



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.

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

kalite.ahievran.edu.tr

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 (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 gerçekleştirmelerin 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...

2022 Yılı İyileştirme Faaliyetleri...

- 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...

- 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...](#)

*Kamuoyuyla paylaşılan 2022 yılı anket [linkimiz...](#)

- 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
Dış Paydaş	-	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 Sonuçlarına 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

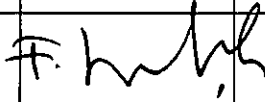
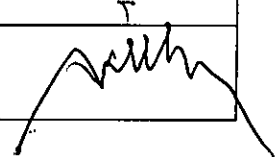
-Antropoloji Bölümü "mezun durumundaki öğrencilere mezun portalı anlatımı"nı ileri bir tarihte uygulamayı öngörmekte olup Sosyoloji Bölümü "akademik kurul toplantısı"nı online gerçekleştirecektir.

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	



TOPLANTI GÜNDEM VE KATILIM FORMU



Düzenleyen Birim	Fen Edebiyat Fakültesi		
Toplantı Konusu	Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu, İyileştirilecek Alanlar ve 2023 Yılı Planlamaları		
Toplantı Yeri	Dekanlık Toplantı Salonu		
Toplantı Tarihi	15.12.2022	Toplantı Sayısı	05
Başlangıç Saati	10.00	Bitiş Saati	12.00

GÜNDEM MADDELERİ

Sıra	Maddeler
1	2022 Yılı Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporunun Genel Değerlendirmesi, İyileştirilecek Alanların Belirlenmesi ve 2023 Yılı Planlamaları

KATILIMCI LİSTESİ

Sıra	Unvanı Adı Soyadı	Görevi	İmzası
1	Prof. Dr. Nadir İLHAN	Birim Kalite Yetkilisi (Dekan)	
2	Prof. Dr. Faruk SELÇUK	Birim Kalite Temsilcisi (Dekan Yrd.)	
3	Prof. Dr. Ahmet DOĞAN	Üye (Dekan Yrd.)	
4	Doç. Dr. Handan KÖSE	Üye	
5	Doç. Dr. Seval Y. AKAGÜNDÜZ	Üye	
6	Dr. Öğr. Üyesi Cemil KOYUNCU	Üye	
7	Dr. Öğr. Üyesi Dilek KELEŞ	Üye	
8	Dr. Öğr. Üyesi Fatih DİNÇER	Üye	
9	Dr. Öğr. Üyesi Ganimet M. KIZILIRMAK	Üye	
10	Dr. Öğr. Üyesi Lütfi TUTAR	Üye	
11	Dr. Öğr. Üyesi Mesut GÖMLEKSİZ	Üye	Katılmadı
12	Dr. Öğr. Üyesi Özlem POYRAZ	Üye	Katılmadı
13	Dr. Öğr. Üyesi Öznur A. İLHAN	Üye	
14	Dr. Öğr. Üyesi Pelin Ö. POLAT	Üye	
15	Dr. Öğr. Üyesi Seçil SAĞIR	Üye	
16	Fak. Sekr. Harun YILDIRIM	Üye	



TOPLANTI GÜNDEM VE KATILIM FORMU



Sıra	Unvanı Adı Soyadı	Görevi	İmzası
17	Bilg. İşl. Ertan YILDIRIM	Birim Kalite Uzmanı	E.Y.
18	Öğrenci Göksu Ceren TÜYSÜZ	Üye (Öğrenci Kalite Elçisi)	G.T.
19			
20			
21			
22			



TOPLANTI KARAR TUTANAĞI FORMU

Birim	Fen Edebiyat Fakültesi	Tarih	:	15.12.2022			
Konu	YGG Raporunun Değerlendirilmesi, İyileştirilecek Alanlar ve 2023 Yılı Planlamaları	Başl. Saati	:	10.00			
		Bitiş Saati	:	12.00			
S.No	KARARLAR	SORUMLU	BAŞ. TARİHİ	BİT. TARİHİ	DURUM		
1	Paydaş sayıları artırılacak ve Kalite Komisyon Toplantılarına katılımları sağlanacaktır.	Kalite Komisyonu/Bölüm Başkanlıkları	15.12.2022	31.12.2023	☐		
2	Öğrenci ve Çalışan Memnuniyet Anketine katılım teşvik edilecektir.	Kalite Komisyonu/Bölüm Başkanlıkları	15.12.2022	30.06.2023	☐		
3	Öğrenci Temsilcilerimizin kalite süreçlerine katılımı artırılacaktır.	Kalite Komisyonu/Sorumlu Öğretim Elemanı	15.12.2022	31.12.2023	☐		
4	2023 Yılı Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarımız (Süreçler, Faaliyetler, Riskler ve İyileştirmeler) yeni planlamalarımızla sürdürülecektir.	Kalite Komisyonu/Bölüm Başkanlıkları	15.12.2022	15.01.2023	☐		
5					☐		
KATILIMCILAR							
☐	Önlemler, sorumlu kişi ve termin belirlendi	☐	Önlemler Uygulandı	☐	Alınan Önlemlerin Etkinliği Değerlendirildi	☐	Gerekli ise doküman değişikliği yapıldı, ilgili kişiler bilgilendirildi.
DAĞITIM							