



RECEP TAYYİP
ERDOĞAN
ÜNİVERSİTESİ

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU**

Kalite Koordinatörlüğü

Ağustos - 2019

GİRİŞ

Bu araştırma ile Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, 7 başlık altında hazırlanan ve toplamda 34 maddeden oluşan anket 03.07.2019 – 19.08.2019 tarihleri arasında 313 idari personelin katılımı ile uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

1. Demografik Dağılım

Ankete katılan idari personelin demografik bilgilerine ilişkin sonuçlar Tablo 1’de özetlenmiştir. Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların %67’sinin erkek olduğu görülmektedir. Kadınlar ise katılımcıların %33’ünü oluşturmaktadır. Katılımcıların yarısına yakını 31-40 yaş arasında olduğu görülmektedir. 51 yaş üzeri katılımcı oranı ise %10’dır. %84’lük oran ile katılımcıların büyük çoğunluğunun idari birimlerde görev yaptığı görülmektedir. Hizmet süresi bakımından değerlendirildiğinde ise 5 yıl veya daha az görev yapanların tüm katılımcıların %27’sini oluşturduğu görülmektedir. 11 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olanların oranı ise % 40’tır.

Tablo 1: Demografik Dağılım

| | | Frekans (f) | Yüzde(%) |
|-----------------------|-------------------|-------------|----------|
| Cinsiyet | Kadın | 103 | 32,9 |
| | Erkek | 210 | 67,1 |
| Yaş | 30 yaş ve altı | 57 | 18,2 |
| | 31-40 yaş arası | 148 | 47,3 |
| | 41-50 yaş arası | 78 | 24,9 |
| | 51 yaş ve üzeri | 30 | 9,6 |
| Görev yapılan birim | Akademik birimler | 51 | 16,3 |
| | İdari birimler | 262 | 83,7 |
| Kurumdaki hizmet yılı | 0-5 Yıl arası | 83 | 26,5 |
| | 6-10 Yıl arası | 104 | 33,2 |
| | 11 Yıl ve üzeri | 126 | 40,3 |

2. İdari Personel Memnuniyet Düzeyi

2.1. Yetkinlik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme Olanaklarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara yetkinlik, eğitim ve kariyer geliştirme olanaklarına yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli sorular yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 2’de özetlenmiştir. Katılımcılara mesleki ve bireysel gelişiminin arttırılmasını sağlayacak yönde hizmet içi eğitimler düzenlenmesine yönelik memnuniyet düzeyi sorulduğunda

katılımcıların %56'sı “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını vermiştir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verenler ise katılımcıların % 36'sını oluşturmaktadır.

Katılımcılara yöneltilen diğer bir maddede ise alınan hizmet içi eğitimin yapılan işe katkısına yönelik memnuniyet düzeyi sorulmuştur. İlgili maddeye katılımcıların %52'si “Memnunum” veya “Çok Memnunum”, %35'i ise “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir.

Bu bölümde katılımcılara yöneltilen son madde ise kurum içi görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavlarından duyulan memnuniyet düzeyidir. İlgili maddeye “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı veren katılımcı oranı yalnızca %27'dir. Buna karşın %55'lik oran ile katılımcıların yarısından fazlası “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir.

Tablo 2: Yetkinlik, Eğitim ve Kariyer Geliştirme

| İfadeler | | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | Fikrim Yok | Toplam |
|---|---|--------------------|----------------|----------|--------------|------------|--------|
| 1. Çalışanlara mesleki ve bireysel gelişiminin artırılmasını sağlayacak yönde hizmet içi eğitimler düzenlenmesinden | f | 44 | 67 | 152 | 22 | 28 | 313 |
| | % | 14,1 | 21,4 | 48,6 | 7 | 8,9 | 100 |
| 2.Yapılan hizmet içi eğitimlerin yaptığınız işe katkısından | f | 38 | 69 | 149 | 14 | 42 | 312 |
| | % | 12,2 | 22,1 | 47,8 | 4,5 | 13,5 | 100 |
| 3. Kurum içi yapılan görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavlarından | f | 104 | 68,00 | 74 | 11 | 55 | 312 |
| | % | 33,3 | 21,8 | 23,7 | 3,5 | 17,6 | 100 |

2.2. Kurumdaki İletişim Yapısına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara, kurumdaki iletişim yapısına yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve gelen dönütlerin dağılımı Tablo 3'te özetlenmiştir. Katılımcılara, çalıştığı birimdeki idari personeller arasındaki iş birliğine yönelik memnuniyet düzeyi sorulduğunda %78'lik oran ile katılımcıların çoğunluğunun “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Aksi yönde görüş belirtenler ise katılımcıların %18'ini oluşturmaktadır. Görev yapılan birimdeki akademik personel ve idari personel arasındaki işbirliğine yönelik memnuniyet düzeyi sorulduğunda ise katılımcıların %58'i “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını vermiştir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verenler ise katılımcıların %30'unu oluşturmaktadır.

Katılımcılara birimlerindeki yöneticilerin ulaşılabilirliğine yönelik memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Alınan yanıtlar incelendiğinde katılımcıların %84'ü “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Aksi yönde görüş belirtenler ise tüm katılımcıların %10'unu oluşturmaktadır. Üniversitemiz yöneticilerinin ulaşılabilirliğine yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %51'inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verenler ise katılımcıların %33'ünü

oluşturmaktadır. İletişim başlığı altında katılımcılar yöneltilen son ifade ise kurum içi iletişim araçlarının yeterliliğidir. İlgili ifadeye katılımcıların %87'si “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını vermiştir. Aksi yönde görüş belirtenler ise katılımcıların yalnızca %10'unu oluşturmaktadır.

Tablo 3: Etkili İletişim

| İfadeler | | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | Fikrim Yok | Toplam |
|---|---|-----------------------|-------------------|----------|-----------------|------------|--------|
| 1. Biriminizdeki idari personeller arasındaki iş birliğinden | f | 28 | 29 | 166 | 78 | 12 | 313 |
| | % | 8,9 | 9,3 | 53 | 24,9 | 3,8 | 100 |
| 2. Biriminizdeki akademik personel ile idari personel arasındaki işbirliğinden | f | 32 | 62 | 149 | 33 | 37 | 313 |
| | % | 10,2 | 19,8 | 47,6 | 10,5 | 11,8 | 100 |
| 3. Biriminizdeki yöneticilere (dekan, daire başkanı, dekan yrd., müdür, müdür yrd., bölüm başkanı vb.) ulaşılabilirlikten | f | 13 | 19 | 182 | 80 | 19 | 313 |
| | % | 4,2 | 6,1 | 58,1 | 25,6 | 6,1 | 100 |
| 4.Üniversitemizdeki yöneticilere (rektör, rektör yardımcıları, genel sekreter) ulaşılabilirlikten | f | 47 | 55 | 125 | 34 | 52 | 313 |
| | % | 15 | 17,6 | 39,9 | 10,9 | 16,6 | 100 |
| 5. Kurum içi iletişim araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vb.) | f | 11 | 20 | 218 | 54 | 10 | 313 |
| | % | 3,5 | 6,4 | 69,6 | 17,3 | 3,2 | 100 |

2.3. Kurumdaki Tatmin, Katılım ve Bağlılık Faktörlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara, kurumdaki tatmin, katılım ve bağlılık faktörlerine yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 4’te özetlenmiştir

Yöneticilerin karar alırken çalışanların görüşlerini dikkate almasına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %46’sının “Memnunum” veya “Çok Memnunum”, %46’sınınise “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir.

İş yükünün çalışanlar arasında eşit olarak dağıtılmasına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların yaklaşık yarısının “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir. İlgili ifadeye “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %44’ünü oluşturmaktadır.

Çalışanların hüzünlü ve sevinçli günlerinde yanlarında olunmasına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %65’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verenler ise katılımcıların %24’ünü oluşturmaktadır.

Birimler arası personel dağılımına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %53'lük oran ile çoğunluğunun “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verenler ise katılımcıların %31'ini oluşturmaktadır.

Çalışanlara yeni bilgi ve becerilerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesine yönelik memnuniyet düzeyi sorulduğunda katılımcıların %46'sı “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı verenler ise katılımcıların %41'ini oluşturmaktadır.

Çalışanların memnuniyetine yönelik faaliyetler ile ilgili memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %52'lik oran ile çoğunluğunun “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı verenlerin oranı ise oldukça düşüktür.

Tablo 4: Tatmin, Katılım, Bağlılık

| İfadeler | | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | Fikrim Yok | Toplam |
|--|---|--------------------|----------------|----------|--------------|------------|--------|
| 1. Yöneticilerin karar alırken çalışanların görüşlerini dikkate almasından | f | 51 | 92 | 124 | 19 | 26 | 312 |
| | % | 16,3 | 29,5 | 39,7 | 6,1 | 8,3 | 100 |
| 2. İş yükünün çalışanlar arasında eşit olarak dağıtılmasından | f | 62 | 94 | 124 | 15 | 18 | 313 |
| | % | 19,8 | 30 | 39,6 | 4,8 | 5,8 | 100 |
| 3. Çalışanlara sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından | f | 32 | 42 | 162 | 40 | 37 | 313 |
| | % | 10,2 | 13,4 | 51,8 | 12,8 | 11,8 | 100 |
| 4. Birimler arası personel dağılımından | f | 64 | 103 | 89 | 9 | 48 | 313 |
| | % | 20,4 | 32,9 | 28,4 | 2,9 | 15,3 | 100 |
| 5. Çalışanlara yeni bilgi ve becerilerini uygun alanlarda kullanma imkânı verilmesinden | f | 56 | 88 | 117 | 10 | 42 | 313 |
| | % | 17,9 | 28,1 | 37,4 | 3,2 | 13,4 | 100 |
| 6. Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından | f | 76 | 88 | 101 | 14 | 34 | 313 |
| | % | 24,3 | 28,1 | 32,3 | 4,5 | 10,9 | 100 |

2.4. Kurumdaki Yönetim ve Örgütlenme, Hedef Belirleme, Yetkinlik ve Performans Yönetimi Faktörlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara, yönetim ve örgütlenme, hedef belirleme, yetkinlik ve performans yönetimi faktörlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 5'te özetlenmiştir.

Katılımcılara üniversitenin misyonu ve vizyonuna yönelik memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve her iki ifade de birbirine yakın sonuçlar elde edilmiştir. Katılımcıların 72'si üniversitenin misyonundan memnundur. Memnun olmayanlar ise katılımcıların %15'ini oluşturmaktadır. Benzer şekilde üniversitenin vizyonuna ilişkin ifade incelendiğinde katılımcıların %70'inin "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını verdiği, buna karşın %16'sının "Memnun Değilim" veya "Hiç Memnun Değilim" yanıtını verdiği görülmektedir.

Üniversitenin kalite çalışmalarına yönelik memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde katılımcıların %59'unun "Memnunum" veya "Çok Memnunum", %22'sinin ise "Memnun Değilim" veya "Hiç Memnun Değilim" yanıtını verdiği görülmektedir. Konu ile ilgili diğer bir madde ise Üniversitemizin ISO 9001 çalışmalarına yönelik memnuniyettir. Alınan yanıtlar incelendiğinde katılımcıların %63'ünün "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını verdiği buna karşın %16'sının memnun değilim veya hiç memnun değilim yanıtını verdiği görülmektedir.

Katılımcılara yapacakları iş ya da görevlerin açık ve net bir şekilde tanımlanmasına yönelik memnuniyet düzeyleri sorulduğunda katılımcıların %63'ü "Memnunum" veya "Çok Memnunum" yanıtını vermiştir. Aksi görüş belirtenler ise katılımcıların %28'ini oluşturmaktadır.

Bu başlık altında katılımcılara yöneltilen son madde ise görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesine yönelik memnuniyet düzeyidir. İlgili ifadeye verilen yanıtlar incelendiğinde katılımcıların % 54'ünün "Memnunum" veya "Çok Memnunum", %33'ünün ise "Memnun Değilim" veya "Hiç Memnun Değilim" yanıtını verdiği görülmektedir.

Tablo 5: Yönetim ve Örgütlenme, Hedef Belirleme, Yetkinlik ve Performans Yönetimi

| İfadeler | | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | Fikrim Yok | Toplam |
|--|---|-----------------------|-------------------|----------|-----------------|------------|--------|
| 1.Üniversitemizin misyonundan | f | 21 | 26 | 193 | 31 | 42 | 313 |
| | % | 6,7 | 8,3 | 61,7 | 9,9 | 13,4 | 100 |
| 2.Üniversitemizin vizyonundan | f | 23 | 27 | 190 | 30 | 43 | 313 |
| | % | 7,3 | 8,6 | 60,7 | 9,6 | 13,7 | 100 |
| 3.Üniversitemizin kalite çalışmalarından | f | 27 | 42 | 166 | 20 | 58 | 313 |
| | % | 8,6 | 13,4 | 53 | 6,4 | 18,5 | 100 |
| 4.Üniversitemizin ISO 9001 çalışmalarından | f | 20 | 30 | 169 | 23 | 71 | 313 |
| | % | 6,4 | 9,6 | 54 | 7,3 | 22,7 | 100 |
| 5. Çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından | f | 30 | 57 | 171 | 26 | 29 | 313 |
| | % | 9,6 | 18,2 | 54,6 | 8,3 | 9,3 | 100 |
| 6. Çalışanların görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden | f | 41 | 61 | 152 | 18 | 41 | 313 |
| | % | 13,1 | 19,5 | 48,6 | 5,8 | 13,1 | 100 |

2.5. Kurumdaki Liderlik ve Yönetim Faktörlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara, kurumdaki liderlik ve yönetim faktörlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 5’te özetlenmiştir.

Katılımcılara birim yöneticilerinin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmasına yönelik memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. İlgili ifadeye verilen yanıtlar incelendiğinde katılımcıların %70’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği buna karşın %21’inin “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir.

Birim yöneticilerinin personel tarafından iletilen öneri ve şikayetleri dikkate alması, birim yöneticisinin kişisel başarıları takdir etmesi ve birim yöneticilerinin sorunlara yapıcı yaklaşımlar göstermesine yönelik memnuniyet düzeylerinin analiz edildiği maddelerde birbirine yakın sonuçlara ulaşılmıştır. Birim yöneticilerinin personel tarafından iletilen öneri ve şikayetleri dikkate almasına yönelik ifadeye katılımcıların %71’i “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını vermiştir. Memnun olmadığını ifade edenler ise katılımcıların %22’sini oluşturmaktadır. Birim yöneticisinin kişisel başarıları takdir etmesine yönelik maddeye “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtı verenler katılımcıların %69’unu oluşturmaktadır. Katılımcıların %21’i ise memnun olmadığını ifade etmiştir. Birim yöneticilerinin sorunlara yapıcı yaklaşımlar göstermesine yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde ise katılımcıların %69’unun “Memnunum” veya “Çok Memnunum”, %22’sinin ise “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir.

Bu bölümde katılımcılara yöneltilen son madde ise fırsatların herkes için eşit olmasına yönelik memnuniyet düzeyidir. İlgili maddeye ilişkin sonuçlar incelendiğinde katılımcıların %47’si “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verirken %41’i “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını verdiği görülmektedir.

Tablo 6: Liderlik ve Yönetim

| İfadeler | | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | Fikrim Yok | Toplam |
|---|---|--------------------|----------------|----------|--------------|------------|--------|
| 1. Birim yöneticilerinin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmasından | f | 31 | 34 | 180 | 40 | 28 | 313 |
| | % | 9,9 | 10,9 | 57,5 | 12,8 | 8,9 | 100 |
| 2. Birim yöneticilerinin personel tarafından iletilen öneri ve şikâyetleri dikkate almasından | f | 31 | 38 | 176,00 | 45 | 23 | 313 |
| | % | 9,9 | 12,1 | 56,2 | 14,4 | 7,3 | 100 |
| 3. Birim yöneticilerinin başarılarını takdir etmesinden | f | 34 | 32 | 177 | 38 | 32 | 313 |
| | % | 10,9 | 10,2 | 56,5 | 12,1 | 10,2 | 100 |
| 4. Birim yöneticilerinin sorunlara yapıcı yaklaşımlar göstermesinden | f | 31 | 38 | 175 | 42 | 27 | 313 |
| | % | 9,9 | 12,1 | 55,9 | 13,4 | 8,6 | 100 |
| 5. Fırsatların herkes için eşit olmasından | f | 58 | 70 | 118 | 28 | 38 | 312 |
| | % | 18,6 | 22,4 | 37,8 | 9 | 12,2 | 100 |

2.6. Kurumdaki Çalışma Koşullarına Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Bu bölümde katılımcılara, kurumdaki çalışma koşullarına yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve alınan yanıtların dağılımı Tablo 5’te özetlenmiştir.

Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasına ilişkin memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde katılımcıların %81’inin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Aksi görüş belirtenler ise katılımcıların %17’sini oluşturmaktadır. Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işe uygunluğu incelendiğinde ise katılımcıların %76’sının “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” diyenler ise katılımcıların %19’unu oluşturmaktadır.

Yemekhane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %57’sinin “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verdiği görülmektedir. Aksi görüş belirtenlerin oranı ise %29’dur.

Üniversitemizce sağlanan servis olanaklarına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde katılımcıların %53’ünün memnun olduğu görülmektedir. “Fikrim Yok” yanıtı vereler ise katılımcıların %24’ünü oluşturmaktadır.

Bu başlık altında katılımcılara yöneltilen son madde ise sorumlu olunan işin yapılabilmesi için gerekli olan teknik donanım ve destek imkanlarına yönelik memnuniyet düzeyidir. Katılımcıların %78’i ilgili ifadeye “Memnunum” veya “Çok Memnunum” yanıtını verirken %17’si “Memnun Değilim” veya “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir.

Tablo 7: Çalışma Koşulları

| İfadeler | | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | Fikrim Yok | Toplam |
|---|---|--------------------|----------------|----------|--------------|------------|--------|
| 1. Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından | f | 19 | 33 | 184 | 68 | 9 | 313 |
| | % | 6,1 | 10,5 | 58,8 | 21,7 | 2,9 | 100 |
| 2. Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından | f | 26 | 34 | 179 | 60 | 14 | 313 |
| | % | 8,3 | 10,9 | 57,2 | 19,2 | 4,5 | 100 |
| 3. Yemekhane hizmetlerinden | f | 40 | 52 | 158 | 21 | 42 | 313 |
| | % | 12,8 | 16,6 | 50,5 | 6,7 | 13,4 | 100 |
| 4. Servis olanaklarından | f | 38 | 34 | 141 | 25 | 75 | 313 |
| | % | 12,1 | 10,9 | 45 | 8 | 24 | 100 |
| 5. İşimi yapabilmek için gerekli teknik donanım ve destek imkanlarından | f | 19 | 35 | 197 | 48 | 14 | 313 |
| | % | 6,1 | 11,2 | 62,9 | 15,3 | 4,5 | 100 |

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan ve 34 maddeden oluşan anket toplamda 313 kişiye uygulanmış ve sonuçlar bu rapor kapsamında özetlenerek değerlendirilmiştir.

Yetkinlik, eğitim ve kariyer geliştirme olanaklarına yönelik memnuniyet düzeyinin ölçülebilmesi amacıyla katılımcılara mesleki ve bireysel gelişimi artıracak yönde hizmet içi eğitimler düzenlenmesi, verilen hizmet içi eğitimlerin yapılan işe katkısı ve yapılan kurum içi görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavlarına yönelik maddeler yöneltilmiştir. Yanıtlar incelendiğinde genel olarak memnuniyetin düşük olduğu görülmüştür. Özellikle katılımcıların yarısından fazlasının yapılan kurum içi görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavlarından memnun olmadığı görülmüştür.

Kurumdaki iletişim yapısına yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde birimlerdeki idari personeller arasındaki işbirliği, birim yöneticilerinin ulaşılabilirliği ve kurum içi iletişim araçlarının yeterliliğine yönelik memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Özellikle kurum içi iletişim araçlarının yeterliliğinde memnuniyet oranının %87 olduğu görülmüştür. Buna karşın birimlerdeki idari personeller ile akademik personeller arasındaki iş birliği ve üniversitemiz yöneticilerinin ulaşılabilirliğine yönelik memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür.

Kurumdaki tatmin, katılım ve bağlılık faktörlerine yönelik memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde çalışanların sevinçli ve hüzünlü günlerinde yanında olunmasına yönelik memnuniyetin ölçüldüğü madde hariç olmak üzere bu başlık altında kalan tüm maddelerde memnuniyet düzeyinin bir hayli düşük olduğu görülmüştür. Yöneticilerin karar alırken çalışanların görüşlerini dikkate alması, iş yükünün çalışanlar arasında eşit olarak dağıtılması, birimler arası personel dağılımı, çalışanların yeni bilgi ve becerilerini uygun alanlarda kullanabilmeleri ve çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmalar yürütülmesine yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçüldüğü tüm maddelerde memnun olmadığını ifade eden katılımcı oranı %45'in üzerindedir. Birimler arası personel dağılımına yönelik memnuniyetin ölçüldüğü maddede bu oran %53'e yükselmiştir.

Kurumdaki yönetim ve örgütlenme, hedef belirleme, yetkinlik ve performans yönetimi faktörlerine yönelik memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde Üniversitemizin misyonu ve vizyonuna yönelik memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Üniversitemizin kalite çalışmaları, ISO 9001 çalışmaları ve çalışan iş ve görevlerinin net bir şekilde tanımlanmasına yönelik maddelerde ise memnuniyet düzeyinin ortalama bir düzeyde olduğu görülmüştür. Buna karşın çalışanların görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgiler ile donatılması ve sorumluluk verilmesine yönelik memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddede memnun olmadığını ifade eden katılımcı oranının yüksek olduğu görülmüştür.

Liderlik ve yönetim faktörlerine yönelik memnuniyet düzeyi incelendiğinde genel olarak memnuniyetin sağlandığı söylenebilir. Birim yöneticilerinin davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olması, personel tarafından iletilen öneri ve şikayetleri dikkate alması, personel başarılarını takdir etmesi ve sorunlara yapıcı yaklaşımlar geliştirmesine yönelik memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddelerin tamamında katılımcıların çoğunluğu memnun olduğunu ifade etmiştir. Ancak fırsatların

herkes için eşit olmasına yönelik memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddede katılımcıların %41'inin memnun olmadığını ifade ettiği görülmüştür.

İdari personel memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü son başlık olan çalışma koşullarında ise genel olarak memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Çalışma ortamının temiz ve düzenli olması, çalışma ortamının fiziksel şartlarının işe uygun olması ve sorumlu olunan işle ilgili gerekli teknik destek ve imkânların sunulmasına yönelik memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü maddelerde katılımcıların büyük çoğunluğu memnun olduğunu ifade etmiştir. Yemekhane hizmetleri ve servis olanaklarında ise memnuniyet düzeyinin ortalama seviyede kaldığı görülmüştür.

Üniversitemiz idari personelinin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla düzenlenen anket kapsamında hazırlanan bu raporda genel olarak kurumdaki iletişim yapısı, yönetim ve örgütlenme, hedef belirleme, yetkinlik ve performans yönetimi, liderlik ve yönetim ile çalışma koşullarına yönelik faktörlerde memnuniyet düzeyinin ortalama veya yüksek olduğu, yetkinlik eğitim ve kariyer geliştirme ile tatmin katılım ve bağlılık faktörlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin ise düşük olduğu görülmüştür.