

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA KALİTE YÖNETİMİ ANKETİ**

(Kalite Yönetimi Uygulamaları, Yapıları, Süreçleri, İç ve Dış Faktörler)

Kürşat TAŞTAN¹, Sinan YILMAZ²

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMUNA AİT BİLGİLER

1. Yükseköğretim Kurumunun adı

- Kurumun adı
- İngilizce adı (eğer farklıysa)

2. Yükseköğretim Kurumunun bulunduğu ülke

3. Aşağıdakilerden hangisi Kurumunuzun türünü en iyi şekilde tanımlamaktadır?


- Genel kapsamlı (çok disiplinli) üniversite
- İhtisas (özelleşmiş alan) üniversitesi (Teknoloji, Sağlık vb. alanlarda)
- Ortaöğretimden sonraki kurum
- Diğer (lütfen belirtiniz)


4. Kurumunuzda sunulan en yüksek eğitim seviyesi nedir?

- Doktora Seviyesi
- Yüksek Lisans Seviyesi
- Lisans Seviyesi
- Ön Lisans Seviyesi
- Diğer (lütfen belirtiniz)

* UNESCO Uluslararası Eğitim Planlama Enstitüsü (IIEP) ve Uluslararası Üniversiteler Birliği (LAU) tarafından IIEP-UNESCO İç Kalite Güvencesi Araştırma Projesi kapsamında hazırlanan ve yönetilen *Quality management in higher education: Developments and drivers Results from an international survey* (Martin ve Parikh, 2017) isimli çalışmanın EK 1. Anket'inden çevrilmiştir.

* Anket sorularının bir bölümü daha önce Kürşat TAŞTAN tarafından Dr. Öğr. Üyesi Sinan YILMAZ'ın danışmanlığında yürütülmüş olan "Yükseköğretimde Kalite Uygulamalarının Yayılmasının Yeni Kurumsal Kuram Çerçevesinde Değerlendirilmesi" başlıklı ve 10363752 no'lu doktora tezinde kullanılmış olup, anketin çevirisi ilgili doktora tezi kapsamında yapılmıştır.

¹ Dr., Ordu Üniversitesi, Genel Sekreterlik, Altınordu 52200 Ordu, Türkiye, kursattastan@hotmail.com,  <https://orcid.org/0000-0002-9476-4305>

² Dr. Öğr. Üyesi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Zonguldak, Türkiye, yilmaz@beun.edu.tr,  <https://orcid.org/0000-0002-8576-9913>

5. Verilerin mevcut olduğu son akademik yıldaki Kurumunuz öğrenci sayısı nedir? (ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora bütünlük öğrenci sayısı)

- a. 1000'in altında
- b. 1.001 ve 5.000 arası
- c. 5.001 ve 10.000 arası
- d. 10.001 ve 30.000 arası
- e. 30.001'den fazla

Lütfen veriler için öğrenci sayısını ve referans yılını belirtiniz (örn. öğrenci sayısı/referans yılı):

6. Aşağıdakilerin hangisi Kurumunuzun niteliğini en iyi şekilde açıklamaktadır?

- a. Kamu, büyük bir kısmı (%80 veya daha fazla) kamu fonu ile
- b. Kamu, ancak önemli miktarda (%20'den fazla) özel fon ile
- c. Özel, kâr amaçlı olmayan
- d. Özel, kâr amaçlı
- e. Diğer (lütfen belirtiniz)

7. Aşağıdakilerden hangisi Kurumunuzun ana yönelimini en iyi şekilde tanımlar?

- a. Öncelikle araştırma odaklı
- b. Hem araştırma ve hem öğretim odaklı
- c. Öncelikle öğretim odaklı
- d. Diğer (lütfen belirtiniz)

KURUMUNUZDAKİ KALİTE POLİTİKASI, KALİTE YÖNETİM YAPILARI VE YÖNELİMLERİ

8. Genel kurumsal politikanızda akademik kalite ne kadar önemlidir?

(5 = çok önemli, 4 = önemli, 3 = orta derecede önemli, 2 = çok önemli değil, 1 = hiç önemli değil, FY = fikrim yok, UY = uygulama yoktur)

5	4	3	2	1	FY	UY

9. Kalite politikası beyanı; kalite konularındaki amaçları, prensipleri ve kuralları tanımlayan ve kalite konularındaki, mevcut ve gelecekteki kararları belirleyen stratejik bir dokümandır.

Aşağıdaki ifadelerin Kurumunuz için doğruluk derecesini belirtiniz?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Kurumumuzun kurumsal bir kalite politikası vardır.			
Kalite politikamız, kurumsal stratejik planımızda (veya eşdeğeri bir belgede) açıkça tanımlanmıştır.			
Bazı fakültelerimiz / bölümlerimiz kendi kalite politikası beyanına sahiptir.			

Kurumsal bir kalite politikası beyanı geliştirilme aşamasındadır.			
Diğer (lütfen belirtiniz):			

10. Kalite yönetimi el kitabı, Kalite Yönetimi'nin pratik faaliyetlerini yürütmek için kullanılan süreçleri ve araçları tanımlayan operasyonel bir belgedir.

Aşağıdaki ifadelerin Kurumunuz için doğruluk derecesini belirtiniz?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Kurumumun bir kurumsal kalite yönetimi el kitabı vardır.			
Kalite Yönetimi'nin pratik faaliyetleri diğer kurumsal belgelerde açıkça tanımlanıyor.			
Fakültelerimiz / bölümlerimiz kendi kalite yönetimi el kitaplarına sahiptirler.			
Kurumsal bir kalite yönetimi el kitabı geliştirilme aşamasındadır.			
Diğer (Lütfen belirtiniz):			

11. Kurumunuz Kalite Yönetimi'nde aşağıdaki kişi veya yapılardan hangileri yer almaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Kurumun en üst düzey yöneticisi (örn. rektör, başkan, başkan yardımcısı veya dengi)			
Rektör yardımcısı (veya eşdeğeri)			
Senato (veya akademik işlerden sorumlu kurum çapında eşdeğer yapı)			
Kurumsal düzeyde çalışan bir kalite komisyonu			
Kurumsal düzeyde sorumlu özel bir kişi (yani, KG görevlisi)			
Kurumsal düzeyde kalite yönetimi için uzman kadroya sahip özel bir birim			
Kalite Yönetimi için fakülte / bölüm düzeyinde uzman kadroya sahip özel bir birim			
Fakülte / bölüm düzeyinde faaliyet gösteren kalite komisyonları			
Kurumumda, sadece kalite yönetimine adanmış yapılar, birimler, komisyonlar veya personel yoktur.			

Lütfen kurumunuzdaki kalitenin kurumsal yönetimine dahil olan diğer insanları, yapıları veya düzenlemeleri açıklayınız:

12. Aşağıdaki tabloda yer alan Kalite Yönetimi Amaçları Kurumunuzda ne kadar önemlidir?

(5 = çok önemli, 4 = önemli, 3 = orta derecede önemli, 2 = çok önemli değil, 1 = hiç önemli değil, FY = fikrim yok)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY
Kurumsal performans değerlendirmesi						
Kurumsal öğrenme						
Akademik faaliyetlerin iyileştirilmesi						
Yönetimin iyileştirilmesi						
Adil kaynak dağılımı						
Dış standartlarla uyumluluk						
Devlete ve topluma karşı hesap verebilirlik						

Diğer önemli amaçlar:

13. Kurumunuzdaki Kalite Yönetimi, aşağıdaki faaliyetlere ne ölçüde odaklanmaktadır?

(5 = oldukça fazla, 4 = çok, 3 = orta, 2 = az, 1 = hiç, FY = fikrim yok)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY
Öğretme ve öğrenme						
Mezunların istihdam edilebilirliği						
Araştırma						
Yönetim						
Toplumla iletişim ve topluma hizmet						
Gelir yaratıcı faaliyetler ve toplum hizmetleri						
Uluslararası işbirlikleri						

KALİTE YÖNETİMİ İÇİN KULLANILAN SÜREÇLER VE ARAÇLAR

Öğretme ve öğrenmeye ilişkin kalite yönetimi

14. Kurumunuzdaki akademik programların geliştirilmesi/güçlendirilmesi için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangisi kullanılmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok

Öğrenciler tarafından ders değerlendirilmesi (kantitatif veya kalitatif)			
Öğrenciler tarafından program değerlendirilmesi			
Akademik personel tarafından program değerlendirilmesi			
İstatistiksel göstergelere dayalı program izleme (örneğin öğrenci başarı oranları)			
Öğrenci ilerleme (gelişim) çalışmaları (öğrencilerden oluşan panele/panellere dayalı)			
Öğrenci iş yükü değerlendirilmesi (AKTS)			
Öğrenci memnuniyeti anketi			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

15. Kurumunuzda öğrenci değerlendirmelerinin izlenmesi (öğrenci üzerinde gerçekleştirilen öğrenme çıktılarına ilişkin ölçme değerlendirme) için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangisi kullanılmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Öğrenci değerlendirme prosedürleri için üniversite çapında standartlar			
Öğrenci değerlendirme uygulamalarının düzenli olarak izlenmesi (dış değerlendiriciler tarafından)			
Göstergeler aracılığıyla öğrenci başarısının düzenli olarak izlenmesi			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

16. Kurumunuzdaki akademik personelin başarı kalitesini izlemek için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangisi kullanılmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Personelin düzenli olarak (örneğin yıllık) değerlendirilmesi (örneğin, program koordinatörlerinin, bölüm/anabilim dalı başkanlarının akademik personeli değerlendirilmesi)			
Terfi kararları için personel performansının (bir iç komisyon tarafından) iç değerlendirmeye tabi tutulması			
Öğrencilerin öğretim elemanlarını değerlendirilmesi			
Öğretim elemanlarının çalışma arkadaşları tarafından değerlendirilmesi (diğer bir deyişle öğretim elemanları tarafından yapılan değerlendirme)			

Üniversite yetkilileri tarafından öğretim elemanı (sınıf) denetimi			
Mentörlük uygulamaları			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

17. Aşağıdaki öğrenci destek yapılarının Kurumunuzdaki varlığını değerlendirir misiniz?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Akademik / kariyer danışmanlığı			
Kabul / kayıt işlemleri			
Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) olanakları (örneğin, öğrencilerin kullanımı için e-posta ve internet, elektronik öğrenme yönetim sistemleri)			
Kütüphaneler ve bilgi/belge merkezleri			
Öğrenci kullanımı amaçlı laboratuvarlar (örneğin, fen / bilgisayar / dil laboratuvarları)			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

18. Kurumunuzdaki Kalite Yönetimi doktora süreçlerini kapsamakta mıdır?

- a. Evet
- b. Hayır
- c. Kurumumuzda doktora eğitimi yoktur
- d. Fikrim Yok

19. Kurumunuzdaki Kalite Yönetimi süreçleri uzaktan eğitim / karma öğrenmeyi kapsamakta mıdır?

- a. Evet
- b. Hayır
- c. Kurumumuzda uzaktan eğitim/karma öğrenme uygulaması yoktur
- d. Fikrim yok

Kalite yönetimi ve istihdam odaklılık

20. Kurumunuzda mezunların istihdam edilebilirliğinin artırılması için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangileri kullanılmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Mezun izleme çalışmaları			
İşveren anketleri			
Uzmanların/işverenlerin dahil olduğu müfredat geliştirme çalışmaları			

Müfredatın ilgili mesleklere uygunluğunun gözden geçirilmesi			
Mezunların dahil edildiği müfredat gözden geçirme çalışmaları			
Staj kalitesinin izlenmesi			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

Kalite yönetimi ve araştırma

21. Kurumunuzda araştırma faaliyetlerinin geliştirilmesi/güçlendirilmesi için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangileri kullanılmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Araştırma önerilerinin kurum içinde gözden geçirilmesi			
Devam etmekte olan araştırma projelerinin kurum içi öğretim elemanları tarafından değerlendirilmesi			
Hali hazırda yürütülmekte olan araştırmaların Kurumunuzca davet edilen kurum dışı akademik değerlendiriciler tarafından değerlendirilmesi			
Araştırma verimliliğinin ve etkisinin göstergeler yoluyla izlenmesi			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

Kalite yönetimi ve yönetim/yönetim

22. Kurumunuzda yönetişimin/yönetimin geliştirilmesi/güçlendirilmesi için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangileri uygulanmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Stratejik planlama hedefleriyle ilgili performans göstergelerinin izlenmesi			
Hedef düzeyi ile ilgili anlaşmalar (Stratejik Plandaki Hedeflerle ilgili Yönetim ile sorumlular arasında yapılan anlaşmalar)			
Hizmet düzeyi ile ilgili anlaşmalar (Yönetim ile sorumlular arasında yapılan anlaşmalar)			
İdari birimlerin değerlendirilmesi			
Yönetim süreçlerinin sertifikasyonu (örneğin, ISO, EFQM)			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

Kalite yönetimi, gelir yaratıcı faaliyetler, toplum hizmetleri

23. Kurumunuzda gelir yaratmanın/toplum hizmetlerinin geliştirilmesi/güçlendirilmesi için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangileri uygulanmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Sürekli eğitim programlarının kalitesinin izlenmesi			
Danışmanlık hizmetlerinin kalitesinin izlenmesi (Kurum dışına verilen danışmanlık hizmetleri)			
Laboratuvar test hizmetlerinin kalitesinin izlenmesi			
Kurum dışına verilen sözleşmeli araştırma hizmetlerinin kalitesinin izlenmesi			
Toplumsal gelişim programlarının kalitesini izlenmesi			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

Kalite yönetimi ve uluslararası işbirlikleri

24. Kurumunuzda uluslararası işbirliklerinin artırılması için aşağıdaki süreçlerden veya araçlardan hangileri kullanılmaktadır?

Seçenekler	Evet	Hayır	Fikrim yok
Uluslararası Ofisin, Kurum tarafından değerlendirilmesi			
Uluslararasılaşma politikası / stratejisi ile ilgili performans göstergelerinin izlenmesi			
İş birliği yapılan partner kurumların Üniversitenizi değerlendirmesi			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

Yönetim bilgi sistemi ve karar vermede bilginin kullanımı

25. Yönetim bilgi sisteminizde öğretme / öğrenme hakkında aşağıda yer alan bilgilerden Kurumunuzda mevcut olanların Kalite Yönetimi amaçlı kullanılıp kullanılmadığını değerlendiriniz?

Seçenekler	KALİTE YÖNETİMİ AMAÇLI KULLANIMI		
	Evet	Hayır	Fikrim yok
Öğrenci özellikleri (örneğin sosyo-ekonomik durumu, cinsiyet, etnik köken)			
Bölüm düzeyinde öğretim elemanı-öğrenci oranları			

Öğrencilerin gelişim, başarı ve / veya mezuniyet oranları			
Öğrenme kaynaklarının envanteri (örneğin laboratuvarlar, bilgisayarlar)			

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

26. Anketlerin sonuçları (örneğin, öğrenci memnuniyet anketleri, mezun anketleri) akademik personel veya öğrencilere geri bildirim sağlamak için ne sıklıkla kullanılmaktadır?

(5 = Her zaman, 4 = Çoğu kez, 3 = Ara sıra, 2 = Çok az, 1 = Hiç, FY = fikrim yok, UY = uygulama yoktur)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY	UY
Bölüm seviyesinde akademik personel tarafından yapılan toplantılarda							
Ankete yanıt veren öğrenciler sonuçlar hakkında bilgilendirilir							

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

27. Anketlerin sonuçları (öğrenci memnuniyeti anketleri, mezun anketleri, vb.) aşağıdaki süreçlerde karar vermeyi desteklemek için ne sıklıkta kullanılmaktadır?

(5 = Her zaman, 4 = Çoğu kez, 3 = Ara sıra, 2 = Çok az, 1 = Hiç, FY = fikrim yok, UY = uygulama yoktur)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY	UY
Akademik programların tasarımı ve / veya gözden geçirilmesinde							
Öğretim kadrosunun değerlendirilmesi ve /veya terfiinde							

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

KURUMUNUZ KALİTE YÖNETİMİNİN GELİŞİMİNDE DIŞ FAKTÖRLER, İÇ FAKTÖRLER VE ZORLUKLAR

28. Kalite Yönetiminin geliştirilmesinde Kurumunuzda aşağıdaki dışsal faktörler ne derecede önemli olmuştur?

(5 = çok önemli, 4 = önemli, 3 = orta derecede önemli, 2 = çok önemli değil, 1 = hiç önemli değil, FY = fikrim yok)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY
Ulusal Kalite Güvence Sisteminin gereklilikleri (örneğin, akreditasyon)						
Ulusal yeterlilikler çerçevesi gereklilikleri						
Devletin Kalite Yönetimini geliştirme isteği						
Kurumun imajının geliştirilmesi						

Kurumunuzun uluslararası amaçları						
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

29. Kalite Yönetiminin geliştirilmesinde Kurumunuzda aşağıdaki iç faktörler ne derecede önemli olmuştur?

(5 = çok önemli, 4 = önemli, 3 = orta derecede önemli, 2 = çok önemli değil, 1 = hiç önemli değil, FY = fikrim yok)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY
Kalite Yönetimi için liderlik desteği						
Kalite Yönetimi prosedürlerinin geliştirilmesinde personelin katılımı						
Kalite Yönetimi prosedürlerinin geliştirilmesinde öğrencilerin katılımı						
Kalite Yönetiminin faydalarına açık olma						
Kalite Yönetimi için şeffaf ve iyi bilinen prosedürler (örneğin bir el kitabında)						
Kalite meselelerinin analizini desteklemek için mevcut istatistiksel bilgiler						
Kalite Yönetimi süreçlerini desteklemek için teknik açıdan nitelikli personelin mevcut olması (örneğin anketlerin yönetimi)						
Akademik personelin Kalite Yönetim süreçlerine katılımı için teşvikler						
Birimlerin, Kalite Yönetiminin sorumluluklarına yeterince katılımı						

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

30. Kurumunuzda Kalite Yönetimi prosedürlerinin geliştirilmesinde aşağıdaki zorluklar ne dereceye kadar mevcuttu / mevcuttur?

(5 = çok fazla, 4 = çok, 3 = orta, 2 = az, 1 = hiç, FY = fikrim yok)

Seçenekler	1	2	3	4	5	FY
Personel, Kalite Yönetimi prosedürlerine direnç göstermiştir/göstermektedir						
Kalite Yönetimi stratejik planlama ile entegre değildir						
Kalite Yönetimi, akademik planlama ile entegre değildir						

Kalite Yönetimi'nden elde edilen bilgiler herhangi bir değişiklik yapmak için kullanılmaz						
---	--	--	--	--	--	--

Diğer (Lütfen Belirtiniz):

31. Aşağıdakilerden hangisi kurumunuzdaki pozisyonunuzu en iyi tanımlamaktadır?

- a. Kurumun En Üst Yöneticisi
- b. En Üst Yöneticinin Yardımcısı (örneğin, akademik işlerden sorumlu rektör yardımcısı)
- c. Kalite Yönetimi Birimi Yöneticisi
- d. Planlama Sorumlusu
- e. Kurumsal Araştırma Sorumlusu
- f. Pedagojik Destek Birimi Yöneticisi
- g. Diğer (Lütfen Belirtiniz):

KAYNAKÇA

Martin, M., & Parikh, S. (2017). *Quality management in higher education: Developments and drivers Results from an international survey*. UNESCO IIEP.