

ERCIYES ÜNİVERSİTESİ

PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI

Erciyes Üniversitesi, misyon, vizyon ve temel değerleri doğrultusunda liderlik-yönetişim, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerinde kalite güvencesini esas alır. Bu kapsamda, iç ve dış paydaşların görüşlerinin sistematik olarak alınması, değerlendirilmesi ve iyileştirme süreçlerine yansıtılması temel bir yaklaşım olarak benimsenir.

Bu politika ile Erciyes Üniversitesi;

- Paydaş geri bildirimlerini kalite güvence sisteminin ayrılmaz bir parçası olarak kabul etmeyi,
- Katılımcı ve şeffaf yönetim anlayışı doğrultusunda tüm paydaşların sürece aktif katılımını sağlamayı,
- Geri bildirimleri karar alma süreçlerine entegre ederek sürekli iyileştirmeyi desteklemeyi,
- Kurumsal gelişimi veri temelli ve ölçülebilir çıktılar üzerinden yürütmeyi,
- Geri bildirim süreçlerini stratejik plan hedefleri ve performans göstergeleri ile ilişkilendirmeyi, taahhüt eder.

TEMEL YAKLAŞIM

Erciyes Üniversitesi geri bildirim süreçlerini;

- **Katılımcılık:** İç ve dış paydaşların aktif katılımını sağlayacak şekilde,
- **Şeffaflık:** Süreçlerin ve sonuçların açık biçimde paylaşılmasıyla,
- **Sürekli İyileştirme (PUKÖ):** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al döngüsü temelinde,
- **Veri Odaklılık:** Ölçülebilir ve analiz edilebilir verilerle,
- **Erişilebilirlik:** Tüm paydaşların kolay erişebileceği araçlarla,
- **Güven ve Gizlilik:** Kişisel verilerin korunması ilkelerine uygun olarak,

- **Hesap verebilirlik:** Alınan geri bildirimlerin sonuçlarının izlenmesi ve raporlanması yoluyla, yürütür.

PAYDAŞ KATILIMI

Üniversite;

- Öğrenciler, akademik ve idari personel ve dış paydaşların görüşlerini düzenli olarak alır,
- Paydaşların süreçlere katkısını artırmak amacıyla danışma kurulları, anketler ve toplantılar düzenler,
- Paydaş görüşlerini stratejik planlama, program geliştirme ve hizmet iyileştirme süreçlerinde dikkate alır,
- Paydaş geri bildirimlerini BKYS üzerinden izleyerek karar alma süreçlerine entegre eder.

Paydaş görüşlerinin kalite politikalarının oluşturulmasında da esas alınması üniversitenin temel yaklaşımıdır.

GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARI

Erciyes Üniversitesi geri bildirimleri aşağıdaki araçlarla toplar:

- Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)
- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)
- Memnuniyet ve değerlendirme anketleri
- Ders ve program değerlendirme sistemleri
- Mezun ve işveren geri bildirimleri
- Dilek, öneri ve şikâyet kutuları
- Danışma kurulları ve paydaş toplantıları

Geri bildirimlerin toplanması, izlenmesi ve raporlanmasında BKYS temel kurumsal sistem olarak kullanılır. Üniversite bünyesinde geri bildirimlerin kurumsal sistemler üzerinden toplanması ve izlenmesi esastır.

GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Toplanan geri bildirimler;

- İlgili akademik ve idari birimler tarafından analiz edilir,
- Birim kalite komisyonları, Üniversite Kalite Komisyonu ve KASGEK koordinasyonunda ilgili kurullarda (Senato, Yönetim Kurulu vb.) değerlendirilir,
- Stratejik hedefler doğrultusunda iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülür.

Geri bildirimler doğrultusunda program ve hizmetlerde düzenli güncellemeler yapılır ve bu süreçler BKYS üzerinden performans göstergeleri ile izlenir, ilgili kurul kararları ile güvence altına alınır ve kayıt altına alınır.

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Erciyes Üniversitesi;

- Geri bildirimleri yalnızca toplamakla kalmaz, iyileştirme faaliyetlerine dönüştürür. Bunun için Üniversite bünyesinde Sürekli İyileştirme Grubu oluşturulmuştur ve grup, KASGEK ile düzenli toplantı yaparak ilgili iyileştirme önerilerini sunar,
- İyileştirme süreçlerini PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü çerçevesinde yürütür,
- İyileştirme faaliyetlerini BKYS üzerinden performans göstergeleri ve stratejik plan hedef kartları ile izler,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları ile üst yönetim düzeyinde değerlendirir,
- Birim öz değerlendirme raporları, Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR) ve faaliyet raporları ile süreci sistematik hale getirir,
- İyileştirme sonuçlarını stratejik plan izleme ve değerlendirme süreçlerine entegre eder.

Geri bildirim raporları, kalite komisyonları ve üst yönetim tarafından değerlendirilerek iyileştirme süreçlerine yön verir.

PAYDAŞLARA GERİ DÖNÜŞ

Üniversite;

- Geri bildirim sonuçlarını ilgili paydaşlarla paylaşmayı,
- Yapılan iyileştirmeler hakkında bilgilendirme yapmayı,

- Paydaş memnuniyetini artırmayı esas alır,
- Geri bildirimlere ilişkin alınan aksiyonları şeffaflık ilkesi doğrultusunda raporlar ve duyurur.

YÖNETİM VE SORUMLULUK

Bu politikanın uygulanmasından;

- Rektörlük,
- Kalite Komisyonu,
- Kalite ve Strateji Geliştirme Koordinatörlüğü (KASGEK),
- Akademik ve idari birimler

sorumludur.

Kalite süreçlerinin koordinasyonu KASGEK tarafından yürütülür ve BKYS üzerinden izlenir. Erciyes Üniversitesi, paydaş geri bildirimlerini kurumsal gelişimin temel girdilerinden biri olarak görmekte, kalite güvence sistemi kapsamında bu geri bildirimleri etkin, sistematik ve sürdürülebilir bir şekilde yönetmeyi hedeflemektedir. Bu süreç, PUKÖ döngüsü, BKYS altyapısı ve stratejik plan izleme mekanizmaları ile bütünleşik olarak yürütülür.