

**ANKET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	PR-10
İlk Yayın Tarihi	01.12.2020
Revizyon Tarihi /No	20.01.2025 02
Sayfa	1 / 3

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.12.2020	İlk yayın
01	16.01.2023	Memnuniyet oranının düzenlenmesi, staj anketinin kaldırılması, sorumlulara "Veri İzleme ve Değerlendirme Komisyonu"nun eklemesi
02	20.01.2025	QR kod eklemesi ve Üst/Alt bilgi değişikliği

1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Arsin Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliğini sağlamak amacıyla yapılan "Personel Memnuniyet", "Öğrenci Memnuniyet" ve "Mezun Memnuniyet" anketlerinin değerlendirilmesi ve analiz edilmesi ilgili esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Arsin Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürdürülmesi amacıyla her yıl sürekli olarak yapılan "Personel Memnuniyet", "Öğrenci Memnuniyet" ve Mezun Memnuniyet" anketleri kayıtlarını ve bunların değerlendirilmesi ile ilgili işlemlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

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

Kalite Kayıtları: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan dokümanlardır.

4. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu: Anket sorularının düzenlenmesi, kontrol edilmesi, değiştirilmesi ve anketten kaldırılması ile anket kayıtlarının saklanması ve imha edilmesinden sorumludur.

Veri İzleme ve Değerlendirme Komisyonu: Anket sonuçlarının raporlanmasından sorumludur

5. UYGULAMA**5.1. Anketlerin Hazırlanması ve Uygulanması**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında öğrenci ve personellere, her yıl düzenli olarak en az bir adet "Öğrenci Memnuniyet", "Personel Memnuniyet", ve "Mezun Memnuniyet" anketi uygulanır.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü



ANKET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	PR-10
İlk Yayın Tarihi	01.12.2020
Revizyon Tarihi /No	20.01.2025 02
Sayfa	2 / 3

Bu anketler ile öğrenci ve personellerin kurumdan aldıkları/verdikleri hizmetten memnuniyet oranları sürekli olarak ölçülüp bunun sonuçları takip edilmektedir.

Anket soruları her yıl ilgili kişilere uygulanmadan önce Kalite Yönetim Komisyonu tarafından kontrol edilir. Komisyon tarafından yapılan değerlendirmede, değiştirilmesi, kaldırılması veya yeni eklenmesi gereken sorular olup olmadığına karar verilip, ankete son hali verilir.

Anketlerin son hali kurum sitesinde yayınlanıp, online olarak öğrenci, mezun ve personellere sunulur.

Öğrenci, mezun ve personellere yazı, telefon, mail veya yüz yüze olarak yapılan bilgilendirmeler ile anketleri belirli süreler içinde doldurmaları talep edilir.

5.2. Anket Sonuçlarının Raporlanması

Öğrenci, mezun ve personeller tarafında doldurulan anketler, belirlenen süre sonunda kurum sitesinden kaldırılır.

Anketlerin sonuçları Veri İzleme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından "Veri Analiz Prosedüründen (PR-04)" yararlanılarak analiz edilir ve raporlar halinde Kalite Komisyonuna sunulur. Bu raporun hazırlanmasında;

- Öğrenci, mezun ve personel memnuniyet anketleri için ayrı ayrı raporlar sunulması,
- Öğrenci ve mezun memnuniyeti anketi raporunda ise kurum bünyesinde hizmet veren programların anket sorularının ayrı ayrı değerlendirilmesi,
- Öğrenci ve mezun memnuniyetinin anketleri, soru bazında ayrı ayrı değerlendirilmesi ve her soru için memnuniyet oranlarının belirtilmesi,
- Anket sorularında her bir soruda elde edilen oranın, kurum tarafından belirlenen orandan düşük olması halinde bu sonucun YGG toplantılarında değerlendirilebilmesi için dikkat çekici bir şekilde belirtilmesi,
- Anket sonucunda kurumun "genel bir memnuniyet" oranı belirtilmesi hususlarına dikkat edilmelidir.

5.3. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

İlgili personel tarafında hazırlanıp, Kalite Komisyonuna sunulan anket raporları ilk YGG toplantısına sunulur. YGG toplantısında anket sonuçları değerlendirilmesi süreci şu şekilde olmaktadır.

- Anket sorularındaki memnuniyet oranları soru bazında komisyon üyeleri tarafından incelenir. Memnuniyet oranının kabul edilebilir olması için 5'li sistemde 4 ve 5 puanların toplamının %60 ve üzeri olması gerekmektedir.

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü



ANKET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	PR-10
İlk Yayın Tarihi	01.12.2020
Revizyon Tarihi /No	20.01.2025 02
Sayfa	3 / 3

- Soru bazında memnuniyet oranları, bir önceki YGG toplantısında belirlenen oranın altında kalan sorular komisyon üyeleri tarafından incelenir. Bu incelemede oranın düşüklüğünün nedenleri ve çözüm yöntemleri beyin fırtınası yöntemiyle tartışılır.
- Memnuniyet oranının düşük olduğu her bir sorun için ihtiyaç duyulması durumunda "Düzeltilici faaliyetler" açılıp, her bir faaliyet için sorumlu kişi veya kişiler belirlenip bunlara gerekli termin süreleri verilir.
- Anket sonunda elde edilen "Genel Memnuniyet Oranı" komisyon üyeleri incelenir ve bir önceki YGG toplantısında belirlenen orana göre kıyaslaması yapılır. Bu oranın istenilen değerden orandan düşük olması halinde bu oranın artırılması için gerekli kararlar alınır. Bu kararların alınması yine komisyon üyelerinin kendi aralarında yapacağı beyin fırtınası yöntemiyle yapılır.
- YGG toplantısında son olarak bir sonraki dönem için yapılması planlanan ankette elde edilmek istenilen "Genel Memnuniyet Oranı" belirlenir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- PR-01 Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü
- PR-04 Veri Analizi Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları
- Mezun Memnuniyet Anketi Sonuçları
- Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Hazırlayan

MYO KYS Temsilcisi

Kontrol Eden

MYO KYS Komisyonu

Onaylayan

MYO Müdürü