



|  |  |   |
|--|--|---|
| <br>İZMİR<br>KÂTİP ÇELEBİ<br>ÜNİVERSİTESİ<br>2010<br><br>TS EN ISO<br>9001:2015 | T.C.<br>İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ  |  |
|  | TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ<br>TEMEL VE İÇ TETKİK EĞİTİMİ DEĞERLENDİRME<br>ANKETİ ANALİZ RAPORU | Dok. No: RP/GNL/43  |
|  |  | İlk Yayın Tar.: 16.06.2022  |
|  |  | Rev. No/Tar.: 00/...  |
|  | Sayfa 1 / 20   |   |



**2022 YILI**

**TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL  
VE İÇ TETKİK EĞİTİMİ DEĞERLENDİRME ANKETİ  
ANALİZ RAPORU**

**Haziran 2022**

**Kalite Koordinatörlüğü**

## SUNUŞ

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliğinin 16'ncı maddesinde yer alan "Yükseköğretim kurumları, kendi kurumlarında kalite güvencesi çalışmalarının yürütülmesi amacıyla Yükseköğretim Kurumu Kalite Komisyonunu oluşturur." hükmü gereği ve kalite sistemleri çalışmalarının sürdürülebilirliğini güvence altına almak amacıyla, Rektör Prof. Dr. Saffet Köse başkanlığında Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Buna bağlı olarak da Üniversitemiz kurumsal kalite sistemleri faaliyetleri, Kalite Koordinatörlüğü eşgüdümünde Kalite Komisyonu tarafından yürütülmektedir.

Üniversitemizde yürütülen TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) çalışmalarının Standarda uygunluğunu güvence altına üzere her yıl en az bir kez Üniversitemizde İç Tetkik Programı uygulanmaktadır.

Bu kapsamda, 30, 31 Mart ve 1 Nisan 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel ve İç Tetkik Eğitiminin değerlendirilmesi amacıyla, Kalite Koordinatörlüğü tarafından Eğitim Değerlendirme Anketi hazırlanmıştır.

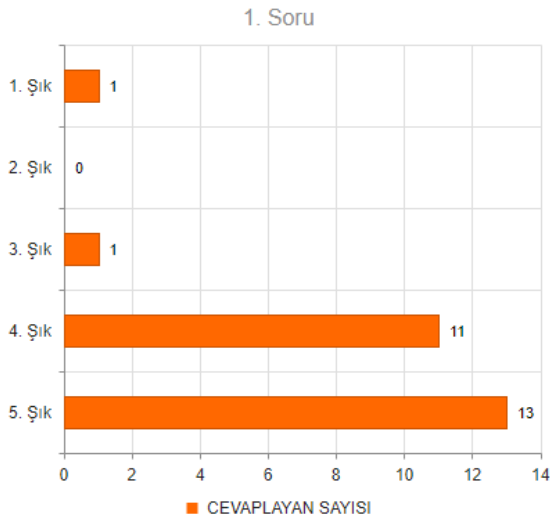
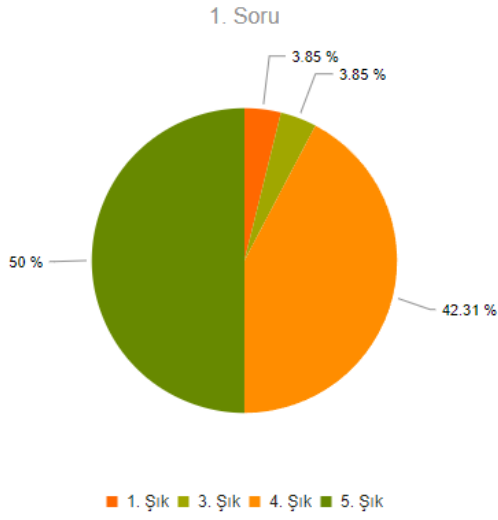
Anket, 04 Nisan 2022 – 29 Nisan 2022 tarihleri arasında, eğitim programına katılım sağlayan toplam 27 personele yönlendirilmiş olup 26 personel katılım sağlamış ve anketi tamamlamıştır. 1 personel ise ankete katılım sağlamamıştır.

**Kalite Koordinatörlüğü\***

---

\* Kalite Koordinatörü Dr. Öğr. Üyesi Funda İfakat Tengiz  
Kalite Koordinatör Yardımcısı Dr. Öğr. Üyesi Onur Karadal  
Kalite Koordinatör Yardımcısı Dr. Öğr. Üyesi Halil Koyu  
Kalite Yönetim Temsilci Erkan Küçükılınç  
Kalite Sistemleri Sorumlusu Uğur Kılıç

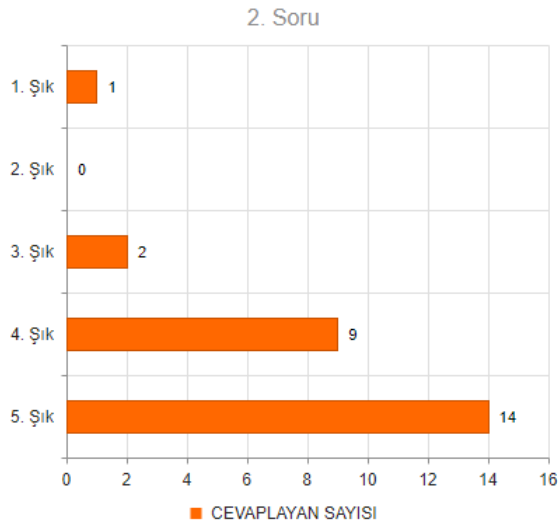
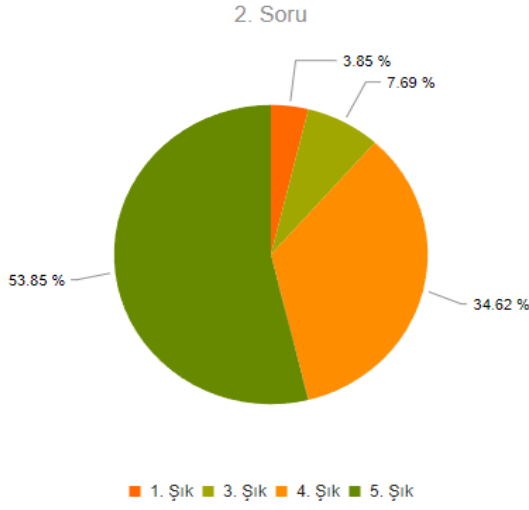
## S.1 Eğitimin içeriği...



S.1 Eğitimin içeriği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,35** olarak hesaplanmış olup,

- 1 kişi (%3,85) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 1 kişi (%3,85) orta,
- 11 kişi (%42,31) iyi,
- **13 kişi (%50) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.

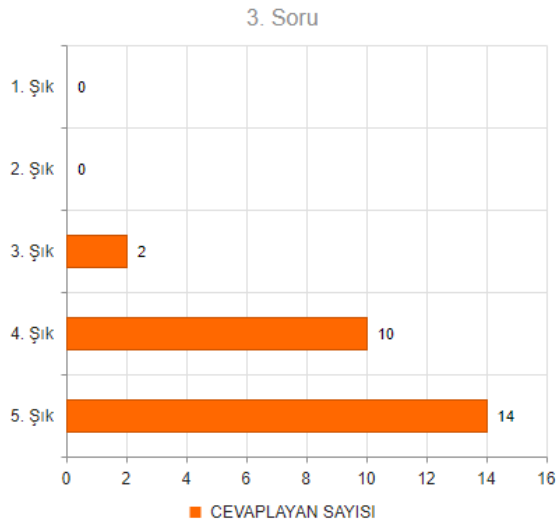
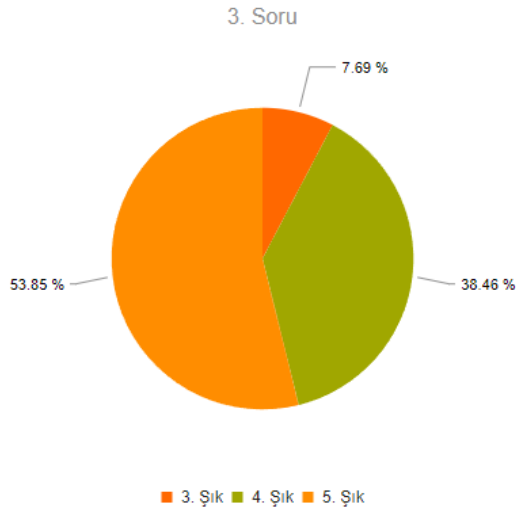
## S.2 Eğitim dokümantasyonu/notlarının yeterliliği...



S.2 Eğitim dokümantasyonu/notlarının yeterliliği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,35** olarak hesaplanmış olup,

- 1 kişi (%3,85) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 2 kişi (%7,69) orta,
- 9 kişi (%34,62) iyi,
- **14 kişi (%53,85) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.

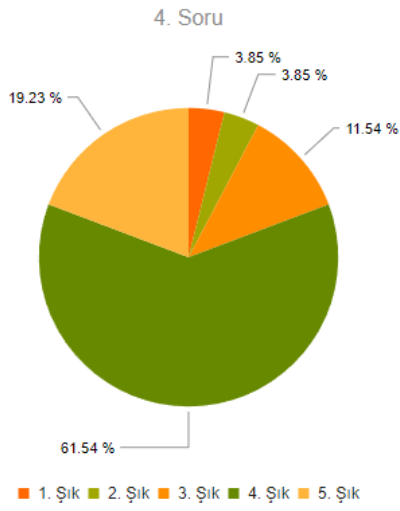
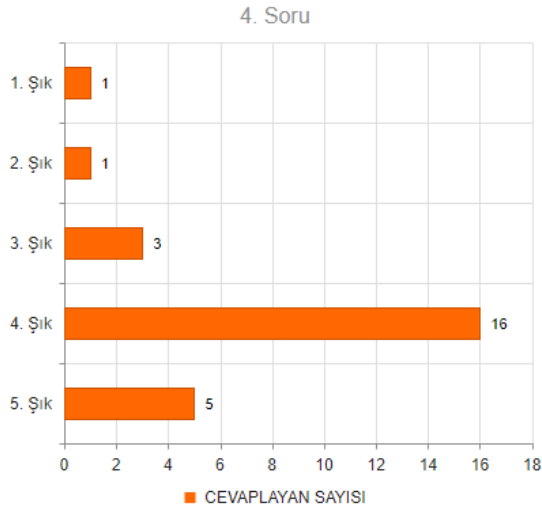
### S.3 Pratik çalışmaların etkinliği...



S.3 Pratik çalışmaların etkinliği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,46** olarak hesaplanmış olup,

- 0 kişi (%0,00) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 2 kişi (%7,69) orta,
- 10 kişi (%38,46) iyi,
- **14 kişi (%53,85) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.

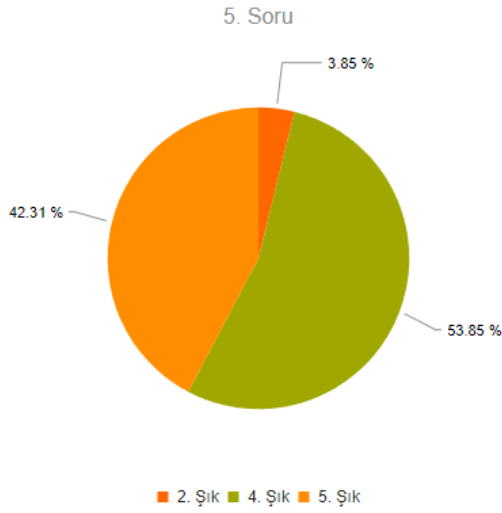
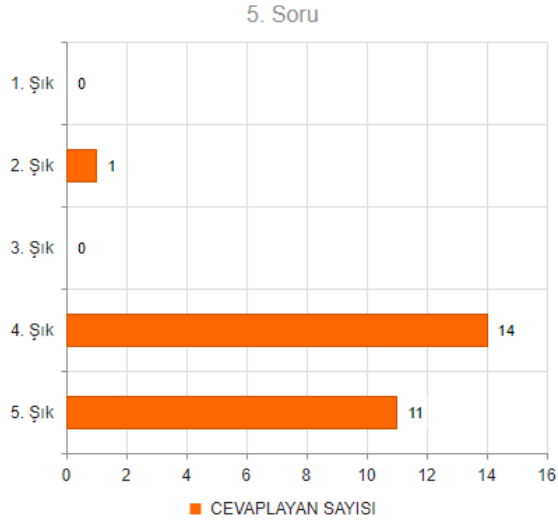
## S.4 Eğitimin süresi...



S.4 Eğitimin süresi ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **3,88** olarak hesaplanmış olup,

- 1 kişi (%3,85) çok kötü,
- 1 kişi (3,85) kötü,
- 3 kişi (%11,54) orta,
- **16 kişi (%61,54) iyi,**
- 5 kişi (%19,23) çok iyi seçeneğini işaretlemiştir.

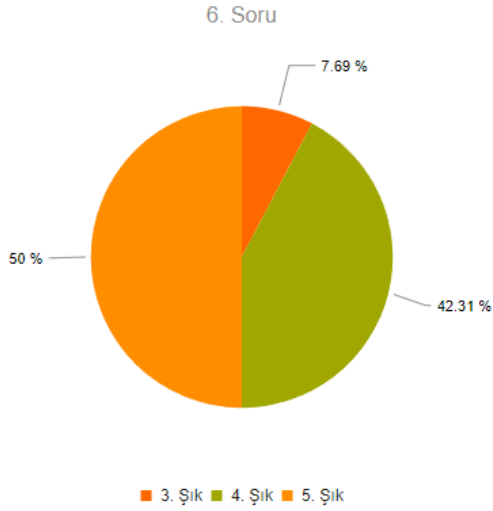
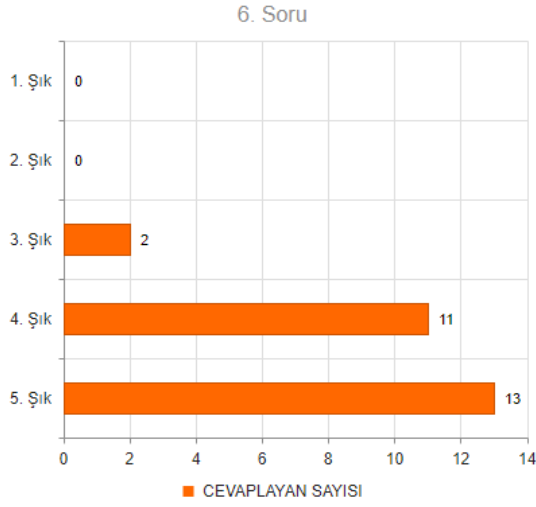
## S.5 Eğitim sunuşunda materyallerin yeterliliği...



S.5 Eğitim sunuşunda materyallerin yeterliliği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,35** olarak hesaplanmış olup,

- 0 kişi (%0,00) çok kötü,
- 1 kişi (3,85) kötü,
- 0 kişi (%0,00) orta,
- **14 kişi (%53,85) iyi,**
- 11 kişi (%42,31) çok iyi seçeneğini işaretlemiştir.

## S.6 Eğitim ortamının yeterliliği...

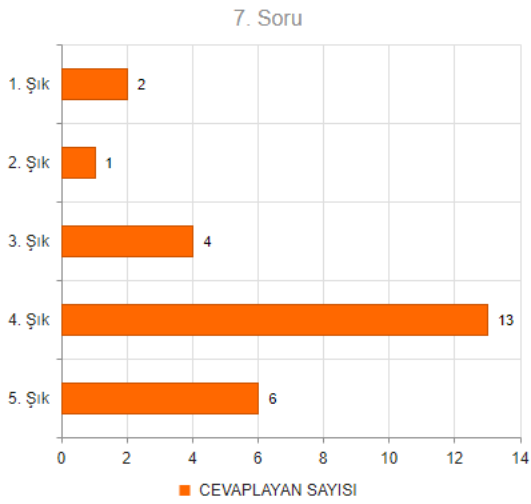
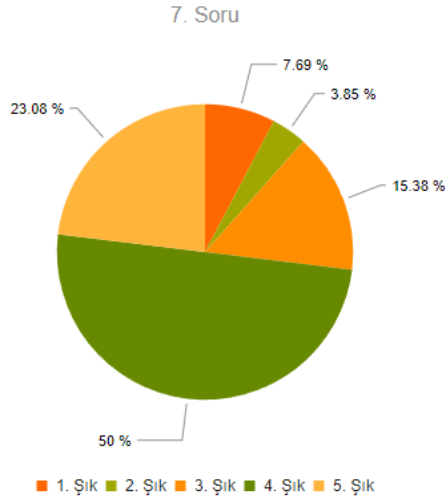


S.6 Eğitim ortamının yeterliliği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,42** olarak hesaplanmış olup,

- 0 kişi (%0,00) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 2 kişi (%7,69) orta,
- 11 kişi (%42,31) iyi,
- **13 kişi (%50) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.



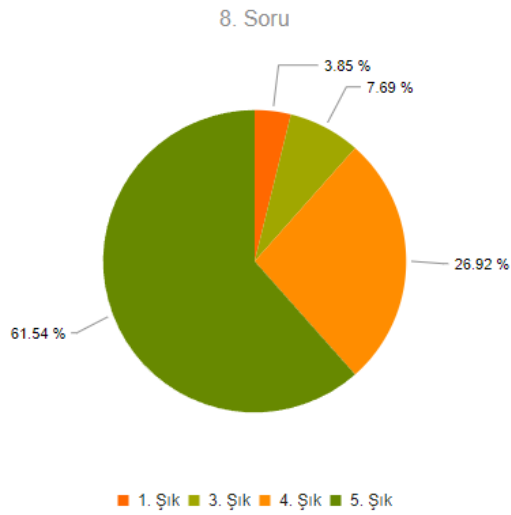
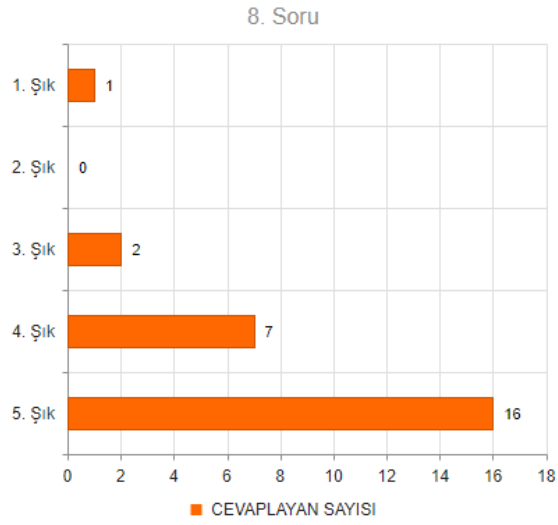
## S.7 Yemek, ikram vb. hizmetlerin yeterliliği...



S.7 Yemek, ikram vb. hizmetlerin yeterliliği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **3,77** olarak hesaplanmış olup,

- 2 kişi (%7,69) çok kötü,
- 1 kişi (3,85) kötü,
- 4 kişi (%15,38) orta,
- **13 kişi (%50) iyi,**
- 6 kişi (%20,08) çok iyi seçeneğini işaretlemiştir.

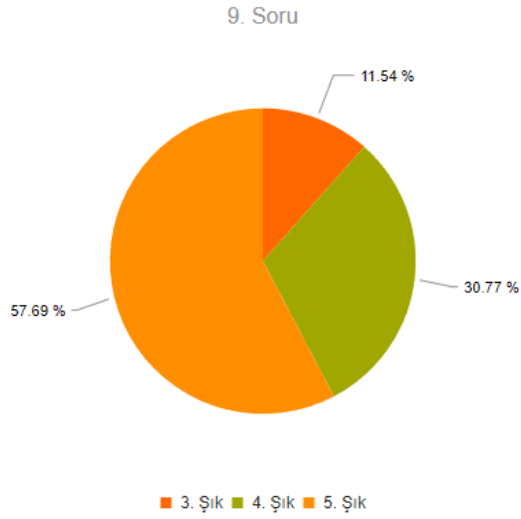
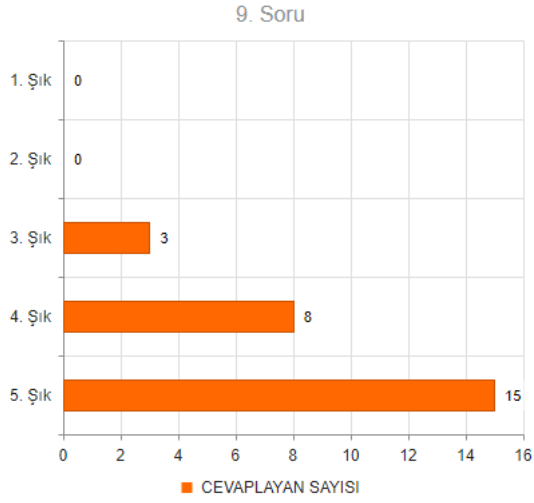
## S.8 Eğitmenin konuya hâkimiyeti...



S.8 Eğitmenin konuya hâkimiyeti ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,42** olarak hesaplanmış olup,

- 1 kişi (%3,85) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 2 kişi (%7,69) orta,
- 7 kişi (%26,92) iyi,
- **16 kişi (%61,54) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.

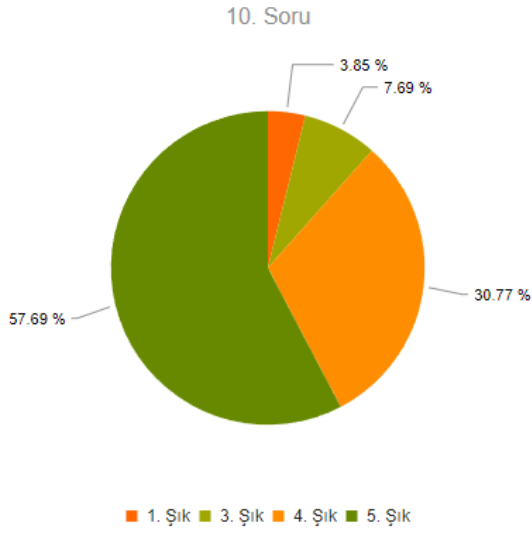
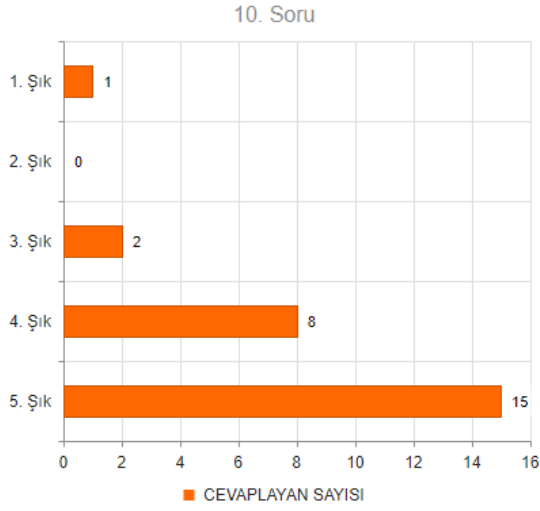
## S.9 Eğitmenin konuyu aktarma yeteneği...



S.9 Eğitmenin konuyu aktarma yeteneği ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,46** olarak hesaplanmış olup,

- 0 kişi (%0,00) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 3 kişi (%11,54) orta,
- 8 kişi (%30,77) iyi,
- **15 kişi (%57,69) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.

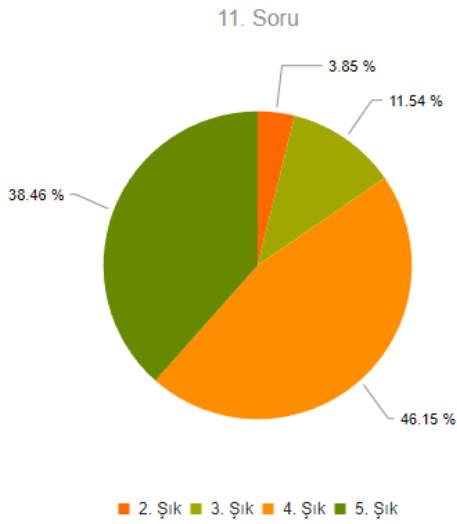
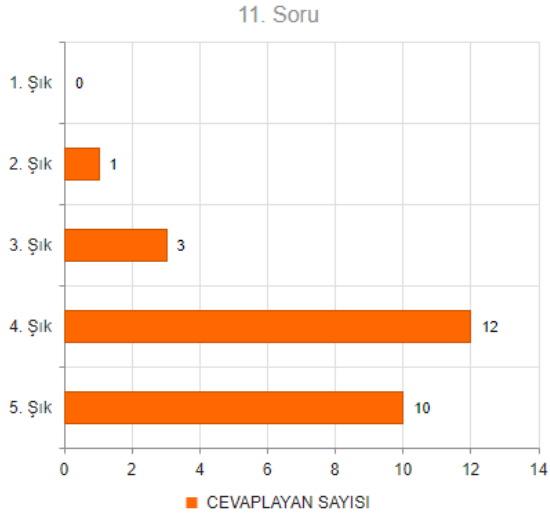
## S.10 Eğitmenin örnekleme yaklaşımı...



S.10 Eğitmenin örnekleme yaklaşımı ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,38** olarak hesaplanmış olup,

- 1 kişi (%3,85) çok kötü,
- 0 kişi (0,00) kötü,
- 2 kişi (%7,69) orta,
- 8 kişi (%30,77) iyi,
- **15 kişi (%57,69) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.

## S.11 Eğitmenin zamanı kullanımı...



S.11 Eğitmenin zamanı kullanımı ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,19** olarak hesaplanmış olup,

- 0 kişi (%0) çok kötü,
- 1 kişi (3,85) kötü,
- 3 kişi (%11,54) orta,
- **12 kişi (%46,15) iyi,**
- 10 kişi (%38,46) çok iyi seçeneğini işaretlemiştir.

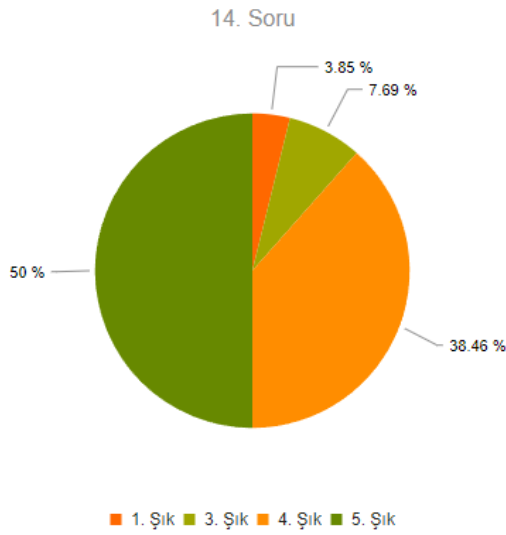
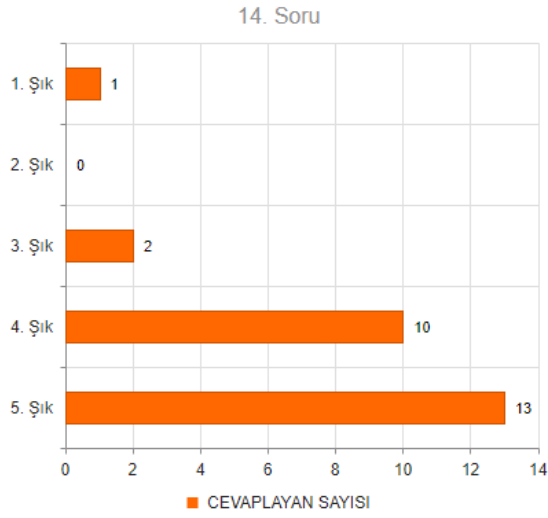
### S.12 Sizce eğitmenin eğitim sırasında en başarılı olduğu alanlar nelerdir?

- 
- Kalite.
- 
- Uzmanı olduğu konulara hâkimiyeti ve keyifli bir çalışma ortamı kurabilmesi.
- 
- İnteraktif anlatım, örnekleme.
- 
- Karşılaşabileceği farklılıklara karşı durumu iyi idare edebilmesi.
- 
- Konu bütünlüğü ve örgüsünün eğitmen tarafından iyi yapılması.
- 
- Eğitiminin konuya hâkimiyeti ve yüksek iletişim becerileri ile eğitim boyunca tüm katılımcıların ilgisini koruyabilmesi.
- 
- Konuya ilgiyi canlı tutabilmesi.
- 
- 9001 sistemlerini tam anlamıyla aktarabiliyor.
- 
- İletişim
- 
- Konuyu aktarma becerisi.
- 
- Eğitimi sürekli canlı tutması.
- 
- Bilgiyi aktarım yeteneği.
- 
- Konuya hâkimiyeti, katılımcılarla iletişimi, konu ile ilgili örneklemleri, eğitim konularını katılımcıların anlayabileceği şekilde anlatması, katılımcılara söz hakkı vermesi vb.
- 
- Konu hâkimiyeti, anlatma usulleri, grup çalışmaları, içtenlik.

### **S.13 Size göre eğitmenin geliştirmesi gereken yonleri nelerdir?**

- 
- Uzmanı olduğu konuların üniversitemiz kalite süreçleriyle ilişkilendirilmesi.
- 
- Diksiyon.
- 
- Bence eğitmen gayet yeterliydi.
- 
- Güncel bir kaç kuruluş örnekleriyle konuyu daha zenginleřtirebilir.
- 
- Zaman yönetimi, teorik konuların anlatımı.
- 
- Kurumun uygulamalarına yönelik örneklerin sunulması.
- 
- Üniversite örneklemlerinde zayıftı.
- 
- Süre yönetimi.
- 
- Gayet başarılı bulduğum için geliştirecek yön bulamadım.

### S.14 Eğitim öncesi bilgilendirme ve iletişim...

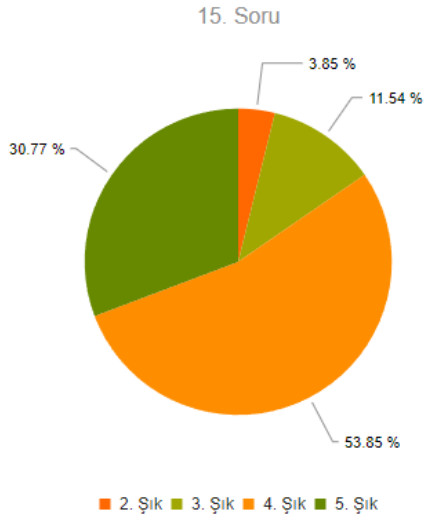
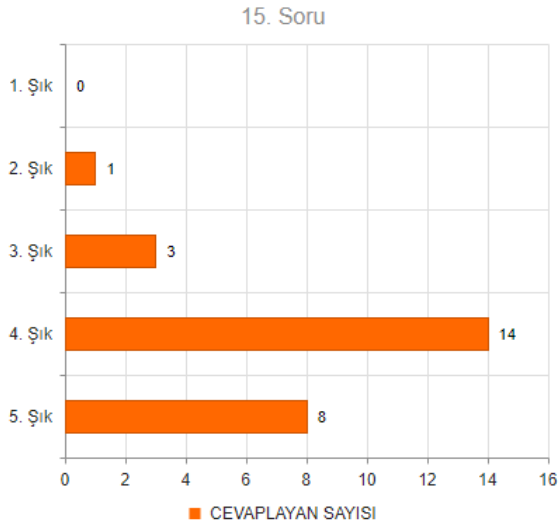


S.14 Eğitim öncesi bilgilendirme ve iletişim ile ilgili sorunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,31** olarak hesaplanmış olup,

- 1 kişi (%3,85) çok kötü,
- 0 kişi (%0) kötü,
- 2 kişi (%7,69) orta,
- 10 kişi (%38,46) iyi,
- **13 kişi (%50) çok iyi** seçeneğini işaretlemiştir.



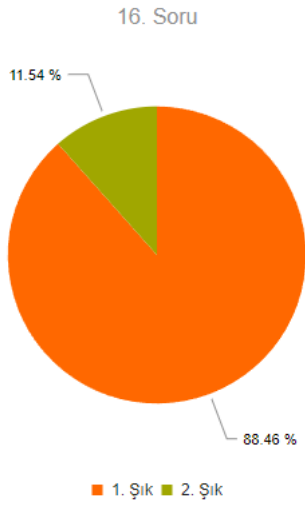
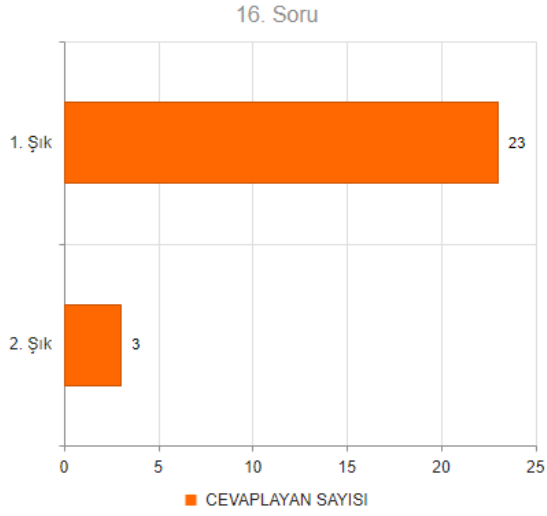
### S.15 Eğitim beklenti ve hedeflerinizi karşıladı mı?



S.15 “Eğitim beklenti ve hedeflerinizi karşıladı mı?” sorusunun genel ortalaması 5 üzerinden **4,12** olarak hesaplanmış olup,

- 0 kişi (%0) çok kötü,
- 1 kişi (3,85) kötü,
- 3 kişi (%11,54) orta,
- **14 kişi (%53,85) iyi,**
- 10 kişi (%30,77) çok iyi seçeneğini işaretlemiştir.

### S.16 Eğitimi başkalarına tavsiye eder misiniz?



S.16 “Eğitimi başkalarına tavsiye eder misiniz?” sorusuna;

- **23 kişi (%88,46) Evet,**
- 3 kişi (%11,54) kişi Hayır seçeneğini işaretlemiştir.

### S.17 Önerileriniz:

- 
- Bu tür eğitimlerin başlı başına üniversiteler özelinde farklılaştırılması eğitimden alınan verimliliği büyük ölçüde arttıracaktır. İlgili eğitimin tüm kurumları ilgilendiren standartlar yerine üniversitelerin faaliyetlerine göre farklılaştırılmış kalite süreçlerine odaklanacak şekilde tasarlanması zaruridir. Her ne kadar, eğitimciler üniversitemize dair örnekler üzerinden hareket ediyor olsalar da (eğitimin ikinci günü) gerek bu örnekleri eğitimde bulunan üniversite personelinden öğrendikleri kadarıyla inceliyor olmaları ve süreçlerimize tam manasıyla hâkim olmamaları; gerekse de bu örneklerle ayrılan zamanın eğitimin yalnızca %33'ü gibi kısa bir zamanı kapsıyor olması, alınan eğitimin nihai amacına ulaşmasını, ister istemez, baskılamaktadır. Bizim üniversitemizin kalite süreçlerine hâkim, tamamıyla bu süreçlere göre hazırlanmış bir eğitim içeriğinin etkinliği tartışmasız çok daha yüksek olacaktır. Saygılarımla.
- 
- Bu eğitimi daha önce almış birisi olarak söylüyorum. Eğitimin süresi daha fazla olmalıydı.
- 
- 2 günde bitebilir eğitim.
- 
- Bu tür eğitim ve toplantıların sayısının artırılması.
- 
- Özellikle Hasan hocamızın eğitimini almalarını öneririm. Umursamaz tavırlarla yaklaşıldığı için artık onlardan herhangi bir talepte bulunmuyorum.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

| DEĞERLENDİRME ALANI                   | Ortalama Başarı Oranı (%) * |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| A. EĞİTİMİN DEĞERLENDİRİLMESİ         | %85                         |
| B. EĞİTMENİN DEĞERLENDİRİLMESİ        | %87                         |
| C. EĞİTİM ORTAMININ DEĞERLENDİRİLMESİ | %84                         |
| TOPLAM                                | <b>%85</b>                  |

\* (Doldurulan Eğitim Değerlendirme Anket Formlarındaki Başarı Oranlarının Toplamı) / (Doldurulan Eğitim Değerlendirme Anket Formu Sayısı)

### EĞİTİM GENEL DEĞERLENDİRME

Bu eğitimin değerlendirmesi sonucunda toplam başarı oranı, **% 85 çok iyi** düzeyde bulunmuştur. **% 87** ile “**B. Eğitimcinin Değerlendirilmesi**” başlığı en iyi başarı oranına sahip alan, **% 84** ile “**C. Eğitim Ortamının Değerlendirilmesi**” başlığı en zayıf başarı oranına sahip alan olarak ortaya çıkmıştır.†

Eğitim anketine katılım oranı %96,3 oranı ile çok yüksek bir seviyede gerçekleşmiştir. Anket soruları (17 adet) **5 puan (%100)** üzerinden değerlendirilmeye alınmış olup (S12 “Sizce eğitimcinin eğitim sırasında en başarılı olduğu alanlar nelerdir?”, S13 “Size göre eğitimcinin geliştirmesi gereken yöntemleri nelerdir?”, S16 “Eğitimi başkalarına tavsiye eder misiniz?” ve S17 “Önerileriniz” hariç), en yüksek memnuniyet düzeyi **4,46 puan (%89,2)** ile S3 “**Pratik çalışmaların etkinliği**” ve S9 “**Eğitimin konuyu aktarma yeteneği**” sorularından, en düşük memnuniyet düzeyi ise **3,77 puan (%75,4)** ile S7 “**Yemek, ikram vb. hizmetlerin yeterliliği**” sorusundan elde edilmiştir.

Bu Raporla, sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında yapılan eğitimin değerlendirilmesi sonucunda;

1. Düşük bir memnuniyet düzeyinde olmamasına rağmen ileride yüz yüze yapılacak eğitimlerde yemek, ikram vb. hizmetleri

konusunda iyileştirmeler yapılabileceği kaydedilmiştir.

**Kalite Koordinatörlüğü\***

† Çok kötü %0-20, kötü %20-40, orta %40-60, iyi %60-80 ve çok iyi %80-100 Aralığını temsil etmektedir.

\* Kalite Koordinatörü Dr. Öğr. Üyesi Funda İfakat Tengiz  
Kalite Koordinatör Yardımcısı Dr. Öğr. Üyesi Onur Karadal  
Kalite Koordinatör Yardımcısı Dr. Öğr. Üyesi Halil Koyu  
Kalite Yönetim Temsilci Erkan Küçükılınç  
Kalite Sistemleri Sorumlusu Uğur Kılıç