



---

**PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ**

---

**KURUM İÇİ KALİTE BİLİNCİ ANKETİ  
DEĞERLENDİRME RAPORU**

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

**KAVDEM**

**2021**

**Anket Başlığı:** Kurum İçi Kalite Bilinci Değerlendirme Anketi

**Anket Uygulama Tarihi:**

**Anket Katılımcıları:** Pamukkale Üniversitesi Akademik ve İdari Personeli

**Rapor Tarihi:** 20 Aralık 2021

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

### **1. ANKETİN AMACI**

"Kalite Güvence Sisteminin Uygulamalarının Yaygınlaştırılması" konusundaki farkındalık düzeyinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi bu anketin temel amacıdır.

### **2. ANKETİN UYGULANIŞI**

Pamukkale Üniversitesinde çalışan bütün personele anketin uygulanması için e-posta iletilmiş ve 615 personel ankete katılım sağlamıştır. Anket uygulamasında Google Forms kullanılmış olup, anket cevapları Google Forms üzerinde derlenerek analiz gerçekleştirilmiştir.

### **3. ANKET SORULARI**

Anket kapsamında 2021 yılında katılımcılara 12 soru sorulmuştur. Kapalı uçlu soru tekniğinden yararlanılan ankette, cevap olarak da kalite bilincini ölçmeye yönelik farklı cevaplar hazırlanmıştır. 2019 yılı ve 2021 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 (Kurum İç Değerlendirme Raporu-KİDR/Kurum Dış Değerlendirme Raporu-KDDR Hazırlama Kılavuzu) 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, %35 “Evet, birimimde bu ölçütlerin gereklerini yerine getirmek adına çalışmalar gerçekleştirilmektedir”, %31 “Duydum ama içeriği hakkında bilgi sahibi değilim”, %16 “Evet, iç ve dış değerlendirme ölçütlerinin kapsamını biliyorum, ancak üniversitemizdeki uygulamaları hakkında fikrim yok”, %14 “Hayır, ilk kez duyuyorum” ve %4 “Evet, bu alanda özel olarak araştırmalarım ve yönettiğim alan uygulamaları mevcuttur” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, “Evet, birimimde bu ölçütlerin gereklerini yerine getirmek adına çalışmalar gerçekleştirilmektedir” %6, “Evet, iç ve dış değerlendirme ölçütlerinin kapsamını biliyorum, ancak üniversitemizdeki uygulamaları hakkında fikrim yok” %5 ve “Evet, bu alanda özel olarak araştırmalarım ve yönettiğim alan uygulamaları mevcuttur” cevabında %1’lik artış olduğu görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen üniversitelerin kalite güvence sistemlerinin değerlendirilmesine yönelik iç ve dış değerlendirme ölçütlerini bilen personel sayısında artış olduğu söylenebilir.

**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?**

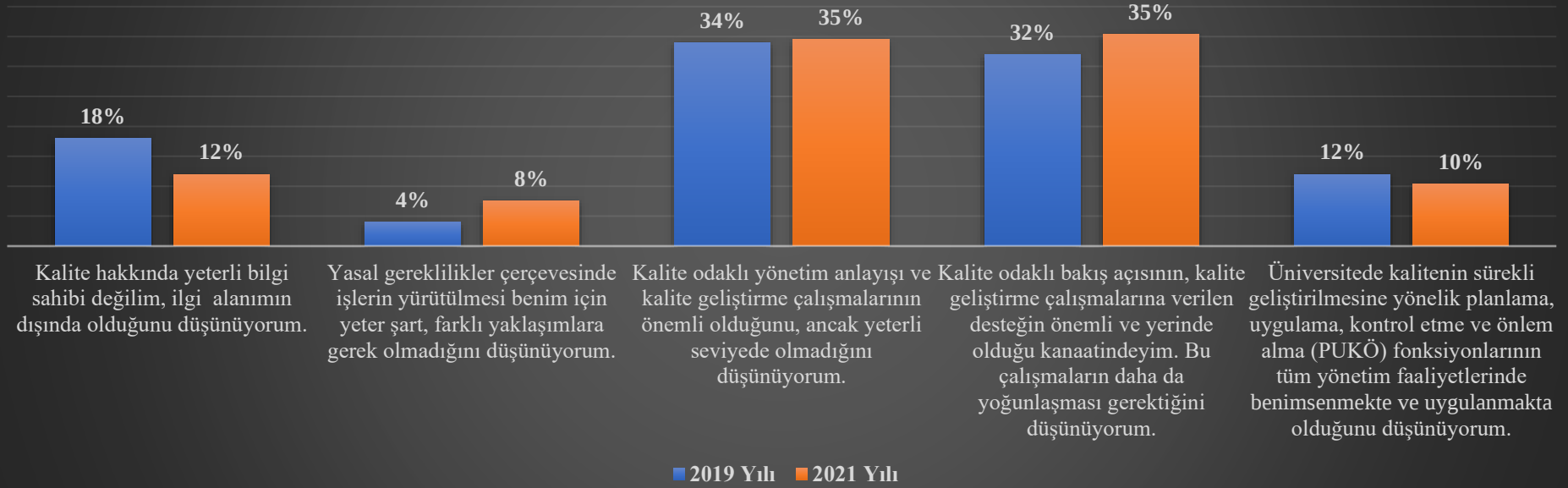


Anketi yanıtlayan personelin “Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komiteleri faaliyetleri hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %28 “Bu Komisyonu duydum ama faaliyetleri hakkında bilgi sahibi değilim”, %27 “Kalite Komisyonun faaliyetlerinin anlamlı ve yerinde olduğunu görüyorum ancak Birim Kalite Komitelerinin daha aktif faaliyet göstermesi gerektiğini düşünüyorum”, %19 “Bu Komisyonu duydum ancak faaliyetlerinin etkin olduğunu düşünmüyorum”, %16 “Üniversitede kalite odaklı organizasyonların faaliyetlerinden son derece memnunum” ve %11 “Bu Komisyonu ve Komiteyi ilk kez duyuyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komitelerinin bilinirliğinde %4 artış, faaliyetleri hakkındaki bilgi sahibi olmada %8 artış, birim kalite komitelerinin daha aktif faaliyet göstermesi gerektiği konusundaki görüşte %2 artış ve üniversitede kalite odaklı organizasyonların faaliyetlerinden memnuniyet düzeyinde %2’lik bir artış olduğu görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda personelin, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komitelerinin daha aktif faaliyet gerçekleştirmesi beklentisinde olduğu söylenebilir.

### 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, %35 “Kalite odaklı yönetim anlayışı ve kalite geliştirme çalışmalarının önemli olduğunu, ancak yeterli seviyede olmadığını düşünüyorum”, %35 “Kalite odaklı bakış açısının, kalite geliştirme çalışmalarına verilen desteğin önemli ve yerinde olduğu kanaatindeyim. Bu çalışmaların daha da yoğunlaşması gerektiğini düşünüyorum”, %12 “Kalite hakkında yeterli bilgi sahibi değilim, ilgi alanımın dışında olduğunu düşünüyorum”, %10 “Üniversitede kalitenin sürekli geliştirilmesine yönelik planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma (PUKÖ) fonksiyonlarının tüm yönetim faaliyetlerinde benimsenmekte ve uygulanmakta olduğunu düşünüyorum” ve %8 “Kalite hakkında yeterli bilgi sahibi değilim, ilgi alanımın dışında olduğunu düşünüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda personelin, üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının verilen desteklerle ve daha yoğun çalışmalarla geliştirilebileceği yönünde fikirlerinin olduğu söylenebilir.

#### 4- Üniversitemiz Kalite Politikası hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?



Anketi yanıtlayan personelin “**Üniversitemiz Kalite Politikası hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %45 “Kalite Politikasının gerekli olduğunu düşünmüyorum”, %20 “Kalite Politikasını ilk kez duyuyorum”, %18 “Kalite Politikasının anlamlı olduğunu düşünmüyorum”, %11 “Kalite Politikasını duydum ama içeriği hakkında bilgi sahibi değilim” ve %6 “Kalite Politikasına ve içeriğine hakimim. Görev ve sorumluluklarımı bu bilinç doğrultusunda yürütüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bu soru 2021 yılında ilk kez sorulmuştur.

***Bu veriler doğrultusunda, personelin çoğunluğunun Üniversite Kalite politikasına karşı bir ilgisinin olmadığı ve kalite politikasını gerekli görmediği söylenebilir. KAVDEM tarafından, konuyla ilgili iyileştirme çalışmaları planlanarak gerçekleştirilecektir.***

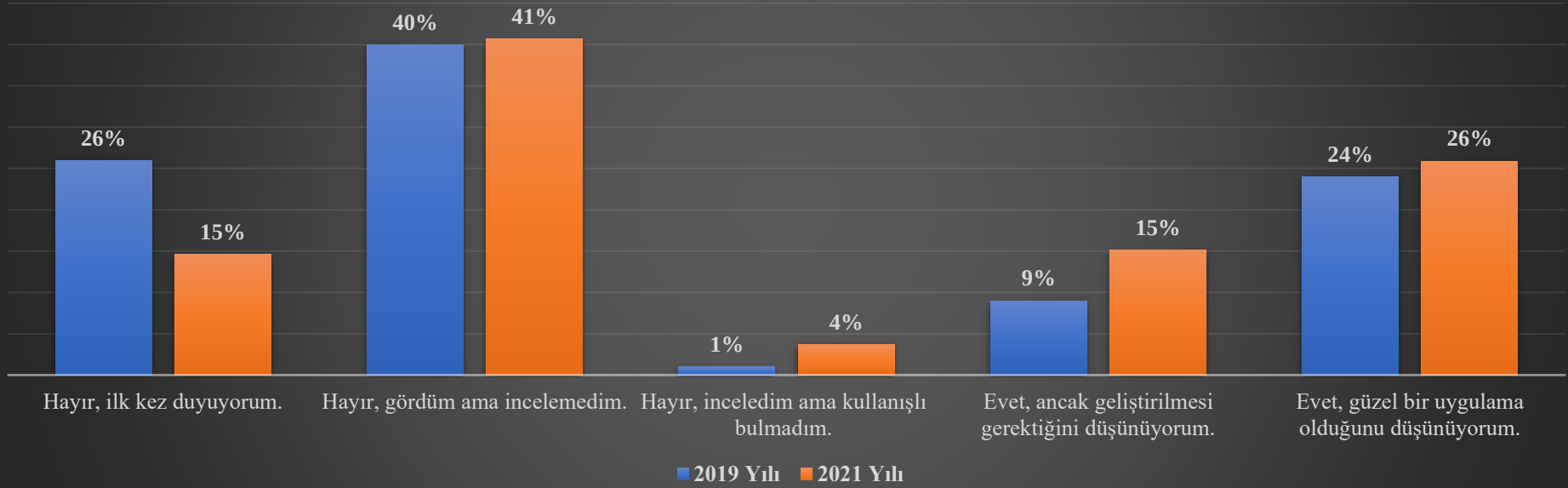
### 5- Kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak ister misiniz?



Anketi yanıtlayan personelin “**Kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak ister misiniz?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %51 “Kalite alanındaki çalışmaların değerli olduğunu düşünüyorum, kendi adıma ilgili uygulamalarla uyumlu hareket ederim, ancak katkı sağlayamam”, %23 “Üniversitede Kalite anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite geliştirme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik her türlü çalışmaya rehberlik ederek destek vermeye hazırım”, %15 “Üniversitede Kalite anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite geliştirme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik her türlü çalışmaya doğrudan aktif destek vermeye hazırım”, %6 “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.

*2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak isteyen personel sayısında %7 azalış olduğu söylenebilir. KAVDEM tarafından, konuyla ilgili iyileştirme çalışmaları planlanarak gerçekleştirilecektir.*

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

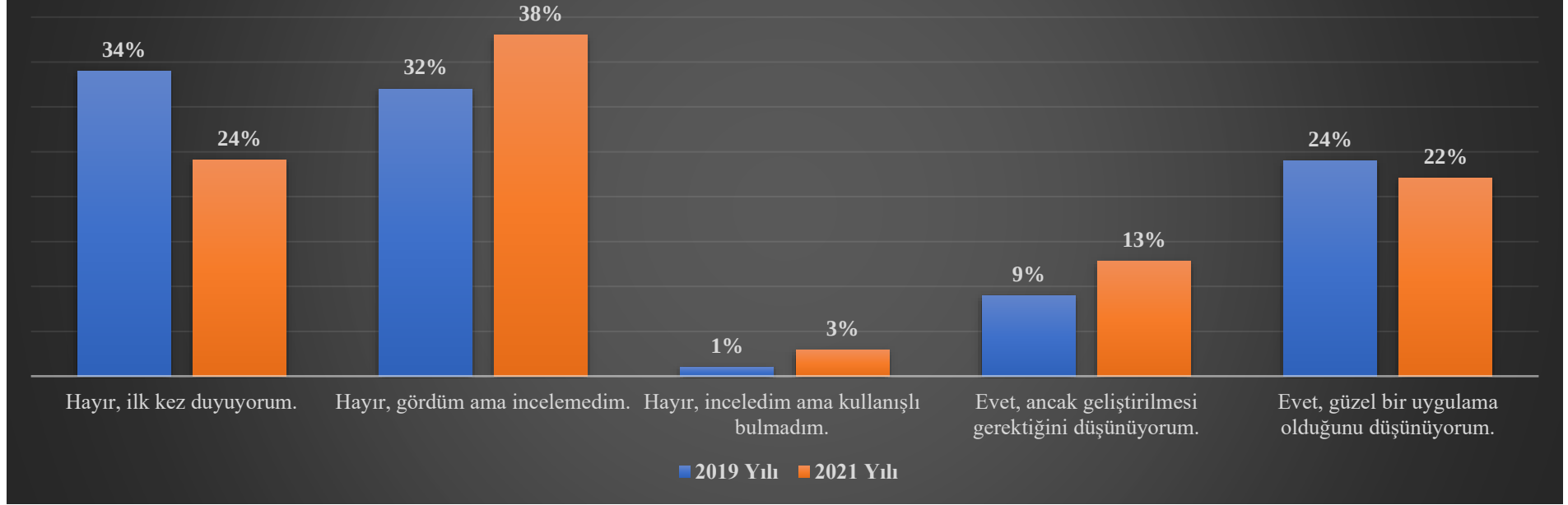


Anketi yanıtlayan personelin “Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Genel Bildirim (Öneri) Sistemi Modülünden yararlandınız mı?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %41 “Hayır, gördüm ama incelemedim”, %26 “Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum”, %15 “Evet, ancak geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum”, %15 “Hayır, ilk kez duyuyorum” ve %4 “Hayır, inceledim ama kullanışlı bulmadım” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, “Evet, ancak geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum” %6 ve “Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum” cevabında %2’lik artış olduğu görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda, Genel Bildirim Sisteminden yaralanan personel sayısında %8 artış olduğu söylenebilir.

### 7- Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünden yararlandınız mı?

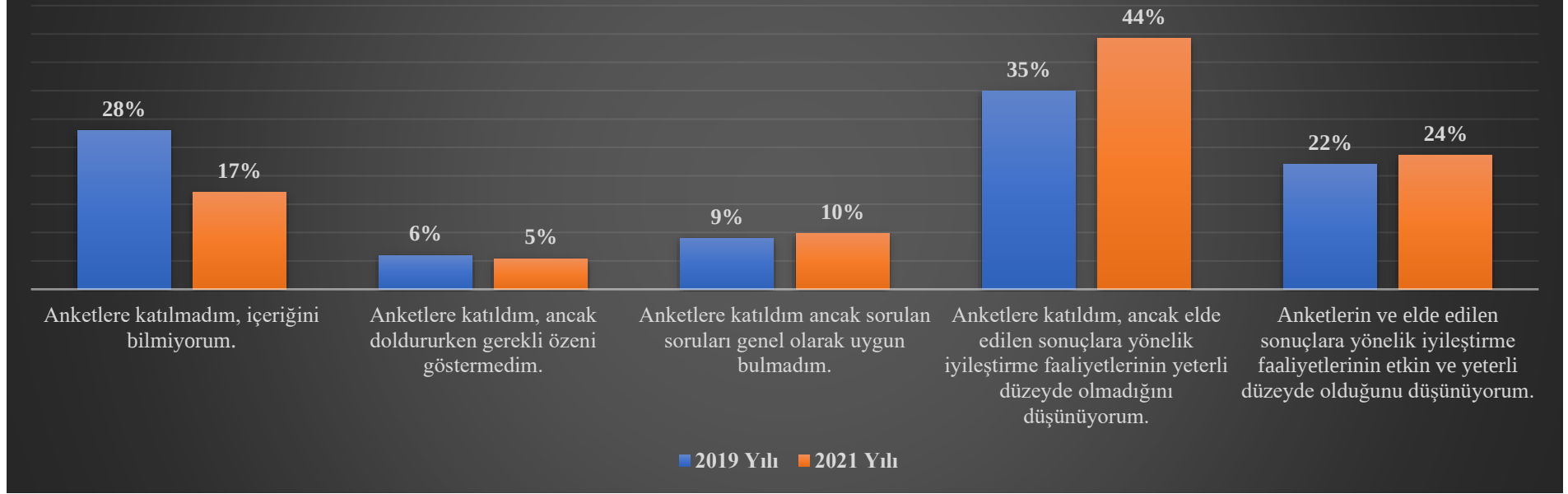


Anketi yanıtlayan personelin “**Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünden yararlandınız mı?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %38 Hayır, gördüm ama incelemedim., %24 Hayır, ilk kez duyuyorum, %22 Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum, %13 Evet, ancak geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum ve %3 Hayır, inceledim ama kullanışlı bulmadım yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünü ilk kez duyanların sayısında %10'luk bir azalma olduğu ve modülün bilinirliğinin görülmektedir. Ancak kullanışlı bulmayan kişilerin sayısında %2'lik artış, geliştirmesi gerektiğini düşünenlerin sayısında %4'lük artış ve güzel bir uygulama olduğunu düşünenlerin sayısında %2'lik azalma olduğu görülmektedir.

***Bu veriler doğrultusunda Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünün daha kullanışlı olmasına yönelik geliştirme çalışmaları KAVDEM tarafından iyileştirme çalışmaları kapsamına alınacaktır.***

### 8- Her yıl KAVDEM tarafından düzenlenen özdeğerlendirme anketleri hakkında düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?

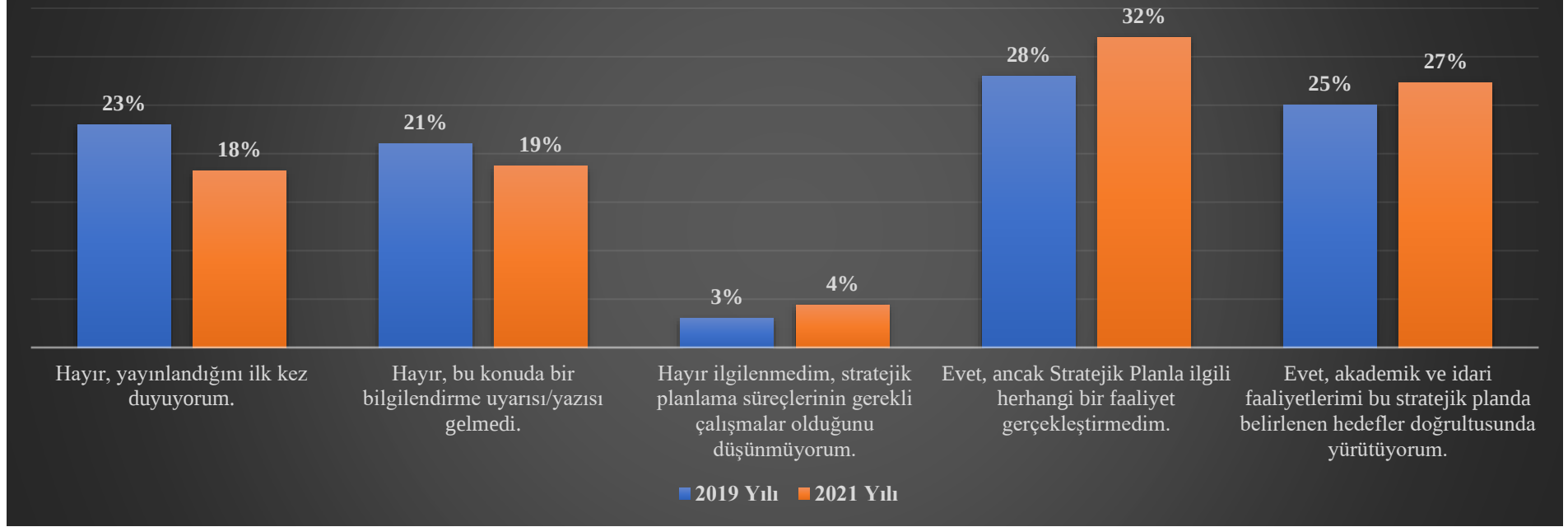


Anketi yanıtlayan personelin “**Her yıl KAVDEM tarafından düzenlenen öz değerlendirme anketleri hakkında düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %44 “Anketlere katıldım, ancak elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin yeterli düzeyde olmadığını düşünüyorum”, %24 “Anketlerin ve elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin etkin ve yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum”, %17 “Anketlere katılmadım, içeriğini bilmiyorum”, %10 “Anketlere katıldım ancak sorulan soruları genel olarak uygun bulmadım” ve %5 “Anketlere katıldım, ancak doldururken gerekli özeni göstermedim” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, %11 anketlere katılımda artış olduğu söylenebilir. Ancak, anketlerden elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin yeterli düzeyde olmadığını düşünenlerin sayısında da %9’luk artış söz konusudur.

***Bu veriler doğrultusunda, sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin KAVDEM tarafından, PUKÖ döngüsüyle sistematik olarak sürdürülmesine yönelik gerekli çalışmalar yapılacaktır.***

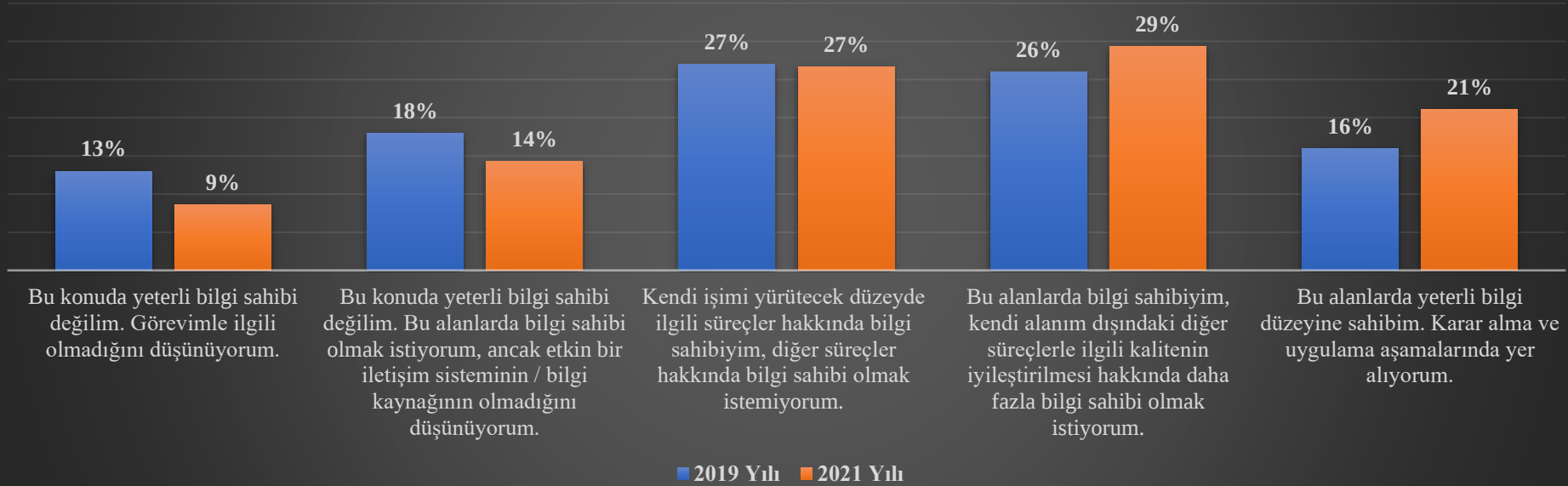
### 9- Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planını incelediniz mi?



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”, % 27 “Evet, akademik ve idari faaliyetlerimi bu stratejik planda belirlenen hedefler doğrultusunda yürütüyorum”, %19 “Hayır, bu konuda bir bilgilendirme uyarısı/yazısı gelmedi”, %18 “Hayır, yayımlandığını ilk kez duyuyorum” ve %4 “Hayır ilgilenmedim, stratejik planlama süreçlerinin gerekli çalışmalar olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planını inceleyen personel sayısında %5, akademik ve idari faaliyetlerimi bu stratejik planda belirlenen hedefler doğrultusunda yürüten personel sayısında da %2’lik artış olduğu görülmektedir.

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

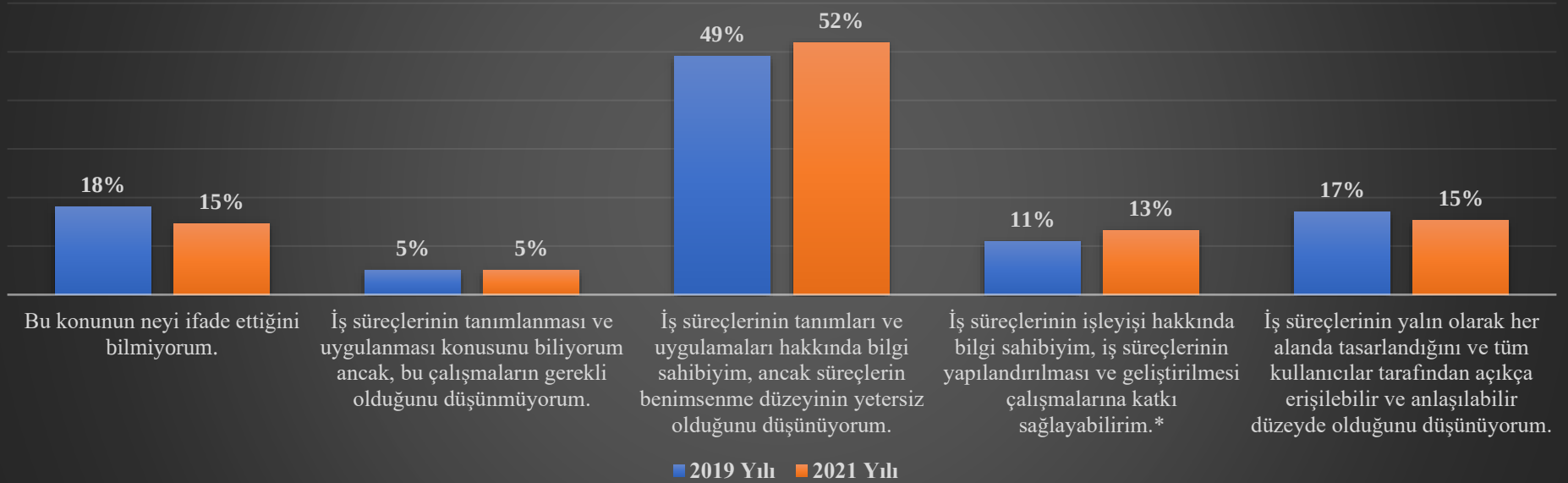


Anketi yanıtlayan personelin “**Biriminizde yürütülen akademik ve idari iş süreçleri (eğitim-öğretim, ar-ge, girişimcilik, yönetim vd.) hakkındaki bilgi düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %29 “Bu alanlarda bilgi sahibiyim, kendi alanım dışındaki diğer süreçlerle ilgili kalitenin iyileştirilmesi hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak istiyorum”, %27 “Kendi işimi yürütecek düzeyde ilgili süreçler hakkında bilgi sahibiyim, diğer süreçler hakkında bilgi sahibi olmak istemiyorum”, %21 “Bu alanlarda yeterli bilgi düzeyine sahibim. Karar alma ve uygulama aşamalarında yer alıyorum”, %14 “Bu konuda yeterli bilgi sahibi değilim. Bu alanlarda bilgi sahibi olmak istiyorum, ancak etkin bir iletişim sisteminin / bilgi kaynağının olmadığını düşünüyorum” ve %9 “Bu konuda yeterli bilgi sahibi değilim. Görevimle ilgili olmadığını düşünüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, “Bu alanlarda yeterli bilgi düzeyine sahibim. Karar alma ve uygulama aşamalarında yer alıyorum” %5 ve “Bu alanlarda bilgi sahibiyim, kendi alanım dışındaki diğer süreçlerle ilgili kalitenin iyileştirilmesi hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak istiyorum” cevabında %3'lük artış olduğu görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda, akademik ve idari iş süreçleri hakkında bilgi sahibi olan personel sayısında %8 artış olduğu söylenebilir.

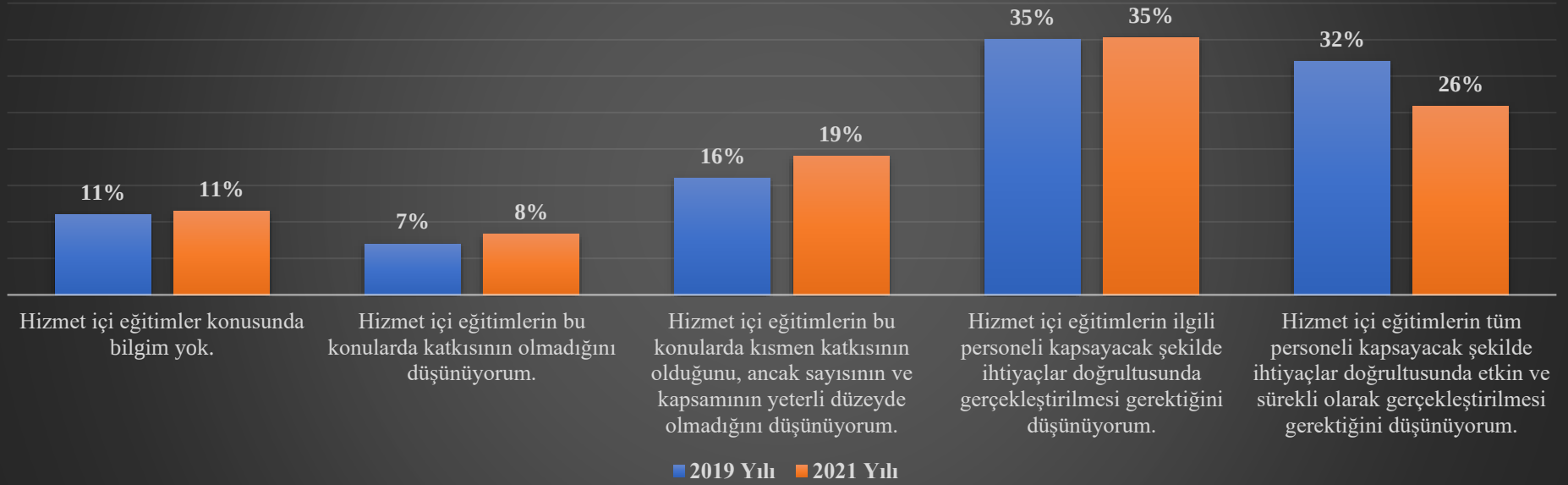
### 11- İş süreçlerinin tanımlanması ve uygulanması konusundaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?



Anketi yanıtlayan personelin “İş süreçlerinin tanımlanması ve uygulanması konusundaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %52 “İş süreçlerinin tanımları ve uygulamaları hakkında bilgi sahibiyim, ancak süreçlerin benimsenme düzeyinin yetersiz olduğunu düşünüyorum”, %15 “İş süreçlerinin yalın olarak her alanda tasarlandığını ve tüm kullanıcılar tarafından açıkça erişilebilir ve anlaşılabilir düzeyde olduğunu düşünüyorum”, % 15 “Bu konunun neyi ifade ettiğini bilmiyorum”, %13 “İş süreçlerinin işleyişi hakkında bilgi sahibiyim, iş süreçlerinin yapılandırılması ve geliştirilmesi çalışmalarına katkı sağlayabilirim” ve %5 “İş süreçlerinin tanımlanması ve uygulanması konusunda biliyorum ancak, bu çalışmaların gerekli olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda personelin iş süreçlerinin tanımları ve uygulamaları konusunda bilgi sahibi olduğu söylenebilir.

**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, %35 “Hizmet içi eğitimlerin ilgili personeli kapsayacak şekilde ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum”, %26 “Hizmet içi eğitimlerin bu konularda kısmen katkısının olduğunu, ancak sayısının ve kapsamının yeterli düzeyde olmadığını düşünüyorum”, %11 “Hizmet içi eğitimlerin bu konularda katkısının olmadığını düşünüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

2019 ve 2021 yılları karşılaştırıldığı zaman, personelin hizmet içi eğitimlerin iş süreçlerinin kurumsallaşması ve süreçlerde kalitenin geliştirilmesi konularına katkısı hakkındaki görüşlerinde %10 olumsuz yönde artış olduğu söylenebilir.

***Bu veriler doğrultusunda, sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin planlaması yönünde Genel Sekreterliğe bilgi (hizmet içi eğitimlerinin nicelik ve niteliğinin artırılması, öneminin vurgulanması vb.) verilecektir.***