

BİRİM KALİTE KOMİSYONU TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı Tarihi: 28.09.2026

Toplantı Yeri: Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

Toplantı No: 1/2026

Toplantı Başkanı: Daire Başkanı Rabia HAFIZOĞLU

Raportör: Birim Kalite Sorumlusu Hayriye Erkan

TOPLANTININ AMACI

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Birim Kalite Komisyonu tarafından gerçekleştirilen toplantıda; birim faaliyetlerinin kalite güvencesi sistemi içerisinde sürekli iyileştirme yaklaşımıyla değerlendirilmesi, öğrenci ve diğer paydaşların görüş ve geri bildirimlerinin süreçlere yansıtılması, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) ölçütleri doğrultusunda yürütülen çalışmaların geliştirilmesi ve kalite süreçlerinin sistematik olarak izlenmesine yönelik yapılacak çalışmalar görüşülmüştür.

Toplantıda özellikle paydaş katılımı, geri bildirim yönetimi, öğrenci memnuniyeti, üniversite-şehir bütünleşmesi, veri temelli iyileştirme, planlama ve izleme faaliyetleri üzerinde durulmuştur.

GÜNDEM MADDELERİ

1. Topluluk Tanıtım Günlerinin kalite süreçleri kapsamında planlanması ve yürütülmesi.
2. Topluluk toplantılarının kalite güvencesi anlayışı doğrultusunda planlanması.
3. Planlama ve iyileştirme çalışmalarında bir önceki yıl uygulanan anket sonuçlarının değerlendirilmesi.
4. YÖKAK verileri doğrultusunda üniversite-şehir bütünleşmesine yönelik faaliyetlerin değerlendirilmesi.
5. Üniversite korosunun şehir merkezinde konser gerçekleştirmesine yönelik planlama yapılması.
6. Yemekhane hizmetlerinde öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmalarının değerlendirilmesi.
7. Spor sahalarının kullanımında çevrim içi/online randevu sistemine geçilmesine yönelik çalışmaların değerlendirilmesi.
8. YÖKAK kapsamında iyileştirme ve düzeltici faaliyetlerin sistematik olarak yürütülmesi.
9. GİMER kanalının etkin kullanılması ve GİMER üzerinden iletilen talep, öneri ve şikâyetlerin zamanında cevaplandırılması. GİMER sorumluları belirlenmesi.
10. "Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Uygulama Rehberi" kapsamında ilgili yönergenin değerlendirilmesi.
11. Birim kalite çalışmalarına ilişkin matris, plan, toplantı ve raporlama süreçlerinde sorumlulukların belirlenmesi.
12. Paydaş analizi ve önceliklendirme matrisinin hazırlanması.
13. Genel kalite çalışmaları kapsamında veri toplama, izleme, değerlendirme ve raporlama süreçlerinin geliştirilmesi.

ALINAN KARARLAR

1. Topluluk Tanıtım Günlerinin kalite güvencesi yaklaşımı doğrultusunda planlanmasına, uygulanmasına ve faaliyet sonrasında geri bildirimlerin alınarak değerlendirilmesine karar verilmiştir.
2. Öğrenci toplulukları toplantılarının her dönemde en aza 1 defa düzenli olarak gerçekleştirilmesine, toplantı sonuçlarının kayıt altına alınmasına ve öğrenci görüşlerinin sonraki faaliyet planlamalarında dikkate alınmasına karar verilmiştir.
3. Birim faaliyetlerinin planlanmasında önceki yıllarda gerçekleştirilen anket ve memnuniyet araştırmalarının sonuçlarının değerlendirilmesine ve elde edilen bulguların iyileştirme çalışmalarına veri oluşturmaya karar verilmiştir.
4. YÖKAK kalite güvencesi yaklaşımı kapsamında üniversite-şehir bütünleşmesini güçlendirecek faaliyetlerin bu eğitim öğretim döneminde de devam edilmesinin Daire Başkanlığımızca desteklenmesine karar verilmiştir.
5. Giresun Üniversitesi Cihan UNAT Türk Müziği Korosu konserinin şehir merkezinde belediye binasında gerçekleştirilmesine yönelik gerekli planlama ve iş birliklerinin yapılmasına karar verilmiştir.
6. Yemekhane hizmetlerinde öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla mevcut uygulamaların değerlendirilmesine ve ayda iki kez seçmeli menü uygulamasının ilgili birimlerce değerlendirilmesine karar verilmiştir.
7. Yemekhane hizmetlerine ilişkin öğrenci memnuniyetinin düzenli olarak ölçülmesine ve elde edilen sonuçların iyileştirme faaliyetlerinde kullanılmasına, öğrencilere anket uygulanarak ayda 2 defa onların talep ettikleri menünün, yemek menüsüne eklenmesine karar verilmiştir.
8. Spor sahalarının kullanımında hizmet kalitesini ve erişilebilirliği artırmak amacıyla online randevu sistemine geçilmesine yönelik teknik ve idari çalışmaların Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde yürütülmesine karar verilmiştir.
9. YÖKAK kapsamında gerçekleştirilen kalite çalışmalarında Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünün esas alınmasına ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarının izlenmesine karar verilmiştir.
10. Tespit edilen sorunlar için gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin belirlenmesine, sorumlu birim/kişilerin ve mümkün olduğu durumlarda termin bilgilerinin tanımlanmasına karar verilmiştir.
11. GİMER Başvuru portalının tek kanal olarak etkin biçimde kullanılmasına, web, sosyal medya vs. kanalların kapatılarak GİMER Başvuru Portalına yönlendirilmesine, GİMER üzerinden gelen talep, öneri ve şikâyetlerin zamanında değerlendirilerek cevaplandırılmasına karar verilmiştir.
12. GİMER başvurularının belirli dönemlerde analiz edilerek tekrar eden talep ve sorunların belirlenmesine ve bu verilerin kalite iyileştirme çalışmalarında kullanılmasına karar verilmiştir.
13. Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Yönetimi Uygulama Rehberi kapsamında ilgili yönerge ve uygulamaların birim kalite çalışmaları içerisinde dikkate alınmasına karar verilmiştir.
14. Birim kalite çalışmalarında matris, plan, toplantı ve raporlama süreçlerinin koordinasyonundan Birim Kalite Sorumlusu Hayriye ERKAN'ın sorumlu olmasına karar verilmiştir.
15. Birimin tüm iç ve dış paydaşlarının belirlenmesine, paydaşların etki ve önem düzeylerinin değerlendirilmesine ve yüksek-orta-düşük şeklinde derecelendirilerek Paydaş Analizi ve Önceliklendirme Matrisinin hazırlanmasına karar verilmiştir.

16. Hazırlanacak paydaş matrisinin; paydaşların kalite süreçlerine katılım yöntemlerinin, iletişim kanallarının ve geri bildirim alma yöntemlerinin belirlenmesinde kullanılmasına karar verilmiştir.
17. Birim kalite çalışmaları kapsamında öğrenci memnuniyeti, paydaş geri bildirimleri, GİMER başvuruları, anket sonuçları, faaliyet verileri, etkinlik katılım verileri ve hizmet kullanım verilerinin düzenli olarak değerlendirilmesine karar verilmiştir.
18. Birim faaliyetlerine ilişkin verilerin mümkün olduğunca ölçülebilir, izlenebilir ve karşılaştırılabilir göstergeler şeklinde takip edilmesine karar verilmiştir.
19. Gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetlerinin yalnızca uygulanmasıyla sınırlı kalınmaması; faaliyetlerin sonuçlarının ölçülmesine ve elde edilen sonuçların yeni planlama süreçlerine aktarılmasına karar verilmiştir.
20. Birim kalite çalışmalarının düzenli olarak gözden geçirilmesine, elde edilen sonuçların Birim Kalite Komisyonu toplantılarında değerlendirilmesine ve gerekli görülen durumlarda yeni iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasına karar verilmiştir.

İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Toplantıda alınan kararların uygulanma durumlarının Birim Kalite Komisyonu tarafından belirli aralıklarla izlenmesine karar verilmiştir.

İzleme sürecinde özellikle aşağıdaki göstergelerin dikkate alınması planlanmıştır:

İzlenecek Alan	İzleme Verisi/Göstergesi	İzleme Yöntemi
Topluluk faaliyetleri	Etkinlik sayısı, katılımcı sayısı, geri bildirimler	Faaliyet raporu/anket
Öğrenci memnuniyeti	Memnuniyet oranları, öneri ve şikâyetler	Anket/GİMER
Yemekhane hizmetleri	Memnuniyet verileri, menü geri bildirimleri	Anket/geri bildirim
Spor sahaları	Randevu sayısı, kullanım oranı, kullanıcı geri bildirimleri	Online sistem/veri analizi
GİMER	Başvuru sayısı, cevaplandırma durumu, konu dağılımı	GİMER kayıtları
Üniversite-şehir bütünleşmesi	Dış paydaş iş birlikleri, etkinlik sayısı/katılım	Faaliyet kayıtları
Paydaş katılımı	Belirlenen paydaşlar ve katılım faaliyetleri	Paydaş matrisi
İyileştirme faaliyetleri	Açılan/kapatılan iyileştirme faaliyetleri	PUKÖ/iyileştirme takip tablosu
Anket sonuçları	Memnuniyet ve geri bildirim eğilimleri	Yıllık karşılaştırmalı analiz
Kalite çalışmaları	Tamamlanan plan ve raporlar	Birim kalite izleme

Bu verilerin dönemsel olarak değerlendirilmesi ve sonuçların bir sonraki planlama dönemine aktarılması suretiyle sürekli iyileştirme döngüsünün işletilmesi kararlaştırılmıştır.

Q R M M

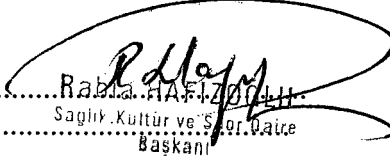
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Birim Kalite Komisyonu toplantısında; kalite güvencesi çalışmalarının yalnızca dokümantasyon ve raporlama faaliyetlerinden ibaret olmadığı, öğrenci ve paydaş ihtiyaçlarının belirlenmesi, verilerin analiz edilmesi, karar alma süreçlerinde kullanılması, iyileştirme faaliyetlerinin uygulanması ve sonuçlarının izlenmesi esaslarının ölçülebilir, izlenebilir ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir anlayışla yürütülmesi gerektiği değerlendirilmiştir.

Birim faaliyetlerinin öğrenci odaklı, katılımcı, ölçülebilir, izlenebilir ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir anlayışla yürütülmesinin; kalite kültürünün birim içerisinde güçlendirilmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmiştir.

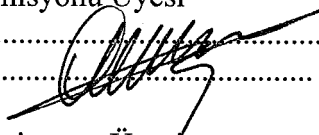
Bu doğrultuda toplantıda alınan kararların uygulanması, sonuçlarının izlenmesi ve elde edilen bulguların yeni planlama süreçlerine aktarılması konusunda görüş birliğine varılmıştır.

Toplantı Başkanı

Adı Soyadı:  R. HAFIZOĞLU

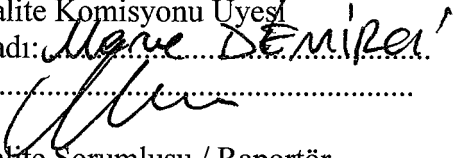
İmza: Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanı

Birim Kalite Komisyonu Üyesi

Adı Soyadı: 

İmza:

Birim Kalite Komisyonu Üyesi

Adı Soyadı:  Hayriye ERKAN

İmza:

Birim Kalite Sorumlusu / Raportör

Hayriye ERKAN

İmza: 