



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ UYGULAMALARI

SONUÇ RAPORU - 2025

ARALIK-2025

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ.....	3
AKADEMİK PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI	4
1. Ankete Katılan Akademik Personele İlişkin Bilgiler	5
2. Akademik Personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları ve İyileştirmeye Açık Alanlar	6
İDARİ PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI	8
1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler	9
2. İdari Personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları ve İyileştirmeye Açık Alanlar	9
ÖĞRENCİ KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI.....	12
1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler.....	13
2. Öğrencilerin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları ve İyileştirmeye Açık Alanlar	13
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	16
1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar	17
2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar.....	17
3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar.....	18
EKLER.....	19
EK-1 AKADEMİK PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ	20
EK-2 İDARİ PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ	21
EK-3 ÖĞRENCİ KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ	22

GİRİŞ

Üniversitemizin kurumsal gelişimine yön veren kalite güvencesi çalışmaları kapsamında, kalite kültürünün sürece dahil olan paydaşlar tarafından benimsenmesi ve yaygınlaştırılması temel hedeflerden biridir. Bu doğrultuda yürütülen Kalite Kültürü Değerlendirme Anketleri, akademik ve idari personel ile öğrencilerin kalite süreçlerine ilişkin algılarını ve katkı düzeylerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Söz konusu anketler aracılığıyla paydaşlarımızın kalite kültürüne dair mevcut durum algıları değerlendirilmekte; güçlü yönler ile gelişime açık alanların tespiti sağlanmaktadır. Elde edilen bulgular, üniversitemizin kalite yönetim sistemini daha etkin ve katılımcı bir yapıya kavuşturmak amacıyla yürütülecek iyileştirme çalışmalarına yön verecek önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

Üniversitemiz akademik ve idari personeli ile öğrencilerinin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik görüşlerini belirlemek amacıyla ekler bölümündeki anketler (EK-1, EK-2, EK-3) 477 öğrenci, 120 akademik personel ve 81 idari personele uygulanmıştır. Anketlerin uygulama aşamasında katılımcıların her bir ifadeye katılma düzeylerini 5’li bir derecelendirme ile belirtmeleri istenmiştir. Seçeneklerden (1) hiç katılmıyorum, (2) çok az katılıyorum, (3) orta düzeyde katılıyorum, (4) büyük ölçüde katılıyorum ve (5) tamamen katılıyorum anlamına gelmektedir. Anket sonuçlarına yönelik ortalama puanlar ise şu aralıklarda değerlendirilmektedir:

1.00 – 1.79= Hiç katılmıyorum

1.80 – 2.59= Çok az katılıyorum

2.60 – 3.39= Orta düzeyde katılıyorum

3.40 – 4.19= Büyük ölçüde katılıyorum

4.20 – 5.00= Tamamen katılıyorum

AKADEMİK PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Akademik Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına 32 farklı birimden 120 akademik personel katılmıştır. Ankete katılan akademik personelin unvan ve birimlere göre dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Ankete Katılan Akademik Personelin Unvan ve Birimlere Göre Dağılımı

Unvan	Katılımcı sayısı (N= 120)
Doktor Öğretim Üyesi	40
Öğr. Gör.	29
Doçent	23
Profesör	22
Arş. Gör.	6
Görev Yapılan Birim	Katılımcı sayısı (N= 120)
Eğitim Fakültesi	21
Fen Edebiyat Fakültesi	9
Ziraat Fakültesi	9
Tokat MYO	7
İslami İlimler Fakültesi	6
Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi	6
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	5
Sağlık Bilimleri Fakültesi	5
Artova MYO	5
Eczacılık Fakültesi	4
Erbaa MYO	3
Turhal MYO	3
Reşadiye MYO	3
Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi	3
Yabancı Diller YO	3
Tıp Fakültesi	3
Hukuk Fakültesi	3
Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik YO	2
Rektörlüğe Bağlı Bölümler	2
Turhal Uygulamalı Bilimler Fakültesi	2
Tokat Sağlık Hizmetleri MYO	2
Güzel Sanatlar Fakültesi	2
Spor Bilimleri Fakültesi	2
Pazar MYO	2
Diş Hekimliği Fakültesi	1
Almus MYO	1
Zile MYO	1
Niksar MYO	1
Devlet Konservatuvarı	1
Erbaa Sağlık Hizmetleri MYO	1
Turhal Sağlık Hizmetleri MYO	1
Niksar Uygulamalı Bilimler Fakültesi	1

2. Akademik Personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Akademik personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Anketinde yer alan maddelere verdikleri yanıtların ortalamaları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Akademik Personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	$\bar{X}$
1 Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.	1	4	11	50	53	4,26
2 Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.	1	6	16	52	45	4,12
3 Üniversitenin kalite politikası hakkında bilgi sahibiyim.	4	6	16	52	41	4
4 İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.	2	2	17	41	58	4,25
5 Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.	4	6	19	41	49	4,05
6 Görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.	9	13	24	38	36	3,65
7 İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.	11	11	23	39	33	3,61
8 Karar süreçlerine ilgili paydaşların katılımı sağlanıyor.	7	9	26	40	37	3,76
9 Süreçler planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) yaklaşımıyla yürütülüyor.	6	12	24	36	38	3,75
10 Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.	5	10	24	40	36	3,8
11 Yapılan iyileştirmelerin sonuçları ilgili paydaşlarla paylaşılıyor.	8	10	22	34	42	3,79
12 Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.	15	8	19	38	36	3,62
13 Kalite çalışmalarını için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.	9	16	28	34	28	3,48
2025 Genel Ortalama						3,85
2024 Genel Ortalama						3,62

* 1= Hiç katılmıyorum, 2= Çok az katılıyorum, 3= Orta düzeyde katılıyorum, 4= Büyük ölçüde katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum

Tablo 2’ye göre, akademik personelin kalite kültürüne ilişkin genel değerlendirme ortalaması 3,85 olup, bu değer “büyük ölçüde katılıyorum” düzeyine karşılık gelmektedir. Bu sonuç, akademik personelin kalite kültürüyle ilgili ifadelerine genel olarak olumlu yaklaştığını göstermektedir. 2025 yılında, geçtiğimiz yıla kıyasla akademik personelin kalite kültürüne ilişkin algılarında artış olduğu görülmektedir. Bu durum, kalite kültürünün kurum genelinde daha fazla benimsendiğine ve farkındalık düzeyinin güçlendiğine işaret etmektedir.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalamaları incelendiğinde, akademik personelin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik algılarında en yüksek ortalamaya sahip ilk üç ifade şu şekildedir:

1. Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.
2. İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.
3. Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerinde ortalamaya sahip maddeler (büyük ölçüde katılıyorum + tamamen katılıyorum) kalite kültürünün yüksek olduğu alanlar olarak kabul edilmiş, bu sınırın altında kalan maddeler ise iyileştirmeye açık alanlar olarak belirlenmiştir.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalamaları, 3,40 eşik değeri esas alınarak değerlendirildiğinde, 2025 yılı itibarıyla akademik personelin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik algılarında eşik değerin altında kalan herhangi bir maddeye rastlanmamıştır. Bu bulgu, üniversitemizde kalite kültürünün tüm boyutlarıyla belirli bir olgunluk düzeyine ulaştığını ve akademik personel nezdinde genel olarak olumlu algılandığını göstermektedir. Nitekim genel ortalamanın 2024 yılına kıyasla artış göstererek 3,85 düzeyine yükselmesi, kalite kültürünün kurumsal düzeyde güçlendiğine işaret etmektedir.

Bununla birlikte, ortalama değerleri görece daha düşük olan kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor ($\bar{X}=3,48$), iletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor ($\bar{X}=3,61$) ve görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor ($\bar{X}=3,65$) maddeleri, mevcut olumlu algının sürdürülebilirliğini artırmak ve kalite kültürünü daha da geliştirmek amacıyla izlenmesi ve güçlendirilmesi gereken alanlar olarak değerlendirilmektedir.

“Üniversitenin genel kalite kültürünü 0–10 arası nasıl puanlarsınız?” sorusuna verilen 120 yanıtın betimleyici analizi sonucunda, genel ortalamanın 7,24 olduğu tespit edilmiştir. Yanıtların dağılımı incelendiğinde, puanların ağırlıklı olarak 7, 8, 9 ve 10 aralığında yoğunlaştığı, düşük puanların (0–3 aralığı) ise sınırlı sayıda kaldığı görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, elde edilen bulgular üniversitede kalite kültürünün kurumsal düzeyde benimsendiğini ve akademik personel nezdinde güçlü bir algıya sahip olduğunu göstermektedir.

İDARİ PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan İdari Personele İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına idari ve akademik birimlerden 81 idari personel katılmıştır. Birimlerden ankete katılan idari personel sayısı Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Ankete Katılan İdari Personelin Birimlerine Göre Dağılımı

Birim	n
Akademik Birimler	50
İdari Birimler	31
Toplam	81

2. İdari Personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları ve İyileştirmeye Açık Alanlar

İdari personelin kalite kültürü değerlendirme anketinde yer alan maddelere verdikleri yanıtların ortalamaları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. İdari Personelin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	$\bar{X}$
1 Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.	1	3	13	28	34	4,15
2 Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.	2	2	20	25	29	3,98
3 Üniversitenin kalite politikası hakkında bilgi sahibiyim.	3	2	20	24	30	3,96
4 İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.	1	3	8	25	41	4,30
5 Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.	3	3	14	23	34	4,06
6 Görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.	7	8	13	21	29	3,73
7 İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.	4	5	17	26	25	3,81
8 Karar süreçlerine ilgili paydaşların katılımı sağlanıyor.	5	4	20	25	23	3,74
9 Süreçler planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) yaklaşımıyla yürütülüyor.	5	4	19	30	18	3,68
10 Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.	5	9	16	28	20	3,62
11 Yapılan iyileştirmelerin sonuçları ilgili paydaşlarla paylaşılıyor.	4	7	11	23	32	3,93
12 Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.	10	3	18	26	21	3,57
13 Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.	8	5	17	20	27	3,68
2025 Genel Ortalama						3,86
2024 Genel Ortalama						3,52

* 1= Hiç katılmıyorum, 2= Çok az katılıyorum, 3= Orta düzeyde katılıyorum, 4= Büyük ölçüde katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum

Tablo 4'e göre, idari personelin kalite kültürüne ilişkin genel değerlendirme ortalaması 3,86 olup, bu değer "büyük ölçüde katılıyorum" düzeyine karşılık gelmektedir. Bu sonuç, idari personelin kalite kültürüyle ilgili ifadelerle genel olarak olumlu yaklaştığını göstermektedir.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalamaları incelendiğinde, idari personelin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik algılarında en yüksek ortalamaya sahip ilk üç ifade şu şekildedir:

1. İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.
2. Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.
3. Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerinde ortalamaya sahip maddeler (büyük ölçüde katılıyorum + tamamen katılıyorum) kalite kültürünün yüksek olduğu alanlar olarak kabul edilmiş, bu sınırın altında kalan maddeler ise iyileştirmeye açık alanlar olarak belirlenmiştir.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalamaları, 3,40 eşik değeri esas alınarak değerlendirildiğinde, 2025 yılı itibarıyla idari personelin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik algılarında eşik değerin altında kalan herhangi bir maddeye rastlanmamıştır. Bu bulgu, üniversitemizde kalite kültürünün tüm boyutlarıyla belirli bir olgunluk düzeyine ulaştığını ve idari personel nezdinde genel olarak olumlu algılandığını göstermektedir. Nitekim genel ortalamanın 2024 yılına kıyasla artış göstererek 3,86 düzeyine yükselmesi, kalite kültürünün kurumsal düzeyde güçlendiğine işaret etmektedir.

Bununla birlikte, ortalama değerleri görece daha düşük olan değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor ($\bar{X}=3,57$), değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor ($\bar{X}=3,62$) ve kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor ($\bar{X}=3,68$) maddeleri, mevcut olumlu algının sürdürülebilirliğini artırmak ve kalite kültürünü daha da geliştirmek amacıyla izlenmesi ve güçlendirilmesi gereken alanlar olarak değerlendirilmektedir.

“Üniversitenin genel kalite kültürünü 0–10 arası nasıl puanlarsınız?” sorusuna verilen 81 idari personel yanıtının betimleyici analizi sonucunda, genel ortalamanın 6,98 olduğu tespit edilmiştir. Yanıtların dağılımı incelendiğinde, puanların ağırlıklı olarak 7, 8, 9 ve 10 aralığında yoğunlaştığı, buna karşılık düşük puanların (0–3 aralığı) sınırlı sayıda kaldığı görülmektedir. Bununla birlikte, akademik personele kıyasla ortalamanın görece daha düşük olması, kalite

kültürüne ilişkin bazı uygulamaların idari personel açısından daha fazla görünürlük ve etkileşim gerektirebileceğine işaret etmektedir.

ÖĞRENCİ KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI

1. Ankete Katılan Öğrencilere İlişkin Bilgiler

Anket uygulamasına 477 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin sınıf düzeyi ve cinsiyete göre dağılımları Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5. Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıf Düzeyi ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Sınıf Düzeyi	Katılımcı sayısı (N= 477)
Hazırlık Sınıfı	12
1. Sınıf	243
2. Sınıf	89
3. Sınıf	45
4. Sınıf	57
5. Sınıf	5
6. Sınıf	1
Diğer	25
Cinsiyet	Katılımcı sayısı (N= 477)
Kadın	263
Erkek	214

2. Öğrencilerin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları ve İyileştirmeye Açık Alanlar

Öğrencilerin Kalite Kültürü Değerlendirme Anketinde yer alan maddelere verdikleri yanıtların ortalamaları Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Öğrencilerin Kalite Kültürü Değerlendirme Sonuçları

Anket Maddesi	1*	2*	3*	4*	5*	$\bar{x}$
1 Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.	49	78	168	97	51	3,05
2 Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.	59	88	152	87	55	2,97
3 Üniversitenin kalite politikası hakkında bilgi sahibiyim.	71	93	147	72	53	2,86
4 İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.	70	76	145	99	65	3,02
5 Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.	68	67	139	88	87	3,13
6 Görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.	109	85	96	60	65	2,72
7 İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.	103	85	111	51	51	2,65
8 Karar süreçlerine ilgili paydaşların katılımı sağlanıyor.	85	73	121	56	57	2,81
9 Süreçler planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) yaklaşımıyla yürütülüyor.	79	68	118	53	60	2,85
10 Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.	82	73	114	50	44	2,72
11 Yapılan iyileştirmelerin sonuçları ilgili paydaşlarla paylaşılıyor.	83	62	124	64	66	2,91
12 Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.	100	57	108	75	66	2,87
13 Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.	99	73	121	67	73	2,86
2025 Genel Ortalama						2,87
2024 Genel Ortalama						2,92

* 1= Hiç katılmıyorum, 2= Çok az katılıyorum, 3= Orta düzeyde katılıyorum, 4= Büyük ölçüde katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum

Tablo 6’ya göre, öğrencilerimizin kalite kültürüne ilişkin genel değerlendirme ortalaması 2,87 olup, bu değer “orta düzeyde katılıyorum” düzeyine karşılık gelmektedir. Bu sonuç,

öğrencilerin üniversitemiz kalite kültürüne ilişkin farkındalıklarının ve katılım düzeylerinin sınırlı olduğunu göstermektedir.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalamaları incelendiğinde, öğrencilerin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik algılarında en yüksek ortalamaya sahip ilk üç ifade şu şekildedir:

1. Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.
2. Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.
3. İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.

Anket maddelerine verilen puanların ortalaması değerlendirilirken 3,40 ve üzerinde ortalamaya sahip maddeler (büyük ölçüde katılıyorum + tamamen katılıyorum) kalite kültürünün yüksek olduğu alanlar olarak kabul edilmiş, sınırın altında kalan maddeler ise iyileştirmeye açık alanlar olarak belirlenmiştir.

Anket maddelerine verilen yanıtların ortalamaları, 3,40 eşik değeri esas alınarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin üniversitemizdeki kalite kültürüne yönelik algılarının genel olarak eşik değerin altında kaldığı görülmektedir. Nitekim 2025 yılı genel ortalamasının 2,87 olması ve bu değer 2024 yılı genel ortalaması (2,92) ile karşılaştırıldığında sınırlı bir düşüş göstermesi, öğrenciler açısından kalite kültürüne ilişkin algının istenen düzeyin altında seyrettiğine işaret etmektedir.

Bununla birlikte, öğrencilerin kalite kültürüne yönelik algılarında ortalama değerleri görece daha düşük olan iletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılması ($\bar{X}=2,65$), görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmaların etkin biçimde işletilmesi ($\bar{X}=2,72$) ve değerlendirme sonuçlarının ve Kurum İç Değerlendirme Raporu'nun (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülmesi ($\bar{X}=2,72$) maddeleri, öğrenciler açısından kalite kültürünün güçlendirilmesi amacıyla öncelikli olarak izlenmesi ve geliştirilmesi gereken alanlar olarak öne çıkmaktadır. Bu alanlarda yapılacak iyileştirmelerin, öğrencilerin kalite süreçlerine ilişkin farkındalıklarını artırarak kalite kültürünün öğrenciler nezdinde daha görünür ve sürdürülebilir hâle gelmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

“Üniversitenin genel kalite kültürünü 0–10 arası nasıl puanlarsınız?” sorusuna verilen öğrenci yanıtlarının betimleyici analizi sonucunda, genel ortalamanın 5,02 olduğu görülmektedir. Yanıtların dağılımı incelendiğinde, puanların ağırlıklı olarak 5, 6, 7 ve 8

aralığında yoğunlaştığı; buna karşılık (0–3) aralığındaki düşük puanların ise azımsanmayacak bir oranda yer aldığı dikkat çekmektedir. Akademik ve idari personele kıyasla öğrenci ortalamasının görece daha düşük olması, kalite süreçlerinin öğrencilere daha açık, anlaşılır ve katılımcı biçimde yansıtılmasına ihtiyaç duyulduğuna işaret etmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

2025 yılında öğrencilerimizin, akademik ve idari personelimizin üniversitemiz kalite kültürüne yönelik değerlendirmelerini almak üzere 477 öğrenci, 120 akademik ve 81 idari personele anket uygulanmıştır. Uygulama sonrası yapılan analizlerde genel olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

1. Akademik Personele İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 32 farklı birimden 120 akademik personel katılmıştır.
- Akademik personelin üniversitemiz kalite kültürü değerlendirme sonuçları genel ortalaması, büyük ölçüde katılıyorum düzeyindedir.
- Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre akademik personel açısından üniversitemiz kalite kültürüne yönelik en yüksek ortalamayla öne çıkan maddeler şunlardır:
 1. Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.
 2. İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.
 3. Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.
- Akademik personel açısından üniversitemizde kalite kültürü bakımından iyileştirmeye açık alanlar (ilk üç) şunlardır:
 1. Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.
 2. İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.
 3. Görüş–öneri–şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.

2. İdari Personele İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına, akademik birimlerden 50 ve idari birimlerden 31 olmak üzere toplam 81 idari personel katılmıştır.
- İdari personelin üniversitemiz kalite kültürü değerlendirme sonuçları genel ortalaması, büyük ölçüde katılıyorum düzeyindedir.
- Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre idari personel açısından üniversitemiz kalite kültürüne yönelik en yüksek ortalamayla öne çıkan maddeler şunlardır:
 1. İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.
 2. Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.
 3. Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.

- İdari personel açısından üniversitemizde kalite kültürü bakımından iyileştirmeye açık alanlar (ilk üç) şunlardır:

1. Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.
2. Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.
3. Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.

3. Öğrencilere İlişkin Sonuçlar

- Anket uygulamasına 477 öğrenci katılmıştır.
- Öğrencilerimizin üniversitemiz kalite kültürü değerlendirme sonuçları genel ortalaması, orta düzeydedir.

- Anket maddelerine verilen yanıtların ortalama puanlarına göre öğrencilerimiz açısından üniversitemiz kalite kültürüne yönelik en yüksek ortalamayla öne çıkan maddeler şunlardır:

1. Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.
2. Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.
3. İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.

- Öğrencilerimiz açısından üniversitemizde kalite kültürü bakımından iyileştirmeye açık alanlar (ilk üç) şunlardır:

1. İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.
2. Görüş–öneri–şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.
3. Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.

EKLER

EK-1 AKADEMİK PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
AKADEMİK PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Sayın Öğretim Elemanı,

Bu anket, üniversitemiz kalite kültürüne ilişkin görüşlerinizi almak amacıyla uygulanmaktadır. Verdiğiniz yanıtlar anonim olarak değerlendirilecek, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Sizden beklenen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretlemenizdir. Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

DEMOGRAFİK VERİLER

Fakülte/YO/MYO/Enstitü :
Bölüm :
Unvan :

SORULAR

	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum	Fikrim Yok
1.	Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.						
2.	Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.						
3.	Üniversitenin kalite politikası hakkında bilgi sahibiyim.						
4.	İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.						
5.	Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.						
6.	Görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.						
7.	İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.						
8.	Karar süreçlerine ilgili paydaşların katılımı sağlanıyor.						
9.	Süreçler planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) yaklaşımıyla yürütülüyor.						
10.	Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.						
11.	Yapılan iyileştirmelerin sonuçları ilgili paydaşlarla paylaşılıyor.						
12.	Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.						
13.	Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.						

Katkılarınız için teşekkürler ☺

EK-2 İDARİ PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
İDARİ PERSONEL KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Kıymetli TOGÜ Çalışanı,

Bu anket, üniversitemiz kalite kültürüne ilişkin görüşlerinizi almak amacıyla uygulanmaktadır. Verdiğiniz yanıtlar anonim olarak değerlendirilecek, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Sizden beklenen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretlemenizdir. Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

Birim :

SORULAR

	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.	Hiç Katkılanmam	Çok Az Katkılanmam	Orta Düzeyde Katkılanmam	Büyük Ölçüde Katkılanmam	Tamamen Katılıyorum	Fikrim Yok
1.	Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.						
2.	Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.						
3.	Üniversitenin kalite politikası hakkında bilgi sahibiyim.						
4.	İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.						
5.	Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.						
6.	Görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.						
7.	İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.						
8.	Karar süreçlerine ilgili paydaşların katılımı sağlanıyor.						
9.	Süreçler planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) yaklaşımıyla yürütülüyor.						
10.	Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.						
11.	Yapılan iyileştirmelerin sonuçları ilgili paydaşlarla paylaşılıyor.						
12.	Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.						
13.	Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.						

Katkılarınız için teşekkürler ☺

EK-3 ÖĞRENCİ KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ KALİTE KÜLTÜRÜ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Sevgili Öğrencimiz,

Bu anket, üniversitemiz kalite kültürüne ilişkin görüşlerinizi almak amacıyla uygulanmaktadır. Verdiğiniz yanıtlar anonim olarak değerlendirilecek, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Sizden beklenen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretlemenizdir. Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Kalite Koordinatörlüğü

DEMOGRAFİK VERİLER

Fakülte/YO/MYO/Enstitü :
Bölüm/Program :
Sınıf :
Cinsiyet :

SORULAR

	Lütfen her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, durumunuzu en iyi yansıtan seçeneği işaretleyiniz.	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Büyük Ölçüde Katılmıyorum	Tamamen Katılıyorum	Fikrim Yok
1.	Üniversitenin misyonu ve vizyonu hakkında bilgi sahibiyim.						
2.	Üniversitenin amaçları ve stratejik öncelikleri hakkında genel bir farkındalığım var.						
3.	Üniversitenin kalite politikası hakkında bilgi sahibiyim.						
4.	İlgili süreç, yönerge ve dokümanlara kolayca erişebiliyorum.						
5.	Kararlar, sonuçlar ve kaliteye ilişkin duyurular düzenli ve şeffaf biçimde paylaşılıyor.						
6.	Görüş-öneri-şikâyet iletmeye yönelik mekanizmalar etkin biçimde işletiliyor.						
7.	İletilen geri bildirimlere zamanında dönüş yapılıyor.						
8.	Karar süreçlerine ilgili paydaşların katılımı sağlanıyor.						
9.	Süreçler planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) yaklaşımıyla yürütülüyor.						
10.	Değerlendirme sonuçları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) somut iyileştirmelere dönüştürülüyor.						
11.	Yapılan iyileştirmelerin sonuçları ilgili paydaşlarla paylaşılıyor.						
12.	Değerlendirme ve hizmet süreçlerinde adillik ve tarafsızlık gözetiliyor.						
13.	Kalite çalışmaları için gerekli destek (zaman, insan gücü, dijital araç, vb.) sağlanıyor.						

TOKAT GAZİOSMANPAŞA UNIVERSITY
STUDENT QUALITY CULTURE EVALUATION SURVEY

Dear Student,

This questionnaire is applied to obtain your views on the quality culture of our university. Your answers will be treated anonymously and your personal information will be kept confidential. It is for you to carefully read each statement and mark the option that best reflects your situation. Thank you for your valuable contribution.

Tokat Gaziosmanpaşa University
Quality Coordination Office

DEMOGRAPHIC DATA

Faculty/school/institute :
Department/Program :
Class :
Gender :

ITEMS

	Please answer the questions below considering the course you have taken.	Never agree	Slightly agree	Moderately agree	Largely agree	Completely agree	No opinion
1.	I am knowledgeable about the university's mission and vision.						
2.	I have a general awareness of the university's goals and strategic priorities.						
3.	I am knowledgeable about the university's quality policy.						
4.	I can easily access relevant processes, directives, and documents.						
5.	Decisions, results, and quality-related announcements are shared regularly and transparently.						
6.	Mechanisms for submitting opinions, suggestions, and complaints operate effectively.						
7.	Feedback provided is responded to in a timely manner.						
8.	Relevant stakeholders are involved in decision-making processes.						
9.	Processes are carried out in line with the Plan–Do–Check–Act (PDCA) approach.						
10.	Evaluation results and the Institutional Self-Evaluation Report are transformed into concrete improvements.						
11.	The outcomes of improvements are shared with relevant stakeholders.						
12.	Fairness and impartiality are observed in evaluation and service processes						
13.	Necessary support (time, personnel, digital tools, etc.) is provided for quality improvement efforts.						