

T.C.  
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ ANKET BİRİMİ  
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET VE GÖRÜŞ ANKETİ  
DEĞERLENDİRME RAPORU  
(2023)

## 1. Giriş

Çağ Üniversitesi idari personelinin çalışma ortamı ve iş memnuniyetini belirlemeye yönelik olarak tasarlanan bu tanımlayıcı araştırma ile kuruma ve sunulan hizmetlere ilişkin idari personel memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmak amaçlanmış olup, çalışmanın bulguları ışığında memnuniyet düzeylerini geliştirici önlemler alınması planlanmaktadır. Bu çalışmada kullanılan veriler, Çağ Üniversitesi bünyesinde çalışan 11 idari personelden toplanmıştır.

## 2. Yöntem

Çağ Üniversitesinde çalışan idari personelin memnuniyetini ölçmeye yönelik hazırlanan anket formu, açık uçlu ve derecelendirme ölçek ifadelerinden oluşan iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde yer alan 45 ifade dört alt grup çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bunlar sırasıyla “Yönetim ve çalışma koşulları” (17 ifade), “Çağ Üniversitesi tarafından sunulan altyapı hizmetleri” (güvenlik, kütüphane, kafeterya, temizlik, sağlık, vb. kriterlerini içeren 15 ifade), “paydaşlarla ilişkiler” (5 ifade) ve “iş doyumu-örgütsel bağlılık” (8 ifade) olarak sorulmuştur. Anket formunda yer alan ikinci grup sorular ise demografik ve tanımlayıcı bilgileri içeren dört sorudan oluşmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı, cinsiyeti, Çağ Üniversitesindeki hizmet süreleri ile çalışma statüleri isteğe bağlı olarak cevaplanmak üzere sorulmuştur. Anket formunda yer alan 45 ifade beşli derecelendirme ölçeğine (5= Çok Memnunum; 4= Memnunum, 3= Ne Memnun Ne Memnun Değilim, 2= Memnun Değilim ve 1= Hiç Memnun Değilim) göre yapılandırılmıştır. Ortalama hesaplarında sonuçların 4 ve 5’e yaklaşması idari personelin memnuniyetlerini, 1 ve 2’ye yaklaşması ise memnuniyetsizliklerini göstermektedir.

Anketin ve katılımcıların güvenliği açısından, anket çevrim içi olarak düzenlenmiş ve katılımcılar ankete yalnızca kare kod aracılığıyla erişebilmişlerdir. Aşağıdaki görselde idari personel memnuniyet anketinin kare kodu yer almaktadır:



Bulgular SPSS 22.00 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. SPSS aracılığıyla gerçekleştirilen analiz işlemleri sonucunda Akademik Personel Memnuniyet Anketine ait *İç Tutarlılık Katsayısı (Cronbach's Alpha)* değeri **0,990** olarak hesaplanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki görselde paylaşılmıştır:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,957	45

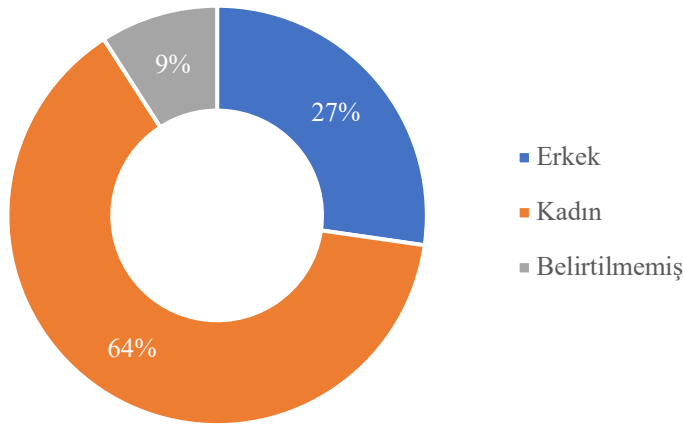
### 3. Bulgular

#### 3.1. İdari Personele İlişkin Demografik ve Tanımlayıcı Bulgular

**Tablo 1. İdari Personel Cinsiyet Dağılımı**

Cinsiyet	n	%
Erkek	3	27,27
Kadın	7	63,63
Belirtilmemiş	1	9,09
<b>Toplam</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Grafik 1. İdari Personel Cinsiyet Dağılımı Grafiği**

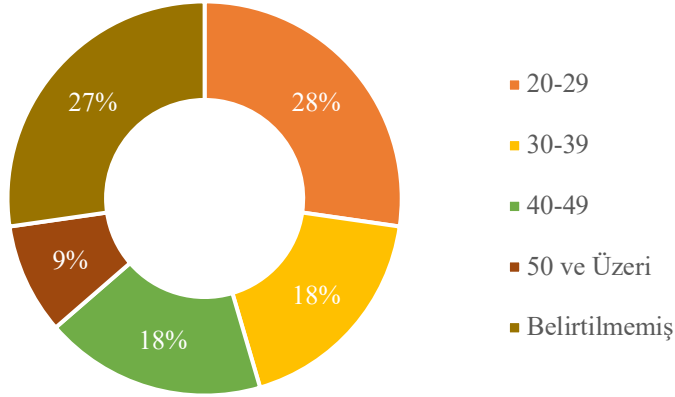


Tablo 1 ve Grafik 1'e bakıldığında idari personel kadrosunun 7'sini kadınlar oluştururken 3'ünü erkekler oluşturmaktadır. Ortaya çıkan sonuç bağlamında kadın idari personel sayısının üniversitemizde önemli bir çoğunluğu oluşturduğu görülebilir.

**Tablo 2. İdari Personel Yaş Aralıkları**

Yaş Aralığı	n	%
20-29	3	27,27
30-39	2	18,18
40-49	2	18,18
50 ve Üzeri	1	9,09
Belirtilmemiş	3	27,27
<b>Toplam</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

## Grafik 2. İdari Personel Yaş Aralıkları Grafiği

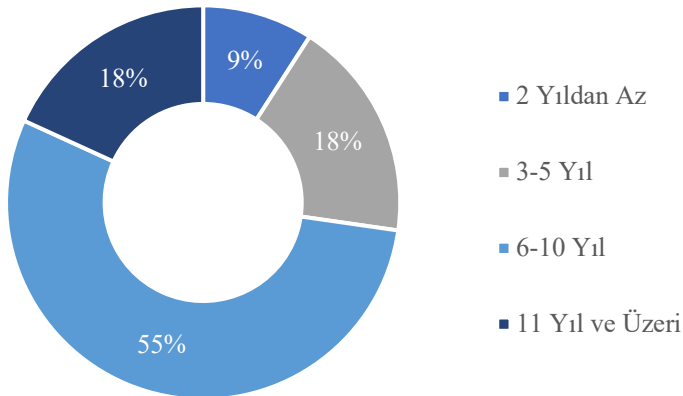


Tablo 2 ve Grafik 2’de görüldüğü üzere ankete katılan 11 idari personelin yaş aralıkları analiz edildiğinde, katılımcıların yaş aralığı yoğunluğunun 20-29 arasında olduğu görülmüştür. 3 katılımcı ise yaşını belirtmemiştir.

**Tablo 3. İdari Personel Hizmet Yılı Aralıkları**

Hizmet Yılı	n	%
2 Yıldan Az	1	9,09
3-5 Yıl	2	18,18
6-10 Yıl	6	54,54
11 Yıl ve Üzeri	2	18,18
<b>Toplam</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

## Grafik 3. İdari Personel Hizmet Yılı Aralıkları Grafiği



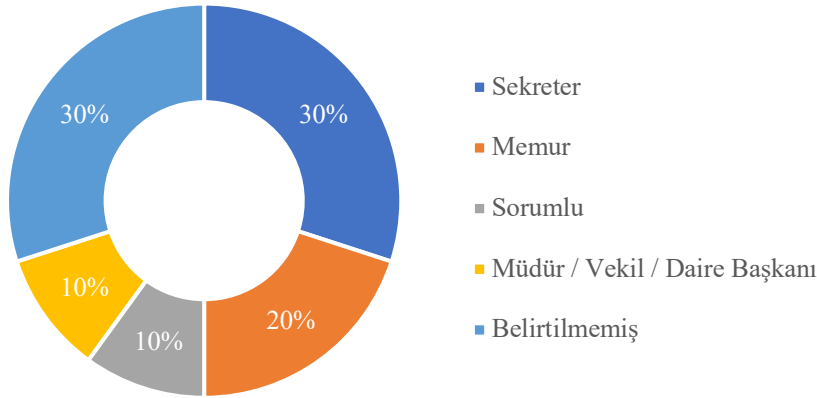
İdari personelin Çağ Üniversitesindeki hizmet yılı Tablo 3 ve Grafik 3’te gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında idari kadroda tam zamanlı olarak çalışan personelin 2’si 3-5 yıl aralığında, 6’sı 6-10 yıl

aralığında ve 2 kişinin de 11 yıl ve üzeri yıllarda çalıştıkları görülmektedir. 2 yıl ve daha az bir süredir üniversitede çalışan personel sayısı ise 1'dir.

**Tablo 4. İdari Personel Çalışma Statüleri**

Görev	n	%
Sekreter	3	27,27
Memur	2	18,18
Sorumlu	1	9,09
Müdür / Vekil / Daire Başkanı	1	9,09
Belirtilmemiş	4	36,36
<b>Toplam</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Grafik 4. İdari Personel Çalışma Statüleri Grafiği**



Katılımcılardan çalışma statüsü sorusuna 7 kişi cevap vermiştir. 4 kişi ise cevap vermemiştir. Katılımcıların çoğunun sekreter olarak görev yapmaktadır. 2 kişi memur, 1 kişi sorumlu, 1 kişi ise müdür/vekil/daire başkanıdır.

### 3.2. Memnuniyete İlişkin Bulgular

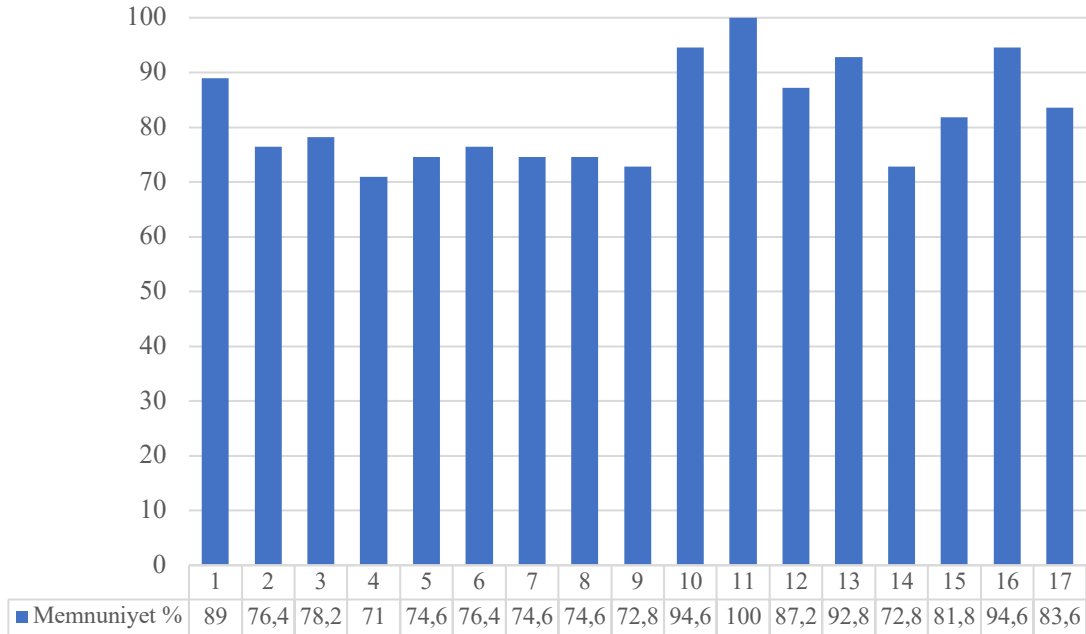
Bu bölümde Çağ Üniversitesi idari personeli olarak çalışan bireylerin çalışma ortamları, ilişkiler, sunulan hizmetler ve diğer benzer konularla ilgili memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve bulgular tablolar halinde belirtilmiştir.

**Tablo 5. Yönetim ve Çalışma Koşullarına İlişkin İfadeler**

No	İfadeler	n	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Memnuniyet %
1	Üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerlerinden	11	4,45	0,522	0,273	<b>89</b>
2	Kurumsallaşma düzeyinden	11	3,82	0,751	0,564	<b>76,4</b>
3	Kalite güvence sistemi iyileştirme çalışmalarından	11	3,91	0,944	0,891	<b>78,2</b>
4	Alınan kararlara idari personelin katılımının sağlanmasından	11	3,55	0,934	0,873	<b>71</b>
5	Üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları bulunmasından	11	3,73	0,905	0,818	<b>74,6</b>
6	Gelişme ve yenileşme çabalarından	11	3,82	0,982	0,964	<b>76,4</b>

7	Çalıştığım birimdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından	11	3,73	1,489	2,218	74,6
8	İdari personelin görev tanımlarının açık olmasından	11	3,73	1,348	1,818	74,6
9	İdari personelin yürüttüğü işlerde yetki ve sorumluluklarının dengeli dağılmasından	11	3,64	1,502	2,255	72,8
10	Çalışma saatlerinden	11	4,73	0,647	0,418	94,6
11	Maaşların zamanında ödenmesinden	11	5	0	0	100
12	Üst ve alt kademeler arasında iletişim olumlu ve yapıcı olmasından	11	4,36	0,924	0,855	87,2
13	Yöneticilere erişebilme kolaylığından	11	4,64	0,505	0,255	92,8
14	İdari personel için düzenlediği hizmet içi eğitim seminerlerinden	11	3,64	1,286	1,655	72,8
15	İdari personel ile akademik personel arasındaki iletişimin olumlu ve yapıcı olması bakımından	11	4,09	1,044	1,091	81,8
16	İdari personel ile öğrenciler arasındaki iletişimin olumlu ve yapıcı olması bakımından	11	4,73	0,467	0,218	94,6
17	Akademik personelin idari personele karşı tutumunun olumlu ve yapıcı olması bakımından	11	4,18	0,982	0,964	83,6
<b>Genel</b>		<b>11</b>	<b>4,10</b>	<b>0,89</b>	<b>0,94</b>	<b>82,05</b>

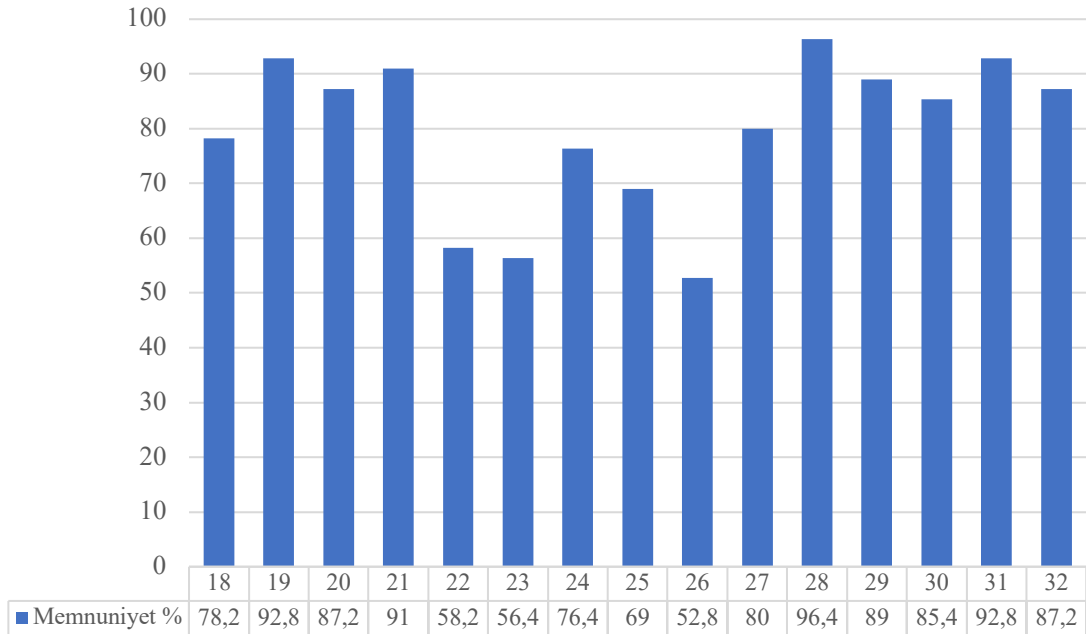
**Grafik 6. Yönetim ve Çalışma Koşullarına İlişkin İfadeler Grafiği**



Bu bölümde yer alan yönetim, iletişim ve çalışma koşullarına ilişkin olarak sorulan 17 ifade için, çalışanların genel memnuniyet düzeyleri yaklaşık %82,05 çıkmıştır. Bu bağlamda üniversitenin idari personelinin bir çalışan olarak maaşların zamanında ödenmesinden %100, çalışma saatlerinde %95, idari personel ile öğrenciler arasındaki ilişkinin olumlu ve yapıcı olmasından %94,6, yöneticilere erişebilme kolaylığından %92,8, üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerlerinden %89 memnuniyet duydukları görülmektedir.

**Tablo 6. Sunulan Hizmetlere İlişkin İfadeler**

No	İfadeler	n	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Memnuniyet %
18	Güvenlik hizmetlerinden	11	3,91	1,044	1,091	78,2
19	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	11	4,64	0,505	0,255	92,8
20	Bilgi işlem hizmetlerinden	11	4,36	0,674	0,455	87,2
21	Personele sunulan ulaşım hizmetlerinden	11	4,55	0,688	0,473	91
22	Yemekhane hizmetinin kalitesinden	11	2,91	1,446	2,091	58,2
23	Yemeklerin çeşitlerinden	11	2,82	1,537	2,364	56,4
24	Yemeklerin miktar olarak yeterli olmasından	11	3,82	1,328	1,764	76,4
25	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürünlerin çeşitlerinden	11	3,45	1,44	2,073	69
26	Kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarından	11	2,64	1,12	1,255	52,8
27	Ofis koşullarının yeterli olmasından	11	4	1,183	1,4	80
28	Bir bilgisayar verilmesinden (işi ile ilgiliyse)	11	4,82	0,405	0,164	96,4
29	Bir telefon verilmesinden (işi ile ilgiliyse)	11	4,45	1,214	1,473	89
30	Üniversite genelinin temizlik hizmetlerinin yeterince yapılıyor olmasından	11	4,27	1,348	1,818	85,4
31	Yeterli otopark alanlarının mevcut olmasından	11	4,64	0,505	0,255	92,8
32	Sağlık hizmetlerinden	11	4,36	0,924	0,855	87,2
	<b>Genel</b>	<b>11</b>	<b>3,97</b>	<b>1,02</b>	<b>1,18</b>	<b>79,52</b>

**Grafik 6. Sunulan Hizmetlere İlişkin İfadeler Grafiği**

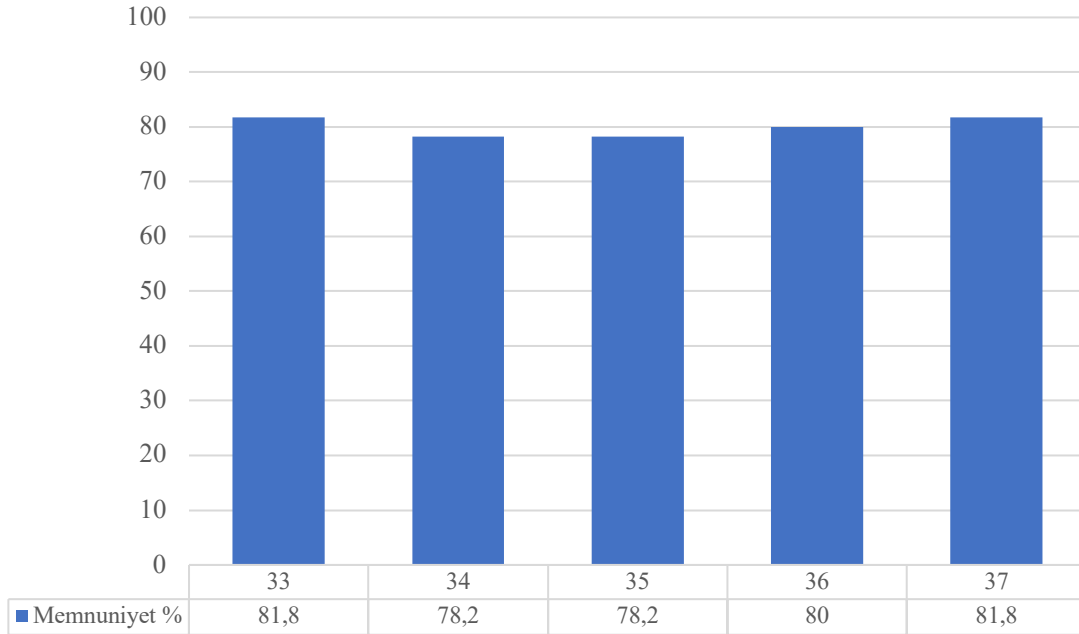
Çağ Üniversitesinin idari personeline sunduğu hizmetlerden memnuniyeti genel olarak %79,52 olarak bulunmuştur. Altyapı ve sunulan hizmetleri içeren bu bölümde yer alan ifadelerle ilişkin memnuniyet dereceleri %53-%96 aralığında şekillenmektedir. İdari personelin bir bilgisayar verilmesinden %96,4, kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden %92,8, yeterli otopark alanının bulunmasından %92,8, ulaşım hizmetlerinden %91 düzeyinde memnun oldukları sonucuna ulaşmıştır. İdari personele ücretsiz

olarak sunulan yemekhane hizmetleri ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarına ilişkin olarak sorulan ifadelerin memnuniyet yüzdeleri ise %53-69 aralığında puanlanmıştır. Buna göre kantin ve kafeteryalarda satılan ürün fiyatlarının makul olmasından görece memnun olunmadığını söylemek mümkündür.

**Tablo 7. Paydaşlarla İlişkiler**

No	İfadeler	n	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Memnuniyet %
33	Türkiye'deki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından.	11	4,09	0,701	0,491	<b>81,8</b>
34	Dünyadaki diğer üniversitelerle ilişkilerinin iyi düzeyde olmasından.	11	3,91	0,831	0,691	<b>78,2</b>
35	Sivil toplum kuruluşları ile ilişkilerinin yeterli düzeyde olmasından.	11	3,91	1,044	1,091	<b>78,2</b>
36	Kalite güvencesi sistemi çabalarından.	11	4	1	1	<b>80</b>
37	Genel olarak bulunduğu bölgede meydana gelen değişimlere, gelişmelere duyarlı olmasından ve yine bulunduğu bölgenin gelişimine ve değişimine katkı vermesinden.	11	4,09	0,831	0,691	<b>81,8</b>
<b>Genel</b>		<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0,88</b>	<b>0,79</b>	<b>80</b>

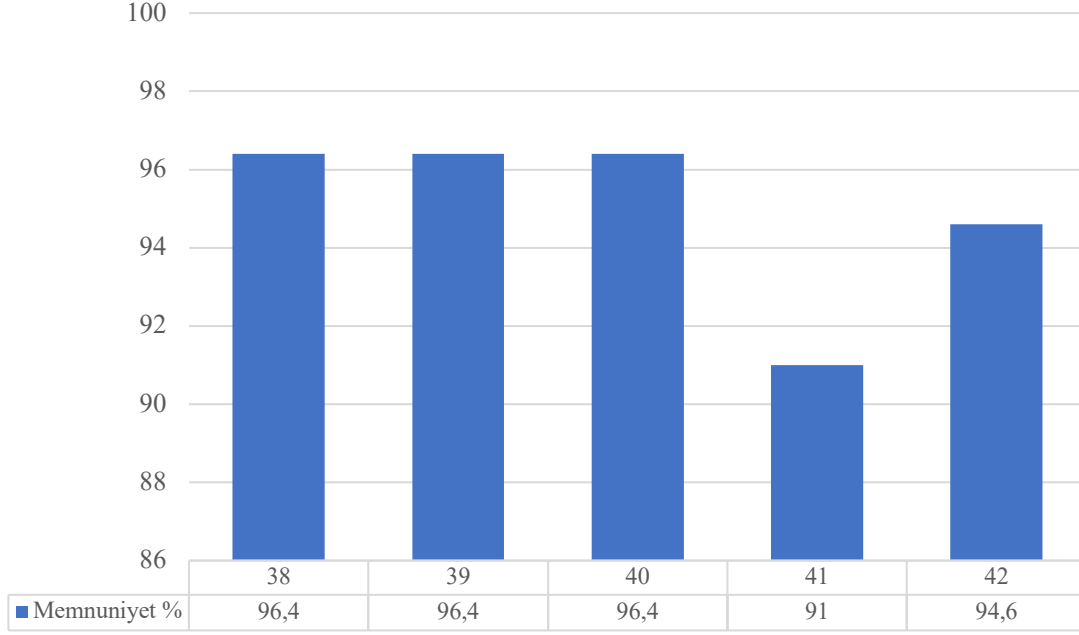
**Grafik 7. Paydaşlarla İlişkiler Grafiği**



Çağ Üniversitesi idari personeli üniversitenin dış paydaşları (diğer üniversiteler, mezunlar, sivil toplum kuruluşları) ile ilişkilerinden memnuniyetleri %78-%82 dereceleri arasında değişirken, diğer üniversitelerle ilişkilerin iyi olmasından ve genel olarak bulunduğu bölgede meydana gelen gelişmelere karşı duyarlı olmasından yaklaşık %82, kalite güvencesi sistemi çabalarından %80 düzeyinde memnun olduğu görülmektedir. Genel memnuniyetin ise %80 düzeyinde olması idari personelin memnun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 8. İş Doymu ve Örgütsel Bağlılık**

No	İfadeler	n	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Memnuniyet %
38	İşimi severek yapıyorum.	11	4,82	0,405	0,164	96,4
39	Sevdiğim bir kurumda çalışıyorum.	11	4,82	0,405	0,164	96,4
40	Kurumumda faydalı olduğuma inanıyorum.	11	4,82	0,405	0,164	96,4
41	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir işte çalışıyorum.	11	4,55	0,688	0,473	91
42	Yaptığım iş gereği verilen görevleri yerine getirince başarı duygusu yaşıyorum.	11	4,73	0,467	0,218	94,6
43	Yaptığım iş ve görevlerin beni geliştirdiğine inanıyorum.	11	4,55	0,688	0,473	91
44	Yaptığım iş sonucunda hak ettiğim maddi karşılığı alıyorum.	11	3,45	1,214	1,473	69
45	Yaptığım iş sonucunda hak ettiğim manevi karşılığı aldığımı düşünüyorum.	11	3,91	1,3	1,691	78,2
<b>Genel</b>		<b>11</b>	<b>4,45</b>	<b>0,69</b>	<b>0,60</b>	<b>89,12</b>

**Grafik 8. İş Doymu ve Örgütsel Bağlılık**

Çağ Üniversitesi idari personelinin iş doymu ve örgütsel bağlılığı alt boyutunda %89,12 düzeyinde yüksek kabul edilebilir bir memnuniyet düzeyinde oldukları, yalnızca yapılan iş sonucunda alınan maddi karşılık ifadesinde diğer ifadelerle göre daha düşük memnuniyet düzeyi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

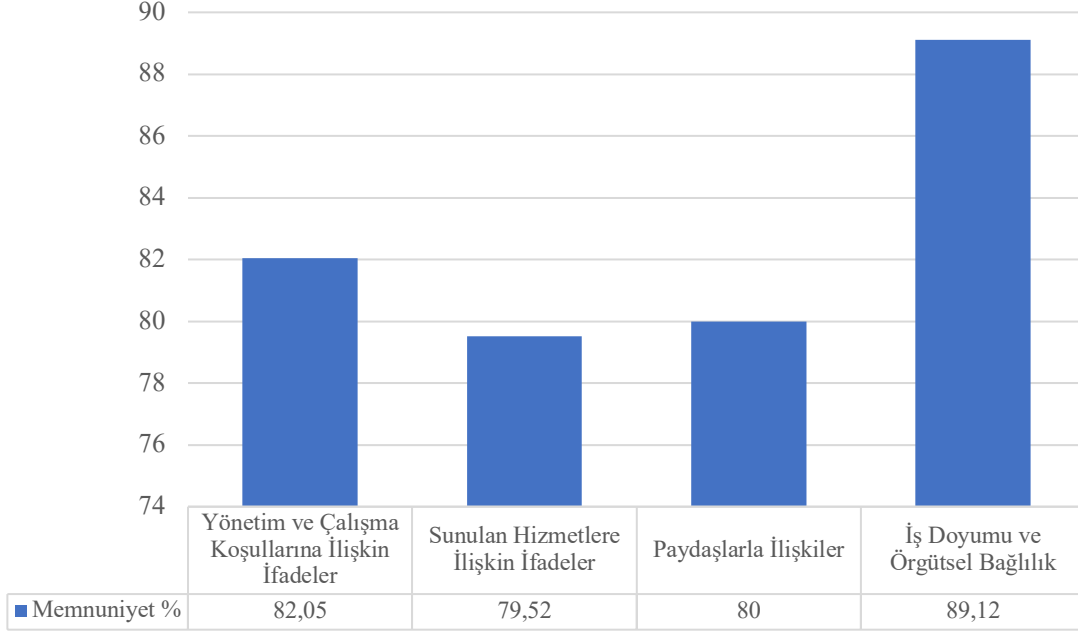
#### 4. Sonuç

**Tablo 9. Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalaması**

Başlıklar	Memnuniyet %
Yönetim ve Çalışma Koşullarına İlişkin İfadeler	82,05
Sunulan Hizmetlere İlişkin İfadeler	79,52
Paydaşlarla İlişkiler	80
İş Doymu ve Örgütsel Bağlılık	89,12
<b>Genel Memnuniyet</b>	<b>82,67</b>

**Grafik 9. Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalama Grafiği**





Çağ Üniversitesi idari personelinin memnuniyeti, hizmet edilen kurumun sunduğu imkanlar, çalışma ortamları ve diğer benzer unsurlardan oluşan 45 ifadeli bir anket formu aracılığıyla değerlendirilmiş olup, bulguların özeti aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 9 ve Grafik 9 incelendiğinde üniversitenin idari personelinin %82,67 oranında Çağ üniversitesinin bir çalışanı olmaktan memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Özellikle üniversitenin misyon, vizyon ve temel değerlerini benimseyerek çalışan personelin Çağ Üniversitesi'nin kalite geliştirme ve kurumsallaşma çaba ve çalışmalarından memnun oldukları sonucu da ortaya çıkmıştır. Üniversitelerin eğitim öğretim hizmetlerinde dolaylı olarak etkisi yüksek olan idari yapılanmanın ana unsuru olan insan kaynağının beklenti ve isteklerinin belirlenmesi açısından bu anket çalışmaları ve bulguları yol gösterici bir nitelik taşımaktadır. Yine bu çalışma sonuçlarına göre idari çalışanlara ücretsiz olarak sunulan yemek hizmetleri ve kafeterya hizmetleri ile ilgili memnuniyeti daha artırıcı çalışmaların yapılması önerilmektedir.

## Çağ Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü Anket Birimi