

**İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI
SONUÇ RAPORU**

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Eylül, 2023

GİRİŞ

Bu anket Maltepe Üniversitesinde görev yapmakta olan idari personelin kurumdan memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaçla, dört başlık altında hazırlanan ve toplamda 35 maddeden oluşan anket, 28.08.2023-05.09.2023 tarihleri arasında 60 personelin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Tüm idari personelin (180 kişi) e-posta yoluyla bilgilendirilmesi sağlanarak çevrimiçi ortamda anket formunun doldurulması sağlanmıştır. Ankete katılım oranı %33,33 düzeyinde gerçekleşmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler çözümlenerek sunulmuştur.

1. İdari Personel Memnuniyet Araştırması ile İlgili Bulgular

Bu bölümde kullanılan ölçme aracının özellikleri, uygulama süreci, anketi yanıtlayan idari personele ilişkin bilgiler ve ankete verilen cevaplara ilişkin sayısal bilgiler yer almaktadır.

1.1. Ölçme Aracının Özellikleri

İdari personele dağıtılan anket derecelendirilmiş 35 maddeden oluşmaktadır. Anketin Yönetim, Katılım ve İş birliği Koşulları, Hizmet ve Olanaklar ve Genel Memnuniyet olmak üzere dört alt boyutu bulunmaktadır. Ankette yer alan maddeler “Hiç Memnun Değilim”, “Memnun Değilim”, “Kararsızım/Fikrim Yok”, “Memnunum” ve “Çok Memnunum” olmak üzere beş farklı dereceye sahiptir. Dereceler sırası ile 1, 2, 3, 4 ve 5 olarak puanlamıştır. Tablo 1’de anketin alt boyutlarına ilişkin madde sayıları yer almaktadır.

Tablo 1. İdari Personel Memnuniyet Anketi Alt Boyutları ve Madde Sayıları

Alt Boyutlar	Madde Sayısı
Yönetim	9 (1-9.maddeler arası)
Katılım ve İş birliği Koşulları	10 (10-19. maddeler arası)
Hizmet ve Olanaklar	13 (20-32. maddeler arası)
Genel Memnuniyet	3 (33-35. maddeler arası)

1.2.Uygulama Süreci

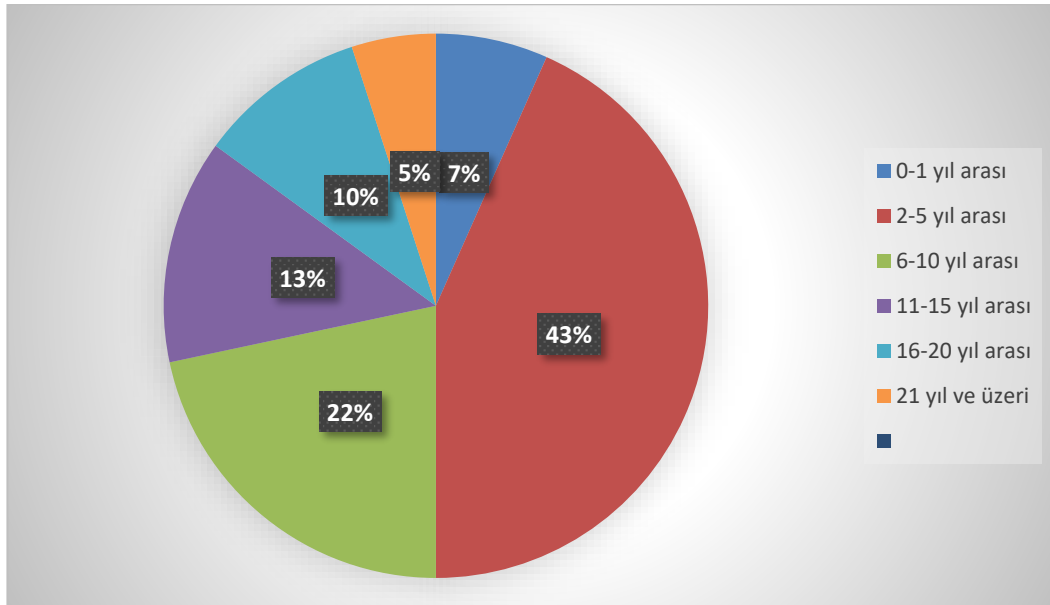
Bu anket Maltepe Üniversitesi idari personeline e-posta yoluyla iletilmiş ve çevrimiçi ortamda doldurulması sağlanmıştır. Bilgi toplama sürecinde dikkat edilmesi gereken etik ilkeler gözetilmiştir.

1.3.Tanımlayıcı İstatistikler

Toplam 180 idari personelden 60 kişi (%33,3) yapılan memnuniyet anketini yanıtlamış ve tüm yanıtlar değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılan idari personelin hizmet süresi dağılım tablosu ve grafiği Tablo 2 ve Şekil 1’de verilmiştir.

Tablo 2. Ankete Katılan İdari Personelin Hizmet Süresi Dağılım Tablosu

		Frekans (N)	Yüzde (%)
Hizmet Süresi	0-1 yıl arası	4	7
	2-5 yıl arası	26	43
	6-10 yıl arası	13	22
	11-15 yıl arası	8	13
	16-20 yıl arası	6	10
	21 yıl ve üzeri	3	5
	Toplam	60	100



Şekil 1. Ankete Katılan İdari Personelin Hizmet Süresi Dağılım Grafiği

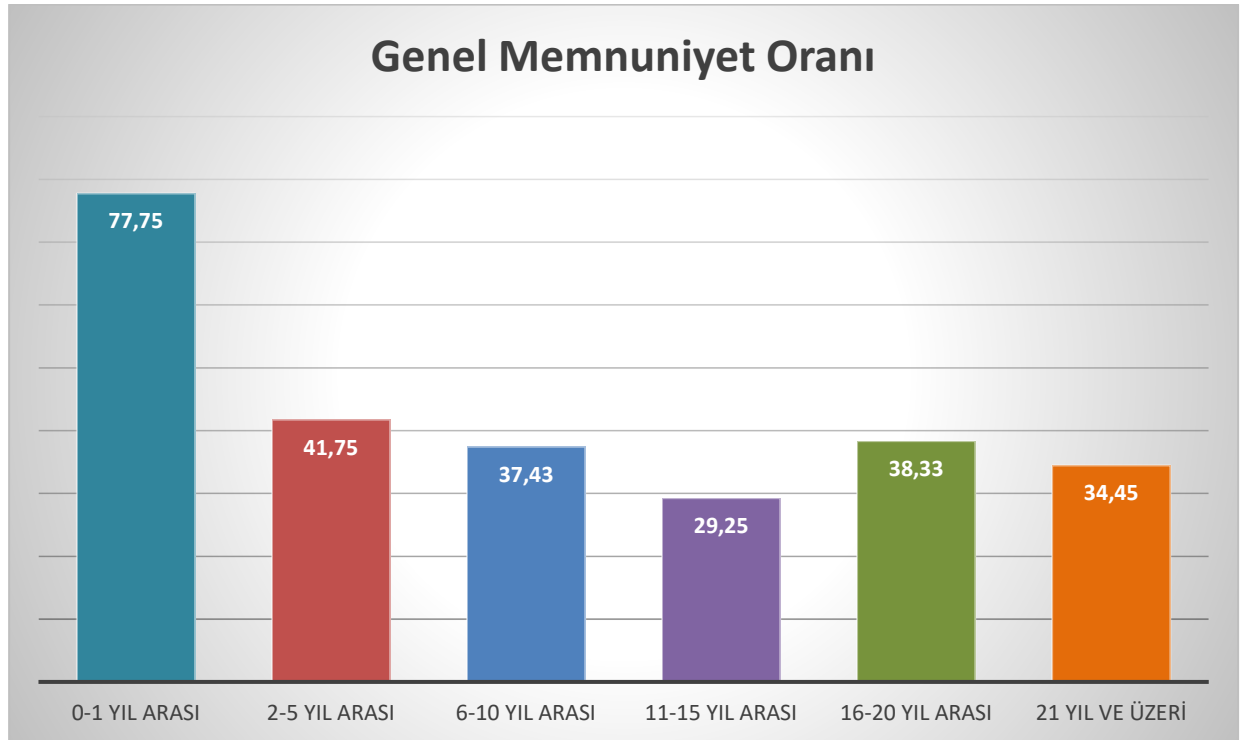
1.4. Ankete Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler

1.4.1. Alt Boyutlara İlişkin Betimsel Sonuçlar

Ankete verilen cevaplara ilişkin betimsel veriler Tablo 3'te görülmektedir. Tablo 3'e göre en yüksek ortalamaya sahip alt boyut Katılım ve İş birliği boyutudur. Genel memnuniyet oranı %47 olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Alt Boyutlara İlişkin Memnuniyet Oranları

Alt Boyutlar	Ortalama	Yüzde (%)
Yönetim	2,82	56,4
Katılım ve İş birliği Koşulları	2,79	55,8
Hizmet ve Olanaklar	2,69	53,8
Genel Memnuniyet	2,35	47,00



Şekil 2. Hizmet Süresine Göre Genel Memnuniyet Düzeyleri

Şekil 1'de hizmet süresine göre memnuniyet düzeyleri gösterilmektedir. Anketi yanıtlayan idari personelden 0-1 yıl arası çalışanların en yüksek memnuniyet oranına sahip olduğu bulunmuştur. En düşük memnuniyet oranı ise 11-15 yıl arası çalışanlarda görülmüştür.

1.4.2. Anket Maddelerine Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler

Bu bölümde, Üniversite idari personelinin “Yönetim”, “Katılım ve İş birliği Koşulları”, “Hizmet ve Olanaklar” ve “Genel Memnuniyet” konularındaki memnuniyet durumlarını özetleyen bilgiler ve tablolara yer verilmiştir.

Tablo 4. “Yönetim” Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
1	İş tanımlarımın yaptığım işlerle örtüşmesi ve uyumlu olmasından	3,03	60,67
2	İdari personelin görev dağılımının dengesinden	2,57	51,33
3	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	2,18	43,67
4	Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten	3,78	75,67
5	Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten	3,36	67,33
6	Yöneticilerin başarılarımı takdir etmesinden	2,65	53,00
7	Yöneticimin; personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	2,96	59,33
8	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	2,00	40,00
9	İşimin gereği olan görev tanımlarının açıklığından	2,90	58,00

“Yönetim” boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara bakıldığında, memnuniyetin %55’in üzerinde olduğu görülmektedir. Yönetim boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %75,67 ile “Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten” maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise %40 ile “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından” maddesi olarak bulunmuştur.

Tablo 5. “Katılım ve İş birliği Koşulları” Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
10	Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	3,10	62,00
11	İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten	3,26	65,33
12	Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan	2,93	58,67
13	Performansıyla ilgili geri bildirim alabilmekten	2,36	47,33
14	Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından	2,63	52,67
15	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	3,23	64,67
16	İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	3,18	63,67
17	Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından	2,08	41,67
18	Yönetimin kararlarının şeffaf ve hesap verebilir olmasından	2,18	43,67
19	İdari personel ile öğretim elemanları arasındaki iletişimden	2,90	58,00

“Katılım ve İş birliği Koşulları” boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara bakıldığında, memnuniyetin %55 olduğu görülmektedir. Katılım ve İş birliği Koşulları boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %65 ile “İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten” maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise %41 ile “Beraberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından” maddesidir.

Tablo 6. “Hizmet ve Olanaklar” Boyutuna ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
20	Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma, aydınlatma vb.)	2,32	46,33
21	Çalıştığım ortamın teknik araç-gereç ve büro malzemeleri yeterliliğinden	2,48	49,67
22	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	3,47	69,33
23	Kültür, sanat, spor etkinlikleri ve hizmetlerinden	2,38	47,67
24	Yapım-onarım hizmetlerinden	2,23	44,67
25	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden	3,16	63,33
26	Yemekhaneadaki yemeklerin kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.)	2,37	47,33
27	Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.)	2,90	58,00
28	Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından	3,70	74,00
29	Ulaşım hizmetlerinden	2,08	41,67
30	Güvenlik hizmetlerinden	2,78	55,67
31	Otopark alanından	3,63	72,67
32	Ücret politikasından	1,47	29,33

“Hizmet ve Olanaklar” boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara bakıldığında, memnuniyetin %50’nin üzerinde olduğu görülmektedir. Hizmet ve Olanaklar boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde “Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından” maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip maddeler ise “Ücret Politikası” ile “Ulaşım Hizmetleri”dir.

Tablo 7. “Genel Memnuniyet” Boyutuna ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
36	Kendimi Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görüyorum.	2,96	59,33
37	Başkalarına bu kurumda çalışmayı tavsiye ederim.	2,30	46,00
38	Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir? (0-100 arası bir değer giriniz.)	2,45	35,93

“Genel Memnuniyet” boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, genel

memnuniyet düzeyinin %47 olduğu görülmektedir. İdari personelin kendini Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görme düzeyleri %59 iken, tanıdıklarına bu kurumda çalışmayı tavsiye etme düzeyleri ise %46 olarak bulunmuştur.

2. Görüş ve Öneriler

Bu bölümde idari personelden Maltepe Üniversitesi ile ilgili olarak paylaşmak istedikleri görüş, öneri, şikâyet vb. konuları yazmaları istenmiştir. Bu konuda verilen yanıtlar incelendiğinde; ağırlıklı olarak Marmara Eğitim Kurumlarında personel çocuklarına verilen indirim/burs olanaklarının tekrar sağlanması, ücret politikalarının iyileştirilmesi, kampüse ulaşım olanaklarının artırılması konularının vurgulanmış olduğu görülmüştür.