



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; yapılan anketlerle paydaşlarımızın memnuniyet ve beklentilerini ölçüp, analiz ederek, paydaş memnuniyetinin artırılması ve paydaş beklentilerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin ortaya konulması için yapılan anketleri ve anketlerin uygulama esaslarını tarif etmektedir.

2. KAPSAM

İstanbul Arel Üniversitesi'nin paydaşlarını, paydaşların İstanbul Arel Üniversitesi'nden memnuniyetlerini ve kurumdan beklentilerinin ölçümlendiği anketleri kapsamaktadır.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

Anket: Konuyla ilgili bilgilerin çeşitli yöntemler aracılığıyla kişilerden elde edilmesi esasına dayalı bir veri toplama biçimi.

Beklenti: Paydaşların şimdiki veya gelecekteki ihtiyaçlarının karşılanması ihtiyacı

Bilinirlik: Paydaşların İstanbul Arel Üniversitesi ile alakalı farkındalığı

Demografik göstergeler: Ankete katılan kişilerin yaş, gelir seviyesi, cinsiyet, eğitim durumu vb. parametreleri

Katılım oranı: Ankete katılan paydaşların ankete katılım yüzdesi

Memnuniyet anketi: Paydaşlarla yapılan çalışmalarla ilgili paydaşların memnuniyet derecelerinin ölçümü için yapılan anketler.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından, güncellenmesinden, yayınlanmasından Kalite Koordinatörlüğü, uygulanmasından da başta İstanbul Arel Üniversitesi'nin üst yönetimi olmak üzere anketi yapan ilgili müdürlük çalışanları sorumludur.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PL.KYS.001: Anket Planı

EL.KYS.002 Doküman Yönetimi Prosedürü

PR.KYS.001 Süreç Yönetim Prosedürü

PR.KYS.003 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

A-110 Uluslararası Öğrenci Memnuniyet Anketi

A-111 Kurum Kalite Kültürü Anketi

A-100 Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi

A-101 Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi

A-102 İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi

A-103 İdari Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketi



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:

A-104 Uzaktan Eğitim Sistemi Öğrenci Memnuniyet Anketi

A-105 Ders Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

A-107 Akademik Danışmanlık Değerlendirme Anketi

A-108 Mezun İzleme Sistemi Anketi

A-109 Mezun Yeterlilik Anketi

6. ARAÇLAR VE EKİPMANLAR

-

7. UYGULAMA

7.1. ANKETLERİN OLUŞTURULMASI, YAYINLANMASI VE REVİZYONU

Kurum içi ve kurum dışı anketler bağlantılı olduğu müdürlük ile Kalite Koordinatörlüğü tarafından birlikte çalışma yapılır. Anket hazırlanırken öncelikle anketin amacı ve anket sonucunda elde edilen verilerden hangi çıkarımların ortaya konması gerektiği planlanır. Paydaş türüne göre hazırlanan anketler anket amacında gözönünde bulundurulurken aşağıda belirtilen sorular öncelikli olmak üzere konuyla bağlantılı eklenilmesi gereken başka sorularda eklenerek anket içeriği oluşturulmaktadır.

- Öğrencilere itibar ve imaj, ürün ve/veya hizmet değeri, ürün ve/veya hizmet sunumu, müşteri hizmeti, ilişkisi ve desteği, müşteri bağlılığı ve adanmışlığı,
- Çalışanlarda tatmin, katılım ve bağlılık, motivasyon ve yetkilendirme, liderlik ve yönetim, yetkinlik ve performans yönetimi, eğitim ve kariyer geliştirme, etkili iletişim, çalışma koşulları,
- Toplumda imaj ve itibar, topluma etki, çalışma ortamının etkisi, ödüller ve basında yer alma.

Ardından Kalite Koordinatörlüğü EL.KYS.002 Doküman Yönetimi Prosedüründe belirtildiği şekilde anketleri numaralandırıp, Office360 Programı'na yayınlamaktadır. Halihazırda kullanılan anketlerde değişiklik gerektiği durumlarda üzerinde incelemeler yapılarak, gerekli güncellemeler yapılır ve yeni revizyon numarası verilerek Kalite Koordinatörlüğü tarafından Office360 Programı'nda yayınlamaktadır.

7.1.1 KURUMDA UYGULANAN ANKETLER

Istanbul Arel Üniversitesi'nin süreç performansına doğrudan veya dolaylı yoldan etkisi bulunan anketler belirlenmiştir. Diğer anketler ise ilgili birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda duruma göre oluşturulan anketlerdir. Diğer anketler duruma göre bir defa veya belirlenmiş periyotlarda yapılırken, diğer anketler dışındaki anketler periyodik olarak yapılmaktadır. İstanbul Arel Üniversitesi'nde paydaşlara yapılan anketler ve açıklamaları aşağıda belirtilmiştir.

- Kurum Kalite Kültürü Anketi:** İstanbul Arel Üniversitesi'nde yürütülen kalite güvencesi çalışmaları kapsamında kurum kalite kültürünü değerlendirmek üzere uygulanan anketlerdir.



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:

B. Akademik Danışmanlık Değerlendirme Anketi: İstanbul Arel Üniversitesi'nde eğitim-öğretim gören öğrencilere uygulanan Akademik Danışmanlık sisteminin etkinliğini değerlendirmek üzere uygulanan anketlerdir.

C. Ders Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi: İstanbul Arel Üniversitesi öğrencilerinin derslerle ilgili görüşlerini belirlemek amacıyla yapılan anketlerdir.

D. GENEL MEMNUNİYET ANKETLERİ

Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi: İstanbul Arel Üniversitesi'nin ortamı hakkındaki düşünceleri açıklama fırsatı veren, görüşlerini belirtmelerini ve okul ortamı hakkında ayrıntılı bir durum tespiti yapılmasını sağlayan anketlerdir.

Akademik Personel Genel Memnuniyet Anketi: İstanbul Arel Üniversitesi ile ilgili görüşleri belirlemek ve memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla yapılan anketlerdir. Anketlerden elde edilen bilgiler kalite yönetim sistemi çalışmalarında kullanılacaktır.

İdari Personel Genel Memnuniyet Anketi: İdari personelinin kurumsal memnuniyet durumunun belirlenmesi amacıyla ve kalite çalışmaları kapsamında hazırlanmış anketlerdir.

Uluslararası Öğrenci Memnuniyet Anketi: Uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla İstanbul Arel Üniversitesi tarafından hazırlanan anketlerdir.

İdari Destek Hizmetleri Memnuniyet Anketi: İstanbul Arel Üniversitesi'nde personele sunulan destek hizmetlerinin yeterliliğini ölçmeyi amaçlayan anketlerdir.

Uzaktan Eğitim Sistemi Öğrenci Memnuniyet Anketi: Kalite Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen "Uzaktan Eğitim Öğrenci Anketi"; Covid-19 salgını sürecinde uzaktan eğitim dersleri hakkındaki memnuniyet düzeyini saptamak, sorun, öneri ve talepleri alarak uzaktan eğitim performansını artırmaya yönelik çalışmalar yürütmek amacıyla yapılan anketlerdir.

E. MEZUN ANKETLERİ

Mezun İzleme Anketi: İstanbul Arel Üniversitesi mezunları ile iletişimi artırmak, lisans eğitimi kalitesini iyileştirmek ve mezunlar arasında bir bilgi havuzu oluşturmak için uygulanan anketlerdir.

Mezun Yeterlilik Anketi: Mezun olan öğrencilerin görüşleri doğrultusunda, öğretim programlarının geliştirilmesi ile ilgili yapılacak çalışmalara temel olmak üzere hazırlanan anketlerdir.

7.2. ANKET PLANI

-



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:

7.3. ANKETİN UYGULANMASI

Anket çalışmalarının uygulama alanları, anketin yapıldığı paydaşa, ilgili kişilere, örnek dağılımına göre değişebilen bir nitelik taşır. Anketin yapısı ve içeriğine göre yazılı olarak, ARELim portalında, yüz yüze görüşme gibi anket veri toplama metodu belirlenir.

7.4. ANKETLERİN ANALİZ EDİLMESİ

Anket sonuçlarının analizi Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından yapılır.

7.5. ANKET ANALİZİNDE ELDE EDİLEN VERİLERİN KULLANIMI

Anket sonuçları süreç iyileştirme çalışmalarına ve süreçlerin ölçümlenmesi çalışmalarına girdi oluşturur. Süreç iyileştirme çalışmaları ve süreçlerin ölçümlenmesi PR.KYS.001 Süreç Yönetim Prosedürü'ne göre gerçekleştirilir.

Anket sonuçları ilgili birimler ile paylaşılır ve alınacak aksiyonlar belirlenir. Sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü iletilir ve incelenir. Kalite Koordinatörlüğü yapılan anketlerin sonuçları doğrultusunda ortaya çıkan uygunsuzlukları tespit edip, PR.KYS.003 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak belirtildiği üzere düzeltici faaliyet başlatır.

7.6. ARŞİVLEME

Yapılan anketlerin analizleri FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu ile raporlanarak kalite komisyonu internet sayfasında yayınlanır.