

PROSEDÜRLER**ANKET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu
İlk Yayın Tarihi
Revizyon Tarihi /No
Sayfa

MF-PRS-01
01.11.2025
0
1 / 3

1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Mühendislik Fakültesi'nde Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliğini sağlamak amacıyla yapılan "Akademik Personel Memnuniyet", "İdari Personel Memnuniyet" "Öğrenci Memnuniyet", "Mezun Memnuniyet" ve "İşveren Memnuniyet" anketlerinin değerlendirilmesi ve analiz edilmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

Derslerin sonunda gerek BYS gerekse fiziki olarak öğrencilere uygulanan anketlerin, eğitim, etkinlik ve toplantılar sonlarında yapılan anketlerin değerlendirilmesi ve analiz edilmesi de bu esaslara tabidir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Mühendislik Fakültesi'nde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürdürülmesi amacıyla her yıl sürekli ve düzenli olarak yapılan "Akademik Personel Memnuniyet", "İdari Personel Memnuniyet" "Öğrenci Memnuniyet", "Mezun Memnuniyet" ve "İşveren Memnuniyet" anketlerden elde edilen verilerin toplanmasını ve elde edilen bu verilerin bilgiye dönüştürülmesi ile ilgili işlemlerini kapsamaktadır.

Derslerin sonunda gerek BYS gerekse fiziki olarak öğrencilere uygulanan anketlerin, eğitim, etkinlik ve toplantılar sonlarında yapılan anketlerden elde edilen verilerin toplanmasını ve elde edilen bu verilerin bilgiye dönüştürülmesi ile ilgili işlemlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Anket: Öğrencilerin ve mezunların fakülteden, bölümlerden, derslerden, eğitim ve etkinliklerden memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, idari personelin fakülte ve bölümlerden aldığı hizmetlerden ve çalışma ortamından memnuniyet düzeyini, akademik personelin fakülteden memnuniyet düzeyini ve işverenlerin fakülte mezunu çalışanlarından memnuniyet düzeylerini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

Kalite Kayıtları: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan dokümanlardır.

4. SORUMLULAR

Fakülte, Bölümler ve Kalite Komisyonu: Anket sorularının düzenlenmesi, kontrol edilmesi, değiştirilmesi ve anketten kaldırılması ile anketlerden elde edilen verilerin saklanması ve imha edilmesinden sorumludur.

Fakülte, Bölümler ve Veri İzleme ve Değerlendirme Komisyonu: Anket sonuçlarının analiz edilmesi ve raporlanmasından sorumludur.

5. UYGULAMA**5.1. Anketlerin Hazırlanması ve Uygulanması**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında öğrenci, mezun, akademik/idari personellere ve işverenlere her yıl düzenli olarak en az bir adet "Akademik Personel Memnuniyet", "İdari Personel Memnuniyet" "Öğrenci Memnuniyet", "Mezun Memnuniyet" ve "İşveren Memnuniyet" anketi uygulanır. Bu anketler ile öğrenci, mezun, akademik/idari personellerin ve işverenlerin kurumdan aldıkları/verdikleri hizmetten memnuniyet oranları sürekli olarak ölçülüp bunun sonuçları takip edilmektedir.

Anket soruları her yıl ilgili kişilere uygulanmadan önce Kalite Komisyonu tarafından kontrol edilir. Komisyon tarafından yapılan değerlendirmede, değiştirilmesi, kaldırılması veya yeni eklenmesi gereken sorular olup olmadığı değerlendirilerek, ankete son hali verilir.

Anketlerin son hali elektronik ortamda yayınlanıp; çevrimiçi olarak öğrenci, mezun, akademik/idari personel ve işverenlere sunulur.

PROSEDÜRLER**ANKET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu
İlk Yayın Tarihi
Revizyon Tarihi /No
Sayfa

MF-PRS-01
01.11.2025
0
2 / 3

Öğrenci, mezun, akademik/idari personel ve işverenler ile yazışma, telefon, e-posta veya yüz yüze olarak yapılan bilgilendirmeler ile anketleri belirli süreler içinde doldurmaları talep edilir.

5.2. Anket Sonuçlarının Raporlanması

Öğrenci, mezun, akademik/idari personel ve işverenler tarafından doldurulan anketler, belirlenen süre sonunda görüş alımına kapatılarak sistemden kaldırılır.

Anketlerin sonuçları “Veri İzleme ve Değerlendirme Komisyonu” tarafından “Veri Analiz Prosedüründen (MF-PRS-07) yararlanılarak analiz edilir ve raporlar halinde Kalite Komisyonuna sunulur. Bu raporun hazırlanmasında;

- Öğrenci, mezun, akademik/idari personel ve işverenlerin memnuniyet anketleri ayrı ayrı değerlendirmeler yapılarak rapor hazırlanması,
- Öğrenci, mezun, akademik/idari personel ve işverenlerin memnuniyetinin anketlerinin soru bazında ayrı ayrı değerlendirilmesi, her soru için memnuniyet oranlarının belirtilmesi, tablo ve grafiklerle görselleştirilmesi,
- Anket sorularında her bir soruda elde edilen oranın, kurum/kuruluş/birim tarafından belirlenen orandan düşük olması halinde bu sonucun YGG toplantılarında değerlendirilebilecek bir parametre olarak belirtilmesi,
- Anket sonucunda kurumun “genel bir memnuniyet” oranı belirtilmesi hususlarına dikkat edilmelidir.

5.3. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Veri İzleme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından hazırlanarak Kalite Komisyonuna sunulan anket raporları ilk olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına sunulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında anket sonuçları değerlendirilmesi süreci şu şekilde yapılmaktadır:

- Anket sorularındaki memnuniyet oranları soru bazında komisyon üyeleri tarafından incelenir. Memnuniyet oranının kabul edilebilir olması için olumsuz görüşlerin toplamının %10 ve üzerinde olmaması gerekmektedir.
- Soru bazında memnuniyet oranları, bir önceki Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında belirlenen oranın altında kalan sorular komisyon üyeleri tarafından incelenir. Bu incelemede olumsuz sonuçların temel nedenleri tartışılır ve çözüm yöntemleri beyin fırtınası yöntemiyle detaylandırılır.
- Memnuniyet oranının düşük olduğu her bir sonuç/durum için ihtiyaç duyulması halinde; "Düzeltilici Faaliyetler" (Düzeltilici Faaliyet Talep Formu – MF-FR-05) açılır ve her bir düzenleyici faaliyet için sorumlu kişi veya kişiler, termin süreleri belirlenerek (Düzeltilici Faaliyet Takip Listesi –MF-LS-04) gerekli tanımlamalar yapılarak süreç işletilir.
- Anket sonunda elde edilen "Genel Memnuniyet Oranı" incelenir ve bir önceki Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında belirlenen orana göre kıyaslaması yapılır. (Anket sonuçlarında genel değerlendirme memnuniyet oranının kabul edilebilir olması için 100'lü sistemde ortalamanın 50 ve üzeri olması veya 10'lu sistemde ortalamanın 5 ve üzeri olması gerekmektedir.) Bu oranın istenilen değerden düşük olması halinde bu oranın artırılması için gerekli kararlar alınır. Bu kararların alınması yine komisyon üyelerinin kendi aralarında yapacağı beyin fırtınası yöntemiyle yapılır.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında son olarak bir sonraki dönem için yapılması planlanan ankette elde edilmek istenilen "Genel Memnuniyet Oranı" belirlenir.

6. REFERANS DOKÜMANLAR

PROSEDÜRLER**ANKET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	MF-PRS-01
İlk Yayın Tarihi	01.11.2025
Revizyon Tarihi /No	0
Sayfa	3 / 3

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu (MF-DKD-01)
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu (MF-DKD-02)
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu (MF-DKD-03)
- 4857 Sayılı İş Kanunu (MF-DKD-05)
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği (MF-DKD-12)
- KTÜ Kalite Güvence Sistemi Yönergesi (MF-DKD-24)

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü (MF-PRS-02)
- Veri Analizi Prosedürü (MF-PRS-07)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (MF-PRS-08)
- Memnuniyet, Dilek, Öneri Ve Şikâyet Formu (MF-FR-22)
- Düzeltici Faaliyet Talep Formu (MF-FR-05)
- Düzeltici Faaliyet Takip Listesi (MF-LS-04)