T.C.

OSMANİYE İL ÖZEL İDARESİ

İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ

2019 YILI

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

ANKET RAPORU

EYLÜL

2019

İçindekiler

1.1 Araştırmanın Amacı 3
1.2 Araştırmanın Kapsamı 3
1.3 Araştırmanın Sınırlılıkları 3
1.4 Ölçek 3
1.5 Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi 3
1.6 Bulgular 4
1.6.1 Çalışan Memnuniyetine İlişkin Bulgular 4
1.6.1.1 Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Bulgular 4
1.6.1.2 Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Bulgular 5
1.6.1.3 Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Bulgular 6
1.6.1.4 Kişisel Motivasyona İlişkin Bulgular 7
1.6.1.5 İletişime İlişkin Bulgular 8
1.6.1.6 Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular 9
1.6.2 Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama 10
1.6.3 Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Bulgular 11
SONUÇ : 11
EKLER 12

1.1 Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Osmaniye İl Özel İdaresine bağlı olarak hizmet vermekte olan; birimlerinin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla gerekli fiillerin belirlenmesi, bu bağlamda çalışanların memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

1.2 Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, Osmaniye İl Özel İdaresine bağlı olarak hizmet vermekte olan birimler kapsamında, 2019 yılı içinde hizmet vermiş olan çalışanlar dikkate alınarak yapılmıştır.

1.3 Araştırmanın Sınırlılıkları

Osmaniye İl Özel İdaresine bağlı olarak hizmet vermekte olan; Birimler kapsamında 2019 yılı içinde hizmet vermiş olan toplam …… personelin tamamını kapsar. Anket uygulanan kişi sayısının az olması nedeniyle bireylerin kimliğinin gizliliğinin sağlanabilmesi için anket formlarında kişisel bilgilerine ilişkin sorulara yer verilmemiştir.

1.4 Ölçek

Anket formunda, çalışan memnuniyetini ölçmeye ilişkin 22 soru sorulmuş, katılımcılar tarafından 3 noktalı bir ölçek (Katılıyorum:1, Fikrim Yok 2 ve Katılmıyorum:3 olacak şekilde) üzerinden cevaplanmak üzere hazırlanmış, 1 soru birden fazla seçenek sunularak oluşturulmuş ve sorulara aynı zamanda açık uçlu olarak cevap verme imkanı da verilmiştir. Anket formu toplam 22 sorudan oluşmuştur.

1.5 Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Araştırmada, Osmaniye İl Özel İdaresi çalışanlarının memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Anket formu, 2019 yılı içinde hizmet vermiş olan çalışan personele uygulanmıştır.

1.6 Bulgular

1.6.1 Çalışan Memnuniyetine İlişkin Bulgular

1.6.1.1 Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Bulgular

Tablo 1: Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

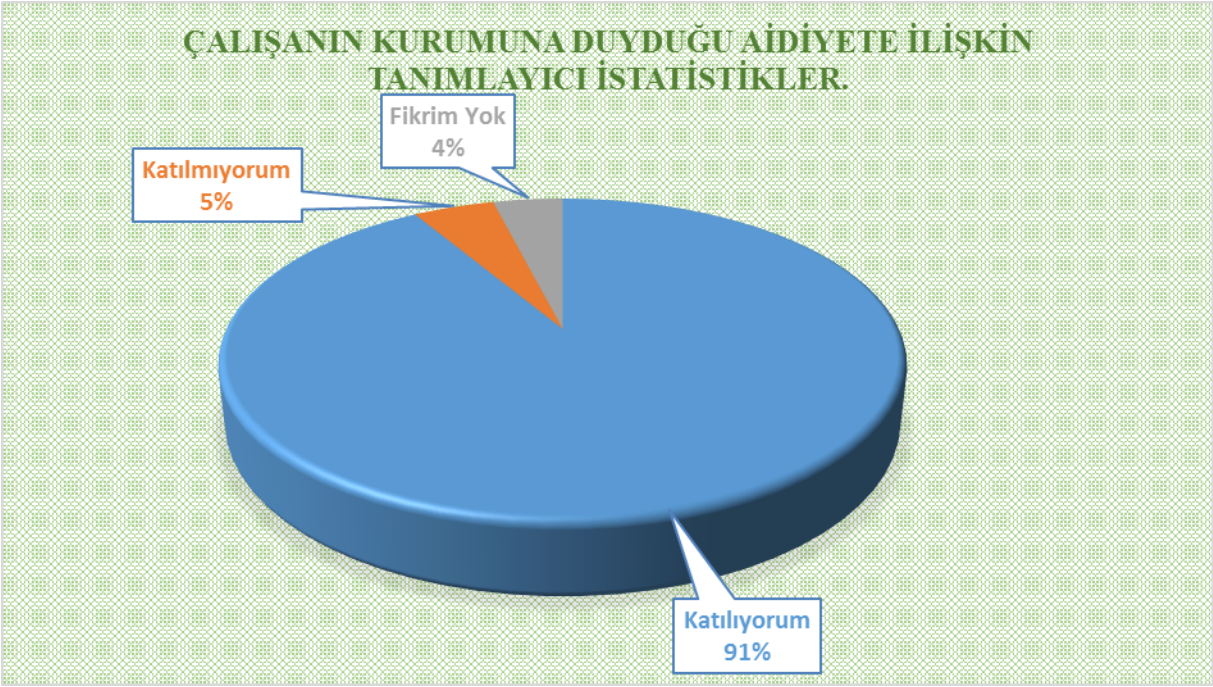
SIRA NO	Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Sorular	Katılıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Yaptığım işi; aldığım eğitime, yetenek ve becerilerime uygun buluyorum.	60	78,9	12	15,8	4	5,3	76	100
2	İşimi severek yapıyorum.	68	89,5	6	7,9	2	2,6	76	100
3	İşimin yoğunluk derecesi olması gerektiği kadardır.	62	81,6	11	14,5	3	3,9	76	100
4	Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum.	72	94,7	2	2,6	2	2,6	76	100
5	İşimi yürütürken verilen görev ile yetki arasında denge olduğunu düşünüyorum.	56	73,7	12	15,8	8	10,5	76	100
TOPLAM			83,7		11,3		5,0		100

Tablo 1'de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların ***% 84'ü"çalışanın işine bakış açısına ilişkin sorulara"*** katılıyorum cevaplarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarının ifade etmişlerdir. ***% 5'i*** fikrim yok cevabını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%11'lik*** kesim ise katılmıyorum cevaplarını vererek yönetsel uygulamalardan yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.1.2 Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Bulgular

Tablo 2: Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Sorular	Katılıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
6	Kendimi bu işyerine ait hissediyor ve bu işyerinde çalışmaktan gurur duyuyorum.	67	88,2	5	6,6	4	5,3	76	100
7	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	72	94,7	2	2,6	2	2,6	76	100
TOPLAM			91,4		4,6		3,9		100



Tablo 2'de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların ***% 91'lik "çalışanın kurumuna duyduğu aidiyete ilişkin sorulara"*** katılıyorum cevaplarını vererek bu konuda çoğunluğun olumlu düşünceye sahip olduğu belirtilmiştir. ***% 4'i*** fikrim yok cevabını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***%5'lik*** kesim ise katılmıyorum cevaplarını vererek kuruma duyulan aidiyetin yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

1.6.1.3 Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Bulgular

Tablo 3: Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

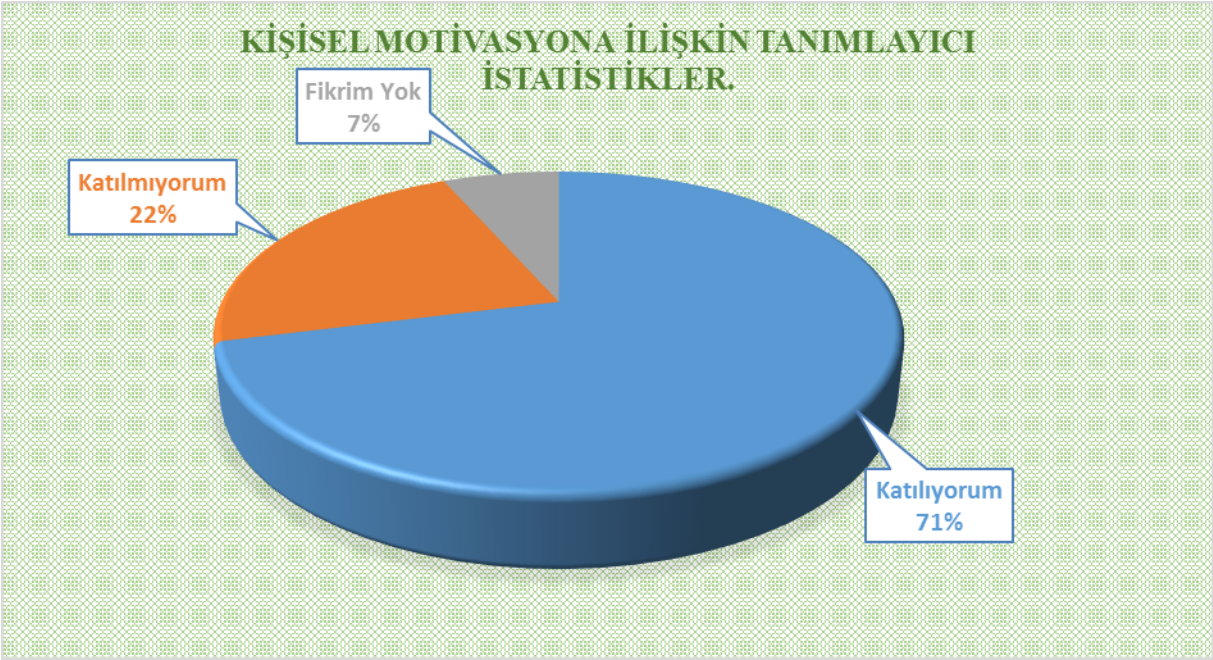
SIRA NO	Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Sorular	Katılıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
8	Üst yönetim tarafından çalışanların görüş ve önerilerine önem verdiğini düşünüyorum.	40	52,6	28	36,8	8	10,5	76	100
9	Amirlerimin yöneticilik anlayışından memnunum.	45	59,2	21	27,6	10	13,2	76	100
10	Birimimde görev dağılımının adil olarak yapıldığını düşünüyorum.	44	57,9	24	31,6	8	10,5	76	100
11	Alınan kararların zamanında uygulamaya koyulduğunu düşünüyorum.	54	71,1	11	14,5	11	14,5	76	100
12	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.	66	86,8	8	10,5	2	2,6	76	100
13	Bulunduğunuz birimde ne zamandan beri çalışıyorsunuz	0- 12 ay	1-3 yıl	3-5 yıl	Daha fazla				
TOPLAM			65,5		24,2		10,3		100

Tablo 3'de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların ***% 66'u "Çalışanın yönetime bakış açısına ilişkin sorulara"*** katılıyorum cevaplarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnuniyetlerini belirtmişlerdir. ***% 10'u*** fikrim yok cevabını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***% 24'lik*** kesim ise katılmıyorum cevaplarını vererek yönetsel uygulamalardan yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.1.4 Kişisel Motivasyona İlişkin Bulgular

Tablo 4: Kişisel Motivasyona İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Kişisel Motivasyona İlişkin Sorular	Katılıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
14	En iyi kişisel motivasyon araçlarından birinin kişinin işini iyi yaptığı duygusu olduğunu düşünüyorum.	68	89,5	4	5,3	4	5,3	76	100
15	İşyerindeki fiziksel çalışma koşullarından (bina, oda, ısı, ışık, ekipman vb.) memnunum. (Memnun değilseniz belirtiniz:…… ……)	40	52,6	30	39,5	6	7,9	76	100
TOPLAM			71,1		22,4		6,6		100



Tablo 4'de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların ***% 71'i "kişisel motivasyona ilişkin sorulara"*** katılıyorum cevaplarını vererek bu konudaki uygulamalardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. ***% 7'i*** fikrim yok cevabını vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***% 22'lik*** kesim ise katılmıyorum cevaplarını vererek kişisel motivasyonun yeterince olmadığını ifade etmişlerdir.

1.6.1.5 İletişime İlişkin Bulgular

Tablo 5: İletişime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

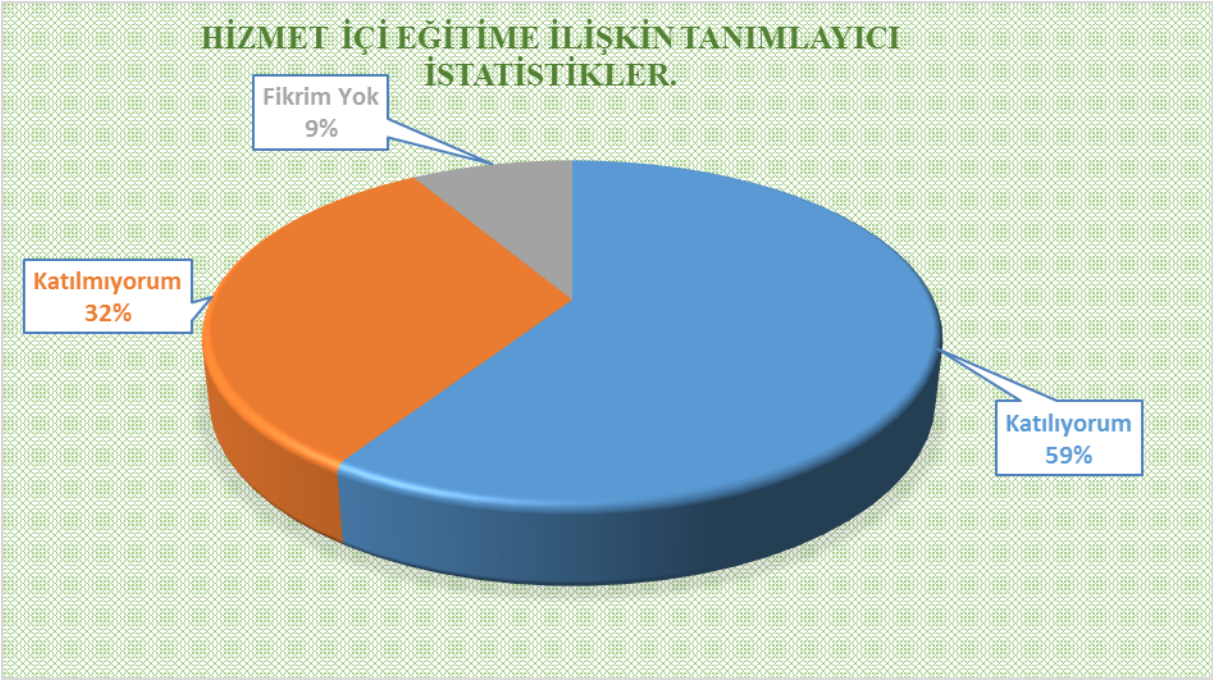
SIRA NO	İletişime İlişkin Sorular	Katılıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
16	Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlandığını düşünüyorum.	40	52,6	32	42,1	4	5,3	76	100
17	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.	54	71,1	17	22,4	5	6,6	76	100
18	Çalıştığım birimde takım ruhu olduğuna inanıyorum.	55	72,4	12	15,8	9	11,8	76	100
19	Bir değişiklik halinde hangi birimde çalışmak istersiniz.	1-	2-	3-					
20	Birim Müdürünüzün en çok beğendiniz ve hoşnut olmadığınız yönleri.								
TOPLAM			65,4		26,8		7,9		100

Tablo 5'de görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların ***% 65'i "iletişime ilişkin sorulara"*** katılıyorum cevaplarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, ***% 8'si*** fikrim yok cevabını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***% 27'lik*** kesim ise katılmıyorum ve tamamen katılmıyorum cevaplarını vererek kurum içindeki iletişimden yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.1.6 Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular

Tablo 6: Hizmet İçi Eğitime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Hizmet İçi Eğitime İlişkin Sorular	Katılıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
21	Hizmet içi eğitimlere yeterince önem verildiğini düşünüyorum.	24	31,6	44	57,9	8	10,5	76	100
22	Mesleki eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim eğitimlerinin de düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum.	66	86,8	5	6,6	5	6,6	76	100
TOPLAM			59,2		32,2		8,6		100



Tablo 6'da görüldüğü üzere; anket uygulamasına katılanların ***% 59'u "hizmet içi eğitime ilişkin sorulara"*** katılıyorum cevaplarını vererek memnuniyetlerini belirtmişlerdir. ***% 9'u*** fikrim yok cevabını vererek bu konuda bir fikri olmadığını belirtmiş, diğer ***% 33'lik*** kesim ise katılmıyorum cevaplarını vererek kurum içindeki eğitimden yeterince memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

1.6.2 Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

Tablo 7: Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama

SIRA NO	MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRTİR SIRALAMA	Memnuniyet Oranı (%)
1	Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyet	91,4
2	Çalışanın İşine Bakış Açısı	83,7
3	Kişisel Motivasyon	71,1
4	Çalışanın Yönetime Bakış Açısı	65,5
5	İletişim	65,4
6	Hizmet İçi Eğitim	59,2

Osmaniye İl Özel İdaresi çalışanları memnuniyet düzeylerine yönelik en yüksek memnuniyet ***% 91,4*** oranı ile **"Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyet"** konulu sorulara verilen cevaplardan oluşmakta iken, en düşük memnuniyet ise ***% 59,2*** oranı ile **"Hizmet İçi Eğitim "** konulu sorulara verilen cevaplardan oluşmaktadır.

Ayrıca, anketin açık uçlu bırakılan önermeye verilen cevaplar aşağıdaki şekildedir:

1- Personelin büyük bir kısmının, çalıştığı birimden menmun olduğu, birim değişikliği düşünmediği ve Birim Müdüründen memnun olduğu.

2- Bazı personellerin çalışma ortamlarındaki klima ile ilgili sorunları olduklarını belirtmişlerdir.

1.6.3 Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Bulgular

Tablo 8: Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Sıralama

SIRA NO	GENEL MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN SIRALAMA	Yüzde (%)
1	Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum.	**94,7**
2	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	**94,7**
3	En iyi kişisel motivasyon araçlarından birinin kişinin işini iyi yaptığı duygusu olduğunu düşünüyorum.	**89,5**
4	İşimi severek yapıyorum.	**89,5**
5	Kendimi bu işyerine ait hissediyor ve bu işyerinde çalışmaktan gurur duyuyorum.	**88,2**
6	Mesleki eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim eğitimlerinin de düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum.	**86,8**
7	Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlandığını düşünüyorum.	**52,6**
8	İşyerindeki fiziksel çalışma koşullarından (bina, oda, ısı, ışık, ekipman vb.) memnunum.	**52,6**
10	Hizmet içi eğitimlere yeterince önem verildiğini düşünüyorum.	**31,6**

Osmaniye İl Özel İdaresi çalışanlarının genel memnuniyet düzeylerini belirleyen faktörler içinde ***% 94,7*** oranı ile **"Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum.''** ve yine **94,7** oranı ile **"Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum."** önermeleri çalışan memnuniyetini en çok etkilediği düşünülen faktörler olarak **ilk iki *sırada*** yer almıştır. ***% 31,6*** Oranı ile **"Hizmet içi eğitimlere yeterince önem verildiğini düşünüyorum."** sorusu ise çalışan memnuniyetini en az etkilediği düşünülen faktör olarak ***son sırada*** yer almaktadır.

SONUÇ :

2019 Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi sonuçları soru grupları bazında değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (Katılıyorum, Fikrim Yok, Katılmıyorum cevaplarının toplamı) sıralandığında en yüksek orandan en düşüğe şu sıralama oluşmaktadır (Tablo 7);

Bu memnuniyet sıralamalarına göre, **Hizmet İçi Eğitim** konularındaki memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az olduğu görülmektedir.

Genel Memnuniyet Düzeylerini Belirleyen Faktörlere İlişkin Sıralama'ya bakıldığında (Tablo 8), **Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum,** .konularının ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir.

EKLER

OSMANİYE İL ÖZEL İDARESİ ÇALIŞAN MEMMUNİYETİ ANKET FORMU

Görev yaptığınız birim :

Tablo 1: Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler Eylül 2019

SIRA NO	Çalışanın İşine Bakış Açısına İlişkin Sorular	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Konu ile ilgili düşünce ve önerileriniz.
1	Yaptığım işi; aldığım eğitime, yetenek ve becerilerime uygun buluyorum.				
2	İşimi severek yapıyorum.				
3	İşimin yoğunluk derecesi olması gerektiği kadardır.				
4	Yaptığım işin kurumuma yarar sağladığını düşünüyorum.				
5	İşimi yürütürken verilen görev ile yetki arasında denge olduğunu düşünüyorum.				

Tablo 2: Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Çalışanın Kurumuna Duyduğu Aidiyete İlişkin Sorular	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Konu ile ilgili düşünce ve önerileriniz.	
6	Kendimi bu işyerine ait hissediyor ve bu işyerinde çalışmaktan gurur duyuyorum.					
7	Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.					

Tablo 3: Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Çalışanın Yönetime Bakış Açısına İlişkin Sorular	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Konu ile ilgili düşünce ve önerileriniz.	
8	Üst yönetim tarafından çalışanların görüş ve önerilerine önem verdiğini düşünüyorum.					
9	Amirlerimin yöneticilik anlayışından memnunum.					
10	Birimimde görev dağılımının adil olarak yapıldığını düşünüyorum.					
11	Alınan kararların zamanında uygulamaya koyulduğunu düşünüyorum.					
12	İzin zamanlarının düzenlenmesinde sorun yaşamıyorum.					
13	Bulunduğunuz birimde ne zamandan beri çalışıyorsunuz	0- 12 ay	1-3 yıl	3-5 yıl	Daha fazla	

Tablo 4: Kişisel Motivasyona İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Kişisel Motivasyona İlişkin Sorular	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Konu ile ilgili düşünce ve önerileriniz.
14	En iyi kişisel motivasyon araçlarından birinin kişinin işini iyi yaptığı duygusu olduğunu düşünüyorum.				
15	İşyerindeki fiziksel çalışma koşullarından (bina, oda, ısı, ışık, ekipman vb.) memnunum.				

Tablo 5: İletişime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	İletişime İlişkin Sorular	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Konu ile ilgili düşünce ve önerileriniz.	
16	Kurum içi iletişimin etkin olarak sağlandığını düşünüyorum.					
17	Birim içi ve birimler arası bilgi alışverişi yaparken sorun yaşamıyorum.					
18	Çalıştığım birimde takım ruhu olduğuna inanıyorum.					
19	Bir değişiklik halinde hangi birimde çalışmak istersiniz.	1-	2-	3-		
20	Birim Müdürünüzün en çok beğendiniz ve hoşnut olmadığınız yönleri.					

Tablo 6: Hizmet İçi Eğitime İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

SIRA NO	Hizmet İçi Eğitime İlişkin Sorular	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Konu ile ilgili düşünce ve önerileriniz.
21	Hizmet içi eğitimlere yeterince önem verildiğini düşünüyorum.				
22	Mesleki eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim eğitimlerinin de düzenlenmesi gerektiğine inanıyorum.				

NOT: Bu anket formu, dolduran pesonel tarafından zarfa konularak, en geç 13 Eylül 2019 mesai bitimine kadar Genel Sekreter Yardımcısı Mesut OVALI'ya teslim edilecektir.