****

**KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ**

**BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU**

|  |  |
| --- | --- |
| **BİRİM ADI** | **FEN EDEBİYAT FAKÜLTESİ** |
| **YGG DÖNEMİ** | **2022 Yılı** |
| **BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ** | **15 Aralık 2022** |
| **YGG TOPLANTI KATILIMCILARI** | **Birim Kalite Komisyonu Üyeleri** |

***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. **YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ**

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

**Mevcut Durum**

***Birim tarafından Rapor döneminde (2021) Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Alınan Kararlar;***

* *Paydaş sayıları artırılacak ve Kalite Komisyon Toplantılarına katılımları sağlanacaktır.*
* *Öğrenci ve Çalışan Memnuniyet Anketlerine Katılım Teşvik Edilecektir.*
* *Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarımız (Süreçler, Faaliyetler, Riskler ve İyileştirmeler) yeni planlamalarımızla sürdürülecektir.*

**İyileştirme Faaliyetleri**

***Birim tarafından bir önceki Rapor döneminde (2021) Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Alınan Kararlara yönelik yapılan iyileştirmeler;***

*-Yeni Paydaşlar belirlenerek ortak faaliyetler (iş birliği) çerçevesinde bunların Kalite Komisyonu toplantılarına dahil etmek.*

*-Oryantasyon faaliyetlerinde öğrencilerimize anketlerin doldurulmasına yönelik teşvik edici konuşmalar yapmak.*

*-Öğrenci Kalite Temsilcilerimizin kalite süreçlerine katılımları artırılacak.*

*- Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarımıza (Süreçler, Faaliyetler, Riskler ve İyileştirmeler) yeni süreçler ve faaliyetler eklenmesi konusunda Bölümlerimiz bilgilendirilecektir.*

**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** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| Personel Sayısı | 152 | 146 | 142 | **-%2,8** |
| Öğrenci Sayısı\* | 2484 | 2204 | 2212 | %0,37 |
| Bütçe Gerçekleşme Durumu (%) | %98 | %100 | %100 | %0 |
| Personelin Aldığı Eğitim Oranı (%) | %5 | %15 | %6 | **-%60** |
| Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı (%)\*\* | *SGDB* | *SGDB* | *SGDB* | *SGDB* |
| Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%) | %92,64 | %94 | %100 | %6 |
| Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%) | %44 | %90 | %98 | 8.9 |

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

*\*\*2023 Yılından itibaren takip edilecek.*

**İyileştirme Faaliyetleri**

*-Personel sayısı ihtiyaç dahilinde Üniversitemiz üst yönetimi tarafından karşılanmaktadır.*

*-Öğrenci sayılarının artırılması için bölüm tanıtımlarına ağırlık verilecektir.*

*-Tasarruf tedbirleri kapsamında Fakültemize bütçe ayrılmamakta olup ihtiyaçlar Üniversitemiz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından giderilmektedir.*

*-Personelin, hizmet içi eğitimlere katılımı teşvik edilecektir.*

*-Çalışan ve Dış Paydaş Memnuniyet oranları tatmin edici düzeyde olup (ortalama değerler 3.00’ün üzerinde) iyileştirmeye gerek görülmemiştir. Son yıllarda Öğrenci Memnuniyet Anketlerine başvurular ve buna bağlı olarak memnuniyet artmış olup iyileştirme planlamaları azalmıştır. Detaylı istatistik aşağıdaki memnuniyet tablolarında gösterilmiştir.*

*-Süreç/Faaliyet Gerçekleşme Sonuçlarına bakıldığında gerçekleşmelerin planlamalarla paralel hareket ettiği, yani hedeflerin tutma oranlarının %90’ın üzerinde olduğu sonucuna varılmıştır.(Aralık Ayı Faaliyet Planı; süre devam etmesi nedeniyle hesaplamada yer almamıştır).*

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

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

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Öğrenci Memnuniyet Oranı** | | | |
| **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 3,01 | 3,38 | 3,43 | %1.5 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

[*2020 ve 2021 yılı İyileştirme Faaliyetleri…*](https://fef.ahievran.edu.tr/arsiv-ogrenci-duyurulari/6532-2021-yili-ogrenci-memnuniyet-anketi-sonuclari-aciklandi)

[*2022 Yılı İyileştirme Faaliyetleri…*](https://fef.ahievran.edu.tr/arsiv-ogrenci-duyurulari/6764-ogrenci-memnuniyet-anketi-sonuclari-aciklanmistir)

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Çalışan Memnuniyet Oranı** | | | |
| **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 3,39 | 3,84 | 3,68 | **-%4** |

**İyileştirme Faaliyetleri**

2022 Yılı Çalışan Memnuniyet Anketi Sonuçlarına göre 3.00’ün altındaki ortalama değerler için hazırlanan iyileştirme planlarımız, anket sonuçlarıyla birlikte web sitemizden kamuoyuna duyurulmuştur.

**İlgili link:** [*2022 Yılı Çalışan Memnuniyet Anketi Sonuçları ve İyileştirme Planları…*](https://fef.ahievran.edu.tr/arsiv-genel-duyurular/6806-2022-yili-calisan-memnuniyet-anketi-sonuclari-ve-i-yilestirme-planlari)

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paydaş Memnuniyet Oranı** | | | |
| **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 0 | 4,25 | 4,00 | -%6 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

Dış Paydaşlarımıza uygulanan anketlerde 3.00’ün altında değer çıkmamış olup İyileştirmeye gerek görülmemiştir.

**\***2020’deki pandemi nedeniyle (kısıtlamalar ve yasaklamalar) paydaşlarımıza anket uygulanamamıştır.

**\***Kamuoyuyla paylaşılan 2021 yılı anket [linkimiz…](https://fef.ahievran.edu.tr/arsiv-genel-duyurular/6529-2021-yili-paydas-memnuniyet-anketleri)

**\***Kamuoyuyla paylaşılan 2022 yılı anket [linkimiz…](https://fef.ahievran.edu.tr/arsiv-genel-duyurular/6793-dis-paydas-memnuniyet-anketi-sonuclari)

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tedarikçi Memnuniyet Oranı** | | | |
| **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 0 | 0 | 0 | %0 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

Üniversitemizde tedarikçilerden elde edilen mal ve hizmetlerin karşılığı Rektörlük bünyesinde gerçekleştirilmekte olup Fakültemizde tedarikçilerle kurumsal olarak bir araya gelinilmemektedir.

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bildirim Gönderen** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| Personel | 1 | **-** | 2 | %100 |
| Öğrenci | 69 | 8 | 526 | %6.475 |
| DışPaydaş | **-** | 2 | 6 | %200 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bildirim Türü** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| İstek | 42 | 2 | 351 | %17.450 |
| Öneri | 2 | 1 | 135 | %13.400 |
| Şikâyet | 23 | 4 | 37 | %825 |
| Memnuniyet | 3 | 2 | 5 | %150 |
| Diğer | 0 | 1 | 6 | %500 |
| TOPLAM | 70 | 10 | 534 | %5.240 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

*-Memnuniyet Yönetim Sistemine Başvurular ağırlıklı olarak öğrencilerimiz tarafından yapılmış olup son 3 yıla baktığımızda değişken bir eğilim göstermektedir. Özellikle 2022 yılında Memnuniyet Yönetim Sisteminin kullanımının öğrenciler tarafından daha da yaygınlaşması ile başvurular tablodan da görüleceği üzere çok ciddi oranlarda artmıştır. Bütün bu başvurular, BKYS ortamında değerlendirilmekte/sonuçlandırılmakta olup durum, Koordinatörlük ve talep olması halinde başvuru sahipleriyle paylaşılmaktadır.*

**Not:** Fakültemizde kapanmayan başvuru bulunmayıp, başvuruların cevaplandırılması/sonuçlandırılması süresi hiçbir dönemde **10 gün**’ü geçmemiştir.

**1.1.3.2. Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi**

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı\*** | | | | |
| **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0% |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Birim Süreç Gerçekleşme Oranı** | | | | |
| **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 0,87 | 0,93 | 0,93 | 1,00 | %8 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Birim Faaliyet Gerçekleşme Oranı** | | | | |
| **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 0,87 | 0,93 | 0,90 | 0,98 | %9 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Birim Risk Gerçekleşme Oranı** | | | | |
| **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

**İyileştirme Faaliyetleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **İyileştirme Konusu** | **İyileştirme Çalışması** |
| Birim Stratejik Plan Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri | Stratejik Planla uyumlu planlamalarımızın gerçekleşme oranı %100 olup iyileştirmeye gerek olmamıştır. |
| Birim Süreç Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri | 14 adet iyileştirme planlanmış ve 12’si gerçekleşmiş olup diğer 2 iyileştirmenin takibi ilgili birimlerce BKYS üzerinden yapılmaktadır. |
| Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri | 12 adet iyileştirme planlanmış ve 8’i gerçekleşmiş olup diğer 4 iyileştirmenin takibi ilgili birimlerce BKYS üzerinden yapılmaktadır. |
| Birim Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri | Birim veya Bölümler bazında gerçekleşen risk olmamıştır. |

**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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2022 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 oranı (%)** |
| *288* | *22* | *288’de 99 eşleşme var yani %66* |
| **2022 Yılı Birim Faaliyet Planı Sayısı** | **2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı** | **Birimin Faaliyet Plan Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme oranı (%)** |
| *93* | *22* | *93’de 87 eşleşme var yani %83* |

**İyileştirme Faaliyetleri**

*-2023 yılı yeni planlamalarımızla; 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme oranının daha da artırılması sağlanacaktır.*

**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** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| 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 Sonuçl**arına Yönelik Bilgiler

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İzleme ve Ölçme Alanları** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| Geçirilen iç değerlendirme sayısı | 2 | 1 | 1 | %0 |
| Geçirilen dış değerlendirme sayısı | 2 | 1 | 0 | %100 |
| Yapılan öz değerlendirme sayısı | 0 | 0 | 1 | %100 |
| Birimde yapılan anket sayısı | 0 | 5 | 13 | %160 |
| Kalite Komisyon toplantı sayısı | 2 | 5 | 5 | %0 |
| Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı | 0 | 1 | 2 | %100 |
| Oryantasyon eğitimine katılım oranı | %51.72 | %52,63 | %77 | %45 |
| Personelin hizmet içi eğitimlere katılım oranı | %0 | %17 | %6 | **-%65** |
| Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı | 0 | 0 | 1 | %100 |
| Kişi başına düşen bilimsel yayın sayısı | 226/140=**1,6** | 294/134=**2,2** | 227/130=**1,7** | **-%23** |
| Bakım ve kalibrasyona tabii olan cihazların bakım ve kalibrasyon yapılma oranları | 0 | 0 | 0 | %0 |
| Değerlendirilen Tedarikçi Sayısı | 0 | 0 | 0 | %0 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

*-Öğrenci temsilcileri ile daha çok bir araya gelinecek ve Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı artırılacaktır.*

*-Personelimiz, hizmet içi eğitimlere teşvik edilecek ve Personelin hizmet içi eğitimlere katılım oranı artırılacaktır.*

*-Mezunlarla iletişime geçilerek Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı artırılacaktır.*

**1.1.3.6. Kaynakların Yeterliliği**

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

**Mevcut Durum**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kaynaklar** | **2020** | **2021** | **2022** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| İnsan Kaynağı Sayısı | 152 | 146 | 142 | -%2,8 |
| Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı) | 17.713.896,00 | 22.050.434,30 | 38.498.552,00 | %73 |
| Bina ve Diğer Donanımlar (M2) | 16.072 m2 | 16.072 m2 | 16.072 m2 | %0 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

*1-Personel ve bütçe ihtiyaçları üst yönetim tarafından gerçekleştirilmekte olup gerekli durumlarda sözlü ve yazılı olarak eksiklerin tamamlanması istenilmektedir.*

**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** | **Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı** |
| Belirlenen risk sayısı | 54 | 154 | 123 | -%20 |
| Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı | 54 | 154 | 97 | -%37 |
| Giderilen risk sayısı | 54 | 149 | 95 | -%36 |
| Giderilemeyen risk sayısı | 0 | 5 | 2 | -%60 |

**İyileştirme Faaliyetleri**

*-Antropoloji Bölümü “mezun durumundaki öğrencilere mezun portalı anlatımı”nı ileri bir tarihte uygulamayı öngörmekte olup Sosyoloji Bölümü “akademik kurul toplantısı”nı online gerçekleştirecektir.*

**2.0 SORUMLULAR**

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

**3.0 EKLER**

2022 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **YGG Dönemi** | 2022 Yılı | | | |
| **Rapor Tarihi** | 19 Aralık 2022 | | | |
| **Birim Kalite Temsilcisi** | | **İmza** | **Birim Kalite Yetkilisi** | **İmza** |
| Prof. Dr. Faruk SELÇUK | |  | Prof. Dr. Nadir İLHAN |  |