

FORMLAR
İÇ TETKİK RAPORU FORMUDoküman Kodu
İlk Yayın Tarihi
Revizyon Tarihi /No
SayfaMF-FR-04
15.12.2025
0
1 / 4

TETKİK BİLGİLERİ

Tetkik Edilen Birim:	Yazılım Mühendisliği Bölümü		
Birim Sorumlusu:	Prof. Dr. Murat EKİNCİ	İmza:	Metin girmek için buraya tıklayın veya dokununuz.
Tetkik Tarihi:	20.02.2026	Tetkik No:	11
Tetkik Türü:	<input checked="" type="checkbox"/> Planlı Tetkik <input type="checkbox"/> Plan Dışı Tetkik		

- Tetkik No, İç Tetkik Planındaki sıra numarasıdır. Plan dışı tetkiklerde Tetkik No Kalite Birimi Tarafından verilecektir.

TETKİK EKİBİ

Baş Tetkikçi:	Doç. Dr. Hasan ÖZTÜRK	İmza:	
Tetkikçi:	Dr. Öğr. Üyesi Fatma Betül YENİ	İmza:	
Tetkikçi:	Dr. Öğr. Üyesi Taha BOYRAZ	İmza:	

TETKİKE AİT BULGU ve GÖZLEMLER

1. Tetkik Kapsamı

Bu iç tetkik; Karadeniz Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Yazılım Mühendisliği Bölümünde yürütülen faaliyetlerin, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı şartlarına ve fakülte bünyesinde oluşturulan kalite yönetim sistemi dokümantasyonuna (Kalite El Kitabı, prosesler, prosedürler, talimatlar ve ilgili formlar) uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Tetkik kapsamında; kuruluşun bağlamı ve paydaş yönetimi (Madde 4), liderlik ve organizasyon yapısı (Madde 5), planlama ve kalite hedefleri (Madde 6), destek süreçleri (Madde 7), operasyonel faaliyetler (Madde 8), performans değerlendirme ve izleme faaliyetleri (Madde 9) ile sürekli iyileştirme mekanizmaları (Madde 10) incelenmiştir.

Değerlendirmeler; iç tetkik soru listesi üzerinden, ilgili dokümanlar, kayıtlar, sistem uygulamaları ve birim yetkilileri ile yapılan görüşmeler dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. Tetkik, örnekleme yöntemi esas alınarak yürütülmüş olup elde edilen bulgular incelenen faaliyet ve kayıtlarla sınırlıdır.

2. Genel Değerlendirme

Yazılım Mühendisliği Bölümünde yapılan iç tetkik sonucunda, kalite yönetim sistemi açısından temel yapının büyük ölçüde benimsendiği ve bölüm faaliyetlerinin fakülte tarafından tanımlanan Yönetim, Eğitim-Öğretim ve Ar-Ge süreçleri kapsamında yürütüldüğü görülmüştür. Özellikle stratejik hedeflerin komisyon aracılığıyla izlenmesi, kalite politikasının bilinmesi, süreçlere ilişkin dokümantasyonun kullanılması, ders görevlendirme ve toplantı süreçlerinin kayıtlı şekilde yürütülmesi ile eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin temel planlama mekanizmalarının mevcut olması olumlu değerlendirilmiştir.

Bununla birlikte, tetkik bulguları bazı alanlarda sistemin henüz tam uygulama olgunluğuna ulaşmadığını göstermektedir. Özellikle paydaşların tanımlanması ve beklentilerinin dokümanate edilmesi, kalite hedeflerinin değerlendirme boyutu, fiziksel altyapı ve çalışma ortamı, oryantasyon, geri bildirimlerin analizi, uygun olmayan hizmetlerin kayıt altına alınması ve paydaş memnuniyetinin izlenmesi konularında geliştirmeye açık alanlar bulunduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle, bölümde kalite yönetim sisteminin temel çerçevesi oluşturulmuş olmakla birlikte, izlenebilirlik ve dokümantasyon disiplininin bazı alanlarda güçlendirilmesine ihtiyaç olduğu değerlendirilmiştir.

3. Güçlü Yönler

Yazılım Mühendisliği Bölümünde güçlü yönlerin başında stratejik plan ve performans izleme süreçlerinin komisyon bazlı bir yapı ile yürütülmesi gelmektedir. Bölümde Birim Performans, Faaliyet İzleme ve Raporlama Komisyonunun oluşturulmuş olması, stratejik hedeflerin izlenmesine ve performans göstergelerinin sisteme girilmesine yönelik sistematik bir yaklaşımın benimsendiğini göstermektedir. Stratejik Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden veri girişlerinin yapıldığı ve izleme faaliyetlerinin gerçekleştirildiği anlaşılmıştır. Bu durum, planlama ve performans yönetimi bakımından önemli bir güçlü yön olarak değerlendirilmiştir.

Bölüm faaliyetlerinin fakülteye ait Yönetim, Eğitim-Öğretim ve Ar-Ge süreçleri çerçevesinde yürütülmesi, proses yaklaşımının benimsendiğini göstermektedir. Süreçlere ait kapsam, girdiler, çıktılar, sorumlular, kaynaklar ve performans kriterlerinin tanımlanmış olması; ilgili dokümanlara Güncel Doküman Listesi üzerinden erişilebilmesi ve bölüm personelinin bu yapıya hâkim olması kalite yönetim sisteminin bölüm düzeyinde bilindiğini ve uygulandığını göstermektedir.

Hazırlayan
Fakülte SekreteriKontrol Eden
Kalite KomisyonuOnaylayan
Dekan

FORMLAR
İÇ TETKİK RAPORU FORMU

Doküman Kodu
İlk Yayın Tarihi
Revizyon Tarihi /No
Sayfa

MF-FR-04
15.12.2025
0
2 / 4

Bölümde kalite farkındalığının geliştirilmesine yönelik faaliyetler de olumlu değerlendirilmiştir. Fakülte tarafından düzenlenen eğitimler, bilgilendirme toplantıları ve iç tetkik duyuruları aracılığıyla akademik ve idari personelin kalite süreçlerine katılımının desteklediği görülmüştür. Kalite politikası, hedefler ve süreç gerekliliklerinin personele aktarılması; bu gerekliliklerin yerine getirilmemesi halinde doğabilecek olumsuzluklara ilişkin farkındalık oluşturulması kalite kültürünün güçlendiğini göstermektedir.

Eğitim-öğretim süreçleri açısından da bölümün güçlü yönleri bulunmaktadır. Ders programları ve sınav programlarının zamanında ilan edilmesi, ders ve öğretim elemanı dağılımlarının bölüm kurulları tarafından planlanması, bölüm toplantılarının kayıt altına alınması ve kararların ilgili paydaşlara duyurulması olumlu bulunmuştur. Ayrıca sunulan 30.12.2025 tarihli, 2025–2026 Bahar yarıyılına ait Ders Görevlendirme Formu üzerinden, ders görevlendirme sürecinin dönem başlangıcında planlı ve kayıtlı biçimde yürütüldüğü açıkça teyit edilmiştir. Bunun yanında program eğitim amaçları, program çıktıları, ders öğrenim kazanımları ve AKTS hesaplamalarının ilgili kılavuza uygun biçimde oluşturulduğu görülmüştür.

4. Uygunsuzluklar / İyileştirmeye Açık Alanlar

4.1. İlgili Tarafların Tanımlanmamış Olması (Madde 4.2):

Yazılım Mühendisliği Bölümünde ilgili taraflara yönelik tanımlı ve dokümante edilmiş bir paydaş listesinin bulunmadığı görülmüştür. İç paydaşlarla iletişimin sağlandığı ve görüş alışverişinde bulunulduğu ifade edilmekle birlikte, bu paydaşların sistematik şekilde tanımlanmadığı ve kayıt altına alınmadığı anlaşılmıştır. Bu nedenle, paydaşların belirlenmesine yönelik yapılandırılmış ve dokümante edilmiş bir yaklaşımın bulunmaması ISO 9001:2015 Madde 4.2 kapsamında uygunsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Dokümante Edilmemesi (Madde 4.2):

Bölümde ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik tanımlı ve dokümante edilmiş bir çalışmaya rastlanmamıştır. Paydaşlardan geri bildirim alınmasına yönelik iletişim faaliyetlerinin bulunduğu anlaşılmakla birlikte, bu bilgilerin kayıt altına alındığı, analiz edildiği ve süreçlere girdi olarak kullanıldığına ilişkin yeterli kanıtlayıcı bulguya ulaşılamamıştır. Bu nedenle, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmemesi ve dokümante edilmemesi ISO 9001:2015 Madde 4.2 kapsamında uygunsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

4.3. Fiziksel Altyapı ve Çalışma Ortamı Koşullarının Yeterli Düzeyde Sağlanamaması (Madde 7.1.3 / 7.1.4)

Yazılım Mühendisliği Bölümünde laboratuvar, derslik ve ofis gibi fiziksel altyapı olanaklarının kalite yönetim sistemini destekleyecek yeterlilikte olmadığı görülmüştür. Eğitim, araştırma ve idari faaliyetlerin yürütülmesi için gerekli fiziksel çalışma ortamının mevcut ihtiyaçları tam olarak karşılayamadığı tespit edilmiştir.

Bölüm tarafından öğretim elemanlarının daha etkin ve verimli çalışabilmesi için uygun çalışma alanlarına ihtiyaç duyulduğu ve bu kapsamda oda tahsis ile tadilat talebinde bulunulduğu anlaşılmıştır. Bu husus, 04.12.2024 tarihli "Oda Tahsis ve Tadilat Yapılması" konulu resmi talep yazısı ile de açıkça ortaya konmuştur.

Mevcut durumda fiziksel altyapı ve çalışma ortamına ilişkin eksikliklerin, eğitim-öğretim faaliyetlerinin planlanması ve yürütülmesini zorlaştırdığı; ayrıca akademik ve idari personelin çalışma verimliliğini olumsuz etkileyebilecek nitelikte olduğu değerlendirilmiştir.

ISO 9001:2015 Madde 7.1.3 uyarınca kuruluşun gerekli altyapıyı sağlaması; Madde 7.1.4 uyarınca ise proseslerin etkin şekilde yürütülmesini destekleyecek uygun çalışma ortamını oluşturması gerekmektedir. Mevcut durumda bu gerekliliklerin yeterli düzeyde karşılanmadığı görülmüştür.

Bu nedenle, fiziksel altyapı ve çalışma ortamı koşullarının faaliyetleri destekleyecek yeterlilikte olmaması ISO 9001:2015 Madde 7.1.3 ve Madde 7.1.4 kapsamında uygunsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

4.4. Çalışma Ortamına İlişkin Güvenlik, Ergonomi ve Hijyen Koşullarının Bölüm Bazında Sistematik İzlenememesi (Madde 7.1.4):

Yazılım Mühendisliği Bölümünde eğitim, araştırma ve idari faaliyetlerin farklı birimlere ait fiziksel alanlarda yürütüldüğü görülmüştür. Bu durum, bölümün kendine ait bağımsız bir fiziksel çalışma ortamına sahip olmadığını göstermektedir. Yapılan incelemede, çalışma ortamına ilişkin güvenlik, ergonomi ve hijyen koşullarının bölüm bazında sistematik olarak izlenmesine ve değerlendirilmesine yönelik bir mekanizmanın oluşturulmadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda, temizlik, ortam koşulları ve çalışma alanlarına ilişkin kontrollerin düzenli olarak kayıt altına alındığını gösteren MF-FR-18 Temizlik Kontrol Formu gibi dokümanların bölüm düzeyinde aktif olarak kullanılmadığı görülmüştür.

Ayrıca, çalışma ortamına ilişkin uygunsuzlukların tespiti, bildirilmesi ve izlenmesine yönelik kayıtlı bir sistem bulunmadığı; bu süreçlerin daha çok genel fakülte uygulamaları kapsamında yürütüldüğü anlaşılmıştır.

ISO 9001:2015 Madde 7.1.4 uyarınca kuruluşun, proseslerin etkin şekilde yürütülmesini destekleyecek uygun çalışma ortamını sağlaması ve bu ortamın sürekliliğini güvence altına alacak şekilde izlenmesi gerekmektedir. Mevcut durumda çalışma ortamına ilişkin izleme ve kayıt süreçlerinin bölüm bazında sistematik ve dokümante edilmiş bir yapıda yürütülmemesi, bu gerekliliğin tam olarak karşılanmadığını göstermektedir. Bu nedenle, çalışma ortamına ilişkin güvenlik, ergonomi ve hijyen koşullarının bölüm bazında sistematik ve izlenebilir şekilde izlenmemesi ISO 9001:2015 Madde 7.1.4 kapsamında uygunsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

4.5. Oryantasyon Sürecinin Sistematik, İzlenebilir ve Dokümante Edilmiş Yapıda Yürütülmemesi (Madde 7.2):

Yazılım Mühendisliği Bölümünde yeni başlayan personele yönelik oryantasyon faaliyetlerinin gerçekleştirildiği ifade edilmiştir. Ancak bu faaliyetlerin kayıt altına alınmadığı ve oryantasyon sürecine ilişkin tanımlı bir prosedür ile değerlendirme mekanizmasının bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, oryantasyon süreçlerinin sistematik, izlenebilir ve dokümante edilmiş bir yapıya sahip olmaması ISO 9001:2015 Madde 7.2 kapsamında uygunsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

Hazırlayan
Fakülte Sekreteri

Kontrol Eden
Kalite Komisyonu

Onaylayan
Dekan

FORMLAR
İÇ TETKİK RAPORU FORMU

Doküman Kodu
İlk Yayın Tarihi
Revizyon Tarihi /No
Sayfa

MF-FR-04
15.12.2025
0
3 / 4

4.6. 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 anlaşılmakla birlikte, bu faaliyetlerin planlı, dokümente 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 dokümente edilmiş bir yapıda yürütülmediği değerlendirilmiştir.

Bu nedenle, geri bildirim ve paydaş memnuniyeti verilerinin analiz edilmemesi ve bu verilere dayalı iyileştirme süreçlerinin etkin şekilde işletilmemesi ISO 9001:2015 Madde 8.2, Madde 9.1.2 ve Madde 10.2 kapsamında uygunsuzluk olarak değerlendirilmiştir.

Tetkik planlanan tarihte gerçekleştirilmiştir.

Tetkik plan dışı bir tarihte gerçekleştirilmiştir.

Plan Dışı Tetkik Nedeni:

Herhangi bir uygunsuzluk saptanmamıştır.

Düzeltici faaliyet gereklidir.

Düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzlukları aşağıdaki tabloda kısaca ifade ediniz. Düzeltici Faaliyet (DF) No Kalite Birimi tarafından verilecektir. Tablo satır sayısı artırılabilir.

No	Uygunsuzluklar	Düzeltici Faaliyet No
1	İlgili Tarafların Tanımlanmamış Olması	DF-59
2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Dokümente Edilmemesi	DF-60
3	Fiziksel Altyapı ve Çalışma Ortamı Koşullarının Yeterli Düzeyde Sağlanamaması	DF-61
4	Çalışma Ortamına İlişkin Güvenlik, Ergonomi ve Hijyen Koşullarının Bölüm Bazında Sistematik İzlenememesi	DF-62
5	Oryantasyon Sürecinin Sistematik, İzlenebilir ve Dokümente Edilmiş Yapıda Yürütülmemesi	DF-63
6	Geri Bildirim ve Paydaş Memnuniyeti Verilerinin Analiz Edilmemesi ve İyileştirme Süreçlerine Etkin Şekilde Yansıtılmaması	DF-64

TETKİKE AİT BULGU ve GÖZLEMLER

No	Uygunsuzluklar
1	<input type="checkbox"/> Uygunsuzluk giderildi. <input type="checkbox"/> Uygunsuzluk giderilmemiş olup Tarih girmek için tıklayın veya dokununuz. tarihine kadar ek süre verildi.
2	<input type="checkbox"/> Uygunsuzluk giderildi. <input type="checkbox"/> Uygunsuzluk giderilmemiş olup Tarih girmek için tıklayın veya dokununuz. tarihine kadar ek süre verildi.
3	<input type="checkbox"/> Uygunsuzluk giderildi. <input type="checkbox"/> Uygunsuzluk giderilmemiş olup Tarih girmek için tıklayın veya dokununuz. tarihine kadar ek süre verildi.

Hazırlayan
Fakülte Sekreteri

Kontrol Eden
Kalite Komisyonu

Onaylayan
Dekan

	FORMLAR İÇ TETKİK RAPORU FORMU	Doküman Kodu İlk Yayın Tarihi Revizyon Tarihi /No Sayfa	MF-FR-04 15.12.2025 0 4 / 4
--	---	--	--

Baş Tetkikçi:	Metin girmek için buraya tıklayın veya dokunun.	İmza:	Metin girmek için buraya tıklayın veya dokunun.
---------------	---	-------	---

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