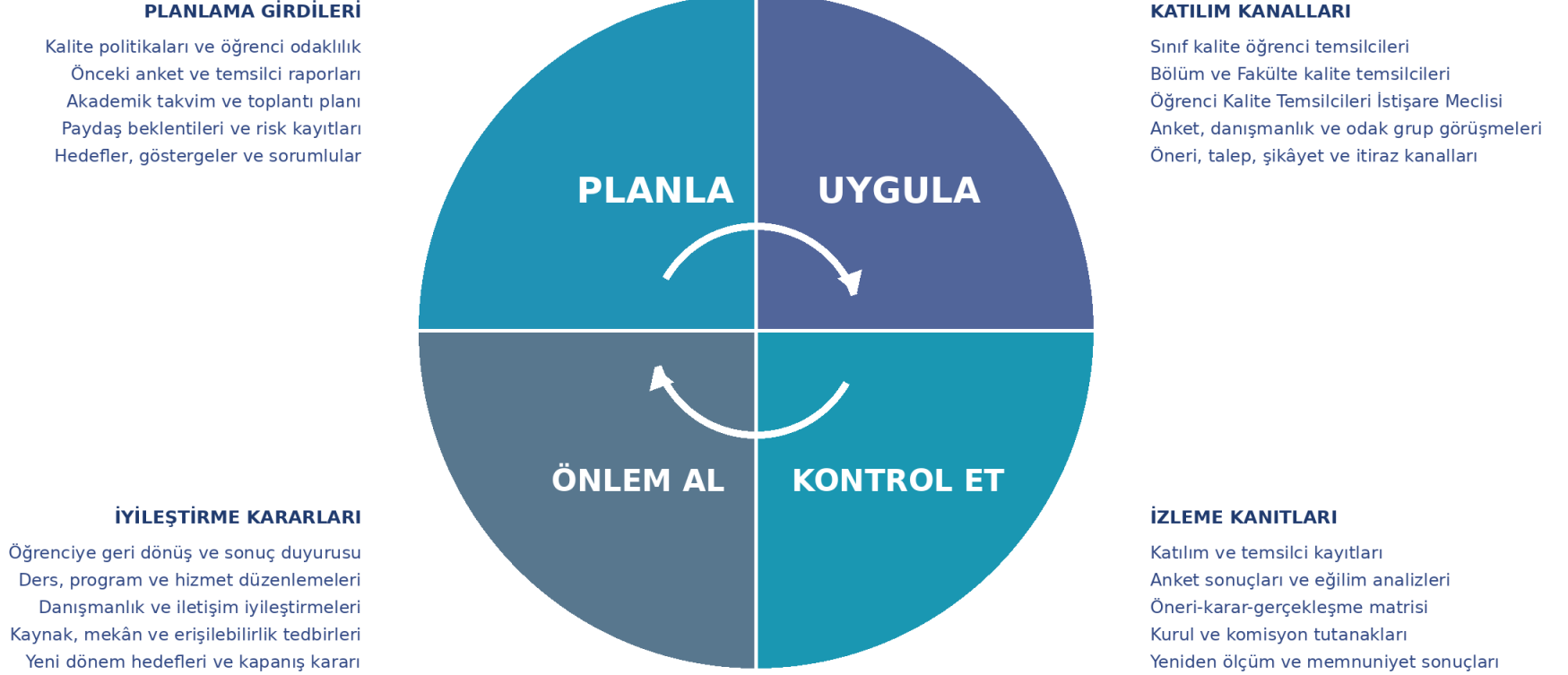


GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GÜZEL SANATLAR FAKÜLTESİ

ÖĞRENCİ GERİ BİLDİRİMİ VE KATILIMI PUKÖ DÖNGÜSÜ



SÜREÇ BAZLI PUKÖ KARTI

Öğrenci Geri Bildirimi ve Katılımı PUKÖ Döngüsü

Temsil, katılım, geri bildirim, karar, duyuru ve yeniden ölçüm

Belge kodu	PUKÖ-03
Dönem	2026-2027 Eğitim-Öğretim Yılı
Süreç sahibi	Fakülte Kalite Ekibi / Bölüm Başkanlıkları
Koordinasyon	Dekanlık, öğrenci kalite temsilcileri, akademik danışmanlar ve ilgili komisyonlar
Hazırlayanlar	Prof. Dr. Ayhan ÖZER / Doç. Dr. Erdiç YILMAZ
İzleme sıklığı	Her yarıyıl; gerektiğinde ara izleme
Ana çıktı	Öğrenci Geri Bildirimi ve Katılımı Değerlendirme Raporu ile iyileştirme Takip Listesi

Belge kimliği ve kullanım notu

Bu kart; öğrencilerin eğitim-öğretim, akademik danışmanlık, fiziki alanlar, sosyal-kültürel faaliyetler ve yönetsel süreçlere ilişkin görüşlerinin sistematik biçimde alınmasını, karara dönüştürülmesini, sonuçların öğrenciye duyurulmasını ve iyileştirmenin etkisinin yeniden ölçülmesini güvence altına alır.

1. Amaç ve kapsam

Amaç; öğrenciyi yalnızca memnuniyet bildiren bir paydaş olarak değil, kalite güvencesi süreçlerinin etkin katılımcısı olarak konumlandırmak; görüş, öneri, talep, şikâyet ve itirazların adil, erişilebilir, izlenebilir ve zamanında sonuçlanan bir sistem içinde ele alınmasını sağlamaktır.

- Sınıf, bölüm ve fakülte kalite öğrenci temsilciliği yapısı.
- Öğrenci Kalite Temsilcileri İstişare Meclisi toplantıları.
- Anketler, odak grup görüşmeleri, danışmanlık kayıtları ve açık iletişim kanalları.
- Öğrenci öneri, talep, şikâyet ve itirazlarının sınıflandırılması ve yönlendirilmesi.
- Geri bildirimlerin ders, program, hizmet, fiziki alan ve yönetime ilişkin iyileştirme kararlarına dönüştürülmesi.
- Alınan kararın öğrenciye duyurulması, uygulanması ve etkisinin yeniden ölçülmesi.

2. Temsil ve katılım yapısı

Düzey	Belirlenme biçimi	Temel görev	Raporlama
Sınıf Kalite Öğrenci Temsilcisi	Her bölümde her sınıftan; danışman öğretim elemanı ve bölüm başkanı değerlendirilmesiyle	Sınıf görüşlerini toplar, doğrular, aktarır ve sonuçları sınıfa bildirir.	Bölüm kalite temsilcisine / Bölüm Başkanına
Bölüm Kalite Öğrenci Temsilcisi	Sınıf temsilcileri ve bölüm başkanı tarafından belirlenir.	Bölüm düzeyindeki ortak sorunları birleştirir; toplantı ve değerlendirmelere katılır.	Bölüm Kurulu / Fakülte temsilcisi
Fakülte Kalite Öğrenci Temsilcisi	Bölüm kalite temsilcileri ve Dekan ile birlikte belirlenir.	Fakülte düzeyinde öğrencileri temsil eder; sonuçların takibini yapar.	Dekanlık / Fakülte Kalite Ekibi
Öğrenci Kalite Temsilcileri İstişare Meclisi	Fakülte'deki bütün sınıf kalite öğrenci temsilcilerinden oluşur.	Görüşleri tartışır, önceliklendirir, ortak öneri ve izleme kayıtları oluşturur.	Fakülte Kalite Ekibi / Dekanlık

2.1. Temsilci nitelikleri

- Sorumluluk alma ve düzenli takip yapabilme
- Farklı öğrenci görüşlerini tarafsız biçimde dinleme ve temsil etme
- Açık, saygılı ve çözüm odaklı iletişim kurma
- Kişisel talep ile ortak öğrenci ihtiyacını ayırt edebilme
- Gizlilik, etik ve kişisel verilerin korunmasına özen gösterme
- Toplantı, raporlama ve geri bildirim süreçlerine zaman ayırma

2.2. Veri akışı

Standart akış

Öğrenci / Sınıf Temsilcisi → Bölüm Kalite Öğrenci Temsilcisi ve Bölüm Başkanlığı → Öğrenci Kalite Temsilcileri İstişare Meclisi / Fakülte Kalite Ekibi → Dekanlık / İlgili Komisyon veya Kurul → Uygulama → Öğrenciye geri dönüş → Yeniden ölçüm

P PLANLA

3. Planlama zemini ve ilkeler

- Katılım kanalları fiziksel, dijital, bireysel ve temsil yoluyla erişilebilir olacak şekilde çeşitlendirilir.
- Her kanalın sorumlusu, değerlendirme süresi, yönlendirme makamı ve geri dönüş biçimi önceden belirlenir.
- Anonim geri bildirimlerde kişisel veri toplanmaz; kimlikli başvurularda gizlilik korunur.
- Akademik itiraz, disiplin, taciz/şiddet, kişisel veri ve acil güvenlik konuları ilgili özel mevzuat ve yetkili birimlere yönlendirilir.
- Öğrenci katılımı yalnızca veri toplama olarak değil, karar öncesi danışma ve karar sonrası bilgilendirme olarak planlanır.

3.1. Göstergeler ve hedefler

Kod	Gösterge	Hesaplama	Hedef	Sıklık
ÖK-01	Sınıf kalite öğrenci temsilcisi bulunan sınıf oranı	Temsilcisi bulunan sınıf / toplam sınıf	%100	Yıllık
ÖK-02	İstişare Meclisi toplantı gerçekleşme oranı	Gerçekleşen / planlanan toplantı	%100	Her yarıyıl
ÖK-03	Öğrenci anketi katılım oranı	Geçerli yanıt / hedef öğrenci	≥ %40	Her anket
ÖK-04	Geri bildirimlere ilk yanıt oranı	Süresinde ilk yanıt / kayıtlı bildirim	≥ %90	Aylık
ÖK-05	Sonuçlandırılan geri bildirim oranı	Sonuçlanan / sonuçlandırılabilir bildirim	≥ %80	Her yarıyıl
ÖK-06	Öğrenciye sonucu duyurulan karar oranı	Duyurulan / sonuçlanan karar	%100	Her yarıyıl
ÖK-07	Karara dönüşen doğrulanmış bulgu oranı	Karara dönüşen / doğrulanmış bulgu	≥ %70	Her yarıyıl
ÖK-08	İyileştirme kararı kapanma oranı	Kapatılan / alınan karar	≥ %80	Yıllık
ÖK-09	Geri bildirim sürecine güven düzeyi	Olumlu yanıt / geçerli yanıt	Başlangıca göre artış	Yıllık
ÖK-10	Temsilci toplantılarına katılım oranı	Katılan / görevli temsilci	≥ %80	Her toplantı

Başlangıç değeri

Güven düzeyi ve mevcut katılım oranları için 2026-2027 Güz yarıyılı başlangıç ölçümüdür. Gerçekleşme değerleri doğrulanmadan rapora yazılmaz.

3.2. Katılım kanalları ve sorumlular

Kanal	Amaç	Sorumlu	Çıktı
Anketler	Ders, program, hizmet ve genel memnuniyet verisi	Fakülte Kalite Ekibi	Rapor ve bulgu listesi
Sınıf temsilciliği	Sınıf düzeyindeki ortak görüş ve sorunlar	Sınıf kalite öğrenci temsilcisi	Sınıf geri bildirim özeti
İstişare Meclisi	Bölmüler arası ortak gündem ve önceliklendirme	Fakülte kalite öğrenci temsilcisi	Tutanak ve öneri listesi
Akademik danışmanlık	Bireysel akademik gelişim, uyum ve yönlendirme	Akademik danışman	Görüşme/konu kaydı
Odak grup görüşmesi	Belirli bir sorun veya hizmetin derinlemesine incelenmesi	Kalite Ekibi / İlgili Komisyon	Odak grup raporu
Öneri-talep-şikâyet kanalı	Bireysel veya ortak başvurular	Dekanlık / Bölüm Başkanlığı	Başvuru ve sonuç kaydı
İtiraz mekanizması	Not, sınav veya diğer resmî işlemler	Mevzuatta yetkili birim	İtiraz dosyası ve karar

3.3. Yıllık faaliyet planı

No	Faaliyet	Sorumlu	Zaman
1	Temsilci belirleme ve iletişim listesinin güncellenmesi	Bölüm Başkanlıkları	Yıl başı
2	Temsilci görev ve etik bilgilendirmesi	Fakülte Kalite Ekibi	Yıl başı
3	Ara dönem öğrenci geri bildirimi	Bölüm / Ders sorumluları	Ara sınav sonrası
4	İstişare Meclisi toplantısı	Fakülte temsilcisi / Dekanlık	Her yarıyıl
5	Dönem sonu anketleri ve analiz	Fakülte Kalite Ekibi	Her yarıyıl sonu
6	Bulgu önceliklendirme ve karar matrisi	Kalite Ekibi / İlgili birimler	Rapor sonrası
7	Sonuçların öğrenciye duyurulması	Dekanlık / Bölmüler	Karar sonrası
8	İyileştirme uygulaması ve yeniden ölçüm	Karar sorumlusu	İzleyen dönem

U UYGULA

4. Uygulama iş akışı

Adım	İşlem
1	Geri bildirimin alınması ve kayıt kodu verilmesi
2	Kapsam, aciliyet, gizlilik ve yetkili birim açısından ön değerlendirme
3	Benzer bildirimlerin birleştirilmesi; kişisel ve ortak konuların ayrılması
4	Gerekli veri ve kanıtlarla doğrulama; ilgili öğrenci/temsilci/birim görüşünün alınması
5	Bulgunun önem, yaygınlık, etki ve uygulanabilirliğe göre önceliklendirilmesi
6	İlgili bölüm, komisyon veya kurula gerekçeli öneri sunulması
7	Karar, sorumlu, termin ve başarı ölçütünün kayıt altına alınması
8	Sonucun başvuru sahibine ve ilgili öğrenci grubuna duyurulması
9	İzleyen dönemde yeniden ölçüm ve döngü kapanışı

4.1. Asgari kanıt dizini

Kanıt kodu	Kanıt	Asgari içerik	Sorumlu
PUKÖ03-K01	Temsilci listeleri ve belirleme kayıtları	Sınıf/bölüm/fakülte düzeyi	Bölüm / Dekanlık
PUKÖ03-K02	Temsilci görev ve etik bilgilendirmesi	Sunum, yazı, katılım	Kalite Ekibi
PUKÖ03-K03	Anket araçları ve veri setleri	Form, kapsam, geçerli yanıt	Kalite Ekibi
PUKÖ03-K04	Anket/odak grup analiz raporları	Bulgu, eğilim, öneri	Kalite Ekibi
PUKÖ03-K05	İstişare Meclisi tutanakları	Gündem, katılım, öneri	Fakülte temsilcisi
PUKÖ03-K06	Geri bildirim kayıt listesi	Kod, konu, tarih, yönlendirme	Süreç sorumlusu
PUKÖ03-K07	Öneri-karar-gerçekleşme matrisi	Bulgu, karar, sorumlu, termin	Kalite Ekibi
PUKÖ03-K08	Öğrenciye geri dönüş kanıtı	Duyuru, e-posta, toplantı kaydı	Dekanlık / Bölüm
PUKÖ03-K09	İyileştirme uygulama kanıtı	Revizyon, faaliyet, kaynak, çıktı	Karar sorumlusu
PUKÖ03-K10	Yeniden ölçüm ve kapanış	Önce/sonra karşılaştırması	Süreç sahibi

K KONTROL ET

5. Kontrol ve değerlendirme

Kontrol; katılım sayısını tek başına başarı saymaz. Temsil yapısının kapsayıcılığı, alınan görüşlerin niteliği, süresinde yanıt, karara dönüşme, öğrenciye geri bildirim ve uygulamanın etkisi birlikte değerlendirilir.

Gösterge	Hedef	Gerçekleşen	Fark	Kanaat
Sınıf kalite öğrenci temsilcisi bulunan sınıf oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
İstişare Meclisi toplantı gerçekleştirme oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Öğrenci anketi katılım oranı	≥ %40	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Geri bildirimlere ilk yanıt oranı	≥ %90	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Sonuçlandırılan geri bildirim oranı	≥ %80	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Öğrenciye sonucu duyurulan karar oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Karara dönüşen doğrulanmış bulgu oranı	≥ %70	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
İyileştirme kararı kapanma oranı	≥ %80	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Geri bildirim sürecine güven düzeyi	Başlangıca göre artış	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Temsilci toplantılarına katılım oranı	≥ %80	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale

5.1. Nitel değerlendirme soruları

- Farklı bölüm, sınıf ve öğrenci gruplarının görüşleri temsil ediliyor mu?
- Öğrenciler hangi kanaldan, ne zaman ve nasıl geri bildirim vereceğini biliyor mu?
- Geri bildirimler gizlilik ve kişisel veri ilkelerine uygun ele alınıyor mu?
- Tekil memnuniyetsizlikler ile yaygın ve yapısal sorunlar kanıtlı ayrıştırılıyor mu?
- Kararlar öğrenciye anlaşılır, zamanında ve sonuç odaklı biçimde duyuruluyor mu?
- Önceki iyileştirmeler öğrenci deneyiminde ölçülebilir değişim oluşturuyor mu?

5.2. Geri bildirimlerin sınıflandırılması ve önceliklendirilmesi

Sınıf	Örnek kapsam	İşlem
Acil / yüksek risk	Can güvenliği, şiddet, taciz, ayrımcılık, ciddi veri güvenliği veya erişim engeli	Derhâl yetkili makama yönlendirme
Mevzuata bağlı	Not/sınav itirazı, disiplin, kişisel veri, resmî başvuru	İlgili mevzuat ve süreler içinde işlem
Akademik	Ders içeriği, öğretim yöntemi, ölçme, geri bildirim, danışmanlık	Bölüm / ilgili komisyon değerlendirmesi
Hizmet ve altyapı	Mekân, ekipman, erişilebilirlik, temizlik, güvenlik, dijital hizmet	İdari birim / Dekanlık eylemi
Sosyal-kültürel	Etkinlik, öğrenci topluluğu, ortak yaşam ve katılım	İlgili komisyon / birim
Bilgilendirme	Yanlış/eksik bilgi veya süreç farkındalığı	Açıklama, duyuru veya rehberlik

5.3. Önceliklendirme ölçütleri

- Öğrenci hakları, güvenliği ve eşit erişim üzerindeki etkisi
- Etkilenen öğrenci sayısı ve tekrar sıklığı
- Eğitim-öğretim kalitesi ve program çıktıları üzerindeki etkisi
- Mevzuat veya akademik takvim bakımından süre zorunluluğu
- Çözümün uygulanabilirliği, kaynak ihtiyacı ve beklenen yararı
- Sorunun önceki dönemlerde de tekrarlanmış olması

Ö ÖNLEM AL

6. İyileştirme eylem planı

Bulgu	İyileştirme	Sorumlu	Termin	Başarı ölçütü
Temsil oranı düşük	Eksik sınıflarda temsilci belirleme ve bilgilendirme	Bölüm Başkanı	2 hafta	Temsil %100
Anket katılımı düşük	Kısa, erişilebilir anket ve temsilci destekli duyuru	Kalite Ekibi	Anket dönemi	Katılım $\geq$ %40
İlk yanıt gecikiyor	Başvuru sahibi ve ilk yanıt süresini belirleyen takip listesi	Süreç sorumlusu	Aylık	Süresinde yanıt $\geq$ %90
Karara dönüşüm düşük	Doğrulanmış bulgular için öneri-karar matrisi	Kalite Ekibi / Kurullar	Her yarıyıl	Dönüşüm $\geq$ %70
Öğrenciye geri dönüş eksik	"Görüşünüz-Kararımız-Gerçekleşen" duyuru düzeni	Dekanlık / Bölümler	Karar sonrası	Duyuru %100
Karar uygulanmadı	Sorumlu, termin ve kaynak revizyonu	Dekanlık	30 gün	Kapanma $\geq$ %80
Güven düzeyi artmadı	Süreç şeffaflığı ve sonuç iletişimi çalışması	Kalite Ekibi / Temsilciler	İzleyen dönem	Başlangıca göre artış

6.1. Öğrenciye geri dönüş standardı

Görüşünüz	Öğrencilerden gelen bulgunun kişisel veri içermeyen açık özeti
Değerlendirmemiz	Veri, mevzuat, kaynak ve yetki bakımından yapılan inceleme
Kararımız	Kabul, kısmen kabul, yönlendirme veya gerekçeli olarak uygulanamama
Gerçekleşen	Uygulanan somut değişiklik, tarih ve kanıt
Yeniden ölçüm	İzleyen dönemde öğrenci deneyimi veya ilgili gösterge sonucu

Kapalı döngü cümlesi

[Dönem] öğrenci geri bildirimlerinde [bulgu] belirlenmiş; [karar] alınarak [uygulama] gerçekleştirilmiştir. Sonuç öğrencilere [kanal/tarih] ile duyurulmuştur. [İzleyen dönem] yeniden ölçümünde [gösterge] [ilk değerden] [ikinci değere] değişmiştir. Önlemin [etkili/kısmen etkili/etkisiz] olduğuna karar verilmiş ve döngü [karar no/tarih] ile kapatılmıştır.

7. Dönem Sonu Raporlama Formu

Bölüm / Program					
Dönem					
Hazırlayan / tarih					
Kurul/komisyon karar no-tarih					

Kod	Gösterge	Hedef	Gerçekleşen	Kanıt	Kanaat
ÖK-01	Sınıf kalite öğrenci temsilcisi bulunan sınıf oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-02	İstişare Meclisi toplantı gerçekleştirme oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-03	Öğrenci anketi katılım oranı	≥ %40			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-04	Geri bildirimlere ilk yanıt oranı	≥ %90			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-05	Sonuçlandırılan geri bildirim oranı	≥ %80			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-06	Öğrenciye sonucu duyurulan karar oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-07	Karara dönüşen doğrulanmış bulgu oranı	≥ %70			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-08	İyileştirme kararı kapanma oranı	≥ %80			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-09	Geri bildirim sürecine güven düzeyi	Başlangıca göre artış			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
ÖK-10	Temsilci toplantılarına katılım oranı	≥ %80			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale

7.1. Nitel sonuçlar

Öğrencilerin en sık bildirdiği üç konu	
Karara dönüşen öncelikli bulgular	
Öğrenciye duyurulan sonuçlar	
Açık/gecikmiş iyileştirmeler	
İzleyen dönem yeniden ölçülecek alanlar	

8. Yönetimin gözden geçirmesi

- Temsil yapısındaki boşluklar ve kapsayıcılık
- Katılım kanallarının bilinirliği ve erişilebilirliği
- Anket katılımı ve sonuçların güvenilirliği
- Süresinde yanıt ve sonuçlandırma oranları
- Karara dönüşen öğrenci bulguları
- Öğrenciye duyurulan ve duyurulmayan sonuçlar
- Açık, gecikmiş veya etkisiz iyileştirme kararları
- Yeniden ölçümle kapatılan döngüler

Karar alanı	Beklenen çıktı	Yetkili birim
Temsil ve katılım	Temsilci yapısı, toplantı ve iletişim düzenlemesi	Dekanlık / Bölüm Başkanlıkları
Akademik süreç	Ders, program, ölçme veya danışmanlık iyileştirmesi	Bölüm / İlgili Komisyon
Hizmet ve altyapı	Mekân, ekipman, erişim veya hizmet düzenlemesi	Dekanlık / İdari birimler
İletişim ve şeffaflık	Geri dönüş süresi, duyuru ve sonuç paylaşımı standardı	Fakülte Kalite Ekibi
Kalite güvencesi	Gösterge, hedef, kanıt veya izleme sıklığı değişikliği	Fakülte Kurulları

Kapanış ilkesi

Toplantı, önceki öğrenci geri bildirimi kararlarının kapanış kontrolüyle başlar. Uygulama kanıtı, öğrenciye geri dönüş ve yeniden ölçüm sonucu bulunmayan karar kapalı sayılmaz.