

T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANALİZİ

Dr. Öğr. Üyesi Bahar ÇELİK

Öğr. Gör. Osman ÖZEN

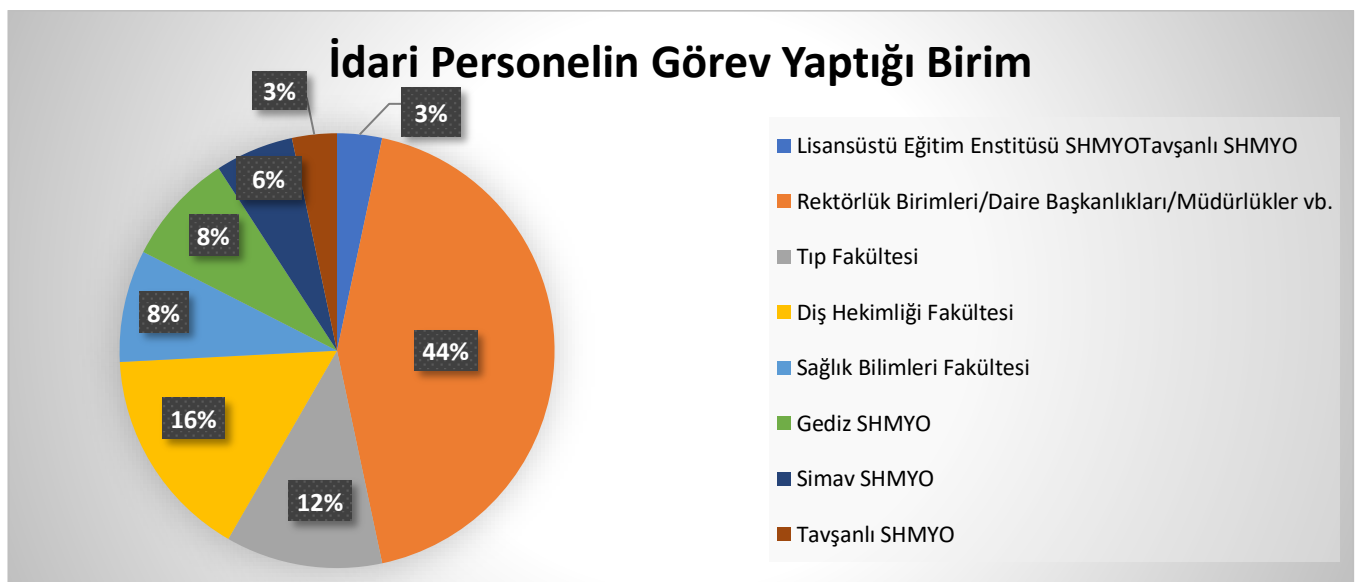
Kalite Komisyonu – Aralık 2020

Bu analiz, üniversitemiz idari personelinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, üniversitede yürütülen faaliyetlerin idari personelin gözünden değerlendirilmesi, varsa eksik yönlerinin tespit edilerek çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve bu önerilerin iyileştirme sürecine dahil edilerek eğitim-öğretimin verimliliğinin artırılması amacıyla yapılmıştır.

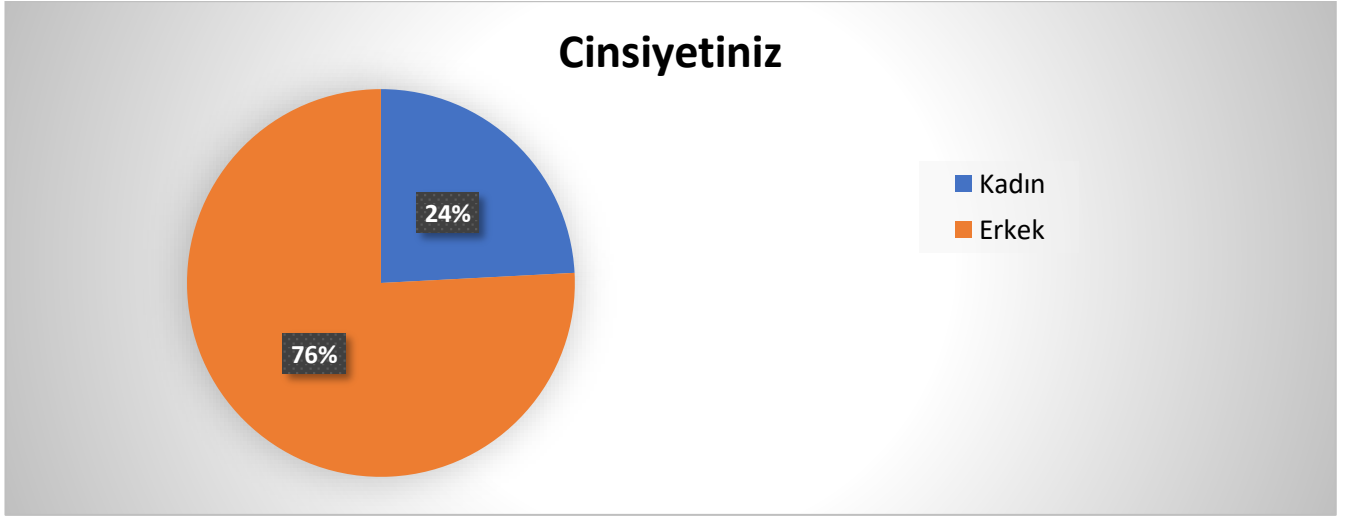
Memnuniyet analizi kapsamında, Aralık 2020 itibariyle üniversitemizde görev yapan idari personelin tamamına EBYS, e-mail ve SMS mesajları üzerinden memnuniyet anketi gönderilmiştir.

Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesinin sekiz (Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi, Gediz Sağlık Hizmetleri MYO, Simav Sağlık Hizmetleri MYO, Tavşanlı Sağlık Hizmetleri MYO ve Rektörlük Birimleri) birimden toplam **120** idari **personel** anket uygulamasına katılmıştır. Katılımcıların şekil 1, şekil 2, şekil 3 ve şekil 4’de verilen sayılara göre her birimden personelin örnekleme dâhil edilmiş olması, örneklemin anakütle temsili ve sonuçların güvenilirliği açısından önemlidir.

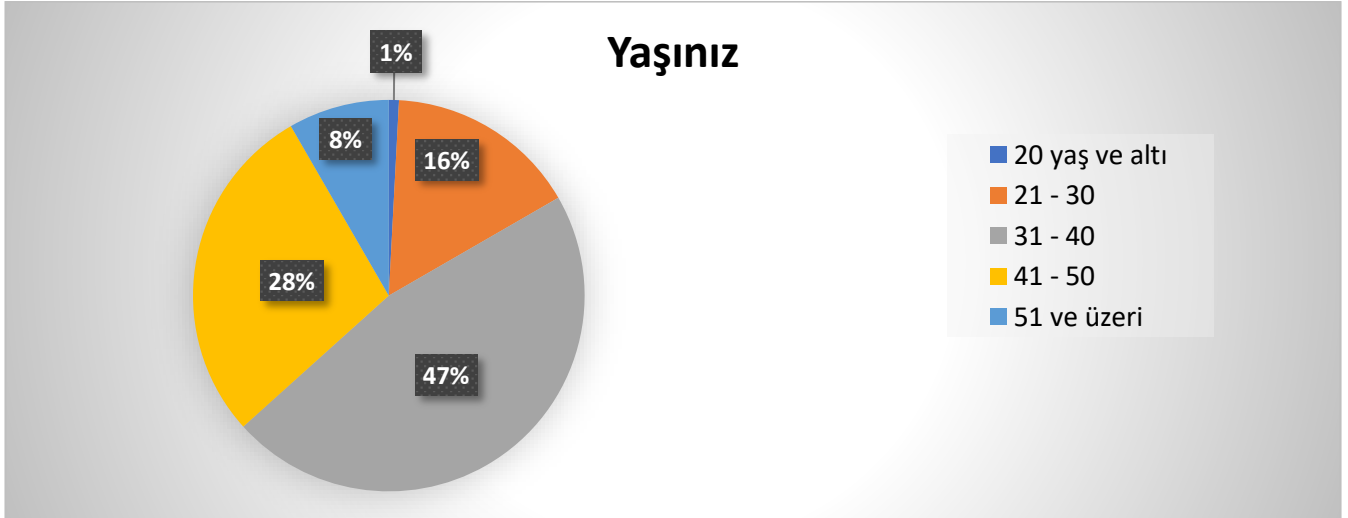
Şekil 1: Ankete Katılan Personelin Görev Yaptığı Birimler



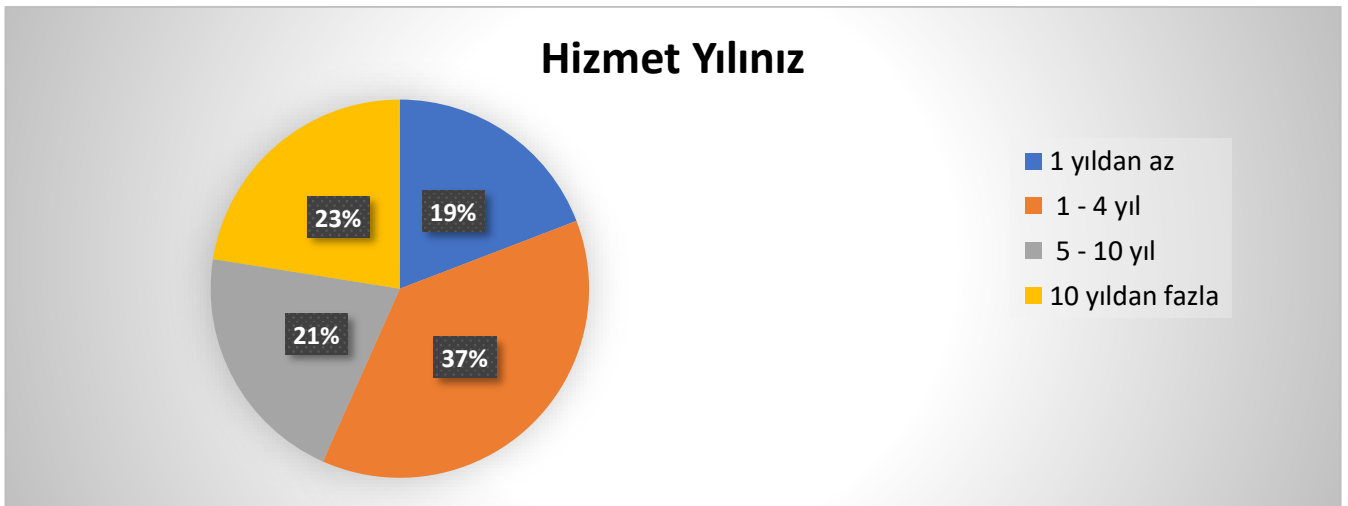
Şekil 2: Ankete Katılan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



Şekil 3: Ankete Katılan Personelin Yaş Aralıklarına Göre Dağılımı



Şekil 4: Ankete Katılan Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı



Tablo 1'e bakıldığında idari personelin hem kurumun hem de birimin bir mensubu olmaktan yüksek düzeyde memnuniyet duydukları görülmektedir. Bu durum personelin kurum kültürünün oluşması ve kendini kuruma ait hissetmesi açısından önem arz etmektedir. Benzer şekilde idari personelin %66,70'i üniversitenin beklentilerini karşıladığını düşünürken %20,00'si bu konuda bir fikri olmadığını dile getirmiştir. Personelin anketin açıklama kısmındaki ifadelerine bakıldığında kurumda yeni göreve başladıklarından dolayı bu konuda henüz fikir sahibi olamadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 1: İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Memnuniyet Düzeyleri

Üniversitemizin beklentilerinizi karşılama düzeyinden	66,70	20,00
Görev yaptığım birimin bir mensubu olmaktan	83,30	10,80
Üniversitemizin bir mensubu olmaktan	85,90	6,70

Tablo 2'de idari personelin birim bazında değerlendirmelerine bakıldığında genel anlamda yüksek düzeyde bir memnuniyet söz konusu iken Diş Hekimliği Fakültesi personelinin, "üniversitenin beklentilerini karşılama düzeyi" bakımından daha düşük düzeyde bir memnuniyete sahip oldukları, üniversitenin bir mensubu olmaktan yüksek düzeyde bir memnuniyete sahip iken görev yaptığı birimin bir mensubu olmaktan daha düşük düzeyde bir memnuniyete sahip olduğu görülmektedir. Benzer şekilde Gediz ve Simav Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları üniversitenin beklentileri karşılama düzeyinden genel ortalamanın altında bir memnuniyete sahip oldukları gözlemlenmektedir.

Tablo 2: İdari Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Birim Bazında Memnuniyet Düzeyleri

Personelin Kurum Aidiyeti Bakımından Birim Bazında Memnuniyeti			
Birim	Değişkenlere Katılma Yüzdesi (%)		
	S1	S2	S3
Rektörlük Birimleri	69,23	86,54	88,46
Tıp Fakültesi	78,57	85,71	85,71
Diş Hekimliği Fakültesi	57,89	57,89	68,42
Sağlık Bilimleri Fakültesi	60,00	90,00	90,00
Gediz SHMYO	50,00	90,00	90,00
Simav SHMYO	57,14	100,00	100,00
Tavşanlı SHMYO	100,00	100,00	100,00

Tablo 3'e bakıldığında, katılımcıların büyük bir çoğunluğu Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin (KSBÜ) yönetim anlayışı, personelin yönetim süreçlerine dahil edilmesinden, üniversitenin yenilik ve

değişim çabalarından, iş yerindeki huzur ortamından memnun olduklarını ifade etmişleridir. Ancak, Şekil 4’de verilen personelin kurumdaki hizmet yıllarında görüldüğü gibi idari personelin büyük bir kısmının henüz yeni olması, personelin üniversitenin kurumsallaşma yaklaşımı ve yönetim anlayışı konusunda yorum yapmalarını güçleştirmiştir.

Tablo 3: İdari Personelin Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Memnuniyet	Memnun (%)	Fikri Yok*
Üniversitemizin kurumsallaşma düzeyinden	70,00	19,20
Yönetimsel kararlara katılım düzeyinden	70,80	13,30
Görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adaletten	58,30	20,80
İş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesinden	63,30	19,20
İdari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulmasından	57,50	16,70
İdari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütlerinden	57,50	18,30
Çalışma ortamındaki huzur düzeyinden	70,00	15,00
Düşüncelerinizi ifade edebilme özgürlüğünden	69,10	10,80
Üniversitemizin yenilik, değişim ve kalite geliştirme çabalarından	72,50	15,80

Tablo 4’e bakıldığında tüm birimlerde genel anlamda bir memnuniyet söz konusu iken Diş Hekimliği Fakültesi katılımcılarının “görev, yetki ve sorumluluk dağılımındaki adalet”, “iş ve görev tanımlarının açıkça ifade edilmesi”, “idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulması”, “idari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütleri”, “çalışma ortamındaki huzur düzeyi” ve “düşüncelerini ifade edebilme özgürlüğü” konularında düşük düzeyde memnuniyete sahip oldukları görülmektedir. Benzer şekilde, Simav SHMYO katılımcılarının “idari kadrolara atanmada mesleki yeterliliğin göz önünde bulundurulması” ve “idari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütleri” konularında, Tıp Fakültesi katılımcılarının ise “idari görevlere seçilme ve yükseltme ölçütleri” konusunda düşük düzeyde bir memnuniyete sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4: İdari Personelin Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Birim Bazında Memnuniyet Düzeyleri

Üniversitenin Yönetim ve Katılımcılık Anlayışına Yönelik Birim Bazında Memnuniyet									
Birim	Değişkenlere Katılma Yüzdesi (%)								
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Rektörlük Birimleri	67,31	67,31	65,38	59,62	71,15	65,38	75,00	73,08	67,31
Tıp Fakültesi	64,29	71,43	50,00	57,14	50,00	42,86	71,43	64,29	78,57
Diş Hekimliği Fakültesi	57,89	63,16	31,58	42,11	26,32	31,58	47,37	47,37	68,42
Sağlık Bilimleri Fakültesi	80,00	70,00	70,00	80,00	60,00	60,00	90,00	80,00	80,00
Gediz SHMYO	80,00	80,00	50,00	80,00	50,00	80,00	50,00	50,00	80,00
Simav SHMYO	100,00	100,00	71,43	100,00	42,86	42,86	85,71	100,00	71,43
Tavşanlı SHMYO	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00

Tablo 5'e göre idari personelin hem yönetim-personel arası iletişimden hem akademik-idari personel arası iletişimden hem de idari personellerin birbirileri ile olan iletişiminden yüksek düzeyde memnuniyet duydukları anlaşılmaktadır. En yüksek düzeyde memnuniyetin "kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliği" konusunda olduğu görülürken en düşük düzeyde memnuniyet "akademik personel ile iletişim ve ilişkileri" konusunda oluşmuştur.

Tablo 5: İdari Personelin Yönetim ve Çalışanlar Arası İletişimine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

İletişim ve İletişim Araçlarına Yönelik Memnuniyet	Memnun (%)	Fikri Yok*
Birim yöneticilerine ulaşılabilirlikten	84,20	4,20
Üniversite üst yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşılabilirlikten	75,00	11,70
Kurum içi iletişim araçlarının (e-posta, duyurular gibi) yeterliliğinden	91,70	5,00
Üniversitemiz web sayfasının tasarım ve içeriğinden	77,50	17,50
İdari personel arasındaki iletişim ve ilişkilerden	79,10	9,20
Akademik personel ile iletişim ve ilişkilerden	70,00	20,80
İdari personelin üstleriyle / amirleriyle olan ilişkileri, üst ve alt kademeler arasında sorunların tartışılma olanakları ve geribildirim süreçlerinden	70,80	15,00

Tablo 6'ya göre birim bazında idari personelin hem yönetim-personel arası iletişimden hem akademik-idari personel arası iletişimden hem de idari personellerin birbirileri ile olan iletişiminden yüksek düzeyde memnuniyet duydukları anlaşılmaktadır. Yalnızca Gediz SHMYO idari personelleri üniversite üst yönetimine yeterince ulaşamadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 6: İdari Personelin Yönetim ve Çalışanlar Arası İletişimine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

Personelin Yönetim ve Çalışanlar Arası İletişimine Yönelik Memnuniyeti							
Birim	Değişkenlere Katılma Yüzdesi (%)						
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
Rektörlük Birimleri	82,69	78,85	90,38	76,92	76,92	65,38	69,23
Tıp Fakültesi	92,86	85,71	85,71	78,57	85,71	71,43	71,43
Diş Hekimliği Fak.	73,68	63,16	89,47	78,95	63,16	68,42	52,63
Sağlık Bilimleri Fak.	90,00	80,00	100,00	90,00	90,00	80,00	80,00
Gediz SHMYO	80,00	40,00	100,00	60,00	80,00	80,00	80,00
Simav SHMYO	100,00	85,71	100,00	85,71	100,00	71,43	100,00
Tavşanlı SHMYO	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	75,00

Tablo 7'ye göre idari personel kendisine sunulan destek hizmetleri (ulaşım, temizlik vb.) ile eğitim hizmetlerinden memnun iken personelin ödüllendirilmesi sisteminde düşük düzeyde bir memnuniyet söz konusudur.

Tablo 7: İdari Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri

Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Memnuniyeti	Memnun (%)	Fikri Yok*
Binaların ve ofislerin temizliğinden	72,50	15,80
Servis / ulaşım hizmetlerinden	69,20	16,70
İnternet, bilgi işlem ve öğrenci/akademisyen bilgi sistemi hizmetlerinden	77,50	14,20
İdari personele sunulan hizmet içi eğitim olanaklarından	56,70	23,30
Personeli ödüllendirme sisteminden	44,20	25,80

Tablo 8'de verildiği gibi idari personele sunulan imkanlar birim bazında incelendiğinde, Rektörlüğün çeşitli birimlerinde görev yapan personel üniversitenin ödüllendirme sistemine yönelik düşük düzeyde bir memnuniyete sahip iken, Diş Hekimliği Fakültesi ve Gediz SHMYO idari personeli de ofislerin temizliği, ulaşım hizmetleri, hizmet içi eğitim olanakları ve personelin ödüllendirme sistemine yönelik düşük

düzeyde bir memnuniyete sahiptir. Benzer şekilde, Simav SHMYO idari personeli ulaşım hizmetleri ile personelin ödüllendirme sistemi konularında düşük düzeyde bir memnuniyete sahiptir.

Tablo 8: İdari Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Birim Bazında Memnuniyet Düzeyleri

Personelin Kendilerine Sunulan Fiziki, Teknik ve Destek Hizmetlerine Yönelik Birim Bazında Memnuniyeti					
Birim	Değişkenlere Katılma Yüzdesi (%)				
	S1	S2	S3	S4	S5
Rektörlük Birimleri	82,69	82,69	80,77	50,00	40,38
Tıp Fakültesi	85,71	85,71	78,57	78,57	57,14
Diş Hekimliği Fakültesi	47,37	47,37	78,95	47,37	31,58
Sağlık Bilimleri Fakültesi	90,00	90,00	90,00	60,00	60,00
Gediz SHMYO	40,00	30,00	50,00	40,00	40,00
Simav SHMYO	57,14	14,29	71,43	85,71	42,86
Tavşanlı SHMYO	75,00	50,00	75,00	100,00	50,00