



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO: PR-006

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 01

REVİZYON TARİHİ: 20.10.2021

SAYFA NO 1 / 2

1. AMAÇ: Bu prosedürün amacı, Necmettin Erbakan Üniversitesi Stratejik Planı ile Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, üniversitemizin iç ve dış paydaşların (öğrenci, akademik/idari personel, mezun, öğrenci yakınları, kamu-özel sektör kuruluşları, tedarikçiler vb.) memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi konusunda uygulanmakta olan ve uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin tüm iç ve dış paydaşlarını kapsar.

3. TANIMLAR

Anket formu: Öğrenci ve akademik/idari personelin Üniversitemizden aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıklarının düzeyini ölçen, her biri için ayrı geliştirilmiş formlarda yer alan sorulardan oluşmaktadır.

AKTS: Avrupa Kredi Transfer Sistemi

NEÜ ARTI KARIYER: Necmettin Erbakan Üniversitesi Kariyer Merkezi ve Mezun İlişkileri Koord.

YGG: Yönetim Gözden Geçirme

NEBİS: Necmettin Erbakan Üniversitesi Bilgi İşlem Sistemi

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden Kurumsal Temsilci sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedür de belirtilmiştir.

5. FAALİYET AKIŞI

5.1 Genel

- Üniversitenin sağladığı her türlü hizmet ve koşullar hakkındaki memnuniyet, iç paydaşlar için geliştirilmiş olan anket formları uygulanarak ölçülür (öğrenci, akademik/idari personel).
- İzleme, ölçme ve analiz sonuçları belli aralıklarla değerlendirilir ve üst yönetime sunulur.
- Alınan geri bildirimler ve üst yönetimin değerlendirmesi ışığında düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya konulur.

5.2 İhtiyaç ve Beklentilerin Belirlenmesi

Sunulan hizmetlerin paydaş beklentileri ile uyumlaştırılması amacı ile uygun yöntemlerle ihtiyaçlar belirlenir. Bu yöntemler paydaşların görüşlerini ortaya koyabilecekleri formlar ve görüşmelerdir.

5.3 Planın Hazırlanması

Üniversite stratejik planında memnuniyet ölçümüne ilişkin amaç, hedef ve performans göstergeleri belirlenir. Performans göstergelerinin ölçülebilir olmasına özen gösterilir.

5.4 Girdilerin ve Çıktıların Tanımlanması

5.4.1 Formlar

Dönem Sonu Öğrenci İş Yükü Hesaplama ve Ders Değerlendirme Formları (AKTS Formu)

Öğrencilerin dersin, ders izlencesinde belirtilen öğrenme çıktılarını ne derece karşıladığını; dersin devam, uygulama, ödev, sunum, ara sınav ve dönem sonu sınavı gibi etkinlikler ve değerlendirmeler yoluyla ne kadar öğrenci iş yükü oluşturduğunu ölçmeye yönelik AKTS formları dönem sonlarında öğrenciye doldurtulur. Bu formlarda elde edilen veriler öğretim elemanları tarafından aritmetik ortalamaları alınarak Dönem Sonu Öğrenci İş Yükü Hesaplama ve Ders Değerlendirme Formuna aktarılır. Dönem Sonu Öğrenci İş Yükü Hesaplama ve Ders Değerlendirme Formlarında (AKTS), öğretim elemanlarının belirlediği iş yükleri ile öğrenci iş yüklerinin ortalaması alınır. Bu doğrultuda dersin AKTS kredisi belirlenir.

Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme Formları (Elektronik ortam)

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini belirlemek için her bir dersle ilgili olarak dönem sonunda elektronik ortamda anketler uygulanır. Bu çalışma otomasyon sistemi NEBİS üzerinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kontrolünde yapılır. Uygulama tamamlandığında sonuçlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından



T.C
NECETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ MEMNUNİYETİNİ DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO: PR-006

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 01

REVİZYON TARİHİ: 20.10.2021

SAYFA NO 2 / 2

Kurumsal Yetkiliye ve ilgili birim yöneticileri ile öğretim elemanlarının kendilerine açılır. Kurumsal Yetkili, YGG Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

Öğretim Elemanı ve Ders Değerlendirme (Yüz-yüze)

Her dönem sonunda, dekan/müdür tarafından her sınıftan bir öğrenci grubu ile yüz-yüze görüşme (FR-044) yapılarak her bir dersin nasıl işlendiği, dersin faydalı olup olmadığı, olumlu ya da iyileştirilmeye açık yanları öğrencilerle tartışılır. Grup halinde yapılan bu görüşmelerde ikisi başarılı, ikisi orta derecede başarılı ve ikisi başarısız en az altı öğrenci bulunur. Bu sonuçlar dekan/müdür tarafından değerlendirilerek her bir öğretim elemanı için kısa bir rapor hazırlanır. Bu raporlar kişilerle bizzat paylaşılır ve varsa iyileştirilmeye açık yönler tartışılır, iyileştirmeye yönelik tedbirler alınır.

5.4.2.Anket Formları

Öğrenci Memnuniyet Anketi

Öğrencilerin eğitim programları ve öğretim, 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 anketleri periyodik aralıklarla Kalite Yönetim Koordinatörlüğünce uygulanır ve sonuçlar değerlendirilerek Kurumsal Yetkiliye sunulur. Kurumsal Yetkili, YGG Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

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 doyumunu gibi alanlarda tüm akademik ve idari faaliyetlerinin değerlendirildiği akademik personel memnuniyet anketleri periyodik aralıklarla Kurumsal Kalite Geliştirme ve Akreditasyon Koordinatörlüğünce uygulanır ve sonuçlar değerlendirilerek Kurumsal Yetkiliye sunulur. Kurumsal Yetkili, YGG Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

İdari Personel Memnuniyet Anketi

İdari personelin yönetim, eğitim, katılım ve işbirliği, iş tatmini, altyapı hizmetleri, ulaşım hizmetleri, fiziksel ve sosyal imkânlar, çevresel ilişkiler vb. faaliyetleri değerlendirdiği idari personel memnuniyet anketleri her yıl düzenli olarak Kurumsal Kalite Geliştirme ve Akreditasyon Koordinatörlüğünce uygulanır ve sonuçlar değerlendirilerek Kurumsal Yetkiliye sunulur. Kurumsal Yetkili, YGG Toplantısında sonuçları paylaşır ve gerekli olduğu takdirde düzeltici ve önleyici aksiyon planları hazırlar.

5.4.3Mezunlar İle Görüşmeler

Necmettin Erbakan Üniversitesi'nden mezun olan ve çeşitli sektörlerde çalışan tüm mezunlardan kendi tecrübelerine ait düşünce ve öneriler Necmettin Erbakan Üniversitesi Kariyer Merkezi ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü (NEÜ ARTI KARIYER) tarafından alınır.

Yukarıda anılan operasyonların sonucunda eğer bir öneri veya şikâyet bildirilmişse FR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu doldurulur ve gerekli işlemler başlatılır.

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- GN.FR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu
- PR-004 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL YETKİLİ