

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI SONUÇ RAPORU

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Eylül, 2025

1. GİRİŞ

Kurumsal gelişim ve sürdürülebilir kalite yönetimi açısından çalışan memnuniyetinin düzenli olarak ölçülmesi büyük önem taşımaktadır. Çalışanların kurumlarına ilişkin algıları, çalışma ortamı, yönetim anlayışı ve sunulan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyleri kurumların verimliliği ve kurumsal bağlılık üzerinde doğrudan etkili olmaktadır. Bu nedenle çalışan memnuniyetinin belirlenmesi, kurumların güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerinin ortaya konulması açısından önemli bir değerlendirme aracı olarak görülmektedir.

Bu araştırma, Maltepe Üniversitesinde görev yapmakta olan idari personelin kurumdan memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda yönetim, katılım ve iş birliği koşulları, hizmet ve olanaklar ile genel memnuniyet olmak üzere dört alt boyuttan oluşan ve toplam 33 maddeden hazırlanan idari personel memnuniyet anketi uygulanmıştır.

Araştırma, 01.09.2025–10.09.2025 tarihleri arasında çevrimiçi anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Anket formu üniversitede görev yapan tüm idari personele (85 kişi) e-posta aracılığıyla iletilmiş ve gönüllülük esasına dayalı olarak doldurulması sağlanmıştır. Ankete toplam 43 idari personel katılmış olup katılım oranı %50,6 olarak gerçekleşmiştir.

Veri toplama sürecinde araştırma etiği ilkeleri gözetilmiş, elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirilmiş ve raporlanmıştır.

2. YÖNTEM

2.1. Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak idari personel memnuniyet anketi kullanılmıştır. Anket formu derecelendirilmiş toplam 33 maddeden oluşmaktadır. Ölçme aracı; Yönetim, Katılım ve İş Birliği Koşulları, Hizmet ve Olanaklar ile Genel Memnuniyet olmak üzere dört alt boyuttan meydana gelmektedir.

Ankette yer alan maddeler, katılımcıların memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla beşli Likert tipi ölçek kullanılarak hazırlanmıştır. Likert ölçeğinde yer alan ifadeler şu şekilde

puanlandırılmıştır: “Kesinlikle Katılıyorum” 5 puan, “Katılıyorum” 4 puan, “Kararsızım/Fikrim yok” 3 puan, “Katılmıyorum” 2 puan ve “Kesinlikle Katılmıyorum” 1 puan. Bu yöntemle elde edilen veriler doğrultusunda idari personelin memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir. Analiz sürecinde maddelere ilişkin ortalama ve yüzdelik değerler hesaplanarak bulgular tablolar aracılığıyla sunulmuştur.

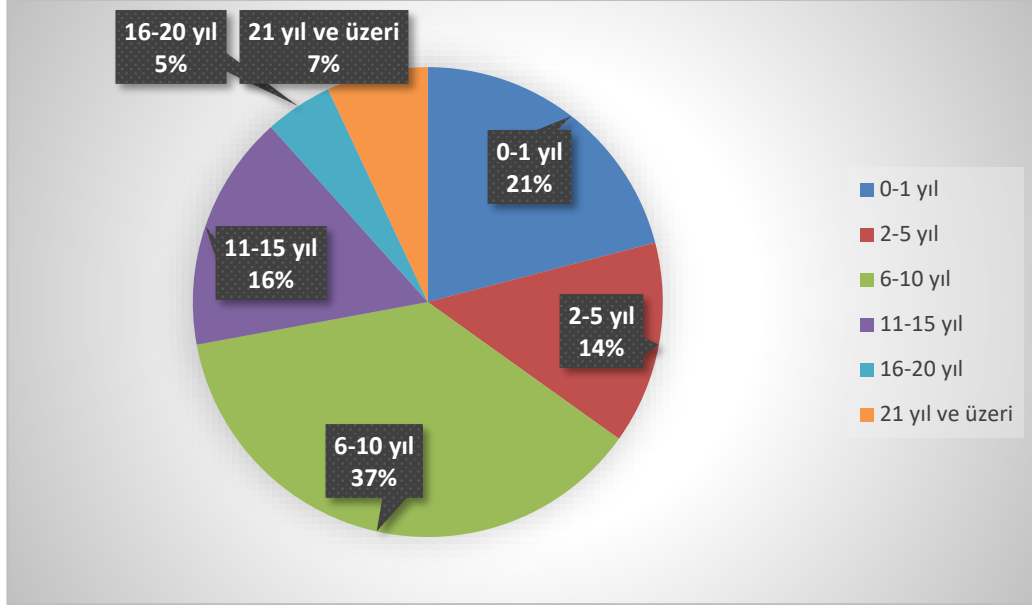
Anketin alt boyutları ve bu boyutlara ait madde sayıları Tablo 1’de gösterilmektedir.

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	1 (33. madde)

2.2. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Toplam 85 idari personelden 43 kişi (%50,6) yapılan memnuniyet anketini yanıtlamış ve tüm yanıtlar değerlendirmeye alınmıştır. Ankete katılan idari personelin hizmet süresine ilişkin dağılımı Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Ankete Katılan İdari Personelin Hizmet Süresi Dağılımı

3. BULGULAR

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.

3.1. Yönetim Boyutu Bulguları

Yönetim boyutuna ilişkin bulgular Tablo 2’de sunulmaktadır. Bu boyutta çalışanların yöneticilere ulaşabilme, görev dağılımı, terfi süreçleri, yöneticilerin çalışanlara yönelik tutumu ve bilgilendirme düzeyine ilişkin değerlendirmeleri yer almaktadır. Katılımcıların bu maddelere verdikleri cevaplara ilişkin ortalama ve yüzdelik değerler aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 2. “Yönetim” Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
1	İş tanımlarımın yaptığım işlerle örtüşmesi ve uyumlu olmasından	3,47	69,41%
2	İdari personelin görev dağılımının dengesinden	3,00	60,00%
3	Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden	2,67	53,49%

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
4	Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten	4,16	83,26%
5	Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten	3,70	73,95%
6	Yöneticilerin başarılarımı takdir etmesinden	3,30	66,05%
7	Yöneticimin; personeli, kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmesinden	3,35	66,98%
8	İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından	2,44	48,84%
9	İşimin gereği olan görev tanımlarının açıklığından	3,23	64,65%

“Yönetim” boyutuna ilişkin verilen cevaplar incelendiğinde, memnuniyet düzeyinin ortalama %65,63 olduğu görülmektedir. Yönetim boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde %83,26 ile “Bağlı olduğum bir üst amire rahatlıkla ulaşabilmekten” maddesi olmuştur. Bu maddeyi %73,95 ile “Üst düzey yöneticilere rahatlıkla ulaşabilmekten” maddesi takip etmektedir. En düşük ortalamaya sahip madde ise %48,84 ile “İdari personele kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanaklarının sunulmasından” maddesi olarak bulunmuştur. Bunun ardından %53,49 ile “Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmesinden” maddesinin düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Yönetim boyutu genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların yöneticilere ulaşabilme konusunda memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu, ancak eğitim olanakları ve terfi süreçlerine ilişkin memnuniyetin görece daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.

3.2. Katılım ve İş birliği Boyutu Bulguları

Katılım ve İş birliği boyutuna ilişkin bulgular Tablo 3’te sunulmaktadır. Bu boyutta, çalışanların karar alma süreçlerine katılımı, birim içi iletişim, yöneticilerin tutumu, geri bildirim mekanizmaları ve kurum içi iş birliği düzeyine ilişkin değerlendirmeler yer almaktadır. Katılımcıların bu maddelere verdikleri cevaplara ilişkin ortalama ve yüzdelik değerler aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3. “Katılım ve İş birliği Koşulları” Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
10	Birimde kararlar alınırken herkesin katılımının sağlanmasından	3,26	65,12%
11	İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten	3,72	74,42%
12	Yöneticilerin hakkaniyetli ve nazik tutumundan	3,51	70,23%
13	Performansıyla ilgili geri bildirim alabilmekten	3,12	62,33%
14	Birimimizdeki yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtılmış olmasından	3,12	62,33%
15	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden	3,77	75,35%
16	İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	3,77	75,35%
17	Berberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından	2,47	49,30%
18	Yönetimin kararlarının şeffaf ve hesap verebilir olmasından	2,67	53,49%
19	İdari personel ile öğretim elemanları arasındaki iletişimden	3,49	69,77%

“Katılım ve İş birliği Koşulları” boyutuna ilişkin bu maddelere verilen cevaplar incelendiğinde, memnuniyet düzeyinin **%65,74** olduğu görülmektedir. En yüksek ortalamaya sahip maddeler **%75,35** ile **“Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabilmemden”** ve **“İhtiyaç duyduğumda üniversitenin ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten”** maddeleri olmuştur. Bunu **%74,42** ile **“İşimi yaparken gerektiği kadar inisiyatif kullanabilmekten”** maddesi takip etmektedir.

En düşük ortalamaya sahip madde ise **%49,30** ile **“Beraberliği sağlamak üzere düzenlenen faaliyetlerin varlığından”** maddesi olarak bulunmuştur. Bunun ardından **%53,49** ile **“Yönetimin kararlarının şeffaf ve hesap verebilir olmasından”** maddesinin de görece düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların bilgiye erişim, birimler arası iletişim ve iş süreçlerinde inisiyatif kullanabilme konularında memnuniyetlerinin yüksek olduğu; buna karşın kurumsal birlikteliği artırmaya yönelik faaliyetler konusunda memnuniyet düzeyinin daha düşük

olduğu anlaşılmaktadır.

3.3. Hizmet ve Olanaklar Boyutu Bulguları

Hizmet ve olanaklar boyutuna ilişkin bulgular Tablo 4’te sunulmaktadır. Bu boyutta çalışanların çalışma ortamının fiziksel koşulları, teknik donanım, sosyal ve kültürel hizmetler, yemekhane, ulaşım, güvenlik ve benzeri kurumsal hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri değerlendirilmektedir. Katılımcıların bu maddelere verdikleri cevaplara ilişkin ortalama ve yüzdelik değerler aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 4. “Hizmet ve Olanaklar” Boyutuna Ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Ortalama	Yüzde (%)
20	Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısınma, aydınlatma vb.)	2,40	47,91%
21	Çalıştığım ortamın teknik araç-gereç ve büro malzemeleri yeterliliğinden	2,98	59,53%
22	Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden	3,81	76,28%
23	Kültür-sanat, spor etkinlikleri ve hizmetlerinden	3,16	63,26%
24	Yapım-onarım hizmetlerinden	2,67	53,49%
25	Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden	3,72	74,42%
26	Yemekhanedeki yemeklerin kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.)	2,14	42,79%
27	Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.)	2,60	52,09%
28	Sağlık hizmetlerinden/olanaklarından	2,81	56,28%
29	Ulaşım hizmetlerinden	2,33	46,51%
30	Güvenlik hizmetlerinden	3,07	61,40%
31	Otopark alanından	3,98	79,53%
32	Çevre düzenlemesi ve peyzajdan	3,40	67,91%

“Hizmet ve Olanaklar” boyutuna ilişkin verilen cevaplar incelendiğinde memnuniyet düzeyinin %60,38 olduğu görülmektedir.

Bu boyuta dair en yüksek ortalama sahip madde **%79,53 ile “Otopark alanından”** maddesi

olmuştur. Bunu %76,28 ile “Kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinden” ve %74,42 ile “Kongre-toplantı salonları ve mekânlarının yeterliliğinden” maddeleri takip etmektedir.

En düşük ortalamaya sahip madde ise %42,79 ile “Yemekhanedeki yemeklerin kalitesinden (tadı, temizliği, görünümü vb.)” maddesi olarak bulunmuştur. Bunun ardından %46,51 ile “Ulaşım hizmetlerinden” ve %47,91 ile “Çalışma koşullarından (hijyen, havalandırma, ısıtma, aydınlatma vb.)” maddelerinin de görece düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların **otopark, kütüphane hizmetleri ve toplantı salonlarının yeterliliği** konularında memnuniyetlerinin yüksek olduğu; buna karşın **yemekhane hizmetleri, ulaşım ve çalışma ortamının fiziksel koşulları** ile ilgili memnuniyet düzeyinin daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.

3.4. Genel Memnuniyet Bulguları

Bu bölümde katılımcıların üniversiteye yönelik genel memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir. Katılımcılardan genel memnuniyet düzeylerini 0–100 arasında bir değer vererek değerlendirmeleri istenmiş ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda genel memnuniyet oranı hesaplanmıştır. Genel memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Tablo 5’te sunulmaktadır.

Tablo 5. “Genel Memnuniyet” Boyutuna ait Sorulara İlişkin Bulgular

No	Madde	Yüzde (%)
33	Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyiniz nedir? (0-100 arası bir değer giriniz.)	51,07

“Genel Memnuniyet” boyutuna ilişkin üniversite genelinde verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların genel memnuniyet düzeyinin %51,07 olduğu görülmektedir.

Tablo 6’da anketin alt boyutlarına ilişkin memnuniyet oranları genel memnuniyet kapsamında sunulmaktadır. Bu tablo, yönetim, katılım ve iş birliği, hizmet ve olanaklar ile genel memnuniyet boyutlarına ilişkin ortalama ve yüzdelik değerleri göstermektedir.

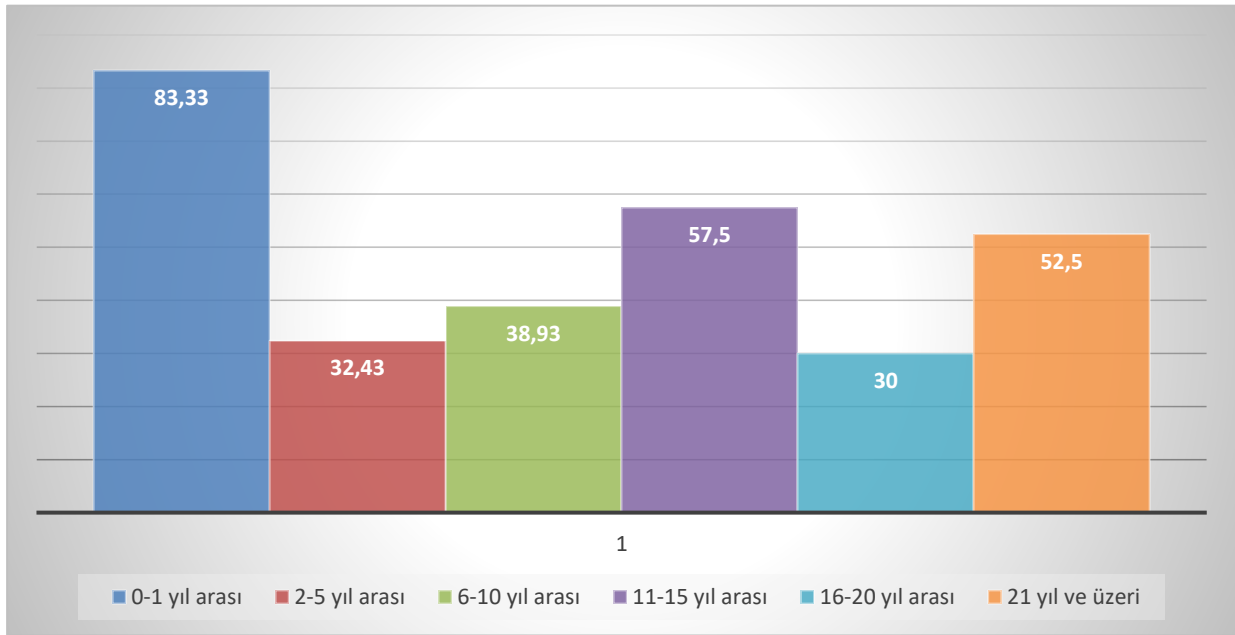
Tablo 6. Alt Boyutlar ve Genel Memnuniyete İlişkin Memnuniyet Oranları

Alt Boyutlar	Ortalama	Yüzde (%)
Yönetim	3,27	65,40
Katılım ve İş birliği	3,29	65,80
Hizmet ve Olanaklar	3,01	60,20
Genel Memnuniyet		51,07

Tablo 6’ya göre en yüksek ortalamaya sahip alt boyut “Katılım ve İş birliği” boyutudur.

3.5. Hizmet Süresine Göre Memnuniyet Düzeyi

İdari personelin hizmet süresine göre genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, memnuniyet oranlarının çalışma süresine göre farklılık gösterdiği görülmektedir.



Şekil 2. Hizmet Süresine Göre Genel Memnuniyet Düzeyi

Şekil 2’de hizmet süresine göre memnuniyet düzeyi gösterilmektedir. Anketi yanıtlayan idari personelden 0-1 yıl arası çalışanların en yüksek memnuniyet oranına sahip olduğu bulunmuştur. En düşük memnuniyet oranı ise 16-20 yıl arası çalışanlarda görülmüştür.

4. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Bu bölümde idari personelin Maltepe Üniversitesi ile ilgili görüş, öneri, şikâyet vb. incelendiğinde; katılımcıların görüşlerinin belirli konular etrafında yoğunlaştığı görülmektedir. En sık dile getirilen konuların başında maaşların mevcut ekonomik koşullara göre iyileştirilmesi gerekliliği gelmektedir. Bunun yanı sıra yemekhane hizmetlerinin kalitesi ve çeşitliliği, çalışma ortamının hijyen ve fiziksel koşulları, ulaşım ve servis olanaklarının yetersizliği gibi konular da sıklıkla dile getirilmiştir. Özellikle servis güzergâhlarının sınırlı olması ve bazı bölgelerden gelen çalışanların ulaşım konusunda zorluk yaşadığı belirtilmiştir.

Ayrıca çalışanlar motivasyonu artıracak sosyal, kültürel ve kurumsal etkinliklerin artırılması yönünde öneriler de sunulmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların görüş ve önerilerinin ağırlıklı olarak ücret politikası, yemekhane hizmetleri, ulaşım olanakları konularında yoğunlaştığı görülmektedir.

5. SONUÇ

Bu araştırma kapsamında Maltepe Üniversitesi idari personelinin kurumdan memnuniyet düzeyleri yönetim, katılım ve iş birliği koşulları, hizmet ve olanaklar ile genel memnuniyet boyutları çerçevesinde incelenmiştir. Elde edilen bulgular, idari personelin kurum içerisindeki çalışma koşullarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin farklı alanlarda değişiklik gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların özellikle **yöneticilere ulaşabilme, birimler arası iletişim ve bilgiye erişim** konularında memnuniyet düzeylerinin görece yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşın **terfi süreçleri, hizmet içi eğitim olanakları ve kurum içi sosyal faaliyetler** gibi alanlarda memnuniyet düzeyinin daha düşük olduğu dikkat çekmektedir.

Hizmet ve olanaklar boyutu incelendiğinde ise **kütüphane hizmetleri, toplantı salonlarının yeterliliği ve otopark olanakları** gibi bazı kurumsal hizmetlerden memnuniyetin yüksek olduğu; buna karşılık **yemekhane hizmetleri, ulaşım olanakları ve bazı fiziksel çalışma koşulları** ile ilgili memnuniyet düzeyinin görece düşük olduğu görülmektedir.

Ayrıca açık uçlu görüş ve öneriler incelendiğinde çalışanların özellikle ücret politikası, yemekhane hizmetleri, ulaşım olanakları ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi konularında beklentilerinin yoğunlaştığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte çalışan motivasyonunu artıracak sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılması, kurum içi iletişim ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi yönünde de öneriler dile getirilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışan memnuniyetinin artırılması amacıyla özellikle çalışma koşulları, kurumsal hizmetler, çalışan motivasyonu ve iletişim süreçleri alanlarında yapılacak iyileştirmelerin kurum içi verimlilik ve çalışan bağlılığı üzerinde olumlu etkiler yaratacağı değerlendirilmektedir.