

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması			

ORDU ÜNİVERSİTESİ ÜNYE İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ TOPLANTI KARAR ve KATILIM TUTANAĞI
Tarih: 16/05/2026
Toplantı Mekânı: Online

KALİTE VE AKREDİTASYON KOMİSYONU

Konu:

İşletme Bölümü Kalite ve Akreditasyon Komisyonu / Sürekli İyileştirme Komisyonu, STAR akreditasyon süreci kapsamında idari ve teknik destek hizmetlerinin izlenmesi, bakım-onarım ve teknik destek süreçlerinin değerlendirilmesi, dış destek hizmetlerine ilişkin iç paydaş görüşlerinin kalite güvence sistemine aktarılması ve elde edilen bulguların PUKÖ döngüsü kapsamında iyileştirme kararlarına dönüştürülmesi amacıyla toplanmıştır.

Bu kapsamda; fakülte düzeyinde yürütülen bakım-onarım, teknik destek, temizlik, güvenlik, ortak kullanım alanları, bilişim altyapısı, derslik teknik donanımları ve dış destek hizmetlerine ilişkin anket sonuçları değerlendirilmiş; daha önce EBYS üzerinden ilgili birimlere iletilen bakım-onarım, teknik arıza, internet altyapısı, switch/port, projeksiyon, bilgisayar, fotokopi, çatı, oluk, su sızıntısı, ısınma, gaz dedektörü, güvenlik kamerası, asansör, jeneratör, havalandırma ve tesisat talepleriyle ilişkilendirilmiştir.

Bu karar, daha önce kalite güvence ve kanıt yönetimi süreçlerinde benimsendiği üzere, belgelerin yalnızca arşivlenmesiyle yetinilmemesi; elde edilen verilerin ilgili STAR ölçütleriyle ilişkilendirilerek karar alma ve sürekli iyileştirme süreçlerine aktarılması yaklaşımı doğrultusunda hazırlanmıştır. Nitekim önceki komisyon kararında, kalite ve akreditasyon sürecinde kullanılan belgelerin ilgili ölçütlerle ilişkilendirilmesi, eksik kanıtların belirlenmesi ve iyileştirme gerektiren hususların Bölüm Başkanlığına veya ilgili kurullara sunulması benimsenmiştir.

Karar:

Yapılan görüşmeler sonucunda, aşağıdaki kararların alınmasına oy birliğiyle karar verilmiştir.

1. Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Komisyon, “Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu” kapsamında 18 katılımcıdan alınan geri bildirimleri değerlendirmiştir. Anket sonuçlarına göre arıza ve teknik sorunların ilgili birimlere bildirilebilmesi konusunda olumlu bir algı bulunduğu; ancak bildirilen sorunlara dönüş süresi, bakım-onarım taleplerinin sonuçlandırılması, derslik teknik donanımlarının düzenli kontrolü, temizlik

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
		Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması	

hizmetleri ve ortak kullanım alanlarının düzeni konularında iyileştirme ihtiyacı olduğu görülmüştür.

Bu kapsamda;

1. Bakım-onarım, teknik destek ve dış destek hizmetlerine ilişkin anket sonuçlarının kalite güvence süreci kapsamında veri kaynağı olarak kullanılmasına,
2. Anket sonuçlarında ortaya çıkan güçlü yönlerin ve iyileştirmeye açık alanların ayrı başlıklar altında değerlendirilmesine,
3. Teknik sorunlara dönüş süresi, bakım-onarım taleplerinin sonuçlandırılması, derslik teknik donanımlarının periyodik kontrolü, temizlik hizmetlerinin etkinliği ve ortak kullanım alanlarının düzeni konularının öncelikli iyileştirme alanları olarak belirlenmesine,
4. Açık uçlu yanıtlarda dile getirilen çatıdan su akması, temizlik hizmetlerinin geliştirilmesi, zorunlu onarımların önceliklendirilmesi, yangın merdiveni ve kartlı geçiş sistemi önerilerinin ilgili birimlere iletilmek üzere kayıt altına alınmasına,
5. Anket sonuçlarının ÖDR 7.4.1 ve ihtiyaç duyulması hâlinde 7.5.1 ölçütlerinde kanıt olarak kullanılmasına,

karar verilmiştir.

2. Bakım-Onarım ve Teknik Destek Taleplerinin İzlenmesine İlişkin İyileştirme Eylem Planı

Komisyon, bakım-onarım ve teknik destek süreçlerinin yalnızca talep yazılarıyla sınırlı kalmaması; karşılanan, bekleyen ve tekrar iletilmesi gereken taleplerin izlenebilir hâle getirilmesi gerektiğini değerlendirmiştir. Önceki sürekli iyileştirme kararında öğrenci geri bildirimlerinin tema bazlı sınıflandırılması, sorumlu komisyon/birim belirlenmesi, faaliyetlerin izlenmesi ve sonuçların raporlanması yönünde benimsenen yaklaşım bu süreç için de uygun görülmüştür.

No	Tespit / Geri Bildirim	Planlanan İyileştirme Faaliyeti	Sorumlu Komisyon / Birim	İzleme / Kanıt
1	Arıza ve teknik sorunlar bildirilebilmekte, ancak dönüş sürelerinin daha sistematik izlenmesi gerekmektedir.	Teknik destek ve bakım-onarım talepleri için "talep tarihi, ilgili birim, konu, gerçekleşme durumu, sonuç" başlıklarını içeren takip çizelgesi oluşturulması	Bölüm Başkanlığı, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, Fakülte Sekreterliği	Teknik destek takip çizelgesi, EBYS yazışmaları, teknik servis raporları

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması			

2	Bakım-onarım taleplerinin sonuçlandırılma sürecinde iyileştirme ihtiyacı bulunmaktadır.	Karşılanan, bekleyen ve tekrar iletilmesi gereken taleplerin dönemsel olarak sınıflandırılması	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, Sürekli İyileştirme Komisyonu	Dönemsel değerlendirme raporu, komisyon kararı
3	Dersliklerdeki teknik donanımların düzenli kontrolü konusunda kararsızlık ve iyileştirme ihtiyacı görülmektedir.	Dersliklerde bilgisayar, projeksiyon, internet bağlantısı, HDMI kablo, yazıcı ve diğer teknik donanımlar için periyodik kontrol listesi hazırlanması	Bölüm Başkanlığı, Teknik Destek Birimi, Fakülte Sekreterliği	Derslik teknik kontrol listesi, arıza bildirim kayıtları
4	Bilgisayar, projeksiyon, internet ve yazıcı gibi araçlara yönelik teknik desteğin daha görünür hâle getirilmesi gerekmektedir.	Teknik destek taleplerinin ilgili daire başkanlıklarına düzenli olarak iletilmesi ve sonuçlarının izlenmesi	Bölüm Başkanlığı, Fakülte Sekreterliği	EBYS yazışmaları, malzeme talep yazıları, teknik servis raporları
5	Temizlik hizmetleri ve ortak kullanım alanlarının düzeni iyileştirmeye açık alan olarak belirlenmiştir.	Temizlik ve ortak kullanım alanlarına ilişkin geri bildirimlerin Dekanlık/Fakülte Sekreterliği ile paylaşılması; ihtiyaçların dış destek hizmetleri kapsamında izlenmesi	Bölüm Başkanlığı, Fakülte Sekreterliği, Dekanlık	Anket sonuç raporu, geri bildirim kayıtları, komisyon kararı
6	Çatı, oluk, su sızıntısı ve fiziki alan sorunları açık uçlu yanıtlarda tekrar eden sorun olarak belirtilmiştir.	Daha önce iletilen çatı, oluk ve su sızıntısı taleplerinin gerçekleşme durumunun takip edilmesi; gerekirse ilgili birimlere tekrar yazılması	Dekanlık, Fakülte Sekreterliği, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	EBYS yazışmaları, bakım-onarım talep listesi, takip çizelgesi
7	Güvenlik altyapısına ilişkin yangın merdiveni ve kartlı geçiş sistemi	Güvenlik altyapısına ilişkin önerilerin Dekanlık aracılığıyla ilgili birimlere	Bölüm Başkanlığı, Dekanlık,	Komisyon kararı, resmî yazışma,

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması			

	önerileri dile getirilmiştir.	değerlendirilmek üzere iletilmesi	Fakülte Sekreterliği	değerlendirme notu
8	Teknik destek ve bakım-onarım süreçlerinin PUKÖ döngüsüne bağlanması gerekmektedir.	Anket sonuçları, resmî talepler ve gerçekleşme durumlarının dönem sonunda birlikte değerlendirilmesi	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, Sürekli İyileştirme Komisyonu	PUKÖ takip tablosu, dönem sonu değerlendirme raporu

Bu kapsamda;

1. Bakım-onarım, teknik destek ve dış destek hizmetlerine ilişkin tüm taleplerin konu, tarih, ilgili birim ve gerçekleşme durumu bilgileriyle kayıt altına alınmasına,
2. Teknik destek ve bakım-onarım taleplerinin karşılanan, bekleyen ve tekrar iletilmesi gereken talepler olarak sınıflandırılmasına,
3. Dersliklerde kullanılan teknik donanımlar için dönem başı ve dönem ortasında kontrol listesi hazırlanmasına,
4. Temizlik ve ortak kullanım alanlarına ilişkin geri bildirimlerin Fakülte Sekreterliği ve Dekanlıkla paylaşılmasına,
5. Çatı, oluk, su sızıntısı, ısınma, güvenlik kamerası, jeneratör, asansör ve benzeri tekrar eden fiziki/teknik ihtiyaçların öncelikli izleme alanı olarak belirlenmesine,
6. Anket sonuçlarının, EBYS yazışmalarının, teknik servis raporlarının ve bakım-onarım taleplerinin aynı kanıt dosyasında ilişkilendirilmesine,
7. Süreç sonunda "Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri İzleme ve İyileştirme Raporu" hazırlanmasına,
8. Elde edilen bulguların Bölüm Başkanlığına, Kalite ve Akreditasyon Komisyonuna ve gerekli görülmesi hâlinde Bölüm Kuruluna sunulmasına,

karar verilmiştir.

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması			

3. PUKÖ Döngüsü Kapsamında İzleme ve Sürekli İyileştirme Çalışması

Alınan kararların kalite döngüsü kapsamında izlenebilmesi için aşağıdaki PUKÖ takip mekanizmasının uygulanmasına karar verilmiştir:

PUKÖ Aşaması	Bu Karar Kapsamındaki Karşılığı	İzleme / Kanıt
Planla	Bakım-onarım, teknik destek, temizlik, güvenlik ve dış destek hizmetlerine ilişkin ihtiyaçların belirlenmesi; anket sonuçlarının değerlendirilmesi; EBYS yazışmaları, teknik servis raporları ve faaliyet raporlarında yer alan idari/teknik hizmet verilerinin incelenmesi; öncelikli iyileştirme alanlarının belirlenmesi	Anket sonuç raporu, faaliyet raporları, EBYS yazışmaları, teknik servis raporları, komisyon toplantı tutanağı
Uygula	Teknik destek, bakım-onarım, fiziki altyapı, temizlik ve güvenlik hizmetlerine ilişkin ihtiyaçların ilgili birimlere iletilmesi; derslik teknik donanım kontrol listesinin hazırlanması; taleplerin takip çizelgesine işlenmesi	Resmî yazışmalar, bakım-onarım talep formları, malzeme talep yazıları, derslik kontrol listesi, teknik destek takip çizelgesi
Kontrol Et	Karşılanan, bekleyen ve tekrar iletilmesi gereken taleplerin dönemsel olarak değerlendirilmesi; anket sonuçları ile gerçekleşme durumlarının karşılaştırılması; açık uçlu geri bildirimlerde tekrar eden sorunların belirlenmesi	Dönemsel değerlendirme raporu, anket analizleri, takip çizelgesi, komisyon değerlendirme notları
Önlem Al / İyileştir	Geciken veya tekrar eden sorunların Dekanlık aracılığıyla ilgili daire başkanlıklarına yeniden iletilmesi; derslik teknik donanım kontrolünün düzenli hâle getirilmesi; temizlik ve ortak alan hizmetlerine ilişkin geri bildirimlerin ilgili birimlerle paylaşılması; sonuçların Bölüm Kurulu/Kalite Komisyonu gündemine alınması	İyileştirme kararı, Bölüm Kurulu kararı, komisyon kararı, resmî yazışmalar, güncellenmiş takip çizelgesi, izleme raporu

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
		Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması	

Bu PUKÖ döngüsü kapsamında, bakım-onarım ve teknik destek süreçlerinin yalnızca arıza bildirimi düzeyinde kalmamasına; anket verileri, resmî yazışmalar, teknik servis kayıtları, faaliyet raporları ve komisyon kararlarıyla desteklenen izlenebilir bir kalite güvence süreci olarak yürütülmesine karar verilmiştir.

Sonuç

Komisyon, bakım-onarım, teknik destek ve dış destek hizmetlerinin İşletme Bölümünün eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürdürülebilirliği, derslik ve bilişim altyapısının işlerliği, öğrenci ve personel memnuniyeti, ortak kullanım alanlarının uygunluğu ve kalite güvence sisteminin etkinliği açısından önemli olduğunu değerlendirmiştir. Anket sonuçları, teknik sorunların ilgili birimlere bildirilebildiğini göstermekle birlikte; dönüş süreleri, taleplerin sonuçlandırılması, derslik teknik donanımlarının düzenli kontrolü, temizlik hizmetleri, ortak kullanım alanları ve fiziki güvenlik altyapısı konularında iyileştirme ihtiyacı bulunduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle, bakım-onarım, teknik destek ve dış destek hizmetlerine ilişkin taleplerin sistematik biçimde izlenmesine; anket sonuçlarının EBYS yazışmaları ve teknik servis kayıtlarıyla ilişkilendirilmesine; karşılanan, bekleyen ve tekrar iletilmesi gereken taleplerin düzenli olarak raporlanmasına; elde edilen bulguların Bölüm Başkanlığı, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu ve gerekli hâllerde Bölüm Kurulu gündemine taşınmasına karar verilmiştir. Bu karar ile bakım-onarım, teknik destek ve dış destek hizmetlerine ilişkin kullanıcı geri bildirimlerinin, idari ve teknik destek süreçlerinin izlenmesinde veri kaynağı olarak kullanıldığı; elde edilen bulguların PUKÖ döngüsü kapsamında sürekli iyileştirme mekanizmasına dâhil edildiği ve STAR akreditasyon sürecinde 7.4.1 ölçütünü destekleyen kanıt niteliği taşıdığı değerlendirilmiştir.

Sıra	Unvanı, Adı ve Soyadı	Birimi/Görevi	İmza
1	Prof. Dr. Gönül Yüce Akıncı	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu Başkanı	İMZA
2	Dr. Öğr. Üyesi Mert Öncel	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu Üyesi	İMZA
3	Dr. Öğr. Üyesi Kürşat Taştan	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu Üyesi	İMZA
4	Dr. Öğr. Üyesi Murat Gök	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu Üyesi	İMZA
5	Arş. Gör. Burcu Şenlikoğlu	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu Üyesi	İMZA

	Toplantı Karar ve Katılım Tutanağı	Doküman No	07
		Toplantı Tarihi	16.05.2026
		Toplantı Saati	16:00
Toplantı Konusu: Bakım-Onarım, Teknik Destek ve Dış Destek Hizmetleri Değerlendirme Formu Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve İyileştirme Eylem Planının Oluşturulması			