**Eczacılık Fakültesi, Çalışan Memnuniyet Anketi**

Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi 2017-2018 Eğitim Yıl Sonu Raporu

Bilal YILMAZ\*, Yücel KADIOĞLU\*\*, Onur ŞENOL\*\*\*

\*FÖDEK Başkanı, \*\*Dekan, \*\*\*\*Fakülte Öğretim Üyesi

Verilerin bilgisayara girilmesi sırasındaki katkılarından dolayı Arş. Gör. Büşra KANDİLLİ ve Arş. Gör. Lale DUYSAK’a teşekkür ederiz.

**Özet**

Kalite iyileştirme çalışmalarında akademik, idari ve yardımcı çalışanların görüşlerine başvurmak büyük önem taşımaktadır. Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesinde de çalışanlardan periyodik olarak geribildirim alınması kararlaştırılmıştır. Bu uygulamanın amacı, fakülte çalışan personelinin memnuniyet durumunu geliştirmek için çalışanlarımızın görüşlerini analiz etmek ve gerekli iyileştirmeleri yapmaktır.

**Yöntem**

Fakültedeki durumu değerlendirme çalışmaları çerçevesinde çalışanlara yönelik bir anket çalışması yapıldı. Ankette çalışanların durumu ve fakültenin fiziksel koşullarını değerlendiren 22 adet beşli Likert tarzı *"(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum"*  düzenlenmiş soru bulunmaktaydı (Tablo 1). Anketler 2018-2019 eğitim öğretim yılının güz yarıyılı başında 2-4 Ekim 2018 arasında uygulandı. Anketler dekanlık özel kalemi tarafından çalışanlara dağıtıldı ve 2 günün bitiminde doldurmaları istendi. Doldurulan anketler yine dekanlık özel kalemi tarafından geri toplandı. Veriler bilgisayara girilerek Excell programı ile analiz edildi. Likert skalasındaki maddelerin analizinde ortalamaları ve standart sapmalar alındı.

**Bulgular**

Araştırmaya 2018-2019 eğitim öğretim döneminde fakültede çalışan Öğretim Üyesi, Araştırma Görevlisi, İdari Personel ve Şirket Çalışanı arasındaki 61 çalışandan 56’sı (%91,8) katıldı. Katılımcıların 31’i (%55,4) bayan, 25’i (%44,6) erkekti. Toplam 56 çalışan hakkında değerlendirme yapıldı ve 1232 değerlendirme analiz edildi.

Anket sorularının fakülte genelindeki ortalama (±SS) puanı 3,67±1,28 olarak hesaplandı. En yüksek ortalama puan “Yönetim, çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) almaktadır” maddesinden, en düşük ortalama ise “Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım” maddesinden alındı.

**Sonuç**

Fakültedeki durumun çok yönlü değerlendirilmesine yönelik çalışan görüşleri yüksek bir katılım oranıyla alınmış ve analiz edilmiştir. Değerlendirme sonucunda çalışanların görev yaptığı yerde yüksek oranda memnun oldukları saptanmıştır. Ekip olarak tüm fakülte çalışanlarının bu araştırma sonuçlarını dikkate alması ve bir sonraki değerlendirmede daha da başarılı olmayı hedeflemesi uygun olacaktır.

**Giriş ve Amaç**

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi hem hizmet veren kurum hem de hizmet alanlar için çok önemlidir. Kaliteli bir eğitimin sunulmasında çalışan beklentilerinin alınması ve buna yönelik olarak da iyileştirici adımların atılması gerekir. Kalite iyileştirme çalışmalarında çalışan görüşlerine başvurmak büyük önem taşımaktadır. Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesinde de fakültenin eğitiminin ulusal akreditasyonu çalışmaları çerçevesinde çalışanlardan periyodik olarak geribildirim alınması kararlaştırılmıştır. Bu uygulamanın amacı, fakültede çalışanların memnuniyet durumunu geliştirmek için çalışan görüşlerini analiz etmek ve gerekli iyileştirmeleri yapmaktır.

**Yöntem**

Fakültede çalışan personelin memnuniyet durumunu değerlendirme çalışmaları çerçevesinde tüm çalışanları kapsayan bir anket çalışması yapıldı. Ankette çalışanların durumu ve fakültenin fiziksel koşullarını değerlendiren 22 adet beşli Likert tarzı *"(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum"*  düzenlenmiş soru bulunmaktaydı (Tablo 1).

Anketler 2018-2019 eğitim öğretim yılının güz yarıyılı başında 2-4 Ekim 2018 arasında uygulandı. Anketler dekanlık özel kalemi tarafından çalışanlara dağıtıldı ve 2 günün bitiminde doldurmaları istendi.

Veriler bilgisayara girilerek SPSS paket programı ile analiz edildi. Likert skalasındaki maddelerin analizinde ortalamalar ve standart sapmalar alındı. Likert skalasındaki maddelerin analizinde ortalamaları ve standart sapmalar alındı.

**Tablo 1**: Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Anketi

**ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ECZACILIK FAKÜLTESİ**

**ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ**

Bu anketle Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi çalışanlarının memnuniyeti konusunda görüşlerinin alınması amaçlanmaktadır. Bunun için aşağıda sıralanan konulara ilişkin memnuniyet derecenizi saptamaya yönelik önermeler hazırlanmıştır. Lütfen her maddeyi dikkatle okuduktan sonra, duyduğunuz memnuniyet derecesini işaretleyiniz. Önermelere verdiğiniz cevaplar sadece değerlendirme amaçlı olup saklı tutulacaktır. Aşağıdaki anket ifadelerini dikkatlice okumanızı *ve "(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum",* seçeneklerinden size uygun olan birini (x) şeklinde işaretleyerek belirtmenizi rica ederiz. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Yücel KADIOĞLU

Dekan

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cinsiyetiniz: | Bayan  Erkek | | | | | |
| Yaşınız: ⁮ ⁮ ⁮ ⁮ ⁮ | 18-30  31-40  41-50  51-60  61 ve üstü | | | | | |
| Göreviniz: | Öğretim Üyesi  Araştırma Görevlisi  İdari Personel  Şirket Çalışanı | | | | | |
| Hizmet Yılı: ⁮ ⁮ ⁮ ⁮ ⁮ | 1-5  6-10  11-15  16-20  21 ve üstü | | | | | |
|  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulmaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum sergilemektedir. | |  |  |  |  |  |
| Sevinçli ve hüzünlü günlerimizde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir. | |  |  |  |  |  |
| Çalıştığım bölümde kendimi güvende hissediyorum. | |  |  |  |  |  |
| Çalıştığım bölümde çalışan güvenliğine ilişkin koruyucu tedbirler alınmaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme mekanizması işletilmektedir. | |  |  |  |  |  |
| Başarılarım, yönetim tarafından takdir edilmektedir. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, personeli motive edip desteklemektedir. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, çalışan güvenliği konusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yapmaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) almaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, çalışanları kurum içindeki gelişmeler ve çalışmaların sonuçları hakkında bilgilendirmektedir. | |  |  |  |  |  |
| Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı buluyorum. | |  |  |  |  |  |
| Çalışanların yapacağı iş ya da görevler, açık ve net bir biçimde tanımlanmıştır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, davranış ve yaklaşımlarıyla örnek olmaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, çalışanlar tarafından iletilen şikâyetleri dikkate almaktadır. | |  |  |  |  |  |
| Yönetim, sorunlara yapıcı yaklaşımlar göstermektedir. | |  |  |  |  |  |
| Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır. | |  |  |  |  |  |
| Çalışma ortamım temiz ve düzenlidir. | |  |  |  |  |  |
| Çalıştığım kurumdan ayrılmayı hiç düşünmem. | |  |  |  |  |  |
| Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım. | |  |  |  |  |  |
| Son 6 ay içinde işyeri ve çalışan güvenliği konularında eğitim aldım. | |  |  |  |  |  |

**Bulgular**

**Kantitatif Analizler**

Araştırmaya 2018-2019 eğitim öğretim döneminde fakültemizde çalışan 61 personelden 56’sı (%91,8) katıldı. Katılımcıların 31’i (%55,4) bayan, 25’i (%44,6) erkekti. Fakülte içerisinde çalışan 56 personel hakkında değerlendirme yapıldı. Toplam 1232 değerlendirme analiz edildi. Katılımcıların pozisyonları ve değerlendirme sayıları Tablo 2 de görülmektedir.

**Tablo 2**: Katılımcıların pozisyonları ve değerlendirme sayılarının dağılımları.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Katılımcılar | | Değerlendirme | |
| çalIşan | N | % | n | % |
| Öğretim Üyesi | 26 | 46.4 | 572 | 46.4 |
| Arş. Gör. | 12 | 21.5 | 264 | 21.5 |
| İdari Personel | 18 | 32.1 | 396 | 32.1 |
| Toplam | **56** | **100** | **1232** | **100** |

Anket sorularının fakülte genelindeki ortalama puanı 3,67±1,28 olarak hesaplandı. Soruların genel ortalamasının 3,5’in (çok iyi) üzerinde olması sevindiricidir (Tablo 3).

**Tablo. 3** Pozisyona göre değerlendirme puan ortalamalarının dağılımı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÇALIŞAN** | **n** | **Ort** | **SS** |
| **Öğretim Üyesi** | 572 | 3.96 | 1.16 |
| **Arş. Gör.** | 264 | 3.59 | 1.14 |
| **İdari Personel** | 396 | 3.31 | 1.45 |
| **Toplam** | 1232 | 3.67 | 1.28 |

En yüksek ortalama puan “Yönetim, çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) almaktadır” maddesinden, en düşük ortalama ise “Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım” maddesinden alındı (Tablo 4, Tablo 5).

**Tablo 4**: Anket maddelerinin yüksek puan alan 5 sorunun puan ortalamalarının dağılımı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Soru**  **Sırası** | **Anket Sorusu** | **Ortalama** | **Standard**  **Sapma** |
| 11 | Yönetim, çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) almaktadır. | 4.196 | 0.96 |
| 13 | Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı buluyorum. | 4.129 | 1.08 |
| 19 | Çalışma ortamım temiz ve düzenlidir. | 4.127 | 1.09 |
| 3 | Sevinçli ve hüzünlü günlerimizde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmaktadır. | 4.125 | 1.21 |
| 14 | Çalışanların yapacağı iş ya da görevler, açık ve net bir biçimde tanımlanmıştır. | 3.909 | 1.25 |
|  | **Ortalama puan** | **4.10** | **1.12** |

**Tablo 5**: Anket maddelerinin düşük puan alan 5 sorunun puan ortalamalarının dağılımı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Soru  Sırası | Anket Sorusu | Ortalama | Standard  Sapma |
| 21 | Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım. | 2.553 | 1.56 |
| 7 | Başarılarım, yönetim tarafından takdir edilmektedir. | 2.982 | 1.42 |
| 22 | Son 6 ay içinde işyeri ve çalışan güvenliği konularında eğitim aldım. | 3.125 | 1.71 |
| 1 | Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulmaktadır. | 3.305 | 1.43 |
| 8 | Yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme mekanizması işletilmektedir. | 3.375 | 1.34 |
|  | **Ortalama puan** | **3.07** | **1.49** |

Anket sorularından en yüksek ve en düşük puan alan ilk 5 soru grafik ile gösterilmiştir (Garfik 1, Grafik 2)

**Grafik 1**: Anket maddelerinin yüksek puan alan 5 sorunun puan ortalamalarının dağılımı

**Grafik 2**: Anket maddelerinin düşük puan alan 5 sorunun puan ortalamalarının dağılımı

Bayanların ortalama değerlendirme puanları erkeklerinkinden yüksekti (Grafik 3).

**Grafik 3**: Bayan ve erkeklere göre ortalama puanlar.

Öğretim üyesi, Araştırma Görevlisi ve İdari personel arasında da ortalama puanlar açısından bir fark söz konusuydu. Özel şirket personeli ankette çalışma pozisyonunu işaretlemediği için ankette hesap yapılamadı. Çalışan memnuniyeti olarak öğretim üyelerinin puanı en yüksek idari personelin memnuniyet puanı en düşük olarak tespit edildi (Grafik 4).

**Grafik 4**: Çalışma pozisyonuna göre memnuniyet ortalamaları

# TARTIŞMA

Bu araştırma eczacılık fakültesinde çalışanların büyük oranda memnun olduklarını, ancak iyileştirilecek alanların da olduğunu göstermektedir. Fakültede en önemli taraflardan olan çalışan personelin memnun olması çok önemlidir. Zaman zaman yönetimin hizmet ettiği alandan, yani çalışan personelden geribildirim alması ve bu geribildirimler doğrultusunda da iyileştirici adımlar atması gerekir. Kendisini sorgulamayan, hep mükemmel olduğunu düşünen ve gelişmeye açık olmayan kişi ya da kurumlar kendi döngüsü içinde dar alanda kalırlar.

Hizmet içi eğitimden başlamak üzere, iş ve çalışan güvenliği, iyi çalışan personeli ödüllendirme mekanizması için eldeki bütün olanakların gözden geçirilmesinde fayda vardır.

Değerlendirmeye katılan personel sayılarına bakıldığında bayan personelin erkeklerden daha yüksek sayıda olduğu göze çarpmaktadır.

# SONUÇ

Bu araştırmada Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesinin çok yönlü bir şekilde değerlendirilmesine yönelik çalışan personel görüşleri yüksek bir katılım oranıyla alınmış ve analiz edilmiştir. Personel görüşlerini almış olmak fakültenin daha iyi bir konuma gelebilmesi için yöneticiler, öğretim üyeleri ve diğer personele ışık tutacaktır.

Değerlendirme sonucunda çalışan personelin yüksek oranda memnun oldukları saptanmıştır (Ortalama memnuniyet puanı 5 üzerinden 3,67). Bununla birlikte, iyileştirme açısından yapılabileceklerin olduğu da açıktır. Fakülte yönetimine sorunların rahatça iletilebiliyor olması, çalışma ortamlarının temiz ve düzenli olması, çalışanların görev tanımlarının net bir şekilde biliniyor olması ile ilgili konularda genel anlamda bir memnuniyetin olduğu; ancak öz değerlendirmelerin sonrasında yapılacak işlerle bu memnuniyetin daha da artırılabileceği anlaşılmaktadır.

Geliştirilmesi gereken yönler ise genel olarak;

* Hizmet içi eğitime katılımın destekleniyor olması
* Başarıların yönetim tarafından takdir edilmesi
* İşyeri ve çalışan güvenliği konularında eğitimin alınması
* Fakülte yönetiminin çalışanlarını ödüllendirme mekanizmasını çalıştırması olarak belirtilebilir.

Bu bulguların tüm fakülte çalışanları ile paylaşılması ve yapılan anket değerlendirme çalışmasının periyodik olarak tekrar edilmesi ile fakülte çalışanlarının memnuniyetinin artacağı kanaatindeyiz.

**Teşekkür**

Bu araştırmada verilerin bilgisayara girilmesi sırasındaki katkılarından dolayı Arş. Gör. Büşra KANDİLLİ ve Arş. Gör. Lale DUYSAK’a teşekkür ederiz.