



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ-MEMNUNİYET VE ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-014
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Entegre Yönetim Sistemi kapsamında Ege Üniversitesinin tüm paydaşlarına (iç ve dış) sunmakta olduğu bütün hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik düzeltici faaliyetler uygulanması amacıyla gerçekleştirilecek olan yöntem, usul, esas ve sorumlulukları ortaya koymaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür Ege Üniversitesi'nin tüm birimlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

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

4. TANIMLAR

4.1.İç Paydaş: Ege Üniversitesi öğrencileri, akademik ve idari personelidir.

4.2. Dış Paydaş: Üniversitemiz dışında bulunan ama Üniversitemizin sunduğu hizmetlerden fayda sağlayan kişiler ile Üniversitemiz ile doğrudan veya dolaylı iletişim içerisinde olan kişi, kurum veya kuruluşlardır.

4.3. Anket: Paydaşların memnuniyet düzeylerini ve ilgili taleplerini belirtebileceği, belirttiği ve bunların ölçülebildiği çeşitli sorulardan oluşan formlardır.

4.4. YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi.

4.5. ASİS: Yazılım

4.6. EgeDers: EgeDers Sistemi

5. UYGULAMA

Ege Üniversitesi'nde kalite güvencesi ve entegre yönetim sistemi belirlenmiş olan iç ve dış paydaşların katılımı ve katkısıyla şekillenmektedir.

Üniversitede öğrenciler ile akademik ve idari çalışanların karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımı birim ve kurum düzeyinde gerçekleşen kurul ve komisyonlar, odak grup görüşmeleri ve anketler aracılığıyla sağlanmaktadır.

5.1. Anketlerin hazırlanması ve yürürlüğe alınması

Üniversite'nin kurumsal anket yönetimi süreci hazırlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır. Bu bağlamda, anketler Entegre Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü Kalite Birimi-Eğitim Komisyonuna bağlı olarak faaliyet gösteren Anket Komisyonu tarafından oluşturulmakta, Eğitim Komisyonu tarafından incelenerek Senato'ya sunulur. Senato onayı sonrası, Ölçme ve Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÖDEM) tarafından uygulanan anketler daha sonra analiz edilip raporlanmak üzere sırasıyla; öğrenci ve eğitimle ilgili olanlar Öğrenci Odaklı Üniversite Komisyonuna, akademik ve idari personel ile ilgili olanlar Kalite Komisyonu Anket Çalışmaları Alt Grubu'na, Danışma Kurulu üyelerine uygulanan anketler ise EGE-AK'a iletilmektedir. Analiz edilerek Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğüne raporlanan anket sonuçları, Kalite Komisyonu toplantılarında görüşülerek, iyileştirme önerilerine dönüştürülmekte ve iyileştirme çalışmalarını yapacak olan birimlere Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü/KYS sorumlusu aracılığı ile EBYS üzerinden gönderilir. EYS Koordinatörlüğü aracılığıyla YGG toplantısında üst yönetimle paylaşılmaktadır.

HAZIRLAYAN YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ-MEMNUNİYET VE ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-014
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

5.2. Ege Üniversitesinde Uygulanan Anketler

Üniversitenin Stratejik Plan Hazırlık Çalışmaları, Kurumsal Gelişim ve Kalite Güvencesi kapsamında iyileştirme çalışmaları için iç ve dış paydaşlarının görüşlerinin alınması amacıyla periyodik olarak çeşitli anketler uygulanmaktadır. Söz konusu anketler, akademik ve idari personel Kurumsal Değerlendirme Anketleri, çalışan memnuniyet anketi, kurum kültürü anketi, öğrenci memnuniyet anketi, son sınıf öğrenci anketi, öğrenci etkinlik memnuniyet anketi, uzaktan eğitim memnuniyet anketi, yabancı öğrenci anketi, değişim programı öğrencisi anketi, dış paydaş anketi, mezun anketi, ders ve danışman değerlendirme anketleri ile işveren anketidir. Ege Üniversitesi, anket yönetim sürecini Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi ile entegrasyonu sağlanmış olan Anket Sistemi (ASİS) üzerinden gerçekleştirmektedir. Anket sonuçları ve raporlarına Üniversite'nin tek imza ile girilen bütünleşik bilgi yönetim sistemi içinde yer alan "Akreditasyon ve Kalite Bilgi Sistemi Modülü" üzerinden yetki seviyesine göre ilgili kişiler ulaşabilmektedir.

5.2.1. Kurum Kültürü Anketi

Üniversite'nin amaç/hedef ve stratejilerinin sürdürülebilirliği tüm birimlerin katılımı ve katkıları ile sağlanmaktadır. Üniversite Üst Yönetimi ve birim yöneticilerinin yönetim ve liderlik özelliklerini izlemeye yönelik akademik ve idari personelin görüşlerinin alındığı kurum kültürü anketi uygulanmaktadır. Bu anketlerin analizleri Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilmektedir.

5.2.2. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Ege Üniversitesi'nin öğrenci odaklılık hedefi doğrultusunda çalışmalar yapmak amacı ile kurulan "Öğrenci Odaklı Üniversite Komisyonu" Öğrenci Memnuniyet Anketlerinin değerlendirilmesi ve iyileştirme önerileri sunarak Kalite Komisyonu gündemine alınmasını sağlar. Öğrenci memnuniyet anketleri hizmet kalitesinin sürekliliği esas kabul edilerek <https://kimlik.ege.edu.tr/> adresi üzerinden gönüllü öğrencilere uygulanır. Öğrenci memnuniyet anketlerinin grafiksel ve sayısal sonuç raporlama işlemleri, Entegre Yönetim Sistemi Koordinatörlüğü tarafından anket raporlama sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. Anket raporlama sistemi kapsamında tüm birimlerin (fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu); kendi öğrencilerini kapsayacak şekilde birim yöneticileri yetkilendirmesi bulunmaktadır. Ayrıca anket sonuçları, ilk aşamada Öğrenci Odaklılık Komisyonu tarafından değerlendirilip raporlamasına takiben Kalite Komisyonu bünyesinde faaliyet gösteren Anket Değerlendirme Çalışmaları Alt Grubu tarafından önceki dönem sonuçları ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilmekte ve iyileştirmeler için öneriler geliştirilmektedir. Birimler ise üniversite ortalama değerleri bazında birim değerlerini kıyaslayan ve bir önceki dönemle değerlendirilmelerini yaparak iyileştirilmeye açık yönleri üzerine gerçekleştirdikleri faaliyetleri Yönetim Sistemleri KYS Sorumluları ile birlikte üst yönetime sunar.

5.2.3. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Bu anket, Ege Üniversitesinin kurumsal gelişimini sürekli hale getirebilmek için gerekli verilere ulaşmak üzere hazırlanmıştır. Ege Üniversitesinin kurumsal gelişim hedeflerinin belirlenmesinde ve gerçekleştirilmesinde akademik personelin geri bildirimini önemli bir yer teşkil etmektedir.

5.2.4. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Bu anket, Ege Üniversitesinin kurumsal gelişimini sürekli hale getirebilmek için gerekli verilere ulaşmak üzere hazırlanmıştır. Ege Üniversitesinin kurumsal gelişim hedeflerinin belirlenmesinde ve gerçekleştirilmesinde idari personelin geri bildirimini önemli bir yer teşkil etmektedir.

HAZIRLAYAN YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ-MEMNUNİYET VE ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-014
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

5.2.5. Öğrenci Etkinlik Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz kalite geliştirme çalışmaları çerçevesinde uygulamaya konulan Etkinlik Memnuniyet Anketi öğrencilerimize sunduğumuz eğitim-öğretim ve diğer hizmetlerin iyileştirilmesinde önemli bir yer tutmaktadır.

5.2.6. Ders Değerlendirme ve Akademik Danışmanlık Anketi

Ders değerlendirme ve danışmanlık anketleri ise, kimlik.ege.edu.tr adresi üzerinden her eğitim-öğretim yarıyılı sonunda tüm öğrencilere tüm dersler ve tüm danışmanlar için uygulanmaktadır. Yapılan sistem yetkilendirmesi ile ilgili dersin öğretim elemanı ve danışman öğretim elemanı ile bölüm/birim yöneticileri; anketlerin grafiksel ve sayısal sonuç-raporlama ekranlarına bütünleşik bilgi yönetim sistemi içinde yer alan "Akreditasyon ve Kalite Bilgi Sistemi Modülü" üzerinden erişim sağlayabilmektedir.

5.2.7. Uzaktan Eğitim Memnuniyet Anketi

Ege Üniversitesi'nde uzaktan eğitim süreçlerine ilişkin öğrenci memnuniyeti de sürekli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Üniversite'de uzaktan eğitim süreçlerine yönelik öğrenci geri bildirimleri; "Ege Ders Sistemi", "Ege Ders Canlı Destek Sistemi", "Çevrimiçi Anket Yazılımı" ve "Uzaktan Eğitim Memnuniyet Anketi" gibi mekanizmalar aracılığıyla toplanmaktadır.

5.2.8. Son Sınıf Öğrenci Anketi

Öğrencilerimizin bitirmek üzere olduğunuz lisans programının iyileştirilmesine katkıda bulunabilecek veriler elde etmek amacıyla son sınıf öğrenci anketi uygulanır.

5.2.9. Mezun Anketi

Ege Üniversitesi'nde mezunlar, dış paydaş olarak belirlenmiş olup çok yüksek önem ve yüksek öncelik ile derecelendirilmiştir. Ege Üniversitesi'nde dış paydaşların görüşlerinin alınması, kalite güvencesi ve yönetim sistemi süreçleri için ASİS yazılımı üzerinden Mezun Anketi kanalıyla paydaş görüşleri alınmaktadır.

5.2.10. Dış Paydaş Değerlendirme Anketi

Üniversite'de özel sektör ve kamu sektörü temsilcilerinden oluşan "Danışma Kurulu" nun yanı sıra dış paydaşların kurum ve birim düzeyinde başta Danışma Kurulları olmak üzere birimlere özgü yöntem ve süreçler aracılığıyla kararlara katılımı sağlanmaktadır. Resmi kurum uygulanan anketler EBYS sistemi üzerinden gönderilir. Üniversite'de dış paydaşlarla olan etkileşim, birimler düzeyinde de gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, tüm akademik birimlerde, "Birim Danışma Kurulları" oluşturulmuş olup söz konusu kurullar ile iletişim düzenli olarak sürdürülmekte ve değerlendirilmektedir.

5.2.11. İşveren Anketi

Ege Üniversitesi'nde kurum kalite güvence sisteminin bir parçası olarak İşveren Anketi uygulanmaktadır. Anket formları Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilip, iyileştirme önerileri hazırlanır, Rektörlük makamına sunulmak üzere Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğüne iletilir.

5.3. E.Ü. Turkuaz Masa Çözüm Merkezi

EBYS sisteminde EÜ Turkuaz Masa üzerinden öğrencilerin/ personelin öneri, şikâyet ve görüşleri alınmaktadır. Alınan görüş, öneri ve şikâyetler Yönetim Sistemleri Koordinatörü/Yönetim Temsilcisi uhdesinde EGE-AK/ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı/ Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından incelenir. Gelen taleplerin içeriğine göre sistem üzerinden ilgili birime yönlendirme yapılır. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken bir öneri/talep/şikâyet gelirse FRM-0005 "Uygunsuzluk-Düzeltici Faaliyet Formu" doldurularak İA-0026 Uygunsuzluk-Düzeltici Faaliyet iş akışı uygulanır. Açılan UDF, Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü tarafından onay ile kapatılır.

HAZIRLAYAN YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknuş ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ-MEMNUNİYET VE ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-014
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

5.4.Yüz Yüze Görüşmeler

Fakülte/ Yüksekokul/MYO/ Enstitülerin tüm birimlerindeki 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 YS Birim sorumlusuna veya Yönetim Sistemi Koordinatörlüğüne bilgi verilerek düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması talep edilir.

5.5.Mezunlar İle Görüşmeler

Ege Üniversitesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Mezunlarla İlişkiler Ofisi aracılığı ile veya EÜ Turkuaz Masa Çözüm Merkezi/ <https://ege.edu.tr/tr-103/iletisim.html> adresi üzerinden alınır.

Etkinliklerde alınan geri dönüşler sonucunda bir öneri gelirse FRM-0005 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet Formu doldurularak İA-0026 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet iş akışı işletilir.

5.6.Rektör Randevu Sistemi

Ege üniversitesi öğrencileri ve çalışanları ile kurum dışından randevu almak isteyenler, Ege Üniversitesi ana sayfasında oluşturulan link aracılığıyla 7/24 randevu talebinde bulunabilmektedir.

5.7.Şikâyet Değerlendirme

Ege Üniversitesi'nde şikâyetler öğretim üyeleri, EBYS üzerinden, EÜ Turkuaz Masa üzerinden, Telefon, e-posta ve posta yoluyla gelir. Şikâyetler öğretim üyeleri, telefon ya da posta yoluyla gelirse, bu şikâyetler birim YS Birim sorumlusuna veya YS Koordinatörlüğüne iletilir. Ege Üniversitesi Turkuaz Masa üzerinden gelen şikâyetlerin ilgili birim tarafından en fazla 3 iş günü süre içerisinde cevaplanması esastır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- GPRO-004 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- İA-0026 Uygunsuzluk-Düzeltilici Faaliyet İş Akışı
- Sistem kapsamında bulunan tüm anket formları

7. EĞİTİM VE İLETİŞİM

Bu Prosedür, Üniversite çalışanlarına kurumsal internet sayfasında/EBYS/eğitim yolu ile duyurulmuştur. **Eğitimler, çalışanların farkındalığının artırılması için önemli bir enstrümandır.** Bu kapsamda, Yönetim Sistemleri Koordinatörü/Koordinatörlüğü uhdesinde ilgili süreç sahibi Y. Sistemi Sorumlusu/ Birim Yöneticisi konuya istinaden tüm çalışanların katılımının zorunlu olduğu eğitim programları tasarlar.

Ayrıca üniversitemize her yeni işbaşı yapacak personel için de işbaşı esnasında bu prosedür hakkında ve okunması ile ilgili bilgilendirme gereklilikleri Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü/ ilgili Y. Sistem Sorumlusu/ ilgili Birim Yöneticisi tarafından yapılır ve bilgilendirildiğine dair FRM-0065 Oryantasyon Eğitim Formuna personelin imzası alınarak kanıtlanmış olur.

8. PROSEDÜR İHLALLERİ

Prosedüre aykırı olan veya olma ihtimali olan durumlarda, konu Üst Yönetimce incelenir ve uygunsuz davranışların tespiti halinde gerekli yaptırımlar uygulanır. Üst yönetim, Üniversite bu prosedür kapsamında kuralların ihlal edildiğine dair şikâyet ve bildirimleri soruşturmak ve çözümlenmek ile sorumludur.

HAZIRLAYAN YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--



"Huzurlu Üniversite, Kaliteli Eğitim,
Aydınlık Gelecek"

EGE ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ ŞİKAYETLERİ-MEMNUNİYET VE
ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	GPRO-014
Yayın Tarihi	17.11.2023
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

9. KOORDİNASYON VE YÖNETİM

İş bu Prosedürün' ün yönetimi Rektör / Rektör Yardımcısı / Yönetim Sistemleri Koordinatörü / Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğünün sorumluluğu altındadır.

10. GÜNCELLEME, DEĞİŞİKLİK VE REVİZYONLAR

İşbu Prosedürde atıfta bulunduğu tüm yerel ve uluslararası hukuka uygunluk bakımından, yürürlüğe girişinden itibaren yılda en az 1 (bir) defa, Yönetim Sistemleri Koordinatörü koordinasyonunda, ilgili Birim Yöneticileri/ YS Sorumluları ile güncellenir. Bunun dışındaki değişiklik ve revizyonlar Üniversite'nin ilgili risklerle ilgili değerlendirmeleri sonucunda Yönetim Sistemleri Koordinatörü/ Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü tarafından hazırlanacak gerekçeli değişiklik ve revizyon önerisi ile Rektör'e sunulur ve ancak Rektör onayı ile yürürlüğe girer.

Değişiklikler GPRO-002 Kayıtların Kontrolü Prosedüründe anlatıldığı şekilde kayıt altına alınır.

11. REVİZYON TAKİP TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Nedeni

KONTROLSÜZ KOPYA

HAZIRLAYAN YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	KONTROL EDEN/SİSTEM ONAYI YS Koordinatörü Doç.Dr. Göknur ŞİŞMAN AYDIN	ONAYLAYAN Rektör Prof. Dr. Necdet BUDAK
---	--	--