



1. AMAÇ

Bu prosedür, ULUTÖMER’de eğitim gören öğrencilerin ve diğer paydaşların, akademik, idari ve hizmet kalitesine dair görüş, öneri ve geri bildirimlerini etkin bir şekilde toplamak, değerlendirmek ve bu geri bildirimlere dayalı iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, ULUTÖMER’deki tüm öğrenciler, öğretim elemanları, idari personel ve diğer paydaşları kapsar. Geri bildirimlerin toplandığı tüm süreçleri ve ilgili birimleri içerir.

3. TANIMLAR

Geri Bildirim: Öğrenciler, öğretim elemanları veya diğer paydaşlar tarafından sunulan, eğitim ve hizmet süreçlerine yönelik olumlu veya olumsuz değerlendirmelerdir.

İyileştirme Faaliyeti: Geri bildirimlere dayanarak gerçekleştirilen, hizmetlerin, öğretim süreçlerinin veya idari işleyişin geliştirilmesine yönelik çalışmalar.

4. GERİ BİLDİRİM SÜRECİ

Geri bildirim süreci, aşağıdaki aşamaları içermektedir:

4.1. Geri Bildirim Toplama Yöntemleri

Anketler: Her dönemde öğrencilerden dersler, öğretim elemanları ve genel hizmetler hakkında anketler alınır.

Yüz yüze ve/veya formlar ile aracılığıyla yapılan görüşmeler: Öğrenciler, öğretim elemanları veya idari personel ile bire bir görüşmeler yapılabilir.

Dijital Geri Bildirim Platformları: Öğrenciler ve personel, e-posta, öğrenci bilgi sistemleri veya özel geri bildirim platformları aracılığıyla görüşlerini iletebilir.

Şikâyet Kutuları: Fiziksel veya dijital şikâyet kutuları aracılığıyla anonim geri bildirimler toplanabilir.

Dönem Sonu Değerlendirmeleri: Öğrenciler derslerin bitiminde öğretim elemanları ve genel eğitim süreci hakkında değerlendirme yaparlar. İhtiyaç hâlinde değerlendirmeler yazılı olarak toplanabilir.

4.2. Geri Bildirim Toplama Zamanı

Ders Başlangıcı: Öğrencilerin ders başlamadan önce ihtiyaçları ve beklentileri hakkında geri bildirim toplamak.

Dönem Sonu: Öğrencilerin eğitim süreci hakkında genel geri bildirimlerini almak.

Hizmetlerin Değerlendirilmesi: İdari hizmetler, erişim, fiziksel altyapı gibi konularda periyodik olarak geri bildirim toplanması.

4.3. Geri Bildirimlerin İletilmesi

İletim Kanalları: Öğrenciler geri bildirimlerini öğrenci işleri birimine, öğretim elemanlarına, idari personele veya geri bildirim platformlarına iletebilirler.

Geri Bildirim Formları: Öğrenciler, belirli geri bildirim formlarını doldurarak doğrudan ilgilenen birime gönderebilirler.

5. GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

5.1. İlk Değerlendirme ve Analiz

Öğrencilerden alınan geri bildirimler, öğretim elemanları ve idari personel tarafından incelenir.

Geri bildirimler, genel eğilimlere göre analiz edilir. Bu analizlerde olumlu ve olumsuz geri bildirimler ayrı olarak ele alınır.

Anonim geri bildirimler de dikkate alınarak, sürecin objektif bir şekilde değerlendirilmesi sağlanır.

5.2. İyileştirme Planı Hazırlanması

Geri bildirimler doğrultusunda bir İyileştirme Planı oluşturulur.

Bu plan, belirlenen sorunların çözülmesine yönelik stratejiler içerir ve ilgili birimler tarafından uygulanır.

Her geri bildirim türü için öncelik sırası belirlenir ve hangi geri bildirimlerin acil çözülmesi gerektiği belirlenir.

5.3. Geri Bildirim Döngüsünün Kapanması

Geri bildirim dayalı iyileştirme faaliyetleri hayata geçirildikten sonra, iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları geri bildirim veren öğrencilere ve diğer paydaşlara aktarılır.

Öğrenciler, bu süreçlerin ne şekilde değerlendirildiğine dair bilgilendirilir.

Bu aşamada öğrencilerden alınan geri bildirimlere göre yapılan değişikliklerin ne ölçüde etkin olduğu da ölçülür.

6. İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİNİN İZLENMESİ VE RAPORLANMASI

İyileştirme faaliyetlerinin etkililiği dönemsel olarak izlenir.

İyileştirme süreci tamamlanan her geri bildirim için sonuçlar raporlanır ve ilgili taraflara duyurulur.

Dönem sonu raporlarında, yapılan iyileştirme faaliyetlerinin başarısı, karşılaşılan zorluklar ve ileriye dönük hedefler yer alır.

7. GİZLİLİK VE ETİK İLKELER

Tüm geri bildirim süreçlerinde gizlilik esas alınır. Öğrencilerin veya personelin kimliği, izni olmadan ifşa edilmez.

Geri bildirimlerin değerlendirilmesi sırasında etik kurallara uyulur ve tüm geri bildirimler, öğrencinin yararına olacak şekilde değerlendirilir.

8. İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİNE KATILIM

Öğrenciler ve personel, geri bildirimlerin toplandığı ve değerlendirildiği süreçlere aktif olarak katılmaya teşvik edilir.

İyileştirme sorumlularına öneriler sunulabilir ve sonuçlar ile ilgili görüşler alınabilir.