



# KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Doküman Kodu       | KYT-TLM-06 |
| Yürürlük Tarihi    | 19.01.2015 |
| 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 Şubat ayında Üniversitemiz tarafından hizmet alanlara Yönetim Temsilcisi tarafından elden, posta ile veya elektronik ortamda gönderilir.

Geri dönüş yapan müşteri memnuniyeti anketleri Öğrenci Memnuniyet Endeksi modeli ile değerlendirilir. Model ile her bir memnuniyet boyutu için 0-100 arası endeks puanı hesaplanır.

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

1- Öğrenci Memnuniyet Endeksi modeli Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Matematiksel Endeks Tahmin Modeli kullanılarak çözümlenmektedir. Matematiksel Endeks Tahmin Modeli ile modeldeki her bir boyut için endeks skorları hesaplanmaktadır. Endeks skorlarının hesaplanmasında ölçüm verileri, model katsayıları ve Yapısal Eşitlik Modeli ağırlıkları kullanılmaktadır.

2- Modelin geçerliliği güvenilirlik analizleri ve uyum istatistikleri ile incelenmektedir.

3- Öğrenci Memnuniyet Endeksi Modeli ile yapılan memnuniyet araştırması sonuçları dört bölümlük bir rapor haline getirilmektedir.

a) Her bir boyut için 0-100 arasında hesaplanan endeks skorlarının yorumlanması,

b) Modelin boyutları arasındaki ilişkilerin 0-1 arasında değişen etki oranları ile incelenmesi ve yorumlanması,

c) Memnuniyet seviyesini artırmak için yapılması gereken işlerin öncelik derecelerine göre sıralanması,

d) Akademik birimler ve sınıflara göre 0-100 arasında hesaplanan genel memnuniyet endeksi skorlarının incelenmesi.

**Referans Dokümanlar:** Veri Analiz Talimatı

KYT-TLM-04

Müşteri Memnuniyet Anket Formu

FRM-16

|                                  |                     |                 |
|----------------------------------|---------------------|-----------------|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi | Onaylayan<br>REKTÖR | SAYFA NO<br>1/1 |
|                                  |                     |                 |