

| | | |
|--|---------------------|-------------------|
| FORMLAR DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET TALEP FORMU | Doküman Kodu | MF-FR-05 |
| | İlk Yayın Tarihi | 15.12.2025 |
| | Revizyon Tarihi /No | 0 |
| | Sayfa | 1 / 3 |

BÖLÜM 1

Düzeltilici/İyileştirici faaliyet talep eden kişi/birim bu alanı doldurup imzaladıktan sonra Formu Kalite Birimine göndermelidir. Düzeltici Faaliyet (DF) No ve İyileştirici Faaliyet (İF) No Kalite Birimi tarafından verilecektir.

A. Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Detayı

| | | | |
|---------------|------------|---|------|
| Talep Tarihi: | 10.04.2026 | Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (DF/İF) No: | DF-F |
|---------------|------------|---|------|

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Kaynağı

| | | | | |
|---------------------------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Veri Analizi | <input checked="" type="checkbox"/> İç Tetkik | <input type="checkbox"/> Müşteri (Öğrenci/Personel) Talep/Şikâyeti | <input type="checkbox"/> YGG | <input type="checkbox"/> Diğer |
|---------------------------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------|

| | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-------|------------|
| Gözlemin Yapıldığı Birim/Yer | Yazılım Mühendisliği Bölümü | Tarih | 20.02.2026 |
|------------------------------|-----------------------------|-------|------------|

(Olası) Uygunsuzluğun Detayı (Tanımı ve Sonuçları):

Tanımı: Geri Bildirim ve Paydaş Memnuniyeti Verilerinin Analiz Edilmemesi ve İyileştirme Süreçlerine Etkin Şekilde Yansıtılmaması (Madde 8.2 / 9.1.2 / 10.2)

Yazılım Mühendisliği Bölümünde geri bildirimlerin ders anketleri, e-posta, karekod ve BYS gibi çeşitli kanallar üzerinden alındığı görülmüştür. Bu durum, paydaşlardan veri toplanmasına yönelik mekanizmaların mevcut olduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, yapılan incelemede elde edilen geri bildirimlerin sistematik olarak analiz edilmediği ve özellikle BYS üzerinden toplanan verilerin değerlendirilmesine yönelik düzenli ve yapılandırılmış bir sürecin bulunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, paydaş memnuniyetine ilişkin verilerin analiz edilerek raporlandığına ve sonuçların kayıt altına alındığına ilişkin yeterli kanıtlayıcı bulguya ulaşılamamıştır.

Elde edilen veriler doğrultusunda iyileştirme gerektiren hususların belirlendiğine dair sınırlı uygulamaların bulunduğu anlaşılmalı birlikte, bu faaliyetlerin planlı, dokümanite edilmiş ve izlenebilir bir yapı içerisinde yürütülmediği; iyileştirme faaliyetlerinin sistematik olarak başlatılmadığı ve takip edilmediği görülmüştür.

ISO 9001:2015 Madde 8.2 uyarınca kuruluşun paydaşlarla iletişim süreçlerini yönetmesi; Madde 9.1.2 kapsamında paydaş memnuniyetine ilişkin verileri izlemesi, ölçmesi ve analiz etmesi; Madde 10.2 kapsamında ise elde edilen bulgular doğrultusunda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatması gerekmektedir. Mevcut durumda bu süreçlerin bütüncül, sistematik ve dokümanite edilmiş bir yapıda yürütülmediği değerlendirilmiştir.

Sonuçları:

Geri bildirim ve paydaş memnuniyeti verilerinin analiz edilmemesi, paydaş beklentilerinin süreçlere etkin şekilde yansıtılmasını engellemekte ve süreçlere sağlanan girdilerin güvenilirliğini zayıflatmaktadır (ISO 9001:2015 Madde 8.2 ve Madde 9.1.2).

Ayrıca, analiz edilmeyen verilerin iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülmemesi, kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirme döngüsünü doğrudan sekteye uğratmakta ve kurumsal öğrenme mekanizmasını zayıflatmaktadır (Madde 10.2).

Bu durum, karar alma süreçlerinin veri temelli yürütülmesini zorlaştırmakta ve kalite hedeflerinin etkin şekilde izlenmesini olumsuz etkilemektedir (Madde 6.2 ve Madde 9.1)

| | | | |
|--------------------|-----------------------|--------------|--|
| Talep Eden: | Doç. Dr. Hasan ÖZTÜRK | İmza: | |
|--------------------|-----------------------|--------------|--|

| | | |
|--|---------------------|------------|
| FORMLAR DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET TALEP FORMU | Doküman Kodu | MF-FR-05 |
| | İlk Yayın Tarihi | 15.12.2025 |
| | Revizyon Tarihi /No | 0 |
| | Sayfa | 2 / 3 |

BÖLÜM 2

Bu bölüm düzeltici/iyileştirici faaliyet açılan birim/üst yönetim/kalite yönetim temsilcisi görüşmeleri ile doldurulacaktır. (Kök neden analizinin tamamlanması ve yapılacak faaliyetlerin Kalite Yönetim Temsilcisine/Tetkik heyetine bildirilmesi gereklidir)

| Kalite Yönetim Temsilcisi | | DF/İF İstenen Birim | |
|---------------------------|---------------|---------------------|---------------|
| İmza | | İmza | |
| Tarih | [.../.../...] | Tarih | [.../.../...] |

A. Kök Neden**Uyumsuzluğun/İyileştiriminin Kök Nedeni:**

Uyumsuzluğun temelinde, bölümde geri bildirim toplama mekanizmalarının mevcut olmasına rağmen, bu verilerin analiz edilmesi ve iyileştirme süreçlerine dönüştürülmesine yönelik sistematik bir yapının oluşturulmamış olması yer almaktadır. Bununla birlikte, geri bildirimlerin kayıt altına alınması, analiz edilmesi ve raporlanmasına ilişkin görev ve sorumlulukların açık şekilde tanımlanmamış olması, sürecin parçalı ve uygulamaya dayalı şekilde yürütülmesine neden olmuştur.

B. Düzeltme Faaliyeti

***Düzeltilen faaliyet gerektiren uyumsuzlukların kök nedenine inilmeden önce uyumsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan ilk faaliyettir. Bu uyumsuzluğu o an için ortadan kaldırmak adına yapılır. Tabloların satır sayıları artırılabilir.**

| No | Faaliyetin Tanımı | Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza | Bitme Tarihi |
|----|-------------------|---------------------------|---------------|
| 1 | | | [.../.../...] |
| 2 | | | [.../.../...] |
| 3 | | | [.../.../...] |

C. Düzeltici Faaliyet

| No | Faaliyetin Tanımı | Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza | Bitme Tarihi |
|----|--|---------------------------|--------------|
| 1 | Geri bildirim ve paydaş memnuniyeti verilerinin toplanması, analiz edilmesi ve raporlanmasına yönelik yöntem ve sorumlulukların tanımlanarak yazılı hale getirilmesi | | 31.05.2026 |

D. Düzeltici Faaliyet Raporları

| No | Faaliyet | Sorumlu/lar Ad/Soyad İmza |
|----|----------|---------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |

BÖLÜM 3

Bu bölüm Kalite Birimi tarafından doldurulacaktır.

| | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Hazırlayan Fakülte Sekreteri | Kontrol Eden Kalite Komisyonu | Onaylayan Dekan |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|

| | | |
|--|---------------------|-------------------|
| FORMLAR DÜZELTİCİ/İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET TALEP FORMU | Doküman Kodu | MF-FR-05 |
| | İlk Yayın Tarihi | 15.12.2025 |
| | Revizyon Tarihi /No | 0 |
| | Sayfa | 3 / 3 |

A. Faaliyet Doğrulaması

| No | Tarih | Faaliyet Denetçisi | Doğrulama Neticesi Alınan Önlemler Yeterli Olup Uyumsuzluk Tekrarı Önlenmiştir | Hayır ise İlave Tetkik Tarihini ve Gerekçesini Belirtiniz |
|----|-------------|--------------------|---|---|
| 1 | .../.../... | | <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır | |
| 2 | .../.../... | | <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır | |
| 3 | .../.../... | | <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır | |

B. DF/İF sonucu değiştirilecek doküman var mı? Evet Hayır (Evet ise aşağıya giriş yapınız.)

| No | Doküman No ve Adı | Revizyon Tarihi | Revizyon No |
|----|-------------------|-----------------|-------------|
| 1 | | .../.../... | |
| 2 | | .../.../... | |
| 3 | | .../.../... | |

C. DF/İF Kapatma Tarihi ve Onayı:**Kalite Yönetim Temsilcisi/Baş tetkikçi tarafından kapatılacaktır.**

| Onaylayan | Tarih | İmza |
|-----------|-------------|------|
| | .../.../... | |

Hazırlayan
Fakülte SekreteriKontrol Eden
Kalite KomisyonuOnaylayan
Dekan