



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 01.07.2022

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/idari personelin ve dış paydaşların Üniversitemizden aldıkları hizmetlerden ile ilgili memnuniyet 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 anketleri cevaplamaları gereklidir. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Kalite Komisyonu Anket Geliştirme ve Değerlendirme Çalışma grubuna gönderilir. Anket Geliştirme ve



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 01.07.2022

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 analiz 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 için 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” Kalite Koordinatörlüğü uygulanır. Programdan Memnuniyet Anketi optik formlar ile manuel olarak veya çevrimiçi sistemler üzerinden Dijital Formlar ile uygulanabilir. 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. Gerekli görülen durumlarda, nicel anket verilerinin derinleştirilmesi amacıyla öğrenci, akademik veya idari personel temsilcileriyle odak grup görüşmeleri veya tersine mentorluk uygulamaları yürütülür. Bu görüşmelerin çıktılarına ilişkin raporlar Kalite Komisyonları tarafından değerlendirilerek, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına entegre edilir. Tüm anket sonuçları ve aksiyon planları, Kalite Yönetim Sistemi Arşivine dijital olarak kaydedilir ve en az 3 yıl süreyle erişilebilir şekilde muhafaza edilir. İlgili raporların ulusal kalite güvence süreçlerine uygun formatlarda paylaşımı Kalite Koordinatörlüğü tarafından sağlanır.

5.1.1.3 Genel Memnuniyet Ölçümü

Üniversitemiz öğrencilerinin üniversitemizden aldıkları hizmetlerdeki memnuniyetleri ile akademik ve idari personelin genel memnuniyetini izlemek amacıyla aşağıda listelenen 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



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 01.07.2022

portalından alınır. Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları çalışmalarını kapsamında Kalite Koordinatörlüğü tarafından FR.KYS.001.ANKET DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU ile sunulan raporlar üst yönetim ve birim yöneticileri tarafından değerlendirilerek düzeltici, önleyici aksiyon planları hazırlanır. Memnuniyet oranının %60'ın altında olan sorular için aksiyon planlaması yapılır. Memnuniyetin %60'ın üzerinde olan sorular için sürdürülebilirlik planı oluşturulur. Gerekli görülen durumlarda, nicel anket verilerinin derinleştirilmesi amacıyla öğrenci, akademik veya idari personel temsilcileriyle odak grup görüşmeleri veya tersine mentorluk uygulamaları yürütülür. Bu görüşmelerin çıktılarına ilişkin raporlar Kalite Komisyonları tarafından değerlendirilerek, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına entegre edilir. Tüm anket sonuçları ve aksiyon planları, Kalite Yönetim Sistemi Arşivine dijital olarak kaydedilir ve en az 3 yıl süreyle erişilebilir şekilde muhafaza edilir. İlgili raporların ulusal kalite güvence süreçlerine uygun formatlarda paylaşımı Kalite Koordinatörlüğü tarafından sağlanır.

5.1.2 Yüz Yüze Görüşmeler

Fakülte, Yüksekokul ve Enstitülerdeki tüm programlarda, akademik birim yöneticileri (Dekan/Müdür/Bölüm Başkanı) tarafından belirlenen kriterler doğrultusunda seçilen öğrencilerle her akademik yılda en az bir kez yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilir. Bu görüşmelerde öğrencilerin dersler, öğretim elemanları, danışmanlık, fiziksel olanaklar ve idari hizmetler hakkındaki öneri, şikâyet ve değerlendirmeleri alınır. Bu görüşmeler akademik birimlerde Kalite Komisyonlarının sorumluluğunda yapılır, FR.KYS.001.ANKET DEĞERLENDİRME 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.

İstanbul Arel Üniversitesi Tersine Mentorluk Uygulamasına İlişkin İlkeleri kapsamında Tersine mentörlük uygulaması ile öğrencilerin görüş ve önerileri Dekan/Müdür ve Bölüm Başkanları tarafından Tersine Mentör Görüşme Formu ile periyodik olarak alınır. Tersine Mentörlük kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler Birim Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilerek Tersine Mentörlük Faaliyet Raporu ile Kalite Komisyonuna sunulur.

Yapılan tüm görüşmeler, alınan kararlar ve izleme çıktıları Kalite Yönetim Sistemi arşivinde muhafaza edilir ve Yönetimin Gözden Geçirme sürecine dâhil edilir

5.1.3 Mezunlar ile Görüşmeler ve Mezun Çıkış Anketi

İstanbul Arel Üniversitesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan



PAYDAŞ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.004
Yayın Tarihi: 01.12.2020
Revizyon No: 01
Revizyon Tarihi: 01.07.2022

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, mezun olma aşamasına gelmiş öğrencilere her akademik yıl bahar döneminde (Mayıs ayı içinde) “Mezun Çıkış Anketi” uygulanır. Anket soruları, program çıktılarının kazanım düzeylerini, öğrencilerin kariyer hedefleriyle olan uyumunu ve genel memnuniyeti ölçmeye yöneliktir. Anket hem optik formlar hem de çevrimiçi platformlar (ARELim Portalı, e-posta, Google Forms vb.) üzerinden uygulanabilir.

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.

Anket sonuçları %60 memnuniyet eşiği altında kalan ölçütler için düzeltici faaliyet; %60 üzeri için sürdürülebilirlik planlaması ile değerlendirilir. Gerekli görülen durumlarda mezun odak grup görüşmeleri de düzenlenerek nitel veri ile analiz desteklenir.

Tüm bu faaliyetler, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında ele alınmak üzere Kalite Koordinatörlüğü tarafından yıllık kalite izleme raporlarına dahil edilir.

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 anketini 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.017.Anket Raporu Aksiyon Formu
- İstanbul Arel Üniversitesi Tersine Mentorluk Uygulamasına İlişkin İlkeler