



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	1 / 9

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi ile paydaşlık ilişkisi bulunan iç ve dış paydaşlarla ilişkilerin yürütülmesi, memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin akademik ve idari birimlerinin paydaşlık ilişkili bulunan iç ve dış paydaşlar ile yürüttüğü süreçleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi bünyesinde iç paydaşları ve dış paydaş ilişkileri bulunan yönetim ve yönetim süreçleri, idari hizmet birimleri eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplum ve sektörlerle ilişkiler ve uluslararası ilişkiler alanlarındaki akademik değerlendirme ve kalite geliştirme, stratejik planlama, kurumsal değerlendirme, dış değerlendirme, periyodik iyileştirme ve izleme süreçlerinde görev alan tüm idari birimleri ve akademik birimleri sorumludur.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

- Akademik Birim: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'ne bağlı Enstitü, Fakülte ve Meslek Yüksekokullarını,
- Akademik Personel: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi öğretim elemanlarını,
- Anket: Paydaşların memnuniyet düzeylerini ve ilgili taleplerini belirtebileceği, belirttiği ve bunların ölçülebildiği çeşitli sorulardan oluşan formları,
- Birim İletişim Temsilcisi ve Web Sayfası Sorumlusu: Akademik ve idari birim amirleri tarafından görevlendirilen birim iletişim ve internet sitesi sorumluları ile öğrenci konseyi başkanını, topluluklarının ve kulüplerinin kendi aralarından seçtiği bir temsilciyi,
- Dış Paydaş: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin hizmet ve faaliyetlerinden etkilenen veya etkileyen kuruluş dışındaki kişi, birim veya komisyonu,
- İç Paydaş: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin hizmet ve faaliyetlerinden etkilenen veya etkileyen kuruluş içindeki kişi, birim veya komisyonu,
- İdari Birim: Genel Sekreterlik, Hukuk Müşavirliği, Daire Başkanlıkları, Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü, Özel Kalem Müdürlüğü, Rektörlüğe Bağlı Koordinatörlükleri, Uygulama ve Araştırma Merkezlerini,
- İdari Personel: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi idari personellerini,
- Öğrenci: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi öğrencilerini,



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	2 / 9

- j) Stratejik Plan: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesinin güncel stratejik planını,
k) Üniversite: Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesini tanımlar.

5. UYGULAMA

5.1. Paydaş İlişkileri Yönetimin İlkeleri

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarına yönelik sunduğu hizmetleri ve sağladığı koşulları geliştirmeyi, iyileştirmeyi ve devamlılığını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda iç ve dış paydaşlarıyla ilişkilerini güçlü tutmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda Üniversitemiz paydaş geri bildirimlerini birer iyileştirme ve gelişim fırsatı olarak değerlendirmektedir. Paydaş ilişkileri yönetiminde paydaş bağlılığını sağlamak amacıyla paydaşların beklenti ve gereksinimlerini anlamak, paydaşların süreçlere etkin katılımını desteklemek, paydaşlarla ilişkilerini şeffaflık, hesap verebilirlik ve güven esası çerçevesinde sürdürmek, süreçlerini planlarken ve izlerken paydaş görüşlerine önem vermek, memnuniyeti ve performansı değerlendirme sürecinde paydaş geri bildirimlerini almak ve bu geri bildirimleri iyileştirme süreçlerine yansıtma bu sürecin temel ilkelerini oluşturmaktadır.

5.2. Paydaşların Belirlenmesi

Üniversitemizin hizmet ve faaliyetlerinde etkilediği ve etkilendiği kişi, kurum ve kuruluşları tanımak, anlamak ve değerlendirmek amacıyla ilk aşamada iç ve dış paydaşlar belirlenmektedir. Üniversitemizin paydaşları beş yılda bir Stratejik Plan çalışmaları kapsamında belirlenmektedir. Bunun yanı sıra akademik ve idari birimlerimizin kendi iç dinamikleri çerçevesinde faaliyetleriyle ilişkili iç ve dış paydaşlarını belirlemesi amacıyla KK.FR.13. Paydaş Analizi ve Paydaş Beklenti Formu aracılığıyla paydaşlarını tanımlaması beklenmektedir. Bu form ile paydaşın adı, türü (iç ve dış), niteliği (temel ve stratejik) ile paydaş olmasının nedeni, paydaşın beklentisi, etki ve önem derecesi belirlenir. Akademik ve idari birimlerimiz tarafından belirlenen paydaşlar, yürütülen faaliyetler göz önünde bulundurularak paydaş etkisi ve önemi unsurları doğrultusunda önceliklendirilir. Önceliklendirme, paydaşın faaliyetleri ve hizmetleri yönlendirme, etkileme gücü ile paydaşın beklenti ve taleplerini birlikte değerlendirilerek yapılır. Paydaş önceliklendirmesi yapılırken Tablo 1'deki paydaş etki-önem matrisinden yararlanır.

Tablo 1. Paydaş etki-önem matrisi

Önem / Etki	Zayıf	Güçlü
Önemsiz	İzle	Bilgilendir
Önemli	Çıkarlarını Gözet ve Çalışmalarına Dâhil Et	Birlikte Çalış

Paydaş önceliklendirme sonuçları, paydaşlarla yürütülecek çalışmaların niteliğini ortaya çıkarmaktadır. Önceliklendirme sonucu “birlikte çalış” ve “çıkarlarını gözet ve çalışmalarına



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	3 / 9

dâhil et” olan paydaşların periyodik olarak görüş, öneri, talep ve memnuniyetlerini almak önemlidir. Bunun yanı sıra önceliklendirme sonucu “izle” ve “bilgilendir” olan paydaşların görüş, öneri, talep ve memnuniyetleri gerektiği durumlarda alınmaktadır. Paydaşların belirlenmesi ve analiz edilmesi süreçleri bu sistematik aşamalar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Süreçte yeni paydaşlık ilişkisi oluşması veya paydaşlık ilişkisinin sonlanması durumlarında bu hususlar göz önünde bulundurularak paydaş analizi ve önceliklendirilmesi yapılmaktadır.

5.3.Görüş, Öneri ve Taleplerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Üniversitemiz tarafından yürütülen hizmet ve faaliyetler ile ilgili olarak iç ve dış paydaşların görüş, öneri ve talepleri çeşitli yaklaşımlarla sistematik bir şekilde alınmakta ve değerlendirilmektedir.

5.3.1. AFSÜ İstek ve Öneri Sistemi

Üniversitemizin tüm paydaşları ana web sayfamızda ve birimlerimizin web sayfalarında yer alan “İstek ve Öneri” sekmesi içerisinde görüş, öneri, şikâyet ve taleplerini 7/24 saat esasına göre iletebilmektedirler. Geri bildirimde bulunan paydaşa ait kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunur. Ana sayfa üzerinden yapılan başvurular Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü tarafından incelenmekte ve söz konusu talep ile ilişkili birimlere yönlendirilmektedir. Birimlerimizin web sayfası üzerinden yapılan başvurular ise Birim İletişim Temsilcisi ve Web Sayfası Sorumlusu tarafından birim yönetimine iletilmekte ve yönetim tarafından incelenerek ilgili kurul ve komisyonlara veya alt birimlere yönlendirilmektedir. Birimler söz konusu başvuruyu değerlendirmekte ve gerekli ise başvuru ile ilişkili iyileştirme çalışması planlamaktadır. Bu sistem üzerinden yapılan başvurular en geç 15 gün içerisinde cevaplandırılmak zorundadır. Bu konudaki takip ve sorumluluk başvuruyla ilişkili birimlere aittir. Yıl içerisinde sistem üzerinden yapılan başvurulara ve bu başvurulara dönüt ile ilgili istatistiksel göstergeler birimler tarafından hazırlanarak iç değerlendirme süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir. Ayrıca Kalite Koordinatörlüğü tarafından bu yıllık veriler Kalite Komisyonuna sunulmakta ve bu yönde yapılacak kalite güvencesi çalışmalarına katkı sağlamaktadır.

5.3.2. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Üniversitemizin tüm paydaşları CİMER üzerinden üniversitemizin faaliyetlerine ilişkin görüş, öneri, şikâyet ve taleplerini 7/24 saat esasına göre yapabilmektedirler. CİMER üzerinden yapılan görüş, öneri, şikâyet ve talepler Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü tarafından incelenir. Gelen talepler içeriğine ilgili birime yönlendirilir. Birimler söz konusu başvuruyu değerlendirmekte ve gerekli ise başvuru ile ilişkili iyileştirme çalışması planlamaktadır. Ayrıca başvuru ile ilgili yapılan değerlendirme ve çalışma sonuçları başvuru yapan paydaş ile CİMER üzerinden cevaplandırılır.



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	4 / 9

5.3.3. Görüşmeler ve Toplantılar

Üniversitemiz paydaşlarıyla ilişkilerini etkin bir şekilde sürdürmek ve paydaş görüş, istek ve memnuniyetini belirlemek için bir gündem çerçevesinde görüşmeler ve toplantılar (dekan-öğrenci buluşması, akademik danışman-öğrenci buluşması, mezun-öğrenci buluşması, bölüm paydaş toplantıları, dış paydaş görüşmeleri, öğrenci temsilcisi toplantıları vb.) gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda akademik ve idari birimlerimiz iç ve dış paydaşlarıyla belirli aralıklarla yüz yüze veya çevrim içi olarak görüşmeler ve toplantılar planlamaktadır. Akademik ve idari birimlerimiz, süreçlerinde paydaşlık ilişkisi bulunan kişi, kurum, kuruluş veya birimler ile paydaş görüşme ve toplantılarını yıllık kalite faaliyet planlarında yer alan planlamalar doğrultusunda gerçekleştirmesi beklenmektedir. Bu görüşme ve toplantılarda birimlerimiz tarafından yürütülen faaliyetlere ilişkin paydaşların görüş ve önerileri alınmaktadır. Görüşme ve toplantıya katılım sağlayan paydaşlara ait kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca korunmaktadır. Bu görüşme ve toplantılarda ele alınan konular ve kararlar KK.FR.15. Paydaş Görüşme Formu ile ve/veya akademik birimlerimiz tarafından oluşturulan Paydaş Toplantıları Rapor Formu ile kayıt altına alınmakta ve web sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Ayrıca görüşme ve toplantılarda memnuniyete ilişkin görüş, öneri, şikâyet ve talepler birimlerimiz özelinde incelenerek ilgili kurul ve komisyonlara veya alt birimlere değerlendirmelerin yapılması ve iyileştirme çalışmalarının planlanması için yönlendirilmektedir. Yıl içerisinde paydaş memnuniyetine yönelik yapılan görüşmeler ve toplantılara ilişkin istatistiksel göstergeler birimlerdeki Kalite Komisyonları tarafından hazırlanarak iç değerlendirme süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir. Ayrıca Kalite Koordinatörlüğü tarafından bu yıllık veriler Üniversitemiz Kalite Komisyonuna sunulmakta ve bu yönde yapılacak kalite güvencesi çalışmalarına katkı sağlamaktadır.

5.3.4. Atölye Çalışmaları

Üniversitemiz tarafından öğrencilere yönelik yürütülen hizmetlere ilişkin görüş, öneri ve memnuniyetleri belirlemek amacıyla atölye çalışmaları düzenlenmektedir. Özellikle odak grup görüşmesi, toplantı ve memnuniyet anketleri sonucunda ortaya çıkan gelişmeye açık yönlere ilişkin olarak öğrenciler ile birlikte iyileştirme planlamaları oluşturmak amacıyla atölye çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Bu atölye çalışmalarının gerçekleştirilmesinde Kalite Topluluğu ile iş birliği yapılmaktadır. Öğrencilerin yanı sıra üniversitemizin hizmetlerine ilişkin görüş, öneri ve memnuniyetleri belirlemek amacıyla akademik ve idari personel, mezunlar, sektör çalışanları, sivil toplum kuruluşları gibi diğer iç ve dış paydaşlarla atölye çalışmaları gerektiğinde gerçekleştirilir. Yıl içerisinde paydaş memnuniyetine yönelik yapılan atölye çalışmalarına ilişkin raporlar hazırlanarak iç değerlendirme süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir. Ayrıca Kalite Koordinatörlüğü tarafından yıllık raporlar Kalite Komisyonuna sunulmakta ve bu yönde yapılacak kalite güvencesi çalışmalarına katkı sağlamaktadır.



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	5 / 9

5.4.Memnuniyete İlişkin Ölçme ve Değerlendirme

Üniversitemiz, yükseköğretimde kalite güvencesi çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşlarımızın memnuniyetlerine yönelik ölçme ve değerlendirme çalışmalarını sistematik olarak gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda Üniversitemiz, sunduğu her türlü hizmet ve sağladığı koşullar hakkında paydaşların memnuniyet düzeyini, geliştirilmiş olduğu anketler (öğrenci, akademik ve idari personel, dış paydaş vb.) ve yapılan görüşmeler (beyin fırtınası, odak grup görüşmeleri, toplantılar vb.) ile belirli aralıklar ile izler, ölçer ve sonuçları değerlendirir. Değerlendirmeler genel ve birim özelinde yapılarak gelişmeye açık yönlerle ilişkin iyileştirme planlamaları hazırlanır ve uygulamaya konulur.

Üniversitemizin genel nitelikli faaliyetlerine ilişkin (öğrenci, akademik ve idari personel, dış paydaş, mezun, mezun yeterlilik, ders değerlendirme vb.) memnuniyeti belirlemek için hazırlanacak olan memnuniyet anketlerinin standart olmasına dikkat edilmektedir. Bu kapsamda sorular paydaşların ve konu ile ilgili uzmanların katılımlarıyla Kalite Koordinatörlüğü koordinasyonunda hazırlanmaktadır. Memnuniyet anketleri hazırlanırken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Memnuniyet anketi hazırlanacak konu ile ilgili paydaşların ve uzmanların katılımlarına önem verilmelidir.
- Ankette yer alacak ifadelerin belirlenmesinde konu ile ilgili literatür taraması yapılması ve YÖKAK standartları, akreditasyon kuruluşları standartları ve Üniversitemiz tarafından sunulan/sunulması beklenen ifadelerin yer almasına önem verilmelidir.
- Ankette yer alan ifadelerin incelenmekte olan konu ve ölçmek istenilen hedeflerle ilgili olmasına önem verilmelidir.
- Ankette yer alacak soru sayısının hedef kitlenin eğitim ve kavrayış düzeyine göre ayarlanması, önemsiz sayılabilecek sorulara ve tekrarlara yer verilmemesine önem verilmelidir.
- Ankette yer alan ifadelerin sade, açık ve anlaşılır olmasına dikkat edilmelidir. Farklı anlamlara gelebilecek sözcüklerden kaçınılmalıdır.
- Ankette yer alan ifadelerin bir boyutu değerlendirecek şekilde hazırlanmasına dikkat edilmelidir.
- Ankette yer alan ifadelerin tümünün olumlu ifadeler olmasına önem verilmelidir.
- Anket 5'li likert tipinde [1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum] hazırlanmalıdır.

Hazırlanan genel nitelikli memnuniyet anketleri Kalite Komisyonu'nun değerlendirmesine sunulmakta ve Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilen memnuniyet anketleri Üst Yönetimin onayına sunulurken uygulamaya hazır hale getirilmektedir. Birimlerin kendi iç dinamiklerine ilişkin hazırlanan memnuniyet anketleri ise birim kalite komisyonları tarafından değerlendirilmekte ve onaylanmaktadır.



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	6 / 9

5.4.1. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Öğrencilerimizin eğitim programları ve öğretim süreçleri, ölçme ve değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetlerini kapsayan akademik hizmetler; üniversitedeki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, ulaşım, yemek gibi öğrenciye sağlanan diğer hizmetleri kapsayan idari hizmetlerin tümünü değerlendirmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan öğrenci memnuniyet anketi her yıl Kasım ayında bir kez çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Kalite Komisyonu kararı doğrultusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm akademik birimleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar hem üniversite bazlı hem de akademik birim bazlı değerlendirilerek raporlanır. Tüm öğrencilerin sonuçlarının yer aldığı genel nitelikli değerlendirme raporu detaylı incelenmek ve iyileştirme çalışmaları planlamak amacıyla Kalite Komisyonuna sunulur. Akademik birim bazlı sonuçlar ise birimler özelinde yapılacak değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları için birimlere gönderilir.

5.4.2. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Akademik personelin yönetim ve örgütlenme, eğitim, araştırma ve yayın, alt yapı hizmetleri, ulaşım hizmetleri, mali olanaklar, üniversitenin ilişkileri ve diğer üniversitelere göre konumu ve iş doyumu gibi alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerinin tümünü değerlendirmek üzere hazırlanan sorulardan oluşan akademik personel memnuniyet anketi her yıl Kasım ayında bir kez çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Kalite Komisyonu kararı doğrultusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm akademik ve idari birimleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar hem üniversite bazlı hem de akademik birim bazlı değerlendirilerek raporlanır. Tüm akademik personelin sonuçlarının yer aldığı genel nitelikli değerlendirme raporu detaylı incelenmek ve iyileştirme çalışmaları planlamak amacıyla Kalite Komisyonuna sunulur. Birim bazlı sonuçlar ise birimler özelinde yapılacak değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları için birimlere gönderilir.

5.4.3. İdari Personel Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz idari personelinin bağlılık, motivasyon ve iş tatminlerinin ölçülme üzere hazırlanan sorulardan oluşan idari personel memnuniyet anketi her yıl Kasım ayında bir kez çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Kalite Komisyonu kararı doğrultusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm akademik ve idari birimleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar hem üniversite bazlı hem de birim bazlı değerlendirilerek raporlanır. Tüm idari personelin sonuçlarının yer aldığı genel nitelikli değerlendirme raporu detaylı incelenmek ve iyileştirme çalışmaları planlamak amacıyla Kalite Komisyonuna sunulur. Birim bazlı sonuçlar ise birimler özelinde yapılacak değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları için birimlere gönderilir.



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	7 / 9

5.4.4. Dış Paydaş Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz dış paydaşları olan üst politika kurum ve kuruluşları, yükseköğretim kurumları, kamu ve özel sektör kuruluşları, sağlık merkezleri, sendikalar, tedarikçiler gibi kurum ve kuruluşların Üniversitemizin faaliyetlerine ve hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini belirlemek amacıyla hazırlanan sorulardan oluşan dış paydaş memnuniyet anketi her yıl Aralık ayında bir kez çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Kalite Komisyonu kararı doğrultusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite genelini kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar değerlendirilerek raporlanır, değerlendirilmek ve iyileştirme çalışmaları planlamak amacıyla Kalite Komisyonuna sunulur. Yapılan bu dış paydaş anketinin yanı sıra akademik ve idari birimlerimiz kendi paydaşlarıyla olan ilişkisini değerlendirmek ve paydaşlarının memnuniyetlerini belirlemek amacıyla yıl içerisinde dış paydaş memnuniyet anketi uygulayabilirler. Bu kapsamda birimlerimiz tarafından öncelikle paydaş analizi yapılarak olası dış paydaşlar belirlenir ve Kalite Koordinatörlüğünce hazırlanan dış paydaş memnuniyet anketi kullanılarak birim özelinde uygulama ve değerlendirme yapılabilir.

5.4.5. Mezun Memnuniyet Anketi

Üniversitemizin eğitim programlarından mezun olan öğrencilerin üniversite yaşamlarına ilişkin memnuniyetlerini belirlemek ve mezunlarla ilişkilerimizi sürdürmek amacıyla hazırlanan sorulardan oluşan mezun memnuniyet anketi her yıl Temmuz ayında bir kez çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Kalite Komisyonu kararı doğrultusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm akademik birimleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar hem üniversite bazlı hem de akademik birim bazlı değerlendirilerek raporlanır. Tüm mezunların sonuçlarının yer aldığı genel nitelikli değerlendirme raporu detaylı incelenmek ve iyileştirme çalışmaları planlamak amacıyla Kalite Komisyonuna sunulur. Akademik birim bazlı sonuçlar ise birimler özelinde yapılacak değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları için birimlere gönderilir.

5.4.6. Mezun Yeterlilik Anketi

Üniversitemizin eğitim programlarından mezun olan ve çalışma hayatında başlayan mezunlarımızı istihdam eden kurumların mezunlarımızın yeterliliklerine ilişkin görüş ve değerlendirmelerini belirlemek amacıyla hazırlanan sorulardan oluşan mezun yeterlilik anketi her yıl Temmuz ayında bir kez çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Kalite Komisyonu kararı doğrultusunda Kalite Koordinatörlüğü tarafından tüm akademik birimleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar hem üniversite bazlı hem de akademik birim bazlı değerlendirilerek raporlanır. Tüm mezunların sonuçlarının yer aldığı genel nitelikli değerlendirme raporu detaylı incelenmek ve iyileştirme çalışmaları planlamak amacıyla Kalite Komisyonuna sunulur. Akademik birim bazlı sonuçlar ise birimler özelinde yapılacak değerlendirme ve iyileştirme çalışmaları için birimlere gönderilir.



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	8 / 9

5.4.7. Ders Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz eğitim programlarının müfredatlarında yer alan dersleri alan öğrencilerin ders sürecine ilişkin memnuniyetlerini belirlemek amacıyla her birim tarafından kendi eğitim ve öğretim süreçleri özelinde hazırlanan sorulardan oluşan ders memnuniyet anketi her akademik dönem sonunda öğrenci bilgi sistemi üzerinden çevrim içi olarak yapılır. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir. Uygulama öğrenci bilgi sistemi üzerinden gerçekleştirilir. Sonuçlar ders bazlı olarak sistem tarafından değerlendirilerek raporlanır. Raporlar yalnızca dersin öğretim elemanına ve ilgili bölüm başkanlığına sistem üzerinden iletilir.

5.4.8. Diğer Memnuniyet Anketleri

Yukarıda açıklanan genel nitelikteki memnuniyet anketlerinin yanı sıra akademik ve idari birimler tarafından faaliyet ve hizmet özelinde (yemekhane hizmetleri memnuniyet anketi, tedarikçi memnuniyet anketi, kütüphane hizmetleri memnuniyet anketi, eğitim memnuniyet anketi, ölçme ve değerlendirme süreci memnuniyet anketi, psiko-sosyal ihtiyaç belirleme anketi vb.) çeşitli memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Bunların yanı sıra birimlerin faaliyetlerine ilişkin özelleştirilmiş memnuniyet anketleri uygulanabilir. Anket uygulaması yapılırken değerlendirme için anket örnekleminin ilgili kitleyi temsil edebilecek sayıda olmasına dikkat edilir.

5.5. Paydaş Geri Bildirimlerinin Süreçlere Yansıtılması

Üniversitemizin süreçlerinde yer alan iç ve dış paydaşlarımızın görüş, öneri, şikâyet, talep ve memnuniyetlerini belirlemek amacıyla yıl içerisinde yapılan toplantı, görüşme, odak grup görüşmesi, atölye çalışması, memnuniyet anketi sonucundaki geri bildirimlerden elde edilen çıktılarını iyileştirme süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir. Bu kapsamda ölçme ve değerlendirme çalışmaları sonucunda ortaya çıkan gelişmeye açık yönlere ilişkin yapılacak iyileştirme çalışmalarını planlamak amacıyla ilgili komisyonlar (kalite, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, mezuniyet vb.) toplantılar gerçekleştirir. Bu toplantılarda gelişmeye açık yönlere ilişkin yapılacak iyileştirme çalışmaları, bu çalışmaları gerçekleştirecek sorumlular, termin tarihi, izleme ve değerlendirme yöntemi gibi detaylar belirlenir. Alınan kararlar doğrultusunda yapılan iyileştirme çalışmalarının süreçlere katkı sağlaması beklenmektedir. Ayrıca alınan iyileştirme kararlarının AFSÜ.FR.1. Toplantı Tutanağı Formu ile kayıt altına alınarak ilgili iç ve dış paydaşlar ile paylaşılması gerekmektedir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- AFSÜ.FR.1. Toplantı Tutanağı Formu
- AFSÜ.FR.14. Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- AFSÜ.FR.15. Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- AFSÜ.FR.16. İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- AFSÜ.FR.17. Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Formu



PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belge No	AFSÜ.PR.17
Yayın Tarihi	10/07/2024
Revizyon Tarihi	00/00/0000
Revizyon No	0
Sayfa No	9 / 9

- AFSÜ.FR.18. Mezun Memnuniyet Anketi Formu
- AFSÜ.FR.19. Mezun Yeterlilik Anketi Formu
- AFSÜ.FR.20. Ders Memnuniyet Anketi Formu
- KK.FR.13.Paydaş Analizi ve Paydaş Beklenti Formu
- KK.FR.15. Paydaş Görüşme Formu