

T.C.
ANKARA MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ ECZACILIK FAKÜLTESİ
MEMNUNİYET ANKETLERİNE İLİŞKİN İŞ AKIŞ SÜRECİ

1- Anketlerin Planlanması

Eczacılık Fakültesinde uygulanacak memnuniyet anketlerinin kapsamı ve uygulanma zamanı ilgili komisyonlar ve/veya öğretim elemanları tarafından belirlenir ve planlanır.

Bu süreçlerde alınan kararlar/ iç-dış paydaş görüşleri/ raporlar vb. ilgili komisyon veya Ana Bilim Dalı toplantılarında görüşülerek toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır ve fakültenin kalite güvence sistemi kapsamında uygun şekilde arşivlenir. Tüm süreç PUKÖ döngüsü kapsamında yürütülür.



2. Anketlerin Hazırlanması ve Uygulanması

Anketler Microsoft Forms veya benzeri çevrim içi araçlar kullanılarak hazırlanır ve e-posta, MEBİS veya web duyuruları aracılığıyla ilgili paydaşlara uygulanır. Anketler anonimlik ve veri güvenliği ilkelerine uygun şekilde yürütülür.



3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Ders ve sınav değerlendirme, fakülte memnuniyeti, akademik personel ve idari personel memnuniyeti anketlerine ait ham veriler, istatistiksel ve nitel analiz yapılmak üzere FÖDEK tarafından Ölçme ve Değerlendirme Komisyonuna gönderilir. Komisyon tarafından Likert ölçekli sorular istatistiksel olarak değerlendirilir, açık uçlu yanıtlar tematik analiz yöntemi kullanılarak incelenir ve değerlendirme raporu hazırlanır. Ayrıca uygulanan anket türüne uygun genel bir değerlendirme ve öneri raporu anket uygulamalarından sonra altı ay içerisinde hazırlanır.

Etkinlik memnuniyet anketleri, staj memnuniyet anketleri ile mezun ve işveren memnuniyet anketlerine ait veriler ise anketi düzenleyen ilgili ABD, komisyon veya birim tarafından değerlendirilir ve anket uygulandıktan altı ay içerisinde sonuçlar raporlanır.



4. Sonuçların Paylaşılması

Ders ve sınav değerlendirme, fakülte memnuniyeti, akademik personel ve idari personel memnuniyeti anketlerine ilişkin analiz sonuçları Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu tarafından FÖDEK'e iletilir. FÖDEK, ders ve sınav değerlendirilmesi ile ilgili sonuçlar ilgili Ana Bilim Dalı Başkanlıkları ve dersin öğretim elemanı ile paylaşır. Ham anket verileri yalnızca ilgili dersin öğretim elemanı ile paylaşılır.

Etkinlik memnuniyet anketleri, staj memnuniyet anketleri ile mezun ve işveren memnuniyet anketlerinin değerlendirme sonuçları ise anketi düzenleyen ilgili ABD, komisyon veya birim tarafından değerlendirilir ve ilgili ABD/ komisyon üyeleri ile paylaşır (Tablo 1).



5. Geri Bildirim Süreci

Ders ve sınav değerlendirme, fakülte memnuniyeti, akademik personel ve idari personel memnuniyeti için, Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu raporları ve Ana Bilim Dalı Başkanlıklarından alınan görüşler doğrultusunda FÖDEK tarafından "İyileştirme ve Geri Bildirim Formu" hazırlanır.

Etkinlik memnuniyet anketleri, staj memnuniyet anketleri ile mezun ve işveren memnuniyet anketleri için ise "İyileştirme ve Geri Bildirim Formu" ilgili ABD, komisyon veya birim tarafından hazırlanır ve raporlanır.

6. Duyuru

Hazırlanan iyileştirme ve geri bildirim formları, ABD/ komisyon kararları, bilgilendirme amacıyla Kalite ve Akreditasyon Komisyonu ile Dekanlığa gönderilir, dijital olarak arşivlenir ve ilgili paydaşlarla paylaşılır (Tablo 2). Genel sonuçlar ve iyileştirme faaliyetleri web sayfası ve/veya e-posta ile öğrencilere duyurulur.

7. İzleme ve İyileştirme

Uygulanan iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği; sonraki anket dönemlerinde elde edilen sonuçlar, memnuniyet düzeylerindeki değişim, ilgili paydaşlardan alınan geri bildirimler ve belirlenen iyileştirme hedeflerine ulaşma durumu dikkate alınarak Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından izlenir ve değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları doğrultusunda oluşturulan görüş ve öneriler ilgili komisyonlar ve Ana Bilim Dalları ile paylaşılır. Anket süreçlerine ilişkin alınan kararlar, yürütülen iyileştirme faaliyetleri ilgili kurul ve komisyon toplantılarında değerlendirilir, toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır ve kalite güvence sistemi kapsamında arşivlenir.

Tablo 1.

Anket Türü	Hazırlayan & Uygulayan	Uygulama Zamanı	Analiz & Değerlendirme	İzleme ve İnceleme
Ders ve Öğretim Elemanı	FÖDEK	Her dönem vize- final arası	Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Sınav Değerlendirme	FÖDEK	Bütünleme sonrası iki hafta içinde	Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Fakülte / Akademik / İdari Personel Memnuniyeti	FÖDEK	Yılda 1 kez (genellikle bahar dönemi)	Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Etkinlik Memnuniyeti	Etkinliği düzenleyen birim	Etkinlik bitiminde	Düzenleyen birim	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Staj Memnuniyeti	Staj Komisyonu	Staj bitiminde	Staj Komisyonu	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Mezun ve İşveren Memnuniyeti	Mezun İzleme Komisyonu	Yılda 1 kez	Mezun İzleme Komisyonu	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu

Tablo 2.

Paylaşılan İçerik	Kimle Paylaşılır	Kim Paylaşır	Zamanlama
Ders/ Sınav değerlendirme ham veri	Sadece ilgili öğretim elemanı	FÖDEK	Analiz sonrası
Ders/ Sınav bazlı veya toplu değerlendirme raporu	İlgili öğretim elemanı + ABD Başkanı	FÖDEK	Analiz sonrası
Genel bulgular + İyileştirme Planı	Tüm paydaşlar (personel, öğrenciler vb.)	Dekanlık / FÖDEK / İlgili komisyonlar	Resmi duyuru ile