

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET  
ARAŞTIRMASI SONUÇ RAPORU  
HAZİRAN 2021**

## İÇİNDEKİLER

<b>GİRİŞ</b>	<b>4</b>
<b>1. İdari Personel Memnuniyet Araştırması ile İlgili Bulgular</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Ölçme Aracının Özellikleri</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Uygulama Süreci</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Anketi Yanıtlayan İdari Personele İlişkin Bilgiler</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Ankete Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler</b>	<b>6</b>
1.4.1. Alt Boyutlara İlişkin Betimsel Sonuçlar (İdari Personel)	6
1.4.2. Anket Maddelerine Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler (İdari Personel)	6
1.4.3. İdari Personelin Cevaplarını İçeren Tablolar	9

## GİRİŞ

Bu raporda 2021 Haziran ayında Maltepe Üniversitesi İdari Personeli tarafından doldurulan anketler dikkate alınarak yapılan değerlendirmelere yer verilmektedir.

### 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 43 maddeden oluşmaktadır. Anketin “Yönetim”, “Katılım ve İşbirliği Koşulları”, “Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar” ve “Genel Memnuniyet” olmak üzere dört farklı 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 puanlanmıştır. 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 İşbirliği Koşulları	10 (10-19. maddeler arası)
Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar	21 (20-40. maddeler arası)
Genel Memnuniyet	3 (41-43. maddeler arası)

## 1.2. Uygulama Süreci

Maltepe Üniversitesi idari personeline, ekteki anket (EK 1) 2021 yılı Haziran ayında doldurmuştur. Tüm idari personelin (306 kişi) e-posta yoluyla ve Haber Moderatörü ile bilgilendirilmesi sağlanarak çevrimiçi ortamda anket formunun doldurulması sağlanmıştır. Bilgi toplama sürecinde dikkat edilmesi gereken etik ilkeler gözetilmiştir.

## 1.3. Anketi Yanıtlayan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Toplam 306 idari personelden 111 kişi (%36,3) yapılan memnuniyet anketini yanıtlamış ve 109 kişinin yanıtları 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 (%)	
<b>Hizmet Süresi</b>	0-1 yıl arası	18	17
	2-5 yıl arası	56	51
	6-10 yıl arası	12	11
	11-15 yıl arası	11	10
	16-20 yıl arası	10	9
	21 yıl ve üzeri	2	2
<b>Toplam</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	

## 1.4. Ankete Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler

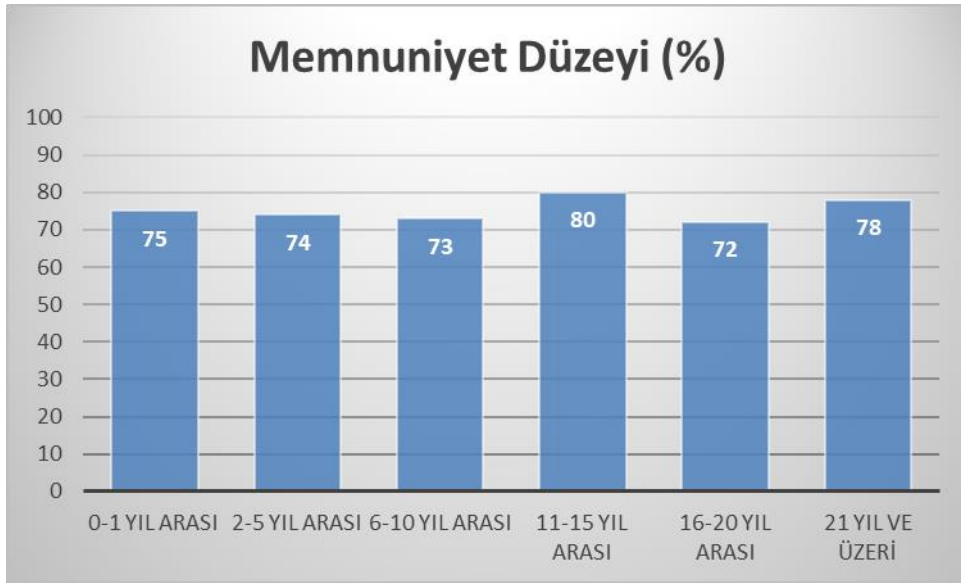
### 1.4.1. Alt Boyutlara İlişkin Betimsel Sonuçlar

Ankete verilen cevaplara ilişkin betimsel veriler Tablo 3'te görülmektedir. Tablo 3'e göre en yüksek ortalamaya sahip alt boyut Genel Memnuniyet boyutudur (Ort=3,80). Genel Memnuniyet boyutunu sırası ile 3,68 ortalama ile Yönetim boyutu izlemektedir. En düşük ortalamaya sahip olan boyut ise 3,60 ortalama ile Katılım ve İşbirliği boyutudur.

Tablo 3. Alt Boyutlara İlişkin Memnuniyet Oranları

Alt Boyutlar	Geçerli cevap sayısı	Ortalama	Yüzde(%)
Yönetim	109	3,68	74
Katılım ve İşbirliği Koşulları	109	3,60	72
Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar	109	3,65	73
Genel Memnuniyet	109	3,80	76

Şekil 1'de hizmet süresine göre memnuniyet düzeyleri gösterilmektedir. 11-15 yıl arası çalışanların %80 ile en yüksek memnuniyet oranına sahip olduğu bulunmuştur. En düşük memnuniyet oranı ise %72 oranında 16-20 yıl arası çalışanlarda görülmektedir.



Şekil 1. Hizmet Süresine Göre Memnuniyet Düzeyleri

#### 1.4.2. Anket Maddelerine Verilen Cevaplara İlişkin Sayısal Bilgiler

Bu bölümde, Üniversite idari personelinin “Yönetim”, “Katılım ve İş birliği Koşulları”, “Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar” ve “Genel Memnuniyet” konularındaki memnuniyet durumlarını özetleyen bilgiler ve tablolara yer verilmiştir.

Tablo 4. “Yönetim” Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

Soru No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
1	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan	4,15	83,00
2	İş tanımlarımın yaptığım işlerle örtüşmesi ve uyumlu olmasından	3,67	73,40
3	Birimimizdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından	3,19	63,80
4	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	3,06	61,20
5	Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten	4,47	89,40
6	Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten	4,05	81,00
7	Yöneticilerin başarılarımı takdir etmesinden	3,49	69,80
8	Yöneticimin; personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	3,93	78,60
9	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	3,09	61,80

Yönetim boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %89,40 ile “Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten” maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise %61,20 ile “Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden” maddesi olarak bulunmuştur.

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

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
10	Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	3,76	75,20

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
11	İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten	3,70	74,00
12	Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan	3,70	74,00
13	Performansıyla ilgili geri bildirim alabilmekten	3,31	66,20
14	Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından	3,38	67,60
15	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	4,00	80,00
16	İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	3,90	78,00
17	Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından	3,16	63,20
18	İşimin bana bağımsız çalışma fırsatı sunmasından	3,50	70,00
19	İşimin bana bağımsız çalışma fırsatı sunmasından	3,65	73,00

Katılım ve İşbirliği Koşulları boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, memnuniyetin %63'ün üzerinde olduğu görülmektedir. Katılım ve İşbirliği Koşulları boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %80 ile "Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden" maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise %63,20 ile "Beraberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından" maddesidir.

Tablo 6. "Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkanlar" Boyutuna ait Sorulara İlişkin Bulgular

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
19	Çalıştığım ortamının temizliğinden	3,89	77,80
20	Çalıştığım ortamda oda başına düşen personel sayısının uygun olmasından	3,87	77,43
21	Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma, aydınlatma vb.)	3,56	71,19
22	Covid-19 vb. salgınlar için alınan tedbirlerden	3,87	77,43
23	Gerekli donanımların (yazıcı, fotokopi vb.) temininden	3,99	79,82
24	İnternet hizmetlerinden	4,26	85,14
25	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	4,14	82,75
26	Kültür, sanat, spor etkinlikleri ve hizmetlerinden	3,43	68,62
27	Yapım-onarım hizmetlerinden	3,51	70,28
28	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden	4,01	80,18
29	Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterli olmasından	2,60	51,93
30	Personel yemekhanesinin mekân olarak yeterli olmasından	3,29	65,87
31	Üniversitemiz Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından	3,95	79,08
32	Üniversitemiz Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından	3,60	71,93
33	Personel ve yakınlarına Üniversite öğrenimi için yapılan indirim/burs olanaklarından	3,62	72,48
34	Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde sağlanan indirim olanaklarından	3,87	77,43
35	Personel ve yakınlarına Marmara Eğitim Kurumları'nda yapılan indirim/burs olanaklarından	3,56	71,19
36	İş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinden	3,87	77,43
37	Ulaşım hizmetlerinden	3,99	79,82

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
38	Güvenlik hizmetlerinden	4,26	85,14
39	Otopark alanından	4,14	82,75

Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde “İnternet hizmetlerinden” maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise “Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterli olmasından” maddesidir.

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

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
38	Kendimi Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görüyorum.	4,25	84,95
39	Başkalarına bu kurumda çalışmayı tavsiye ederim.	3,83	76,70
40	Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir? (0-100 arası bir değer giriniz.)	3,55	71,00

“Genel Memnuniyet” boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, genel memnuniyet düzeyinin %71 olduğu görülmektedir. İdari personelin kendimi Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görme düzeyleri %85 iken tanıdıklarına bu kurumda çalışmayı tavsiye etme düzeyleri ise %77 olarak belirlenmiştir.

## 1.4.3. İdari Personelin Cevaplarını İçeren Tablolar

Tablo 8. "Yönetim" boyutuna ilişkin sayısal bilgiler (%)

No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
1	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan	1	6	11	48	43
2	İş tanımlarımın yaptığım işlerle örtüşmesi ve uyumlu olmasından	6	17	6	58	22
3	Birimimizdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından	16	21	16	38	18
4	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	18	13	32	36	10
5	Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten	2	0	6	37	64
6	Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten	4	8	12	40	45
7	Yöneticilerin başarılarımı takdir etmesinden	12	14	15	44	24
8	Yöneticimin; personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	5	9	14	42	39
9	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	18	19	23	33	16

Tablo 9. Katılım ve İş birliği Koşulları boyutuna ilişkin sayısal bilgiler

No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
10	Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	6	7	18	54	24
11	İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten	7	10	9	66	17
12	Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan	11	7	15	46	30
13	Performansıyla ilgili geri bildirim alabilmekten	10	20	22	40	17
14	Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından	11	14	19	52	13
15	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	4	2	8	71	24
16	İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	11	14	19	52	13



Eylül 2020, Maltepe Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Araştırması Sonuç Raporu

No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
17	Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından	17	15	27	34	16
18	İşimin bana bağımsız çalışma fırsatı sunmasından	9	7	24	58	11
19	Yaptığım işte potansiyelimi ve yaratıcılığımı kullanma durumundan	9	8	13	61	18

Tablo 10. Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar boyutuna ilişkin sayısal bilgiler

No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
20	Çalıştığım ortamının temizliğinden	2	11	10	60	26
21	Çalıştığım ortamda oda başına düşen personel sayısının uygun olmasından	8	7	4	62	28
22	Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma, aydınlatma vb.)	7	21	6	54	21
23	COVID-19 vb. salgınlar için alınan tedbirlerden	7	14	6	41	41
24	Gerekli donanımların (yazıcı, fotokopi vb.) temininden	5	9	6	51	38
25	İnternet hizmetlerinden	3	3	4	52	47
26	Kültür, sanat, spor etkinlikleri ve hizmetlerinden	6	13	34	40	16
27	Yapım-onarım hizmetlerinden	9	11	20	53	16
28	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden	1	1	21	59	27
30	Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterli olmasından	32	26	15	26	10
31	Personel yemekhanesinin mekân olarak yeterli olmasından	9	11	20	53	16
32	Üniversitemiz Sağlık Ocağında verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından	0	5	19	61	24
33	Üniversitemiz Tıp Fakültesi Hastanesinde verilen sağlık hizmetlerinden/olanaklarından	6	11	30	36	26

Eylül 2020, Maltepe Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Araştırması Sonuç Raporu

No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
34	Personel ve yakınlarına Üniversite öğrenimi için yapılan indirim/burs olanaklarından	6	10	28	40	25
35	Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde sağlanan indirim olanaklarından	20	20	19	36	14
36	Personel ve yakınlarına Marmara Eğitim Kurumları'nda yapılan indirim/burs olanaklarından	9	12	37	28	23
37	İş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinden	10	2	29	52	16
38	Ulaşım hizmetlerinden	20	15	15	40	19
39	Güvenlik hizmetlerinden	3	4	15	61	26
40	Otopark alanından	6	1	20	53	29

Tablo 11. Genel Memnuniyet Boyutuna İlişkin Sayısal Bilgiler

No	Soru	Kesinlikle Görmüyorum	Görmüyorum	Kararsızım/ Fikrim Yok	Görüyorum	Kesinlikle Görüyorum
41	Kendinizi üniversitemizin bir parçası olarak görüyor musunuz?	0	6	12	40	51

No	Soru	Kesinlikle Tavsiye Etmem	Tavsiye Etmem	Kararsızım/ Fikrim Yok	Tavsiye ederim	Kesinlikle tavsiye ederim.
42	Tanıdıklarınıza bu kurumda çalışmayı tavsiye eder misiniz?	4	14	15	39	37