



## KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ

### BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU

<b>BİRİM ADI</b>	Fen Bilimleri Enstitüsü
<b>YGG DÖNEMİ</b>	2023 Yılı
<b>BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ</b>	19 Aralık 2023
<b>YGG TOPLANTI KATILIMCILARI</b>	<b><i>Birim Kalite Komisyonu Üyeleri</i></b> Enstitü Müdürü Prof. Dr. Rüştü HATİPOĞLU Enstitü Müdür Yardımcısı Doç. Dr. Ümit DEMİRAL Enstitü Müdür Yardımcısı Doç. Dr. Gökhan FİLİK Enstitü Sekreteri Gökhan ÖZCAN Bilgisayar İşletmeni Hamit YAZICI Bilgisayar İşletmeni Erol AKGÜL Bilgisayar İşletmeni Hayriye SAYDAM Öğrenci Kalite Elçisi Ebru ŞİRİN

*Bu rapor, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi maddesi ile Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK), Değerlendirme Ölçütlerine uygun olarak hazırlanmıştır.*

## YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

### YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

#### 1. GENEL

#### 1.1. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

##### 1.1.1. Önceki Yönetimin Gözden Geçirme Raporunda Alınan Kararlar ve Faaliyetler

##### Mevcut Durum

*-Birim tarafından rapor döneminde (2023) Yönetimi Gözden Geçirmesinde Karar Alınan Faaliyetlerin durumu*

- 1- Birimimizde Üniversitemizin öncü olduğu Kalite Politikasının belirlemiş olduğu standartlar çerçevesinde yürütmekte olduğumuz eğitim-öğretim faaliyetleri, idari hizmetler, süreçlere, iş akışlarına, formlara vb. kriterlere uygun olmasına dikkat edilerek yerine getirilmektedir. Her yılın başlangıcında BKYS faaliyet planlarının Yönetimi başlığı altında Birim Faaliyet Planlarımız 12 aylık olacak şekilde planlanmaktadır. 2023 yılı içerisinde 11 faaliyet planının 10'unda toplam 22 faaliyet gerçekleştirilmiş olup, 1 faaliyet planı Aralık ayı sonunda tamamlanacaktır.
- 2- Birimimizce Kalite Süreci ile ilgili iş ve işleyişlerin içselleştirilmesi için personel arasındaki bilgi paylaşımlarına devam edilmektedir.
- 3- Kalite süreci ile ilgili standartların Akademik Personel ve öğrencilerimiz tarafından benimsenmesi konusunda çalışmalar sürdürülmektedir. Bunun için web sayfamızda aktif biçimde bilgi paylaşımlarımız devam etmektedir.
- 4- Birimimiz Kalite hedeflerince planlanan amaç ve hedefleri BKYS faaliyet planında tanımlamış, operasyonel ve stratejik faaliyetlerin gerçekleşme durumları kalite komisyonumuzda gözden geçirilmiş ve gerekli durumlarda iyileştirmeler yapılmıştır.
- 5- Paydaşımız olan diğer kamu kurum kuruluşları ve özel sektör kuruluşları ile işleyişleri hakkında bilgi alışverişinde bulunmak amacıyla, Eylül, Ekim ve Kasım ayları içerisinde PETLAS, Tarım ve Orman, Milli Eğitim, TSE, Orman İşletme ve Meteoroloji İl Müdürlüklerine dış paydaş ziyaretleri gerçekleştirilmiştir.
- 6- Birim Yönetişim ve İşbirlikleri Paydaş Anketi uygulandı. Anket ortalaması 3,67'dir. Çalışan memnuniyet anketine 3 personelimiz katılım sağlamıştır. Anket sonucu 3,09'dur.
- 7- Öğrenci memnuniyet anketi uygulandı. Gerçekleştirilen anket sonucunda Enstitümüzün ortalaması 3,97'dir. Bu ortalama Üniversitenin genel ortalamasının (3,47) üzerindedir. Sonraki dönemlerde memnuniyet anketlerine öğrenci katılımının artırılması için Enstitü Kurul toplantılarında Anabilim Dalı Başkanlarımız ile durum değerlendirmeleri yapılacaktır.
- 8- Birim kalite komisyonlarında iç değerlendirme raporlarının gözden geçirilerek iç tetkikler sonucu tespit edilen uygunsuzluklar bulunmamaktadır. 2024 faaliyet yılı için ise bazı önerilerde bulunulmuştur.
- 9- Memnuniyet anketleri sonucunda belirli bir oranın altında kalan tüm alanlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin tespitinin yapılması ve iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilme oranları birim

kalite komisyonları tarafından izlenmesi için çalışmalar yapılmıştır. Enstitümüze kayıtlı öğrencilerimiz memnuniyet oranı üniversite ortalamasının çok üzerindedir. Gelen şikâyet, öneri, istek talepleri ile ilgili enstitümüz sisteminde toplamda 10 adet olup, 7 memnuniyet, 2 şikâyet ve 1 öneri şeklindedir. Bu taleplere uygun cevaplar verilerek kapatılmıştır.

### **İyileştirme Faaliyetleri**

- Birim tarafından bir önceki Rapor döneminde (2022) Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Alınan Kararlara yönelik yapılan iyileştirmeler.

2022 yılı YGG raporunda herhangi bir iyileştirme önerisinde bulunulmamıştır.

### **1.1.2. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Değişim Parametreleri**

#### **Mevcut Durum**

- Birimde rapor döneminde İç ve Dış Etkenlerdeki Değişimler

Değişim Alanları	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişimi (%)
Personel Sayısı	3	3	4	4	0,00
Öğrenci Sayısı*	389	426	472	443	(-) 6,14
Bütçe Gerçekleşme Durumu (%)	99,58	99,70	99,85	99,98	0,13
Personelin Aldığı Eğitim Sayısı	0,00	12,00	16,00	16	0,00
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Yüzdesi (%)**					
Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%)	100	82,92	96,55	94,76	(-) 1,85
Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%)	87,50	100	100	90,90	(-) 9,10

**Not:** \*Sadece akademik birimler cevaplayacaktır.

\*\*2023 Yılından itibaren takip edilecek.

### **İyileştirme Faaliyetleri**

(Personel ve Öğrenci sayıları, bütçe, personelin eğitimleri, çalışan/öğrenci ve paydaş memnuniyeti oranları, Süreç/Faaliyet gerçekleşme sonuçları, Birim Stratejik Plan Gerçekleşme konusunda yapılan iyileştirmeler)

İkili anlaşma ile enstitümüze kayıt yaptıran uluslararası öğrencilerin büyük bir kısmının 2023 yılı içerisinde mezun olması sebebiyle aktif devam eden öğrenci sayısında bir miktar düşük meydana gelmiştir.

Enstitümüze kayıtlı öğrencilerin büyük bir kısmının çalışıyor olması sebebiyle yapılan etkinliklere katılım oranı genel olarak düşük olmaktadır. Bu sebeple eğitimler genel olarak online yapılmakta ve video kayıtları enstitümüz web sayfasında yer alan öğrenci sekmesine eklenmiştir. Böylece anlık takip edemeyen öğrencilerinde takip edebilmelerine olanak sağlanmıştır.

### 1.1.3. Kalite Yönetim Sisteminin Performansı ve Etkinliği ile İlgili Bilgiler

#### 1.1.3.1. Müşteri/Tedarikçi Memnuniyeti ve Paydaşlardan Gelen Geri Bildirimler

2022 yılı için tarafımızca düzenlenmiş olan herhangi bir Tedarikçi Memnuniyet anketi bulunmamaktadır.

- Birimde rapor döneminde; *Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler*

#### Mevcut Durum

Öğrenci Memnuniyet Oranı				
2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
4,40	4,30	4,13	3,97	(-) 3,87

#### İyileştirme Faaliyetleri

2023 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonucu ortalaması 3,97 olup, üniversite ortalaması olan 3,47'nin üzerinde gerçekleşmiştir. Enstitümüz anabilim dalları ile yapılan toplantılarda gerekli değerlendirmeler yapılmıştır. 3,00'in altında bir değer çıkmamıştır. Bir sonraki ankete katılım oranının daha da artırılması için öğretim üyelerinin öğrencileri yönlendirmesi tavsiye edilmiştir.

- Birimde rapor döneminde; *Çalışan Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler*

#### Mevcut Durum

Çalışan Memnuniyet Oranı				
2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
4,27	3,59	4,05	3,09	(-) 23,70

#### İyileştirme Faaliyetleri

Çalışan Memnuniyet Anketlerinden çıkan memnuniyet oran 3,09'dur. Bu oran üniversite ortalaması olan 3,64'ten düşüktür. İlgili anket sonuçlarında 3.00'in altında bulunan anket sorularının geneli birimin fiziki alt yapısı ile ilgilidir. Birim ana yerleşke dışında bulunmakta olup, yemek ve diğer sosyal hizmetler bulunmamaktadır. Ayrıca, altyapının eski olması nedeniyle binada zaman zaman ısınma, su kesintisi gibi sorunlarda ortaya çıkmıştır. Bu sorunlar ilgili birimlerle paylaşılmıştır.

- Birimde rapor döneminde; *Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler*

**Mevcut Durum**

Paydaş Memnuniyet Oranı				
2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
4,50	4,80	0,00	3,67	367

**İyileştirme Faaliyetleri**

Paydaş İlişkilerimizi daha da kuvvetlendirmek ve devamını sağlamak amacıyla iletişim kanalları daha da geliştirilecek ve iç paydaş olarak anabilim dallarımıza ve dış paydaş olarak ilgili kamu kurum/kuruluşlarına yapılan ziyaretlere her sene devam edilecektir. Mezun öğrencilerimize Kariyer Planlama Sistemi üzerinden gerekli bilgilendirme ve etkinlikler haber vermeye devam edilecektir. Mezun aşamasındaki öğrencilerimizin Mezun Kariyer Portalına kayıt yaparak mezuniyet işlemlerini sonlandırmaları sağlanacaktır.

- Birimde rapor döneminde; *Tedarikçi Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Yönelik Bilgiler*

**Mevcut Durum**

Tedarikçi Memnuniyet Oranı				
2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
0	0	0	0	0

**İyileştirme Faaliyetleri**

- Birimde rapor döneminde; *Memnuniyet Yönetim Sistemindeki Bildirimlere Yönelik Bilgiler*

**Mevcut Durum**

Bildirim Gönderen	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
Personel	1	4	1	0	-100
Öğrenci	2	1	0	10	1000
Dış Paydaş	4	1	0	0	0

Bildirim Türü	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
İstek	4	5	1	1	0
Öneri	0	0	0	0	0

Şikâyet	1	0	0	2	200
Memnuniyet	0	1	0	7	700
Diğer	2	0	0	0	0
TOPLAM	7	6	1	10	900

### **İyileştirme Faaliyetleri**

Gelen şikâyet, öneri, istek talepleri ile ilgili enstitümüz sisteminde toplamda 10 adet olup, 7 memnuniyet, 2 şikâyet ve 1 öneri şeklindedir. Bu taleplere uygun cevaplar verilerek kapatılmıştır.

#### **1.1.3.2. Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi**

*- Birimde rapor döneminde; Kalite Amaçlarına Erişme Düzeyine Yönelik Bilgiler*

### **Mevcut Durum**

<b>Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı*</b>					
2019	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
0	0	0	0	0	0

*Not: \*Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından doldurulacaktır.*

<b>Birim Süreç Gerçekleşme Yüzdesi</b>					
2019	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
96,00	100	82,92	96,55	94,76	(-) 1,85

<b>Birim Faaliyet Gerçekleşme Yüzdesi</b>					
2019	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
96,50	87,50	100	100	90,90	(-) 9,10

<b>Birim Risk Gerçekleşme Yüzdesi</b>					
2019	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
100	100	100	100	100	0

### **İyileştirme Faaliyetleri**

İyileştirme Konusu	İyileştirme Çalışması
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	-
Birim Süreç Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	-
Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	İç Değerlendirme ve TSE Denetimi sırasında birimin bulunduğu binanın İş Sağlığı ve Güvenliği ile engelli bireylerin ulaşımı için uygun olmadığı konusunda belirtilmiş olup, durum YGG raporuna eklenmiştir. Bu kapsamda İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünden 20.01.2023 tarih ve 00000497522 sayılı yazı ile diğer Enstitülerle ortaklaşa kullanmış olduğumuz binanın İş Güvenliği Risklerinin çıkarılması amacıyla İş Güvenliği Uzmanı görevlendirilmesi talebi yapılmıştır.
Birim Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	Birimimizdeki tüm riskler uygun faaliyetlerle giderilmiştir.

### 1.1.3.3. Süreç Performansı ile Ürün ve Hizmetlerin Uygunluğu

- Birimin yürüttüğü süreç ve faaliyetlerin stratejik planın hedef/performans göstergeleri ile uyumluluk durumu

#### Mevcut Durum

2023 Yılı Birim Süreç Performans Parametre Sayısı	2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı	Birimin Süreç Performans Parametre Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme yüzdesi (%)
7	1	14,28
2023 Yılı Birim Faaliyet Planı Sayısı	2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı	Birimin Faaliyet Plan Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme yüzdesi (%)
11	7	63,60

#### İyileştirme Faaliyetleri

2023 yılına ait birim süreç performans parametreleri ve Birim Faaliyet Planları 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergelerine uygun olarak yürütülmüştür.

### 1.1.3.4. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

- Birimde rapor döneminde; Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetlere Yönelik Bilgiler

#### Mevcut Durum

Birime açılan Düzeltici İyileştirici Faaliyet (DİF) sayısı					
2019	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
0	0	0	0	0	0

### İyileştirme Faaliyetleri

DİF Konusu	İyileştirme Çalışması
-	-
-	-

### 1.1.3.5. İzleme ve Ölçme Sonuçları

- Birimde rapor döneminde; **İzleme ve Ölçme Sonuçlarına Yönelik Bilgiler**

### Mevcut Durum

İzleme ve Ölçme Alanları	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
Geçirilen iç değerlendirme sayısı	2	2	1	2	100
Geçirilen dış değerlendirme sayısı	0	0	0	1	100
Yapılan öz değerlendirme sayısı	1	1	0	0	0
Birimde yapılan anket sayısı	3	3	3	3	0
Kalite Komisyon toplantı sayısı	14	11	0	15	1500
Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı	5	0	0	3	300
Oryantasyon eğitimine katılım sayısı	56	56	66	70	6,06
Personelin hizmet içi eğitimlere katılım sayısı	12	12	16	16	0
Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	0	0	0	1	100
Kişi başına düşen bilimsel yayım sayısı	0	0	0	0	0
Bakım ve kalibrasyona tabii olan cihazların bakım ve kalibrasyon yapılma oranları	0	0	0	0	0
Değerlendirilen Tedarikçi Sayısı	0	0	0	0	0

### İyileştirme Faaliyetleri



Personel hareketliliği olmaması ve yeni açılan hizmet içi eğitim sayısı az olduğu için personelin hizmet içi eğitime katılma oran düşük kalmıştır.

#### 1.1.3.6. Kaynakların Yeterliliği

- Birimde rapor döneminde; **Kaynakların Yeterliliğine İlişkin Bilgiler**

##### Mevcut Durum

Kaynaklar	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
İnsan Kaynağı Sayısı (İdari)	3	3	4	4	0
Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı)	4000	4000	4000	8000	100
Bina ve Diğer Donanımlar (M <sup>2</sup> )	250	250	250	250	0

##### İyileştirme Faaliyetleri

..... Kaynaklara yönelik yapılan iyileştirmeler

#### 1.1.3.7. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi için Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Etkinliği

- Birimde rapor döneminde; **Risk ve Fırsatlara Belirlenmesine ilişkin bilgiler**

##### Mevcut Durum

Risklere Yönelik Faaliyetler	2020	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Yüzdesi
Belirlenen risk sayısı	8	9	7	23	228,57
Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı	8	9	7	23	228,57
Giderilen risk sayısı	8	9	7	23	228,57
Giderilemeyen risk sayısı	0	0	0	0	0

##### İyileştirme Faaliyetleri

2024 yılı için Stratejik plan ve idari performans hedefi riskler belirlenecektir.

## 2.0 SORUMLULAR

Birim Kalite Yetkilisi, Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Kalite Komisyonu Üyeleri YGG Raporunun hazırlanması ve iyileştirme çalışmalarından sorumludur.

## 3.0 EKLER

2023 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

<b>YGG Dönemi</b>	2023 Yılı		
<b>Rapor Tarihi</b>	19 Aralık 2023		
<b>Birim Kalite Temsilcisi</b>	<b>İmza</b>	<b>Birim Kalite Yetkilisi</b>	<b>İmza</b>
<b>Doç. Dr. Gökhan FİLİK</b>		<b>Prof. Dr. Rüştü HATİPOĞLU</b>	