

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> Kalite Yönetim Birimi <b>KYS MEMNUNİYET ANKETİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-043
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	001
		Sayfa No	1 / 4

## 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 ve ilgili Daire Başkanlıklarının çalışan idari ve akademik personeli kapsar.

## 3. TANIMLAR

**3.1 İlgili Daire Başkanlıkları:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı (Yemekhane hizmetleri hariç)

**3.2. 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

Üniversitemiz genel Personel ve Öğrenci memnuniyet uygulamalarından, Süleyman Demirel Üniversitesi Kalite Güvence Ofisi sorumludur.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Kalite Yönetim Birimi</b> <b>KYS MEMNUNİYET ANKETİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-043
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	001
		Sayfa No	2 / 4

## 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 Güvence Ofisi tarafından gerçekleştirilen toplantılarda gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür. Personel memnuniyet anketleri online olarak ya da anket formlarının elden doldurması aracılığı ile gerçekleşir. Anketler Kalite Güvence Ofisi tarafından analiz edilir ve sonuçları paylaşılır.

Anketlerin genel analizleri herhangi bir formatta hazırlanmış istatistik metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır.

#### 5.1.2 Web Sayfaları

Web sitesi üzerinden öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Kalite Güvence Ofisi adına İlgili Daire Başkanlıkları tarafından incelenir. 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

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Kalite Yönetim Birimi</b> <b>KYS MEMNUNİYET ANKETİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-043
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	001
		Sayfa No	3 / 4

bildirilmişse en kısa sürede birim kalite sorumlusuna 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 "*Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu*" doldurularak "*Düzeltilici 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 iletilir. Gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

#### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-031 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-118 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
- İA-218 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet İş Akışı
- FR-167 Dilek Öneri Ve Şikayet Formu
- FR-154 Sürekli İşçi Performans Değerlendirme Formu
- FR-153 Birim içi Değerlendirme Ölçeği Formu
- DKD- 048 Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD- 049 İdari Personel Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD- 050 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Raporu

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> Kalite Yönetim Birimi <b>KYS MEMNUNİYET ANKETİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-043
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	001
		Sayfa No	4 / 4

## 7. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
000	03.08.2020	İlk yayın.
001	08.03.2021	Kapsam kısmına ilgili daire başkanlıkları yazısı eklendi

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI