



**İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMA
RAPORU**

HAZİRAN 2019

Araştırmanın Amacı

Koçarlı Meslek Yüksekokulu tarafından gerçekleştirilen bu araştırma; idari personelimizin sorunlarının belirlenmesi ve personelimize daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen anketlerle farklı parametreler bakımından idari personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Örneklem

Çalışmanın evrenini meslek yüksekokulumuzda görev yapmakta olan 9 idari personel oluşturmuştur. Anket uygulaması 2019 yılının ikinci 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 Memnunum | 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

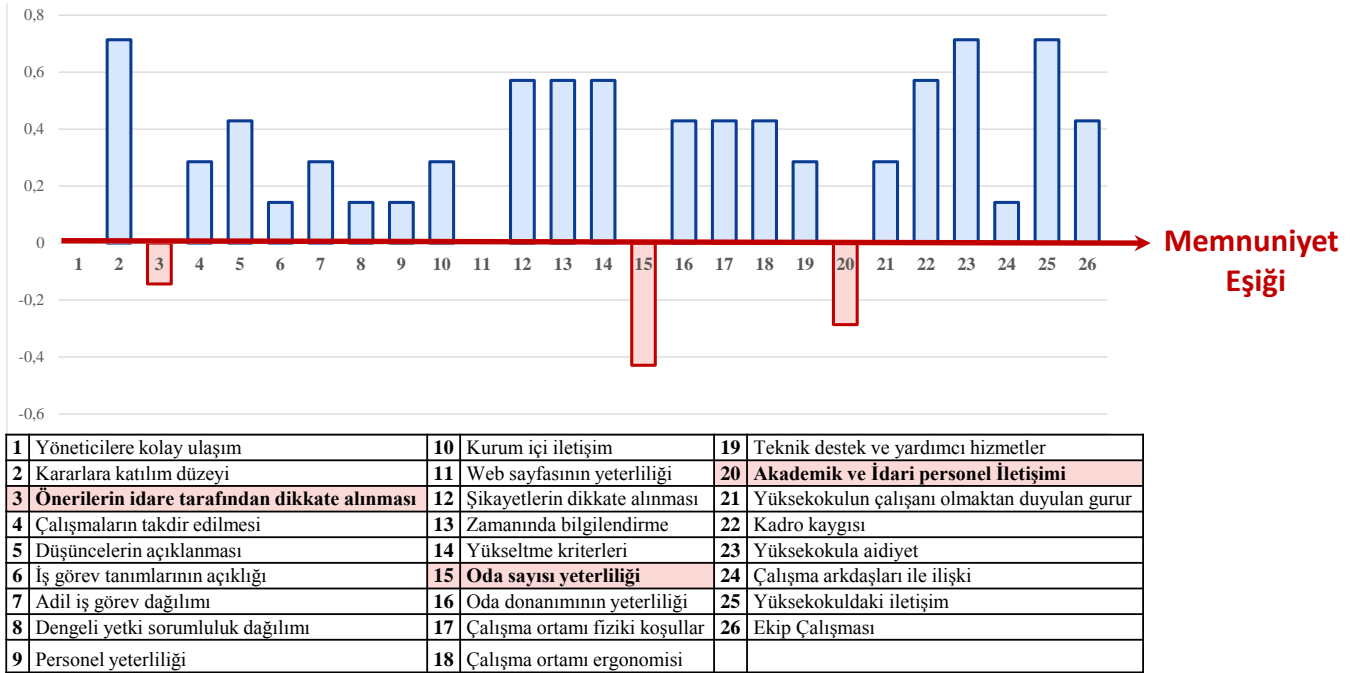
Araştırmanın başlıca sınırlılıkları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- 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 3 tanesinin memnuniyet eşliğinin altında kaldığı tespit edilmiştir.

Memnuniyet eşliği altında kalan bu parametreler göz önüne alındığında en düşük memnuniyet düzeyini mevcut oda sayılarının yetersizliğinden kaynaklandığı, ikinci düzeyde memnuniyetsizliğin akademik ve idari personel arasındaki iletişim düzeyinde yoğunlaştığı, üçüncü düzeyde memnuniyetsizlik idari personel tarafından ortaya atılan önerilerin idare tarafından dikkate alınmaması hususunda olmuştur.

Sonuç

Koçarlı Meslek Yüksekokulunun idari personellerinin sorunlarının belirlenmesi ve personellere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerçekleştirilen bu anket çalışması sonucunda memnuniyet eşiği altında kalan

- Oda sayılarının yetersizliği
- Akademik ve idari personel arasındaki iletişim
- İdari personel tarafından ortaya atılan önerilerin idare tarafından dikkate alınmaması

Konularına gerekli önemin verilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bu konular haricinde ise

- İş ve görev tanımlarının açıklığı
- Dengeli yetki ve sorumluluk paylaşımı
- Personel yeterliliği
- Çalışma arkadaşları ile ilişki

Konularında ise iyileştirmeler yapılması önem arz eden diğer konular olarak görülmektedir.



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 Memnunuz | Çok Memnunuz | Memnunuz | Memnun Değilim | Hiç Memnun Değilim | |
| YÖNETİM | | | | | | |
| 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 | | | | | | |
| HİZMETLER | | | | | | |
| 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 | | | | | | |
| KURUMSAL AİDİYET VE ÇEVRESEL ETKİ | | | | | | |
| Yüksekokulumuzun bir çalışan olmaktan | | | | | | |
| Kadro kaygımın olmamasından | | | | | | |
| Yüksekokulun sorunlarını kendi sorunlarım olarak görmekten | | | | | | |
| Çalışma arkadaşlarımla olan ilişkilerimden | | | | | | |
| Yüksekokulun içindeki iletişimden | | | | | | |
| Ekip çalışması ve birliktelikten | | | | | | |