



RECEP TAYYİP  
ERDOĞAN  
ÜNİVERSİTESİ

**KALİTE ALGISI VE BEKLENTİSİ ANKETİ  
SONUÇ RAPORU**

**Kalite Koordinatörlüğü**

**Mayıs - 2020**

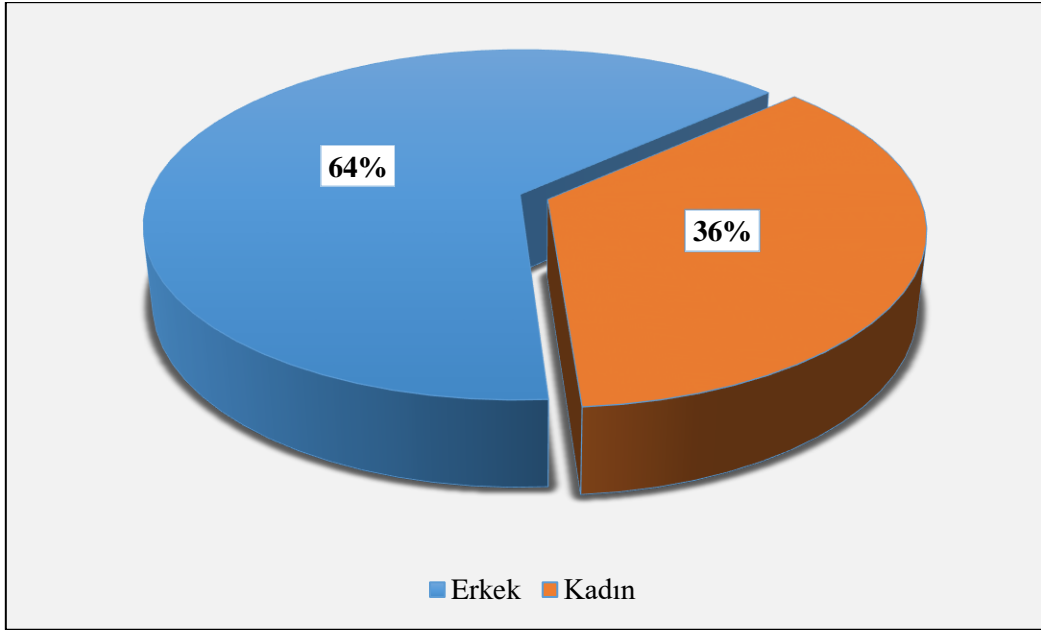
## GİRİŞ

Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapmakta olan akademik ve idari personelin kurumda yürütülen kalite çalışmalarına yönelik algı ve beklentilerini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, üç başlık altında hazırlanan ve toplamda 31 maddeden oluşan anket 05.02.2020 – 23.03.2020 tarihleri arasında 920 personele uygulanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler aşağıda çözümlenmiş ve değerlendirilmiştir.

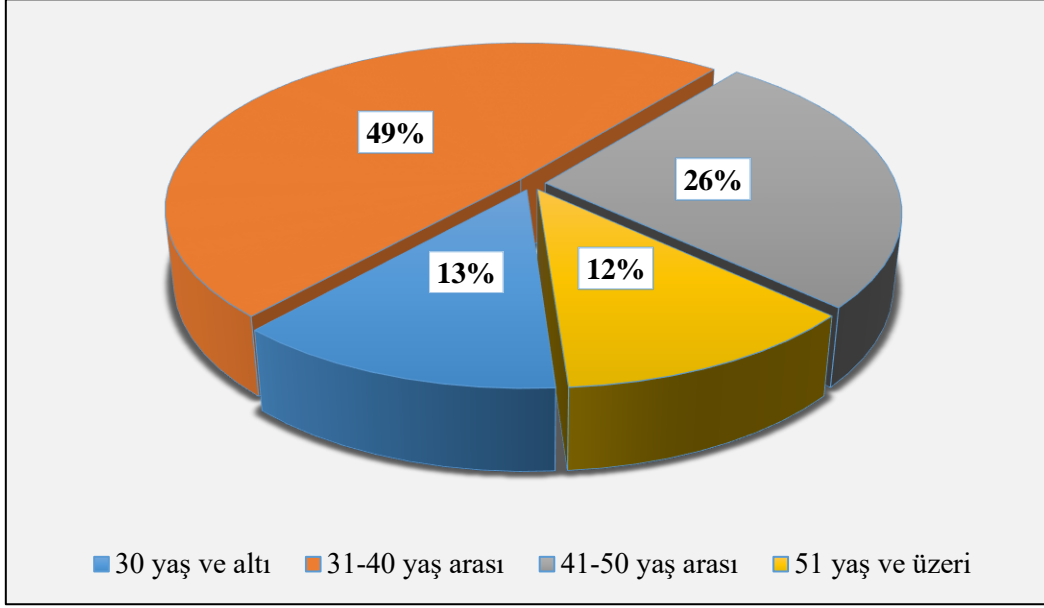
### 1. Demografik Dağılım

Bu bölümde ankete katılan personele ilişkin demografik bilgilere yer verilmektedir. Grafik 1’de anketi yanıtlayan personelin cinsiyet dağılımı özetlenmiştir. Grafik 1 incelendiğinde katılımcıların %64’ünün erkek ve %36’sının kadın olduğu görülmektedir.

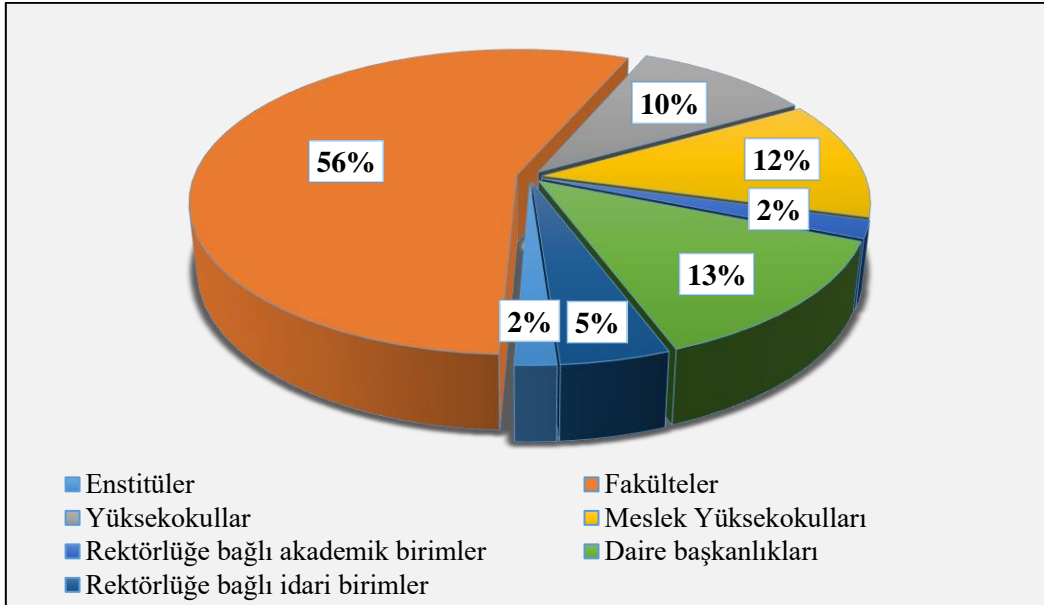
**Grafik 1: Cinsiyete göre dağılım**



Grafik 2’de katılımcıların yaş dağılımı gösterilmiştir. Grafik 2 incelendiğinde katılımcıların yaklaşık olarak yarısının %31-40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %13’ü 30 yaş veya altında %12’si ise 51 yaş ve üzerindedir.

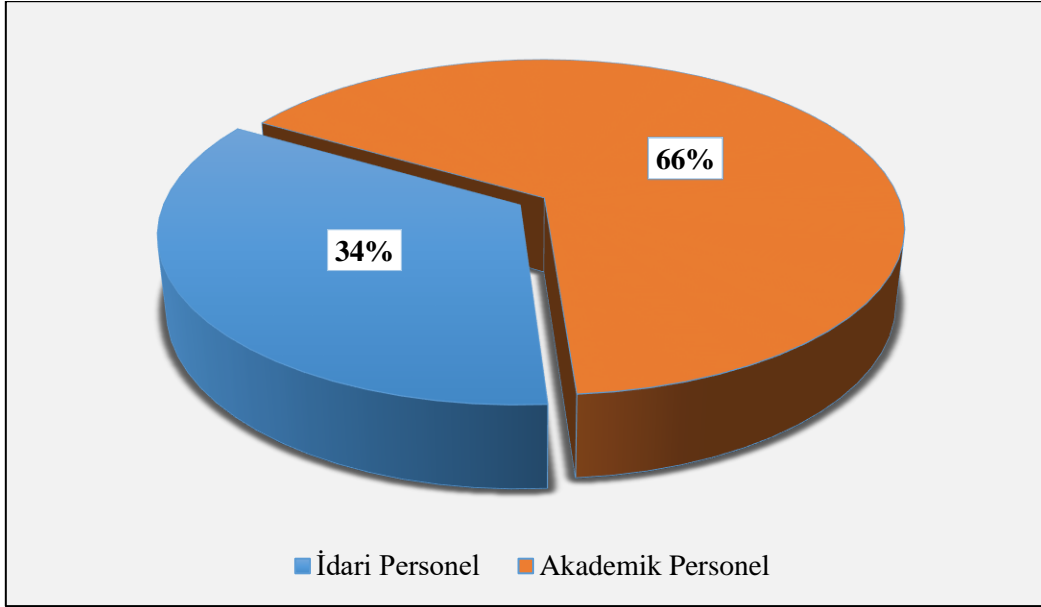
**Grafik 2: Yaşa göre dağılım**

Grafik 3'te katılımcıların görev yaptığı birime göre dağılımı gösterilmektedir. Grafik 3 incelendiğinde katılımcıların %56'lık oran ile yarısından fazlasının fakültelerde görev yaptığı görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların %13'ü daire başkanlıklarında, %12'si meslek yüksekokullarında, %10'u yüksekokullarda görev yapmakta olduğu görülmektedir. Rektörlüğe bağlı akademik ve idari birimler ile enstitülerde görev yapanlar ise toplamda %9'dur.

**Grafik 3: Görev yapılan birime göre dağılım**

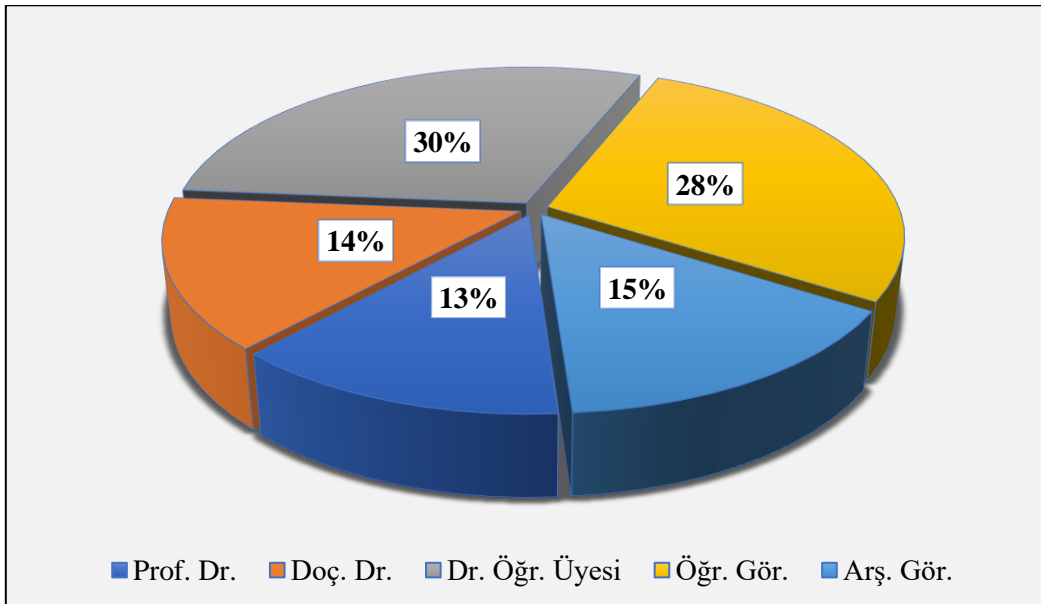
Katılımcıların Üniversitedeki pozisyonlarına göre dağılımları Grafik 4'te özetlenmiştir. Grafik 4 incelendiğinde katılımcıların %66'sı akademik personel, %34'ü ise idari personel olarak görev yaptığı görülmektedir.

**Grafik 4:** Üniversitedeki pozisyona göre dağılım



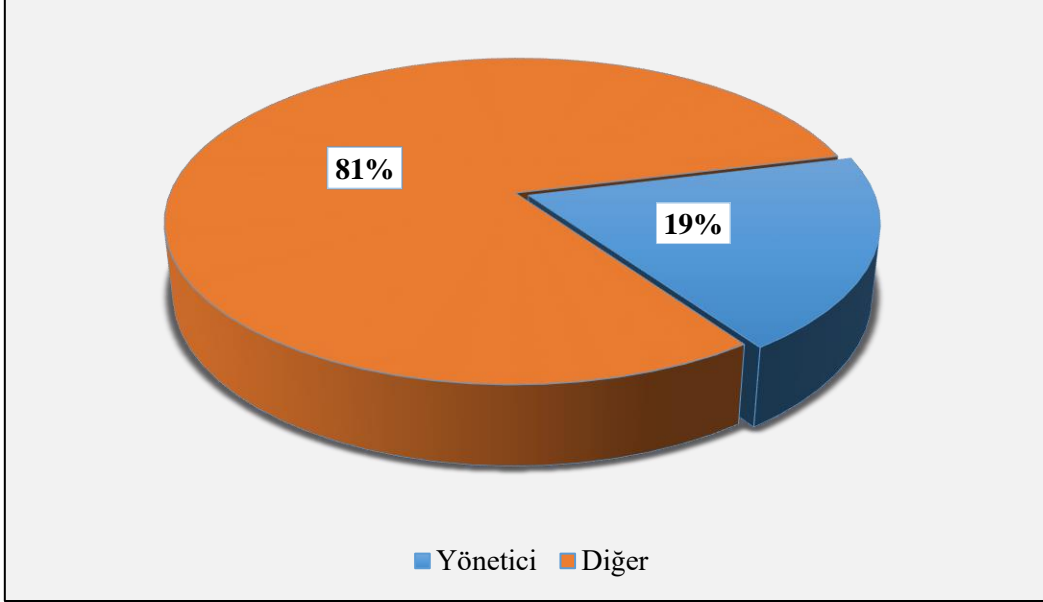
Grafik 5'te anketi yanıtlayan akademik personellerin unvanlarına göre dağılımları özetlenmiştir. Grafik 5 incelendiğinde katılımcıların %30'unun Doktor Öğretim Üyesi, %28'inin Öğretim görevlisi, %15'inin araştırma görevlisi ve %14'ünün Doçent Doktor olduğu görülmektedir. Profesör Doktor olarak görev yapanlar ise katılımcıların %13'ünü oluşturmaktadır.

**Grafik 5:** Akademik unvana göre dağılım



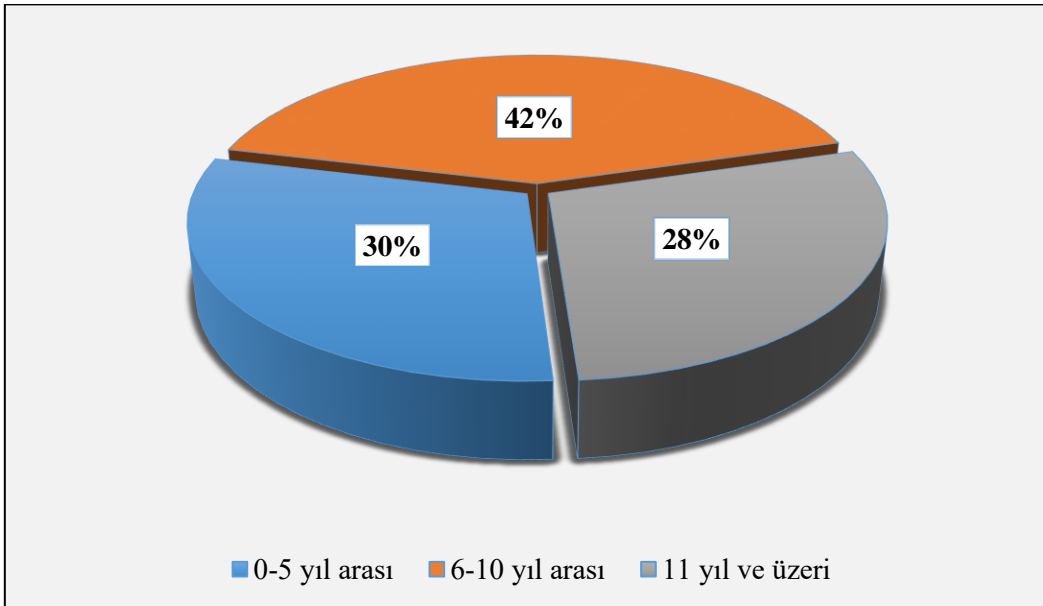
Grafik 7’de anketi yanıtlayan personelin idari unvanlarına göre dağılımı özetlenmiştir. Grafik 7 incelendiğinde katılımcıların %19’unun yönetici pozisyonunda olduğu görülmektedir.

**Grafik 7: İdari unvana göre dağılım**



Katılımcıların kurumdaki görev süresine göre dağılımı Grafik 8’de özetlenmiştir. Grafik 8 incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun 6-10 yıl arasında görev süresine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %30’u 0-5 yıl arasında, %28’i ise 11 yıl ve üzeri görev süresine sahip olduğu görülmektedir.

**Grafik 8: Kurumdaki görev süresine göre dağılım**

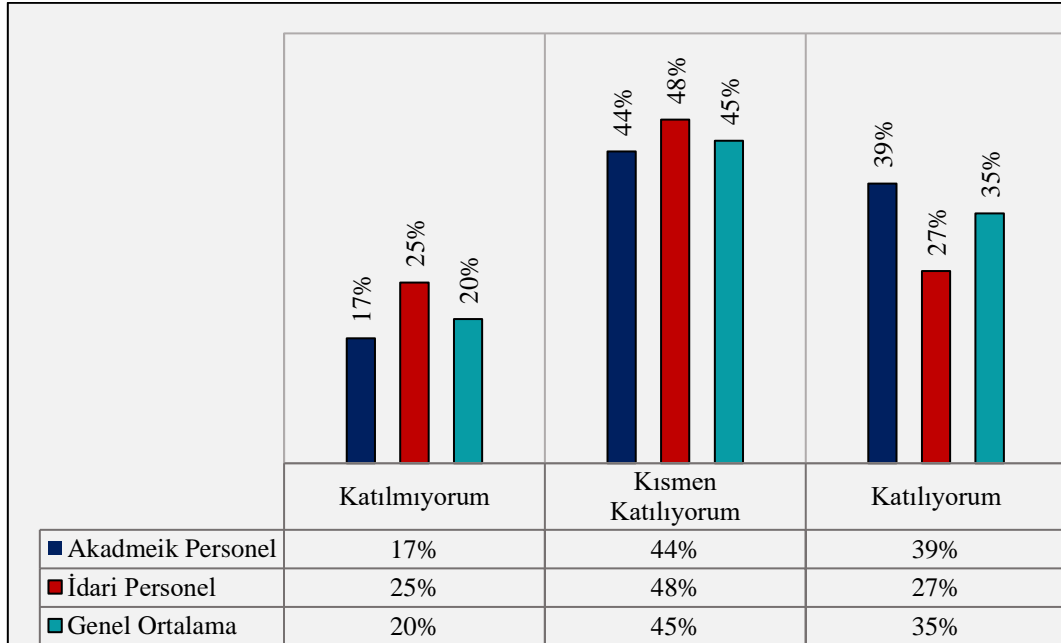


## 2. Personelin Kalite Kültürü ve Beklentisi

Bu bölümde ankete katılan personele kalite kültürü ve beklentisine yönelik olarak çeşitli ifadeler yöneltilmiş ve alınan akademik ve idari personel ile genel ortalama olarak gruplandırılarak grafiklere aktarılmıştır. Toplamda 21 maddeden oluşan bu bölümde yanıt için katılımcılara “Katılmıyorum”, “Kısmen Katılıyorum” ve “Katılıyorum” olmak üzere 3 seçenek sunulmuştur.

Katılımcılara “Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 9’da özetlenmiştir. Grafik 9 incelendiğinde akademik ve idari personel görüşlerinin önemli ölçüde farklılaştığı ve “katılmıyorum” yanıt oranlarının her iki grupta da yüksek olduğu dikkat çekmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %39’u “katılıyorum” %44’ü “kısmen katılıyorum”, idari personelin ise %27’si “katılıyorum”, %48’i “kısmen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Diğer taraftan akademik personelin %17’sinin, idari personelin ise %25’inin “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama dikkate alındığında bu ifadeye katılımcıların %35’inin “katılıyorum”, %45’inin “kısmen katılıyorum” ve %20’sinin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

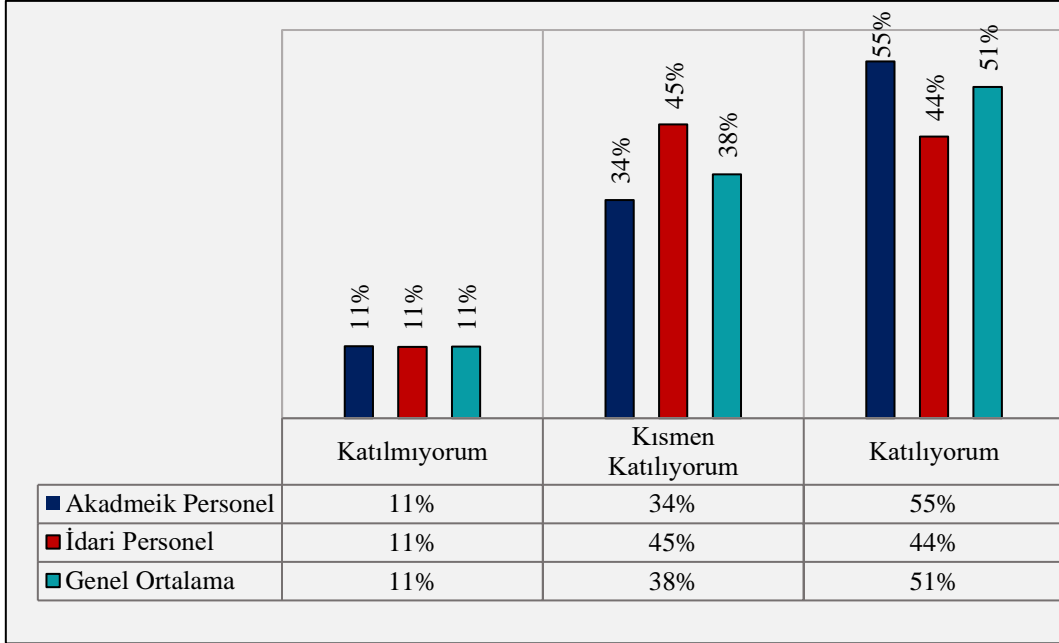
**Grafik 9:** Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.



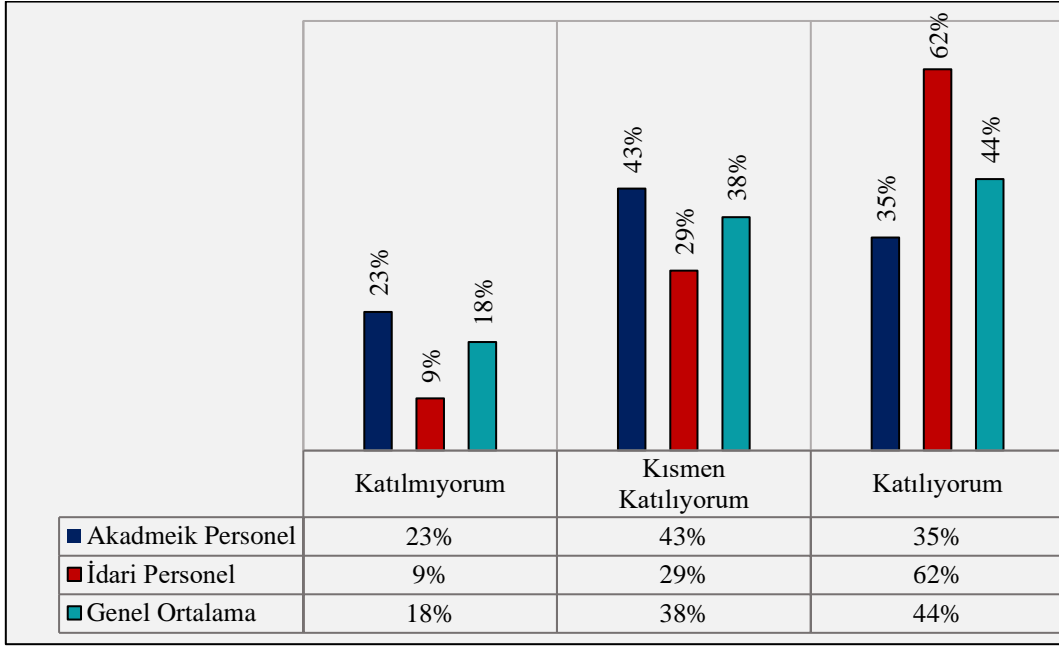
Katılımcılara “Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 10’da özetlenmiştir. Grafik 10 incelendiğinde akademik ve idari personelin vermiş oldukları “katılmıyorum” yanıt oranlarının birbirine eşit ve düşük

düzeyde olduğu diğer yanıtlarda ise belirgin bir farklılaşmanın yaşandığı görülmektedir. Katılımcılara yöneltilen bu ifadeye akademik personelin %55'i "katılıyorum", %34'ü ise "kısmen katılıyorum" yanıtını vermiştir. İdari personellerin ise %27'si "katılıyorum", %48'i "kısmen katılıyorum" yanıtını vermiştir. Her iki grupta da "katılmıyorum" yanıtı oranı %11'dir. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %51'inin "katılıyorum", %38'inin "kısmen katılıyorum" ve %11'inin "katılmıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir.

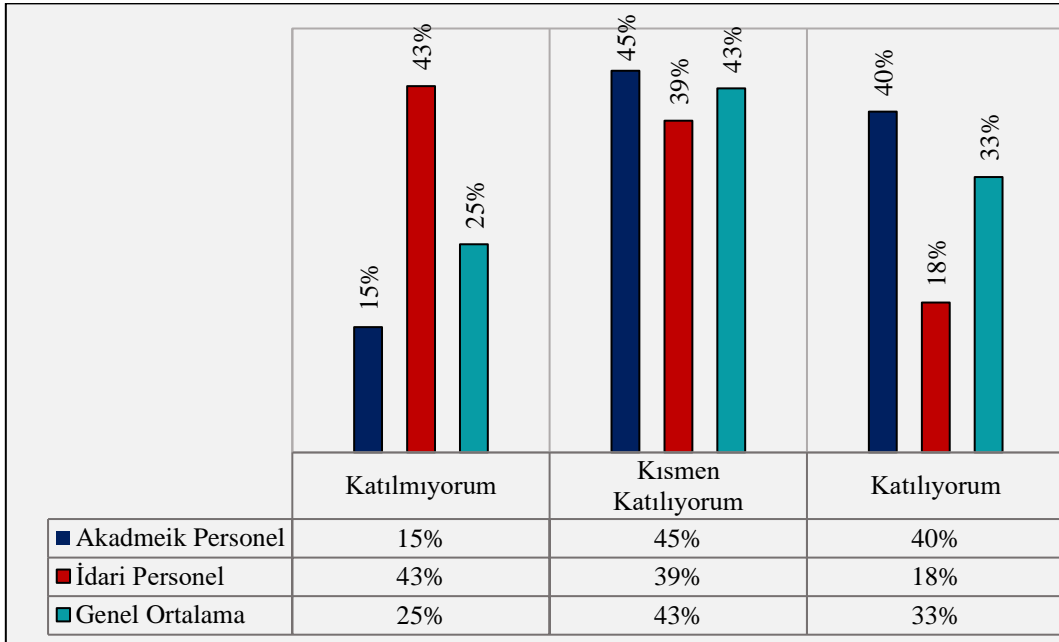
**Grafik 10: Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.**



Katılımcılara "Yöneticiler akademik personelin memnuniyetini önemsemektedir." ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 11'de özetlenmiştir. Grafik 11 incelendiğinde akademik ve idari personel görüşlerinin önemli ölçüde farklılık gösterdiği dikkat çekmektedir. Katılımcılara yöneltilen ifadeye idari personelin %62'si "katılıyorum" yanıtını verirken akademik personeller arasında bu oran yalnızca %35'tir. Akademik personelin %43'ü, idari personelin ise %29'u "kısmen katılıyorum" yanıtını vermiştir. Diğer taraftan idari personelin %9'u bu ifadeye "katılmıyorum" yanıtını verirken akademik personeller arasında bu oran %23'tür. Genel ortalama dikkate alındığında tüm katılımcıların %44'ünün "katılıyorum", %38'inin "kısmen katılıyorum" ve %18'inin "katılmıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir.

**Grafik 11:** Yöneticiler akademik personelin memnuniyetini önemsemektedir.

Katılımcılara “Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 12’de özetlenmiştir.

**Grafik 12:** Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.

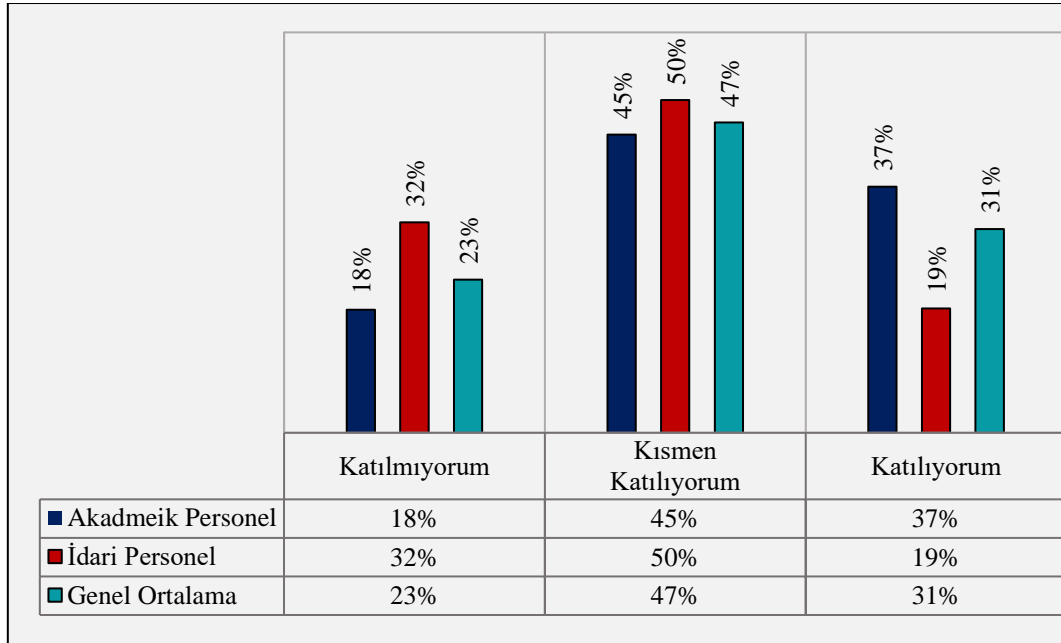
Grafik 12 incelendiğinde akademik ve idari personel görüşlerinin önemli ölçüde farklılık gösterdiği ve “katılmıyorum” yanıtı oranının yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Katılımcılara yöneltilen ifadeye akademik personelin %40’ı “katılıyorum”, %45’i ise “kısmen



katılıyorum” yanıtını verirken idari personelin yalnızca %18’inin “katılıyorum” ve %39’unun “kısmen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Diğer taraftan akademik personelin %15’i “katılmıyorum” yanıtını verirken idari personel arasında bu oran oldukça yükselerek %43’e ulaşmıştır. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %33’ünün “katılıyorum”, %43’ünün “kısmen katılıyorum” ve %25’inin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

Katılımcılara “Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarıyla ilgilenmektedir.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 13’te özetlenmiştir. Grafik 13 incelendiğinde akademik ve idari personel görüşleri arasında önemli farklılıklar olduğu ve bunun yanı sıra “katılmıyorum” yanıtı oranlarının yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Grafik incelendiğinde ilgili ifadeye akademik personelin %37’sinin “katılıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. İdari personel arasında ise bu oran yalnızca %19’dur. Akademik personelin %45’i ve idari personelin %50’si “kısmen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Diğer taraftan akademik personelin %18’inin idari personelin ise %32’sinin bu ifadeye “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. Genel ortalama dikkate alındığında ilgili ifadeye tüm katılımcıların %31’inin “katılıyorum”, %47’sinin “kısmen katılıyorum” ve %23’ünün “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

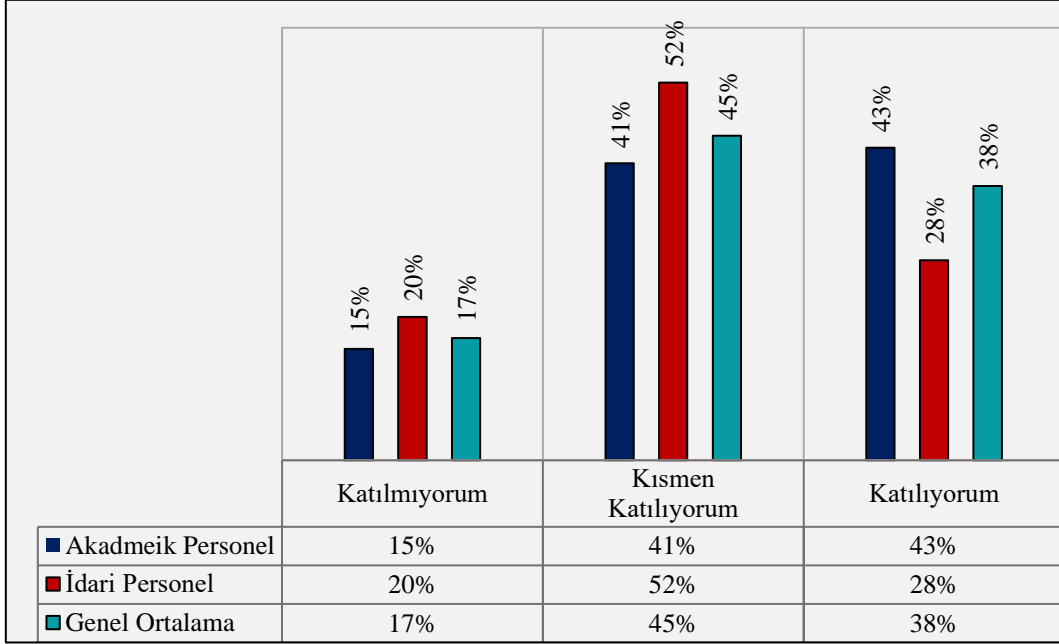
**Grafik 13:** Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarıyla ilgilenmektedir.



Katılımcılara “Kurumumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 14’te özetlenmiştir. Grafik 14 incelendiğinde iki grup arasında yanıtların önemli ölçüde farklılaştığı dikkat çekmektedir. Katılımcılara yöneltilen bu

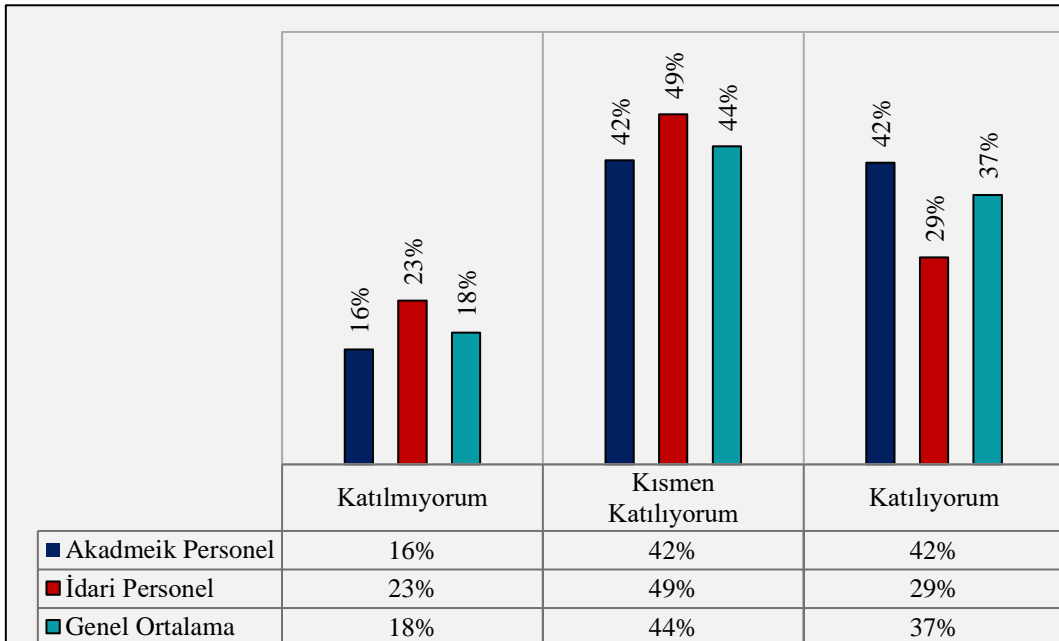
ifadeye akademik personelin %43'ü “katılıyorum”, %41'i “kısmen katılıyorum” ve %15'i “katılmıyorum”; idari personellerin ise %28'i “katılıyorum” %52'si “kısmen katılıyorum” ve %20'si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %38'i “katılıyorum”, %45'i “kısmen katılıyorum” ve %17'si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir.

**Grafik 14:** Kurumumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.



Katılımcılara “Kurumumda stratejiler belirlenirken kalitenin rolü temel alınır.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 15’te özetlenmiştir.

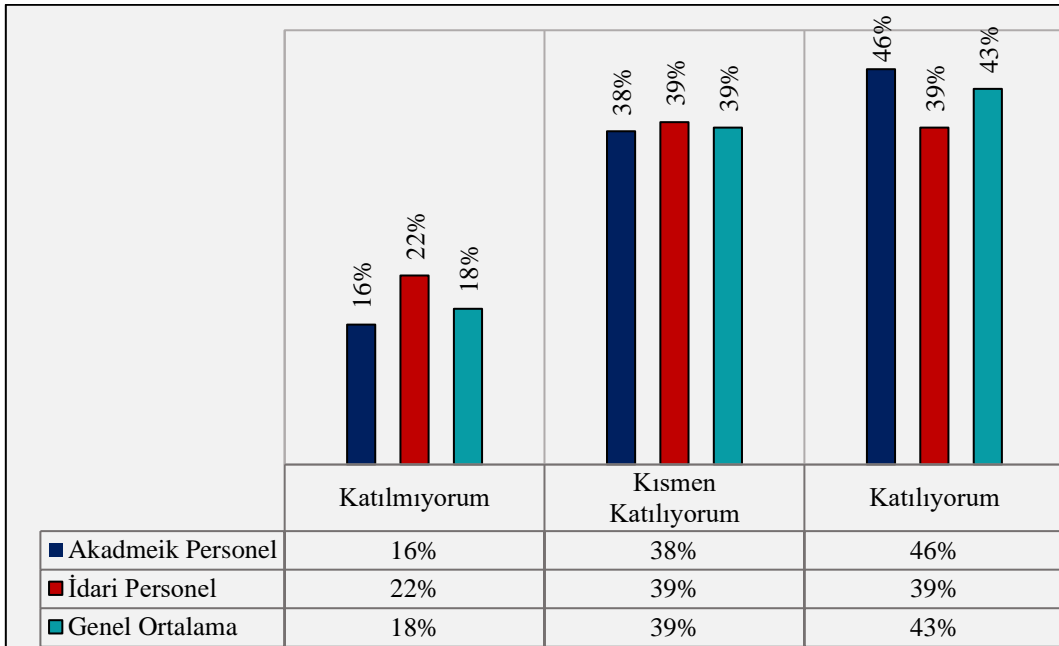
**Grafik 15:** Kurumumda stratejiler belirlenirken kalitenin rolü temel alınır.



Grafik 15 incelendiğinde akademik personelin idari personele kıyasla “katılmıyorum” yanıtını daha fazla tercih ettiği görülmektedir. Akademik personelin %42’si “katılıyorum”, %42’si “kısmen katılıyorum” ve %16’sı “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Diğer taraftan idari personelin %29’u “katılıyorum”, %49’u “kısmen katılıyorum” ve %23’ü “katılmıyorum” ve yanıtını vermiştir. Genel ortalamalar incelendiğinde ise katılımcıların %37’sinin “katılıyorum”, %44’ünün “kısmen katılıyorum” ve %18’inin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

Katılımcılara “Kalite, kurumumdaki iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 16’da özetlenmiştir. Grafik 16 incelendiğinde akademik ve idari personel yanıtlarının dağılımının nispeten birbirine yakın olduğu dikkat çekmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %46’sı “katılıyorum”, %38’i “kısmen katılıyorum” ve %16’sı “katılmıyorum” yanıtını verirken idari personelin %39’u “katılıyorum”, %39’u “kısmen katılıyorum” ve %22’si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %43’ü “katılıyorum”, %39’u “kısmen katılıyorum” ve %18’i “katılmıyorum” yanıtını vermiştir.

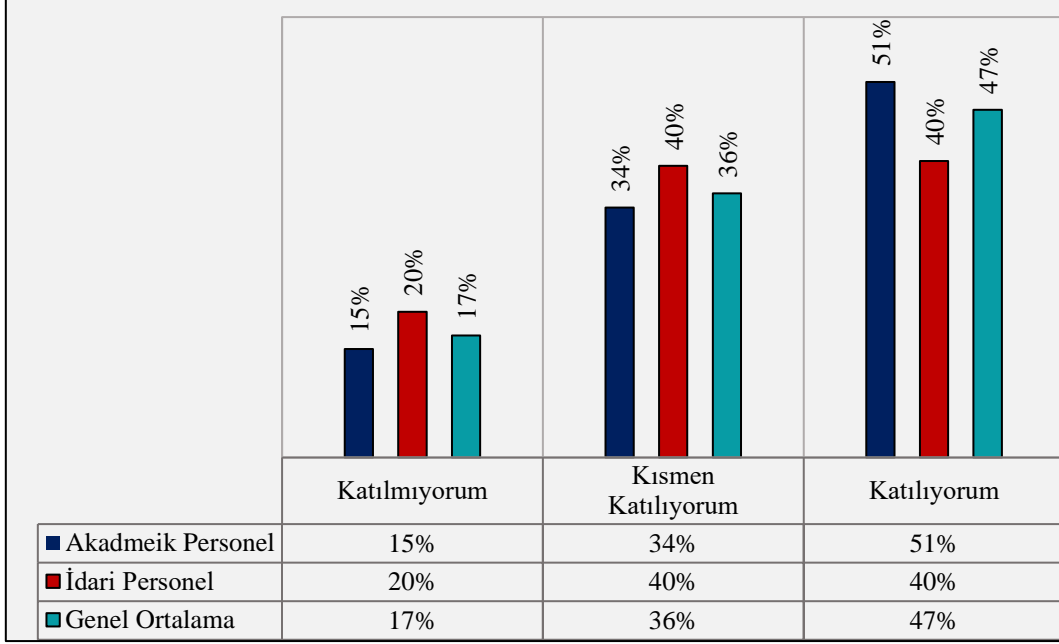
**Grafik 16:** Kalite, kurumumdaki iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.



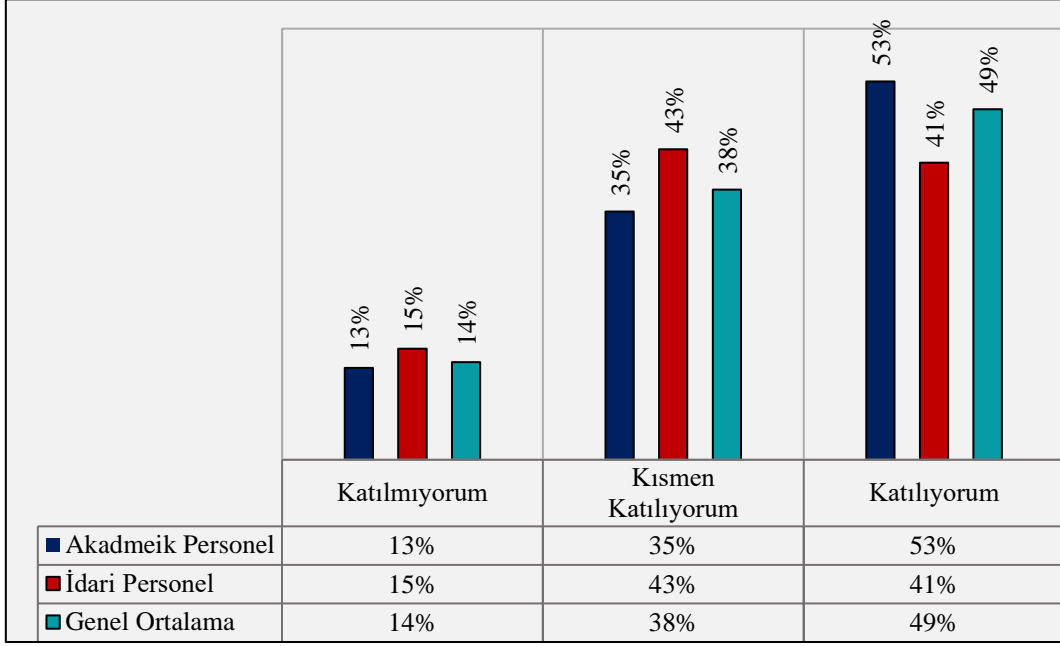
Katılımcılara “Kalite geliştirme çalışmaları kurumunun performansı için vazgeçilmezdir” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 17’de özetlenmiştir. Grafik 17 incelendiğinde akademik personelin akademik personelin %15’inin, idari personelin ise %20’sinin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. Diğer taraftan akademik personelin

%51'i "katılıyorum", %34'ü "kısmen katılıyorum" yanıtını vermiştir. İdari personelin verdiği "katılıyorum" ve "kısmen katılıyorum" yanıtı oranları ise birbirine eşittir. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %17'sinin "katılmıyorum", %36'sının "kısmen katılıyorum" ve %47'sinin "katılıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir.

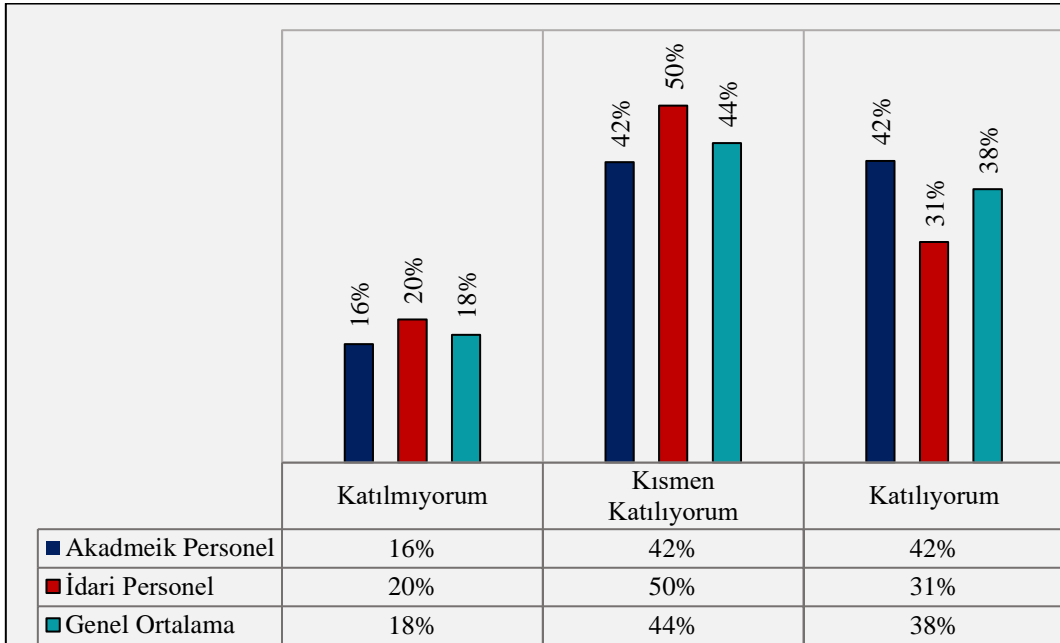
**Grafik 17:** Kalite geliştirme çalışmaları kurumunun performansı için vazgeçilmezdir.



Katılımcılara "Kurumumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterilmektedir" ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 18'de özetlenmiştir. Grafik 18 incelendiğinde "katılmıyorum" yanıtlarında birbirine yakın oranların elde edildiği ve nispeten düşük düzeyde kaldığı buna karşın "katılıyorum" ve "kısmen katılıyorum" yanıtı oranlarının farklılık gösterdiği görülmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %53'ü "katılıyorum", %35'i ise "kısmen katılıyorum" yanıtını vermiştir. İdari personelin ise %41'i "katılıyorum" ve %43'ü "kısmen katılıyorum" yanıtını vermiştir. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %14'ünün "katılmıyorum", %38'inin "kısmen katılıyorum" ve %49'unun "katılıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir.

**Grafik 18:** Kurumumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterilmektedir.

Katılımcılara “Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 19’da özetlenmiştir.

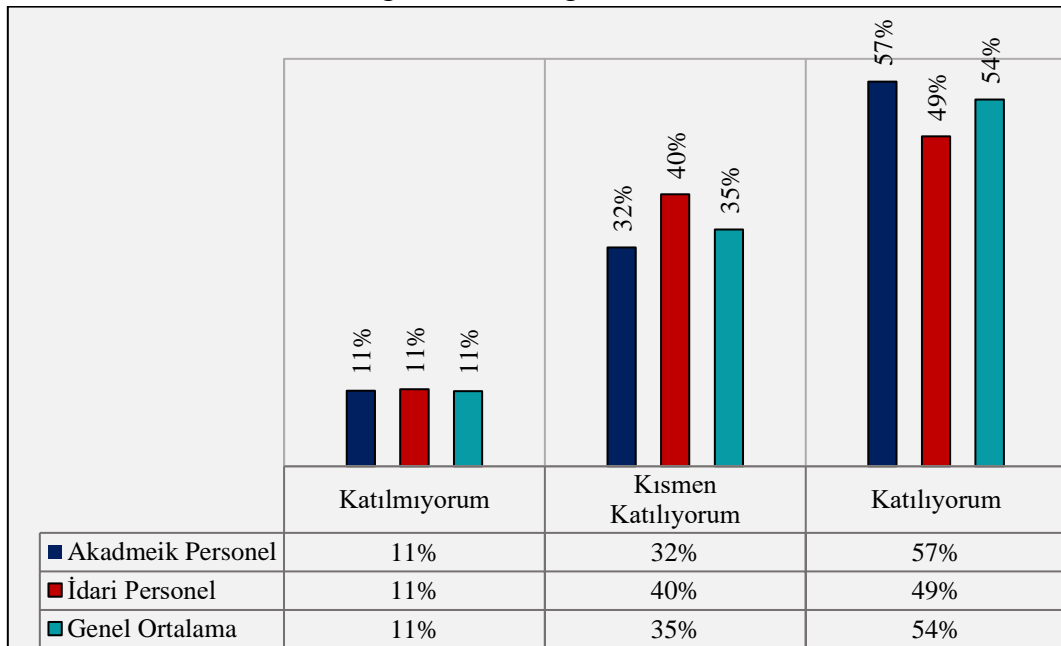
**Grafik 19:** Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.

Grafik 19 incelendiğinde akademik ve idari personel arasında “kısmen katılıyorum” ve katılıyorum yanıtlarının belirgin farklılıklar taşıdığı dikkat çekmektedir. Buna karşın

“katılmıyorum” yanıtlarının birbirine yakın değerler aldığı görülmektedir. Akademik personelin %16’sı idari personelin ise %20’si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Diğer taraftan idari personelin %31’i “katılıyorum” ve %50’si “kısmen katılıyorum” yanıtını verirken akademik personel arasında her iki yanıt oranının da %42 olduğu görülmektedir. Genel ortalamalar dikkate alındığında ise katılımcıların %18’inin “katılmıyorum”, %44’ünün “kısmen katılıyorum” ve %38’inin “katılıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

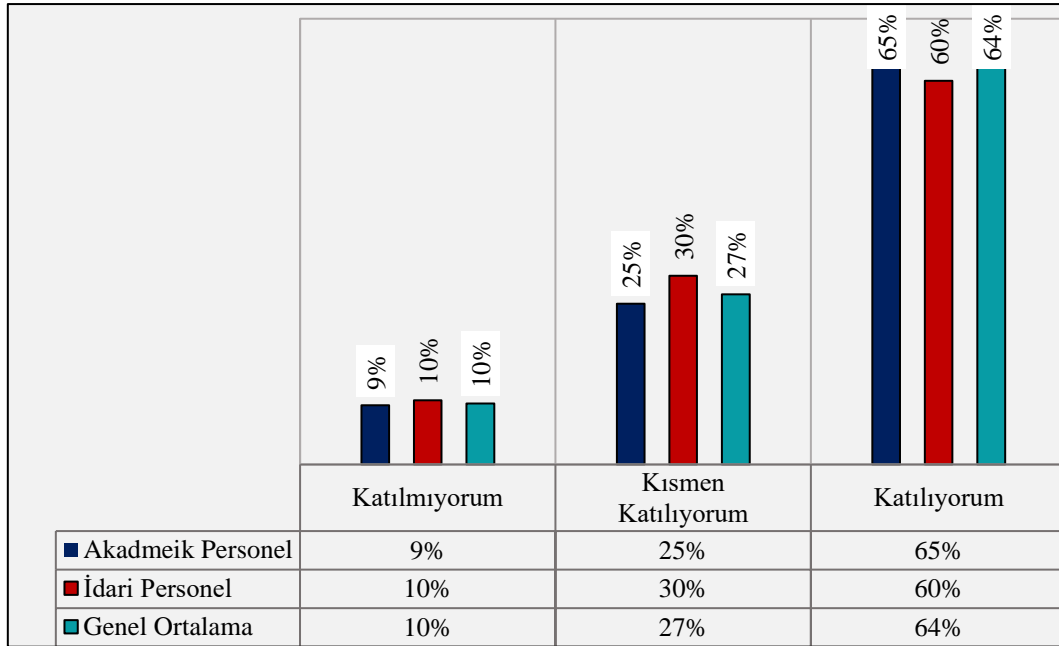
Katılımcılara “Kaliteyi artırma kapsamında kurumumda uygulanan çalışmalar eğitim ve öğretimin niteliğini etkiler.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 20’de özetlenmiştir. Grafik 20 incelendiğinde akademik ve idari personelin aynı oranda ve nispeten düşük düzeyde “katılmıyorum” yanıtını verdiği buna karşın “kısmen katılıyorum” ve “katılıyorum” yanıtlarında farklı ağırlıkların elde edildiği görülmektedir. Akademik personelin %32’si “kısmen katılıyorum” ve %57’si “katılıyorum” yanıtını verirken idari personelin %40’ı “kısmen katılıyorum” ve %49’u “katılıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. Her iki grupta da “katılmıyorum” yanıtı oranı %11’dir. Genel ortalamalar incelendiğinde katılımcıların %54’ünün “katılıyorum”, %35’inin “kısmen katılıyorum” ve %11’inin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

**Grafik 20:** Kaliteyi artırma kapsamında kurumumda uygulanan çalışmalar eğitim ve öğretimin niteliğini etkiler.



Katılımcılara “Kalite çalışmaları kapsamındaki faaliyetlerin üniversitenin kurumsal kimliğine katkı sağlayacağını düşünüyorum.” İfadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 21’de özetlenmiştir. Grafik 21 incelendiğinde akademik ve idari personelden alınan yanıtların dağılımının genel olarak birbirine yakın seyrettiği, “katılmıyorum” yanıtı oranının oldukça düşük olduğu diğer taraftan “katılıyorum” yanıtlarında nispeten yüksek oranlara ulaşıldığı dikkat çekmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %65’i “katılıyorum” ve %25’i “kısmen katılıyorum”, idari personelin ise %60’ı “katılıyorum” ve %30’u “kısmen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama değerlendirildiğinde katılımcıların %64’ünün “katılıyorum”, %27’sinin “kısmen katılıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. “Katılmıyorum” yanıtını verenler ise tüm katılımcıların %10’unu oluşturmaktadır.

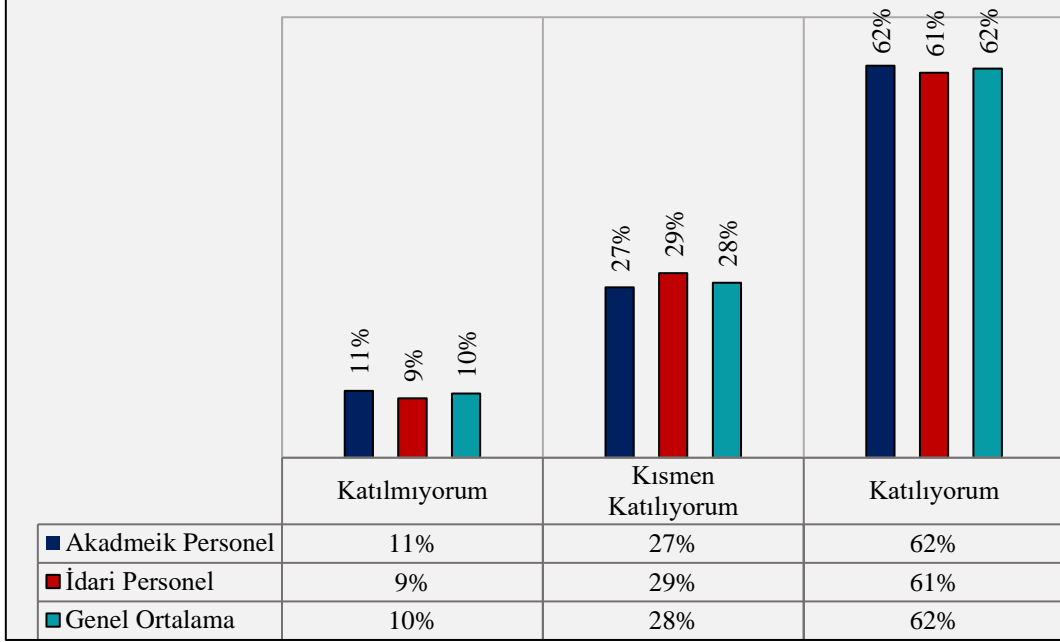
**Grafik 21:** Kalite çalışmaları kapsamındaki faaliyetlerin üniversitenin kurumsal kimliğine katkı sağlayacağını düşünüyorum.



Katılımcılara “Kurumumun gelecekte de kurumlar arası devamlılığını sağlayabilmesi için yürütülen akreditasyon çalışmalarını destekliyorum.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 22’de özetlenmiştir. Grafik 22 incelendiğinde akademik ve idari personelin verdikleri yanıtların büyük ölçüde benzerlik gösterdiği ve “katılmıyorum” yanıtı oranının oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir. Akademik personelin %62’si “katılıyorum”, %27’si “kısmen katılıyorum” ve %11’i “katılmıyorum” yanıtını verirken idari personelin %61’i “katılıyorum”, %29’u “kısmen katılıyorum” ve %9’u “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama dikkate alındığında katılımcıların %62’sinin “katılıyorum” ve %28’inin “kısmen katılıyorum”

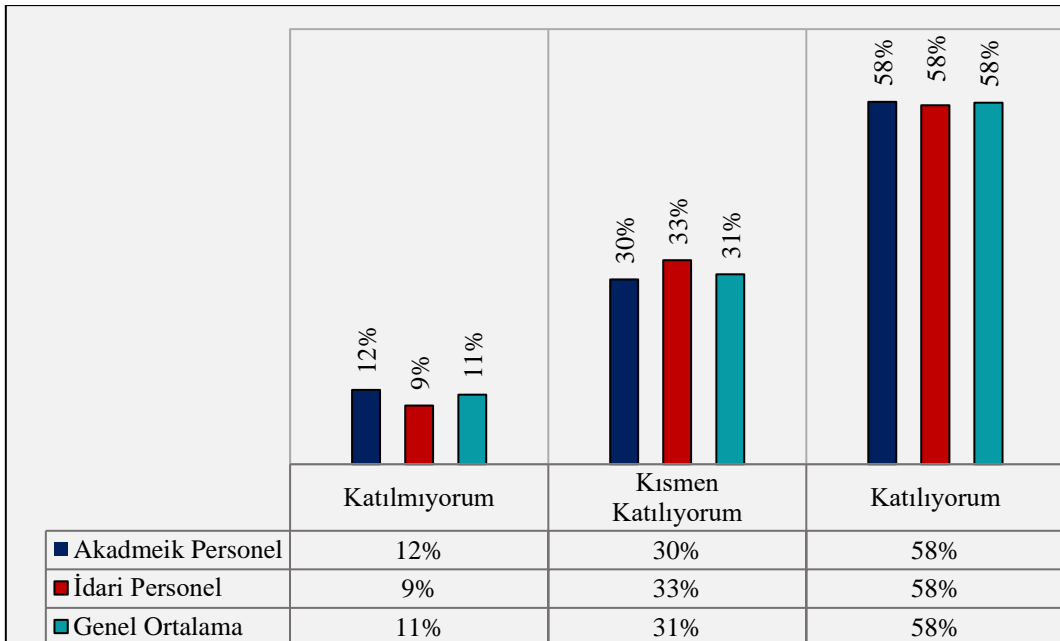
yanıtını verdiği görülmektedir. “Katılmıyorum” yanıtı verenler ise tüm katılımcıların %10’unu oluşturmaktadır.

**Grafik 22:** Kurumumun gelecekte de kurumlar arası devamlılığını sağlayabilmesi için yürütülen akreditasyon çalışmalarını destekliyorum.



Katılımcılara “Akreditasyon çalışmaları ile ölçme ve değerlendirmede objektifliğin büyük ölçüde sağlanması, mezun olacak öğrenci kalitesini artırır.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 23’te özetlenmiştir.

**Grafik 23:** Akreditasyon çalışmaları ile ölçme ve değerlendirmede objektifliğin büyük ölçüde sağlanması, mezun olacak öğrenci kalitesini artırır.

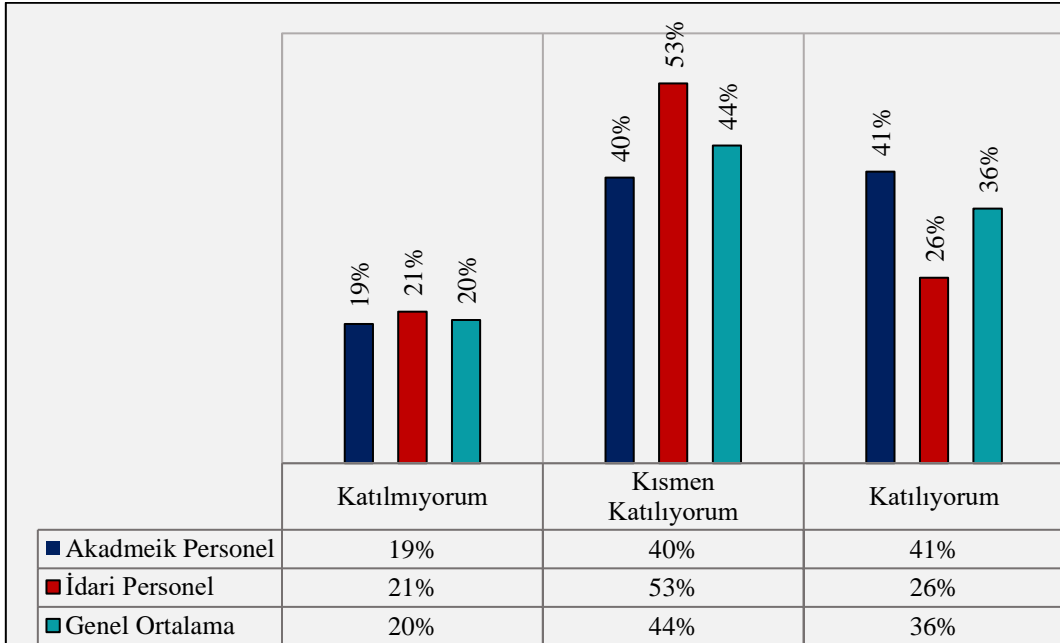




Grafik 23 incelendiğinde akademik ve idari personelin verdikleri yanıtların büyük ölçüde benzerlik gösterdiği ve “katılmıyorum” yanıtı oranının oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir. Akademik ve idari personel arasında “katılıyorum” yanıtını verenlerin oranları %58’dir. Diğer taraftan akademik personelin %30’u, idari personelin ise %33’ü “kısmen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalamalar değerlendirildiğinde katılımcıların %58’inin “katılıyorum”, %31’inin “kısmen katılıyorum” ve %11’inin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

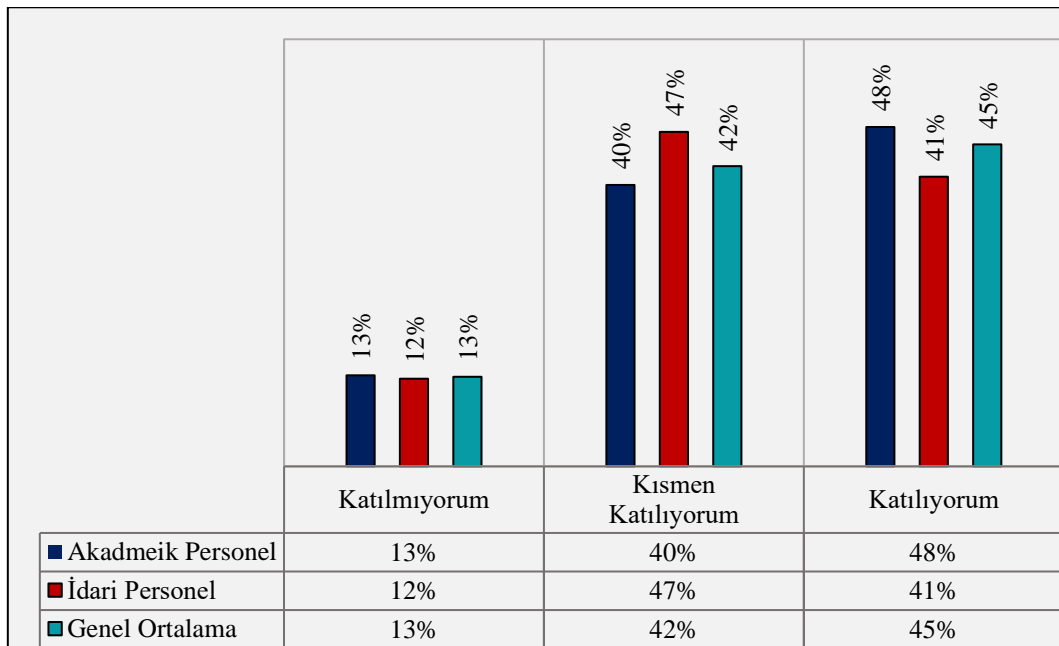
Katılımcılara “Akreditasyon çalışmalarında kurumumun yeterli alt yapısının olduğunu düşünüyorum.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 24’te özetlenmiştir. Grafik 24 incelendiğinde akademik ve idari personel arasında “katılmıyorum” yanıtı oranlarının birbirine yakın ve yüksek olduğu, “kısmen katılıyorum” ve “katılıyorum” yanıtlarında ise iki grubun birbirinden farklılaştığı dikkat çekmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %41’i “katılıyorum”, %40’ı “kısmen katılıyorum” ve %19’u “katılmıyorum” yanıtını verirken idari personelin %26’sı “katılıyorum”, %53’ü “kısmen katılıyorum” ve %21’i “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalamalar değerlendirildiğinde katılımcıların %20’sinin “katılmıyorum” yanıtını verdiği dikkat çekmektedir. Buna karşın %44’ü “kısmen katılıyorum” ve %36’sı “katılıyorum” yanıtını vermiştir.

**Grafik 24:** Akreditasyon çalışmalarında kurumumun yeterli alt yapısının olduğunu düşünüyorum.



Katılımcılara “Akreditasyon süreci öncesinde akademik personel yapılacak çalışmalardan haberdar edilmektedir.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 25’te özetlenmiştir. Grafik 25 incelendiğinde “katılmıyorum” yanıtlarının her iki grupta da birbirine yakın oranda olduğu buna karşın “kısmen katılıyorum” ve “katılıyorum” yanıtlarında farklılık gösterdiği dikkat çekmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %48’i “katılıyorum”, %40’ı “kısmen katılıyorum” ve %13’ü “katılmıyorum” idari personelin ise %41’i “katılıyorum”, %47’si “kısmen katılıyorum” ve %12’si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalamalar değerlendirildiğinde katılımcıların %45’inin “katılıyorum” ve %42’sinin “kısmen katılıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. Katılımcıların %13’ü ise bu ifadeye “katılmıyorum” yanıtını vermiştir.

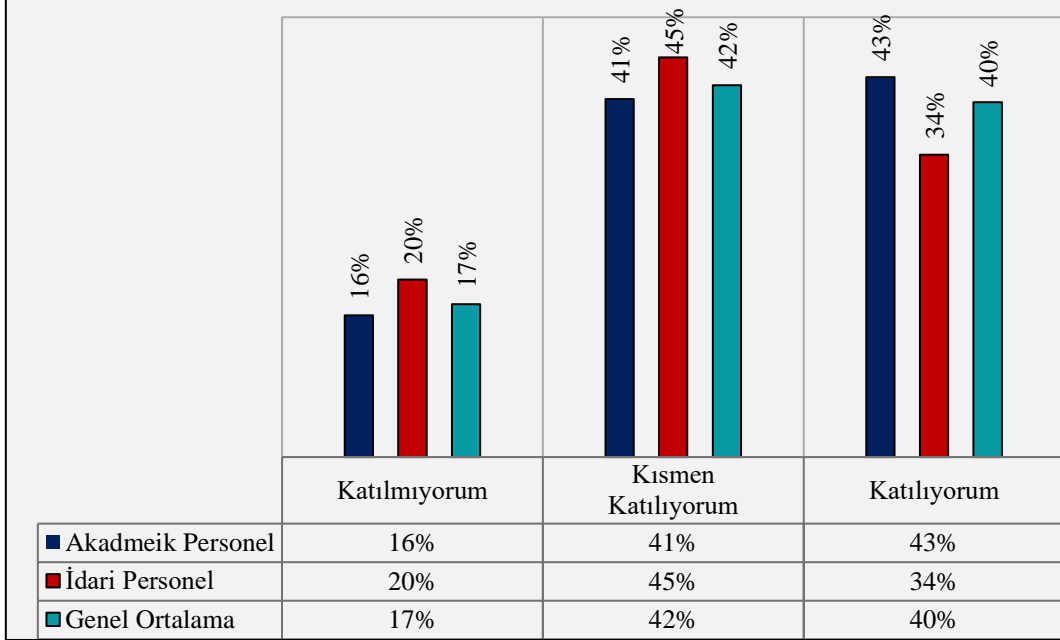
**Grafik 25:** Akreditasyon süreci öncesinde akademik personel yapılacak çalışmalardan haberdar edilmektedir.



Katılımcılara “Kurumumda kalite sürecine ilişkin yeterli bilgilendirmenin olduğunu düşünüyorum.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 26’da özetlenmiştir. Grafik 26 incelendiğinde her iki grupta da “katılmıyorum” yanıt oranının nispeten yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Grafik incelendiğinde ilgili ifadeye akademik personelin %43’ünün “katılıyorum”, %41’inin “kısmen katılıyorum” ve %16’sının “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. İdari personelin ise %34’ünün “katılıyorum”, %45’inin “kısmen katılıyorum” ve %20’sinin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. Genel ortalamalar

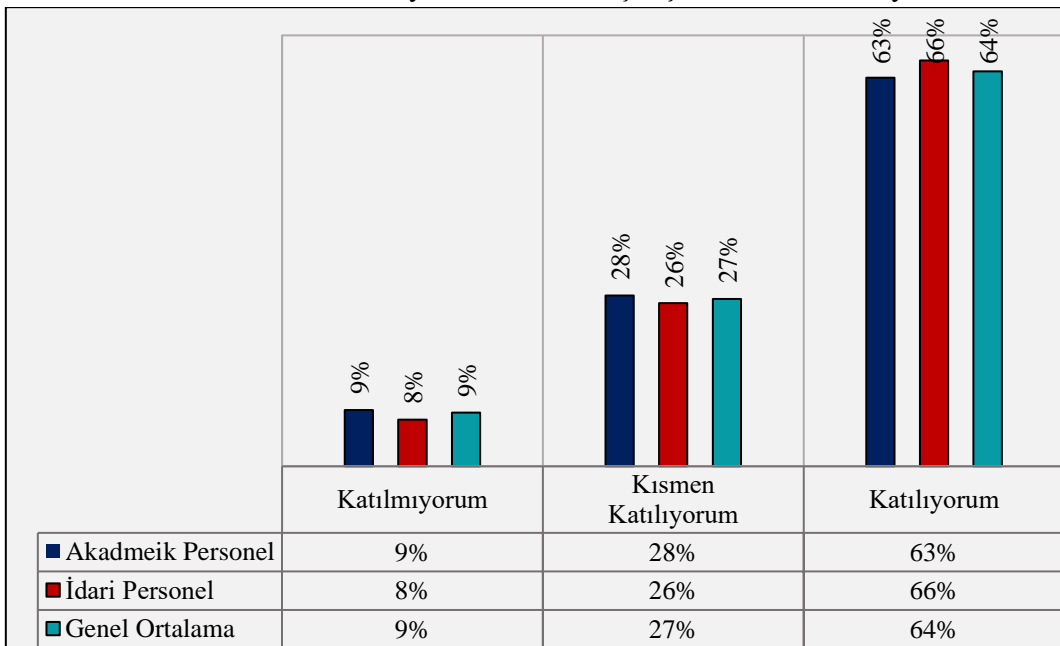
değerlendirildiğinde katılımcıların %40'ının "katılıyorum", %42'sinin "kısmen katılıyorum" ve %17'sinin "katılmıyorum" yanıtını verdiği görülmüştür.

**Grafik 26:** Kurumumda kalite sürecine ilişkin yeterli bilgilendirmenin olduğunu düşünüyorum.



Katılımcılara "Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum." ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 27'de özetlenmiştir.

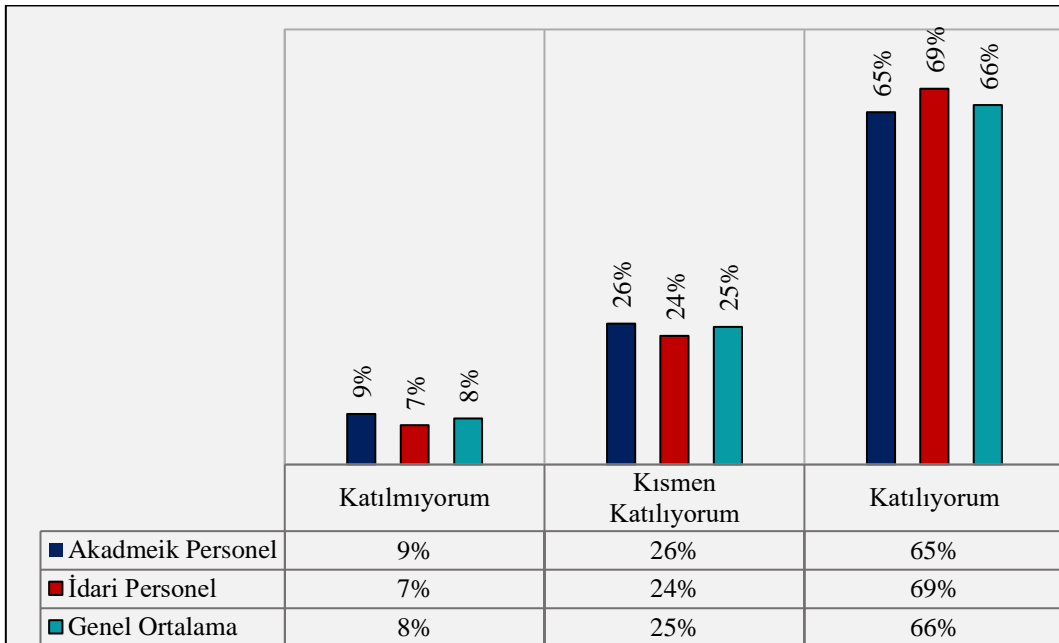
**Grafik 27:** Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.



Grafik 27 incelendiğinde akademik ve idari personelin verdikleri yanıtların büyük ölçüde benzerlik gösterdiği ve “katılmıyorum” yanıtı oranının oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir. Yanıtlar ayrıntılı olarak incelendiğinde akademik personelin %63’ü “katılıyorum” ve %28’i “kısmen katılıyorum” yanıtını verirken idari personelin %66’sı “katılıyorum” ve %26’sı “kısmen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Akademik personelin yalnızca %9’u ve idari personelin yalnızca %8’i ilgili ifadeye “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama değerlendirildiğinde katılımcıların %64’ü “katılıyorum”, %27’si “kısmen katılıyorum” ve %9’u “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

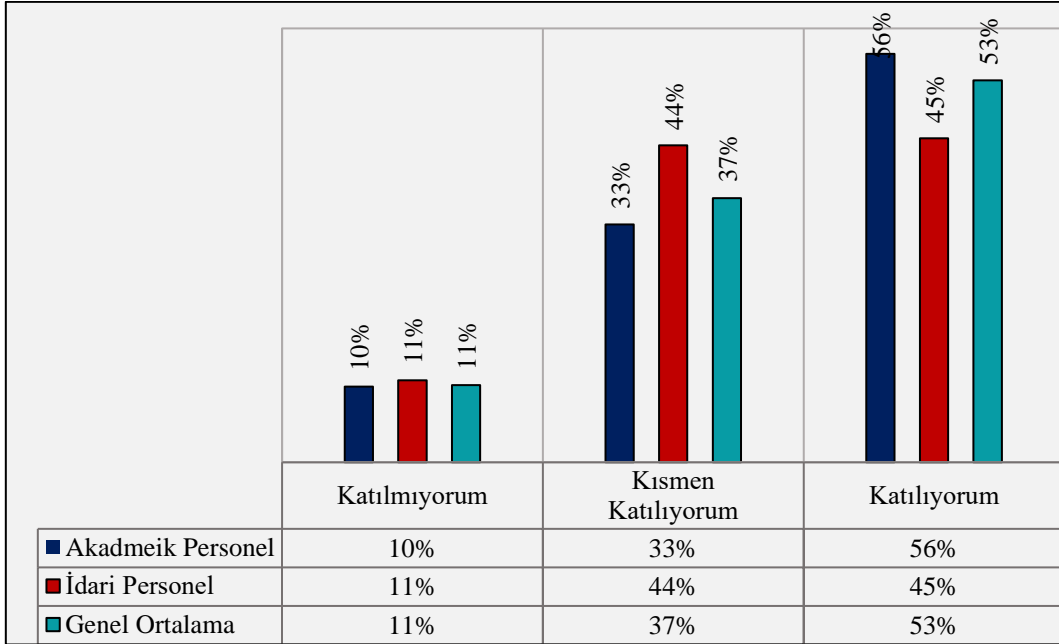
Katılımcılara “Kurumumun ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını destekliyorum.” İfadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 28’de özetlenmiştir. Grafik 28 incelendiğinde akademik ve idari personel yanıtlarının genel olarak benzerlik göstermesi ve “katılmıyorum” yanıtı oranının oldukça düşük olması dikkat çekmektedir. Grafik incelendiğinde akademik personelin %65’nin, idari personelin ise %69’unun ilgili ifadeye “katılıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir. Diğer taraftan akademik personelin %9’u, idari personelin ise %7’si ilgili ifadeye “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama değerlendirildiğinde katılımcıların %66’sı “katılıyorum”, %25’i “kısmen katılıyorum” ve %8’i “katılmıyorum” yanıtını vermiştir.

**Grafik 28:** Kurumumun ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını destekliyorum.



Katılımcılara “Kurumumda YÖKAK’ın kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.” ifadesi yöneltilmiş ve alınan yanıtlar Grafik 29’da özetlenmiştir. Grafik 29 incelendiğinde “katılmıyorum” yanıtı oranının her iki grupta yakın olduğu, “katılıyorum” ve “kısmen katılıyorum” yanıtlarında ise iki grubun farklılaştığı görülmektedir. İlgili ifadeye akademik personelin %56’sı “katılıyorum”, %33’ü “kısmen katılıyorum” ve %10’u “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. İdari personelin ise %45’i “katılıyorum”, %44’ü “kısmen katılıyorum” ve %11’ü “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Genel ortalama değerlendirildiğinde katılımcıların %53’ünün “katılıyorum”, %37’sinin “kısmen katılıyorum” ve %11’inin “katılmıyorum” yanıtını verdiği görülmektedir.

**Grafik 29:** Kurumumda YÖKAK’ın kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.



### 3. Kalite Çalışmalarına Yönelik Görüşler

Bu bölümde katılımcılara 2 adet açık uçlu soru yöneltilmiş ve 302 katılımcıdan alınan benzer yanıtlar gruplandırılarak değerlendirilmiştir.

Katılımcılara “ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin sağladığı katkıların neler olduğunu düşünüyorsunuz?” sorusu yöneltilmiş ve alınan yanıtlar çözümlenerek gruplandırılmıştır. Yapılan değerlendirme sonucu katılımcıların çoğunluğu ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin Üniversiteye kurumsallaşma ve standardizasyon kazandırdığını düşünmektedir. Diğer taraftan Üniversitenin genel kalitesini ve paydaş memnuniyetinin

yükseldiğini, Üniversiteye marka değeri kattığını ve prestijini yükselttiğini ve ayrıca denetim ve hesap verilebilirliğe katkı sağladığını düşünenler de yaygındır. Alınan Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin herhangi bir katkısının olmadığını düşünenler ise katılımcılar arasında azınlığa sahiptir.

Katılımcılara yöneltilen diğer soru ise “Kurumda yürütülen kalite çalışmaları ile ilgili genel olarak ne düşünüyorsunuz?” dur. Katılımcıların büyük bir kısmı yapılan çalışmaları desteklediğini ve başarılı bulunduğunu ifade ederken diğer bir kısmı çalışmaları başarılı olsa da daha fazlasının yapılması gerektiğini ifade etmiştir. Buna karşın katılımcılar arasında yapılan çalışmaların yetersiz olduğunu ve daha çok kağıt üzerinde kaldığını ifade edenler de bulunmaktadır. Ayrıca azınlıkta olsa da katılımcıların bir kısmı yapılan çalışmalar ile ilgili yeterince bilgilendirilmenin yapılmadığını ifade etmiştir. Kalite çalışmalarının gereksiz olduğunu düşünenlerin oranı ise oldukça düşüktür.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesinde görev yapan akademik ve idari personelin kurumda yürütülen kalite çalışmalarına yönelik algı ve beklentisinin tespit edilmesi amacıyla hazırlanan anket toplamda 920 kişiye uygulanmış ve elde edilen veriler bu rapor kapsamında özetlenerek değerlendirilmiştir.

Anket sonuçları hem akademik hem de idari personel görüşlerinin ayrı ayrı değerlendirilebilmesi adına akademik personel, idari personel ve genel ortalama başlıklarında çözümlenmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda akademik ve idari personelin kalite algısı ve beklentisinde önemli farklılıkların yanında bazı hususlarda ortak görüşlerin hâkim olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca genel ortalamaların hesaplanması sonucu Üniversitemizce yürütülen kalite çalışmalarındaki iyileştirilmesi gereken yönler ile güçlü yönler ortaya konulmuş ve bu çalışma kapsamında raporlanmıştır.

Verilerin çözümlenmesinin ardından yapılan değerlendirme sonucunda 11 maddede akademik ve idari personel görüşlerinin önemli ölçüde farklılık gösterdiği, 10 maddede ise genel olarak verilen yanıtların iki grup arasında paralellik gösterdiği görülmüştür. Katılımcılara yöneltilen ifadelerde akademik personel idari personele kıyasla pozitif yanıtları daha fazla tercih etmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucu kalite çalışmalarında iyileştirilmesi gereken yönler ile Üniversitemiz adına rekabet avantajı sağlayacak güçlü yönler ortaya konulmuştur.

Yapılan değerlendirme sonucu kurumda etkili iletişim yöntemlerinin kullanıldığını düşünenlerin oranının hedeflenen düzeyden düşük olduğu görülmüştür. İlgili maddeye katılımcıların yaklaşık yarısı kısmen yanıtını vermiş, önemi bir kısmı ise etkili iletişim yöntemlerinin kullanılmadığını ifade etmiştir.

Hem akademik hem de idari personel öğrenci memnuniyetinin yöneticiler tarafından önemsendiğini düşünmektedir. Buna karşın katılımcılar ağırlıklı olarak akademik ve idari personel memnuniyetlerinin yeterince önemsenmediğini düşünmektedir. Yöneticiler akademik personel memnuniyetini önemsemektedir ifadesine idari personel akademik personelden çok daha yüksek oranda katılıyorum yanıtını vermiştir. Benzer şekilde yöneticiler idari personel memnuniyetini önemsemektedir ifadesine akademik personel idari personelden çok daha yüksek oranda katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu sonuçlar tarafların yöneticilerce kendi

memnuniyetinin yeterince önemsenmediğini ancak diğer grubun memnuniyetinin önemsendiğini düşündüğünü göstermektedir. Diğer taraftan akademik ve idari personel yöneticilerin çalışanların ihtiyaçları ile yeterince ilgilenilmediğini düşünmektedir.

Katılımcılar kurumda toplam kalite yönetimi anlayışının benimsenmesi ve stratejiler belirlenirken kalitenin rolünün temel alınması ile ilgili maddelere ağırlıklı olarak kısmen yanıtını vermiştir. Her iki maddede de idari personel daha olumsuz görüşe sahiptir. Ancak kalitenin kurumdaki iş planlamasının ayrılmaz bir parçası olması ile ilgili maddede “katılıyorum” yanıtı oranının kısmen yükseldiği görülmüştür.

Katılımcılar ağırlıklı olarak, kalite geliştirme çalışmalarının kurum performansı için vazgeçilmez olduğunu ve kurumda kalitenin geliştirilmesi için çaba gösterilmesi gerektiğini düşünmektedir. Ancak katılımcılar arasında kalitenin geliştirilmesinin engelleyen durumlar için gerekli önlemlerin alındığına inananların oranı hedeflenen düzeyin altındadır.

Akademik ve idari personelin büyük çoğunluğu kaliteyi artırma çalışmalarının eğitim ve öğretimin niteliğini etkileyeceğine ve bu çalışmaların Üniversitenin kurumsal kimliğine katkı sağlayacağına inanmaktadır. Her iki maddede de akademik ve idari personel arasındaki görüş ayrılığı nispeten düşük ve “katılıyorum” yanıtı oranları yüksektir.

Katılımcılar kurumlar arası devamlılığın sağlanabilmesi için akreditasyon çalışmalarını desteklemekte ve akreditasyon çalışmalarının ölçme ve değerlendirmede objektifliğin sağlanmasına ve mezun olacak öğrencilerin kalitesinin artmasına katkı sağlayacağını düşünmektedir. Diğer taraftan katılımcılar arasında önemli bir kesim akreditasyon çalışmalarında kurumun yeterli alt yapıya sahip olmadığını düşünmektedir.

Akreditasyon ve genel kalite çalışmalarıyla ilgili yeterli bilgilendirmenin yapılması iyileştirilmesi gereken hususlar olarak dikkat çekmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu kurumda yürütülen genel kalite çalışmaları ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarını desteklemektedir. Ayrıca katılımcılar kurumun YÖKAK’ın kaliteyle ilgili beklentilerini önemsendiğini düşünmektedir.

Üniversite personelin büyük çoğunluğu Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin kuruma marka değeri, prestij ve standardizasyon kazandırdığını, genel kaliteyi ve eğitim kalitesini



yükselterek memnuniyeti artırdığını düşünmektedir. Ayrıca personelin çoğunluğu kalite çalışmalarını desteklemekte, başarılı bulmakta ve çalışmaların iyileştirilerek sürdürülmesi gerektiğine inanmaktadır.

Yapılan değerlendirme sonucu iyileştirilmesi gereken hususlar ile Üniversitemizin rekabet avantajı sağlayacak güçlü yönleri aşağıda maddeleştirilmiştir.

### **İyileştirilmesi Gereken Yönler**

- Yöneticilerin etkili iletişim yöntemlerini kullanma alışkanlığını kazanması
- Akademik ve idari personel memnuniyetinin ve ihtiyaçlarının daha fazla önemsenmesi ve önemsendiğinin personele hissettirilmesi
- Kurumda stratejiler belirlenirken ve iş planlaması yapılırken kalitenin rolünün daha fazla ön plana çıkartılması. Bununla birlikte kurumdaki tüm kararlarda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile hareket edilerek tarafların kararlara katılımının sağlanması
- Kurumda kalite geliştirme çalışmalarını engelleyen durumlar için gerekli önlemlerin alınması
- Genel kalite ve akreditasyon çalışmaları ile ilgili bilgilendirmelerin zamanında ve yeterli ölçüde yapılması
- Akreditasyon çalışmaları için gerekli altyapı eksikliklerinin giderilmesi
- Kurumda yürütülen kalite çalışmaları ile ilgili paydaşlara daha fazla bilgi sunmak
- Merkezi ve birimlerdeki kalite çalışanları dışındaki diğer personelin sürece daha fazla katılmasını sağlamak.

### **Güçlü Yönler**

- Gerek akademik gerekse idari personel kurumda öğrenci memnuniyetinin önemsendiğini düşünmektedir.
- Akademik ve idari personel Üniversitedeki genel kalite, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve akreditasyon çalışmalarını desteklemektedir.
- Akademik ve idari personel kurumda yürütülen kalite çalışmalarını başarılı bulmakta ve kuruma çeşitli yönlerden katkı sağladığına inanmaktadır.
- Akademik ve idari personel akreditasyon çalışmalarının ölçme ve değerlendirmede objektifliğin sağlanmasına ve mezun öğrenci kalitesini artmasına katkı sağlayacağını düşünmektedir.

- Akademik ve idari personel kurumun YÖKAK'ın kalite beklentilerini önemsedğini düşünmektedir.
- Akademik ve idari personel kaliteyi artırma çalışmalarının kurumdaki eğitim ve öğretimin niteliğini etkileyeceğine inanmaktadır.
- Akademik ve idari personel kurumdaki kalite çalışmalarının Üniversitenin kurumsal kimliğine katkı sağlayacağını düşünmektedir.

Yukarıda bahsedilen hususlar ışığında genel bir değerlendirme yapıldığında gerek akademik gerekse idari personelin Üniversitedeki genel kalite çalışmaları ile ISO 9001 Kalite Yönetim sistemi ve akreditasyon çalışmalarının kuruma katkı sağlayacağını düşündüğü, bu kapsamdaki çalışmalara sahip çıktığı ve desteklediği görülmüştür. Buna karşın kalite çalışmalarının uygulanma sürecine yönelik olarak performansın artırılması gerektiği görülmüştür. Akademik ve idari personel özellikle kalite çalışmalarının kurumun stratejileri, iş planlaması ve karar alma süreçlerine tam olarak nüfuz etmesine yönelik faaliyetlerin sürdürülmesi gerektiğine inanmaktadır.