



**Başkent OSB Meslekî ve Teknik
Anadolu Lisesi**
**Anket Uygulama ve Değerlendirme
Talimatı**

Dokuman No	TL.155
İlk Yayın Tarihi	10.12.2018
Revizyon No	-
Revizyon Tarihi	-
Sayfa	1 / 2

AMAÇ

Bu talimatın amacı Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi'nde düzenlenen memnuniyet anketlerinin uygulama ve değerlendirme usulunu belirlemektir.

KAPSAM

Bu talimat Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi'ni kapsar

TANIMLAR

İç paydaş; okulun içerisinde yer alan ve ilgili politikanın uygulanmasından doğrudan etkilenen, okulu politikalarına destekleyicisi olan (çalışanlar) paydaşları,

Ara paydaş; kurumu hem içeriden hem de dışarıdan etkileyen, örgüt ile çevresi arasındaki bağlantıyı sağlayan, okulu politikalarına destekleyicisi olan, okul üzerinde yüksek güce sahip olan (EPYK, Başkent OSB) paydaşları

Dış paydaş; okulun dışında kalan (düzenleyici kurumlar ve medya, öğrenci buraya girer mi) paydaşları

İLGİLİ PROSES

PR.013-Tarafları Belirleme ve Anlama Prosesi

RİSK VE FIRSATLAR (Kritik Başarı Faktörleri)

Talimatın uygulanması okulun ama. Ve hedeflerine uygun faaliyet yürütmesine doğrudan etki edecektir.

ETKİLEŞİM

Tüm prosesleri etkiler

SAKLAMA VE ÇOĞALTMA

Okul Müdürlüğünce saklanır. Anket Değerlendirme ekibi üyelerine kopya verilir.

DETAY/UYGULAMA

Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi'nin temel hedefi hizmet sunumundan yararlananların memnuniyetini artırmaktır. Bu sebeple gerek hizmetinden doğrudan veya dolaylı olarak yararlananların, gerekse işbirliği yaptığı paydaşların ihtiyaç, beklenti, memnuniyet ve işbirliği konu ve koşullarını belirlemek üzere anket, toplantı vb. faaliyetler düzenler.

Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi'nde şu anketler uygulanır:

- FR.124-Ara ve Dış Paydaş Anketi
- FR.125-Veli Memnuniyeti Anketi
- FR.126-Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- FR.130-Çalışan Memnuniyet Anketi
- FR.146-İşletme Memnuniyet Anketi

Anketler her yıl Mayıs ayında uygulanır, değerlendirme raporları hazırlanır ve Haziran ayındaki seminer döneminde gerçekleştirilen YGG toplantısında ele alınır.

Anketlerin içerik yönünden değerlendirilmesi ve gerekirse düzeltmelerin yapılması da Haziran ayı YGG toplantılarında ele alınır.

Her anket grubu için değerlendirme formu (FR.138-Anket Değerlendirme Raporu Formu) hazırlanır.

Anket puanlama ve değerlendirme yöntemi:

Ankete verilen cevapların soru bazında seçeneklere göre dağılımı ve soruyu cevaplayanların sayıları belirlenir. Her soru için puan belirlenir. Puan hesabı aşağıdaki formül ile yapılır:



**Başkent OSB Meslekî ve Teknik
Anadolu Lisesi**
**Anket Uygulama ve Değerlendirme
Talimatı**

Dokuman No	TL.155
İlk Yayın Tarihi	10.12.2018
Revizyon No	-
Revizyon Tarihi	-
Sayfa	2 / 2

Sıra Nu	Anket Sorusu	Cevaplayan	Seçenek Tercih Sayısı					Puan Değeri
			Tam	Çok	Orta	Az	Hiç	
			5	4	3	2	1	
		25	(S1)	(S2)	(S3)	(S4)	(S5)	

Puan değeri=(((S1*5)+ (S2*4)+ (S3*3)+ (S2*2)+ (S1*1))*100)/(Cevaplayan*5)

Bu hesap yönetimine göre her soru için genel bir puan çıkar. 70'in altında alınan puanın ait olduğu soru düzeltici faaliyet fırsatını oluşturur ve konu hakkında "PR.006-Uygunsuzluk Yönetimi-Düzeltilici Faaliyetler Prosesi" çerçevesinde faaliyet yürütülür.

EK DOKÜMANLAR

Hazırlayan

Kontrol Eden

Onaylayan
Sıdika BAŞBUĞA
Okul Müdürü