	Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No:	GAZİ.PR.0015
		Yayın Tarihi:	12.04.2023
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa:	Sayfa 1 / 4

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, analiz edilmesi ve raporlanması faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Bu prosedürde geçen,

- **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 formları,
 - **Anket Maddesi:** Anket formu içerisindeki her bir soru, önerme ya da yargıyı,
 - **Evren:** Hakkında veri toplamak ve genellemelere varılmak istenilen grubu,
 - **Örnekleme:** Evreni temsil edecek şekilde belirlenen alt grubu,
 - **Paydaş:** Gazi Üniversitesi Stratejik Planında tanımlanan etkileşim gruplarını,
 - **Sistem:** Gazi Üniversitesi Anket Yönetim Sistemini,
- ifade eder.

4. SORUMLULAR


Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Ekipleri 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 sistem üzerinden veya basılı olarak uygulanır, analiz edilir, sonuçlar raporlanır ve üst yönetime sunulur. Birim bazındaki anketlerin sonuç raporları, ilgili birimin internet ana sayfasında bulunan "Kalite" başlığı altında; Üniversite genelindeki anket sonuç raporları ise Kalite Komisyonu internet sayfasında yayımlanır. Alınan geri bildirimler ve Üst Yönetimin değerlendirmesi ışığında düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

5.1. Anketlerin Hazırlanmasına Yönelik Genel Hususlar

Bu prosedürde belirlenen Üniversite genelindeki anketler Kalite Komisyonu tarafından, birim bazındaki anketler ise ilgili birim tarafından hazırlanır. Basılı ve elektronik ortamda hazırlanan tüm anketlerin ilk bölümünde anketin hangi amaçla uygulanacağını, ortalama tamamlama süresi ve anket verilerinin farklı kişi veya kurumlarla paylaşılıp paylaşılmayacağını bildiren "Anket Bilgisi" kısmının bulunması zorunludur.

	Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No:	GAZİ.PR.0015
		Yayın Tarihi:	12.04.2023
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa:	Sayfa 2 / 4

Örnek 1: Anket Bilgisi

Sayın Katılımcı;
Bu anket çalışmamız, Gazi Üniversitesi tarafından kapsamında görüş ve önerilerinizi almak amacıyla yapılmaktadır. Bilgileriniz hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacaktır. Anketin yanıtlama süresi yaklaşık dakikadır.
Çalışmamıza yapacağınız katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

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 Analizi

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 Kalite Komisyonunca oluşturularak sistem üzerinden veya basılı olarak periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Komisyonu Başkanı, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Komisyonu internet sayfasında yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Komisyonunca muhafaza edilir.

5.4.2. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitenin yönetim ve örgütlenme yapısı, eğitim ve iş doyumunu gibi faaliyetlerin değerlendirildiği idari personel memnuniyet anketleri Kalite Komisyonunca oluşturularak sistem üzerinden veya basılı olarak periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Komisyonu Başkanı, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici faaliyetler

	Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No:	GAZİ.PR.0015
		Yayın Tarihi:	12.04.2023
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa:	Sayfa 3 / 4


planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Komisyonu internet sayfasında yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Komisyonunca muhafaza edilir.

5.4.3. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Üniversitenin eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik vb. faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler ile üniversitedeki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, yemek gibi öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümüne yönelik öğrencilerin memnuniyetini ölçmek üzere hazırlanan öğrenci memnuniyet anketleri Kalite Komisyonunca sistem üzerinden veya basılı olarak periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Komisyonu Başkanı, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında anket sonuçlarını paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Komisyonu internet sayfasında yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Komisyonunca muhafaza edilir.

5.4.4. Diğer Anketler

Üniversitemiz Kalite Komisyonu ile Akademik ve İdari Birimler faaliyetlerini değerlendirmek üzere iç ve dış paydaşlarına yönelik anketler (memnuniyet, ders değerlendirme, iş yükü değerlendirme, dış paydaş görüş anketi, mezun anketi vb.) hazırlayarak; Akademik Birimlerde Fakülte/Enstitü/YO/MYO Kurulu Kararı, İdari Birimlerde ise Birim Yöneticisi Olur'u ile uygulayabilirler. Anket sonuçları Birim YGG toplantılarında değerlendirilerek gerekli düzeltici faaliyetler planlanır. Uygulanan anketlerin raporları bilgi amaçlı Kalite Komisyonuna gönderilir ve birimlerin internet sayfasında yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler anketi uygulayan birim tarafından muhafaza edilir.

	Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No:	GAZİ.PR.0015
		Yayın Tarihi:	12.04.2023
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	
		Sayfa:	Sayfa 4 / 4

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 Mart - Nisan ayı	Tüm akademik personel	Kalite Komisyonu	YGG Toplantıları
İdari Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Mart - Nisan ayı	Tüm idari personel	Kalite Komisyonu	YGG Toplantıları
Öğrenci Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl Mart - Nisan ayı	Tüm öğrenciler	Kalite Komisyonu	YGG Toplantıları
Diğer Anketler	İlgili birimler tarafından belirlenir.	Mayıs-Şubat Ayları	İç ve Dış Paydaşlar	İlgili Birimler	Birim YGG Toplantıları

Revizyon Takip Tablosu		
Revizyon No	Tarih	Açıklama

HAZIRLAYAN/...../..... Adı Soyadı Unvanı İMZA	ONAYLAYAN/...../..... Adı Soyadı Unvanı İMZA
---	--