

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Bartın Üniversitesi Stratejik Planı ile Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Üniversitemiz ile paydaşlık ilişkisi bulunan, iç ve dış paydaşların (öğrenci, akademik ve idari personel, sektör, öğrenci yakınları) memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Üniversitemizin tüm paydaşlarını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması, uygulanması ve yönetiminden ilgili Rektör Yardımcısı, Genel Sekreterlik, Strateji Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, BÜKARMER, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü ve Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- Öğrenci:** Bartın Üniversitesi öğrencileri.
- Akademik Personel:** Üniversitemizde görevli öğretim elamanları.
- İdari Personel:** Üniversitemizde görevi kadrolu çalışanlar.
- Çalışan:** Üniversitemizde akademik ve idari personel dışında sürekli veya belirli aralıklarda çalışanlar.
- Sektör:** Üniversitemiz ile dolaylı veya doğrudan iletişim içerisinde olan kişi, kurum veya kuruluşlar.
- Anket:** Paydaşların memnuniyet düzeylerini ve ilgili taleplerini belirtebileceği, belirttiği ve bunların ölçülebildiği çeşitli sorulardan oluşan formlardır.
- YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi.
- RİMER:** Rektörlük İletişim Merkezi.
- CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi.
- BÜKARMER:** Bartın Üniversitesi Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi.

5. UYGULAMALAR

5.1. Genel

Üniversitemiz, sunduğu her türlü hizmeti ve sağladığı koşulları geliştirmeyi, iyileştirmeyi ve devamlılığını sağlamayı hedeflemektedir. Bunları gerçekleştirirken, tüm paydaşların sunulan hizmetler ve sağlanan koşullar hakkındaki, görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetlerini alır, dikkat ve titizlikle değerlendirir.

5.2. Şikâyet Görüş Öneri Taleplerinin Alınması Değerlendirilmesi

Üniversitemiz süreçlerine dâhil olan iç ve dış tüm paydaşların şikâyet, görüş, öneri ve talepleri aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile alınır. Tüm şikâyet, görüş, öneri ve talepler "ÇZG-0003 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Çizelgesi"ne kayıt edip izlenip, YGG toplantısına sunulmak üzere Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 1 / 5

Görüş, öneri, istek, memnuniyet ve şikâyetler mutlaka fiziksel olarak (Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu) veya bilgisayar ortamında (çevrimiçi alınan başvurular) saklanmak suretiyle kayıt altına alınmalıdır.

5.2.1. RİMER

Tüm paydaşlar Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER) üzerinden şikâyet, görüş, öneri ve taleplerini 7/24 saat esasına göre yapabilmektedirler. RİMER üzerinden yapılan şikâyet, görüş, öneri ve talepler Özel Kalem tarafından incelenir. Gelen talepler içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirilir. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir şikâyet, görüş ve öneri gelirse "FRM-0017 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu" doldurulup, "PRD-0007 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü" kapsamında faaliyet planlanıp, uygulamalar gerçekleştirilir.

5.2.2. Yüz Yüze Görüşmeler, Toplantı ve Paylaşımlar

Tüm iç ve dış paydaşlar, öneri, şikâyet ve görüşlerini ilgili kişiler ile yüz yüze görüşmek suretiyle de iletebilirler. Öneri, şikâyet ve görüşleri alan yetkili, bildirimleri ilgili Birim Temsilcisine en kısa sürede "FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu"nu doldurarak iletir. Birim Temsilcisi öneri, şikâyet ve görüşleri inceler, gerek görmesi halinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatabilir.

İç ve dış paydaşlar, yapılan toplantı, görüşmeler ve paylaşımlarda (kurul toplantısı, birim faaliyet toplantısı, iş birliği, beyin fırtınası vb.) öneri, şikâyet ve görüşlerini iletebilirler. Bu iletimler Birim Temsilcisi veya Kalite Koordinatörlüğüne iletilip, "FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu" ile dokümanite edilir ve gerekli çalışmalar yapılır.

5.2.3. Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu

Tüm paydaşlarımız öneri, şikâyet ve görüşlerini Üniversitemiz Kalite Koordinatörlüğü veya birim web sayfalarında yer alan "FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu"nu fiziksel olarak doldurulup ilgili birime veya Kalite Koordinatörlüğüne teslim ederek de taleplerini iletebilirler. Talepler Birim Temsilcisi tarafından değerlendirilir gerekli çalışmalar yapılır. Birim Kalite Temsilcisi gelen talepleri kayıt altına alınması için Kalite Koordinatörlüğünü bildirir.

5.3. Memnuniyet Ölçümü

Üniversitemiz, sunduğu her türlü hizmet ve sağladığı koşullar hakkında paydaşların memnuniyet düzeyini, geliştirilmiş olduğu anket formları ve yapılan görüşmeler (beyin fırtınası, yüz yüze, toplantılar vb.) ile belirli aralıklar ile izler, ölçer ve sonuçları değerlendirir. Değerlendirmeler üst yönetimi sunulur. Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

Anket uygulamaları yapılırken, değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir.

Aşağıda anılan uygulamaların sonucunda eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse "PRD-0007 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü" kapsamında "FRM-0017 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu" doldurulur ve gerekli işlemler başlatılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 2 / 5

5.3.1. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Öğrencilerin eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler; üniversitedeki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, ulaşım, yemek gibi öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümünü değerlendirmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan öğrenci memnuniyet anketleri periyodik aralıklarla çevrimiçi olarak yapılır. Uygulama Bilgi İşlem ve Daire Başkanlığı ile Kalite Yönetim Koordinatörlüğünce yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

Öğrencilere yönelik anket uygulama dönemlerinde aşağıdaki uygulamalar yapılır.

- Üniversite kütüphanesi ve ofis bilgisayarlarında anket uygulama saatleri ilan edilir,
- Bilgisayar laboratuvarlarında birimlere göre anket uygulama takvimi oluşturulur,
- Akademik birimler tarafından geçici anket uygulama yerleri oluşturulur.
- Paydaş anketleri web sayfası üzerinden ilgili kişilerce doldurulur.

5.3.2. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Akademik personelin yönetim ve örgütlenme, eğitim, araştırma ve yayın, alt yapı hizmetleri, ulaşım hizmetleri, mali olanaklar, üniversitenin ilişkileri ve diğer üniversitelere göre konumu ve iş doyumunu gibi alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerinin değerlendirildiği akademik personel memnuniyet anketleri **15-30 Kasım** tarihleri arasında çevrimiçi olarak yapılır. Uygulama Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Koordinatörlüğünce ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.3. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz idari personelinin bağlılık, motivasyon ve iş tatminlerinin ölçülmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan idari personel memnuniyet anketleri her yıl **15-30 Kasım** tarihleri arasında, çevrimiçi olarak yapılır. Uygulama Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Koordinatörlüğünce ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.4. Öğretim Sürecini Değerlendirme Anketi

Bartın Üniversitesi Anket Uygulama Yönergesi gereğince <http://anket.bartın.edu.tr/> adresinde bulunan öğrenci memnuniyet ve öğretim sürecini değerlendirme anketlerinin dönem sonlarında tüm öğrencilerimiz tarafından doldurulmasıyla yapılır. Uygulama Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Koordinatörlüğü Ölçme ve Değerlendirme Birimince yapılır ve sonuçlar değerlendirilerek raporlanır. Kalite Koordinatörü Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.3.5. Mezunlar İle Görüşmeler

Üniversitemizden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Bartın Üniversitesi Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi (BÜKARMER) tarafından alınır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 3 / 5

5.3.6. Sektöre Yönelik Anket Uygulamaları

Sektöre yönelik anket uygulamaları, Üniversitemiz faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen, kişi/kişiler ile kurum/kuruluşlara (kamu özel sektör kuruluşları, sendikalar, tedarikçiler vb.) periyodik aralıklarla ile çevrimiçi, yüz yüze görüşmelere veya yapılan toplantılar ile uygulanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. İç Kaynaklı Dokümanlar

- ÇZG-0003 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Çizelgesi
- FRM-0029 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu
- FRM-0017 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
- PRD-0007 Uygunsuzluk Yönetimi Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- YNG-0015 Bartın Üniversitesi Anket Uygulama Yönergesi
- FRM-0038 Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- FRM-0039 İdari Personel Memnuniyet Anketi
- FRM-0040 Öğrenci Ders Değerlendirme Anketi
- FRM-0041 Öğrenci Memnuniyet Anketi
- FRM-0042 Öğretim Sürecini Değerlendirme Anketi

6.2. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- Bilgi Edinme Kanunu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 4 / 5



Doküman No	PRD-0006
Yayın Tarihi	18.02.2019
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100
Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Sayfa 5 / 5