

İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI
SONUÇ RAPORU

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Ağustos, 2022

GİRİŞ

Bu araştırmada Maltepe Üniversitesinde görev yapan idari personelin memnuniyet oranını ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, dört başlık altında hazırlanan ve toplamda 38 maddeden oluşan anket 26.08.2022-05.09.2022 tarihleri arasında 136 personelin katılımı ile uygulanmıştır. Tüm idari personelin (204 kişi) e-posta yoluyla bilgilendirilmesi sağlanarak çevrimiçi ortamda anket formunun doldurulması sağlanmıştır. Ankete katılım oranı %66,66 düzeyinde gerçekleşmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

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 38 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. Aşağıda yer alan Tablo 1 anketin alt boyutlarına ilişkin madde sayısını göstermektedir.

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 | 16 (20-35. maddeler arası) |
| Genel Memnuniyet | 3 (36-38. 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. Anketi Yanıtlayan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Toplam 204 idari personelden 136 kişi (%66,7) yapılan memnuniyet anketini yanıtlamış ve tüm yanıtlar değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılan idari personel sayılarının dağılımı hizmet süresi bazında Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Hizmet Süresine Göre Ankete Katılım Oranları

| | Frekans (N) | Yüzde (%) |
|----------------------|-----------------|------------|
| Hizmet Süresi | 0-1 yıl arası | 7 |
| | 2-5 yıl arası | 54 |
| | 6-10 yıl arası | 29 |
| | 11-15 yıl arası | 23 |
| | 16-20 yıl arası | 19 |
| | 21 yıl ve üzeri | 4 |
| Toplam | 136 | 100 |

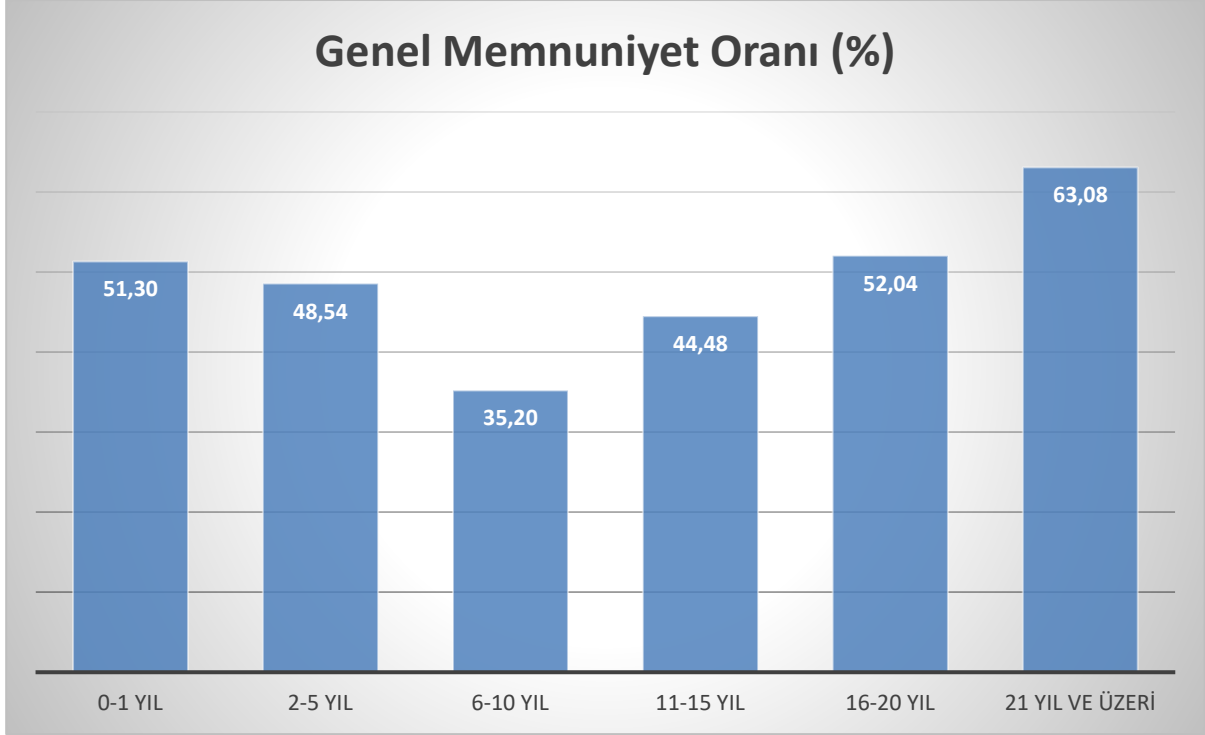
1.4. Ankete Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler

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 %49 olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Alt Boyutlara İlişkin Memnuniyet Oranları

| Alt Boyutlar | Ortalama | Yüzde(%) |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| Yönetim | 2,68 | 53,6 |
| Katılım ve İş birliği Koşulları | 2,77 | 55,4 |
| Hizmet ve Olanaklar | 2,62 | 52,4 |
| Genel Memnuniyet | 2,45 | 49,1 |



Şekil 1. Hizmet Süresine Göre Genel Memnuniyet Düzeyleri

Şekil 1’de hizmet süresine göre memnuniyet düzeyleri gösterilmektedir. Anketi yanıtlayan 21 yıl ve üzeri çalışanların en yüksek memnuniyet oranına sahip olduğu bulunmuştur. En düşük memnuniyet oranı ise 6-10 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 | 2,75 | 55,00 |
| 2 | İdari personelin görev dağılımının dengesinden | 2,26 | 45,29 |
| 3 | Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden | 2,12 | 42,35 |
| 4 | Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten | 3,86 | 77,06 |
| 5 | Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten | 3,14 | 62,79 |

| No | Madde | Ortalama | Yüzde (%) |
|----|--|----------|-----------|
| 6 | Yöneticilerin başarılarını takdir etmesinden | 2,68 | 53,53 |
| 7 | Yöneticimin; personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden | 2,85 | 56,91 |
| 8 | İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından | 1,83 | 36,62 |
| 9 | İşimin gereği olan görev tanımlarının açıklığından | 2,69 | 53,82 |

Yönetim boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara bakıldığında, memnuniyetin %50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Yönetim boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %77,06 ile "Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten" maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise %36,62 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 | 2,93 | 58,68 |
| 11 | İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten | 3,01 | 60,29 |
| 12 | Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan | 2,68 | 53,68 |
| 13 | Performansıyla ilgili geri bildirim alabilmekten | 2,49 | 49,71 |
| 14 | Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından | 2,71 | 54,26 |
| 15 | Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden | 3,22 | 64,41 |
| 16 | İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten | 3,13 | 62,65 |
| 17 | Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından | 2,06 | 41,18 |
| 18 | Yönetimin kararlarının şeffaf ve hesap verebilir olmasından | 2,29 | 45,74 |
| 19 | İdari personel ile öğretim elemanları arasındaki iletişimden | 3,15 | 62,94 |

Katılım ve İş birliği Koşulları boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara bakıldığında, memnuniyetin %55'in üzerinde olduğu görülmektedir. Katılım ve İş birliği Koşulları boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %64 ile "Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum

bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden” 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.) | 2,40 | 47,94 |
| 21 | COVID-19 küresel salgın döneminde alınan önlemlerden | 3,25 | 65,00 |
| 22 | Gerekli donanımların (yazıcı, fotokopi vb.) temininden | 2,93 | 58,68 |
| 23 | Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden | 3,54 | 70,74 |
| 24 | Kültür, sanat, spor etkinlikleri ve hizmetlerinden | 2,58 | 51,62 |
| 25 | Yapım-onarım hizmetlerinden | 2,49 | 49,71 |
| 26 | Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden | 3,35 | 67,06 |
| 27 | Personel yemekhanesinden | 2,16 | 43,24 |
| 28 | Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından | 3,46 | 69,12 |
| 29 | Tıp Fakültesi Hastanesinde sağlanan indirim olanaklarından | 1,96 | 39,12 |
| 30 | Personel ve yakınlarına Üniversite öğrenimi için yapılan indirim/burs olanaklarından | 2,01 | 40,29 |
| 31 | Marmara Eğitim Kurumları’nda yapılan indirim/burs olanaklarından | 1,88 | 37,65 |
| 32 | Ulaşım hizmetlerinden | 1,87 | 37,35 |
| 33 | Güvenlik hizmetlerinden | 3,32 | 66,32 |
| 34 | Otopark alanından | 3,45 | 68,97 |
| 35 | Ücret politikasından | 1,36 | 27,21 |

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 “Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden” maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip maddeler ise “Ücret politikası” ve “ulaşım hizmetleri” ile “Marmara Eğitim Kurumları’nda yapılan indirim/burs olanaklarından” maddeleridir.

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

| No | Madde | Ortalama | Yüzde (%) |
|----|---|----------|-----------|
| 36 | Kendimi Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görüyorum. | 3,10 | 62 |
| 37 | Başkalarına bu kurumda çalışmayı tavsiye ederim. | 2,25 | 45 |
| 38 | Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir? (0-100 arası bir değer giriniz.) | 2,45 | 49 |

“Genel Memnuniyet” boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, genel memnuniyet düzeyinin %49 olduğu görülmektedir. İdari personelin kendini Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görme düzeyleri %62 iken, tanıdıklarına bu kurumda çalışmayı tavsiye etme düzeyleri ise %45 olarak belirlenmiştir.

1.5. Görüş ve Öneriler

Bu bölümde idari personelden Maltepe Üniversitesi ile ilgili olarak bizimle paylaşmak istedikleri, varsa diğer sorun(lar) veya iletmek istedikleri görüş, öneri, şikâyet vb. konuları yazmaları istenmiştir.

Verilen yanıtlar incelendiğinde; ağırlıklı akademik ve idari personel çocuklarına verilen Marmara Eğitim Kurumlarında indirim/ burs olanaklarının artırılması, ücret politikalarının iyileştirilmesi, banka promosyonlarının verilmesi, personel yemeklerinin genel kalitesinin iyileştirilmesi, kampüse ulaşım olanaklarının iyileştirilmesi, idari personele hizmet içi eğitim verilmesi, motivasyon artırıcı etkinliklerin düzenlenmesi vb. konuların ağırlıklı olarak vurgulanmış olduğu görülmüştür.

14.3. İdari Personelin Cevaplarını İçeren Tablolar

Tablo 8. “Yönetim” Boyutuna İlişkin Sayısal Bilgiler (%)

| No | Sorular | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım/ Fikrim Yok | Memnunum | Çok memnunum |
|----|--|--------------------|----------------|------------------------|----------|--------------|
| 1 | İş tanımlarımın yaptığım işlerle örtüşmesi ve uyumlu olmasından | 28 | 19 | 9 | 38 | 6 |
| 2 | İdari personelin görev dağılımının dengesinden | 37 | 26 | 12 | 23 | 2 |
| 3 | Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden | 44 | 18 | 21 | 14 | 3 |
| 4 | Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten | 10 | 7 | 7 | 40 | 36 |
| 5 | Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten | 19 | 13 | 20 | 32 | 16 |
| 6 | Yöneticilerin başarılarımı takdir etmesinden | 33 | 13 | 18 | 24 | 12 |
| 7 | Yöneticimin; personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden | 28 | 13 | 15 | 31 | 13 |
| 8 | İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından | 55 | 20 | 15 | 7 | 3 |
| 9 | İşimin gereği olan görev tanımlarının açıklığından | 31 | 15 | 15 | 29 | 10 |

Tablo 9. Katılım ve İş birliği Koşulları Boyutuna İlişkin Sayısal Bilgiler (%)

| No | Sorular | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunuz | Çok memnunuz |
|----|---|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| 10 | Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından | 21 | 21 | 11 | 35 | 12 |
| 11 | İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten | 18 | 21 | 13 | 35 | 13 |
| 12 | Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan | 29 | 17 | 19 | 28 | 7 |
| 13 | Performansıyla ilgili geri bildirim alabilmekten | 35 | 18 | 20 | 15 | 11 |
| 14 | Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından | 31 | 17 | 13 | 28 | 12 |
| 15 | Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden | 21 | 10 | 11 | 43 | 15 |
| 16 | İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten | 18 | 12 | 20 | 41 | 10 |
| 17 | Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından | 48 | 23 | 11 | 13 | 6 |
| 18 | Yönetimin kararlarının şeffaf ve hesap verebilir olmasından | 42 | 15 | 24 | 11 | 8 |
| 19 | İdari personel ile öğretim elemanları arasındaki iletişimden | 21 | 10 | 16 | 40 | 13 |

Tablo 10. Hizmet ve Olanaklar Boyutuna İlişkin Sayısal Bilgiler (%)

| No | Sorular | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok memnunum |
|----|--|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| 20 | Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma vb.) | 35 | 28 | 6 | 24 | 7 |
| 21 | COVID-19 küresel salgın döneminde alınan önlemlerden | 16 | 13 | 15 | 42 | 14 |
| 22 | Gerekli donanımların (yazıcı, fotokopi vb.) temininden | 24 | 17 | 10 | 41 | 8 |
| 23 | Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden | 10 | 8 | 16 | 49 | 17 |
| 24 | Kültür, sanat, spor etkinlikleri ve hizmetlerinden | 29 | 22 | 16 | 26 | 7 |
| 25 | Yapım-onarım hizmetlerinden | 30 | 24 | 16 | 28 | 2 |
| 26 | Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden | 15 | 6 | 16 | 53 | 10 |
| 27 | Personel yemekhanesinden | 42 | 24 | 13 | 18 | 3 |
| 28 | Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından | 13 | 10 | 14 | 45 | 18 |
| 30 | Tıp Fakültesi Hastanesinde sağlanan indirim olanaklarından | 54 | 17 | 10 | 15 | 4 |
| 31 | Personel ve yakınlarına Üniversite öğrenimi için yapılan indirim/burs olanaklarından | 50 | 15 | 23 | 7 | 5 |
| 32 | Marmara Eğitim Kurumları'nda yapılan indirim/burs olanaklarından | 54 | 15 | 22 | 7 | 2 |
| 33 | Ulaşım hizmetlerinden | 57 | 17 | 10 | 12 | 4 |
| 34 | Güvenlik hizmetlerinden | 17 | 10 | 15 | 40 | 18 |
| 35 | Otopark alanından | 15 | 8 | 14 | 43 | 20 |

| No | Sorular | Hiç memnun değilim | Memnun değilim | Kararsızım | Memnunum | Çok memnunum |
|----|----------------------|--------------------|----------------|------------|----------|--------------|
| 36 | Ücret politikasından | 80 | 8 | 8 | 4 | 0 |

Tablo 11. Kendinizi üniversitenin bir parçası olarak görüyor musunuz? (%)

| No | Soru | Kesinlikle Görmüyorum | Görmüyorum | Kararsızım/ Fikrim Yok | Görüyorum | Kesinlikle Görüyorum |
|----|---|-----------------------|------------|------------------------|-----------|----------------------|
| 37 | Kendinizi üniversitenin bir parçası olarak görüyor musunuz? | 21 | 14 | 21 | 33 | 12 |

Tablo 12. Çevrenize bu kurumda çalışmayı tavsiye eder misiniz? (%)

| No | Soru | Kesinlikle Tavsiye Etmem | Tavsiye Etmem | Kararsızım/ Fikrim Yok | Tavsiye ederim | Kesinlikle tavsiye ederim. |
|----|--|--------------------------|---------------|------------------------|----------------|----------------------------|
| 38 | Çevrenize bu kurumda çalışmayı tavsiye eder misiniz? | 34 | 28 | 21 | 17 | 1 |