



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	05.06.2026
Revizyon No	01
Sayfa	1/7

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı, iç ve dış paydaşlardan gelen şikâyet, öneri ve memnuniyet bildirimlerinin değerlendirilmesi, izlenmesi ve iyileştirme faaliyetlerinde kullanılmasına ilişkin esasları belirlemektir.

2.SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve güncellenmesinden; Kalite Koordinatörlüğü ile paydaş katılım mekanizmalarının etkinliğini izlemek ve iyileştirme önerileri sunmakla görevli olan Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu sorumludur. Uygulanmasından; Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Sekreteri, Program Başkanlıkları, Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Öğrenci İşleri Müdürlüğü, İnsan Kaynakları Müdürlüğü, Kariyer Merkezi ve Mezunlar Birimi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, İdari Birim Müdürleri ve Kalite Komisyonu sorumludur.

3.TANIMLAR

Kalite Komisyonu: İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Komisyonunu ifade eder.

Kalite Koordinatörlüğü: İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Koordinatörlüğünü ifade eder.

Komisyon: Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonunu ifade eder.

Öğrenci Memnuniyeti: Öğrencilerin eğitim, öğretim ve destek hizmetlerine ilişkin beklentilerinin karşılanma düzeyini ifade eder.

Öneri: Hizmet ve süreçlerin iyileştirilmesine yönelik görüş ve düşüncelerdir.

Paydaş: Kurumun faaliyetlerinden etkilenen veya faaliyetlerini etkileyen iç ve dış tarafları ifade eder.


Şikâyet: Sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetsizlik bildirimidir.

Yüksekokul: İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunu ifade eder.

4.UYGULAMALAR

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu; kurumsal liderlik, yönetim ve kalite kültürünün geliştirilmesi amacıyla iç ve dış paydaşlarının memnuniyetini artırmaya yönelik faaliyetler yürütür. Paydaşlardan gelen şikâyet, öneri ve memnuniyet bildirimleri anketler, e-posta, web sitesi, dilek/şikâyet paneli ve diğer geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla toplanır, ilgili birimler tarafından değerlendirilir ve gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Paydaş katılım mekanizmalarının etkinliği Liderlik,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu

 T.C. İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU	ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	05.06.2026
		Revizyon No	01
		Sayfa	2/7

Yönetişim ve Kalite Komisyonu tarafından izlenir ve değerlendirilen sonuçlar kalite iyileştirme süreçlerinde kullanılır.

4.1. Şikâyet ve Önerilerin Değerlendirilmesi

İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu'nda iç ve dış paydaş katılım mekanizmalarının etkinliğini sağlamak, kurumsal kalite kültürünü güçlendirmek ve geri bildirim süreçlerini dijitalleştirerek erişilebilirliği artırmak amacıyla şikâyet, öneri ve memnuniyet verileri aşağıdaki kanallar aracılığı ile sistematik olarak toplanmaktadır:

- Dijital Katılım Kanalları (Web): Yüksekokul web sitesi üzerinden paydaşların erişimine sunulan çevrimiçi formlar aracılığı ile (<https://www.sisli.edu.tr/paylasim/oneri-sikayet-formu/>).
- Hızlı Erişim Kanalları (QR Kod Uygulaması): Yerleşkelerin çeşitli noktalarında fiziksel olarak bulunan şikâyet ve öneri kutularının yerini alan veya bu kutular üzerinde yer alan QR kodlar aracılığı ile paydaşların mobil cihazlarından anlık ve dijital olarak geri bildirimde bulunmaları sağlanır.
- Periyodik İzleme Araçları (Anketler): İç ve dış paydaşların (öğrenci, akademik/idari personel, mezun, işveren vb.) memnuniyet ve performans algılarını ölçmek üzere periyodik olarak uygulanan yapılandırılmış anketler aracılığı ile.
- Kurumsal Paydaş Mekanizmaları: Program ve Bölüm Danışma Kurulu toplantıları, dış paydaş görüşmeleri ve sektör temsilcileri ile yapılan istişare toplantıları sonucunda elde edilen kurumsal geri bildirimler ve tutanaklar aracılığı ile.

İzleme ve Değerlendirme Süreci: Bu kanallar aracılığıyla toplanan tüm veriler, Kalite Koordinatörlüğü tarafından kayıt altına alınarak değerlendirilmek üzere Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu'na sunulur. Komisyon, her akademik yarıyıldan en az iki kez toplanarak bu geri bildirimleri veri temelli izleme ve analiz yaklaşımıyla inceler. Paydaş katılımından elde edilen bulgular; kurumsal risklerin belirlenmesi, stratejik amaçların takibi ve YÖKAK "Liderlik, Yönetişim ve Kalite" ölçütleri doğrultusunda analiz edilerek hazırlanan kanıt temelli iyileştirme önerileri Kalite Koordinatörlüğü'ne raporlanır. Kararlaştırılan iyileştirmelerin uygulanma durumu, komisyon tarafından bir sonraki izleme döneminde takip edilerek kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	05.06.2026
Revizyon No	01
Sayfa	3/7

4.2. Dijital ve Yerinde Geri Bildirim Kanallarının Operasyonel Yönetimi ve Analizi

Web sitesi, QR kod ve dijital geri bildirim paneli aracılığıyla iletilen tüm paydaş geri bildirimleri, Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu'na bağlı olarak faaliyet gösteren Paydaş Çalışma Grubu tarafından takip edilir ve kayıt altına alınır. Toplanan geri bildirimler sistematik olarak analiz edilerek "Şikâyet, Öneri ve Memnuniyet Geri Bildirim Analiz Raporu" hazırlanır. Analiz sonuçları doğrultusunda iyileştirme önerileri geliştirilir ve ilgili raporlar Kalite Koordinatörlüğü ile Yüksekokul Yönetimi'ne sunulur. Şikâyet veya önerilerin ilgili olduğu birimlere Kalite Koordinatörlüğü tarafından bildirim yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici faaliyet süreci başlatılır. İletişim bilgisi bulunan paydaşlara, süreç sonucu hakkında ilgili birim tarafından geri bildirim sağlanır.

4.3. Paydaş Anketlerinin Uygulanması ve Stratejik Değerlendirilmesi

Yüksekokulumuzda uygulanan tüm anket süreçleri; kurumsal liderlik, yönetişim ve kalite kültürünün geliştirilmesi amacıyla veri temelli izleme ve analiz yaklaşımıyla yürütülür.

4.3.1. Öğrenci Memnuniyeti Anketi

Öğrenci Memnuniyet Anketi, her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanır ve öğrencilerin geri bildirimlerinin sistematik olarak toplanması amacıyla Öğrenci İşleri Birimi tarafından yürütülür. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir ve elde edilen bulgular Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu'na sunulur. Komisyon, anket sonuçlarını kurumsal gelişim alanları, kalite hedefleri ve iyileştirme ihtiyaçları açısından değerlendirerek öneriler oluşturur ve bu öneriler Kalite Komisyonu ile ilgili birimlerle paylaşılır. Onaylanan iyileştirme faaliyetleri ilgili birimler tarafından uygulanır ve uygulama sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde etkinliği açısından raporlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	05.06.2026
Revizyon No	01
Sayfa	4/7

4.3.2. İdari Personel Memnuniyet Anketi

İdari Personel Memnuniyet Anketi yılda bir defa Haziran–Temmuz döneminde çevrimiçi (online) olarak uygulanır ve katılımın artırılması amacıyla İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından tüm idari personele bilgilendirme ve hatırlatma yapılır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir ve elde edilen veriler Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu’na sunulur. Komisyon, personel memnuniyet sonuçlarını kurumsal yönetim süreçlerinin etkinliği, stratejik hedefler ve performans göstergeleri ile uyum açısından değerlendirerek iyileştirme alanlarını belirler ve kanıt temelli öneriler geliştirir. Oluşturulan iyileştirme önerileri Kalite Komisyonu ve ilgili birimlerle paylaşılır; uygun görülen faaliyetler ilgili birimler tarafından uygulanır ve uygulama sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde etkinliği açısından raporlanır.

4.3.3. Akademik Personel Memnuniyet Anketi

Akademik Personel Memnuniyet Anketi, yılda bir defa Haziran–Temmuz döneminde çevrimiçi (online) olarak uygulanır. Anket sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir ve elde edilen veriler Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu’na sunulur. Komisyon, akademik personel geri bildirimlerini kurumsal liderlik, yönetişim ve kalite kültürünün geliştirilmesi kapsamında stratejik amaçlar, performans göstergeleri ve yönetim süreçlerinin etkinliği açısından değerlendirerek iyileştirme alanlarını belirler ve kanıt temelli öneriler oluşturur. Oluşturulan iyileştirme önerileri Kalite Komisyonu ve ilgili birimlerle paylaşılır; uygun görülen faaliyetler ilgili birimler tarafından uygulanır ve uygulama sonuçları Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde etkinliği açısından raporlanır.

4.3.4. Ders Değerlendirme Anketi

Ders Değerlendirme Anketi, her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanır ve öğrencilerin sisteme erişim süreçlerinin devamı için Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından yürütülür. Anket sonuçları Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından Kalite Koordinatörlüğü’ne iletilir ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir. Analiz edilen sonuçlar Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu’na sunularak ders süreçlerinin etkinliği, eğitim kalitesi ve öğrenci geri bildirimleri açısından değerlendirilir. Komisyon, elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme alanlarını belirler ve kanıt temelli öneriler geliştirir. Oluşturulan iyileştirme faaliyetleri Kalite Komisyonu ve ilgili akademik birimler ile paylaşılır; uygun görülen uygulamalar Yüksekokul Müdürlüğü koordinasyonunda hayata

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	05.06.2026
Revizyon No	01
Sayfa	5/7

geçirilir ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki dönem değerlendirmelerinde etkinliği açısından raporlanır.

4.3.5. Mezun (Dış Paydaş) Değerlendirme Anketi

Mezun Değerlendirme Anketi, mezunlara yönelik olarak yıl sonunda çevrimiçi ortamda Kariyer Merkezi ve Mezunlar Birimi tarafından yürütülür. Anketler ilgili sistem üzerinden uygulanarak mezun geri bildirimleri toplanır. Elde edilen veriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir ve sonuçlar Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu'na sunulur. Komisyonlar, mezun geri bildirimlerini kurumsal gelişim, eğitim-öğretim süreçleri ve paydaş beklentileri açısından değerlendirerek iyileştirme alanlarını belirler ve kanıt temelli öneriler oluşturur. Oluşturulan iyileştirme faaliyetleri ilgili birimler ve Yüksekokul Yönetimi tarafından uygulanır ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde etkinliği açısından raporlanır.

4.3.6. İşverenin Stajyer Değerlendirme Anketi

İşverenin Stajyer Değerlendirme Anketi, öğrencilerin staj sürecinde görev aldıkları işverenler tarafından staj sonunda çevrimiçi sistem veya staj değerlendirme formu aracılığıyla doldurulur. Toplanan değerlendirmeler ilgili bölüm/program koordinasyonu tarafından Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir ve istatistiksel olarak analiz edilir. Analiz sonuçları Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu'na sunulur staj süreçlerinin etkinliği, sektör uyumu ve mesleki yeterlilikler açısından değerlendirilir. Komisyonlar tarafından belirlenen iyileştirme önerileri ilgili akademik birimler ve Yüksekokul Yönetimi tarafından uygulanır ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde raporlanır.

4.3.7. Öğrencinin Staj Yaptığı Kurumu/Kuruluşu/İşletmeyi Değerlendirme Anketi

Öğrencinin Staj Yaptığı Kurumu/Kuruluşu/İşletmeyi Değerlendirme Anketi, öğrencilerin staj sürecini tamamlamalarının ardından çevrimiçi sistem veya staj değerlendirme formu aracılığıyla uygulanır. Öğrenciler, staj dosyalarını teslim etmeden önce ilgili değerlendirme formunu doldurur. Toplanan veriler ilgili bölüm/program koordinasyonu tarafından Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir ve istatistiksel olarak analiz edilir. Analiz sonuçları Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu'na sunulur staj yapılan kurumların uygunluğu, sektör uyumu ve staj sürecinin etkinliği açısından değerlendirilir. Komisyonlar tarafından belirlenen iyileştirme önerileri ilgili akademik birimler ve Yüksekokul Yönetimi tarafından uygulanır ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde raporlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu



ŞİKÂyet ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	05.06.2026
Revizyon No	01
Sayfa	6/7

4.3.8. Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari)

İdari personelin performans değerlendirmesi Haziran–Temmuz döneminde çevrimiçi Personel Performans Değerlendirme Anketi aracılığıyla gerçekleştirilir. Değerlendirme sürecinde her personel için ilgili birim amirleri ve en az üç yönetici görüşü alınarak çok kaynaklı değerlendirme yapılır. Elde edilen veriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından analiz edilerek Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu'na sunulur. Komisyonlar, performans değerlendirme sonuçlarını kurumsal verimlilik, insan kaynakları yönetimi ve gelişim alanları açısından değerlendirerek iyileştirme önerileri oluşturur. Belirlenen iyileştirme faaliyetleri Yüksekokul Müdürlüğü ve ilgili birimler tarafından uygulanır ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde raporlanır.

4.3.9. Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi, her dönem sonunda Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden uygulanır ve öğrenci geri bildirimlerinin sistematik olarak toplanması amacıyla Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından yürütülür. Anket sonuçları Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilir ve istatistiksel olarak analiz edilir. Analiz edilen sonuçlar Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu'na sunularak öğretim süreçlerinin etkinliği, eğitim kalitesi ve akademik gelişim alanları açısından değerlendirilir. Komisyonlar, elde edilen veriler doğrultusunda iyileştirme alanlarını belirleyerek kanıt temelli öneriler oluşturur. Oluşturulan iyileştirme faaliyetleri ilgili akademik birimler ve Yüksekokul Müdürlüğü tarafından uygulanır ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde raporlanır.

4.3.10. Dış Paydaş Anketi

Dış Paydaş Anketi, yüksekokul web sitesi üzerinden dış paydaşların erişimine açık şekilde uygulanır. Anketin yıl içinde en az bir kez akademik dönem sonunda dış paydaşlara ulaştırılması Kurumsal İletişim Birimi tarafından sağlanır. Elde edilen veriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından istatistiksel olarak analiz edilir ve sonuçlar Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu'na sunulur. Komisyonlar, dış paydaş geri bildirimlerini kurumun hizmet kalitesi, paydaş ilişkileri ve stratejik gelişim alanları açısından değerlendirerek iyileştirme önerileri oluşturur. Oluşturulan iyileştirme faaliyetleri Paydaş Çalışma Grubu ve ilgili birimler tarafından uygulanır ve sonuçlar Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenerek bir sonraki değerlendirme döneminde raporlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu



ŞİKÂYET ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	02.12.2024
Revizyon Tarihi	05.06.2026
Revizyon No	01
Sayfa	7/7

5.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi
- Ders Değerlendirme Anketi
- Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi
- Mezun Değerlendirme Anketi
- Personel Performans Değerlendirme Anketi (İdari-Akademi)
- Dış Paydaş Anketi
- İşveren Stajyer Değerlendirme Anketi
- Öğrenci Staj Değerlendirme Anketi
- Şikâyet, Öneri ve Memnuniyet Geri Bildirim Sistemi Kayıtları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu	Kalite Komisyonu