



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 12 Kasım 2024

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı üniversitemizin sunmuş olduğu hizmetlerden iç ve dış paydaşların memnuniyetini izlemek için uygulanacak anketlerin uygulanması ile ilgili usul, esas ve sorumlulukları belirlemektir

2. KAPSAM

Bu prosedür paydaş memnuniyetini izlemek için anketlerin (LS.KYS.002.ANKET LİSTESİ) uygulanması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından, güncellenmesinden, yayınlanmasından ve uygulanmasından Kalite Koordinatörlüğü, sorumludur. Bu prosedürde belirtilen anketlerin hazırlanması, analiz edilmesinden Kalite Komisyonu bünyesinde oluşturulan Anket Hazırlama ve Değerlendirme Çalışma Grubu sorumludur. Anketlerin uygulanmasından ise Bilgi Teknolojileri Ofisinin desteği ile Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Mezun izleme kapsamında uygulanan anketlerinin uygulanmasından ve raporlanmasında İstanbul Arel Üniversitesi Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi (ArelKAM) sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi

Üniversitemiz öğrencilerine sunulan eğitim öğretim, akademik danışmanlık ve rehberlik, idari destek hizmetlerinden memnuniyeti izlemek üzere uygulanan öğrenci memnuniyet anketleri ARELİm Anket Uygulaması üzerinden veya yüz yüze olacak şekilde “PL.KYS.001.Anket Planı”nda belirtilen dönemlerde uygulanır. Anketler Bilgi Teknolojileri Ofisinin desteği ile Kalite Koordinatörlüğünce uygulanır. Anket sonuçları Anket Hazırlama ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından analiz edilir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanan anket sonuçları akademik birimlere ve/veya Genel Sekreterliğe gönderilerek “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanır. Anket aksiyon planlarının izlenmesinden akademik birimler ve/veya Genel Sekreterlik sorumludur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından üniversite geneli için “FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu” kullanılarak hazırlanan anket raporları Senatoya sunulur ve üniversite Kalite Güvencesi internet sayfasında yayınlanır.

4.2. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 12 Kasım 2024

Üniversitemiz akademik personeline sunulan hizmetlerinden memnuniyeti izlemek üzere uygulanan akademik personel memnuniyet anketleri ARELİM Anket Uygulaması üzerinden “PL.KYS.001.Anket Planı”nda belirtilen dönemlerde uygulanır. Anketler Bilgi Teknolojileri Ofisinin desteği ile Kalite Koordinatörlüğünce uygulanır. Anket sonuçları Anket Hazırlama ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından analiz edilir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanan anket sonuçları Genel Sekreterliğe gönderilerek “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanır. Anket ile ilgili aksiyon planının izlenmesinden Genel Sekreter sorumludur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından “FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu” kullanılarak hazırlanan anket raporu Senatoya sunulur ve üniversite Kalite Güvencesi internet sayfasında yayınlanır.

4.3. İdari Personelin Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi

Üniversitemiz idari personeline sunulan hizmetlerinden memnuniyeti izlemek üzere uygulanan idari personel memnuniyet anketi ARELİM Anket Uygulaması üzerinden “PL.KYS.001.Anket Planı”nda belirtilen dönemlerde uygulanır. Anketler Bilgi Teknolojileri Ofisinin desteği ile Kalite Koordinatörlüğünce uygulanır. Anket sonuçları Anket Hazırlama ve Değerlendirme Çalışma Grubu tarafından analiz edilir. Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanan anket sonuçları Genel Sekreterliğe gönderilerek “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanır. Anket ile ilgili aksiyon planının izlenmesinden Genel Sekreter sorumludur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından “FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu” kullanılarak hazırlanan anket raporu Senatoya sunulur ve üniversite Kalite Güvencesi internet sayfasında yayınlanır.

4.4. Dış Paydaş Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi

5.4.1 Mezun Yeterliliği İle İlgili Sektör Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi

Üniversitemizden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan veya lisansüstü eğitimine devam eden tüm mezunlara kazandırmayı hedeflediğimiz yetkinlikler ile ilgili olarak mezun işveren/akademik danışmandan düşüncelerini almak üzere ArelKAM tarafından “PL.KYS.001.Anket Planı”nda belirtilen dönemlerde “Mezun Yeterlilik Anketi” uygulanır. Elde edilen anket sonuçları ArelKAM tarafından analiz edilerek “FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu” kullanılarak raporlanır. Hazırlanan rapor akademik birimlere iletilerek gönderilerek “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanır. Hazırlanan anket aksiyon planlarının izlenmesinden akademik birimler sorumludur. Üniversite geneli için hazırlanan anket raporu ArelKAM tarafından Senatoya sunulur ve üniversite Kalite Güvencesi internet sayfasında yayınlanır.

5.4.2 Mezun Yeterliliği İle İlgili Mezun Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi



ANKET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.005
Yayın Tarihi: 01.07.2022
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 12 Kasım 2024

Mezun izleme çalışmaları kapsamında üniversitemizden mezunlarımızın almış oldukları eğitim ile Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi kapsamında kazandırılması hedeflenen çıktılar ile ilgili memnuniyetlerini izlemek üzere Mezun İzleme Sistemi içinde yer alan “Mezun İzleme Sistemi Anketi”nin raporu, her yıl PL.KYS.001.Anket Planında belirtilen dönemlerde ArelKAM tarafından her yıl ekim ayı içinde ArelKAM tarafından “FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu” kullanılarak raporlanır. Hazırlanan rapor akademik birimlere iletilerek “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanır. Hazırlanan anket aksiyon planlarının izlenmesinden akademik birimler sorumludur. Üniversite geneli için hazırlanan anket raporu ArelKAM tarafından Senatoya sunulur ve üniversite Kalite Güvencesi internet sayfasında yayınlanır.

Ayrıca, mezun aşamasında olan dördüncü sınıf öğrencilerinden yönelik kazandırılması hedeflenen çıktılar ile ilgili optik formlar ile “Mezun Çıkış Anketi” uygulanır ArelKAM sorumluluğunda uygulanır. “FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu” kullanılarak hazırlanan anket raporu akademik birimlere iletilerek “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanır. Hazırlanan anket aksiyon planlarının izlenmesinden akademik birimler sorumludur. Üniversite geneli için hazırlanan anket raporu ArelKAM tarafından Senatoya sunulur ve üniversite Kalite Güvencesi internet sayfasında yayınlanır.

5.4.3 Sektör Memnuniyetinin Ölçümü ve İzlenmesi

Üniversitemizden hizmet alan veya hizmet veren kişi/kişiler ile kurum/kuruluşların memnuniyeti ilgili birimler tarafından uygulanan anketler ile izlenir. Anket sonuçları ilgili birimler tarafından her yıl Kasım ayı içinde Kalite Koordinatörlüğüne “FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu” ile raporlanır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PL.KYS.001.Anket Planı
FR.KYS.017.İstanbul Arel Üniversitesi Anket Raporu Aksiyon Planı Formu
FR.KYS.001.Anket Değerlendirme Raporu Formu
LS.KYS.002.Anket Listesi