

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ Memnuniyet Anketi Prosedürü	Doküman No	PR-025
		İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
		Revizyon Tarihi	3.8.2020
		Revizyon No	000
		Sayfa No	1 / 2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi'nde öğrenim gören ve mezun olan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetinden duydukları memnuniyetin ölçülmesi; üniversitemiz bünyesindeki idari çalışanların, üniversiteye bağlılıklarını, motivasyonlarını ve iş tatminlerini ölçmek, değerlendirmek ve sonuçlarına göre iyileştirme planları yaparak uygulamaktır.

2. KAPSAM

Süleyman Demirel Üniversitesi öğrencilerini, çalışan idari ve akademik personeli kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini, akademik personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, Akademik ve İdari Personelin de üniversiteden aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

4. SORUMLULUKLAR

Sürecin uygulanmasından, Kalite Güvence Birimi sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1 MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

5.1.1 Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm akademik birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonlarında otomasyon sistemi üzerinden Öğrenci İşleri Birimi kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Öğrenci İşleri Birimi tarafından ilgili birimlere gönderilir. Ortalama puanı anket öncesi belirlenen kriterin altında olan maddeler için Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen toplantılarda gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

Personel memnuniyet anketleri online olarak ya da anket formalarının elden doldurması aracılığı ile gerçekleşir. Anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından analiz edilir ve sonuçları paylaşılır.

Anketlerin genel analizleri herhangi bir formatta hazırlanmış istatistikî metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır. Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır.

5.1.2 Web Sayfaları

Web sitesi üzerinden öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından incelenir. Gelen

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ Memnuniyet Anketi Prosedürü	Doküman No	PR-025
		İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
		Revizyon Tarihi	3.8.2020
		Revizyon No	000
		Sayfa No	2 / 2

taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse "*Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu*" doldurularak "*Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet İş Akışı*" uygulanır.

5.1.3 Yüz Yüze Görüşmeler

Süleyman Demirel Üniversitesi'nin tüm programlarındaki öğrenciler; öneri, şikâyet ve görüşlerini Akademik Danışmanları ile yüz yüze görüşerek bildirebilir. Akademik ve idari personel de ilgili birim ile yüz yüze görüşme sağlayabilir. Eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse en kısa sürede birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilerek düzeltici faaliyet başlatılması talep edilir.

5.1.4 Mezunlar İle Görüşmeler

Süleyman Demirel Üniversitesinden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve önerileri Mezun Bilgi Sistemi aracılığı ile veya Web Sitesi üzerinden iletir.

Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse "*Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu*" doldurularak "*Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet İş Akışı*" uygulanır.

5.2 ŞİKAYET DEĞERLENDİRME

Süleyman Demirel Üniversitesinde şikâyetler öğretim elemanları, ilgili birim çalışanları, web sitesi, telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler öğretim elemanları, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikâyetler birim kalite sorumlusuna veya Kalite Güvence Ofisine iletilir. Gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-019 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-030 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
- İA-032 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet İş Akışı
- DKD- 048 Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD- 049 İdari Personel Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD- 050 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Raporu

7.REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	03.08.2020	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI