
	<b>T.C KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
<b>ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		
Doküman No:	Yürürlük Tarihi:	Revizyon Tarih/No:

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kırklareli Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerinden ve personelin memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür Kırklareli Üniversitesinin tüm birimlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR

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

## 4. SORUMLULUKLAR

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

## 5. UYGULAMA

### 5.1 MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

#### 5.1.1 Anketler

##### 5.1.1.1 Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketleri



Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm akademik birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonlarında otomasyon sistemi üzerinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından ilgili birimlere ve İKİYK' ya gönderilir. Ortalama puanı üç 'ün altında olan kriterler için aksiyon planlaması yapılır.

Anketlerin genel analizleri "Anket Değerlendirme Raporu Formu" ile hazırlanır. İKİYK, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlanır.

##### 5.1.1.2 Genel Memnuniyet Ölçümü

Genel Memnuniyet Anketi ön lisans, lisans ve lisansüstü seviyelerinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin tümünü kapsayacak şekilde, almakta oldukları eğitimi oluşturan ve çevreleyen faktörler hakkında görüş ve önerilerini almak üzere yapılır. Bu anketlerin yaptırılması ve raporlanması İKİYK sorumluluğundadır.

ADI SOYADI/GÖREVİ	İMZASI
Hazırlayan	
Kontrol Eden	
Onaylayan	

	<b>T.C KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
<b>ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		
Doküman No:	Yürürlük Tarihi:	Revizyon Tarih/No:

Birimler arasında sunulan hizmetler ile uygulanan süreçleri değerlendirmek ve yeni öneriler getirmek için birimlerde anketler uygulanır. Bu anketler faaliyeti yapan birimler tarafından faaliyet sonra hizmetten faydalanan birim/personel tarafından doldurulur. Anketlerin değerlendirilmesi hizmeti sunan birimin kalite sorumlusu, birim yöneticisi ve birim içerisinden bir personel ile gerçekleştirilir.

"Öğrenci Memnuniyeti Anketi" değerlendirmeleri, İKİYK tarafından her yılın Mayıs ayı içerisinde "Anket Değerlendirme Raporu Formu" ile raporlanır ve Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlanır.

### 5.1.2 7/24 Birlikte Hat

7/24 Birlikte hat üzerinden öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler İKİYK tarafından incelenir. İKİYK' ya bir öneri gelirse "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet" süreci işletilir.

### 5.1.3 Yüz Yüze Görüşmeler

Fakültelerin tüm bölümlerindeki öğrenci temsilcileri, öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşlerini alarak Bölüm Başkanı, Bölüm Başkan Yardımcıları ve Öğretim Elemanları ile yüz yüze görüşerek bildirimde bulunurlar. Eğer Öğrenci Temsilcisi bir öneri veya şikâyet bildirilmişse "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet" süreci işletilir.


### 5.1.4 Mezunlar İle Görüşmeler

Kırklareli Üniversitesinden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Kırklareli Üniversitesi Mezunlar Koordinatörlüğü'nün internet sayfası üzerinden alınır. Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet" süreci işletilir.

### 5.1.5 Mezunlar İle Görüşmeler

Verilen hizmetlerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm birimlerde anketler uygulanır. Yurtlarda, beslenme biriminde, sağlık merkezlerinde ve kreşlerde memnuniyet analizleri yapılmaktadır. Birimler tarafından en az yılda iki kez (Kasım ve Mart ayları) olmak üzere anket çalışması yapılır. Birimler anketleri ilgili kişilere doldurularak anket kutularında biriktirir. Bu kutular birimlerinde açılmadan İKİYK sekreteryasına iletilir.

ADI SOYADI/GÖREVİ	İMZASI
Hazırlayan	
Kontrol Eden	
Onaylayan	

	<b>T.C KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ</b>	
<b>ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		
Doküman No:	Yürürlük Tarihi:	Revizyon Tarih/No:

İKİYYK' da bu konu ile ilgili birim şefi veya müdürü gözetiminde anketler açılarak değerlendirilir. Sonuçlar grafiksel ve metinsel olarak raporlanır. Raporlar ilgili birimlere ve İKS ofisine gönderilir. Memnuniyet ortalaması çok iyi, iyi ve normal seçenekleri toplamı %80'in altında olan kriterler için aksiyon planı uygulanır. Anketlerin uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilerek Üst Yönetici Temsilcisine iletilmesinden Birim sorumlusu ve SKS Daire Başkanı sorumludur.

## 5.2 ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME

Kırklareli Üniversitesinde şikâyetler öğretim üyeleri, 7/24 Birlikte Hat, Telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler öğretim üyeleri, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikâyetler Üst Yönetici Temsilcisine iletilir. 7/24 Birlikte Hat üzerinden gelen şikâyetler her ayın son iş günü Üst Yönetici Temsilcisi tarafından enformatik biriminden temin edilecek 7/24 durum raporu ile değerlendirilir. Yönetim temsilcisi tarafından incelenen şikâyetler için Üst Yönetim Temsilcisi, Avukat, İç Kontrol Koordinatörlüğünden bir personel ve gerekli ise ilgili birimden davet edilecek diğer kişi ya da kişilerle görüşülerek kök neden analizi yapılır ve düzeltici, önleyici faaliyet başlatılır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uluslararası İlişkiler Ofisi Memnuniyet Anketi
- Farabi Değişim Programları Gelen Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Salonlar Memnuniyet Anketi
- Çekim, Stant, Afiş Mekânları Memnuniyet Anketi
- Üniversite Tanıtımı Memnuniyet Anketi
- Kamera Çekimi-Kurgu İçin Memnuniyet Anketi
- Fotoğraf Çekimi İçin Memnuniyet Anketi
- Grafik Tasarım Hizmeti İçin Memnuniyet Anketi
- Kamera Çekimi, Kurgu İçin Memnuniyet Anketi
- Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi
- Anket Değerlendirme Raporu Formu
- Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- Basım Yayım Merkezi Müdürlüğü İş Memnuniyet Anketi
- Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü Temizlik Hizmetleri Anketi
- Bakım ve Onarım Müdürlüğü İş Memnuniyet Anket Formu
- Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü Servis İşleri Memnuniyet Anketi
- KLÜ Personel Servisleri Güzergâh Çalışması Anket Formu
- Birim Arşivleri İnceleme Anketi
- Yemekhane Memnuniyet Anketi
- Yurt Memnuniyet Anketi
- TÖMER Memnuniyet Anketi

ADI SOYADI/GÖREVİ	İMZASI
Hazırlayan	
Kontrol Eden	
Onaylayan	