


|  |   |                 |              |
|--|---|-----------------|--------------|
|  <b>KAPADOKYA<br/>ÜNİVERSİTESİ</b><br><small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small> | <b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN<br/>TAKİBİ VE<br/>DEĞERLENDİRMESİ<br/>YÖNERGESİ</b> | Doküman No      | YNG-060      |
|  |   | Yayın Tarihi    | Aralık 2025  |
|  |   | Revizyon No     | Orj.         |
|  |   | Revizyon Tarihi |              |
|  |   | Sayfa No        | <b>1 / 6</b> |

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1-** (1) Bu Yönergenin amacı; Kapadokya Üniversitesi öğrencilerinin eğitim-öğretim, akademik danışmanlık, idari hizmetler ve fiziki imkânlarla ilişkin memnuniyet düzeylerinin sistematik olarak ölçülmesini; öğrenci memnuniyet anketlerinin hazırlanması, güncellenmesi, duyurulması, uygulanması, değerlendirilmesi, sonuçlara dayalı iyileştirme kararlarının alınması ve bu kararların izlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2-** (1) Bu Yönerge; Kapadokya Üniversitesi bünyesinde yürütülen ön lisans, lisans ve lisansüstü programlara kayıtlı tüm öğrencileri, öğrenci memnuniyet anketlerini, akademik ve idari birimleri ve sürece dâhil olan kurul ve koordinasyon birimlerini kapsar.

#### Tanımlar


**MADDE 3-** (1) Bu Yönergede geçen;

**Anket:** Öğrencilerin eğitim-öğretim ve üniversite hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini ölçen soru formlarını,

**Anket Değerlendirme Raporu:** Anket sonuçlarının analiz edilerek raporlandığı dokümanı,

**Akademik Birim:** Fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu ve enstitüyü,

**Yönetim Kurulu:** İlgili akademik birimin yönetim kurulunu,

|  |   |                 |             |
|--|---|-----------------|-------------|
|  <b>KAPADOKYA<br/>ÜNİVERSİTESİ</b><br><small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small> | <b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN<br/>TAKİBİ VE<br/>DEĞERLENDİRMESİ<br/>YÖNERGESİ</b> | Doküman No      | YNG-060     |
|  |   | Yayın Tarihi    | Aralık 2025 |
|  |   | Revizyon No     | Orj.        |
|  |   | Revizyon Tarihi |             |
|  |   | Sayfa No        | 2 / 6       |

## İKİNCİ BÖLÜM

### Anket Süreçlerinin Yönetimi (Hazırlık, Uygulama ve Analiz)

#### Anketlerin Hazırlanması ve Güncellenmesi

**MADDE 4-** (1) Öğrenci memnuniyet anketleri Öğrenci Dekanlığı tarafından hazırlanır.

(2) Anket soruları; eğitim-öğretim süreçleri, akademik danışmanlık, ölçme ve değerlendirme, fiziki imkânlar ve idari hizmetleri kapsayacak şekilde oluşturulur.

(3) Öğrenci memnuniyet anketlerinin kapsamı ve soru seti; önceki akademik dönemlere ait anket sonuçları, akademik birimlerden gelen geri bildirimler ve üniversitenin kalite güvence sistemi kapsamında belirlenen dönemsel öncelikler dikkate alınarak her akademik dönem başında gözden geçirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülen güncellemeler Öğrenci Dekanlığı tarafından yapılır ve kayıt altına alınır.

(4) Anketlerde yapılması talep edilen değişiklik ve güncelleme önerileri akademik birimler ve diğer paydaşlar tarafından Öğrenci Dekanlığına iletilir.

(5) Güncelleme talepleri değerlendirilir; uygun görülen değişiklikler kayıt altına alınarak yürürlüğe alınır.


#### Anketlerin Duyurulması ve Uygulanması

**MADDE 5-** (1) Öğrenci memnuniyet anketlerinin uygulaması, her akademik dönemde akademik takvimin 7. haftasında başlatılır.

(2) Anketlerin uygulanma yöntemi dönem başında karara bağlanır.

(3) Anketlerin uygulanma sürecinin koordinasyonu Öğrenci Dekanlığı tarafından sağlanır.

(4) Anket uygulama süreci tamamlandıktan sonra elde edilen ön değerlendirme sonuçları, akademik birimlerin 9. hafta durum raporu hazırlık süreci başlamadan önce ilgili akademik birimlerle paylaşılır.

|  |   |                 |              |
|--|---|-----------------|--------------|
|  <b>KAPADOKYA<br/>ÜNİVERSİTESİ</b><br><small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small> | <b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN<br/>TAKİBİ VE<br/>DEĞERLENDİRMESİ<br/>YÖNERGESİ</b> | Doküman No      | YNG-060      |
|  |   | Yayın Tarihi    | Aralık 2025  |
|  |   | Revizyon No     | Orj.         |
|  |   | Revizyon Tarihi |              |
|  |   | Sayfa No        | <b>3 / 6</b> |

### **Anketlerin Değerlendirilmesi**

**MADDE 6-** (1) Anket uygulamasının tamamlanmasını müteakip Öğrenci Dekanlığı tarafından görevlendirilen birim/kişi tarafından anket verileri analiz edilir ve rapor haline getirilir.

(2) Analiz edilen anket sonuçları ilgili akademik ve idari birimlere iletilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Değerlendirme, İyileştirme ve Paydaş Katılımı**

#### **Akademik Birimlerin Değerlendirme Süreci**

**MADDE 7-** (1) Akademik birimler, kendilerine iletilen anket sonuçları bölüm ve program bazında değerlendirir.

(2) Değerlendirme sürecinde;


- Düşük memnuniyet düzeyi tespit edilen alanlar,
- Tekrarlayan öğrenci geri bildirimleri,
- Eğitim-öğretim kalitesini etkileyen hususlar öncelikli olarak ele alınır.

(3) Akademik birimler, değerlendirme sonuçlarına ilişkin görüş ve iyileştirme önerilerini gerekçeleriyle birlikte hazırlar.

(4) Değerlendirme sonuçları bölüm kurullarında görüşülür ve ilgili akademik birim yönetim kuruluna iletilir.

(5) Akademik birimler tarafından gerçekleştirilen anket değerlendirmelerinin; kapsam, analiz yeterliliği, tespit edilen bulgular ile önerilen iyileştirme kararları açısından uygunluğu değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülmesi halinde akademik birimlerden ek açıklama, revizyon veya ilave iyileştirme tedbirleri talep edilebilir.

(6) Akademik birimler tarafından anket değerlendirmeleri sonucunda yapılan tüm faaliyetler Kalite Komisyonu ve Öğrenci Dekanlığına raporlanır.

|  |   |                 |             |
|--|---|-----------------|-------------|
|  <b>KAPADOKYA<br/>ÜNİVERSİTESİ</b><br><small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small> | <b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN<br/>TAKİBİ VE<br/>DEĞERLENDİRMESİ<br/>YÖNERGESİ</b> | Doküman No      | YNG-060     |
|  |   | Yayın Tarihi    | Aralık 2025 |
|  |   | Revizyon No     | Orj.        |
|  |   | Revizyon Tarihi |             |
|  |   | Sayfa No        | 4 / 6       |

### **İyileştirme Kararlarının Alınması ve Bildirilmesi**

**MADDE 8-** (1) Anket sonuçlarına dayalı iyileştirme kararları akademik birim yönetim kurulları tarafından alınır.

(2) Alınan kararlar; sorumlu birim, uygulanma süresi ve beklenen çıktıları içerecek şekilde kayıt altına alınır.

(3) Kararlar, Anket Değerlendirme İş Akışı (KSP.İA.005) doğrultusunda üst yönetime ve ilgili idari birimlere iletilir.

(4) Anket sonuçlarına dayalı olarak alınan iyileştirme kararlarının etkinliği, müteakip akademik dönemde gerçekleştirilecek öğrenci memnuniyet anketi sonuçları esas alınarak izlenir ve değerlendirilir. Bu değerlendirme sonuçları, kalite güvence sistemi kapsamında yapılacak izleme ve gözden geçirme faaliyetlerinde girdi olarak kullanılır.


### **Kararların İzlenmesi ve Sonuçların Duyurulması**

**MADDE 9-** (1) İyileştirme kararlarının uygulanması ve takibi kalite birimi koordinasyonunda yürütülür.

(2) Anket sonuçlarının genel değerlendirmeleri, üniversite kalite güvence sistemi kapsamında gerçekleştirilen Genişletilmiş Kalite Komisyonu toplantılarında ana gündem maddesi olarak ele alınır.

(3) Genişletilmiş Kalite Komisyonu toplantılarında; akademik birimler tarafından sunulan değerlendirmeler, alınan iyileştirme kararları ve uygulama sonuçları bütüncül olarak görüşülür.

(4) Anket sonuçları ve alınan iyileştirme kararlarının özetleri öğrencilere uygun iletişim kanallarıyla duyurulur.

|  |   |                 |              |
|--|---|-----------------|--------------|
|  <b>KAPADOKYA<br/>ÜNİVERSİTESİ</b><br><small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small> | <b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN<br/>TAKİBİ VE<br/>DEĞERLENDİRMESİ<br/>YÖNERGESİ</b> | Doküman No      | YNG-060      |
|  |   | Yayın Tarihi    | Aralık 2025  |
|  |   | Revizyon No     | Orj.         |
|  |   | Revizyon Tarihi |              |
|  |   | Sayfa No        | <b>5 / 6</b> |

### **Odak Grup Çalışmaları ve Veli Memnuniyet Anketleri**

**MADDE 10 – (1)** Öğrenci memnuniyetini derinlemesine analiz etmek amacıyla her akademik yarıyılın (Güz-Bahar) sonunda Öğrenci Dekanlığı ve Öğrenci İlişkileri Koordinatörlüğü tarafından Odak Grup Çalışmaları düzenlenir. Öğrenci Dekanının uygun görmesi durumunda bu çalışmalara ilgili fakülte, yüksekokul ve enstitü yönetimleri katılım sağlayabilir.

(2) Üniversite hizmet kalitesini dış paydaş gözüyle ölçmek amacıyla akademik yılın sonunda Öğrenci Dekanlığı ve Öğrenci İlişkileri Koordinatörlüğü koordinasyonunda Veli Memnuniyet Anketleri uygulanır.


(3) Bu çalışmaların uygulama yöntemi, takvimi ve katılımcı grupları her yılın başında Öğrenci Dekanlığı ve Öğrenci İlişkileri Koordinatörlüğü tarafından belirlenerek kayıt altına alınır.

### **İdari Birimlerin Değerlendirme Sürecine Katılımı**

**MADDE 11 – (1)** Öğrenci memnuniyet anketlerinde idari hizmetlere (Mali İşler, Bilgi İşlem, Kütüphane, Sağlık-Kültür ve Spor vb.) yönelik çıkan sonuçlar analiz edilmek üzere Genel Sekreterliğe iletilir.

(2) Genel Sekreterlik, kendisine bağlı idari birimlerin sorumluluk alanındaki düşük memnuniyet alanlarını ve öğrenci geri bildirimlerini değerlendirerek gerekli iyileştirme planlarını hazırlar.

(3) İdari birimlerce hazırlanan değerlendirme ve iyileştirme raporları Genel Sekreterlik tarafından Kalite Komisyonuna sunulur.

|  |   |                 |              |
|--|---|-----------------|--------------|
|  <b>KAPADOKYA</b><br><b>ÜNİVERSİTESİ</b><br><small>Akil - Ahlak - Adalet - Adap</small> | <b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN</b><br><b>TAKİBİ VE</b><br><b>DEĞERLENDİRMESİ</b><br><b>YÖNERGESİ</b> | Doküman No      | YNG-060      |
|  |   | Yayın Tarihi    | Aralık 2025  |
|  |   | Revizyon No     | Orj.         |
|  |   | Revizyon Tarihi |              |
|  |   | Sayfa No        | <b>6 / 6</b> |

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Yürürlük ve Yürütme**

#### **Yürürlük**

**MADDE 12-** (1) Bu Yönerge, Kapadokya Üniversitesi Senatosu tarafından kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 13-** (1) Bu Yönerge hükümlerini Kapadokya Üniversitesi Rektörü yürütür.