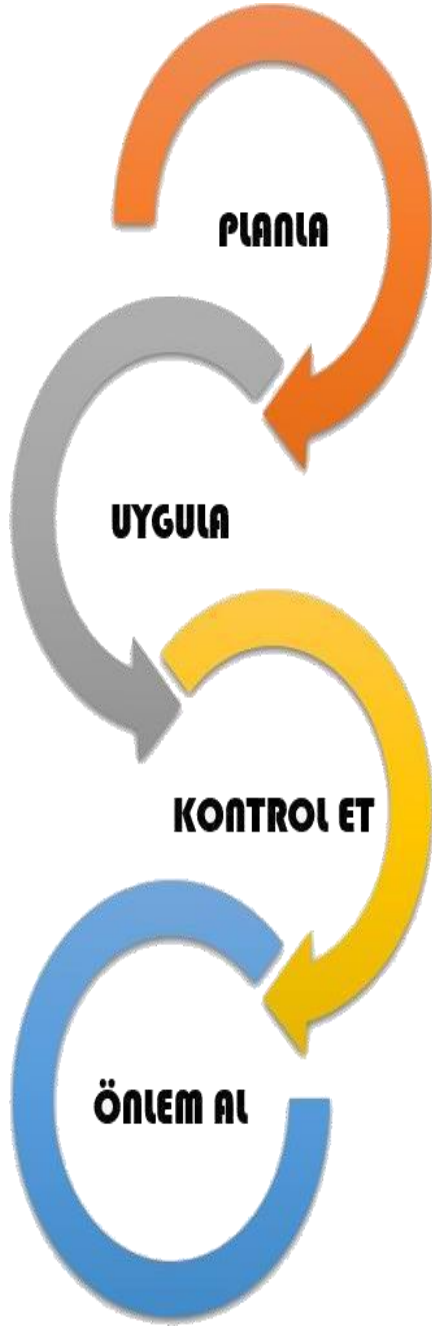




Trabzon Üniversitesi
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ PUKÖ DÖNGÜSÜ



PLANLAMA

Öğrenci memnuniyetinin ölçülmesine yönelik yıllık plan hazırlanır. Anketlerin kapsamı ve uygulanma dönemleri belirlenir. Memnuniyet kriterleri; hizmet kalitesi, iletişim, başvuru süreçleri, bilgiye erişim, akademik/idari hizmetler ve fiziki koşullar gibi başlıklar da planlanmaktadır.

UYGULAMA

Belirlenen dönemlerde öğrencilere elektronik memnuniyet anketi uygulandı. Öğrencilerden öneri, talep ve şikâyetler alındı.

KONTROL

Anket sonuçları analiz edildi. Önceki dönemlerle karşılaştırma yapıldı. Düşük memnuniyet görülen hizmet alanları ve öğrencilerin yoğun olarak iletişimle ilgili sorunları olduğu belirlendi.

ÖNLEM

Tespit edilen sorunlara yönelik iyileştirme faaliyetleri planlandı. Daire Başkanlığımız web sayfasının ana ekranında personel iletişim bilgileri duyuruldu. Öğrencilerin taleplerini daha hızlı çözüme ulaştırmak amacıyla Talep Sistemi oluşturulması için resmi yazı yazıldı. Ayrıca çağrı merkezi kurulmasıyla ilgili planlama yapılmaktadır.