

Arnavutköy Belediyesi Çalışan Memnuniyeti ve İyi Oluş Anketi Değerlendirmesi

Kapsamlı Analiz Raporu

Giriş ve Genel Çerçeve

Bu rapor, Arnavutköy Belediyesi'nin en değerli varlığı olan çalışanlarının görüş, beklenti ve deneyimlerini anlamak üzere gerçekleştirilen kapsamlı "Çalışan Memnuniyeti ve İyi Oluş Anketi"nin temel bulgularını ve stratejik önerilerini sunmaktadır. Bu çalışma, belediyemizin Arnavutköy'e daha etkin ve kaliteli hizmet sunma vizyonunun bir parçası olarak, çalışanlarımızın sesini duymaya yönelik atılmış stratejik bir adımdır.

Basit bir memnuniyet ölçümünün ötesinde, bilimsel yöntemlerle kurumun tüm dinamiklerini anlamaya yönelik derinlemesine bir teşhis çalışması olarak tasarlanmıştır.

Raporun Ana Başlıkları:

- ✓ Anketin Bilimsel Metodolojisi ve Kapsamı
- ✓ Genel Bakış: Kurumsal Bağlılık ve Güçlü Yönlerimiz
- ✓ Öncelikli Gelişim Alanları
- ✓ Kritik Müdürlüklerin Detaylı Profili
- ✓ Çalışan İyi Oluşu: Ruh Sağlığı Taraması Sonuçları
- ✓ Kurumsal İletişim (Sosyal Medya Hesapları)



Toplam Katılımcı

1470

2125 personelden



Katılım Oranı

%68.7

Yüksek temsil gücü



Genel Memnuniyet

3.63/4.00

Güçlü seviye

1 Metodoloji, Kapsam ve Veri Güvenirliği

Anketin bilimsel temeli ve güvenilirliği

Bu bölüm, sunulan verilerin güvenilirliğini ve analizlerin bilimsel temelini ortaya koyarak raporun kredibilitesini tesis etmektedir. Bulguların sağlam bir zemin üzerine inşa edildiğini

göstermek amacıyla, anketin metodolojik altyapısı şeffaf bir şekilde paylaşılmıştır.

Kapsam ve Katılım

Anket, İnsan Kaynakları Müdürlüğü koordinasyonunda belediyemizin **2125 personeline** ulaştırılmıştır. Katılımı teşvik etmek amacıyla müdürlükler bizzat ziyaret edilerek anketin amacı ve önemi anlatılmıştır. Bu çabalar sonucunda **1470 personelin katılımı** sağlanmış ve **%68.7'lik yüksek bir katılım oranına** ulaşılmıştır.

Veri Kaynakları

Analizlerimiz, 1470 çalışandan toplanan sayısal verilere ek olarak, bu katılımcılardan **456'sının yazdığı binlerce cümlelik açık uçlu yorumların** entegre analizine dayanmaktadır. Rapor boyunca "NE olduğunu" gösteren sayısal puanlar ile bu durumun "NEDEN olduğunu" açıklayan sözel yorumlar birleştirilerek bütüncül bir anlayış sunulmuştur.

Anketin Yapısı

Anket, **45 soru** ile kurumsal aidiyet, amirlerle ilişkiler, rol netliği, ekip çalışması ve çalışma koşulları gibi temel kurumsal dinamikleri derinlemesine ölçmektedir. Bu temel yapıya ek olarak, çalışanlarımızın bütünsel sağlığını anlamak amacıyla 4 soruluk bir Psikolojik Sağlık Taraması, bir Kurumsal Sağlık Göstergesi (Sigara Kullanımı) ve bir Kurumsal İletişim Göstergesi (Sosyal Medya Takibi) de anket kapsamına dahil edilmiştir.

Veri Güvenirliği ve Kalite Kontrolü

Sunulan analizlerin istatistiksel güvenilirliğini en üst düzeye çıkarmak için titiz bir kalite kontrol süreci uygulanmıştır. Anket içine gizlenmiş iki adet dikkat kontrol sorusu sayesinde, rastgele veya özensiz işaretleme yapan katılımcılar tespit edilmiştir. Bu kontrollere ve diğer iç tutarlılık kriterlerine uymayan **219 anket analiz dışı bırakılarak** veri kalitesi güvence altına alınmıştır.

2 Genel Bakış: Kurumsal Bağlılık ve Güçlü Yönlerimiz

Organizasyonun en güçlü tarafları

Analizimize, organizasyonumuzun en büyük sermayesi olan ve tüm iyileştirme çabalarımızın üzerine inşa edileceği güçlü yönlerimizi teşhis ederek başlıyoruz. Bu bölüm, belediyemizin en temel ve en olumlu yönlerini ortaya koyarak mevcut kurum kültürümüzün gücünü ve çalışanlarımızın motivasyon kaynaklarını sergilemektedir.



Genel Memnuniyet (Ana Gösterge)

3.63/4.00

Kurumumuzda çalışmaya yönelik genel memnuniyet

Puanlama Sistemi: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 4: Kesinlikle Katılıyorum
(2.50 puanın üzeri olumlu olarak değerlendirilmektedir)

Kurumsal Aidiyet ve Anlam Duygusu (En Güçlü Alanlar)

Anketin en çarpıcı bulgusu, personelin kuruma olan yüksek bağlılığı ve yaptığı işi anlamlı bulma düzeyidir. Bu durum, güçlü bir kurum kültürünün ve kamu hizmeti bilincinin en net işaretidir:

3.77/4.00

İşim aracılığıyla topluma/kamuya hizmet etmekten gurur duyuyorum

Olumlu Yanıt Oranı 93.7%



1251 kişiden 1173'ü olumlu yanıt verdi

3.73/4.00

Yaptığım işin toplum için anlamlı ve faydalı olduğunu düşünüyorum

3.69/4.00

Yaptığım işi anlamlı buluyorum

Ekip Çalışması ve Yatay İlişkiler (Güçlü Alan)

Kurumsal bağlılığın yanı sıra, personelin kendi çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin de son derece olumlu olduğu görülmektedir:

3.69/4.00

İş arkadaşlarımla uyum içinde çalışırım

3.56/4.00

İş arkadaşlarımla teknik/sosyal desteği işimi kolaylaştırır

3.53/4.00

Ekibimizde dayanışma güçlüdür

3 Öncelikli Gelişim Alanları

Çalışan memnuniyetini artırmak için odaklanılması gereken kritik alanlar

Bu sağlam zemin üzerinde, şimdi veriye dayalı olarak tespit ettiğimiz ve çalışan memnuniyetini en çok etkileyen dört kritik gelişim alanına odaklanacağız. Bunları bir

eksiklik olarak değil, gelişim alanı olarak görüyoruz. Bu alanlardaki iyileştirmeler, mevcut güçlü kurumsal bağın pekiştirilmesi için kritik öneme sahiptir.



3.1. Öncelikli Alan 1: Yemekhane Hizmetleri

2.29/4.00

Memnuniyetsizlik Oranı56.3%

Yemekhane/yemek hizmeti kalitesinden memnunum 634 çalışan (toplam 1127'den)

Bu düşük ortalamanın arkasında, her 10 çalışandan yaklaşık 6'sının bu hizmetten memnun olmadığını belirtmesi yatmaktadır. Memnuniyetsizliğin nedenlerini derinlemesine anlamak için **456 adet sözel yorum** analiz edilmiştir. Yorumlar, sorunun 5 ana temadan kaynaklandığını göstermektedir:

Fiyat Farklılığı

En Sık

145

Şirket personeli ve memur çalışanlar arasındaki fiyatlandırma farkı

Kalite ve Lezzet

Yorum

73

Yemeğin kalitesi, lezzeti, sıcaklığı ve porsiyon büyüklüğü

Hijyen

Yorum

25

Tepsi, çatal ve kaşıkların temizliği

Alternatif Alan Talebi

Yorum

14

Dışarıdan yemek getirenlere özel alan / kantin talebi



3.2. Öncelikli Alan 2: Servis (Ulaşım) Hizmetleri

2.71/4.00

Keskin bir kutuplaşma:

Memnun: 697 kişi 62.4%

Servis (ulaşım) hizmeti kalitesi yeterlidir

Memnun Değil: 420 kişi37.6%

Ulaşım hizmetleri, personelin güne başlarken ve günü bitirirken kurumla kurduğu ilk ve son temas noktasıdır; bu alandaki adalet algısı ve hizmet kalitesi, genel bağlılığı doğrudan etkiler.

Sözel Analiz Bulgusu:

101 spesifik yorum incelenmiştir. Bu yorumların ezici çoğunluğu, memnuniyetsizliğin kaynağının "**ilçe dışı servislerin kaldırılması**" kararı olduğunu göstermektedir. Memnuniyet farkı, ilçe içi ve ilçe dışı servis kullanıcıları arasında belirginleşmektedir.



3.3. Öncelikli Alan 3: Operasyonel Zorluklar (İş Yüğü)

2.23/4.00

İş Yüğünü Olumsuz Değerlendirenler

57.5%

İş Yüğü Teması Genel Ortalaması 719 kişi / 1251 katılımcıdan

İş yüğü temasını (duygusal zorlanma, görev fazlalığı, talep yoğunluğu, zaman sıkışıklığı) ölçen soruların genel ortalaması düşük seviyededir. Bazı müdürlüklerde operasyonel tükenmişlik bariz bir sorun haline gelmiştir.

Kırmızı Alarm Veren Müdürlükler:

Müdürlük Adı	İş Yüğü Puanı (Ort: 2.23)	İş Yüğünü Olumsuz Değerlendiren (Oran)
İmar ve Şehircilik	1.66	37 / 42 (%88.1)
Veteriner İşleri	1.71	21 / 24 (%87.5)
Fen İşleri	1.79	45 / 59 (%76.3)
Zabıta	1.94	75 / 95 (%78.9)

Zabıta

Yorumların yarısından fazlası: "çalışma saati", "40/48 saat" ve "nöbet" düzenlemeleri

İmar ve Şehircilik

"İş yoğunluğu", "stres", "vatandaş talepleri" ve "personel eksikliği"

Fen İşleri

"Saha araçlarının eski, konforsuz veya yetersiz" olması

Veteriner İşleri

"Personel eksikliği", "ağır iş yüğü" ve "barınaktaki su sıkıntısı"



3.4. Öncelikli Alan 4: Fiziksel Koşullar (Ortak Alanlar)

Ortak alanları yetersiz bulanlar

36.4%

453 kişi / 1251 katılımcıdan

Ana Bina'daki şikayetler üç ana başlıkta toplanmaktadır:

Dinlenme Alanı ve Çay
Ocağı

En Sık

Tuvalet ve Hijyen Sorunları

Soyunma Odası ve Dolap

43

yorum

32

yorum

11

yorum

Dinlenme Alanı ve Çay Ocağı Yetersizliği (43 yorum): En sık dile getirilen konu, personelin mola verebileceği, oturabileceği veya çay içebileceği alanların eksikliğidir.

Tuvalet ve Hijyen Sorunları (32 yorum): Tuvaletlerin "arızalı" veya "hijyenik" olmaması sıkça belirtilen bir diğer konudur.

Soyunma Odası ve Dolap Eksikliği (11 yorum): Özellikle sahada çalışan ekiplerden gelen temel bir ihtiyaçtır.



Kritik Durum: Temizlik İşleri Müdürlüğü

Sorunun Ana Bina'dan çok **Dış Birimlerde kritik olduğu** verilerle sabittir. Temizlik İşleri Müdürlüğü bu konuda "kırmızı alarm" vermektedir:

Sayısal Veri

Belediye genelinde "Ortak Alan" memnuniyetsizliği %36.4 iken, Temizlik İşleri'nde bu oran **%71.8'e** (177 katılımcıdan 127'si) fırlamaktadır.

Müdürlüğün bu sorudaki puanı **1.88 / 4.00** gibi kritik bir seviyededir.

Sözel Yorumlar

Bu müdürlükten gelen yorumlar, sorunun Ana Bina'daki gibi bir "yetersizlik" değil, **"temel yokluk"** olduğunu doğrulamaktadır:

- "500 küsür insana 3 tuvalet yetersiz"
- "Tuvalet, banyo, soyunma dolapları ve odası yetersiz"
- "Çay ocağı yok. Tuvalet, soyunma odası yok"

4 Odak Analizi: Kritik Müdürlüklerin Detaylı Profili

Hedefli eylem planları için derinlemesine analiz

Bu bölüm, hem sayısal puanları hem de sözel yorum hacmi ile belediye ortalamasından belirgin şekilde ayrılan iki müdürlüğe odaklanarak, hedefe yönelik eylem planları için derinlemesine bir anlayış sunmayı amaçlamaktadır.

⚠️ 4.1. Spesifik Profil: Temizlik İşleri Müdürlüğü

1. Genel Değerlendirme

Bu müdürlük, analizdeki en kritik ve **paradoksal** bulgulara sahiptir. "Genel Memnuniyet" puanı **3.64 / 4.00** ile yüksek görünmesine rağmen, diğer tüm göstergeler bu puanın gerçek bir "memnuniyet" değil, bir **"sessizlik"** veya **"çekince"** perdesi olabileceğine işaret etmektedir. Nitekim, **%30.6** ile en düşük katılım oranına sahip olmaları ve sözel yorumlarda **"tutanakla tehdit edilme"** gibi ifadelerin yer alması, yüksek memnuniyet puanının bir "güven" değil, bir **"korku"** göstergesi olabileceği hipotezini güçlendirmektedir.

2. Davranışsal Bulgular (Kopukluk)

Müdürlükteki kurumsal iletişim kopukluğunu gösteren iki önemli veri bulunmaktadır:

Katılım Oranı

Kırmızı Alarm

%30.6

Ankete katılımın en düşük olduğu büyük birim

Sosyal Medya Takip

%68.7

Belediye hesapları (Ortalama: %83.6)

3. Sayısal (Fiziksel Koşul Krizi)

Bu müdürlük, belediyenin **en düşük puanlı fiziksel koşullarına** sahiptir:

1.88 / 4.00

Ortak Alanlar

%71.8 memnuniyetsiz (177 kişiden 127'si)

1.94 / 4.00

Yemekhane Hizmeti

Belediye ortalaması: 2.29

4. Sözel

Belediye genelindeki 456 yorumun **102'sinin (%22.3)** bu tek müdürlükten gelmesi, sorunun derinliğini göstermektedir. Yorumlar, bu sayısal çöküşün üç ana nedenini doğrulamaktadır:

50+ yorum

Fiziksel Koşullar

"Temel yokluk" (tuvalet, banyo, soyunma odası, çay ocağı eksikliği)

30+ yorum

Yönetimsel Sorunlar

"Psikolojik baskı", "aşağılama", "tutanakla tehdit edilme"

10+ yorum

Finansal Mağduriyet

Şoförlerin kaza sonrası "araç değer kaybını" ceplerinden ödemeleri

4.2. Spesifik Profil: Zabıta Müdürlüğü

1. Genel Değerlendirme

Zabıta Müdürlüğü, sorunlarını en şeffaf şekilde bildiren müdürlük olarak öne çıkmaktadır. Sayısal ve sözel veriler tam bir uyum içindedir. Sorun bir "paradoks" değil, "**bariz tükenmişliktir**".

2. Katılım ve Memnuniyet

Katılım Oranı

Pozitif

%70.4

Yüksek katılım oranı

Genel Memnuniyet

Ortalamanın Altı

3.32 / 4.00

Belediye ortalaması: 3.63

3. Sayısal (İş Yüğü)

1.94 / 4.00

İş Yüğü Teması Puanı

Katılımcıların **%78.9'u** (95 kişiden 75'i) bu temayı olumsuz olarak değerlendirmektedir.

4. Sözel

En çok yorum yapan ikinci müdürlük olmaları (**62 yorum**), düşük puanın nedenlerini netleştirmektedir. İki ana kök neden öne çıkmaktadır:

32 yorum

İş Yüğü Düzenlemesi

Yorumların yarısından fazlası:

- "Haftalık 48 saatlik çalışma süresi"
- "6 günde 1 nöbet sistemi"

50+ yorum

Hak Ediş Sorunları

Personelin moralini bozan konular:

- "Spor salonu kullanımının ücretsiz olmaması" (30+ yorum)
- "Hafta sonlarının izinden sayılması" (20+ yorum)

Müdürlük bazındaki bu derinlemesine analizlerin ardından, tüm personelimizi etkileyen bütünsel sağlık konularına odaklanmak, stratejik bir önem taşımaktadır.

5 Çalışan İyi Oluşu: Bütünsel Bir Yaklaşım

Psikolojik esenlik ve sağlık davranışları analizi

Operasyonel ve fiziksel koşulların ötesine geçerek, şimdi organizasyonumuzun bütünsel sağlığına odaklanıyoruz. Bu bölüm, çalışanlarımızın psikolojik esenliğini ve sağlık davranışlarını analiz ederek, sürdürülebilir bir performans için gereken destek mekanizmalarını ortaya koymaktadır.



5.1. Ruhsal Sağlık Taraması

Metodoloji ve Ölçek

Personelin psikolojik esenlik düzeyini ölçmek için, klinik tarama araçları olan **PHQ-2 (depresif duygu durumu)** ve **GAD-2 (genel kaygı bozukluğu)** ölçeklerinden uyarlanan 4 soruluk bir tarama seti kullanılmıştır. Bu analizin amacı bir "tanı" koymak değil, hangi birimlerin psikolojik risk altında olduğunu ve bu riskin iş faktörleriyle ilişkisini tespit etmektir.

Sayısal Teşhis (Belediye Geneli)

2.09/4.00

Psikolojik Sağlık Taraması Ortalaması

Puanlama: 1=İyi/Düşük Risk, 4=Kötü/Yüksek Risk

Bu puan, "orta-düşük" bir genel risk seviyesine işaret etmektedir.

Sentez (İş Yüğü ve Psikolojik Sağlık Korelasyonu)

Analizler, personelin psikolojik sağlığını etkileyen en güçlü ilişkinin "**İş Yüğü Teması**" ile olduğunu göstermektedir. Bu tema, sadece iş fazlalığını değil, aynı zamanda "duygusal zorlanma" ve "zor vatandaşlarla iletişim" gibi kritik faktörleri de içermektedir. Aşağıdaki tablo, en yüksek psikolojik risk altındaki müdürlüklerin, aynı zamanda en yüksek iş yüküne maruz kalan müdürlükler olduğunu kanıtlamaktadır:

Müdürlük Adı	Ruh Sağlığı (Stres) Puanı (Ort: 2.09)	İş Yüğü Teması Puanı (Ters Kodlu Ort: 2.23)
Fen İşleri	2.53 (En Yüksek Risk)	1.79 (En Yüksek Yüğü)
Veteriner İşleri	2.33 (Yüksek Risk)	1.71 (En Yüksek Yüğü)
İmar ve Şehircilik	2.33 (Yüksek Risk)	1.66 (En Yüksek Yüğü)
Temizlik İşleri	2.26 (Yüksek Risk)	Yüksek Yüğü



5.2. Kurumsal Sağlık Göstergesi: Sigara Kullanımı

Sayısal Teşhis (Belediye Geneli)

%45.7

Kurum genelinde önemli bir halk sağlığı konusuna işaret etmektedir.

572 kişi / 1251 katılımcı

Müdürlük Vurgusu (Stresle İlişki)

Yüksek sigara kullanım oranlarının, iş kaynaklı psikolojik zorluklarla bir başa çıkma mekanizması olabileceği güçlü bir hipotez olarak öne çıkmaktadır. Veriler, sigara kullanımının en yüksek olduğu müdürlüklerin, aynı zamanda en yüksek iş yükü ve strese sahip birimlerle örtüştüğünü göstermektedir:

Müdürlük Adı	Sigara Kullanım Oranı (%)	Ruh Sağlığı (Stres) Puanı (1=İyi, 4=Kötü)	İş Yüğü Puanı (1=İyi, 4=Kötü - Ters Kodlu)
Fen İşleri	%62.9	2.53 (En Yüksek Stres)	1.79 (En Yüksek Yüğü)
Veteriner İşleri	%62.5	2.33 (Yüksek Stres)	1.71 (En Yüksek Yüğü)
Temizlik İşleri	%52.5	2.26 (Yüksek Stres)	Yüksek Yüğü

Bu bütünsel sağlık göstergeleri, müdahalelerin sadece operasyonel değil, aynı zamanda destekleyici ve önleyici olması gerektiğini göstermektedir. Analizimizi, kurumsal entegrasyonun bir diğer boyutu olan iletişim kanallarını inceleyerek tamamlayacağız.

6 Kurumsal İletişim (Sosyal Medya)

İletişim kanalları entegrasyonu

Bu bölüm, personelimizin kurumsal iletişim kanallarıyla ne kadar entegre olduğunu ve olası iletişim boşluklarını tespit ederek i  iletişimi güçlendirme fırsatlarını ortaya koymaktadır.

  Sayısal Teşhis (Genel Kopukluk)

Belediye genelindeki iletişim entegrasyonunda önemli bir gelişim alanı bulunmaktadır:

%16.4

Personelin hiçbir "Belediye" sosyal medya hesabını takip etmiyor (205 kişi)

%18.3

Personelin hiçbir "Başkan" sosyal medya hesabını takip etmiyor (229 kişi)

Yaklaşık her 5 çalışandan 1'i ana kurumsal iletişim kanallarının tamamen dışında

Platform Bazlı Takip Oranları

Belediye Hesapları Genel Durum



Instagram

@arnavutkoybelediyesi

80.9%

1014 kişi takip ediyor



Twitter

@ArnavutkoyBel

31.0%

389 kişi takip ediyor



Facebook

@Arnavutkoybelediyesi

42.8%

537 kişi takip ediyor



NextSosyal

@arnavutkoybelediyesi

17.8%

223 kişi takip ediyor

Başkan Hesapları Genel Durum



Instagram
@mcandaroglutr

76.9%

964 kişi takip ediyor



Twitter
@mcandaroglutr

29.3%

367 kişi takip ediyor



Facebook
@mcandaroglutr

39.6%

497 kişi takip ediyor



NextSosyal
@mustafa_candaroglu

17.5%

219 kişi takip ediyor

Müdürlük Bazlı Takip Oranları (En Düşük 5)

Bu iletişim kopukluğu tüm birimlere eşit yayılmamıştır. Özellikle, en yüksek iş yükü, en kötü fiziksel koşullar ve en yüksek stres seviyelerine sahip olan Temizlik İşleri, Fen İşleri ve İmar ve Şehircilik Müdürlüklerinin aynı zamanda kurumsal iletişim kanallarından en kopuk birimler olması, bu müdürlüklerdeki sorunların bir **'izolasyon döngüsüne'** dönüştüğünü göstermektedir.

Müdürlük Adı	Belediye Takip %	Başkan Takip %
Temizlik İşleri	68.7%	66.9%
Fen İşleri	76.3%	57.6%
İşletme ve İştirakler	75.0%	75.0%
Kültür İşleri	75.6%	73.2%
İmar ve Şehircilik	76.2%	73.8%

7 Genel Değerlendirme ve Sonuç

Bu rapor, Arnavutköy Belediyesi'nin organizasyonel yapısının güçlü ve gelişime açık yönlerini veri-temelli bir bakış açısıyla ortaya koymuştur. En temel bulgu, **personelimizin kuruma olan derin bağlılığı, yaptığı işe duyduğu saygı ve topluma hizmet etmekten aldığı gururdur**. Bu güçlü aidiyet duygusu, belediyemizin en büyük sermayesidir.

Bununla birlikte anket, bu güçlü bağı daha da pekiştirmek için odaklanılması gereken kritik alanları net bir şekilde işaret etmektedir. Özellikle **yemekhane hizmetleri, ortak alanların fiziksel koşulları, servis hizmetleri ve belirli müdürlüklerde yoğunlaşan iş yükü yönetimi** gibi operasyonel ve fiziksel konularda atılacak hedefe yönelik adımlar, çalışan memnuniyetinde somut bir artış sağlayacaktır.

Arnavutköy Belediyesi - Çalışan Memnuniyeti ve İyi Oluş Anketi Değerlendirmesi

İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü