

## ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kalite Güvence Sistemi (KGS) kapsamında Tarsus Üniversitesinin tüm paydaşlarına (iç ve dış) sunmakta olduğu bütün hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinin ve paydaşların kurumsal aidiyetlerinin ve motivasyonlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik düzeltici-önleyici faaliyetler uygulanması amacıyla gerçekleştirilecek olan yöntem, usul, esas ve sorumlulukları ortaya koymaktır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, Tarsus Üniversitesinde KGS etkinliğini ve sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla tüm paydaşlara yönelik ölçme ve değerlendirme yönteminin belirlenmesi, gerekli verilerin toplanması, toplanan verilerin analiz edilmesi ve analiz edilen verilerin raporlanarak sunulması faaliyetlerini kapsar.

### 3. TANIMLAR

**Anket Formu:** Tarsus Üniversitesinin tüm paydaşlarına (iç ve dış) sunmakta olduğu bütün hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinin ve paydaşların kurumsal aidiyetlerinin ve motivasyonlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik düzeltici-önleyici faaliyetler uygulanması 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.

**Paydaş:** Tarsus Üniversitesi ile etkileşimde olan, Üniversite hizmetlerinde etkili olan veya sonuçlarından etkilenen kurum, kuruluş ve bireylerdir.

### 4. SORUMLULUKLAR

Anketlerin tasarımı, hazırlanması ve gerçekleştirilecek olan tüm çalışmaların koordinasyonundan Kalite Komisyonu, Kalite Koordinatörlüğü ve Birim Kalite Temsilcileri sorumludur.

### 5. UYGULAMA

Tarsus Üniversitesinin sağladığı her türlü hizmet ve koşullar hakkındaki memnuniyet ile kurumsal bağlılık ve motivasyon periyodik aralıklarla, iç ve dış paydaşlar için tasarlanmış olan anket formları

uygulanarak ölçülür, sonuçlar raporlanır ve üst yönetime sunulur. Hazırlanan anket sonuç raporları, üst yönetim onayı sonrasında Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi ışığında varsa düzeltici-önleyici faaliyetler Kalite Komisyonu tarafından planlanır ve bu faaliyetler Kalite Koordinatörlüğü gözetiminde ilgili birimler tarafından uygulamaya konulur.

### 5.1. Anketlerin hazırlanması ve yürürlüğe alınması

Bu prosedürde belirlenen anketler Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından hazırlanmaktadır. Tarsus Üniversitesi birimleri tarafından hazırlanan bu anket formları kullanılmalıdır. Prosedürde belirtilmeyen anketler ise Kalite Koordinatörlüğünün onayı ile birimler tarafından uygulanır. Kalite koordinatörünün onayı olmadan birimler tarafından herhangi bir anket uygulanmaz. Bununla birlikte 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.

### Örnek Anket Bilgisi

Sayın Katılımcı;  
Bu anket çalışması, Tarsus Üniversitesi tarafından Kalite Güvence Sistemi kapsamında verilen Kurumsal Dış Değerlendirme Programı Bilgilendirme etkinliklerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmaktadır. Bilgileriniz hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacaktır. Anketin yanıtlama süresi yaklaşık 3 dakikadır.  
İşbirliğiniz ve desteğiniz için teşekkür ederiz.

Demografik bilgilerin elde edilmesi için hazırlanan sorular ve bu sorulara dair 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 İncelenmesi

Basılı veya elektronik ortamda hazırlanan ve uygulanan tüm anket formlarında, kayıt altına alınan her bir form için, anket maddelerine yönelik hangi seçenek işaretlenmiş tespit edilerek 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 Analizi

Her bir anketin sonuçları frekans ve yüzde olarak hesaplanabileceği gibi ileri istatistiksel teknikler kullanılarak da analiz edilebilir. Ayrıca, ulaşılmak istenen alana özgü ölçümlere yönelik özel istatistiksel tekniklerden yararlanılarak analizler gerçekleştirilebilir.

### 5.4. Tarsus Üniversitesinde Uygulanan Anketler

#### 5.4.1. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitenin yönetim yapısı, eğitim, araştırma ve geliştirme, alt yapı olanakları ile kurumsal bağlılık, motivasyon ve iş doyumunu gibi farklı alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerin değerlendirildiği

akademik personel memnuniyet anketleri Kalite Koordinatörlüğünce elektronik ortamda periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.2. İdari Personel Memnuniyet Anketi**

Üniversitenin yönetim yapısı, eğitim, araştırma ve geliştirme, alt yapı olanakları ile kurumsal bağlılık, motivasyon ve iş doyumunu gibi farklı alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerin değerlendirildiği idari personel memnuniyet anketleri Kalite Koordinatörlüğünce elektronik ortamda periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.3. Öğrenci Memnuniyet Anketi**

Üniversitenin eğitim programları, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler ile üniversitedeki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, kütüphane, yemek vb. öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümüne yönelik öğrencilerin memnuniyetini ölçmek üzere hazırlanan öğrenci memnuniyet anketleri Kalite Koordinatörlüğünce elektronik ortamda periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.4. Dış Paydaş Değerlendirme Anketi**

Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlere yönelik dış paydaş görüşlerini değerlendirmek amacıyla dış paydaş değerlendirme anketleri Kalite Koordinatörlüğünce elektronik ortamda periyodik aralıklarla uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.5. Özel Yaklaşım Gerektiren Paydaş Memnuniyet Anketi**

Özel yaklaşım gerektiren öğrencilerin ve personelin (engelliler, uluslararası öğrenciler, yabancı personel vb.) memnuniyetlerine ilişkin görüşleri alınarak gerekli iyileştirmelerin yapılması amacıyla her yıl sonunda Özel Yaklaşım Gerektiren Paydaş Memnuniyet Anketi uygulanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Özel yaklaşım gerektiren paydaş memnuniyet anketlerinin hazırlanması ve uygulanmasından Engelli Öğrenciler Danışma ve Koordinasyon Birimi ile Uluslararası İlişkiler Ofisi sorumludur.

#### **5.4.6. Yeni Mezun Değerlendirme Anketi**

Üniversite tarafından öğrencilere sunulan bütün hizmetlere yönelik yeni mezunlarda oluşan algı düzeyini ölçmek amacıyla yeni mezun değerlendirme anketleri Kalite Koordinatörlüğü, Kariyer ve Mezun Ofisi ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca elektronik ortamda öğrenci ilişik kesme işlemleri esnasında uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.7. Eğitim-Öğretim Programlarını Değerlendirme Anketi**

Üniversitenin eğitim programları, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetlerin mezunun işe yerleşmesi ile mesleğinde bu hizmetlerin ne kadar etkili olduğunu tespit etmeye yönelik 1 ila 5 yıl öncesinde mezun olup aktif çalışan mezunlar eğitim-öğretim programlarını değerlendirme anketleri Kalite Koordinatörlüğü ve Kariyer ve Mezun Ofisi tarafından elektronik ortamda uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.8. İstihdam Durumu Değerlendirme Anketi**

Tarsus Üniversitesi mezunlarının istihdam ve işyeri bilgilerinin kaydedilmesi amacıyla İstihdam Durumu Değerlendirme Anketi, Kalite Koordinatörlüğü ve Kariyer ve Mezun Ofisi tarafından elektronik ortamda uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

#### **5.4.9. Üniversiteye Yönelik Genel Görüş Anketi**

Tarsus Üniversitesinden 5 yıl ya da daha önce mezun olmuş öğrencilerin Üniversiteye yönelik genel görüşlerinin alınması amacıyla Üniversiteye Yönelik Genel Görüş Anketi, Kalite Koordinatörlüğü ve Kariyer ve Mezun Ofisi tarafından elektronik ortamda uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğüne kayıt altına alınır.

#### **5.4.10. Ders Değerlendirme Anketi**

Tarsus Üniversitesi öğrencilerinin almış oldukları derslere ve dersi veren öğretim elemanlarına ilişkin görüşlerin belirlenmesi, çağdaş ve güncel eğitim hizmetlerinin sunulması, modern eğitim altyapısının geliştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması amaçlarıyla ilgili akreditasyon ölçütlerini gözeterek Ders Değerlendirme Anketi Kalite Koordinatörlüğü, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından elektronik ortamda her yarıyıl sonunda uygulanır. Toplanan veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle, Kalite Komisyonu ile ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğüne kayıt altına alınır.

#### **5.4.11. İlk Adım Anketi**

Tarsus Üniversitesi bünyesine yeni katılan iç paydaşın (yeni öğrenci veya personel) kurumsal ve bölgesel beklentilerini belirlemek amacıyla İlk Adım Anketi Kalite Koordinatörlüğü, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve Personel Daire Başkanlığı tarafından Elektronik ortamda uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğüne kayıt altına alınır.

#### **5.4.12. Etkinlik Değerlendirme Anketi**

Tarsus Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm bilimsel ve sosyal organizasyonlardaki (webinar, seminer, konferans, eğitim, çalıştay, panel, bilgilendirme toplantısı vb.) katılımcıların memnuniyetlerini ölçmeye yönelik Kalite Koordinatörlüğü ve etkinliği düzenleyen birim tarafından Etkinlik Değerlendirme Anketi elektronik ortamda veya katılımcılara dağıtılan anket formları ile uygulanır ve veriler kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek sonuç raporu hazırlanır. Kalite Koordinatörü anket sonuçlarını Üst Yönetimle ve talep edilen diğer toplantılarda paylaşır ve gerekli görüldüğü takdirde düzeltici-önleyici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Dokümanlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğüne kayıt altına alınır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### Anket Uygulama Bilgileri

Anket Adı	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Uygulama Alanı	Sorumlu Birim	Değerlendirme
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl ocak ayı	Tüm Akademik Personel	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu	Kalite Komisyonu Toplantısı
İdari Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl ocak ayı	Tüm İdari Personel	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu	Kalite Komisyonu Toplantısı
Öğrenci Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl ocak ayı	Tüm Öğrenciler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu	Kalite Komisyonu Toplantısı
Dış Paydaş Değerlendirme Anketi	Yılda bir kez	Her yıl ocak ve şubat ayları	Tüm Dış Paydaşlar	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu	Kalite Komisyonu Toplantısı
Özel Yaklaşım Gerektiren Paydaş Memnuniyet Anketi	Yılda bir kez	Her yıl mayıs ayı	Engelli İç Paydaşlar, Yabancı Uyruklu İç Paydaşlar	Engelli Öğrenciler Danışma ve Koordinasyon Birimi, Uluslararası İlişkiler Ofisi	Üst Yönetim
Yeni Mezun Değerlendirme Anketi	-	Öğrenci ilişik kesme işlemleri esnasında	Mezuniyet durumuna gelmiş tüm öğrenciler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Kariyer ve Mezun Ofisi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Kalite Komisyonu Toplantısı, Üst Yönetim
Eğitim-Öğretim Programlarını Değerlendirme Anketi	-	Yıl içerisinde sürekli aktif olacaktır.	1 ila 5 yıl öncesinde mezun olup aktif çalışan mezunlar	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Kariyer ve Mezun Ofisi	Kalite Komisyonu Toplantısı, Üst Yönetim

İstihdam Durumu Değerlendirme Anketi	Yılda bir kez	Yıl içerisinde sürekli aktif olacaktır.	Mezunlar	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Kariyer ve Mezun Ofisi	Kalite Komisyonu Toplantısı, Üst Yönetim
Üniversiteye Yönelik Genel Görüş Anketi	-	Yıl içerisinde sürekli aktif olacaktır.	5 yıl ya da daha önce mezun olanlar	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Kariyer ve Mezun Ofisi	Kalite Komisyonu Toplantısı, Üst Yönetim
Ders Değerlendirme Anketi	Yılda iki kez	Her yarı yıl sonunda	Tüm Öğrenciler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Kalite Komisyonu Toplantısı, Üst Yönetim
İlk Adım Anketi	Yılda bir kez	Yeni kayıt ve atamadan 2 ay sonra	Yeni Kayıt Olan Öğrenciler ve İşe Yeni Başlayan Personel	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı	Üst Yönetim
Etkinlik Değerlendirme Anketi	Düzenlenen her etkinlik sonrası	Düzenlenen her etkinlik sonrası	Etkinlik katılımcıları	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu, Etkinliği gerçekleştiren birim	Üst Yönetim

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Koordinatörlüğü Sekreteryası	Kalite Koordinatörü	Rektör Yardımcısı