

T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

PAYDAŞ GERİ BİLDİRİMİNİ İYİLEŞTİRMEYE DÖNÜŞTÜRME MEKANİZMASI

Tasarım ve Uygulama Esasları

Memnuniyet anketlerinin sonuçlarının eşik kuralına bağlanması, iyileştirme kartlarına dönüştürülmesi, izlenmesi ve paydaşa geri bildirilmesine ilişkin esaslar

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmıştır.

2026

1. Amaç ve Gerekçe

Bu belge, Giresun Üniversitesinde paydaş memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçların hangi koşulda hangi eylemi tetikleyeceğini, bu eylemlerin nasıl izleneceğini ve sonucun ankete katılan paydaşa nasıl geri bildirileceğini tanımlar.

Üniversitemiz, İstatistik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (İDUAM) eliyle 2023 yılından bu yana yedi paydaş grubunda düzenli memnuniyet ölçümü yürütmekte ve sonuçları kalite portalında kamuoyuyla paylaşmaktadır. Ölçüm altyapısı kurulmuş ve süreklilik kazanmıştır.

Buna karşılık, ölçüm sonucunun kurumsal bir eyleme dönüşmesini güvence altına alan yazılı bir kural bulunmamaktadır. Bir maddenin memnuniyet düzeyi düştüğünde ne olacağı, kimin sorumlu olacağı, hangi sürede ne yapılacağı ve sonucun ankete katılan paydaşa nasıl bildirileceği tanımlı değildir. Bu belge söz konusu boşluğu gidermek üzere hazırlanmıştır.

Bu belgenin dayandığı ilke

Memnuniyet ölçümü bir raporlama faaliyeti değil, bir yönetim aracıdır. Ölçümün değeri, ürettiği sayıda değil, tetiklediği iyileştirmede ve o iyileştirmenin bir sonraki ölçümde görünür hâle gelmesindedir. Bu nedenle mekanizma, Plan-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al döngüsünün kapanmasını kural hâline getirir.

2. Kapsam

Mekanizma, İDUAM tarafından yürütülen tüm paydaş memnuniyet anketlerini kapsar:

- Öğrenci memnuniyet anketi
- Akademik personel memnuniyet anketi
- İdari personel memnuniyet anketi
- Mezun memnuniyet anketi
- Dış paydaş memnuniyet anketi
- Yemekhane ve kantin hizmetleri memnuniyet anketleri

Uluslararası öğrenci, program, seçmeli ders ve spor dostu kampüs gibi özel amaçlı anketler de, 5'li Likert ölçeğiyle uygulandıkları ölçüde aynı esaslara tabidir.

3. Tanımlar

Kavram	Tanım
Madde ortalaması	Bir anket maddesine verilen yanıtların 5'li Likert ölçeğindeki ağırlıklı ortalaması: $(1 \times \text{Hiç katılmıyorum} + 2 \times \text{Katılmıyorum} + 3 \times \text{Orta derecede katılıyorum} + 4 \times \text{Katılıyorum} + 5 \times \text{Tamamen katılıyorum}) / \text{toplam yanıt yüzdesi}$.
Eşik	Bir maddenin zorunlu iyileştirme kapsamına alınmasını gerektiren ortalama değeri.
Tetikleyici	Bir madde için iyileştirme kartı açılmasını zorunlu kılan koşul; eşik altı kalma veya bir önceki ölçüme göre belirlenen düzeyde düşüş.
İyileştirme kartı	Tetiklenen her madde için açılan; kök neden, eylem, sorumlu birim, termin, hedef değer ve kapanış kanıtını içeren kayıt.
Kapanış	İyileştirme kartının, hedeflenen madde ortalamasına bir sonraki ölçümde ulaşıldığının doğrulanmasıyla sonlandırılması.
Çift yönlü geri bildirim	Ankete katılan paydaş grubuna, sonuçlar ve bu sonuçlara dayalı olarak yapılan iyileştirmeler hakkında yapılan bilgilendirme.

Tablo 1. Mekanizmada kullanılan kavramlar.

4. Mekanizmanın Yapısı

Mekanizma dört katmandan oluşur. Her katman bir öncekinin çıktısını girdi olarak alır; son katman ilk katmana geri besleme yapar ve döngü kapanır.

Katman	İşlev	Çıktı	Sorumlu
1. Ölçüm ve veri	Anketin uygulanması, madde bazında dağılımın ve ortalamasının hesaplanması, yıllar arası serinin oluşturulması	Madde bazlı memnuniyet veri seti	İDUAM
2. Karar	Eşik ve düşüş kurallarının uygulanması, tetiklenen maddelerin belirlenmesi	Tetiklenen madde listesi	İDUAM, Kalite Koordinatörlüğü

Katman	İşlev	Çıktı	Sorumlu
3. Eylem	Tetiklenen her madde için iyileştirme kartı açılması, kök neden çalışması, eylemin yürütülmesi ve izlenmesi	İyileştirme kartları ve kapanış kayıtları	İlgili sorumlu birimler
4. Geri bildirim	Sonuçların ve yapılan iyileştirmelerin ankete katılan paydaş grubuna bildirilmesi	Paydaş bilgilendirme yayını	Kalite Koordinatörlüğü, Kurumsal İletişim

Tablo 2. Mekanizmanın katmanları.

5. Eşik ve Tetikleyici Kuralı

Aşağıdaki kural, bir anket maddesinin hangi sınıfa gireceğini ve hangi işlemi gerektireceğini önceden ve kesin biçimde belirler. Kural, ölçüm yapılmadan önce yürürlüktedir ve sonuçlara göre değiştirilemez.

Madde ortalaması	Sınıf	Zorunlu işlem	Sorumluluk
2,99 ve altı	Zorunlu iyileştirme	İyileştirme kartı açılır. Kök neden çalışması yapılır, eylem planlanır, termin ve hedef ortalama belirlenir.	İlgili sorumlu birim
3,00 – 3,49	İzleme	Madde izleme listesine alınır. Kart açılması zorunlu değildir; ancak izleyen ölçümde düşüş olması hâlinde kart zorunlu hâle gelir.	Kalite Koordinatörlüğü
3,50 ve üzeri	Sürdür	Mevcut uygulama sürdürülür. Düşüş kuralı bu sınıf için de geçerlidir.	İlgili birim

Tablo 3. Eşik kuralı.

Düşüş tetikleyicisi

Bir maddenin ortalaması, bir önceki ölçüme göre 0,20 puan veya daha fazla düştüğünde, maddenin hangi sınıfta olduğuna bakılmaksızın nedensellik incelemesi yapılır ve iyileştirme kartı açılır.

Bu kural, yüksek puanlı bir maddenin sessizce gerilemesini önler ve gerilemeyi ancak eşiğin altına düştükten sonra fark etme riskini ortadan kaldırır.

Eşik ve düşüş değerleri Kalite Komisyonu kararıyla belirlenir. Değerlerin değiştirilmesi hâlinde yeni değerler izleyen ölçüm döneminden itibaren uygulanır; yürürlükteki dönemin sonuçlarına geriye dönük olarak uygulanmaz.

6. İyileştirme Kartı

Tetiklenen her madde için bir iyileştirme kartı açılır. Kart, aşağıdaki alanların tamamı doldurulmadan kapatılamaz.

Alan	Açıklama	Dolduran
Kart no	Yıl ve sıra numarasından oluşan tekil kimlik	Kalite Koordinatörlüğü
Paydaş grubu ve madde	Anketin adı, soru numarası ve tam madde metni	İDUAM
Mevcut ortalama ve tetikleyici	Ölçülen değer ve kartın hangi kuralla açıldığı	İDUAM
Kök neden	Düşük memnuniyetin nedenine ilişkin, kanıta veya gözleme dayanan açıklama	Sorumlu birim
Eylem	Kök nedeni gidermeye yönelik somut, ölçülebilir işlem	Sorumlu birim
Sorumlu ve iş birliği birimi	Eylemi yürütecek ve destek verecek birimler	Kalite Koordinatörlüğü
Termin	Eylemin tamamlanacağı tarih	Sorumlu birim
Hedef ortalama	Bir sonraki ölçümde ulaşılması hedeflenen madde ortalaması	Sorumlu birim
Kapanış kanıtı	Eylemin gerçekleştiğini gösteren belge, kayıt veya çıktı	Sorumlu birim
Doğrulama	Bir sonraki ölçümde hedef ortalamaya ulaşıp ulaşılmadığının teyidi	İDUAM

Tablo 4. İyileştirme kartının zorunlu alanları.

Kapatma koşulu

Bir iyileştirme kartı, yalnızca eylemin tamamlandığını gösteren kanıt sisteme yüklendiğinde 'tamamlandı' durumuna alınır. 'Kapatıldı' durumuna geçebilmesi için ise bir sonraki ölçümde hedef ortalamaya ulaşılmış olması gerekir.

Hedefe ulaşılamamışsa kart kapatılmaz; kök neden yeniden değerlendirilir ve yeni bir eylem tanımlanır. Böylece iyileştirmenin gerçekten sonuç üretilip üretilmediği kayıt altına alınır.

7. Anket Dışı Geri Bildirim Kanalları

Memnuniyet anketi yılda bir kez uygulandığından, iyileştirme ihtiyacının tespitinde tek kaynak olamaz. Aşağıdaki kanallar, anket dönemleri arasında sürekli geri bildirim toplanmasını sağlar ve bu kanallardan gelen bulgular da iyileştirme kartı açılmasını tetikleyebilir.

Kanal	Kapsam	Periyot	Sorumlu
Kurum içi öneri sistemi	Akademik ve idari personel	Sürekli	Genel Sekreterlik
Öğrenci geri bildirim ve talep sistemi	Öğrenciler	Sürekli	Öğrenci İşleri DB
Birim odak grup görüşmeleri	Seçilmiş birimler ve paydaş grupları	Yılda iki kez	Kalite Koordinatörlüğü
Mezun çıkış ve izleme görüşmeleri	Yeni mezunlar	Dönemlik	KAYBİMER
Dış paydaş danışma kurulu toplantıları	Dış paydaşlar	Yılda en az bir kez	İlgili akademik birimler
Hizmet noktası geri bildirim kutuları	Yemekhane, kantin, kütüphane, yurt	Sürekli	SKS DB

Tablo 5. Anket dışı sürekli geri bildirim kanalları.

Bu kanallardan gelen geri bildirimler üç ayda bir derlenir. Aynı konuda tekrarlayan geri bildirim tespit edilmesi hâlinde, ilgili anket maddesinin ortalamasına bakılmaksızın iyileştirme kartı açılabilir.

8. Paydaşa Geri Bildirim

Ankete katılan paydaş grubuna, kendi geri bildirimlerinin ne sonuç doğurduğu bildirilir. Bu bildirim, mekanizmanın tamamlayıcı ve zorunlu bir bileşenidir.

- Sonuçların yayımlanması.** Ölçüm sonuçları, anketin uygulanmasını izleyen iki ay içinde kalite portalında yayımlanır.
- Tetiklenen maddelerin duyurulması.** Tetiklenen maddeler ve bunlar için açılan iyileştirme kartları, madde bazında kamuya açık olarak listelenir.
- İyileştirmelerin duyurulması.** Tamamlanan iyileştirmeler, “Siz Söylediniz, Biz Yaptık” başlığı altında; hangi maddeden yola çıkıldığı, ne yapıldığı ve sonucun bir sonraki ölçüme nasıl yansıdığı belirtilerek yayımlanır.
- Doğrudan bildirim.** Personel ve öğrenci gruplarına yönelik bildirim, kurum içi iletişim kanallarıyla ayrıca yapılır; dış paydaş ve mezun gruplarına elektronik posta yoluyla iletilir.

Neden gereklidir

Sonucunu görmediği bir ankete katılım zamanla azalır ve ölçümün güvenilirliği düşer. Geri bildirim, hem katılım oranını korur hem de kurumun geri bildirimi ciddiye aldığını gösterir. Ayrıca dış değerlendirme süreçlerinde, paydaş katılımının kapalı bir döngü olarak işlediğini kanıtlayan somut bir çıktı üretir.

9. Yıllık Takvim ve Yönetişim

Dönem	İşlem	Sorumlu
I. çeyrek	Anketlerin uygulanması ve madde bazlı analizin tamamlanması	İDUAM
I. çeyrek	Eşik ve düşüş kuralının uygulanması, tetiklenen madde listesinin çıkarılması	İDUAM, Kalite Koordinatörlüğü
II. çeyrek	İyileştirme kartlarının açılması, kök neden çalışması ve eylem planlaması	Sorumlu birimler
II. çeyrek	Sonuçların ve tetiklenen maddelerin kalite portalında yayımlanması	Kalite Koordinatörlüğü
III. çeyrek	Kart uygulamalarının ara değerlendirmesi ve Kalite Komisyonuna raporlanması	Kalite Koordinatörlüğü
IV. çeyrek	Tamamlanan iyileştirmelerin “Siz Söylediniz, Biz Yaptık” kapsamında duyurulması	Kalite Koordinatörlüğü, Kurumsal İletişim
İzleyen yıl I. çeyrek	Hedef ortalamaya ulaşıp ulaşılmadığının doğrulanması ve kartların kapatılması	İDUAM

Tablo 6. Yıllık uygulama takvimi.

Mekanizmanın işleyişinden Kalite Koordinatörlüğü sorumludur. Tetiklenen madde listesi ve kart durumları yılda en az iki kez Kalite Komisyonuna sunulur. Termini geçmiş ve kapatılmamış kartlar ayrı bir başlık altında gerekçesiyle raporlanır. Kart kayıtları Giresun Üniversitesi Yönetim Bilgi Sistemi (GÜYBİS) üzerinde tutulur.

10. Kalite Güvence Sistemiyle İlişkisi

Mekanizma, Kurum İç Değerlendirme Raporu çerçevesindeki aşağıdaki ölçütlere doğrudan kanıt üretir.

Ölçüt	Mekanizmanın ürettiği kanıt
-------	-----------------------------

Ölçüt	Mekanizmanın ürettiği kanıt
A.4.1 İç ve dış paydaş katılımı	Paydaş geri bildiriminin karar süreçlerine girdiği ve paydaşa geri dönüş yapıldığını gösteren kayıtlar
A.4.2 Öğrenci geri bildirimleri	Öğrenci anketlerinden tetiklenen kartlar ve kapanış doğrulamaları
A.4.3 Mezun ilişkileri yönetimi	Mezun anketi bulgularının program ve hizmet iyileştirmelerine dönüştüğünün belgelenmesi
A.1.4 İç kalite güvencesi mekanizmaları	PUKÖ döngüsünün kapandığını gösteren, başından sonuna belgelenmiş örnekler
A.2.3 Performans yönetimi	Memnuniyet göstergelerinin izlenmesi ve iyileştirmeye bağlanması
B.2.2 Ölçme ve değerlendirme	Eğitim hizmetlerine ilişkin memnuniyet maddelerinin iyileştirme kayıtları
B.3.1 Öğrenme ortam ve kaynakları	Öğrenme kaynakları ve tesislere ilişkin memnuniyet maddelerinin iyileştirme kayıtları
D.2.1 Toplumsal katkı performansı	Dış paydaş memnuniyetinin ölçülmesi ve iyileştirmeye bağlanması

Tablo 7. Mekanizmanın kalite güvence ölçütleriyle ilişkisi.

11. Yürürlük ve İlk Uygulama

Bu esaslar, Kalite Komisyonunun onayıyla yürürlüğe girer. İlk uygulama, 2023–2026 dönemine ait mevcut anket sonuçları üzerinden geriye dönük olarak yapılmıştır. Söz konusu uygulamanın sonuçları aşağıdaki gibidir:

Bulgu	Değer
Değerlendirmeye alınan benzersiz madde	160
Zorunlu iyileştirme sınıfına giren madde (ortalama < 3,00)	28
İzleme sınıfına giren madde (3,00 – 3,49)	63
Düşüş tetikleyicisi devreye giren madde ($\geq 0,20$ puan gerileme)	24
Toplam tetiklenen madde (eşik ve/veya düşüş)	43
Açılan taslak iyileştirme kartı	28

Tablo 8. Mekanizmanın mevcut verilere ilk uygulanmasının sonuçları.

Tetiklenen maddelerin ayrıntılı çözümlemesi “Madde Bazında Memnuniyet Analiz Raporu”nda, taslak iyileştirme kartları ise “Madde Bazlı Veri Seti ve İyileştirme Kartı Takip” dosyasında yer almaktadır. Kartların kök neden ve eylem alanları ilgili birimlerce gözden geçirilerek kesinleştirilecektir.