1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında öğrenciler, mezunlar, akademik ve idari personel ile diğer ilgili paydaşların Üniversitenin sunduğu hizmetlere ilişkin memnuniyet, görüş, öneri ve şikâyetlerinin sistematik olarak alınması, değerlendirilmesi, analiz edilmesi, sonuçlarının ilgili taraflarla paylaşılması ve gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetlerinin planlanarak uygulanmasına ilişkin yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Süleyman Demirel Üniversitesi EYS kapsamında yer alan Daire Başkanlıkları, Genel Sekreterlik ve Araştırma ve Uygulama Hastanesi Bilgi İşlem Birimi tarafından sunulan hizmetlerle ilgili memnuniyet ölçümleri ile paydaşlardan alınan görüş, öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin faaliyetleri kapsar.

Prosedür; KYS, BGYS, KVYS, İSYS ve BTHYS kapsamında gerçekleştirilen hizmet ve faaliyetlere ilişkin paydaş geri bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi ve ilgili EYS süreçlerinde kullanılmasını kapsar.

3. TANIMLAR

- **Memnuniyet:** Paydaşın sunulan hizmet veya gerçekleştirilen faaliyete ilişkin beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına yönelik algısıdır.
- **Memnuniyet Anketi:** Paydaşların sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin ve görüşlerinin belirlenmesi amacıyla uygulanan ölçme aracıdır.
- **Geri Bildirim:** Paydaşların sunulan hizmetler, süreçler veya faaliyetler hakkında ilettiği görüş, öneri, değerlendirme ve benzeri bildirimlerdir.
- **Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, Üniversitenin sunduğu hizmet veya gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizliğini bildirmesidir.
- **Öneri:** Hizmetlerin, süreçlerin veya faaliyetlerin geliştirilmesine yönelik paydaş tarafından iletilen iyileştirme teklifidir.
- **Paydaş:** Üniversitenin faaliyet ve kararlarından etkilenen, bunları etkileyen veya etkilediğini düşünen kişi veya kuruluşlardır.

4. SORUMLULUKLAR

4.1. Üst Yönetim: Memnuniyet ve paydaş geri bildirimlerinin değerlendirilmesi sonucunda gerekli iyileştirmeler için kaynak ve karar desteğini sağlar

4.2. EYS Sorumlusu: Memnuniyet ölçümlerinin ve geri bildirimlerin koordinasyonunu, analizini, raporlanmasını ve sonuçların EYS kapsamında değerlendirilmesini sağlar.

4.3. İlgili Birim Yöneticileri / Proses Sahipleri: Kendi faaliyet alanlarına ilişkin geri bildirimleri değerlendirir, gerekli iyileştirmeleri planlar ve sonuçlarını izler.

4.4. Çalışanlar: Kendilerine iletilen görüş, öneri ve şikâyetleri ilgili birim veya sorumlulara iletir ve gerekli durumlarda çözüm faaliyetlerine katkı sağlar.

5. UYGULAMA

5.1. Memnuniyet Ve Geri Bildirimlerin Alınması

Paydaşların memnuniyet ve geri bildirimleri aşağıdaki yöntemlerden biri veya birkaçı kullanılarak alınabilir:

- Memnuniyet anketleri,
- Öğrenci, akademik ve idari personel anketleri,
- Mezun geri bildirimleri,
- Web sitesi ve elektronik sistemler,
- E-posta ve diğer iletişim kanalları,
- Yüz yüze görüşmeler,
- Başvuru, öneri ve şikâyetler,
- Toplantılar ve değerlendirme görüşmeleri,
- Hizmet değerlendirmeleri,
- İlgili diğer geri bildirim yöntemleri.

Kullanılacak yöntem, ölçümün amacı, ilgili paydaş grubu ve değerlendirilecek hizmet veya proses dikkate alınarak belirlenir.

5.2. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi

Öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi amacıyla ilgili dönemlerde memnuniyet anketleri uygulanır. Öğretim elemanı ve ders değerlendirme anketleri, Üniversitede kullanılan ilgili otomasyon sistemi üzerinden uygulanabilir. Anket sonuçları ilgili birimlere iletilir ve sonuçlar; memnuniyet düzeyi, düşük değerlendirilen alanlar, tekrar eden sorunlar ve iyileştirmeye açık alanlar açısından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda gerekli görülen durumlarda ilgili birim tarafından iyileştirme faaliyetleri planlanır.

5.3. Akademik Ve İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi

Akademik ve idari personelin Üniversite tarafından sunulan hizmetler, çalışma ortamı, süreçler ve ilgili faaliyetlere ilişkin memnuniyetleri belirlenen yöntem ve periyotlarda ölçülür. Anketler elektronik ortamda veya gerekli görülmesi halinde basılı olarak uygulanabilir. Anket sonuçları ilgili birim tarafından analiz edilir ve iyileştirmeye açık alanlar belirlenir. Sonuçlar, ilgili EYS süreçlerinin performansının değerlendirilmesinde ve gerekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasında kullanılır.

5.4. Mezun Geri Bildirimleri

Mezunların Üniversitede aldıkları eğitim ve hizmetlere ilişkin görüş, öneri ve değerlendirmeleri mevcut elektronik sistemler, web sitesi, etkinlikler, görüşmeler ve diğer

uygun iletişim kanalları aracılığıyla alınabilir. Mezunlardan alınan geri bildirimler, eğitim-öğretim hizmetlerinin ve ilgili süreçlerin geliştirilmesinde değerlendirilir.

5.5. Görüş, Öneri Ve Şikâyetlerin Alınması

Öğrenci, akademik personel, idari personel, mezunlar ve diğer ilgili paydaşların görüş, öneri ve şikâyetleri; Üniversitenin belirlediği iletişim kanalları üzerinden alınır. Gelen bildirimler içeriğine göre ilgili birim veya proses sahibine yönlendirilir.

Bildirimlerin değerlendirilmesinde;

- Bildirimin konusu,
- İlgili proses veya hizmet,
- Yasal ve diğer şartlar,
- Daha önce oluşmuş benzer bildirimler,
- Risk ve fırsatlar,
- İyileştirme ihtiyacı dikkate alınır.

5.6. ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikâyetler; ilgili birim tarafından incelenir, gerekli değerlendirme yapılır ve uygun cevap oluşturulur. Şikâyetin niteliğine göre;

- doğrudan çözüm,
- süreç veya uygulama değişikliği,
- düzeltme,
- iyileştirme faaliyeti,
- DİF/DÖF gibi faaliyetlerden uygun olanı başlatılabilir.

Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sırasında ilgili mevzuat, Üniversitenin diğer prosedürleri ve tanımlanmış hizmet süreleri dikkate alınır.

5.7. Anket Ve Geri Bildirimlerin Analizi

Anket ve geri bildirim sonuçları uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilir. Analizlerde gerektiğinde;

- Memnuniyet düzeyi,
- Önceki dönemlerle karşılaştırma,
- Birim veya hizmet bazlı sonuçlar,
- Tekrarlanan şikâyetler,
- İyileştirmeye açık alanlar,
- Paydaş beklentileri,
- Risk ve fırsatlar değerlendirilir.

Analiz sonuçları ilgili birimlerle paylaşılır ve gerekli görülen durumlarda iyileştirme faaliyetleri planlanır.

5.8. Sonuçların EYS Süreçlerinde Değerlendirilmesi

Memnuniyet ve paydaş geri bildirimlerinden elde edilen sonuçlar, ihtiyaç duyulması halinde;

- Proses performansının değerlendirilmesinde,
- EYS hedeflerinin belirlenmesi ve izlenmesinde,
- Risk ve fırsatların değerlendirilmesinde,
- İyileştirme faaliyetlerinin planlanmasında,
- DİF/DÖF faaliyetlerinde,
- Paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin güncellenmesinde,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

Memnuniyet sonuçlarında ortaya çıkan önemli ve tekrarlayan olumsuzluklar ilgili proses sahibi tarafından değerlendirilir.

5.9. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Memnuniyet ölçümlerinin sonuçları ve geri bildirimler belirlenen periyotlarda izlenir. İzleme sonuçlarında hedeflenen seviyeye ulaşılamaması veya önemli bir olumsuz eğilim tespit edilmesi halinde ilgili proses sahibi tarafından nedenler değerlendirilir ve gerekli faaliyetler planlanır.

Gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları izlenerek etkinliği değerlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Proses Yönetimi Prosedürü
- Anket Raporları

7.REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
000	03.08.2020	İlk yayın.
001	22.01.2024	Kontrol kısmı güncellenmiştir.
002	16.09.2026	EYS yapısına uyum sağlanmış; memnuniyet ölçü değerlendirilmesi, proses performansı ve iyileştirme