



**“ADALET HİZMETLERİ KALİTESİNE YÖNELİK
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ”**

**BAŞLIKLİ PROJEYE ESAS OLUŞTURACAK ANKET/SAHA ARAŞTIRMASI
TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**Mayıs-2022
Konya**

A) Anket Çalışmasının Amacı

“Adalet Hizmetleri Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyeti” başlıklı anket çalışmasının amacı adalet hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeylerini saha çalışmasından elde edilecek veriler ışığında tespit ve analiz etmektir.

B) Anket Çalışmasının Kapsamı

Anket çalışmasının evrenini Türkiye’de ikamet eden 18 yaş ve üzeri T.C. vatandaşları oluşturmaktadır. Anket çalışmasının hangi il-ilçe-mahallelerde yapılacağı ekte belirtilen “Bölgelere Göre Alınan İller ve Örneklemen Dağılımı” tablosunda belirlenmiştir. Örneklem dahil edilen illerde ikamet eden 18 yaş ve üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan 2.000 katılımcı tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenecek ve saha/anket çalışması yüz yüze görüşme yöntemiyle gerçekleştirilecektir.

C) Çalışma Kapsamında Uyulması Gereken Esaslar

1. Proje Yürütücüsü tarafından örneklem olarak belirlenen ilçelerde anket/saha çalışması tesadüfi örneklem yöntemiyle tespit edilen 2.000 katılımcı ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilecektir.
2. Anket/saha çalışmasının hangi il-ilçe ve mahallelerde uygulanacağı Proje Yürütücüsü tarafından belirlenmiştir. Örneklem kapsamında belirlenen iller ve bu yerleşim merkezlerinde kaçır anket uygulamasının gerçekleştirileceği Ek-1 “Bölgelere Göre Alınan İller ve Örneklemen Dağılımı” başlıklı tabloda detaylı olarak verilmiştir.
3. Anket/saha çalışması, cinsiyet kotası uygulanarak katılımcıların cinsiyet dağılımının Türkiye evrenini yansıtacak biçimde %50 Erkek, %50 Kadın olacak ve ayrıca farklı yaş, eğitim düzeyi ve meslek gruplarından katılımcılara yer verilecek şekilde gerçekleştirilecektir.
4. Saha çalışmasında kullanılacak anket soruları Proje Yürütücüsü tarafından hazırlanacak ve Yüklenici Firmaya teslim edilecektir. **(Anket Formu ve formda yer alan sorular hakkında detaylı bilgi için serkek@erbakan.edu.tr ve/veya 0(542)8393745 nolu telefondan iletişime geçilebilir.)**

Toplam anket formunda yer alacak yaklaşık soru sayısı **on sekiz** (bazı sorularda alt şıklar ve seçenekler bulunmaktadır) soru olarak planlanmıştır. Anket formu yaklaşık **4 sayfa** oluşmaktadır. Anket formunun ilk sayfasında saha çalışmasının niteliği konusunda katılımcılara tanıtıcı bilgi içeren ve katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik soruların yer aldığı kısımdan sonra ve devamı sayfalarda ise katılımcıların adalet hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmeye çalışan sorulara yer verilmiştir. Anket formunun son sayfasında anketin doldurulduğu ilçe; mahalle ve anketör ile saha koordinatörüne ait bilgilerin yer aldığı tablo yer almaktadır. Proje yürütücüsü anket uygulaması gerçekleşmeden önce; anket formuna mevcut sorulara ilaveten en fazla **5 soru** ekleme hakkına sahip olacaktır. Anket Formlarının basımı ve çoğaltılması Yüklenici Firma tarafından yapılacaktır. Anket Formunun sayfa yapısı ve tasarımı Proje Yürütücüsünün yazılı onayı alınarak Yüklenici Firma tarafından yapılacaktır.

5. Yüklenici Firma anket/saha çalışmasında en az bir adet Saha Koordinatörü görevlendirecektir. Saha Koordinatörü anket çalışması gerçekleştirilirken anketörler arasındaki koordinasyonu sağlamak, anket/saha çalışmasının sağlıklı ve

güvenilir bir biçimde yürütülmesinden sorumlu olacaktır. Proje Yürütücüsü gerekli gördüğü takdirde, ayrıca kendi personelinden saha koordinatörleri atayabilme hakkına sahiptir.

6. Yüklenici Firma anket/saha çalışmasını üçüncü şahıslara yaptıramayacaktır.
7. Anket/saha çalışması toplu yerlerde cafe, kahvehane, büyük alışveriş merkezleri, otogar, okul vb. yerlerde doldurulmayacak, büyük sitelerde ise en fazla iki hane ile görüşülerek gerçekleştirilmesi planlanacaktır. Her haneden sadece bir katılımcıyla anket/saha çalışması gerçekleştirilecektir. Anket çalışması ilçe merkezlerinde belirlenen mahallelerde o yerleşim birimi için belirlenen anket sayısının mahalle sayısına bölünmesi ile bulunan sayı kadar eşit bir biçimde gerçekleştirilecektir.
8. Anket/saha çalışmasının hangi tarihlerde hangi yerleşim birimlerinde gerçekleştirileceği bilgisi Yüklenici Firma tarafından hazırlanan İş Planı çerçevesinde Proje Yürütücüsüne anket/saha çalışmasının başlangıcından en az 3 (üç) gün önceden iletilecektir.
9. Anket/saha çalışmasında anketlerin doğru, güvenilir ve tutarlı doldurulmasından ve anket formlarından elde edilecek verilerin elektronik ortama kodlanmasından (Microsoft Excel ve SPSS ortamında) Yüklenici Firma sorumludur. Yapılan denetimlerde ortaya çıkacak eksiklik ve aksaklıkları gidermek Yüklenici Firmanın yükümlülüğündedir. Ayrıca çapraz sorgularla ve/veya anket formunda yer alan kontrol soruları ile verilerdeki eksiklik ve çelişkileri tespit ederek anketleri tamamlayacak veya yenileyecektir. Yüklenici Firma bu tür durumlar için ayrıca ek ödeme talebinde bulunmayacaktır.
10. Microsoft Excel ve SPSS ortamına veri girişi ve kodlama Yüklenici Firmanın sorumluluğundadır. Çalışma sırasında kullanılacak olan Microsoft Excel veya SPSS formu şablonlarını Yüklenici Firma Proje Yürütücüsünün yazılı onayı almak şartıyla hazırlayacaktır. Proje Yürütücüsü gerekli gördüğü takdirde veri kodlama ve veri girişi aşamasında kendi personelini de görevlendirebilir. Özellikle veri kodlama ve veri girişi sırasında Proje Yürütücüsü tarafından görevlendirilen personel aktif katılım hakkına sahip olacaktır.
11. Yüklenici Firma, verilerin güvenilirliğini sınamak amacıyla toplanan veri ile ilgili Proje Yürütücüsü tarafından talep edilen frekans analizi, ikili ilişki analizleri (ki-kare, anova, pearson korelasyon vb.) ve istatistiksel anlamlılığı-farklılığı tespit etmeye yönelik parametrik ve parametrik olmayan analizleri içeren raporu hazırlayarak Necmettin Erbakan Üniversitesi BAP Koordinatörlüğü'ne ve/veya Proje Yürütücüsüne teslim edecektir.
12. Yüklenici Firma, anketör ve saha koordinatörlerine yapılacak saha/anket çalışması kapsamında gerekli eğitimi vermekle yükümlüdür. Eğitim planı Proje Yürütücüsünün yazılı onayı alındıktan sonra uygulanacak; Proje Yürütücüsü isterse, eğitime personel desteği sağlayabilecek veya bu eğitimlere katılabilecektir.
13. Anket/saha çalışmasında görev alacak anketörler Yüklenici Firma tarafından üniversite eğitimi gören en az ikinci sınıf ve üstü veya üniversite mezunları arasından seçilecektir. Anketörlerin iş bu maddede düzenlenen niteliklere sahip olduğunu belgelemek Yüklenici Firmanın sorumluluğundadır. Saha Koordinatörü ve Anketör Listesi yedekli olarak hazırlanacak ve Proje Yürütücüsüne iletişim bilgileriyle birlikte anket/saha çalışması başlamadan en az iki gün önce iletilecektir.

14. Anket/saha çalışmasında, görüşülen katılımcıların ikamet ettikleri ilçe, mahalle, anketörün ve saha koordinatörünün adı soyadı ile imzaları ve anket numarasının Yüklenici Firma tarafından anket formu üzerine yazılması sağlanacaktır. Bu bilgilerden birinin eksik olması halinde anketler geçersiz kabul edilecektir. Bu durumda Yüklenici Firma anketleri yenilemek ve/veya tamamlamakla yükümlüdür. Yüklenici Firma bu tür durumlar için ayrıca ek ödeme talebinde bulunmayacaktır. Anket numarası ile Microsoft Excel veya SPSS dosyasındaki sıra numarasının aynı olması gerekmektedir.
15. Anket/saha çalışmasında, kırtasiye dâhil her türlü sarf malzemesi, matbaa giderleri, ulaşım, haberleşme, posta/kargo, konaklama, yeme-içme harcamaları ile diğer her türlü giderler Yüklenici Firmaya ait olacaktır. İşin gerçekleşmesine ilişkin olarak iş bu kapsamda öngörülme­yen her türlü diğer masraf Yüklenici Firmaya ait olacaktır.
16. Yüklenici Firma anket/saha çalışmasından elde ettiği veri ve bulguların bir kopyasını başka bir kuruma ya da 3. şahıslara vermemekle yükümlüdür. İş tesliminden sonra Necmettin Erbakan Üniversitesi BAP Koordinatörlüğü tarafından işin kabulünü takiben Yüklenici Firma kendisinde de olan veri setinin tüm kopyalarını yok etmek zorundadır.

D) Hizmet Bedeli ve Süreye İlişkin Esaslar

17. Anket/saha çalışmasının planlanması, araştırmanın yapılması, verilerin elektronik ortama aktarılması Proje Yürütücüsü tarafından istenilen frekans analizi, ikili ilişki analizleri (ki-kare, anova, pearson korelasyon vb.) ve istatistiksel anlamlılığ-farklılığı tespit etmeye yönelik parametrik ve parametrik olmayan analizleri içeren raporun sunulması sözleşme tarihinden itibaren **30 takvim günü** içinde tamamlanması için fiyat sunacaktır.
18. Yüklenici Firmaya ödemenin tamamı Proje Yürütücüsü kontrolleri sonucu işin bittiğine karar verildikten sonra ödenecektir.
19. Bu sözleşmede tanımlanan iş zamanında bitirilmediği ve/veya teslim edilmediği takdirde Necmettin Erbakan Üniversitesi BAP Koordinatörlüğü tarafından sözleşmenin 17. maddesinde belirtilen süreyi geçen her takvim günü için Yüklenici Firmaya yapılacak ödemelerden sözleşme bedeli üzerinden % 0,15 (binde 15) oranında gecikme cezası kesilecektir. Kesilecek toplam ceza tutarı hiçbir şekilde ihale bedelini aşamaz.
20. Yüklenici Firmanın taahhüdünü sözleşme hükümlerine uygun olarak yerine getirmemesi veya işi süresinde bitirmemesi üzerine, bu sözleşmenin gecikme cezasını düzenleyen maddesinde belirlenen oranda gecikme cezası uygulanmak üzere, Necmettin Erbakan Üniversitesi BAP Koordinatörlüğü'nün 20 (yirmi) günden az olmamak kaydıyla bu sözleşmede belirlediği süreyi içeren ve nedenleri açıkça belirtilen ihtarına rağmen aynı durumun devam etmesi durumunda Necmettin Erbakan Üniversitesi BAP Koordinatörlüğü ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir.

E) Yüklenici Firmaya İlişkin Esaslar

21. Yüklenici Firma, herhangi bir üniversiteyle, "Sosyal Bilimler Alanında Araştırma" konulu en az 1 alan araştırması yaptığına dair iş bitirdiğini belgelemek

durumundadır. Ayrıca yüklenici Firma bu sözleşmede tanımlanan işin konusuna benzer nitelikte katılımcıların algılarını tespit ve analiz etmeye çalışan saha çalışması yaptığına dair iş bitirdiğini belgelemek durumundadır.

22. Daha önceden yapılan saha/anket araştırma iş bitirmesinin en az birinin kamu kurumu veya kamu tüzel kişiliği (Üniversite, Belediye, İl Özel İdaresi vb.) tarafından iş verilmiş olması gerekmektedir.
23. Yüklenici Firma en az 5 yıllık deneyime sahip olduğunu belgelemelidir.
24. İş bu teknik şartname 24 (yirmi dört) maddeden ve Ek-1: “Bölgelere Göre Alınan İller ve Örneklerin Dağılımı”ndan oluşmaktadır.

Ek-1: BÖLGELERE GÖRE ALINAN İLLER VE ÖRNEKLEMİN DAĞILIMI

Bölge No	Bölge İsmi	Anketin Uygulanacağı İller	Anketin Uygulanacağı İlçeler	Anketin Uygulanacağı Mahalleler	İlçelerde Uygulanacak Anket Sayısı	İllerde Uygulanacak Toplam Anket Sayısı
1	İSTANBUL	İSTANBUL	KÜÇÜKÇEKMECE	Atakent, Halkalı Merkez, İnönü, Kanarya, Cumhuriyet, Mehmet Akif, Atatürk	50	560
			BAĞCILAR	Demirkapı, Evren, 100. Yıl, Güneşli, Fatih	50	
			ÜMRANIYE	İstiklal, Armağanlılar, Çakmak	50	
			PENDİK	Kavakpınar, Yenışehir, Kaynarca, Fevzi Çakmak, Velibaba, Güzelyalı, Çamçeşme	50	
			BAHÇELİEVLER	Zafer, Soğanlı, Siyavuşpaşa, Bahçelievler, Şirinevler, Hürriyet	45	
			KADIKÖY	Göztepe, Merdivenköy, Kozyatağı, Erenköy, Bostancı, Acıbadem	37	
			ESENYURT	İstiklal, Atatürk, Örnek, Mehterçeşme, Saadetdere, Yenikent	46	
			ÜSKÜDAR	Cumhuriyet, Ünalın, Yavuztürk, Bulgurlu, Acıbadem, Validei Atik	42	
			MALTEPE	Zümrütevler, Fındıklı, Bağlarbaşı, Altıntepe, Cevizli, Altayçeşme	40	
			ATAŞEHİR	İçerenköy, Kayışdağı, Barbaros, Küçükbakkalköy, İnönü	25	
			AVCILAR	Cihangir, Yeşilkent, Denizköşkler	30	
			FATİH	Seyyid Ömer, Şehremini, Koca Mustafapaşa, Hırka-İ Şerif	30	
			GAZİOSMANPAŞA	Karadeniz, Kazım Karabekir, B. Hayrettinpaşa, Yeni Mahalle, Karayolları	35	
			KAĞITHANE	Talatpaşa, Sultan Selim, Hamidiye, Çeliktepe	30	
2	BATI MARMARA	TEKİRDAĞ	SÜLEYMANPAŞA	100. Yıl, Hürriyet, Çınarlı, Gündoğdu, Aydoğdu	15	40
			ÇORLU	Muhittin, Şeyhsinan, Reşadiye, Nusratiye, Kemalettin	25	
		BALIKESİR	KARESİ	Toygar, Atatürk, Paşa Alanı	20	40
			ALTI EYLÜL	Bahçelievler, Hasan Basri, Plevne	20	

Bölge No	Bölge İsmi	Anketin Uygulanacağı İller	Anketin Uygulanacağı İlçeler	Anketin Uygulanacağı Mahalleler	İlçelerde Uygulanacak Anket Sayısı	İllerde Uygulanacak Toplam Anket Sayısı
3	EGE	İZMİR	BUCA	Göksu, Yenigün, Yıldız, Buca Koop.	30	135
			BORNOVA	Kazımdirik, Erzene, Yeşilova, Atatürk, İnönü	25	
			KONAK	Güzelyalı, Göztepe, Muratreis, Çankaya	25	
			KARŞIYAKA	Bostanlı, Yalı, Bahçelievler, Şemikler	21	
			BAYRAKLI	Manavkuyu, Mansuroğlu, Osmangazi, Adalet, Atıfbey, Gazi, Irmak, DokuzeYLül	19	
			BALÇOVA	Onur, Eğitim	15	
		AYDIN	EFELER	Adnan Menderes, Girne, Efeler, Mimar Sinan, Osman Yozgathı, Cumhuriyet, Meşrutiyet, Yedi Eylül	45	45
		MANİSA	YUNUS EMRE	Yeni Mahalle, Güzelyurt, Merkez Efendi, Barbaros, Hafsa Sultan, Tefikiye	20	35
			ŞEHZADELER	Yarhasanlar, Şehitler, Alaybey, Peker, Dilşikar, Arda	15	
4	DOĞU MARMARA	BURSA	NİLÜFER	İhsaniye, Konak, Beşevler, Cumhuriyet, Yüzüncü Yıl	25	100
			OSMANGAZİ	Hamitler, Bağlarbaşı, Emek Adnan Menderes, Soğanlı, Küçükbalklı, Yenibağlar, Yunuseli	40	
			YILDIRIM	Millet, Arabayatağı, Değirmenönü, Ortabağlar, Değirmenlikızık	35	
		KOCAELİ	İZMİT	Yenişehir, Yahyakaptan, Kadıköy, M. Ali Paşa, Tavşantepe, Erenler, Serdar, Yeni, Bekirdere	70	70
5	BATI ANADOLU	ANKARA	ÇANKAYA	Birlik, Üniversiteler, Emek, Harbiye, A. Taner Kışlalı	50	200
			KEÇİÖREN	Ayvalı, Kuşcağız, Etlik, Yayla, İncirli, Pınarbaşı	45	
			YENİMAHALLE	Kardelen, Kentkoop, Demetevler, Turgut Özal, Demetgül	40	
			MAMAK	General Zeki Doğan, Şahin Tepe, Başak, Mutlu, Durali Alıç	35	
			ETİMESGUT	Eryaman, Süvari, Topçu, Piyade, İstasyon	30	
		KONYA	SELÇUKLU	Yazır, Bosna Hersek, Mehmet Akif, Sancak, Işıklar	60	90
			MERAM	Havzan, Alavardı, Harmancık, Küçük Kovanagzi, Melikşah	30	

Bölge No	Bölge İsmi	Anketin Uygulanacağı İller	Anketin Uygulanacağı İlçeler	Anketin Uygulanacağı Mahalleler	İlçelerde Uygulanacak Anket Sayısı	İllerde Uygulanacak Toplam Anket Sayısı
6	AKDENİZ	ANTALYA	MURATPAŞA	Güzeloba, Çağlayan, Meydankavağı, Şirinyalı, Konuksever	35	85
			KEPEZ	Varsak Karşıyaka, Kuzeyyaka, Teoman Paşa, Ulus, Özgürlük	30	
			KONYAALTI	Siteler, Liman, Hurma, Gürsu, Uncalı	20	
		ADANA	SEYHAN	Yeşilyurt, Gül Bahçesi, Pınar, Telli Dere, Gürsel Paşa	35	75
			YÜREĞİR	Kışla, Ulubatlı Hasan, Atakent, Yavuzlar	20	
			ÇUKUROVA	Toros, Huzurevleri, Belediye Evleri, Güzel Yalı, Yurt	20	
		HATAY	ANTAKYA	Akasya, Serinyol, Ürgen Paşa, Odabaşı, Akevler, Küçükdalıyan, Saraykent	60	60
7	ORTA ANADOLU	KAYSERİ	KOCASİNAN	Fevzi Çakmak, Mimarşinan, Ziyagökalp, Beyazşehir, Erciyesevler	20	50
			MELİKGAZİ	Köşk, Selçuklu, Gesi, Cumhuriyet, Yıldırım Beyazıt, Mimarşinan	30	
8	BATI KARADENİZ	SAMSUN	ATAKUM	Cumhuriyet, Yenimahalle, Mimarşinan, Esenevler, Körfez	15	50
			İLKADIM	Adalet, Fevzi Çakmak, Bahçelievler, İlyasköy, Liman	35	
9	DOĞU KARADENİZ	TRABZON	ORTAHİSAR	Çukurçayır, Pelitli, 2 Nolu Beşirli, İnönü, Üniversite, Aydınlıkevler, Boztepe	30	30
TRA	KUZEYDOĞU ANADOLU	ERZURUM	PALANDÖKEN	Yunus Emre, Hüseyin Avni Ulaş	15	35
			YAKUTİYE	Şükrü Paşa, Kurtuluş	10	
			AZİZİYE	Selçuklu	10	
		AĞRI	MERKEZ	Fırat, 100. Yıl, Fatih, Abide, Kazım Karabekir	30	30
TRB	ORTADOĞU ANADOLU	MALATYA	BATTALGAZİ	Çöşnük, Başharık, Fırat, Zafer, Orduzu	15	30
			YEŞİLYURT	Zaviye, Özalper, Yakınca, Bostancıbaşı, Çilesiz	15	
		VAN	TUŞBA	Abdurrahman Gazi, Seyrantepe, Bayrakçı, Akköprü	20	50
			İPEKYOLU	Bostaniçi, Cevdet Paşa, Selimbey, Karşıyaka, Hacıbekir	30	

Bölge No	Bölge İsmi	Anketin Uygulanacağı İller	Anketin Uygulanacağı İlçeler	Anketin Uygulanacağı Mahalleler	İlçelerde Uygulanacak Anket Sayısı	İllerde Uygulanacak Toplam Anket Sayısı
TRC	GÜNEYDOĞU ANADOLU	MARDİN	ARTUKLU	Yenişehir, Yalım, Kabala, Ortaköy, Gökçe	35	35
		DİYARBAKIR	KAYAPINAR	Fırat, Huzurevleri, Medya, Peyas, Mezopotamya	35	75
			BAĞLAR	Bağcılar, 5 Nisan, Mavlana Halit, Seyh Şamil, Kaynartepe	40	
		GAZİANTEP	ŞAHİNBEY	Karataş, Güneykent, Yeditepe, Güneş, İstiklal	40	80
			ŞEHİTKÂMİL	Güvenevler, Batıkent, Atatürk, Zeytinli, Değirmişem	40	
TOPLAM		23	63	314	2000	2000