



# Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

## İdari Personel Memnuniyet Anketi Analiz ve Bulguları

18 Mayıs / 01 Haziran 2018



## İdari Personel Memnuniyet Anketi Analiz ve Bulguları

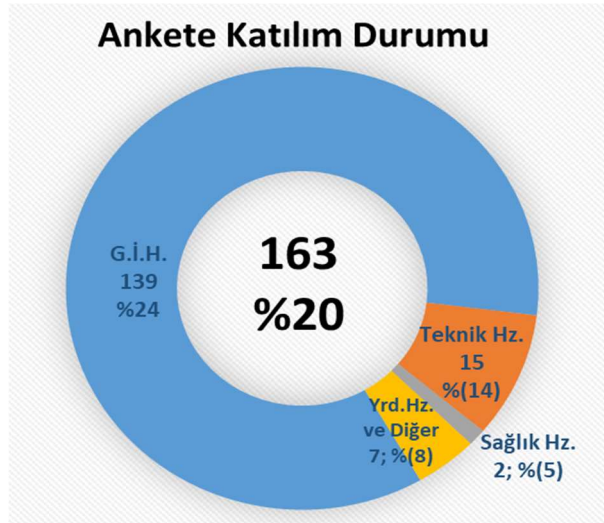
### 18 Mayıs-01 Haziran 2018

Üniversitemizin idari personele sunduğu hizmetlerin değerlendirilmesi ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilebilmesi amacıyla hazırlanan anket, 18 Mayıs-01 Haziran tarihleri arasında güvenilir çevrimiçi anket uygulamalarından faydalanılarak gerçekleştirilmiştir.

Ankete katılanların hizmet sınıfına göre dağılımlarına bakıldığında, 163 anketin %85'i Genel İdare Hizmetler, %9'u Teknik Hizmetler ve %6'sı Sağlık, Yardımcı ve Diğer Hizmetler sınıfında görev yapan personel tarafından doldurulmuştur. Üniversitede görevli toplam personel sayılarını göz önünde bulundurarak unvanlara göre katılım oranlarını ele aldığımızda ise; en yüksek katılım yaklaşık %24 ile G.İ.H. ve %14 ile Teknik Hizmetler sınıfıdır. En düşük katılım oranı ise %1 ile Sağlık Hizmetler Sınıfı tarafından sağlanmış olup, genel katılım oranı %20'dir (Tablo 1).

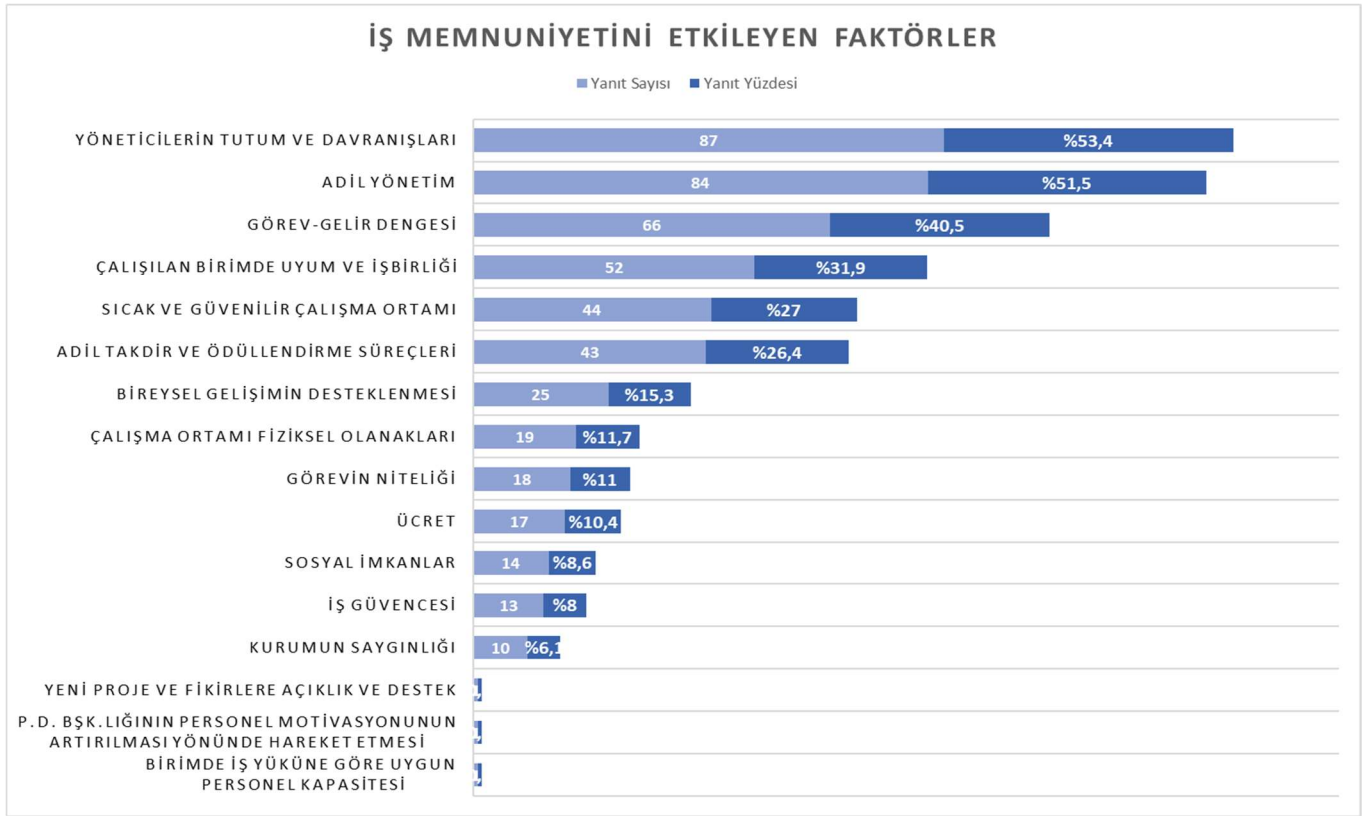
**Tablo 1** Hizmet Sınıfına Göre Ankete Katılım Oranları

Hizmet Sınıfı	Görevli Personel*	Ankete Katılan Personel	Katılım Yüzdesi
G.İ.H.	583	139	24
Teknik Hizmetler	111	15	14
Sağlık Hizmetler	40	2	5
Yrd. Hizmetler+Diğer	91	7	8
<b>Toplam</b>	<b>825</b>	<b>163</b>	<b>20</b>



**Şekil 1**

Araştırmanın başında idari personele; iş memnuniyetini etkileyebileceğini düşündüğü ana unsurlar sorulmuştur (Bkz. Şekil 2). Ankete katılan personelin yarısı yöneticilerin bir durum karşındaki takındığı durum ve sergilediği davranışlar ile yönetsel süreçlerde eşitliğin, çalışanların motivasyonunu olumlu olumsuz etkileyen temel unsurların başında geldiğini ifade etmiştir.



Şekil 2

İdari personelden Üniversitede kendilerine sunulan belli başlı hizmetler ile fiziksel ortamlar ve imkanlara yönelik memnuniyet durumlarını belirtmeleri istenmiştir (Bkz. Tablo 2). “Hiç Bilgim Yok” olarak belirtilen yanıtlar analiz dışı bırakılmış ve sorular değerlendirilmesi memnun (Çok İyi+İyi), yeterli ve yetersiz olarak ele alınmıştır.

**Tablo 2** Sunulan Hizmetler, Fiziksel Ortam ve Olanaklar Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmesi (%)

Sunulan Hizmetler/Fiziksel Ortam/Olanaklar	Çok İyi	İyi	Yeterli	Yetersiz
Yemekhane/Kafeterya/Kantin Hizmetleri	3	13	30	54
Sağlık Hizmetleri	3	19	43	35
Ulaşım-Otopark Hizmetleri	5	18	30	47
Kütüphane Hizmetleri	14	28	45	13
İnternet Erişimi ve Hizmetleri	11	25	39	25
Moral Geceleri, Piknikler, Aile Toplantıları Gibi Personelin Sosyal Yaşamını Destekleyici Faaliyetler	2	2	7	89
Kültür, Sanat Hizmetleri	2	18	29	51
Temizlik Hizmetleri	3	17	36	44
Çalışma Odaları (Isınma, Işık vb.) İmkanları	6	30	32	33
Deprem, Yangın, Felaket vb. Acil Eylem Tedbirleri	4	11	32	53
İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri	3	13	31	53
Kreş Hizmetleri	6	22	34	37
Güvenlik Hizmetleri	3	17	45	35
Spor Tesisleri	5	16	38	41
Sosyal Tesisler	3	10	14	72
Lojman Hizmetleri	3	10	11	77
Hukuk Destek Hizmetleri	5	14	32	49
Bilgi-İşlem Hizmetleri	6	24	35	34
<b>Toplam</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>47</b>

En fazla memnuniyet işaret edilen sorular Kütüphane (%42), İnternet Erişimi (%36) ve çalışma odalarının fiziksel koşulları (%35) olmuştur. Moral Geceleri, piknikler, aile toplantıları gibi personelin sosyal yaşamını destekleyici faaliyetler (%89), lojman (%77), sosyal tesisler (%72), yemekhane (%54), kültür, sanat etkinlikleri(%51) en yetersiz değerlendirilen hizmetler olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu aşamada idari personelin iş ve kurum memnuniyeti ölçümü; “İş Memnuniyeti-Motivasyon”, “Liderlik-Yöneticilik-Organizasyon”, “İletişim ve Danışma”, “Öğrenme, Geliştirme ve Kariyer Olanakları” ve “Kurum Kültürü” olmak üzere beş memnuniyet alt boyutu olarak şekillendirilmiştir. Bahsedilen alt boyutlar ve sorularına verilen yanıtların katılım durumuna göre dağılımı aşağıda sunulmuştur (Bkz. Tablo 3). Soruların olumlu onayına karşılık gelen Katılma Oranı (%) hesaplanırken “Tamamen Katılıyorum” ve “Katılıyorum” gibi tam kabule karşılık gelen yanıtlar dikkate alınmış, “Kısmen Katılıyorum” ve “Kısmen Katılmıyorum” gibi bir miktar tereddüt barındıran cevaplar dışlanmıştır. Tabloda ifade edilen “Memnuniyet” (Tamamen Katılıyorum (%)+Katılıyorum (%)) ve “Memnuniyetsizlik” (Tamamen Katılmıyorum (%)+Katılmıyorum (%)) olarak elde edilmiştir.

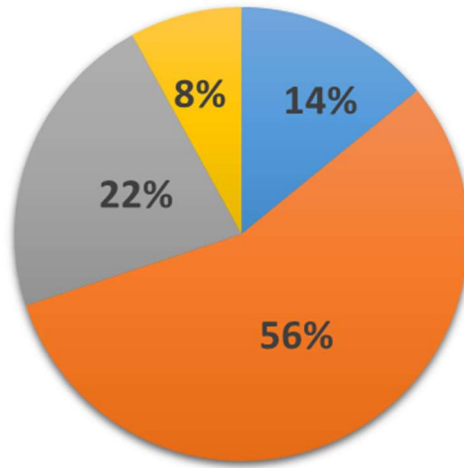
**Tablo 3** İdari Personelin İş-Kurum Memnuniyet Değerlendirmesi (%)

<b>İş Memnuniyeti-Motivasyon</b>	<b>Memnuniyet (%)</b>	<b>Memnuniyetsizlik (%)</b>
Genel olarak işimden memnunum.	76	24
Görev yaptığım birimde olduğum için mutluyum.	81	19
Sevdiğim işi yapmaktayım.	66	34
İşim bana kişisel başarı hissi verir.	70	30
Yaptığım işte görev ve sorumluluklarım açıkça tanımlanmıştır.	66	34
Sadece işimin gerektirdiği faaliyetlerle uğraşmaktayım.	59	41
Kurumumun hedefleri açıktır ve yaptığımın işin üniversiteme katkısını anlıyorum.	69	31
Bilgi, yetenek ve deneyimlerime uygun bir iş yapmaktayım.	62	38
Yaptığım işte ihtiyaç duyulan kararları vermek için yeterli yetkiye sahibim.	64	36
Birimimde idari kadro sayısı yeterlidir.	34	66
Çalıştığım birimde personelin unvanları ile kadroları uyumludur.	52	48
İşimi yapabilmek için yeterli araç ve donanıma (bilgisayar, yazıcı, fotokopi, büro malzemeleri vb.) sahibim.	80	20
Hak ettiğimden daha az maaş alıyorum.	72	28
Görevde iyi bir performans gösterdiğimde uygun ve adil bir şekilde takdir edildiğini düşünüyorum.	41	59
Bana Üniversitenin değerli/saygın bir üyesi gibi davranılıyor.	39	61
<b>Liderlik-Yöneticilik-Organizasyon</b>	<b>Memnuniyet (%)</b>	<b>Memnuniyetsizlik (%)</b>
Yöneticimin Üniversitenin vizyonunu, değerlerini ve hedeflerini iyi bildiğine güveniyorum	69	31
Yöneticim işle ilgili kararları vermek için doğru ve eksiksiz bilgi toplar.	68	32
Yöneticimin Kurum değerlerine uygun ve tutarlı davrandığını düşünüyorum.	72	28
Birimimde adil muamele gördüğümü düşünüyorum.	67	33
Problemlerimi rahatlıkla üst makamlara iletebiliyorum.	58	42
Yöneticimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğini düşünüyorum.	71	29

<b>Liderlik-Yöneticilik-Organizasyon</b>	<b>Memnuniyet (%)</b>	<b>Memnuniyetsizlik (%)</b>
Birimimde idari yapılanma görevimi verimli bir şekilde yapmama olanak sağlamaktadır.	67	33
Birimimde iş paylaşımı adil bir şekilde yapılmaktadır.	51	49
İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	81	19
Yöneticimden aldığım destekten (iş, kişisel sorunlar vb.) genel olarak memnunum.	75	25
<b>İletişim ve Danışma</b>	<b>Memnuniyet (%)</b>	<b>Memnuniyetsizlik (%)</b>
Kurum içi iletişim etkili ve verimli olarak sağlanmaktadır.	48	52
Yöneticim işimi iyi yapabilmem için alanımla ilgili tüm bilgileri bana net bir şekilde açıklar.	63	37
Çalışma arkadaşlarımla iyi ilişkiler içindeyim.	92	8
Yöneticim çalışanları karar verme sürecine katılmaya teşvik etmektedir.	59	41
Amirlerim işimle ilgili kararlar almadan önce bana danışırlar.	46	54
Birimimizde işbirliği vardır.	73	27
Fikirlerim ve geribildirimlerim hızlı bir şekilde dikkate alınmakta ve gerçek bir önem verilmektedir.	40	60
<b>Öğrenme, Geliştirme ve Kariyer Olanakları</b>	<b>Memnuniyet (%)</b>	<b>Memnuniyetsizlik (%)</b>
Çalışanların görevlerini iyi yerine getirebilmeleri için gereken kendini geliştirme/hizmet içi eğitim verilmektedir.	18	83
Amirimden iş performansım hakkında düzenli olarak geribildirim alırım.	49	51
Kurumda mesleki ve kişisel becerilerimi ve bilgimi geliştirmem için yeterli fırsatlar sunulmaktadır.	24	76
Potansiyelime uygun görevde yükselme/ilerleme olanaklarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	20	80
<b>Kurum Kültürü</b>	<b>Memnuniyet (%)</b>	<b>Memnuniyetsizlik (%)</b>
Birimimde diğer personel tarafından saygı görüyorum.	89	11
Çalışanlara Kurum değerleri iyi anlatılır.	33	67
İşlerimle kişisel hayat arasında sağlıklı bir dengeyi koruyabiliyorum.	79	21
Üniversite içinde farklı birimler güçlü bir ekip çalışması ve işbirliği içinde çalışmaktadır.	20	80
Üniversitede görevler mesleki yeterlilik, uzmanlık, performans vb. kriterler dikkate alınarak dağıtılmaktadır.	21	79
Üniversitede herhangi bir mobing, taciz veya işyerinde zorbalığa izin verilmez.	56	44
Üniversitede yenilikçi fikir ve farklı görüşler desteklenmektedir.	31	69
Üniversitede terfilerde liyakat dikkate alınmaktadır.	20	80
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi değişen koşullara uyum sağlama konusunda başarılıdır.	35	65

Toplam	Memnuniyet (%)	Memnuniyetsizlik (%)
İş Memnuniyeti-Motivasyon	62	38
Liderlik-Yöneticilik-Organizasyon	68	32
İletişim ve Danışma	61	39
Öğrenme, Geliştirme ve Kariyer Olanakları	27	73
Kurum Kültürü	43	57

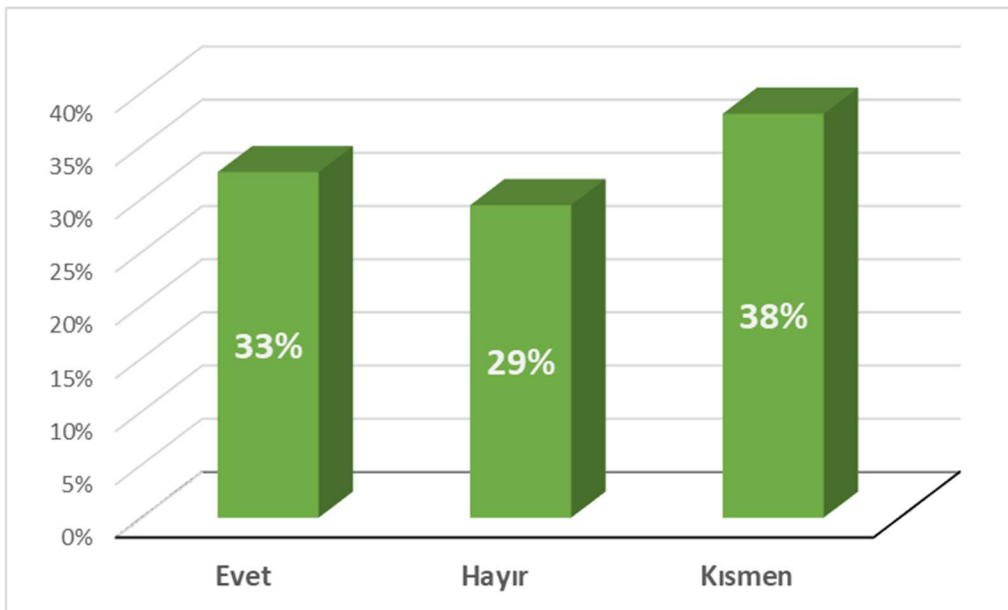
Ankette idari personele araştırılan hususları birlikte değerlendirildiğindeki memnuniyeti sorulduğunda (Bkz. Şekil 3); %70'i genel olarak kurumda çalışmaktan memnun olduğunu ifade etmiştir.



■ Çok Memnunum ■ Memnunum ■ Memnun Değilim ■ Hiç Memnun Değilim

Şekil 3 İdari Personel Genel Memnuniyet Değerlendirmesi

Ankette idari personele kurumsal aidiyet sorulduğunda; sadece (%33)'ü Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesini bir aile, kendisini de bu ailenin bir parçası olarak hissettiğini, %53'ü ise yakınlarına ve çevresine iş tercihi olarak Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesini tavsiye edebileceğini belirtmiştir (Bkz. Şekil 4 ve Tablo 4).



Şekil 4

**Tablo 4** İdari Personel Kurum Tavsiye Değerlendirmesi

Yanıt	Kişi Sayısı	Yanıt (%)
Kesinlikle Tavsiye Ederim	23	14
Tavsiye Ederim	63	39
Kararsızım	37	23
Tavsiye Etmem	21	13
Kesinlikle Tavsiye Etmem	19	12

İdari personelden Üniversitede kendilerine Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi'nin kurumsal yetkinliğine yönelik memnuniyet durumlarını belirtmeleri istenmiştir (Bkz. Tablo 5). "Fikrim Yok" olarak belirtilen yanıtlar analiz dışı bırakılmış ve sorular değerlendirilmesi beğeni (Çok İyi+İyi), yeterli ve yetersiz olarak ele alınmıştır.

**Tablo 5** Sunulan Hizmetler, Fiziksel Ortam ve Olanaklar Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmesi (%)

Kurumsal Yetkinlik	Çok İyi	İyi	Yeterli	Yetersiz
Sürekli gelişime ve yeniliğe açıklık	6	17	24	52
Bölgesinde olumlu imaja sahiplik	8	26	29	37
Muğla'nın markalaşmasında aktif rol alma	8	20	24	47
Muğla'nın ekonomik ve sosyal gelişimine katkı	11	22	30	37
Halkla ilişkiler, tanıtım, bilgilendirme faaliyetleri	7	18	20	55
Kurumsal internet sitesinin açıklayıcılığı	11	29	34	26
Eğitim kalitesi	4	19	27	50
Ülke kalkınmasına katkı	7	11	26	57
Bölgenin problemlerine duyarlılık	4	15	27	55
Dış kurumlarla işbirliği	5	18	32	46
Alt yapı, donanım, bina imkânları	4	17	27	52
Personel niteliği	4	21	30	45
Bürokratik kolaylık	5	11	27	56
Akademik kadronun gücü	6	18	19	57
Araştırma – geliştirme (AR-GE) faaliyetleri	5	11	27	57
Danışmanlık faaliyetleri	4	12	23	60
Sosyal etkinlikler	3	15	26	56
Spor etkinlikleri	5	22	27	46
Sanatsal etkinlikler	5	18	25	52
Toplumsal sorumluluk	4	16	30	50
Sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği	3	21	28	48
Turizm faaliyetlerine destek ve katkı	5	18	28	48
Sanayi ile işbirliği	5	9	25	61
Uluslararası akademik ilişkiler	7	8	29	56
Uluslararası eğitim faaliyetleri	7	19	25	49
Kalite Güvence ve Sürekli İyileştirme Çalışmaları	4	16	21	59

Ankete katılan personelin (%39)'u Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinin kurumsal internet sitesini açıklayıcı bulmakta, (%34)'ü bölgedeki imajını oldukça olumlu değerlendirmekte ve (%33)'ü ise Üniversitenin Muğla'nın ekonomik ve sosyal gelişimine katkısını önemli oranda beğenmektedir. Diğer taraftan; personelin en az yarısı ve daha fazlası yukarıda belirtilen sanayi ile işbirliği (%61), danışmanlık faaliyetleri (%60), kalite güvence ve sürekli iyileştirme çalışmaları (%59) gibi kriterlerin çoğunda Üniversitenin yetersiz olduğu kanaatindedir.

Araştırmada personelin değinmek istediği görüşler ve diğer konuları değerlendirmek için yönlendirilen ve Üniversitenizin bundan sonraki ilk hedefinin ne olması gerektiğine, güçlü ve iyileştirilmeye açık alanlar hususunda açık uçlu olarak tasarlanan sorulara verilen yanıtlar içerik analizine tabi tutulmuş ve belli başlı temalar altında toplanmıştır. En fazla üzerinde durulan konular Tablo 6 (a:d)'de gösterilmiştir.

**Tablo 6a** Üniversitenin Bundan Sonraki İlk Hedefinin Ne Olması Gerektiğine İlişkin Görüşler

S.N.	Genel Temalar	Frekans
1	Bölgesel ihtiyaçlara Cevap Verebilecek Bölümlerin Seçilerek Branşlaşılması/Markalaşma	17
2	Eğitimin İyileştirilmesi, Personel Kalitesinin Arttırılması	10
3	AR-GE Kapsamında Bilimsel Çalışmalara Teşvik ve Destek	7
4	Tüm Personelin Görevi İlgili Sürekli Eğitim Alması	6
5	Adil Personel Dağılımı, İş Bölümü, Maddi İmkan, Fiziki Sosyal İmkanlar	6
6	Yeni Bölümler Açılması	5
7	Üniversitenin Potansiyeli Dikkate Alınarak Misyon ve Vizyon Belirlenmesi	5
8	Öğrencilerin ve Tüm Personelin Faydalanabileceği Barınma, Sosyal ve Kültürel vb. Faaliyet ve Alanların Arttırılması	5
9	Atanmalarda Liyakata Özen Gösterilmesi	4

**Tablo 6b** Üniversitenin İyileştirilmeye Açık Alanlarına İlişkin Görüşler

S.N.	Genel Temalar	Frekans
1	Sosyal, Kültürel, Spor Faaliyetleri ve Alanlarının Arttırılması	17
2	Teknik ve Fiziksel Olanaklar ve Altyapı	7
3	Eğitim	6
4	Tüm Alanlar ve Birimler	5
5	Merkez Kampüs Dışı Birimlerin Eksiklerinin Giderilmesi	4
6	Akademik Personel	3
7	Popüler Eğitim Öğretim Alanlarının Açılması, Geliştirilmesi	3
8	Kadro Atanma ve Atamalarda Liyakata Özen Gösterilmesi	3
9	Akademik-İdari Personel Ayrımı	3
10	Kurumsal Aidiyet	2
11	Etkili, Etkin, Uzlaşmacı İletişime Yönelik Bilinçlendirme	2
12	Personel Eğitimi	2

**Tablo 6c** Üniversitenin Güçlü Yanlarına İlişkin Görüşler

S.N.	Genel Temalar	Frekans
1	Kuruluş Yeri, Bulunulan Coğrafya	18
2	Çalışma Ortamı, Genç, eğitimli Personel	10
3	Eğitim Öğretim	6
4	Teknik, Fiziksel Altyapı ve Olanaklar	5
5	Öğrenci Sayısı ve Niteliği	3
6	Güçlü Yanının Bulunmaması	3
7	Kurumsal Saygınlık	2

**Tablo 6d** İdari Personel Tarafından Belirtilen Diğer Hususlar

S.N.	Genel Temalar	Frekans
1	Adil ve Kadro Çeşitlenmesine Gidilerek Belli Aralıklarla Görevde Yükselme Sınav ve İmkanlarının Sağlanması	8
2	İdari Personel Servis, Yemek, Hizmetlerinin Sağlanması, Maaş Adaletsizliklerinin Gözden Geçirilmesi	8
3	Personelin Kendisine Uygun İşlerde Görev Yapması ve Verimli Kullanılması	4
4	Sosyal Aktiviteler ve Şenliklerin Arttırılması	3
5	Mesleki Gelişim ve Eğitim Kalitesinin Arttırılması	2
6	İdari Yöneticilerin Gözden Geçirilmesi	2
7	Kurumda Olmaktan Memnuniyet	2
8	ARGE ve Bilimsel Çalışmalara Destek	2

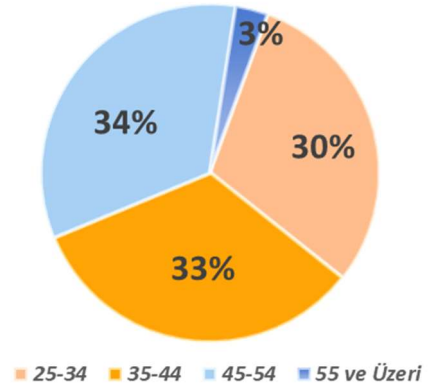


Ankete katılan **163** idari personel profiline ilişkin sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

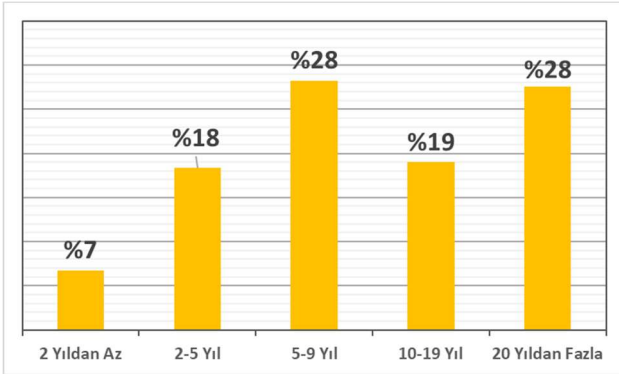
### Cinsiyet



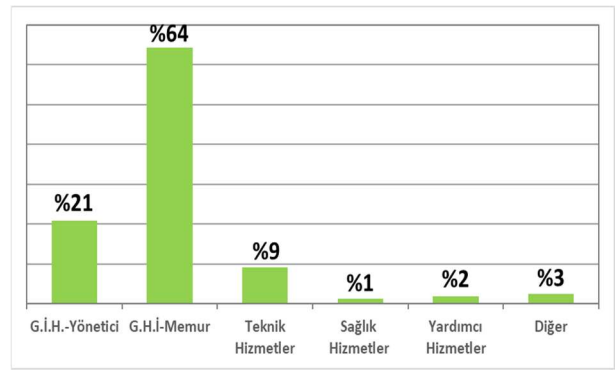
### Yaş



### Hizmet Yılı

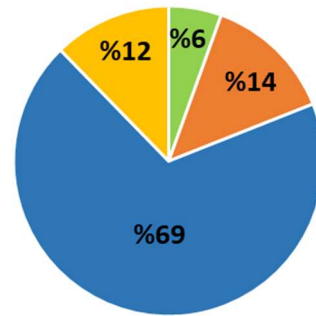


### Hizmet Sınıfı



### Gelir

Gelir (TL)	()
2499 ve Daha Aşağı	3
2500-2999	35
3000-3499	28
3500-3999	9
4000-4499	5
4500 ve Üzeri	20



■ Lise ■ Ön Lisans ■ Lisans ■ Lisansüstü

**Medeni Durum**  
74 Evli  
26 Bekar