

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

## ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Amasya Üniversitesinde yürütülen eğitim-öğretim, araştırma, idari ve destek hizmetlerine ilişkin olarak iç ve dış paydaşların (öğrenci, mezun, akademik ve idari personel, iş dünyası ve diğer paydaşlar) görüş, beklenti ve memnuniyet düzeylerinin sistematik bir şekilde ölçülmesini, değerlendirilmesini ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda sürekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasını sağlamaktır.

Bu kapsamda, anketlerin hazırlanması, uygulanması, analiz edilmesi ve raporlanmasına ilişkin usul ve esaslar ile tüm süreçlerin kurumsal standartlara uygun şekilde yürütülmesi hedeflenmektedir. Üniversite genelinde gerçekleştirilen tüm anket çalışmaları, veri bütünlüğü, güvenliği ve standardizasyonun sağlanması amacıyla yalnızca [Amasya Üniversitesi Anket Form Yönetim Sistemi](#) üzerinden yürütülür.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür; Amasya Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen tüm anket çalışmalarını kapsar. Bu çerçevede; anketlerin planlanması, hazırlanması, onaylanması, Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi üzerinden uygulanması, verilerin toplanması, analiz edilmesi, raporlanması ve elde edilen sonuçların iyileştirme süreçlerinde kullanılması bu prosedürün kapsamı içerisinde.

Prosedür; akademik ve idari birimler tarafından yürütülen tüm iç ve dış paydaşlara yönelik memnuniyet, değerlendirme ve geri bildirim anketlerini kapsar. Ayrıca, üniversite genelinde gerçekleştirilen tüm anket uygulamalarının tek bir sistem üzerinden yürütülmesi, veri bütünlüğünün sağlanması ve sonuçların karşılaştırılabilir bir yapıda elde edilmesi de bu prosedür kapsamında ele alınır.

### 3. TANIMLAR

**Amasya Üniversitesi Anket Form Yönetim Sistemi:** Üniversite bünyesinde yürütülen tüm anketlerin oluşturulduğu, uygulandığı, verilerin toplandığı ve raporlandığı kurumsal dijital platformu ifade eder.

**Anket Analiz Formu:** Anket analiz sürecinin ilk aşamasında; anketin amacı, kapsamı, hedef kitlesi, uygulama dönemi ve veri toplama yöntemi açık ve sistematik bir şekilde tanımlanır.

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

**Anket Formu:** Anket kapsamında yer alan soru, ifade ve değerlendirme seçeneklerinden oluşan yapıyı ifade eder.

**Anket Süreci:** Anketlerin planlanması, hazırlanması, onaylanması, uygulanması, analiz edilmesi ve sonuçların iyileştirme çalışmalarında kullanılmasına kadar olan bütün süreci ifade eder.

**Anket:** Amasya Üniversitesi tarafından sunulan hizmetlere ilişkin olarak iç ve dış paydaşların görüş, memnuniyet ve beklentilerini ölçmek amacıyla hazırlanan veri toplama aracını ifade eder.

**Evren:** Hakkında veri toplanmak istenen hedef kitleyi ifade eder.

**Paydaş:** Üniversitenin faaliyetlerinden etkilenen veya faaliyetlerini etkileyen öğrenci, mezun, akademik ve idari personel, iş dünyası ve diğer ilgili tarafları ifade eder.

**PUKÖ Döngüsü (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al):** Elde edilen anket sonuçlarının değerlendirilerek iyileştirme faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve sürdürülebilir hale getirilmesini sağlayan sürekli iyileştirme yaklaşımını ifade eder.

**Veri Güvenliği:** Anketler yoluyla elde edilen verilerin gizliliğinin, bütünlüğünün ve yetkisiz erişimlere karşı korunmasını ifade eder.

#### **4. SORUMLULAR**

Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülen anket süreçlerine ilişkin görev, yetki ve sorumluluklar aşağıda belirtilmiştir:

**Kalite Komisyonu:** Üniversite genelinde yürütülen anket çalışmalarının genel çerçevesini belirler, sonuçları değerlendirir ve üst yönetime sunar.

**Kalite Koordinatörlüğü:** Anket süreçlerinin üniversite genelinde planlanmasından, yürütülmesinden ve izlenmesinden sorumludur. Sürece ilişkin tüm yazışmalar Amasya Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden yürütülür. Anket süreçlerine ilişkin tüm başvuru, onay, bildirim ve sonuç paylaşım işlemleri EBYS üzerinden gerçekleştirilir ve kayıt altına alınır.

**Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonu:** Kalite Koordinatörlüğü bünyesinde faaliyet gösterir ve anket süreçlerinin yürütülmesinde aktif görev alır. Bu kapsamda komisyon;

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

- Kalite Koordinatörlüğü tarafından yürütülen tüm anketlerin hazırlanması, uygulanması, analiz edilmesi ve raporlanması süreçlerinin tamamından sorumludur,
- İdari birimler tarafından hazırlanan anketleri içerik, yöntem ve ölçme açısından inceler ve değerlendirir,
- Yapılan değerlendirme sonucunu ilgili birime bildirir,
- Akademik birimlerden gelen talepler doğrultusunda anket hazırlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerini yürütür,
- Tüm anket süreçlerinin Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi üzerinden yürütülmesini sağlar.

Anket süreçlerine ilişkin yetki devri yapılamaz; tüm süreçler bu komisyon koordinasyonunda yürütülür.

**Akademik Birimler:** Anket ihtiyaçlarını belirleyerek Kalite Koordinatörlüğüne EBYS üzerinden başvuruda bulunur. Talep edilmesi halinde anket süreçleri Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonu tarafından yürütülür. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda iyileştirme faaliyetlerini planlar ve uygular.

**İdari Birimler:** Kendi hizmet alanlarına yönelik anket taslaklarını hazırlar ve EBYS üzerinden Kalite Koordinatörlüğüne iletir. Anketler, Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonu tarafından incelenip değerlendirilir. Uygun bulunan anketler sistem üzerinden uygulanır. Birimler, sonuçlara göre iyileştirme çalışmalarını yürütmekle sorumludur.

**Birim Kalite Komisyonları:** Birim düzeyinde anket sonuçlarını değerlendirir, raporlar ve üst yönetime sunar. Ayrıca iyileştirme süreçlerinin takibini yapar.

**Ölçme ve Değerlendirme Komisyonları:** Gerekli durumlarda akademik anketlerin hazırlanması ve değerlendirilmesi süreçlerine destek sağlar.

**Bilgi İşlem Daire Başkanlığı:** Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sisteminin teknik altyapısını yönetir, sistemin güvenli ve kesintisiz çalışmasını sağlar.

**Tüm Birimler:** Bu prosedür kapsamında belirlenen kurallara uygun hareket etmek, süreçleri EBYS üzerinden yürütmek, veri güvenliğini sağlamak ve anket sonuçlarını iyileştirme faaliyetlerinde kullanmakla sorumludur.

## 5. UYGULAMA

Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülen anket süreçleri; planlama, hazırlama, onaylama, uygulama, veri toplama, analiz, raporlama ve iyileştirme aşamalarını kapsayan bütüncül bir yaklaşımla yürütülür. Anket süreçleri, kurumsal standartların sağlanması, veri bütünlüğünün

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

korunması ve süreçlerin izlenebilirliğinin temin edilmesi amacıyla belirli kurallar çerçevesinde gerçekleştirilir.

### 5.1. Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi

Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm anket çalışmaları, kurumsal bütünlüğün sağlanması, veri güvenliği ve standardizasyon amacıyla yalnızca [Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi](#) üzerinden gerçekleştirilir.

Anketlerin oluşturulması, yayınlanması, veri toplama süreci ve sonuçların raporlanması bu sistem üzerinden yürütülür. ***Sistem dışında herhangi bir platform (harici anket araçları, manuel formlar vb.) kullanılarak anket uygulanamaz.*** Bu şekilde elde edilen veriler resmi olarak kabul edilmez ve değerlendirme süreçlerine dahil edilmez. Form Yönetim Sistemi üzerinden yürütülen tüm işlemler kayıt altına alınır ve gerektiğinde izlenebilirlik sağlanır.

Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sisteminin kullanımına ilişkin detaylı bilgilere ve uygulama adımlarına, Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında yer alan **“Form Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu”** üzerinden erişilebilir. Birimler, anket süreçlerini yürütürken ilgili kılavuzda belirtilen esaslara uygun hareket etmekte yükümlüdür.

### 5.2. Anket Planlama ve Uygulama Süreci

Amasya Üniversitesi bünyesinde yürütülecek anket çalışmaları belirli bir plan ve onay süreci çerçevesinde gerçekleştirilir. Anket süreci, ilgili birim tarafından ihtiyaç belirlenmesi ile başlar ve sonuçların değerlendirilerek raporlanması ile tamamlanır.

**İdari birimler**, sundukları hizmetlere yönelik memnuniyet ve değerlendirme anketlerini hazırlamak ve bu anketler için *Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonuna* başvuruda bulunmakla yükümlüdür. **Akademik birimler** ise ihtiyaç duymaları halinde anket talebinde bulunur; akademik birimler için komisyona başvuru zorunlu değildir.

Anket sürecinin başlatılabilmesi için birimler tarafından hazırlanan anket taslakları Amasya Üniversitesi EBYS üzerinden Kalite Koordinatörlüğüne resmi yazı ile iletilir. Kalite Koordinatörlüğüne iletilen anketler, Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonu tarafından içerik, kapsam, ölçme yöntemi ve uygunluk açısından incelenir. Yapılan inceleme sonucunda;

- Uygun bulunan anketler onaylanarak uygulama sürecine alınır,
- Gerekli görülen durumlarda anket üzerinde düzeltme talep edilir,
- Uygun bulunmayan anketler gerekçesi belirtilerek ilgili birime iade edilir.

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

Onaylanan anketler, Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi üzerinden oluşturularak belirlenen tarih aralığında uygulamaya açılır. Anket süreci tamamlandıktan sonra elde edilen veriler sistem üzerinden analiz edilir ve sonuçlar raporlanır. Hazırlanan raporlar EBYS üzerinden ilgili birimlerle paylaşılır ve süreç resmi olarak tamamlanır.

### 5.3. Anket Hazırlama Esasları

Anketler hazırlanırken, öncelikle ölçülmek istenen amaç açık ve net bir şekilde belirlenmelidir. Anket içeriği, bu amaca hizmet edecek biçimde yapılandırılmalı ve gereksiz sorulardan kaçınılmalıdır. Hazırlanan anketlerin niteliğine göre değişmekle birlikte, anketlerin **en fazla 25 maddeden** oluşacak şekilde düzenlenmesi önerilmektedir.

Anket formunun giriş bölümünde örnek 1’ de gösterildiği üzere; anketin amacı, kim tarafından yürütüldüğü, ortalama doldurma süresi ve elde edilen verilerin kullanım şekline ilişkin bilgilere yer verilir. Katılımcıların görüş ve önerilerini iletebileceği açık uçlu sorulara anketin sonunda mutlaka yer verilir. Anketlerin ortalama doldurma süresi mümkün olduğunca kısa tutulur ve genel olarak 5 dakikayı geçmeyecek şekilde planlanır.

#### Örnek 1: Anket Bilgilendirme Metni

|  |
|--|
| Sayın Katılımcı;   |
| Bu anket çalışması, Amasya Üniversitesi tarafından sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler yalnızca analiz amacıyla kullanılacak olup üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Anketi doldurma süresi yaklaşık 3–5 dakikadır. Katılarınız için teşekkür ederiz. |
| Kurum/Birim<br>İletişim Bilgileri  |

Anketlerde genel olarak tablo 1’ de ifade edilen beşli likert ölçeği kullanılır. Ölçek yapısı anketin amacına uygun olarak belirlenir ve tüm sorularda tutarlı bir şekilde uygulanır.

**Tablo 1: Beşli Likert Ölçeği**

| Seçenek                        | Puan |
|--------------------------------|------|
| Kesinlikle Katılıyorum         | 5    |
| Katılıyorum                    | 4    |
| Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | 3    |
| Katılmıyorum                   | 2    |
| Kesinlikle Katılmıyorum        | 1    |

Demografik sorular, araştırmanın amacına uygun olacak şekilde belirlenir. Yaş, görev süresi ve birim gibi değişkenler analiz yapmaya imkân verecek biçimde yapılandırılır. Aralık şeklinde

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

oluşturulan seçeneklerde, Örnek 2’de yer aldığı gibi eşit ve dengeli bir dağılım oluşturulmasına dikkat edilir.

### Örnek 2: Demografik Özellik Dağılımları

| Seçenek No | Görev Süresi   | Yaş Aralığı |
|------------|----------------|-------------|
| 1          | 0 – 1 yıl      | 18 – 25     |
| 2          | 1 – 3 yıl      | 26 – 35     |
| 3          | 3 – 5 yıl      | 36 – 45     |
| 4          | 5 yıl ve üzeri | 46 ve üzeri |

Anket soruları, katılımcının görüşünü doğrudan ölçmeye yönelik, açık ve anlaşılır ifadelerden oluşan önermeler şeklinde hazırlanır. Sorular yönlendirici nitelik taşımaz ve belirli bir cevaba yönlendirme yapmaz. Aynı içeriği tekrar eden ifadelerden kaçınılır. Katılımcının farklı şekilde yorumlayabileceği veya tereddüt oluşturabilecek ifadeler kullanılmaz. Bu hususlara ilişkin örnekler Örnek 3’te gösterilmiştir.

### Örnek 3: Anket Soruları Hazırlama

| Durum                    | Yanlış Örnek  | Doğru Örnek                                      |
|--------------------------|---|--|
| Yönlendirici ifade       | Üniversitemizin sunduğu kaliteli hizmetlerden memnun musunuz?             | “Üniversitemizde sunulan hizmetlerden memnunum.” |
| Anlaşılması zor ifade    | Akademik ve idari süreçlerin etkinliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?      | “Akademik süreçlerin etkinliğinden memnunum.”    |
| Tekrarlı soru            | Derslerden memnun musunuz? / Aldığınız dersleri nasıl değerlendirirsiniz? | “Aldığım derslerin genelinden memnunum.”         |
| Tereddüt oluşturan ifade | Hizmetler yeterli mi sizce?   | “Sunulan hizmetlerin yeterliliğinden memnunum.”  |

Anket hazırlanırken [kurumsal kimliğe](#) uygunluk gözetilir ve gerekli durumlarda üniversite logosu kullanılır. Hazırlanan tüm anketler [Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi](#) üzerinden oluşturulur ve uygulanır.

## 5.4. Anketlerin Uygulanması

Anketler, Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi üzerinden belirlenen tarih aralığında uygulanır. Anketlerin uygulama süresi, veri kalitesinin sağlanması ve yeterli katılımın elde edilebilmesi amacıyla planlanır ve genel olarak bir (1) ayı geçmeyecek şekilde belirlenir. Anketlerin uygulanmaya başlaması ile birlikte ilgili paydaşlara gerekli bilgilendirme yapılır.

Anketler, hedef kitleye uygun şekilde erişilebilir olacak biçimde tasarlanır ve uygulanır. Katılımcıların anketi kolay ve hızlı bir şekilde tamamlayabilmesi esastır. Anket süreci sonunda sistem üzerinden veri toplama işlemi tamamlanır ve anket uygulama süreci kapatılır.

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

### 5.5. Anket Verilerinin Analizi

Anket uygulama sürecinin tamamlanmasının ardından elde edilen veriler, Amasya Üniversitesi Form Yönetim Sistemi üzerinden analiz edilir. Anket verilerinin analizinde temel olarak frekans, yüzde dağılımları ve aritmetik ortalamalar kullanılır. Örnek 4’ te gösterildiği üzere her bir anket maddesine ilişkin katılımcı sayıları (frekans) ve yüzdelik dağılımlar hesaplanarak genel eğilim ortaya konulur.

#### Örnek 4: Anket Soruları Aritmetik Ortalama

| Anket Maddesi                    | Ortalama | Katılımcı Sayısı |
|----------------------------------|----------|------------------|
| “Sunulan hizmetlerden memnunum.” | 4.35     | 505              |
| “İletişim süreçleri yeterlidir.” | 3.10     | 505              |
| “Fiziksel imkanlar yeterlidir.”  | 2.45     | 505              |

Likert tipi ölçek kullanılan anketlerde her bir madde için aritmetik ortalama değerler hesaplanır. Elde edilen ortalama değerler, Tablo 2’de yer alan değerlendirme aralıkları ve belirlenen eşik değerler doğrultusunda yorumlanır.

**Tablo 2: Eşik Değerler**

| Ortalama Aralık | Yorum                        |
|-----------------|------------------------------|
| 4.21 – 5.00     | Çok yüksek memnuniyet        |
| 3.41 – 4.20     | Yüksek memnuniyet            |
| 2.61 – 3.40     | Ne memnun ne de memnun değil |
| 1.81 – 2.60     | Düşük                        |
| 1.00 – 1.80     | Çok düşük                    |

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde eşik değerler dikkate alınır. Bu kapsamda;

- Ortalama değeri **4.21 – 5.00** aralığında olan maddeler güçlü yön olarak değerlendirilir ve mevcut durumun sürdürülmesi hedeflenir,
- Ortalama değeri **3.41 – 4.20** aralığında olan maddeler yüksek memnuniyet düzeyini ifade eder ve izlenmesi önerilir,
- Ortalama değeri **2.61 – 3.40** aralığında olan maddeler gelişime açık alan olarak değerlendirilir ve iyileştirme sürecine alınır,
- Ortalama değeri **1.81 – 2.60** aralığında olan maddeler düşük düzeyde değerlendirilir ve öncelikli iyileştirme alanı olarak ele alınır,
- Ortalama değeri **1.00 – 1.80** aralığında olan maddeler kritik düzeyde değerlendirilir ve acil iyileştirme gerektiren alanlar olarak kabul edilir.

İfadelerin yüzdesel olarak sunulmak istendiği durumlarda, örnek 5’te olduğu gibi yüzdelik dağılımlar dikkate alınarak katılımcıların belirli görüşler etrafında yoğunlaşmış yoğunlaşmadığı analiz edilir.

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

### Örnek 5: Anket Sorularının Yüzdelerle Gösterimi

| <b>Fiziksel imkanlar yeterlidir.</b> | <b>(%)</b> |
|--------------------------------------|------------|
| Kesinlikle Katılıyorum               | 20         |
| Katılıyorum                          | 30         |
| Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum       | 10         |
| Katılmıyorum                         | 25         |
| Kesinlikle Katılmıyorum              | 15         |

Anket sonuçları yalnızca genel ortalamalar üzerinden değil, demografik değişkenler (yaş, görev süresi, birim vb.) dikkate alınarak da analiz edilir. Bu sayede örnek 6’da gösterildiği üzere farklı gruplar arasındaki görüş farklılıkları ortaya konulur.

### Örnek 6: Demografik Özellik Karşılaştırma

| <b>Birim</b>      | <b>Ortalama Memnuniyet</b> |
|-------------------|----------------------------|
| İdari Personel    | 3.80                       |
| Akademik Personel | 2.90                       |

Gerekli durumlarda anket sonuçları önceki dönem sonuçları ile karşılaştırılarak zaman içerisindeki değişim ve gelişim eğilimleri değerlendirilir. Ayrıca birimler arası karşılaştırmalar yapılarak güçlü yönler ve gelişime açık alanlar belirlenir. Elde edilen tüm analiz sonuçları, anlaşılır ve yorumlanabilir şekilde raporlanarak ilgili birimlerle paylaşılır ve iyileştirme süreçlerinde kullanılmak üzere kayıt altına alınır.

## 5.6. Anket Raporlarının Hazırlanması

Anket uygulama ve analiz süreçlerinin tamamlanmasının ardından elde edilen veriler, anlaşılır, karşılaştırılabilir ve yorumlanabilir bir biçimde raporlanır. Bu süreçte standartlaşmayı sağlamak ve kalite güvence sistemi kapsamında izlenebilirliği artırmak amacıyla kalite dokümanlar/formlar/ genel formlar kısmında yer alan kyt-frm-540 [Anket Analiz Formu](#) kullanılması esastır.

Hazırlanan raporlar; anketin amacı, kapsamı, katılımcı profili, elde edilen bulgular, analiz sonuçları ve değerlendirmeleri içerecek şekilde sistematik olarak düzenlenir. Raporlarda, anket sonuçlarına ilişkin genel ortalamalar, yüzdelerle dağılımlar ve gerekli görülen karşılaştırmalı analizler [Anket Analiz Formu](#) üzerinden sunulur. Ayrıca güçlü yönler, gelişime açık alanlar ve kritik düzeyde değerlendirilen hususlar açık ve net bir şekilde belirtilir. Bu doğrultuda hazırlanan raporlarda aşağıdaki başlıklara yer verilmesi zorunludur ve tüm içerik Anket Analiz Formu yapısına uygun olarak oluşturulur:

- Anketin amacı ve kapsamı
- Uygulama dönemi ve yöntemi
- Katılımcı sayısı ve demografik dağılımı

|   |   |                    |                      |
|---|---|--------------------|----------------------|
|  | <b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME</b><br><b>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman Kodu       | <b>KYT-PRD-09</b>    |
|   |   | Yürürlük Tarihi    | <b>29.07.2025</b>    |
|   |   | Revizyon Tarihi/No | <b>20.11.2025/01</b> |
|   |   | Baskı Tarihi/No    | -                    |

- Bulgular ve analiz sonuçları
- Değerlendirme ve yorumlar
- Güçlü yönler
- Gelişime açık alanlar
- Kritik alanlar
- İyileştirme önerileri

**NOT:** Belirtilen başlıklar dışında oluşturulan raporlar değerlendirmeye alınmayacak olup, tüm raporların belirtilen standartlara uygun şekilde hazırlanması gerekmektedir. Örnek *Anket Analiz Formu* Ek' te yer almaktadır.

Raporlar, Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilmek üzere üst yönetime sunulur. Uygun görülen anket sonuçları, şeffaflık ilkesi doğrultusunda birimlerin veya Kalite Koordinatörlüğünün internet sayfalarında yayımlanabilir.

#### **5.7. Anket Sonuçlarının Kullanılması**

Anket sonuçları, Amasya Üniversitesinde kalite geliştirme ve sürekli iyileştirme çalışmalarının temel girdilerinden biri olarak kullanılır. Elde edilen bulgular doğrultusunda, tespit edilen güçlü yönlerin sürdürülmesi, gelişime açık ve kritik alanların iyileştirilmesine yönelik çalışmalar PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü çerçevesinde yürütülür. Bu kapsamda tablo 4' te PUKÖ süreci gösterilmiştir.

**Tablo 4: PUKÖ Süreci**

| <b>Aşama</b> | <b>Açıklama</b>                                | <b>Sorumlu</b>         |
|--------------|--|------------------------|
| Planla       | Gelişime açık ve kritik alanlar belirlenir.    | İlgili Birimler        |
| Uygula       | İyileştirme faaliyetleri uygulanır.            | İlgili Birimler        |
| Kontrol Et   | Sonuçlar izlenir ve değerlendirilir.           | Kalite Koordinatörlüğü |
| Önlem Al     | Süreçler güncellenir ve kalıcı hale getirilir. | Üst Yönetim / Birimler |

#### **6. ANKET TÜRLERİ**

Amasya Üniversitesinde, kalite yönetim sistemi kapsamında iç ve dış paydaşların görüş, memnuniyet ve beklentilerini ölçmek amacıyla farklı türlerde anketler uygulanır. Bu anketler; eğitim-öğretim, araştırma, idari hizmetler ve destek süreçlerine ilişkin geri bildirimlerin sistematik bir şekilde toplanmasını sağlamakta olup, kurumsal gelişim ve sürekli iyileştirme çalışmalarına veri sağlamaktadır. Üniversite genelinde uygulanan anket türleri, ilgili sorumlu birimler ve uygulama periyotlarına ilişkin bilgiler aşağıda yer alan tablo 5' te sistematik olarak gösterilmiştir.



AMASYA ÜNİVERSİTESİ  
ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman Kodu       | KYT-PRD-09    |
| Yürürlük Tarihi    | 29.07.2025    |
| Revizyon Tarihi/No | 20.11.2025/01 |
| Baskı Tarihi/No    | -             |

Tablo 5: Anket Türleri – Uygulama ve Değerlendirme Tablosu

| Sorumlu Birim                          | Anket Türü                                  | Uygulama Periyodu | Uygulama Zamanı     | Uygulama Alanı               | Değerlendirme  |
|--|---|-------------------|---------------------|------------------------------|----------------|
| Kalite Koordinatörlüğü                 | Akademik Personel Memnuniyet Anketi         | Yılda 1 kez       | Nisan               | Tüm akademik personel        | YGG - Birimler |
|  | İdari Personel Memnuniyet Anketi            | Yılda 1 kez       | Nisan               | Tüm idari personel           | YGG - Birimler |
|  | Öğrenci Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez       | Bahar dönemi        | Tüm öğrenciler               | YGG - Birimler |
|  | Ders ve Ders Sorumlusu Değerlendirme Anketi | Yılda 1 kez       | Güz dönemi          | Tüm öğrenciler               | YGG - Birimler |
|  | Dış Paydaş Memnuniyet Anketi                | Yılda 1 kez       | Nisan               | İlgili paydaşlar             | YGG - Birimler |
|  | Yönetici Liderlik ve Yetkinlik Anketi       | Yılda 1 kez       | Nisan               | Tüm personel                 | YGG - Birimler |
| Akademik Birimler                      | AKTS İş Yüğü Belirleme Anketi               | 4 yılda 1         | Dönem sonu          | Öğrenciler                   | Birimler       |
|  | Etkinlik Sonu Anketi                        | Faaliyet bazlı    | Etkinlik sonrası    | Katılımcılar                 | Birimler       |
|  | Program Tasarımı ve Güncelleme Anketi       | İhtiyaç halinde   | Belirlenen dönem    | Öğrenci / Mezun / İşveren    | Birimler       |
|  | Akademik Danışmanlık Memnuniyet Anketi      | Yılda 1 kez       | Akademik yıl içinde | Öğrenciler                   | Birimler       |
|  | Dış Paydaş Anketleri                        | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Paydaşlar                    | Birimler       |
|  | Oryantasyon Eğitimleri Anketi               | Yılda 1 kez       | Eğitim sonrası      | Öğrenciler                   | Birimler       |
|  | Tedarikçi Değerlendirme Anketi              | İhtiyaç halinde   | Süreç sonrası       | Tedarikçiler                 | Birimler       |
|  | Mezun Anketleri                             | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Mezunlar                     | Birimler       |
|  | İşveren Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | İşverenler / Stajyer / Mezun | Birimler       |
|  | Engelli Öğrenci Memnuniyet Anketi           | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Öğrenciler                   | Birimler       |
| Staj Değerlendirme Anketi              | Dönemsel                                    | Staj sonrası      | Öğrenciler          | Birimler                     |                |
| Bilgi İşlem Daire Başkanlığı           | Birim Memnuniyet Anketi                     | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Kullanıcılar                 | Birimler       |
|  | Bakım Onarım Memnuniyet Anketi              | İhtiyaç halinde   | Hizmet sonrası      | Kullanıcılar                 | Birimler       |
|  | Tedarikçi Değerlendirme Anketi              | İhtiyaç halinde   | Süreç sonrası       | Tedarikçiler                 | Birimler       |
| Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı | Birim Memnuniyet Anketi                     | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Kullanıcılar                 | Birimler       |
|  | Yemekhane Memnuniyet Anketi                 | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Öğrenciler/Personel          | Birimler       |
|  | Misafirhane Memnuniyet Anketi               | İhtiyaç halinde   | Hizmet sonrası      | Kullanıcılar                 | Birimler       |
|  | Kantin Memnuniyet Anketi                    | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Kullanıcılar                 | Birimler       |
|  | Etkinlik Beklenti Memnuniyet Anketi         | Faaliyet öncesi   | Etkinlik öncesi     | Öğrenciler                   | Birimler       |
|  | Kulüp Etkinlik Sonu Anketi                  | Faaliyet sonrası  | Etkinlik sonrası    | Katılımcılar                 | Birimler       |
|  | Spor Dostu Kampüs Anketi                    | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Öğrenciler                   | Birimler       |
|  | Tesis Memnuniyet Anketi                     | Yılda 1 kez       | Belirlenen dönem    | Kullanıcılar                 | Birimler       |



AMASYA ÜNİVERSİTESİ  
ANKET HAZIRLAMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Doküman Kodu       | KYT-PRD-09    |
| Yürürlük Tarihi    | 29.07.2025    |
| Revizyon Tarihi/No | 20.11.2025/01 |
| Baskı Tarihi/No    | -             |

|                                      |   |                 |                  |                         |          |
|--------------------------------------|---|-----------------|------------------|-------------------------|----------|
| Yapı İşleri                          | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Kullanıcılar            | Birimler |
| Teknik Daire                         | Bakım Onarım Memnuniyet Anketi            | Hizmet sonrası  | Hizmet sonrası   | Kullanıcılar            | Birimler |
| Başkanlığı                           | Tedarikçi Değerlendirme Anketi            | İhtiyaç halinde | Süreç sonrası    | Tedarikçiler            | Birimler |
| İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Kullanıcılar            | Birimler |
|                                      | Tedarikçi Değerlendirme Anketi            | İhtiyaç halinde | Süreç sonrası    | Tedarikçiler            | Birimler |
| Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı      | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Öğrenciler              | Birimler |
| Personel Daire Başkanlığı            | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Personel                | Birimler |
|                                      | Hizmet İçi Eğitim Memnuniyet Anketi       | Eğitim sonrası  | Eğitim sonrası   | Katılımcılar            | Birimler |
|                                      | Eğitici ve Eğitim Değerlendirme Anketi    | Eğitim sonrası  | Eğitim sonrası   | Katılımcılar            | Birimler |
| Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Kullanıcılar            | Birimler |
|                                      | Stratejik Plan Anketleri                  | Dönemsel        | Planlama süreci  | İç/Dış paydaşlar        | Birimler |
|                                      | GZWT Analiz Anketi                        | Dönemsel        | Planlama süreci  | Paydaşlar               | Birimler |
| Kütüphane ve Dokümantasyon DB        | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Kullanıcılar            | Birimler |
|                                      | Tedarikçi Değerlendirme Anketi            | İhtiyaç halinde | Süreç sonrası    | Tedarikçiler            | Birimler |
|                                      | Kullanıcı Memnuniyet Anketi               | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Kullanıcılar            | Birimler |
| Uluslararası İlişkiler Birimi        | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Öğrenciler              | Birimler |
|                                      | Yabancı Uyraklı Öğrenci Memnuniyet Anketi | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Uluslararası öğrenciler | Birimler |
| Mezun Koordinatörlüğü                | Mezun Anketi                              | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Mezunlar                | Birimler |
|                                      | Kariyer Hizmetleri Anketi                 | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Mezunlar                | Birimler |
|                                      | İşveren Yeterlilik Anketi                 | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | İşverenler              | Birimler |
| Hukuk Müşavirliği                    | Birim Memnuniyet Anketi                   | Yılda 1 kez     | Belirlenen dönem | Kullanıcılar            | Birimler |
| ARDEK / Araştırma Merkezleri         | Etkinlik/Faaliyet Memnuniyet Anketi       | Faaliyet bazlı  | Etkinlik sonrası | Katılımcılar            | Birimler |



AMASYA ÜNİVERSİTESİ  
ANKET ANALİZ RAPOR FORMU

|                  |  |
|------------------|--|
| Süreç Tanımı     | İç Paydaş Memnuniyeti                  |
| Birim Adı        | Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı |
| Anket Konusu     | Birim Memnuniyet Anketi                |
| Uygulama Yöntemi | Google Formlar                         |
| Uygulama Tarihi  | Ocak 2026                              |
| Katılımcı Türü   | Akademik – İdari Personel              |
| Katılımcı Sayısı | 55                                     |

### 1. ANKETİN AMACI ve KAPSAMI

Bu rapor, Amasya Üniversitesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla uygulanan Birim Memnuniyet Anketi sonuçlarını analiz etmek üzere hazırlanmıştır. Anket çalışması; üniversitemiz kalite güvence sistemi kapsamında, iç paydaşların (akademik ve idari personel) görüş, beklenti ve memnuniyet düzeylerini sistematik olarak ölçmek ve elde edilen sonuçları sürekli iyileştirme süreçlerine girdi sağlamak amacıyla yürütülmüştür. Bu kapsamda elde edilen bulgular, YÖKAK kalite yaklaşımı doğrultusunda değerlendirilmiş ve PUKÖ döngüsü çerçevesinde iyileştirme alanları belirlenmiştir.

### 2. DEMOGRAFİK DAĞILIM

Bu bölümde, ankete katılan personelin demografik özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Katılımcıların üniversitedeki statüleri, yaş dağılımları, hizmet süreleri ve eğitim düzeylerine göre dağılımları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

| Değişken             | Kategori        | f  | %    |
|----------------------|-----------------|----|------|
| Üniversitedeki Statü | Akademik Birim  | 40 | 72,7 |
|                      | İdari Birim     | 15 | 27,3 |
| Yaş Aralığı          | 21-30           | 6  | 10,9 |
|                      | 31-40           | 18 | 32,7 |
|                      | 41-50           | 23 | 41,8 |
|                      | 51 ve üzeri     | 8  | 14,5 |
| Toplam Hizmet Yılı   | 1 yıldan az     | 4  | 7,3  |
|                      | 1-3 yıl         | 7  | 12,7 |
|                      | 4-6 yıl         | 7  | 12,7 |
|                      | 7-9 yıl         | 6  | 10,9 |
|                      | 10 yıldan fazla | 31 | 56,4 |
| Eğitim Durumu        | Lise            | 2  | 3,6  |
|                      | Ön Lisans       | 2  | 3,6  |
|                      | Lisans          | 7  | 12,7 |
|                      | Yüksek Lisans   | 12 | 21,8 |
|                      | Doktora         | 32 | 58,2 |

Tablo incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun akademik personelden oluştuğu, orta yaş grubunda yer aldığı ve önemli ölçüde uzun hizmet süresine sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların büyük kısmının



AMASYA ÜNİVERSİTESİ  
ANKET ANALİZ RAPOR FORMU

lisansüstü eğitim düzeyine sahip olması, elde edilen bulguların kurumsal deneyimi yüksek ve nitelikli bir paydaş grubunun görüşlerini yansıttığını göstermektedir.

### 3. BULGULAR ve ANALİZ SONUÇLARI

Anket sonuçları; cinsiyet, personel türü, yaş aralığı ve hizmet yılı değişkenlerine göre çok boyutlu olarak analiz edilmiştir. Bu kapsamda, her bir ifade bazında gruplar arası farklılıklar incelenmiş ve memnuniyet düzeyindeki eğilimler belirlenmiştir.

| No | İfade                                  | CİNSİYET |       | STATÜ    |       | YAŞ   |       |       |      | HİZMET YILI |          |           |         |
|----|--|----------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|------|-------------|----------|-----------|---------|
|    |  | Kadın    | Erkek | Akademik | İdari | 20-30 | 31-40 | 41-50 | 51+  | 0-5 Yıl     | 6-10 Yıl | 11-15 Yıl | 16+ Yıl |
| 1  | Çözüm odaklı yaklaşım                  | 3,96     | 3,89  | 3,68     | 4,32  | 4,05  | 3,85  | 3,80  | 3,95 | 4,08        | 3,82     | 3,78      | 3,92    |
| 2  | İletişim ve iş birliği                 | 3,94     | 3,88  | 3,65     | 4,30  | 4,02  | 3,83  | 3,78  | 3,90 | 4,05        | 3,80     | 3,75      | 3,88    |
| 3  | Web ve duyurular                       | 3,88     | 3,81  | 3,60     | 4,25  | 3,98  | 3,75  | 3,70  | 3,88 | 4,00        | 3,72     | 3,68      | 3,85    |
| 4  | Personel bilgi ve deneyimi             | 3,86     | 3,80  | 3,58     | 4,22  | 3,95  | 3,74  | 3,70  | 3,85 | 3,98        | 3,72     | 3,68      | 3,82    |
| 5  | Elektronik bilgi güncelliği            | 3,85     | 3,78  | 3,57     | 4,20  | 3,97  | 3,76  | 3,72  | 3,84 | 3,99        | 3,74     | 3,70      | 3,82    |
| 6  | Taleplerin zamanında değerlendirilmesi | 3,83     | 3,76  | 3,55     | 4,18  | 3,95  | 3,72  | 3,68  | 3,82 | 3,97        | 3,70     | 3,66      | 3,80    |
| 7  | Ulaşılabilirlik                        | 3,77     | 3,71  | 3,50     | 4,15  | 3,90  | 3,65  | 3,60  | 3,78 | 3,92        | 3,63     | 3,58      | 3,75    |
| 8  | Hizmet kalitesi                        | 3,76     | 3,70  | 3,48     | 4,12  | 3,92  | 3,68  | 3,64  | 3,80 | 3,94        | 3,66     | 3,62      | 3,78    |
| 9  | Geri bildirimlerin değerlendirilmesi   | 3,74     | 3,68  | 3,45     | 4,10  | 3,90  | 3,66  | 3,62  | 3,78 | 3,92        | 3,64     | 3,60      | 3,75    |
| 10 | İhtiyaçları karşılama düzeyi           | 3,75     | 3,69  | 3,44     | 4,08  | 3,91  | 3,67  | 3,63  | 3,79 | 3,93        | 3,65     | 3,61      | 3,77    |
| 11 | Genel memnuniyet                       | 3,87     | 3,79  | 3,62     | 4,30  | 3,98  | 3,74  | 3,70  | 3,85 | 4,00        | 3,72     | 3,68      | 3,82    |

Tablo incelendiğinde, cinsiyet değişkenine göre yapılan değerlendirmede, kadın katılımcıların memnuniyet düzeylerinin erkek katılımcılara kıyasla sınırlı ölçüde daha yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin genel memnuniyet kadınlarda 3,87, erkeklerde 3,79 olarak ölçülmüştür. Benzer şekilde tüm ifadelerde yaklaşık 0,05–0,10 aralığında küçük farklar gözlemlenmiş olup, bu farklılığın belirleyici bir unsur olmadığı değerlendirilmektedir.

İdari personelin akademik personele kıyasla daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Örneğin, çözüm odaklı yaklaşım ifadesinde akademik personelin ortalaması 3,68 iken idari personelde bu değer 4,32'ye yükselmektedir. Benzer şekilde iletişim ve iş birliği boyutunda akademik personel 3,65, idari personel ise 4,30 ortalamaya sahiptir. Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ifadesinde ise akademik personelin ortalaması 3,45 iken idari personelde 4,10 olarak gerçekleşmiştir. Bu durum, yaklaşık 0,50–0,70 aralığında sistematik bir fark olduğunu göstermekte olup, akademik personelin hizmet süreçlerine daha eleştirel yaklaştığını ortaya koymaktadır.

Yaş aralığına göre yapılan analizde, 20–30 yaş grubunda memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu (örneğin çözüm odaklılık 4,05, genel memnuniyet 3,98), buna karşılık 31–40 yaş (3,74) ve 41–50 yaş (3,70) gruplarında daha düşük seviyelerde gerçekleştiği görülmektedir. 51 yaş ve üzeri grupta ise memnuniyetin yeniden yükseldiği (3,85) dikkat çekmektedir.



## AMASYA ÜNİVERSİTESİ ANKET ANALİZ RAPOR FORMU

Benzer bir eğilim hizmet yılı açısından da gözlemlenmektedir. 0-5 yıl hizmet süresine sahip personelde memnuniyet düzeyi daha yüksek olup (örneğin genel memnuniyet 4,00, çözüm odaklılık 4,08), 6-10 yıl (3,72) ve 11-15 yıl (3,68) aralığında belirgin bir düşüş görülmektedir. 16 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip personelde ise memnuniyet düzeyi yeniden artış göstermektedir (3,82). Bu durum, özellikle 6-15 yıl arası deneyime sahip personelin hizmet süreçlerine yönelik daha eleştirel bir değerlendirme yaptığını ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, elde edilen bulgular hizmet süreçlerinin genel olarak 3,70-3,93 aralığında yüksek memnuniyet düzeyinde yürütüldüğünü göstermektedir.

#### 4. DEĞERLENDİRME ve YORUMLAR

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde belirlenen eşik değerler esas alınmıştır. Bu kapsamda; ortalama değeri 4.21-5.00 aralığında olan maddeler güçlü yön, 3.41-4.20 aralığında olan maddeler yüksek memnuniyet düzeyi, 2.61-3.40 aralığında olan maddeler gelişime açık alan, 1.81-2.60 aralığında olan maddeler düşük düzey ve 1.00-1.80 aralığında olan maddeler kritik düzey olarak sınıflandırılmaktadır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde, anket kapsamında yer alan tüm ifadelerin ortalama değerlerinin 3.71 ile 3.93 aralığında değiştiği görülmektedir. Bu durum, tüm ifadelerin 3.41-4.20 aralığında yer aldığını ve dolayısıyla yüksek memnuniyet düzeyini ifade ettiğini göstermektedir. Bu çerçevede, kurum tarafından sunulan hizmetlerin genel olarak kullanıcı beklentilerini karşılayan bir düzeyde olduğu değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte, hiçbir ifadenin 4.21 ve üzeri değere ulaşmamış olması, hizmet süreçlerinin henüz güçlü yön (mükemmellik düzeyi) kategorisine erişemediğini ve mevcut memnuniyet düzeyinin geliştirilmeye açık olduğunu göstermektedir. Bu durum, yüksek memnuniyet seviyesinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasıyla birlikte hizmet kalitesinin daha üst seviyelere taşınması gerektiğine işaret etmektedir.

Cinsiyet değişkenine göre yapılan değerlendirmede, kadın katılımcıların memnuniyet düzeylerinin erkek katılımcılara kıyasla sınırlı ölçüde daha yüksek olduğu (örneğin genel memnuniyet kadınlarda 3,87, erkeklerde 3,79) görülmeyle birlikte, bu farkın belirleyici düzeyde olmadığı anlaşılmaktadır.

Personel türü açısından yapılan analizde ise akademik ve idari personel arasında belirgin farklılıklar tespit edilmiştir. İdari personelin tüm ifadelerde daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu (örneğin çözüm odaklılıkta 4,32, akademik personelde 3,68) görülmektedir. Bu durum, akademik personelin hizmet süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin görece daha düşük olduğunu ve bu gruba yönelik iyileştirme çalışmalarının önem arz ettiğini göstermektedir.

Yaş aralığı ve hizmet yılı değişkenlerine göre yapılan değerlendirmelerde, özellikle 31-50 yaş aralığı ile 6-15 yıl hizmet süresine sahip personelin memnuniyet düzeylerinin diğer gruplara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Buna karşılık, 20-30 yaş ve 0-5 yıl hizmet süresine sahip personelde memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, kurumsal süreçlerin deneyim kazandıkça daha eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirildiğini göstermektedir.

Sonuç olarak, anket bulguları kurum genelinde yüksek memnuniyet düzeyine işaret etmekle birlikte, özellikle geri bildirim mekanizmaları, hizmet kalitesi, erişilebilirlik ve kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanması boyutlarında iyileştirme ihtiyacı bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda, söz konusu alanlara yönelik hedefli iyileştirme çalışmalarının planlanması ve izlenmesi önem arz etmektedir.



## AMASYA ÜNİVERSİTESİ ANKET ANALİZ RAPOR FORMU

### 5. GÜÇLÜ YÖNLER

Anket sonuçları eşik değerler çerçevesinde değerlendirildiğinde, tüm ifadelerin 3.41–4.20 aralığında (yüksek memnuniyet düzeyi) yer aldığı görülmektedir. Bu kapsamda özellikle aşağıdaki boyutlar görece yüksek ortalamaları ile güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır:

- Personelin çözüm odaklı yaklaşımı (3,93)
- Personel ile iletişim ve iş birliği düzeyi (3,91)
- Web sayfası ve duyuru sisteminin yeterliliği (3,85)
- Personelin bilgi ve deneyim düzeyi (3,83)

Bu bulgular, kurumun özellikle insan ilişkileri, iletişim ve çözüm üretme kapasitesi açısından güçlü bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

### 6. GELİŞİME AÇIK YÖNLER

Her ne kadar tüm ifadeler yüksek memnuniyet düzeyinde yer alsa da, bazı boyutların ortalamalarının diğerlerine göre daha düşük olduğu ve bu alanların izlenmesi gerektiği görülmektedir:

- Hizmetlere ulaşılabilirlik (3,74)
- Hizmet kalitesi algısı (3,73)
- Taleplerin zamanında değerlendirilmesi (3,80)
- Elektronik ortamda sunulan bilgilerin güncelliği (3,82)

Bu alanlar, hizmet süreçlerinin etkinliği ve kullanıcı deneyimi açısından iyileştirme potansiyeli taşıyan alanlar olarak değerlendirilmektedir.

### 7. KRİTİK ALANLAR

Eşik değerler açısından kritik (1.00–1.80) veya düşük (1.81–2.60) düzeyde bir alan bulunmamakla birlikte, görece olarak en düşük ortalamalara sahip olan aşağıdaki boyutlar öncelikli iyileştirme gerektiren alanlar olarak değerlendirilmiştir:

- Geri bildirimlerin değerlendirilmesi (3,71)
- Hizmetlerin ihtiyaçları karşılama düzeyi (3,71)

Ayrıca analiz sonuçları, özellikle:

- Akademik personel,
- 31–50 yaş aralığı,
- 6–15 yıl hizmet süresine sahip personel

gruplarında memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğunu göstermektedir. Bu durum, söz konusu gruplara yönelik hizmet süreçlerinin yeniden ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

### 8. İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

Anket bulguları doğrultusunda aşağıdaki iyileştirme önerileri geliştirilmiştir:

- **Geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi:** Kullanıcılardan gelen talep, öneri ve şikâyetlerin daha hızlı değerlendirilmesi ve sonuçlarının kullanıcıya açık şekilde iletilmesi sağlanmalıdır.
- **Akademik personele yönelik hizmetlerin gözden geçirilmesi:** Akademik personelin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik özel düzenlemeler yapılmalıdır.
- **Hizmetlere erişilebilirliğin artırılması:** Hizmetlere ulaşım kanalları çeşitlendirilmeli ve süreçler daha kullanıcı dostu hale getirilmelidir.



## AMASYA ÜNİVERSİTESİ ANKET ANALİZ RAPOR FORMU

- **Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi:** Süreçlerin standartlaştırılması ve hizmet sunumunda kalite güvence mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekmektedir.
- **Dijital sistemlerin geliştirilmesi:** Web sayfası ve elektronik sistemlerde sunulan bilgilerin güncelliği ve erişilebilirliği artırılmalıdır.
- **Süreç hızının artırılması:** Taleplerin değerlendirilme süresi kısaltılarak hizmet etkinliği artırılmalıdır.

### SONUÇ

Sonuç olarak, kurumda genel memnuniyet düzeyi yüksek olmakla birlikte, sürdürülebilir kalite anlayışı doğrultusunda hizmetlerin daha üst seviyeye taşınması, özellikle belirli kullanıcı gruplarına yönelik hedefli iyileştirme çalışmalarının planlanması ve geri bildirim odaklı yönetim yaklaşımının güçlendirilmesi önem arz etmektedir.

ÖRNEK