



---

**PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ**

---

**KURUM İÇİ KALİTE BİLİNCİ ANKETİ  
DEĞERLENDİRME RAPORU**

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

**KAVDEM**

**2022**

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

**Anket Uygulama Tarihi:** 28.09.2022-23.10.2022

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

**Rapor Tarihi:** 01 Kasım 2022

**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.

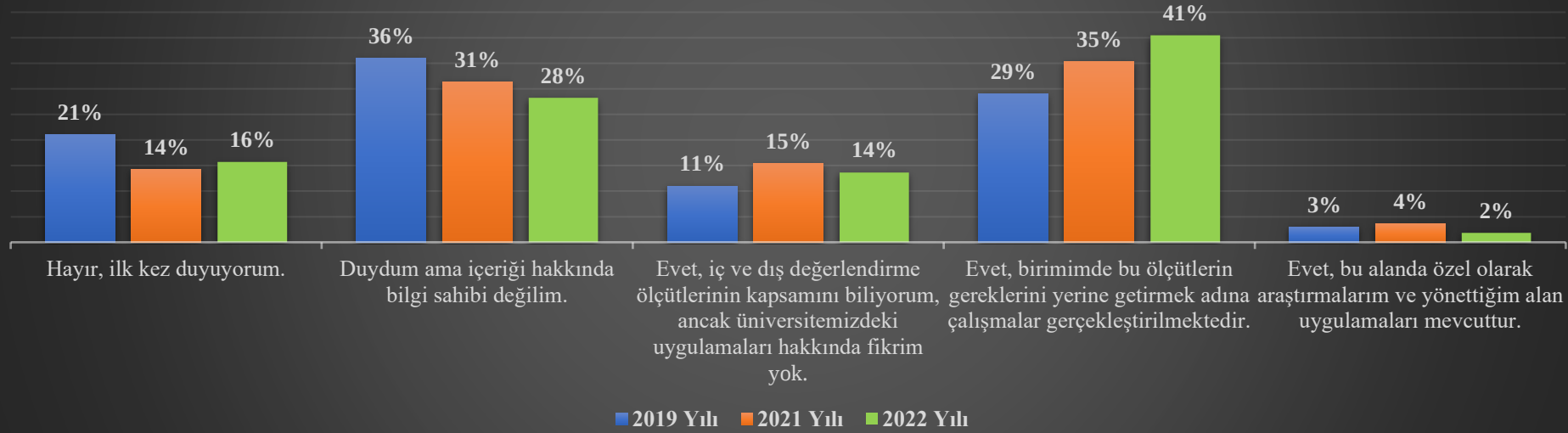
### **2. ANKETİN UYGULANIŞI**

Pamukkale Üniversitesinde çalışan bütün personele anketin uygulanması için e-posta iletilmiş ve 432 personel ankete katılım sağlamıştır. Anket uygulamasında Google Forms kullanılmış olup, anket cevapları Google Forms üzerinde derlenerek analiz gerçekleştirilmiştir.

### **3. ANKET SORULARI**

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

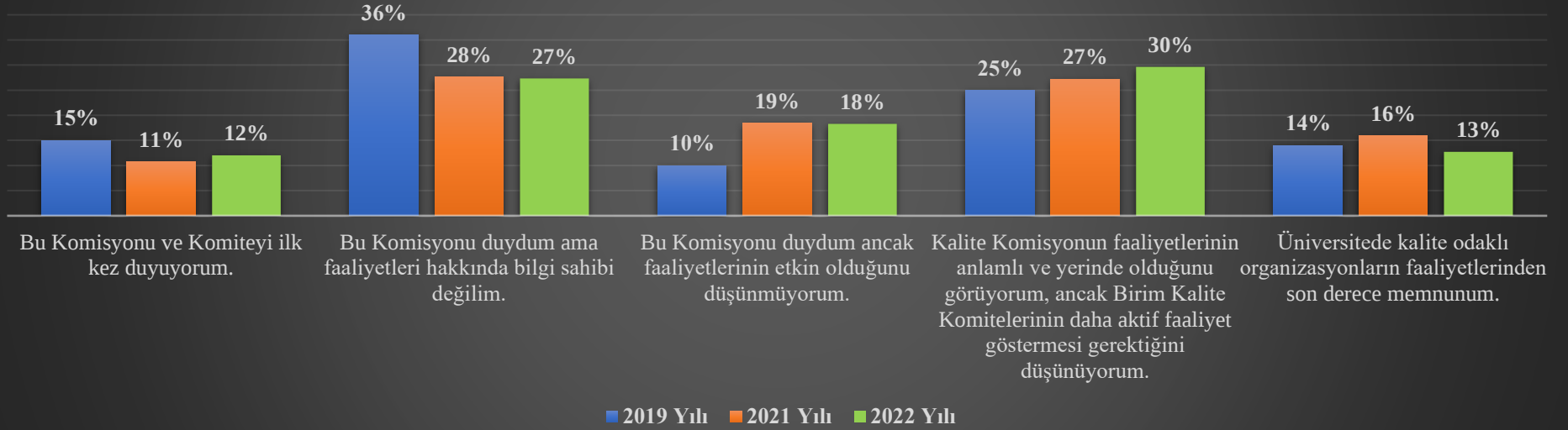
**1- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen üniversitelerin kalite güvence sistemlerinin değerlendirilmesine yönelik iç ve dış değerlendirme ölçütlerini (Kurum İç Değerlendirme Raporu-KİDR/Kurum Dış Değerlendirme Raporu-KDDR Hazırlama Kıl**



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, %41 “Evet, birimimde bu ölçütlerin gereklerini yerine getirmek adına çalışmalar gerçekleştirilmektedir”, %28 “Duydum ama içeriği hakkında bilgi sahibi değilim”, %16 “Hayır, ilk kez duyuyorum”, %14 “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 artış olduğu görülmektedir. Bu artışın, her yıl KİDR raporlarının birim kalite komiteleri tarafından katılımcı bir şekilde hazırlanması gerekliliğinin belirtilmesinin ve KAVDEM tarafından kalite güvence sistemini yaygınlaştırmaya yönelik akademik birimlere gerçekleştirilen ziyaretlerin etkisi olduğu söylenebilir.

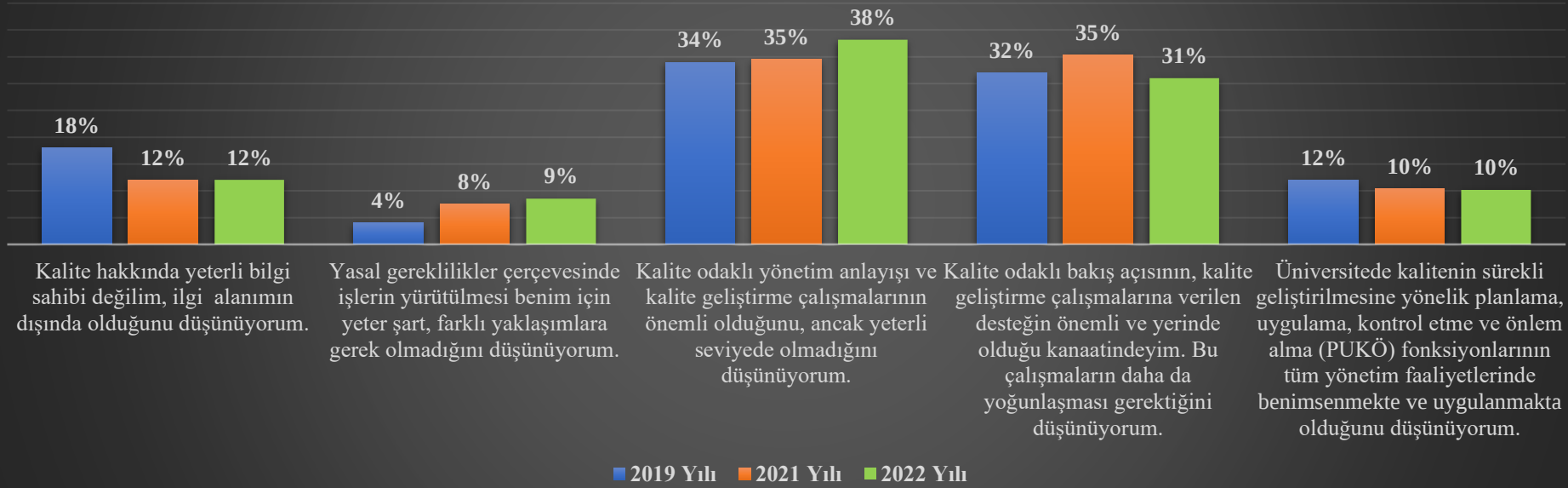
**2- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komiteleri faaliyetleri hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?**



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, %27 “Bu Komisyonu duydum ama faaliyetleri hakkında bilgi sahibi değilim”, %30 “Kalite Komisyonunun faaliyetlerinin anlamlı ve yerinde olduğunu görüyorum ancak Birim Kalite Komitelerinin daha aktif faaliyet göstermesi gerektiğini düşünüyorum”, %18 “Bu Komisyonu duydum ancak faaliyetlerinin etkin olduğunu düşünmüyorum”, %13 “Üniversitede kalite odaklı organizasyonların faaliyetlerinden son derece memnunum” ve %12 “Bu Komisyonu ve Komiteyi ilk kez duyuyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde üniversitemizde oluşturulan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komitelerinin bilinirliğinde artış olduğu görülmektedir. 2021 yılında yayımlanan yönerge ile oluşturulan Kalite Komisyonunun tüm akademik birimlerin temsilcilerini kapsaması bu artışın nedeni olarak gösterilebilir. Kurum içi kalite güvence sisteminin daha aktif ve etkin bir şekilde uygulanması için Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komitelerinin daha aktif faaliyet gerçekleştirmesinin gelişmeye açık olduğu görülmektedir.

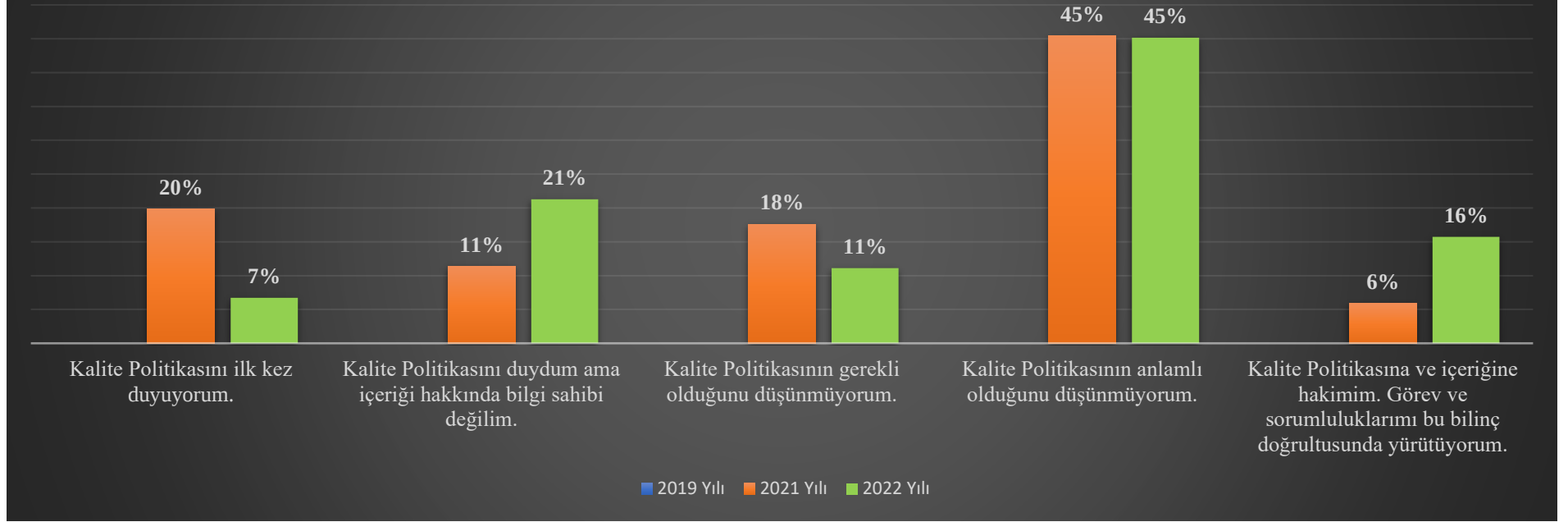
### 3- Üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının yeterlilik düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?



Anketi yanıtlayan personelin “Üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının yeterlilik düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %38 “Kalite odaklı yönetim anlayışı ve kalite geliştirme çalışmalarının önemli olduğunu, ancak yeterli seviyede olmadığını düşünüyorum”, %31 “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 %9 “Kalite hakkında yeterli bilgi sahibi değilim, ilgi alanımın dışında olduğunu düşünüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Bu veriler doğrultusunda yıllara göre belirgin bir değişiklik olmamakla beraber, üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının iyileştirilmesi yönünde çalışmaların yapılması gerektiği değerlendirilebilir.

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

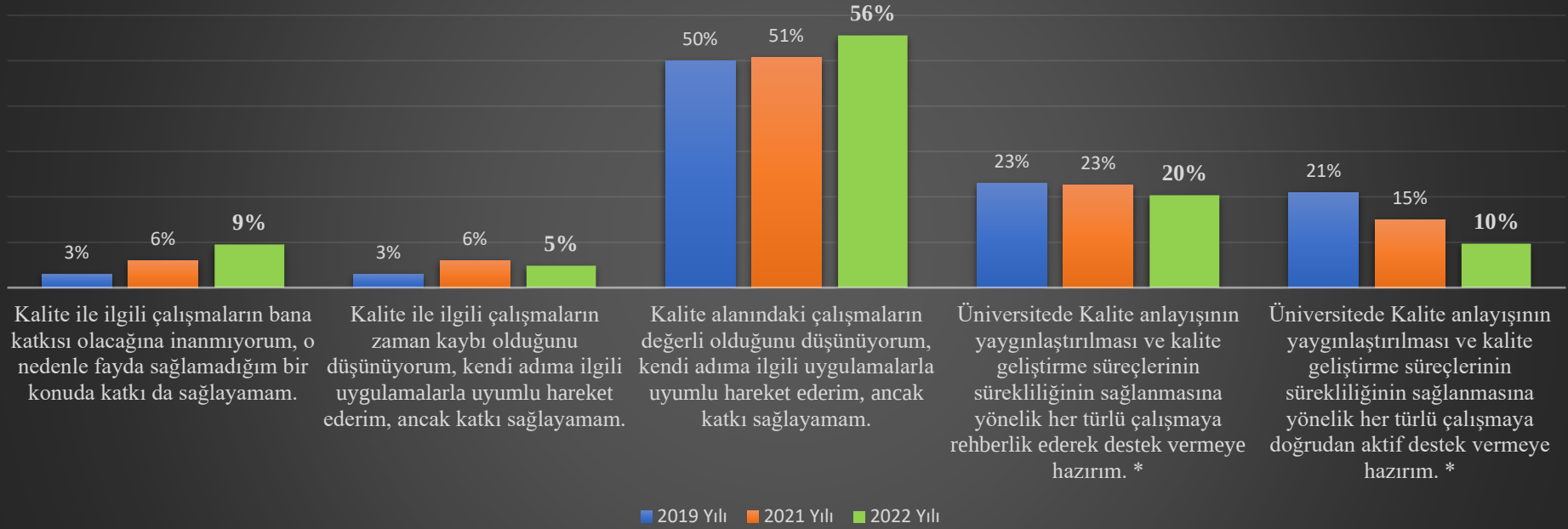


Anketi yanıtlayan personelin “**Üniversitemiz Kalite Politikası hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %45 “Kalite Politikasının anlamlı olduğunu düşünmüyorum”, %21 “Kalite Politikasını duydum ama içeriği hakkında bilgi sahibi değilim”, %16 “Kalite Politikasına ve içeriğine hakimim. Görev ve sorumluluklarımı bu bilinç doğrultusunda yürütüyorum”, %11 “Kalite Politikasının gerekli olduğunu düşünmüyorum” ve %7 “Kalite Politikasını ilk kez duyuyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Üniversitemiz Kalite Politikası 2021 yılında yayınlandığından bu soru son iki yıl sorulmuştur.

Bu veriler doğrultusunda, Üniversite kalite politikasını gerekliliği ve bilinç düzeyinin arttığı görülmektedir. Ancak kalite politikasının anlamlı olmadığına yönelik verilen cevaplar değerlendirildiğinde politikalara yönelik izleme ve değerlendirme mekanizmasının kurulması, Stratejik Plan hazırlık çalışmaları kapsamında oluşturulan misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler dikkate alınarak yeniden gözden geçirilmesi önerilmektedir.

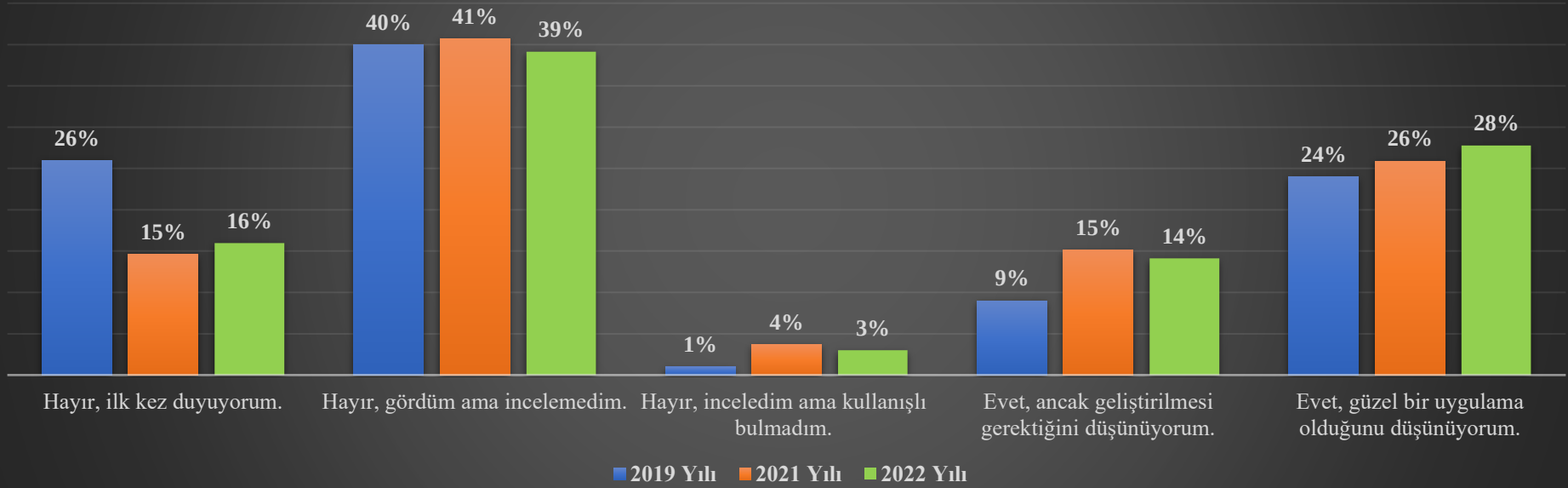
### 5. Kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak ister misiniz?



Anketi yanıtlayan personelin “**Kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak ister misiniz?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %56 “Kalite alanındaki çalışmaların değerli olduğunu düşünüyorum, kendi adıma ilgili uygulamalarla uyumlu hareket ederim, ancak katkı sağlayamam”, %20 “Üniversitede Kalite anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite geliştirme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik her türlü çalışmaya rehberlik ederek destek vermeye hazırım”, %10 “Üniversitede Kalite anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite geliştirme süreçlerinin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik her türlü çalışmaya doğrudan aktif destek vermeye hazırım”, %9 “Kalite ile ilgili çalışmaların bana katkısı olacağına inanmıyorum, o nedenle fayda sağlamadığım bir konuda katkı da sağlayamam” ve %5 “Kalite ile ilgili çalışmaların zaman kaybı olduğunu düşünüyorum, kendi adıma ilgili uygulamalarla uyumlu hareket ederim, ancak katkı sağlayamam” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde kalite odaklı organizasyonlar içerisinde görev alarak katkı sağlamak isteyen personel sayısında azalış olduğu görülmektedir. Konuyla ilgili KAVDEM tarafından, kalite çalışmalarına katkı sağlamaya yönelik katılım mekanizmalarının oluşturulması amacıyla iyileştirme çalışmaları yapılması önerilmektedir.

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

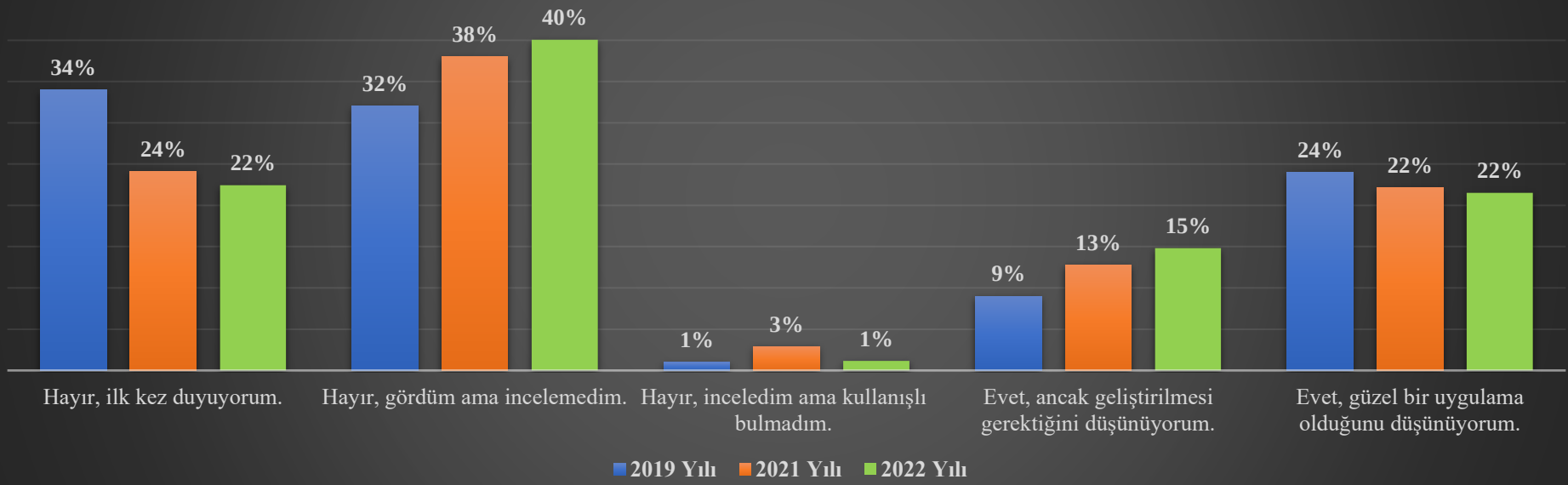


Anketi yanıtlayan personelin “**Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Genel Bildirim (Öneri) Sistemi Modülünden yararlandınız mı?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %39 “Hayır, gördüm ama incelemedim”, %28 “Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum”, %16 “Hayır, ilk kez duyuyorum”, %14 “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.

KAVDEM tarafından akademik birim ziyaretlerinde Genel Bildirim Sistemine yönelik bilgilendirmeler gerçekleştirilmekte olup, kullanımın artırmak amacıyla yapılan iyileştirmelerden örneklerin personel ve öğrenciler ile paylaşılması ve farkındalık oluşturmak amacıyla farklı iletişim kanalları ile çalışmalar yapılması önerilmektedir.

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

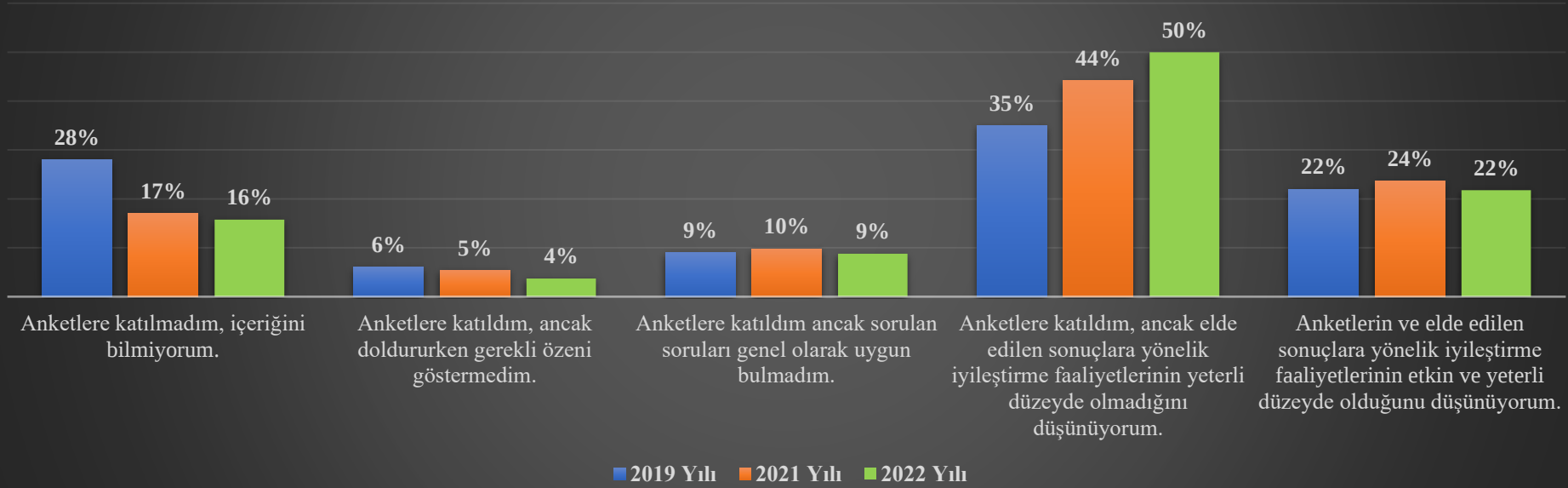


Anketi yanıtlayan personelin “**Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünden yararlandınız mı?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %40 Hayır, gördüm ama incelemedim., %22 Hayır, ilk kez duyuyorum, %22 Evet, güzel bir uygulama olduğunu düşünüyorum, %15 Evet, ancak geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum ve %1 Hayır, inceledim ama kullanışlı bulmadım yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde KVDS Modülünü görüp incelemeyenlerin ve modülden yararlanıp geliştirilmesi gerektiğini düşünenlerin oranında artış 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 özdeğerlendirme anketleri hakkında düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?

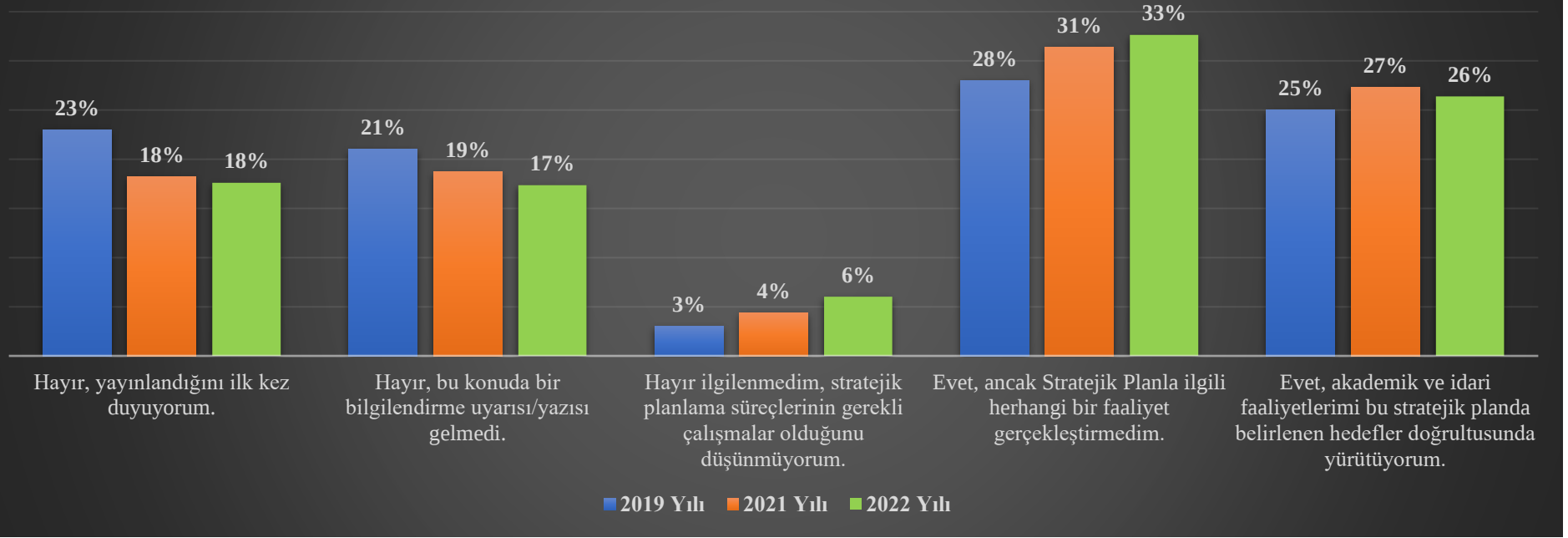


Anketi yanıtlayan personelin “**Her yıl KAVDEM tarafından düzenlenen öz değerlendirme anketleri hakkında düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %50 “Anketlere katıldım, ancak elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin yeterli düzeyde olmadığını düşünüyorum”, %22 “Anketlerin ve elde edilen sonuçlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin etkin ve yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum”, %16 “Anketlere katılmadım, içeriğini bilmiyorum”, %9 “Anketlere katıldım ancak sorulan soruları genel olarak uygun bulmadım” ve %4 “Anketlere katıldım, ancak doldururken gerekli özeni göstermedim” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde öz değerlendirme anketlerine katılımında artış olduğu söylenebilir. Ancak, 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 döngüsüyle sistematik olarak sürdürülmesine yönelik gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

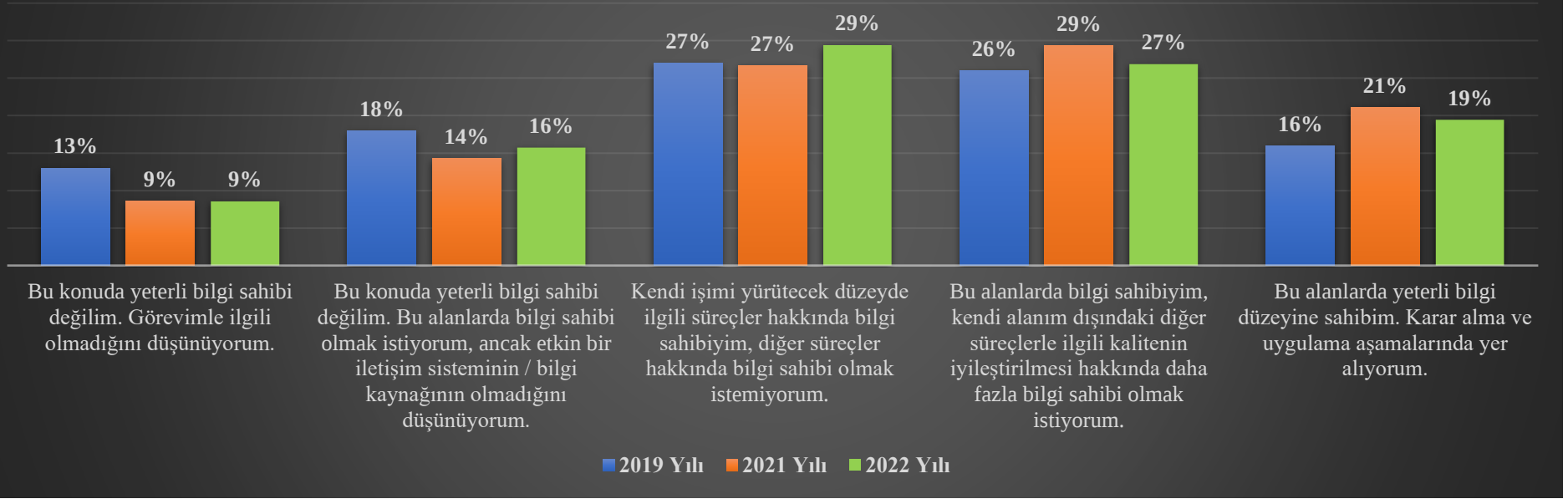
### 9- Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planını incelediniz mi?



Anketi yanıtlayan personelin “**Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planını incelediniz mi**” sorusuna vermiş oldukları cevapların yüzdelik dağılımı incelendiğinde, %33 “Evet, ancak Stratejik Planla ilgili herhangi bir faaliyet gerçekleştirmedim”, % 26 “Evet, akademik ve idari faaliyetlerimi bu stratejik planda belirlenen hedefler doğrultusunda yürütüyorum”, %17 “Hayır, bu konuda bir bilgilendirme uyarısı/yazısı gelmedi”, %18 “Hayır, yayınlandığını ilk kez duyuyorum” ve %6 “Hayır ilgilenmedim, stratejik planlama süreçlerinin gerekli çalışmalar olduğunu düşünmüyorum” yanıtları verdikleri görülmektedir.

Yıllara göre veriler incelendiğinde, Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planına yönelik farkındalık düzeyinde artış gözlemlenmekle birlikte, faaliyetlerin Stratejik Planda belirlenen hedefler doğrultusunda yürütülmesi amacıyla çalışma gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

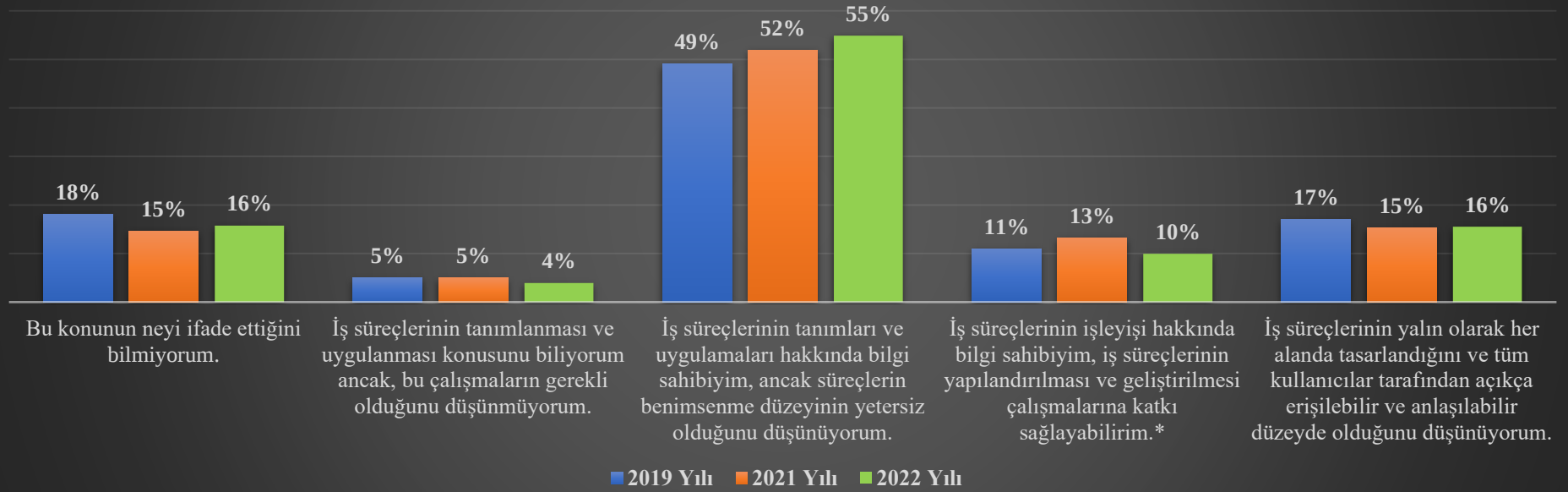
**10-Biriminizde yürütülen akademik ve idari iş süreçleri (eğitim-öğretim, ar-ge, girişimcilik, yönetim vd.) hakkındaki bilgi düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?**



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, %29 “Kendi işimi yürütecek düzeyde ilgili süreçler hakkında bilgi sahibiyim, diğer süreçler hakkında bilgi sahibi olmak istemiyorum”, %27 “Bu alanlarda bilgi sahibiyim, kendi alanım dışındaki diğer süreçlerle ilgili kalitenin iyileştirilmesi hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak istiyorum”, %19 “Bu alanlarda yeterli bilgi düzeyine sahibim. Karar alma ve uygulama aşamalarında yer alıyorum”, %16 “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.

Yıllara göre veriler incelendiğinde, akademik ve idari iş süreçlerine ilişkin bilgi düzeyinde bir iyileşme olmadığı görülmektedir. Birim kalite komiteleri tarafından personeli ilgilendiren iş süreçleri hakkında bilgilendirme yapılmalı ve belli aralıklarla süreçler gözden geçirilmelidir.

### 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, %55 “İş süreçlerinin tanımları ve uygulamaları hakkında bilgi sahibiyim, ancak süreçlerin benimsenme düzeyinin yetersiz olduğunu düşünüyorum”, %16 “İş süreçlerinin yalın olarak her alanda tasarlandığını ve tüm kullanıcılar tarafından açıkça erişilebilir ve anlaşılabilir düzeyde olduğunu düşünüyorum”, %16 “Bu konunun neyi ifade ettiğini bilmiyorum”, %10 “İş süreçlerinin işleyişi hakkında bilgi sahibiyim, iş süreçlerinin yapılandırılması ve geliştirilmesi çalışmalarına katkı sağlayabilirim” ve %4 “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 benimsenme düzeyinin artırılması ve anlaşılabilir hale getirilmesi amacıyla birim kalite komiteleri tarafından süreçler hakkında bilgilendirme yapılmalı 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, %33 “Hizmet içi eğitimlerin ilgili personeli kapsayacak şekilde ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum”, %24 “Hizmet içi eğitimlerin tüm personeli kapsayacak şekilde ihtiyaçlar doğrultusunda etkin ve sürekli olarak gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.”, %22 “Hizmet içi eğitimlerin bu konularda kısmen katkısının olduğunu, ancak sayısının ve kapsamının yeterli düzeyde olmadığını düşünüyorum.”, %13 “Hizmet içi eğitimlerin bu konularda katkısının olmadığını düşünüyorum” ve %7 “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.