



Bilkent Üniversitesi

Kalite Komisyonu Toplantısı

Yardım Talebi, Sorun ve Öneri Bildirme Kanalları Çalışma Grubu Toplantısı

| Tarih | Saat | Yer |
|---------------|-------|--------|
| 19 Kasım 2021 | 10:00 | Online |

NOT: COVID-19 salgınından dolayı Kalite Komisyonu toplantısı Zoom uygulaması üzerinden online olarak gerçekleştirilmiştir.

Toplantı ID: 368 468 0861

Toplantı Şifresi: 777289

Toplantı Linki:

<https://zoom.us/j/3684680861?pwd=bW9uK1ZLdmxYeTlScdXRTajMwS3ZEdz09>

Katılımcılar:

- Özgür ULUSOY, Profesör Doktor, Kalite Komisyonu Üyesi, Provost Yardımcısı
- Pınar ALTINOK ORMANCI, Doktor Öğretim Üyesi, Kalite Komisyonu Üyesi, Hukuk Fakültesi
- Seyit KOÇBERBER, Doktor Öğretim Üyesi, Bilgisayar Merkezi Müdürü
- Deniz Aşlıhan ÖZGÜROL, Kalite Güvencesi Uzman Yardımcısı, İdari ve Mali İşler Rektör Yardımcılığı

Gündem:

1. Yardım ve öneri mekanizmaları hakkında planlanan iyileştirme çalışmalarının görüşülmesi

Görüşülenler - Kararlar:

Gündem.1

1. Yardım talebi, sorun ve öneri bildirme kanallarının iyileştirilmesi çalışmalarına ilk olarak Bilgisayar Merkezi ve Öğrenci İşleri Müdürlüğü eposta adreslerine gelen yardım ve öneri epostalarının sınıflandırılması ve takip edilmesi konusunda anlaşma sağlandı. Bu kapsamda;
 - Uygulama ile ilgili problemler için stars@bilkent.edu.tr, teknik problemler için hotline@bilkent.edu.tr ve öğrenci işleri için oim@bilkent.edu.tr adreslerine gelen epostaların cevaplayanlar tarafından anahtar kelimelerle sınıflandırılması ile ilgili görüşler paylaşıldı.
 - Belirlenecek anahtar kelimelerin epostanın içeriği ve sonucu ile ilgili olmasının uygun olacağı konusu üzerinde duruldu.
2. Tüm bu sınıflandırma ve iyileştirme faaliyetleri için BCC tarafından bir program hazırlanması gerektiği, bu programın da önümüzdeki haftalarda çalışabilir hale gelebileceği belirtildi.
3. Pilot olarak belirlenen iki birimden sonra da öğrencilerin yardım ve öneri talep ettiği diğer birimlerin de sürece dahil edileceği konusunda görüşler paylaşıldı.

Prof. Dr. Özgür ULUSOY
Provost Yardımcısı

Dr. Öğr. Üyesi Pınar ALTINOK ORMANCI
Hukuk Fakültesi

Dr. Öğr. Üyesi Seyit KOÇBERBER
Bilgisayar Merkezi

Kalite Güv. Uzm. Yrd. Deniz A. ÖZGÜROL
İdari ve Mali İşler Rektör Yardımcılığı



