



TARSUS
ÜNİVERSİTESİ

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2024



Tarsus Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü
İdari Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu (2024)

Hazırlayanlar:

Samet SADIRLI (Yüksek Endüstri Mühendisi)

Özet

Tarsus Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Anketi çalışması kapsamında planlama, anket formu oluşturma, veri toplama, analiz ve raporlama faaliyetlerinden oluşan süreç tamamlanmış ve tüm sürece ilişkin bu rapor hazırlanmıştır. Planlama aşaması Kalite Komisyonu tarafından belirlenmiş ve ilgili planın yürütülmesi Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğunda gerçekleşmiştir. Kalite Koordinatörlüğü bünyesinde Kalite Geliştirme Ekibi tarafından anket formları oluşturulmuştur. Oluşturulan formlar 29 Aralık 2023 – 17 Ocak 2024 tarihlerinde İdari Personele e-posta, kısa mesaj ve resmi yazı ile duyurulmuş ve Google Forms üzerinden Tarsus Üniversitesi bünyesindeki akademik personelin memnuniyetine yönelik olarak değerlendirilme amacıyla uygulanmıştır. Anketin uygulanması esnasında personel kimlikleri anonim olarak kalmıştır. Ankete 84 idari personel (toplam idari personel sayısının %42,2’si) katılmıştır.

Anket kapsamında, idari personele 4 farklı bölümü (Liderlik, Yönetim ve Kalite –Toplumsal Katkı) kapsayan 34 adet 1-5 Likert skalasında soru, Genel Memnuniyete yönelik 1 adet 1-5 Likert skalasında soru ve Görüş ve Önerilerine yönelik 1 adet açık-uçlu soru yöneltilmiştir. Memnuniyet ölçeklerinde puanlama yapılırken; “kesinlikle katılıyorum” seçeneğine 5 puan, “katılıyorum” seçeneğine 4 puan, “kararsızım” seçeneğine 3 puan, “katılmıyorum” seçeneğine 2 puan, “kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine ise 1 puan verilmiştir. Ayrıca elde edilen verilerden hareketle sonuçlar ‘Olumlu’, ‘Olumsuz’ ve ‘Kararsız’ olmak üzere 3 grupta incelenmiştir. Likert skalasında değerlendirilen sorulara 4 ve 5 puan verenler ‘Olumlu’, 3 puan verenler ‘Kararsız’, 1 ve 2 puan verenler ‘Olumsuz’ görüşe sahip olarak kabul edilmiştir.

Verilerin analiz sonuçları için, her bir soruya katılımcılar tarafından verilen puanlara yönelik frekans tabloları oluşturulmuştur. **Olumsuz** görüşe sahip olanlar Kırmızı, **Kararsız** görüşe sahip olanlar gri ve **Olumlu** görüşe sahip olanlar yeşil renkle tablolarda gösterilmiştir.

Bu rapor kapsamında, 1-5 Likert skalasındaki sorulara verilen cevapların frekans analizleri paylaşılmıştır. Açık-uçlu soruya verilen yanıtlar özetlenerek Kalite Komisyonuna ve Üniversite Yönetimine iletilmiştir. Liderlik, Yönetim ve Kalite başlığı kapsamında sorulan 7 soruda idari personelin kararsız kaldığı 4 soruda ise memnun olmadığı görülmektedir. Toplumsal Katkı başlığı kapsamında sorulan 3 soruda idari personelin kararsız kaldığı görülmektedir. Genel Memnuniyet başlığı kapsamında sorulan 1 soruda idari personelin yüksek oranda memnun olduğu görülmektedir.

İdari Personele Sunulan Anket Formu

No	Liderlik, Yönetim ve Kalite
1	İdari personele sunulan kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarından memnunum.
2	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir.
3	Görev ve sorumluluklarımın yetkinliklerime uygun olduğunu düşünüyorum.
4	Birimimizdeki iş yükü dağılımı dengelidir.
5	Stratejik Planın uygulanma süreçleri yeterli düzeydedir.
6	Birimimizde alınan kararlara tüm çalışanların katılımı sağlanmaktadır.
7	Görüşlerimi yönetime iletebileceğim tanımlı mekanizmalar mevcuttur.
8	Üniversitemizin kurumsallaşma anlayışından memnunum.
9	Bilgi yönetim sistemi (e-kampüs) uygulamalarını etkin buluyorum.
10	Üniversitemizin kurum kültüründen memnunum.
11	Akademik personel ile olan iş birliği yeterli düzeydedir.
12	İdari personel arasındaki iş birliği yeterli düzeydedir.
13	Üniversite yönetimi profesyonel bir yönetim anlayışına sahiptir.
14	Bağlı olduğum yöneticilerim lider yöneticilerdir.
15	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum ve değerli hissediyorum.
16	Üniversitemiz politikalarından memnunum.
17	Üniversitemizde uygulanan performans değerlendirme sisteminden memnunum.
18	Bilimsel etkinlikler (webinar, söyleşi, panel vb.) yeterli düzeydedir.
19	Üniversite Yönetimi tarafından gerçekleştirilen bilgilendirme toplantılarını yeterli buluyorum.
20	Çalıştığım ortamın fiziksel şartlarını (iklimlendirme, aydınlatma, bina tasarımı) yeterli buluyorum.
21	Çalıştığım ortamın donanımsal koşullarını (bilgisayar, yazıcı, büro malzemeleri vb.) yeterli buluyorum.
22	Kültür ve sanat faaliyetlerinden memnunum.
23	Sosyal tesislerin (yemekhane) hizmetlerinden memnunum.
24	Kantin Hizmetlerinden memnunum.
25	Personel işleri ile ilgili hizmetlerden memnunum.
26	Bilgi işlem hizmetlerinden (teknik destek, e-posta servisi, bilgisayar laboratuvarı vb.) memnunum.
27	Bilgi ve İletişim Ofisinin faaliyetlerinden memnunum.
28	Uluslararası İlişkiler Ofisinin sunduğu hizmetlerden (Erasmus+, Mevlana, Farabi) memnunum.
29	Yapım onarım hizmetlerinden memnunum.
30	Temizlik hizmetlerinden memnunum.
Toplumsal Katkı	
1	Toplumsal katkı faaliyetlerine ilişkin olanaklar yeterlidir.
2	Üniversitemizin toplumsal katkı faaliyetlerini yeterli buluyorum.
3	Topluma yönelik hizmetlerin duyurulması ile ilgili araç ve mekanizmalar yeterlidir.
4	Üniversitemiz, ülkemizin gelişimine ve kalkınmasına katkı sağlamaktadır.
Genel Memnuniyet	
1	Genel olarak Üniversitemizden memnunum.

İdari Personel Memnuniyet Anketi İstatistiksel Analizi

İdari Personel Memnuniyet Anketinde SPSS 26.0 yazılımı kullanılarak verilerin analizi yapılmıştır. Ancak öncesinde ölçek geçerliliği korelasyon analizi ve Cronbach Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) testi ile test edilmiş sonrasında Faktör Analizi ve Regresyon analizi ile verilerin analizi yapılmıştır.

Anket analizinin güvenilirliğini ölçmek adına Cronbach Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) testi gerçekleştirilmiştir. Likert tipi bir ölçekte yeterli sayılabilecek güvenilirlik katsayısı olabildiğince 1'e yakın olmalıdır. Güvenilirlik katsayısının 0,8'den büyük olması yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir Cronbach Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) değeri **0,977** çıkmıştır. Bu durumda, ölçekte bulunan soruların tutarlı oldukları ve aynı özelliğin öğelerini ortaya koydukları söylenebilmektedir.

Korelasyon matrisi tablosu incelendiğinde değişkenlerin "**Sosyal tesislerin (yemekhane) hizmetlerinden memnunum.**" dışında tüm değişkenler birbirleriyle bağımlı olduğu görülmektedir. Bu sonuca bakarak faktör analizine başlanmıştır.

İlk olarak faktör analizine başlamadan önce verilerin yeterliliğini ölçmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testi gerçekleştirilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett değeri **0,911** çıkmıştır. KMO testi sonucu elde edilen değer 0,5 ten büyük çıkarsa, örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu varsayılmaktadır.

Faktör analizi sonucu 5 alt faktörün olduğu görülmüştür. Söz konusu faktörlerin anketi açıklama oranı **%74,05**'dir. Faktör analizinde tespit edilen 5 faktöre ilişkin regresyon analizi tespit edilen regresyon skorları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçlarında regresyon denkleminin anlamlılığının yanı sıra hangi değişkenlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve bu değişkenlerin katsayıları verilmektedir.

R2 (R square) değeri korelasyon değerinin karesidir. R Square değeri bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne kadar etkili olduğunu açıklamaktadır. R2 değeri ne kadar büyük ise bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerinde o kadar çok etkili olduğu anlaşılmaktadır. Çoklu doğrusal regresyon analizi ise iki ve daha fazla bağımsız değişken ve bir bağımlı değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi inceleyen analizdir. Çoklu doğrusal regresyon (Adjust R square) değeri **0,882** olarak bulunmuştur. Ayrıca bu regresyon analizinde da Sig.(anlamlılık değeri) **,00471** olarak ölçülmüştür buda 0,05 den küçük olması sebebiyle bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde yüksek derecede etkisi olduğunu ve F istatistiği anlamlı olduğunu göstermektedir.

Yapılan Regresyon analizi sonucuna göre İdari Personel Genel Memnuniyetinin artırılmasına destek veren faktörler arasında **F1. Kurumsal Yönetim**'in **%58** birimlik etkiye sahip olduğu görülmekte ayrıca "**F2. Liderlik Yönetişim ve Toplumsal Katkı**", "**F3. Fiziksel Şartlar ve İdari Süreçler**", "**F5. Sosyal İmkânlar**" %5 anlamlılık düzeyinde analize önemli etkilerinin olmadığı görülmekte bu sebeple **F1. Kurumsal Yönetim** faktörünün öncelikli olarak ele alınması gereken önlem olduğu görülmektedir. İlgili faktör kapsamındaki önermelere baktığımızda, "**F1.Kurumsal Yönetim**" faktörünün memnuniyeti artırıcı en önemli faktör olduğu tespit edilmiştir.