

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

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- (1) 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, sonuçların izlenmesi ve belirlenen iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine yönelik süreçlere ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- (1) Bu usul ve esaslar, Kalite Güvence Sistemi kapsamında Üniversitede gerçekleştirilen faaliyetlerde sürekli iyileştirme sağlayabilmek amacıyla tüm paydaşların görüşlerinin alınabileceği ölçme ve değerlendirme yöntemlerinin belirlenmesi, gerekli verilerin toplanması, toplanan verilerin analiz edilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması süreçleri ile ilgili faaliyetlerini kapsar.

Dayanak

Madde 3- (1) Bu Usul ve Esaslar; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a. Akademik Birim: Fakülte, enstitü, meslek yüksekokulu ve bunların bölüm/program/anabilim dalları,

b. Anket: Paydaşlardan görüş alınması amacıyla hazırlanan çevrim içi veya basılı ölçme araçları,

c. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığını,

ç. Dış Paydaş: Üniversitenin eğitim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleriyle ilişki içinde olan kamu kurumları, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ve diğer gerçek veya tüzel kişileri,

d. Geri Bildirim: İç ve dış paydaşların Üniversite süreçlerine ilişkin öneri, istek ve şikâyet bildirimleri,

e. İç Paydaş: Üniversite bünyesinde öğrenim gören öğrenciler ile görev yapan akademik ve idari personeli,

f. İdari Birim: Üniversiteye bağlı tüm idari birimler,

g. Kalite Komisyonu: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Kalite Komisyonu,

- ğ. Kalite Koordinatörlüğü:** Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü,
h. Mezun: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi mezunlarını,
ı. Öğrenci: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi öğrencilerini,
i. Rektörlük: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Rektörlüğü,
j. Senato: Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Senatosunu,
k. Şikâyet: Nuh Naci Yazgan Üniversitesinde yürütülen süreçlerin iyileştirilmesine yönelik paydaşların memnuniyetsizliklerini,
l. Üniversite: Nuh Naci Yazgan Üniversitesini ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Sorumluluklar ve Uygulama Süreci

Sorumlular

Madde 5- (1) Paydaş geri bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi ve iyileştirme süreçlerinin yürütülmesinden Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Birim Kalite Komisyonları ve ilgili akademik-idari birimler sorumludur.

(2) İyileştirmelerin hayata geçirilmesine ilişkin nihai karar ve uygulama süreçlerinden Rektörlük sorumludur.

Uygulama Süreci

Madde 6- (1) Üniversite paydaşlarından görüş almak amacıyla kullanılan yöntemler:

- Memnuniyet ve değerlendirme anketleri,
- Dönem sonu akademik birim toplantıları,
- İç/dış paydaşlarla gerçekleştirilen toplantılar,
- Üniversite web sayfası üzerinden kalite koordinatörlüğüne ya da Rektörlük makamına ulaştırılan bireysel geri bildirimlerdir.

Anketler

Madde 7-(1) Üniversitede kullanılan başlıca anket türleri şunlardır:

a. Üniversite Çalışanı Memnuniyet Anketi

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

b. Dış Paydaş Anketi

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

c. Liderlik Ölçüm Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite idari ve akademik personelinin yöneticileri hakkındaki görüşlerini almak amacıyla her yıl haziran ayında uygulanır.

ç. Mezun Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite mezunlarının mezun olduğu akademik birim hakkındaki görüşlerini almak amacıyla her yıl nisan ayında uygulanır.

e. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin Üniversitede yürütülen süreçlerle ilgili görüşlerini almak amacıyla her yıl haziran ayında uygulanır.

f. 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 her yıl haziran ayında uygulanır.

g. Ders Değerlendirme Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin müfredata yeni eklenmiş dersler için her dönem sonunda almış oldukları derslere ilişkin görüş ve önerilerini almak amacıyla uygulanır.

ğ. Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversite öğrencilerinin almış oldukları dersleri veren öğretim elemanlarına ilişkin görüşlerini almak amacıyla her eğitim-öğretim yarıyılıının sonunda uygulanır.

h. Öğrenci Beklenti Anketi

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Üniversiteye yeni başlamış olan öğrencilerin, Üniversite ile ilgili beklentilerini ölçmek amacıyla her eğitim-öğretim yarıyılıının sonunda uygulanır.

ı. Özel Gereksinimli Öğrenci Anketi

Kalite koordinatörlüğü tarafından özel gereksinimli öğrencilerin üniversitenin fiziksel alan düzenlemelerine ilişkin memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla her eğitim-öğretim yarıyılıının başında uygulanır.

j. Tedarikçi Değerlendirme Anketi

Üniversitenin tedarik ettiği mal/hizmet sağlayıcılarının performans ve hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla her yıl belirlenen değerlendirme dönemi içinde yılda bir kez uygulanır.

k. Tedarikçi Memnuniyet Anketi

Tedarikçilerin üniversite ile iş ilişkilerinden duydukları memnuniyeti ölçmek amacıyla uygulanır. Tedarikçi geri bildirimlerinin toplandığı yıllık memnuniyet değerlendirme döneminde yılda bir kez uygulanır.

l. AKTS İş Yüğü Belirleme Anketi

Üniversite öğrencilerinin derslere ilişkin öngörülen ve gerçekleşen öğrenci iş yüklerini (ders dışı bireysel çalışma, ödev, proje, sınav hazırlığı, uygulama/laboratuvar vb.) belirlemek ve AKTS kredilerinin ders iş yükü ile uyumunu değerlendirmek amacıyla uygulanır. Anket sonuçları, derslerin AKTS değerlerinin gözden geçirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması amacıyla her eğitim-öğretim yarıyılıının sonunda uygulanır.

(2) Anketlerin Hazırlanması ve Uygulanması:

Anketler Kalite Komisyonu tarafından hazırlanır ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından Kalite Faaliyet Takviminde belirtilen dönemlerde uygulanır. Tüm süreç kişisel verilerin korunması ve gizlilik ilkelerine uygun yürütülür.

(3) Anket Verilerinin Analizi ve İyileştirme:

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.

Dönem Sonu Akademik Birim Toplantıları

Madde 8- (1) Her yarıyıl sonunda akademik birimler tarafından öğretim elemanları ve öğrencilerden geri bildirim alınır.

(2) Birim yetkisindeki iyileştirmeler ilgili birimce yapılır; daha kapsamlı öneriler Kalite Koordinatörlüğüne iletilir.

(3) Kalite Komisyonu önerileri değerlendirir ve uygun bulunanlar Rektörlüğe sunulur; Rektörlük uygulama sürecinin planlanmasını sağlar.

İç/Dış Paydaşlarla Gerçekleştirilen Toplantılar

Madde 9-(1) Toplantılar, kalite faaliyet takviminde belirtilen dönemlerde yapılır.

(2) Toplantı gündemi, Kalite Koordinatörlüğü tarafından hedeflenen geri bildirim alanlarını açık biçimde içerecek şekilde önceden belirlenir ve paydaşlarla paylaşılır.

(3) Toplantılarda iletilen görüş, öneri ve eleştiriler Kalite Koordinatörlüğü tarafından toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. Tutanaklarda; toplantı tarihi, katılımcılar, gündem başlıkları ve alınan geri bildirimler açık ve izlenebilir şekilde yer alır.

(4) Toplantı tutanağı Kalite Koordinatörlüğü aracılığı ile Rektörlük makamına iletilir. Rektörlük, teklif edilen iyileştirme önerilerinden uygun görülenleri mevcut kaynaklar ve bir plan dahilinde hayata geçirilmek üzere ilgili akademik/idari birimlere iletir. Kalite Koordinatörlüğü Rektörlük adına iyileştirme faaliyetlerinin takibinden sorumludur.

Bireysel Başvurular (Web Sayfası Üzerinden)

Madde 10- (1) Üniversitenin web sayfasında iç ve dış paydaşların öneri/şikâyet/istek iletebileceği bir form bulunmaktadır.

(2) İç ve dış paylar tarafından iletilen önerilerle ilgili iyileştirme süreçleri Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilir.

(3) Öneri, şikâyet ve istekler değerlendirilmek üzere Kalite Komisyonuna rapor edilir. Kalite Komisyonu iç ve dış paydaşlardan gelen iyileştirme önerilerini değerlendirir ve uygun görülenleri Rektörlüğe teklif eder.

(4) 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) Değerlendirme sonuçları öneri sahibine bildirilmektedir.

Rektörlük Makamına Yapılan Başvurular

Madde 11- (1) 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-ректор.php>).

(2) Rektörlük makamına gelen geri bildirimler Rektörlük tarafından değerlendirilerek mevcut kaynaklar ve bir plan dahilinde uygulamaya alınmaktadır.

(3) Değerlendirme sonuçları öneri sahibine bildirilmektedir.

Paydaş Geri Bildirim Yönetim Süreci Akış Şeması

Madde 12- (1) Paydaş geri bildirim yönetim süreci iş akış şeması aşağıdaki 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

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 13-(1) Bu Usul ve Esaslarda hükmü bulunmayan hallerde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

Madde 14- (1) Bu Usul ve Esaslar, Üniversite Senatosunda kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 15- (1) Bu Usul ve Esasları Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Rektörü yürütür.

(Üniversite Senatosunun 31/12/2025 Tarihli Toplantısında Kabul Edilmiştir.)