

| | | | |
|---|---|--------------------|--------------------|
|  | ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET DEĞERLENDİRME TALİMATI | Doküman Kodu | KYT- TLM-06 |
| | | Yürürlük Tarihi | 04.04.2014 |
| | | Revizyon Tarihi/No | - |
| | | Baskı No | 00 |

AMAÇ : Üniversitemiz tarafından yapılan/yaptırılan müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi metotlarını açıklamaktır.

KAPSAM

Üniversitemiz KYS kapsamında yapılan müşteri memnuniyeti anketlerini kapsar.

SORUMLU

Anketlerin değerlendirilip analiz edilmesi ve bu talimatın uygulanmasından kalite yönetim temsilcisi sorumludur.

UYGULAMA:

Müşteri memnuniyeti anketleri yılda en az bir kere Ocak ayında Üniversitemiz tarafından hizmet alanlara yönetim temsilcisi tarafından elden, posta ile veya elektronik ortamda gönderilir.

Geri dönüş yapan müşteri memnuniyeti anketleri tek tek 100 puan üzerinden aşağıda verilen puanlamalar doğrultusunda değerlendirilir.

Müşteri memnuniyeti anket formundaki (FRM-16) soruların değerlendirilmesi;

Anketteki tüm sorular (1-10) ayrı ayrı 10 puan üzerinden aşağıdaki puanlamaya göre değerlendirilir.

| Faaliyet Adı | Toplam Puan | ÇOK İYİ | İYİ | ORTA | KÖTÜ | KARARSIZIM |
|-----------------------|-------------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| 1den 10. Soruya kadar | 100 | 10 | 8 | 5 | 3 | 0 |

Tek tek değerlendirilen anket puanları toplanarak aritmetik ortalaması yapılarak Üniversitemizde müşteri memnuniyeti oranı belirlenir.

Gelen toplam anketler içerisinde her soru ayrı ayrı değerlendirilerek soruların memnuniyet oranı ayrıca belirlenir. Herhangi bir soruya/sorulara cevap verilmemişse, değerlendirme dışı bırakılır. (Sonnular değerlendirilirken ilgili soruya verilen toplam puan, cevap veren kişi sayısına bölünür.)

Örnek: 50 hizmet alandan gelen anketler sonucunda tek tek değerlendirme yapılmış ve aritmetik ortalaması 4500 çıkmıştır. Üniversitemizde müşteri memnuniyeti oranı aşağıdaki formüle göre hesaplaması yapılır.

4500 : 50 = 90 Böylece müşteri memnuniyeti oranımız % 90 olarak tespit edilmiş olur.

Eksik kalan %10'luk faaliyetin kaynaklarına inmek için sorular tek tek kendi içlerinde veri analiz talimatı çerçevesinde değerlendirilerek yapılacak iyileştirme faaliyetleri belirlenir.



Referans Dokümanlar :

Veri Analiz Talimatı

Müşteri memnuniyeti anket formu

KYT-TLM-04

FRM-16

| | | |
|---|--|-----------------|
| Hazırlayan Yönetim Temsilcisi | Onaylayan REKTÖR | SAYFA NO 1/1 |
|  |  | |