**1.AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, Kalite Güvence Sistemi kapsamında Antalya Bilim Üniversitesinin tüm paydaşlarına (iç ve dış) sunmakta olduğu bütün hizmetlere yönelik beklentilerini ölçüp, analiz ederek, paydaş memnuniyetinin arttırılması ve paydaş beklentilerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin ortaya konulması için yapılan anketleri ve anketlerin gerçekleştirilmesi için olan yöntem, usul, esas ve sorumluluklarını ortaya koymaktır.

**2. KAPSAM**

Bu prosedür, Antalya Bilim Üniversitesinin etkinliğini ve sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla paydaşların Antalya Bilim Üniversitesi’nden memnuniyetlerini ve kurumdan beklentilerinin ölçümlendiği anketleri ve 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:** Antalya Bilim Üniversitesinin tüm paydaşlarına (iç ve dış) sunmakta olduğu bütün hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinin ve paydaşların kurumsal aidiyetlerinin ve motivasyonlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik Anket Aksiyon Planı (AAP) uygulanması amacıyla hazırlanan, çeşitli soru ve ifadelerden oluşan formlardır.

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

**Beklenti:** Paydaşların şimdiki veya gelecekteki ihtiyaçlarının karşılanması ihtiyacı

**Bilinirlik:** Paydaşların Antalya Bilim Üniversitesi ile alakalı farkındalığı

**Demografik göstergeler**: Ankete katılan kişilerin yaş, gelir seviyesi, cinsiyet, eğitim durumu vb. parametreleri

**Katılım oranı:** Ankete katılan paydaşların ankete katılım yüzdesi

**4. SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürün hazırlanmasından, güncellenmesinden, uygulanmasından başta Antalya Bilim Üniversitesi’nin üst yönetimi olmak üzere Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

**5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

KY-FR-0007 Memnuniyet Anketi Formu

KY-FR-0006 Anket Analiz Formu

KY-GT-0005 Memnuniyet Anketleri Değerlendirme Komisyonu Görev Tanımı

Öİ-AK-0004 Öğrenci Değerlendirme Anketi Danışman

Öİ-AK-0008 Öğrenci Değerlendirme Anketi

**6. UYGULAMA**

Antalya Bilim Üniversitesinin sağladığı her türlü hizmet ve koşullar hakkındaki memnuniyet ile kurumsal bağlılık ve motivasyon periyodik aralıklarla, iç ve dış paydaşlar için tasarlanmış olan **KY-FR-0007 Memnuniyet** Anketi Formu ile 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 Anket Aksiyon Planları (AAP)’ ler ilgili birim tarafından planlanır ve bu faaliyetler Kalite Koordinatörlüğü gözetiminde uygulamaya konulur.

**6.1. Anketlerin Oluşturulması, Yayınlanması ve Revizyonu**

Kurum içi ve kurum dışı anketler bağlantılı olduğu müdürlük ile Kalite Koordinatörlüğü tarafından birlikte çalışma yapılır. Anket hazırlanırken öncelikle anketin amacı ve anket sonucunda elde edilen verilerden hangi çıkarımların ortaya konması gerektiği planlanır. Paydaş türüne göre hazırlanan anketler anket amacı da göz önünde bulundurularak aşağıda belirtilen sorular öncelikli olmak üzere konuyla bağlantılı eklenilmesi gereken başka sorularda eklenerek anket içeriği oluşturulmaktadır.

Hali hazırda kullanılan anketlerde değişiklik gerektiği durumlarda üzerinde incelemeler yapılıp, gerekli güncellemeler yapılır ve yeni düzeltme numarası verilerek Kalite Koordinatörlüğü tarafından Microsoft Office 365 Programı'nda yayımlanır.

**7.1.1 Kurumda Uygulanan Anketler**

Antalya Bilim Üniversitesi’nin süreç performansına doğrudan veya dolaylı yoldan etkisi bulunan anketler belirlenmiştir. Diğer anketler ise ilgili birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda duruma göre oluşturulan anketlerdir. Diğer anketler duruma göre bir defa veya belirlenmiş periyotlarda yapılırken, diğer anketler dışındaki anketler periyodik olarak yapılmaktadır. Antalya Bilim Üniversitesi’nde paydaşlara uygulanan anketler ve açıklamaları aşağıda belirtilmiştir.

* Akademik Danışmanlık Değerlendirme Anketi: Antalya Bilim Üniversitesi’nde eğitim öğretim gören öğrencilere uygulanan Akademik Danışmanlık sisteminin etkinliğini değerlendirmek üzere uygulanan anketlerdir.
* Ders İçeriği Değerlendirme Anketi: Antalya Bilim Üniversitesi öğrencilerinin derslerle ilgili görüşlerini belirlemek amacıyla yapılan anketlerdir.
* Akademisyen Değerlendirme Anketi: Antalya Bilim Üniversitesinde öğrencilerin akademisyenleri değerlendirdiği memnuniyet anketidir.
* Birim Memnuniyet Anketleri: Antalya Bilim Üniversitesi çatısı altında hizmet veren her birimin kendisi ile iletişimde olan iç paydaşlarının memnuniyetini sorguladığı ankettir.
* Çalışan Memnuniyet Anketi: Antalya Bilim Üniversitesindeki Akademik ve İdari Personelin memnuniyetini ölçmek için kullanılan ankettir.
* Fakülteler İdari Kısım Memnuniyet Anketi: Akademisyenlerin ve Öğrencilerin Fakülte Çalışanlarını değerlendirdiği ankettir.
* Mezun Memnuniyet Anketi: Antakya Bilim Üniversitesi mezunlarının memnuniyetini sorgulayan ankettir.
* İş Veren Memnuniyet Anketi: Antalya Bilim Üniversitesi mezunlarına iş imkanı sağlayan iş yerlerinin yöneticilerine uygulanan memnuniyet anketidir.
* Etkinlik Memnuniyet Anketi: Akademik ve İdari Birimlerin yaptıkları etkinliklerden sonra etkinliğe katılanlara uyguladıkları memnuniyetlerini sorgulayan ankettir.
* Uluslararası Öğrenci Memnuniyet Anketi: Uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Antalya Bilim Üniversitesi tarafından hazırlanan anketlerdir.

**7.3. Anketin Uygulanması:**

Anket çalışmalarının uygulama alanları, anketin yapıldığı paydaşa, ilgili kişilere, örnek dağılımına göre değişebilen bir nitelik taşır. Anketin yapısı ve içeriğine göre yazılı olarak, UBS, Microsoft Forms veya Google Drive üzerinden yapılabilir.

**7.4. Anketlerin Analiz Edilmesi**

Anket sonuçlarının analizi Anketi uygulayan birimin kalite temsilcisi ya da kalite yöneticisi tarafından yapılır.

**7.5. Anket Analizinde Elde Edilen Verilerin Kullanımı**

Anket sonuçları süreç iyileştirme çalışmalarına ve süreçlerin ölçümlenmesi çalışmalarına girdi oluşturur. Anket sonuçları ilgili birimler ile paylaşılır ve alınacak aksiyonlar belirlenir, sonuçlarına göre Anket Aksiyon Planı (AAP) oluşturulur. Sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü iletilir ve incelenir.

**7.6. Arşivleme**

Yapılan anketlerin analizleri KY-FR-0006 Anket Analiz Formu ile Drive’ ya yüklenir, anketi yapan ilgili birimin klasöründe ortak ağda yayınlanır.