

BİRİM ADI : Sosyal Bilimler Enstitüsü
YGG DÖNEMİ : 2020 Yılı
YGG TOPLANTI TARİHİ : Aralık 2020
YGG TOPLANTI KATILIMCILARI : Birim Kalite Komisyonu Üyeleri

Prof. Dr. Hüseyin ŞİMŞEK (Kalite Birim Yetkilisi), Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ (Birim Kalite Temsilcisi), Üyeler Enstitü Sekreter V. Ramazan AKGÜL, Bilgisayar İşletmeni Serap SARAY, Bilgisayar İşletmeni Yakup ÖZDEMİR

*** İşbu Gözden Geçirme Raporu, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ile Yüksek Öğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Değerlendirme Ölçütlerine Göre Hazırlanmıştır.**

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

9.3.1 GENEL

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

- a) **Önceki Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında Alınan Kararlar ve Gerçekleştirilen İyileştirme Faaliyetleri:**

Mevcut Durum:

1. Mezuniyet Takip Sistemi için 2021 Birim Faaliyet Planı için bir faaliyet tanımlanması.
2. Mezun Takip Sisteminin, mezun öğrenciler tarafından daha aktif olarak kullanılması.
3. Memnuniyet, şikâyet ve öneri taleplerinin BYBS üzerinden takip edilmesi ve bu taleplere ait geri dönütlerin yapılarak kapatılması.
4. Birim Kalite Komisyonu toplantılarının düzenli biçimde yapılması
5. Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçlarının değerlendirilmesi.
6. Paydaş ziyaretlerinin yapılması ve beklentiler doğrultusunda gerekli alanlarda iyileştirmelerin yapılması.
7. Paydaş Memnuniyet Anketinin yapılması.
8. Memnuniyet Anketleri sonucuna göre düşük çıkan alanlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin yapılması.

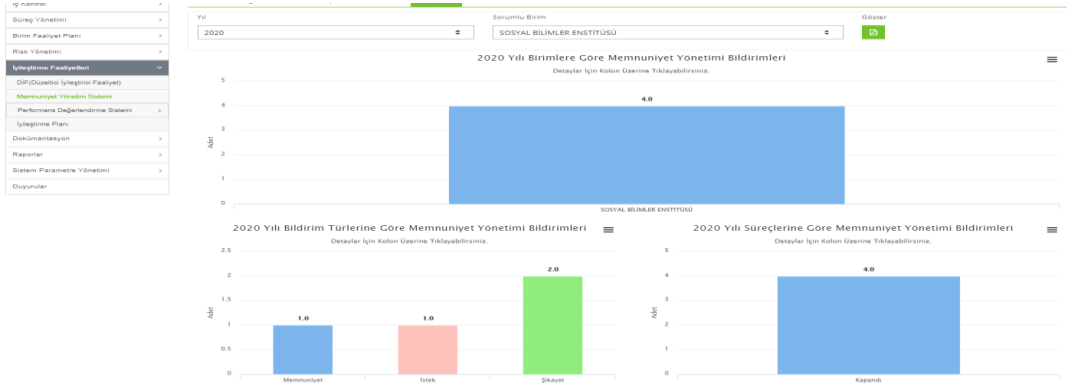
2019 yılı sonunda Üniversitemiz Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birimimizce gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin **Yönetimi Gözden Geçirme** raporu hazırlanmış ve düzenlenen toplantıda sunum yapılmıştır.

Enstitümüzde kalite kültürü çerçevesinde Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemi uygulanmaktadır.

İyileştirme Faaliyetleri:

1. 2021 Birim Faaliyet Planına Mezuniyet Takip Sistemine daha çok öğrencinin kaydolması yönünde “SMS yoluyla sisteme kayıtlı mezun öğrenci sayısını arttırma” faaliyeti eklenecektir.

2. Üniversitemiz tüm birimleri tarafından kullanılmakta olan Mezun Portalı mevcut olup, <https://obs.ahievran.edu.tr/> adresi üzerinden ulaşım sağlanmaktadır
3. Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden Enstitümüze ulaşan tüm memnuniyet, şikayet ve istekler zamanında değerlendirilerek geri dönütleri BYBS ve kişilere e-mail yoluyla yapılmıştır.
4. Birim Kalite Komisyonumuz toplantılarını tüm dünyada yaşanmakta olan COVID 19 salgını nedeniyle gerekli tedbirleri alarak yapmıştır.
5. Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirilerek BYBS üzerinden kapatmaları yapılmıştır.



6. COVID 19 salgını nedeniyle yüz yüze yapamadığımız paydaş ziyaretleri nedeniyle Dış Paydaş Memnuniyet Anketini paydaşlarımıza göndermiş olduğumuz epostalar/emailer aracılığıyla yaparak anket değerlendirmesini gerçekleştirdik.
7. Memnuniyet Anketleri sonucuna göre yapılan iyileştirmeler BYBS üzerinden yapılmıştır.

Grup	Birim	Yıl	Göster	Rapor					
--Seçiniz--	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	2020							
İyileştirme Planı Havuzu	Taslak Durumunda	Onay Bekleyen	Birleşik						
İyileştirme Grubu	İyileştirme Detay	Yapılacak İyileştirme Çalışması	Sorumlu Birim	Sorumlu Kişi	Bağlantı Tarihi	Bilgi Tarihi	Açıklama	Doküman	İşlemler
1	Öğrenci Memnuniyet Anketi	2020 Öğrenci Memnuniyet Anketi sonucu 3.00 altında olan değerler için iyileştirme çalışmalarının yapılması.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	15-08-2020	31-12-2020	Öğrenci memnuniyet Anketi sonucunda memnuniyet düzeyi 3.0 altında olan değerler için ilgili Anabilim/Anasanat Dalı Başkanı'na yazı yazıldı.		
2	İç Değerlendirme Raporu Sonucu	2020 yılı iyileştirme planlamasının yapılmadığı veya iyileştirme planlarının sisteme girilerek güncelleme yapılmıştır.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04-08-2020	30-11-2020	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi eksiklikleri tamamlandı.		
		2021 Birim Faaliyet Planına					2021 Faaliyet Planına		

b) Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili İç ve Dış Etkenlerdeki Değişiklikler:

Mevcut Durum;

- 2020-2021 eğitim-öğretim yılı için Enstitümüz lisansüstü programlarına başvurularda yoğun ilgi olmuş ve yapılan değerlendirmeler ve sınavlar sonucunda 205 aday öğrenci kayıt yaptırmıştır. Bu yıl Enstitümüze 36 yabancı uyruklu öğrenci kayıt yaptırmıştır. Bir önceki yıla göre kayıt yaptıran toplam öğrenci sayısında % 2.5'lik bir artış gözlenmiştir.

- 2019-2020 eğitim-öğretim yılı içerisinde lisansüstü programlarında 70 öğrencimiz mezun olmuştur. 18 öğrenci kendi isteğiyle kaydını sildirmiş ve Enstitü ile ilişkileri kesilmiştir.
- 2019 yılı Bütçe tertibinde personel giderlerine ayrılan miktar 1.844.000.00 (bir milyon sekiz yüz kırk dört bin) TL iken 2020 yılı bütçe tertibinden personel giderleri 1649.000.00 (bir milyon altı yüz kırk dokuz bin) TL olmuştur.
- Yüksek Lisans öğrencilerinin Tez Savunma Sınavlarında farklı Yükseköğretim Kurumlarından görevlendirilen Akademik personele verilen yolluk gideri 2019 yılı için bütçe tertibinden yolluk ödemelerine ayrılan 4.000.00 (dört bin) liranın 3.000.00 (üç bin) lirası kullanılmıştır.
- Enstitümüz Müdür, 2 Müdür Yardımcısı, Enstitü Sekreteri ve 2 İdari personel ile hizmet vermeye devam etmekte olup, personel sayımızda herhangi bir değişiklik olmamıştır.
- 2020 yılında COVID 19 salgını nedeniyle hizmet içi eğitim programı düzenlenmemiştir.

İyileştirme Faaliyetleri:

1. 2020-2021 öğretim yılı öğrenci alımlarında diğer yıllardan farklı olarak dünya genelinde ve ülkemizde etkili olan COVID 19 salgını nedeniyle insan sağlığı dikkate alınarak bazı lisansüstü programlarda adayların değerlendirilmesi süreci AYDEP üzerinden on-line, bir kısmı da adayların girdikleri sınav sonuçlarına (ALES ve mezuniyet notu dahil edilerek) göre yapılmıştır.
2. COVID-19 salgını nedeniyle 2020 yılı içerisinde mezuniyet aşamasına gelen öğrencilerimizin tez savunma sınavlarının birçoğu AYDEP Öğrenme Yönetim Sistemi üzerinden online olarak yapılmıştır.

c) Kalite Yönetim Sisteminin Performansı ve Etkinliğine İlişkin Bilgiler:

1- İlgili Taraflardan Gelen Müşteri Memnuniyeti Geri Bildirimleri

- Öğrenci Memnuniyet Anketlerine Yönelik Yapılan İyileştirme Çalışmaları

Mevcut Durum:

BİR ÖNCEKİ ANKET VERİLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ (FR-257 Anket Analiz Formundan yararlanılacaktır.)			
Memnuniyet Oranı			
2018 YILI	2019 YILI	2020 YILI	DEĞİŞİM ORANI
3,68	3,67	3,99	+0,32%

İyileştirme Faaliyetleri:

1. 2020 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonucu ortalaması 3,99 olup Üniversitemiz ortalaması olan 2,99'un üzerindedir. Üç yıllık anket sonuçları yıllar içerisinde olumlu değişim yaşandığını göstermektedir. Memnuniyet sonuçları Enstitümüz Kalite Komisyonu toplantısında değerlendirilmiş, 3,00'in altında çıkan alanlara yönelik iyileştirmenin yapılması

için ilgili Anabilim Dallarına yazılar yazılmış ve FR-474 İyileştirme Çalışmaları Takip Formu düzenlenmiştir.

2. Memnuniyet Anketinin “Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet” konu başlığında görünen düşük değerlerin yaşanan COVID-19 salgınının etkisi ile gerçekleştirilemeyen etkinlikleri kapsadığı görülmektedir.



**İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI TAKİP FORMU
(İYİLEŞTİRME PLANI)**

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BAŞLANGIÇ TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1.	Öğrenciler yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmektedir.	Yurt dışı eğitim imkanları hakkında bilgilendirme Uluslararası ilişkiler ofisi tarafından düzenli olarak yapılmaktadır.	Uluslararası İlişkiler Ofisi	Eylül 2020	Aralık 2020	
2.	Öğrenciler değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana, vb.) hakkında bilgilendirilmektedir.	Değişim programları hakkında bilgilendirme Uluslararası ilişkiler ofisi tarafından düzenli olarak yapılmaktadır.	Uluslararası İlişkiler Ofisi	Eylül 2020	Aralık 2020	
3.	Üniversitemizde öğrenci toplulukları yeterli sosyal ve kültürel faaliyetler yapmaktadır	Bu tip faaliyetler SKS Daire Başkanlığı tarafından yönetilmektedir	SKS Daire Başkanlığı	Eylül 2020	Aralık 2020	
	Üniversitemizde veterli düzeyde					

• **Çalışan Memnuniyet Anketlerine Yönelik Yapılan İyileştirme Çalışmaları**

Mevcut Durum:

BİR ÖNCEKİ ANKET VERİLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ (FR-257 Anket Analiz Formundan yararlanılacaktır.)			
Memnuniyet Oranı			
2018 YILI	2019 YILI	2020 YILI	DEĞİŞİM ORANI
3,91	3,93	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri:

1. 2019 yılı Çalışan Memnuniyet anketi sonucunda 3.00'ün altında çıkan değerlere ilişkin olarak ilgili Daire Başkanlıklarına yazı yazılarak iyileştirme yapılması talep edilmiştir.



2019 YILI MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARINA GÖRE BİRİMİMİZ TARAFINDAN YAPILAN İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİ

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BAŞLANGI TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1	Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri yetersizdir.	ISO22000 Gıda Güvenliği ve Kalite Belgesi	Beslenme Birimi Mehmet Denizkan	01.01.2019	Devam ediyor	Bu kapsamda ISO22000 Gıda Güvenliği ve kalitesinin artırılması için gerekli belge alma çalışmaları başlatılmıştır.
2	Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri yetersizdir.	Yeni yemek pişirme ünitelerin alımı	Beslenme Birimi Mehmet Denizkan	01.01.2019	Devam ediyor	Yer ocağı, kazan, zemin yıkama makinası vb. teçhizat alımı yapılmaktadır.
3	Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri yetersizdir.	Her perşembe günü açılır, gıda mühendisi ve beslenme hizmetleri birim yetkilisi haftalık durum ve menü değerlendirmesi toplantısı yapılarak, menü çeşitliliği açısından salat bar ünitesi açılmıştır.	Beslenme Birimi H. Mehmet Kalem	01.01.2019	Devam ediyor	Yapılan toplantılar sonucunda menüye yeni yemekler ilave edilmiş ve menü havuz genişletilmiştir. Ayrıca yemeğin yetmemesi ve yemek yiyememe riskine karşılık rezervasyon sistemi oluşturulmuş olup, üst yönetim onayı beklenmektedir.

• Paydaş Memnuniyet Anketlerine Yönelik Yapılan İyileştirme Çalışmaları

Mevcut Durum:

- 2020 yılı Birim Faaliyet Planında da yer alan Dış Paydaş ziyaretleri COVID-19 salgını nedeniyle yüz yüze gerçekleştirilememiş ancak Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü ile online olarak yapılmıştır. Paydaş Memnuniyet Anketi de yine dış paydaşlarımıza mail göndermek suretiyle yapılmıştır. Memnuniyet düzeyi % 93 çıkmıştır.

ANKET ANALİZ FORMU									
Süreç Tanımı	:								
Birim Adı	: Sosyal Bilimler Enstitüsü								
Anket Konusu	:								
Uygulama Yöntemi	: Paydaşlarımıza e mail atarak suretiyle yapılmıştır.								
Uygulama Tarihi	: 05-06/11/2020								
Katılımcı Türü	: Yönetici								
Katılımcı Sayısı	: 7								
Ankete Katılan Katılımcı Sayısı	: 7								
Katılım Oranı	: 100%								
BÖLÜM 1: ANKET SORULARININ CEVAPLARA GÖRE DAĞILIMI ve MEMNUNİYET ORANLARI (M1: Memnuniyet Oranı, K: Kararsızlık Oranı M2: Memnuniyetsizlik Oranı)									
Sıra No	SORULAR	KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	M1	K	M2
1	Paydaşımız olan birim, kamuoyunda yeterince tanınmaktadır.	4	2	1	0	0	85,71	14,29	0,00
2	Paydaşımız olan birim, hakkında olumlu düşünceye sahiptir.	2	5	0	0	0	100,00	0,00	0,00
22	Paydaşımız olan birim, memnurları uyumlu ve işbirliğine açıktır.	1	6	0	0	0	100,00	0,00	0,00
23	Paydaşımız olan birim, öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişimine katkı sağlamaktadır.	4	2	1	0	0	85,71	14,29	0,00
24	Paydaşımız olan birim, sürekli olarak kendini yenilemekte ve iyileşmektedir.	4	3	0	0	0	100,00	0,00	0,00
GENEL ORTALAMA		3,21	3,33	0,50	0,00	0,00	93,45	7,14	0,00

BİR ÖNCEKİ ANKET VERİLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ (FR-257 Anket Analiz Formundan yararlanılacaktır.)			
Memnuniyet Oranı			
2018 YILI	2019 YILI	2020 YILI	DEĞİŞİM ORANI
4,24	4,40	4,65	+0,95%

1. Enstitümüz 2008 yılında eğitim faaliyetlerine başlamış ve şimdiye kadar 533 öğrenci mezun olmuştur. 2019-2020 öğretim yılında ise 80 öğrenci mezun edilmiştir.
2. Enstitümüzde öğrenim gören mezun olan öğrencilerimizin çoğunluğu Milli Eğitim de öğretmen olarak görev yaptıkları için Üniversitemizin Mezun Portalına kayıt yaptırmamaktadırlar. Mezun Portalında kayıtlı olan toplam öğrenci sayımız 59 olup toplam mezun sayımızın % 11.1'ine karşılık gelmektedir. Mezun öğrencilerimize sisteme kayıt yaptırmaları için SMS'ler gönderilmektedir.

Holoka		Performans Parametresi İzleme	
Stratejik Plan	>		
İç Kontrol	>		
Süreç Yönetimi	>		
Süreç İlgili Çerçesi	>		
Üst Süreç	>		
Ana Süreç	>		
Alt Süreç	>		
Süreç Kütüğü	>		
Performans Parametresi Havuzu	>		
Performans Parametresi İzleme	>		
Birim Faaliyet Planı	>		
Risk Yönetimi	>		
İyileştirme Faaliyetleri	>		
Dokümantasyon	>		
Raporlar	>		
Sistem Parametre Yönetimi	>		
Duyurular	>		

Ana Süreç	Birim	Yıl	Göster	Rapor
1.5-Mezun İlgilerinin Yönetimi	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	2020		

Yıl	Hedef	Gerçekleşme	A.P.	H.G.	B.O.	Başarı Oranı	Hedef Gerçekleşme	A.P.	H.G.	B.O.	Başarı Oranı
2019	25.0	15.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0
2020	25.0	1.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	1	0
2020	25.0	2.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	1	0
2020	25.0	10.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	5	0

Ana Süreç	Ulaşılabilecek Süreç Başarı Oranı Kısıtı	Ulaşılan Süreç Başarı Oranı Kısıtı	Durum
1.5-Mezun İlgilerinin Yönetimi	80	87.50	Başarılı

Uyarı: O.D.: Ortalama Değer, B.O.: Başarı Oranı, H.G. %: Hedef Gerçekleşme, A.P.: Ağırık Puanı

İyileştirme Faaliyetleri:

1. Dış paydaşlarımıza gönderilen mail ile yapılan Paydaş Değerlendirme Anketi sonucunda "Paydaşımız olan birim, bizimle toplantılar düzenlemektedir." Değerlendirmesi düşük çıkmıştır. COVID-19 salgını nedeniyle toplantılar gerçekleştirilememiştir.

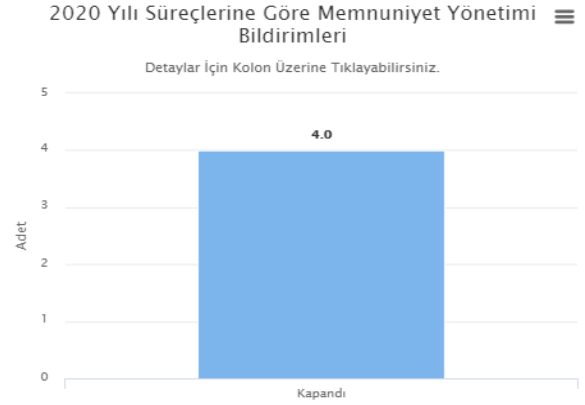
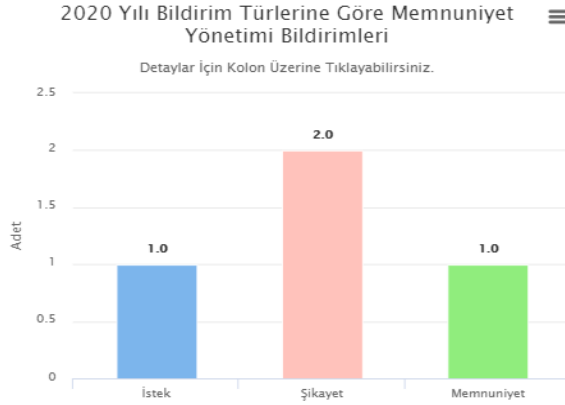
Süreç Yönetimi		--Seçiniz--	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	2020		
Birim Faaliyet Planı	>					
Risk Yönetimi	>					
İyileştirme Faaliyetleri	>					
DİF(Düzeltilici İyileştirici Faaliyet)	>					
Memnuniyet Yönetim Sistemi	>					
Performans Değerlendirme Sistemi	>					
İyileştirme Planı	>					
Dokümantasyon	>					

İyileştirme #	İyileştirme Grubu	Yapılacak İyileştirme Çalışması	Sorumlu Birim	Sorumlu Kişi	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Açıklama	Doküman	İşlemler
1	Paydaş Anketleri	Dünya genelinde etkin olan COVID 19 salgını nedeniyle dış paydaş ziyaretleri ve toplantılar yapılamamıştır. Ancak toplantıların on-line yapılması için faaliyetler gösterilecektir. Dünya genelinde etkin olan COVID 19	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	15-10-2020	30-11-2020			

• Memnuniyet Yönetim Sistemine Yönelik Yapılan İyileştirme Çalışmaları

Mevcut Durum:

1. Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden Paydaşlarımızdan Enstitümüze gelen 1 istek, 2 şikayet ve 1 memnuniyet olmuştur.



İyileştirme Faaliyetleri:

1. Memnuniyet Yönetim Sisteminden Enstitümüze gelen istek, şikayet ve memnuniyetlere BYBS üzerinden iyileştirme yapılmış ve kişilere e-mail yoluyla geri dönütler yapılmıştır.

Bildirim #	Bildirim Türü	Kullanıcı Türü	Sorumlu	Konu	İçerik	Uygulanan Faaliyet	Değerlendirme	Dosyalar	Süreç	İşlemler
1	Memnuniyet	Öğrenci	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Hizmet	Verilen hizmetlerden çok memnunum	öğrenciye mail yoluyla teşekkür edildi.	Enstitümüzde öğrenim gören öğrencilerimizin memnuniyet düzeylerini yapılan geri dönütler ile arttırmak için çalışmalara devam edilecektir.		Kapandı	İşlemler
2	Şikayet	Öğrenci	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İletişim problemi	Askerlik tecil işlemim var. Bir kaç güne sınıflar belli olacak fakat ben hâlâ tecil işlemlerimi halledemedim. 1 haftadır her gün arıyorum telefonları açan yok. O koltukta oturanlar ne iş yapıyor?	Söz konusu şikayete konu olan askerlik tecil işlemi için öğrenci (Akin BOLAT) 05 Ekim 2020 tarihinde kurumsal mail adresimize	Askerlik Tecil işlemi yapılmıştır.		Kapandı	İşlemler

Bildirim #	Bildirim Türü	Kullanıcı Türü	Sorumlu	Konu	İçerik	Uygulanan Faaliyet	Değerlendirme	Dosyalar	Süreç	İşlemler
-9	İstek	Öğrenci	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Yüksek lisans	Yüksek lisans eğitim öğretim hakkında bilgilendirme	İstekte bulunan öğrenciye e-mail yoluyla geri dönüş yapılarak "Yüksek lisans eğitimi lisans eğitimi tamamlandıktan sonra akademik kariyerini geliştirmek amacıyla en az 2 yıl süren bir eğitim öğretim faaliyetidir. Enstitümüz her yıl bir sonraki eğitim öğretim yılı için güz dönemi Haziran-Ağustos ayları içinde ilana çıkarak öğrenci alınır.	Başvuru yapan öğrencinin "Yüksek Lisans eğitim öğretim hakkında bilgilendirme" ile neyi kastedtiği anlaşılamadığından işlem yapılamamıştır.		Kapandı	İşlemler

2) Kalite Amaçlarının Yerine Getirilme Dereceleri (Kalite Güvence Sistemi)

• Kalite Politikası, Misyon ve Vizyon İfadelerinin Kuruluştaki Benimsenme Durumu

Mevcut Durum:

Enstitümüzde Kalite Yönetim Sistemi yapılan iş ve işlemlerde uygulanarak kurum kültürü olarak benimsenmiştir. ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan Üniversitemiz Kalite Politikası doğrultusunda Enstitümüz Yöneticileri ve idari personel tarafından gerçekleştirilen tüm iş ve işlemler Enstitümüz Misyon ve Vizyonu doğrultusunda yapılmaktadır.

Birimimiz Kalite Komisyonu, COVID-19 salgını tedbirlerine uygun şekilde kalite toplantılarını aylık rutin bir şekilde yapmıştır.

2020 yılı başında planlanan faaliyet planları, süreç performans göstergelerin gerçekleşme durumları, iyileştirmeye açık alanlarda gerekli iyileştirme faaliyetleri yapılarak uygulanmış ve kontrol edilerek PUKO döngüsü çerçevesinde yapılmaktadır.

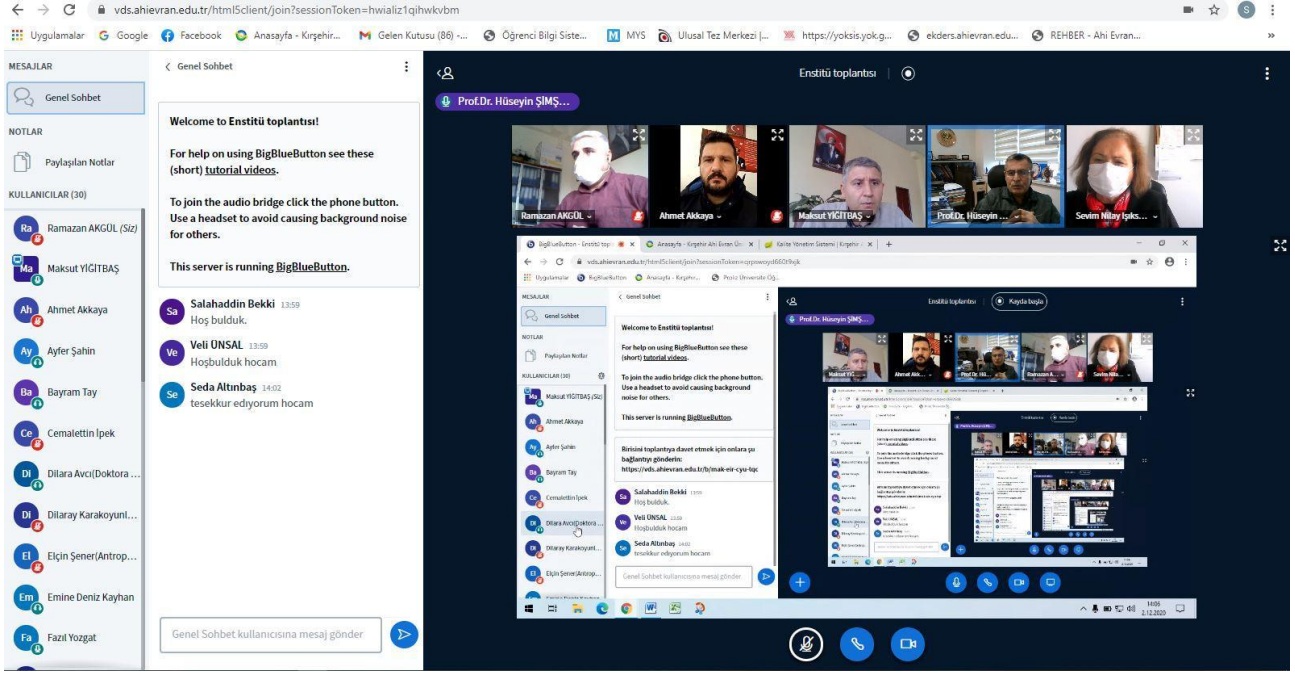
TSE tarafından verilen ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası başvurusu sonrasında yapılan çalışmalar ile Üniversitemiz sertifikayı almıştır.

İyileştirme Faalivetleri:

Enstitümüz Birim Kalite Komisyonu, dünya genelinde yaşanan ve devam eden COVID-19 salgını tedbirlerini uygulayarak toplantılarını yapmıştır. Bu bağlamda 11 Toplantı yapılmıştır. Üniversitemiz Kalite Politikası ile Enstitümüz vizyon ve misyonu akademik personel ve idari personelimiz tarafından benimsenmiş ve içselleştirilmiş aynı zamanda kalite politikası kurum kültürü olarak uygulanmaktadır.

Enstitümüzde yürütülmekte olan iş ve işlemler belirlenen iş akışları ve formlar doğrultusunda yapılarak kalite yönetiminin işlevselliği ve devamlılığı sağlanmaktadır ve gerekli duyurular bu sistem üzerinden takip edilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin işleyişi doğrultusunda tüm Anabilim Dalı Başkanları ve ilgili anabilim dallarında öğrenim gören öğrencilerimizin katılımları ile on-line toplantı sistemi üzerinden toplantılar yapıldı.



6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında Üniversitemiz komisyonlarında alınan kararlar gereği öğrencilerimize ait kişisel verilere ulaşım izni Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına verilmiştir. Bu kapsamda öğrencilerimizin bilgileri üçüncü kişilerle paylaşılmamaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığının yapmış olduğu çalışmalar sonucunda ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası alınmıştır. Bu sertifika ile Üniversitemizde bilgiye izinsiz veya yetkisiz şekilde erişimi, kullanımı, değiştirilmesi, ifşa edilmesi, ortadan kaldırılması, el değiştirmesi ve hasar verilmesi önlenmiştir. Böylece bilginin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği/sürekliliği ile risk yönetimi sürecini başarılı bir şekilde uygulayarak muhafaza etmek, ilgili taraflara risklerin doğru bir şekilde yönetilmesini ve uluslararası standartlarda dokümantasyonları sağlanmış oldu.

3) Ürün ve Hizmetlerin Uygunluğu ve Süreç Performansları

- **Birim Hedefleri, Birimle İlişkili Süreçlerin Gözden Geçirme Durumları**

Mevcut Durum:

Üniversitemiz 2017-2021 Stratejik Planda yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda Enstitümüz 2020 yılı Faaliyet Planı oluşturuldu.

Eğitim-Öğretim Sürecine ait Süreç ve Performans parametresi tanımlama ve izleme formları Stratejik Plana uygun olarak belirlendi. Süreç Performans izlemelere ait dokümanlar BYBS üzerinden sisteme yüklendi.

İyileştirme Faaliyetleri:

Enstitümüz 2020 Yılı Faaliyet Planları Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemine (BYBS) yüklenmiş ve FR-344 Faaliyet Planı Formunda belirtilmiştir. Bu faaliyetlerin gerçekleşmeleri takip edilerek veriler ve kanıtları sisteme işlenmiştir.

Birim Faaliyet Planı		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ		2020	--Seçiniz--													Göster	Rapor
Birim Faaliyet Planı Listesi		Taslak Durumunda		Onay Bekleyen															
Birim Faaliyet Planı Adı	Birim - Bölüm - Şube	Stratejik Plan Hedefleri	Süreç Kodu	Kaynaklar	Termin	Oca	Şub	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağus	Eyl	Eki	Kas	Ara	İşlemler	
1	2019 yılı çalışan memnuniyeti sonuçlarından 3.Ön altına olan maddeler için iyileştirme çalışmasının yapılması.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	-	1.0.	IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler
2	3 adet yeni lisansüstü program açılması	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	1.3	1.0.	IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler
3	Birim çalışanlarımızın motivasyonlarını artıracı organizasyonlar yapılması	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	-	1.0.	IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler
4	Diş paydaşlarımıza yönelik memnuniyet anketinin yapılması	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	-	1.0.	IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler
5	Enstitülerin işleyiş hakkında teorübe paylaşımı ve bilgi alışverişini yapmak amacıyla diş paydaşların ziyaret edilmesi.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	-	1.0.	FS, IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler
6	Enstitümüze Anabilim Dalları tarafından teklif edilen müfredatlara ait güncellemelerin yapılması.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	-	1.0.	IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler
7	Enstitümüze yeni kayıt yapan öğrencilere yönelik uyum etkinliklerinin yapılması	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	-	1.0.	IG, KT	P	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	İşlemler

2020 yılı için belirlenen Süreç Performans Parametreleri Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemine (BYBS) yüklenmiş Süreç Performans Parametreleri İzlemeleri yapılarak gerçekleştirmeleri kanıtları ile birlikte sisteme işlenmiştir.

• Tanımlanan Süreç Performans Parametrelerinin Durumu ve Belirlenen Parametrelerin Hizmetlere Uygunluğu

Mevcut Durum:

Üniversitemiz 2017-2021 Stratejik Planda yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda Enstitümüz 2020 yılı Eğitim-Öğretim Sürecine ait Süreç ve Performans parametresi tanımlama ve izlemeler BYBS üzerinden oluşturuldu.

Ana Süreç		Birim		Yıl		Göster		Rapor												
1.1.-Eğitim-Öğretim Tasarımının Yönetimi		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ		2020		Göster		Rapor												
Sıra	Açıklama	Ölçme Birimi	A.P.	Hedef	Değerlendirme	Oca	Şub	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağus	Eyl	Eki	Kas	Ara	O.D.	H.G.	S.G.
1.1.	Açılan Bölüm/ Anabilim/ Anasanat/ Program Sayısı	Adet	25.0	2.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	4	100	25
1.1.	Eğitim/Öğretim Materyallerine Yönelik Öğrenci Memnuniyet Düzeyi	Puan%	15.0	70.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	75	100	15
1.1.	Eğitim/Öğretim Ortamlarına Yönelik Öğrenci Memnuniyet Düzeyi	Puan%	15.0	72.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0	0	80	100	15
1.1.	Müfredata Eklenen Ders Sayısı	Adet	15.0	10.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	100	15
1.1.	Paydaş Görüşlerinin Alınmasına Yönelik Faaliyet Sayısı	Adet	15.0	1.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	100	15
1.1.	Programları Kazanıp Kayıt Yaptıran Öğrencilerin Oranı*	Puan%	15.0	95.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	96	0	0	0	96	100	15
Süreç Başarı Oranı Kısıtı (Her Bir Süreç İçin Toplam 80'e ulaşmalıdır.)																				
Ana Süreç						Ulaşılabilecek Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Ulaşılan Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Durum		
1.1.-Eğitim-Öğretim Tasarımının Yönetimi						80						100.00						Başarılı		

1.2.-Eğitim - Öğretim Uygulamalarının Yönetimi		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ														2020				
S.	Ad	Ölçü Birimi	A.P.	Hedef	Doküman	Oca	Şub	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağu	Eyl	Eki	Kas	Ara	O.D.	H.G. %	S.O.
1.2.	Danışmanlık Hizmetlerinden Öğrenci Memnuniyet Düzeyi	Puan	20.0	80.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	92.6	0	0	0	92.6	100	20
1.2.	Ders İzencilerine Ulaşılabilirliğe Yönelik Öğrenci Memnuniyet Düzeyi	Puan	20.0	80.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	92.6	0	0	0	92.6	100	20
3	1.2. Ders İzencilerinin Öngörülen Sürede Öğrencilere Duyurulması	Gün	15.0	10.0	Kanıt	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	10	100	15
4	1.2. Ders Programlarının Akademik Takvimde Öngörülen Sürede İlgililere Duyurulması	Gün	15.0	10.0	Kanıt	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	10	100	15
1.2.	Ders/Sınav/Etkinlik Planlama ve Uygulamalarına Yönelik Öğrenci Katılımlı Toplantı Sayısı	Adet	10.0	10.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	8	3	0	0	0	0	11	100	10
1.2.	Seçmeli Derslerde Sunulan Alternatif Ders Sayısı	Adet	20.0	10.0	Kanıt	0	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	10	100	20
Süreç Başarı Oranı Kısıt (Her Bir Süreç İçin Toplam 80'e ulaşmalıdır.)																				
Ana Süreç						Ulaşılabilecek Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Ulaşılan Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Durum		
1.2.-Eğitim - Öğretim Uygulamalarının Yönetimi						80						100.00						Başarılı		

1.3.-Eğitim-Öğretimin İzleme ve Değerlendirmesinin Yönetimi		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ														2020				
S.	Ad	Ölçü Birimi	A.P.	Hedef	Doküman	Oca	Şub	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağu	Eyl	Eki	Kas	Ara	O.D.	H.G. %	S.O.
1.3.	Akademik Takvimde Belirlenen Sürelerde Sınav Tarihlerinin Duyurulması	Gün	20.0	10.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	100	20
2	1.3. İtiraz Sonucunda Öğretim Elemanları/Komisyonlar Tarafından Düzeltilen Sınav Notu Sayısı	Adet	15.0	10.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	15
1.3.	Ölçme Araçlarının Öğrenme Hedeflerine Uygunluğuna Yönelik Memnuniyet Düzeyi	Puan	20.0	75.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	87.2	0	0	0	87.2	100	20
1.3.	Sınavların Uygun Ortam ve Koşullarda Yapıldığına Yönelik Memnuniyet Düzeyi	Puan	20.0	73.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	88.6	0	0	0	88.6	100	20
5	1.3. Sınav Sonrasında Madde Analizi, Kapsam Geçerliliği, Yazım Hatası vb. Durumlarda Düzeltilen/İptal Edilen Soru Sayısı	Adet	10.0	5.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	10
6	1.3. Sınav Sonucunu Zamanında Duyurmayan Öğretim Elemanı Sayısı	Adet	10.0	6.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	10
7	1.3. Zamanında Duyurulamayan Sınav Sayısı	Adet	5.0	8.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	5
Süreç Başarı Oranı Kısıt (Her Bir Süreç İçin Toplam 80'e ulaşmalıdır.)																				
Ana Süreç						Ulaşılabilecek Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Ulaşılan Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Durum		
1.3.-Eğitim-Öğretimin İzleme ve Değerlendirmesinin Yönetimi						80						100.00						Başarılı		

1.4.-Eğitsel Uyum ve Etkinliklerin Yönetimi		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ														2020				
S.	Ad	Ölçü Birimi	A.P.	Hedef	Doküman	Oca	Şub	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağu	Eyl	Eki	Kas	Ara	O.D.	H.G. %	S.O.
1.4.	Eğitsel Amaçlı Düzenlenen Etkinliklerden Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyi	Puan	5.0	65.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	74.6	0	0	0	74.6	100	5
1.4.	Eğitsel Amaçlı Düzenlenen Etkinlik Sayısı	Adet	5.0	1.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	Göreve Yeni Başlayan Personel İçin Düzenlenen Oryantasyon Etkinliği Katılım Oranı	Puan%	5.0	70.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.4.	Oryantasyon Etkinliklerine Yönelik Öğrenci Memnuniyet Düzeyi	Puan	30.0	67.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	86.6	0	0	0	86.6	100	30
1.4.	Öğrencilere Yönelik Oryantasyon Etkinliğine Katılım Oranı	Puan%	30.0	55.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	56	0	0	0	56	100	30
1.4.	Öğrencilere Yönelik Oryantasyon Etkinlik Sayısı	Adet	25.0	1.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	100	25
Süreç Başarı Oranı Kısıt (Her Bir Süreç İçin Toplam 80'e ulaşmalıdır.)																				
Ana Süreç						Ulaşılabilecek Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Ulaşılan Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Durum		
1.4.-Eğitsel Uyum ve Etkinliklerin Yönetimi						80						90.00						Başarılı		

1.5.-Mezun İlişkilerinin Yönetimi		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ														2020				
S.	Ad	Ölçü Birimi	A.P.	Hedef	Doküman	Oca	Şub	Mar	Nis	May	Haz	Tem	Ağu	Eyl	Eki	Kas	Ara	O.D.	H.G. %	S.O.
1.5.	Mezun Bilgi Sistemine Kaydedilen Öğrenci Oranı	Puan%	25.0	15.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18	100	25
1.5.	Mezunlara Gönderilen Güncelleme İletisi Sayısı	Adet	25.0	1.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	100	25
1.5.	Mezunlara Yönelik Etkinlik Sayısı	Adet	25.0	2.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	50	12.5
4	1.5. Mezun Olmadan Ayrılan Öğrenci Oranı	Puan%	25.0	10.0	Kanıt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	100	25
Süreç Başarı Oranı Kısıt (Her Bir Süreç İçin Toplam 80'e ulaşmalıdır.)																				
Ana Süreç						Ulaşılabilecek Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Ulaşılan Süreç Başarı Oranı Kısıtı						Durum		
1.5.-Mezun İlişkilerinin Yönetimi						80						87.50						Başarılı		

1.0 Eğitim Öğretim Süreçlerimizin gerçekleşme durumları tabloda belirtilmiştir.

Ana Süreç	Ulaşılabacak Süreç Başarı Kısıtı %	Ulaşılan Süreç Başarı Oranı %	Durum
1.1 Eğitim-Öğretim Tasarımının Yönetimi	80	100	Başarılı
1.2 Eğitim-Öğretim Uygulamalarının Yönetimi	80	100	Başarılı
1.3 Eğitim-Öğretimin İzleme ve Değerlendirmesinin Yönetimi	80	100	Başarılı
1.4 Eğitsel Uyum ve Etkinliklerin Yönetimi	80	90	Başarılı
1.5 Mezun İlişkilerinin Yönetimi	80	87,5	Başarılı

İyileştirme Faaliyetleri:

2020 yılında 2 İç Değerlendirme yapılmış olup, bu değerlendirmeler neticesinde düzenlenen DİF olmamıştır.

Ancak 1. İç Değerlendirme sonucunda BYBS üzerine gerçekleşme Değerleri girilmiş kanıtlar yüklenmediği için iyileştirme yönelik olarak kanıtların sisteme yüklenmesi tavsiye edilmiş ve gerekli yüklemeler yapılmıştır.



İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI TAKİP FORMU (İYİLEŞTİRME PLANI)

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BASLANGIÇ TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1	Birimin performans parametrelerinin takibi yapılırken bazı parametrelerin izlenmediği gözlemlenmiştir.	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi yapılarak sistem güncellemesi yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi eksiklikleri tamamlandı.
2	İyileştirme planlamalarının yapılmadığı veya iyileştirme planlarının sisteme yüklenmediği tespit edilmiştir.	2020 yılı iyileştirme planlamaları BYBS üzerinden sisteme girilerek güncelleme yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	İyileştirme Planları yapıldı.
3	Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri ve faaliyet planlarının güncellenmesi tavsiye edilmiştir.	Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri BYBS üzerinden güncellemeler yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	Uzaktan Eğitim Süreci COVID salgını somucunda ortaya çıkan bir süreç olup henüz izleme yapılamamıştır.

Not: 29.07.2020 tarihinde yapılan kurum içi 1. İç tetkik raporu sonucuna göre yapılan iyileştirme çalışmalarıdır.

4) Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetlere İlişkin Çalışmalar

Mevcut Durum;

2020 yılı içinde 29. 07. 2020 ve 17. 11. 2020 tarihlerinde gerçekleşen 1. ve 2. İç Değerlendirme sonucunda iyileştirilecek alanlarda iç değerlendiriciler tarafında yapılan tavsiyeler doğrultusunda güncellemeler yapılmıştır.

İyileştirme Faaliyetleri;

Enstitümüze 2020 yılı içinde yapılan 2 İç Değerlendirme sonucunda DİF açılmamıştır. Yapılan 2 İç Değerlendirmede tavsiye niteliğindeki iyileştirmeler yapılarak BYBS güncellemeleri yapılmıştır.

1. İç Değerlendirme sonucunda yapılan İyileştirme Çalışması



İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI TAKİP FORMU (İYİLEŞTİRME PLANI)

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BAŞLANGIÇ TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1	Birimin performans parametrelerinin takibi yapılırken bazı parametrelerin izlenmediği gözlemlenmiştir.	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi yapılarak sistem güncellemesi yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi eksiklikleri tamamlanmıştır.
2	İyileştirme planlamalarının yapılmadığı veya iyileştirme planlarının sisteme yüklenmediği tespit edilmiştir.	2020 yılı İyileştirme planlamaları BYBS üzerinden sisteme girilerek güncelleme yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	İyileştirme Planları yapıldı.
3	Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri ve faaliyet planlarının güncellenmesi tavsiye edilmiştir.	Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri BYBS üzerinden güncellemeler yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	Uzaktan Eğitim Süreci COVID salgını sonucunda ortaya çıkan bir süreç olup henüz izleme yapılamamıştır.

Not: 29.07.2020 tarihinde yapılan kurum içi 1. İç tetkik raporu sonucuna göre yapılan iyileştirme çalışmalarıdır.

2. İç Değerlendirme sonucunda yapılan İyileştirme Çalışması



İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI TAKİP FORMU (İYİLEŞTİRME PLANI)

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BAŞLANGIÇ TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1	İyileştirme planlarının bitirmeleri yapıp dokümanların eklenmesi tavsiye edilmiştir.	İyileştirme planlarında eksik olanlar tamamlanmış ve dokümanlar eklenerek kapatmalar yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	17.11.2020	30.11.2020	Eksik Dokümanlar eklendi.

Not: 17.11.2020 tarihinde yapılan kurum içi 2. İç tetkik raporu sonucuna göre yapılan iyileştirme çalışmalarıdır.

5) İzleme ve Ölçme Sonuçlarına Yönelik Faaliyetler

• Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetlere İlişkin Çalışmalar

Mevcut Durum:

Enstitümüz 2020 yılında 2 kez İç Değerlendirmeden geçmiştir. Birim Kalite Komisyonumuz COVID-19 salgını tedbirlerini alarak 11 kez toplanmıştır. Öğrenci Memnuniyete Anketi ve mail yoluyla Dış Paydaş Değerlendirme Anketi yapılmıştır.

2020 yılında COVID-19 salgını nedeniyle Üniversitemize yeni kayıt yapan öğrencilerimize online olarak oryantasyon eğitimi gerçekleştirilmiştir.

Enstitümüzde 3 idari personelimiz bulunmakta ve COVID-19 salgını nedeniyle Personel Daire Başkanlığı tarafından 2020 yılı için Hizmet İçi Eğitimi yapılamamıştır.

2020-2021 eğitim-öğretim yılında Enstitümüz Lisansüstü Programlara yeni öğrenci alımları için 366 on-line başvuru yapılmış, yapılan Bilimsel değerlendirme Sınavı sonucuna göre 204 aday kesin kayıt hakkı elde etmiş ve 196 aday kayıt yaptırmış ve kayıt yapma oranımız % 96 çıkmıştır.

2019-2020 eğitim-öğretim yılı sonunda mezun olan öğrencilere COVID-19 salgını nedeniyle online mezuniyet töreni düzenlemiştir.

2020 yılı Bütçe tertibinde personel giderlerine ayrılan miktar 1649.000.00 (bir milyon altı yüz kırk dokuz bin) TL.'sının tamamı kullanılmıştır.

Yine Yüksek Lisans öğrencilerinin Tez Savunma Sınavlarında farklı Yükseköğretim Kurumlarından görevlendirilen Akademik personele verilen 2020 yılı yolluk giderinin 4.000,00 (dört bin) TL.'sının 2.200,00 (iki bin ikiyüz) TL.'sı kullanılmıştır.

İyileştirme Faaliyetleri:

ISO 9001-2015 Kalite Yönetimi kapsamında uygunsuz faaliyetlerin düzeltilmesi ve iyileştirilmesi sürecinde ilgili Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü çerçevesinde kontroller yapılarak gerek görülen faaliyetlerin iyileştirilmesi işlemleri gerçekleştirilmektedir.

2020 yılı içinde 2 kez İç Değerlendirme yapılmış ve İç Değerlendirme sonucuna göre iyileştirme yapılacak alanlara yönelik iyileştirmeler yapılarak BYBS eklenmiştir.

2019-2020 eğitim-öğretim yılı sonunda mezun olan öğrencilerimiz yönelik olarak online mezuniyet töreni yapılmıştır.



KIRŞEHİR
AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ
Yeni Türkiye'nin **Yenilikçi Üniversitesi**



ÜNİVERSİTEMİZ ÖĞRENCİ AKADEMİK ARAŞTIRMA

2019-2020 Online Mezuniyet Töreni

Sayın Öğretim Elemanları, Sevgili Öğrencilerimiz, Öğrencilerimizin kıymetli aileleri ve değerli Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi mezunları ve mensupları; Pandemi nedeniyle bu yıl online olarak hazırladığımız mezuniyet törenimizi 20 Temmuz 2020 Pazartesi Günü Saat: 20.00' da aşağıdaki linkten izleyebilirsiniz.
<https://www.youtube.com/watch?v=Dxmt80PN2qY>

18 Temmuz 2020 tarihinde yayınlandı.

6) İç Değerlendirme (Tetkik) Sonuçlarına Yönelik Faaliyetler

• İç Değerlendirmeler (Tetkik) Sonucunda Yapılan İyileştirme Çalışmaları

Mevcut Durum:

Yapılan İç Değerlendirme (Tetkik) Sonuçları)

1. İç Değerlendirme, Değerlendirme Takımı tarafından BYBS üzerinden belge inceleme şeklinde yapılmıştır.

29 Temmuz 2020 tarihinde yapılan 1. İç Değerlendirme Raporu sonucu:

TS EN ISO 9001:2015 Standardının 9.2 İç Tetkik Maddesinin bir gereği olarak; Birimin, kalite yönetim sisteminin şartlarına ve bu standardın şartlarına uygunluğun sağlanması ve etkili olarak uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığına yönelik bir denetim yapılmıştır.

Değerlendirme Bulguları:

Birimin performans parametrelerinin takibi yapılırken bazı parametrelerin izlenmediği gözlemlenmiştir. Parametre takibinde gerçekleşen değerlere yönelik kanıtların sunulması güçlü yön olarak değerlendirilmiştir. Birim faaliyet planlarının hedeflenene uygun olarak yapıldığı tespit edilmiştir. Memnuniyet yönetim sisteminin aktif şekilde kullanıldığı gözlemlenmiştir. İyileştirme planlamalarının yapılmadığı veya iyileştirme planlarının sisteme yüklenmediği tespit edilmiştir. Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri ve faaliyet planlarının güncellenmesi tavsiye edilmiştir.

Uygunsuzluklar: Uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

17 Kasım 2020 tarihinde yapılan 2. İç Değerlendirme Raporu sonucu:

2. İç Değerlendirme, Değerlendirme Takımı tarafından BYBS üzerinden belge inceleme ve AYDEP üzerinden online olarak birimiz kalite komisyonu ile görüşülerek gerçekleştirilmiştir.

TS EN ISO 9001:2015 Standardının 9.2 İç Tetkik Maddesinin bir gereği olarak; Birimin, kalite yönetim sisteminin şartlarına ve bu standardın şartlarına uygunluğun sağlanması ve etkili olarak uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığına yönelik bir denetim yapılmıştır.

Değerlendirme

Değerlendirme Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi üzerinden online ve vds uygulaması üzerinden birim yöneticileri ile görüntülü görüşme şeklinde Mine ÇİFTÇİ ve Dr. Öğr. Üyesi Cahit AYTEKİN tarafından yapılmıştır.

Değerlendirme Bulguları:

Birimin performans parametrelerinin takibi düzenli olarak yapılmakta olup parametre takibinde gerçekleşen değerlere yönelik kanıtların sunulması güçlü yön olarak değerlendirilmiştir. Birim faaliyet planlarının hedeflenene uygun olarak yapıldığı tespit edilmiştir. Risk kütüğünün tekrar gözden geçirilmesinin faydalı olacağı tavsiye edilmiştir. Birimin şikâyetlere düzenli olarak geri dönüşlerde bulunması güçlü yön olarak gözlemlenmiştir. İyileştirme planlarının bitirmeleri yapılarak dokümanlarının eklenmesi tavsiye edilmiştir. Memnuniyet sisteminin aktif kullanılması güçlü yön olarak tespit edilmiştir.

Uygunsuzluklar: Uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

İyileştirme Faaliyetleri:

1. İç Değerlendirme sonucunda yapılan İyileştirme faaliyeti



İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI TAKİP FORMU (İYİLEŞTİRME PLANI)

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BAŞLANGIÇ TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1	Birimin performans parametrelerinin takibi yapılırken bazı parametrelerin izlenmediği gözlemlenmiştir.	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi yapılarak sistem güncellemesi yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	Süreç Performans Parametreleri İzlemesi eksiklikleri tamamlandı.
2	İyileştirme planlamalarının yapılmadığı veya iyileştirme planlarının sisteme yüklenmediği tespit edilmiştir.	2020 yılı İyileştirme planlamaları BYBS üzerinden sisteme girilerek güncelleme yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	İyileştirme Planları yapıldı.
3	Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri ve faaliyet planlarının güncellenmesi tavsiye edilmiştir.	Uzaktan eğitim sürecine yönelik süreçler, performans parametreleri BYBS üzerinden güncellemeler yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	04.08.2020	30.11.2020	Uzaktan Eğitim Süreci COVID salgını sonucunda ortaya çıkan bir süreç olup henüz izleme yapılamamıştır.

Not: 29.07.2020 tarihinde yapılan kurum içi 1. İç tetkik raporu sonucuna göre yapılan iyileştirme çalışmalarıdır.

2. İç Değerlendirme sonucunda yapılan iyileştirme faaliyeti



İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI TAKİP FORMU (İYİLEŞTİRME PLANI)

SIRA NO	İÇ TETKİK, ANKET ve MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMINDA YAPILACAK İYİLEŞTİRME KONUSU	YAPILACAK İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLU BİRİM/KİŞİ	BAŞLANGIÇ TARİHİ	BİTİŞ TARİHİ	AÇIKLAMA
1	İyileştirme planlarının bitirmeleri yapıp dokümanların eklenmesi tavsiye edilmiştir.	İyileştirme planlarında eksik olanlar tamamlanmış ve dokümanlar eklenerek kapatmalar yapılmıştır.	Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ	17.11.2020	30.11.2020	Eksik Dokümanlar eklendi.

Not: 17.11.2020 tarihinde yapılan kurum içi 2. İç tetkik raporu sonucuna göre yapılan iyileştirme çalışmalarıdır.

7) Dış Tedarikçilerin Performans Değerlendirmeleri ve İyileştirme Çalışmaları

Mevcut Durum:

Tedarikçilerin değerlendirilmesine yönelik yapılan faaliyetler

Enstitümüz doğrudan temin ile yapılan alımlar için temasta olduğu Dış Tedarikçiler, FR-320 Tedarikçi Listesi Formunda belirtilmiş ve FR-231 Tedarikçi Değerlendirme Formu kapsamında değerlendirmektedirler.

Tedarikçi firmanın ihtiyaç duyulması halinde yerinde servis hizmeti vermek suretiyle yapılan işlerin zamanında ve sağlıklı bir şekilde yürütülmesi sağlanarak birim performansımız arttırılmaktadır.

İyileştirme Faaliyetleri:

2020 yılı için herhangi bir alım yapılmamakla birlikte Dış Tedarikçi olarak kabul ettiğimiz ve mezun durumda olan öğrencilerimizin tezlerinin basımını yapan işletmeleri bu kapsamda değerlendirdik. Bu işi yapan iki tedarikçi arasında basım kalitesi ve dış kapak kalitesi bakımından farklılıklar olduğu tespit edilmiş; bu bağlamda ilgili tedarikçi baskı kalitesini düzeltmesi hususunda bilgilendirilmiştir.

d) Kaynakların Yeterliliği:

- Kalite Yönetim Sistemini Etkileyebilecek Kaynaklar

Mevcut Durum:

Mevcut kaynakların belirlenmesi ve değerlendirilmesi

Birimimiz üç idari personel ile tüm faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak amacıyla toplantılar yapılmaktadır. Birimizde yapılan tüm iş ve işlemler oluşturulan formlar, iş akışları, süreç ve hedeflerin belirlenmesi ile Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır.

Enstitümüz faaliyetlerini Terme Caddesinde bulunan Cacabey Yerleşkesinde yürütmektedir.

İyileştirme Faaliyetleri:

Birimizin hedef ve amaçları personel ve bütçe kaynakları gözetilerek belirlenmiştir. Kaynaklarımızın yetersizliği durumunda ilgili birimlerle irtibat sağlanarak tedarik edilme yoluna gidilmektedir.

Enstitüde yürütülen iş ve işlemlerde ihtiyaç duyulması halinde yeni form/iş akışı oluşturulur. Oluşturulan belgeler BYBS üzerinden Doküman Talep bölümüne eklenerek gerekli iyileştirmeler yapılır.

#	Talep Türü	Doküman Adı	Talep ve Gerekçesi	Talep Durumu	Karar	İlgili kişinin Görüşü	Açıklama/Yapılacak İşlemler	Sorumlu Birimler	Talep Tarihi	Doküman	İşlemler
1	Revizyon	DOKTORA TEZ İZLEME KOMİTESİ ÖNERİ FORMU	Halen kullanılmakta olan Doktora Tez İzleme Komitesi Öneri Formunda Anabilim Dalı İmzası eksik durumdadır. Yeni Formda oluşturulan Komitenin onayı için Anabilim Dalı Başkanı İmzası eklenmiştir.	Değerlendirildi	Talep Uygun Görüldü	Uygundur.	Revize Edilmiştir.(Form No: FR- 202; Revizyon Tarihi:30/11/2020; Revizyon No:02)	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	26-11-2020 15:24		İşlemler
2	Yeni Doküman	DOKTORA YETERLİK BAŞVURU DİLEKÇESİ	İA-Doktora Yeterlik Komitesi Oluşturulması ve Yeterlik Sınavları İş Akışı gereği Doktora ders dönemini tamamlayan ve Doktora Yeterlik sınavına girmek isteyen öğrencilerin başvuruları için hazırlanan ektaki dilekçe formunun Kalite Dokümanı olarak kullanılması hususunda gereğini arz ederim.	Değerlendirildi	Talep Uygun Görüldü	Uygundur.	İlgili doküman revize edilerek sisteme girildi.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	02-06-2020 11:15		İşlemler
3	Revizyon	DOKTORA YETERLİK KOMİTESİ OLUŞTURULMASI VE YETERLİK SINAVLARI İŞ AKIŞI	Doktora Yeterlik Komitesi Oluşturulması ve Yeterlik Sınavları İş Akışında yer alan tanımlamalardaki eksiklikler ve kişisel bozukluklar nedeniyle.	Değerlendirildi	Talep Uygun Görüldü	Uygundur.	İlgili doküman revize edilerek sisteme girildi.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	03-06-2020 15:14		İşlemler
4	Revizyon	FR- 199 Nolu DOKTORA YETERLİK KOMİTESİ ÖNERİ FORMU	FR- 199 Nolu DOKTORA YETERLİK KOMİTESİ ÖNERİ FORMU'nun ekli dosyadaki şekliyle revize edilmesini hususunda gereğini arz ederim.	Değerlendirildi	Talep Uygun Görüldü	Uygundur.	İlgili doküman revize edilerek sisteme girildi.	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	02-06-2020 11:16		İşlemler

e) Belirlenen Risk ve Fırsatlar İçin Alınan Aksiyonların Etkinliği

• Risklerin Gözden Geçirilmesi ve İyileştirme Çalışmaları

Mevcut Durum:

Enstitümüzde Kalite Yönetimi Kapsamında oluşturulan Kalite Komisyonu tarafından birimiz riskleri tespit edilmiştir. Tespit edilen dokuz adet risk Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemine eklenmiştir. Risklerin potansiyel nedenleri, etkileri, risklere karşı alınabilecek iyileştirme çalışmaları, iyileştirme faaliyetinin sorumluları ve termin tarihi BYBS modülü üzerinden izlenebilmektedir.

Risk Yönetimi
Risk Şeması / Risk Matrisi
Risk Ekle
Risk Kütüğü
Risk Revizyon Listesi
İyileştirme Faaliyetleri
Dokümantasyon
Raporlar
Sistem Parametre Yönetimi
Duyurular

Risk Tanımı	Ana Süreç	Risk Nedenleri	Risk Olası Sonuçları	Olasılığı	Etkisi	Önem Derecesi	Risk Durumu	Tanımlayan Birim	İşlemler
Personel yetersizliği nedeniyle kurum operasyonlarında aksamların yaşanması ve paydaşlara sunulan kamu hizmetinin kalitesinin düşmesi	İnsan Kaynaklarının Yönetimi	Yapılan iş, işlemlerde gecikmeler ve sehven hataların yapılması	Personel yetersizliği nedeniyle kurum operasyonlarında aksamların yaşanması ve paydaşlara sunulan kamu hizmeti kalitesinin düşmesi	2	2	Düşük		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İşlemler
SGK İşlemlerinin (kesenek) zamanında yapılmaması	Mali Hizmetler Yönetimi	İş Yoğunluğu, Dikkatsizlik vb. nedenler	Kurum ve sorumlu personelin cezaî işlemlerle karşılaşması	2	2	Düşük		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İşlemler
Askerlik İşlemlerinin Zamanında Yapılmaması	Öğrenci İşlerinin Yönetimi	İş Yoğunluğu, Dikkatsizlik vb. nedenler	Kurum ve sorumlu personelin cezaî işlemlerle karşılaşabilmesi	2	2	Düşük		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İşlemler
Öğrencinin ders kayıtlarını danışmanın onaylamaması nedeniyle öğrencinin derslere girememesi ve mağdur olması.	Eğitim - Öğretim Uygulamalarının Yönetimi	Danışman ve öğrencilerin kayıt yenileme tarihlerini takip etmemeleri.	Ders kaydının tamamlanmaması sonucunda öğrencinin dönem kayıbının meydana gelmesi	2	2	Düşük		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İşlemler
Ders Kayıt Tarihlerinin öğrenciler tarafından takip edilmediği sonucunda kayıt istatistiklerinin yanlış tabur.	Eğitim - Öğretim Uygulamalarının Yönetimi	Öğrencilerin kayıt yenileme tarihlerini takip etmemeleri.	Kayıtların yapılamaması sonucunda öğrencinin dönem kaybı yaşaması.	2	2	Düşük		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İşlemler

İyileştirme Faaliyetleri:

Enstitümüzce belirlenen risklerin potansiyel nedenleri, etkileri, iyileştirme çalışmaları, faaliyet sorumluları temrini ve sonuçlarının izlenebilirliği sağlanmıştır. Giderilen riskler BYBS modülü üzerinde belirtilmiştir.

f) İyileştirme İçin Fırsatlar

Mevcut Durum:

Yılsonunda yapılan Yönetimi Gözden Geçirme Raporları ile birimimizin güçlü, zayıf yönleri tespit edilerek bu durumların fırsata dönüştürülmesi sağlanmıştır.

İyileştirme Faaliyetleri;

GÜÇLÜ YANLAR	ZAYIF YANLAR	FIRSATLAR	TEHDİTLER
Şehir merkezinde ve kolay ulaşılabilir olması.	İdari personel sayısının yetersizliği	Enstitümüzün bulunduğu şehrin asayiş yönüyle güvenli ve kolay ulaşılabilir olması.	Enstitümüzün bulunduğu kente yönelik ulaşım çeşitliliğinin bulunmaması.
Yeterli sayıda ve nitelikte Öğretim Üyesi bulunması.	Enstitümüz bünyesindeki akademik işlemler için Araştırma Görevlisi kadrosunun olmaması.	Üniversitemizin bulunduğu bölgenin turizm açısından cazip olması.	Enstitümüzün bulunduğu bölgede iki büyük kentin Öğretim Üyeleri için bir çekim merkezi olarak görülmesi.
Kırşehir'in eğitim göstergeleri bakımından üst sıralarda yer alması.	Elektronik kayıt imkânı nedeniyle Lisansüstü Programlara girmeye hak kazanan bazı öğrencilerin büyük kentlerdeki üniversitelerin lisansüstü programlarını tercih etmeleri.	Enstitümüzün bulunduğu bölgede çok sayıda üniversitenin bulunması.	Çevremizdeki üniversitelerde lisansüstü programların artışı.

Kurumsal bağılılığı güçlü personelin bulunması.	Enstitümüzün sosyal, kültürel ve bilimsel faaliyetler için mali kaynaklarının yetersiz olması.	Üniversitemizin bulunduğu bölge ikliminin eğitim-öğretime elverişli olması.	Enstitümüzün bulunduğu şehrin köklü üniversitelerin bulunduğu iki büyük şehir arasında olması.
Birlikte çalışılan Anabilim/Anasanat Daları ile güçlü bir iletişimin olması.	Lisansüstü öğrenciler için çalışma ve araştırma ortamlarının yetersizliği	Sağlık turizmi için cazibe merkezi olması.	Üniversitemizin bulunduğu kentte öğrenciler için sosyal, kültürel, sanatsal etkinliklerin yetersiz olması.

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyaçlarımız, görüş ve öneriler

.....
.....
.....

SORUMLULAR:

Birim Kalite Yetkilisi, Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Kalite Komisyonu Üyeleri iyileştirme çalışmalarından sorumludurlar.

- **EKLER:**

2020 Yılı Toplantı Katılım Tutanakları

BYGG Dönemi	: 2020 Yılı		
Rapor Tarihi	: Aralık 2020		
1.	Birim Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Sonucunda Dokuz (9) Adet Gündem Görüşülmüş ve Karara Bağlanmıştır.		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Doç. Dr. Maksut YİĞİTBAŞ		Prof. Dr. Hüseyin ŞİMŞEK	