

ESTÜ YDYO İLETİŞİM VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ		
Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
12.03.2025	00	-

## AMAÇ

Bu prosedürün amacı, YDYO faaliyetleriyle ilgili tüm paydaşların uygun ve sistematik yöntemler üzerinden etkili ve sürdürülebilir bir iletişim halinde olmalarına, paydaşların geri bildirimlerinin alınmasına ve değerlendirilmesine ve YDYO'da etkin bir kalite güvencesi sağlamak için gerçekleştirilecek sürekli iyileştirme mekanizmalarına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

## KAPSAM

Bu prosedür, YDYO'daki iletişim, geri bildirim alma ve değerlendirme ve kalite güvenceye esas teşkil eden tüm faaliyetler ile ilgili tüm paydaşları kapsar.

## SORUMLULUK

Prosedürün yürütülmesinin sağlanmasından YDYO Müdürü ve YDYO Sekreteri sorumludur. Süreç içinde kendilerine görev verilen diğer tüm personel prosedürün gerekliliklerinin yerine getirilmesinden sorumludur.

## KISALTMA VE TANIMLAR

**CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

**EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi

**ESTÜ:** Eskişehir Teknik Üniversitesi

**ÖBS:** Öğrenci Bilgi Sistemi

**PUKÖ:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al

**YDYO:** Yabancı Diller Yüksekokulu

## A. İLETİŞİM VE PAYDAŞ GÖRÜŞLERİNİN ALINMASINA İLİŞKİN SÜREÇLER

### A.1. Genel Yaklaşım

- YDYO'da yönetim, öğretim elemanları, idari çalışanlar, öğrenciler ve diğer iç ve dış paydaşlarla etkili ve sürdürülebilir bir iletişim kurulması temel ilkedir.
- Tüm taraflar arasında açık ve yapıcı iletişim esas alınır.
- YDYO sorumluluğundaki faaliyetler, çalışmalar ve gelişmelerle ilgili bilgilendirmeler konusuna ve paydaş türüne göre farklı ortamlarda paylaşılır. Bunlar arasında; EBYS üzerinden yapılan resmi bilgilendirmeler, e-posta ile bildirimler, sohbet/haberleşme grupları üzerinden yapılan bildirimler, web sayfasında yapılan bilgilendirmeler, toplantı ve görüşmelerde yapılan sözlü aktarımlar vb. yer alır.
- Paydaşların farklı alanlardaki talep, istek, değerlendirme ve şikayetlerini iletmelerini sağlayacak yöntem ve araçlar tanımlanır, bu yöntem ve araçlar paydaşlara uygun kanallar aracılığıyla duyurulur ve bunların sağlıklı bir şekilde yönetilmesi güvence altına alınır. Bahsi geçen araçlar arasında resmi başvurular (EBYS, ıslak imzalı dilekçe, CİMER başvurusu vb.), tanımlı formlar, e-posta, toplantı ve görüşmelerde yapılan sözlü bildirimler vb. yer alır.

5. Tüm istek, talep ve başvurulara, değerlendirme sonucuyla ilgili dönüş yapılması esastır. E-postalarla iletilen talep, görüş ve geri bildirimlerle ilgili olarak e-postanın alındığına ve değerlendirildiğine yönelik muhakkak e-posta üzerinden cevap yazılır. Yazılı başvurular, mevzuat kapsamında değerlendirilmesi ve karara bağlanması gereken dilekçeler söz konusu ise ilgili ulusal ve kurumsal mevzuata uygun olarak işleme tabi tutulur, gerekli değerlendirme ve bildirimler gerçekleştirilir. Sözlü istek ve taleplerde de gerekli değerlendirme yapıldıktan sonra sonuç hakkında yazılı veya sözlü bilgilendirme yapılır.
6. Süreçler kapsamında gerçekleştirilen toplantılarda ESTÜ YDYO toplantı formları kullanılır ve bunların numaralandırılmasında YDYO toplantı numaralandırma sistemine uygun hareket edilir. Yapılan toplantıların bilgileri, yıllık toplantı kayıt listelerinin tutulabilmesi için YDYO Sekreterliğine iletilir. Kayıtların arşivlenmesinde ESTÜ YDYO arşiv sistemi kullanılır.

## **A.2. Paydaş Gruplarıyla İletişim ve İlişkiler**

### **A.2.1. Yönetimle İlişkiler**

1. YDYO yönetimi açık kapı politikası uygular ve tüm akademik ve idari çalışanların yönetimle sürdürülebilir ve verimli bir iletişim kurması esastır.
2. Yönetim ve idari çalışanlar süreçlerin zamanında, doğru ve verimli yürütülmesi için sürekli iletişim halinde çalışır.
3. Bunun yanı sıra üst yönetim ve çalışanlar **asgari olarak her akademik dönem başı veya sonunda** genel değerlendirmelerde bulunmak, istek ve ihtiyaçları belirlemek, sorumluluk alanlarındaki süreçlerle ilgili yenilik ve değişiklikleri paylaşmak üzere bir araya gelir. Bir önceki toplantıda alınan kararlar ve yapılan iyileştirme çalışmaları da toplantıda katılımcılarla paylaşılır. Bu görüşmelerde ele alınacak asgari gündem Birim Koordinasyon Toplantısı ile belirlenir. Görüşmeler ve katılım durumları tutanakla kayıt altına alınarak izleme ve iyileştirme çalışmaları desteklenir.
4. Üst yönetim haricinde, YDYO içindeki diğer akademik birimler kendi içlerinde ve gerekli hallerde akademik personel ile çalışma alanlarına ilişkin toplantılar gerçekleştirir ve bilgilendirmeler yapar. Toplantılar ilgili akademik birimin koordinatörü tarafından tutanakla kayıt altına alınır. Birimlerin yıllık faaliyetleri sene sonlarında üstlerine yazılı olarak raporlanır.
5. Yönetim kadrosu ve idari personel **prensip olarak haftalık** Birim Koordinasyon Toplantısı yapar, gelişmelerin takibini ve iletişimin sürekliliğini güvence altına alır. Toplantılar tutanakla kayıt altına alınarak alınan kararların sürekli takibi sağlanır. Alınan kararlar ilgili taraflara e-posta ile iletilir.

### **A.2.2. Öğrencilerle İlişkiler**

1. Öğrenciler, yönetim, idari birimler ve öğretim elemanlarıyla farklı kanallardan (e-posta, dilekçe, sözlü iletişim vb.) iletişim kurabilirler. Öğrenci taleplerinin sorumlusu tarafından mevzuat ve kurumsal süreçlere uygun olarak hızlı bir şekilde değerlendirilmesi ve talep sahibinin bilgilendirilmesi esastır.
2. Öğrenci İşleri Birimi başta olmak üzere öğrenciler idari birimlere sınırlama olmaksızın erişebilirler.
3. Yönetim ile öğrenci görüşmeleri de açık kapı politikasına tabi olmakla birlikte yönetimin programı ve yoğunluklarına uygun olarak randevu talep edilmesi sürecin hızlı ve verimli olması adına tavsiye edilir.
4. Bunun yanı sıra öğrenciler ve yönetim **asgari olarak her akademik dönem başı veya sonunda** bir araya gelir. Bu amaçla güz ve bahar döneminin ilk haftasında Bölüm Başkanlığı koordinasyonunda her sınıftan bir temsilci, ilgili sınıfın öğretim elemanı tarafından belirlenir ve Bölüm Başkanlığınca yönetim ile yapılacak toplantı ayarlanır. Bu görüşmelerde ele alınacak asgari gündem Birim Koordinasyon Toplantısı ile belirlenir. Görüşmeler ve katılım durumları tutanakla kayıt altına alınarak izleme ve iyileştirme çalışmaları desteklenir.

5. Öğrenciler eğitim-öğretim faaliyetleri boyunca öğretim elemanlarıyla iletişim halinde bulunurlar. Bunun yanı sıra hazırlık programına dahil her öğrenci için, bir akademik danışman (tercihen eğitim gördüğü sınıfın ana öğretim elemanı) belirlenir. Haftada en az 2 saat olmak üzere belirlenen ve ESTÜ YDYO web sayfasında ilan edilen akademik danışmanlık saatlerinde öğrenciler akademik danışmanlarıyla bir araya gelirler.

### **A.2.3. Üniversite İçi Paydaşlarla İlişkiler**

1. Üniversite içindeki akademik ve idari birimlerle etkin ve sürdürülebilir iletişim içinde olmak esastır.
2. Üniversite yönetimi, fakülteler, enstitüler, diğer yüksekokullar ve öğrenci işleri ile farklı kanallarla (e-posta, EBYS yazışmaları, yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar, vb.) iletişim ve iş birliği sağlanır.
3. Akademik süreçlere ilişkin öğrenci taleplerinin karşılanması ve kalitenin sağlanması amacıyla YDYO yönetimi ve öğrenci temsilcileri her akademik yarıyıldan en az bir kere toplanır (A.2.2./4). Toplantıda alınan geri bildirimler, iyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesi için Birim Kalite Komisyonu ve /veya Birim Koordinasyon toplantılarında ele alınır.
4. YDYO web sayfası ve ÖBS üzerinden yapılan bilgilendirmelerin güncel ve erişilebilir olması için Bilgi İşlem Daire Başkanlığından gerektiğinde destek alınır.
5. Üniversitenin stratejik plan çalışmaları kapsamında yürütülebilecek geri bildirim ve iyileştirme faaliyetleri Birim Kalite Komisyonu ve /veya Birim Koordinasyon toplantılarında ele alınır.
6. Kalite yönetim sistemi çerçevesinde iç paydaşlarla iyileştirme önerilerinin paylaşılması için yapılan toplantıların tutanakları paydaşlara e-posta ile iletilir ve dijital olarak depolanır.

### **A.2.4. Üniversite Dışı Paydaşlarla İlişkiler**

1. Dış paydaşlar YDYO'nun faaliyetlerinden etkilenen ve/veya birlikte çalışmasına ihtiyaç duyulan ESTÜ dışındaki kurumlardır. Eğitim-öğretim süreçleri, kalite güvence süreçleri ve stratejik plan hazırlık süreçleri gibi faaliyetler kapsamında dış paydaşların görüşleri alınır ve iş birliği fırsatları değerlendirilir.
2. Dış paydaşlarla olan iletişimin şeffaf, güvenilir ve sürdürülebilir olması esastır.
3. Dış paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesinde Birim Kalite Komisyonu koordinasyonunda dış paydaş analizi yapılır.
4. Proje/iyileştirme çalışması bazı faaliyetler yanı sıra düzenli olarak dış paydaş görüşlerinin alındığı ve değerlendirildiği temel ortam Dış Danışma Kurulu toplantıdır. İlgili Yönerge uyarınca her akademik yılda en az bir kez düzenlenen Dış Danışma Kurulu toplantılarında dış paydaşlardan geri bildirim, iş birliği ve iyileştirme önerileri alınır (B.1.3.).
5. Dış paydaşlar tarafından ortaya konulan geri bildirimler Birim Kalite Komisyonu ve /veya Birim Koordinasyon toplantılarında ele alınır ve iyileştirme faaliyetleri için planlama yapılır.
6. Yabancı dil eğitimi veren kuruluşlar, yayınevleri, diğer üniversiteler vb. paydaşlarla ihtiyaçlara bağlı olarak veya iyileştirme projeleri kapsamında akademik süreçlerin ve eğitim personelinin kişisel/mesleki gelişim süreçleri için iş birlikleri düzenlenir.
7. Eğitim-öğretim faaliyetlerinde kalitenin sağlanması ve profesyonel gelişimin desteklenmesi için çeşitli kuruluşlar (yayınevleri, diğer üniversiteler, büyükelçilikler, vb.) ile iş birliği içinde eğitim, çalıştay ve seminerler düzenlenir ve yürütülür.
8. Dış paydaşlarla yapılan toplantılar ve yürütülen etkinlikler tutanaklar ile kayıt altına alınır.

### **A.3 Geri Bildirim Alma ve Değerlendirme**

1. Kalite güvencesi kapsamında, YDYO'da gerçekleştirilen tüm toplantı tutanakları (A.2.1./ A.2.2.), süreçlerin izlenmesi ve iyileştirilmesi amacıyla düzenli olarak gözden geçirilir.

2. Akademik kaliteyi artırmak amacıyla düzenli aralıklarla öğrencilerden çevrimiçi anket (B.2.1.) aracılığıyla geri bildirim alınır ve anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme çalışmaları sürecine entegre edilir.
3. Hem akademik hem idari süreçlerin kalitesini artırmak amacıyla, öğrenciler, öğretim elemanları ve idari birimler ile yapılan bireysel görüşmeler ve toplantılardan elde edilen sözlü geri bildirimler ESTÜ YDYO yönetimi tarafından değerlendirilir.
4. Belirlenen aralıklarla yapılan toplantılar ve/veya çevrimiçi görüşmeler ile iç ve dış paydaşlardan geri bildirim alınır, görüşmeler ve katılım durumları tutanakla kayıt altına alınarak izleme ve iyileştirme çalışmaları desteklenir.
5. Tüm geri bildirimler, Birim Koordinasyon Toplantılarında ve Birim Kalite Komisyonu'nda değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları planlanır ve uygulanır.
6. Geri bildirimlere ilişkin alınan kararlar ve gerçekleştirilen iyileştirmeler düzenli olarak takip edilir ve paydaşlarla paylaşılır.

## **B. SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEYE İLİŞKİN SÜREÇLER**

### **B.1. Genel Yaklaşım**

1. ESTÜ YDYO kalite güvence çalışmaları, Eskişehir Teknik Üniversitesi ile ESTÜ YDYO vizyon, misyon, temel değerler ve ilgili dönem stratejik planındaki amaç ve hedeflere uygun olarak yürütülür.
2. Faaliyetlere yönelik süreçlerin tamamında PUKÖ döngüsü gereklilikleri göz önüne alınır.
3. Kanıta dayalı ve objektif değerlendirmeler ve iyileştirmeler gerçekleştirilmesi esastır.
4. Kalite güvence ve iyileştirme süreçlerinde takım çalışması ve kapsayıcılık esaslı yaklaşım benimsenir ve uygulanır.
5. YDYO sorumluluğunda yürütülen tüm faaliyetlerin mümkün olduğunda paydaş görüşleri alınarak, sistematik ve tanımlı süreçler dahilinde değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi hedeflenir.
6. Üst yönetim ve Birim Kalite Komisyonu sürekli iyileştirme çabalarının temel koordinatörlüğünü üstlenmekte birlikte, kalite güvencesinin sağlanması tüm çalışanların görevi ve sorumluluğundadır.
7. Süreçler kapsamında gerçekleştirilen toplantılarda ESTÜ YDYO toplantı formları kullanılır ve bunların numaralandırılmasında YDYO toplantı numerataj sistemine uygun hareket edilir. Yapılan toplantıların bilgileri, yıllık toplantı kayıt listelerinin tutulabilmesi için YDYO Sekreterliğine iletilir. Kayıtların arşivlenmesinde ESTÜ YDYO arşiv sistemi kullanılır.

### **B.1. Uygulama**

#### **B.1.1. Birim Kalite Komisyonu Faaliyetleri**

1. Birim Kalite Komisyonu, Eskişehir Teknik Üniversitesi Kalite Güvencesi ve Kalite Komisyonu Yönergesi ile belirtilen şartlara uygun olarak oluşturulur ve YDYO'da etkili bir kalite güvence mekanizmasının oluşturulması, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi, iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi ve YDYO faaliyetlerinin kalitesinin sürekli geliştirilmesi için gerekli olan faaliyetleri yürütür.
2. Birim Kalite Komisyonu asgari olarak ilgili Yönerge ile belirtildiği süre ve sıklıkta olmak üzere, ihtiyaç duyulduğu diğer zamanlarda bir araya gelir, gündeme ilişkin kararlarını alır ve sonraki toplantısına ilişkin öneride bulunur.
3. Birim Kalite Komisyonu toplantısının gündeminin belirlenmesi, ilgililere duyurulması ve toplantının organize edilmesinden Komisyon Başkanı sorumludur.
4. Kalite iyileştirme fırsatları, asgari olarak aşağıdaki kaynaklar ve geri bildirimlere ilişkin değerlendirmeler sonucu belirlenebilir:
  - Farklı kanallardan ve farklı paydaşlardan gelen istek, şikâyet ve öneriler
  - Düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyet önerileri
  - YDYO süreçlerinde yapılacak yenilikler ve iyileştirme tespitleri
  - Üniversite üst yönetiminden gelen talep ve bildirimler
  - Yönetim ve birim toplantılarında alınan kararlar
  - Anket sonuçları
  - Ölçme-değerlendirme faaliyetlerinin sonuçları
5. Birim Kalite Komisyonu ve/veya üst yönetim tarafından gerçekleştirilmesi planlanan iyileştirme ve diğer kalite güvence faaliyetleri için süreli iyileştirme takımları oluşturulabilir. Takımların, iyileştirme faaliyetinin konusuna göre mümkün olduğunca kapsayıcı olması, akademik personel, idari personel ve öğrencilerden oluşturulması hedeflenir.
6. İyileştirme takımları veya iyileştirme faaliyetini yapmak üzere seçilen kişi, kendilerine verilen görevi süresi içinde ve kayıt altına alarak (gerekli hallerde toplantı tutanakları, ilgili dokümanlar vb.) yerine getirir, çıktıları ve kayıtlarıyla birlikte Birim Kalite Komisyonuna faaliyet sonunda teslim eder. Yapılan faaliyetin uygunluğu Birim Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir.

7. İyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü ile belirtilen süreç ve gerekliliklere uyulur.
8. Birim Kalite Komisyonunun Başkanı iyileştirme faaliyetlerinin koordinasyonu ve takibinden sorumludur.
9. Eskişehir Teknik Üniversitesi Kalite Güvencesi ve Kalite Komisyonu Yönergesi'ne uygun olarak yıllık Birim Kalite Komisyonu Raporları hazırlanır, YDYO Müdürünün değerlendirmesini takiben EBYS üzerinden Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğüne ve Rektörlüğe iletilir. Birim Kalite Komisyon raporu, Komisyon tarafından yapılan tüm faaliyetleri kanıta dayalı olarak özetler.

### **B.1.2. Birim Koordinasyon ve Dönem Değerlendirme Toplantıları**

1. İlke olarak her hafta yönetim kadrosu ve gerekli görülen idari personelin katıldığı Birim Koordinasyon Toplantısı gerçekleştirilir (A.2.1./5).
2. Her akademik dönemde 1 kez ve tercihen akademik personel ile yapılan toplantılardan sonra (A.2.1./3) olmak kaydıyla, yönetim kadrosu, birim temsilcileri, idari personel ve YDYO Müdürü tarafından davet edilen diğer temsilcilerin katılacağı ve Birim Koordinasyon Toplantısının genişletilmiş bir gözden geçirme toplantısı şeklinde organize edilen Dönem Değerlendirme Toplantısı yapılır.
3. Dönem Değerlendirme Toplantısındaki asgari gündem maddeleri içinde aşağıdakiler yer alır:
  - Akademik dönem boyunca gerçekleştirilen faaliyetler
  - Akademik döneme ait eğitim-öğretim ile ölçme-değerlendirme faaliyetlerine ilişkin veriler
  - Paydaşlardan alınan geri bildirimler
  - Yapılan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları
  - Sonraki döneme hazırlık açısından ihtiyaçlar
  - Altyapı ve kaynaklara ilişkin değerlendirmeler
4. Dönem Değerlendirme Toplantısı ile ilgili gündem önerilerinin toplanması, ilgililere duyurulması ve toplantının organize edilmesi YDYO Sekreteri tarafından koordine edilir.
5. Toplantıda alınan kararlar ilgililere e-posta ile duyurulur.

### **B.1.3. Dış Danışma Kurul Toplantıları**

1. Dış Danışma Kurulu, Eskişehir Teknik Üniversitesi Dış Danışma Kurulları Yönergesi ile belirtilen şartlara uygun olarak oluşturulur ve YDYO faaliyetlerinin geliştirilmesinin tanıtımı ve iyileştirilmesinde ihtiyaç duyulan görüş ve önerilerin belirlenmesi amacıyla bir araya getirilir.
2. Dış Danışma Kurulu asgari olarak ilgili Yönerge ile belirtildiği süre ve sıklıkta olmak üzere ve tercihen ilgili yıla ait Dönem Değerlendirme Toplantısından sonra toplanır. İhtiyaç halinde gerekli konularda danışmak üzere kurul toplanabilir.
3. Dış Danışma Kurulu toplantısının gündeminin belirlenmesi, ilgililere duyurulması ve toplantının organize edilmesinden YDYO Sekreteri sorumludur.
4. Toplantı gündemi arasında asgari olarak aşağıdaki konular yer alır:
  - YDYO genel yapısı ve işleyişi
  - Akademik dönem boyunca gerçekleştirilen faaliyetler
  - Akademik döneme ait eğitim-öğretim ile ölçme-değerlendirme faaliyetlerine ilişkin veriler
  - Yapılan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları
  - İhtiyaçlar
  - İş birliği olanakları
5. Toplantıda alınan kararlar ilgililere e-posta ile duyurulur. Ayrıca bu kararların gereği yapılacak faaliyetler için B.1.1'de açıklanan iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilebilir.

## **B.2. Raporlar ve Anketler**

### **B.2.1. Raporlar**

1. Yıllık performansa ilişkin bilgi ve verilerin kayıt altına alınması amacıyla her sene YDYO Performans Raporu hazırlanır. Performans Raporu'nun ilgili kısımlarının hazırlanmasından kendine görev verilen personel sorumlu olup son kontroller YDYO Müdürü tarafından gerçekleştirilir. Rapor formatı ihtiyaca göre belirlenmekle birlikte; YDYO genel yapısı, ilgili akademik yıla ait sayısal veriler, başarı durumları, sosyo-kültürel faaliyetler, toplantılar, genel kalite iyileştirme çalışmaları, finansal kaynaklar, altyapı ve olanaklar ile ihtiyaç ve önerilerden meydana gelir.
2. YDYO Performans Raporu'na ek olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile Kurumsal Gelişim ve Planlama Birimi tarafından istenen yıllık raporlamalar (Faaliyet Raporu, Birim İç Değerlendirme Raporu vb.) YDYO Müdürü ve YDYO Sekreterinin koordineli çalışmasıyla hazırlanır ve ilgili birimlerle süresi içinde paylaşılır.

### **B.2.2. Anketler**

1. Öğrencilerin İngilizce Hazırlık Programında aldıkları eğitim-öğretim, akademik hizmetler, materyaller ve altyapı olanaklarına ilişkin memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla her akademik yılın güz ve bahar dönemlerinin sonunda Öğrenci Memnuniyet Anketi uygulanır.
2. Anketler anonim olarak ve veri güvenliği ilkelerine göre uygulanır.
3. Öğrenci Memnuniyet Anketinin başlıkları, içeriği, ölçeği, uygulanma yöntemi (tercihen çevrimiçi) ve zamanı ESTÜ YDYO'nun ihtiyaçlarına göre Bölüm Başkanlığı tarafından her sene iç paydaşların görüşleri alınarak belirlenir. Anket oluşturulurken asgari olarak aşağıdaki başlıkları içermesine dikkat edilir:
  - Ders İçeriği Değerlendirme
  - Akademik Değerlendirme (ders veren öğretim elemanları, genel akademik planın takibi)
  - Ölçme-Değerlendirme Süreçlerinin Değerlendirilmesi
  - Birim İçi Değerlendirme
  - Görüş, Öneriler ve Beklentiler (ESTÜ YDYO'nun gelişmeye açık yönleri ile görüş ve önerilere yönelik açık uçlu sorular dahil).
4. Öğrenci Memnuniyet Anketi'nin içeriğinin düzenlenmesi, uygulanması ve değerlendirilmesinde Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü ile iş birliği halinde çalışılır.
5. Anket sonuçları Birim Koordinasyon, Birim Kalite Komisyonu toplantılarında değerlendirilerek, Dönem Değerlendirme Toplantılarında ve Dış Danışma Kurulu toplantılarında da ele alınır. Anket sonuçlarına bağlı olarak iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.
6. Yapılan anketler YDYO DRIVE hesabında tutulur, anket raporları ise Birim Faaliyet Raporunda kayıt altına alınır.
7. Anket sonuçlarının analizi ESTÜ YDYO çalışanlarıyla paylaşılır.