



# YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KYT- TLM-004
Yürürlük Tarihi	08.08.2018
Revizyon Tarihi/No	-
Baskı Tarihi/No	-

**AMAÇ:** Üniversitemiz tarafından yapılan/yaptırılan müşteri / hizmet alan memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi metodlarını 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 / hizmet alan memnuniyet anketleri yılda en az bir kere Nisan ayında Üniversitemiz tarafından hizmet alanlara Akreditasyon Ve Kalite Koordinatörlüğü 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 (KYK-FRM-017) soruların değerlendirilmesi;**  
**Anketteki tüm sorular (1-10) ayrı ayrı 10 puan üzerinden aşağıdaki puanlamaya göre değerlendirilir.**

Faaliyet Adı	Toplam Puan	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	YETERSİZ	KARARSIZIM
1 den 10. Soruya kadar	100	10	8	4	2	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. (Sonuçlar değerlendirilirken ilgili soruya verilen toplam puan, cevap veren kişi sayısına bölünür.)

**Örnek:** 50 hizmet alandan gelen anketler sonucunda tek tek değerlendirme yapılmış ve aritmetik toplamı 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 KYT-TLM-003  
Müşteri memnuniyeti anket formu KYT-FRM-017

Hazırlayan Prof.Dr.Şenol AKIN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN 08/08/2018 Prof.Dr. Salih KARACABEY REKTÖR	SAYFA NO 1/1