

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
1	1.Eğitim ve Öğretimin Niteliğini Geliştirmek 1.3: Eğitimde dijital teknolojileri etkili şekilde kullanılacaktır.	Mevcut laboratuvarların kapasite ölçümleri yetersiz eğitim ortamı sunmaktadır. Teknoloji Güncellemelerine ihtiyaç duyulmaktadır.	2023-2027 Stratejik Planı, EBYS Resmi Yazı, Teknik personel, Teknik ekipman, Finansman	Talebe bağlı olarak geliştirilmesi gereken laboratuvarlar için geliştirme planı hazırlanacak ve uygulanacak. Talep halinde ve olanaklar dahilinde yeni laboratuvar kuruluşları gerçekleştirilecektir.	31.12.2024	BİDB- Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü/Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ
2	1.Eğitim ve Öğretimin Niteliğini Geliştirmek. 1.3 Eğitimde dijital teknolojileri etkili şekilde kullanılacaktır.	MS 365 Lisanslama Sistemi kullanılmaktadır. Lisans dağıtım talimatları taleplere bağlı olarak gerçekleştirilmekte	2023-2027 Stratejik Planı, @mersin.edu.tr uzantılı e-posta hesabı, Teknik personel, MS 365 Lisansı	Talebe bağlı olarak Akademisyen, personel ve öğrencilere e-posta hesapları üzerinden kullanıcı türlerine göre lisans paketleri kullanılarak MS 365 Lisansı sağlanacaktır. Ofis programlarının çevrim içi ve canlı ders ortamlarının her istendiğinde kullanımı sağlanacaktır. Akıllı tahta kuruluşları yapılacaktır.	31.12.2024	BİDB- Sistem Hizmetleri Şube Müdürlüğü	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		dir. Ayrıca internet ucu ve kablosuz internet ihtiyaçları tespit edilerek hizmetler sunulacaktır.]						
3	3. Paydaşlara ve Topluma Katkı Sunmak. 3.1. Öğrencilere sunulan fiziki ve sosyal destek hizmetleri geliştirilecektir.]	Birimimiz yaz döneminde stajyer kabul etmektedir. Kış döneminde öğrencilere kısmi zamanlı çalışma olanağı sunulmaktadır.]	2023-2027 Stratejik Planı, Kontenjan planlaması, Staj ve Kısmi Zamanlı Çalışma Başvuru Formları, Teknik Personel, Teknik Ekipman. Finans.]	Kısmi Zamanlı Çalışan Öğrenciler- Başvuru Kabul-Başvuruların Değerlendirilmesi- İşe Kabul-Çalışma Birimi, Takvimi ve planlarının oluşturulması. Staj başvurularının kabulü- Başvuruların değerlendirilmesi-Staja Kabul-Staj evraklarının tamamlanması- Staj programının tespiti ve proje ön bilgilendirmelerinin yapılması- Stajyer devam çizelgelerinin ve genel durumlarının değerlendirilmesi-Staj projelerinin değerlendirilmesi-	31.12.2024]	-Daire Başkanı -Ağ Hizmetleri ŞM. -Sistem Hizm. ŞM. -Donanım ve Teknik Hizm ŞM -Yazılım Hizmetleri ŞM -İdari Hizmetler ŞM Personeli]	Kış-Yaz Dönemi]	GERÇEKLEŞTİ]

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
				Puanlama- Staj evraklarının okullara gönderilmesi.]				
4	3. Paydaşlara ve Topluma Katkı Sunmak 3.2:Topluma Yönelik Faaliyetler Geliştirerek Üniversite ve Toplum arasındaki İletişimi Arttırmak]	Radyo-TV programları özel gün ve tema etkinliklerine katılım sağlanmaktadır.]	2023-2027 Stratejik Planı, Resmi talep, Teknik personel, Ofis ve Sunum Uygulamaları]	Özel Gün ve Tema Etkinlik Taleplerinin Alınması-Değerlendirme-Katılım Kararının Bildirilmesi-Etkinlik Kapsam-İçeriğinin Tespiti-Sunum]	31.12.2024]	Daire Başkanı -İlgili Şube Müdürü -İlgili Personel]	Sürekli]	GERÇEKLEŞTİ]
5	4. Kurumsal kapasiteyi Güçlendirmek 4.1 Eğitim-Öğretim Fiziki Altyapısı Geliştirilecek, Donanımları İyileştirilecektir.]	Ağ Hizmetleri ve Donanım ve Teknik hizmetler Şube Müdürlüklerince İnternet bağlantı ve donanım iyileştirme	2023-2027 Stratejik Planı, Teknik Personel, Teknik Ekipman. Finansman Desteği]	Mevcut laboratuvarların kapasite ölçümleri ve donanım durum tespitleri yapılacak. Eğitim programının gerektirdiği ihtiyaca uygun geliştirmeler olanaklar ölçüsünde uygulanacaktır.]	31.12.2024]	Daire Başkanı -Ağ Hizmetleri ŞM. -Sistem Hizm. ŞM. -Donanım ve Teknik Hizm ŞM -Yazılım Hizmetleri ŞM -İdari Hizmetler ŞM Personeli]	Sürekli]	GERÇEKLEŞTİ]

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		çalışmaları sürdürülmektedir.						
6	4. Kurumsal kapasiteyi güçlendirmek 4.2 Kütüphane Eğitim-Öğretim Araştırma İhtiyaçlarını karşılayacak şekilde güçlendirilecek ve verilen hizmetlerin kalitesi arttırılacaktır.	Veritabanlarının Tüm Kampüslerde Bariyersiz kullanılm asını sağlamak üzere IP tespit ve bildirimleri sağlanmaktadır. Güvenlik duvarı işlemleri yapılmaktadır. Uzak Erişim Vekil.pac ve VPN bağlantı	2023-2027 Stratejik Planı, Teknik Personel, Teknik Ekipman, Güvenlik Duvarı. VPN bağlantı uygulamaları, Proxy (vekil.pac) uygulamaları, Finansman Desteği	-Ağ topolojisi değişiklikleri veritabanı kullanımları için sisteme dahil edilerek, KDDB'ye güncel IP Listesi Bildirilecek. -Güvenlik Duvarı Kayıtları control Edilecek. -Proxy Erişim sorunlarında kullanıcıya teknik Destek hizmetleri sunulacak. -Yetkim Girişlerinde Kullanıcıya Teknik Destek Sağlanacak. -E-posta Hesaplarında gerekli şifre değişiklikleri uygulanacak. -VPN talepleri değerlendirilerek Statü tabanlı kayıt ve hizmet sunumu yapılacak. -Wifi cihazlarında atıl kullanıcı hesapları silinerek kapasite artırımı sağlanacak. -Wifi Cihaz satın alma ile ilgili teknik şartname hazırlıkları yapılacak ve kurulum gereksinimleri talebe bağlı	31.12.2024	-Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü -Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		hizmetleri		olarak karşılanacak..				
7	4. Kurumsal kapasiteyi Güçlendirmek 4.3 Yerel ağ ve İnternet hizmetleri ile teknik destek hizmetleri geliştirilecek ve verilen hizmetlerin kalitesi arttırılacaktır.		2023-2027 Stratejik Planı, Ağ Topolojisi, İnternet trafik yoğunlu izleme araçları, Teknik Personel, Teknik Ekipman	Yerel ağ, bina ve personel ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecek. İnternet bant genişlikleri trafik yoğunluğu raporlarına uygun olarak geliştirilecek. Ağ cihazlarının konfigürasyonu yapılacak ve ağ güvenliği sağlanacak. Hizmet sunum alanları öncelikli olmak üzere ağ bağlantı planlamaları iş takvimlerine eklenecek. Teknik raporlama sonuçlarına göre dış hizmet alımlarına karar verilecek. -Verilen Hizmetin kalitesi geri bildirimler ile ölçülecek.	31.12.2024	Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü -Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ
8	4. Kurumsal kapasiteyi Güçlendirmek 4.4 İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarını güçlendirirerek personelin yetkinliği arttırılacak ve hizmet içi eğitimlerle sürekliliği sağlanacaktır.	2023-2027 Stratejik Planına uygun olarak İnsan kaynaklar geliştirilm		İnsan kaynakları gelişen teknolojik ve yasal çevreye uygun olarak niteliksel olarak geliştirilecek. Birim eğitim planları yapılarak Birim personeli tarafından verilecek hizmet içi eğitim planları Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü ortak çalışması ile tüm üniversite personeline	31.12.2024	Daire Başkanı -İlgili Şube Müdürü -İlgili Personel	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		mektedir. 2023 eğitim faaliyetlerinin istenen düzeyde olmadığı görülmüş tür. Personel Daire Başkanlığı tarafından alınması zorunlu olduğu bildirilen eğitimler birim personelinde alınmaktadır. Ancak birim eğitim ihtiyaçları		açık olarak gerçekleştirilecek. -Birim personelinin alması gereken eğitimler eğitim ihtiyaçları tespit edilerek kayıt altına alınacak. Kurum içi talepler Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğüne bildirilecek. Kurum dışı eğitim olanakları araştırılarak bütçe çerçevesinde personel eğitimi sağlanacak. -Birim personelinin E-Devlet üzerinden alabileceği eğitimler tespit edilip yıl içinde almaları sağlanacaktır.				

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		tespit edilememekte Hizmet içi eğitim şube müdürlüğünden eğitim talepleri de sınırlı kalmaktadır.						
9	4. Kurumsal kapasiteyi güçlendirmek 4.5 Üniversitenin mali ve mali olmayan yönetim yapısı güçlendirilip yönetim bilgi sistemi kurulacaktır.	Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü ümüzce yazılım talepleri, Alınmaktadır, ihtiyaca uygun olarak yazılım tasarımı hazırlanmakta ve talep	2023-2027 Stratejik Planı, Yazılım Geliştirme Talep Formu, EBYS Resmi yazısı, Yazılım tasarımı planı, Yazılım Mühendisi,	Yazılım ihtiyacı tespit edilmek üzere yazılım talepleri resmi yazı ile toplanacak. Aciliyete göre proje önceliklendirmesi yapılacak. İlk öngörüşme sonrası tasarım planlaması yapılacak. Kullanılacak araçlar, diller ve modüller tespit edilecek. Kodlama sonrası test platformları üzerinden yazılım testleri gerçekleştirilecek. Hata bildirimleri toplanacak. Hata ayıklama için geliştirme uygulanacak. Kullanıcı hizmetine test ortamında açılan yazılım için	31.12.2024	Daire Başkanı -Yazılım Hizmetleri Şube Müdürü -Sistem Hizmetleri Şube Müdürü -Bilgi Güvenliği Uzman Personeli -Talep sahibi Birimin ilgili personeli	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		birimi ile randevu oluşturulmaktadır. Ayrıca yazılım sonrası destek hizmetleri de Birim tarafından sağlanmaktadır. Yazılımlar BAUM ortak çalışması ile hazırlanabilmektedir.	Veritabanı Yönetim uzmanı, İşletim sistemi, Sunucu İnternet, Bilgisayar ve çevre donanımı, Test platformu, teknik personel, Lisans, Eğitim kılavuzu ve eğitim dersleri, Finansman desteği	geri bildirimler toplanacak ve iyileştirmeler planlanacak. Gerçek ortam çalışmaları sürekli izlenecek. Kişisel veri işleme envanter kayıtları oluşturulacak. Bilgi Güvenliği uzmanı tarafından konsolide edilmesi sağlanacak. Bilgi Güvenliği uzmanı tarafından veya dış hizmet alımları ile penetrasyon testi uygulanacak. Tespit edilebilen açıklar için teknik raporlama yapılacak ve açıklar kapatılacak. Kapatılmayan açıklar için Risk Kabul Belgesi imzalanacak. Üst yönetime bilgilendirme yapılacak.				
10	Genel Memnuniyet anketi uygulanacak	Birim Hedefi-Kullanıcı memnuniyet oranlarını tespit	Anket Formu, İnternet, bilgisayar i Donanım , E-posta	Anket sorularının hazırlanması. Online platform üzerinde anket taslağının oluşturulması, Kalite web sayfasında anket formunun yayınlanması, Anket Uygulaması ile ilgili	31.12.2024	Birim Kalite Komisyonu A. Birim Kalite Temsilcisi Birim kalite Sorumlusu	Sürekli	GERÇEKLEŞTİ

BİRİM ADI : BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI								
YIL : 2024								
Hedef no	*KALİTE HEDEFLERİ	*Mevcut Durum	Kaynak**	YAPILACAK FAALİYETLER	FAALİYETİN			
					Öngörülen Bitiş tarih	Sorumlusu	İzleme Sıklığı***	Açıklama
		etmek için Başkanlığımız tarafından anket uygulaması gerçekleştirilmemiştir. İlk defa Başkanlığımız kontrolü altında anket uygulaması yapılacaktır.	hesabı, Google Formlar, Drive Depolama Alanı, Web Sayfası, Teknik personel, Kullanıcı	duyuruların yapılması, Katılımların ve yanıtların toplanması, Anket hatırlatma duyurularının yapılması, Anket sonuçlarının canlı grafiklerle web sayfası üzerinden yayınlanması, Anketin belirlenen süre sonunda sonlandırılması ve Analiz edilmesi. -Analiz sonrası iyileştirme yapılacak alanların tespit edilmesi ve gerekli iyileştirme planlarının yapılması. -İyileştirme planlarının uygulanması. -Anket Memnuniyet oranına göre yeni memnuniyet oranının hedef olarak belirlenmesi.				

*Hedefler ve hedeflerle ilgili bir önceki döneme ait mevcut durum aşağıdaki formlardan alınır:

- Stratejik Amaç ve Hedeflerimiz
- Faaliyet Bilgi Sistemi (FBS), Nihai Performans Programı ve bu kapsamdaki İyileştirme Eylem Planları
- Birim Hedefleri
- Mevcut durum

** Kaynaklar: İnsan, makine, teçhizat, zaman, doküman, enerji v.b. unsurlardır.

KALİTE HEDEFLERİNE AİT FAALİYETLERİN İZLEME VE DEĞERLENDİRMESİ

Hedef No	İzleme No***	Tarih	İZLEME/ GERÇEKLEŞME SONUCU		AÇIKLAMA (mevcut durum ve yapılan faaliyetlerin etkinlik durumu yazılacaktır)
			Sayı	Yüzde	
1	1	31.12.2024	1	%100	1 Laboratuvar Kurulumu, 3 Laboratuvar Yenilemesi Yapılmıştır.kablolama işlemleri tamamlanmış ve laboratuvar teslimatı gerçekleşmiştir.
2	1	31.12.2024	1	%100	31.12.2024 tarihi itibarı ile Bina İnternet Bağlantısı 1, Laboratuvar Yenileme 3, Laboratuvar Kurma 1, Network Arızaları 247, Personel İnternet Bağlantısı 55, Wi-Fi Kurulumu 20, SWİTCH YENİLEME 53, Konfigürasyon 425, IP telefon işlemleri 768; Donanım ve yazılım iyileştirme çalışmalarının toplam sayısı 593 olarak gerçekleşmiştir.
3	1	31.12.2024	1	%100	4 kısmi zamanlı öğrencimiz 2 Birimimizde çalışma takvimlerine uygun olarak çalışmaktadırlar. 2024 yılı yaz dönemi stajını Başkanlığımızda tamamlayan öğrenci sayısı 24 olarak gerçekleşmiştir.
4	1	31.12.2024	1	%100	2024 yılı içinde toplumsal farkındalık oluşturmak amacıyla iki radyo söyleşisi ve bir TV söyleşisi gerçekleştirilmiştir. İlk radyo söyleşisi, "Siber Güvenlik ve Kişisel Verilerin Korunması" konusunu, ikinci radyo söyleşisi ise "Dijital Dönüşüm ve Eğitim Teknolojileri" konularını ele almıştır. Ayrıca, TV söyleşisinde "Kurumsal Altyapı ve Bilgi Teknolojilerinde Yenilikçi Çözümler" konusu işlenmiş, üniversitemizin ağ altyapısı güçlendirme çalışmaları ve dijitalleşme süreçleri izleyicilere aktarılmıştır.
5	1	31.12.2024	1	%100	3 fakültede gerçekleştirilen eski teknoloji switch ve AP cihazlarının yenilenmesiyle bilişim altyapısı güçlendirilmiş, 50 adet yeni nesil switch ve AP kurulumu sayesinde ağ performansı 10 kat artırılmış ve güvenli kullanım sağlanmıştır. Eğitim altyapısının güçlendirilmesi amacıyla, Üniversitemiz bünyesindeki bazı laboratuvarlar ve bilgisayar sistemlerinde yenileme ve bakım çalışmaları yapılmıştır. Yabancı Diller Yüksekokulu ve Sosyal Bilimler MYO'daki bilgisayar laboratuvarlarında RAM ve SSD değişiklikleri yapılarak performans artırılmış, ayrıca Bilgisayar Mühendisliği Bölümü için 30 yeni bilgisayar temin edilmiştir. Bu yatırımlar, eğitim süreçlerini daha verimli hale getirmeye katkı sağlamıştır.
6	1	31.12.2024	1	%100	IP Listesi Güncellenmiştir. -Güvenlik Duvarı Kayıtları Aktiftir. -Proxy Erişim sorunlarında kullanıcıya teknik Destek hizmetleri sunulmaktadır. Hizmet Aktif çalışır durumdadır. -Yetkim Girişlerinde Kullanıcıya Teknik Destek hizmeti verilmektedir. Sistem Aktiftir. -E-posta Hesaplarında gerekli şifre değişiklikleri uygulanmaktadır. -VPN talepleri değerlendirilerek Statü tabanlı kayıt ve hizmet sunumu yapılmaktadır. 2024 yılı vpn talep sayısı 40'tir. -Wifi cihazlarında atıl kullanıcı hesapları silinerek kapasite artırımı sağlanmaktadır.
7	1	31.12.2024	1	%100	31.12.2024 tarihi itibarı ile Bina İnternet Bağlantısı 1, Laboratuvar Yenileme 3, Laboratuvar Kurma 1, Network Arızaları 247, Personel İnternet Bağlantısı 55, Wi-Fi Kurulumu 20, SWİTCH YENİLEME 53, Konfigürasyon 425, IP telefon işlemleri 768; Donanım ve yazılım iyileştirme çalışmalarının toplam sayısı 593 olarak gerçekleşmiştir.
8	1	31.12.2024	1	%100	31.12.2024 tarihi itibarı ile Birim Personelimiz tarafından verilen eğitim sayısı 5'tir. (EBYS Eğitimi 1, Bilgi Güvenliği Eğitimi 1, Siber Güvenlik Eğitimi 2, KVKK Eğitimi 1) Birimimiz tarafından Birim personelimizin eğitim almaları için düzenlenen Hizmet İçi Eğitim Talep Formu sayısı 70'tir. 2024 yılı içinde 20 personel toplam 129 eğitime katılmıştır. Kişi başı eğitime katılım sayısı ortalama 6,5'tir.
9	1	31.12.2024	1	%100	Üniversite bünyesinde 23 yazılım için destek faaliyetinde bulunulmuştur. Ortak Veri Tabanı yazılım olarak tamamlanmış ve very girişine hazır hale getirilmiştir. Yazılım Hızmetleri Şube Müdürlüğü ve Vertabanı Yönetim Uzmanı tarafından yürütülen sistemin destek hizmetleri sürdürülecektir. -Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğümüz tarafından Ağ hizmetleri Şube Müdürlüğü ve Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğünün İş ve işlemlerinde kullanılan formlar çevrimiçi hale getirilmiştir. Test yayınında olan formların kullanımı yaygınlaştırılacaktır. Diğer birimlerimizin formlarının da

					elektronik forma dönüştürülmesi planlanmaktadır.
10	1	31.12.2024	1	%100	29.11.2024 tarihinde 17 soruluk anket uygulanmaya başlamış 31.12.2024 tarihinde sonlandırılmıştır. Anket sonuçları web sayfamız üzerinden canlı olarak izlenebilmiştir. 458 kişinin katılımı ile gerçekleşen ilk anket uygulamasında Genel memnuniyetin %75.4 olduğu tespit edilmiştir. Birleştirilmiş sonuçlara göre Memnuniyet %79,2 olarak hesaplanmıştır. Anket sonucuna göre iyileştirme alanları: İyileştirme Önerilerim Dikkate Alınıyor (Fikrim Yok %16.2 +Kararsızım %19.4=%35.6 + Katılmıyorum %7.4+ Kesinlikle Katılmıyorum %3,9=%11,3) %35,6+%11,3=%41,6 Kullanıcıların yaklaşık %41'i iyileştirme önerilerinin dikkate alınması noktasında memnuniyetsiz, kararsız veya fikir sahibi değil. Dilek Öneri izleme Listesinin Kullanıcılar tarafından izlenebilmesi, dilek ve önerilerin sonuçları hakkında bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Wen sayfası üzerinden diğer Kurumların uygulamalarına benzer ;İzleme Uygulaması hizmete sunulmalıdır. Teknik Destek Ekibine Ulaşmak Kolay ifadesi kullanıcı tarafında memnuniyetle karşılanıyor. (%37,4) - İyileştirme planlarına Çağrı merkezi uygulamasının dahil edilmesinin memnuniyet artırıcı bir düzenleme olacağı değerlendirilmektedir. Önbüro ve Teknik Destek Hizmetleri Biriminin kurulması bu faaliyeti destekleyici olacaktır.
Hedeflerin Genel Gerçekleşme Oranı (İlgili Yıl için Tüm Hedeflerin Gerçekleşme Oranlarının Ortalaması)					[100]

Hedeflerde sapma (negatif/pozitif) oluşması durumunda "Riskler Fırsatlar Listesi" doldurulur.

***Her hedef için birim tarafından belirlenen izleme sıklığı kadar izleme değerlendirme satırı, belirlenen tarih aralıklarına göre doldurulacaktır.