



**SOSYAL BEŞERİ
TEMEL BİLİMLER
AKREDİTASYON ve
RATING DERNEĞİ**

STAR SÜREÇ YÖNETİMİ VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME MEKANİZMASI

STAR, Sosyal, Beşeri ve Temel Bilimler alanında kalite güvencesini sağlamak ve sürekli iyileştirme kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla süreçlerini ulusal ve uluslararası standartlarla uyumlu bir şekilde tasarlamaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan "**STAR Süreç Yönetimi ve Sürekli İyileştirme Mekanizması**", STAR'ın temel süreçlerini düzenli bir izleme, değerlendirme ve iyileştirme döngüsü çerçevesinde ele almayı hedeflemektedir.

Bu mekanizma, paydaşlardan alınan geri bildirimleri etkin bir şekilde kullanarak, STAR'ın akreditasyon süreçlerini daha verimli, şeffaf ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmayı amaçlamaktadır. Süreç yönetiminin her aşamasında, kalite güvencesine yönelik performans ölçütleri oluşturulmuş ve bu ölçütlerin düzenli olarak izlenmesi planlanmıştır. Geri bildirimler, yıllık memnuniyet anketleri, çalıştaylar ve odak grup toplantılarıyla alınmakta; bu veriler ışığında süreçlere ilişkin güncelleme ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Bu mekanizma kapsamında:

- **Süreçlerin İzlenmesi:** Düzenli raporlama ve memnuniyet anketleri ile süreçlerin etkinliği ölçülmekte ve izlenmektedir.
- **Gözden Geçirme Döngüleri:** Yıllık ve periyodik değerlendirme toplantıları ile STAR'ın stratejik hedeflerine uyumlu bir yapı oluşturulmaktadır.
- **Sürekli İyileştirme:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) modeliyle süreçlerdeki eksiklikler giderilmekte ve verimlilik artırılmaktadır.
- **Paydaş Katılımı:** Akademik birimler, değerlendiriciler ve diğer ilgili tarafların sürece aktif katılımı sağlanmaktadır.

Bu doküman, STAR'ın tüm süreçlerini kapsayan detaylı bir yol haritası sunmakta ve kalite güvencesine dayalı bir yönetim anlayışı için rehber niteliği taşımaktadır. Sürekli iyileştirme odağımız, STAR'ı daha güçlü ve sürdürülebilir bir kalite güvencesi sağlayıcısı yapmaya devam edecektir.

Bu çalışma, STAR'ın şeffaflık, hesap verebilirlik ve kalite standartlarına bağlılığını bir kez daha ortaya koymaktadır. Paydaşlarımızın katkılarıyla gelişen bu mekanizma, Türkiye yükseköğretiminde kalite kültürünün güçlenmesine de önemli katkılar sağlayacaktır.

Dr. İsmail Erkam TÜZGEN

STAR Yönetim Kurulu Başkanı

İçindekiler Tablosu

A. TÜM SÜREÇLERİN TANIMLANMASI.....	4
STAR SÜREÇ YÖNETİM EL KİTABI	4
1. SÜREÇLERİN TANIMLANMASI VE HARİTALANMASI	5
1.1. Akreditasyon Başvuru Süreci	5
1.2. Eğitim Süreci	6
1.3. Özdeğerlendirme Raporu Süreci	6
1.4. Değerlendirme Takımı Oluşturma Süreci	7
1.5. Yerleşke Ziyareti Öncesi Süreç	8
1.6. Yerleşke Ziyareti Süreci	9
1.7. Değerlendirme Raporu Hazırlama Süreci	10
1.8. Tutarlılık Raporu Hazırlama Süreci	11
1.9. Akreditasyon Karar Süreci	12
1.10. İtiraz ve Şikâyet Süreci	14
2. STANDART OPERASYON PROSEDÜRLERİ (SOP)	15
2.1. Başvuru Değerlendirme SOP	15
2.2. Eğitim Süreci SOP	15
2.3. Özdeğerlendirme Raporu SOP	15
2.4. Değerlendirme Takımı Oluşturma SOP	15
2.5. Yerleşke Ziyareti Öncesi SOP	16
2.6. Yerleşke Ziyareti SOP	16
2.7. Değerlendirme Raporu Hazırlama SOP	16
2.8. Tutarlılık Raporu SOP	16
2.9. Akreditasyon Karar SOP	16
2.10. İtiraz ve Şikâyet SOP	16
B. İZLEME, GÖZDEN GEÇİRME VE GÜNCELLEME MEKANİZMASININ OLUŞTURULMASI.....	18
1. İzleme Mekanizmaları	18
2. Gözden Geçirme Döngüleri	19
3. Güncelleme Prosedürü	20
4. Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) Döngüsü	20
C. PERİYODİK PLANLARIN BELİRLENMESİ VE DUYURULMASI	21
1. Planlama ve Uygulama Adımları	21
1.1 Gözden Geçirme ve Takvim Oluşturma	21
1.2 Takvimin Paylaşılması	21

D. PAYDAŞ KATILIMINI GÜÇLENDİRME	24
1. Paydaş Katılımı Stratejisi	24
1.1 Geri Bildirim Alımı	24
1.2 Düzenli Etkinlikler	24
1.3 Eylem	25
1.4 Paydaş Geri Bildirimini İzleme ve Entegrasyon	25
E. PERFORMANS RAPORLAMA	26
1. Performans Raporlama	26
1.1 Performans Verilerinin Toplanması:	26
1.2 Performans Analizi:	26
1.3 Performans Raporunun Hazırlanması:	26
1.4 Raporun Yayınlanması ve Paylaşımı:	26
1.5 Takip ve İyileştirme:	27

A. TÜM SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

- **Süreç Haritalama:** Tüm süreçler, detaylı bir Şekilde tanımlanarak bir *süreç haritası* oluşturulmuştur:
 - Başvuru süreci
 - Değerlendirme süreci
 - Raporlama ve geri bildirim süreçleri
 - Akreditasyon sonrası izleme süreçleri
- Süreçlerin her aŐaması standart operasyon prosedürleri (SOP) ile belgelendirilir.

Eylem:

- STAR için *Süreç Yönetim El Kitabı* hazırlanmıŐtır. Bu kitapta süreçlerin kapsamı, hedefleri, sorumlulukları ve anahtar performans göstergeleri (KPI'ler) yer alır.

STAR SÜREÇ YÖNETİM EL KİTABI

Amaç ve Kapsam

STAR, Sosyal, Beşeri ve Temel Bilimler alanındaki lisans programlarının sürekli geliŐimini desteklemek amacıyla, faaliyetlerini kanıta dayalı, Şeffaf ve hesap verebilir bir anlayıŐla yürütmektedir. Hedefi, eğitim kalitesini artırmak için Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kanıta dayalı değerlendirme ve akreditasyon süreçlerini hayata geçirmektedir.

İŞ dünyasıyla kurduğu iş birlikleri sayesinde mezunların istihdam edilebilirliğini artırmayı, yenilikçi eğitim modellerini teŐvik etmeyi ve programların küresel standartlara uyumunu güçlendirmeyi amaÇlamaktadır. Ayrıca, düzenlediği eğitimler, çalıştaylar ve bilgilendirme etkinlikleriyle öğrencilerin aędaŐ ve nitelikli bir eğitim deneyimi kazanmasına katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Süreç Yönetim El Kitabı, STAR'ın misyonu, vizyonu ve kalite politikası doğrultusunda, Sosyal, Beşeri ve Temel Bilimler alanındaki lisans programlarının sürekli geliŐimini desteklemek amacıyla hazırlanmıŐtır. El kitabı, STAR'ın tüm süreçlerini tanımlamak, etkili bir Şekilde yönetmek ve optimize etmek için Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde yapılandırılmıŐtır.

STAR, dünya standartlarında kaliteyi hedefleyen vizyonuyla, Türkiye ve KKTC'deki Sosyal, Beşeri ve Temel Bilimler lisans programlarının mükemmeliyetini artırarak ulusal ve uluslararası düzeyde bir referans noktası olmayı amaÇlamaktadır. Küresel standartlarla uyumlu akreditasyon ve değerlendirme faaliyetleri sayesinde topluma, akademiye ve iş dünyasına nitelikli bireyler kazandırmayı ve böylece sosyal refaha katkıda bulunmayı temel hedefleri arasında görmektedir.

STAR, bu vizyona ulaşmak için toplam kalite yönetimi anlayışıyla oluşturulan kalite politikasını uygulamaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yönetimi ve sürekli iyileştirilmesi için benimsenen temel değerler şunlardır:

- **Hizmet Odaklılık:** Lisans programlarıyla saygılı ve yapıcı bir iş birliği kurulması.
- **Sürekli Öğrenme:** Kendi performansını sürekli geliştirirken ulusal ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarının deneyimlerinden yararlanma.
- **Değer Yaratma:** Sosyal, Beşeri ve Temel Bilimler lisans programlarında paydaşlara katma değer sağlayan hizmetler sunma.
- **İş birlikleri Geliştirme:** Ulusal ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarıyla iş birliği imkanlarını geliştirme.
- **Etik Davranış:** Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine dayalı yüksek etik standartlar benimseme.
- **Şeffaflık ve Hesap Verebilme:** Faaliyetleri hakkında paydaşlara ve kamuoyuna açık ve sorumlu bir bilgilendirme sağlama.

1. SÜREÇLERİN TANIMLANMASI VE HARİTALANMASI

1.1. Akreditasyon Başvuru Süreci

Amaç: Kurumların başvuru süreçlerini doğru ve eksiksiz şekilde tamamlamalarını sağlamak ve böylece değerlendirme sürecinin etkin, şeffaf ve zamanında ilerlemesini garanti altına almak.

Aşamalar:

Her bir adımın sorumluları ve süreç içindeki zamanlaması aşağıda belirtilmiştir.

- **Başvuru Kabul:**
 - Rektörlük veya Fakülte Yönetimi tarafından başvuru dilekçesi alınır.
 - STARAK tarafından belgelerin uygunluğu değerlendirilir.
- **Protokol Süreci:**
 - STARAK tarafından başvurusu kabul edilen lisans programlarının Rektörlük/Fakülte Yönetimi ile STAR arasında protokol imzalanır.
 - Protokol imzalandıktan sonra akreditasyon süreci başlatılır.

Sorumlular: STARAK, STAR Genel Sekreterliği.

İlgili Belgeler:

- [Akreditasyon Başvuru Yönergesi](#)
- [Başvuru Dilekçesi](#)
- [Protokol](#)

Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):

- Başvuru belgelerinin uygunluk oranı (%).
- Belgelerin değerlendirilme süresi (gün).
- Sürecin tamamlanma süresi (ortalama gün).

1.2. Eğitim Süreci

Amaç: Akreditasyon sürecinde görev alacak değerlendiricilere gerekli bilgi ve beceriyi kazandırmak, Bölüm ve Fakültelere yönelik Özdeğerlendirme Raporu hazırlama süreçlerine destek sağlamak.

Aşamalar:

- **Planlama:**
 - Eğitim Komitesi tarafından ihtiyaçların belirlenmesi.
 - Paydaşlarla eğitim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi.
- **Uygulama:**
 - Özdeğerlendirme Raporu hazırlayanlara yönelik eğitimler düzenlenmesi.
 - Akademik ve Öğrenci Değerlendirici eğitimlerinin gerçekleştirilmesi.
 - Pratik uygulama oturumları ve rehberlik sağlanması.
- **Değerlendirme:**
 - Eğitim sonrası katılımcılardan geri bildirimlerin alınması.
 - Eğitim etkinliklerinin verimliliğinin raporlanması ve süreçlerin iyileştirilmesi.

Sorumlular: Eğitim Komitesi, STAR Genel Sekreterliği.

İlgili Belgeler:

- [Eğitim Komitesi Yönergesi](#)
- [Değerlendirme Süreci Eğitim Takvimi](#)

Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):

- Eğitimlere katılım oranı (%).
- Katılımcı memnuniyet puanı (1-5 arası).
- Eğitim sonrası yapılan değerlendirme başarı oranı (%).

1.3. Özdeğerlendirme Raporu Süreci

- **Amaç:** Kurumların güçlü ve zayıf yönlerini analiz ederek gelişim alanlarını belirlemelerine destek olmak.

Aşamalar:

1. Rapor Hazırlığı:

- Fakülte veya Bölüm Yönetimince Özdeğerlendirme Raporu hazırlanır.

- Rapor STARAK’a sunulur.
- 2. **İnceleme:**
 - STARAK raporu inceler, eksik veya hatalı kısımlar hakkında geri bildirim verir.
- 3. **Onay:**
 - Düzeltmeler yapıldıktan sonra rapor kabul edilir veya reddedilir.
- **Sorumlular:** Fakülte Yönetimi, STARAK.
- **İlgili Belgeler:**
 - [Özdeğerlendirme Raporu Yönergesi](#)
 - [Özdeğerlendirme Raporu Şablonu](#)
 - [Ek-Özdeğerlendirme Raporu Tabloları](#)
 - [Değerlendirme ve Akreditasyon Süreci Yönergesi](#)
 - [Web Sayfası Bilgilendirme Raporu](#)
- **Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):**
 - Raporların zamanında teslim oranı (%).
 - Geri bildirim sonrası düzeltilen raporların oranı (%).

1.4. Değerlendirme Takımı Oluşturma Süreci

- **Amaç:** Uzman ve objektif bir değerlendirme ekibi oluşturmak.
- **Aşamalar:**
 1. **Takım Üyelerinin Belirlenmesi:**
 - Aday Belirleme Komitesi tarafından Değerlendirme Takımı üyeleri oluşturulur.
 2. **Onay ve Atama:**
 - Değerlendirme Takımı üyelerinden ön onay alınır ve Takım Başkanı atanır.
 3. **Bilgilendirme:**
 - Fakülte Yönetimiyle Değerlendirme Takımı bilgileri paylaşılır ve çıkar çatışması sorgusu yapılır.
 4. **Süreç Kontrolü:**
 - Takım Başkanlarına Süreç Kontrol Listesi yollanır.
 - Takımda görev alanlara Etik Kurallar ve KVKK evrakları imzalatılır.
 5. **Gerekli Dokümanların Sağlanması:**

- Değerlendirme Takımı üyelerine rapor hazırlama dosyaları ve gerekli iletişim bilgileri gönderilir.
- Özdeğerlendirme Raporları Değerlendirme Takımı ile paylaşılır.
- Değerlendirme Takımı iletişim bilgileri Fakülte Yönetimiyle paylaşılır.
- **Sorumlular:**
 - Aday Belirleme Komitesi, STAR Genel Sekreterliği.
- **İlgili Belgeler:**
 - [Değerlendirme Takımları Yönergesi](#)
 - [Aday Belirleme Komitesi Yönergesi](#)
 - [Süreç Kontrol Listesi](#)
 - [Etik Kurallar](#)
 - [KVKK Aydınlatma Metni](#) ve [Açık Rıza Metni](#)
- **Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):**
 - Takım üyelerinin atanma süresi (gün).
 - Çıkar çatışması bildiren başvuru oranı (%).
 - Süreç kontrol listesinin tamamlanma oranı (%).

1.5. Yerleşke Ziyareti Öncesi Süreç

- **Amaç:** Yerleşke ziyareti öncesinde tüm tarafların hazırlıklı olmasını sağlamak, görüşülecek kişileri tespit etmek ve kalite güvencesini artırmak.
- **Aşamalar:**
 1. **Görevlendirme Yazılarının Gönderimi:**
 - Takım Üyelerine görevlendirme yazısı gönderilir.
 2. **Konaklama ve Ulaşım Düzenlemeleri:**
 - Değerlendirme Takımının konaklayacakları yerler STAR tarafından organize edilir.
 - Değerlendirme Takımının Üniversiteye varış ve çıkış saatleri STAR Genel Sekreterliğine bildirilir.
 3. **Fakülte ve Bölüm Yönetimi ile Koordinasyon:**
 - Akreditasyon odasında bulunması gerekenler listesi, yaka kartları ve takım üyelerinin varış saatleri Fakülte ve Bölüm Yönetimine iletilir.
 4. **Ziyaret Sırasında Ulaşım ve Destek:**
 - Değerlendirme Takımının ziyaret edilecek Üniversiteye ulaşması ve karşılanmasına ilişkin koordinasyon STAR tarafından sağlanır.
 5. **Giderlerin Ödenmesi:**

- Değerlendirme Takım Üyelerinin yol ve yemek giderlerinin yanı sıra ziyaret sürecinde konaklama ödemesi STAR tarafından yapılır.

6. Değerlendirme Belgelerinin Gönderimi:

- Değerlendirme Takım Değerlendirici Çizelgesi (star@star.org.tr) e-posta yoluyla iletilir.
- Değerlendirici Takımları Yönergesi e-posta yoluyla iletilir.
- İç Değerlendirme Anketi (Form2) gönderilir.
- Yerleşke Ziyareti Sonrası Lisans Programı Geri Bildirim Formu (Form3) Takım Başkanına iletilir.
- Dekanlıklara Dış Değerlendirme Formu (Form1) gönderilir.

• Sorumlular:

- Değerlendirme Takımı, Fakülte ve Bölüm Yönetimi, STAR Genel Sekreterliği.

• İlgili Belgeler:

- [Değerlendirme Takımları Yönergesi](#)
- [İç Değerlendirme Anketi Formu \(Form2\)](#)
- [Dış Değerlendirme Formu \(Form1\)](#)
- [Değerlendirme Çizelgesi](#)

• Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):

- Yerleşke ziyareti planlarının zamanında hazırlanma oranı (%).
- Ziyaret öncesi hazırlıkların tamamlanma süresi (gün).
- Yerleşke ziyaretinden alınan paydaş memnuniyeti puanı (1-5 arası).
- Görevlendirme yazılarının zamanında gönderilme oranı (%).

1.6. Yerleşke Ziyareti Süreci

Amaç: Değerlendirme takımlarının, yerleşke ziyareti sırasında etkin ve verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamak ve ziyaretin kalitesini artırmak. Ayrıca ziyaret süresince karşılaşılan sorunları en aza indirmek ve ziyaret sonrası raporlamayı kolaylaştırmak.

Aşamalar:

1. Hazırlık ve Planlama:

- Ziyaret programı ve takvimi Değerlendirme Takımı tarafından hazırlanır.
- Program Fakülte ve Bölüm Yönetimi ile paylaşılır.
- Yerleşke ziyareti planına ilişkin Dekanlık ve ilgili birimlerden onay alınır.

2. Bilgilendirme ve Koordinasyon:

- Değerlendirme Takım Üyelerine görev dağılımı yapılır.

- Fakülte ve Bölüm Yönetimi ziyaret sırasında destek sağlayacak sorumluları belirler.
- Ziyaret programı, paydaşlarla görüşme detayları ve toplantı yerleri kesinleştirilir.

3. Ziyaretin Gerçekleştirilmesi:

- Değerlendirme Takımı, belirlenen yerleşkede ziyaretlerini gerçekleştirir.
- Fakülte ve Bölüm yetkilileriyle birebir görüşmeler yapılır.
- Öğrenci, akademik ve idari personel ile anket, odak grup toplantıları ve birebir görüşmeler gerçekleştirilir.
- Tüm görüşmeler, raporlamada kullanılmak üzere kayıt altına alınır.

4. Sonuçların Paylaşımı:

- Ziyaret sırasında elde edilen bulguların taslak rapor için değerlendirilmesi.
- Değerlendirme sürecine ilişkin ara geri bildirimlerin Fakülte ve Bölüm Yönetimine sözlü olarak iletilmesi.

Sorumlular: Değerlendirme Takımı, Fakülte ve Bölüm Yönetimi, STAR Genel Sekreterliği.

İlgili Belgeler:

- [Yerleşke Ziyareti Planlama Rehberi](#)
- [Değerlendirme ve Akreditasyon Takvimi](#)
- [Yerleşke Ziyareti Sonrası Geri Bildirim Formu](#)

Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):

- Ziyaret programlarının zamanında hazırlanma oranı (%).
- Ziyaret sırasındaki paydaş katılım oranı (%).
- Ziyaret sırasında paydaş memnuniyet puanı (1-5 arası).
- Ziyaret sonrası bulguların rapora işlenme süresi (gün).
- Ziyaret sırasında eksik veya hatalı veri oranı (%).

1.7. Değerlendirme Raporu Hazırlama Süreci

Amaç: Ziyaret ve değerlendirme sonuçlarının sistematik bir rapor haline getirilmesi ve raporun güvenilirliğini, şeffaflığını sağlamak.

Aşamalar:

- **Taslak Raporun Hazırlanması:**
 - Yerleşke Ziyareti son gününden itibaren 1 ay içerisinde (15 gün değerlendirici, 7 gün takım başkanı) Taslak Değerlendirme Raporlarının STARAK'a gönderilmesi.
 - STARAK tarafından incelenen Taslak Değerlendirme Raporlarının Dekanlıklara ve Bölüm Başkanlarına gönderilmesi.

- **Geri Bildirimlerin Alınması:**
 - Taslak Değerlendirme Raporlarına cevaben 1 ay içinde (15. günde) + 30 gün raporlarının gönderilmesi.
- **Kesin Raporun Hazırlanması:**
 - Değerlendirme Takım üyeleriyle + 30 gün raporlarının paylaşılması.
 - Değerlendirme Takım Üyeleri, teslim aldığı tarihten itibaren 1 ay içinde (15. günde) Kesin Değerlendirme Raporlarını STARAK'a gönderir.
- **Kesin Raporun Onaylanması:**
 - Kesin Değerlendirme Raporları STARAK tarafından kabul edilir.
- **Sonuçların Paylaşımı:**
 - STARAK tarafından kabul edilen Kesin Değerlendirme Raporları sonrasında Lisans Programı Değerlendirme Kısa Raporunun hazırlanması.

Sorumlular: Değerlendirme Takımı, STARAK, STAR Genel Sekreterliği.

İlgili Belgeler:

- [Değerlendirme Raporu Yönergesi](#)
- [Kesin Değerlendirme Raporu Şablonu](#)
- [Taslak Değerlendirme Raporu Şablonu](#)
- [Lisans Programı Değerlendirme Kısa Raporu](#)

Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):

- Taslak raporların zamanında teslim edilme oranı (%).
- Geri bildirimlere göre düzeltilen rapor oranı (%).
- Kesin raporların STARAK tarafından onaylanma süresi (ortalama gün).
- Paydaş memnuniyet puanı (1-5 arası).

1.8. Tutarlılık Raporu Hazırlama Süreci

- **Amaç:** Değerlendirme süreçlerinin adil, tutarlı ve şeffaf bir şekilde tamamlandığını doğrulamak.
- **Aşamalar:**
 1. **Kesin Raporların Paylaşımı:**
 - Kesin Değerlendirme Raporları isimsiz olarak Tutarlılık Komitesi üyeleriyle paylaşılır.
 2. **Raporların İncelenmesi:**
 - Kesin Değerlendirme Raporlarının paylaşılmasından itibaren 1 ay içinde Tutarlılık Raporlarının STAR Genel Sekreterliğe gönderilmesi sağlanır.

3. **Tutarsızlıkların Değerlendirilmesi:**
 - Tutarlılık Raporlarında tutarsızlık varsa, ilgili raporlar Değerlendirme Takımına iletilir.
4. **Cevap ve Düzeltmeler:**
 - Değerlendirme Takımı, tutarlılık raporuna cevaben gerekli düzeltmeleri yapar ve STAR Genel Sekreterliğe iletir.
5. **Nihai Tutarlılık Raporunun Hazırlanması:**
 - Değerlendirme Takımının cevaben hazırladığı raporlar incelenir ve nihai tutarlılık raporu hazırlanır.
6. **Arşivleme ve Paylaşım:**
 - Nihai tutarlılık raporları STARAK’a gönderilir ve arşivlenir.
- **Sorumlular:** Tutarlılık Komitesi, Değerlendirme Takımı, STAR Genel Sekreterliği.
- **İlgili Belgeler:**
 - [Tutarlılık Komitesi Yönergesi](#)
 - [Kesin Değerlendirme Raporu Şablonu](#)
 - [Tutarlılık Raporu Şablonu](#)
- **Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):**
 - Kesin raporların zamanında paylaşılma oranı (%).
 - Tutarlılık raporlarının zamanında teslim edilme oranı (%).
 - Tutarsızlık bildirim oranı (%).
 - Nihai tutarlılık raporlarının onaylanma süresi (gün).
 - Paydaş memnuniyeti puanı (1-5 arası).

1.9. Akreditasyon Karar Süreci

- **Amaç:** Değerlendirme sonuçlarına dayanarak nihai akreditasyon kararının alınması ve paylaşılması.
- **Aşamalar:**
 1. **Raporların Paylaşılması:**
 - STARAK Kurul Üyeleriyle Kesin Değerlendirme Raporları ve Tutarlılık Raporları paylaşılır.
 2. **Değerlendirme Notu Kararı:**
 - Değerlendirme notları, Değerlendirme Notu Hesaplama Yönergesi’ndeki parametrelere göre hesaplanır.
 3. **Karar Toplantısı:**
 - STARAK Kurul Üyeleri ile Akreditasyon Karar Toplantısı düzenlenir.

4. **Akreditasyon Kararı:**
 - STARAK Kurul Üyeleri ile akreditasyon kararı alınır.
5. **Geri Bildirim Formu Gönderimi:**
 - Değerlendirme süreci tamamlanan programa Akreditasyon Süreci Geri Bildirim Formu (Form4) gönderilir.
6. **Belge ve Sertifika Teslimi:**
 - Akreditasyon Karar Yazısı, Sertifika, Lisans Programı Değerlendirme Raporu Özeti ve Anket Formu, Fakülte ve Bölüm Yönetimine gönderilir.
7. **Eylem Planı İstenmesi:**
 - Fakülte ve Bölüm Yönetiminden akreditasyon karar tarihinden itibaren 1 ay içinde eylem planı talep edilir.
8. **Kayıt ve Yayın:**
 - Karar YÖKAK AKSİS sistemine kaydedilir.
 - STAR internet sitesinde Akreditasyon Listesinde yayımlanır.
 - STAR internet sitesinde Lisans Programı Değerlendirme Raporu Özeti yayımlanır.
- **Sorumlular:** STARAK, STAR Genel Sekreterliği, Fakülte ve Bölüm Yönetimi.
- **İlgili Belgeler:**
 - [Akreditasyon Süreci Geri Bildirim Formu \(Form4\)](#)
 - [Kesin Değerlendirme Raporu Şablonu](#)
 - [Tutarlılık Raporu Şablonu](#)
 - [Lisans Programı Değerlendirme Kısa Raporu](#)
 - [Lisans Programı Eylem Planı](#)
 - [Değerlendirme Notu Hesaplama Yönergesi](#)
- **Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):**
 - Akreditasyon kararlarının zamanında alınma oranı (%).
 - Geri bildirim formunun zamanında gönderilme oranı (%).
 - Karar sonrası eylem planlarının zamanında teslim edilme oranı (%).
 - Akreditasyon listesi ve raporların yayımlanma süresi (gün).
 - Paydaş memnuniyeti puanı (1-5 arası).

1.10. İtiraz ve Şikâyet Süreci

Amaç:

Değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinde ortaya çıkabilecek itiraz ve şikâyetlerin etkin, adil ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını sağlamak.

Aşamalar:

1. İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması:

- Rektörlük veya Fakülte Yönetimi, STARAK tarafından gönderilen kararlarla ilgili itiraz veya şikâyetlerini yazılı olarak iletebilir.
- İtiraz ve şikâyetler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne hitaben yazılarak itiraz@star.org.tr e-posta adresine gönderilmelidir.

2. İtiraz ve Şikâyet Komitesine İletim:

- Gelen şikâyet ve itirazlar, ilgili Komite tarafından incelenmek üzere kayıt altına alınır.
- Eksik bilgi veya belgelerin tamamlanması durumunda, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

3. Görüş ve İnceleme Süreci:

- İtiraz ve Şikâyet Komitesi, konuyla ilgili detaylı inceleme ve değerlendirme yapar.
- Gerekli durumlarda, ilgili taraflarla görüşmeler gerçekleştirilir.
- Komite, ihtiyaç duyması hâlinde, aktif değerlendirciler arasından seçeceği üç kişiden itiraza ilişkin bir değerlendirme raporu hazırlamalarını talep edebilir.

4. Karar Süreci:

- İtiraz ve Şikâyet Komitesi görüşlerini ve karar önerisini STAR Yönetim Kurulu'na iletir.
- STAR Yönetim Kurulu, itiraz ve şikâyeti dikkate alarak nihai kararını alır.

5. Sonuçların Paylaşımı:

- Nihai karar, yazılı olarak ilgili taraflara iletilir.
- Karara ilişkin tüm belgeler STAR'ın arşivinde muhafaza edilir.

Sorumlular:

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, STAR Yönetim Kurulu, Rektörlük veya Fakülte Yönetimi.

İlgili Belgeler:

- [İtiraz ve Şikâyet Komitesi Yönergesi](#)
- [Değerlendirme ve Akreditasyon Süreçleri Yönergesi](#)

Anahtar Performans Göstergeleri (KPI):

- İtiraz ve şikâyetlerin incelenme süresi (ortalama gün).
- İlgili tarafların memnuniyet oranı (%).
- Nihai kararların zamanında alınma oranı (%).

2. STANDART OPERASYON PROSEDÜRLERİ (SOP)

2.1. Başvuru Değerlendirme SOP

1. Başvuru dilekçelerinin STAR tarafından belirlenen formata uygunluğu kontrol edilir.
2. Başvuruların eksik belge ve bilgi açısından değerlendirilmesi yapılır.
3. Değerlendirme sonucunda eksik belge, bilgi vb. tespit edilen başvurular, kurumlara yazılı olarak bildirilir.
4. Başvurulardaki eksiklikler tamamlandığında başvurular STARAK'a yönlendirilir.
5. STARAK, başvuruların kabulüne veya reddine ilişkin karar alır.
6. Kabul edilen başvurular için lisans programlarının Rektörlük/Fakülte Yönetimi ile STAR arasında protokol imzalanır.
7. Reddedilen başvurular için STAR Genel Sekreterliği tarafından ilgili lisans programlarının Rektörlük/Fakülte Yönetimine e-posta yoluyla bilgilendirme yapılır.

2.2. Eğitim Süreci SOP

1. Eğitim ihtiyaçlarının Eğitim Komitesi tarafından yılda en az iki kez belirlenmesi.
2. Eğitim içeriklerinin oluşturulması ve eğitmenlerin atanması.
3. Eğitim programı takviminin STAR web sitesi üzerinden duyurulması.
4. Eğitimlerin online veya yüz yüze formatta gerçekleştirilmesi.
5. Katılımcılardan anket yoluyla geri bildirim toplanması.
6. Toplanan geri bildirimlerin STAR Yönetim Kuruluna raporlanması.

2.3. Özdeğerlendirme Raporu SOP

1. Kurumlara Özdeğerlendirme Raporu Hazırlama Rehberinin sunulması.
2. Kurumların hazırladığı raporların teslim alınması ve incelenmesi.
3. İnceleme sonucunda eksik bilgi veya uyumsuzluk tespit edilen raporların kurumlara düzeltme talebi gönderilmesi.
4. Düzeltmeler tamamlandıktan sonra raporun STARAK tarafından değerlendirilmesi.

2.4. Değerlendirme Takımı Oluşturma SOP

1. Aday Belirleme Komitesi tarafından değerlendirici takım üyelerinin atanması.
2. Takım üyeleri ile iletişim kurulması ve görevlendirme yazılarının hazırlanması.
3. Değerlendirme sürecine yönelik bilgilendirme yapılması ve sorumlulukların iletilmesi.
4. Takım üyelerinin özdeğerlendirme raporlarına erişiminin sağlanması.

2.5. Yerleşke Ziyareti Öncesi SOP

1. Ziyaret detaylarının (tarih, saat, lokasyon) planlanması ve kurumlarla paylaşılması.
2. Görevlendirme yazılarının gönderilmesi ve lojistik düzenlemelerin tamamlanması.
3. Üniversite yönetiminden gerekli belgelerin temin edilmesi ve yerleşke ziyaretine yönelik ihtiyaçların belirlenmesi.
4. Tüm tarafların ziyaret hazırlıkları için bilgilendirilmesi.

2.6. Yerleşke Ziyareti SOP

1. Değerlendirme takımı ile kurum yetkilileri arasında ilk toplantının yapılması.
2. Kurumda saha incelemeleri ve görüşmelerin gerçekleştirilmesi.
3. Gözlemler sonucunda ilk bulguların kayıt altına alınması ve değerlendirici çizelgelerinin doldurulması.
4. Yerleşke ziyareti sürecinin sonunda bir ara değerlendirme yapılması.

2.7. Değerlendirme Raporu Hazırlama SOP

1. Taslak raporun değerlendirici takım tarafından oluşturulması.
2. Taslak raporun kuruma sunulması ve geri bildirimlerin alınması.
3. Alınan geri bildirimlerin rapora entegre edilmesi.
4. Nihai raporun STAR Yönetim Kuruluna iletilmesi.

2.8. Tutarlılık Raporu SOP

1. Değerlendirme raporlarının Tutarlılık Komitesi tarafından gözden geçirilmesi.
2. Gözlemler ve bulgular doğrultusunda tutarlılık raporunun hazırlanması.
3. Tutarlılık raporunun STAR Yönetim Kuruluna iletilmesi ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi.
4. Nihai tutarlılık raporunun tamamlanarak arşivlenmesi.

2.9. Akreditasyon Karar SOP

1. Kesin raporların STAR Yönetim Kuruluna sunulması.
2. Yönetim Kurulunun raporları incelemesi ve karar alınması.
3. Akreditasyon kararının yazılı olarak ilgili kuruma bildirilmesi.
4. Karar sonuçlarının STAR web sitesinde yayımlanması.

2.10. İtiraz ve Şikâyet SOP

1. Şikâyet ve itiraz başvurularının STAR Şikâyet Komitesi'ne yazılı olarak iletilmesi.
2. Şikâyet ve itirazların ön incelemesinin yapılması ve ilgili belgelerin toplanması.

3. Şikâyet Komitesi'nin ilgili taraflarla görüşmeler yaparak çözüm önerisi hazırlaması.
4. Hazırlanan çözüm önerilerinin STAR Yönetim Kuruluna sunulması ve karara bağlanması.
5. Nihai kararın başvuru sahiplerine yazılı olarak iletilmesi.

B. İZLEME, GÖZDEN GEÇİRME VE GÜNCELLEME MEKANİZMASININ OLUŞTURULMASI

- **İzleme Mekanizmaları:** Her süreç için düzenli izleme araçları belirlenir. Örneğin:
 - Yıllık memnuniyet anketleri (kurumlar ve değerlendiriciler için).
 - Akreditasyon süreci tamamlandıktan sonra performans raporları (Tematik analiz, SP izleme, mali raporlar ve faaliyet raporları vb.).
- **Gözden Geçirme Döngüleri:** Tüm süreçlerin gözden geçirilmesi için dönem belirlenmesi (örneğin, yılda bir kez veya her 2 yılda bir).
- **Güncelleme Prosedürü:** Gözden geçirme sonucunda süreçlerde yapılacak değişikliklerin nasıl uygulanacağına dair bir prosedür geliştirilir.

Eylem:

- Süreç izleme ve güncelleme için bir *Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ)* döngüsü modeli benimsenir.

1. İzleme Mekanizmaları

Her sürecin etkinliğini ve başarısını değerlendirmek için düzenli izleme araçları kullanılır. Aşağıda kullanılan yöntemler belirtilmiştir:

- **Yıllık Memnuniyet Anketleri:**
 - **Kurumlar:** Akreditasyon sürecini tamamlayan kurumlara süreçle ilgili memnuniyetlerini ölçmek amacıyla yıllık anketler gönderilir.
 - Özdeğerlendirme Raporu Hazırlama Eğitimi Memnuniyet Anketi
 - Akreditasyon Başvuru Sürecindeki Bölüm Başkanları Eğitimi Memnuniyet Anketi
 - **Değerlendiriciler:** Değerlendirme takım üyelerinin süreç hakkındaki geri bildirimleri alınır (eğitim, süreç vb.). Ayrıca, 360 derece geri bildirim uygulaması ile değerlendiricilerin kendi performansları da gözden geçirilir.
 - Değerlendirici Eğitimleri (Yeni Değerlendiriciler için) Memnuniyet Anketi
 - Değerlendirici Tazeleme Eğitimi (Mevcut Değerlendiriciler için) Memnuniyet Anketi
 - Öğrenci Değerlendirici Eğitimleri Memnuniyet Anketi
- **Çalıştay ve Odak Grup Toplantıları:**
 - Program yöneticileri (bölüm başkanları), takım başkanları, değerlendiriciler.
 - 7 Bölge 7 Çalıştay
 - Yerleşke Ziyareti ve Ziyaret Sonrası İşlemler Takım Başkanları Eğitimi
 - Yerleşke Ziyareti ve Ziyaret Sonrası İşlemler Değerlendirici Eğitimi
 - Değerlendirme ve Akreditasyon Süreçleri İçin İç Paydaş Toplantısı
 - Değerlendirme ve Akreditasyon Süreçleri İçin Dış Paydaş Toplantısı
- **Performans Raporları:**

- **Kapsam:** Her yıl akreditasyon süreçlerinden elde edilen veriler analiz edilerek süreç performans raporları oluşturulur.
- **Raporlar:**
 - [Tematik Analiz Raporları](#)
 - [Faaliyet Raporları](#)
 - [Mali Raporlar](#)
 - [Stratejik Plan İzleme Raporları](#)
- **Yerleşke Ziyareti Sonrası Geri Bildirim:**
 - Her yerleşke ziyareti sonrası değerlendirme ekiplerinden ve değerlendirilen kurumlardan geri bildirim toplanır.
 - Katılımcıların isimleri anonimleştirilerek şeffaflık sağlanır.
- **İzleme Raporları:**
 - İzleme sonuçları (Süreç bazında anahtar performans göstergeleri ile) yılda bir kez " Süreç Değerlendirme Raporu" olarak yayımlanır.
 - Metrikler: Ziyaret programlarının zamanında hazırlanma oranı (%). Ziyaret sırasındaki paydaş katılım oranı (%). vb

2. Gözden Geçirme Döngüleri

STAR'ın süreçlerinin stratejik hedeflerle uyumlu olup olmadığını anlamak ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek için düzenli gözden geçirme döngüleri oluşturulmuştur.

- **Yıllık Gözden Geçirme:**
 - **Hedef:** Süreçlerin yılda bir defa kapsamlı şekilde değerlendirilmesi.
 - **Katılımcılar:** STARAK üyeleri, STAR Genel Sekreterliği, değerlendirme takımı başkanları.
 - **Sonuç:** Değerlendirme raporu ve öneriler STAR Yönetim Kuruluna sunulur.
- **6 Aylık Ara Gözden Geçirme:**
 - **Hedef:** Süreçlerdeki kısa vadeli iyileştirme fırsatlarını belirlemek.
 - **Kapsam:** Özellikle eğitim süreçleri ve yerleşke ziyaretleri gibi kritik süreçler.
 - Genellikle Komite Raporları esas alınır.
- **Stratejik Gözden Geçirme (2 Yılda Bir):**
 - **Hedef:** STAR'ın uzun vadeli stratejik hedeflerine uyumunu değerlendirmek ve stratejik planın güncellenmesi.

- **Araç:** Stratejik Plan İzleme Raporu.

3. Güncelleme Prosedürü

Gözden geçirme sonuçlarına göre süreçlerin güncellenmesi için aşağıdaki standart prosedür izlenir.

1. **Değerlendirme:** İzleme ve gözden geçirme raporlarındaki bulgular analiz edilir.
2. **Taslak Oluşturma:** Değişiklik önerileri bir taslak haline getirilir.
3. **Onay:** Taslak öneriler STARAK tarafından değerlendirilir ve onaylanır.
4. **Duyuru:** Güncellenen süreçler STAR web sitesinde yayımlanır.
5. **Eğitim:** Süreç değişiklikleri hakkında bilgilendirme ve eğitim programları düzenlenir.

4. Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) Döngüsü

Bu döngü, STAR'ın süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlamak için bir rehber olarak kabul edilmektedir.

4.1. Planla

İzleme ve gözden geçirme raporlarına dayanarak süreç iyileştirme hedefleri belirlenir.

4.2. Uygula

Belirlenen hedefler doğrultusunda süreç değişiklikleri uygulanır.

4.3. Kontrol Et

Değişikliklerin etkileri analiz edilir ve sonuçlar raporlanır.

4.4. Önlem Al

Elde edilen sonuçlara göre gerekli önlemler alınır veya süreç yeniden düzenlenir.

Sonuç

Bu mekanizma, STAR'ın süreçlerini sistematik bir şekilde izlemesine, değerlendirmesine ve güncellemesine olanak tanır. Tüm adımların şeffaf bir şekilde yürütülmesi, STAR'ın güvenilir ve sürdürülebilir bir kalite güvencesi sistemi oluşturmasını sağlamaktadır.

C. PERİYODİK PLANLARIN BELİRLENMESİ VE DUYURULMASI

- STAR süreçlerinin periyodik gözden geçirme tarihlerini belirlenir ve takvim oluşturulur.
- Bu takvim tüm paydaşlarla (değerlendiriciler, kurumlar ve iç ekipler) paylaşarak şeffaflığı artırılır.

Eylem:

- "STAR Süreç Gözden Geçirme ve Güncelleme Takvimi" adı altında yıllık bir plan yayınlanır.
- Bu takvimi STAR'ın web sitesinde görünür bir şekilde duyurulur.

1. Planlama ve Uygulama Adımları

1.1 Gözden Geçirme ve Takvim Oluşturma

- **Gözden Geçirme Periyotları:** STAR'ın temel süreçleri için gözden geçirme tarihleri aşağıdaki şekilde belirlenir:
 - **Akreditasyon Süreçleri:** Yılda bir kez, Aralık ayında.
 - **Eğitim Süreçleri:** Her altı ayda bir, Haziran ve Aralık aylarında.
 - **Değerlendirme Süreçleri:** Yılda bir kez, Eylül ayında.
 - **Şikâyet ve İtiraz Süreçleri:** Üç ayda bir, Mart, Haziran, Eylül ve Aralık aylarında.
 - **Stratejik Plan İzleme:** İki yılda bir, Aralık ayında detaylı gözden geçirme.
- **Takvim:** Her süreç için ayrı sütunlar içeren, kolay anlaşılır bir "STAR Süreç Gözden Geçirme ve Güncelleme Takvimi" hazırlanır.

1.2 Takvimin Paylaşılması

- **Paydaşlar:** Değerlendiriciler, akreditasyon süreçlerinden geçen kurumlar, STAR'ın iç ekipleri.
- **Paylaşım Kanalları:**
 - STAR Web Sitesi: Takvim, STAR'ın web sitesinde erişilebilir hale getirilir.
 - E-posta Duyuruları: Paydaşlara takvimin güncel hali e-posta yoluyla gönderilir.
 - Yıllık Bilgilendirme Toplantıları: Takvim, toplantılarda sunumlarla paylaşılır.
- **Yıllık Plan Yayını:**
 - Takvim, her yıl Ocak ayında "STAR Süreç Gözden Geçirme ve Güncelleme Takvimi" adıyla yayımlanır.

- Takvim, STAR web sitesinde sabit bir sekme altında sürekli erişilebilir olur.
- Paydaşlardan gelen geri bildirimlere göre, yıl içinde gerektiğinde güncellemeler yapılır.

STAR Süreç Gözden Geçirme ve Güncelleme Takvimi

Süreç	Gözden Geçirme Tarihi	Son Güncelleme Tarihi
Akreditasyon Süreçleri	Aralık	Ocak
Eğitim Süreçleri	Haziran, Aralık	Şubat, Temmuz
Değerlendirme Süreçleri	Eylül	Kasım
İtiraz ve Şikâyet	Mart, Haziran, Eylül, Aralık	Ocak, Temmuz
Stratejik Plan İzleme	Aralık (2 Yılda Bir)	Şubat (Sonraki Yıl)
Süreç Geliştirme Paydaş Çalıştayı	Eylül (Yılda Bir)	

Detaylı Takvim

Ay	Gözden Geçirilen Süreçler
Ocak	Performans Raporları (Yıllık) Faaliyet Raporu, Mali Rapor, Tematik analiz Raporu, SP İzleme Raporu
Mart	Değerlendirme Süreçleri (Yıllık): Çalıştay ve odak grup toplantıları. Program yöneticileri (bölüm başkanları), takım başkanları, değerlendiriciler. Anket sonuçlarının detaylı tartışılması, iyileştirme için somut öneriler geliştirilmesi.
Nisan	İzleme Raporu (Yıllık): İzleme sonuçları (Süreç bazında anahtar performans göstergeleri ile) yılda bir kez " Süreç Değerlendirme Raporu" olarak yayımlanır.
Mayıs/Aralık	Paydaşlara Yönelik Bilgilendirme toplantıları (Yıllık): Süreçlerde yapılan iyileştirmeleri ve planlamaları paydaşlara iletmek.
Temmuz ve süresiz	Eğitim Süreçleri: Eğitim etkinliklerinin planlanması (Temmuz) ve geri bildirim toplanması ve eğitimlere yönelik geri bildirimlerin analizi. Her eğitim sonrası (değerlendirme eğitimi, özdeğerlendirme raporu hazırlama vb.). Eğitimlerin içeriği, yöntemleri ve uygulama etkileri hakkında geri bildirim toplamak.
Nisan/Aralık	Süreç Geliştirme Paydaş Çalıştayı: Mart/Eylül aylarında geri bildirimler toplanır. Kalite Güvencesi ve Sürekli İyileştirme Komitesi liderliğinde düzenlenir. Toplanan geri bildirimlerin eylem planlarına dönüştürülmesi.

Aralık	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çalışmaları: STAR Yönetim Kuruluna yıllık geri bildirim sonuçlarının sunulması
Süresiz	Yerleşke Ziyaretleri Sonrası Geri Bildirim Değerlendirme ekipleri ve değerlendirilen kurum. Her ziyaret sonrası, maksimum 2 hafta içinde. Tüm paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri

Şeffaflığı Artıracak Ekstra Önlemler

1. **Raporlama:** Gözden geçirme sonuçları, "Yıllık STAR Faaliyet Raporu"nda detaylandırılır.
2. **Paydaş Katılımı:** Gözden geçirme sürecine paydaşların aktif katılımı sağlanır; örneğin çalıştaylar düzenlenir.
3. **Geri Bildirim:** Takvime yönelik öneriler, tüm paydaşlardan anketlerle toplanır ve değerlendirilir.

Sonuç

Bu periyodik planlama ve duyurma yaklaşımı, STAR süreçlerinin şeffaf, sistematik ve sürekli iyileştirmeye açık hale gelmesini sağlar. Paydaşların bilgilendirilmesi, STAR'ın güvenilirliğini ve hesap verebilirliğini güçlendirir.

D. PAYDAŞ KATILIMINI GÜÇLENDİRME

- Süreçlerin geliştirilmesi ve izlenmesinde paydaşlardan geri bildirim alınır.
- Yıllık çalıştaylar veya odak grup toplantıları düzenleyerek kurumların ve değerlendiricilerin süreçlerle ilgili önerilerini toplanır.

Eylem Önerisi:

- "STAR Süreç Geliştirme Paydaş Çalıştayı" gibi düzenli etkinlikler düzenlenir.

1. Paydaş Katılımı Stratejisi

1.1 Geri Bildirim Alımı

- **Süreç Bazlı Anketler:**
 - **Kapsam:** Kurumlar, değerlendiriciler ve iş dünyası temsilcileri.
 - **Zamanlama:** Yılda iki kez (Mart ve Eylül).
 - **İçerik:** Süreçlerin verimliliği, STAR desteği ve uygulama kalitesine yönelik sorular.
- **Odak Grup Görüşmeleri:**
 - **Katılımcılar:** Akademik personel, değerlendiriciler ve program yöneticileri.
 - **Amaç:** Derinlemesine analiz ve süreçlerdeki eksikliklerin belirlenmesi.
- **Çevrimiçi Geri Bildirim Sistemi:**
 - Tüm paydaşların süreçlere ilişkin öneri ve şikayetleri, STAR web sitesinde bulunan [Geri Bildirim Yönetim Sistemi](#) üzerinden iletilir.

1.2 Düzenli Etkinlikler

- **Yıllık Çalıştaylar:**
 - **Adı:** "STAR Süreç Geliştirme Paydaş Çalıştayı"
 - **Amaç:** Süreçlerin geliştirilmesine yönelik geri bildirimlerin ve önerilerin toplanması.
 - **Format:** Katılımcı grupları arasında interaktif tartışmalar ve problem çözme oturumları.
 - **Zamanlama:** Nisan ve Kasım aylarında yılda iki kez.
- **Paydaş Forumları:**
 - **Amaç:** Tüm süreçlerin genel değerlendirmesi için yılda bir kez düzenlenen geniş kapsamlı bir forum.

1.3 Eylem:

- **"STAR Süreç Geliştirme Paydaş Çalıştayı" Düzenlenmesi:**
 - **Hedef:** Tüm paydaşların süreç iyileştirme faaliyetlerine aktif katılımını sağlamak.
 - **İçerik:**
 - Anket ve odak grup sonuçlarının paylaşımı.
 - Beyin fırtınası oturumlarıyla süreç iyileştirme önerilerinin geliştirilmesi.
 - Örnek olay incelemeleri (case studies) ile uygulama sorunlarının analiz edilmesi.
 - **Katılımcılar:**
 - Akademik personel (bölüm başkanları ve öğretim üyeleri).
 - Değerlendiriciler (takım üyeleri ve başkanları).
 - Kurumsal yöneticiler (rektörlük ve fakülte temsilcileri).
 - İş dünyası temsilcileri ve mezunlar.

1.4 Paydaş Geri Bildirimini İzleme ve Entegrasyon

- **Süreç Güncellemeleri:**
 - Çalıştay ve anket sonuçları doğrultusunda süreçlerde yapılacak değişiklikler belirlenecek.
 - Güncelleme sonuçları "STAR Süreç İyileştirme Raporu" ile tüm paydaşlarla paylaşılacak.
- **Geri Bildirimlerin Analizi:**
 - Veriler SPSS, Excel ve tematik analiz araçları kullanılarak analiz edilir.
 - Analiz sonuçları STAR Yönetim Kurulu'na sunulur ve eylem planı oluşturulur.

Sonuç

Bu strateji, STAR süreçlerinin geliştirilmesine tüm paydaşların aktif katkısını sağlar. Çalıştaylar ve düzenli geri bildirim mekanizmaları STAR süreçlerinin daha etkin, katılımcı ve şeffaf bir yapıya kavuşmasını destekler.

E. PERFORMANS RAPORLAMA

- Tüm süreçlerin verimliliğini değerlendirmek için düzenli olarak *STAR Süreç Performans Raporları* yayınlanır.
- Bu raporlarda:
 - Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı
 - Güncelleme ihtiyaçları
 - Gelecek dönem planları açıklanır.

1. Performans Raporlama

Amaç:

STAR'ın tüm süreçlerinin etkinliğini ölçmek, hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını değerlendirmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek.

Eylem Adımları:

1.1 Performans Verilerinin Toplanması:

- Tüm süreçlerde kullanılan KPI'lar doğrultusunda yılda iki kez veri toplanır (örneğin, Haziran ve Aralık).
- Özellikle süreç memnuniyeti, rapor teslim süreleri, başvuru eksiksizliği gibi temel metriklere odaklanılır.

1.2 Performans Analizi:

- Toplanan veriler doğrultusunda süreçlerin etkinliği analiz edilir.
- Hedeflere ulaşma oranları belirlenir ve iyileştirme gerektiren alanlar detaylandırılır.
- SWOT analizi ile süreçlerin güçlü ve zayıf yönleri belirlenir.

1.3 Performans Raporunun Hazırlanması:

- Yılda bir kez "STAR Süreç Performans Raporu" hazırlanır.
- Rapor, aşağıdaki başlıkları içerir:
 - **Hedeflerin Gerçekleştirilmesi:** Süreç bazında hedeflerin gerçekleştirilme oranları.
 - **Gerekli İyileştirmeler:** Tespit edilen eksiklikler ve iyileştirme önerileri.
 - **Gelecek Dönem Planları:** STAR'ın süreçleri için belirlenen stratejik hedefler ve uygulama planları.

1.4 Raporun Yayınlanması ve Paylaşımı:

- STAR Süreç Performans Raporu STAR web sitesinde yayınlanır.

- Rapor, tüm paydaşlara (akreditasyon değerlendirme takımları, kurumlar ve iç ekipler) e-posta yoluyla iletilir.

1.5 Takip ve İyileştirme:

- Paydaşlardan raporla ilgili geri bildirim alınır ve bu geri bildirimler bir sonraki performans raporuna dahil edilir.
- Süreç iyileştirme çalıştaylarında rapor bulguları tartışılır.

Somut Örnek:

- **Rapor Başlığı:** 2025 STAR Süreç Performans Raporu.
- **Kapsam:** 2025 yılı boyunca gerçekleştirilen akreditasyon başvuru süreci, değerlendirici eğitimleri ve şikâyet süreçleri gibi tüm ana faaliyetlerin performans sonuçları.
- **Planlanan Yayın Tarihleri:**
 - Yıllık Süreç Performans Raporu: Aralık 2025

Bu performans raporlama sistemi, STAR'ın süreç yönetimindeki ve iyileştirme faaliyetlerindeki şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesini güçlendirecektir.