

 MEF ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/3

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	08.03.2022	İlk Yayın.

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, MEF Üniversitesi'nde 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 MEF Üniversitesi'nin 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 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 birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonlarında otomasyon sistemi üzerinden Bilgi İşlem Direktörlüğü kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Bilgi İşlem Direktörlüğü tarafından ilgili birimlere gönderilir. Ortalama puanı beş üzerinden üç'ün altında olan kriterler için birim

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 MEF ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	2/3

kurullarında (Fakülte Kurulu veya Bölüm Kurulu) gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları görüşülür.

Anketlerin genel analizleri FR-0163 "Anket Değerlendirme Raporu Formu" veya herhangi bir formatta hazırlanmış 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 Online Anonim Anketler

Online Anonim Anketler üzerinden öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi adına Öğrenci İşleri Direktörlüğü tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse FR-0151 "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak İA-058 "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı uygulanır.

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 bulunabilir. Eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse en kısa sürede birim kalite sorumlusuna veya Kalite Direktörlüğüne bilgi verilerek düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması talep edilir.

5.1.4 Mezunlar İle Görüşmeler

MEF Üniversitesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Kalite Direktörlüğü aracılığı ile veya Online Anonim Anketler üzerinden alınır.

Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse FR-0151 "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak İA-058 "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı işletilir.

5.2 ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME

MEF Üniversitesi'nde şikâyetler öğretim üyeleri, Online Anonim Anketler, Telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler öğretim üyeleri, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikâyetler birim kalite sorumlusuna veya Kalite Direktörlüğüne iletilir. Online Anonim Anketler üzerinden

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---

 MEF ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRENCİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	08.03.2022
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	3/3

gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde değerlendirilmesi esastır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-004 Uygunuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- İA-058 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İş Akışı
- Sistem kapsamında bulunan tüm anket formları

Hazırlayan <i>Nilay Gül YILMAZ</i>	Sistem Onayı <i>Mehmet Fevzi ÜNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Muhammed ŞAHİN</i>
---------------------------------------	--	---