

# **T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ**

## **İdari Personel Memnuniyet Araştırması Sonuç Raporu Eylül 2020**

**İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET  
ARAŞTIRMASI SONUÇ RAPORU  
EYLÜL 2020**

## 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 2020 Eylül 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 40 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	8 (1-8.maddeler arası)
Katılım ve İşbirliği Koşulları	10 (9-18. maddeler arası)
Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar	19 (19-37. maddeler arası)
Genel Memnuniyet	3 (38-40. maddeler arası)

## 1.2. Uygulama Süreci

Maltepe Üniversitesi idari personelince, ekteki anket (EK 1) 2020 yılı Eylül ayında doldurmuştur. Tüm idari personelin (219 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 219 idari personelden 111 kişi (%50,7) yapılan memnuniyet anketini yanıtlamış ve bu 111 kişinin yanıtlarının tamamı değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılan idari personel sayılarının dağılımı hizmet süresi bazında Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Hizmet Süresine Göre Ankete Katılım Oranları

Fakülteler	Ankete Katılan İdari Personel Sayısı (kişi)	Ankete Katılan İdari Personel (%)
0-1 yıl	29	%26
2-5 yıl	48	%43
6-10 yıl	12	%11
11-15 yıl	13	%12
16-20 yıl	6	%5
21 yıl ve üzeri	3	%3
<b>Toplam</b>	<b>111</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=4,20). Genel Memnuniyet boyutunu sırası ile 3,70 ortalama ile Yönetim boyutu ve Fiziksel ve Sosyal İmkânlar boyutu izlemektedir. En düşük ortalamaya sahip olan boyut ise 3,64 ortalama ile Katılım ve İşbirliği boyutudur.

Tablo 3. Alt Boyutlara İlişkin Memnuniyet Oranları

Alt Boyutlar	Geçerli cevap sayısı	Ortalama	Yüzde(%)
Yönetim	111	3,70	74
Katılım ve İşbirliği Koşulları	111	3,64	73
Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar	111	3,70	74
Genel Memnuniyet	111	4,20	84

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

Bu bölümde, Üniversite idari personelinin "Yönetim", "Katılım ve İşbirliği 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	4,32	86
2	İş ve görev tanımlarımın açık olmasından	3,80	76
3	Birimimizdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından	3,23	65
4	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	3,12	62
5	Yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten	4,31	86
6	Yöneticilerin başarılarını takdir etmesinden	3,66	73
7	Yöneticimin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	4,03	81
8	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	3,17	63

Yönetim boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, memnuniyetin %74'ün üzerinde olduğu görülmektedir. Yönetim boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip maddeler "Üniversitenin bir mensubu olmak" ve "Yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmek" maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise "Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden" maddesidir.

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

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
9	Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	3,17	63
10	İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten	3,74	75
11	Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan	3,85	77
12	İş performansıyla ilgili geribildirim alabilmekten	3,74	75
13	Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından	3,36	67
14	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	3,48	70
15	İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	4,00	80
16	Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından	4,02	80
17	İşimin bana bağımsız çalışma fırsatı sunmasından	3,34	67
18	Yaptığım işte potansiyelimi ve yaratıcılığımı kullanma durumundan	3,66	73

Katılım ve İşbirliği Koşulları boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, memnuniyetin %73'ün üzerinde olduğu görülmektedir. Katılım ve İşbirliği Koşulları boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde "Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından" maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip madde ise "Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından" maddesidir.

Tablo 6. "Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar" Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
19	Çalıştığım ortamının temizliğinden	3,74	75%

Madde No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
20	Çalıştığım ortamda oda başına düşen personel sayısının uygun olmasından	3,69	74%
21	Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma, aydınlatma vb.)	3,50	70%
22	Covid-19 vb. salgınlar için alınan tedbirlerden	3,53	71%
23	Bilgisayar, laptop, yazıcı, fotokopi vb. araç-gereçlerin temininden	4,14	83%
24	İnternet hizmetlerinden	4,30	86%
25	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	4,24	85%
26	Yapım-onarım hizmetlerinden	3,47	69%
27	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden	4,05	81%
28	Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterli olmasından	2,98	60%
29	Personel yemekhanesinin mekân olarak yeterli olmasından	3,22	64%
30	Sağlık hizmetlerinden	3,93	79%
31	İş güvenliği ve sağlığı hizmetlerinden	3,55	71%
32	Kültür ve sanat etkinliklerinden	3,77	75%
33	Personel ve yakınlarına Üniversite, Hastane ve Marmara Eğitim Kurumları'nda yapılan indirim/burs olanaklarından	3,59	72%
34	Çalışma saatlerinden	3,36	67%
35	Güvenlik tedbirlerinden	3,88	78%
36	Ulaşım hizmetlerinden	3,46	69%
37	Otopark alanından	4,04	81%

Fiziksel ve Sosyal vb. Diğer İmkânlar boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, memnuniyetin %74'ün üzerinde olduğu görülmektedir. 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.	4,6	92
39	Tanıdıklarına bu kurumda çalışmayı tavsiye ederim.	4,1	82
40	Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir? (% 0-100 arası bir değer giriniz)	-	78,04

"Genel Memnuniyet" boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara baktığımızda, genel memnuniyet düzeyinin %78,04 olduğu görülmektedir. İdari personelin kendimi Maltepe Üniversitesinin bir parçası olarak görme düzeyleri % 92 iken tanıdıklarına bu kurumda çalışmayı tavsiye etme düzeyleri ise %82 olarak belirlenmiştir.

## 1.4.3. İdari Personelin Cevaplarını İçeren Tablolar

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

Soru No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
1	Üniversitemizin bir mensubu olmaktan	0	0	7	53	40
2	İş ve görev tanımlarımın açık olmasından	4	6	16	54	20
3	Birimimizdeki idari kadro sayısının yeterli olmasından	11	23	13	38	15
4	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	11	16	36	24	13
5	Yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten	2	3	2	50	43
6	Yöneticilerin başarılarını takdir etmesinden	6	12	18	38	26
7	Yöneticimin, personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	3	8	7	48	34
8	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	13	23	19	27	19

Tablo 9. Katılım ve İşbirliği Koşulları boyutuna ilişkin sayısal bilgiler

Soru No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
9	Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	6	5	17	50	21
10	İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten	6	5	15	46	28
11	Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan	7	12	11	41	30
12	İş performansıyla ilgili geribildirim alabilmekten	11	14	24	29	22
13	Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından	9	15	14	41	20
14	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	3	6	8	54	29
15	İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	2	7	9	51	31
16	Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından	9	13	30	32	16
17	İşimin bana bağımsız çalışma fırsatı sunmasından	6	8	21	43	22



## Eylül 2020, Maltepe Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Araştırması Sonuç Raporu

Soru No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
18	Yaptığım işte potansiyelimi ve yaratıcılığımı kullanma durumundan	4	8	14	50	24

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

Soru No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
19	Çalıştığım ortamının temizliğinden	7	12	9	44	28
20	Çalıştığım ortamda oda başına düşen personel sayısının uygun olmasından	6	13	11	46	24
21	Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma, aydınlatma vb.)	9	18	10	41	23
22	Covid-19 vb. salgınlar için alınan tedbirlerden	8	18	11	39	24
23	Bilgisayar, laptop, yazıcı, fotokopi vb. araç-gereçlerin temininden	3	7	4	47	40
24	İnternet hizmetlerinden	2	3	1	53	41
25	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	1	3	7	50	40
26	Yapım-onarım hizmetlerinden	6	18	16	41	18
27	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden	1	3	15	53	28
28	Personel yemekhanesinin yemeklerinin kalite açısından yeterli olmasından	19	20	19	29	14
29	Personel yemekhanesinin mekân olarak yeterli olmasından	15	18	11	41	14
30	Sağlık hizmetlerinden	2	4	20	49	25
31	İş güvenliği ve sağlığı hizmetlerinden	5	12	27	38	19
32	Kültür ve sanat etkinliklerinden	5	5	19	51	20
33	Personel ve yakınlarına Üniversite, Hastane ve Marmara Eğitim Kurumları'nda yapılan indirim/burs olanaklarından	9	15	10	39	27
34	Çalışma saatlerinden	9	21	13	41	17
35	Güvenlik tedbirlerinden	4	6	12	55	23

Eylül 2020, Maltepe Üniversitesi İdari Personel Memnuniyet Araştırması Sonuç Raporu

Soru No	Sorular	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım/ Fikrim Yok	Memnunum	Çok memnunum
36	Ulaşım hizmetlerinden	10	14	18	38	21
37	Otopark alanından	4	2	16	44	34

Tablo 11. Genel Memnuniyet Boyutuna İlişkin Sayısal Bilgiler

Soru No	Soru	Kesinlikle Görmüyorum	Görmüyorum	Kararsızım/ Fikrim Yok	Görüyorum	Kesinlikle Görüyorum
38	Kendinizi üniversitemizin bir parçası olarak görüyor musunuz?	1	1	6	41	51
Soru No	Soru	Kesinlikle Tavsiye etmem	Tavsiye etmem	Kararsızım/ Fikrim Yok	Tavsiye ederim	Kesinlikle Tavsiye ederim
39	Tanıdıklarına bu kurumda çalışmayı tavsiye ederim.	0	5	14	39	43