



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

**KURUM İÇİ KALİTE BİLİNCİ ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

**Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme
Uygulama ve Araştırma Merkezi**

KAVDEM

2023

Anket Başlığı: Kurum İçi Kalite Bilinci Değerlendirme Anketi

Anket Uygulama Tarihi: 02.10.2023-16.10.2023

Anket Katılımcıları: Pamukkale Üniversitesi Akademik ve İdari Personeli

Rapor Tarihi: 01 Kasım 2023

Raporu Hazırlayan: Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme
Uygulama ve Araştırma Merkezi (KAVDEM)

1. ANKETİN AMACI

“Kalite güvence sistemi uygulamalarının yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliği” konusundaki farkındalık düzeyinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi bu anketin temel amacıdır.

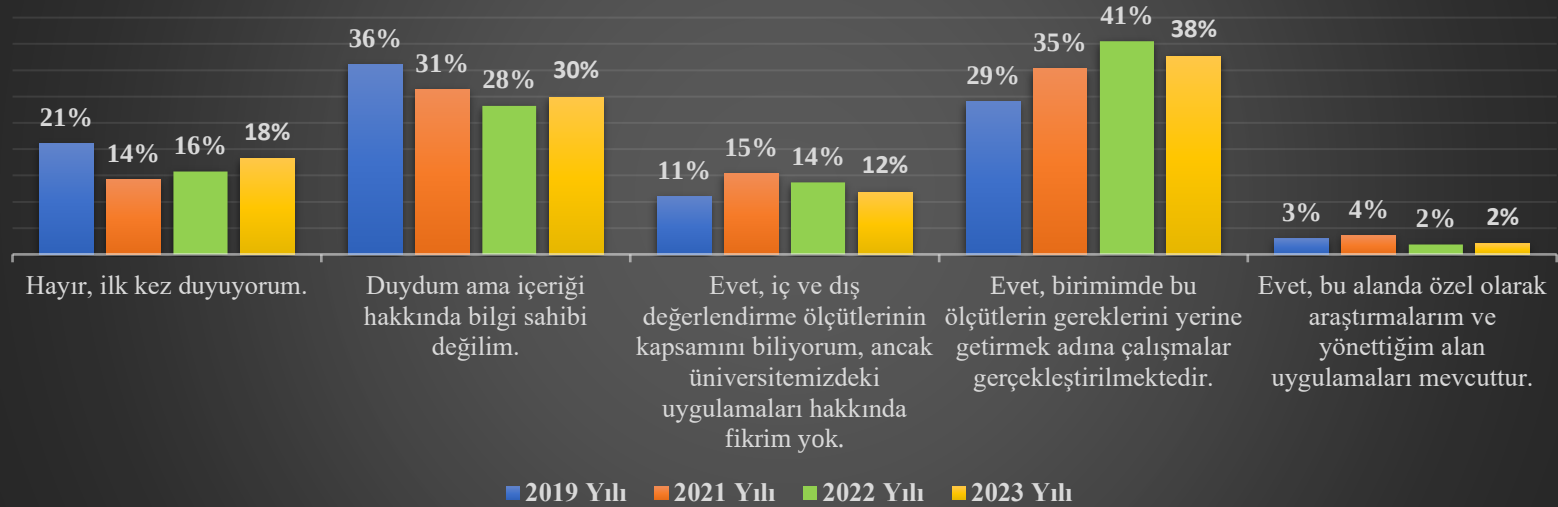
2. ANKETİN UYGULANIŞI

Pamukkale Üniversitesinde çalışan bütün personele anketin uygulanması için e-posta ve SMS iletilmiş ve 871 personel ankete katılım sağlamıştır. Anket uygulamasında Microsoft Forms kullanılmış olup, anket cevapları Microsoft Forms üzerinde derlenerek analiz gerçekleştirilmiştir.

3. ANKET SORULARI

Anket kapsamında 2023 yılında katılımcılara 12 soru sorulmuştur. Kapalı uçlu soru tekniğinden yararlanılan ankette, cevap olarak da kalite bilincini ölçmeye yönelik farklı cevaplar hazırlanmıştır. 2019, 2021, 2022 ve 2023 yıllarına ait anket soruları ve cevapları karşılaştırmalı grafik halinde sunulmuştur.

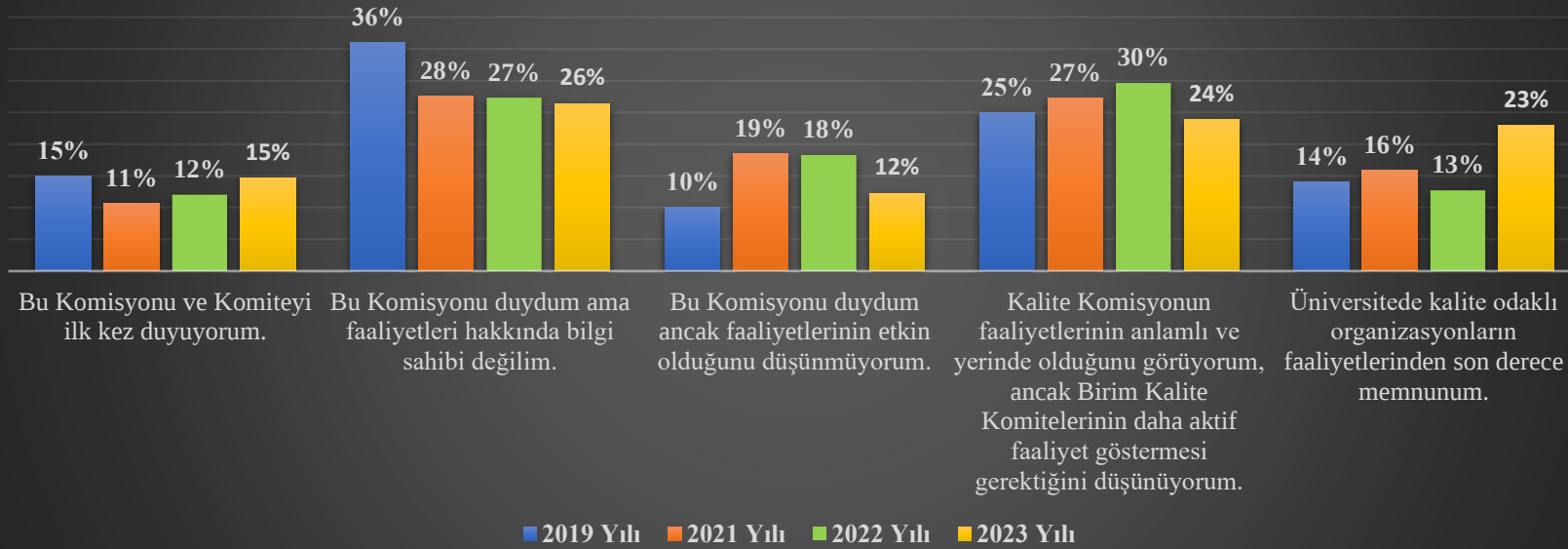
1- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen üniversitelerin kalite güvence sistemlerinin değerlendirilmesine yönelik iç ve dış değerlendirme ölçütlerini biliyor musunuz?



Anketi yanıtlayan personelin “Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen üniversitelerin kalite güvence sistemlerinin değerlendirilmesine yönelik iç ve dış değerlendirme ölçütlerini biliyor musunuz?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %38 “Evet, birimimde bu ölçütlerin gereklerini yerine getirmek adına çalışmalar gerçekleştirilmektedir”, %30 “Duydum ama içeriği hakkında bilgi sahibi değilim”, %18 “Hayır, ilk kez duyuyorum”, %12 “Evet, iç ve dış değerlendirme ölçütlerinin kapsamını biliyorum, ancak üniversitemizdeki uygulamaları hakkında fikrim yok” ve %2 “Evet, bu alanda özel olarak araştırmalarım ve yönettiğim alan uygulamaları mevcuttur” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre Kurum İç Değerlendirme Raporu ölçütleri gereklerinin yerine getirilmesi adına çalışmalar gerçekleştirildiğine yönelik bilgi düzeyinde bir önceki yıla göre azalma olduğu görülmektedir. Buna karşın ölçütlerin farkındalığında bir önceki yıla göre artış gözlenmiştir. Kurumun akreditasyon sürecinde olup bu süreçle ilgili çalışmaların ve bilgilendirmelerin yoğun yapılmasının bu artışa neden olduğu düşünülmektedir.

2- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komiteleri faaliyetleri hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?



Anketi yanıtlayan personelin “Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komiteleri faaliyetleri hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %26 “Bu Komisyonu duydum ama faaliyetleri hakkında bilgi sahibi değilim”, %24 “Kalite Komisyonun faaliyetlerinin anlamlı ve yerinde olduğunu görüyorum ancak Birim Kalite Komitelerinin daha aktif faaliyet göstermesi gerektiğini düşünüyorum”, %23 “Üniversitede kalite odaklı organizasyonların faaliyetlerinden son derece memnunum”, %15 “Bu Komisyonu ve Komiteyi ilk kez duyuyorum” ve %12 “Bu Komisyonu duydum ancak faaliyetlerinin etkin olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komitelerinin bilinirliğinde azalış olduğu görülmektedir. Kurum içi kalite güvence sisteminin daha etkin bir şekilde uygulanması için Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komitelerinin öneminin farkındalığının gelişmeye açık olduğu görülmektedir.

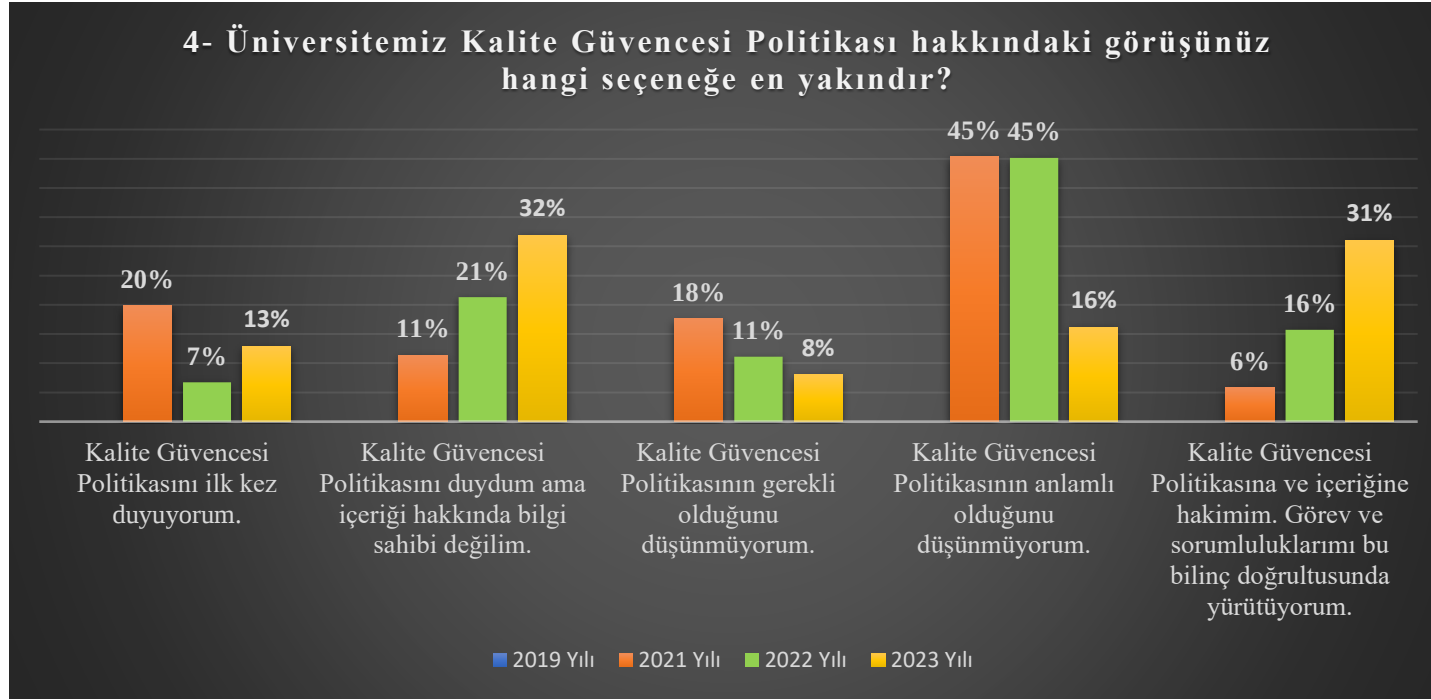
3- Üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının yeterlilik düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?



Anketi yanıtlayan personelin “Üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının yeterlilik düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %29 “Kalite odaklı yönetim anlayışı ve kalite geliştirme çalışmalarının önemli olduğunu, ancak yeterli seviyede olmadığını düşünüyorum”, %29 “Kalite odaklı bakış açısının, kalite geliştirme çalışmalarına verilen desteğin önemli ve yerinde olduğu kanaatindeyim. Bu çalışmaların daha da yoğunlaşması gerektiğini düşünüyorum”, %18 “Üniversitede kalitenin sürekli geliştirilmesine yönelik planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma (PUKÖ) fonksiyonlarının tüm yönetim faaliyetlerinde benimsenmekte ve uygulanmakta olduğunu düşünüyorum”, %17 “Kalite hakkında yeterli bilgi sahibi değilim, ilgi alanımın dışında olduğunu düşünüyorum” ve %7 “Yasal gereklilikler çerçevesinde işlerin yürütülmesi benim için yeter şart, farklı yaklaşımlara gerek olmadığını düşünüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Kurumda kalitenin sürekli geliştirilmesine yönelik fonksiyonlarının tüm yönetim faaliyetlerinde benimsenmekte ve uygulanmakta olduğu görüşünde bir önceki yıla göre önemli bir artış gözlenmiştir. Ancak diğer görüşlerdeki azalış ve kalite hakkında bilgi sahibi olmayanların oranındaki artış

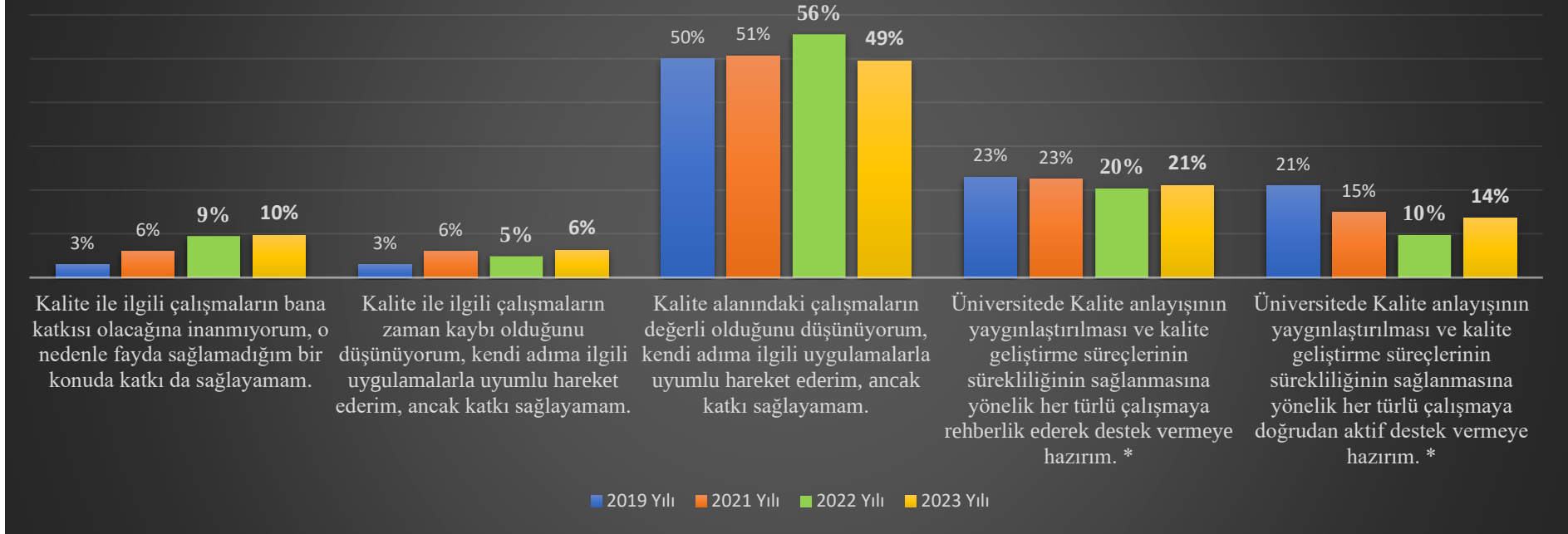
nedeniyle üniversitemizde yürütülen kalite farkındalık çalışmalarının birimler düzeyinde iyileştirilmesi yönünde çalışmaların yapılması gerektiği değerlendirilebilir.



Anketi yanıtlayan personelin “**Üniversitemiz Kalite Güvencesi Politikası hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde”, %32 “Kalite Güvencesi Politikasını duydum ama içeriği hakkında bilgi sahibi değilim”, %31 “Kalite Güvencesi Politikasına ve içeriğine hakimim. Görev ve sorumluluklarımı bu bilinç doğrultusunda yürütüyorum”, %16 “Kalite Güvencesi Politikasının anlamlı olduğunu düşünmüyorum”, %13 “Kalite Güvencesi Politikasını ilk kez duyuyorum” ve %8 “Kalite Güvencesi Politikasının gerekli olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda, Üniversite kalite güvencesi politikasını gerekliliği ve bilinç düzeyinin arttığı görülmektedir. Ancak kalite güvencesi politikasının anlamlı olduğunu düşünenlerin oranında dikkat çekici bir artış gözlenmiştir. Bu artışın nedeni olarak 2023 yılında Kalite Güvencesi Politikası olarak güncellenen politikanın daha anlaşılır, sade ve kapsayıcı olduğu düşünülmektedir.

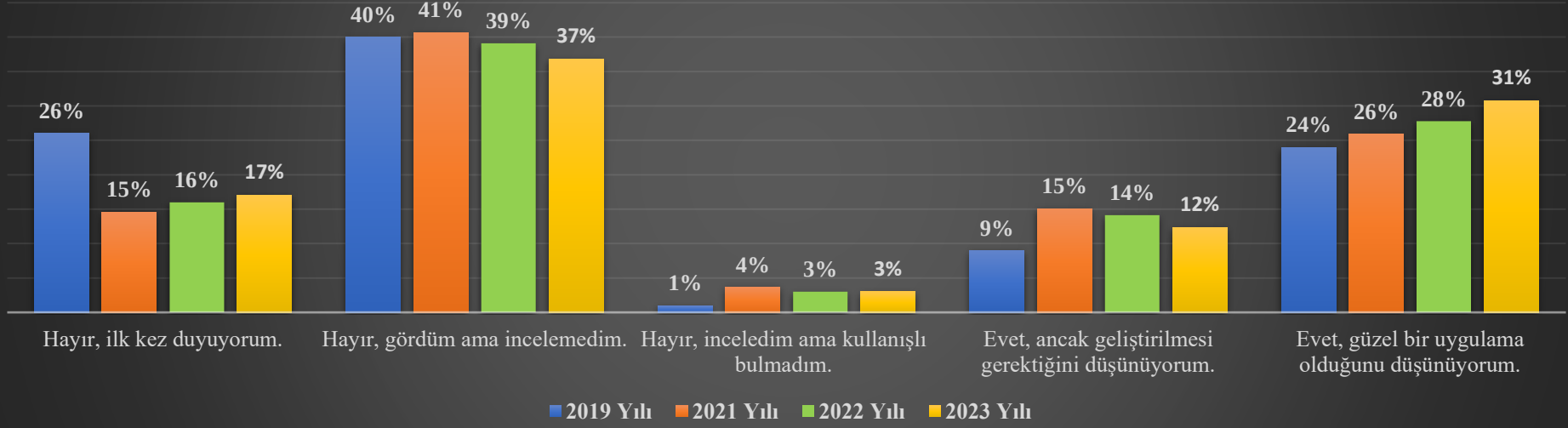
5. Kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak ister misiniz?



Anketi yanıtlayan personelin “**Kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak ister misiniz?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %49 “Kalite alanındaki çalışmaların değerli olduğunu düşünüyorum, kendi adıma ilgili uygulamalarla uyumlu hareket ederim, ancak katkı sağlayamam”, %21 “Üniversitede Kalite anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite geliştirme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik her türlü çalışmaya rehberlik ederek destek vermeye hazırım”, %14 “Üniversitede Kalite anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite geliştirme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik her türlü çalışmaya doğrudan aktif destek vermeye hazırım”, %10 “Kalite ile ilgili çalışmaların bana katkısı olacağına inanmıyorum, o nedenle fayda sağlamadığım bir konuda katkı da sağlayamam” ve %6 “Kalite ile ilgili çalışmaların zaman kaybı olduğunu düşünüyorum, kendi adıma ilgili uygulamalarla uyumlu hareket ederim, ancak katkı sağlayamam” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bir önceki yıla göre veriler incelendiğinde kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak isteyen personel sayısında artış olduğu görülmektedir. Konuyla ilgili KAVDEM tarafından, kalite çalışmalarına katkı sağlamaya yönelik katılım mekanizmalarının oluşturulması amacıyla iyileştirme çalışmalarının bu artışa neden olduğu düşünülmektedir.

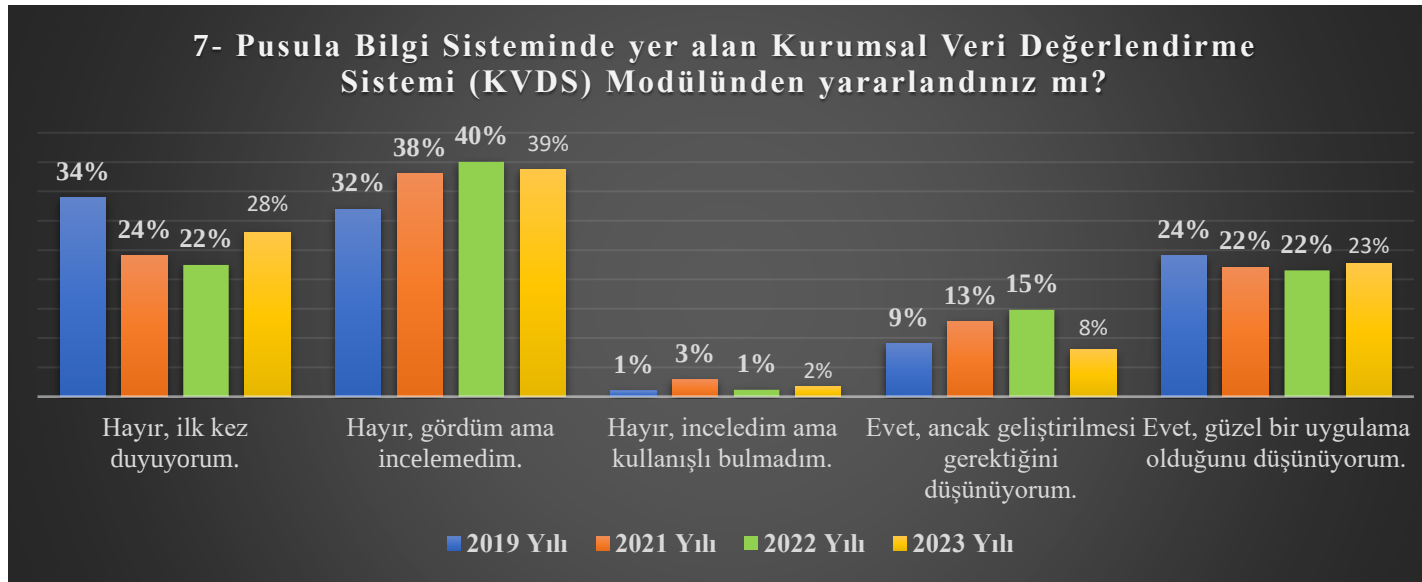
6- Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Genel Bildirim (Öneri) Sistemi Modülünden yararlandınız mı?



Anketi yanıtlayan personelin “**Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Genel Bildirim (Öneri) Sistemi Modülünden yararlandınız mı?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %37 “Hayır, gördüm ama incelemedim”, %31 “Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum”, %17 “Hayır, ilk kez duyuyorum”, %12 “Evet, ancak geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum” ve %3 “Hayır, inceledim ama kullanışlı bulmadım” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde sistemin bilinirliği ve kullanımına yönelik belirgin bir artış olmadığı görülmektedir.

2023 yılında Genel Bildirim Sistemine yönelik bilgilendirmelere bir önceki yılda olduğu gibi devam edilmiştir. Kullanımı artırmak amacıyla yapılan iyileştirmelerden örneklerin personel ve öğrenciler ile paylaşılmış ve farkındalık oluşturmak amacıyla farklı iletişim kanalları ile çalışmalar yapılmıştır. Bu iyileştirme çalışmalarına devam edilmesinin bilinirliği ve kullanımı artıracağı düşünülmektedir.

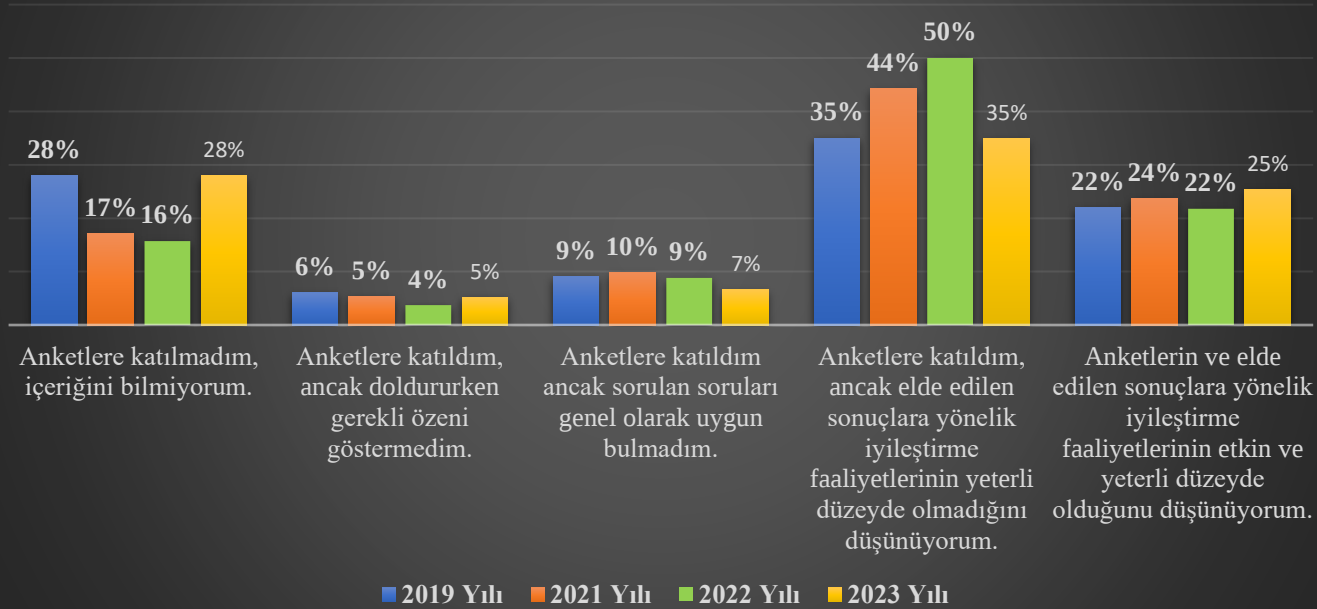


Anketi yanıtlayan personelin “**Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünden yararlandınız mı?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdeler dağılımı incelendiğinde, %39 Hayır, gördüm ama incelemedim., %28 Hayır, ilk kez duyuyorum, %23 Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum, %8 Evet, ancak geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum ve %2 Hayır, inceledim ama kullanışlı bulmadım yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde KVDS Modülünü görüp incelemeyenlerin ve modülden yararlanıp geliştirilmesi gerektiğini düşünenlerin oranında azalış olduğu görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünün bilinirliği ve daha kullanışlı olmasına yönelik geliştirme çalışmaları KAVDEM tarafından iyileştirme çalışmaları kapsamında değerlendirilmelidir.

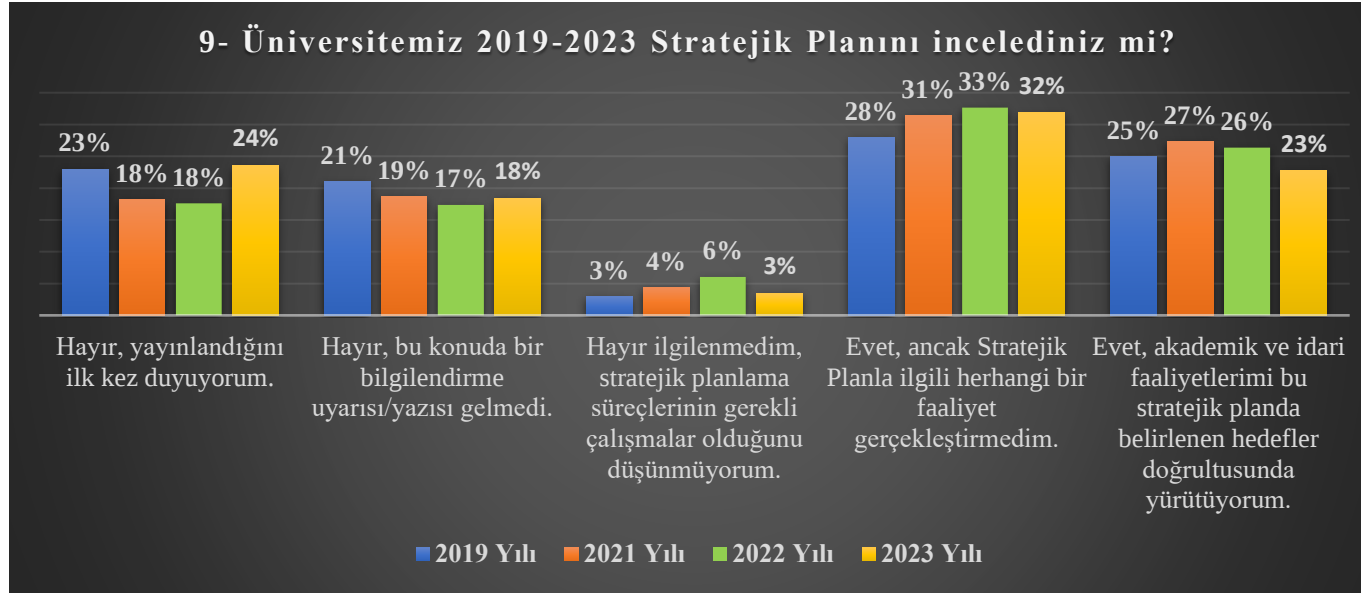
8- Her yıl KAVDEM tarafından düzenlenen genel memnuniyet(özdeğerlendirme) anketleri hakkında düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?



Anketi yanıtlayan personelin “Her yıl KAVDEM tarafından düzenlenen genel memnuniyet(özdeğerlendirme) anketleri hakkında düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %35 “Anketlere katıldım, ancak elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin yeterli düzeyde olmadığını düşünüyorum”, %28 “Anketlere katılmadım, içeriğini bilmiyorum”, %25 “Anketlerin ve elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin etkin ve yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum”, %7 “Anketlere katıldım ancak sorulan soruları genel olarak uygun bulmadım” ve %5 “Anketlere katıldım, ancak doldururken gerekli özeni göstermedim” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde genel memnuniyet anketlerine katılımı azalış olduğu söylenebilir. Bu azalış anketin uygulanma döneminde 6 Şubat tarihinde ülkemizde meydana gelen depremde kaynaklanmaktadır. Bir önceki yıla göre anketlerden elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin yeterli düzeyde olmadığını düşünenlerin sayısında artış söz konusudur.

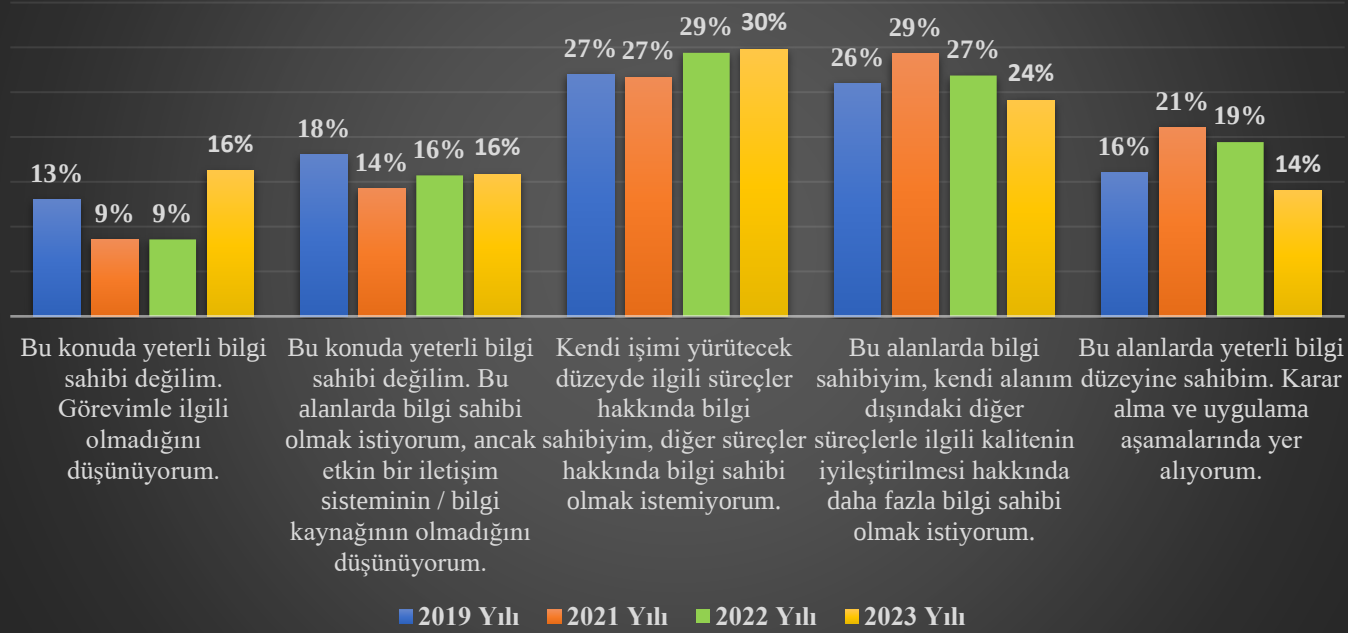
Bu veriler doğrultusunda, sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin KAVDEM tarafından, PUKÖ döngüsü çerçevesinde yapılmalıdır. Anketin uygulanması sırasında personel ve öğrencilere duyurulmasının sms yolu ile yapılmasının katılımı arttıracakı düşünülmektedir.



Anketi yanıtlayan personelin “**Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planını incelediniz mi**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %32 “Evet, ancak Stratejik Planla ilgili herhangi bir faaliyet gerçekleştirmedim”, % 23 “Evet, akademik ve idari faaliyetlerimi bu stratejik planda belirlenen hedefler doğrultusunda yürütüyorum”, %24 “Hayır, yayınlandığını ilk kez duyuyorum”, %18 “Hayır, bu konuda bir bilgilendirme uyarısı/yazısı gelmedi” ve %3 “Hayır ilgilenmedim, stratejik planlama süreçlerinin gerekli çalışmalar olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

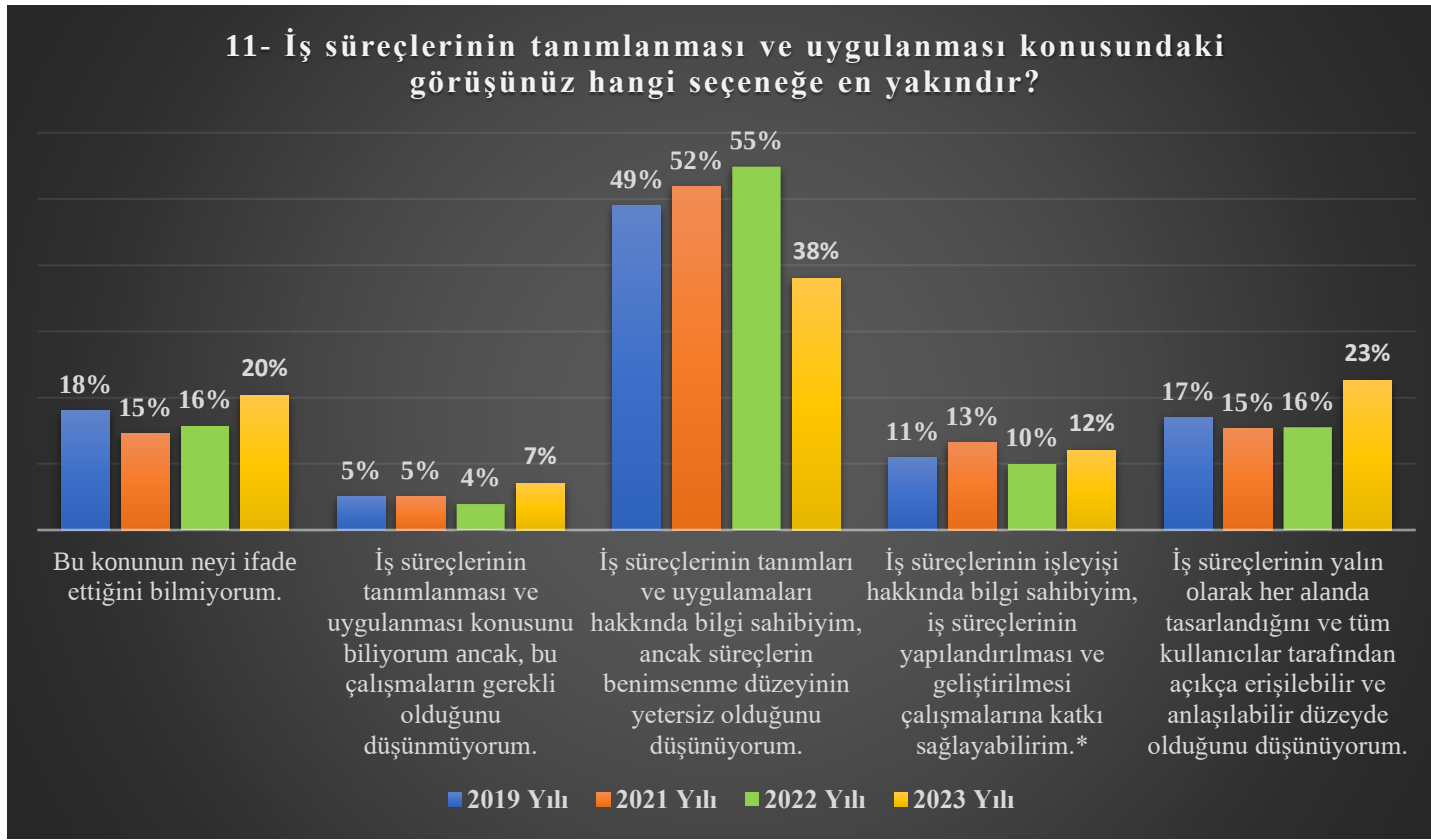
Yıllara göre veriler incelendiğinde, Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planına yönelik farkındalık düzeyinde azalış gözlemlenmektedir. Faaliyetlerin Stratejik Planda belirlenen hedefler doğrultusunda yürütülmesi amacıyla çalışma gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

10-Biriminizde yürütülen akademik ve idari iş süreçleri (eğitim-öğretim, ar-ge, girişimcilik, yönetim vd.) hakkındaki bilgi düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?



Anketi yanıtlayan personelin “**Biriminizde yürütülen akademik ve idari iş süreçleri (eğitim-öğretim, ar-ge, girişimcilik, yönetim vd.) hakkındaki bilgi düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %30 “Kendi işimi yürütecek düzeyde ilgili süreçler hakkında bilgi sahibiyim, diğer süreçler hakkında bilgi sahibi olmak istemiyorum”, %24 “Bu alanlarda bilgi sahibiyim, kendi alanım dışındaki diğer süreçlerle ilgili kalitenin iyileştirilmesi hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak istiyorum”, %16 “Bu konuda yeterli bilgi sahibi değilim. Bu alanlarda bilgi sahibi olmak istiyorum, ancak etkin bir iletişim sisteminin / bilgi kaynağının olmadığını düşünüyorum”, %16 “Bu konuda yeterli bilgi sahibi değilim. Görevimle ilgili olmadığını düşünüyorum” ve %14 “Bu alanlarda yeterli bilgi düzeyine sahibim. Karar alma ve uygulama aşamalarında yer alıyorum”,” yanıtları verdikleri görülmektedir.

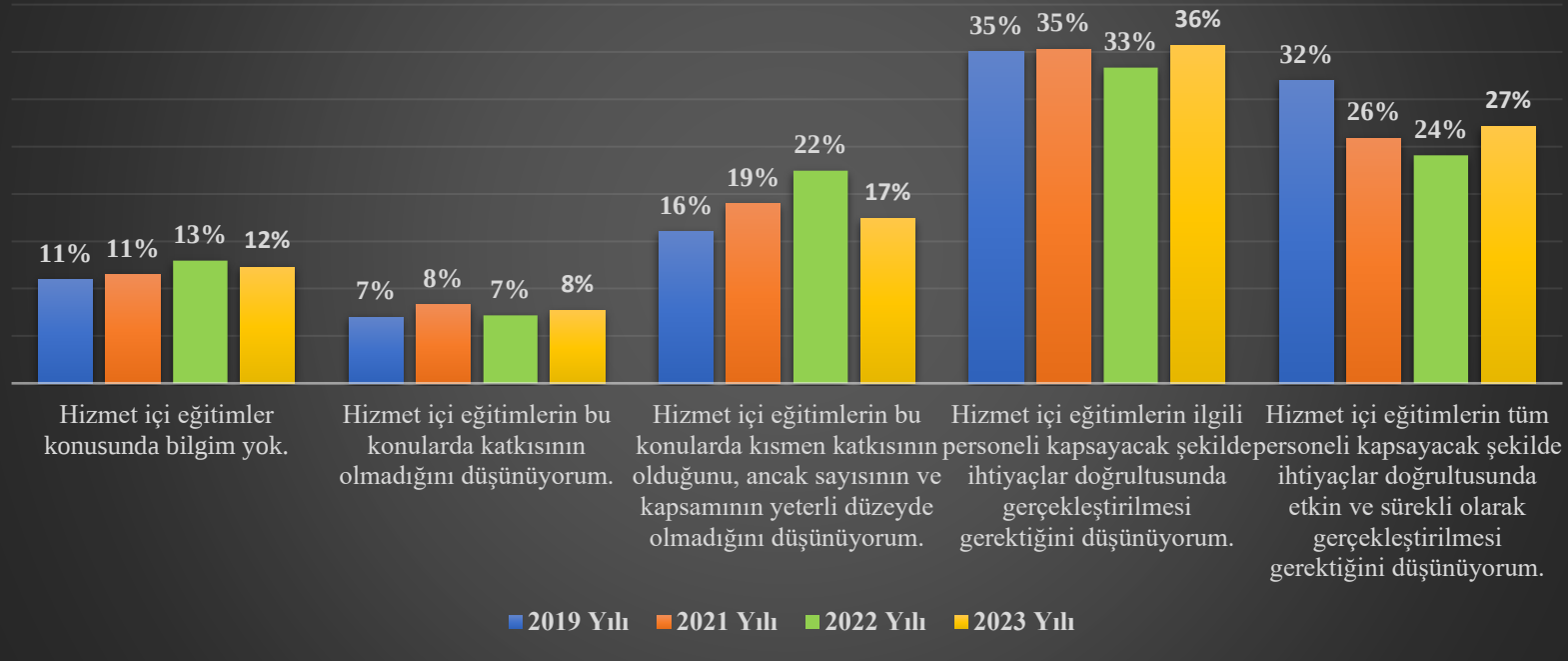
Yıllara göre veriler incelendiğinde, akademik ve idari iş süreçlerine ilişkin bilgi düzeyinde bir önceki yıla göre iyileşme olduğu görülmektedir. Birim kalite komiteleri tarafından personeli ilgilendiren iş süreçleri hakkında bilgilendirme yapılmaya devam edilmeli ve belli aralıklarla süreçler gözden geçirilmelidir.



Anketi yanıtlayan personelin “İş süreçlerinin tanımlanması ve uygulanması konusundaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %38 “İş süreçlerinin tanımları ve uygulamaları hakkında bilgi sahibiyim, ancak süreçlerin benimsenme düzeyinin yetersiz olduğunu düşünüyorum”, %23 “İş süreçlerinin yalnız olarak her alanda tasarlandığını ve tüm kullanıcılar tarafından açıkça erişilebilir ve anlaşılabilir düzeyde olduğunu düşünüyorum”, %20 “Bu konunun neyi ifade ettiğini bilmiyorum”, %12 “İş süreçlerinin işleyişi hakkında bilgi sahibiyim, iş süreçlerinin yapılandırılması ve geliştirilmesi çalışmalarına katkı sağlayabilirim” ve %7 “İş süreçlerinin tanımlanması ve uygulanması konusunda biliyorum ancak, bu çalışmaların gerekli olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bir önceki yıla göre süreçlerin benimsenme düzeyinin yetersiz olduğunu düşünenlerin oranında dikkat çekici bir azalış görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda personelin iş süreçlerinin tanımları ve uygulamaları konusunda benimsenme düzeyinin artırılması ve anlaşılabilir hale getirilmesi amacıyla birim kalite komiteleri tarafından süreçler hakkında bilgilendirme yapılmaya devam edilmeli ve belli aralıklarla gözden geçirilmelidir.

12- Hizmet içi eğitimlerin iş süreçlerinin kurumsallaşması ve süreçlerde kalitenin geliştirilmesi konularına katkısının ne düzeyde olduğunu düşünüyorsunuz?



Anketi yanıtlayan personelin “**Hizmet içi eğitimlerin iş süreçlerinin kurumsallaşması ve süreçlerde kalitenin geliştirilmesi konularına katkısının ne düzeyde olduğunu düşünüyorsunuz?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %36 “Hizmet içi eğitimlerin ilgili personeli kapsayacak şekilde ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum”, %27 “Hizmet içi eğitimlerin tüm personeli kapsayacak şekilde ihtiyaçlar doğrultusunda etkin ve sürekli olarak gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.”, %17 “Hizmet içi eğitimlerin bu konularda kısmen katkısının olduğunu, ancak sayısının ve kapsamının yeterli düzeyde olmadığını düşünüyorum.”, %12 “Hizmet içi eğitimler hakkında bilgim yok.” ve %8 “Hizmet içi eğitimlerin bu konularda katkısının olmadığını düşünüyorum.” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde, personelin hizmet içi eğitimlerin, iş süreçlerinin kurumsallaşması ve süreçlerde kalitenin geliştirilmesi konularına katkısının yeterli düzeyde olmadığı görüşünde oldukları değerlendirilmektedir.

Bu veriler doğrultusunda, hizmet içi eğitimlerinin nicelik ve niteliğinin artırılması, öneminin vurgulanması anlamında Personel Daire Başkanlığı tarafında çalışma yapılması gerekmektedir. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi tarafından geliştirilen Uzaktan Eğitim Kapısı platformunun etkin kullanılması sağlanmalıdır.