

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTELERDE ÇALIŞAN İDARİ PERSONELLERİN MEMNUNİYETİNE
İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA; KARABÜK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Serkan IŞIK

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Fatma Zehra TAN

Karabük

KASIM / 2019

İÇİNDEKİLER





İÇİNDEKİLER.....	1
TEZ ONAY SAYFASI	3
DOĞRULUK BEYANI	4
ÖNSÖZ	5
ÖZ	6
ABSTRACT	7
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ	8
ARCHIVE RECORD INFORMATION	9
ARAŞTIRMANIN KONUSU	10
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	10
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	11
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	12
EVREN VE ÖRNEKLEM	12
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	12
1. BİRİNCİ BÖLÜM	13
1.1. YÜKSEKÖĞRETİM VE ÜNİVERSİTE KAVRAMI	13
1.1.1. Yükseköğretimin Tanımı	13
1.1.2. Yükseköğretim Kurumları	13
1.1.3. Üniversitenin Tanımı	14
1.1.3.1. Akademik Birimler	14
1.1.3.2. İdari Birimler.....	15
2. İKİNCİ BÖLÜM.....	16
2.1. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ KAVRAMI VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	16

2.1.1. Çalışan Memnuniyeti Kavramı	16
2.1.2. Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler	17
2.1.2.1. Bireysel Faktörler	17
2.1.2.1. Kurumsal Faktörler	18
3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	22
3.1. ÜNİVERSİTELERDE ÇALIŞAN İDARİ PERSONEL MEMNUNİYETİ: KARABÜK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ	22
3.1.1. Araştırmanın Kapsamı.....	22
3.1.2. Veri Toplama-Analiz Yöntemi	22
3.1.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bilgiler	22
3.1.4. Araştırmanın Anket Sorularının Sonuçları.....	26
3.1.5. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Çapraz Tablo Analizleri	44
SONUÇ	61
KAYNAKÇA	64
TABLolar LİSTESİ	67
ÖZGEÇMİŞ	70

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Serkan IŞIK'a ait "Üniversitelerde Çalışan İdari Personellerin Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma; Karabük Üniversitesi Örneği" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İşletme Yüksek Lisans programı tezi olarak oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	:Prof. Dr. Fatma Zehra TAN	
Danışman Üye	: Prof. Dr. Fatma Zehra TAN	
Üye	:Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ	
Üye	:Dr. Öğr. Üyesi Yaşar AKÇA	

Tez Sınavı Tarihi: 04/11/2019

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı : Serkan IŞIK

İmza :



ÖNSÖZ

Kurumlarda görev yapan ve tüm gücünü işi için kullanan çalışanların memnuniyet veya memnuniyetsizliği konusu günümüzde çok önemli bir yere sahiptir. Kurumda görev yapan çalışanın yapmış olduğu iş ve / veya iş ortamı ile ilgili memnuniyet düzeyi çalışma hayatındaki tutum ve davranışlarını doğrudan etkilemekte ve dolayısıyla bu durum hizmet verilen müşterilerin memnuniyet düzeylerini ve verilen hizmetin kalitesini de etkilemektedir.

Bu çalışma ile benim de yaklaşık 11 (on bir) yıldır görev yapmakta olduğum Karabük Üniversitesinde görev yapan idari personellerin çalışma hayatlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Buna göre; çalışmanın ilk iki bölümünde yükseköğretim ve üniversite kavramı ile çalışan memnuniyeti kavramı özetle açıklanmış ve üçüncü bölümde ise Karabük Üniversitesinde görev yapan idari personellerle yapılan anket çalışmasının sonuçları ortaya konulmuştur.

Bu çalışmanın hazırlanma aşamasında desteğini hiç bir zaman eksik etmeyen değerli hocam tez danışmanım Prof. Dr. Fatma Zehra TAN'a, tez yazım sürecinde yanımda olan ve tanışmış olmaktan büyük mutluluk duyduğum Emine ÖNALAN Hanımefendiye, hayatımın her alanında olduğu gibi bu çalışma sürecinde de desteğini esirgemeyen eşime ve hayattaki en kıymetli varlıklarım çocuklarıma minnetlerimi sunarım.

Serkan IŞIK

Karabük, Kasım 2019

ÖZ

Bu çalışma, Karabük Üniversitesinde görev yapan idari personellerin memnuniyet düzeylerini, beklenti ve endişelerini tespit edebilmek için amacıyla yapılmıştır. İşinden memnun olmayan çalışanların hem kendileri hem de toplum ve örgüt için bazı kayıplara neden olmaları, çalışan memnuniyetinin günümüzün en önemli konularından biri olmasına neden olmaktadır.

Çalışan memnuniyetini değerlendirebilmek için Vatansever tarafından geliştirilen “Üniversitelerde Çalışan İdari Personel Memnuniyeti Anket Formu” kullanılmıştır. Çalışmanın ana kütesini Karabük İlindeki Karabük Üniversitesinde görev yapmakta olan 453 idari personel oluşturmuş olup, çalışmanın yapıldığı tarihte izinli olmayan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan 186 idari personel dahil edilmiştir. Araştırma yapıldığı tarihlerde izinli olan ve çalışmaya katılmayı kabul etmeyen personeller çalışma dışı bırakılmıştır. Örneklem seçiminde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizinde paket programı kullanılmıştır.

Karabük Üniversitesinde çalışan idari personellerin kurumdan memnuniyet düzeylerinin sosyo-demografik özelliklere göre değişiklik gösterdiği özellikle cinsiyetin, eğitim durumunun, yaşın, kamuda ve kurumda toplam çalışma süresinin, çalışan memnuniyetini önemli düzeyde etkilediği görülmüştür. Çalışma sonuçlarımıza göre çalışan memnuniyetinin değerlendirildiği çalışmaların çalışanların beklentilerinin tespit edilmesinde önemli bir uygulama olduğu ve çalışanlarının kurumdan beklentilerinin yapılacak iyileştirme veya gelişmelerle çalışan memnuniyetini artırabileceği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çalışan memnuniyeti; İdari personel; Üniversite

ABSTRACT

This work has been conducted to determine satisfaction, expectation and anxiety of administrative staff who work in Karabuk University. The satisfaction of employee is one of the most important issue in today's world since the employees who are not satisfied with their job causes some losses for both themselves and society.

“Satisfaction Of Administrative Staff Questionnaire” that was developed by ‘Vatansever’ has been used to evaluate employee satisfaction in universities. The total number of administrative staff who work in Karabuk city, Karabuk University is 453 and 186 administrative staff were willing to participate in the research and weren't on leave on the date of work. The staff who were on leave on the dates of research and didn't accept to participate in the research were not incorporated. Proportional prediction method has been used in sample election and package is used in data analysis.

The satisfaction level of administrative staff in Karabuk University varies according to social-demographic features. Especially gender, educational background, age and total working time in public and institution affect their satisfaction dramatically. Thanks to our results of study, it is clear that employee satisfaction has been evaluated, the expectations of staff has been detected and satisfaction level can be increased by developments and improvements about this issue.

Keywords: Employee Satisfaction, Administrative Staff, University

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Üniversitelerde Çalışan İdari Personellerin Memnuniyetine İlişkin Bir Araştırma; Karabük Üniversitesi Örneği
Tezin Yazarı	Serkan IŞIK
Tezin Danışmanı	Prof. Dr. Fatma Zehra TAN
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	Kasım 2019
Tezin Alanı	İşletme
Tezin Yeri	Karabük Üniversitesi
Tezin Sayfa Sayısı	70
Anahtar Kelimeler	Çalışan memnuniyeti; İdari personel; Üniversite

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	A Study on the Satisfaction of Administrative Staff Working at Universities; Karabuk University Sample
Author of the Thesis	Serkan IŞIK
Advisor of the Thesis	Prof. Dr. Fatma Zehra TAN
Status of the Thesis	Master's Degree
Date of the Thesis	November 2019
Field of the Thesis	Business
Place of the Thesis	Karabük University
Total Page Number	70
Keywords	Employee Satisfaction, Administrative Staff, University

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu çalışmada, Üniversitelerde çalışan idari personellerin görev yapmış oldukları kurumdaki memnuniyet düzeyleri incelenmiştir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışma, Üniversitelerde görev yapan idari personellerin memnuniyet düzeylerini, beklenti ve endişelerini tespit edebilmek için Karabük Üniversitesinde görevli olan idari personellerin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla yapılmış olup, bu genel amaç çerçevesinde araştırma kapsamına alınan idari personellerin tanıtıcı özellikleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve kurumda çalışma süresi gibi) ve memnuniyet düzeylerinin hangi seviyede olduğu sorusuna cevap aranmıştır.

En sade haliyle bir değer, hizmet veya ürün meydana getirmek olarak tanımlanabilen çalışma, “bedensel, zihinsel ve ruhsal bir çaba ile bireyin kendisi ya da başkaları için değer ifade eden mal ve hizmetleri üretme faaliyeti” olarak da ifade edilebilmektedir. İnsan yaşamının büyük bir bölümünü kapsayan çalışma yaşamında bireyin işinden memnun olması verimliliğini de etkilemektedir (Tınar & Ulusoy, 2017). İşinden memnun olmayan çalışanların hem kendileri hem de toplum ve örgüt için bazı kayıplara neden olmaları, çalışan memnuniyetinin günümüzün en önemli konularından biri olmasına neden olmaktadır (Emhan & Gök, 2011; Ünal, 2016).

Günümüzde kullanımı ve önemi gittikçe artan bireyin işiyle ilgili bir değerlendirme olan çalışan memnuniyeti anketlerinde sorulara bağımlı olarak çalışma koşullarına ve memnuniyete ilişkin görüş ve beklenti beyan etme konusunda önemli fırsatlar sunulduğu belirtilmektedir. Yapılan değerlendirmeler bireysel olup bireyin işinde bulunan pek çok faktörü değerlendirmesi ve bu faktörlerle ilgili duygu ve düşüncelerini ifade etmesine olanak sağlamaktadır. Çalışan memnuniyetinde, ücret, çalışma koşulları, terfi, ödül, kararlara katılma gibi örgütsel faktörler, yaş, cinsiyet, medeni durum, iş deneyimi, kültürel özellikler ve eğitim gibi bireysel faktörler ve işsizlik, kriz ortamı, teknoloji ve aile gibi toplumsal faktörler etkili olabilmektedir. İşe bağımlılık ve

performans artışında memnuniyet yüksek iken, devamsızlık, verimsizlik gibi durumlar da ise hem birey hem örgüt hem de toplumsal açıdan olumsuzluklar gelişebilmektedir (Tınar & Ulusoy, 2017; Ünal, 2016). Çalışanların yetkilerine göre görevlendirilmeleri, kararlara katılmaları, yenilikçi ve yaratıcı düşüncelerin hayata geçirilmesi için işletmeler zihin gücünden faydalanmaya önem vermektedirler. Yaratıcı ve yenilikçi düşüncenin kullanılması çalışanların sistem içinde etkili olmaları, karlılığın yükselmesi, motivasyonun ve performansın artması ile işgücü değişim oranının ve devamsızlık oranının azalmasını sağlamaktadır (Emhan & Gök, 2011).

Çalışma hayatında insan unsurunun önemi, işletmeler açısından ekonomik ve insani değerlerin bütüncül bir yaklaşımla ele alınmasına, ekonomik amaçlara ulaşmak için en önemli faktörlerden birinin çalışanların tutumu olduğu düşüncesinin gelişmesine neden olmuştur. Çalışan memnuniyeti iş görenin verimliliğinde, yenilikçiliğinde ve stratejik katılımında etkili olan bir unsur olması nedeniyle yapılacak olan araştırmanın iş, işletme ve sektörel verimliliğin tespiti ile çalışma hayatının bireyle ilgili yönünün daha açık görülmesini sağlayacağı için yetersiz, eksik veya hatalı olan görüşlerin değiştirebilmesine olanak sağlayacaktır (Türkay, 2015).

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma verileri Ocak 2019 ile Nisan 2019 tarihleri arasında Karabük Üniversitesinde çalışan, araştırma yapıldığı tarihte izinli olmayan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan 186 idari personel ile “Üniversitelerde Çalışan İdari Personel Memnuniyeti Anket Formu” kullanılarak elde edilmiştir.

Çiğdem Vatansever tarafından geliştirilen ve Cronbah’s alfa güvenilirlik katsayısı 0.92 olarak tespit edilen 25 maddelik " Çalışan Memnuniyetine Yönelik Tutum Ölçeği" (Vatansever, 1994) değiştirilmeden aynen alınmış ve “Üniversitelerde Çalışan İdari Personel Memnuniyeti Anket Formu” oluşturulmuştur.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak kullanılan anket katılımcıların demografik özelliklerin tespitine yönelik sorulan 6 (altı), memnuniyetlerini ölçmeye yönelik sorulan 25 (yirmi beş) olmak üzere toplam 31 (otuz bir) sorudan

oluşmaktadır. Anketi cevaplayan katılımcılardan sorulan sorulara ne ölçüde katıldığını 5 cevap şikkından kendilerine en uygun şıkkı işaretlemeleri yoluyla belirtmeleri istenmiştir.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Yukarıda belirtilmiş olan temel amaç doğrultusunda Karabük Üniversitesinde görev yapan idari personeller ile ilgili durum analizi yapılması sebebiyle bu araştırmada herhangi bir hipotez belirtilmemiştir.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışmanın ana kütesini Karabük İlindeki Karabük Üniversitesinde görev yapmakta olan 453 (dört yüz elli üç) idari personel oluşturmakta olup, örneklem seçiminde orantılı tahmin yöntemi kullanılmıştır. Çalışmaya araştırma yapıldığı tarihte izinli olmayan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan 186 (yüz seksen altı) idari personel dahil edilmiştir. Araştırma yapıldığı tarihlerde izinli olan ve çalışmaya katılmayı kabul etmeyen personeller çalışma dışı bırakılmıştır. Yüz yüze görüşülerek doldurulan anketler analiz için incelendiğinde hepsinin analiz için uygun olduğu görülmüştür.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN

GÜÇLÜKLER

Araştırma betimsel nitelikte olduğu için araştırmanın bulguları Karabük Üniversitesinde görev yapan ve Ocak 2019 – Nisan 2019 tarihleri arasında izinli olmayan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan grup ile sınırlıdır.

1. BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. YÜKSEKÖĞRETİM VE ÜNİVERSİTE KAVRAMI

1.1.1. Yükseköğretimin Tanımı

Yükseköğretim; ülkelerin ekonomik ve sosyal refahının artırılmasında çok önemli bir yere sahip olan yetişmiş insan gücü açısından bireylerin yeterli bilgi ve becerilerle donatılarak topluma kazandırılmasında en önemli araçlardan biridir. Yükseköğretim yetişmiş insan gücünü topluma kazandırmanın ve sosyal refahı arttırmanın yanında bireylerin elde ettiği gelir düzeyini iyileştirmesiyle de bireysel refaha katkıda bulunmakta olup, bu sebeplerden dolayı da bireylerin yükseköğretim talepleri de her geçen gün artmaktadır (Uysal & Aydemir, 2016).

Yükseköğretim, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimlerini kapsayan bir öğretim kademesidir ve en önemli iki işlevi, bilim üretmek ve yüksek nitelikli insan gücü yetiştirmektir (Kılıç, 1999).

Yükseköğretim genel olarak; bilimsel birikimleri muhafaza eden, geliştiren, yayan ve bu amaçla, eğitim faaliyetlerinin yanında, bilimsel araştırmaların yapıldığı üniversitelerle bu üniversitelere bağlı diğer kuruluşların tümü şeklinde tanımlanabilmektedir (Kılıç, 1999).

Ayrıca; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 3. maddesinde yükseköğretim *“Milli eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim - öğretimin tümüdür.”* şeklinde tanımlanmaktadır ("Yükseköğretim Kanunu" 1981).

1.1.2. Yükseköğretim Kurumları

2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre yükseköğretim kurumlarının tanımı şu şekildedir; *“Üniversite ile yüksek teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuvarlar, araştırma ve uygulama merkezleri ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı meslek yüksekokulları ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı olmaksızın ve kazanç amacına yönelik olmamak şartı ile vakıflar tarafından kurulan meslek yüksekokullarıdır.”* ("Yükseköğretim

Kanunu" 1981).

1.1.3. Üniversitenin Tanımı

Üniversite; bağımsız ve yaratıcı düşünme yeteneğini geliştiren, topluma ve insanlara yararlı aydın kişiler yetiştiren, eğitim-öğretim ve araştırma yapan, bilgi üreten ve ürettiği bilgileri yayarak uygulanmasını, tartışılmasını ve teknolojiye dönüştürülmesini sağlayan evrensel nitelikte bir kurumdur (Cerit, 2005).

Yükseköğretim hizmetlerinin devlet eliyle sağlandığı ve yürütüldüğü üniversiteler “kamu üniversitesi“ veya “devlet üniversitesi”, özel sektör tarafından sağlanması halinde ise “özel üniversite” olarak adlandırılmaktadır (Hopoglu, 2012).

Üniversiteler tarafından sunulmakta olan hizmetlerin niteliğine göre üniversitelerin birimleri; akademik birimler ve idari birimler olmak üzere iki kategoride değerlendirilmektedir.

1.1.3.1. Akademik Birimler

5657 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununun 3. maddesi uyarınca üniversiteler; fakülte, enstitü, yüksekokul, konservatuvar, meslek yüksekokulu, araştırma ve uygulama merkezi ve benzeri birimlerden oluşmaktadır ("Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu," 1983).

Söz konusu akademik birimler 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır:

Fakülte: *Yüksek düzeyde eğitim - öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan; kendisine birimler bağlanabilen bir yükseköğretim kurumudur.*

Enstitü: *Üniversitelerde ve fakültelerde birden fazla benzer ve ilgili bilim dallarında lisansüstü, eğitim - öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan bir yükseköğretim kurumudur.*

Yüksekokul: *Belirli bir mesleğe yönelik eğitim öğretime ağırlık veren bir yükseköğretim kurumudur.*

Konservatuvar: *Müzik ve sahne sanatlarında sanatçı yetiştiren bir yükseköğretim kurumudur.*

***Meslek Yüksekokulu:** Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitim-öğretim sürdüren, önlisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumudur.*

***Uygulama ve Araştırma Merkezi:** Yükseköğretim kurumlarında eğitim öğretimin desteklenmesi amacıyla çeşitli alanların uygulama ihtiyacı ve bazı meslek dallarının hazırlık ve destek faaliyetleri için eğitim - öğretim, uygulama ve araştırmaların sürdürüldüğü bir yükseköğretim kurumudur." ("Yükseköğretim Kanunu" 1981).*

1.1.3.2. İdari Birimler

Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye göre üniversite idari teşkilatı aşağıdaki birimlerden oluşmakta olup, söz konusu birimlerin görev ve yetkileri de ilgili kanun hükmünde kararname ile düzenlenmiştir ("Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname," 1983).

- Genel Sekreterlik,
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı,
- Personel Daire Başkanlığı,
- Komptrolörlük Daire Başkanlığı,
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı,
- Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı,
- Kütüphane ve Dökümantasyon Daire Başkanlığı,
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı,
- Hukuk Müşavirliği,
- Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı,
- Üniversite Hastanesi Başmüdürlüğü.

2. İKİNCİ BÖLÜM

2.1. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ KAVRAMI VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

2.1.1. Çalışan Memnuniyeti Kavramı

Türk Dil Kurumuna göre, bir iş yerinde ücret karşılığında görev yapan kimse çalışan olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın yaşamının en az 25-30 yılını geçirdiği çalışma hayatı kişinin yaşam kalitesini de etkileyen uzun bir süreçtir. Bu sebeple çalışma hayatındaki memnuniyet düzeyi ile kişinin yaşamdaki memnuniyet düzeyi birbirleri ile doğrudan ilgilidir.

Çalışan memnuniyeti; çalışanın işinden ve iş yerinden memnun olma durumu veya iş doyumunu olarak açıklanmakta olup, çalışanın memnuniyet veya memnuniyetsizlik düzeyi günümüzde önemli bir yer tutmaktadır (Şahin, Bacak, & Güler, 2015).

Üretim ve hizmet sektöründe insanın önemli bir kaynak olarak görülmesi nedeniyle çalışan memnuniyeti çalışma hayatının en önemli konularından biridir (Parmaksız, Ersöz, Özseven, & Ersöz, 2013). Bu nedenle çalışan memnuniyeti işletmeler için öncelikli bir konu olarak görülmektedir. Özellikle hizmet alanlar ile doğrudan teması olan çalışanların memnuniyetinin değerlendirilerek memnuniyeti etkileyen faktörlerin belirlenip bu faktörlere yönelik girişimlerde bulunulması kurumların hedeflerine ulaşabilmesi için önem taşımaktadır (Şahin ve ark., 2015).

Kurumlarda kaliteli hizmet sunulmasında çalışan memnuniyetinin önemli bir etkisi bulunmaktadır. Bu konudaki önemli kuramlardan birinin Maslow'un "İhtiyaçlar Hiyerarşisi" olduğu ve bu kurama göre çalışan memnuniyetinin ve verimliliğin artırılmasında, öncelikli olarak bireylerin temel ihtiyaçlarının karşılanması gerektiği ve çalışanların temel ihtiyaçlarının karşılanması ile de memnuniyet düzeylerinin ve performanslarının yükseleceği öngörülmektedir (Çavuş & Cumaliyeva, 2013; Şahin ve ark., 2015).

2.1.2. Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler

Çalışanlar kurumların/işletmelerin iç müşterileri olarak nitelendirilmekte ve çalışan memnuniyetinin kuruma olan bağlılığın, verimliliğin ve performansın artmasında önemli rol oynadığı belirtilmektedir (Şahin ve ark., 2015).

Çalışan memnuniyeti dinamik bir olgu olması nedeniyle birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörler bireysel ve kurumsal faktörler olarak sınıflandırılabilir.

2.1.2.1. Bireysel Faktörler

Bireyin çalışma yaşamında mutlu olduğunu ifade eden çalışan memnuniyetini belirleyen faktörler yapılan araştırmalarla saptanmıştır. Bunlar yaş, cinsiyet, kıdem ve yönetim görevi olarak belirtilmektedir.

Yaş: Yaşla birlikte çalışan memnuniyetinin arttığını gösteren çalışmalar olmasına karşın bunun tam tersini yani yaşla birlikte çalışan memnuniyetsizliğinin arttığını gösteren çalışmalarda bulunmaktadır. Son çalışmalarda çalışan memnuniyetinin yaş ile ilişkisinin “U”şeklinde olduğu belirtilmektedir (Aşık, 2010; Elyas, 2016). İşe yeni başlayan bir çalışanın yeni iş bulmuş olması, yeni bir sürece alışmaya çalışması gibi nedenlerle çalışan memnuniyeti yüksek olabilmektedir. Ancak zamanla monotonluk nedeniyle memnuniyetsizlik gelişmekte ve kişi yeni arayışlar içerisine girebilmektedir. Bu arayışlarla yeni olanaklar elde edilmesi veya var olan durumun kabullenilmesiyle memnuniyetsizlik sorunu çözülmekte ve kişide tekrar memnuniyet gelişiminin gözlemlendiği bildirilmektedir (Elyas, 2016).

Yaş ve iş memnuniyeti hakkında farklı bulgular bulunmaktadır. Yapılan bir araştırmada iş yerindeki değişimleri kabullenmenin ve teknolojiye uyum sağlanmasının ileri yaşlarda daha zor olması nedeniyle memnuniyetin düştüğü bildirilmiş olmasına karşın (Elyas, 2016) başka bir çalışmada çalışanların yaşının artmasının işle ilgili net bir görüş sahibi olunması nedeniyle iş doyumunun dolayısıyla iş memnuniyetinin arttığı bildirilmektedir (Çavuş & Cumaliyeva, 2013).

Cinsiyet: Çalışan memnuniyetinde cinsiyetin rolünü belirlemeye yönelik yapılmış çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Konuya yönelik yapılan bir çalışmada

kadınların vasıfsız işlerde çalışmaları ve daha düşük ücret almaları nedeniyle iş memnuniyetlerinin düşük olduğu belirtilmiştir (Çabukel, 2008). Ayrıca kadınların erkeklerden farklı olarak annelik gibi sosyal rollerinin olmasının da memnuniyet düzeyleri üzerinde bir etken olabileceği belirtilmektedir.

Başka bir çalışmada ise kadınların çalışma ortamlarında beklentilerini düşük tuttukları ve bu sebeple çalışma memnuniyetlerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Elyas, 2016).

Kıdem: Araştırmaların sonuçlarında kıdem artışının memnuniyette artış sağladığı belirtilmektedir. Kıdemle birlikte iş tecrübesinde de artış olması çalışanların yaptıkları işleri daha iyi kavramasını ve iş memnuniyetinde artış olmasını sağlamaktadır. İşe yeni başlayan çalışanların beklentilerinin yüksek olması nedeniyle memnuniyetsizliğin arttığı zamanla ücret ve kıdem artışı ile bunun değiştiği bildirilmektedir (Çabukel, 2008).

Çeşitli meslek gruplarıyla yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiş ve kıdem artışının memnuniyet düzeyi ile pozitif bir ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur (Emhan & Gök, 2011; Ünal, 2016; Yıldırım & Şevik, 2013).

Yönetim Görevi: Hangi düzeyde olursa olsun yönetimin çalışanlara yaklaşım tarzı çalışan memnuniyeti ile yakından ilgilidir (Ünal, 2016). Araştırmalarda yöneticiler tarafından çalışanların görüşlerinin alınması, kararlara katılmalarının sağlanması, çalışanların yeteneklerine göre işlere yerleştirilmesi, kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanması, performanslarının önemsenmesi, iş yükünün eşit dağıtılması, motive edici uygulamalarda bulunulması ve iyi iletişim kurulmasının çalışan memnuniyetini artırdığı vurgulanmaktadır (Çabukel, 2008; Ünal, 2016). Yönetim tarzının yanında çalışanların çalıştıkları işte daha üst düzey görevde bulunan kişilerin işlerinden daha fazla memnun oldukları ve ünvanın çalışan memnuniyetinde önemli bir belirleyici olduğu bildirilmektedir (Gülakan, 2013).

2.1.2.2. Kurumsal Faktörler

Kurumların yönetim tarzları çalışan memnuniyetini değişik açılardan etkilemekte olup, çalışanların fikirlerinin kurum kararlarına dahil edilmesi, çalışanlara

saygı gösterilmesi, takdir edilmesi, önemli olduklarının hissettirilmesi, çalışanların yöneticilerine yöneticilerin de astlarına güven duyması, destekleyici, esnek ve katılımcı yönetim şeklinin uygulanmasının çalışan memnuniyetini ve dolayısıyla kurumsal bağlılığı artırdığı bildirilmektedir (Cappelli, 1999).

Diğer kurumsal faktörler işin niteliği, ücret, gelişme ve yükselme olanakları, denetim, çalışma koşulları ve birlikte çalışılan kişiler olarak belirtilmektedir.

İşin Niteliği: Yapılan araştırmalarda işin niteliğinin çalışan memnuniyeti üzerinde etkisinin olduğu ortaya konulmaktadır. (Şahin ve ark., 2015). Yüksek nitelikli işler ile yapılan işlerde yaratıcılık, fiziksel aktivite, sosyallik gibi fonksiyonların bulunmasının çalışan memnuniyetini artırdığı (Kök & Çakıcı, 2016; Şahin ve ark., 2015), sürekli aynı şekilde yapılan, çalışanların beceri ve yeteneklerini kullanmadığı işlerin ise çalışan memnuniyetini azalttığı belirtilmektedir (Kök & Çakıcı, 2016).

Ücret: Ücretin çalışanların iş doyumunu etkileyen en önemli unsurlardan biri olduğu ve öneminin işten işe farklılık gösterebildiği belirtilmektedir (Kök & Çakıcı, 2016). Ücret artışlarının çalışanlarda kendilerine verilen değerde artış duygusu oluşturarak motivasyon ve memnuniyet düzeylerinde artış sağladığı, ücret artışıyla daha iyi yaşam koşulları elde eden çalışanların yaptıkları işlerde daha verimli oldukları gözlenmiştir (Şahin ve ark., 2015).

Yapılan bir çalışmada kuruma bağlılık, motivasyon ve memnuniyet düzeylerinin yüksek ücret alan çalışanlarda daha fazla olduğu, çalışanların işlerini sevmelerinde ve zevkle yapmalarında ise ücretin önemli olduğu belirtilmiştir (Çolak, 2017).

Terfi: Çalışanın daha üst basamaktaki bir göreve getirilmesi olarak tanımlanabilen terfinin, daha fazla sorumluluk, daha fazla ücret, daha fazla yetki alanı ve daha fazla özgürlük sağlaması nedeniyle çalışanın iş doyumunu ve motivasyon düzeyini artırarak çalışan memnuniyet düzeyinin de artacağı belirtilmektedir (Karcıoğlu, Timuroğlu, & Çınar, 2009).

Çalışanların terfi olanaklarına sahip olmaması durumunda işe karşı olumsuz bir bakış ve her türlü çabanın gereksiz olduğu düşüncesinin geliştiği, terfi olanağının

bulunmasının ve adil bir şekilde yerine getirilmesinin motivasyonda, verimlilikte, bilgi ve beceri düzeylerinde artış sağlayarak çalışan memnuniyetinin artmasında önemli bir etken olduğu bildirilmiştir (Gülakan, 2013). Ayrıca terfinin sağladığı ücret artışının yaşam kalitesini artırarak sosyal statü artışı da sağladığı ve bunun da çalışan memnuniyetini olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir (Karcıoğlu ve ark., 2009).

Denetim: Denetim “toplumsal açıdan, insanın gerçekleştirmiş olduğu her türlü eylemin, önceden belirlenmiş olan toplumsal ve bireysel kurallara uygun olup olmadığının tespiti için yapılan bir değerlendirme olarak ele alınması” şeklinde tanımlanmaktadır (Memiş, 2016). Denetimin amacının ise kurumsal amaçların hangi düzeyde gerçekleştiği veya gerçekleşip gerçekleşmediğinin belirlenmesi ve sonuçları iyileştirmek için alınması gereken önlemlerin belirlenip gerekli girişimlerde bulunulması olduğu belirtilmektedir (Gülakan, 2013).

Denetim sisteminin olumlu ve yapıcı olarak gerçekleşmesinin yani hata veya noksanları düzeltmeye yönelik, yardım edici davranışları içermesinin çalışanların iş doyumunu ve dolayısıyla iş memnuniyetini artırdığı, kusur bulmayı amaçlayan, üstünlük gösterisi şeklinde ve çalışanları küçük düşürücü davranış ve ifadeler içermesinin ise iş doyumunu azaltarak çalışan memnuniyetini düşürdüğü bildirilmektedir (Gülakan, 2013).

Çalışma Koşulları: Çalışma yaşamının kalitesi ve insana uygunluğu çalışma koşulları ile belirlenmektedir. Çalışma koşullarının çalışanların yapısı ve beklentilerine göre düzenlenmesinin bireylerin çalışma ve yaşam memnuniyeti açısından önemli olduğu birey ile çalışma koşulları arasındaki uyum arttıkça verimliliğinde artacağı varsayıldığı belirtilmektedir (Tınar & Ulusoy, 2017).

Çalışma ortamının çok farklı unsurların bir araya gelerek oluşturduğu fiziki koşullarının ısı, nem, ışık, mobilyalar, giyim kuralları, mimari yapı gibi çalışanlar için gereken düzeyde olmasının bireyler açısından yüksek değer taşıdığı, çalışma ortamının çalışma saatleri dışında çalışanların özel hayatlarında da etkisinin olduğu, kötü çalışma koşullarının fazla mesailer, uzun çalışma saatleri ve fiziksel koşulların uygun olmaması gibi faktörlerin bireylerin hem iş hem yaşam memnuniyetini azaltacağı ifade edilmektedir (Gülakan, 2013).

Birlikte Çalışılan Kişiler: İşlevsel ilişkilere dayanan kurumsal ilişkiler karşılıklı olarak gerçekleştirilen hizmet, yardım ve dayanışma ile yürütülmekte ve bu ilişkilerin iyi sağlanmasının çalışan memnuniyetini artıracığı belirtilmektedir. Çalışma sürelerinin büyük bir kısmını iş arkadaşlarıyla geçiren çalışanların arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içerisinde olmasının, çalışma arkadaşlarına ve çalışma grubuna kendini ait hissetmesinin yanında başarılı bir grupta birlikte çalışmasının ve hayat görüşü kendisiyle uyuşan insanlarla birlikte olmasının, işverenin çalışanlarla arkadaşça ve dostça davranışlarda bulunmasının çalışan memnuniyetini artıracığı belirtilmektedir (Gülakan, 2013; Kök & Çakıcı, 2016).

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.1 ÜNİVERSİTELERDE ÇALIŞAN İDARİ PERSONEL MEMNUNİYETİ: KARABÜK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

3.1.1 Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışma Karabük Üniversitesinde görev yapan idari personellerin memnuniyet düzeylerini, beklenti ve endişelerini tespit edebilmek amacıyla toplam 453 (dört yüz elli üç) idari personel arasından araştırma yapıldığı tarihte izinli olmayan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan 186 (yüz seksen altı) idari personel ile yapılmıştır.

3.1.2. Veri Toplama-Analiz Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmış olup, anket katılımcıların demografik özelliklerin tespitine yönelik sorulan 6 (altı), memnuniyetlerini ölçmeye yönelik sorulan 25 (yirmi beş) olmak üzere toplam 31 (otuz bir) sorudan oluşmaktadır.

Yüz yüze görüşülerek doldurulan anketler analiz için incelendiğinde hepsinin analiz için uygun olduğu görülmüştür.

Araştırmada elde edilen verilerin kodlanması ve istatistiksel analizlerinde istatistik paket programı kullanılmış ve verilerin değerlendirilmesinde kategorik değişkenlere ait betimleyici istatistikler yüzde ve sayı ile analiz edilmiştir. Kategorik değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için ki-kare analizi uygulanmış olup, araştırmada tüm istatistiksel analizlerde p değeri 0.05' in altındaki karşılaştırmalar istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

3.1.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bilgiler

Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, kurumdaki görevleri ve çalışma süreleri ile kamudaki toplam çalışma süreleri gibi bağımsız değişkenlerinin, memnuniyet düzeyine bakış açılarını etkilediği varsayılmıştır.

Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo 1, Tablo 2, Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5, Tablo 6'da belirtilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	74	39,8
Erkek	112	60,2
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin cinsiyete göre dağılımı yapıldığında, ankete katılan toplam 186 (yüz seksen altı) personelden; 112 (yüz on iki) personelin erkek (%60,2), 74 (yetmiş dört) personelin ise kadın (%39,8) olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılım Tablosu

Yaş	Sayı	Yüzde
25 ve Altı	6	3,2
26-35	90	48,4
36-45	64	34,4
46 ve üstü	26	14
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin yaşlarına göre dağılımı yapıldığında, ankete katılan toplam 186 (yüz seksen altı) personelden; 90 (doksan) personelin 26-35 yaş arasında (%48,4), 64 (altmış dört) personelin 36-45 yaş arasında (%34,4), 26 (yirmi altı) personelin 46 yaş ve üzerinde (%14), 6 (altı) personelin ise 25 yaş ve altında (%3,2) olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılım Tablosu

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
İlköğretim	2	1,1
Lise	21	11,3
Üniversite	137	73,7
Lisans Üstü	26	14
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin eğitim durumlarına göre dağılımı yapıldığında, ankete katılan toplam 186 (yüz seksen altı) personelden; 137 (yüz otuz yedi) personelin üniversite mezunu (%73,7), 26 (yirmi altı) personelin lisans üstü mezunu (%14), 21 (yirmi bir) personelin lise mezunu (%11,3), 2 (iki) personelin ise ilköğretim mezunu (%1,1) olduğu görülmüştür.

Tablo 4. Katılımcıların Kurumdaki Görevlerine Göre Dağılım Tablosu

Kurumdaki Görev	Sayı	Yüzde
Memur	175	94,1
Şef	11	5,9
Şube Müdürü	0	0
Daire Başkanı	0	0
Fak./YO/MYO/Ens. Sek.	0	0
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin kurumdaki görevlerine göre dağılımı yapıldığında, ankete katılan toplam 186 (yüz seksen altı) personelden; 175 (yüz yetmiş beş) personelin memur statüsünde (% 94,1), 11 (on bir) personelin ise şef statüsünde (% 5,9) görev yaptıkları görülmüştür.

Tablo 5. Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılım Tablosu

Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde
1-5 Yıl	49	26,3
6-10 Yıl	100	53,8
11-15 Yıl	16	8,6
16 ve üstü	21	11,3
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin kurumdaki çalışma sürelerine göre dağılımı yapıldığında, ankete katılan toplam 186 (yüz seksen altı) personelden; 100 (yüz) personelin kurumdaki çalışma süresinin 6-10 yıl arasında (%53,8), 49 (kırk dokuz) personelin kurumdaki çalışma süresinin 1-5 yıl arasında (% 26,3), 21 (yirmi bir) personelin kurumdaki çalışma süresinin 16 yıl ve üzerinde (%11,3), 16 (on altı) personelin ise kurumdaki çalışma süresinin 11-15 yıl arasında (% 8,6) olduğu görülmüştür.

Tablo 6. Katılımcıların Kamudaki Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılım Tablosu

Toplam Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde
1-5 Yıl	26	14
6-10 Yıl	91	48,9
11-15 Yıl	23	12,4
16 ve üstü	46	24,7
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin kamudaki toplam çalışma sürelerine göre dağılımı yapıldığında, ankete katılan toplam 186 (yüz seksen altı) personelden; 91 (doksan bir) personelin kamudaki toplam çalışma süresinin 6-10 yıl arasında (% 48,9), 46 (kırk altı) personelin kamudaki toplam çalışma süresinin 16 yıl ve üzerinde (% 24,7), 26 (yirmi altı) personelin kamudaki toplam çalışma süresinin 1-5 yıl arasında (% 14), 23 (yirmi üç) personelin ise kamudaki toplam çalışma süresinin 11-15 yıl arasında

(% 12,4) olduğu görülmüştür.

3.1.4. Araştırmanın Anket Sorularının Sonuçları

Katılımcılardan çalıştıkları kurumdaki memnuniyetleri ile ilgili genel bir değerlendirme yapmaları istenmiş ve çalışan memnuniyeti düzeyleri ile ilgili düşüncelerini öğrenmeye yönelik sorular yöneltilmiş olup, memnuniyet düzeylerinin çalışmalarında etkili olup olmadıkları ve memnuniyetsizliğin odaklaştığı konular ve durumlar ile ilgili değerlendirme yapmaları istenmiştir.

Katılımcıların yapmış oldukları değerlendirmelerin dağılımları Tablo 7, Tablo 8, Tablo 9, Tablo 10, Tablo 11, Tablo 12, Tablo 13, Tablo 14, Tablo 15, Tablo 16, Tablo 17, Tablo 18, Tablo 19, Tablo 20, Tablo 21, Tablo 22, Tablo 23, Tablo 24, Tablo 25, Tablo 26, Tablo 27, Tablo 28, Tablo 29, Tablo 30, Tablo 31' de yer almaktadır.

Tablo 7. Mesleki hayatımı bu kurumda geçirmekten gurur ve mutluluk duyuyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	16	8,6
Katılmıyorum	35	18,81
Kararsızım	43	23,11
Katılıyorum	70	37,63
Kesinlikle Katılıyorum	22	11,82
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin mesleki hayatlarını bu kurumda geçirmekten gurur ve mutluluk duyup duymadıklarına ilişkin yöneltilen soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 7'de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 27,4'ü mesleki hayatlarını bu kurumda geçirmekten gurur ve mutluluk duymadıklarını, % 23,1'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 49,5'i ise mesleki hayatlarını bu kurumda geçirmekten gurur ve mutluluk duyduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 8. İş tanımı ve yetki dağılımı kurum hedeflerine uygundur.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	22	11,82
Katılmıyorum	46	24,73
Kararsızım	46	24,73
Katılıyorum	60	32,25
Kesinlikle Katılıyorum	12	6,45
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin iş tanımı ve yetki dağılımının kurum hedeflerine uygunluğu konusunda yöneltilen soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 8’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 36,6’sı iş tanımı ve yetki dağılımının kurum hedeflerine uygun olmadığını, % 24,7’si hedeflerin uygunluğu konusunda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 38,7’si ise iş tanımı ve yetki dağılımının kurum hedeflerine uygun olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 9. Çalışanlar için bilgi işlem sistemi mevcuttur.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	9	4,83
Katılmıyorum	15	8,06
Kararsızım	37	19,89
Katılıyorum	100	53,76
Kesinlikle Katılıyorum	25	13,44
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin kurumda çalışanlar için bilgi işlem sisteminin mevcut olup olmadığı konusunda yöneltilen soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 9’da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 12,9'u kurumda çalışanlar için bilgi işlem sisteminin mevcut olduğunu, % 19,9'u bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 67,2'si ise kurumda çalışanlar için bilgi işlem sisteminin mevcut olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 10. Mesleki ve kişisel gelişim için kurslar ve eğitimler düzenlenmektedir.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	31	16,66
Katılmıyorum	62	33,33
Kararsızım	29	15,59
Katılıyorum	56	30,1
Kesinlikle Katılıyorum	8	4,3
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin kendilerine yöneltilen kurumda mesleki ve kişisel gelişim için kurs ve eğitim düzenlenip düzenlenmediği sorusuna vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 10'da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 50'si mesleki ve kişisel gelişimleri için kurs ve eğitim düzenlenmediğini, % 15,6'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 34,4'ü ise kurumda mesleki ve kişisel gelişim için kurs ve eğitimlerin düzenlendiğini belirtmişlerdir.

Tablo 11. Kendimi bir üst göreve hazırlayabilmem için gerekli öğrenme imkânlarına sahibim.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	20	10,75
Katılmıyorum	47	25,26
Kararsızım	29	15,59
Katılıyorum	71	38,17
Kesinlikle Katılıyorum	19	10,21
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin kendilerini bir üst göreve hazırlayabilmeleri adına gerekli öğrenme imkanlarına sahip olup olmadıklarına ilişkin sorulara vermiş olduğu cevapların dağılımı Tablo 11’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 36’sı kurumda kendilerini bir üst göreve hazırlayabilmeleri adına gerekli öğrenme imkanlarına sahip olduklarını, % 15,6’sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 48,4’ü ise kendilerini bir üst göreve hazırlayabilmeleri adına gerekli öğrenme imkanlarına sahip olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 12. Birimimdeki karar verme sürecinde benim de görüşlerim alınır.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	20	10,75
Katılmıyorum	44	23,65
Kararsızım	30	16,12
Katılıyorum	81	43,54
Kesinlikle Katılıyorum	11	5,91
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin görev yaptıkları birimde karar verme

sürecinde görüşlerinin alınıp alınmadığına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 12’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 34,4’ü birimdeki karar verme sürecinde görüşlerinin alınmadığını, % 16,1’i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 49,5’i ise görev yaptıkları birimde karar verme sürecinde görüşlerinin alındığını belirtmişlerdir.

Tablo 13. Çalıştığım mekanın büyüklüğü, amaca uygunluğu, hijyeni gibi özelliklerinden memnunum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	28	15,05
Katılmıyorum	31	16,66
Kararsızım	19	10,21
Katılıyorum	81	43,54
Kesinlikle Katılıyorum	27	14,51
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin görev yapmış oldukları mekanın büyüklüğü, amaca uygunluğu, hijyeni gibi özelliklerinden memnun olup olmadıklarına ilişkin soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 13’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 31,7’si görev yapmış oldukları mekanın büyüklüğü, amca uygunluğu, hijyeni gibi özelliklerinden memnun olmadıklarını, % 10,2’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 58,1’i ise görev yapmış oldukları mekanın büyüklüğü, amaca uygunluğu, hijyeni gibi özelliklerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 14. Personel-Yönetici ilişkilerinde iletişim kopukluğu yaşamıyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	15	8,06
Katılmıyorum	28	15,05
Kararsızım	29	15,59
Katılıyorum	89	47,84
Kesinlikle Katılıyorum	25	13,44
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin yöneticileri ile olan ilişkilerinde iletişim kopukluğu yaşayıp yaşamadıklarına ilişkin sorulara vermiş oldukları cevaplar Tablo 14’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 23,1’i yöneticileri ile olan ilişkilerinde iletişim kopukluğu yaşadıklarını, % 15,6’sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 71,3’ü ise yöneticileri ile olan ilişkilerinde iletişim kopukluğu yaşamadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 15. Çalıştığım kurumda işler dengeli veya adil bir şekilde dağıtılır.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	35	18,81
Katılmıyorum	54	29,03
Kararsızım	42	22,58
Katılıyorum	43	23,11
Kesinlikle Katılıyorum	12	6,45
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalışmış oldukları kurumda işlerin dengeli veya adil bir şekilde dağıtılıp dağıtılmadığına ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 15’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 47,8'i çalıştıkları kurumdaki işlerin dengeli veya adil bir şekilde dağıtılmadığını, % 22,6'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 29,6'sı ise çalıştıkları kurumdaki işlerin dengeli veya adil olarak dağıtıldığını belirtmişlerdir.

Tablo 16. Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebiliyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	17	9,13
Katılmıyorum	28	15,05
Kararsızım	38	20,43
Katılıyorum	77	41,39
Kesinlikle Katılıyorum	26	13,97
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalışmış oldukları işte yetenek ve becerilerini sergileyip sergileyemediklerine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 16'da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 24,2'si çalışmış oldukları işte yetenek ve becerilerini sergileyemediklerini, % 20,4'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 55,4'ü ise çalışmış oldukları işte yetenek ve becerilerini sergileyebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 17. Yaptığım işler bana yeni mesleki bilgi, beceriler yanında saygınlık da kazandırmaktadır.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	15	8,06
Katılmıyorum	31	16,66
Kararsızım	41	22,04
Katılıyorum	80	43,01
Kesinlikle Katılıyorum	19	10,21
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin yapmış oldukları işlerin mesleki bilgi ve becerilerin yanında kendilerine saygınlık da kazandırıp kazandırmadığına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 17’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 24,7’si yapmış oldukları işlerin mesleki bilgi ve becerilerin yanında kendilerine saygınlık kazandırmadığını, % 22’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 53,3’ü ise yapmış oldukları işlerin mesleki bilgi ve becerilerin yanında kendilerine saygınlık da kazandırdığını belirtmişlerdir.

Tablo 18. Yaptığım işler, bana toplum için yararlı şeyler yaptığımı hissettiriyor.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	3,76
Katılmıyorum	24	12,9
Kararsızım	41	22,04
Katılıyorum	89	47,84
Kesinlikle Katılıyorum	25	13,44
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin yapmış oldukları işlerin kendilerine toplum

için yararlı şeyler yaptıklarını hissettirip hissettirmediğine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 18’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 16,7’si yapmış oldukları işlerin kendilerine toplum için yararlı şeyler yaptıklarını hissettirmediğini, % 22’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 61,3’ü ise yapmış oldukları işlerin kendilerine toplum için yararlı şeyler yaptıklarını hissettirdiğini belirtmişlerdir.

Tablo 19. Eğitimim, kıdemim ve yaptığım işlere bakarak, hak ettiğim bir maaş aldığıma inanıyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	28	15,05
Katılmıyorum	35	18,81
Kararsızım	31	16,66
Katılıyorum	63	33,87
Kesinlikle Katılıyorum	29	15,59
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin eğitim, kıdem ve yaptığı işlere bakarak hak ettiği bir maaş alıp almadığına ilişkin sorulan soruya vermiş olduğu cevapların dağılımı Tablo 19’da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 33,9’u eğitim, kıdem ve yaptığı işlere bakarak hak ettiği bir maaş aldığına inanmadıklarını, % 16,7’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 49,4’ü ise eğitim, kıdem ve yaptığı işlere bakarak hak ettiği bir maaş aldığına inandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 20. Çalıştığım kurumda hizmetin nasıl verilmesi konusunda kararlara katılma olanağı verilmektedir.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	18	9,67
Katılmıyorum	67	36,02
Kararsızım	34	18,27
Katılıyorum	58	31,18
Kesinlikle Katılıyorum	9	4,83
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalışmış oldukları kurumda hizmetin nasıl verilmesi konusunda kendilerine kararlara katılma olanağı verilip verilmediğine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 20’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 45,7’si çalışmış oldukları kurumda hizmetin nasıl verilmesi konusunda kendilerine kararlara katılma olanağı verilmediğini, % 18,3’ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 36’sı ise çalışmış oldukları kurumda hizmetin nasıl verilmesi konusunda kararlara katılma olanağı verildiğini belirtmişlerdir.

Tablo 21. Kurumumda çalışanların birbirilerinin işlerini ilgilendiren konuları her zaman iletme, tartışma olanağı vardır.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	20	10,75
Katılmıyorum	34	18,27
Kararsızım	39	20,96
Katılıyorum	78	41,93
Kesinlikle Katılıyorum	15	8,06
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalışmış oldukları kurumda çalışanların birbirlerinin işlerini ilgilendiren konuları her zaman iletme ve tartışma olanağının olup olmadığına ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 21’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 29’u çalışmış oldukları kurumda çalışanların birbirlerinin işlerini ilgilendiren konuları her zaman iletme ve tartışma olanağının olmadığını, % 21’i konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 50’si ise çalışmış oldukları kurumda çalışanların birbirlerinin işlerini ilgilendiren konuları her zaman iletme ve tartışma olanağının olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 22. Yöneticilerimin, çalışmalarında beni desteklemeye hazır olduklarını hissediyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	26	13,97
Katılmıyorum	27	14,51
Kararsızım	47	25,26
Katılıyorum	69	37,09
Kesinlikle Katılıyorum	17	9,13
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin yöneticilerinin çalışmalarında kendilerini desteklemeye hazır olduklarını hissedip hissetmediğine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 22’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 28,5’i yöneticilerinin çalışmalarında kendilerini desteklemeye hazır olduklarını hissetmediklerini, % 25,3’ü konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 46,2’si ise yöneticilerinin çalışmalarında kendilerini desteklemeye hazır olduklarını hissettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 23. Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	8	4,3
Katılmıyorum	19	10,21
Kararsızım	30	16,12
Katılıyorum	98	52,68
Kesinlikle Katılıyorum	31	16,66
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin bir sorun, istek ya da önerisi olduğunda bunu her zaman yöneticileri ile görüşemediğine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 23’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 14,5’i bir sorun, istek ya da önerisi olduğunda bunu her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 16,1’i konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 69,4’ü ise bir sorun, istek ya da önerisi olduğunda bunu her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 24. Çalıştığım kurumda, çalışanlar karşılıklı anlayış, saygı ve uyum içinde işlerini yürütürler.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	15	8,06
Katılmıyorum	22	11,82
Kararsızım	37	19,89
Katılıyorum	88	47,31
Kesinlikle Katılıyorum	24	12,9
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalıştıkları kurumda çalışanların karşılıklı

anlayış, saygı ve uyum içinde işlerini yürütüp yürütmediğine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 24’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 19,9’u çalıştıkları kurumda çalışanların karşılıklı anlayış, saygı ve uyum içinde işlerini yürütmediklerini, % 19,9’u konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 60,2’si ise çalıştıkları kurumda çalışanların karşılıklı anlayış, saygı ve uyum içinde işlerini yürüttüklerini belirtmişlerdir.

Tablo 25. Çalışma arkadaşlarıyla iş dışında sosyal ilişkilerimiz olmaktadır.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	10	5,37
Katılmıyorum	29	15,59
Kararsızım	19	10,21
Katılıyorum	100	53,76
Kesinlikle Katılıyorum	28	15,05
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalışma arkadaşları ile iş dışında sosyal ilişkilerinin olup olmadığına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 25’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 21’i çalışma arkadaşları ile iş dışında sosyal ilişkilerinin olmadığını, % 10,2’si konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, %68,8’i ise çalışma arkadaşları ile iş dışında sosyal ilişkilerinin olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 26. Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	39	20,96
Katılmıyorum	62	33,33
Kararsızım	52	27,95
Katılıyorum	20	10,75
Kesinlikle Katılıyorum	13	6,98
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalıştıkları kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir edip etmediklerine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 26’da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 54,3’ü çalıştıkları kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 28’i konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 17,7’si ise çalıştıkları kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 27. İşimden dolayı takdir ediliyorum.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	22	11,82
Katılmıyorum	46	24,73
Kararsızım	57	30,64
Katılıyorum	49	26,34
Kesinlikle Katılıyorum	12	6,45
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin işlerinden dolayı takdir edilip edilmediklerine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 27’de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 36,6'sı işlerinden dolayı takdir edilmediklerini, % 30,6'sı konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 32,8'i ise işlerinden dolayı takdir edildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 28. İşimizin gerektirdiği bir eğitim sürecinden geçtik ve sürekli yeni şeyler öğreniyoruz.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	35	18,81
Katılmıyorum	56	30,1
Kararsızım	38	20,43
Katılıyorum	45	24,19
Kesinlikle Katılıyorum	12	6,45
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin işlerinin gerektirdiği bir eğitim sürecinden geçerek sürekli yeni şeyler öğrenip öğrenmediklerine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 28'de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 48,9'u işlerinin gerektirdiği bir eğitim sürecinden geçerek sürekli yeni şeyler öğrenmediklerini, % 20,4'ü konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 30,7'si ise işlerinin gerektirdiği bir eğitim sürecinden geçerek sürekli yeni şeyler öğrendiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 29. Bağlı olduğum yöneticilerime ilettiğim problemler zme kavuşturulur.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	17	9,13
Katılmıyorum	30	16,12
Kararsızım	47	25,26
Katılıyorum	74	39,78
Kesinlikle Katılıyorum	18	9,67
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin bağlı oldukları yöneticilere ilettikleri problemlerin zme kavuşturulup kavuşturulmadığına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımını Tablo 29’da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 25,3’ bağlı oldukları yöneticilere ilettikleri problemlerin zme kavuşturulmadığını, % 25,3’ konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 49,4’ ise bağlı oldukları yöneticilere ilettikleri problemlerin zme kavuşturulduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 30. Çalıştığım kurum beklentilerimi karşılıyor.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	23	12,36
Katılmıyorum	54	29,03
Kararsızım	55	29,56
Katılıyorum	42	22,58
Kesinlikle Katılıyorum	12	6,45
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin alıştığıkları kurumun beklentilerini karşılayıp karşılamadığına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımını Tablo 30’da yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 41,4'ü çalıştıkları kurumun beklentilerini karşılamadığını, % 29,6'sı konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 29'u ise çalıştıkları kurumun beklentilerini karşıladığını belirtmişlerdir.

Tablo 31. Kurumda bize uygulanan denetim doğrudur.

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	25	13,44
Katılmıyorum	42	22,58
Kararsızım	65	34,94
Katılıyorum	44	23,65
Kesinlikle Katılıyorum	10	5,37
Toplam	186	100

Ankete katılan idari personellerin çalıştıkları kurumda kendilerine uygulanan denetimin doğru olup olmadığına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo 31'de yer almaktadır.

Buna göre; ankete katılan personellerin % 36'sı çalıştıkları kurumda kendilerine uygulanan denetimin doğru olmadığını, % 35'i konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 29'u ise çalıştıkları kurumda kendilerine uygulanan denetimin doğru olduğunu belirtmişlerdir.

Ayrıca yapılan araştırmada kullanılan anket sorularına ankete katılan 186 (yüz seksen altı) idari personelin vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 32'de yer almaktadır.

Tablo 32. Araştırmanın Anket Sorularına Verilen Cevapların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması

No	Sorular	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Mesleki hayatımı bu kurumda geçirmekten gurur ve mutluluk duyarım.	3,24	1,163
2	İş tanımı ve yetki dağılımı kurum hedeflerine uygundur.	2,95	1,142
3	Çalışanlar için bilgi işlem sistemi mevcuttur.	3,64	0,961
4	Mesleki ve kişisel gelişimim için kurslar ve eğitimler düzenlenmektedir.	2,72	1,184
5	Kendimi bir üst göreve hazırlayabilmem için gerekli öğrenme imkânlarına sahibim.	3,1	1,213
6	Birimimdeki karar verme sürecinde benim de görüşlerim alınır.	3,11	1,157
7	Çalıştığım mekanın büyüklüğü, amaca uygunluğu, hijyeni gibi özelliklerinden memnunum.	3,24	1,318
8	Personel-Yönetici ilişkilerinde iletişim kopukluğu yaşamıyorum.	3,42	1,157
9	Çalıştığım kurumda işler dengeli veya adil bir şekilde dağıtılır.	2,69	1,203
10	Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebiliyorum.	3,35	1,163
11	Yaptığım işler bana yeni mesleki bilgi, beceriler yanında saygınlık da kazandırmaktadır.	3,29	1,125
12	Yaptığım işler, bana toplum için yararlı şeyler yaptığımı hissettiriyor.	3,53	1,02
13	Eğitimim, kıdemim ve yaptığım işlere bakarak, hak ettiğim bir maaş aldığımı inanıyorum.	3,15	1,326

14	Çalıştığım kurumda hizmetin nasıl verilmesi konusunda kararlara katılma olanağı verilmektedir.	2,84	1,111
15	Kurumumda çalışanların birbirilerinin işlerini ilgilendiren konuları her zaman iletme, tartışma olanağı vardır.	3,18	1,153
16	Yöneticilerimin, çalışmalarım da beni desteklemeye hazır olduklarını hissediyorum.	3,13	1,197
17	Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.	3,66	1,029
18	Çalıştığım kurumda, çalışanlar karşılıklı anlayış, saygı ve uyum içinde işlerini yürütürler.	3,44	1,124
19	Çalışma arkadaşlarımla iş dışında sosyal ilişkilerimiz olmaktadır.	3,57	1,085
20	Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.	2,49	1,145
21	İşimden dolayı takdir ediliyorum.	2,9	1,12
22	İşimizin gerektirdiği bir eğitim sürecinden geçtik ve sürekli yeni şeyler öğreniyoruz.	2,69	1,212
23	Bağlı olduğum yöneticilerime ilettiğim problemler çözüme kavuşturulur.	3,24	1,133
24	Çalıştığım kurum beklentilerimi karşılıyor.	2,82	1,114
25	Kurumda bize uygulanan denetim doğrudur.	2,84	1,094

3.1.5. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Çapraz Tablo Analizleri

Anket sorularına verilen cevaplar doğrultusunda çalışanların cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, statüleri ve çalışma süreleri gibi faktörlerin sorulara verdikleri cevaplarla anlamlı bir ilişkisinin olup olmadığını daha iyi analiz edebilmek için aritmetik ortalaması en yüksek ve en düşük olan sorularla ankete katılan personellerin demografik özellikleri çapraz tablo analizi ile incelenmiş ve verilen cevapların dağılımı Tablo 33,

Tablo 34, Tablo 35, Tablo 36, Tablo 37, Tablo 38, Tablo 39, Tablo 40, Tablo 41, Tablo 42, Tablo 43, Tablo 44’ de belirtilmiştir.

Tablo 33. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Cinsiyet İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Cinsiyet		Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
Kadın	Sayı	3	4	15	45	7	74
	Yüzde	4	5,4	20,2	60,8	9,4	100
Erkek	Sayı	5	15	15	53	24	112
	Yüzde	4,4	13,3	13,3	47,3	21,4	100
Toplam	Sayı	8	19	30	98	31	186
	Yüzde	4,3	10,2	16,1	52,6	16,6	100

Kurumdaki personellerin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşüp görüşmediklerine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların cinsiyetleri üzerinden dağılımı Tablo 33’de yer almaktadır.

Kadın personellerin % 9,4’ü sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 20’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, %70,2’si ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Erkek personellerin bu konudaki görüşleri incelendiğinde % 17,7’sinin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini belirttikleri, % 13,3’ünün ise bu konuda kararsız olduklarını belirttikleri görülmekte olup, % 68,7’sinin ise sorun, istek ya da önerilerini yöneticilere iletme konusunda sorun yaşamadıklarını belirttikleri görülmüştür.

Tablo 34. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Yaş İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

		Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.					
Yaş		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
	25 ve altı	Sayı	0	1	0	4	
	Yüzde	0	16,6	0	66,6	16,6	100
26-35	Sayı	4	9	15	45	17	90
	Yüzde	4,4	10	16,6	50	18,8	100
36-45	Sayı	4	8	11	34	7	64
	Yüzde	6,2	12,5	17,1	53,1	10,9	100
46 ve üstü	Sayı	0	1	4	15	6	26
	Yüzde	0	3,8	15,3	57,6	23	100
Toplam	Sayı	8	19	30	98	31	186
	Yüzde	4,3	10,2	16,1	52,6	16,6	100

Kurumdaki personellerin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşüp görüşmediklerine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların yaş aralıkları üzerinden dağılımı Tablo 34’de yer almaktadır.

Ankete katılan 25 yaş ve altı personellerin % 16,6’sı sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 83,2’si ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

26-35 yaş arası personellerin % 14,4’ü sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 16,6’sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 68,8’i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

36-45 yaş arası personellerin % 18,7'si sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 17,1'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 64'ü ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Ankete katılan 46 yaş ve üzeri personellerin % 3,8'i sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 15,3'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 80,6'sı ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 35. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Eğitim Durumu İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Eğitim Durumu		Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
İlköğretim	Sayı	0	0	0	1	1	2
	Yüzde	0	0	0	50	50	100
Lise	Sayı	2	2	3	11	3	21
	Yüzde	9,5	9,5	14,2	52,3	14,2	100
Üniversite	Sayı	5	12	21	75	24	137
	Yüzde	3,6	8,7	15,3	54,7	17,5	100
Lisansüstü	Sayı	1	5	6	11	3	26
	Yüzde	3,8	19,2	23	42,3	11,5	100
Toplam	Sayı	8	19	30	98	31	186
	Yüzde	4,3	10,2	16,1	52,6	16,6	100

Kurumdaki personellerin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri

ile görüşüp görüşmediklerine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların eğitim durumları üzerinden dağılımı Tablo 35’de yer almaktadır.

Ankete katılan ilköğretim mezunu personellerin tamamı istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Lise mezunu personellerin % 19’u sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 14,2’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 66,5’i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Üniversite mezunu personellerin % 12,3’ü sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 15,3’ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 72,2’si ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Lisansüstü mezunu personellerin % 23’ü sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 23’ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 53,8’i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 36. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Statü İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Statü		Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
Memur	Sayı	7	19	27	94	28	175
	Yüzde	4	10,8	15,4	53,7	16	100
Şef	Sayı	1	0	3	4	3	11
	Yüzde	9	0	27,2	36,3	27,2	100
Toplam	Sayı	8	19	30	98	31	186
	Yüzde	4,3	10,2	16,1	52,6	16,6	100

Kurumdaki personellerin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşüp görüşmediklerine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevapların ankete katılanların kurumdaki statüleri üzerinden dağılımı Tablo 36’da yer almaktadır.

Memur olarak görev yapan personellerin % 14,8’i sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 15,4’ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 69,7’si ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Şef olarak görev yapan personellerin bu konudaki görüşleri incelendiğinde % 9’unun sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini belirttikleri, % 27,2’sinin ise bu konuda kararsız olduklarını belirttikleri görülmekte olup, % 63,5’inin ise sorun, istek ya da önerilerini yöneticilere iletme konusunda sorun yaşamadıklarını belirttikleri görülmüştür.

Tablo 37. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Kurumdaki Çalışma Süresi İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Kurumdaki Çalışma Süresi		Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.						Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
1-5 Yıl	Sayı	1	6	7	28	7	49	
	Yüzde	2	12,2	14,2	57,1	14,2	100	
6-10 Yıl	Sayı	5	8	17	51	19	100	
	Yüzde	5	8	17	51	19	100	
11-15 Yıl	Sayı	2	3	4	5	2	16	
	Yüzde	12,5	18,7	25	31,2	12,5	100	
16 ve üstü	Sayı	0	2	2	14	3	21	
	Yüzde	0	9,5	9,5	66,6	14,2	100	
Toplam	Sayı	8	19	30	98	31	186	
	Yüzde	4,3	10,2	16,1	52,6	16,6	100	

Kurumdaki personellerin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşüp görüşmediklerine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların kurumdaki çalışma süreleri üzerinden dağılımı Tablo 37’de yer almaktadır.

Kurumdaki çalışma süresi 1-5 yıl arasında olan personellerin % 14,2’si sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 14,2’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 71,3’ü ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Kurumdaki çalışma süresi 6-10 yıl arasında olan personellerin % 13’ü sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 17’si bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 70’i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman

yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Kurumdaki çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan personellerin % 31,2'si sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 25'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 43,7'si ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Kurumdaki çalışma süresi 16 yıl ve üzerinde olan personellerin % 9,5'i sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 9,5'u bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 80,8'i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 38. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Toplam Kamudaki Çalışma Süresi İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Toplam Kamudaki Çalışma Süresi		Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
1-5 Yıl	Sayı	0	5	2	16	3	26
	Yüzde	0	19,2	7,6	61,5	11,5	100
6-10 Yıl	Sayı	5	7	16	45	18	91
	Yüzde	5,4	7,6	17,5	49,4	19,7	100
11-15 Yıl	Sayı	2	2	4	12	3	23
	Yüzde	8,6	8,6	17,3	52,1	13	100
16 ve üstü	Sayı	1	5	8	25	7	46
	Yüzde	2,1	10,8	17,3	54,3	15,2	100
Toplam	Sayı	8	19	30	98	31	186
	Yüzde	4,3	10,2	16,1	52,6	16,6	100

Kurumdaki personellerin sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşüp görüşmediklerine ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların kamudaki toplam çalışma süreleri üzerinden dağılımı Tablo 38'de yer almaktadır.

Kamudaki toplam çalışma süresi 1-5 yıl arasında olan personellerin % 19,2'si sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 7,6'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 73'ü ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Kamudaki toplam çalışma süresi 6-10 yıl arasında olan personellerin % 13'ü sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 17,5'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 69,3'ü ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Kamudaki toplam çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan personellerin % 17,2'si sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 17,3'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 65,1'i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Kamudaki toplam çalışma süresi 16 yıl ve üzerinde olan personellerin % 12,9'u sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşemediklerini, % 17,3'ü bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 69,5'i ise sorun, istek ya da önerilerini her zaman yöneticileri ile görüşebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 39. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.” – Cinsiyet İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Cinsiyet		Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
Kadın	Sayı	12	23	26	9	4	74
	Yüzde	16,2	31	35,1	12,1	5,4	100
Erkek	Sayı	27	39	26	11	9	112
	Yüzde	24,1	34,8	23,2	9,8	8	100
Toplam	Sayı	39	62	52	20	13	186
	Yüzde	20,9	33,3	27,9	10,7	6,9	100

Kurumdaki personellerin kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların cinsiyetleri üzerinden dağılımı Tablo 39’de yer almaktadır.

Kadın personellerin % 47,2’si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 35,1’i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 17,5’i ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Erkek personellerin bu konudaki görüşleri incelendiğinde % 58,9’unun kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini belirttikleri, % 23,2’sinin ise bu konuda kararsız olduklarını belirttikleri görülmekte olup, % 17,8’inin ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirttikleri görülmüştür.

Tablo 40. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.” – Yaş İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Yaş		Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
25 ve altı	Sayı	0	0	2	3	1	6
	Yüzde	0	0	33,3	50	16,6	100
26-35	Sayı	19	33	23	9	6	90
	Yüzde	21,1	36,6	25,5	10	6,6	100
36-45	Sayı	16	22	18	4	4	64
	Yüzde	25	34,3	28,1	6,2	6,2	100
46 ve üstü	Sayı	4	7	9	4	2	26
	Yüzde	15,3	26,9	34,6	15,3	7,6	100
Toplam	Sayı	39	62	52	20	13	186
	Yüzde	20,9	33,3	27,9	10,7	6,9	100

Kurumdaki personellerin kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların yaş dağılımları üzerinden dağılımı Tablo 40’da yer almaktadır.

Ankete katılan 25 yaş ve altı personellerin % 33,3’ü kurumun çalışanlarına yönelik personel politikaları konusunda kararsız olduklarını, % 66,6’sı ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

26-35 yaş arası personellerin % 57,7’si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 25,5’i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 16,6’sı ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

36-45 yaş arası personellerin % 59,3'ü kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 28,1'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 12,4'ü ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Ankete katılan 46 yaş ve üzeri personellerin % 42,2'si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 34,6'sı bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 22,9'u ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 41. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.”
– Eğitim Durumu İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Eğitim Durumu		Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
İlköğretim	Sayı	0	0	1	0	1	2
	Yüzde	0	0	50	0	50	100
Lise	Sayı	1	9	4	5	2	21
	Yüzde	4,7	42,8	19	23,8	9,5	100
Üniversite	Sayı	33	43	40	13	8	137
	Yüzde	24	31,3	29,1	9,4	5,8	100
Lisansüstü	Sayı	5	10	7	2	2	26
	Yüzde	19,2	38,4	26,9	7,6	7,6	100
Toplam	Sayı	39	62	52	20	13	186
	Yüzde	20,9	33,3	27,9	10,7	6,9	100

Kurumdaki personellerin kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarına

ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların eğitim durumları üzerinden dağılımı Tablo 41’de yer almaktadır.

Ankete katılan ilköğretim mezunu personellerin % 50’si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikaları konusunda kararsız olduklarını, % 50’si ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Lise mezunu personellerin % 47,5’i kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 19’u bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 33,3’ü ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Üniversite mezunu personellerin % 55,3’ü kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 29,1’i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 15,2’si ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Lisansüstü mezunu personellerin % 57,6’sı kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 26,9’u bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 15,2’si ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 42. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.”
– Statü İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.							
Statü							Toplam
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
Memur	Sayı	36	59	50	20	10	175
	Yüzde	20,5	33,7	28,5	10,7	5,7	100
Şef	Sayı	3	3	2	0	3	11
	Yüzde	27,2	27,2	18,1	0	27,2	100
Toplam	Sayı	39	62	52	20	13	186
	Yüzde	20,9	33,3	27,9	10,7	6,9	100

Kurumdaki personellerin kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların statüleri üzerinden dağılımı Tablo 41’de yer almaktadır.

Memur olarak görev yapan personellerin % 54,2’si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 28,5’i bu konuda kararsız olduklarını, % 16,4’ü ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Şef olarak görev yapan personellerin % 54,4’ü kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 18,1’i bu konuda kararsız olduklarını belirtmiş olup, % 27,2’si ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 43. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.”
– Kurumdaki Çalışma Süresi İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Kurumdaki Çalışma Süresi		Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
1-5 Yıl	Sayı	5	14	16	11	3	49
	Yüzde	10,2	28,5	32,6	22,4	6,1	100
6-10 Yıl	Sayı	26	36	23	6	9	100
	Yüzde	26	36	23	6	9	100
11-15 Yıl	Sayı	4	6	5	1	0	16
	Yüzde	25	37,5	31,2	6,2	0	100
16 ve üstü	Sayı	4	6	8	2	1	21
	Yüzde	19	28,5	38	9,5	4,7	100
Toplam	Sayı	39	62	52	20	13	186
	Yüzde	20,9	33,3	27,9	10,7	6,9	100

Kurumdaki personellerin kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların kurumdaki çalışma süreleri üzerinden dağılımı Tablo 43’de yer almaktadır.

Kurumdaki çalışma süresi 1-5 yıl arasında olan personellerin % 38,7’si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 32,6’sı bu konuda kararsız olduklarını, % 28,5’i ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Kurumdaki çalışma süresi 6-10 yıl arasında olan personellerin % 62’si kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 23’ü bu konuda kararsız olduklarını, % 15’i ise kurumun çalışanlarına yönelik personel

politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Kurumdaki çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan personellerin % 62,5'i kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 31,2'si bu konuda kararsız olduklarını, % 6,2'si ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Kurumdaki çalışma süresi 16 yıl ve üzerinde olan personellerin % 47,5'i kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 38'i bu konuda kararsız olduklarını, % 14,2'si ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 44. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.”
– Toplam Kamudaki Çalışma Süresi İle İlgili Çapraz Tablo Analizi

Toplam Kamudaki Çalışma Süresi		Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.					Toplam
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
1-5 Yıl	Sayı	1	8	8	7	2	26
	Yüzde	3,8	30,7	30,7	26,9	7,6	100
6-10 Yıl	Sayı	23	33	22	5	8	91
	Yüzde	25,2	36,2	24,1	5,4	8,7	100
11-15 Yıl	Sayı	6	9	5	3	0	23
	Yüzde	26	39,1	21,7	13	0	100
16 ve üstü	Sayı	9	12	17	5	3	46
	Yüzde	19,5	26	36,9	10,8	6,5	100
Toplam	Sayı	39	62	52	20	13	186
	Yüzde	20,9	33,3	27,9	10,7	6,9	100

Kurumdaki personellerin kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarına ilişkin sorulan soruya vermiş oldukları cevapların ankete katılanların kamudaki toplam çalışma süreleri üzerinden dağılımı Tablo 44’de yer almaktadır.

Kamudaki toplam çalışma süresi 1-5 yıl arasında olan personellerin % 34,5’i kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 30,7’si bu konuda kararsız olduklarını, % 34,5’i ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Kamudaki toplam çalışma süresi 6-10 yıl arasında olan personellerin % 61,4’ü kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 24,1’i bu konuda kararsız olduklarını, % 14,1’i ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Kamudaki toplam çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan personellerin % 65,1’i kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 21,7’si bu konuda kararsız olduklarını, % 13’ü ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

Kamudaki toplam çalışma süresi 16 yıl ve üzerinde olan personellerin % 45,5’i kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir etmediklerini, % 36,9’u bu konuda kararsız olduklarını, % 17,3’ü ise kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ettiklerini belirtmişlerdir.

SONUÇ

Çalışma yaşamı, çalışanın işyerine ve işe ilişkin kazandığı deneyimlerden oluşmaktadır. Çalışma yaşamı boyunca çalışan iş ile ilgili bilgi ve becerisini geliştirmekte olup, mutluluk, üzüntü, endişe, kaygı vb. bireysel duygular açısından da gelişme ve farklılaşma yaşamaktadır. Çalışanın iş yaşamında kazandığı bu gelişme ve farklılaşmanın tümü ya da sadece bir kısmı işe ilişkin olumlu ya da olumsuz bir tutum geliştirmesine neden olmaktadır. Çalışanda gelişen bu tutum çalışanın işi ile doyum ve performansını etkileyerek verimliliği belirlemektedir. Gelişen olumlu tutum verimlilikte artış sağlamasına karşın olumsuz tutum verimlilikte düşüşe neden olmaktadır. Çalışanın kurumlar için bir değer olmasının yanında aynı zamanda maliyet unsuru olması sebebiyle çalışanda gelişebilecek olumsuz tutum kurumu doğrudan etkilemektedir.

Çalışma hayatında çalışan memnuniyetinin kurumsal verimliliği ve dolayısıyla başarıyı etkileyecek olması kurumların ekonomik ve insani değerleri bütüncül bir yaklaşımla ele almalarını sağlamaktadır.

Çalışma sonuçları; kurumda çalışan idari personellerin bir sorun istek ya da önerilerinin olması halinde bunları her zaman yöneticilerine iletebildiklerini yani başka bir deyişle çalışanların yöneticilerine ulaşma konusunda sıkıntı yaşamadıklarını ortaya koymuş olup, bu sonuç kurumdaki yönetici-personel ilişkisinin olumlu yönde değerlendirildiği anlamına gelmektedir.

Ayrıca, çalışma sonucunda kurumda çalışan personellerin kurumda çalışanlar için bilgi işlem sisteminin mevcut olduğunu belirttikleri görülmektedir. Bu sonuç da kurumda çalışan personeller için işlerin kolay ve sağlıklı bir şekilde yürütülmesi adına gerekli teknik altyapının kurum tarafından sağlandığı şeklinde değerlendirilmektedir.

Başka bir değerlendirmede ise çalışanların iş dışında sosyal ilişkilerinin de olduklarını belirttikleri görülmekte olup, bu durum kurumda çalışanların iş arkadaşlığı dışında normal hayatta da birlikte vakit geçirdikleri sonucunu ortaya koymakta ve dolayısıyla personel ilişkileri olumlu bir şekilde değerlendirilmektedir.

Son olarak kurumda çalışan personellerin genel olarak yaptıkları işlerin toplum için yararlı işler olduklarını düşündükleri görülmektedir. Bu durumda kurumda çalışan

personellerin işlerini yaparken topluma da faydalarının olduğunu düşünmeleri yaptıkları iş ile ilgili genel bir memnuniyet durumu sonucunu ortaya koymakta ve bu sonuç iş motivasyonunun yüksekliği açısından olumlu olarak değerlendirilmektedir.

Çalışma sonucunda personellerin genel olarak memnuniyet duydukları belli başlı konular bu şekilde ortaya konulmuş olup, bunların yanında memnuniyetsizlik duydukları konular da tespit edilmiştir. Bu konuların başlıcaları şu şekilde belirtilebilir.

Çalışanların memnuniyetsizlik duydukları konuların başında kurumun personel politikaları gelmektedir. Personel politikasının kurumun hedeflerine ulaşması adına tutarlı ve adil bir yapı oluşturularak personelin verimliliğinin, iş tatmininin ve motivasyonlarının artırılmasına, örgütsel bağlılığı yüksek ve kendini geliştiren bireyler olmalarına olanak sağlayacak şekilde belirlenmesi gerekmekte olup, kurumda çalışan personellerin bu konulara ilişkin bir memnuniyetsizlik durumu söz konusudur. Bu memnuniyetsizliğin ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi adına aşağıda belirtilen ilkelerin olabildiğince uygulanması gerekmektedir.

- Yönetişim anlayışı içerisinde çok yönlü iletişimin uygulanması.
- Kurum içi iletişimi güçlendirmek ve örgütsel bağlılığı artırmak amacıyla çalışanların motivasyonunu yükseltecek sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklerin desteklenmesi.
- Kurumun misyon ve vizyonu doğrultusunda, doğru kişinin doğru yerde istihdam edilmesini sağlayacak sistemin kurulması ve geliştirilmesi.
- Çalışanların eğitim ihtiyaç analizi ve fırsat eşitliği doğrultusunda eğitim planlamalarının yapılması ve bireysel kariyer planlarının gerçekleştirilmesi için gelişimlerine katkı sağlanması.
- Performans değerlendirme sistemi doğrultusunda personelin görevi içerisinde terfi edebilmesine imkan sağlanması.
- Performansa dayalı yetkilendirme, tanıma, takdir ve kişisel gelişim uygulamaları ile çalışanların desteklenmesi.

Çalışmada kurumda görev yapan personellerin işlerinin gerektirdiği eğitim süreçleri konusunda da olumsuz bir düşünce içinde oldukları ve eğitimlerin yetersiz

olduğu yönünde görüş bildirdikleri görölmekte olup, kurumun ilgili birimleri tarafından söz konusu eğitimler ile ilgili çalışmalar yapılması ve personellerin yapmış oldukları görevlere ilişkin eğitici faaliyetlerin düzenlenmesi gerekmektedir. Hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimin düzenlenmesi 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile zorunlu kılınmış ve bu eğitimin amaçları özetle; devlet memurlarının yetişmelerini sağlamak, verimliliklerini artırmak ve daha ileri görevlere hazırlamak olarak belirtilmiştir.

Bu çalışmaya göre kurumda görev yapan personellerin çalıştıkları birimdeki işlerin dengeli ve adil bir şekilde dağıtılması konusunda memnuniyetsizlik ifade ettikleri görölmektedir. Buna göre kurum bünyesindeki alt birimlerdeki yöneticiler tarafından yapılan görev tanımlarının çalışanlar arasında herhangi bir çatışmaya mahal vermeksizin dengeli ve adil bir şekilde düzenlenmesi personellerin bu konudaki memnuniyetsizliğini önemli ölçüde azaltacak olup, söz konusu görev tanımlarının ilgili personellerle paylaşılması ve birimler tarafından ilan edilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak çalışan memnuniyetinin kurum politikaları ve yönetici davranış ve tutumları ile sağlanabildiği açık olmakla birlikte memnuniyet değerlendirme sonuçlarına göre gerekli düzenlemelerin ise çalışanların talep ve önerileri doğrultusunda yapılması önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Arıkan, R. (2004). *Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama*. Ankara: Asil Yayınları.
- Arlı, M., & Nazik, H. (2001). *Bilimsel Araştırmaya Giriş*. Ankara: Gazi Kiatpevi.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Çabukel, R. (2008). *Çalışan Memnuniyeti Analizleri*. (Yüksek Lisans), İstanbul Üniversitesi.
- Cappelli, P. (1999). A Market-Driven Approach to Retaining Talent. *Harvard business review*, 103-111.
- Çavuş, Ş., & Cumaliyeva, D. (2013). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Özel Güvenlikte Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 37, 1-17.
- Cerit, Y. (2005). Üniversiteye İlişkin Öğrenci Algıları. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2).
- Çolak, H. (2017). Çalışan Bağlılığı ve Motivasyon Araştırmasında Ücret ve Performans Düzeyinin Etkisi. *İnsan Kaynakları ve Yönetim Dergisi*.
- Elyas, S. (2016). *Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Örgütsel Faktörlerin Rolü: Bir Özel Hastaneye İlişkin Araştırma*. (Yüksek Lisans), T.C İstanbul Üniversitesi.
- Emhan, A., & Gök, R. (2011). Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 51, 157-174.
- Gülakan, G. (2013). *Kamu Hizmet Sektöründe Çalışan Memnuniyeti: Yalova Örneği*. (Yüksek Lisans), Yalova Üniversitesi.

- Hopoğlu, S. (2012). Vakıf Üniversiteleri ve TRB1 Bölgesinde Vakıf Üniversitelerinin Kurulabilirliği. Retrieved 06.06.2019
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim Ve İş Tatmini İlişkisi- Bir Uygulama. *Yönetim*(63), 59-76.
- Kılıç, R. (1999). Türkiye’de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3, 289-310.
- Kök, M., & Çakıcı, A. (2016). Fabrika Çalışanlarının İş Memnuniyetini Etkileyen Etmenler *İnsan&İnsan*(7), 40-63.
- Memiş, M. Ü. (2016). Kurumsal İşletme Yönetiminde Denetimin Önemi. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 8(1), 34-49.
- Parmaksız, A., Ersöz, T., Özseven, T., & Ersöz, F. (2013). Çalışanların İş Memnuniyeti, İş Stresi Ve Ergonomik Koşullarının Değerlendirilmesi. *Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi*, 8, 82-99.
- Şahin, L., Bacak, B., & Güler, M. (2015). Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasıda Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet ve Ark.gıları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Alan Araştırması *İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(2), 28-44.
- Tınar, M. Y., & Ulusoy, T. (2017). Çalışma Koşullarının İnsancalaştırılmasında Çalışan Memnuniyeti Anketinin Rolü - Uygulamadan Bir Örnek Analizi. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 5(ÖS: Ergonomi2016), 115-125.
- Türkay, O. (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 22(1), 239-256.

- Ünal, Ö. F. (2016). Hizmet Sektöründe Çalışan Memnuniyeti: Şirketler Grubuna Bağlı Kargo Şirketi ve Kırtasiye Mağazalar Zinciri Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(1), 161-176.
- Uysal, D., & Aydemir, E. E. (2016). Türkiye’de Yükseköğretim Kavramı ve Yükseköğretimin İstihdam ve Ekonomiye Etkisinin Analizi. *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.*, 35, 274-284.
- Vatanserver, Ç. (1994). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Tutumların Örgüte Bağlılığa Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Yıldırım, S., & Şevik, N. (2013). Satış Gücü Örgütünde İş Tatmini (Kocaeli İlinde Pilot Bir Uygulama). *International Journal of SocialScience*, 4(6), 1199-1217.
- Yükseköğretim Kanunu, 2547 C.F.R. (1981).
- Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, 2809 C.F.R. (1983).
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, (1983).

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu	23
Tablo 2. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılım Tablosu	23
Tablo 3. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılım Tablosu	24
Tablo 4. Katılımcıların Kurumdaki Görevlerine Göre Dağılım Tablosu	24
Tablo 5. Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılım Tablosu	25
Tablo 6. Katılımcıların Kamudaki Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılım Tablosu	25
Tablo 7. Mesleki hayatımı bu kurumda geçirmekten gurur ve mutluluk duyarım	26
Tablo 8. İş tanımı ve yetki dağılımı kurum hedeflerine uygundur	27
Tablo 9. Çalışanlar için bilgi işlem sistemi mevcuttur	27
Tablo 10. Mesleki ve kişisel gelişimim için kurslar ve eğitimler düzenlenmektedir	28
Tablo 11. Kendimi bir üst göreve hazırlayabilmem için gerekli öğrenme imkânlarına sahibim	29
Tablo 12. Birimimdeki karar verme sürecinde benim de görüşlerim alınır	29
Tablo 13. Çalıştığım mekanın büyüklüğü, amaca uygunluğu, hijyeni gibi özelliklerinden memnunum	30
Tablo 14. Personel-Yönetici ilişkilerinde iletişim kopukluğu yaşamıyorum	31
Tablo 15. Çalıştığım kurumda işler dengeli veya adil bir şekilde dağıtılır	31
Tablo 16. Çalıştığım işte yetenek ve becerilerimi sergileyebiliyorum	32
Tablo 17. Yaptığım işler bana yeni mesleki bilgi, beceriler yanında saygınlık da kazandırmaktadır	33
Tablo 18. Yaptığım işler, bana toplum için yararlı şeyler yaptığımı hissettiriyor	33
Tablo 19. Eğitimim, kıdemim ve yaptığım işlere bakarak, hak ettiğim bir maaş aldığıma inanıyorum	34
Tablo 20. Çalıştığım kurumda hizmetin nasıl verilmesi konusunda kararlara katılma olanağı verilmektedir	35
Tablo 21. Kurumumda çalışanların birbirilerinin işlerini ilgilendiren konuları her zaman iletme, tartışma olanağı vardır	35
Tablo 22. Yöneticilerimin, çalışmalarım beni desteklemeye hazır olduklarını hissediyorum	36

Tablo 23. Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim	37
Tablo 24. Çalıştığım kurumda, çalışanlar karşılıklı anlayış, saygı ve uyum içinde işlerini yürütürler	37
Tablo 25. Çalışma arkadaşlarımla iş dışında sosyal ilişkilerimiz olmaktadır.	38
Tablo 26. Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum	39
Tablo 27. İşimden dolayı takdir ediliyorum.....	39
Tablo 28. İşimizin gerektirdiği bir eğitim sürecinden geçtik ve sürekli yeni şeyler öğreniyoruz	40
Tablo 29. Bağlı olduğum yöneticilerime ilettiğim problemler çözüme kavuşturulur	41
Tablo 30. Çalıştığım kurum beklentilerimi karşılıyor	42
Tablo 31. Kurumda bize uygulanan denetim doğrudur	42
Tablo 32. Araştırmanın Anket Sorularına Verilen Cevapların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması.....	43
Tablo 33. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Cinsiyet İle İlgili Çapraz Tablo Analizi.....	45
Tablo 34. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Yaş İle İlgili Çapraz Tablo Analizi	46
Tablo 35. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Eğitim Durumu İle İlgili Çapraz Tablo Analizi	47
Tablo 36. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Statü İle İlgili Çapraz Tablo Analizi.....	49
Tablo 37. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Kurumdaki Çalışma Süresi İle İlgili Çapraz Tablo Analizi.....	50
Tablo 38. “Bir sorun, istek ya da önerim olduğunda bunu her zaman yöneticilerimle görüşebilirim.” – Toplam Kamudaki Çalışma Süresi İle İlgili Çapraz Tablo Analizi	51
Tablo 39. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.” – Cinsiyet İle İlgili Çapraz Tablo Analizi.....	53
Tablo 40. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.” – Yaş İle İlgili Çapraz Tablo Analizi	54
Tablo 41. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarını takdir ediyorum.” –	

Eğitim Durumu İle İlgili apraz Tablo Analizi.....	55
Tablo 42. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarımı takdir ediyorum.” – Statü İle İlgili apraz Tablo Analizi.....	57
Tablo 43. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarımı takdir ediyorum.” – Kurumdaki alışma Süresi İle İlgili apraz Tablo Analizi.....	58
Tablo 44. “Bu kurumun çalışanlarına yönelik personel politikalarımı takdir ediyorum.” – Toplam Kamudaki alışma Süresi İle İlgili apraz Tablo Analizi.....	59

ÖZGEÇMİŞ

Serkan IŞIK, 1981 yılında İstanbul ili Fatih ilçesinde dünyaya geldi. İlk ve orta öğrenimini Eskişehir’de tamamladı. Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Programından 2007 yılında mezun olduktan sonra 2013 yılında Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans öğrenimine başladı. 2009 yılından itibaren Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında görev yapmaktadır. Evli ve iki çocuk babasıdır.