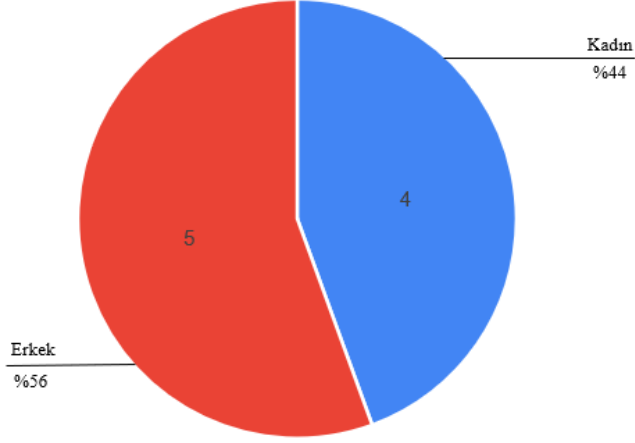


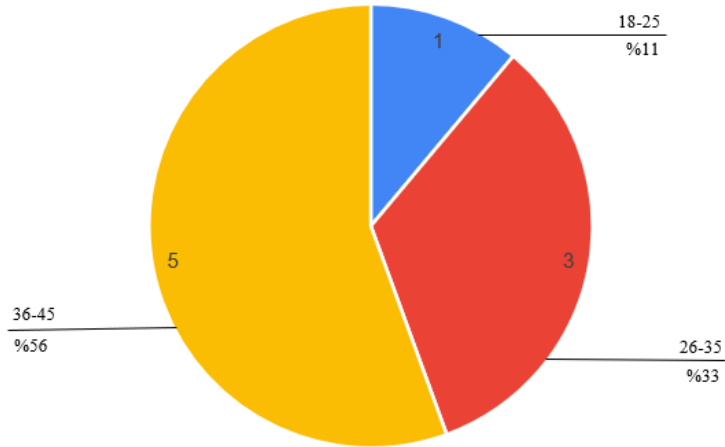
SİYASAL BİLGİLER FAKÜLTESİ
Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti

05.11.2024

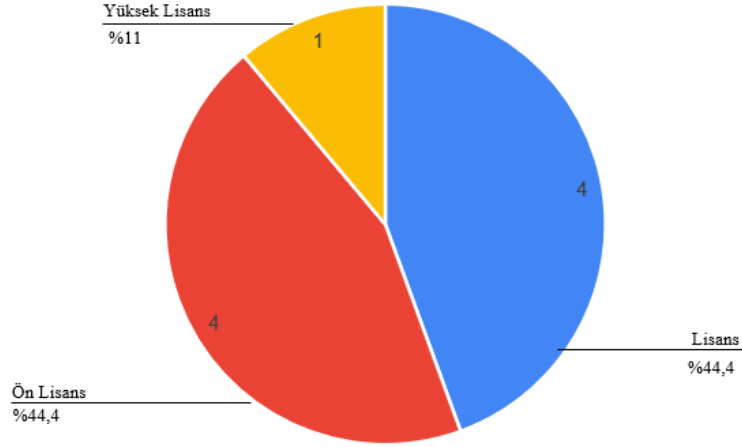
Bu çalışma, YÖKAK (Yüksek Öğretim Kalite Kurulu) tarafından yetkinin, yeterliliğin ve güvenilirliğin tasdiklendiği sertifikalı bir kalite güvence sistemi ve süreci olarak yüksek öğretim kurumlarında önemle üzerinde durulan akreditasyona ilişkin çalışanların görüşlerini almak üzere yürütülmüştür. Bu bağlamda Fakültemiz idari birimlerinde görev yapan idari personelin kalite yönetim sistemi paydaş memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmaya Siyasal Bilgiler Fakültesi idari personelinden toplam 9 kişi katkı sağlamıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir.



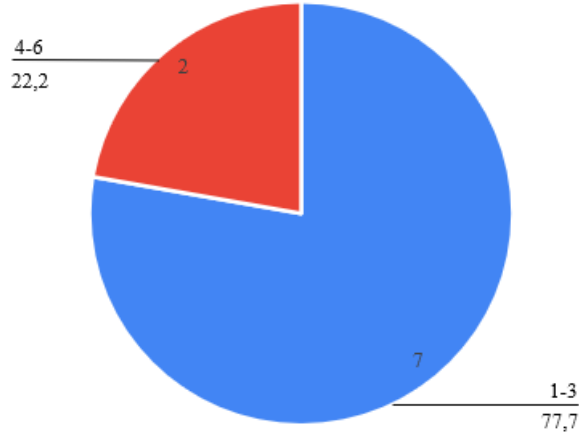
Grafik 1: Cinsiyet



Grafik 2: Yaş



Grafik 3: Eğitim Durumu



Grafik 4: Mesleki Kıdem (Yıl)

Tablo 1: İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti (Genel Değerlendirme)

İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti		Aritmetik Ort.*
1	Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	4,11
2	Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	4,33
3	Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	4,22
4	Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunurlar.	4
5	Kurumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	4,33
6	Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	4
7	Kalite, kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	4,22

8	Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	4,11
9	Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	4,11
10	Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	4,33
11	Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	4,66
12	Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	4,44
13	Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum.	4
14	Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	4,44
15	Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	4,44
16	Kurumumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	4,66
Genel Ortalama		4,27

*1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen Katılıyorum, 4: Çoğunlukla Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum

Çalışmaya katılan 9 idari personelin yanıtları doğrultusunda çalışanların kalite yönetim sistemi paydaş memnuniyeti boyutuna ait ortalama değer 4,27 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 2: İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti (Cinsiyet Bazlı Değerlendirme)

İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti		Erkek	Kadın
1	Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	4	4,25
2	Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	4	4,75
3	Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	4	4,5
4	Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunurlar.	4	4
5	Kurumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	4	4,75
6	Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	4	4
7	Kalite, kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	4,2	4,25
8	Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	4	4,25
9	Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	4,2	4
10	Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	4,2	4,5
11	Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	4,4	5

12	Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	4,4	4,5
13	Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum.	4	4
14	Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	4,2	4,75
15	Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	4,2	4,75
16	Kurumumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	4,4	5
Cinsiyet Bazlı Ortalamalar		4,13	4,45

İdari personelin paydaş memnuniyetinde kadın çalışanların erkek çalışanlara kıyasla daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 3: İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti (Yaş Durumu Bazlı Değerlendirme)

İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti		18-25	26-35	36-45
1	Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	3	4,3	4,2
2	Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	4	4,3	4,4
3	Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	3	4,3	4,4
4	Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunurlar.	3	4,3	4
5	Kurumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	3	4,3	4,6
6	Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	4	4,3	3,8
7	Kalite, kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	4	4,3	4,2
8	Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	4	4,3	4
9	Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	4	4,3	4
10	Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	4	4,3	4,6
11	Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	3	4,6	4,8
12	Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	4	4,6	4,4
13	Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum.	4	4,3	3,8
14	Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	4	4,6	4,4

15	Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	3	4,6	4,6
16	Kurumumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	4	4,6	4,8
Yaş Durumu Bazlı Ortalamalar		4,3	4,3	4,3

İdari personelin kalite yönetim sistemi paydaş memnuniyetine yönelik yaş bazlı değerlendirme sonuçlarına göre yaş durumu bazlı ortalamalar 4,3 tespit edilmiştir.

Tablo 4: İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti (Eğitim Durumu Bazlı Değerlendirme)

İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti		Önlisans	Lisans	Y. Lisans
1	Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	4	4	5
2	Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	4,25	4,25	5
3	Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	4	4,25	5
4	Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunurlar.	4	3,75	5
5	Kurumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	4	4,5	5
6	Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	4,25	3,75	4
7	Kalite, kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	4,25	4,25	4
8	Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	4,25	3,75	5
9	Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	4,25	4	4
10	Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	4	4,5	5
11	Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	4,5	4,75	5
12	Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	4,5	4,5	4
13	Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum.	4,25	3,75	4
14	Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	4,5	4,25	5
15	Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	4,25	4,5	5
16	Kurumumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	4,5	4,75	5
Eğitim Durumu Bazlı Ortalamalar		4,2	4,2	4,6

Önlisans ve yüksek lisans mezunu idari personelin ortalaması 4,2 yüksek lisans mezunu idari personelin ortalaması 4,6 tespit edilmiştir.

Tablo 5: İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti (Mesleki Kıdem Bazlı Değerlendirme)

İdari Personelin Kalite Yönetim Sistemi Paydaş Memnuniyeti		1-3	4-6
1	Yöneticiler etkili iletişim yöntemlerini kullanmaktadır.	4	4,5
2	Yöneticiler öğrenci memnuniyetini önemsemektedir.	4,3	4,5
3	Yöneticiler idari personelin memnuniyetini önemsemektedir.	4,1	4,5
4	Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirlemek için girişimlerde bulunurlar.	4	4
5	Kurumda Toplam Kalite Yönetimi anlayışı benimsenir.	4,1	5
6	Kurumumda stratejiler geliştirilirken kalitenin rolü temel alınır.	4,1	3,5
7	Kalite, kurumumda iş planlamasının ayrılmaz bir parçasıdır.	4,2	4
8	Kalite geliştirme çalışmaları kurumumun performansı için vazgeçilmezdir.	4,1	4
9	Kurumumda kalitenin geliştirilmesini engelleyen durumlar için önlemler alınmaktadır.	4,2	3,5
10	Kurumumda uygulanan kalite süreçleri eğitim öğretimin niteliğini artırır.	4,2	4,5
11	Kalite çalışmalarının kurumsal kimlik kazanımına katkı sağlayacağını düşünüyorum.	4,5	5
12	Kurumumda akreditasyon çalışmalarına ağırlık verilmesini destekliyorum.	4,5	4
13	Kurumumda kaliteye ilişkin farkındalığın olduğunu düşünüyorum.	3,8	4,5
14	Kurumumda yürütülen kalite çalışmalarını destekliyorum.	4,4	4,5
15	Kurumumun ISO 9001 kalite belgesini almasını destekliyorum.	4,4	4,5
16	Kurumumda YÖK'ün kaliteyle ilgili beklentilerinin önemsendiğini düşünüyorum.	4,5	5
Mesleki Kıdem Bazlı Ortalamalar		4,2	4,3

Mesleki kıdemi 1-3 yıl arasında olan idari personelin ortalaması 4,3 mesleki kıdemi 4-6 yıl arasında olan idari personelin 4,2 ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.