

ÜNİVERSİTE İDARİ PERSONELLERİNİN İŞ MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Mehmet Fatih KANOĞLU¹

Hakan Tahiri MUTLU²

Hasan Saltuk DURAK³

Öz

Bir üniversitenin kalite süreçlerinin değerlendirilmesi ve güvencesinin temel bileşeni, paydaşların eğitim sonuçlarından ve çalışma ortamlarından memnuniyetlerinin izlenmesidir. Öğrenci, memur ve akademisyenlerden gelen geri bildirimlere dayalı kalite değerlendirmesinin gerekliliği, üniversitelerin kamu mesleki akreditasyon kriterleri ve uygulamalarıyla da ortaya konulmuştur. Yapılan bu çalışmada üniversite eğitim ve öğretim ortamında bulunan idari personellerin buldukları çalışma alanındaki memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu çalışmada durum olarak İç Anadolu bölgesinde bulunan bir devlet üniversitesi seçilmiştir. Katılımcıların orijinal bir anketi yanıtladığı yöntemle gerçekleştirilen araştırmaya kurumun 60 idari personeli katılmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda idari memurların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi için her bir paydaşa ayrı ayrı 25 soruluk ölçek maddesinin bulunduğu memnuniyet anketi uygulanmıştır. Üniversite paydaşlarının memnuniyet düzeylerinin izlenmesine ilişkin sunulan metodoloji, yükseköğretim kurumları için bir kalite güvence mekanizması olarak kullanılabilir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde araştırmaya katılan idari personelin genel memnuniyet düzeylerinin ortalamanın biraz üzerinde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte kendilerine yöneltilen 25 soruluk memnuniyet düzeyi ölçeğinden 7 maddesinde memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu (5 üzerinden 3,5 ve üzerinde) buna karşın 4 maddesinde memnuniyet düzeylerinin ise oldukça düşük olduğu (5 üzerinden 2,5 ve altında) belirlenmiştir. Kalan maddelerdeki memnuniyet düzeylerinin ise orta seviyede olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin cinsiyete ve iş tecrübesine göre farklılık göstermediği de elde edilen sonuçlar arasındadır.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet düzeyi, İdari personel, Mann-Whitney U testi, Kruskal-Wallis testi

EXAMINATION OF JOB SATISFACTION LEVELS OF UNIVERSITY ADMINISTRATIVE STAFF

Abstract

A key component of the evaluation and assurance of a university's quality processes is the monitoring of stakeholders' satisfaction with educational outcomes and working environments. The necessity of quality assessment based on feedback from students, civil servants and academics has also been demonstrated by the public professional accreditation criteria and practices of universities. In this study, it is aimed to reveal the satisfaction levels of the administrative staff in the university education and training environment in their work area. In this study, a state university located in the Central Anatolia region was chosen as a situation. 60 administrative staff of the institution participated in the research, which was carried out using the method in which the participants answered an original questionnaire. In line with the

¹ Öğr.Gör./Yozgat Bozok Üniversitesi/ bsnfatih@hotmail.com/ORCID: 0000-0001-6551-7332

² Dr.Öğr.Üyesi/Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü/tahirimutlu@ibu.edu.tr/ ORCID: 0000-0002-8964-2696

³ Öğr.Gör./Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu/hasansaltukdurak@duzce.edu.tr/ ORCID:

purpose of the study, a satisfaction questionnaire with 25 questions was applied to each stakeholder in order to determine the satisfaction levels of administrative officers. The presented methodology for monitoring the satisfaction levels of university stakeholders can be used as a quality assurance mechanism for higher education institutions. When the results were examined, it was seen that the general satisfaction levels of the administrative staff participating in the research were slightly above the average. In addition, it was determined that the satisfaction level was high in 7 items of the 25-question satisfaction level scale directed to them (3.5 and above out of 5), whereas their satisfaction level was quite low in 4 items (2.5 and below out of 5). The satisfaction levels in the remaining items were found to be moderate. It is also among the results obtained that the satisfaction levels of the participants do not differ according to gender and work experience.

Keywords: Satisfaction level, Administrative staff, Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis test

1. Giriş

Yeni yönetim anlayışları insan faktörünü ön plana alarak sürekli gelişmeyi amaçladığından ve kurumlar ancak insan kaynaklarının görüş, tutum ve algılarıyla ilerleyebildiğinden çalışan memnuniyeti ile ilgili çalışmaların sayısı gün geçtikçe artmaktadır (örn. Witt ve Beokermen, 1991; Jenkins, 1993; Judge ve Watanabe, 1993; Akt. Kuskü, 2003). Bu alandaki araştırmaların çoğu kar amacı güden sanayi ve hizmet kuruluşları ile ilgili yapılmış olsa da, 1990'lı yılların başından itibaren tüm dünyada yükseköğretimde, özellikle kalite yönetimi ile ilgili çalışan memnuniyetine artan bir ilgi vardır. Bu ilginin artmasının nedeni yükseköğretim kurumlarının emek yoğun olması gerçeğidir. Bütçeleri ağırlıklı olarak personele ayrılmıştır ve etkinlikleri büyük ölçüde çalışanlarına bağlıdır. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarında çalışanların memnuniyeti çok önemlidir.

Yükseköğretimde çalışan memnuniyetine artan bir ilgi olmasına rağmen, bu alandaki baskın teorik ve deneye dayalı çalışmaların çoğunluğunun Batı'da yoğunlaştığı ve Kuzey Amerika ve Batı Avrupa etkileriyle şekillendiği açıktır (örn. Hagedorn, 1994; 1996; Johnsrud ve Heck, 1998; Kanji ve Tambi, 1999). Dünyanın diğer bölgelerinde, yani gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerde bu konuda nadiren araştırma yapılmıştır. Bu nedenle, gelişmekte olan veya daha az gelişmiş ülkelerde yükseköğretimdeki personelin beklentilerini anlamak için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır. Dolayısıyla, yapılan çalışma Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerdeki bu boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır. Bu nedenle çalışmanın sonuçları, gelişmekte olan bir ülkede, biraz farklı bir kültürde yükseköğretimde çalışan memnuniyeti konusuna ilişkin önceki çalışmaların bulgularına yeni bir bakış açısı kazandıracaktır.

Yükseköğretim kurumlarında görev yapan çalışanlar, başlıca iki gruba ayrılabilir: kurumların araştırma ve öğretim gibi akademik faaliyetlerinden sorumlu olan akademik personel ve genel olarak araştırma ve öğretim faaliyetlerini desteklemekten sorumlu olan idari personel. Yapılan işin özellikleri ve kurumun her iki gruptan beklentileri son derece farklı olduğundan, her iki grubun iş memnuniyet düzeylerinin aynı temelde değerlendirilmesi pek akılcı görünmemektedir. Ancak çalışanların kendi yapmış oldukları işlerinde başarılı olmaları, kurumda farklı işlerde çalışan diğer personellerin yardımıyla ve yapılan çeşitli işlere destek vermeleriyle sağlanabilir. Toplam kalite yönetiminin vurguladığı iç müşteri kavramı, aynı ortamda çalışan ancak farklı işler yapan kişilerin birbirleri üzerindeki etkisinin boyutu ve önemi üzerinde de yoğunlaşmaktadır. Bu nedenle, bu araştırmanın temel amacı, başta üniversiteler olmak üzere yükseköğretim kurumlarında idari çalışanlar arasındaki memnuniyet boyutlarındaki farklılıkları araştırmak ve ortaya çıkan zayıf yönlerle ilişkin iyileştirme çalışmalarına zemin hazırlamaktır. Daha sonra bu çalışmada araştırma sorusu olarak şu soru sorulmuştur:

Üniversitelerde görev yapan idari çalışanların iş memnuniyet düzeyleri cinsiyet ve iş tecrübesi boyutlarına göre farklılık göstermekte midir?

2. Yükseköğretimde Çalışan Memnuniyeti

Çalışan memnuniyeti, bireyin ihtiyaç ve isteklerinin karşılanma derecesini ve bunun diğer çalışanlar tarafından ne ölçüde algılandığını yansıtır (Küskü, 2003). Genel olarak "... işin kapsamı ve çalışma ortamına ilişkin tüm olumlu tutumlar" şeklinde algılanmaktadır (Staples ve Higgins, 1998, Akt. Küskü, 2003).

Yükseköğretim kurumlarında idari olarak çalışanların memnuniyetlerine ilişkin yapılan çalışmalar aşağıdaki gibi özetlenebilir.

İdari çalışanlar üzerine yapılan araştırma, akademik çalışanlar üzerinde yapılan araştırmalar kadar genişlik ve derinlik açısından zengin değildir (Johnsrud, 2002; Akt. Küskü, 2003). Yürütülen çalışmalar tipik olarak hem giriş hem de orta düzey idari personele veya üst düzey idari personele odaklanmıştır. Akademik ve idari olmak üzere ikili role sahip olan dekan, müdür ve bölüm başkanı gibi yöneticilik yapan akademik personele ilişkin araştırmaların bulguları, akademik personele ilişkin bulgularla paralellik göstermektedir (bkz. Wolkwein ve Parmley, 2000; Johnsrud ve ark., 2000). Lacy ve Sheehan (1997), çalışma iklimi ve atmosferi dâhil olmak üzere bağlam unsurlarının sekiz ülkede (Avustralya, Almanya, Hong Kong, İsrail, Meksika, İsveç, Birleşik Krallık ve ABD) genel iş memnuniyet seviyeleri üzerindeki etkisini araştırmış ve üniversite atmosferinin, topluluk duygusunun ve meslektaşlarla olan ilişkilerinin iş memnuniyetinin en büyük belirleyicileri olduğunu keşfetmiştir. Oshagbemi (1998), İngiltere'deki üniversite çalışanlarının memnuniyeti üzerindeki yaşın etkisini araştırmış ve yaş ile genel iş memnuniyet arasında doğrusal ve pozitif bir ilişki bulmuştur. Tang ve Talpade (1999), ABD'deki bir üniversitede çalışan memnuniyetindeki cinsiyet farklılıklarına odaklanmış ve erkek personelin kadınlardan daha yüksek ücret memnuniyetine sahip olma eğilimindeyken, kadınlar ve erkekler arasında bazı önemli farklılıklar bulmuştur. Johnsrud ve Rosser (1999), idari çalışanların çalışma yaşamının kalitesini moral gibi davranışsal sonuçlarla ilişki içinde analiz etmişler ve "kariyer desteği, çalışma koşulları, ayrımcılık, inceleme/müdahale, çeşitlilik, yetkinliğin tanınması, cinsiyet/ırk sorunları, departman içi ilişkiler ve dış ilişkiler" olmak üzere dokuz faktör belirlemişlerdir. Bulgular, "tanınma, ayrımcılık, dış ilişkiler ve hareketlilik" ile ilgili algıların yöneticilerin moralini orta düzey seviyesinde açıkladığını göstermiştir. Johnsrud ve ark. (2000), orta düzey yöneticilerin istifa etme niyetinde olmalarının ardındaki, çalışma hayatı ve moral algılarını içeren faktörleri incelemiştir. Bulgular, akademik personel ve ayrılma niyetleriyle ilgili bulgularla paralel çıkmıştır. Her iki durumda da bireylerin iş yaşamlarının kalitesini nasıl algıladıkları, moralleri üzerinde doğrudan, moralleri de kurumdan ayrılma niyetleri üzerinde doğrudan bir etkiye sahip çıkmıştır.

Ağırlıklı olarak Kuzey Amerika ve Batı Avrupa etkileriyle şekillenen tüm bu çalışmalar, çeşitli akademik ve idari çalışanlar arasında iş memnuniyetini tam olarak tanımlamak ve keşfetmek için çok fazla araştırmaya ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Ayrıca gelişmekte olan veya daha az gelişmiş ülkelerde yükseköğretimde çalışan memnuniyetini anlamak için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır.

Bu nedenle, bu çalışmada bir yükseköğretim kurumunda idari personel vasfına sahip olan; daire başkanı, şube müdürü, fakülte/MYO sekreteri, şef ve memur pozisyonlarında çalışan personelin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir.

3. Türkiye'de Yükseköğrenim

Türkiye'de yükseköğretimin uzun bir geçmişi vardır. Aslında Türk yükseköğreniminin geçmişi Selçuklu Türkleri tarafından 11. yüzyılda Bağdat'ta kurulan Nizamiye Medresesi'ne kadar

dayanmaktadır (HECT, 2002). 1900'lü yılların başlarında, Cumhuriyet'in kuruluşundan önce, İstanbul'un tamamında İstanbul Darülfünunu (İstanbul İlimler Akademisi) adında tek bir yükseköğretim kurumu ve diğer birkaç askeri ve sivil yükseköğretim kurumu olmak üzere toplam 8 üniversite düzeyinde kurum bulunmaktaydı (Küskü, 2003). Nitekim Cumhuriyetin kuruluşundan bu yana yükseköğretimde nitelik ve nicelik açısından önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Türkiye'nin küreselleşen dünyaya tam anlamıyla uyum sağlaması için yükseköğretimin hem nitelik hem de nicelik olarak gelişmesi birincil hedef olarak benimsenmiştir. Planlar ve programlar hep bu algıyı yansıtmıştır. 1933 yılında Darülfünun' un İstanbul Üniversitesi olmasıyla başlayan kalkınma süreci, özellikle son yıllarda ekonominin ve nüfusun artmasıyla ivme kazanmıştır (Küskü, 2003).

Türkiye Yükseköğretim Kurumu (YÖK), Türk yükseköğretimi için tüm ana politika ve stratejilerin yürütülmesini formüle eden ve koordine eden birincil devlet kurumudur. Kurum, 1980 darbesinden sonra, istikrarsızlık potansiyelinin ana kaynağı olarak görülen üniversiteleri kontrol etme yetkisiyle kuruldu. YÖK, sunulabilecek ders türleri ve içerikleri, üniversite bölümlerine kaydolabilecek öğrenci sayıları ve öğretim üyesi işe alımları da dâhil olmak üzere, yükseköğretim politika ve uygulamalarının tasarımı, tanıtım uygulamaları ve yürütülmesi konularını sürdürmektedir (Aydinli ve Mathews, 2021).

2014 ve 2018 yıllarında YÖK başkanlarının hazırladığı raporlara bakıldığında, yükseköğretimde uluslararasılaşmanın önemi hemen ortaya çıkmaktadır. 2014 yılında, uluslararasılaşma, Türk yükseköğretiminin kalitesini artırmak için en önemli resmi strateji olarak belirlenmiştir. Ayrıca rapor, Türkiye'nin dünya siyasetindeki artan gücü ve rolü ile ülke içinde yükseköğretimin “kaçınılmaz” uluslararasılaşması arasında paralellikler kurmakta ve bu ikisinin karşılıklı olarak birbirini güçlendirmesi gerektiğini ifade etmektedir (Aydinli ve Mathews, 2021).

Türk hükümeti ve özellikle Cumhurbaşkanı Erdoğan, uluslararasılaşmanın önemini doğrudan vurgulamaktadır. Örneğin, Erdoğan (2018a) 12 Mayıs 2018 tarihli bir konuşmasında, Türkiye'nin uluslararası öğrencilerin oturma ve çalışma izni almalarına yardımcı olduklarını ve aynı zamanda onlar için sağlık hizmeti seçeneklerini artırmaya yönelik olumlu adımlar attıklarını ifade etmiştir. Aynı yılın Ekim ayında Erdoğan (2018b) uluslararası öğrencilerdeki genel artışı övmekle kalmamış, aynı zamanda Türkiye aleyhine “olumsuz propaganda yapılmasına” rağmen sayıların arttığını ifade etmiştir. Yakın zamanda Erdoğan, 2023 yılına kadar Türkiye'ye gelen uluslararası diploma ve değişim öğrencilerinin sayısını yaklaşık iki katına çıkarmayı ve 200.000'e ulaşmasını planladıklarını açıklamıştır (Aktaş ve Şahin, 2019; Akt. Aydinli ve Mathews, 2021).

Türkiye'deki devlet üniversitelerinde her bir devlet üniversitesine tahsis edilen akademik ve idari kadro sayısı Parlamento kararları ile belirlenirken, her düzeydeki personel atamaları münhasıran üniversitelerin kendileri tarafından yapılır ve herhangi bir dış otoritenin onayına tabi değildir. Kanun sadece akademik yükselmeler için asgari şartları ve atamalarda izlenecek ölçütleri ortaya koymaktadır (HECT, 2002).

4. İdari Personel Memnuniyet Düzeyi Çalışması

Üniversitede uygulanan “İdari Personel Memnuniyet Anketi” çalışmasına altmış (60) idari personel katılmıştır. İdari Personel Memnuniyet Anketi soruları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. İdari personel Memnuniyet Anketi

| Madde No: | Maddeler |
|-----------|---|
| M1. | Göreviniz yazılı olarak sizlere tebliğ edildi mi? |
| M2. | Kurumumuzda teknik destek hizmetleri yeterlidir. |

| | |
|------|---|
| M3. | Kurumumuzda yapılan etkinliklerden zamanında haberim olur. |
| M4. | Mesleki konulardaki etkinlikler yeterlidir. |
| M5. | Kurumumuzda sanatsal ve kültürel etkinlikler yeterlidir. |
| M6. | Kurumumuzda güvenlik hizmetleri yeterlidir. |
| M7. | Kurumumuzda temizlik düzenli yapılır. |
| M8. | Yüksek performans ödüllendirilir. |
| M9. | Yemekhane ihtiyaçları karşılar. |
| M10. | Aldığım ücretten memnunum. |
| M11. | Kurum içi iletişim süreçleri iyidir |
| M12. | Kurumun toplumsal problemlere yönelik çalışmaları başarılıdır |
| M13. | Kurum çalışanları işlerini özveriyle yaparlar |
| M14. | Kurumun iş etiğine bağlı olarak yönetsel süreçleri iyidir |
| M15. | Benden beklenen performans ölçütleri açıktır. |
| M16. | İşim, günlük hayatımı etkileyecek düzeyde stres unsuru içermez. |
| M17. | Genel olarak kurumdaki mesleki gelişim imkanlarını yeterli buluyorum. |
| M18. | Kurum imajı pozitifdir |
| M19. | Atama ve/veya görevlendirmelerde adil kararlar alınır. |
| M20. | Genel olarak çalışma ortamım iyidir |
| M21. | İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum ofis ekipmanları (masa, sandalye vb.) uygundur. |
| M22. | İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum teknolojik donanım (bilgisayar, yazıcı, yazılımlar vb.) yeterlidir. |
| M23. | Görev ve/veya sorumluluklarımla ilgili gereken bilgilerden zamanında haberdar olurum. |
| M24. | Genel olarak kurumumuzda etkili işleyen bir iletişim ağı vardır. |
| M25. | Genel olarak yaptığım işten memnunum. |

5. Gereç ve Yöntem

5.1.Yöntem

Üniversitede idari personel olarak çalışan bireylerin çalıştıkları ortam ve yaptıkları işle ilgili memnuniyet düzeylerini incelenmek amacıyla yapılan bu çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada %95 güvenilirlik düzeyi ve %5 hata payı ile çalışılmıştır. Nicel bir araştırma yöntemine dayalı bu çalışmada birincil veri toplamak amacıyla çevrimiçi anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket bölümünde genel bilgilere yönelik olarak demografik parametrelerin yer aldığı aşamadan sonra bireylerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla “İdari Personel Memnuniyet Düzeyi Ölçeği” kullanılmıştır.

Katılımcılara uygulanan anket 2 kısımdan oluşmaktadır. Anketin birinci kısmında anketi cevaplayan katılımcıların cinsiyetleri ve iş deneyimleri ile alakalı ayırt edici özelliklerin olduğu 2 soruluk bölüm bulunmaktadır. Anketin ikinci kısmında ise idari personellerin çalıştıkları ortam ve yaptıkları işle ilgili memnuniyet düzeylerini incelenmek amacıyla 52 soru yöneltilmiş ve katılımcılardan sorulara 5’li likert tipi ölçeğe uygun olarak “ 1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde cevap vermeleri istenmiştir.

İç Anadolu bölgesinde bulunan bir devlet üniversitesinde idari kadroda çalışan personeller ile 2020 yılı sonunda gerçekleştirilen anket uygulaması sonuçları SPSS 26 paket programında analiz edilerek sonuçları tablolar yardımıyla verilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda öncelikle katılımcılar tarafından doldurulan anket verileri Google Anket’in Microsoft Excel ortamında sonuçları vermesi nedeniyle bilgisayara kaydedilmiş ve buradan SPSS paket programına taşınmıştır. Sonrasında gerekli ön kontroller gerçekleştirilmiştir. Analiz sürecinin ilk aşamasında katılımcıların demografik özellikleri daha sonra ise memnuniyet düzeyleri ile ilgili kısım incelenmiştir.

5.2. Materyal

Verilerin analizinde SPSS 26.0 paket programından yararlanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır. Sürekli (scale) değişkenlerin minimum, maksimum, ortalama ve standart sapmaları hesaplanırken, kesikli (nominal/ordinal) değişkenlerin frekans ve yüzde değerleri incelenmiştir. 52 soruluk ölçek için toplam ve ortalama puanlar incelenmiştir. Daha sonra SPSS 26 paket programı kullanılarak öncelikle Kolmogrov-Smirnov normallik analizi ve Çarpıklık-Basıklık katsayıları yardımıyla verilerin normallik varsayımını sağlayıp sağlamadığı incelenmiştir. Eğer veriler normal dağılıyorsa parametrik, dağılmıyorsa da non-parametrik yöntemler kullanılarak betimleyici, fark, ilişki ve bağımsızlık gibi analizler yapılmıştır.

6. Bulgular

6.1. Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan bireylerin öncelikle genel demografik özellikleri incelenmiştir.

Tablo 2. Araştırmaya katılan idari personelin demografik özellikleri

| | | N | % |
|--|------------|----|-------|
| Cinsiyetiniz | Erkek | 38 | 63,3 |
| | Kadın | 22 | 36,7 |
| | Total | 60 | 100,0 |
| Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz? | 0-2 yıl | 9 | 15,0 |
| | 3-5 yıl | 9 | 15,0 |
| | 6-10 yıl | 31 | 51,7 |
| | 11 ve üstü | 11 | 18,3 |
| | Total | 60 | 100,0 |

Araştırmaya katılan idari personellerin cinsiyet dağılımı incelendiğinde %63,3’ünün (38 kişi) erkek, %36,7’sinin (22 kişi) ise kadın olduğu görülmüştür. Bununla birlikte katılımcıların çalıştıkları kurumdaki iş deneyim süreleri incelendiğinde ise %15’inin (9 kişi) 0-2 arası yıl, %15’inin (9 kişi) 3-5 arası yıl, %51,7’sinin (31 kişi) 6-10 arası yıl ve %18,3’ünün ise (11 kişi) 11 ve üstü yıl süredir bulunduğu kurumda çalıştığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 3. İdari personelin memnuniyet düzeylerini ölçen maddelere verdikleri cevapların ortalama değerleri

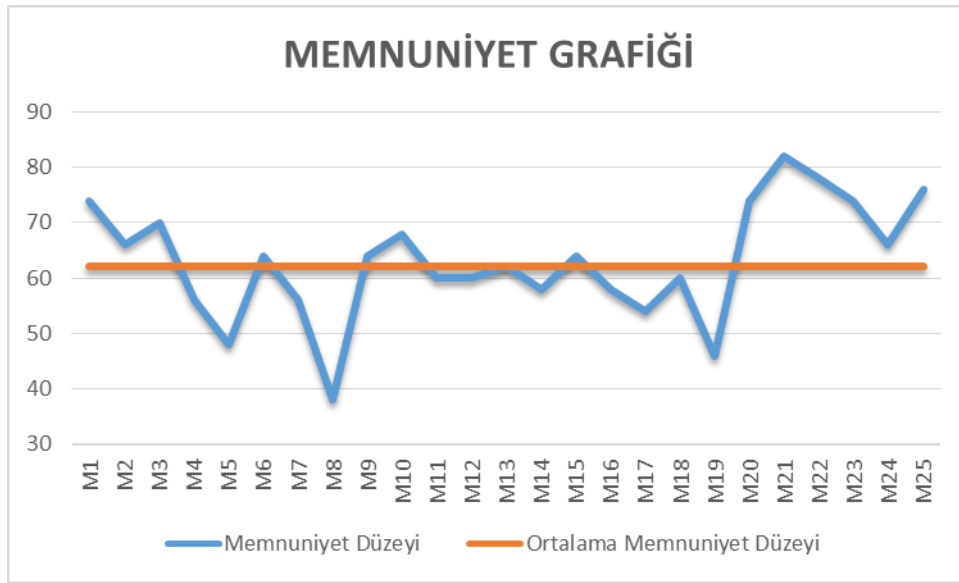
| | N | Min. | Max. | Ort. | Std. Sap. |
|---|----|-------|--------|-------|-----------|
| M1.Göreviniz yazılı olarak sizlere tebliğ edildi mi? | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,67 | 1,30 |
| M2.Kurumumuzda teknik destek hizmetleri yeterlidir. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,25 | 1,20 |
| M3.Kurumumuzda yapılan etkinliklerden zamanında haberim olur. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,48 | 1,24 |
| M4.Mesleki konulardaki etkinlikler yeterlidir. | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,82 | 1,21 |
| M5.Kurumumuzda sanatsal ve kültürel etkinlikler yeterlidir. | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,35 | 1,23 |
| M6.Kurumumuzda güvenlik hizmetleri yeterlidir. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,18 | 1,33 |
| M7.Kurumumuzda temizlik düzenli yapılır. | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,82 | 1,30 |
| M8.Yüksek performans ödüllendirilir. | 60 | 1,00 | 5,00 | 1,87 | 1,13 |
| M9.Yemekhane ihtiyaçları karşılar. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,18 | 1,20 |
| M10.Aldığım ücretten memnunum. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,37 | 1,26 |
| M11.Kurum içi iletişim süreçleri iyidir | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,03 | 1,25 |
| M12.Kurumun toplumsal problemlere yönelik çalışmaları başarılıdır | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,00 | 1,16 |
| M13.Kurum çalışanları işlerini özveriyle yaparlar | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,07 | 1,19 |
| M14.Kurumun iş etiğine bağlı olarak yönetsel süreçleri iyidir | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,93 | 1,19 |
| M15.Benden beklenen performans ölçütleri açıktır. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,23 | 1,14 |
| M16.İşim, günlük hayatımı etkileyecek düzeyde stres unsuru içermez. | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,85 | 1,33 |
| M17.Genel olarak kurumdaki mesleki gelişim imkanlarını yeterli buluyorum. | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,68 | 1,27 |
| M18.Kurum imajı pozitifdir | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,97 | 1,26 |
| M19.Atama ve/veya görevlendirmelerde adil kararlar alınır. | 60 | 1,00 | 5,00 | 2,27 | 1,33 |
| M20.Genel olarak çalışma ortamım iyidir | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,70 | 1,14 |
| M21.İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum ofis ekipmanları (masa, sandalye vb.) uygundur. | 60 | 1,00 | 5,00 | 4,07 | 1,06 |
| M22.İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum teknolojik donanım (bilgisayar, yazıcı, yazılımlar vb.) yeterlidir. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,85 | 1,19 |
| M23.Görev ve/veya sorumluluklarımla ilgili gereken bilgilerden zamanında haberdar olurum. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,65 | 1,22 |
| M24.Genel olarak kurumumuzda etkili işleyen bir iletişim ağı vardır. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,27 | 1,26 |
| M25.Genel olarak yaptığım işten memnunum. | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,80 | 1,10 |
| Memnuniyet Düzeyi Toplam | 60 | 25,00 | 125,00 | 78,25 | 27,52 |
| Memnuniyet Düzeyi Ortalama | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,13 | 0,78 |

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde katılımcıların memnuniyet düzeylerinin ortalama değeri 3,13 çıkmıştır ve ortaya çıkan bu sonuç üniversitede çalışan idari personelin memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir. Katılımcılara yöneltilen her bir maddenin ortalama değeri incelendiğinde ise M1, M3, M20, M21, M22, M23 ve M25 maddelerin ortalama değerlerinin en yüksek memnuniyet seviyesindeki maddeler olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre üniversitede çalışan idari personel “Göreviniz yazılı olarak sizlere tebliğ edildi mi?”, “Kurumumuzda yapılan etkinliklerden zamanında haberim olur”, “Genel olarak çalışma ortamım iyidir”, “İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum ofis ekipmanları (masa, sandalye vb.)

uygundur”, “İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum teknolojik donanım (bilgisayar, yazıcı, yazılımlar vb.) yeterlidir”, “Görev ve/veya sorumluluklarımla ilgili gereken bilgilerden zamanında haberdar olurum”, “Genel olarak yaptığım işten memnunuz” maddelerine ilişkin 5 üzerinden ortalama 3,5 ve üzerinde memnuniyete sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Buna karşın M5, M8, M17 ve M19 maddelerin ortalama değerlerinin en düşük memnuniyet seviyedeki maddeler olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre üniversitede çalışan idari personel “Kurumumuzda sanatsal ve kültürel etkinlikler yeterlidir”, “Yüksek performans ödüllendirilir”, “Genel olarak kurumdaki mesleki gelişim imkanlarını yeterli buluyorum” ve “Atama ve/veya görevlendirmelerde adil kararlar alınır” maddelerine ilişkin 5 üzerinden ortalama 2,5 ve altında memnuniyete sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Çalışmada ile ortaya koyulan idari personel genel memnuniyet düzeyleri Grafik 1’de verilmiştir.



Grafik 1. İdari Personelin Genel Memnuniyet Düzeyleri

Grafik 1’de verilen bulgular incelendiğinde, idari personelin genel memnuniyet düzeylerinin %62 olduğu belirlenmiştir. Ankette yer alan her madde için idari personelin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en çok memnuniyetin % 82 oranında Madde 21’de (İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum ofis ekipmanları (masa, sandalye vb.) uygundur.) olduğu belirlenmiştir. En az memnuniyetin ise, %38 oranında Madde 8’de (Yüksek performans ödüllendirilir) olduğu görülmüştür.

6.2. Memnuniyet Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılığının İncelenmesi

Araştırmada kullanılan memnuniyet ölçeğinin demografik değişkenlere göre farklılığının incelenmesi amacıyla öncelikle normallik analizi yapılarak parametrik ve non-parametrik yöntemlerden hangisinin kullanılacağına karar verilmiştir. Yapılan Kolmogrov-Simirnov testi sonucunda sig. değerleri 0.05’ten küçük çıktığı için verilerin normal dağılım göstermediği sonucuna varılmıştır. Bu nedenle faktörlerin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla non-parametrik yöntemler kullanılmıştır.

6.2.1. Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesi

Memnuniyet düzeyinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla non-parametrik yöntemlerden Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 4. Memnuniyet düzeyinin cinsiyete göre farklılığının incelenmesi (Mann-Whitney U)

| | Cinsiyetiniz | N | Ort. | Ort. Rank | Ranklar Toplamı | Mann-Whitney U | Wilcoxon W | Z | Asymp. Sig. (2-tailed) |
|-------------------|--------------|----|------|-----------|-----------------|----------------|------------|-------|------------------------|
| Memnuniyet Düzeyi | Erkek | 38 | 3,14 | 30,61 | 1163,00 | 378,000 | 414,000 | -,061 | ,951 |
| | Kadın | 22 | 3,13 | 30,32 | 667,00 | | | | |
| | Toplam | 60 | | | | | | | |

Yapılan Mann-Whitney U testi sonucunda elde edilen sig. değeri 0.05'ten büyük çıktığı için memnuniyet düzeyinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Katılımcıların cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinin ortalama değerleri incelendiğinde kadınların (3,13) ortalama memnuniyet düzeylerinin erkeklerden (3,14) düşük olduğu ancak bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür.

6.2.2. Memnuniyet Düzeylerinin İş Deneyimine Göre Farklılığının İncelenmesi

İdari personellerin memnuniyet düzeylerinin iş deneyim süresine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla non-parametrik yöntemlerden Kruskal Wallis testi kullanılmıştır.

Tablo 5. Memnuniyet düzeyinin iş tecrübesine göre farklılığının incelenmesi (Kruskal-Wallis Testi)

| | Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz? | N | Ort. | Mean Rank | Kruskal-Wallis H | df | Asymp. Sig. |
|-------------------|---------------------------------------|----|------|-----------|------------------|----|-------------|
| Memnuniyet Düzeyi | 0-2 yıl | 9 | 2,96 | 29,22 | 1,305 | 3 | ,728 |
| | 3-5 yıl | 9 | 3,36 | 35,67 | | | |
| | 6-10 yıl | 31 | 3,20 | 30,65 | | | |
| | 11 ve üstü | 11 | 2,91 | 26,91 | | | |
| | Toplam | 60 | | | | | |

Yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda elde edilen sig. değeri 0.05'ten büyük çıktığı için memnuniyet düzeyinin iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Katılımcıların iş tecrübesine göre memnuniyet düzeylerinin ortalama değerleri incelendiğinde bulunduğu kurumda 3-5 yıldır çalışan bireylerin ortalama memnuniyet düzeylerinin en yüksek, 11 ve üstü yıldır çalışanların ise en düşük olduğu ancak bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür.

7. Sonuç ve Tartışma

Üniversitelerde çalışan idari personellerin buldukları kurumla alakalı bir takım özelliklere göre memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla yapılan bu çalışmada ortaya çıkan sonuçlar birçok konuda fikir vermektedir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde üniversitede çalışan idari personelin memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu görülmüştür. Katılımcılara yöneltilen her bir maddenin ortalama değeri incelendiğinde ise üniversitede çalışan idari personel "Göreviniz yazılı olarak sizlere tebliğ edildi mi?", "Kurumumuzda yapılan etkinliklerden zamanında haberim olur", "Genel olarak çalışma ortamım iyidir", "İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum ofis ekipmanları (masa, sandalye vb.) uygundur", "İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum teknolojik donanım (bilgisayar, yazıcı, yazılımlar vb.) yeterlidir", "Görev ve/veya sorumluluklarımla ilgili gereken bilgilerden zamanında haberdar olurum", "Genel olarak

yaptığım işten memnunum” maddelerine ilişkin 5 üzerinden ortalama 3,5 ve üzerinde memnuniyete sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Buna karşın üniversitede çalışan idari personel “Kurumumuzda sanatsal ve kültürel etkinlikler yeterlidir”, “Yüksek performans ödüllendirilir”, “Genel olarak kurumdaki mesleki gelişim imkanlarını yeterli buluyorum” ve “Atama ve/veya görevlendirmelerde adil kararlar alınır” maddelerine ilişkin 5 üzerinden ortalama 2,5 ve altında memnuniyete sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Yapılan analizler sonucunda idari personelin memnuniyet düzeyleri %60,26 olarak belirlenmiştir. Ankette yer alan her madde için idari personelin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en çok memnuniyetin % 82 oranında Madde 21’de (İşimi yaparken ihtiyaç duyduğum ofis ekipmanları (masa, sandalye vb.) uygundur.) olduğu belirlenmiştir. En az memnuniyetin ise, %38 oranında Madde 8’de (Yüksek performans ödüllendirilir) olduğu görülmüştür.

Son olarak idari personelin memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre ortalama puanları incelendiğinde kadınların ortalama memnuniyet düzeylerinin erkeklerden yüksek olduğu ancak bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte idari personelin memnuniyet düzeylerinin iş tecrübesine göre ortalama puanları incelendiğinde ise bulunduğu kurumda 3-5 yıldır çalışan bireylerin ortalama memnuniyet düzeylerinin en yüksek, 11 ve üstü yıldır çalışanların ise en düşük olduğu ancak bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür.

Yapılan bu çalışma bir devlet üniversitesini kapsamaktadır. Farklı üniversitelerde de yapılması Türkiye genellemesi için faydalı olacaktır. Ayrıca sadece idari personele uygulanan memnuniyet anketi diğer paydaşlara da uygulanarak üniversite paydaşlarının tamamını kapsayan yararlı sonuçların elde edilmesini sağlayacaktır.

Kaynakça

- Aktas, Y., Sahin, S. (2019, July 3). Turkey aims to rise number of international students. Anadolu Agency. <https://www.aa.com.tr/en/education/turkey-aims-to-rise-number-of-international-students/1522563>
- Aydinli, E., & Mathews, J. (2021). Searching for Larger Status in Global Politics: Internationalization of Higher Education in Turkey. *Journal of Studies in International Education*, 25(3), 247-265.
- Erdoğan, R. T. (2018a, May 12). *IHA*. <https://www.iha.com.tr/haber-cumhurbaskani-erdogandan-yabanci-ogrencilere-calisma-izni-mujdesi-725510/>
- Hagedorn, L.S. (1994). Retirement proximity’s role in the prediction of satisfaction in academe, *Research in Higher Education*, Vol. 35 No. 6, pp. 711-28.
- Hagedorn, L.S. (1996). Wage equity and female faculty job satisfaction: the role of wage differentials in a job satisfaction causal model, *Research in Higher Education*, Vol. 37 No. 5, pp. 569-98.
- Higher Education Council of Turkey (HECT) (2002), available at: www.yok.gov.tr/english/index_en.htm
- Jenkins, J.M. (1993). Self-monitoring and turnover: the impact of personality on intent to leave, *Journal of Organisational Behavior*, Vol. 14, pp. 83-91.

- Johnsrud, L.K. (2002). Measuring the quality of faculty and administrative work life: implications for college and university campuses, *Research in Higher Education*, Vol. 43 No. 3, pp. 379-95.
- Johnsrud, L.K. and Heck, R.H. (1998). Faculty work life: establishing benchmarks across groups, *Research in Higher Education*, Vol. 39 No. 5, pp. 539-55.
- Johnsrud, L.K. and Rosser, V.J. (1999). College and university mid-level administrators: explaining and improving their morale, *Review of Higher Education*, Vol. 22 No. 2, pp. 121-41.
- Johnsrud, L.K., Heck, R.H. and Rosser, V.J. (2000). Morale matters: midlevel administrators and their intent to leave, *Journal of Higher Education*, Vol. 71 No. 1, pp. 34-59.
- Judge, T.A. and Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 No. 6, pp. 939-48.
- Kanji, G.K. and Tambi, A.M.B.A. (1999). Total quality management in UK higher education institutions, *Total Quality Management*, Vol. 10 No. 1, pp. 129-53.
- Küskü, F. (2003). Employee satisfaction in higher education: the case of academic and administrative staff in Turkey. *Career Development International*. ISSN: 1362-0436. 8(7).
- Lacy, F.J. and Sheehan, B.A. (1997). Job satisfaction among academic staff: an international perspective, *Higher Education*, Vol. 34 No. 3, pp. 305-22.
- Oshagbemi, T. (1998). The impact of age on the job satisfaction of university teachers, *Research in Education, Manchester*, Vol. 59, pp. 95-107.
- Republic of Turkey, Ministry of Foreign Affairs (MFA) (2002), available at: www.mfa.gov.tr/grupc/cg/03.htm
- Staples, D.S. and Higgins, C.A. (1998). A study of the impact of factor importance weightings on job satisfaction measures, *Journal of Business and Psychology*, Vol. 13 No. 2, pp. 211-32.
- Tang, T. Li-Ping and Talpade, M. (1999). Sex differences in satisfaction with pay and co-workers: faculty and staff at a public institution, *Public Personnel Management*, Vol. 28 No. 3, pp. 345-9.
- The Minister of National Education (MNE) (2002), available at: <http://yogm.meb.gov.tr/hghereeducationinturkey.htm>
- Witt, L.A. and Beokermen, M.N. (1991). Satisfaction with initial work assignment and organisational commitment, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 21 No. 21, pp. 1783-92.
- Wolkwein, J.F. and Parmley, K. (2000). Comparing administrative satisfaction in public and private universities, *Research in Higher Education*, Vol. 41 No. 1, pp. 95-116.