

	ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0014
		Yayın Tarihi	25.09.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, üniversitede yürütülen eğitim-öğretim, araştırma, yönetim ve toplumsal katkı faaliyetleri kapsamında iç ve dış paydaşların görüş ve memnuniyetlerini ölçmek, elde edilen verileri analiz ederek kalite güvence sistemine entegre etmek ve EFQM Mükemmellik Modeli ile YÖKAK kalite güvence süreçleri doğrultusunda sürekli iyileştirmeyi sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür:

- Üniversitenin tüm akademik ve idari birimlerini,
- İç paydaşları (öğrenciler, akademik ve idari personel),
- Dış paydaşları (mezunlar, iş dünyası, kamu kurumları, toplum temsilcileri) kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Birim/Kişi	Görev
Kalite Komisyonu	Anket politikalarını belirler, EFQM ve YÖKAK uyumunu denetler.
Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü	Anketlerin hazırlanması, uygulanması, analiz edilmesi ve raporlanmasından sorumludur.
Birim Kalite Kurulları	Fakülte, yüksekokul ve enstitülerde anketlerin uygulanmasına destek olur.
Bilişim Teknolojileri Direktörlüğü	Elektronik anket altyapısını sağlar, veri güvenliğini korur.
Genel Sekreterlik	Katılımcı listelerinin güncel tutulmasını ve duyuruları sağlar.
Üst Yönetim	Anket sonuçlarını stratejik kararlara ve iyileştirme faaliyetlerine entegre eder.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **Anket:** Paydaşlardan görüş ve memnuniyet verisi toplamak için kullanılan ölçme aracı.
- **EFQM:** European Foundation for Quality Management (Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) modeli.
- **RADAR Mantığı:** EFQM modelinde Yaklaşım-Yayımlı-Değerlendirme-İyileştirme döngüsü.
- **YÖKAK:** Yükseköğretim Kalite Kurulu.
- **PUKÖ Döngüsü:** Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al.
- **Paydaş:** Üniversite faaliyetlerinden etkilenen veya faaliyetleri etkileyen iç ve dış gruplar.

5. UYGULAMALAR

5.1. Planlama

Anket İhtiyacının Belirlenmesi:

- Eğitim-öğretim, araştırma, idari hizmetler, mezun ilişkileri, toplumsal katkı gibi alanlarda hangi verilerin toplanacağı Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenir.
- Önceki yıl anket raporları ve iç değerlendirme sonuçları incelenir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü

	ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0014
		Yayın Tarihi	25.09.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

Anket Takvimi:

- Akademik yılın başında hazırlanır, anket türleri ve uygulanma tarihleri netleştirilir.
- Öğretim elemanı, ders ve AKTS iş yükü değerlendirme anketleri her yarıyıl sonunda; öğrenci memnuniyeti, akademik personel memnuniyeti, idari personel memnuniyeti ve mezun çıkış anketleri yılda bir kez, dış paydaş ve diğer anketler ise yılda en az bir kez uygulanır.

Soru Hazırlama:

- Likert ölçeği (1–5 arası) ve açık uçlu sorular birlikte kullanılır.
- Sorular EFQM kriterleri (liderlik, strateji, süreçler, çalışanlar, paydaş memnuniyeti) ve YÖKAK göstergelerine (öğrenci memnuniyeti, mezun başarısı, paydaş katılımı) uygun hazırlanır.
- Anket taslağı Kalite Komisyonu tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

5.2. Uygulama

Duyuru ve Katılım:

- Anketler e-posta, web portalı, mobil uygulama ve fakülte web sayfalarıyla duyurulur.
- Katılım oranlarını artırmak için hatırlatma mesajları gönderilir.

Erişim:

- Tüm anketler elektronik ortamda (öğrenci bilgi sistemi, kalite portalı vb.) yürütülür.
- Basılı anket formları yalnızca gerekli durumlarda kullanılır.

Gizlilik:

- Katılımcıların kimlik bilgileri gizli tutulur, sonuçlar anonim olarak raporlanır.
- Katılımcılara anketin amacı, kullanım şekli ve gizlilik ilkesi açıklanır.

Süre:

- Anketler çevrim içi anket uygulama sisteminde en az 10, en fazla 30 gün katılıma açık tutulur.
- Katılım oranı %50'nin altında kalan birimlerde ek hatırlatma yapılır.

5.3. Veri Toplama ve Analiz

Veri Kontrolü:

- Eksik, hatalı veya mükerrer kayıtlar analiz öncesi temizlenir.

İstatistiksel Analiz:

- Ortalama, medyan, standart sapma gibi temel istatistikler hesaplanır.
- Sonuçlar birim, fakülte veya hedef kitle bazında karşılaştırılır.

İçerik Analizi:

- Açık uçlu sorular temalara ayrılarak raporlanır.

Trend Analizi:

- Önceki yıllarla karşılaştırma yapılarak gelişim veya gerileme alanları belirlenir.

EFQM RADAR Değerlendirmesi:

- Yaklaşım: Anket süreci ne kadar planlı ve uygun?
- Yayımlım: Uygulama tüm birimlere yayılmış mı?
- Değerlendirme: Veriler düzenli ölçülüyor mu?
- İyileştirme: Bulgular iyileştirmeye dönüştürülüyor mu?

5.4. Raporlama

- Birim Raporları:** Fakülte/bölüm bazlı sonuç raporları hazırlanır ve ilgili yöneticilerle paylaşılır.
- Genel Rapor:** Üniversite genelinde tüm anket sonuçlarını kapsayan yıllık rapor hazırlanır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü

	ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRD-0014
		Yayın Tarihi	25.09.2025
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Son Gözden Geçirme Tarihi	-

- **YÖKAK Uyumlu Raporlama:** Sonuçlar, Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) ve Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGR) için kanıt olarak kullanılır.
- **Şeffaflık:** Katılımcılar ve paydaşlarla özet raporlar paylaşılır, kalite web sayfasında yayımlanır.

5.5. İyileştirme

Eylem Planı:

- Sonuçlar doğrultusunda “İyileştirme Eylem Planı” hazırlanır.
- Planlarda sorumlular, zaman çizelgesi ve performans göstergeleri tanımlanır.

Uygulama ve İzleme:

- İlgili birimler eylem planlarını hayata geçirir, Kalite Koordinatörlüğü düzenli aralıklarla ilerleme raporlarını takip eder.

Gözden Geçirme:

- Sonraki anket dönemlerinde önceki iyileştirme faaliyetlerinin etkisi ölçülür.
- Katılım oranları ve sonuçların uygulanma düzeyi izlenir.

Sürekli İyileştirme:

- Hem EFQM’in “mükemmellik kültürü” hem de YÖKAK’ın “PUKÖ döngüsü” kapsamında süreçler her yıl revize edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- Üniversite Stratejik Planı
- Kalite Politikası
- Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR)
- Anket Sonuç Raporları
- Eylem Planları

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- EFQM Mükemmellik Modeli Rehberi
- YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Kriterleri
- YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Kılavuzu

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Dr. Öğr. Üyesi Anıl AY Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü Temsilcisi	Dr. Öğr. Üyesi Duygu Gür Kalite Yönetimi Koordinatör Yardımcısı	Doç. Dr. Şenol Kandemir Kalite Yönetimi Koordinatörü