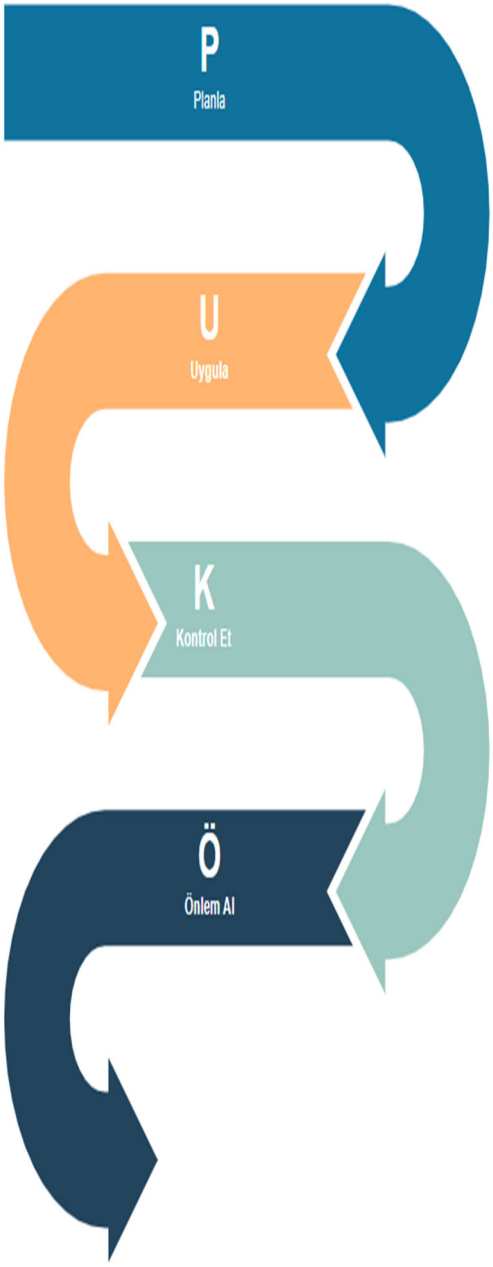
T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü

Memnuniyet Anketi



PLANLAMA

Birimimizin sunduğu hizmetlerin geliştirilmesi amacıyla öğrencilerimizden, iç ve dış paydaşlarımızdan ve ilgili birimlerimizden geri bildirim alınması planlanmıştır. Bu doğrultuda memnuniyet düzeyinin ölçülmesi, beklentilerin belirlenmesi ve iyileştirme alanlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketlerinin hazırlanması ve uygulanması hedeflenmiştir.

UYGULAMA

Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda öğrenci ve paydaş memnuniyet anketleri hazırlanarak uygulanmıştır. Anketler aracılığıyla hizmetlerimize ilişkin görüş, öneri ve beklentiler toplanarak kayıt altına alınmıştır.

KONTROL

Uygulanan anketlerden elde edilen sonuçlar değerlendirilerek memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir. Gelen geri bildirimler doğrultusunda güçlü yönlerimiz ve geliştirilmesi gereken alanlar belirlenerek iyileştirme öncelikleri tespit edilmiştir.

ÖNLEM

Anket sonuçları doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlara yönelik çalışmaların yürütülmesi planlanmıştır. Öğrenci ve paydaş memnuniyetinin sürdürülebilir şekilde artırılması amacıyla anketlerin belirli dönemlerde tekrarlanması, sonuçların karşılaştırılması ve iyileştirme çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması hedeflenmiştir.