



**İDARİ PERSONEL**  
**MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMA**  
**RAPORU**

**HAZİRAN 2020**

## Araştırmanın Amacı

Koçarlı Meslek Yüksekokulu tarafından gerçekleştirilen memnuniyet anketleri belirli periyodlarla idari personelimizin sorunlarının belirlenmesi ve hizmet kalitesinde aksayan yönlerin düzeltilmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir. Gerçekleştirilen anketlerle farklı parametreler bakımından idari personelin memnuniyet düzeylerinin ortaya konmuştur.

## Örneklem

Çalışmanın evrenini meslek yüksekokulumuzda görev yapmakta olan 9 idari personel oluşturmuştur. Anket uygulaması 2020 yılının ilk yarısında gerçekleştirilmiştir. İdari personelimizin unvanlara göre dağılımı Çizelge 1’de sunulmuştur.

**Çizelge 1.** Unvanlara göre idari personelin dağılımı

| Unvan                | Sayı |
|----------------------|------|
| Yüksekokul Sekreteri | 1    |
| Şef                  | 1    |
| Bilgisayar işletmeni | 3    |
| Memur                | 2    |
| Daimi İşçi           | 2    |

## Yöntem

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Uygulanan anket formu yüksekokulumuz tarafından geliştirilmiştir. Hazırlanan ankete katılım sağlayan idari personelimize toplam 26 sorudan oluşan anket (Ek-1) uygulaması gerçekleştirilmiştir. Google formlar üzerinden gerçekleştirilen anket sonuçları toplanmıştır. Gerçekleştirilen anketlerde 1-5 arası memnuniyet düzeyine Çizelge (2) göre puanlama yapılması istenmiştir.

**Çizelge 2.**Öğretim elemanlarına uygulanan anketteki memnuniyet düzeylerine ait puanlama

| Memnuniyet Düzeyi   | Puan |
|---------------------|------|
| Hiç Memnun Değilim  | 1    |
| Memnun Değilim      | 2    |
| Memnunum            | 3    |
| Çok Memnunum        | 4    |
| Son Derece Memnumum | 5    |

## İstatistik Değerlendirme

Anket formlarından elde edilen veriler uygun paket programlarda veri setine dönüştürülmüştür. Daha sonra anketteki sorulara verilen yanıtlar basit istatistikler bakımından değerlendirilmiştir. Elde edilen basit istatistiklerin daha anlamlı bir hale getirilebilmesi için Memnuniyet eşiği 3 olarak kabul edilmiş ve bu değerden sapmalara göre memnuniyet grafikleri elde edilmiştir. Sorulara verilen yanıtların eşik üstü veya altı bir değerde konumlanabilmesi için aşağıdaki formül kullanılmıştır

$$MD = OMD - MED$$

**MD:** Memnuniyet düzeyi

**OMD:** Ankette her bir soruya katılımcılar tarafından verilen memnuniyet düzeyinin ortalaması

**MED:** Memnuniyet eşik değeri

## Sınırlılıklar

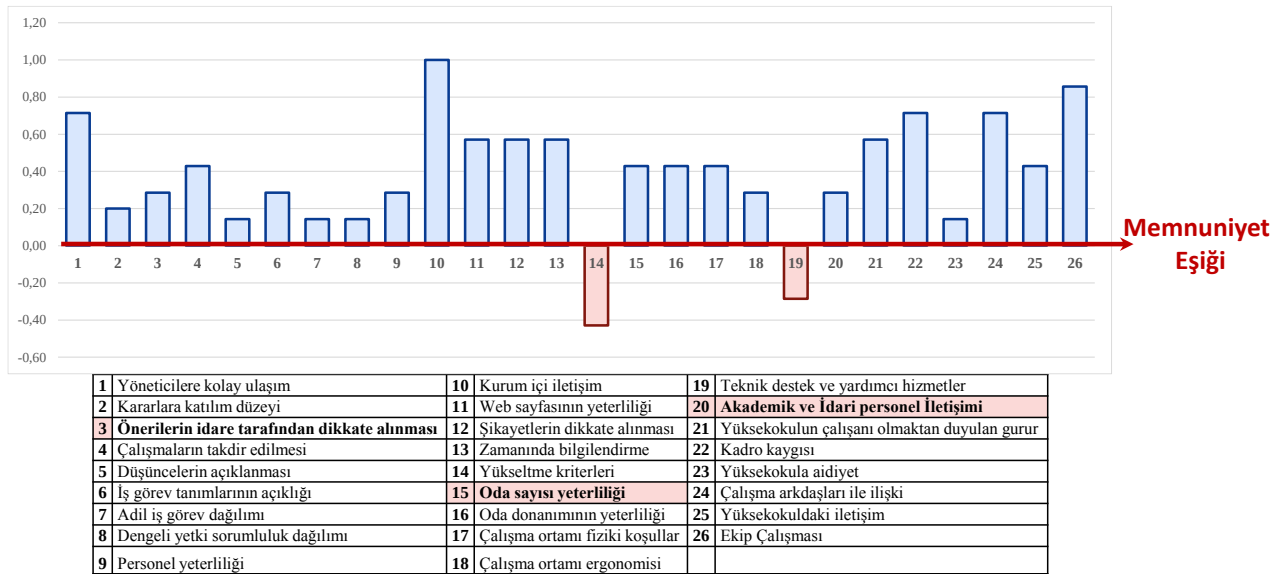
Araştırmanın başlıca sınırlılıkları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Sadece anket metodunun kullanılması, mülakat, gözlem gibi yöntemlerle desteklenmemesi,
- Ölçülmek istenen konunun anket soruları ile sınırlı olması,
- Verilen cevapların deneklerin algısına dayalı olması,

Tüm sınırlılıklar dışında, araştırma kapsamındaki tüm soruların dikkatlice okunduğu, verilen yanıtların doğru olduğu ve gerçeği yansıttığı kabul edilmiştir.

## Bulgular

Gerçekleştirilen anketlerde idari personelimize yöneltilen sorulara karşılık alınan cevaplar Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. İdari personel memnuniyet anketi sonuçları

Elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde 26 parametreden 2 tanesinin memnuniyet eşiğinin altında kaldığı tespit edilmiştir.

Memnuniyet eşiği altında kalan bu parametreler göz önüne alındığında en düşük memnuniyet düzeyini mevcut oda sayılarının yetersizliğinden kaynaklandığı, ikinci düzeyde memnuniyetsizliğin teknik destek ve yardımcı hizmetler konusunda yoğunlaştığı dikkati çekmektedir.

## Sonuç

Koçarlı Meslek Yüksekokulunun idari personellerinin sorunlarının belirlenmesi ve personellere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerçekleştirilen bu anket çalışması sonucunda 2019 yılında gerçekleştirilen ankette memnuniyet eşiği altında kalan birçok parametrede düzelme olduğu tespit edilmiştir.

2019 yılında gerçekleştirilen ankette akademik ve idari personel arasındaki iletişim düzeyinde memnuniyetsizlik olduğu tespit edilmiştir. Bu sorunun ortadan kaldırılması anlamında özellikle akademik ve idari personellerimizle periyodik olarak toplantılar gerçekleştirilmiş ve mevcut sorunların  z m ne yönelik uygulamalar devreye sokulmuştur. Aslında bu iletişim bozukluğunun temelinde kurumumuzun daha önceki yönetim dönemlerinde yeterli kurumsal kimliğe kavuşmaması yatmaktadır. Bu kurumsal kimlik sıkıntısı nedeniyle ortaya çıkan iletişim sıkıntıları Kalite Kurulunun kurulması ile görev, yetki ve sorumluluk tanımlarının tekrar gerçekleştirilmesi ile  z me kavuşmuştur.

Yine 2019 anket sonuçları idari personel tarafından ortaya atılan önerilerin idare tarafından dikkate alınmaması hususunun memnuniyet eşik düzeyinin altında olduğu g r lm ştir. Bu durum rutin olarak gerçekleştirilen personel toplantıları ile giderilmiştir.

Diğer yandan memnuniyetsizlik düzeyinde herhangi bir değişim görülmeyen parametrelerden mevcut oda sayılarının yetersizliği en önemli husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumla ilgili olarak gerekli düzenlemelerin yapılabilmesi an itibari ile mümkün görünmemektedir. Bunun nedeni ise Meslek Yüksekokulumuzun  niversitemiz Güney Kampüsünde yer alan Ziraat Fakültesinin içinde yer alması ve Ziraat Fakültesi yönetiminin izin verdiği  l de büyüme imkanı bulması gösterilebilir. Ancak Meslek Yüksekokulumuzun Koçarlı ilçesine taşınmasına yönelik olarak yerel yönetimlerle sürekli olarak görüşmeler gerçekleştirilmektedir. Bu sorunun ancak kendi binamıza sahip olmamamız durumunda  z lebileceği gerçeği açıktır.

Bu hususların haricinde ise

- Personel yeterliliği
- Teknik destek hizmetlerine yönelik konularda iyileştirme yapılması gereken konular olarak karşımıza çıkmaktadır.



T.C.  
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ  
KOÇARLI MESLEK YÜKSEKOKULU

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ**

Bu araştırma Yüksekokulumuzda verilen hizmetlerin, idari personel için önem derecesi ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla yapılmaktadır. Vereceğiniz cevaplar araştırmanın temelini oluşturacaktır. Bu nedenle unutulmuş veya işaretlenmemiş ifade kalmaması ve cevapların içtenlikle verilmesi araştırma için çok değerlidir. Lütfen aşağıdaki ifadeleri dikkatlice okuyunuz. Her bir ifadenin sizce ne derece uygun olduğunu ölçek üzerinde işaretleyiniz. Lütfen seçeneklerden aksi belirtilmedikçe sadece birini işaretleyiniz. **Bu araştırmaya vereceğiniz cevaplar sadece bu araştırma dahilinde kullanılacaktır.**

|                                                                                         | Memnuniyet Düzeyiniz   |                 |          |                   |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|----------|-------------------|-----------------------|
|                                                                                         | Son Derece<br>Memnunuz | Çok<br>Memnunuz | Memnunuz | Memnun<br>Değilim | Hiç Memnun<br>Değilim |
| <b>YÖNETİM</b>                                                                          |                        |                 |          |                   |                       |
| Yöneticilerime kolayca ulaşmaktan                                                       |                        |                 |          |                   |                       |
| Yüksekokulumuz yönetimi tarafından alınan kararlara idari personelin katılım düzeyinden |                        |                 |          |                   |                       |
| Karar verme süreçlerinde önerilerimin dikkate alınmasından                              |                        |                 |          |                   |                       |
| Yapmış olduğum çalışmaların yöneticiler tarafından takdir edilmesinden                  |                        |                 |          |                   |                       |
| Fikir ve düşüncelerimi açıklayabilmekten                                                |                        |                 |          |                   |                       |
| İş ve görev tanımlarının açık olmasından                                                |                        |                 |          |                   |                       |
| İş ve görev dağılımının adil olarak yapılmasından                                       |                        |                 |          |                   |                       |
| Yapılan işlerde, yetki ve sorumluluklarının dengeli olmasından                          |                        |                 |          |                   |                       |
| İdari personelin yeterliliğinden                                                        |                        |                 |          |                   |                       |
| <b>HİZMETLER</b>                                                                        |                        |                 |          |                   |                       |
| Kurum içi iletişimin yeterliliğinden                                                    |                        |                 |          |                   |                       |
| MYO web sayfasının yeterliliğinden                                                      |                        |                 |          |                   |                       |
| Şikayetlerimin dikkate alınmasından                                                     |                        |                 |          |                   |                       |
| İlgili konularda zamanında bilgilendirilmemden                                          |                        |                 |          |                   |                       |
| Üniversitenin idari personel yükselme kriterlerinden                                    |                        |                 |          |                   |                       |
| Odalarının sayı bakımından yeterli olmasından                                           |                        |                 |          |                   |                       |
| Odalarının donanımlarının yeterliliğinden                                               |                        |                 |          |                   |                       |
| Çalışma ortamlarının fiziksel koşullarından                                             |                        |                 |          |                   |                       |
| Sağlığımız açısından çalışma ortamında ergonominin dikkate alınmasından                 |                        |                 |          |                   |                       |
| MYO teknik destek ve yardımcı hizmetlerden                                              |                        |                 |          |                   |                       |

|                                                                              |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Yüksekokulumuzda idari personel ile akademik personel arasındaki iletişimden |  |  |  |  |  |
| <b>KURUMSAL AİDİYET VE ÇEVRESEL ETKİ</b>                                     |  |  |  |  |  |
| Yüksekokulumuzun bir çalışan olmaktan                                        |  |  |  |  |  |
| Kadro kaygımın olmamasından                                                  |  |  |  |  |  |
| Yüksekokulun sorunlarını kendi sorunlarım olarak görmekten                   |  |  |  |  |  |
| Çalışma arkadaşlarım ile olan ilişkilerimden                                 |  |  |  |  |  |
| Yüksekokulun içindeki iletişimden                                            |  |  |  |  |  |
| Ekip çalışması ve birliktelikten                                             |  |  |  |  |  |