



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 02
Revizyon Tarihi: 09.12.2024

1. AMAÇ

Bu prosedür, İstanbul Arel Üniversitesi iç ve dış paydaşlarının üniversitemizin vermiş olduğu hizmetler ile ilgili memnuniyetinin ölçülmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi konusunda uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesini amaçlar.

2. KAPSAM

Bu prosedür İstanbul Arel Üniversitesinin paydaşlarının memnuniyetini izlemeye yönelik uygulanacak yöntem, esas ve sorumlulukları kapsar.

3. TANIMLAR

Anket: Öğrencilerin, akademik/ıdari personelin ve dış paydaşların Üniversitemizden aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıklarının düzeyini ölçen ve çeşitli formlardan oluşan sorulardır.

Kalite Koordinatörlüğü: İstanbul Arel Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğüdür.

Paydaş: İstanbul Üniversitesinin etkileşim içinde olduğu gerçek ve tüzel kişilerdir.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Kalite Koordinatörü sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1 MEMNUNİYET ÖLÇÜMÜ

5.1.1 Anketler

5.1.1.1 Ders Öğretim Elemanı Değerlendirme ve Danışman Değerlendirme Anketleri

Öğrencilerin üniversitemizde almış oldukları eğitim-öğretim hizmeti ile ilgili memnuniyetini izlemek amacıyla her akademik dönem sonunda Ders Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi, Akademik Danışman Değerlendirme Anketi, Uzaktan Eğitim Memnuniyet Anketi ve Program Memnuniyet Anketi uygulanır. Ders Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi ve Akademik Danışman Değerlendirme anketleri öğrenci bilgi sistemi üzerinden Kalite Koordinatörünün sorumluluğunda Öğrenci İşleri Ofisi tarafından uygulanır. Her akademik dönem sonunda uygulanan anketler ile memnuniyet izlenir. Öğrencilerin ders notlarını görebilmeleri için bu



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 02
Revizyon Tarihi: 09.12.2024

anketleri cevaplamaları gereklidir. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Kalite Komisyonu Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma grubuna gönderilir. Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından anket sonuç raporu hazırlanır. Öğretim elemanlarının sonuçları ARELim portalında bireysel hesaplarında yayınlanır. Ayrıca PUKÖ döngüsünün kontrol ve önlem aşamalarının da uygulanması için Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma grubu tarafından hazırlanan sonuç raporları, Yönetimin Gözden Geçirme Çalışmaları kapsamında ilgili birimlerin Kalite Komisyonlarında değerlendirilmesi, “FR.KYS.017.Anket Raporu Aksiyon Formu” ile gerekli aksiyonların planlanması ve Rektörlüğe raporlanması için gönderilir. Ortalama puanı üçün altında olan ölçütler için aksiyon planlaması yapılır.

5.1.1.2 Programdan Memnuniyet Anketi

Öğrencilerin eğitim-öğretim hizmeti aldıkları bölüm/programlar ile ilgili memnuniyetlerini izlemek üzere “Programdan Memnuniyet Anketi” uygulanır. Programdan Memnuniyet Anketi optik formlar ile manuel olarak öğrenciler tarafından cevaplanır. Her akademik yılda güz dönemi sonunda uygulanan “programdan memnuniyet Anketi” ile programdan memnuniyet izlenir. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Kalite Komisyonu Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma grubuna gönderilir. Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından anket sonuç raporu hazırlanır. Ayrıca PUKÖ döngüsünün kontrol ve önlem aşamalarının da uygulanması için Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma grubu tarafından hazırlanan sonuç raporları, Yönetimin Gözden Geçirme Çalışmaları kapsamında ilgili birimlerin Kalite Komisyonlarında değerlendirilmesi, “FR.KYS.017.Anket Raporu Aksiyon Formu” ile gerekli aksiyonların planlanması ve Rektörlüğe raporlanması için gönderilir. Ortalama puanı %60’ın altında olan ölçütler için aksiyon planlaması yapılır.

5.1.1.3 Genel Memnuniyet Ölçümü

Üniversitemiz öğrencilerinin üniversitemizden aldıkları hizmetlerdeki memnuniyetleri ile akademik ve idari personelin genel memnuniyetini izlemek amacıyla genel memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Bu anketlerin yaptırılması Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu sorumluluğunda, analiz raporunun hazırlanması Kalite Koordinatörlüğünün sorumluluğundadır. Anketler yılda bir kere (Aralık ayı içinde) ARELim portalı üzerinden uygulanır. Anket sonuç raporları Kalite Koordinatörlüğü tarafından ARELim portalından alınır. Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları çalışmaları kapsamında Kalite Koordinatörlüğü tarafından FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu ile sunulan raporlar üst yönetim ve birim yöneticileri tarafından değerlendirilerek düzeltici, önleyici aksiyon planları hazırlanır. Memnuniyet oranının %60’ın altında olan anketler için aksiyon planlaması yapılır. Memnuniyetin %60’ın üzerinde olan anketler için sürdürülebilirlik planı oluşturulur.

5.1.2 Yüz Yüze Görüşmeler



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 02
Revizyon Tarihi: 09.12.2024

Dekan/Müdür ya da bölüm başkanlarınca Fakülte/Yüksekokul tüm bölüm/programlarındaki belli kriterler bazında seçilmiş öğrencilerle yüz yüze görüşülerek öğrencilerin öneri, şikâyet ve görüşleri alınır ve buna göre öğretim elemanları ve derslerle ilgili olarak kendilerine geri bildirimlerde bulunulur ve iyileştirmeler yapılır. Bu görüşmeler akademik birimlerde Kalite Komisyonlarının sorumluluğunda yapılır, FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu ile aksiyon planlaması yapılır ve Rektörlüğe raporlanır. Kalite Komisyonu'nun öğrenci memnuniyet anketleri sonuçlarını değerlendirilmesi sonrasında Kalite Komisyonu tarafından gerek görülmesi durumunda odak grup görüşmeleri yapılarak anket raporu detaylandırılır. Odak grup görüşmeleri, Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından gerçekleştirilir. Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma Grubu odak grup görüşmelerini sonrasında hazırladığı raporu Kalite Komisyonu'na sunar.

5.1.3 Mezunlar ile Görüşmeler ve Mezun Çıkış Anketi

İstanbul Arel Üniversitesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler fakülte/yüksekokul/enstitü kalite komisyonlarının sorumluluğunda her akademik yılda bir kez olmak üzere düzenlenen etkinliklerde alınır ve aksiyon planları ile birlikte Rektörlüğe raporlanır. Ayrıca, programların öğrencilerine kazandırmayı hedeflediği çıktılarının kazanılmasına yönelik mezun aşamasına gelmiş öğrencilere her akademik yıl bahar döneminde Mayıs ayı içerisinde “Mezun Çıkış Anketi” optik formlar ile manuel olarak uygulanır. ArelKAM Mezun İlişkileri Birimi sorumluluğunda uygulanan bu anketin raporu, Yönetimin Gözden Geçirme Çalışmaları kapsamında ilgili birimlerin Kalite Komisyonlarında değerlendirilmesi, “FR.KYS.017.Anket Raporu Aksiyon Formu” ile gerekli aksiyonların planlanması ve Rektörlüğe raporlanması için gönderilir. Ortalama puanı %60'ın altında olan ölçütler için aksiyon planlaması yapılır.

5.2 DIŞ PAYDAŞ GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI

Üniversitemizin sunduğu hizmetler ile ilgili mezunlar ve diğer dış paydaşların görüşlerini almak, sunduğu hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla akademik danışma kurulları, mezun yeterlilik anketi ve mezun izleme sistemi anketi kullanılır. Bu yollar ile alınan dış paydaş görüşleri yılda 1 defa akademik birim kalite komisyonlarında değerlendirilerek rektörlüğe raporlanır. Ayrıca, Kalite Koordinatörlüğünün koordinasyonu ile her akademik yılda bir kez dış paydaşlarımız ile toplantı yapılarak üniversitemiz ile ilişkileri değerlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu
- FR.KYS.017.Anket Raporu Aksiyon Formu



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 02
Revizyon Tarihi: 09.12.2024

- İstanbul Arel Üniversitesi Tersine Mentorluk Uygulamasına İlişkin İlkeler