



## SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

### Memnuniyet Anketi Prosedürü

Doküman No

PR-033

İlk Yayın Tarihi

3.8.2020

Revizyon Tarihi

1.7.2021

Revizyon No

002

Sayfa No

1 / 3

### 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.

### 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.

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

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Memnuniyet Anketi Prosedürü</b>	Doküman No	PR-033
		İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
		Revizyon Tarihi	1.7.2021
		Revizyon No	002
		Sayfa No	2 / 3

Anketlerin genel analizleri herhangi bir formatta hazırlanmış istatistikî 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 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 "*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 iletir. Gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-024 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-030 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu
- İA-032 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet İş Akışı
- FR-035 Dilek Öneri Ve Şikâyet Formu
- FR-034 Sürekli İşçi Performans Değerlendirme Formu
- FR-033 Birim içi Değerlendirme Ölçeği Formu

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

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Memnuniyet Anketi Prosedürü</b>	Doküman No	PR-033
		İlk Yayın Tarihi	3.8.2020
		Revizyon Tarihi	1.7.2021
		Revizyon No	002
		Sayfa No	3 / 3

- DKD- 038 Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD- 039 İdari Personel Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD- 040 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Raporu

#### 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
002	01.07.2021	Sistem değiştirilmesi sonucu doküman kodları düzeltilerek, doküman içeriği güncellenmiştir.

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