**AMAÇ**

Bu talimatın amacı Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi’nde düzenlenen memnuniyet anketlerinin uygulama ve değerlendirme usulunu belirlemektir.

**KAPSAM**

Bu talimat Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi’ni kapsar

**TANIMLAR**

İç paydaş; okulun içerisinde yer alan ve ilgili politikanın uygulanmasından doğrudan etkilenen, okulu politikalarına destekleyicisi olan (çalışanlar) paydaşları,

Ara paydaş; kurumu hem içeriden hem de dışarıdan etkileyen, örgüt ile çevresi arasındaki bağlantıyı sağlayan, okulu politikalarına destekleyicisi olan, okul üzerinde yüksek güce sahip olan (EPYK, Başkent OSB) paydaşları

Dış paydaş; okulun dışında kalan (düzenleyici kurumlar ve medya, öğrenci buraya girer mi) paydaşları

**İLGILİ PROSES**

PR.013-Tarafları Belirleme ve Anlama Prosesi

**RİSK VE FIRSATLAR (Kritik Başarı Faktörleri)**

Talimatın uygulanması okulun ama. Ve hedeflerine uygun faaliyet yürütmesine doğrudan etki edecektir.

**ETKİLEŞİM**

Tüm prosesleri etkiler

**SAKLAMA VE ÇOĞALTMA**

Okul Müdürlüğünce saklanır. Anket Değerlendirme ekibi üyelerine kopya verilir.

**DETAY/UYGULAMA**

Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi’nin temel hedefi hizmet sunumundan yararlananların memnuniyetini artırmaktır. Bu sebeple gerek hizmetinden doğrudan veya dolaylı olarak yararlananların, gerekse işbirliği yaptığı paydaşların ihtiyaç, beklenti, memnuniyet ve işbirliği konu ve koşulalrını belirlemek üzere anket, toplantı vb. faaliyetler düzenler.

Başkent OSB Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi’nde şu anketler uygulanır:

* FR.124-Ara ve Dış Paydaş Anketi
* FR.125-Veli Memnuniyeti Anketi
* FR.126-Öğrenci Memnuniyeti Anketi
* FR.130-Çalışan Memnuniyet Anketi
* FR.146-İşletme Memnuniyet Anketi

Anketler her yıl Mayıs ayında uygulanır, değerlendirme raporları hazırlanır ve Haziran ayındaki seminer döneminde gerçekleştirilen YGG toplantısında ele alınır.

Anketlerin içerik yönünden değerlendirilmesi ve gerekirse düzeltmelerin yapılması da Haziran ayı YGG toplantılarında ele alınır.

Her anket grubu için değerlendirme formu (FR.138-Anket Değerlendirme Raporu Formu) hazırlanır.

**Anket puanlama ve değerlendirme yöntemi:**

Ankete verilen cevapların soru bazında seçeneklere göre dağılımı ve soruyu cevaplayanların sayıları belirlenir. Her soru için puan belirlenir. Puan hesabı aşağıdaki formül ile yapılır:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sıra Nu | Anket Sorusu | Cevaplayan | Seçenek Tercih Sayısı | | | | | Puan Değeri |
| Tam | Çok | Orta | Az | Hiç |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |  | 25 | (S1) | (S2) | (S3) | (S4) | (S5) |  |

Puan değeri=(( (S1\*5)+ (S2\*4)+ (S3\*3)+ (S2\*2)+ (S1\*1))\*100)/(Cevaplayan\*5)

Bu hesap yönetimine göre her soru için genel bir puan çıkar. 70’in altında alınan puanın ait olduğu soru düzeltici faaliyet fırsatını oluşturur ve konu hakkında “PR.006-Uygunsuzluk Yönetimi-Düzeltici Faaliyetler Prosesi” çerçevesinde faaliyet yürütülür.

**EK DOKÜMANLAR**