

PERSONEL DAİRESİ
BAŞKANLIĞI



ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

2019 YILI ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET RAPORU

Ocak – 2020

ANKARA

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1 :Araştırmanın Amacı

Bu anket ile Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi çalışanlarının memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

1.2 :Araştırmanın Kapsamı

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesinde görev yapmakta olan ve 2019 yılı içinde hizmet vermiş olan tüm çalışanlara (N=433 kişi) gönderilmiş olup, çalışmamıza katkı sunan personel sayısı 109 dur.

1.3 :Araştırmanın Sınırlılıkları

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesinde 2019 yılı içinde hizmet vermiş olan personelin tamamına uygulanan ankette bireylerin kimliğinin gizliliğinin sağlanabilmesi için demografik özelliklere ilişkin sorulara çok sınırlı sayıda verilmiştir. Bundan sonraki anketlerde personelin idari (memur ya da sözleşmeli) ve akademik olarak ayrıştırılabilmesi için bir soru ve yine personelin iş tecrübesini ölçmek için bir başka soruyu eklemek bulguları değerlendirirken aydınlatıcı olacaktır.

1.4 :Araştırma Yöntemi

Yapılan anket çalışmasında “Çalışanların memnuniyet düzeyi” beş başlık altında değerlendirilmiştir. Bunlar işin kendisinden memnuniyet, yönetim ortamından memnuniyet, kurumsal iletişimden memnuniyet, çalışma ortamından memnuniyet ve hizmet içi eğitimlerden memnuniyet olarak sıralanabilir. Bu soruların yanı sıra kuruma bağlılığı ölçmek için örgüte duygusal bağlılık ölçeği de altıncı başlık altında yer almıştır. Katılımcılar 29 sorudan oluşan bu anketi 5-noktalı Likert tipi ölçek (1= Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) ile yanıtlamışlardır. Anket sonunda yer alan 3 soru cinsiyet, mevcut kurumdaki kıdem süresi ve çalışılan birimi sorgulayan maddelerden oluşmaktadır.

1.5 :Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesinde çalışanlarının memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine yönelik, Personel Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan soru formları personel otomasyon sistemi üzerinden e-posta yoluyla çalışanlara gönderilmiştir.

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS paket programı kullanılmış, tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra, ölçüm aracının güvenilirliğini değerlendirebilmek için keşfedici faktör analizleri ile birlikte güvenirlik analizleri yapılmıştır. Bu analizler sonucunda kurum içi memnuniyetin alt boyutları oluşturulmuştur. Farklı memnuniyet boyutlarının cinsiyet veya kurum içi çalışılan birim açısından farklılık gösterip göstermediği değerlendirilmiştir.

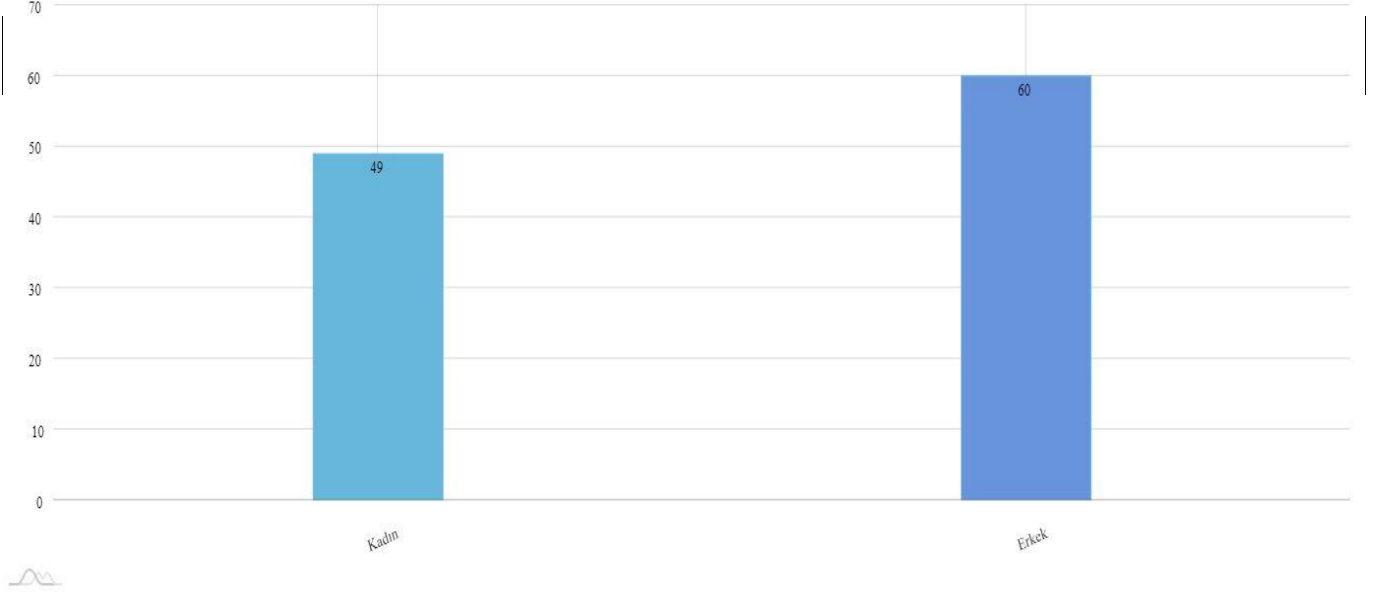
İKİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

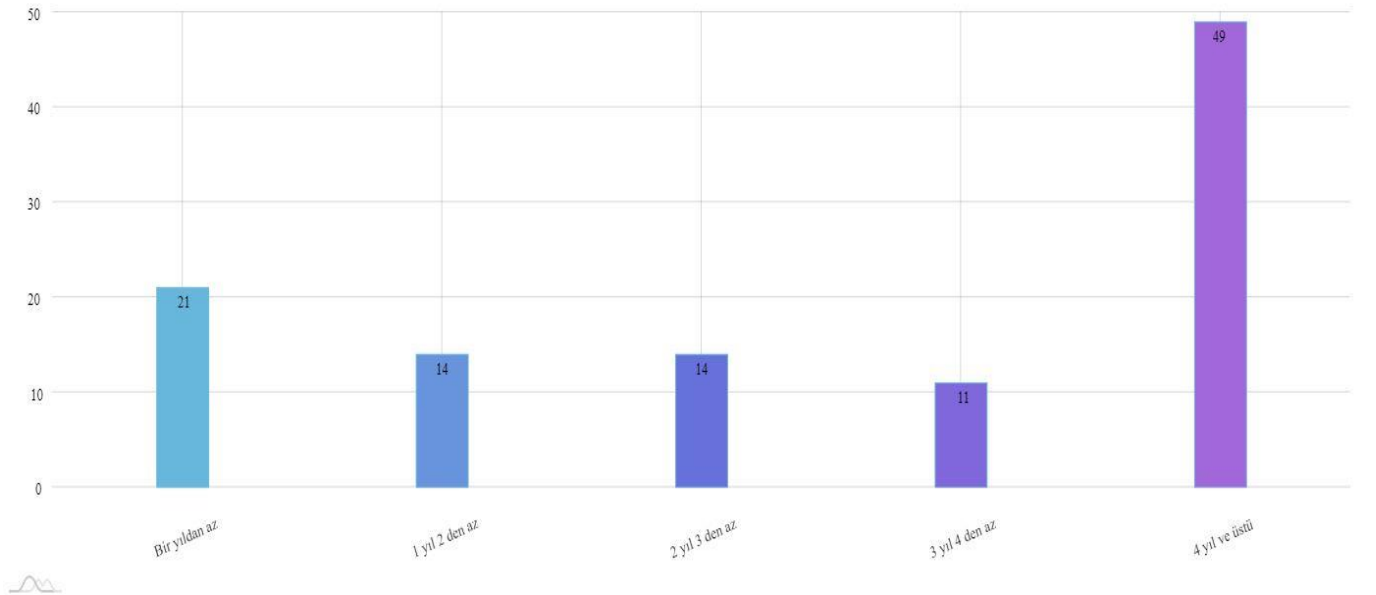
2.1 : Frekans Tabloları

2.1.1. Demografik Bilgiler

A- CİNSİYET

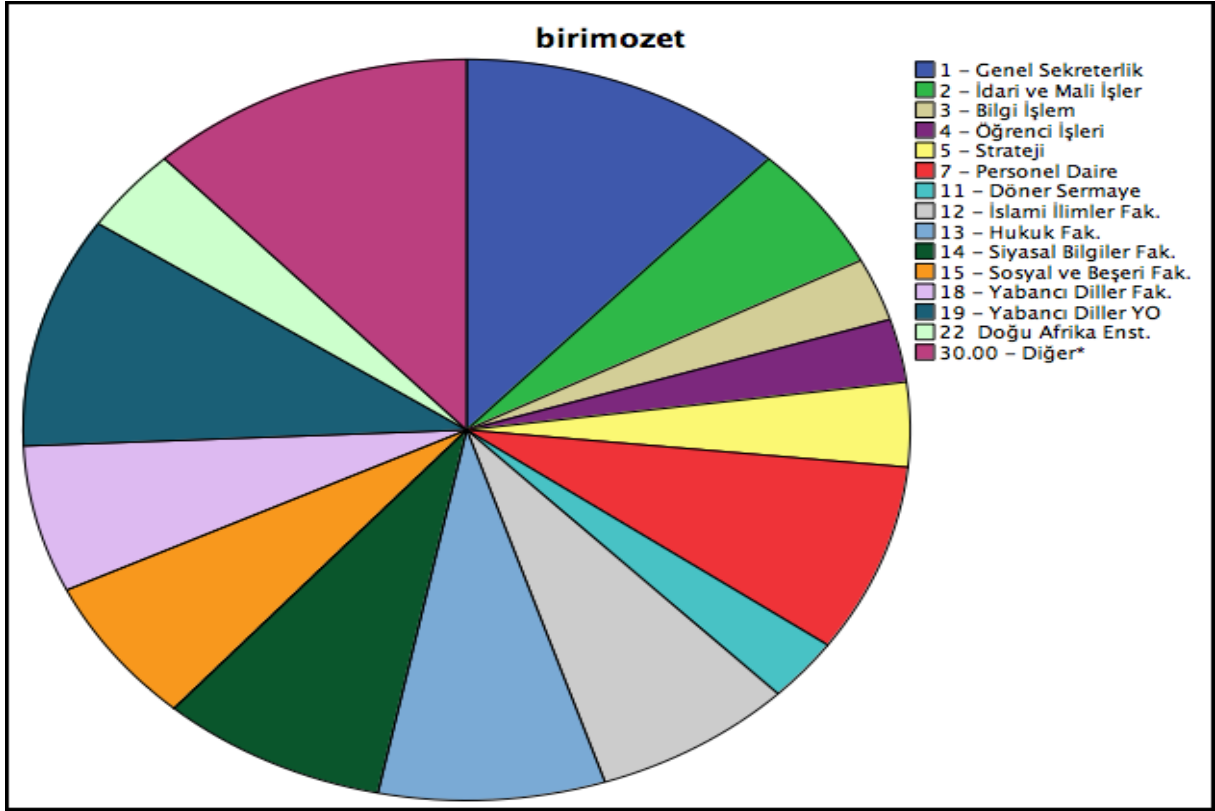


B -ASBÜ' DEKİ HİZMET SÜRESİ



Bir yıldan az	1 yıl 2 den az	2 yıl 3 den az	3 yıl 4 den az	4 yıl ve üstü	Toplam Kişi
21	14	14	11	49	109

C- ÇALIŞILAN BİRİM



*30- Diğer kodu altında 2 veya daha az çalışanı bulunan birimler toplu olarak değerlendirilmiştir. Demografik sorularda idari personel ve akademik personel için ayrıştıran soru olmadığından toplu değerlendirme yapılmıştır. Akademik personelin ağırlıklı çalıştığı birimlerden katılım sağlayanlar 60 kişi olup mevcut sorularla ayrıştırma yapılamamaktadır.

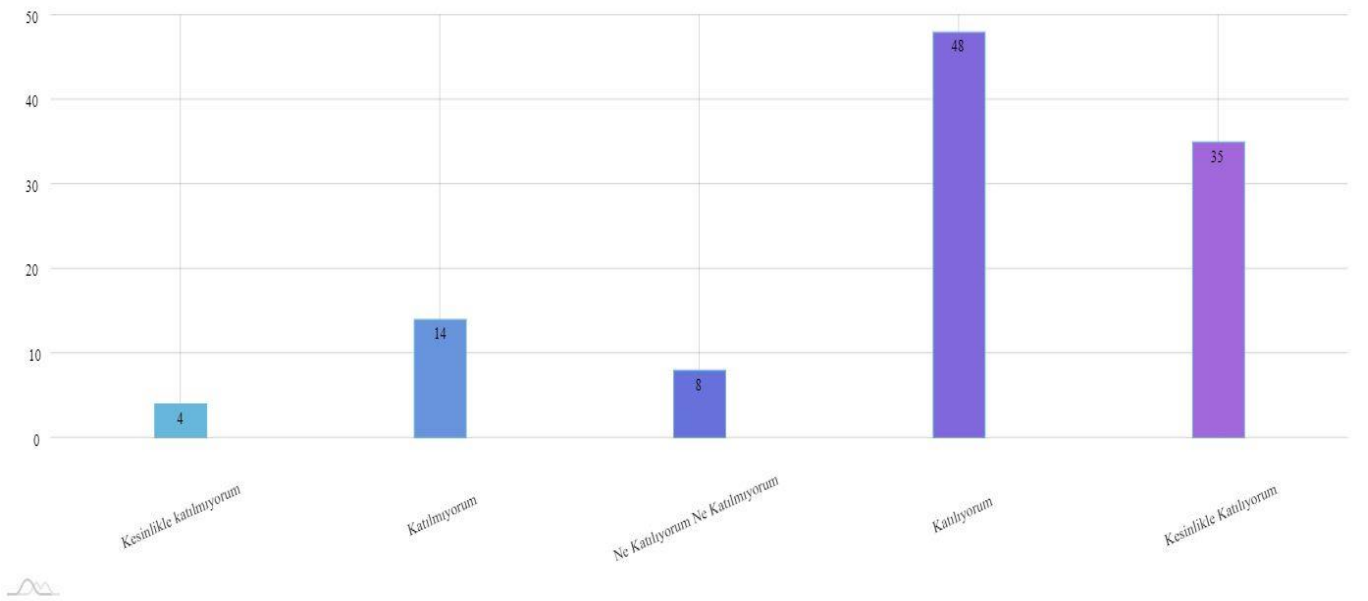
BİRİM KODU	BİRİM ADI	KATILIMCI SAYISI
1	Genel Sekreterlik	13
2	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	6
3	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	3
4	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	3
5	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	4
7	Personel Daire Başkanlığı	9
11	Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü	3
12	İslami İlimler Fakültesi	8
13	Hukuk Fakültesi	9
14	Siyasal Bilgiler Fakültesi	9
15	Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi	9
18	Yabancı Diller Fakültesi	7
19	Yabancı Diller Yüksekokulu	4
22	Doğu ve Afrika Araştırmaları Enstitüsü	11
*30 KODU ALAN DİĞER BİRİMLER		
Anket toplam 28 birime gönderilmiş olup, 2 kişi ve daha az kişi katılım sağlanan birimler (6-9-16-20-21-23-25-26 kodu alan birimler) 13 kişi *30 diğer kodu altında toplu olarak değerlendirilmiştir.		

2.1.2. Madde Bazında Frekans Dağılımı

A-Yönetmel Ortamdan Memnuniyet Maddeleri

S.1:Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.

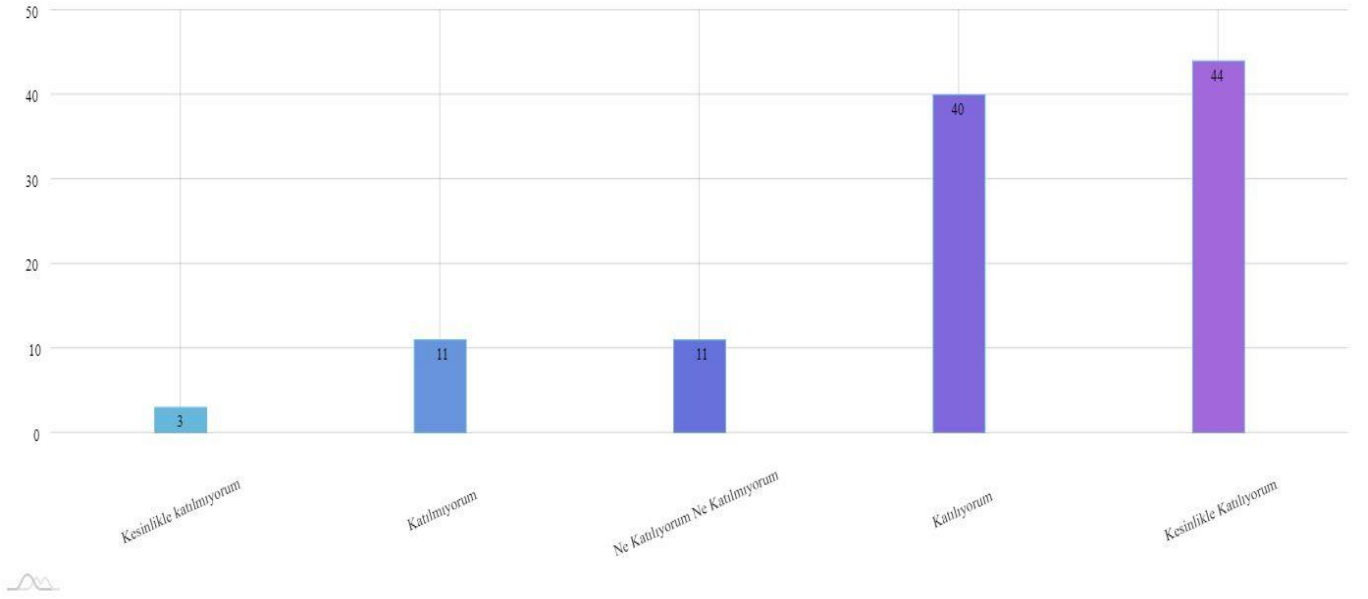
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	14	8	48	35	109



Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticimizin işleri planlama biçiminden memnunum diyenlerin oranı %76 iken kararsızların oranı %7 memnun olmayanların oranı ise %17 seviyelerinde kalmıştır.

S.2:Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate almasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
3	11	11	40	44	109

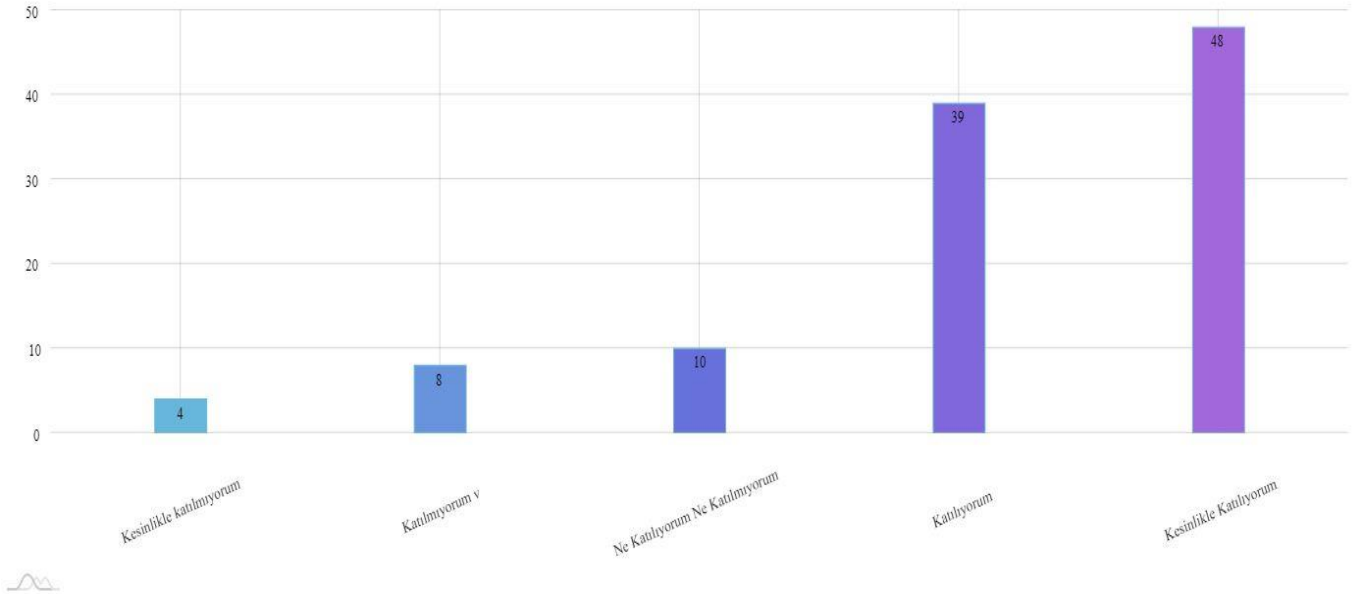


Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticimizin çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate almasından memnunum diyenlerin oranı %77 iken, kararsızların oranı %10, memnun olmayanların oranı ise %13 olarak gözlenmiştir.

S.3:Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemseydiğini düşünüyorum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	8	10	39	48	109

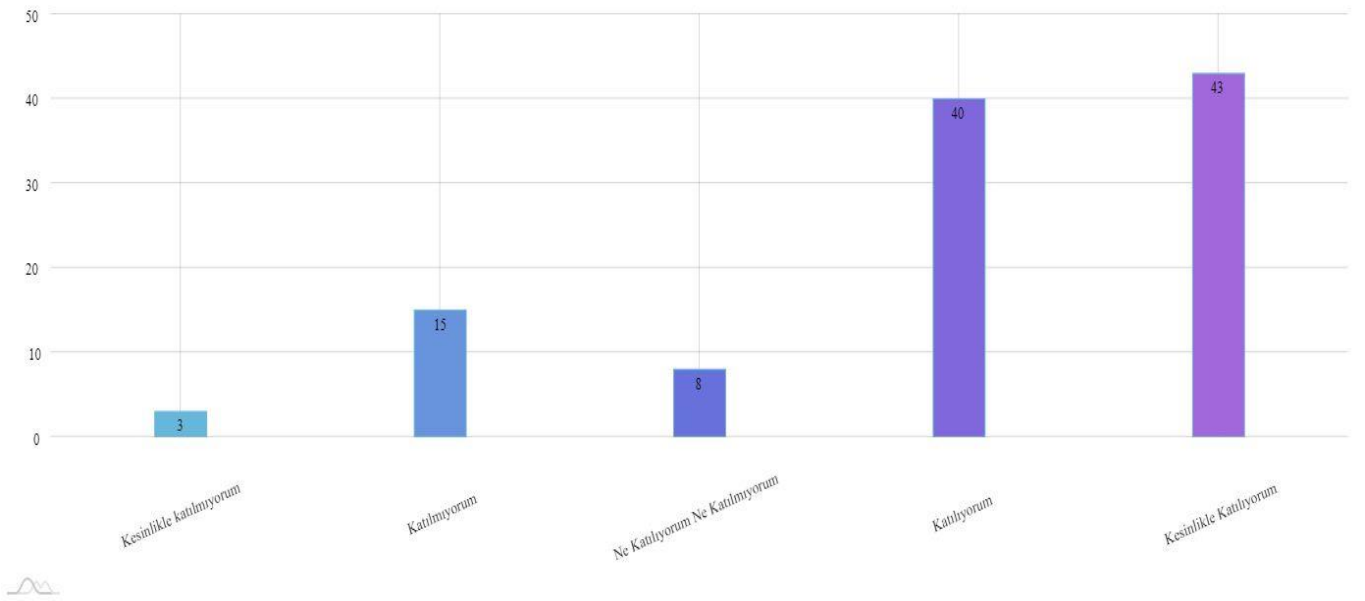
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticimizin çalışanları önemseydiğini düşünüyorum diyenlerin oranı yaklaşık %80 iken, kararsızların oranı %9, memnun olmayanların oranı ise %11 seviyelerinde kalmıştır.



S.4:Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir etmesinden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
3	15	8	40	43	109

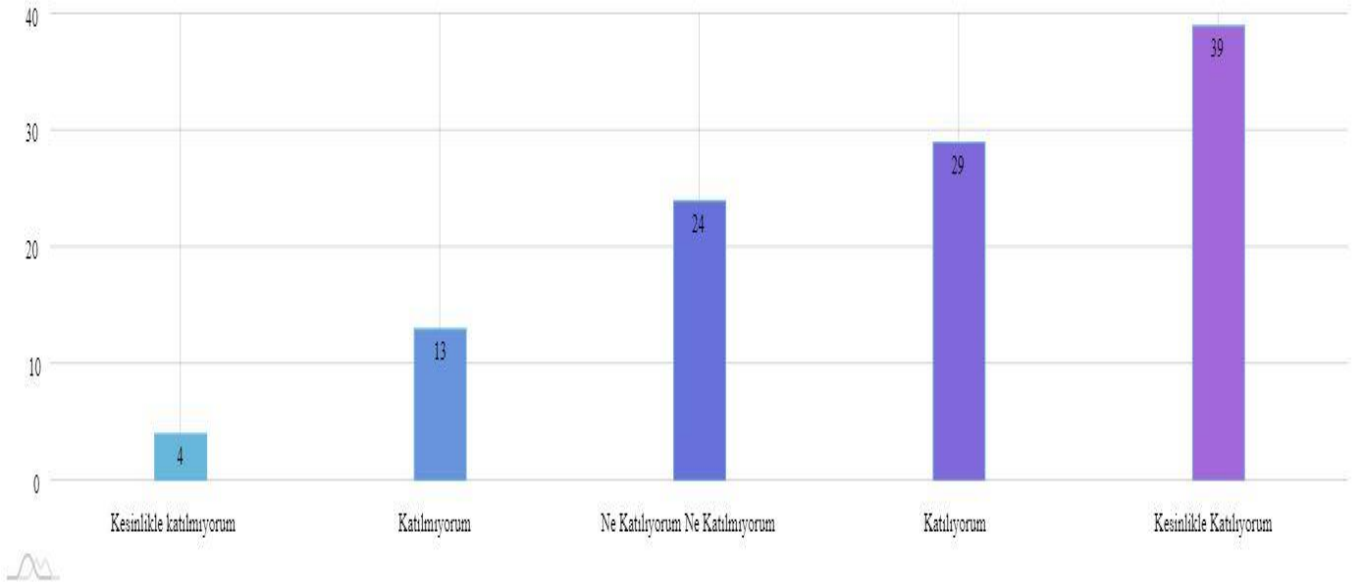
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticisinin yapılan işleri ve başarıları takdir ettiğini düşünenlerin oranı %76 iken, kararsızların oranı %7, memnun olmayanların oranı ise %17 olarak gözlenmiştir.



S.5:Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri adil bir şekilde dağıtmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	13	24	29	39	109

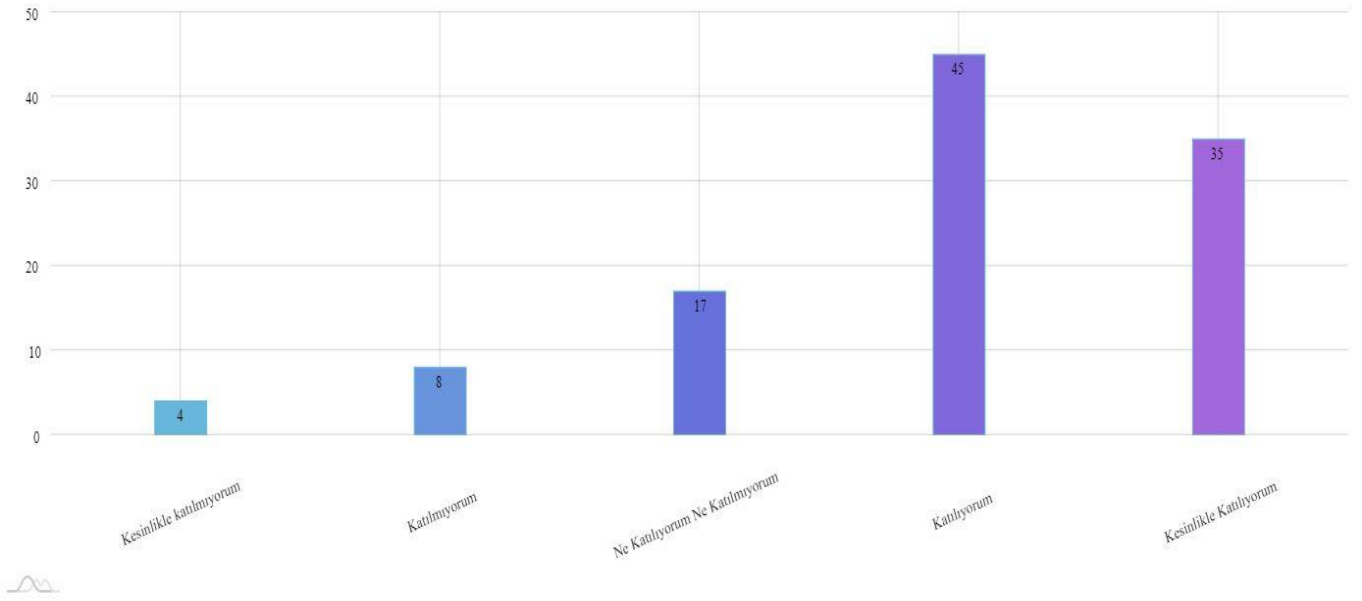
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticimizin işleri adil bir şekilde dağıtmasından memnunum diyenlerin oranı %62 iken, kararsızların oranı %22, memnun olmayanların oranı ise %16 olarak gözlenmiştir.



S.6:Yöneticilerin çalışanlara karşı davranışlarından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	8	17	45	35	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yöneticilerin çalışanlara karşı davranışlarından memnunum diyenlerin oranı %73 iken, kararsızların oranı %16, memnun olmayanların oranı ise %11 olarak gözlenmiştir.

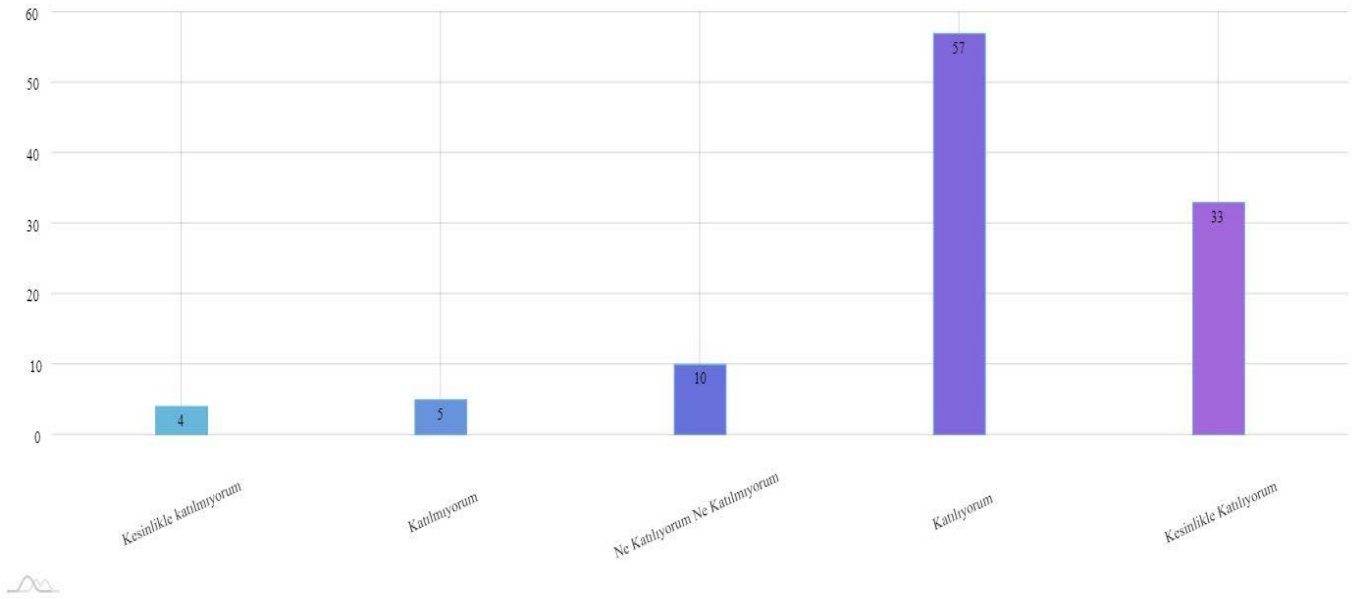


B- İşin Kendinden Memnuniyet Maddeleri

S.7:Çalıştığım işte yetenek ve becerileri mi sergileyebiliyor olmaktan memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	5	10	57	33	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde çalıştığım işte yetenek ve becerileri mi sergileyebiliyor olmaktan memnunum diyenlerin oranı %83 iken, kararsızların oranı %9, memnun olmayanların oranı ise %8 olarak gözlenmiştir.

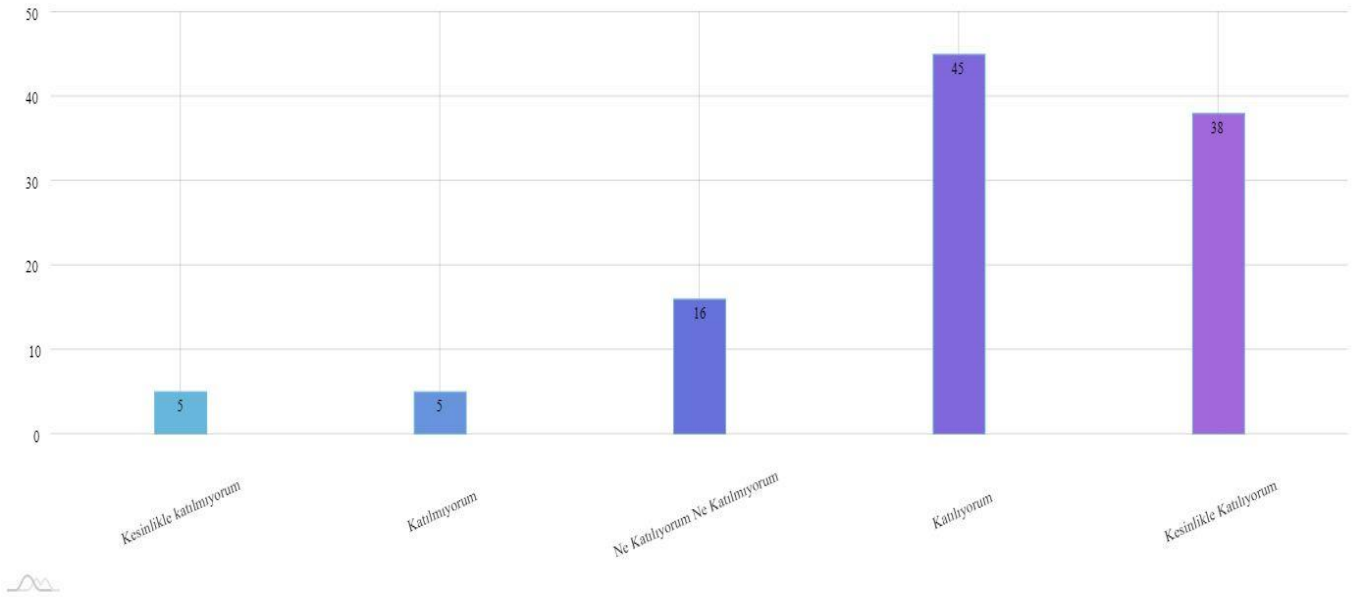


S.8:İşte kendimi geliştirebiliyor olmaktan memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
5	5	16	45	38	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde işte kendimi geliştirebiliyor olmaktan memnunum diyenlerin oranı %76 iken, kararsızların oranı %15, memnun olmayanların oranı ise %9 olarak gözlenmiştir.

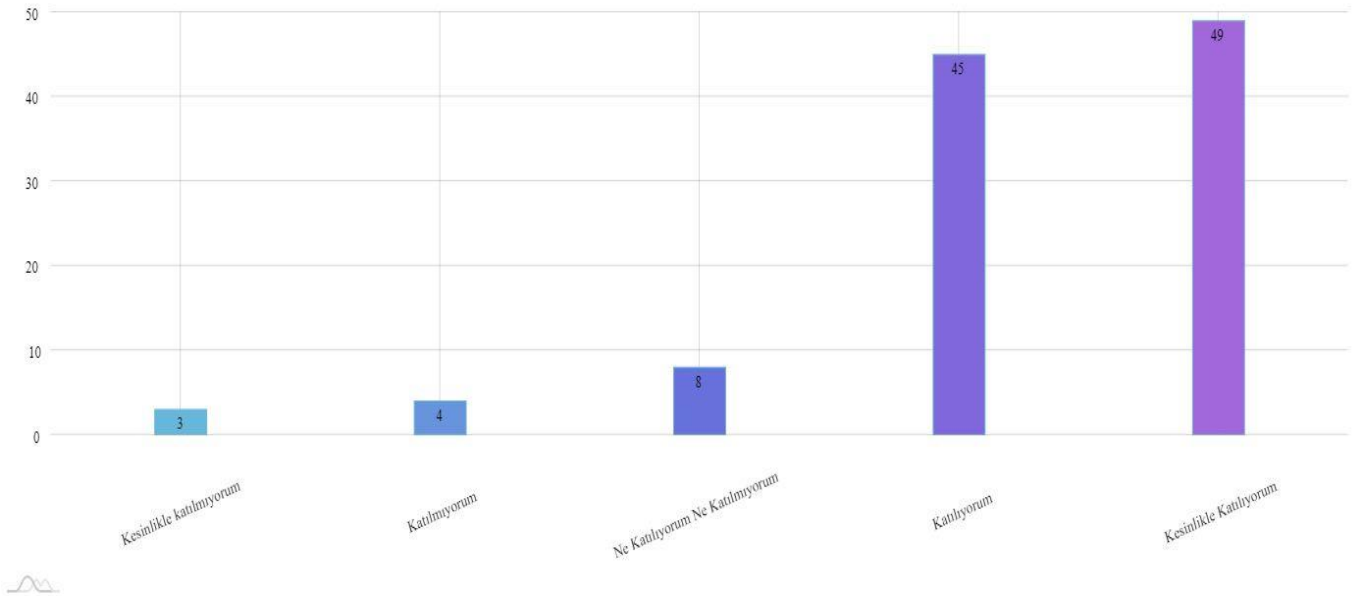
.



S.9:Yaptığım işin kuruma katkısını görebilmekten memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
3	4	8	45	49	109

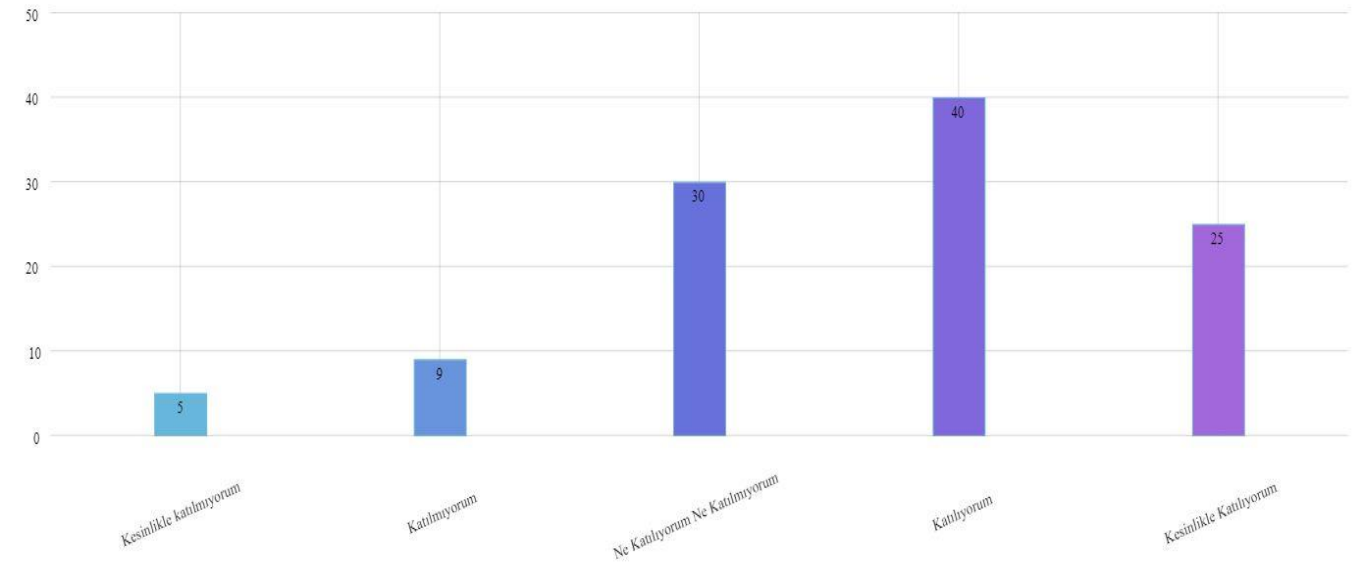
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde yaptığım işin kuruma katkısını görebilmekten memnunum diyenlerin oranı %86 iken, kararsızların oranı %7, memnun olmayanların oranı ise %7 olarak gözlenmiştir.



S.10:Görevler ve yetkiler açıkça belirtilmiş olduğundan memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
5	9	30	40	25	109

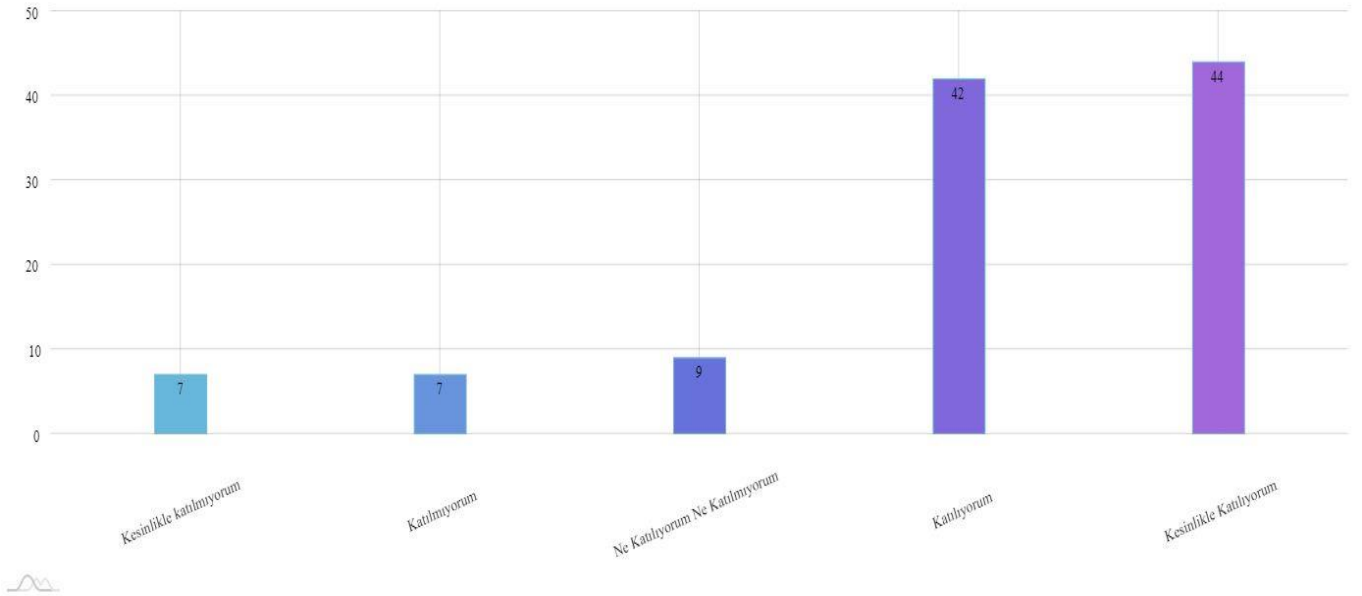
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde görevler ve yetkilerin açıkça belirtilmiş olduğunu düşünenlerin oranı % 60 iken, kararsızların oranı %27, memnun olmayanların oranı ise %13 olarak gözlenmiştir.



S.11:Aldığım eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
7	7	9	42	44	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde aldığı eğitime uygun bir birimde çalıştığını düşünenlerin oranı %79 iken, kararsızların oranı %8, memnun olmayanların oranı ise %13 olarak gözlenmiştir.

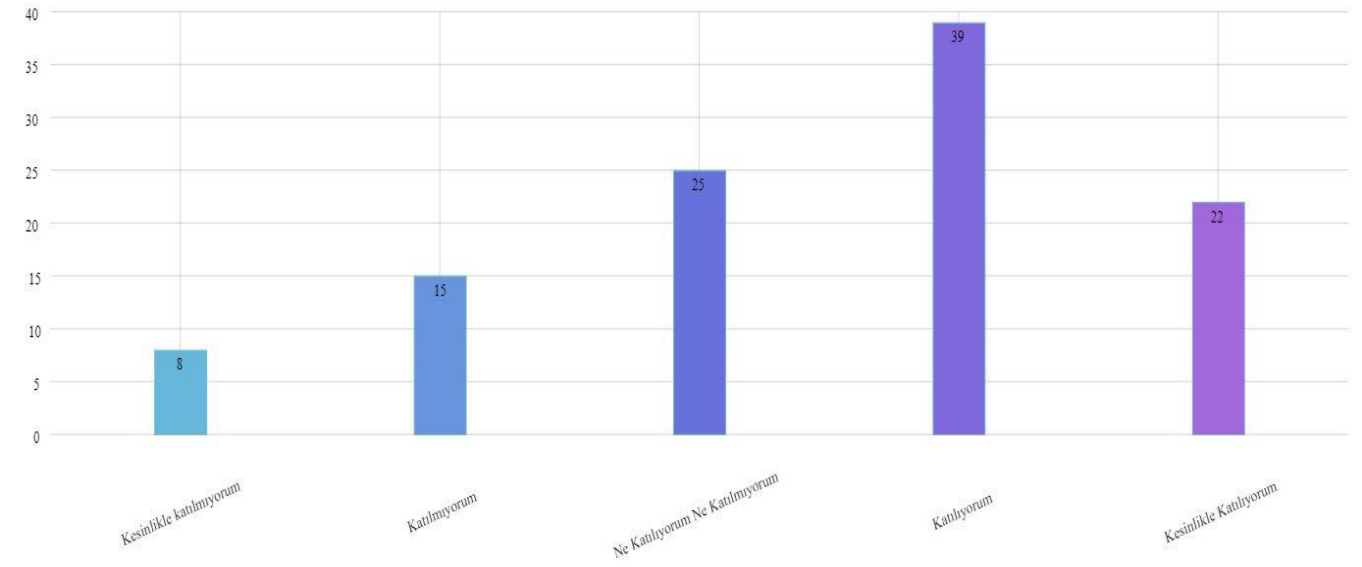


C- Çalışma Ortamından Memnuniyet Maddeleri

S.12:Kurumun yemeklerinden ve yemekhane hizmetlerinden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
8	15	25	39	22	109

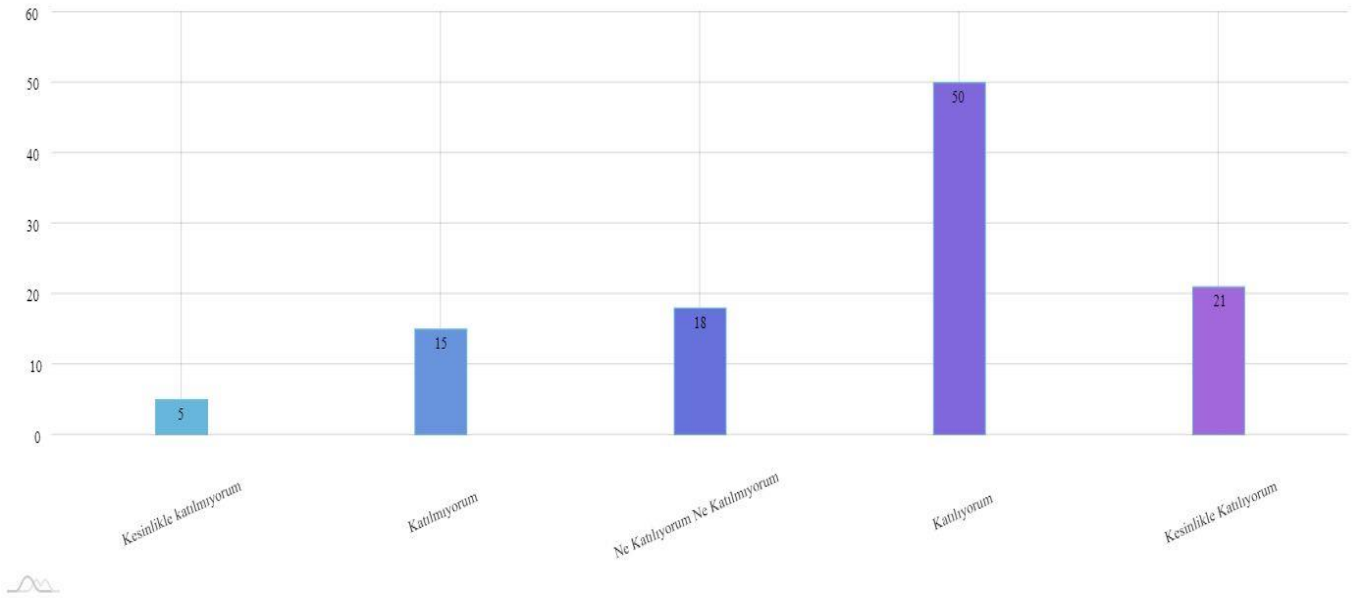
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde kurumun yemeklerinden ve yemekhane hizmetlerinden memnun olanların oranı %64 iken, kararsızların oranı %25, memnun olmayanların oranı ise %11 olarak gözlenmiştir.



S.13:Otopark hizmetlerinden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
5	15	18	50	21	109

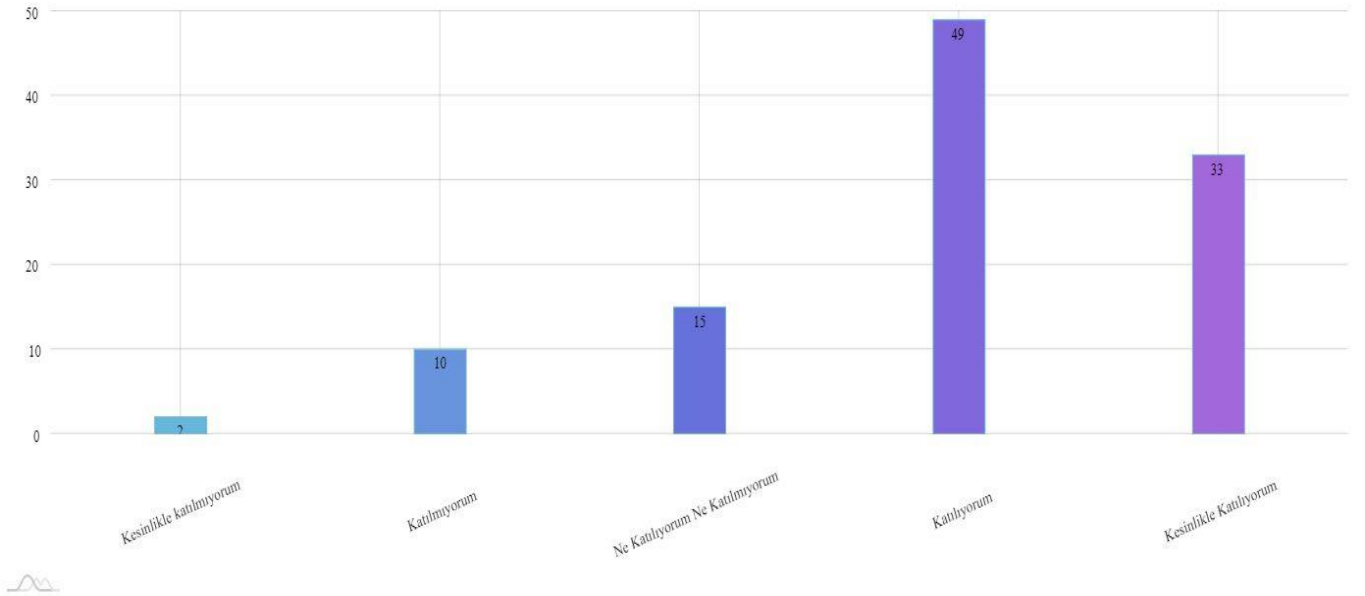
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde otopark hizmetlerinden memnun olanların oranı %65 iken, kararsızların oranı %17, memnun olmayanların oranı ise %18 olarak gözlenmiştir.



S.14:Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
2	10	15	49	33	109

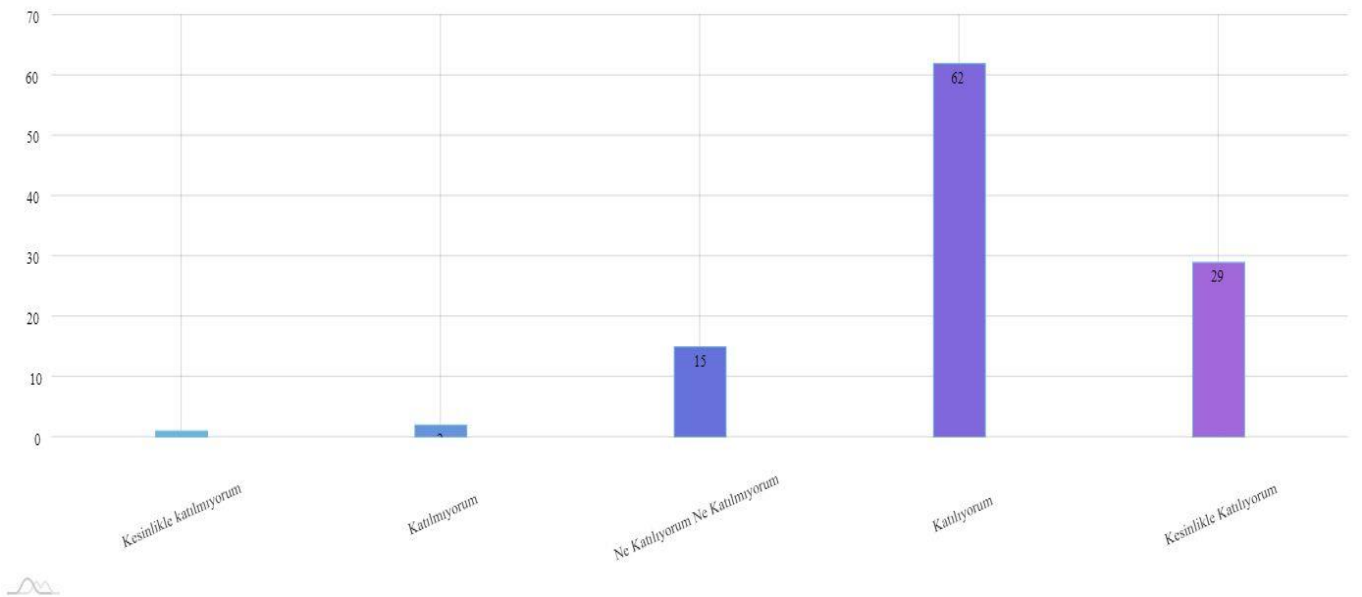
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından memnun olanların oranı %75 iken, kararsızların oranı %14, memnun olmayanların oranı ise %11 olarak gözlenmiştir.



S.15:Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinin yeterli olmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
1	2	15	62	29	109

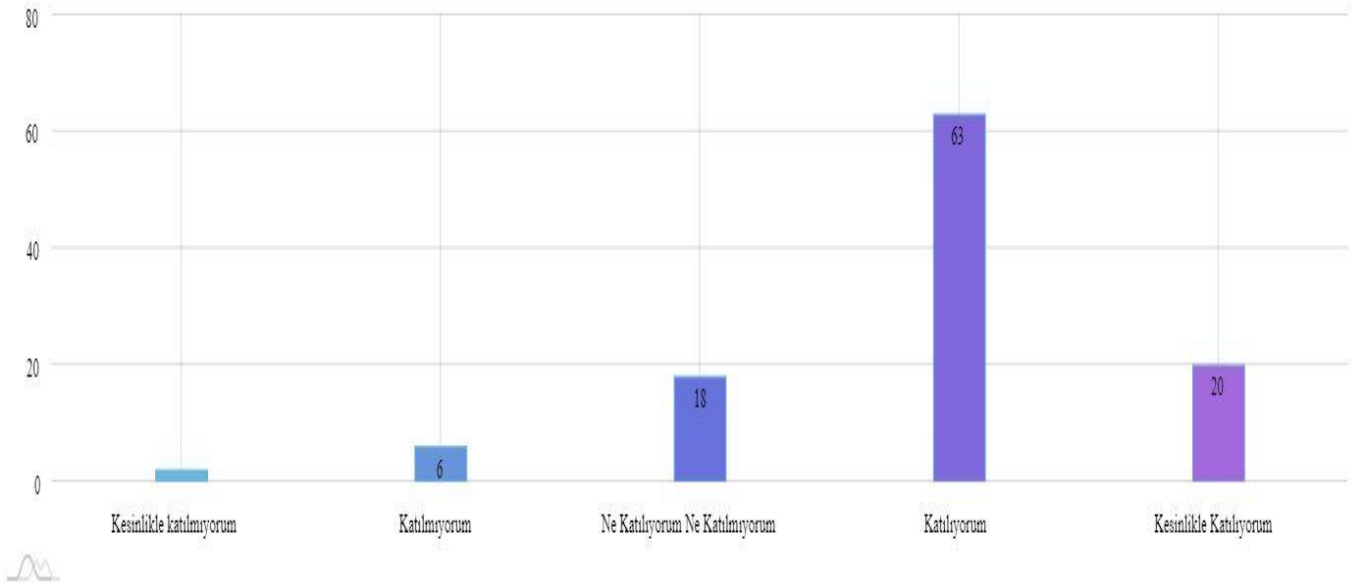
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı %83 iken, kararsızların oranı %14, memnun olmayanların oranı ise %3 olarak gözlenmiştir.



S.16:Üniversitemizin Bilgi İşlem ve teknolojik alt yapısından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
2	6	18	63	20	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde üniversitemizin Bilgi İşlem ve teknolojik alt yapısından memnun olanların oranı %76 iken, kararsızların oranı %17, memnun olmayanların oranı ise %7 olarak gözlenmiştir.

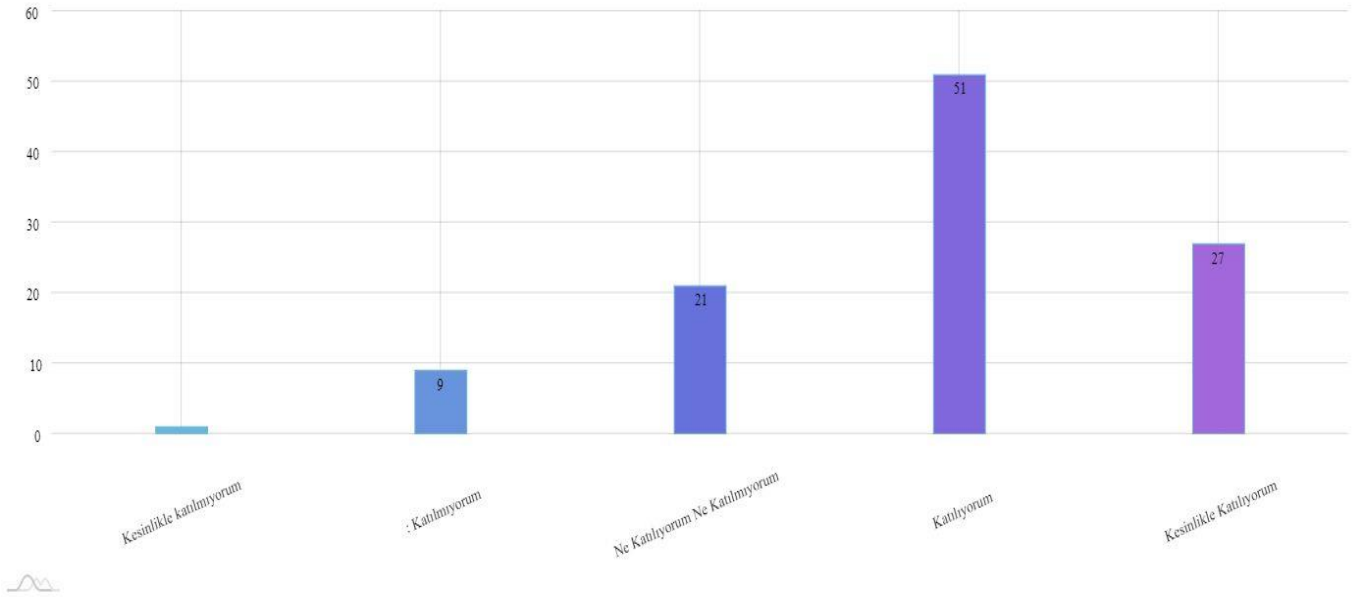


D- Kurum İçi İletişimden Memnuniyet Maddeleri

S.17:Birim çalışanları ile yöneticiler arasında sürekli bilgi alışverişi olmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
1	9	21	51	27	109

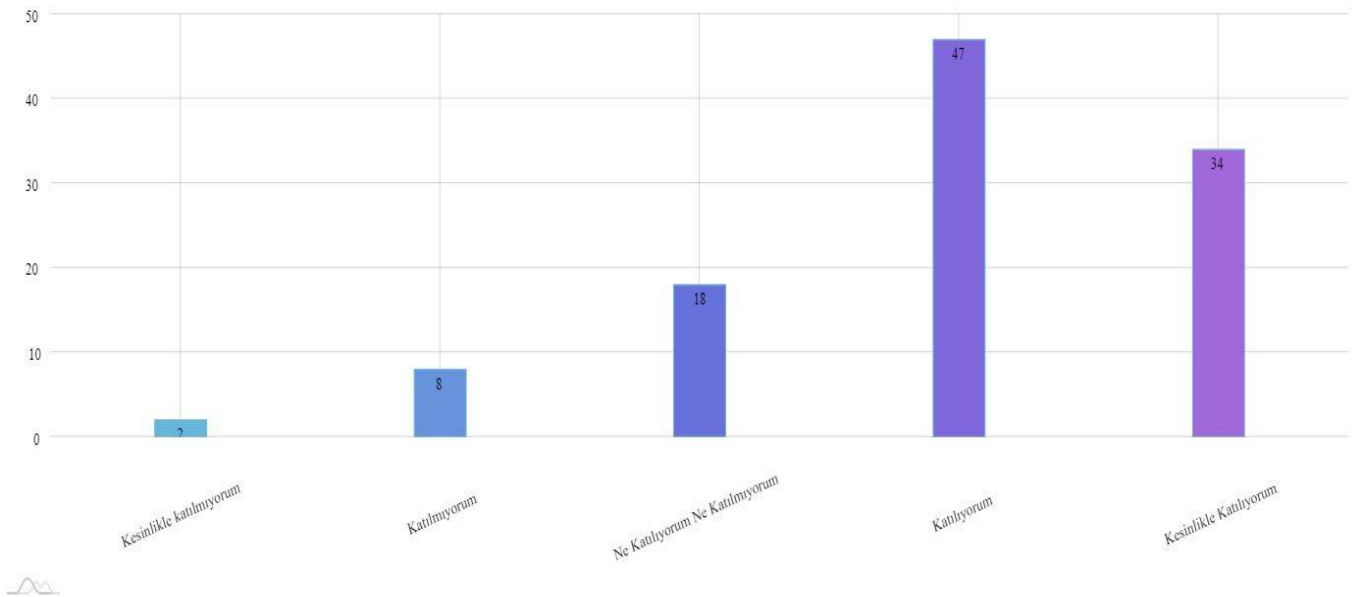
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde birim çalışanları ile yöneticiler arasında sürekli bilgi alışverişi olduğunu düşünenlerin oranı %72 iken, kararsızların oranı %19, memnun olmayanların oranı ise %9 olarak gözlenmiştir.



S.18:Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
2	8	18	47	34	109

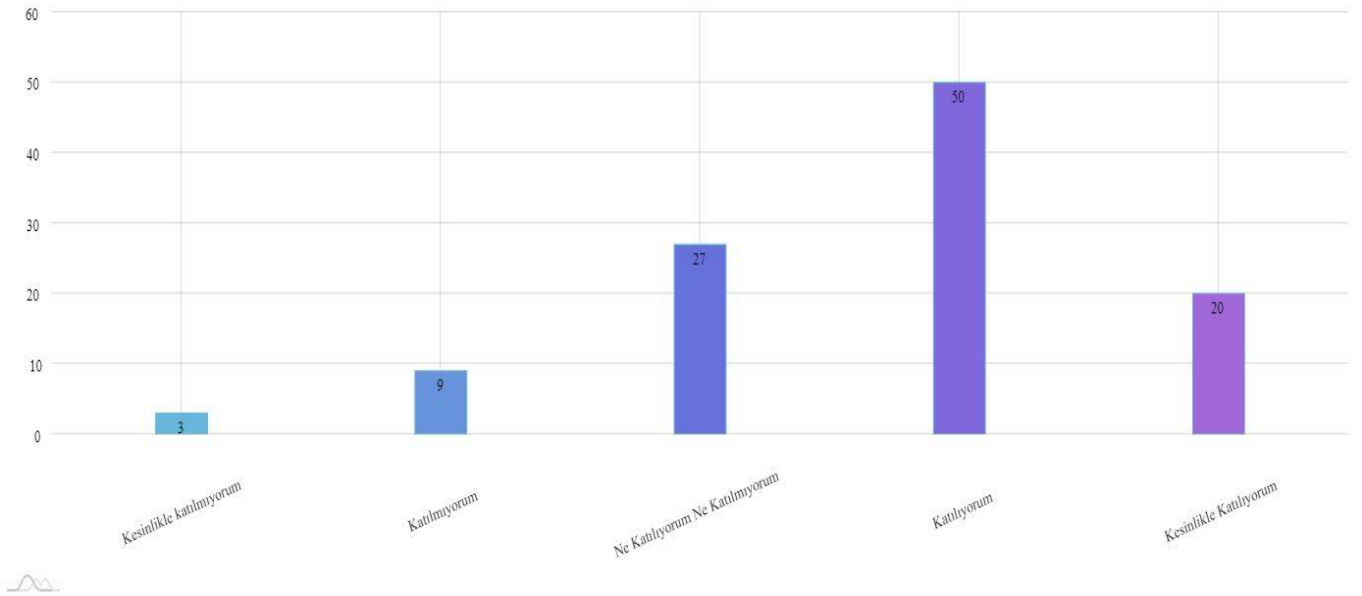
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olduğunu düşünenlerin oranı %74 iken, kararsızların oranı %17, memnun olmayanların oranı ise %9 olarak gözlenmiştir.



S.19:Birimler arası bilgi alışverişi olmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
3	9	27	50	20	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde birimler arası bilgi alışverişi olduğunu düşünenlerin oranı %64 iken, kararsızların oranı %25, memnun olmayanların oranı ise %11 olarak gözlenmiştir.

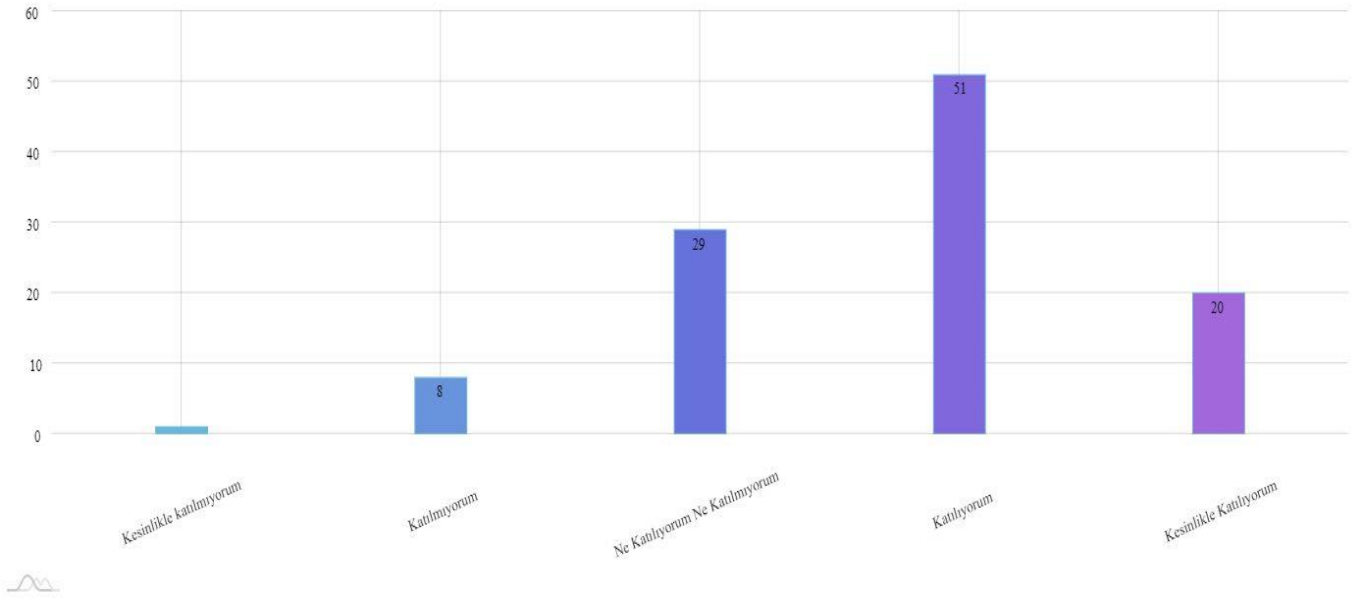


E- Kurum İçi İletişimden Memnuniyet Maddeleri

S.20:Hizmet içi eğitimlerden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
1	8	29	51	20	109

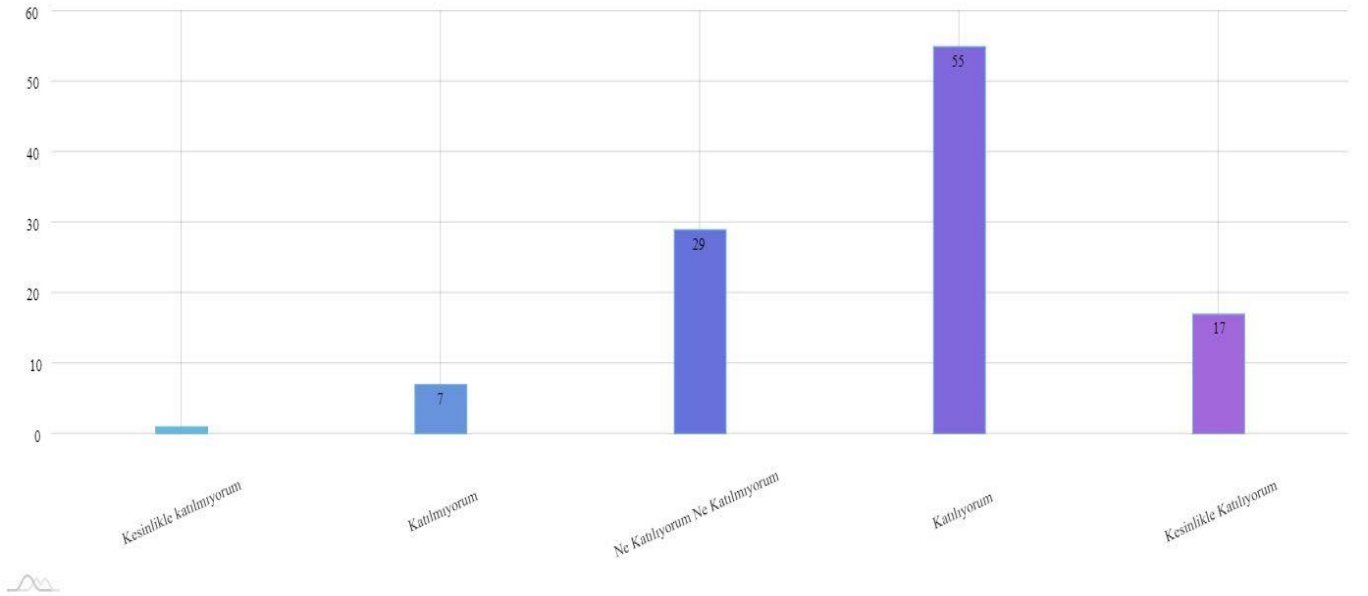
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde hizmet içi eğitimlerden memnun olanların oranı %65 iken, kararsızların oranı %27, memnun olmayanların oranı ise %8 olarak gözlenmiştir.



S.21:Eğitim konularının içeriğinden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
1	7	29	55	17	109

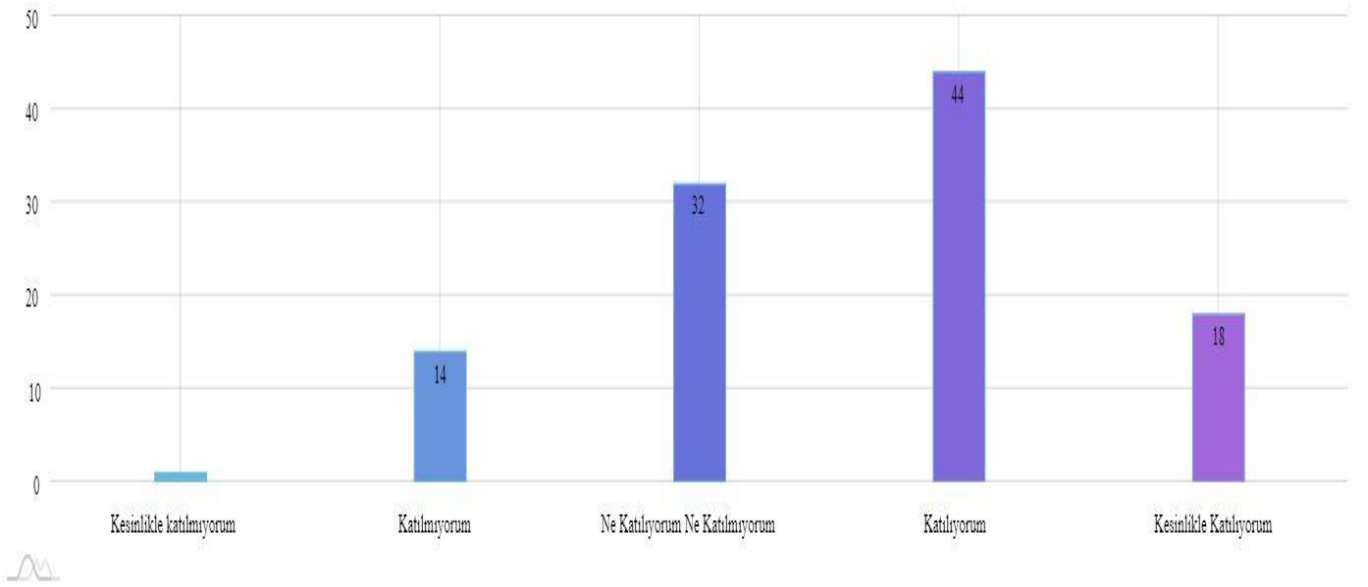
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde eğitim konularının içeriğinden memnun olanların oranı %66 iken, kararsızların oranı %27, memnun olmayanların oranı ise %7 olarak gözlenmiştir.



S.22:Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
1	14	32	44	18	109

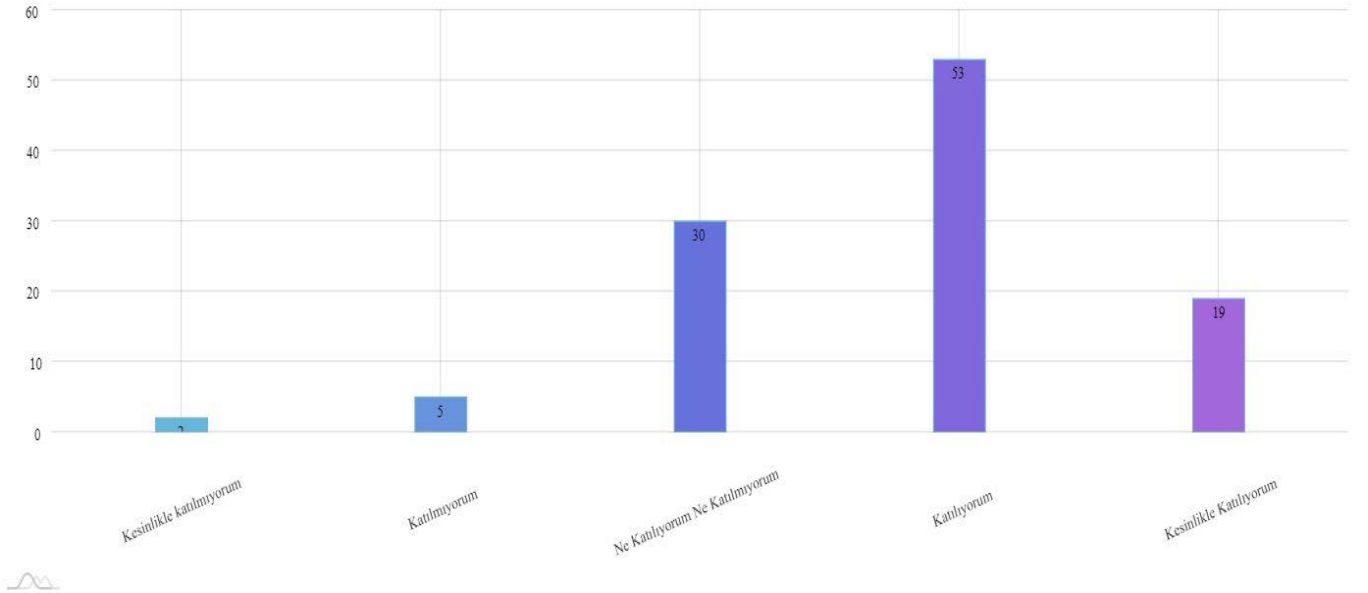
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlandığını düşünenlerin oranı %57 iken, kararsızların oranı %29, memnun olmayanların oranı ise %14 olarak gözlenmiştir.



S.23:Eğitimleri veren eğitimcilerden memnunum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
2	5	30	53	19	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde eğitimleri veren eğitimcilerden memnun olanların oranı %66 iken, kararsızların oranı %28, memnun olmayanların oranı ise %6 olarak gözlenmiştir.

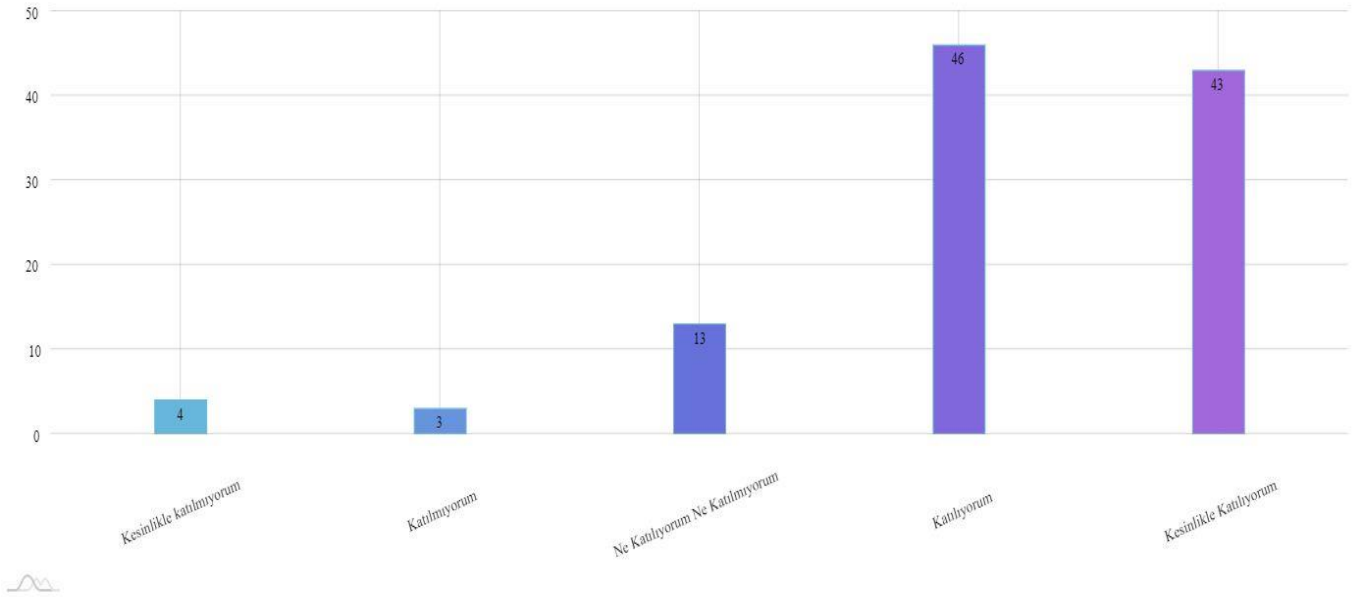


F- Örgütsel Bağlılık Maddeleri

S.24: Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ' de geçirmek beni mutlu eder.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	3	13	46	43	109

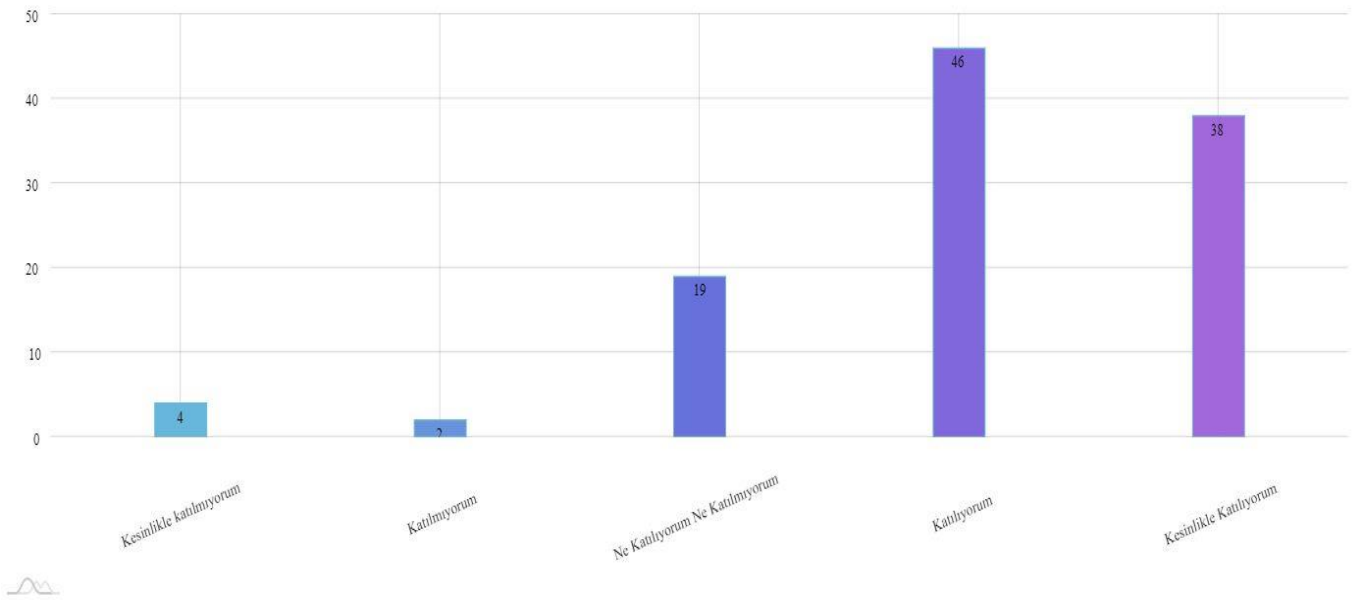
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ' de geçirmek beni mutlu eder diyenlerin oranı %82 iken, kararsızların oranı %12, memnun olmayanların oranı ise %6 olarak gözlenmiştir.



S.25:ASBÜ' ye kendimi “duygusal olarak bağı” hissediyorum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	2	19	46	38	109

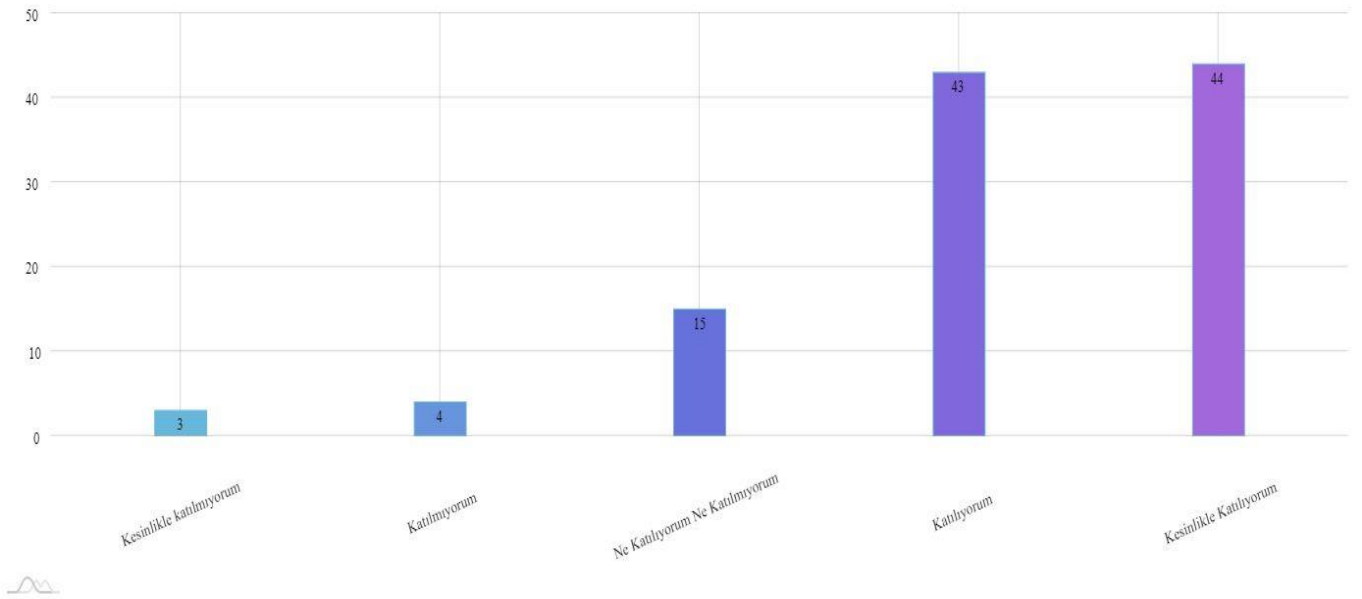
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' ye kendimi “duygusal olarak bağı” hissediyorum diyenlerin oranı %77 iken, kararsızların oranı %17, memnun olmayanların oranı ise %6 olarak gözlenmiştir.



S.26:ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
3	4	15	43	44	109

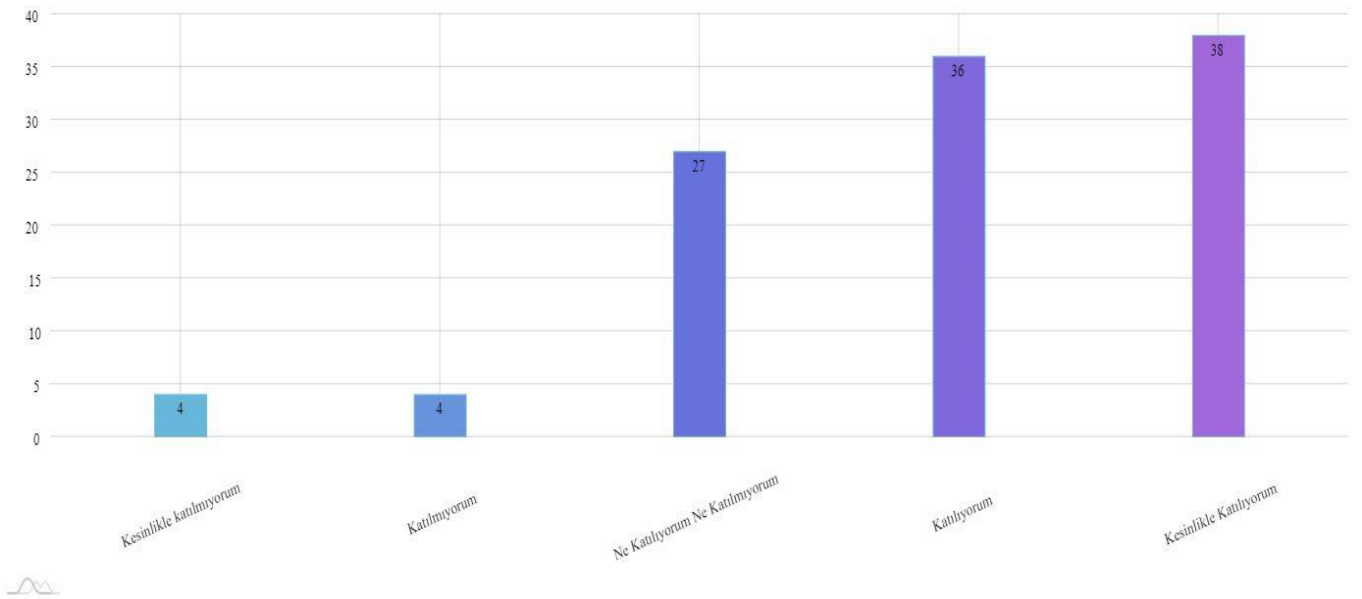
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum diyenlerin oranı %80 iken, kararsızların oranı %14, memnun olmayanların oranı ise %6 olarak gözlenmiştir.



S.27:Kendimi ASBÜ’ de “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	4	27	36	38	109

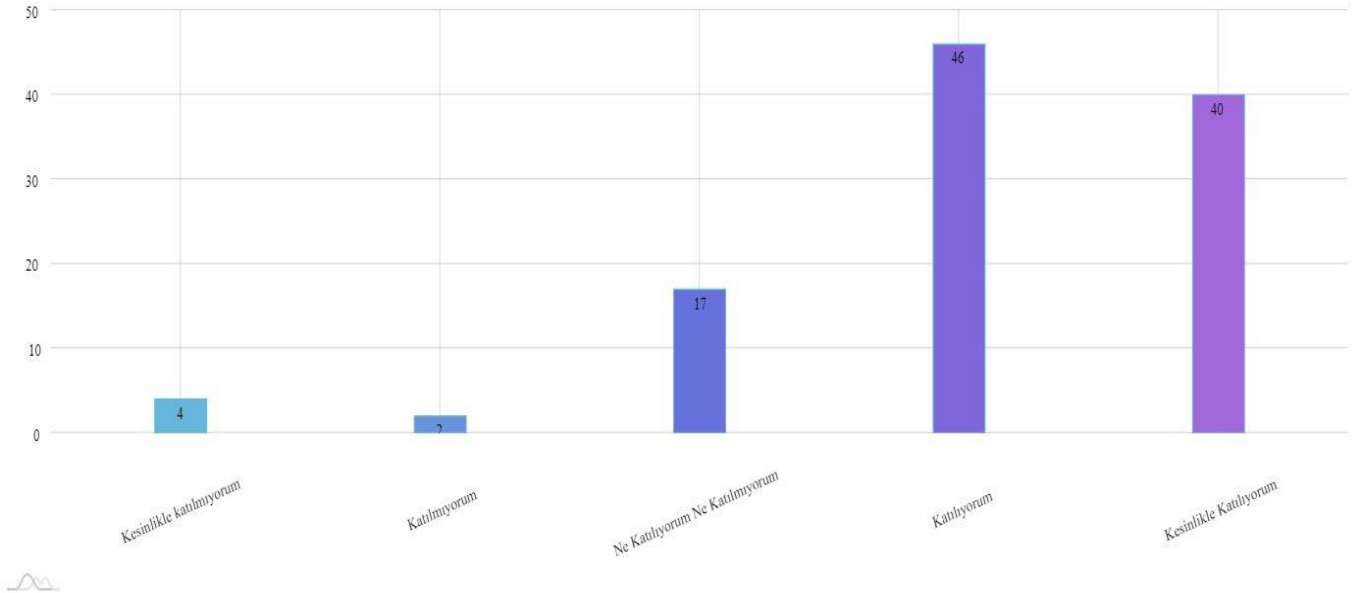
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde kendimi ASBÜ’ de “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum diyenlerin oranı %68 iken, kararsızların oranı %25, memnun olmayanların oranı ise %7 olarak gözlenmiştir.



S.28:ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
4	2	17	46	40	109

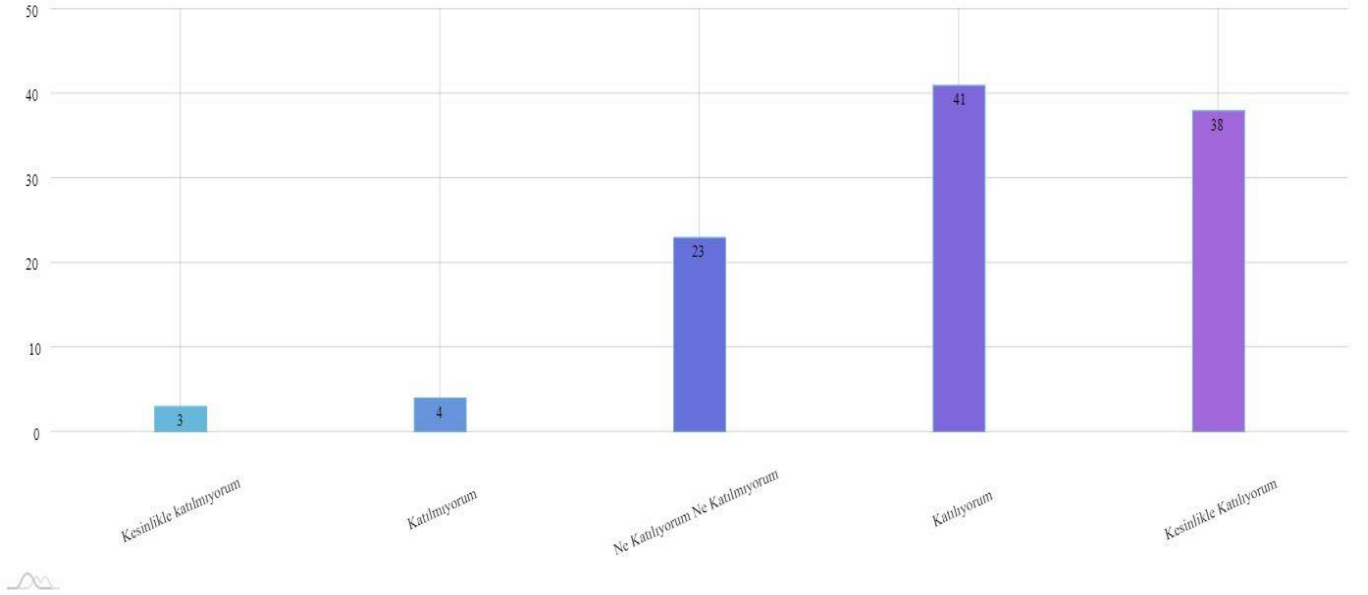
Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var diyenlerin oranı %79 iken, kararsızların oranı %16 memnun olmayanların oranı ise %5 olarak gözlenmiştir.



S.29:ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam Kişi
3	4	23	41	38	109

Yukarıdaki dağılım yüzdesel oranlara çevrildiğinde ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var diyenlerin oranı %73 iken, kararsızların oranı %21 memnun olmayanların oranı ise %6 olarak gözlenmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖZETLER

Tablo 1 – Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenirlik Katsayıları (N=109)				
Ölçek Adı	Madde Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Cronbach Alfa Değeri
Yönetmel ortamdan memnuniyet (YOM)	6	3,94	0,97	0,94
İşin kendisinden memnuniyet (IKM)	4	4,05	0,91	0,9
Çalışma ortamından memnuniyet	4	3,72	0,76	0,72
Kurum içi iletişimden memnuniyet (KIM)	3	3,83	0,83	0,85
Hizmet içi eğitimden memnuniyet (HEM)	4	3,7	0,79	0,92
Örgütsel bağlılık (ÖB)	6	4,03	0,9	0,96

Tablo 2 - Anket Soruları		
Soru		%
Yönetmel Ortamdan Memnuniyet		
YOM-1	Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri planlama biçiminden memnunum.	76,1
YOM-2	Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanların işle ilgili fikirlerini dikkate almasından memnunum.	77,1
YOM-3	Yöneticimizin (1. Amiriniz) çalışanları önemseydiğini düşünüyorum.	79,8
YOM-4	Yöneticimizin (1. Amiriniz) yapılan işleri ve başarıları takdir etmesinden memnunum.	76,1
YOM-5	Yöneticimizin (1. Amiriniz) işleri adil bir şekilde dağıtmasından memnunum.	62,4
YOM-6	Yöneticilerin çalışanlara karşı davranışlarından memnunum.	73,4

	Yönetsel Ortamdan Toplam Memnuniyet	79,4
İşin Kendisinden Memnuniyet		
İKM-1	Çalıştığım işte yetenek ve becerileri mi sergileyebiliyor olmaktan memnunum.	82,6
İKM-2	İşte kendimi geliştirebiliyor olmaktan memnunum.	76,2
İKM-3	Yaptığım işin kuruma katkısını görebilmekten memnunum.	86,3
İKM-4	Görevler ve yetkiler açıkça belirtilmiş olduğundan memnunum.	59,60
İKM-5	Aldığım eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan memnunum.	78,90
	İşin Kendisinden Toplam Memnuniyet	76,72
Çalışma Ortamından Memnuniyet		
ÇOM-1	Kurumun yemeklerinden ve yemekhane hizmetlerinden memnunum.	56
ÇOM-2	Otopark hizmetlerinden memnunum.	65,2
ÇOM-3	Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından memnunum.	75,3
ÇOM-4	Üniversitenin sağladığı güvenlik hizmetlerinin yeterli olmasından memnunum.	83,50
ÇOM-5	Üniversitemizin Bilgi İşlem ve teknolojik alt yapısından memnunum.	76,1
	Çalışma Ortamından Toplam Memnuniyet	71,22
Kurum İçi İletişimden Memnuniyet		
KİM-1	Birim çalışanları ile yöneticiler arasında sürekli bilgi alışverişi olmasından memnunum.	71,6
KİM-2	Birim çalışanları arasında bilgi alışverişi olmasından memnunum.	74,3
KİM-3	Birimler arası bilgi alışverişi olmasından memnunum.	64,2
	Kurum İçi İletişimden Toplam Memnuniyet	70,03
Hizmet İçi Eğitimlerden Memnuniyet		
HEM-1	Hizmet içi eğitimlerinden memnunum.	65,1
HEM-2	Eğitim konularının içeriğinden memnunum.	66,1
HEM-3	Eğitim programlarının takvim ve saat aralıklarının işlerimi aksatmayacak şekilde planlanmasından memnunum.	56,9
HEM-4	Eğitimleri veren eğiticilerden memnunum.	66
	Hizmet İçi Eğitimlerden Toplam Memnuniyet	63,52
Örgütsel Bağlılık		
ÖB-1	Meslek hayatımın kalan kısmını ASBÜ' de geçirmek beni mutlu eder.	81,6

ÖB-2	ASBÜ' ye kendimi “duygusal olarak bağlı” hissediyorum.	77,1
ÖB-3	ASBÜ' nün sorunlarını gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	79,8
ÖB-4	Kendimi ASBÜ' de “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.	67,9
ÖB-5	ASBÜ' nün benim için özel bir anlamı var.	78,9
ÖB-6	ASBÜ' ye karşı güçlü bir aidiyet hissim var.	72,5
	Örgütsel Bağlılık Toplam	76,30

Tablo 3 - Alan Bazında Toplam Memnuniyet Oranları

Soru	%
Yönetmelik Ortamdan Toplam Memnuniyet	79,4
İşin Kendisinden Toplam Memnuniyet	76,72
Çalışma Ortamından Toplam Memnuniyet	71,22
Kurum İçi İletişimden Toplam Memnuniyet	70,03
Hizmet İçi Eğitimlerden Toplam Memnuniyet	63,52
Örgütsel Bağlılık	76,30

Tablo 4 – Alan Bazında Toplam Memnuniyet Oranlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

	YÖNETSEL ORTAMDAN MEMNUNİYET	İŞİN KENDİSİNDEN MEMNUNİYET	ÇALIŞMA ORTAMINDAN MEMNUNİYET	KURUM İÇİ İLETİŞİMİNDEN İLETİŞİM	HİZMET İÇİ EĞİTİMDEN MEMNUNİYET	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
Kadın	75,6	78,3	71,6	74,4	74,1	76,0
Erkek	81,6	80,2	79,0	79,0	73,9	84,4

Ölçümlenen alanlar içinde sadece çalışma ortamından memnuniyet ve örgütsel bağlılık açısından çalışanların memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı gözlenmiştir. Kadın çalışanların erkek çalışanlara kıyasla çalışma ortamlarından daha az memnun oldukları ($F=9,88$, $**p\leq 0,05$) ve örgüte bağlılıklarının ($F=5,97$, $**p\leq 0,05$) daha düşük olduğu istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Çalışılan birimlere göre memnuniyet ve örgütsel bağlılık oranlarında anlamlı bir fark saptanmadığı için o analizlerin sonuçları bu rapora eklenmemiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ

2019 Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi sonuçları soru grupları bazında değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum yanıtlarının toplamı) sıralandığında en yüksek orandan en düşüğe şu sıralama oluşmaktadır:

Yönetsel Ortamdan Toplam Memnuniyet (%79.4), İşin Kendisinden Toplam Memnuniyet (%77), Örgütsel Bağlılık (%76.30), Çalışma Ortamından Toplam Memnuniyet (%71.22), Kurum İçi İletişimden Toplam Memnuniyet (%70.03), Hizmet İçi Eğitimlerden Toplam Memnuniyet (% 64)

Bu memnuniyet sıralamalarına göre, çalışanların yönetsel ortam, işlerine bakış açıları ve örgütsel bağlılık konularında daha olumlu düşündükleri ancak kurum içi iletişim, çalışma ortamı ve hizmet içi eğitim konularındaki memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az olduğu görülmektedir.

Çalışma ortamından memnuniyete yönelik sorular, çalışma ortamının çeşitli ve birbirinden farklı yönlerini içerdiği için bu ölçeğin güvenilirliği diğer ölçeklere kıyasla daha düşük olmuştur. Daha sonraki ölçümlerde çalışma ortamı ölçümünün çalışanların birbirleriyle iletişim ve etkileşimlerini kapsamı yerinde olur. Mevcut ölçekte çalışma ortamını oluşturan üniversitenin farklı destek birimlerinin verdiği hizmetten memnuniyet ölçümleri ise birimler bazında (örneğin kütüphane; yemekhane gibi) bağımsız yapılan memnuniyet anketleri ile değerlendirilebilir.

Hizmet içi eğitimden memnuniyet diğer alanlara göre daha düşük düzeylerde olmasına rağmen 2019 yılı içerisinde gerçekleştirilen her eğitimin sonunda uygulanan memnuniyet anketlerinde yüksek memnuniyet oranları bulunmuştur. Bu şaşırtıcı sonuç memnuniyetsizliğin esasen eğitim programlarının takvim ve zamanlamasından kaynaklandığını düşündürmektedir.