

NUH NACİ YAZGAN ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SÜRECİ
UYGULAMA USUL VE ESASLARI

1. AMAÇ

Bu usul ve esasların amacı, Kalite Güvence Sistemi kapsamında Nuh Naci Yazgan Üniversitesi'nde gelişmeye açık ve zayıf yönlerin belirlenmesi ve ilgili alanlarda iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi amacıyla tüm paydaşlardan geri bildirimlerin alınması, alınan geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve belirlenen iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik süreçlere ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

2. KAPSAM

Bu usul ve esaslar, Kalite Güvence Sistemi kapsamında Üniversitede gerçekleştirilen faaliyetlerde sürekli iyileştirme sağlayabilmek amacıyla tüm paydaşların görüşlerinin alınabileceği ölçme ve değerlendirme yönteminin belirlenmesi, gerekli verilerin toplanması, toplanan verilerin analiz edilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması süreçleri ile ilgili faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Bu usul ve esaslarda yer alan;

- a. **Akademik Birim:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesine bağlı fakülte, enstitü, meslek yüksekokulu ve bunların bünyesindeki bölüm/program/anabilim dallarını,
- b. **Anket:** Üniversite sunulan hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için paydaşlardan geri bildirimlerin alınması amacıyla hazırlanan formları,
- c. **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığını,
- d. **Dış Paydaş:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi dış paydaşlarını,
- e. **Geri Bildirim:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi süreçlerinden etkilenen paydaşlara ait şikâyet, öneri ve istek bildirimlerini,
- f. **İdari Birim:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesine bağlı idari birimleri,
- g. **Kalite Komisyonu:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Kalite Komisyonunu,
- h. **Kalite Koordinatörlüğü:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğünü,
- i. **Mezun:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi mezunlarını,
- j. **Öğrenci:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi öğrencilerini,
- k. **Öneri/ İstek:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesinde yürütülen süreçlerin iyileştirilmesine yönelik paydaşların görüş ve düşüncelerini,
- l. **Rektörlük:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi rektörlüğünü,
- m. **Senato:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Senatosunu,
- n. **Şikâyet:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesinde yürütülen süreçlerin iyileştirilmesine yönelik paydaşların memnuniyetsizliklerini,

ifade etmektedir.

4. SORUMLULAR

Üniversitede gelişmeye açık ve zayıf yönlerin belirlenmesi, paydaşlardan geri bildirimlerin alınması, alınan geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve belirlenen iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik süreçlerden başta Kalite Koordinatörlüğü olmak üzere Kalite Komisyonu, Birim Kalite Komisyonları ve Kalite Alt Komisyonları sorumludur. Ayrıca iyileştirme önerilerinin değerlendirilmesi ve hayata geçirilmesi ile ilgili süreçlerin yönetiminden Rektörlük sorumludur.

5. UYGULAMA

Üniversitede iyileştirme süreçlerinde paydaşların görüşlerinin alınabilmesi amacıyla kullanılan yöntemler aşağıdaki gibidir:

- Memnuniyet ve değerlendirme anketleri,
- Dönem sonu akademik birim toplantıları,
- Üniversite web sayfası üzerinden kalite koordinatörlüğüne ya da Rektörlük makamına ulaştırılan bireysel başvurular.

5.1. Memnuniyet ve Değerlendirme Anketleri

Üniversitede gerçekleştirilen tüm faaliyetlere ilişkin paydaşların görüş ve önerilerini alabilmek amacıyla Kalite Faaliyet Takviminde belirtilen dönemlerde memnuniyet ve değerlendirme anketleri uygulanmaktadır. Paydaş geri bildirimlerini almak amacıyla Üniversitede kullanılan anketler şunlardır:

5.1.1. Üniversite Çalışanı Memnuniyet Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından idari ve akademik personelin Üniversitede yürütülen süreçlerle ilgili görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.2. Dış Paydaş Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından işveren ve diğer dış paydaşların Üniversite mezunları ile ilgili görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.3. Liderlik Ölçüm Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite idari ve akademik personelinin yöneticileri hakkındaki görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.4. Mezun Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite mezunlarının mezun olduğu akademik birim hakkındaki görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.5. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin Üniversitede yürütülen süreçlerle ilgili görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.6. Bölüm/Program Değerlendirme Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin akademik birimlerde yürütülen eğitim-öğretim, ölçme-değerlendirme, akademik danışmanlık ve rehberlik faaliyetleri ile ilgili görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.7. Ders Değerlendirme Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin her dönem sonunda almış oldukları derslere ilişkin görüş ve önerilerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.8. Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin almış oldukları dersleri veren öğretim elemanlarına ilişkin görüşlerini almak amacıyla uygulanır.

5.1.9. Öğrenci Beklenti Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversiteye yeni başlamış olan öğrencilerin, Üniversite ile ilgili beklentilerini ölçmek amacıyla uygulanır.

5.1.10. Anketlerin Hazırlanması ve Yürürlüğe Alınması

Kalite Komisyonunca hazırlanan anketler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından Kalite Faaliyet Takviminde belirtilen zaman dilimlerinde iç ve dış paydaşlara ulaştırılır. Anket uygulama süreci kişisel verilerin korunması ve gizlilik ilkelerine uygun olarak yürütülür.

5.1.11. Anket Verilerinin İncelenmesi ve İyileştirme Faaliyetlerinde Kullanılması

Anket sonuçları ilgili akademik ve idari birim tarafından incelenir; birim yetki alanına giren iyileştirmeler yerine getirilir. Daha büyük boyutlu iyileştirme önerileri Kalite Komisyonunda değerlendirilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne rapor edilir. Kalite Komisyonu akademik ve idari birimlerden gelen iyileştirme önerilerini değerlendirir ve uygun görülenleri Rektörlüğe teklif eder. Rektörlük Kalite Komisyonunca teklif edilen iyileştirme önerilerinden uygun görülenleri mevcut kaynaklar ve bir plan dahilinde hayata geçirir. Kalite Koordinatörlüğü Rektörlük adına iyileştirme faaliyetlerinin takibinden sorumludur.

Her bir anket için Kalite Koordinatörlüğünce değerlendirme raporu hazırlanır. Hazırlanan sonuç raporları Kalite Koordinatörlüğü internet sayfasında bulunan “Raporlar” başlığı altındaki “Anket Sonuç Raporları” bölümünde yayınlanır. Anket sonuçları ile ilgili veriler Kalite Koordinatörlüğünce kayıt altına alınır.

5.1.12. Anket Uygulama Takvimi

Üniversitede paydaş geri bildirimlerini almak amacıyla düzenlenen anketlerin uygulama periyodu, zamanı, sorumlu birimi ve diğer bilgileri Tablo 1’de gösterildiği gibidir.

Tablo 1: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Anket Uygulama Takvimi

Anket Adı	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Uygulama Alanı	Sorumlu Birim	Değerlendirme
Üniversite Çalışanı Memnuniyet Anketi	Yılda Bir Kez	Her yıl Haziran ayı	İdari ve Akademik Tüm Üniversite Personeli	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Dış Paydaş Anketi	Yılda Bir Kez	Her yıl Nisan ayı	Üniversite Mezunlarının İşverenleri	Mezunlar Ofisi, Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Mezun Anketi	Yılda Bir Kez	Her yıl Nisan ayı	Üniversite Mezunları	Mezunlar Ofisi, Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Liderlik Ölçüm Anketi	Yılda Bir Kez	Her yıl Haziran ayı	İdari ve Akademik Tüm Üniversite Personeli	Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Öğrenci Memnuniyet Anketi	Yılda Bir Kez	Her yıl Haziran ayı	Tüm Öğrenciler	Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Bölüm/Program Değerlendirme Anketi	Yılda Bir Kez	Her yıl Haziran ayı	Tüm Öğrenciler	Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Ders Değerlendirme Anketi	Yılda İki Kez	Her eğitim öğretim yarıyılı sonunda	Tüm Öğrenciler	Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi	Yılda İki Kez	Her eğitim öğretim yarıyılı sonunda	Tüm Öğrenciler	Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük
Öğrenci Beklenti Anketi	Yılda Bir Kez	Her eğitim öğretim yılı başında	1. Sınıf Öğrencileri	Akademik Birimler	Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Rektörlük

5.2.Dönem Sonu Akademik Birim Toplantıları

Her eğitim öğretim yarıyılı sonunda akademik birimler tarafından; öğretim elemanları ve öğrencilerin sona eren eğitim-öğretim yarıyılında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili öneri/istek/şikayetlerinin alınması amacıyla toplantılar gerçekleştirilir. Toplantılar sonucunda alınan geri bildirimler incelenir ve akademik birim yetki alanına giren iyileştirmeler yerine getirilir. Daha büyük boyutlu iyileştirme önerileri Kalite Komisyonunda değerlendirilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne rapor edilir. Kalite Komisyonu akademik birimlerden gelen iyileştirme önerilerini değerlendirir ve uygun görülenleri Rektörlüğe teklif eder. Rektörlük Kalite Komisyonunca teklif edilen iyileştirme önerilerinden uygun görülenleri mevcut kaynaklar ve bir plan dahilinde hayata geçirir. Kalite Koordinatörlüğü Rektörlük adına iyileştirme faaliyetlerinin takibinden sorumludur.

5.3.Üniversite Web Sayfası Üzerinden Kalite Koordinatörlüğüne Ulaştırılan Bireysel Başvurular

Üniversite ana web sitesinde iç ve dış paydaşların Üniversitede yürütülen süreçlere ilişkin öneri, şikayet, istek ve bilgi talebinde bulunabildikleri bir sayfa oluşturulmuştur (<https://portal.nny.edu.tr/istek-dilek-sikayet.php>). İç ve dış paylar tarafından iletilen önerilerle ilgili iyileştirme süreçleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir. Öneri, şikayet ve istekler değerlendirilmek üzere Kalite Komisyonuna rapor edilir. Kalite Komisyonu iç ve dış

paydaşlardan gelen iyileştirme önerilerini değerlendirir ve uygun görülenleri Rektörlüğe teklif eder. Rektörlük Kalite Komisyonunca teklif edilen iyileştirme önerilerinden uygun görülenleri mevcut kaynaklar ve bir plan dahilinde hayata geçirir. Kalite Koordinatörlüğü Rektörlük adına iyileştirme faaliyetlerinin takibinden sorumludur. Değerlendirme sonuçları öneri sahibine bildirilmektedir.

5.4.Rektörlük Makamına Ulaştırılan Bireysel Başvurular

İç ve dış paydaşları Üniversitede yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak doğrudan Rektörlük makamına bireysel öneri/istek/şikâyette bulunabilmektedir (<https://portal.nny.edu.tr/istek-dilek-sikayet-rektor.php>). Rektörlük makamına gelen geri bildirimler Rektörlük tarafından değerlendirilerek mevcut kaynaklar ve bir plan dahilinde uygulamaya alınmaktadır. Değerlendirme sonuçları öneri sahibine bildirilmektedir.

6. Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Süreci

Paydaş geri bildirim yönetim süreci ile ilgili iş akış şeması Şekil 1’de gösterildiği gibidir.

Akademik ve İdari Birimler	Birim Kalite Komisyonu	Kalite Koordinatörlüğü	Üniversite Kalite Komisyonu	Rektörlük
<ul style="list-style-type: none">Anketler, Dönem Sonu Değerlendirme Toplantıları, Bireysel Başvuru ile Problem/İyileştirme Önerilerinin Alınması	<ul style="list-style-type: none">Bölüm, Fakülte/Enstitü, MYO Kalite Komisyonlarında Önerilerin DeğerlendirilmesiGerekli İyileştirmelerin YapılmasıBüyük Boyutlu İyileştirmelerin Kalite Koordinatörlüğüne İletilmesi	<ul style="list-style-type: none">Ön Değerlendirme ve Analizlerin YapılmasıBelirlenen İyileştirme Önerilerinin Üniversite Kalite Komisyonuna İletilmesiYapılan İyileştirmelerin Takip Edilmesi	<ul style="list-style-type: none">İyileştirme Önerilerinin DeğerlendirilmesiGerekli Görülen Hususların Rektörlüğe Rapor Edilmesi	<ul style="list-style-type: none">İyileştirme Önerilerinin Değerlendirilmesiİyileştirmeler için Gerekli Koordinasyonun Sağlanmasıİyileştirmeler için Gerekli Kaynağın AktarılmasıAkademik ve İdari Birimlere İyileştirmeler için Gerekli Talimatların Verilmesi

Şekil 1: Paydaş Geri Bildirim Yönetim Süreci