**Revizyon Takip Tablosu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| REVİZYON NO | TARİH | AÇIKLAMA |
| 04 | 01.11.2013 | Kodlama sistemi değişti. |
| 05 | 10.06.2014 | 5.1.5 ve 5.1.1.2 maddeleri kaldırıldı |
| 06 | 08.05.2015 | 5.2 maddesi düzenlendi |
| 07 | 12.12.2016 | Prosedür genelinde düzenleme yapıldı. |
| 08 | 04.06.2018 | Uygulama ile prosedür arasındaki uygunsuzluk düzenlendi. |

# 

# AMAÇ

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

# KAPSAM

Bu prosedür YTÜ'nün tüm birimlerini kapsar.

# TANIMLAR

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

# SORUMLULUKLAR

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

# UYGULAMA

# MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

# 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 Daire Başkanlığı kontrolünde uygulanır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından ilgili birimlere gönderilir. Ortalama puanı beş üzerinden üç ’ün altında olan kriterler için birim 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.

# 7/24 Yıldızlı Hat

7/24 Yıldızlı hat üzerinden öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse FR-0151 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" doldurularak İA-058 "Düzeltici ve Önleyici Faaliyet" iş akışı uygulanır.

# 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 Koordinatörlüğüne bilgi verilerek düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması talep edilir.

# Mezunlar İle Görüşmeler

YTÜ'den mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Mezunlar Koordinatörlüğü aracılığı ile veya 7/24 Yıldızlı Hat üzerinden alınır.

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

# ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME

YTÜ'de şikâyetler öğretim üyeleri, 7/24 Yıldızlı Hat, Telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler öğretim üyeleri, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikâyetler birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. 7/24 Yıldızlı Hat üzerinden gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

# İLGİLİ DOKÜMANLAR

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