

## RTEÜ AKADEMİK VE İDARİ PERSONELİNİN KALİTE ALGISI VE BEKLENTİSİ ANKETİ SONUÇLARI RAPORU

Bu araştırmada RTEÜ akademik ve idari personelinin kalite algısını ve beklentisini ölçmek amaçlanmıştır. Belirlenen amaç doğrultusunda 18 maddelik “Kalite algısı ve Beklentisi Anketi” geliştirilmiştir.

Anket uygulamasına katılan katılımcılara ilişkin demografik bazı bilgiler sırasıyla sunulmuştur. İlk olarak Tablo 1’de katılımcıların kurumdaki pozisyonlarına göre dağılımları verilmiştir.

**Tablo 1.** Kurumdaki pozisyona göre dağılım

<b>Kurumdaki pozisyon</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Akademik	617	64,3
İdari	340	35,4
Kayıp	3	0,30
<b>Toplam</b>	<b>960</b>	<b>100,0</b>

Anket uygulamasına katılanların kurumdaki pozisyonlarına göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %64,3’ü akademik personel, %35,4’ü idari personeldir.

Tablo 2’de katılımcıların kurumdaki pozisyonlarına göre birimlere dağılımları verilmiştir.

**Tablo 2.** Birimlere göre dağılım

		<b>Akademik</b>	<b>İdari</b>	<b>Toplam</b>
Diğer birimler	N	16	167	183
	%	8,7	91,3	100,0
Enstitü	N	8	10	18
	%	44,4	55,6	100,0
Fakülte	N	455	104	559
	%	81,4	18,6	100,0
Meslek Yüksekokul	N	72	27	99
	%	72,7	27,3	100,0
Yüksekokul	N	66	32	98
	%	67,3	32,7	100,0
Kayıp	N	0	0	3
	%	0,0	0,0	100,00
<b>Toplam</b>	<b>N</b>	<b>617</b>	<b>340</b>	<b>960</b>
	<b>%</b>	<b>64,3</b>	<b>35,4</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların birimlere göre dağılımları incelediğinde akademik personel en fazla fakültelerden, idari personel ise en fazla diğer birimlerden katılım sağlamıştır.

Tablo 3’te katılımcıların kurumdaki pozisyonlarına göre cinsiyet dağılımları verilmiştir.

**Tablo 3.** Cinsiyete göre dağılım

		<b>Kayıp</b>	<b>Erkek</b>	<b>Kadın</b>	<b>Toplam</b>
<b>Kayıp veri</b>	N	3	0	0	3
	%	100,0	0,0	0,0	100,0
<b>Akademik</b>	N	1	396	220	617
	%	0,2	64,2	35,7	100,0
<b>İdari</b>	N	0	236	104	340
	%	0,0	69,4	30,6	100,0
<b>Toplam</b>	N	4	632	324	960
	%	0,4	65,8	33,8	100,0

Tablo 3 incelendiğinde akademik personelin %64,2'sinin erkek, %35,7'sinin kadın; idari personelin %69,4'ünün erkek, %30,6'sının kadın oldukları görülmektedir.

Tablo 4'te akademik personelin akademik unvana göre dağılımları sunulmuştur.

**Tablo 4.** Akademik unvana göre dağılım

<b>Akademik Unvan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Araştırma görevlisi	117	19,0
Doç. Dr.	78	12,60
Dr. Öğretim Üyesi	186	30,1
Öğretim görevlisi	173	28,0
Prof. Dr.	57	9,2
Kayıp	6	1,0
<b>Toplam</b>	<b>617</b>	<b>100,0</b>

Tablo 5 incelendiğinde araştırmaya katılan akademisyenlerin akademik unvana göre dağılımları en fazla %30,1 ile Dr. Öğr. Üyeleri'dir. Akademisyenlerin %1'i akademik unvanını belirtmemiştir.

Tablo 6'da akademik ve idari personelin görev yılına göre dağılımları sunulmuştur.

**Tablo 6.** Görev yılına göre dağılımlar

		<b>Kayıp</b>	<b>1 ile 5</b>	<b>6 ile 10</b>	<b>11 ve daha fazla</b>	<b>Toplam</b>
<b>Kayıp veri</b>	N	3	0	0	0	3
	%	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>Akademik</b>	N	1	260	223	133	617
	%	0,2	42,1	36,1	21,6	100,0
<b>İdari</b>	N	0	116	157	67	340
	%	0,0	34,1	46,2	19,7	100,0
<b>Toplam</b>	N	4	376	380	200	960
	%	0,4	39,2	39,6	20,8	100,0

Tablo 6 incelendiğinde akademik personelin %42,1'i 1-5 yıl arası, idari personelin %46,2'si 6 ile 10 yıl arasında RTEÜ'de görev yaptığını ifade etmiştir.

Verilen bu demografik özelliklere ilişkin bilgilerden sonra öncelikle Tablo 7’de akademik personelin, Tablo 8’de idari personelin ve Tablo 9’da akademik ve idari personelin birlikte anket maddelerine verdikleri yanıtlar incelenmiştir.

Tablo 7. Akademik personelin anket maddelerine verdikleri yanıtların dağılımı

MADDELER	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	Toplam
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Katılıyorum	
	f	f	f	f	f	f
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
M1. Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	65 (10,5)	88 (14,30)	133 (21,6)	254 (41,2)	77 (12,5)	617 (100)
M2. Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	33 (5,3)	47 (7,6)	109 (17,7)	298 (48,3)	130 (21,1)	617 (100)
M3. Yöneticiler akademik personelin memnuniyetini önemsemektedir.	73 (11,8)	92 (14,9)	141 (22,9)	229 (37,1)	82 (13,4)	617 (100)
M4. Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	37 (6,0)	56 (9,10)	211 (34,2)	225 (36,5)	88 (14,3)	617 (100)
M5. Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunur.	64 (10,4)	89 (14,4)	174 (28,2)	216 (35,0)	74 (12,0)	617 (100)
M6. Kurumumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	61 (9,9)	87 (14,1)	176 (28,5)	219 (35,5)	74 (12,0)	617 (100)
M7. Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	62 (10)	85 (13,8)	190 (30,8)	212 (34,4)	68 (11)	617 (100)
M8. Kalite kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	59 (9,6)	74 (12)	186 (30,1)	193 (31,3)	105 (17)	617 (100)
M9. Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	55 (8,9)	67 (10,9)	146 (23,7)	228 (37)	121 (19,6)	617 (100)
M10. Kurumumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterilmektedir.	52 (8,4)	55 (8,9)	125 (20,3)	272 (44,1)	113 (18,3)	617 (100)
M11. Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	52 (8,4)	82 (13,3)	189 (30,6)	224 (36,3)	70 (11,3)	617 (100)
M12. Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	48 (7,8)	64 (10,4)	107 (17,3)	243 (39,4)	15 (2,5)	617 (100)
M13. Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	25 (4,1)	26 (4,2)	60 (9,7)	268 (43,4)	238 (38,6)	617 (100)
M14. Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	28 (4,5)	23 (3,7)	88 (14,3)	266 (43,1)	212 (34,4)	617 (100)
M15. Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığım olduğunu düşünüyorum.	50 (8,1)	72 (11,7)	158 (25,6)	246 (39,9)	91 (14,7)	617 (100)
M16. Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	28 (4,5)	20 (3,2)	63 (10,2)	275 (44,6)	231 (37,4)	617 (100)
M17. Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	22 (3,6)	15 (2,4)	55 (8,9)	250 (40,5)	275 (44,6)	617 (100)
M18. Kurumumda YÖK’ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	33 (5,3)	51 (8,3)	108 (17,5)	249 (40,4)	176 (28,5)	617 (100)

M1'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personelin çoğu yöneticilerin etkili iletişim yöntemlerini kullandığını ifade etmiştir.

M2'ye verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personelin çoğu yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemseydiğini ifade etmiştir.

M3'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personelin çoğu yöneticilerin akademik personelin memnuniyetini önemseydiğini belirtmiştir.

M4'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personele göre yöneticilerin çoğunluğunun, idari personelin memnuniyetini önemsedikleri anlaşılmaktadır.

M5'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personele göre yöneticilerin çoğunluğunun, çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimde buldukları anlaşılmaktadır.

M6'ya verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personele göre kurumlarında çoğunlukla Toplam Kalite Yönetimi anlayışının benimsendiği anlaşılmaktadır.

M7'ye verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personele göre kurumlarında çoğunlukla toplam kalite yönetimi anlayışı benimsendiği anlaşılmakla birlikte yine akademik personelin yaklaşık üçte birinin kararsız olduğu anlaşılmaktadır.

M8'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personele göre kurumlarında çoğunlukla kalitenin kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçası olduğunu düşündükleri ve ayrıca akademik personelin yaklaşık üçte birinin kararsız olduğu görülmektedir.

M9'a verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde akademik personele göre kalite geliştirme çalışmalarının kurumun performansı için vazgeçilmez olduğu sonucuna ulaşılabilir.

M10'a verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterildiğini ifadesine katıldıkları ortaya çıkmıştır.

M11'e verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlara önlem alındığı ifadesine katıldığı ortaya çıkmıştır.

M12'ye verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumda uygulanan kalite süreçlerinin, eğitim-öğretimin niteliğini artırdığı ifadesine katıldıkları ortaya çıkmıştır.

M13'e verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşündükleri görülmektedir.

M14'e verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekledikleri ortaya çıkmıştır.

M15'e verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşündükleri görülmektedir.

M16'ya verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumda kalite çalışmalarını destekledikleri anlaşılmaktadır.

M17'ye verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumun ISO 9001 kalite belgesi alınmasını desteklediği görülmektedir.

M18'e verilen yanıtlar incelendiğinde, akademik personelin kurumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiği düşüncesine sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 7 genel olarak incelendiğinde akademik personelin kararsızım seçeneğini seçtikleri görülmektedir. En fazla kararsız olarak seçilen madde M4 (Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir) maddesidir. En az kararsız olarak seçilen madde ise M17 (Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum) maddesidir.

Tablo 8. İdari personelin anket maddelerine verdikleri yanıtların dağılımı

MADDELER	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	Toplam
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Katılıyorum	
	f	f	f	f	f	f
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>M1.</b> Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	58 (17,1)	77 (22,6)	86 (25,3)	100 (29,4)	19 (5,6)	340 (100)
<b>M2.</b> Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	30 (8,8)	35 (10,3)	95 (27,9)	143 (42,1)	37 (10,9)	340 (100)
<b>M3.</b> Yöneticiler akademik personelin memnuniyetini önemsemektedir.	24 (7,1)	12 (3,5)	63 (18,5)	126 (37,1)	115 (33,8)	340 (100)
<b>M4.</b> Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	93 (27,4)	78 (22,9)	72 (21,2)	74 (21,8)	23 (6,8)	340 (100)
<b>M5.</b> Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunur.	65 (19,1)	67 (19,7)	96 (28,2)	88 (25,9)	24 (7,1)	340 (100)
<b>M6.</b> Kurumumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	40 (11,8)	46 (13,5)	126 (37,1)	104 (30,6)	24 (7,1)	340 (100)
<b>M7.</b> Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	39 (11,5)	47 (13,8)	123 (36,2)	106 (31,2)	25 (7,4)	340 (100)
<b>M8.</b> Kalite kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	39 (11,5)	40 (11,8)	112 (32,9)	107 (31,5)	42 (12,4)	340 (100)
<b>M9.</b> Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	32 (9,4)	35 (10,3)	100 (29,4)	117 (34,4)	56 (16,5)	340 (100)
<b>M10.</b> Kurumumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterilmektedir.	30 (8,8)	31 (9,1)	94 (27,6)	147 (43,2)	38 (11,2)	340 (100)
<b>M11.</b> Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	32 (9,4)	48 (14,1)	120 (35,3)	111 (32,6)	29 (8,5)	340 (100)
<b>M12.</b> Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	28 (8,2)	22 (6,5)	81 (23,8)	146 (42,9)	63 (18,5)	340 (100)
<b>M13.</b> Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	24 (7,1)	19 (5,6)	47 (13,8)	150 (44,1)	100 (29,4)	340 (100)
<b>M14.</b> Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	14 (4,1)	16 (4,7)	61 (17,9)	167 (49,1)	82 (24,1)	340 (100)
<b>M15.</b> Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığım olduğunu düşünüyorum.	20 (5,9)	15 (4,4)	49 (14,4)	158 (46,5)	98 (28,8)	340 (100)
<b>M16.</b> Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	20 (5,9)	15 (4,4)	49 (14,4)	158 (46,5)	98 (28,8)	340 (100)
<b>M17.</b> Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	15 (4,4)	13 (3,8)	42 (12,4)	148 (43,5)	122 (35,9)	340 (100)
<b>M18.</b> Kurumumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	32 (9,4)	12 (3,5)	97 (28,5)	146 (42,9)	53 (15,6)	340 (100)

M1'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personelin büyük bir bölümü yöneticilerin etkili iletişim becerilerini kullandıklarını ifade etmişlerdir.

M2'ye verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personelin çoğu yöneticilerin öğrenci memnuniyetini önemsendiğini belirtmiştir.

M3'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personelin çoğu yöneticilerin akademik personelin memnuniyetini önemsediklerini belirtmişlerdir.

M4'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personele göre yöneticilerin çoğunluğunun, idari personelin memnuniyetini önemsemedikleri anlaşılmaktadır.

M5'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personelin; yöneticilerin, çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimde bulunup bulunmadığı konusunda kararsız oldukları anlaşılmaktadır.

M6'ya verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personelin; kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi anlayışının benimsenip benimsenmediği konusunda kararsız oldukları anlaşılmaktadır.

M7'ye verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personele göre kurumda stratejilerin geliştirilmesinde kalitenin rolünün temel alınıp alınmadığı konusunda üçte birinden daha fazlasının kararsız olduğu görülmektedir. Ayrıca yine önemli bir bölümünün de stratejilerin geliştirilmesinde kalitenin rolünün temel alındığını düşündükleri anlaşılmaktadır.

M8'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personele göre kurumlarında çoğunlukla kalitenin kurumunda iş planlamasının ayrılmaz bir parçası olduğunu düşündükleri ve ayrıca akademik personelin yaklaşık üçte birinin kararsız olduğu görülmektedir.

M9'a verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde idari personele göre kalite geliştirme çalışmalarının kurumun performansı için vazgeçilmez olduğu sonucuna ulaşılabilir. Ayrıca idari personelin önemli bir kısmının da kararsız olduğu söylenebilir.

M10'a verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterildiği ifadesine katıldıkları ortaya çıkmıştır.

M11'e verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlara önlem alındığı konusunda kararsız kaldığı ortaya çıkmıştır.

M12'ye verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumda uygulanan kalite süreçlerinin, eğitim-öğretimin niteliğini artırdığı ifadesine katıldıkları ortaya çıkmıştır.

M13'e verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşündükleri görülmektedir.

M14'e verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekledikleri ortaya çıkmıştır.

M15'e verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşündükleri görülmektedir.

M16'ya verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumda kalite çalışmalarını destekledikleri anlaşılmaktadır.

M17'ye verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumun ISO 9001 kalite belgesi alınmasını desteklediği görülmektedir.

M18'e verilen yanıtlar incelendiğinde, idari personelin kurumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiği düşüncesine sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 8 genel olarak incelendiğinde idari personelin pek çok madde için kararsızım seçeneğini yüksek oranda seçtikleri görülmektedir. En fazla kararsız olarak seçilen madde M7 (Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır) maddesidir. En az kararsız olarak seçilen madde ise M17 (Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum) maddesidir.

**Tablo 9.** Akademik ve İdari personelin birlikte anket maddelerine verdikleri yanıtların dağılımı

MADDELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
	f (%)	f (%)	f (%)	f (%)	f (%)	f (%)
M1. Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	123 (12,8)	165 (17,2)	220 (22,9)	354 (36,9)	96 (10,0)	958 (99,80)
M2. Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	63 (6,6)	82 (8,5)	205 (21,4)	441 (45,9)	167 (17,4)	958 (99,80)
M3. Yöneticiler akademik personelin memnuniyetini önemsemektedir.	97 (10,1)	104 (10,8)	205 (21,4)	355 (37,0)	198 (20,6)	959 (99,90)
M4. Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	131 (13,60)	134 (14,00)	284 (29,60)	299 (31,20)	111 (11,60)	959 (99,90)
M5. Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunur.	130 (13,50)	157 (16,40)	271 (28,20)	304 (31,70)	98 (10,20)	960 (100)
M6. Kurumumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	101 (10,50)	133 (13,90)	305 (31,80)	323 (33,60)	98 (10,20)	960 (100)
M7. Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	101 (10,50)	132 (13,80)	316 (32,90)	318 (33,10)	93 (9,70)	960 (100)
M8. Kalite kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	98 (10,20)	114 (11,90)	301 (31,40)	300 (31,30)	147 (15,30)	960 (100)
M9. Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	87 (9,10)	102 (10,60)	247 (25,70)	347 (36,10)	177 (18,40)	960 (100)
M10. Kurumumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterilmektedir.	82 (8,50)	86 (9,00)	220 (22,90)	421 (43,90)	151 (15,70)	960 (100)
M11. Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	84 (8,80)	130 (13,50)	312 (32,50)	335 (34,90)	99 (10,30)	960 (100)
M12. Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	77 (8,00)	86 (9,00)	189 (19,70)	390 (40,60)	218 (22,70)	960 (100)
M13. Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	49 (5,10)	45 (4,70)	107 (11,10)	421 (43,90)	338 (35,20)	960 (100)
M14. Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	42 (4,40)	39 (4,10)	149 (15,50)	435 (45,30)	295 (30,70)	960 (100)
M15. Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum.	90 (9,40)	120 (12,50)	267 (27,80)	366 (38,10)	117 (12,20)	960 (100)
M16. Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	48 (5,00)	35 (3,60)	112 (11,70)	434 (45,20)	331 (34,50)	960 (100)
M17. Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	37 (3,90)	28 (2,90)	97 (10,10)	398 (41,50)	400 (41,70)	960 (100)
M18. Kurumumda. YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	65 (6,80)	63 (6,60)	206 (21,50)	397 (41,40)	229 (23,90)	960 (100)

M1'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre yöneticilerin çoğunluğunun, etkili iletişim yöntemlerini kullandıkları anlaşılmaktadır.

M2'ye verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre yöneticilerin çoğunluğunun, öğrenci memnuniyetini önemsedikleri anlaşılmaktadır.

M3'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre yöneticilerin çoğunluğunun, akademik personelin memnuniyetini önemsedikleri anlaşılmaktadır.

M4'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre yöneticilerin çoğunluğunun, idari personelin memnuniyetini önemsedikleri anlaşılmaktadır.

M5'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre yöneticilerin çoğunluğunun, çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimde buldukları anlaşılmaktadır.

M6'ya verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre kurumlarında çoğunlukla Toplam Kalite Yönetimi anlayışının benimsendiği anlaşılmaktadır.

M7'ye verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınma konusunda katılımcıların önemli bir kısmının (%32,9) kararsız olduğu, önemli bir kısmının (%42,8) olumlu yanıt verdikleri, önemli bir kısmının (%24,3) katılmadıkları görülmektedir.

M8'e verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre kurumunda iş planlamasının ayrılmaz bir parçası olduğunu düşünenlerin önemli bir kısmını (%46,6) oluşturmaktadır. Ayrıca önemli bir kısmı da kararsız olduğunu belirtmiştir (%31,4).

M9'a verilen yanıtlara ait dağılımlar incelendiğinde katılımcılara göre kalite geliştirme çalışmaları, kurumunun performansı için vazgeçilmez olduğunu düşünenlerinin (%54,5) önemli bir kısmını oluşturmaktadır.

M10'a verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların neredeyse yarısının kurumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterildiğini düşündükleri ortaya çıkmıştır.

M11'e verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların kurumlarında kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlara kısmen önlem alındığını düşündükleri ortaya çıkmıştır.

M12'ye verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların kurumda uygulanan kalite süreçlerinin, eğitim-öğretimin niteliğini artırdığını düşündükleri ortaya çıkmıştır.

M13'e verilen yanıtlar incelendiğinde, toplamda 759 kişi (%79,1) "kesinlikle katılıyorum" veya "katılıyorum" seçeneklerini işaretleyerek kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağına inanan kitle olarak belirlenmiştir.

M14'e verilen yanıtlar incelendiğinde, bu maddeye yönelik "katılıyorum" veya "kesinlikle katılıyorum" seçeneklerini işaretleyen toplamda 730 (%76) kişinin olduğu görülmektedir. Bu durumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekleyen büyük bir kitlenin olduğu anlaşılmaktadır.

M15, "Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum" şeklindeki 15. maddeye katılımcıların toplamda "katılıyorum" veya "kesinlikle katılıyorum" seçeneklerini işaretleyen 483

kişi (%50,3) olumlu görüş bildirmiştir. Katılımcıların yaklaşık çeyreği (267 kişi, %27,8), kararsızım seçeneğini işaretlemiştir.

M16'ya yapılan yanıtlamalar incelendiğinde kurumdaki kalite çalışmaları büyük bir çoğunluk tarafından desteklenmektedir.

M17'ye verilen yanıtlar incelendiğinde katılımcıların büyük bir kısmı ISO 9001 kalite belgesi alınması konusunda kurumu desteklemektedir.

M18'e yapılan işaretlemelelere bakıldığında kurumun YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşündüğü görülmektedir.

Tablo 9 genel olarak incelendiğinde akademik ve idari personelin en fazla kararsız olarak seçtikleri madde M7 (Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır) maddesi, en az kararsız olarak seçilen madde ise M17 (Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum) maddesi olarak belirlenmiştir.

Bu araştırmada ek olarak katılımcıların en fazla olumsuz ve en fazla olumlu görüş bildirdikleri üçer madde belirlenmiştir. En fazla olumsuz üç madde belirlenirken kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum seçeneklerine verilen yanıtların frekansları toplanmıştır. En yüksek değerler dikkate alınmıştır. Benzer olarak en fazla olumlu üç madde belirlenirken kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum seçeneklerine verilen yanıtların frekansları toplanmıştır. En yüksek değerler dikkate alınmıştır. Buna göre **en fazla olumsuz görüşün olduğu üç madde; M1** (yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır), **M5** (yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunur) ve **M4** (yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir) olarak belirlenmiştir. Bu araştırma sonunda M1, M2 ve M5 maddelerine verilen yanıtların, üniversitemizin gelişime açık ve geliştirilmesi gereken yönleri olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca **en fazla olumlu görüş bildirilen maddeler; M17** (kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum), **M16** (kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum) ve **M13** (kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum) olarak belirlenmiştir. Bu araştırma sonunda en fazla olumlu görüş bildirilen bu maddelere göre üniversitemiz personelinin (hem akademik hem de idari) kalite ile ilgili çalışmaları destekledikleri ve bu konuda kendilerini geliştirme ve çalışmaya açık oldukları sonucuna ulaşılmıştır.