

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE<br/>MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No       | PR-007     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 01.09.2020 |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 29.01.2024 |
|   |   | Revizyon No      | 01         |
|   |   | Sayfa            | 1/2        |

### Revizyon Takip Tablosu

| REVİZYON NO | TARİH      | AÇIKLAMA          |
|-------------|------------|-------------------|
| 00          | 01.09.2020 | İlk yayın         |
| 01          | 23.01.2024 | İçerik Güncelleme |

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, MTÜ' de öğrenim gören ve mezun olan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetinden duydukları memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür MTÜ' nün tüm birimlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Anket:** Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini, akademik/idari personel ve derslerle ilgili taleplerini belirtebileceği, personelin üniversiteden aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçen çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

## 4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

## 5. UYGULAMA

### 5.1 MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

#### 5.1.1 Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm akademik/idari birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonlarında ve aralarında otomasyon sistemi üzerinden Kalite Koordinatörlüğü kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından ilgili birimlere gönderilir. Ortalama puan altında olan kriterler için akademik birim kalite komisyonlarında gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

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

#### 5.1.2 Yüz Yüze Görüşmeler

Fakülte/Meslek Yüksek Okulu/Yüksek Okul'daki tüm programlardaki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunabilir. Eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse en kısa sürede birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne bilgi verilerek düzeltici faaliyet başlatılması talep edilir.

|   |   |                  |                   |
|---|---|------------------|-------------------|
|  | <b>ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE<br/>MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No       | <b>PR-007</b>     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | <b>01.09.2020</b> |
|   |   | Revizyon Tarihi  | <b>29.01.2024</b> |
|   |   | Revizyon No      | <b>01</b>         |
|   |   | Sayfa            | <b>2/2</b>        |

### 5.1.3 Mezunlar ile Görüşmeler

MTÜ' den mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi aracılığı ile alınır. Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse FR-0008 "Düzeltilici Faaliyet Formu" doldurularak İA-009 "Düzeltilici Faaliyet" iş akışı işletilir.

### 5.2 ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME

Telefon, e-posta ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) yoluyla gelen şikayetler birim İdari Amirine ulaşır. Birim İdari Amiri gerekli incelemeleri yaparak şikayeti değerlendirmeye alır ve giderilmesi için gerekli birimlerle veya kişilerle iletişime geçer.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-004 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
- İA-009 Düzeltilici Faaliyet İş Akışı
- FR-0008 Düzeltilici Faaliyet Formu
- Sistem kapsamında bulunan tüm anket formları