

## Çalışma 6: Çalışanların memnuniyeti ve motivasyonu ölçümlerinin sonuçları

*Aşağıdaki metin bir kamu kuruluşunun Alt Kıstas 7.1 ile ilgili uygulamasını açıklamaktadır. Bu belgeyi dikkatlice okuyunuz ve güçlü yanlar ve zayıf yanlarını (iyileştirme alanlarını) belirlemeye çalışınız.*

Kurumumuzun üst yönetimi birkaç yıl önce düzenli olarak personele hitaben memnuniyet anketleri uygulamaya karar verdi.

İki yönetici ve 3 personel temsilcisinden oluşan kurum içi bir ekiple çalışmak üzere bir danışman tutuldu. Bu ekip bir ön anketle kurumumuz ve çalışanlar için en ilgili olarak tespit edilen 10 alanı içeren bir anket geliştirdiler.

İlk anket 1998 yılında gerçekleştirildi ve 2000 ve 2002 yıllarında anket tekrar edildi. Danışman projenin tarafsız ve dürüst olduğunu ve böylece dışardan bir karşılaştırmanın yapılabileceğini garanti etme konusunda genel sorumluluğu üstlendi. Böylece danışman sonuçlarımızı benzer büyüklükte ve yapıdaki “en iyi” kamu hizmetleriyle karşılaştırma sorumluluğunu üstlenmiş oldu.

Söz konusu 10 alanın yanında kurumumuz ankete iki soru daha ekledi.

- Anketlerin sonuçları çerçevesinde eylemlerin gerçekten uygulamaya konacağı konusundaki güveniniz ne kadar
- İnsan kaynakları yönetiminin iyileştirilmesi için kurum tarafından gösterilen çaba ile ilgili genel değerlendirmeniz nedir?

Ankette belirtilebilecek cevaplar çok olumlu, olumlu, nötr, uygun değil ve hiç uygun değil olarak sıralandı. Sadece çok olumlu ve olumlu cevapları memnuniyeti hesaplamak için dikkate alındı. Anket sonuçları aşağıdaki gibidir:

Çalışan memnuniyetine ilişkin sonuçlar (%)	1998	2000	2002	Kıyaslama
Çalışma ortamı	34	61	74	81
İletişim	19	56	65	80
Eğitim (yetkinliklerin geliştirilmesi)	28	72	78	87
Tanıma, takdir etme / ödüllendirme	14	37	71	75
Personel değerlendirme süreci	18	41	43	80
Çalışma şartları	41	64	71	75
Kurumun amaçları konusunda bilgi	23	72	74	80
Kariyer gelişim imkânları	7	29	51	55
İnsiyatif alma eyleme geçme konusunda özgürlük (yetkilendirme)	9	38	50	75

Müşteri odaklılık	22	59	71	70
Anket sonuçlarının değerlendirileceğine güven	24	51	68	65
Genel insan kaynakları yönetimi politikaları	17	48	67	70

Tüm alanlarda artış eğilimi var. “Tanıma, takdir etme / ödüllendirme” konusundaki düşük puana karşılık uygulanan eylemler 2002’deki ankette çalışanlar tarafından daha olumlu olarak algılandı. Çalışanlar anketin ve sonuçlarının yönetim tarafından kullanıldığına ilişkin duyduğu güven artmış. Yönetimle ilgili genel değerlendirme daha olumlu hale gelmiş. Kariyer gelişimi, personel değerlendirme süreci, yetkilendirme ve iletişim ile ilgili algılamaları geliştirmek için özel bir çaba gösterilmesi gerekmektedir.

### **Ödev:**

**Kurumu Alt Kısta 7.1’e göre değerlendirin:**

- 1. Güçlü yanları ve iyileştirme alanlarını belirleyin**
- 2. Sonuçlarla ilgili değerlendirme tablosunu kullanıp bireysel puan verin**



tepav | epr<sup>i</sup>