



KAYSERİ
ÜNİVERSİTESİ

KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ

**KALİTE VE STRATEJİ GELİŞTİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA
MERKEZİ**

2025 Yılı Birim İç Değerlendirme Raporu

1 - ÖZET

1.1- Özet

Üniversitemizin kalite güvence sisteminin kurulması, etkin bir şekilde işletilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması; kalite kültürünün tüm paydaşlar tarafından benimsenmesi, yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesi ile Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından yürütülen dış değerlendirme ve kurumsal akreditasyon süreçlerine etkin bir biçimde hazırlanılması amacıyla Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (KASGEM), 28 Temmuz 2019 tarihli ve 30845 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kayseri Üniversitesi Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği ile kurulmuştur.

KASGEM, üniversitemizin kalite güvencesi süreçlerine destek sağlamakta; kalite komisyonu çalışmalarına katkıda bulunmakta ve kalite odaklı kurumsal yapının güçlendirilmesine yönelik faaliyetler yürütmektedir. Merkez, YÖKAK kalite güvence sistemi çerçevesinde belirlenen liderlik, yönetim ve kalite, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve uluslararasılaşma alanlarında yürütülen çalışmaları desteklemektedir.

Merkezimizin 2025 yılı faaliyetlerine yönelik güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi, iç ve dış çevrede ortaya çıkabilecek fırsat ve tehditlerin tespit edilmesi ve bu unsurlara ilişkin kurumsal farkındalığın artırılması açısından önem arz eden bu rapor, Kayseri Üniversitesi Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2.1 esas alınarak hazırlanmıştır. Raporun hazırlanma sürecinde Merkez bünyesinde faaliyet gösteren Alt Çalışma Grubu ile Merkez Yönetiminin katkılarıyla katılımcı, şeffaf ve kanıta dayalı bir yaklaşım benimsenmiş; sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda değerlendirmeler yapılmıştır. Hazırlanan raporun, Merkezimizin mevcut durumunun ortaya konulmasına, stratejik hedeflerin gözden geçirilmesine ve YÖKAK süreçleri kapsamında kurumsal gelişimin desteklenmesine katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

2 - BİRİM HAKKINDA BİLGİ

2.1- Birim Hakkında Genel Bilgi

1. İletişim Bilgileri

Ünvanı-Adı Soyadı: Prof. Dr. Neslihan DEMİREL

Görevi: Merkez Müdürü

Telefonu: (0352) 504 38 38-21250

E-posta: ndemirel@kayseri.edu.tr

Adres: Mevlana Mah., 15 Temmuz Yerleşkesi, Kümeevler, No:5, 38280 Talas/KAYSERİ

2. Tarihsel Gelişim

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (KASGEM) 28 Temmuz 2019 tarih 30845 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Kayseri Üniversitesi Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği ile kurulmuştur. Üniversitemiz bünyesinde politika ve strateji geliştirme konularında üst yönetimin karar almasına yardımcı olunması, iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulması, kalite kültürünün yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesi ile dış değerlendirme ve kurumsal akreditasyon süreçlerine etkin bir biçimde hazırlanılması konularında kalite komisyonu çalışmalarına destek olunması amacıyla kurulan Merkez ile strateji geliştirme ve kalite çalışmalarının etkin ve koordineli bir biçimde yürütülmesi, veri toplama, izleme ve değerlendirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve kurumsal hafıza oluşturulması hedeflenmiştir. Merkezimize ait akademik ve idari kadro bulunmadığından birim personel ihtiyaçları Merkez Yönetmeliğinin 12nci maddesine göre 2547 sayılı Kanun’un 13üncü maddesi uyarınca Rektör tarafından görevlendirilen personel tarafından karşılanmaktadır. Birimimiz bünyesinde Merkez Müdürü ile birlikte 2 Merkez Müdür Yardımcısı, 2 Öğretim Görevlisi, 1 memur ve 1 büro personeli görev yapmaktadır.

3. Misyon, Vizyon, Değerler ve Hedefler

Misyonumuz; Kayseri Üniversitesi’nin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerinin kalite düzeyini ulusal ve uluslararası standartlara ulaştırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla paydaş katılımını esas alan ve sürekli iyileştirmeyi benimseyen bir yaklaşımla kalite yönetim sistemlerinin etkinliğini artırmak ve üniversitenin kurumsal gelişimine katkı sunmaktır.

Vizyonumuz; Kayseri Üniversitesi’nde kalite kültürünün geliştirilmesi ve içselleştirilmesini sağlamak.

Değerlerimiz;

- Türkiye Cumhuriyeti’nin temel ilke ve değerlerine sadakat,
- Milli ve manevi değerlere bağlılık,
- Sürekli gelişim, - Sürdürülebilirlik,
- Katılımcılık,
- Hesap verebilirlik,
- Paydaş odaklılık.

Merkezimizin amaçları şunlardır:

- Kalite Komisyonu ile işbirliği yaparak Üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme, toplumsal katkı faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin değerlendirilmesi ve kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili kurumun iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulması, kurumsal göstergelerin tespit edilmesi ve bu kapsamda yapılacak çalışmaların Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda yürütülmesi konularında Kalite Komisyonu çalışmalarına destek olmak,
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile işbirliği yaparak stratejik plan hazırlıklarına destek olmak, stratejik plan hazırlama ve uygulama sürecinde ihtiyaç duyulacak eğitim ve danışmanlık hizmetlerini vermek veya verilmesini sağlamak,
- Kalite kültürünün geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması ile stratejik plan çalışmaları için eğitim, toplantı, çalıştay vb. faaliyetlerde bulunmak,
- Üniversitenin eğitim, araştırma, toplumsal katkı ve hizmet faaliyetlerinin daha etkili olmasını sağlamaya yönelik her türlü veri toplama ve analiz etme faaliyetlerini sürdürmek ve Üniversite yönetiminin etkin karar vermesine katkıda bulunmak.

3 - A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

3.1- A.1. Liderlik ve Kalite

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde Merkez Müdürü, iki Merkez Müdür Yardımcısı, iki Öğretim Görevlisi, bir memur ve bir büro personeli görev yapmaktadır. Merkez bünyesinde beş çalışma grubu oluşturulmuş olup yönetim kurulu yedi üyeden oluşmaktadır. Yönetim ve idari birimler, merkez yönetmeliği ile belirlenmiş; organizasyon şemasına uygun olarak görev tanımları oluşturulmuş, gerekli güncellemeler yapılarak kamuoyu ile paylaşılmıştır. Rektör başkanlığında ayda bir toplanan kalite komisyonu, kalite kültürünün geliştirilmesi ve güncel konuların değerlendirilmesi amacıyla ortak kararlar almakta ve alınan kararlar kurum genelinde uygulanmaktadır. 2022 yılında ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'ne uygun olarak iş akışları, süreçler, prosedürler, kılavuzlar, planlar ve formlar BKYS'nin Belge Yönetimi modülüne tanımlanmış olup bu dokümanlar düzenli olarak güncellenmektedir. Danışma kurulunun karar alma süreçlerine aktif katılımı sağlanmıştır. 2024 yılı başında benimsenen süreç yönetim modeli BKYS yazılımı üzerinden uygulanmaya devam etmektedir. 2025–2029 Stratejik Planı kapsamında belirlenen amaç, hedef ve performans göstergeleri altı aylık periyotlarla izlenmekte; birim düzeyinde hazırlanan faaliyet raporları aracılığıyla değerlendirmeler yapılmaktadır. 2025 yılında da sürdürülen Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında üst yönetim tarafından alınan kararlar, BKYS'nin İyileştirme Faaliyetleri Yönetimi modülü üzerinden sorumlular ve termin süreleri belirlenerek ilgili birimlere iletilmektedir.

İç tetkik ve değerlendirme süreçlerinde tüm akademik ve idari birimlerin stratejik plana katkıları, kalite yönetim sistemi uygulamaları ve performans göstergeleri incelenmektedir. 2025 yılı sonunda yapılan değerlendirmeler doğrultusunda gelişmeye açık yönler belirlenmiş; bu kapsamda birimlere yönelik düzeltici ve iyileştirici faaliyetler tanımlanarak izleme ve takip süreci başlatılmıştır. Bu uygulamalar, birimin kurumsal dönüşümü destekleyen bir yönetim modeline sahip olduğunu, liderlik yaklaşımlarını etkin biçimde uyguladığını, iç kalite güvence mekanizmalarını oluşturduğunu ve kalite güvence kültürünü içselleştirdiğini göstermektedir. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Eylem Planı çalışmaları Merkez Müdürlüğümüz tarafından yürütülmekte olup, üniversitenin kalite güvence süreçlerini destekleyen yönetim modeli ve idari yapısını güçlendirmeyi, kurumsal yönetişim ve liderlik mekanizmalarını geliştirmeyi, paydaş katılımını artırmayı ve sürekli iyileştirme hedeflerine ulaşmayı amaçlamaktadır. Birimimiz, planın hazırlanmasına katkı sağlamakla birlikte plan kapsamındaki eylemlerin uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi süreçlerine de aktif olarak katılmaktadır. Plan, stratejik hedeflerle uyumlu olarak eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerini, kalite odaklı politikalar çerçevesinde sistematik ve koordineli biçimde yürütmeyi sağlamaktadır. Akademik ve idari birimlerin görev ve sorumlulukları belirlenmiş; süreçlerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesine yönelik kalite mekanizmaları tanımlanmıştır. Bu sayede yönetim ve idari yapı, stratejik hedeflere uygun, şeffaf ve kalite odaklı bir biçimde işletilmektedir.

(4) A.1.1_1 Yönetişim modeli ve idari yapı

(4) A.1.1_2 PL-006 Liderlik, Yönetişim ve Kalite Eylem Planı

Olgunluk Düzeyi: Birimin yönetişim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde liderlik süreçleri, kalite güvencesi sistemi ile stratejik yönetim anlayışının bütünsel bir yapı içinde yürütülmesi esasına dayanmaktadır. Bu doğrultuda Merkez (KASGEM), kalite güvencesi sisteminin geliştirilmesi, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesine yönelik faaliyetleri Üniversite Kalite Komisyonu ile koordinasyon içerisinde yürütmektedir. Rektör başkanlığında faaliyet gösteren Üniversite Kalite Komisyonu, kalite güvencesi sisteminin oluşturulması ve etkin biçimde işletilmesine yönelik stratejik kararlar almakta; alınan kararların uygulama ve izleme süreçleri KASGEM koordinasyonunda gerçekleştirilmektedir. Bu yapı, üst yönetim kalite süreçlerine doğrudan ve aktif katılımını sağlayarak güçlü bir kurumsal sahiplik ve liderlik modeli oluşturmaktadır. Kalite kültürünün üniversite geneline yaygınlaştırılması amacıyla birim kalite komisyonları ve her bölüm/programdan belirlenen kalite elçileri aracılığıyla çok katmanlı bir yönetişim yapısı tesis edilmiştir. Bu mekanizma sayesinde kalite anlayışı yalnızca yönetsel düzeyde değil, akademik ve idari süreçlerin tamamında içselleştirilmiş bir kurumsal kültüre dönüşmektedir. Üst yönetimin katılımıyla gerçekleştirilen kalite toplantıları, birim ziyaretleri ve değerlendirme süreçleri 2025 yılı boyunca düzenli olarak sürdürülmüş; bu uygulamalar liderlik etkinliğinin güçlenmesine ve kalite bilincinin artmasına katkı sağlamıştır. Stratejik yönetim ile kalite güvencesi sistemi arasındaki bütünlük, süreç bazlı yönetim yaklaşımı ile desteklenmektedir. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde hazırlanan iş akışları, süreçler, prosedürler, kılavuzlar, planlar ve formlar BKYS üzerinde "Belge Yönetimi" modülünde tanımlanmış olup düzenli olarak güncellenmektedir. Akademik ve idari birimler kalite faaliyet planlamalarını sistem üzerinden gerçekleştirmekte; faaliyetler ilgili süreçler ve Stratejik Plan performans göstergeleri ile ilişkilendirilmektedir. Böylece performansların izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi sistematik bir yapıya kavuşturulmuştur.

Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) aracılığıyla iç ve dış paydaşların memnuniyet, talep, öneri ve şikâyetleri kayıt altına alınmakta; analiz edilmekte ve sonuçlara dayalı iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Bu uygulama, liderlik süreçlerinde veri temelli karar alma kültürünü güçlendirmekte ve sürekli iyileştirme döngüsünün etkin biçimde işletilmesini sağlamaktadır. Akademik ve idari birimler ile üst yönetim arasında oluşturulan güçlü iletişim ve koordinasyon ağı; yönetim kurulu, kalite komisyonları aracılığıyla desteklenmektedir. Liderlik süreçlerinin etkinliği ve kalite kültürünün kurumsal düzeyde içselleştirilme düzeyi düzenli olarak izlenmekte, iç değerlendirme raporları ve performans göstergeleri doğrultusunda gerekli iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. KASGEM koordinasyonunda yürütülen çalışmalar kapsamında üniversitemizde liderlik; stratejik yönetişim, katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri temelinde sürdürülmekte; kalite güvencesi sistemi kurumsal yapının ayrılmaz bir unsuru olarak geliştirilmektedir.

(4) A.1.2-1 Belge Yönetimi Modülü

- (4) A.1.2-2 Memnuniyet Yönetim Sistemi Formu
- (4) A.1.2-3 Liderlik Çerçevesinde Gerçekleştirilen Birim Ziyaretlerine İlişkin Belgeler
- (4) A.1.2-4 Kayseri Üniversitesi Kalite Komisyonu
- (4) A.1.2-5 Birim Kalite Komisyonları
- (4) A.1.2-6 Üst Yönetim Ziyareti ve Akreditasyon Bilgilendirme Toplantısı
- (4) A.1.2-7 Akreditasyon Kurulu Toplantısı
- (4) A.1.2-8 Kalite Komisyonu Toplantıları

Olgunluk Düzeyi: Liderlik uygulamaları ve bu uygulamaların kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimine katkısı izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimiz yükseköğretim ekosisteminde yaşanan değişimleri, küresel eğilimleri ve ulusal öncelikleri kurumsal düzeyde içselleştirmek ve yaygınlaştırmak amacıyla sistematik toplantılar ve değerlendirme süreçleri yürütmüştür. 2025–2029 Stratejik Planı doğrultusunda birim bazlı planlamalar gerçekleştirilmiş; uygulamaların izlenmesi ve performans göstergeleri aracılığıyla değerlendirilmesi sağlanarak dönüşüm kapasitesi ölçülebilir ve izlenebilir hâle getirilmiştir. Kurumsal yapılanmaya ilişkin dokümanlara yönelik güncelleme ve iyileştirme talepleri, Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü çerçevesinde değerlendirilmiş ve gerekli revizyonlar yapılmıştır. Bu yaklaşım, sürekli iyileştirme ve kurumsal dönüşüm anlayışının sistematik bir yönetim modeliyle desteklendiğini göstermektedir. Paydaş beklentileri ile stratejik hedefler doğrultusunda değişimin etkin biçimde yönetilmesi amacıyla Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi'ne (BKYS) geçiş süreci hızlandırılmıştır. Bu kapsamda BKYS kullanıcılarına yönelik kapsamlı eğitimler düzenlenmiş; tanımlı süreçlerin sistemle uyumunun sağlanması amacıyla süreç iyileştirme çalışmaları yürütülmüştür. Değişim yönetiminin kurumsal kültürün bir parçası hâline getirilmesi hedefi doğrultusunda, 2025 yılı itibarıyla BKYS üzerinden "Değişimi Yönetmek" üst süreci izleme ve değerlendirme kapsamına alınmıştır. Söz konusu üst süreç kapsamında 2025 yılı için 27 faaliyet ve 17 performans göstergesi tanımlanmış; uygulama sonuçları düzenli olarak analiz edilmiştir. Ayrıca, tüm akademik ve idari birimlere yönelik gerçekleştirilen iç değerlendirme çalışmaları kapsamında kurumsal dönüşüm kapasitesine ilişkin farkındalık düzeyini ölçmeye yönelik sorular yöneltilmiş; elde edilen bulgular PUKÖ döngüsü çerçevesinde analiz edilmiştir. Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP) çalışmaları kapsamında üniversitemizde dört Meslek Yüksekokuluna bağlı sekiz program için Mesleki Eğitim Değerlendirme ve Akreditasyon Demeği (MEDEK) tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretleri tamamlanmıştır. Ayrıca, fakülteye bağlı iki bölümde Sosyal Beşerî ve Temel Bilimler Akreditasyon ve Rating Demeği (STAR) tarafından yürütülen akreditasyon süreci kapsamında gerekli değerlendirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu süreç, kurumun kalite güvencesi sisteminin dış değerlendirme mekanizmalarıyla desteklenmesi ve kurumsal dönüşüm kapasitesinin güçlendirilmesi açısından önemli bir çıktı olarak değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısı, KASGEM koordinasyonunda gerçekleştirilmiş; toplantıda stratejik hedeflerin gerçekleşme düzeyi, performans göstergeleri, süreç çıktıları ile risk ve fırsatlar bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonuçlarına dayalı olarak iyileştirmeye açık alanlar belirlenmiş ve somut aksiyon kararları alınmıştır. Alınan kararlar doğrultusunda ilgili süreçlerde güncelleme ve iyileştirme çalışmaları başlatılmış; uygulama sonuçları PUKÖ döngüsü kapsamında izlenerek kayıt altına alınmıştır. Bu uygulamalar, kurumsal öğrenme mekanizmalarının işletildiğini ve değişim yönetiminin sistematik biçimde sürdürüldüğünü göstermektedir.

- (4) A.1.3-1 PD-001 Doküman Hazırlama Ve Kontrol Prosedürü
- (4) A.1.3-2 KASGEM 2025 yılı için Değişimi Yönetmek kapsamında faaliyet ve performans göstergesi
- (4) A.1.3-3 MEDEK Saha Ziyaretleri
- (4) A.1.3-4 Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) Kapsamında Gerçekleştirilen Eğitimlere Dair Kanıtlar.
- (4) A.1.3-5 Üniversitemiz 2025 Yılı Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı
- (4) A.1.3-6 Kayseri Üniversitesi Değişim Politikası

Olgunluk Düzeyi: Amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen değişim yönetimi uygulamaları izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.

Kalite Güvence Sistemi, Kayseri Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi, Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği ve belirlenen politikalar çerçevesinde etkin bir şekilde yönetilmektedir. Kalite organizasyon şeması da dâhil olmak üzere, kalite el kitabı, süreç yönetimi el kitabı) ve ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tüm dokümantasyon (prosedürler, iş akışları, görev tanımları, planlar, raporlar vb.) <https://bkys.kayseri.edu.tr/listKaliteDokumantasyon> tanımlanmış ve 2022 yılından itibaren etkin bir şekilde uygulanmaktadır. Kurumda kalite güvencesinin oluşturulması ve sürdürülmesine Kalite Komisyonu liderlik etmektedir. Komisyon kararlarının kurum geneline etkin biçimde yayılması ve uygulanması sürecinde KASGEM aracı rol üstlenmektedir.

KASGEM, üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı sağlama faaliyetlerinin yanı sıra, idari hizmetlerin kalite standartlarını geliştirmek ve sürdürmek amacıyla kurum genelinde çalışmalar yürütmektedir. Ayrıca, kalite kültürünün geliştirilmesi ve içselleştirilmesine yönelik stratejik ve operasyonel faaliyetler gerçekleştirerek üniversite genelinde kalite yönetimi konusunda vizyon ve farkındalık oluşturmaktadır. Üniversitedeki akademik ve idari birimler, her yıl düzenli olarak birim iç değerlendirme raporlarını hazırlayarak, kanıta dayalı bir yaklaşımla Birim İç Değerlendirme Süreç Yönetimi ve Veri Sistemi üzerinden KASGEM'e sunmaktadır. Aynı zamanda, birimlerin kalite geliştirme çalışmalarının sürekliliği ve izlenebilirliği artırılarak kalite çalışmalarının kurum geneline yaygınlaşması ve benimsenmesi desteklenmektedir. Birimde yürütülen iyileştirme faaliyetleri, 2023 yılında devreye alınan BKYS'nin (Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi) iyileştirme faaliyetleri yönetim modülü ile sistematik bir yapıya kavuşturulmuştur. Karar alma, uygulama ve izleme süreçlerinde paydaş katılımını sağlamak amacıyla birim düzeyinde danışma kurulu oluşturulmuş, ayrıca KASGEM 2023 yılında paydaşlarını belirleyerek Paydaş Analizi Prosedürü'ne uygun olarak Paydaş Analizi ve Beklentisi Formu aracılığıyla paydaş ilişkilerini sistematik bir şekilde yönetmeye başlamıştır. KASGEM tarafından 2025 yılında gerçekleştirilen iç değerlendirme çalışmaları kapsamında, tüm birimlerin paydaş ilişkileri değerlendirilmiş ve bu süreç, Planlama, Uygulama, Kontrol ve Önlem (PUKÖ) döngüsü yaklaşımıyla yürütülmüştür. Saha ziyaretleri, web sitesi incelemeleri ve dokümantasyon kontrolleri gibi yöntemlerle desteklenen bu değerlendirmeler sonucunda, iyileştirilmesi gereken alanlar belirlenerek ilgili birimlere bildirilmiş ve düzeltici-iyileştirici aksiyonlar alınması sağlanmıştır. KASGEM, önceki yıllarda olduğu gibi 2025 yılında da çalışanlar, öğrenciler ve dış paydaşlara yönelik anketler düzenleyerek sonuçları değerlendirmiştir. Paydaş ilişkilerinin yönetilmesine yönelik bir diğer önemli adım ise 2023 yılında devreye alınan Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) olmuştur. Bu sistem sayesinde paydaşlardan memnuniyet, talep, öneri ve şikâyetlere yönelik geri bildirimler sistematik olarak alınmakta, değerlendirilmekte ve gerektiğinde iyileştirme faaliyetleri tanımlı mekanizmalar çerçevesinde termin

ve sorumlu belirlenerek yürütülmektedir. KASGEM kendi biriminde de yönetici ve iç paydaş anketleri uygulayarak birim içindeki memnuniyet, beklenti ve önerileri sistematik biçimde değerlendirmiştir. Bu çalışmalar, birim içi süreçlerin iyileştirilmesi, kalite kültürünün pekiştirilmesi açısından önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır. Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR) hazırlık süreci kapsamında Merkez Müdürlüğümüz koordinasyonunda düzenli toplantılar gerçekleştirilmektedir. Söz konusu toplantılarda KİDR yazım takvimi oluşturulmakta, ölçüt bazlı sorumluluk dağılımı yapılmakta ve birimlerden veri toplama süreçleri planlanmaktadır. Toplantılar aracılığıyla raporun hazırlanma süreci sistematik olarak izlenmekte, elde edilen veriler değerlendirilmekte ve gerekli görülen alanlarda iyileştirme önerileri geliştirilerek PUKÖ döngüsü çerçevesinde süreç güvence altına alınmaktadır. Böylece KİDR hazırlama süreci kurumsal iç kalite güvencesi mekanizmalarının etkin bir bileşeni olarak işletilmektedir.

Kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması, kalite süreçlerine ilişkin farkındalığın artırılması ve iç-dış paydaşların düzenli olarak bilgilendirilmesi amacıyla periyodik olarak Kalite Bülteni yayımlanmaktadır. Kalite Bülteni aracılığıyla; kalite güvence sistemi çalışmaları, stratejik plan hedeflerine yönelik gelişmeler, performans göstergeleri, iyileştirme faaliyetleri, akreditasyon süreçleri ve paydaş katılımına dayalı uygulamalar görünür kılınmaktadır. Bülten, dijital ortamda yayımlanmakta ve tüm paydaşların erişimine açık şekilde paylaşılmaktadır. Böylece kalite süreçlerinin şeffaflığı artırılmakta, kurumsal iletişim güçlendirilmekte ve kalite kültürünün kurumsal düzeyde içselleştirilmesine katkı sağlanmaktadır. İç kalite güvencesi sisteminin planlı, sistematik ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla yıllık Kalite Takvimi hazırlanarak yayımlanmaktadır. Kalite Takvimi; iç değerlendirme, performans izleme faaliyetleri, paydaş geri bildirim süreçleri, stratejik plan izleme çalışmaları, akreditasyon hazırlıkları ve iyileştirme faaliyetlerinin zamanlamasını içermektedir. Bu uygulama ile kalite süreçleri belirli bir plan dâhilinde yürütülmekte, sorumluluklar netleştirilmekte ve PUKÖ döngüsünün işletilmesi güvence altına alınmaktadır. Takvim aracılığıyla süreçlerin izlenebilirliği ve hesap verebilirliği artırılmakta, elde edilen sonuçlar doğrultusunda sürekli iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Kalite Takvimi, kurumun iç kalite güvencesi sisteminin kurumsallaştığını ve kalite yönetiminin sistematik bir yaklaşımla yürütüldüğünü gösteren bir planlama ve izleme aracıdır.

(4) A.1.4-1 2025 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi

(4) A.1.4-2 2025 Yılı Kurum Kültürü Anketi

(4) A.1.4-3 2025 Yılı Çalışan Anketi

(4) A.1.4-4 2025 Yılı Dış Paydaş Anketi

(4) A.1.4-5 Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) Süreç Yönetimi ve Veri Sistemi

(4) A.1.4-6 Memnuniyet Yönetim Sistemi Formu

(4) A.1.4-7 Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi İyileştirme Faaliyetleri Modülü

(4) A.1.4-8 PD-012 Paydaş Analizi Prosedürü

(4) A.1.4-9 KASGEM Yönetici Anketi

(4) A.1.4-10 A.KASGEM İç Paydaş Memnuniyet Anketi EBYS Yazısı

(4) A.1.4-11 Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Toplantıları

(4) A.1.4-12 İç Değerlendirme -Tetkik Planı (Akademik Birimler)

(4) A.1.4-13 UYGAM 6 Aylık Performans Toplantısı (2025)

(4) A.1.4-14 Kalite Bülteni

(4) A.1.4-15 Kalite Takvimi

Olgunluk Düzeyi: İç kalite güvencesi sistemi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte iyileştirilmektedir.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda şeffaf, izlenebilir ve erişilebilir bir yönetim anlayışı benimsenmiştir. Bu kapsamda stratejik planlar, performans programları, faaliyet raporları ve iç değerlendirme raporları düzenli olarak kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Merkez Müdürlüğümüz tarafından yürütülen çalışmalar ve kurumsal dokümanlar, resmi web sitesi aracılığıyla yayımlanarak paydaşların erişimine sunulmaktadır. Paydaş geri bildirimlerinin sistematik bir biçimde toplanması, analiz edilmesi ve iyileştirme süreçlerine yansıtılması amacıyla Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) etkin şekilde uygulanmaktadır. MYS üzerinden iletilen bildirimler ile çalışanlara, öğrencilere ve dış paydaşlara yönelik gerçekleştirilen anket sonuçları düzenli olarak analiz edilmekte; elde edilen bulgular şeffaflık ve hesap verebilirlik çerçevesinde raporlanmaktadır. Toplanan geri bildirimler ve analiz sonuçları, sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda değerlendirilmekte ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında ele alınmak üzere Kalite Komisyonu'na sunulmaktadır. 2023 yılı itibarıyla birimler, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden faaliyet planlamalarını gerçekleştirmekte; amaç, hedef, strateji ve performans göstergelerini kamuoyuna açık şekilde paylaşmaktadır. 2025 yılı kapsamında ise "Değişimi Yönetmek" sürecini desteklemek amacıyla birimlerin web sayfalarının güncel tutulması ve faaliyet bilgilerinin düzenli olarak yayımlanmasına yönelik uygulamalar tanımlanmıştır. Merkez Müdürlüğümüz topluma karşı sorumluluğu gereği faaliyetlerini resmi web sayfası ile birlikte kurumsal sosyal medya hesapları üzerinden de kamuoyuyla paylaşarak şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesini çok kanallı iletişim yaklaşımıyla desteklemektedir.

(4) A.1.5-1 KASGEM Sosyal Medya Paylaşımları

(4) A.1.5-2 KASGEM Kurumsal Web Sitesi Kayıtları

(4) A.1.5-3 Memnuniyet Yönetim Sistemi Formu

(4) A.1.5-4 KASGEM 2025 yılı için Değişimi Yönetmek kapsamında faaliyet ve performans göstergesi

Olgunluk Düzeyi: Birimin kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.

3.2- A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizin misyon ve vizyonu tanımlanmış, kurumsal web sayfasında ilan edilerek iç ve dış paydaşların erişimine sunulmuştur. Misyon ve vizyon ifadeleri, kurumun kalite odaklı yönetim anlayışını, sürekli iyileştirme yaklaşımını ve stratejik yönelimini yansıtacak şekilde oluşturulmuştur. Kayseri Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi yürürlükte olup, Merkez Müdürlüğümüz faaliyetleri bu yönerge çerçevesinde yürütülmektedir. Yönerge kamuoyu ile paylaşılmış ve kalite güvencesi süreçlerinin kurumsal düzeyde şeffaf ve sistematik biçimde işletilmesi güvence altına alınmıştır. Üniversitemizin 2025-2029 Stratejik Planı doğrultusunda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmet alanlarında kaliteyi geliştirmeye yönelik stratejik amaç ve hedefler belirlenmiştir. Bu kapsamda Merkez Müdürlüğümüz iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulması, kurumsal performans göstergelerinin tanımlanması, izlenmesi ve raporlanması ile kalite süreçlerinin PUKÖ döngüsü esaslı olarak yürütülmesini sağlamaktadır. Kalite süreçleri, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen Kurumsal Akreditasyon Programı, Kurumsal Dış Değerlendirme ve izleme ölçütleri doğrultusunda planlanmakta ve iyileştirilmektedir. Stratejik amaçlar ile kalite güvence mekanizmaları arasında bütüncül bir ilişki kurulmuş; performans göstergeleri aracılığıyla izleme ve geri bildirim süreçleri yapılandırılmıştır. Ayrıca, misyon, stratejik amaç ve hedefler ile politikaların kurumsal düzeyde benimsenmesi amacıyla birim bazlı hedef uyumlandırma çalışmaları yürütülmekte; BKYS üzerinden stratejik hedef-faaliyet-performans göstergesi eşleştirmesi yapılarak stratejik yönetim ile kalite güvencesi sistemi arasında entegrasyon sağlanmaktadır. Bu yapı sayesinde kurumda stratejik yönetim anlayışı ile kalite güvence sistemi arasında sürdürülebilir, ölçülebilir ve hesap verebilir bir yönetim modeli oluşturulmuştur.

(4) A.2.1-1 KASGEM misyon ve vizyonu

(4) A.2.1-2 Kayseri Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi

(4) A.2.1-3 Kayseri Üniversitesi 2025–2029 Stratejik Planı

(4) A.2.1-4 KASGEM BKYS Süreç Kategorisi ve Stratejik Plan Hedefleri

Olgunluk Düzeyi: Misyon, vizyon ve politikalar doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Kurumsal Akreditasyon Programı ölçütleri kapsamında, stratejik yönetim yaklaşımı kalite güvencesi sistemi ile bütünlük bir yapıda yapılmıştır. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları ile uyumlu olarak tasarlanan Bütünlük Kalite Yönetim Sistemi (BKYS), 2023 yılı itibarıyla birimimizde uygulanmaya başlanmış olup, stratejik amaç ve hedeflerin birim düzeyinde planlanması, yayılımı, izlenmesi ve değerlendirilmesi bu sistem üzerinden yürütülmektedir. Birim faaliyet planları, 2025-2029 KAYÜ Stratejik Planı'nda yer alan amaç ve hedeflerle ilişkilendirilerek BKYS üzerinde tanımlanmış; süreç performans göstergeleri belirlenmiş ve ölçülebilir kriterler çerçevesinde izlenebilir hale getirilmiştir. Stratejik hedeflerin birim düzeyinde sahiplenilmesi; performans parametrelerinin düzenli izlenmesi, kanıta dayalı veri üretimi ve periyodik değerlendirme mekanizmaları ile güvence altına alınmıştır. 2023 yılı boyunca performansa dayalı süreç yönetimi anlayışı doğrultusunda planlama–uygulama–kontrol et–önlem al (PUKÖ) döngüsü işletilmiş, elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme faaliyetleri tanımlanmış ve sistematik olarak kayıt altına alınmıştır. Bu çerçevede stratejik amaç ve hedeflere ulaşma düzeyi izlenmiş, sonuçlar analiz edilerek sürekli iyileştirme yaklaşımı benimsenmiştir.

(4) A.2.2-1 KASGEM BKYS Süreç Kategorisi ve Stratejik Plan Hedefleri

(4) A.2.2-2 KASGEM Birim Faaliyet Raporu

(4) A.2.2-3 BKYS İyileştirme Faaliyetlerini Yönetimi Modülü

Olgunluk Düzeyi: Birim uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirerek gelecek planlarına yansıtılmaktadır.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde performans yönetim sistemi bütüncül ve sistematik bir yapıda işletilmektedir. KASGEM 2025-2029 dönemine ilişkin Stratejik Plan ve yıllık faaliyet planlarının izlenmesi ve değerlendirilmesi süreçlerine aktif katkı sağlamakta, performans sonuçları düzenli olarak analiz edilerek raporlanmaktadır. Hazırlanan izleme ve değerlendirme raporları internet sitesinde yayımlanmak suretiyle kamuoyunun erişimine sunulmakta ve hesap verebilirlik ilkesi gözetilmektedir. 2023 yılı itibarıyla performans izleme süreçleri Bütünlük Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) yazılımı üzerinden yürütülmeye başlanmış olup, süreçlerin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi sistematik bir yapıya kavuşturulmuştur. Üniversite Stratejik Planı performans göstergelerine ek olarak, iç kalite güvencesi sistemi ile ilişkilendirilmiş faaliyet planları ve süreç odaklı performans parametreleri de performans yönetim sistemine entegre edilmiştir. Böylece performans değerlendirme süreci çok boyutlu ve veri temelli bir yapıda işletilmektedir. Performansa dayalı süreç yönetim modeli kapsamında PUKÖ döngüsü etkin biçimde uygulanmakta, 2025 yılı için belirlenen süreç performans göstergeleri BKYS üzerinden planlanarak gerçekleştirilmekte ve izleme sonuçları yine sistem üzerinden takip edilmektedir. Ayrıca, 2025 yılı faaliyet ve süreç performansları stratejik plan hedefleriyle BKYS aracılığıyla ilişkilendirilmiş, bu sayede kurumsal amaç ve hedeflerin birim düzeyinde sahiplenilmesi ve desteklenmesi güvence altına alınmıştır. 2025 yılı Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında, KASGEM tarafından süreç ve birim bazlı faaliyet ile performans sonuçları Üniversite Kalite Komisyonu'na sunulmuş; yapılan değerlendirmeler sonucunda iyileştirmeye yönelik kararlar alınmıştır. Bu doğrultuda performans sonuçlarının karar alma süreçlerine yansıtıldığı ve sürekli iyileştirme yaklaşımının sistematik biçimde işletildiği güvence altına alınmıştır.

(4) A.2.3-1 Bütünlük Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) Düzeltici İyileştirici Faaliyet Modülü

(4) A.2.3-2 KASGEM BKYS Süreç Kategorisi ve Stratejik Plan Hedefleri

(4) A.2.3-3 2025 BKYS Faaliyet ve Performans Planlama Toplantısı

(4) A.2.3-4 YÖK İzleme Verileri Değerlendirme Toplantısı

(4) A.2.3-5 KASGEM Performans Parametresi İzleme Raporu

Olgunluk Düzeyi: Birimde performans göstergelerinin işlerliği ve performans yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

3.3- A.3. Yönetim Sistemleri

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde faaliyet ve süreçlere ilişkin verilerin sistematik biçimde toplanması, analiz edilmesi, izlenmesi ve raporlanması amacıyla üniversite genelinde kullanılan entegre bilgi yönetim sistemlerinden yararlanılmaktadır. Bu sistemler aracılığıyla kurumsal performans göstergeleri düzenli olarak izlenmekte ve karar alma süreçleri veri temelli bir yaklaşımla yürütülmektedir. Merkez Müdürlüğümüze ilişkin tüm resmi yazışmalar, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden gerçekleştirilmekte olup böylece kurumsal hafızanın korunması, süreçlerin izlenebilirliği ve dokümantasyon bütünlüğü sağlanmaktadır. Toplanan verilerin gizliliği, bütünlüğü ve güvenilirliği kişisel kullanıcı adı ve şifreleme yöntemleri ile teminat altına alınmakta; gizlilik gerektiren kişisel veriler ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda korunmakta ve üçüncü kişilerle paylaşılmamaktadır. İç kalite güvencesi çalışmalarının etkinliğini artırmak ve kalite kültürünün kurumsal düzeyde yaygınlaşmasını sağlamak amacıyla, Birim İç Değerlendirme Raporlarının (BİDR) kanıta dayalı olarak hazırlanmasını destekleyen ve bu raporların Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) ile bütünlüklü biçimde yönetilmesine imkân tanıyan, kuruma özgü geliştirilen BİDR Süreç Yönetimi ve Veri Sistemi kullanılmaktadır. Ayrıca, performans odaklı süreç yönetimi anlayışının sistematik bir yapıda yürütülmesi amacıyla 2023 yılından itibaren Bütünlüklü Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) aktif olarak kullanılmakta; süreç performans göstergeleri bu sistem üzerinden izlenmekte, değerlendirilmekte ve iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Bu kapsamda merkezimizde bilgi yönetim sistemi; veri güvenliği, süreç izlenebilirliği, performans takibi ve karar destek mekanizmalarını kapsayan bütüncül bir yapıda işletilmektedir.

(4) A.3.1-1 Elektronik Belge Yönetim Sistemi

(4) A.3.1-2 Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) Süreç Yönetimi ve Veri Sistemi

(4) A.3.1-3 Bütünlüklü Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) Modülü

Olgunluk Düzeyi: Biriminde entegre bilgi yönetim sistemi izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

insan kaynakları yapısı görev, yetki ve sorumluluklar açık biçimde tanımlanmış ve kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde yapılandırılmıştır. Merkez yönetim yapısı; bir müdür, iki müdür yardımcısı, yönetim kurulu ve danışma kurulundan oluşmakta olup organizasyonel işleyiş [KASGEM Yönetmeliği](#) ile güvence altına alınmıştır. Ayrıca Merkez Müdürlüğü bünyesinde Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı, Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim ile Strateji Geliştirme olmak üzere beş çalışma grubu oluşturulmuş; bu grupların görev ve sorumlulukları ilgili mevzuatta tanımlanmıştır. Böylece görev dağılımı, yetki paylaşımı ve sorumluluk alanları şeffaf ve izlenebilir bir yapıya kavuşturulmuştur. Merkezde iki öğretim görevlisi ve iki idari personel görev yapmakta olup, insan kaynağının planlanması ve görevlendirilmesi üniversitenin stratejik hedefleri ve ihtiyaç analizleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Merkez yönetimi, yönetim kurulu üyeleri ve danışma kurulu bilgileri web sayfasında yayımlanarak paydaşların erişimine sunulmakta; bu durum hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerini desteklemektedir. Ayrıca, üniversitemiz İnsan Kaynakları Politikası kamuoyuna açık şekilde ilan edilmiş olup; liyakat, yetkinlik, performans, eşitlik ve sürdürülebilir gelişim ilkeleri doğrultusunda insan kaynakları süreçleri yürütülmektedir. Bu kapsamda merkezimizde insan kaynakları yönetimi; planlama, görevlendirme, yetkinlik geliştirme ve performans izleme boyutlarını içeren bütüncül bir anlayışla ele alınmaktadır.

(4) A.3.2-1 KASGEM Alt Çalışma Grupları

(4) A.3.2-2 Kayseri Üniversitesi İnsan Kaynakları Politikası

Olgunluk Düzeyi: Birimde insan kaynakları yönetimi uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

Birimde finansal kaynakların yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında eğitimler düzenlemiş ve prosedürler, süreçler, kılavuzlar gibi dokümanların yanı sıra birimlerin iş akışları ve görev tanımları <https://bkys.kayseri.edu.tr/listKaliteDokumantasyon> oluşturulmuştur. 2022 yılı boyunca, süreç yönetimi modeli ve bu modelin uygulanmasını sağlayacak sistemler ile yönetim mekanizmaları geliştirilmiş, bu süreç uzaktan eğitimle de desteklenmiştir. Bu çalışmalar neticesinde Süreç Yönetimi El Kitabı hazırlanmış ve BKYS yazılımı ile performans odaklı süreç yönetim modelinin sistem üzerinden işletilmesine başlanmıştır. Süreç Yönetimi El Kitabı ile süreç sahipleri ve sorumluları belirlenmiş, 2023 yılı itibarıyla BKYS'nin etkin bir şekilde uygulanmasıyla süreçlerin içselleştirilmesi sağlanmıştır. BKYS, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kriterleri ve ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına hizmet edecek bütünlüklü bir yapı sunmaktadır. 2022 yılında hazırlanan tüm prosedürler, iş akış şemaları, görev tanımları, planlar, çizelgeler ve formlar BKYS üzerinden uygulamaya alınmıştır. KASGEM, yıl bazında aylar itibarıyla süreç faaliyet planları yaparak, süreç performans hedeflerini belirler, faaliyet ve süreç performanslarını izler ve değerlendirmeler yaparak sürekli iyileştirmeler gerçekleştirir. Merkez Müdürlüğümüz, stratejik amaç ve hedeflerine uygun olarak süreçlerin yıllık faaliyetlerini ve süreç risklerini kanıta dayalı olarak planlar ve gerçekleştirir. Bu performanslar, KASGEM tarafından yıllık olarak hazırlanan birim iç değerlendirme raporları (BİDR) ve yönetimin gözden geçirme (YGG) toplantıları ile sistematik olarak gözden geçirilir. Ayrıca her yıl KASGEM bünyesindeki eğitimli takım üyeleri tarafından iç değerlendirme çalışmaları yapılır. İzleme ve değerlendirme faaliyetlerinin sonucunda elde edilen bulgular paydaşlarla paylaşılır ve iyileştirme planları hazırlanarak gerekli tedbirler alınır. BKYS, stratejik planın izlenmesi ve değerlendirilmesini destekleyen bir sistem olarak, üniversitenin 2025-2029 Stratejik Planı'nda yer alan hedefler ve performans göstergeleri, süreçler ve faaliyet planlarıyla ilişkilendirilmiş, böylece kurum stratejik hedeflere ulaşması sağlanmıştır. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci PUKÖ Planı hazırlanmış; süreçlerin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik sistematik bir çerçeve oluşturulmuştur. Plan kapsamında süreç performans göstergeleri tanımlanmış, sorumluluklar belirlenmiş ve elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilerek sürekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

(4) A.3.4-1 SEK-002 Süreç Yönetimi El Kitabı

(4) A.3.4-2 KASGEM BKYS Süreç Kategorisi ve Stratejik Plan Hedefleri

(4) A.3.4-3 Liderlik, Yönetişim Ve Kalite Süreci PUKÖ Döngüsü Planı

Olgunluk Düzeyi: Birimde süreç yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

3.4- A.4. Paydaş Katılımı

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimizde iç ve dış paydaşların karar alma, uygulama ve izleme süreçlerine etkin katılımını sağlamak ve paydaş ilişkilerini sistematik bir çerçevede yönetmek amacıyla "Danışma Kurulları Yönergesi" doğrultusunda danışma kurulu oluşturulmuştur. Birim Danışma Kurulu bilgileri KASGEM'in resmi internet sayfasında kamuoyuna açık olarak yayımlanmakta, böylece şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri gözetilmektedir. 2025 yılı içerisinde Merkez Müdürlüğü tarafından Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden "Paydaş İlişkilerinin Yönetimi" sürecine yönelik faaliyetler planlanmış; planlanan faaliyetler kanıta dayalı olarak gerçekleştirilmiş ve sistem üzerinden kayıt altına alınmıştır. Aynı dönemde paydaş analizi ve paydaş beklentileri güncellenmiş; paydaş ilişkileri, Paydaş Analizi ve Beklentisi Formu aracılığıyla düzenli ve sistematik bir biçimde yönetilmeye devam edilmiştir. İç paydaş katılımının güçlendirilmesi amacıyla akademik ve idari personele yönelik Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) kullanımına ilişkin bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Söz konusu eğitimler aracılığıyla personelin kalite güvencesi süreçlerine aktif katılımı desteklenmiş, veri girişleri, iyileştirme faaliyetlerinin planlanması ve izlenmesi konularında yetkinlik düzeyinin artırılması hedeflenmiştir. Böylece kalite süreçlerinin yalnızca merkezi düzeyde değil, birim bazında da etkin biçimde yürütülmesi sağlanmıştır. Ayrıca 2025 yılı içerisinde akademik ve idari personele yönelik memnuniyet ve kurum kültürü anketleri uygulanmış; elde edilen veriler analiz edilerek raporlanmıştır. Bunun yanı sıra öğrencilere ve dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri gerçekleştirilmiş; sonuçlar değerlendirilerek iyileştirmeye açık alanlar belirlenmiştir. Beklenen memnuniyet düzeyinin altında kalan geri bildirimler için BKYS'de yer alan "İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi" modülü üzerinden ilgili birimlere yönelik iyileştirme planları oluşturulmuş ve süreçler izlemeye alınmıştır. Anket sonuçları BKYS'de "Paydaş İlişkilerinin Yönetimi" sekmesinde kayıt altına alınmakta ve kurumsal internet sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) aracılığıyla tüm iç ve dış paydaşlardan sürekli geri bildirim alınmakta; elde edilen veriler analiz edilerek karar alma ve iyileştirme süreçlerine entegre edilmektedir. 2025 yılı Akran Değerlendirmesi çalışmaları kapsamında akademik ve idari personel ile öğrencilerden oluşan değerlendirme takımlarına yönelik eğitim programı düzenlenmiş, kalite güvencesi süreçlerine çok paydaşlı katılım desteklenmiştir. Ayrıca Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP) çalışmaları çerçevesinde akademik ve idari personele yönelik Kalite Güvence Sistemi bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilmiştir. Rektör yardımcılar başkanlığında akademik ve idari birimlere yönelik bilgilendirme ve değerlendirme toplantıları düzenlenmiş; KAP saha ziyareti öncesinde birim yöneticilerine yönelik hazırlık ve koordinasyon toplantıları yapılmıştır. Üniversitenin 2025-2029 Stratejik Planı'nda performans göstergesi olarak tanımlanan "Akran Değerlendirmesi" faaliyetleri planlı ve sistematik bir biçimde sürdürülmüş; değerlendirme süreçlerine ilişkin ziyaret takvimi oluşturularak uygulamaya geçirilmiştir. Ayrıca akreditasyon süreçlerine ilişkin bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilmiş, farklı üniversitelerin kalite birimleri ile kıyaslama çalışmaları yapılmış ve dış paydaş toplantılarına katılım sağlanmıştır. Öğrenci katılımını artırmak amacıyla "Kalite Elçisi Eğitimi" düzenlenmiş; öğrencilerin kalite güvencesi çalışmalarına aktif katılımı teşvik edilmiştir. Sonuç olarak Üniversitemizde iç ve dış paydaş katılımı; danışma kurulları, anket uygulamaları, geri bildirim sistemleri, eğitim faaliyetleri, akran değerlendirme süreçleri, bilgilendirme toplantıları ve kıyaslama faaliyetleri aracılığıyla sistematik, izlenebilir ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir yapı içerisinde yürütülmektedir. Süreçler BKYS üzerinden kayıt altına alınmakta ve elde edilen çıktılar karar alma mekanizmalarına bütüncül bir biçimde entegre edilmektedir.

(4) A.4.1-1 KAP Bilgilendirme Toplantıları ve BKYS Eğitim Faaliyetleri Kanıtları

(4) A. 4.1-2 2025 Yılı Akran Değerlendirme Eğitimi

(4) A.4.1-3 2025 Kıyaslama Faaliyeti

(4) A.4.1-4 Kalite Elçileri Bilgilendirme Eğitimi

(4) A.4.1-5 Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

(4) A.4.1-6 Dış Paydaş Stratejik Plan Toplantısı (2025)

(4) A.4.1-7 KASGEM-Nexo Kalite Toplantısı

(4) A.4.1-8 İdari Personel Kalite Yönetim Sistemi Eğitimi (2025)

Olgunluk Düzeyi: Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişi izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezimiz, öğrencilerin kalite güvencesi sistemine aktif katılımını sağlamak ve geri bildirim mekanizmalarını etkin şekilde işletmek amacıyla yapılandırılmış süreçler yürütmektedir. Bu kapsamda 2025 yılında öğrencilere yönelik Kalite Elçileri Eğitimi gerçekleştirilmiş; öğrencilerin kalite güvencesi süreçleri, iç değerlendirme mekanizmaları ve sürekli iyileştirme yaklaşımı konularında farkındalık ve yetkinlik kazanmaları sağlanmıştır. Öğrenci geri bildirimlerinin sistematik olarak toplanması amacıyla 2025 yılı içerisinde öğrenci memnuniyet anketleri uygulanmış; elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirme raporları hazırlanmıştır. Analiz sonuçları doğrultusunda, beklenen memnuniyet düzeyinin altında kalan alanlara ilişkin iyileştirme gereksinimleri tespit edilmiş ve Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) bünyesinde yer alan İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi Modülü üzerinden ilgili birimlere iyileştirme planları tanımlanmıştır. Süreç, Planla-Uygula-Kontrol Et-Önem Al (PUKÖ) döngüsü çerçevesinde izlenmekte ve sonuçlar raporlanmaktadır. Öğrenci geri bildirimleri

yalnızca dönemsel anketlerle sınırlı kalmamakta; Memnuniyet Yönetim Sistemi aracılığıyla yıl boyunca sürekli olarak toplanmakta, ilgili birimlere yönlendirilmekte ve geri dönüş süreleri izlenmektedir. Böylece öğrenci katılımı kurumsal kalite güvencesi sisteminin ayrılmaz bir bileşeni olarak güvence altına alınmaktadır.

(4) A.4.2-1 Kalite Elçileri Bilgilendirme Eğitimi

(4) A.4.2-2 BKYS İyileştirme Faaliyetlerini Yönetimi Modülü

Olgunluk Düzeyi: Tüm programlarda öğrenci geri bildirimlerinin alınmasına ilişkin uygulamalar izlenmekte ve öğrenci katılımına dayalı biçimde iyileştirilmektedir. Geri bildirim sonuçları karar alma süreçlerine yansıtılmaktadır.

Üniversitemiz Mezun İzleme Sisteminin oluşturulmasına yönelik çalışmalarda Merkezimiz, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile koordineli bir şekilde çalışmalar yapmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: Mezun izleme sistemi uygulamaları izlenmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda programlarda güncellemeler yapılmaktadır.

3.5- A.5. Uluslararasılaşma

Birimimiz de uluslararasılaşma stratejisi olarak Üniversitemiz uluslararasılaşma politikası esas alınmaktadır.

4 - B. EĞİTİM ve ÖĞRETİM

4.1- B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

Merkezimiz bünyesinde eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütüldüğü bir program bulunmamaktadır. Ancak Eğitim Öğretim Alt Çalışma Grubumuz üniversitemizde eğitim-öğretim faaliyeti yürüten birimlerle koordineli olarak tüm programlarda program çıktılarının TYYÇ ile uyumlu olarak oluşturulması, ders öğrenme çıktılarının hazırlanması, öğrenme çıktılarının program yeterlilikleri ile ilişkilendirilmesi konularında akademik birimlerdeki temsilcileri ile iletişim halindedir. Program tasarım, değerlendirme ve güncelleme faaliyetlerine yönelik tanımlı süreçler; BKYS sistemi üzerinde “Eğitim Öğretimin Yönetimi” üst sürecine bağlı “Eğitim-Öğretimin Planlanmasının Yönetimi” ve “Eğitim-Öğretim Uygulamalarının Yönetimi” ana süreçlerinin altında akademik birimlere tanımlanan faaliyet planları ile yürütülmektedir. Merkezimiz bünyesinde öğrenci kabulü yoktur. “Kayseri Üniversitesi’nin misyonu, vizyonu ve stratejik hedefleri doğrultusunda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerin kalite düzeylerine ilişkin ulusal ve uluslararası standartları yakalamasında ve sürdürmesinde görev almak” misyonunun bir gereği olarak üniversitemizde öğrenci kabulü ve gelişimi ile ilgili tüm tanımlı süreçlerin kalite düzeylerinin yükseltilmesi konusunda tüm akademik birimlerle işbirliği yapılmakta ve bu yöndeki çalışmalara destek verilmektedir. Program ders dağılımına ilişkin ilke, kural ve yöntemlerin tanımlı hale getirilmesi ve tüm programları kapsayacak şekilde uygulanmasını desteklemek için “Eğitim ve Öğretimin Yönetimi” üst süreci altında yer alan “Eğitim-Öğretimin Planlanmasının Yönetimi” ana süreci ve ona bağlı olarak da “Müfredat Geliştirmenin Yönetimi” alt süreci akademik birimlere tanımlanmıştır.

Birimimizde eğitim öğretim faaliyetleri bulunmamaktadır.

Öğretim elemanı (uluslararası öğretim elemanları dahil) atama, yükseltme ve görevlendirme süreç ve kriterleri Üniversitemiz atama kriterlerine uygun yapılmaktadır.

Eğitim-Öğretim Süreci PUKÖ Döngüsü Planı hazırlanmış olup; eğitim programlarının planlanması, uygulanması, izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik sistematik bir yapı oluşturulmuştur. Plan çerçevesinde performans göstergeleri belirlenmiş, sorumlular tanımlanmış ve elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilerek programların güncellenmesine yönelik iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Bu doğrultuda eğitim-öğretim süreçlerinde sürekli gelişim sağlanmaktadır.

(4) B.1.5-1 Eğitim Öğretim Süreci PUKÖ Döngüsü Planı

4.2- B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)

Birimimizde eğitim öğretim faaliyetleri bulunmamaktadır

4.3- B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

Birimimizde eğitim öğretim faaliyetleri bulunmamaktadır

4.4- B.4. Öğretim Kadrosu

5 - C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

5.1- C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

2025-2029 Stratejik Planı'nda araştırma geliştirmeye yönelik politikasıyla uyumlu bir biçimde stratejik amaç ve hedefler oluşturmuştur. Stratejik planda belirtilen amaç ve hedefler geliştirilen performans temelli süreç yönetim modeli kapsamında ilgili süreçler için KASGEM tarafından yapılan yıllık faaliyet planları ve süreç performans hedefleri ile desteklenmektedir. Merkez yönetmeliğimizin MADDE 11 – (1) Merkez bünyesinde gerçekleştirilecek kapsamlı faaliyetlerde ve bilgi izleme, derleme ve yayımlama gibi devamlılık arz edebilecek işlerde Müdürün önerisi ve Yönetim Kurulu kararı ile çalışma birimleri ve çalışma grupları oluşturulabilir. ibaresi yer almaktadır. Bu kapsamda beş çalışma grubu güncellenmiştir. Grupların kuruluş, çalışma ve görev süreleri, Yönetmelikte belirlenen esaslara göre düzenlenir. AR-GE Çalışma grubu Üniversitemizin tüm akademik ve idari birimlerine çalışmalarında destek vermektedir. Merkezimizin araştırma geliştirme faaliyetleri için birim içi ve dış kaynakları bulunmamaktadır.

Olgunluk Düzeyi: Birimde araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısının işlerliği ile ilişkili sonuçlar izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.

(4) C.1.1-1 KASGEM Alt Çalışma Grupları

5.2- C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler

Merkezimiz Üniversitemizin stratejik planında araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin performanslarının izlenmesi ve değerlendirilmesi çalışmalarında ilgili birimlerle koordinasyon halinde çalışmaktadır. Merkezimizin araştırma geliştirme faaliyetleri için birim içi kaynakları bulunmamaktadır.

Olgunluk Düzeyi: Birimde öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik uygulamalar izlenmekte ve izlem sonuçları öğretim elemanları ile birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

5.3- C.3. Araştırma Performansı

Merkez yönetmeliğimizin Merkezin Amaçları başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasının ç bendinde “Üniversitenin eğitim, araştırma ve hizmet faaliyetlerinin daha etkili olmasını sağlamaya yönelik her türlü veri toplama ve analiz etme faaliyetlerini sürdürmek ve Üniversite yönetiminin etkin karar vermesine katkıda bulunmak” ifadesi yer almaktadır. Merkez bünyesinde araştırma politikası, hedef ve stratejileri bulunmamakla birlikte, KAYÜ'nün bu alandaki politika, hedef ve stratejilerinin belirlenmesi çalışmalarında ilgili birimlerle işbirliği halinde KASGEM aktif olarak yer almıştır. Merkezimiz, KAYÜ 2020-2024 Stratejik plan dahilinde AVESİS'den çektiği güncel bilgileri kullanarak 6 aylık izleme raporları ile akademik performansın araştırma performansı izlenmekte ve rapor halinde sunmaktadır. Ancak Üniversitemiz bünyesinde öğretim elemanlarının araştırma performansı yıllık faaliyet raporları ve stratejik amaç ve hedeflere yönelik performans göstergeleri yoluyla izlenmekte ve bu süreçte KASGEM aktif rol almaktadır. Faaliyet raporları ile stratejik plan izleme ve değerlendirme raporları birimimizin web sayfasında ilgili paydaşların incelemesi için yayımlanmaktadır. Ayrıca AVESİS programı aracılığıyla her öğretim elemanının araştırma performansını paylaşabildiği tanımlı süreçler bulunmaktadır. Araştırma Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi kapsamında, Ar-Ge Süreci PUKÖ Döngüsü Planı hazırlanmış; araştırma faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik sistematik bir çerçeve oluşturulmuştur. Plan doğrultusunda araştırma performans göstergeleri tanımlanmış, sorumluluklar belirlenmiş ve elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilerek iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Bu yapı ile araştırma süreçlerinin etkinliği ve sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: Birimde araştırma performansı izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

(4) C.3.1-1 KASGEM Araştırma Geliştirme (4.0) Faaliyet Planı

(4) C.3.1-2 Araştırma Geliştirme Süreci PUKÖ Döngüsü Planı

6 - D. TOPLUMSAL KATKI

6.1- D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi , toplumsal katkı faaliyetlerini üniversitemizin 2025-2029 Stratejik Planı'nda yer alan toplumsal katkı

amaç ve hedefleri doğrultusunda planlamakta, uygulamakta, izlemekte ve iyileştirmektedir. Merkezimizin toplumsal katkıya yönelik planladığı ve gerçekleştirdiği faaliyetler ile süreç performans göstergeleri, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) üzerinden tanımlanmakta ve sistematik olarak takip edilmektedir. Bu kapsamda 2025 yılı için BKYS'de Merkezimize özgü toplumsal katkı faaliyetleri ve süreç performans hedefleri oluşturulmuş; gerçekleşme düzeyleri düzenli olarak izlenmiş ve değerlendirilmiştir. Toplumsal katkı süreçlerine ilişkin performans göstergeleri, üniversitemizin stratejik planında yer alan toplumsal katkı hedefleriyle ilişkilendirilmiş olup, periyodik izleme sonuçlarına göre gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Bu süreçte merkezimiz, ilgili akademik ve idari birimlerle iş birliği içerisinde çalışarak bütüncül bir kalite güvence yaklaşımı benimsemektedir. Merkezimiz toplumsal katkı süreçlerini planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) döngüsü kapsamında yürütmekte; performans temelli, ölçülebilir ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir yönetim anlayışı benimsemektedir.

Olgunluk Düzeyi: Birimde toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısının işlerliği ile ilişkili sonuçlar izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.

(4) D.1.1-1 KASGEM Toplumsal Katkı Alt Çalışma Grubu

(4) D.1.1-2 Plastik Atık Toplama Etkinliği

6.2- D.2. Toplumsal Katkı Performansı

Kalite ve Strateji Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi toplumsal katkı stratejisi ve bu strateji doğrultusunda belirlenen amaç ve hedefler kapsamında yürüttüğü faaliyetleri sistematik bir yaklaşımla planlamakta, uygulamakta, izlemekte ve değerlendirmektedir. Toplumsal katkı faaliyetlerine ilişkin performans göstergeleri tanımlanmakta; bu göstergeler doğrultusunda elde edilen veriler periyodik olarak analiz edilerek gerçekleşme düzeyleri izlenmektedir. İzleme sonuçları, stratejik plan hedefleri ile karşılaştırılarak sapmalar tespit edilmekte ve gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Bu kapsamda kurum, Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü esas almakta; elde edilen bulgular doğrultusunda süreçlerini güncellemekte, kaynak planlamasını gözden geçirmekte ve faaliyetlerini sürekli iyileştirme anlayışıyla geliştirmektedir. Böylece toplumsal katkı faaliyetlerinin kurumsal misyon, vizyon ve stratejik hedeflerle uyumu güvence altına alınmakta; sürdürülebilir, ölçülebilir ve kalite odaklı bir yönetim yaklaşımı benimsenmektedir. Toplumsal Katkı Performansının İzlenmesi ve İyileştirilmesi kapsamında, Toplumsal Katkı Süreci PUKÖ Döngüsü Planı hazırlanmış; toplumsal katkı faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik sistematik bir yapı oluşturulmuştur. Plan doğrultusunda performans göstergeleri belirlenmiş, sorumluluklar tanımlanmış ve elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilerek iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Bu süreçle toplumsal katkı faaliyetlerinin etkinliği ve sürdürülebilirliği güvence altına alınmaktadır.

(4) D.2.1-1 KASGEM Toplumsal Katkı (5.0) Faaliyet Planı

(4) D.2.1-2 Toplumsal Katkı Süreci PUKÖ Döngüsü Planı

Olgunluk Düzeyi: Birimde toplumsal katkı performansı izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.