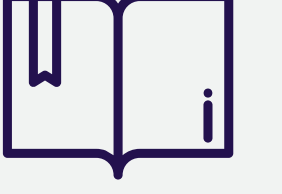


2024 Yılı Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) Toplantısı

09.05.2025

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü

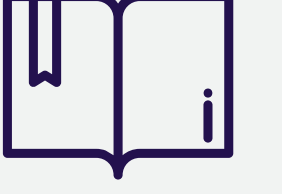


Kalite Politikasının Uygunluğu

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinin Kalite Politikası;

Üniversitenin misyonu, vizyonu ve temel değerleriyle uyumlu, tüm paydaşların ve birimlerin etkin ve verimli olarak katılımının sağlandığı, sürdürülebilir, ölçülebilir, belgelendirilebilir ve sürekli iyileştirme yaklaşımına dayalı eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerinin süreç odaklı yürütüldüğü kurumsal kalite kültürünü oluşturmak ve yaşatmaktır.

Üniversitemiz 2023 yılında kalite politikasını güçlendirmek adına önemli bir adım atmış ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine (KYS) geçiş yapma kararı almıştır. 2023 yılında Türk Standardları Enstitüsüne ISO 9001 belgelendirme süreci için ilk başvuru yapılmıştır.



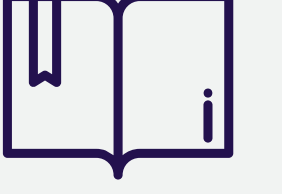
Kalite Politikasının Uygunluğu

2023 yılı Haziran ve Temmuz aylarında akademik ve idari personelden oluşan toplam **80** kişiye TSE eğitimcileri tarafından ISO 9001 temel eğitimi, iç tetkik eğitimi, risk tabanlı proses yönetimi eğitimi ve dokümantasyon eğitimi verilmiştir.

Eğitimlerin ardından kalite yönetim sisteminin kapsamı belirlenmiş, süreç kartları hazırlanmış ve dokümantasyon faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Toplamda **1000**'e yakın doküman ISO 9001 formatında hazırlanmıştır.

2024 yılında KYS kapsamında **57** birimde iç tetkik yapılmıştır. Birimlerden süreç kartlarında belirtilen riskler için risk analizleri yapmaları istenmiştir ve risklerin etkileri, olasılıkları ve risk puanları ortaya koyulmuştur.

Kalite Politikasının Uygunluğu

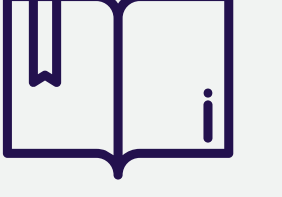


İç tetkik faaliyeti sonucu elde edilen bulgulardan, form ve diğer dokümanların aktif olarak kullanılmasından, yönetici ve çalışan geri bildirimlerinden ve Kalite Koordinatörlüğünün gözlemlerinden, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini kapsayan kalite politikasının kurum personeli tarafından benimsendiği ve üniversitede kalite kültürünün giderek yaygınlaştığı anlaşılmaktadır.

ISO 9001 Kalite Yönetim sistemi,

- Harcama birimi olmayan birimler için risk analizleri yapabilmeyi mümkün kılmaktadır.
- Üniversite birimlerinin performans göstergelerinin faaliyet bazlı ve mikro düzeyde incelenmesine imkân sağlamaktadır.
- İyileştirici ve düzeltici faaliyetlerin takibini zorunlu kılmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı



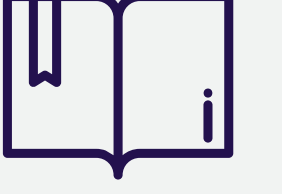
Akademik ve idari olmak üzere toplam **57** birim Kalite Yönetim Sistemi kapsamına alınmıştır. Üniversite hastaneleri kapsam dışında tutulmuştur.

Üniversitenin misyonu, vizyonu, temel değerleri ve organizasyon şeması yeniden değerlendirilmiştir. Ayrıca, her bir birimin kendi misyon, vizyon, organizasyon şeması ve görev tanımlarını oluşturulmaları sağlanmıştır.

Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve işleyişi hakkında bir el kitabı niteliği taşıyan **Kalite Yönetim Sistemi Rehberi** hazırlanmıştır.

Üniversitenin kuruluş bağlamını oluşturan iç ve dış hususlar Stratejik Plan ile uyumlu olarak belirlenmiştir. Üniversitenin stratejik hedeflerini ve paydaş ilişkilerini etkileyen ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri belirlenmiştir.

İç Tetkik, Dış Tetkik ve Akreditasyon



Üniversitemizde 14 - 25 Ekim 2024 tarihlerinde ilk iç tetkik gerçekleştirilmiştir. **32** akademik, **25** idari olmak üzere toplam **57** birim tetkik edilmiştir. Tetkiklerde iç tetkik eğitimi alan **62** personel görev almıştır.

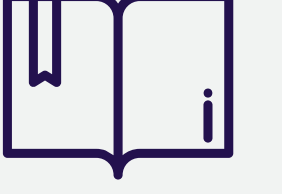
Tetkikler kapsamında,

- Üniversitenin ve birimin misyon, vizyon ve politikalarının personel tarafından bilinirliği
- Süreç kartlarının ve ISO 9001 standardına uygun olarak hazırlanan dokümanların kullanımı
- Personelin kendi faaliyeti ile ilgili izleme kriterlerini ve riskleri hakkındaki bilgisi

değerlendirilmiştir.

İç tetkik sonucunda tüm birimler için **158** uygunsuzluk tespit edilmiştir. Uygunsuzlukların hızlıca giderilmesi için birimlere Düzeltici Faaliyetler açılmıştır.

İç Tetkik, Dış Tetkik ve Akreditasyon



İç tetkik sonucu eksiklik tespit edilen konular:

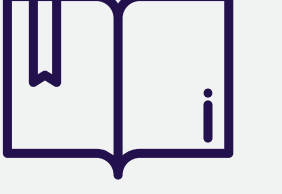
Akademik birimlerde,

- akreditasyon başvuru süreçleri
- öğrenci el kitabı
- danışma kurulları
- kullanılan cihazların kalibrasyonu

İdari birimlerde,

- birim web sayfalarının güncelliği
- bilgi ve dokümanlara erişimin kolaylığı
- paydaş geri bildirimlerinin alınması ve takibinin sağlanması

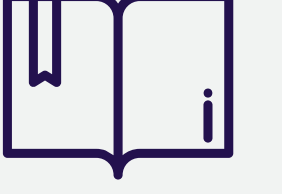
İç Tetkik, Dış Tetkik ve Akreditasyon



Dış Tetkik:

- ISO 9001 belgelendirme süreci kapsamında dış tetkik işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla TSE Karadeniz Bölge Koordinatörlüğü ile resmî iletişime geçilmiştir.
- **2025 yılı Haziran ayı** içerisinde TSE yetkilileri tarafından dış tetkik faaliyetinin icra edilmesi planlanmıştır.

İç Tetkik, Dış Tetkik ve Akreditasyon



- Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, eğitim kalitesini artırmak amacıyla program akreditasyonuna büyük önem vermektedir. Bu kapsamda **10 programda** akreditasyon süreçleri başarıyla tamamlanmıştır.
- Üniversitede toplam **42 programın** akreditasyon süreci ise aktif olarak devam etmektedir.
- Üniversitemiz 21 Mart 2025 tarihinde YÖKAK Genel Kurulu raporu ile **Kurumsal Akreditasyon** almaya hak kazanmıştır.

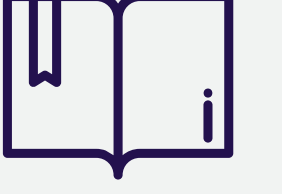
Akredite Olan Programlar:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| • Tarih | • Gıda Mühendisliği |
| • Kimya | • Elektronik Teknolojisi |
| • Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık | • İktisat |
| • Sınıf Öğretmenliği | • İşletme |
| • İlköğretim Matematik Öğretmenliği | • Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler |

Süreç Performansı (İzleme Kriterleri)

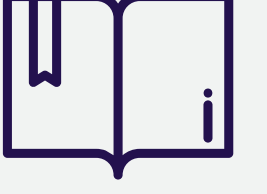


- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında toplamda **21 süreç** belirlenmiştir.
- Süreçlerin etkinliğini artırmak ve sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla, birimlerden faaliyetlerine yönelik izleme kriterleri belirlemeleri istenmiştir.
- Akademik birimler için **57**, idari birimler için ise **310** olmak üzere, toplamda **367** izleme kriteri belirlenmiştir.
- Birimlerden, 2024 yılı için izleme kriteri verisi toplama süreci tamamlanmıştır.
- 2025 yılı için izleme kriteri verilerine yönelik hedeflerin belirlenmesi ve her yıl takip edilmesi gerekmektedir.



Risk Analizleri

- 2024 yılı içerisinde, Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinden kurumsal risklerini analiz etmeleri talep edilmiştir.
- Her birim tarafından gerçekleştirilen değerlendirme sürecinde, risklerin etki düzeyi, olasılığı ve buna bağlı olarak risk puanı belirlenmiştir.
- Üniversite genelinde yürütülen bu çalışma sonucunda, toplamda **89** adet orta düzeyde risk (sarı) ve **35** adet yüksek düzeyde risk (kırmızı) tespit edilmiştir.

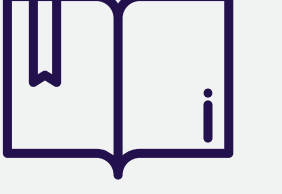


Risk Analizleri

Akademik birimler eğitim – öğretim süreci için riskli görülen alanlar:

- Bina, altyapı, donanım ve asansör konusunda yetersizlikler
- Laboratuvarlarda kullanılan cihazların kalibrasyonunun olmaması
- İnternet altyapısının zayıflığı
- Akreditasyon sürecine hazır olunmaması
- İş yükü hesaplamalarındaki problemler
- Ders muafiyet ve intibak işlemlerinin geç yapılması
- Program ile ders içeriklerinin zamanında güncellenmemesi
- Öğretim elemanlarının program çıktısına katkısı olmayan dersler vermesi
- Ortak kullanım alanlarının temizliğinin plansız ve yetersiz olması

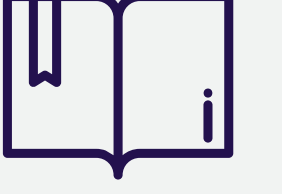
Paydaş Geri Bildirimleri



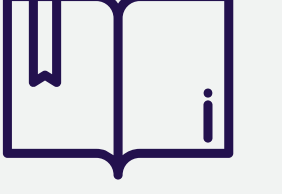
- Üniversitemiz tarafından, 2024 yılı Aralık ayında akademik ve idari personel, öğrenciler ile dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri uygulanmıştır. Anket çalışmasına toplamda **1025** öğrenci, **326** akademik personel, **124** idari personel ve **97** dış paydaş katılım sağlamıştır.
- Katılımcıların memnuniyet düzeyleri, beş (5) puan üzerinden değerlendirilmiş ve sonuçlar, 2023 yılı ile karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.
- Yapılan değerlendirme sonucunda, 2024 yılında tüm paydaş gruplarında Üniversitemize yönelik genel memnuniyet düzeylerinde artış gözlemlenmiştir. Bu artış, yürütülen iyileştirme çalışmalarının ve paydaş odaklı yaklaşımın olumlu yansımaları olarak değerlendirilmektedir.

Yıl	Akademik Personel	İdari Personel	Öğrenci	Dış Paydaş
2023	3,24	2,93	2,69	3,35
2024	3,36	3,25	2,89	3,53

Paydaş Geri Bildirimleri



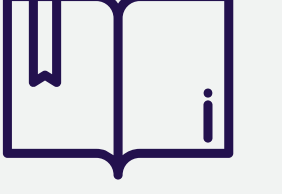
- Üniversitemize yönelik geri bildirimler yalnızca memnuniyet anketleri aracılığıyla değil, aynı zamanda Üniversite web sayfasında "**Bize Ulaşın**" sistemi üzerinden de alınmaktadır. Bu sistem, paydaşlarımızın görüş, öneri ve değerlendirmelerini doğrudan iletebilmelerine olanak sağlamaktadır.
- 2024 yılı içerisinde sistem aracılığıyla **56** öneri, **162** şikâyet ve **777** diğer kategoride mesaj alınmıştır. Gelen bildirimler, ilgili birimlere yönlendirilerek değerlendirilmiş ve gerekli durumlarda geri dönüş sağlanmıştır.
- Geri bildirim mekanizmasının işlemesi, Üniversitemizin şeffaflık ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalarına katkı sunmaktadır.



Düzeltilici Faaliyetler

- Üniversitemizde ilk defa gerçekleştirilen iç tetkik kapsamında, açılan düzeltilici faaliyetlerin büyük bir kısmı ilgili birimler tarafından gerekli eksiklikler giderilerek tamamlanmıştır.
- Ancak, kapatılamayan düzeltilici faaliyetler için birimlerin, eksikliklerin giderilmesi adına planlama yapmaları, ihtiyaçların karşılanabilmesi için gerekli çalışmaları başlatmaları ve gerekli kaynak taleplerinde bulunmaları gerekmektedir.

Tespit Şekli	Kapatılan DF	Devam Eden DF	Ek Süre Verilen DF
İç Tetkik	126	17	15
Gözlem	-	1	-
Durum/Olay Bildirimi	2	2	-



2025 Yılı Kararları

- Kalite politikasının uygunluğu, yeterliliği ve sürekliliğinin gözden geçirilmesi
- İç tetkik ile tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi, düzeltici faaliyetlerin yapılması
- İç ve dış paydaşlardan gelen geri bildirimlerin takibinin yapılması
- Akademik ve idari birimler için izleme kriteri hedeflerinin belirlenmesi
- Orta ve yüksek riskli görülen alanlarla ilgili önlemlerin alınması
- Tüm birimlerin kullandığı dokümanların gözden geçirilmesi, güncel olmayanların kaldırılması
- Bina, altyapı ve donanım konusunda iyileştirmelerin yapılması
- Laboratuvar cihazlarının kalibrasyonunun yapılması
- Kalite yönetim sisteminin bütünleşik bir yazılım kullanılarak işletilmesi

Teşekkürler!