

T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
PLANLAMA VE KALİTE BİRİMİ

2018-2019 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYET
ANKETİ RAPORU

Ön söz

27 Kasım-14 Aralık 2018 tarihleri arasında “Ufuk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi” düzenlenmiş ve anket çalışması idari personel tarafından internet üzerinden cevaplanmıştır. Ankete 108 idari personel katılmıştır. Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir.

Toplam 47 sorunun yer aldığı Ufuk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi 2 bölümden oluşmaktadır:

1. Kişisel Bilgiler: Bu bölümde, ankete katılan idari personel hakkında kişisel bilgiler yer almakta olup toplam 5 soru yöneltilmiştir.
2. İdari Personel Memnuniyet Durumları: Bu bölümde, ankete katılan idari personele; Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine, Çalışma Yaşamına, Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri ile Üniversitenin Sağladığı İmkanlar ve Kurumsal Aidiyete yönelik görüşleri sorulmuştur. Bu bölümde toplam 42 soru yöneltilmiştir.

Ufuk Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi sonuçları ile ilgili görüşlerinizi, sorularınızı ve önerilerinizi Planlama ve Kalite Birimi planlama.kalite@ufuk.edu.tr e-posta adresine ulaştırabilirsiniz.

Planlama ve Kalite Birimi

1. GİRİŞ

1.1.Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Ufuk Üniversitesinde görev alan idari personelin memnuniyet algısının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

1.2.Araştırmanın Kapsamı

Araştırma; Ufuk Üniversitesinde 2018-2019 eğitim-öğretim yılında görev yapan idari personel dikkate alınarak yapılmıştır. Anket çalışmasına 108 idari personel katılmıştır.

1.3.Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Anket formu, idari personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye ilişkin 42 soru ile katılımcılar tarafından “5’li Likert-tipi soru” üzerinden yanıtlanmak üzere hazırlanmıştır. Ayrıca cinsiyet, yaş, kıdem, yıl, eğitim durumu gibi kişisel bilgilerin yer aldığı 5 soru sorulmuş olup toplamda 47 soru oluşturulmuştur. Anket çalışmasına online olarak katılım sağlanmıştır.

2. BULGULAR

2.1.İdari Personel Memnuniyetine İlişkin Dağılım

2.1.1.Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım

Anket çalışmasına katılan idari personelin %60,2’si kadın, %39,8’i ise erkek personelden oluşmaktadır. Anket çalışmasına katılanların %23,1’i 22-29 yaş aralığında, %50’si 30-39 yaş aralığında, %17,6’sı 40-49 yaş aralığında, %8,3’ü 50-59 yaş aralığında, %1’i ise 60 yaş ve üstüdür. Cinsiyet ve yaşa ilişkin dağılım Tablo 1 ve Tablo 2’de gösterilmiştir.

Anket çalışmasına katılan idari personel, eğitim durumuna ilişkin soru önermesine %2,8’i ilköğretim, %26,8’i lise, %22,2 Ön lisans, %31,5’i Lisans, %16,7’si ise Yüksek lisans mezunu olduğu yanıtını vermiştir. Çalıştıkları hizmet sürelerine ilişkin soru önermesine 1-10 yıl arası görev alanların %54,6’sı, 11-20 yıl arasında görev alanların %37’si, 22-30 yıl arası görev alanların %8,4’ü cevap vermiştir. Ufuk Üniversitesindeki hizmet süresi ile ilgili soru önermesine ankete katılanlardan 1 yıldan az görevde bulunanların %12,1’i, 1-5 yıl arasında çalışanların %33,3’ü, 6-10 yıl arası çalışanların %23,1’i, 11-19 yıl arasında çalışanların %31,5’i cevap vermiştir. Eğitim, toplam hizmet süresi ve Ufuk Üniversitesindeki hizmet süresine ilişkin dağılım Tablo 3, 4 ve 5’te gösterilmiştir.

2.1.2.İdari Personel Memnuniyetine İlişkin Dağılım

2.1.2.1.Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine Yönelik Memnuniyet

İdari personelin, üst yönetim ve birim yöneticilerinin yaklaşımları ve karar alma süreçlerinin etkinliği ile ilgili memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Yönetici yaklaşımları ve karar alma süreçlerine ilişkin dağılıma göre (Tablo-6); anket çalışmasına katılan idari personelin %56,58'i kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek uygulamadan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. %18,52'si kararsız yanıtını vererek bu konuda fikir belirtmemekte, %24,90'ı ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek yönetici yaklaşımları ve karar alma süreçlerinden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

2.1.2.2.Çalışma Yaşamına Yönelik Memnuniyet

İdari personelin, özlük haklarına, mesai saatine, izin zamanlarına yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Çalışma yaşamına ilişkin dağılıma göre (Tablo-7); anket çalışmasına katılanların %66,90'ı kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %14,04'ü kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %19,06'sı ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek çalışma yaşamına yönelik uygulamalardan memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

2.1.2.3.Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet

Bu bölümde idari personelin, güvenlik, idari ve destek personeli, teknik, araç-gereç, internet, toplantı ve konferans salonları, yemekhane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular açıklanmıştır.

Üniversitenin idari ve teknik hizmetlerine ilişkin dağılıma göre (Tablo-8); anket çalışmasına katılanların %46,72'si kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %21,8'i kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %31,48'i ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek üniversitenin idari ve teknik hizmetlerine yönelik faaliyetlerin yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

2.1.2.4.Üniversitenin Sağladığı İmkanlara Yönelik Memnuniyet

İdari personelin, Üniversitenin burs olanaklarına, hastane hizmetlerine ve kampüsler arası memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversitenin sağladığı imkanlara ilişkin dağılıma göre (Tablo-9); anket çalışmasına katılanların %71,75'i kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %15,05'i kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %13,20'si ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek üniversitenin sağladığı imkanlara yönelik uygulamaların yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

2.1.2.5. Kurumsal Aidiyete Yönelik Memnuniyet

İdari personelin, Üniversitenin kurumsal aidiyete yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversitenin kurumsal aidiyete ilişkin dağılıma göre (Tablo-10); anket çalışmasına katılanların %71,75'i kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %22,81'i kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %15,44'ü ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek üniversitenin sağladığı imkanlar ve kurumsal aidiyete yönelik uygulamaların yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

TABLolar

1. Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım

Tablo 1. Cinsiyete İlişkin Dağılım

	Kadın	Erkek	Toplam
Frekans	65	43	108
Yüzde	60,2	39,8	100

Tablo 2. Yaşa İlişkin Dağılım

	22-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü	Toplam
Frekans	25	54	19	9	1	108
Yüzde	23,1	50	17,6	8,3	1	100

Tablo 3. Eğitim Durumuna İlişkin Dağılım

	İlköğretim	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	Toplam
Frekans	3	29	24	34	18	108
Yüzde	2,8	26,8	22,2	31,5	16,7	100

Tablo 4. Toplam hizmet süresine göre frekans ve yüzde değerleri

Toplam Hizmet Süresi	f	%	Toplam Hizmet Süresi	f	%
1	9	8,3	13	6	5,6
2	9	8,3	15	4	3,7
3	4	3,7	16	3	2,8
4	1	1	18	5	4,6
5	5	4,6	19	2	1,8
6	10	9,3	20	4	3,7
7	2	1,8	22	2	1,8
8	8	7,4	24	1	1
9	7	6,5	25	2	1,8
10	4	3,7	28	2	1,8
11	8	7,4	29	1	1
12	8	7,4	30	1	1
Toplam			108	100	

Tablo 5. Ufuk Üniversitesindeki Hizmet Süresine İlişkin Dağılım

	1 yıldan az	1-5 yıl arası	6-10 yıl arası	11-19 yıl arası	Toplam
Frekans	13	36	25	34	108
Yüzde	12,1	33,3	23,1	31,5	100

2. İdari Personelin Memnuniyetine İlişkin Dağılım

Tablo 6. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Üniversite yöneticilerine sorun ve önerileri rahatlıkla iletebiliyorum.	12	11,1	14	13	16	14,8	47	43,5	19	17,6	108	100
2	Üniversite yöneticileri sorun ve önerilere karşı duyarlıdır.	13	12,1	21	19,4	30	27,8	33	30,5	11	10,2	108	100
3	Üniversite yeni fikirlere önem vermektedir.	13	12	13	12	30	27,8	38	35,2	14	13	108	100
4	Yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantılar yeterlidir.	13	12,1	27	25	29	26,8	27	25	12	11,1	108	100
5	Bağlı bulunduğum yöneticinin, yöneticilik anlayışından memnunum.	13	12,1	8	7,4	15	13,9	36	33,3	36	33,3	108	100
6	Bağlı olduğum yöneticinin çalışanlara karşı tutumu ve yaklaşımı olumludur.	11	10,2	10	9,3	11	10,2	40	37	36	33,3	108	100
7	Birimimde görev dağılımı adil olarak yapılmaktadır.	19	17,6	13	12,1	15	13,9	36	33,3	25	23,1	108	100
8	Bağlı bulunduğum yönetici, bir işi iyi yaptığımızda takdir eder.	11	10,2	10	9,2	17	15,7	38	35,2	32	29,7	108	100
9	Bağlı bulunduğum yönetici, işleri organize etmeye ve düzenli bir biçimde yürütmeye çalışır.	11	10,2	10	9,3	17	15,7	43	39,8	27	25	108	100
	Toplam	116	11,94	126	12,96	180	18,52	338	34,77	212	21,81	972	100

Tablo 7. Çalışma Yaşamına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
10	Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır.	41	38	18	16,7	21	19,4	19	17,6	9	8,3	108	100
11	Yaptığım iş; aldığım eğitim, yetenek ve becerilerime uygundur.	10	9,2	11	10,3	4	3,7	44	40,7	39	36,1	108	100
12	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	4	3,7	2	1,8	8	7,4	38	35,2	56	51,9	108	100
13	Özlük haklarım ile ilgili gelişmeler zamanında haberdar edilmektedir.	12	11,1	18	16,7	18	16,7	40	37	20	18,5	108	100
14	Maaş, ücret, kıdem tazminatı vb. özlük haklarım zamanında ödenmektedir.	3	2,8	1	1	6	5,6	49	45,3	49	45,3	108	100
15	Üniversite yönetimi, çalışanların gün içinde uygun aralıklarla, dinlenmelerine önem verir.	8	7,4	10	9,2	11	10,2	49	45,4	30	27,8	108	100
16	Günlük mesai saatinin süresi normaldir.	4	3,7	3	2,8	6	5,6	51	47,2	44	40,7	108	100
17	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	6	5,6	6	5,6	7	6,5	48	44,4	41	37,9	108	100
18	Yönetim iş kazalarını önlemek için gereken önemi vermektedir.	11	10,2	5	4,6	22	20,4	52	48,1	18	16,7	108	100
19	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	16	14,8	14	13	24	22,2	39	36,1	15	13,9	108	100
20	Üniversitede idari ve akademik personel arasındaki iletişim güçlüdür.	10	9,2	18	16,7	26	24,1	34	31,5	20	18,5	108	100
21	Üniversitemizde idari personel-öğrenci iletişimi güçlüdür.	5	4,6	11	10,3	29	26,8	43	39,8	20	18,5	108	100
	Toplam	130	10,03	117	9,03	182	14,04	506	39,04	361	27,86	1296	100

Tablo 8. İdari ve Teknik Hizmetlere Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
22	Çalıştığım ortam teknik araç-gereç ve büro ortamı bakımından yeterlidir.	16	14,8	13	12,1	22	20,4	36	33,3	21	19,4	108	100
23	Üniversitenin idari ve destek personeli sayısı yeterlidir.	14	13	12	11,1	25	23,1	37	34,3	20	18,5	108	100
24	Üniversitenin yeni web sayfa tasarımını beğeniyorum.	6	5,6	6	5,6	19	17,6	49	45,3	28	25,9	108	100
25	Üniversitenin internet hizmetleri yeterlidir.	10	9,3	14	13	17	15,7	51	47,2	16	14,8	108	100
26	Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterlidir.	16	14,8	13	12	35	32,4	32	29,7	12	11,1	108	100
27	Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir.	16	14,9	12	11,1	28	25,9	43	39,8	9	8,3	108	100
28	Üniversitenin güvenlik hizmeti yeterlidir.	14	13	8	7,4	29	26,8	43	39,8	14	13	108	100
29	Yapım-onarım hizmetleri yeterlidir.	13	12,1	7	6,5	33	30,5	42	38,8	13	12,1	108	100
30	Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunum.	62	57,4	20	18,5	14	13	9	8,3	3	2,8	108	100
31	Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir.	47	43,5	19	17,6	16	14,9	21	19,4	5	4,6	108	100
32	Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir.	21	19,4	15	13,9	21	19,4	40	37	11	10,3	108	100
	Toplam	235	19,78	139	11,7	259	21,8	403	33,92	152	12,8	1188	100

Tablo 9. Üniversitenin Sağladığı İmkanlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
33	Üniversite çalışanlarının çocuklarına verilen eğitim bursu uygulamasından memnunum.	14	13	6	5,6	21	19,4	43	39,8	24	22,2	108	100
34	Üniversite çalışanlarına lisansüstü eğitimlerinde uygulanan burs olanaklarından memnunum.	6	5,6	8	7,4	22	20,4	44	40,7	28	25,9	108	100
35	Üniversite hastane hizmetlerinden yararlanmaktan memnunum.	5	4,6	1	1	5	4,6	49	45,4	48	44,4	108	100
36	Kampüsler arası ulaşım yeterlidir.	10	9,3	7	6,5	17	15,7	46	42,6	28	25,9	108	100
	Toplam	35	8,10	22	5,10	65	15,05	182	42,12	128	29,63	432	100

Tablo 10. Kurumsal Aidiyete Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
37	İşimi kaybetme endişesi duymuyorum.	13	12	14	13	13	12	42	38,9	26	24,1	108	100
38	Huzurlu bir çalışma ortamım var.	14	13	11	10,2	21	19,4	35	32,4	27	25	108	100
39	İşimi severek yapıyorum.	3	2,8	2	1,9	8	7,4	39	36,1	56	51,8	108	100
40	Yaptığım iş nedeniyle kendimi değerli hissediyorum.	10	9,2	10	9,2	17	15,7	37	34,4	34	31,5	108	100
41	Birimimde çalışmaktan mutluyum.	7	6,5	6	5,6	16	14,8	34	31,5	45	41,6	108	100
42	Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum.	5	4,6	5	4,6	8	7,4	37	34,4	53	49	108	100
	Toplam	52	8,03	48	7,41	83	12,81	224	34,56	241	37,19	648	100

2.1.2.5. Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

Tablo 12. Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

	Bölümler	Memnuniyet Oranı (%)
1	Üniversitenin Sağladığı İmkanlar	%71,75
2	Kurumsal Aidiyet	%71,75
3	Çalışma Yaşamı	%66,90
4	Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri	%56,58
5	İdari ve Teknik Hizmetler	%46,72

SONUÇ

Yapılan araştırma ile Ufuk Üniversitesinin çok yönlü değerlendirilmesine yönelik idari personelin görüşleri istenilen düzeyde bir katılım oranı ile alınmış ve analiz edilmiştir. Personel görüşlerinin alınması Üniversitemiz kalite süreci içerisinde yöneticilere, akademik personele ve diğer çalışanlarımıza yol gösterici olacaktır.

İdari personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik 47 soru önermesi katılımcılar tarafından “5’li Likert tipi ölçek” (Tamamen Katılmıyorum:1 Tamamen Katılıyorum:5 olacak şekilde) üzerinden yanıtlamak üzere hazırlanmıştır. 2018-2019 eğitim-öğretim yılı idari personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre akademik personelin %69,93 memnuniyeti ortaya çıkmıştır. 2018-2019 eğitim-öğretim yılı idari personel memnuniyet anketi sonuçları soru grup içinde değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarının toplamı) sıralandığında en yüksek oranda ‘Üniversitenin Sağladığı İmkanlar’ ve ‘Kurumsal Aidiyet’ (%71,75) soru grupları memnuniyetle karşılanırken, ‘İdari ve Teknik Hizmetlere Yönelik Faaliyetler’ (%46,72) soru grubunda memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az memnuniyetle karşılaştığı görülmektedir.

Yapılan anket çalışmasına katılanların memnuniyetlerini en az olarak belirttikleri sorular ise şunlardır:

- Üniversite yeni fikirlere önem vermektedir. (%48,2)
- Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir. (%48,1)
- Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri yeterlidir. (%47,3)
- Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterlidir. (%40,8)
- Üniversite yöneticileri sorun ve önerilere karşı duyarlıdır. (%40,7)
- Yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantılar yeterlidir. (%36,1)
- Üniversite idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurmaktadır. (%25,9)
- Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir. (%24)
- Üniversitenin yemek kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.) memnunuz. (%11,1)

İdari personelin üniversitenin yeni fikirlere önem vermesi, yöneticilerin sorun ve önerilere karşı duyarlı olması ve yönetimin çalışanları bilgilendirmeye yönelik yaptığı toplantıların yeterliliği açısından memnuniyet oranı düşük görünmektedir. Bu konular ile ilgili idari birim yöneticilerinin üst yönetime çözüm önerisi sunması,

Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetlerinin, araç giriş ve otopark düzenlemelerinin yeterliliği ve temizlik hizmetlerinin sağlığa uygunluğu açısından memnuniyet oranı düşük görünmektedir. Bu konulardaki memnuniyetsizliğin giderilmesi için Balgat ve İncek Kampüsü İdari İşler Müdürlüğünün üst yönetime görüş ve önerilerini sunması,

İdari personelin, üniversitenin idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliği göz önünde bulundurması konusunda memnuniyet oranı düşük görünmektedir. Bu memnuniyetsizliği gidermek için Personel Müdürlüğü aktif katılım sağlayarak üst yönetime görüş ve önerilerini sunması önem arz etmektedir.

Yapılan anket çalışması sonucunda ortaya çıkan, gelişmeye açık konuların ilgili yetkili mercilerden gelecek olan görüş ve öneriler doğrultusunda iyileştirmeler yapılacaktır.