



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

KURUM İÇİ KALİTE BİLİNCİ ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

HAZIRLAYANLAR

Prof. Dr. Yıldıray TURHAN

Doç. Dr. Serkan AKOĞUL

Dr. Öğr. Üyesi Tolga COŞGUNER

Müh. Ayşe Gül AYDINLI

Müh. Ümit BAŞER

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi

(KAVDEM)

2024

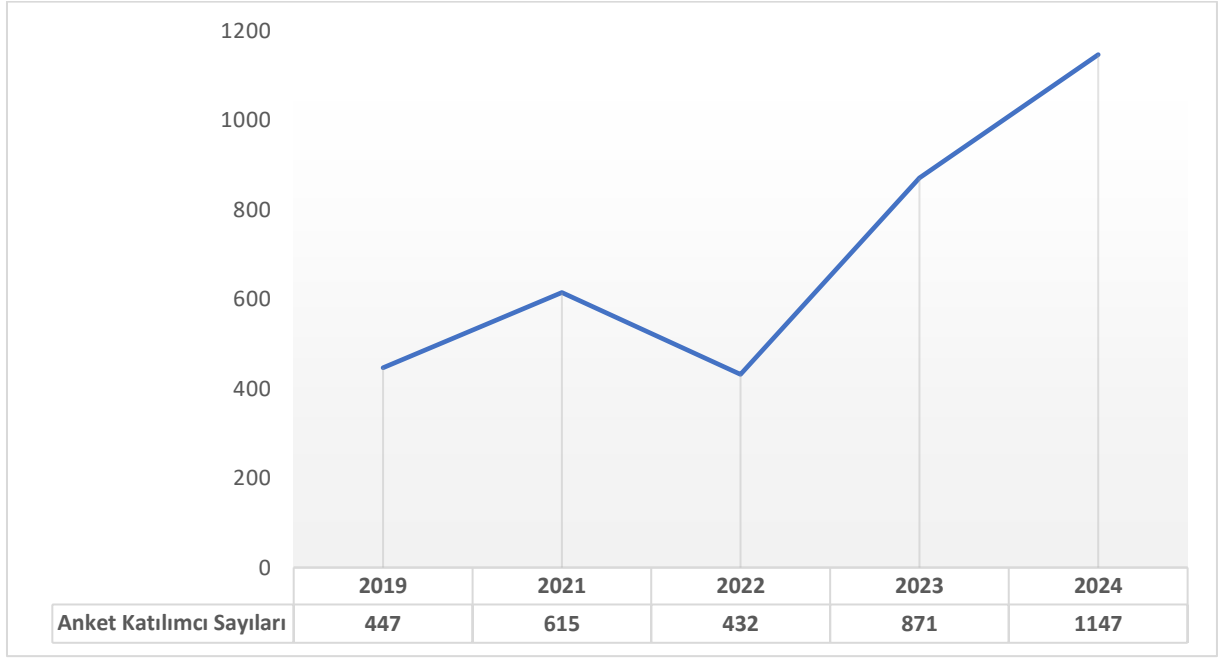
KURUM İÇİ KALİTE BİLİNCİ ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

1. ANKETİN AMACI

Bu anketin temel amacı, "kalite güvence sistemi uygulamalarının yaygınlaştırılması ve sürdürülebilirliği" konusundaki farkındalık düzeyini ölçmek ve değerlendirmektir.

2. ANKETİN UYGULANIŞI

Anket, 27 Kasım- 10 Aralık 2024 tarihleri arasında akademik ve idari personele yönelik olarak uygulanmıştır. Tüm birimlere anketin uygulanması amacıyla resmi yazı gönderilmiş, ayrıca personele e-posta yoluyla bilgilendirme yapılmıştır. Anket çalışmasına toplam 1147 personel katılım sağlamış olup, katılımcıların %61'ini akademik personel, %39'unu ise idari personel oluşturmuştur. Anket uygulaması Microsoft Forms platformu üzerinden gerçekleştirilmiş ve elde edilen yanıtlar istatistiksel analiz yöntemleriyle değerlendirilmiştir.

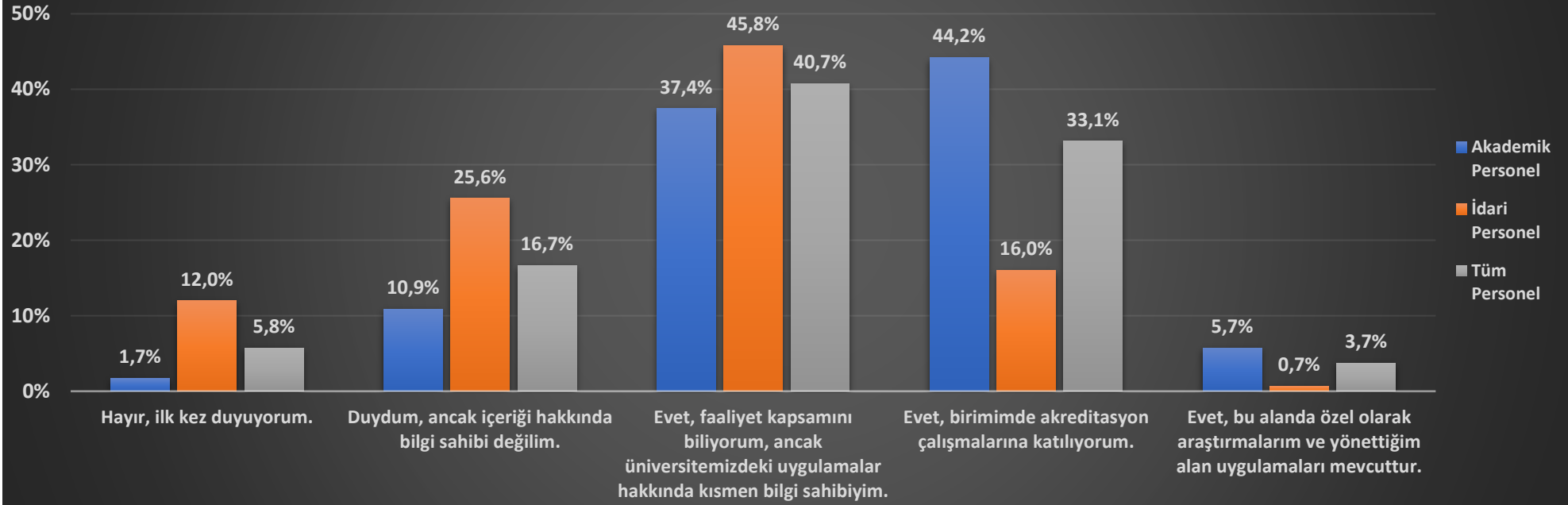


Şekil 1. Yıllara göre ankete katılan personel sayıları

3. ANKET SORULARI

İç kalite güvence sisteminin bileşenlerine yönelik farkındalık düzeylerini belirlemek amacıyla, 2024 yılında uygulanan ankette katılımcılara 12 soru yöneltilmiştir. Kapalı uçlu soru tekniğinin kullanıldığı ankette, kalite bilincini ölçmeye yönelik çeşitli yanıt seçenekleri hazırlanmıştır. Soruların ve yanıtların anlaşılabilir ve ölçülebilir olması amacıyla, geri bildirimler doğrultusunda anket içeriklerinde önceki yıllara kıyasla gerekli iyileştirmeler yapılmıştır.

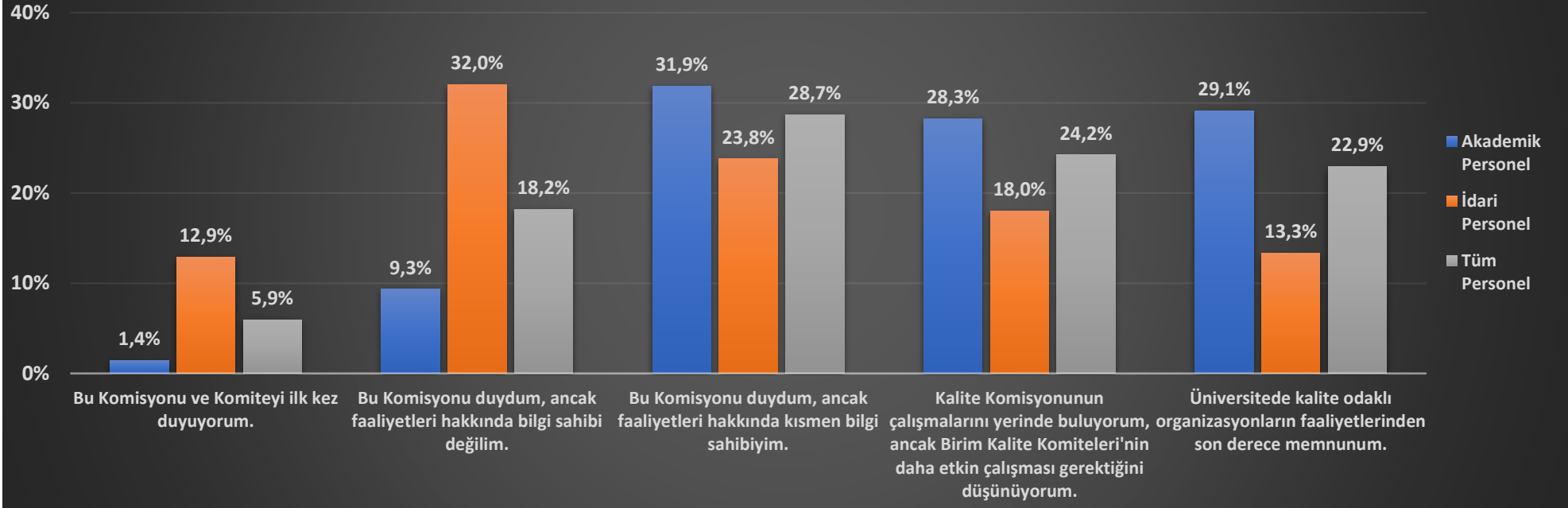
1- Üniversitemizin kurum ve birim kalite akreditasyon çalışmaları hakkında bilgi sahibi misiniz?



Akademik Personel		
En Yüksek	Evet, birimimde akreditasyon çalışmalarına katılıyorum.	44,2 %
En Düşük	Hayır, ilk kez duyuyorum.	1,7 %
İdari Personel		
En Yüksek	Evet, faaliyet kapsamını biliyorum, ancak üniversitemizdeki uygulamalar hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	45,8 %
En Düşük	Evet, bu alanda özel olarak araştırmalarım ve yönettiğim alan uygulamaları mevcuttur.	0,7 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Evet, faaliyet kapsamını biliyorum, ancak üniversitemizdeki uygulamalar hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	40,7 %
En Düşük	Evet, bu alanda özel olarak araştırmalarım ve yönettiğim alan uygulamaları mevcuttur.	3,7 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, personelin %77,5'inin akreditasyon çalışmaları hakkında bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Bu oran akademik personel için %87,4, idari personel için ise %62,5 olarak tespit edilmiştir. Kalite akreditasyon sürecinde akademik personelin aktif ve yoğun görev alması, bu oranın görece yüksek olmasının nedeni olarak düşünülmektedir.

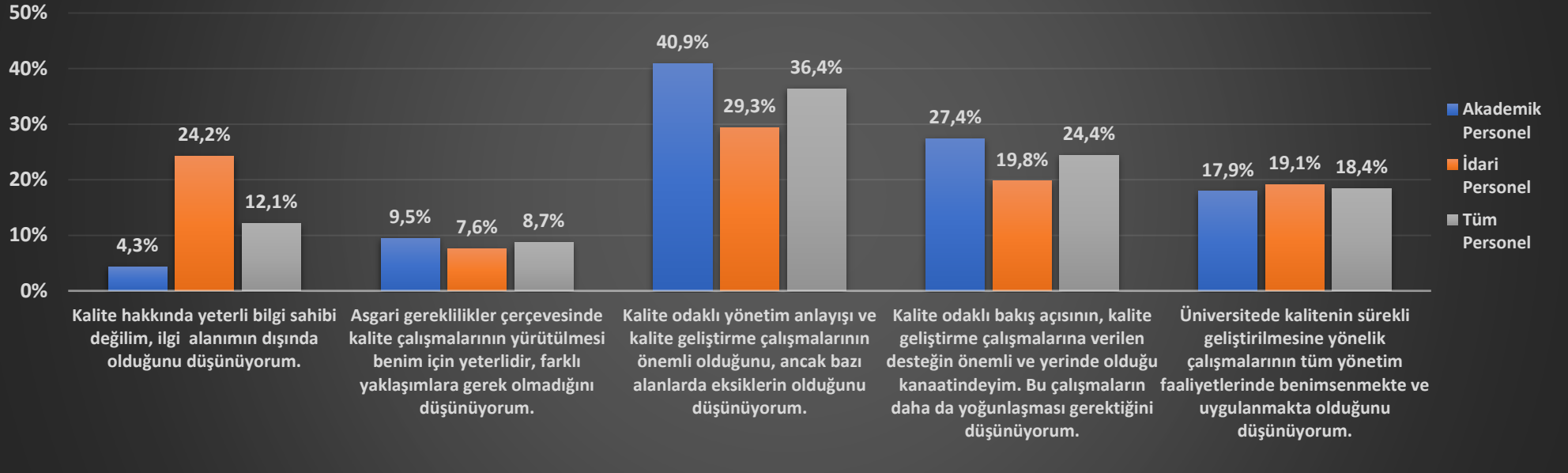
2- Üniversitemizdeki Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komiteleri faaliyetleri hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?



Akademik Personel		
En Yüksek	Bu Komisyonu duydum, ancak faaliyetleri hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	31,9 %
En Düşük	Bu Komisyonu ve Komiteyi ilk kez duyuyorum.	1,4 %
İdari Personel		
En Yüksek	Bu Komisyonu duydum, ancak faaliyetleri hakkında bilgi sahibi değilim.	32,0 %
En Düşük	Bu Komisyonu ve Komiteyi ilk kez duyuyorum.	12,9 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Bu Komisyonu duydum, ancak faaliyetleri hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	28,7 %
En Düşük	Bu Komisyonu ve Komiteyi ilk kez duyuyorum.	5,9 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, kalite komisyonu ve komite faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olanların oranının tüm personel için %75,9, akademik personel için %89,3 ve idari personel için %55,1 olduğu tespit edilmiştir. Akademik personelin kalite komisyonu veya komitelerinin görevleri hakkında bilgi sahibi oldukları ve bu komisyonların faaliyetlerini olumlu ve yeterli buldukları; idari personelin komisyon ve komitelerin varlığı hakkında bilgi sahibi oldukları ancak faaliyetleri hakkında yeterli bilgilerinin olmadığı söylenebilir.

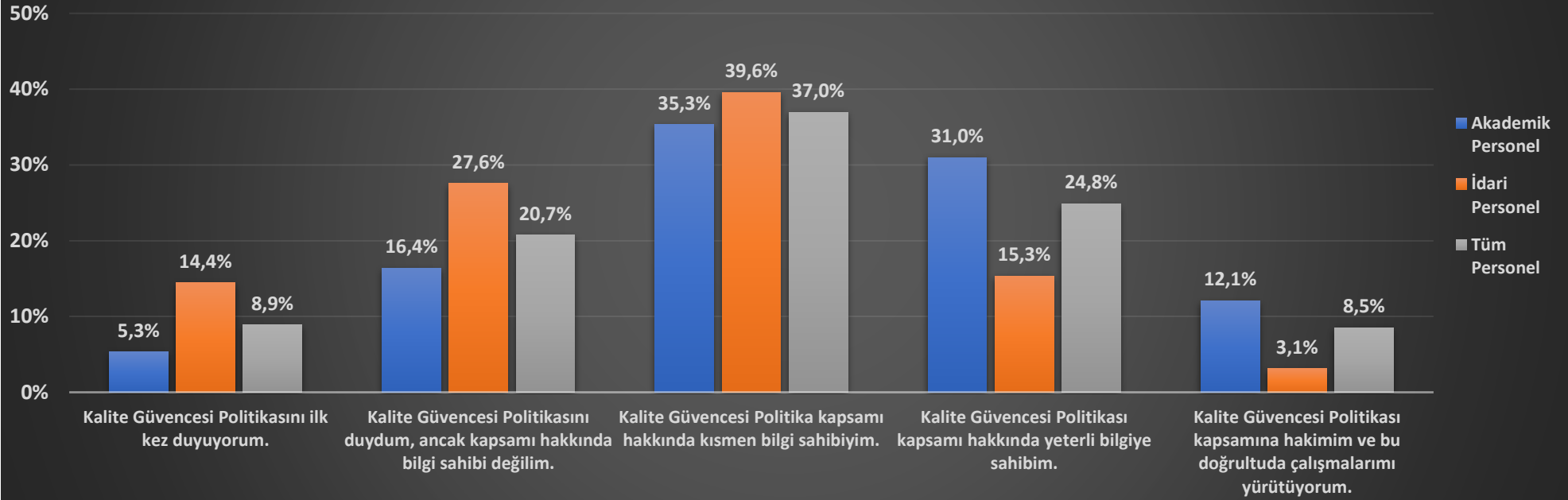
3- Üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının yeterlilik düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?



Akademik Personel		
En Yüksek	Kalite odaklı yönetim anlayışı ve kalite geliştirme çalışmalarının önemli olduğunu, ancak bazı alanlarda eksiklerin olduğunu düşünüyorum.	40,9 %
En Düşük	Kalite hakkında yeterli bilgi sahibi değilim, ilgi alanımın dışında olduğunu düşünüyorum.	4,3 %
İdari Personel		
En Yüksek	Kalite odaklı yönetim anlayışı ve kalite geliştirme çalışmalarının önemli olduğunu, ancak bazı alanlarda eksiklerin olduğunu düşünüyorum.	29,3 %
En Düşük	Asgari gereklilikler çerçevesinde kalite çalışmalarının yürütülmesi benim için yeterlidir, farklı yaklaşımlara gerek olmadığını düşünüyorum.	7,6 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Kalite odaklı yönetim anlayışı ve kalite geliştirme çalışmalarının önemli olduğunu, ancak bazı alanlarda eksiklerin olduğunu düşünüyorum.	36,4 %
En Düşük	Asgari gereklilikler çerçevesinde kalite çalışmalarının yürütülmesi benim için yeterlidir, farklı yaklaşımlara gerek olmadığını düşünüyorum.	8,7 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, genel olarak tüm personelin kalite geliştirme çalışmalarını yeterli ve önemli bulduğu aynı zamanda kalite çalışmalarının geliştirilmesi gerektiği görüşünde oldukları söylenebilir. Bununla birlikte idari personelin %24,2'sinin bu çalışmaların önemi hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı anlaşılmaktadır.

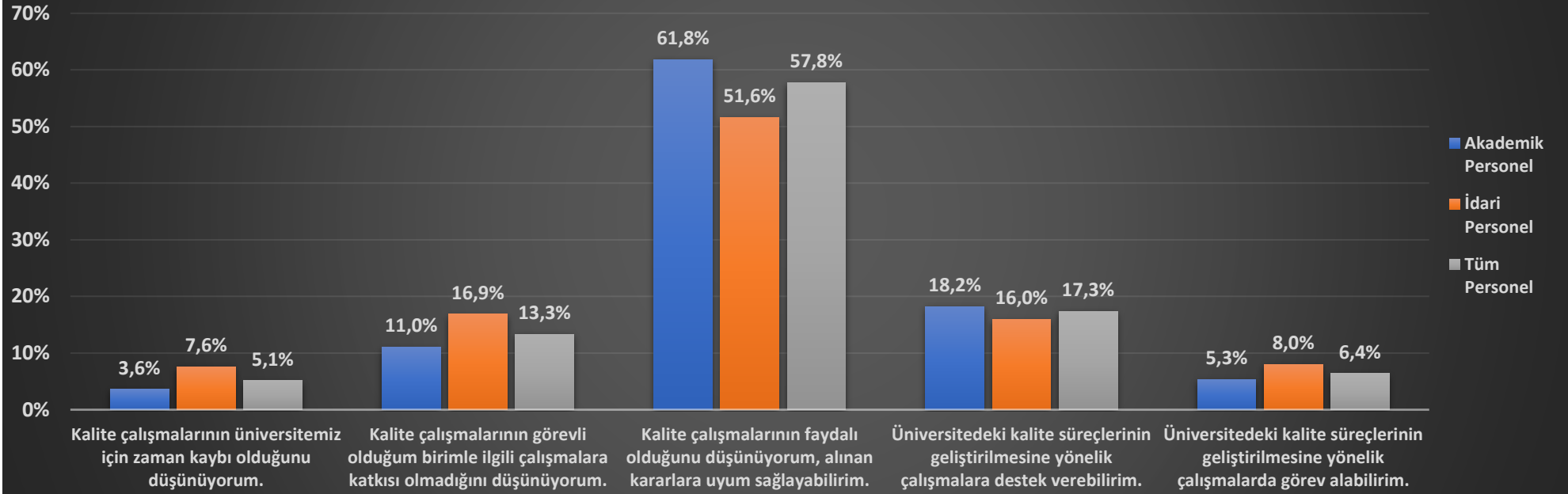
4- Üniversitemiz Kalite Güvencesi Politikası hakkındaki görüşünüz hangi seçeneğe en yakındır?



Akademik Personel		
En Yüksek	Kalite Güvencesi Politika kapsamı hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	35,3 %
En Düşük	Kalite Güvencesi Politikasını ilk kez duyuyorum.	5,3 %
İdari Personel		
En Yüksek	Kalite Güvencesi Politika kapsamı hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	39,6 %
En Düşük	Kalite Güvencesi Politikası kapsamına hâkimim ve bu doğrultuda çalışmalarımı yürütüyorum.	3,1 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Kalite Güvencesi Politika kapsamı hakkında kısmen bilgi sahibiyim.	37,0 %
En Düşük	Kalite Güvencesi Politikası kapsamına hâkimim ve bu doğrultuda çalışmalarımı yürütüyorum.	8,5 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, personelin çoğunluğunun (%70,3) Kalite Güvencesi Politikası hakkında genel olarak bilgi sahibi olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte akademik personelin kalite güvencesi politikası hakkında dikkate değer oranda yeterli bilgiye sahip oldukları; idari personelde bu konudaki farkındalığın nispeten düşük olduğu görülmektedir.

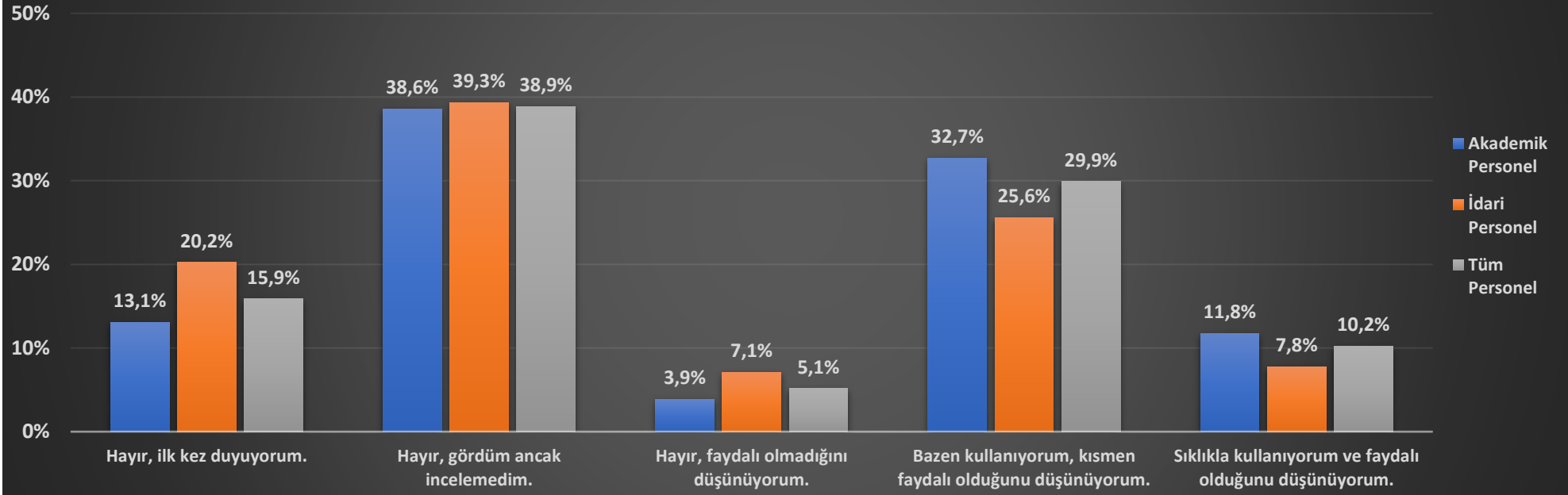
5- Üniversitemizdeki kalite odaklı çalışmalara katkı sağlamak ister misiniz?



Akademik Personel		
En Yüksek	Kalite çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum, alınan kararlara uyum sağlayabilirim.	61,8 %
En Düşük	Kalite çalışmalarının üniversitemiz için zaman kaybı olduğunu düşünüyorum.	3,6 %
İdari Personel		
En Yüksek	Kalite çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum, alınan kararlara uyum sağlayabilirim.	51,6 %
En Düşük	Kalite çalışmalarının üniversitemiz için zaman kaybı olduğunu düşünüyorum.	7,6 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Kalite çalışmalarının faydalı olduğunu düşünüyorum, alınan kararlara uyum sağlayabilirim.	57,8 %
En Düşük	Kalite çalışmalarının üniversitemiz için zaman kaybı olduğunu düşünüyorum.	5,1 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, akademik ve idari personelin kalite çalışmalarını faydalı buldukları ve bu çalışmalara destek verebilecekleri yönündeki cevaplarının %81,5 gibi dikkate değer bir düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre üniversitemiz personelinin kalite odaklı faaliyetler açısından önemli bir farkındalık düzeyine sahip oldukları, kalite konusunda alınan kararları uygulayacakları yönüne dair oranın yüksek olduğu görülmektedir.

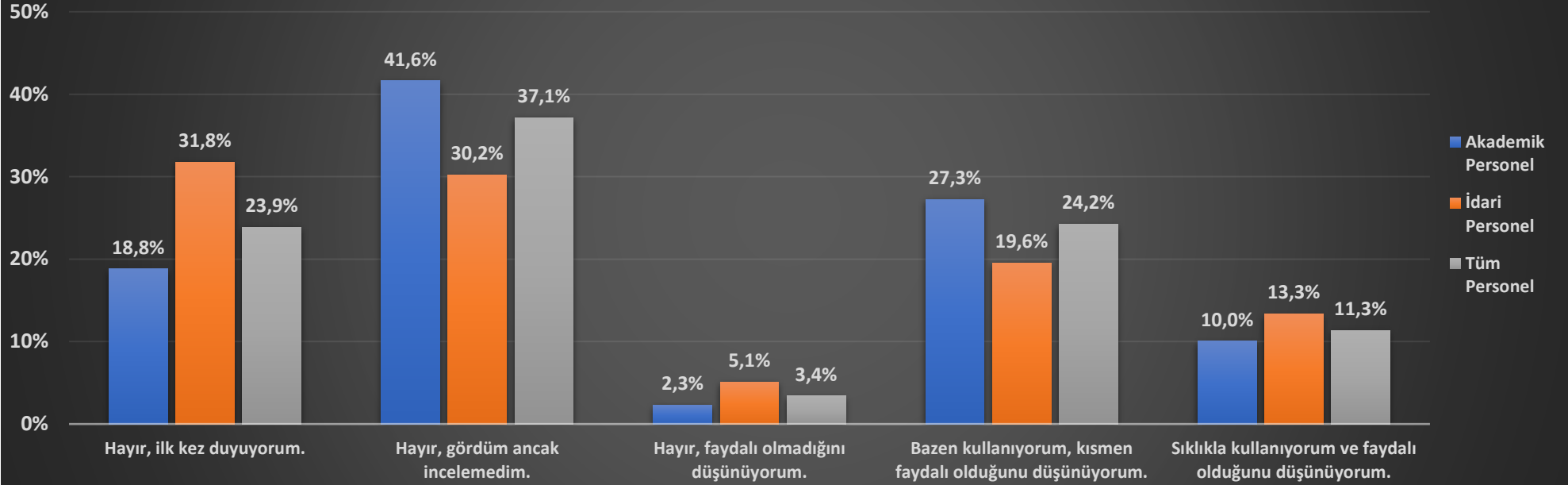
6- Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Genel Bildirim (Öneri) Sistemi Modülünü kullanıyor musunuz?



Akademik Personel		
En Yüksek	Hayır, gördüm ancak incelemedim.	38,6 %
En Düşük	Hayır, faydalı olmadığını düşünüyorum.	3,9 %
İdari Personel		
En Yüksek	Hayır, gördüm ancak incelemedim.	39,3 %
En Düşük	Hayır, faydalı olmadığını düşünüyorum.	7,1 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Hayır, gördüm ancak incelemedim.	38,9 %
En Düşük	Hayır, faydalı olmadığını düşünüyorum.	5,1 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, sistemi görüp incelemeyenlerin oranının (%38,9) en yüksek olduğu, ilk kez duyanların oranının ise (%15,9) kayda değer bir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak hem akademik hem idari personelin genel bildirim sistemi kullanım oranının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Sistemi kullandığını belirten personelin büyük bir oranının bu sistemi faydalı bulduğu belirlenmiştir.

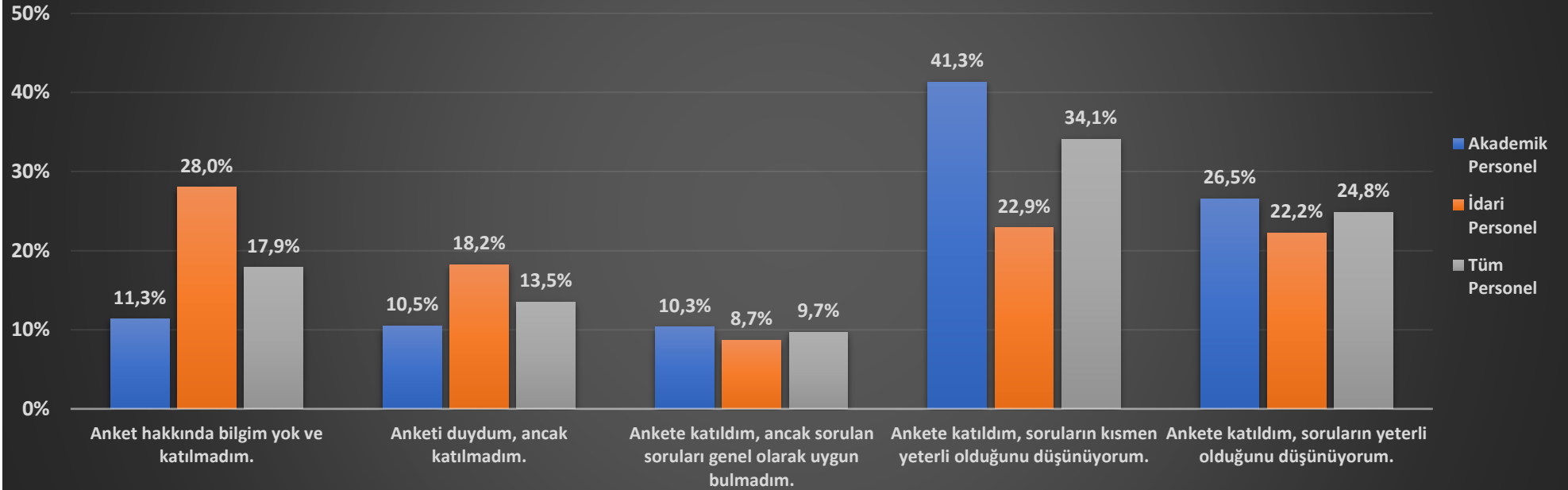
7- Pusula Bilgi Sisteminde yer alan Kurumsal Veri Değerlendirme Sistemi (KVDS) Modülünü kullanıyor musunuz?



Akademik Personel		
En Yüksek	Hayır, gördüm ancak incelemedim.	41,6 %
En Düşük	Hayır, faydalı olmadığını düşünüyorum.	2,3 %
İdari Personel		
En Yüksek	Hayır, ilk kez duyuyorum.	31,8 %
En Düşük	Hayır, faydalı olmadığını düşünüyorum.	5,1 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Hayır, gördüm ancak incelemedim.	37,1 %
En Düşük	Hayır, faydalı olmadığını düşünüyorum.	3,4 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, sistemin varlığını bilip incelemeyenlerin oranının %37,1 ile en yüksek olduğu, ilk kez duyanların oranının ise %23,9 olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak hem akademik hem idari personelin KVDS kullanım oranının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Sistemi kullandığını belirten personelin büyük bir oranının bu sistemi faydalı bulduğu belirlenmiştir.

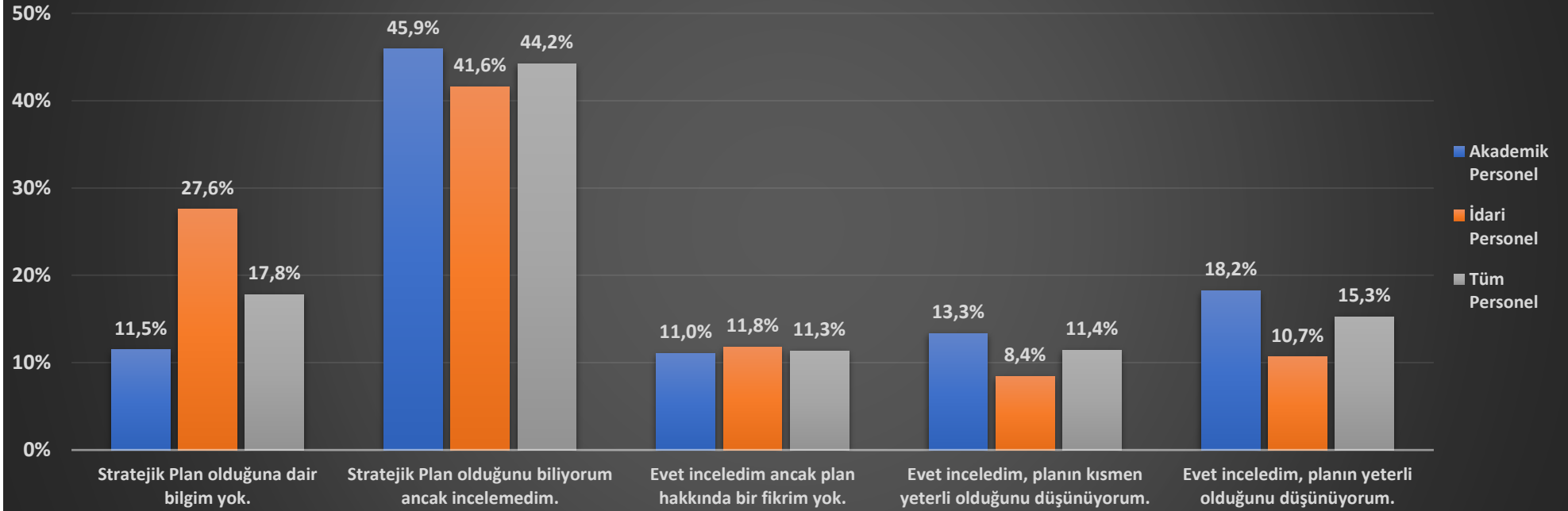
8- KAVDEM tarafından her yıl uygulanan Genel Memnuniyet Anketi hakkındaki düşünceleriniz hangi seçeneğe en yakındır?



Akademik Personel		
En Yüksek	Ankete katıldım, soruların kısmen yeterli olduğunu düşünüyorum.	41,3 %
En Düşük	Ankete katıldım, ancak sorulan soruları genel olarak uygun bulmadım.	10,3 %
İdari Personel		
En Yüksek	Anket hakkında bilgim yok ve katılmadım.	28,0 %
En Düşük	Ankete katıldım, ancak sorulan soruları genel olarak uygun bulmadım.	8,7 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Ankete katıldım, soruların kısmen yeterli olduğunu düşünüyorum.	34,1 %
En Düşük	Ankete katıldım, ancak sorulan soruları genel olarak uygun bulmadım.	9,7 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, katılımcıların büyük bir oranının genel memnuniyet anketine katıldığı görülmektedir. Ankete katılanların büyük çoğunluğunun (%58,9) soruları genel olarak yeterli bulduğu tespit edilmiştir.

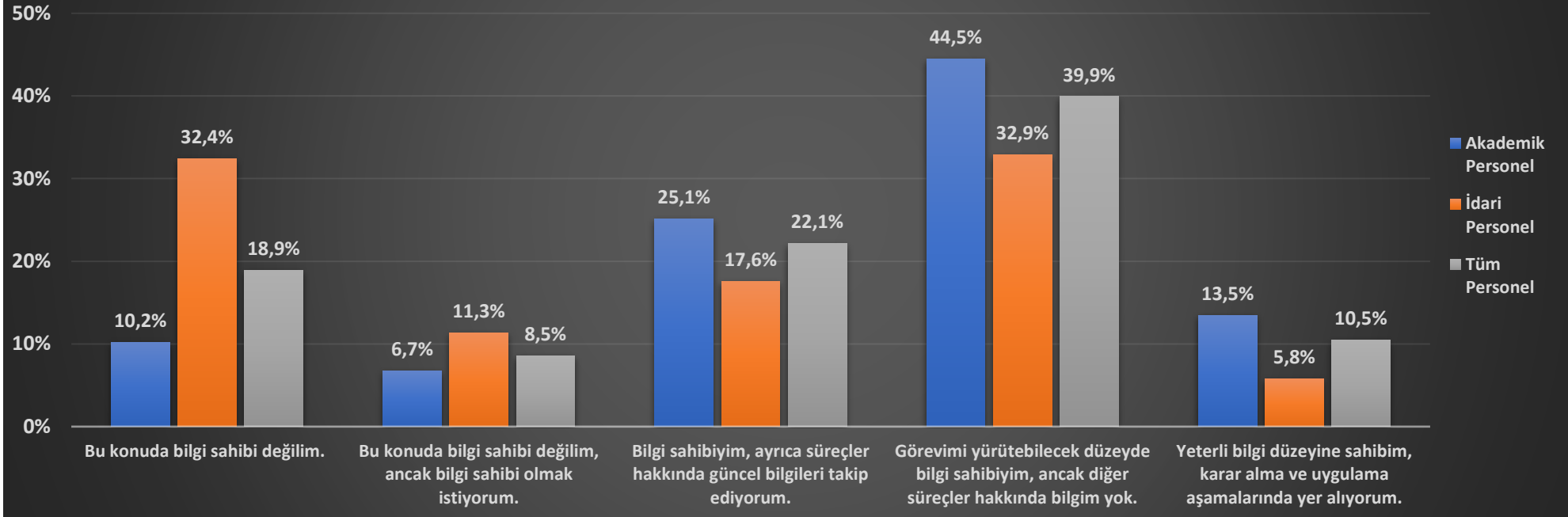
9- Üniversitemiz 2024-2028 Stratejik Planını incelediniz mi?



Akademik Personel		
En Yüksek	Stratejik Plan olduğunu biliyorum ancak incelemedim.	45,9 %
En Düşük	Evet inceledim, ancak plan hakkında bir fikrim yok.	11,0 %
İdari Personel		
En Yüksek	Stratejik Plan olduğunu biliyorum ancak incelemedim.	41,6 %
En Düşük	Evet inceledim, planın kısmen yeterli olduğunu düşünüyorum.	8,4 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Stratejik Plan olduğunu biliyorum ancak incelemedim.	44,2 %
En Düşük	Evet inceledim, ancak plan hakkında bir fikrim yok.	11,3 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, ankete katılan akademik personelin %45,9'u, idari personelin %41,6'sı ve tüm personelin %44,2'si stratejik planın varlığından haberdar olduklarını ancak bu planı incelemediklerini ifade etmiştir. Üniversitemizde stratejik plan olduğuna dair bilgisi olmayanların oranı akademik personelde %11,5, idari personelde ise bu oranın %27,6 olduğu görülmektedir.

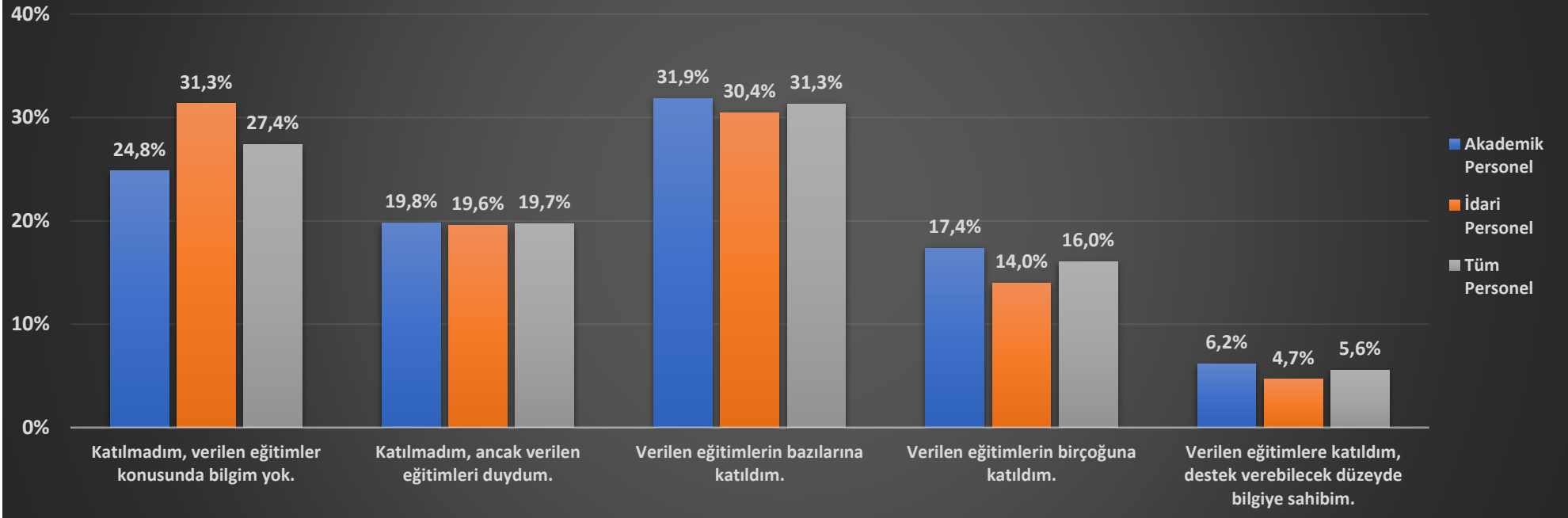
10- Biriminizde kalite ölçütlerine ait (liderlik-yönetim, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı vb.) süreç yönetimi hakkındaki bilgi düzeyiniz nedir?



Akademik Personel		
En Yüksek	Görevimi yürütebilecek düzeyde bilgi sahibiyim, ancak diğer süreçler hakkında bilgim yok.	44,5 %
En Düşük	Bu konuda bilgi sahibi değilim, ancak bilgi sahibi olmak istiyorum.	6,7 %
İdari Personel		
En Yüksek	Görevimi yürütebilecek düzeyde bilgi sahibiyim, ancak diğer süreçler hakkında bilgim yok.	32,9 %
En Düşük	Yeterli bilgi düzeyine sahibim, karar alma ve uygulama aşamalarında yer alıyorum.	5,8 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Görevimi yürütebilecek düzeyde bilgi sahibiyim, ancak diğer süreçler hakkında bilgim yok.	39,9 %
En Düşük	Bu konuda bilgi sahibi değilim, ancak bilgi sahibi olmak istiyorum.	8,5 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, tüm personelin %70'lik gibi yüksek bir oranın kalite ölçütlerine ait süreç yönetimi hakkında bilgi sahibi olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte idari personelin %32,4'lük oranının bu konuda bilgi sahibi olmadığı dikkat çekmektedir.

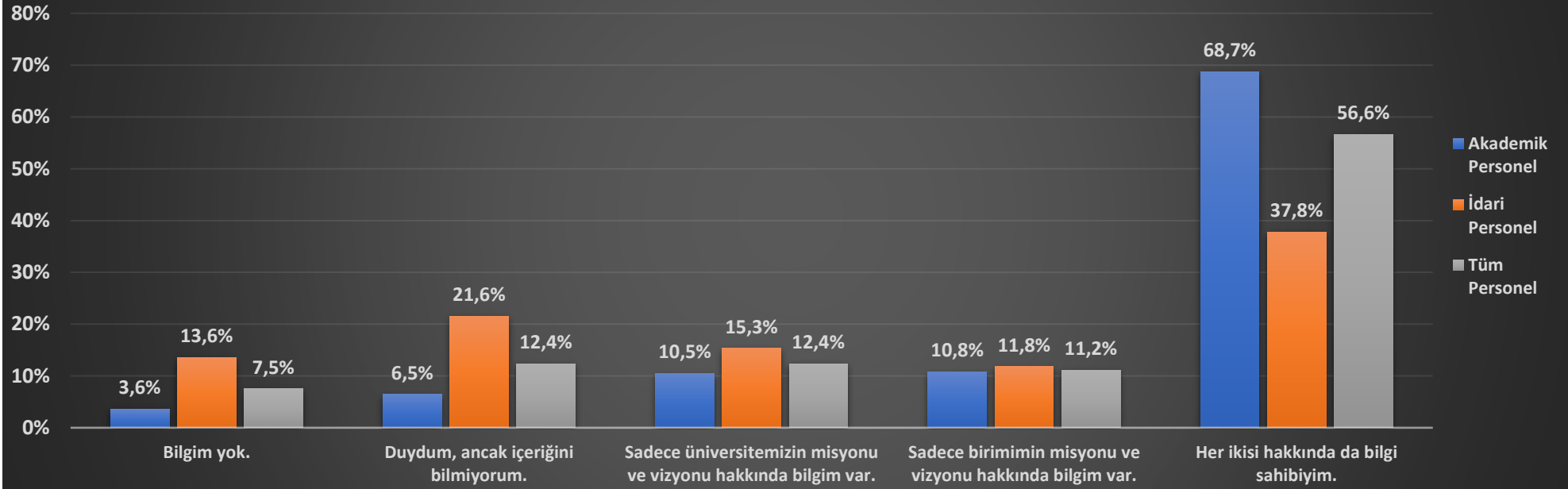
11- Kalite bilincinin geliştirilmesine yönelik eğitimlere katıldınız mı?



Akademik Personel		
En Yüksek	Verilen eğitimlerin bazılarını katıldım.	31,9 %
En Düşük	Verilen eğitimlere katıldım, destek verebilecek düzeyde bilgiye sahibim.	6,2 %
İdari Personel		
En Yüksek	Katılmadım, verilen eğitimler konusunda bilgim yok.	31,3 %
En Düşük	Verilen eğitimlere katıldım, destek verebilecek düzeyde bilgiye sahibim.	4,7 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Verilen eğitimlerin bazılarını katıldım.	31,3 %
En Düşük	Verilen eğitimlere katıldım, destek verebilecek düzeyde bilgiye sahibim.	5,6 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, ankete katılan personelin %47,1'inin eğitimlere katılmadığı, %31,3'ünün ise bazılarını katıldığı belirlenmiştir. Katılımcıların %27,4'ünün bu eğitimlere henüz katılmadığı anlaşılmaktadır. Buna karşın katılımcıların %5,6'sının eğitimlere destek verecek düzeyde bilgi sahibi olduğu görülmektedir.

12- Üniversitemizin ve biriminizin misyon ve vizyonu hakkında bilgi sahibi misiniz?



Akademik Personel		
En Yüksek	Her ikisi hakkında da bilgi sahibiyim.	68,7 %
En Düşük	Bilgim yok.	3,6 %
İdari Personel		
En Yüksek	Her ikisi hakkında da bilgi sahibiyim.	37,8 %
En Düşük	Sadece biriminin misyonu ve vizyonu hakkında bilgim var.	11,8 %
Tüm Personel		
En Yüksek	Her ikisi hakkında da bilgi sahibiyim.	56,6 %
En Düşük	Bilgim yok.	7,5 %

Yanıtlar değerlendirildiğinde, ankete katılan tüm personelin büyük bir kısmının (%80,5) üniversite ve/veya birim misyon ve vizyonu hakkında bilgi sahibi olduğu tespit edilmiştir. Bu oranın, akademik personel arasında daha yüksek seviyede (%90) olduğu görülmektedir.

4. ANKET SONUÇLARINA YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

Üniversitede kalite güvence kültürünün sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla personelin, hedef odaklı çalışma anlayışını benimsemesi ve misyon, vizyon ile kurumsal politikalarda belirtilen ilkeler konusunda farkındalık kazanması büyük önem taşımaktadır. Kalite süreçlerinin etkin şekilde yürütülebilmesi için personelin sürece katılımı ve beklentilerinin dikkate alınması, bu süreçlerin sahiplenilmesine katkı sağlayacaktır.

Kalite süreçlerine yönelik gerçekleştirilen eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin daha ilgi çekici hale getirilmesi ve katılımı teşvik edecek şekilde zenginleştirilmesi gerekmektedir. Anket yanıtlarına göre ilgili konularda bilgi sahibi olduğunu belirten personel ile iş birliği yapılarak eğitimlere katkı sunmaları sağlanabilir. Kalite bilincinin artırılması, kalite güvencesi kültürünün gelişiminin sürdürülmesi ve kalite akreditasyon süreçlerine doğrudan katılımı artırmak amacıyla aşağıdaki konularda eğitimler, toplantılar, etkinlikler, bilgilendirme faaliyetleri ve farkındalık çalışmaları düzenlenmesi önerilmektedir.

- ✓ Kalite ve Akreditasyon Süreçlerinin İşleyişi ve Önemi
- ✓ Stratejik Plan, Kalite Güvencesi Politikası, Misyon ve Vizyon Bilinirliği
- ✓ Paydaş Anketlerine Katılımın Önemi
- ✓ Anket Sonuçlarına İlişkin İyileştirmelerin Duyurulması
- ✓ Pusula Bilgi Sisteminde Yer Alan Kalite Süreçlerine İlişkin Modüllerin Kullanımı
- ✓ Pusula Bilgi Sistemi Modüllerinin Kullanım İstatistiklerinin Paylaşılması
- ✓ “2030’a Doğru Türk Yükseköğretim Vizyonu”nda Kalite Güvencesine Yönelik Beklentiler