



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	1/14

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında Gazi Üniversitesinin iç ve dış paydaşlarının (öğrenci, mezun, akademik ve idari personel, sektör temsilcileri vb.) sunulan tüm hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyleri, kurumsal bağlılık ve motivasyonlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve artırılması amacıyla uygulanan ve uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Gazi Üniversitesinde uygulanan KYS'nin etkinliğini ve sistemin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek amacıyla iç ve dış paydaşlara yönelik uygun verilerin toplanması ve analiz edilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

- Anket Formu: Gazi Üniversitesinin iç ve dış paydaşlarının Üniversite tarafından sunulan tüm hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyleri ile kurumsal bağlılık ve motivasyonlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve artırılması amacıyla hazırlanan, çeşitli soru ve ifadelerden oluşan formlardır.
- Anket Maddesi: Anket formu içerisindeki her bir soru, önerme ya da yargıyı ifade eder.
- Evren: Hakkında veri toplamak ve genellemelere varılmak istenilen grubu ifade eder
- Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS): Öğrencilerin yurtiçinde ve yurt dışında aldıkları ve başarılı oldukları ders kredilerinin, bir yükseköğretim kurumundan diğerine transfer edilmelerini sağlayan sistemi ifade eder.
- AKTS Kredisi: Bir dersin başarıyla tamamlanabilmesi için, öğrencinin yapması gereken teorik dersler, uygulama, seminer, bireysel çalışma, sınavlar, ödevler, kütüphane çalışmaları, proje, stajlar ve tezi vb. çalışmaların tümünü ifade eden sayısal değerdir.
- Paydaş: "GAZİ.İB.0000 Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemini etkileyen ilgili tarafların beklentileri" dokümanında tanımlanan çıkar gruplarını ifade eder.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	2/14

4. SORUMLULAR

Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Komisyonu, KYS Çalışma Grubu ve Birim Kalite Temsilcileri sorumludur.

5. UYGULAMA

Üniversitenin sağladığı her türlü hizmet ve koşullar hakkındaki memnuniyet, kurumsal bağlılık ve motivasyon belirli aralıklarla, iç ve dış paydaşlar için geliştirilmiş olan anket formları uygulanarak ölçülür, sonuçlar raporlanır ve üst yönetime sunulur. Birim bazındaki anketlerin sonuç raporları, ilgili birimin internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde; Üniversite genelindeki anket sonuç raporları ise KYS Çalışma Grubu internet ana sayfasında bulunan “Raporlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi ışığında düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

5.1. Anketlerin Hazırlanmasına Yönelik Genel Hususlar

Bu prosedürde belirlenen anketler KYS Çalışma Grubu Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu tarafından hazırlanarak birimler tarafından bu anket formları kullanılır. Prosedürde belirtilmeyen anketler ise KYS Çalışma Grubunun onayından sonra birimler tarafından uygulanır. Kalite koordinatörünün onayı olmadan birimler tarafından anket uygulanmaz.

Bununla birlikte basılı ve elektronik ortamda hazırlanan tüm anketlerin ilk bölümünde anketin hangi amaçla uygulanılacağını, ortalama tamamlama süresi ve anket verilerinin farklı kişi veya kurumlarla paylaşılıp paylaşılmayacağını bildiren “Anket Bilgisi” kısmının bulunması zorunludur.

Örnek 1: Anket Bilgisi

Sayın Katılımcı;

Bu anket çalışmamız, Gazi Üniversitesi tarafından Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen Eğiticilerin Eğitimi Sertifika Programı eğitimlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmaktadır. Bilgileriniz hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacaktır. Anketin yanıtlama süresi yaklaşık 3 dakikadır.

Yapacağınız katkıdan dolayı teşekkür ederiz.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	3/14

Demografik bilgilerin elde edilmesi için oluşturulan maddeler ve bu maddelere bağlı seçenekler araştırma evrenine uygun olarak düzenlenir. Anket maddelerine ait seçenekler farklı grupların analizine olanak sağlayacak şekilde oluşturulur. Diğer taraftan yaş aralığı, hizmet süresi gibi aralık olarak ifade edilen seçeneklerde aralıklar, araştırma evrenine uygun olarak belirlenir. Aralıklar belirlenirken seçeneklerin birbirine eşit uzaklıkları ifade etmesine özen gösterilir.

5.2. Anket Verilerinin Çözümlemesi

Basılı ve elektronik ortamda hazırlanan ve uygulanan tüm anket formlarında, ilgili anket maddelerine yönelik olarak hangi seçenek işaretlenmiş ise tek tek tespit edilir. Her bir formda, her bir madde için hangi seçeneğin işaretlendiği kayıt altına alınır ve toplamda her bir madde için hangi seçeneğin kaç kez işaretlendiği kaydedilir. Her bir anket maddesinin bütün seçenekleri için her bir seçeneğin tercih edilme oranları yüzdesel (%) olarak hesaplanır.

5.3. Anket Verilerinin Yorumlanması

Her bir anketin sonuçları frekans ve yüzde olarak hesaplanabileceği gibi istatistiksel teknikler kullanılarak da analiz edilebilir.

5.4. Gazi Üniversitesinde Uygulanan Anketler

5.4.1. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitenin yönetim ve örgütlenme yapısı, eğitim, araştırma ve yayın olanakları, alt yapı ve ulaşım hizmetleri, mali olanaklar, kurumsal bağlılık, motivasyon ve iş doyumunu gibi alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerin değerlendirildiği akademik personel memnuniyet anketleri KYS Çalışma Grubunca Gazi Üniversitesi Elektronik Bilgi Sistemi (EBYS) üzerinden periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli gördüğü takdirde düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları KYS Çalışma Grubu internet ana sayfasında



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	4/14

bulunan “Raporlar” başlığı altındaki Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler KYS Çalışma Grubunca muhafaza edilir.

5.4.2. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitenin yönetim ve örgütlenme yapısı, eğitim ve toplumsal ilişkiler, altyapı ve ulaşım hizmetleri, mali olanaklar, çevresel ilişkiler, kurumsal bağlılık, motivasyon ve iş doyumu gibi faaliyetlerin değerlendirildiği idari personel memnuniyet anketleri EBYS üzerinden periyodik aralıklarla KYS Çalışma Grubunca uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli gördüğü takdirde düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları KYS Çalışma Grubu internet ana sayfasında bulunan “Raporlar” başlığı altındaki Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler KYS Çalışma Grubunca muhafaza edilir.

5.4.3. İdari Birimler Memnuniyet Anketi

Gazi Üniversitesi bünyesinde hizmet veren idari birimlerin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyetin ölçülmesi amacıyla yılda birer kez hazırlanan anketler EBYS üzerinden akademik ve idari personele uygulanır. İdari Birimler memnuniyet anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketin uygulanmasından, sonuçların değerlendirilerek raporlanması ve muhafazasından KYS Çalışma Grubu sorumludur. İdari Birimler Memnuniyet Anketi sonuçları birimlerin internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler KYS Çalışma Grubunca muhafaza edilir.

5.4.4. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Üniversitenin eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler ile üniversitedeki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, laşım ve yemek gibi öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümüne yönelik öğrencilerin memnuniyetini ölçmek üzere hazırlanan öğrenci memnuniyet anketleri EBYS üzerinden periyodik aralıklarla KYS Çalışma Grubunca uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli gördüğü takdirde düzeltici faaliyetler planlanır e uygulanır. Anket sonuçları KYS Çalışma Grubu internet ana sayfasında bulunan “Raporlar” başlığı altındaki Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler KYS Çalışma Grubunca muhafaza edilir.

5.4.5. İş Yükü Anketi



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	5/14

Derslerin AKTS kredileri öğrenci iş yükü hesaplanarak belirlenir. Bir AKTS, 25-30 saattir. İş yükü, öğrencinin dersle ilgili olarak yaptığı tüm çalışmalar, seminerler, alan çalışmaları, bireysel çalışmalar, sınavlar, başka bir deyişle ders saati içinde ve ders saati dışındaki tüm faaliyetleri için harcadığı zamanı esas alarak hesaplanır. Derslerin AKTS kredisini belirlemek amacıyla gerekli olan ders yükünü hesaplayabilmek için "AKTS İş Yükü Belirleme Anketi" her ders için 2019 – 2020 eğitim öğretim güz yarıyılından itibaren 4 yılda bir, yeni eklenen dersler için ise dersin açıldığı yarıyılın sonunda uygulanır. İş yükü anketlerinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketlerin uygulanmasından, sonuçlarının analiz edilerek KYS Çalışma Grubu ile ilgili akademik birimlerle paylaşılmasından ve sonuçların muhafaza edilmesinden Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı sorumludur

5.4.6. Akademik Danışman Memnuniyet Anketi

Danışmanı olduğu öğrencilerin akademik durumlarını izlemek, akademik konularda öğrenciye rehberlik etmek, öğrencilerin bireysel kariyer planlamasına yardımcı olmak, öğrenciyi kayıt olduğu program hakkında bilgilendirmek, mezun olma şartlarını sağlaması için yapması gerekenler ile öğrenciyi kayıtlı olduğu eğitim-öğretim programındaki zorunlu ve seçmeli derslerle ilgili bilgilendirmek, danışmanlık görevi kapsamında öğrencilere yeterli zamanı ayırmak gibi konularda öğrenci memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü “Akademik Danışman

Memnuniyet Anketi” KYS Çalışma Grubunca uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli gördüğü takdirde düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları birimlerin internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler KYS Çalışma Grubunca muhafaza edilir.

5.4.7. Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi

Eğitim-öğretimin kalitesinin ve standardının yükseltilmesi amacıyla öğrencilerin dönem ders ve ders sorumlularına ilişkin görüş ve önerilerini elde edebilmek için hazırlanan “Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi”i bütün öğrencilerin yanıtlamaları amacıyla her dönem sonunda, elektronik ortamda yayınlanır. Anketlerin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; uygulanmasından, sonuçlarının analiz edilerek raporlanmasından ilgili birimler ile paylaşılmasından ve sonuçların muhafaza edilmesinden KYS Çalışma Grubu sorumludur.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	6/14

Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi sonuç raporları birimlerin internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve sonuç raporları Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

5.4.8. Dış Paydaş Memnuniyet Anketi

“Dış Paydaş Memnuniyet Anketi” Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlere yönelik oluşan memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla uygulanır. Dış Paydaş Memnuniyet Anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketlerin uygulanmasından, sonuçlarının analiz edilerek raporlanmasından, sonuçların muhafaza edilmesinden ve birimler ile paylaşılmasından KYS Çalışma Grubu sorumludur.

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçları birimlerin internet ana sayfalarındaki “Kalite” başlığı altında bulunan “Anketler” bölümünde yayınlanır. Ayrıca anket sonuç raporu Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülür ve değerlendirilir.

5.4.9. Programların Tasarımı ve Güncellenmesi Anketi

Programların tasarımı ve güncellenmesi açısından iç ve dış paydaş görüşleri önem arz etmektedir. Özellikle iç paydaş grupları arasında öğrenci; dış paydaş grupları arasında ise mezunların, işverenlerin ve meslek gruplarının görüşleri, programların tasarımı ve güncellenmesi aşamasında görüşü alınması gereken paydaşlardır. Gazi Üniversitesinde tüm birimler bölüm bazında öğrenci, mezun öğrenci, işveren ve meslek örgütlerinin görüşlerini tespit eder. Birimler paydaş görüşlerinin belirlenmesi için anket yöntemini kullanırlar. Anket çalışmaları sonrasında elde edilen veriler raporlanarak program ve ders çıktılarının belirlenmesinde kullanılır. Bu doğrultuda her birimin program bazında dış paydaşlarının kimler olduğunu somut bir şekilde tespit etmesi gerekir.

Programların tasarımı amacıyla iç ve dış paydaş görüş anketleri KYS Çalışma Grubu, Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu ve ilgili birimlerin işbirliği ile hazırlanır. Tüm birim anketlerinde hazırlanan bu anket formu kullanılır. Anket sonuçları birimler tarafından analiz edilerek sonuç raporu hazırlanır, sonuçlar KYS Çalışma Grubu ile paylaşılır ve ilgili birimin internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları bilim kurullarında görüşülerek programların tasarımı ve güncellenmesi gerçekleştirilir.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	7/14

5.4.10. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Memnuniyet Anketi

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından sunulan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla “Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Memnuniyet Anketi” ilgili birim tarafından hizmet alan bireylere uygulanır. Anket formu Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu tarafından hazırlanır. Anket sonucu elde edilen veriler yılsonunda değerlendirilerek raporlanmasından, sonuçların KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından ve muhafazasından Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sorumludur.

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Memnuniyet Anketlerin sonuç raporları, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

5.4.11. Özel Yaklaşım Gerektiren Öğrenciler Memnuniyet Anketi

Özel yaklaşım gerektiren öğrencilerin (mülteciler, engelliler ve uluslararası öğrenciler vb.) ihtiyaç ve beklentilerine ilişkin görüşleri alınarak gerekli iyileştirmelerin yapılması amacıyla her yılsonunda Özel Yaklaşım Gerektiren Öğrenciler Memnuniyet Anketi uygulanır. Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler memnuniyet anketlerinin hazırlanması ve uygulanmasından sorumlu birimler aşağıda belirtilmiştir.

a. Mülteciler ve Uluslararası Öğrenciler

Mülteciler ve Uluslararası öğrenciler için düzenlenecek memnuniyet anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketlerin uygulanmasından, verilerin değerlendirilerek raporlanmasından, anket sonuçlarının muhafaza edilmesinden ve KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından Dış İlişkiler Ofisi sorumludur.

b. Engelli Öğrenciler

Engelli öğrenciler için düzenlenecek memnuniyet anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketlerin uygulanmasından, verilerin değerlendirilerek raporlanmasından, anket sonuçlarının muhafaza edilmesinden ve KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı sorumludur.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	8/14

Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler memnuniyet anketi sonuç raporları, ilgili birimin internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

5.4.12. İdari Personel Hizmet İçi Eğitim Memnuniyet Anketi

İdari personelin eğitim ihtiyaçlarını belirlemek ve hizmet içi eğitim programlarındaki memnuniyet oranını artırmak, personeli yetki ve sorumlulukları konusunda bilgilendirmek, bilgisini ve verimliliğini artırarak daha üst seviye görevler için yetiştirmek, bilimsel ve teknolojik imkanlardan üst düzeyde faydalanabilmesini sağlamak, sunulan hizmetlerde kalite ve verimliliği artırarak hizmetlerin tam ve zamanında kullanıcılara ulaşmasını sağlamak amacıyla, verilen hizmet içi eğitimlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmek için eğitim sonrası İdari Personel Hizmet İçi Eğitim Memnuniyet Anketi uygulanır. İdari personel hizmet içi eğitim memnuniyet anket formunun hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketlerin uygulanmasından, sonuçların analiz edilerek raporlanmasından, sonuçların KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından ve sonuçların muhafaza edilmesinden Personel Daire Başkanlığı sorumludur.

İdari personel hizmet içi eğitim memnuniyet anketi sonuç raporları, Personel Daire Başkanlığı internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

5.4.13. Yeni Başlayan Personelin Kurumsal ve Bölgesel Beklentilerini Belirleme Anketi

Göreve yeni başlayan personelin kurumsal ve bölgesel beklentilerini belirleyerek personelin Üniversitemize uyum sürecinin desteklenmesi amacıyla Yeni Başlayan Personelin Kurumsal ve Bölgesel Beklentilerini Belirleme Anketi uygulanır. Yeni Başlayan Personelin Kurumsal ve Bölgesel Beklentilerini Belirleme Anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketin uygulanmasında, verilerin analiz edilerek raporlanmasından, sonuçların KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından ve muhafazasından Personel Daire Başkanlığı sorumludur.

Yeni başlayan personelin kurumsal ve bölgesel beklentilerini belirleme anketi sonuç raporları, Personel Daire Başkanlığı internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	9/14

5.4.14. Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketi

Bakım - onarım ve bilişim hizmetleri ile ilgili sorunların çözüme kavuşturulma başarısı, hızı ve personelin süreç içerisindeki tutumuna yönelik memnuniyet düzeyinin tespit edilebilmesi amacıyla Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı hizmetlerine yönelik olarak Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketi uygulanır. Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketi bakım-onarım ve bilişim hizmetleri ile ilgili sorunların bildirildiği “Destek Hizmetleri Yazılımı” üzerinden, destek talebinin sonuçlandırılmasını müteakiben, destek kaydını açan personele uygulanır. Anket kapsamında elde edilen veriler yılsonunda değerlendirilerek sonuçları KYS Çalışma Grubu ile paylaşılır. Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketin uygulanmasından, verilerin analiz edilerek raporlanmasından, sonuçların muhafazasından ve KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı sorumludur.

İlgili birime ait destek hizmetleri memnuniyet anketi sonuç raporları, ilgili birim internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

5.4.15. Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Memnuniyet Anketi

Sürekli eğitim uygulama ve araştırma merkezi tarafından verilen eğitimlerin etkinliğini artırabilmek amacıyla her eğitim sonunda katılımcılara Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Memnuniyet Anketi uygulanır. Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Memnuniyet Anketinin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketin uygulanmasından, verilerin analiz edilerek raporlanmasından, sonuçların muhafazasından ve KYS Çalışma Grubu ile paylaşılmasından Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi sorumludur.

Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Memnuniyet anketi sonuç raporları, Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi internet ana sayfasında bulunan “Kalite” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	10/14

5.4.16. Yönetici Liderlik Özellik ve Yetkinliklerini Ölçme Anketi

Yöneticilerin liderlik özellik ve yetkinliklerine yönelik geliştirilmesi gereken hususların doğru olarak tespitinin sağlanabilmesi ve geliştirilmesi gereken bu hususlara yönelik eğitimlerin düzenlenmesini sağlayarak Üniversitemizde daha etkin ve başarılı işleyen bir yönetim sistemin oluşturulabilmesi amacıyla periyodik aralıklarla yöneticilerin liderlik özellik ve yetkinliklerini tespit anketi uygulanır. Yöneticilerin liderlik özellik ve yetkinliklerini tespit anketi elektronik ortamda uygulanır. Anketin hazırlanmasından Ölçme Aracı Geliştirme ve Veri Analizi Grubu; anketin uygulanmasında, verilerin analiz edilerek raporlanmasından ve muhafazasından KYS Çalışma Grubu sorumludur.

Yöneticilerin liderlik özellik ve yetkinliklerini tespit anketi sonuç raporları KYS Çalışma Grubu internet ana sayfasında bulunan “Raporlar” başlığı altındaki “Anketler” bölümünde yayınlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

5.5. Anket Sonuçları Uygulanma ve Değerlendirme Sorumluları ve Periyodları

Anketler	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Uygulama Alanı	Sorumlu Birim	Değerlendirme
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Şubat ayı	Tüm akademik personel	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları
İdari Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Mart ayı	Tüm idari personel	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları
İdari Birimler Memnuniyet Anketi	Her birim için yılda bir kez	Yıl içerisinde	Tüm personel	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları
Öğrenci Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Mayıs ayı	Tüm öğrenciler	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	11/14

İş Yüğü Anketi	Dört yılda bir kez İlk kez açılan dersler için ilgili dönemde	2019 – 2020 eğitim öğretim döneminden başlamak üzere dört yılda bir dönem sonlarında, İlk kez açılan dersler için ilgili dönem sonunda	İlgili dersi alan tüm öğrenciler	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	YGG Toplantıları, Anket Değerlendirme Komisyonu
Akademik Danışman Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Mayıs ayı	Tüm öğrenciler	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları
Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi	Yılda iki kez	Her yıl Mayıs ayı	Tüm öğrenciler	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları
Dış Paydaş Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Ocak-Şubat ayı	İlgili paydaşlar	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları

Programların Tasarımı ve Güncellenmesi Anketi	Her program için yılda bir kez	Yıl içerisinde	İlgili iç ve dış paydaşlar	Birim Kalite Temsilcilikleri / Birim Kalite Komisyonları	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları
---	--------------------------------	----------------	----------------------------	--	--



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	12/14

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Hizmet sonrası	Hizmet alan kişiler	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları
Özel Yaklaşım Gerektiren Öğrenciler Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Mayıs ayı	Mülteciler, Engelliler ve Uluslararası Öğrenciler	Mülteciler ve Uluslararası Öğrenciler için Dış İlişkiler Ofisi Engelli Öğrenciler için Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları
İdar Personel Hizmet İçi Eğitim Memnuniyet Anketi	Düzenlenen her eğitim sonrası	Düzenlenen her eğitim sonrası	Eğitim verilen idari personel	Personel Daire Başkanlığı	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları
Yeni Başlayan Personelin Kurumsal ve Bölgesel Beklentilerini Belirleme Anketi	Yılda bir kez	Her atamadan sonra iki ay içerisinde	Yeni başlayan personel	Personel Daire Başkanlığı	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları



Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

Doküman No:	GAZİ.PR.0015
Yayın Tarihi:	29.06.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	13/14

Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketi	Yılda iki kez	Her hizmet Sonrası	Tüm personel	Bakım – onarım için Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Bilişim hizmetleri için Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları
Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Memnuniyet Anketi	Düzenlenen her eğitim sonrası	Düzenlenen her eğitim sonrası	Eğitim alan bireyler	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	YGG Toplantıları, Birim Kalite Komisyonu Toplantıları

Yönetici Liderlik Özellik ve Yetkinliklerini Ölçme Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Nisan ayı	Tüm yöneticiler	KYS Çalışma Grubu	YGG Toplantıları
--	---------------	-------------------	-----------------	----------------------	---------------------

HAZIRLAYAN/...../..... KYS Çalışma Grubu İMZA	ONAYLAYAN/...../..... Rektör Yardımcısı İMZA
--	--