



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ
DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0012
Revizyon No: 01
Yayın Tarihi: 25.03.2021
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Harran Üniversitesinde öğrenim gören ve mezun olan öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerinden duydukları memnuniyetin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Harran Üniversitesinin tüm birimlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

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

4. TANIMLAR

- Anket:** Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yarayan soru formlarıdır. Öğrencilerin akademik personel, idari personel, üniversite yönetimi çalışmaları, sosyal ve derslerle ilgili memnuniyet düzeylerini belirtebileceği ve böylece öğrencilerin üniversiteden aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçen, çeşitli sorulardan oluşan formlardır.
- Memnuniyet:** Sistemin işleyişinde ve performans değerlendirilmesinde büyük önem taşır. Sunulan hizmetin kalitesini izlemek ve problemler büyümeden gerekli önlemler almak için yapılan ölçümdür.

5. UYGULAMA

5.1. Memnuniyet Ölçümü

5.1.1. Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Anketi

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için tüm akademik birimlerde anketler uygulanır. Anket çalışması dönem sonunda raporlaştırılarak Fakülte Kurulu veya Bölüm Kurulunda gündem olarak görüşülerek iyileştirmeye açık alanlar tespit edilir ve iyileştirme kararları alınır.

Anketlerin analiz raporu, FRM-0054 Anket Analiz Formu veya herhangi bir formatta hazırlanmış istatistikî metotlar kullanılarak ve iyileştirme kararları belirtilerek hazırlanır. Yönetim temsilcisi, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli ise düzeltici faaliyetler planlanır.

5.1.2. Anket Sonuçları ve Çeşitli Dokümanlar Yoluyla Alınan Talepler

E-mail, dilekçeler, anket, Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KYS) ve görüşmeler yolu ile öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi adına Kalite Koordinatörlüğü

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ
DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0012
Revizyon No: 01
Yayın Tarihi: 25.03.2021
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 2 / 3

tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse İA-0002 DİF Talebi İş Akışı uygulanır.

5.1.3. Yüz Yüze Görüşmeler

Fakültelerin tüm bölümlerindeki öğrenci danışmanları, 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, birim kalite elçileri tarafından Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemi (KYBS) üzerinden düzeltici ve iyileştirici faaliyet başlatılması talep edilir.

5.1.4. İstek/Şikâyet Kutusu

Birim bazında yapılan memnuniyet düzeyi belirleme çalışmaları kapsamında tercih edilen yöntemlerden biridir. Birimlerde genel kullanım alanlarında bulunan, dilek, istek, şikâyet, öneri vb. durumlarla ilgili taleplerin yazılıp konulduğu istek/şikâyet kutusudur.

5.1.5. Mezunlar ile Görüşmeler

Harran Üniversitesinden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve önerileri paylaşmaları, Mezun Öğrenci Etkinliklerinde bir araya gelerek bilgi alış-verişinde bulunmalarını sağlayan görüşmelerdir. Geri dönüşler sonucunda, gelen öneriler değerlendirilerek İA-0002 DİF Talebi İş Akışına göre işletilir.

5.1.6. Kalite Yönetim Bilgi Sistemi

Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KYS); Harran Üniversitesinin kalite yönetim sistemi çalışmaları kapsamında kullandığı her türlü memnuniyet, istek, şikâyet, talep, öneri, vb. dileklerin paylaşıldığı, sorunun muhatabına iletildiği, cevaplandırıldığı ve geri dönüş-onay ile tamamlandığı bir platformdur. Sistem devam eden veya mezun tüm öğrencilere açık olduğu gibi tüm paydaşların kullanımına açıktır.

5.1.7 Paydaş Yakınları İle Yapılan Görüşmeler

Harran Üniversitesi şehir merkezine kurduğu platformlar ve dijital uygulamalar ile paydaş yakınlarının beklentilerini dikkate almaktadır.

5.1.8 Üniversite-Sanayi İş Birliği ve Kamu-Üniversite İşbirliği İle Yapılan Faaliyetler

Üniversitemiz, ÜSİ ve KSÜ kapsamında sanayiciler ve çeşitli kurumlar ile iş birliği yaparak açılacak olan yeni programlar ve AR-GE merkezleri ile ilgili ihtiyaç analizleri yapmaktadır. Böylece sanayicilerimizin ve kamunun

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ
DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PRD-0012
Revizyon No: 01
Yayın Tarihi: 25.03.2021
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 3 / 3

talepleri doğrultusunda yeni merkezler ve yeni programlar açılmaktadır.

5.2. Şikâyet Değerlendirme

Şikâyetlerin KYS üzerinden ilgili birime yapılması mümkündür. Yapılan şikâyet ile ilgili muhatap, görüş ve cevap belirlendikten sonra birim yöneticisi onayı ile işlem tamamlanır ve cevap geri dönüşü sağlanır. Bu süreç 3 ila 5 gün arasında tamamlanır. Ayrıca şikâyetler üniversiteye telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler birim kalite sorumlusuna veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRD- 0008 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- FRM-0021 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- FRM-0054 Anket Analiz Formu
- İA-0002 DİF Talebi İş Akışı
- ÜSİ ve KSÜ Kapsamında İmzalanmış Protokoller

7. REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	25.03.2021	İlk yayın
01	18.07.2022	Tüm doküman gözden geçirilip, tamamında revizyon yapılmıştır.

Kontrol Eden	Kalite Koordinatörü	
Onaylayan	Rektör/Rektör Yardımcısı	