|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ait Olduğu Birim:**  Sosyal Bilimler MYO | | | | **Takip Dönemi:** 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar ve 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemleri | | | | |
| **S.No** | **Uygunsuzluğun Tanımı** | **Uygunsuzluk Kaynağı**  **\* Öğrenci/ Çalışan/ Birim /Paydaş Geri Bildirimi**  **\* Dış Tetkik / \* İç Tetkik**  **\* Performans Ölçümü**  **\* Memnuniyet Analizi**  **\* Diğer** | **Uygunsuzluğun Giderilmesi Kapsamında Yapılacaklar** | **Termin** | **Gerçekleştirme Sorumlusu (Kişi/Birim/Komisyon /Kurul vb.)** | **Takip Sorumlusu (Kişi/Birim/ Komisyon/ Kurul vb.)** | **Açıklama / Gözden Geçirme** | **Giderildi mi? (Evet/Hayır)** |
| 1 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinliklerin yetersizliği | Memnuniyet Analizi | Üniversitemizde öğrencilere yönelik yapılan sosyal, kültürel etkinlikler hem web sayfamızdan hem de Yüksekokulumuzun sosyal medya hesaplarından öğrencilere duyurulacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Birim Web Sayfası Sorumlusu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 2 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinliklerin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilere yönelik sportif etkinliklerin Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile görüşülerek artırılması sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 3 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik bütün faaliyetlerle ilgili duyuruların yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemizde öğrencilere yönelik bütün faaliyetlerle ilgili duyurular hem web sayfamızdan hem de Yüksekokulumuzun sosyal medya hesaplarından ilan edilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | Birim Web Sayfası Sorumlusu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 4 | Merkez kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinin yetersizliği (Online hizmetler dahil). | Memnuniyet Analizi | Merkez kütüphane ve dokümantasyon hizmetlerinin artırılmasına yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 5 | Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan hizmetlerin genel olarak yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan hizmetlerin artırılmasına yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 6 | Üniversitemizin spor tesislerinin ihtiyacı karşılayacak yeterlikte olmaması. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemizin spor tesislerinin ihtiyacı karşılamasına yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 7 | Üniversitemiz tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemiz tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin arttırılmasına yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 8 | Gençlik Danışma Merkezinde verilen hizmetlerinin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Gençlik Danışma Merkezinde verilen hizmetlerin arttırılmasına yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 9 | Öğrenci otomasyon sisteminin etkin ve yeterli çalışmaması. | Memnuniyet Analizi | Öğrenci otomasyon sisteminin etkinliğini arttırılmasına yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 10 | Üniversitemizin internet sayfasından gerekli bilgilere ulaşılamaması. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemizin internet sayfası kontrol edilerek öğrencilere yönelik bilgilerin arttırılması sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Birim Web Sayfası Sorumlusu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 11 | Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetlerinin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Mesai saatleri içerisinde nöbet tutan güvenlik personeli sayısı arttırılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 12 | Üniversitemizde genel kullanıma açık alanların (bahçe, park yerleri, spor alanları, tuvaletler vb.) temiz ve bakımlı olmaması. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemizde genel kullanıma açık alanları temizleyen personel uyarılarak ve gün içerisinde belirli aralıklarla temizlik kontrolü yapılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 13 | Yerleşkemize dışarıdan ulaşım olanaklarının yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Bursa Büyükşehir Belediyesi’ne araç sefer sayılarının arttırılmasına yönelik yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 14 | Yerleşkemiz içindeki düzenlemelerin (yol, trafik levhaları, otopark, yeşil alan, peyzaj vb.) yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Bütçe ve kampüs alanı yetersizliği nedeniyle iyileştirme planı yapılamamaktadır |  |  |  |  |  |
| 15 | Üniversitemizde fotokopi, kırtasiye vb. genel ihtiyacı karşılayacak nitelikte hizmetlerin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Mevzuat gereği öğrenciye ücret karşılığında fotokopi hizmeti sunulamamaktadır. Kampüsümüzde bulunan kantinde fotokopi hizmeti verilmesi için girişimde bulunulacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 16 | Merkez yerleşke (yurt, okul, yemekhane vb) içindeki ulaşım olanaklarının yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Merkez yerleşke (yurt, okul, yemekhane vb.) içindeki ulaşım olanaklarının iyileştirilmesine yönelik ilgili daire başkanlığına yazı yazılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 17 | Üniversitemizde öğrenci topluluklarının etkin olarak çalışmaması. | Memnuniyet Analizi | Kariyer Planlama dersi ve oryantasyon programları kapsamında öğrencilerin üniversitede var olan topluluklar hakkında bilgilendirilmesi sağlanarak toplulukların etkinliklerini arttırmasına yönelik telkinde bulunulacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 18 | Üniversitemizde mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda yeterli bilgilendirmenin yapılmaması. | Memnuniyet Analizi | Kariyer Planlama dersi ve oryantasyon programları kapsamında mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda öğrencilere bilgilendirmeler yapılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 19 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinliklerinin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Yüksekokulumuzda öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinliklerinin arttırılması için Kariyer Merkezi ile iletişime geçilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 20 | Genel olarak üniversitemizin öğrencilere sunduğu hizmetlerden memnun olunmaması. | Memnuniyet Analizi | Yüksekokulumuzun öğrencilere sunduğu hizmetlerin arttırılması için çalışmalar yürütülecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Yönetim Kurulu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 21 | Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmelikler hakkında yeterli bilgilendirmenin yapılmaması | Memnuniyet Analizi | Öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmeliklerin web sayfamızda, oryantasyon eğitimlerinde ve Kariyer Planlama dersi kapsamında duyurulması sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları/Birim Web Sayfası Sorumlusu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 22 | Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konularda öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmalarının sağlanmaması. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konular için her programdan 1 (bir) temsilci seçilerek öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmaları sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 23 | Üniversitemizde öğrencilerin sorun ve önerilerini iletebileceği kanalların etkin çalışmaması. | Memnuniyet Analizi | Web sayfamızda yer alan öneri ve şikayet linkinin oryantasyon eğitimlerinde ve Kariyer Planlama dersi kapsamında duyurulması sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 24 | Üniversitemiz üst yönetiminin öğrenci sorunlarının çözümü için çaba göstermemesi. | Memnuniyet Analizi | Üniversitemiz üst yönetimine öğrencilerin ulaşabileceği kanallar hakkında öğrenciler bilgilendirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 25 | Fakülte/yüksekokul yönetiminin öğrenci sorunlarının çözümü için çaba göstermemesi. | Memnuniyet Analizi | Yüksekokul yönetiminin öğrenci sorunlarının çözümü için her eğitim-öğretim dönemi başında bir kez öğrenci temsilcileri ile toplanması sağlanacak. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Yönetim Kurulu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 26 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "öğrenci işleri" tarafından sağlanan hizmetlerin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Yüksekokulumuz öğrenci işleri personelinin hizmet kalitesinin arttırılması konusunda bilinçlendirilmesi sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 27 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "not işleri" tarafından sağlanan hizmetlerin yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Yüksekokulumuz not işleri personelinin hizmet kalitesinin arttırılması konusunda bilinçlendirilmesi sağlanacaktır | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 28 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarının olumsuz olması. | Memnuniyet Analizi | Yüksekokulumuz idari personelinin öğrencilere yönelik tutum ve davranışlarının olumlu olması amacıyla hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi sağlanacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 29 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda ders ve sınav programlarının zamanında duyurulmaması. | Memnuniyet Analizi | Ders ve sınav programlarının zamanında duyurulması için ilgili müdür yardımcısı bilgilendirilerektir. | 19.02.202430.11.2024 | İlgili Müdür Yardımcısı | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 30 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda tüm bürokratik işlemlerin kısa sürede bitirilmemesi. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilerin başvurularının (dilek, öneri, şikayet vb.) en kısa sürede çözüme kavuşturulması için ilgili personeller uyarılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri/İlgili Müdür Yardımcısı | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 31 | Genel olarak sunulan yönetsel hizmetlerden memnun olunmaması. | Memnuniyet Analizi | Yönetsel hizmetler memnuniyet oranın arttırılmasına yönelik çalışmalar yapılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Yönetim Kurulu | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 32 | Dersler için sunulan temel ve yardımcı kaynakların güncel olmaması. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında öğretim elemanlarının derslerde kullandıkları kaynakları güncellemeleri yönünde bilgilendirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 33 | Derslerin alanla ilgili yeterlik kazandırmaması. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında öğretim elemanlarının ders müfredatlarını gözden geçirmeleri konusunda bilgilendirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 34 | Derslerin mesleki becerilerin gelişmesi için yeterli olmaması. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında derslerin mesleki gelişime katkı boyutu görüşülecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 35 | Öğrencilerin isteği ve ilgisi doğrultusunda seçmeli dersleri alamaması. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında seçmeli dersler gündeme alınacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 36 | Sınav sorularının dersin içeriği ile uyumlu ve kapsamlı olmaması. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında sınav soruların dersin içeriği ile uyumlu ve kapsamlı olması konusu görüşülecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 37 | Eğitimin yapıldığı dersliklerin fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Eğitimin yapıldığı derslikler fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) düzenli olarak kontrol edilecek, ihtiyaçlar tespit edilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 38 | Eğitimin yapıldığı dersliklerin teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Eğitimin yapıldığı dersliklere ait teknik donanımın (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) durumu düzenli olarak kontrol edilecek, ihtiyaçları tespit edilecek ve giderilecek. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 39 | Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamların (laboratuvar, atölye, sera, işletme, vb.) yetersizliği. | Memnuniyet Analizi | Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamların fiziksel durumları ve temizlikleri düzenli olarak kontrol edilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 40 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilerimize yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında Birimimizde yetkili olan personel ve Uluslararası Akademik İlişkiler Koordinatörlüğü (UAİK) ile işbirliğinde bilgilendirme faaliyetleri artırılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Birim Yurtdışı Eğitim Programları Koordinatörü | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 41 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABİ) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilerimize yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABİ) hakkında Birimimizde bilgilendirme faaliyetleri artırılacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Birim Yurtiçi Eğitim Programları Koordinatörü | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 42 | Üniversitemizde yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilerimize yandal olanakları hakkında Kariyer Planlama dersi kapsamında bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 43 | Üniversitemizde çift anadal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilerimize çift anadal olanakları hakkında Kariyer Planlama dersi kapsamında bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 44 | Çevrimiçi ders esnasında sorunla karşılaşılması. | Memnuniyet Analizi | Çevrimiçi olarak yürütülen Yabancı Dil, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi ve Türk Dili dersleri ile ilgili bölümlere anket sonuçları hakkında bilgi verilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 45 | Çevrimiçi ders sırasında dersi anlatan öğretim üyesi ile etkin iletişim kurulamaması. | Memnuniyet Analizi | Öğrencilerin Çevrimiçi olarak yürütülen Yabancı Dil, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi ve Türk Dili dersleri ile ilgili dersi veren öğretim elemanı ile etkin iletişim kurabilmeleri için bölümlere anket sonuçları hakkında bilgi verilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Sekreteri | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 46 | Derslerin uygulama/laboratuvar bölümünün araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından yapılması. | Memnuniyet Analizi | Kariyer Planlama Dersi kapsamında uygulama/laboratuvar bölümü araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından değil, alanında uzman olan dersi veren öğretim elemanı tarafından verildiği öğrencilere bildirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 47 | Öğretim elemanlarının öğrencilerin sınav, ödev, proje vb. değerlendirmelerinde adil davranmaması. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında, öğretim elemanları öğrencilerin sınav, ödev, proje vb. değerlendirmelerinde adil davranması hususunda bilgilendirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 48 | Öğretim Elemanlarının öğrencileri staj süreçlerinde bilgilendirmemesi ve desteklememesi. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında ve Kariyer Planlama dersi kapsamında öğretim elemanları ile öğrencileri staj süreçlerinde bilgilendirmeleri ve desteklemeleri hususunda görüşülecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 49 | Öğretim Elemanlarının öğrencilerin sosyal etkinliklere ve öğrenci topluluklarına katılımını desteklememesi. | Memnuniyet Analizi | Akademik Kurul Toplantılarında öğretim elemanları, öğrencilerin sosyal etkinliklere ve öğrenci topluluklarına katılımını desteklemeleri hususunda bilgilendirilecektir. | 19.02.202430.11.2024 | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 50 | Öğrencilerin arkadaşlarına ve yakınlarına bu üniversiteyi tercih etmelerini tavsiye etmemesi. | Memnuniyet Analizi | Kariyer Planlama Dersi ve Oryantasyon Eğitimi kapsamında Programların tanıtımı daha iyi yapılacak ve programın devlet üniversiteleri arasındaki sıralaması öğrencilerin bilgisine sunulacaktır | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 51 | Öğrencilerin tekrar tercih yapabilme imkanları olsa yeniden bu üniversiteyi tercih etmemeleri. | Memnuniyet Analizi | Kariyer Planlama Dersi ve Oryantasyon Eğitimi kapsamında Programların tanıtımı daha iyi yapılacak ve programın devlet üniversiteleri arasındaki sıralaması öğrencilerin bilgisine sunulacaktır | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |
| 52 | Öğrencilerin tekrar tercih yapabilme imkanları olsa bu üniversitenin aynı bölümünü tercih etmemeleri. | Memnuniyet Analizi | Kariyer Planlama Dersi ve Oryantasyon Eğitimi kapsamında Programların tanıtımı daha iyi yapılacak ve programın devlet üniversiteleri arasındaki sıralaması öğrencilerin bilgisine sunulacaktır. | 19.02.202430.11.2024 | Program Başkanları | MYO Müdür/ Müdür Yardımcıları |  |  |