.1. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %93 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Bağlı bulunduğum yönetici, işleri organize etmeye ve düzenli bir biçimde yürütmeye çalışır." ifadesinde (%97) görülürken; en düşük memnuniyet "Yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantılar yeterlidir." ifadesinde (%72) tespit edilmiştir.

Tablo 3. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
4	Yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantılar yeterlidir.	**72%**	28%
7	Birimimde görev dağılımı adil olarak yapılmaktadır.	**86%**	14%
3	Üniversite yeni fikirlere önem vermektedir.	**94%**	6%
8	Bağlı bulunduğum yönetici, bir işi iyi yaptığımızda takdir eder.	**94%**	6%
1	Üniversite yöneticilerine sorun ve önerileri rahatlıkla iletebiliyorum.	**97%**	3%
2	Üniversite yöneticileri sorun ve önerilere karşı duyarlıdır.	**97%**	3%
5	Bağlı bulunduğum yöneticinin, yöneticilik anlayışından memnunum.	**97%**	3%
6	Bağlı olduğum yöneticinin çalışanlara karşı tutumu ve yaklaşımı olumludur.	**97%**	3%
9	Bağlı bulunduğum yönetici, işleri organize etmeye ve düzenli bir biçimde yürütmeye çalışır.	**97%**	3%

3.2. Çalışma Yaşamı

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %94 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Günlük mesai saatinin süresi normaldir." ifadesinde (%100) görülürken; en düşük memnuniyet "Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır." ifadesinde (%81) tespit edilmiştir.

Tablo 4. Çalışma Yaşamı Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
10	Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır.	81%	19%
13	Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler zamanında haberdar edilmektedir.	83%	17%
17	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	92%	8%
15	Üniversite yönetimi, çalışanların gün içinde uygun aralıklarla, dinlenmelerine önem verir.	94%	6%
20	Üniversitede idari ve akademik personel arasındaki iletişim güçlüdür.	94%	6%
11	Yaptığım iş; aldığım eğitim, yetenek ve becerilerime uygundur.	97%	3%
18	Yönetim iş kazalarını önlemek için gereken önemi vermektedir.	97%	3%
19	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	97%	3%
21	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişimi güçlüdür.	97%	3%
12	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	100%	0%
14	Maaş, ücret, kıdem tazminatı vb. özlük haklarım zamanında ödenmektedir.	100%	0%
16	Günlük mesai saatinin süresi normaldir.	100%	0%

3.3. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %67 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir." ifadesinde (%81) görülürken; en düşük memnuniyet "Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunum." ifadesinde (%31) tespit edilmiştir.

Tablo 5. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
30	Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunum.	31%	69%
23	Üniversitenin idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	56%	44%
31	Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir.	56%	44%
32	Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir.	67%	33%
26	Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterlidir.	69%	31%
25	Üniversitenin internet hizmetleri yeterlidir.	72%	28%
22	Çalıştığım ortam teknik araç-gereç ve büro ortamı bakımından yeterlidir.	78%	22%
24	Üniversitenin yeni web sayfa tasarımını beğeniyorum.	78%	22%
28	Üniversitenin güvenlik hizmeti yeterlidir.	78%	22%
29	Yapım-onarım hizmetleri yeterlidir.	78%	22%
27	Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir.	81%	19%

3.4. Üniversitenin Sağladığı İmkânlar

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %89 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Üniversite çalışanlarına lisansüstü eğitimlerinde uygulanan burs olanaklarından memnunum." ifadesinde (%100) görülürken;

en düşük memnuniyet "Üniversite hastane hizmetlerinden yararlanmaktan memnunum." ifadesinde (%67) tespit edilmiştir.

Tablo 6. Üniversitenin Sağladığı İmkânlar Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
35	Üniversite hastane hizmetlerinden yararlanmaktan memnunum.	**67%**	33%
33	Üniversite çalışanlarının çocuklarına verilen eğitim bursu uygulamasından memnunum.	**94%**	6%
36	Kampüsler arası ulaşım yeterlidir.	**94%**	6%
34	Üniversite çalışanlarına lisansüstü eğitimlerinde uygulanan burs olanaklarından memnunum.	**100%**	0%

3.5. Kurumsal Aidiyet

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %96 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum." ifadesinde (%97) görülürken; en düşük memnuniyet "Yaptığım iş nedeniyle kendimi değerli hissediyorum." ifadesinde (%89) tespit edilmiştir.

Tablo 7. Kurumsal Aidiyet Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
40	Yaptığım iş nedeniyle kendimi değerli hissediyorum.	**89%**	11%
37	İşimi kaybetme endişesi duymuyorum.	**97%**	3%
38	Huzurlu bir çalışma ortamım var.	**97%**	3%
39	İşimi severek yapıyorum.	**97%**	3%
41	Birimimde çalışmaktan mutluyum.	**97%**	3%
42	Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum.	**97%**	3%