



KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ  
Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

2026 EFQM MODELİ SAHA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI  
Dr. Öğr. Üyesi Özlem ŞENLİK



# Kriter Bazlı EFQM Birim Öz Değerlendirme Eğitimi

Kriter No ve Kriter Adı

## Kriter 3 – Paydaş Bağlılığı Sağlama

### Kriter Lideri ve Takımı

Kriter Lideri: Prof. Dr. Fahriye Ercan Lider Yardımcısı Doç. Dr. Murat Çınarlı Doç. Dr. Önder Baltacı Arş. Gör. Özlem Bahar Dr. Öğr. Üyesi Özlem Şenlik Dr. Öğr. Üyesi Hilal Mert Şube Müdürü Emine İçel Doç. Dr. Mevlüde Alev Ateş Dr. Öğr. Üyesi Ebru Poyraz Alagöz

### EĞİTİM ODAĞI

Üniversite Öz Değerlendirme Raporu



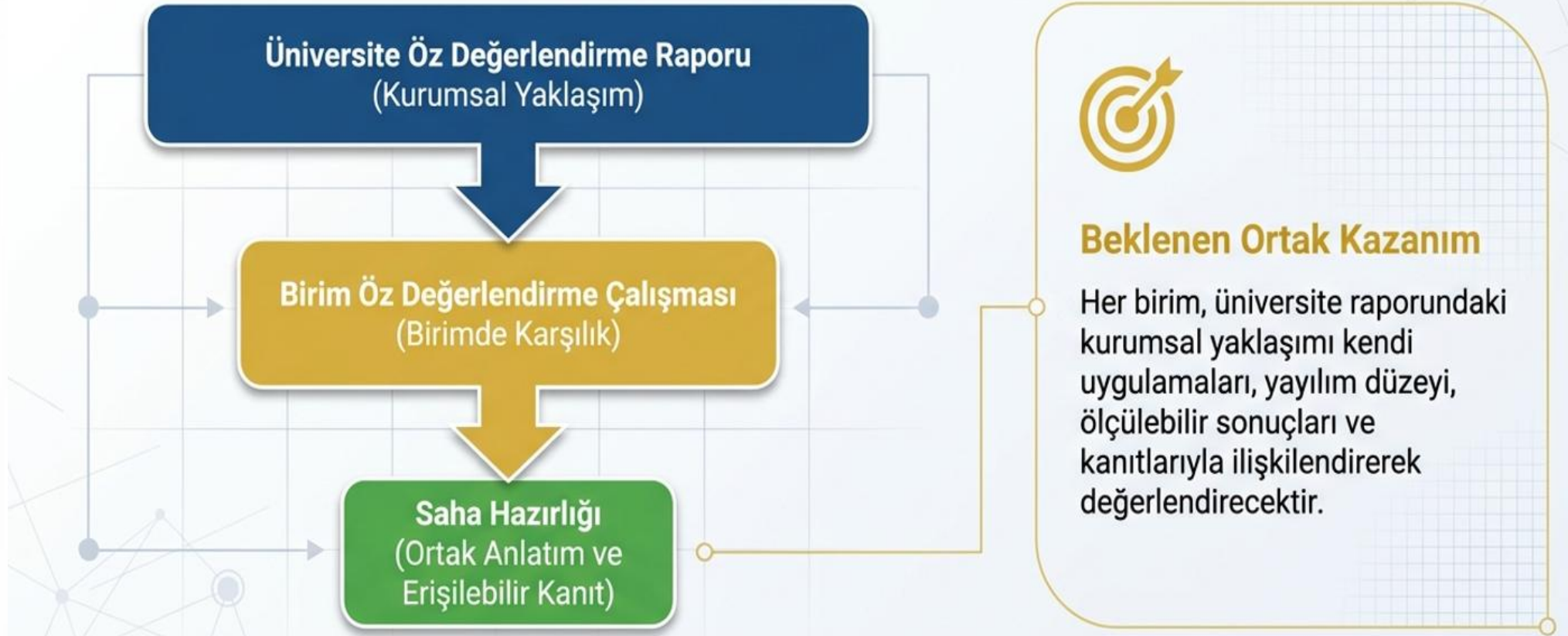
Birim Öz Değerlendirme Çalışması



• Yayılım • Kanıt • Saha Hazırlığı

Ortak uygulama anlayışı ve kanıt temelli hazırlık

# Eğitim Odağı ve Stratejik Uyum



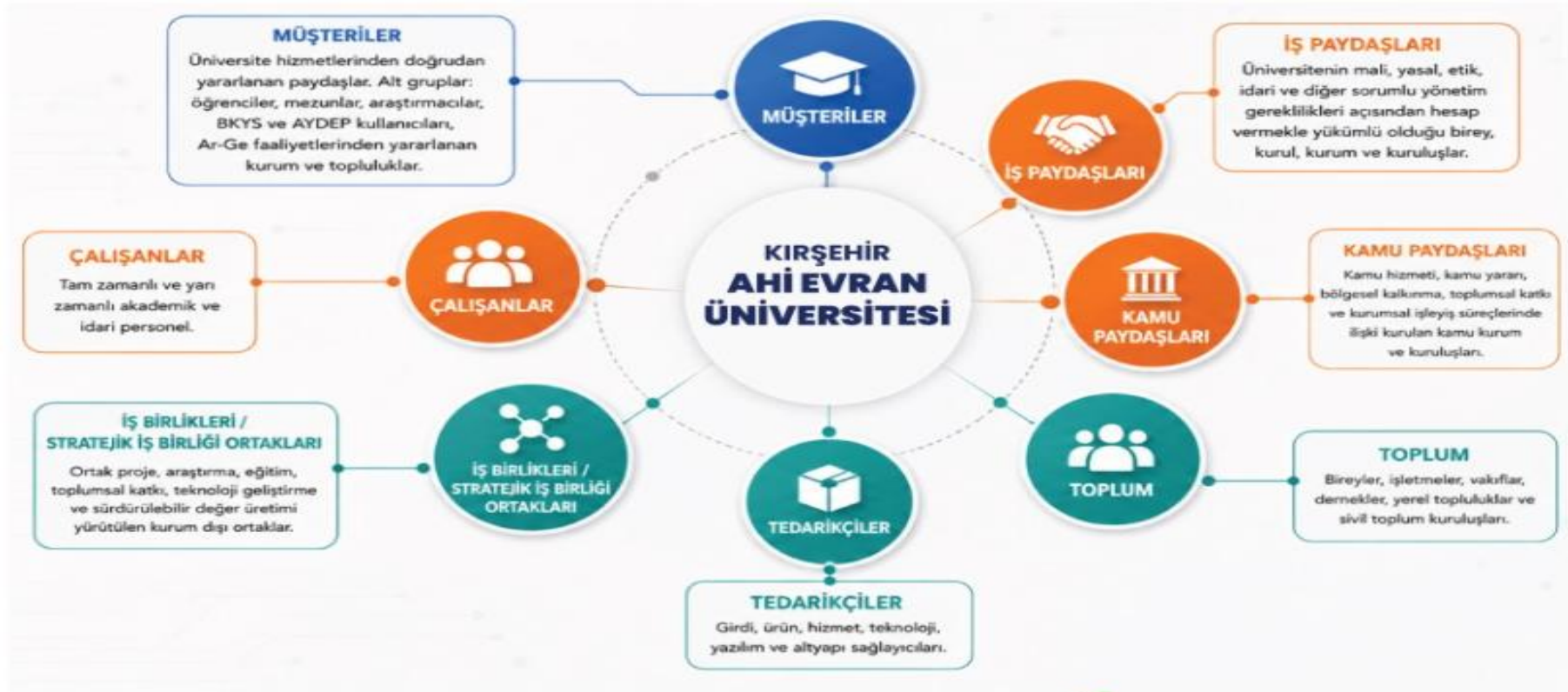
**Ana Mesaj:** Üniversite raporu temel alınır; birimler kendi yayılım, sonuç ve kanıt düzeylerini görünür kılar.



Ahiliğin İzinde;  
İlim, Sanat, Ahlak...

# PAYDAŞ HARİTASI

## KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ TEMEL PAYDAŞ GRUPLARI

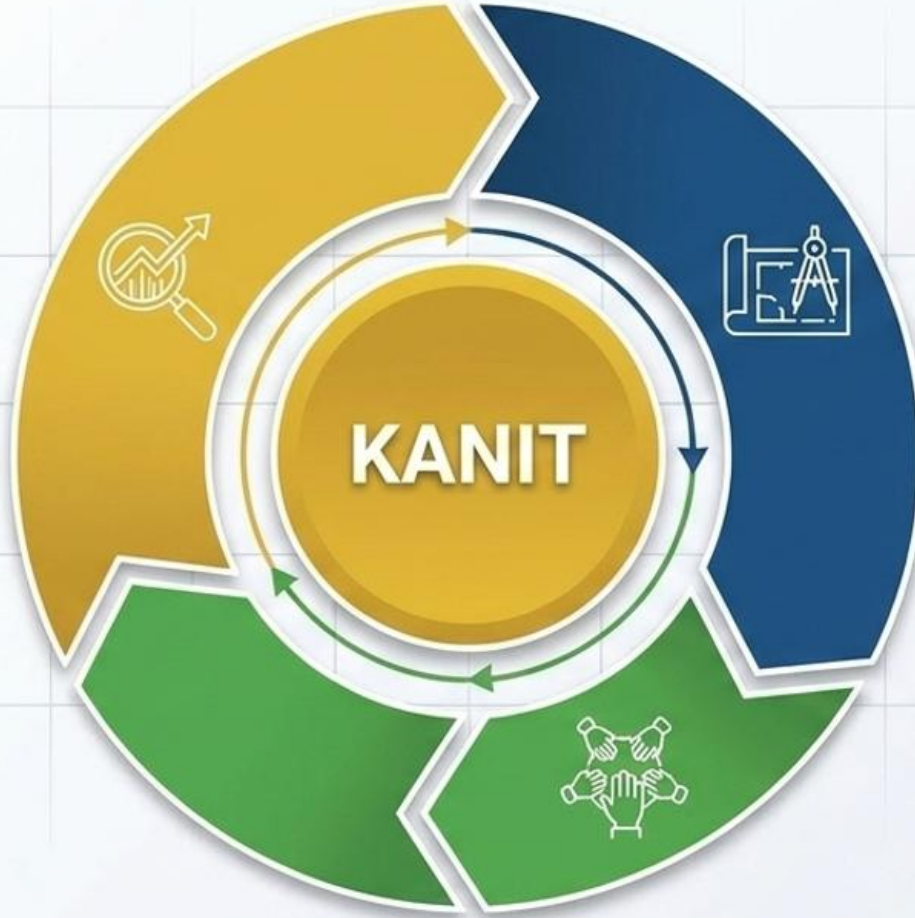




**Amaç:** Tüm paydaş gruplarıyla güvene dayalı, sürdürülebilir ve karşılıklı değer oluşturan ilişkiler ağı kurarak kurumun stratejik hedeflerini güvence altına almak.

# RADAR Mantığı ve KAEÜ Uygulaması

**AR (Değerlendirme ve İyileştirme)**  
Memnuniyet anketleri, iç değerlendirmeler ve YGG toplantıları ile analiz.  
(Sonuçları nasıl iyileştiriyoruz?)



**Yaklaşım (A)**  
Politikalar, Prosedürler ve Stratejik Plan.  
(Sistem nasıl tasarlandı?)

**Yayılım (D)**  
Rektörlükten birimlere inen uygulamalar, dijital sistemler (BKYS, MYS, OBS).  
(Saha nasıl uyguluyor?)

# Saha Rehberi Nasıl Okunmalı: Sürekli İyileştirme Motoru



**Aşama 1: YAKLAŞIM**  
Sistemin Temeli: Politikalar,  
Prosedürler ve Planlama.

**Aşama 2: YAYILIM**  
Sahadaki Karşılığı: OBS, MYS,  
İletişim Kanalları ve Uygulamalar.

**Aşama 3: AR - DEĞERLENDİRME**  
Ölçüm ve Gelişim: Anketler, YGG,  
Göstergeler ve İyileştirme.

**Dikkat:** Saha denetiminde her paydaş grubu için **bu üçlünün (Yaklaşım-Yayılım-Değerlendirme)** kesintisiz çalıştığını kanıtlamalıyız.

## [3.1] MÜŞTERİLER | Hedef: Sürdürülebilir İlişkiler Kurar

### RADAR Pipeline

1



**YAKLAŞIM:** Paydaş İlişkileri ve İletişim Prosedürleri.



2



**YAYILIM:** OBS, AYDEP, MYS, BKYS, Öğrenci Meclisi.



3



**DEĞERLENDİRME:** Memnuniyet Anketleri, MYS Kayıtları, YGG.

### Sahadaki Kanıtlar (Kanıt Kutusu)



**MYS Bir Fikrim Var Modülü**



**QR Kodlu Anketler**



**Öğrenci Kalite Elçileri**



**Mezun Bilgi Sistemi**

### Denetim Simülasyonu

#### Değerlendirici Sorusu ?

Geri bildirimleri nasıl değerlendiriyor ve hizmetlerinizi nasıl iyileştiriyorsunuz?

#### Sahada İdeal Cevap ✓

Çok kanallı sistemlerimizle (MYS, QR Anket) sürekli etkileşim kuruyor, geri bildirimleri analiz ediyor ve hizmetlerimizi geliştiriyoruz.

## 3.1 Müşteriler (Öğrenciler) - Strateji ve Sistem

### EFQM Beklentisi

Müşteriyi tanıma, beklentileri anlama, çok kanallı iletişim kurma ve teknolojiyi (dijitalleşme) etkin kullanma.

### Neden Önemli?

Kaliteli hizmet sunmak, memnuniyeti artırmak ve uzun vadeli güven (sadakat) oluşturmak.

### RADAR Yaklaşımı ve KAEÜ Uygulaması

#### Yaklaşım

İç ve Dış İletişim  
Prosedürü

#### Yayılım

OBS, AYDEP,  
Öğrenci Meclisi,  
Kalite Elçileri, Dijital  
Danışmanlık

#### AR

QR anketler, MYS  
üzerinden analiz

**Müşteriyi tanımadan  
müşteri odaklı yönetim  
mümkün değildir.**

## 3.1 Müşteriler - Saha Hazırlığı (Playbook)

### Elinizdeki Kanıtlar



#### Dijital Sistemler

- OBS, AYDEP, Mezun Bilgi Sistemi, MYS "Bir Fikrim Var" modülü.



#### İnsan Odaklı

- Öğrenci Meclisi, Öğrenci Kalite Elçileri.



#### Geri Bildirim

- QR kod ile memnuniyet anketleri.

### Mülakat Rehberi

#### Olası Sorular:

Beklentileri nasıl belirliyorsunuz?  
Başarıyı nasıl ölçüyorsunuz?

#### Sahada Nasıl Cevap Verilmelidir?

Üniversitemiz, müşteri odaklı yönetim anlayışıyla öğrencileri ve diğer müşteri gruplarını ihtiyaçlarına göre tanımlamakta, çok kanallı iletişim sistemleriyle sürekli etkileşim kurmakta, geri bildirimleri MYS ve memnuniyet anketleri aracılığıyla analiz etmekte ve elde edilen sonuçlar hizmetlerini geliştirmek için kullanmaktadır.

## [3.2] ÇALIŞANLAR | Hedef: Kazandırır, Bağlılık Sağlar, Geliştirir

### RADAR Pipeline

1



**YAKLAŞIM:** İK Politikası, Hizmet  
İçi Eğitim ve Takdir Prosedürleri.



2



**YAYILIM:** Stratejik İş Gücü Planlaması,  
Kariyer Geliştirme, Dijital İK.



3



**DEĞERLENDİRME:**  
Çalışan Memnuniyet / Kurum Kültürü  
Anketleri, Stratejik Plan İzleme.

### Sahadaki Kanıtlar (Kanıt Kutusu)



**Norm Kadro  
Planlamaları**



**Kalite Saati  
Uygulaması**



**Akademik ve İdari  
Personel Ödül Sistemi**



**Engelsiz  
Üniversite**

### Denetim Simülasyonu

**Değerlendirici Sorusu** ?

Çalışan bağlılığını ve  
gelişimini nasıl  
sağlıyorsunuz?

**Sahada İdeal Cevap** ✓

Çalışanları en önemli stratejik  
kaynak görüyor; işe alımdan  
ödüllendirmeye kadar tüm süreci  
planlı yönetiyor ve anket  
sonuçlarıyla iyileştiriyoruz.

## 3.2 Çalışanlar - Strateji ve Sistem



### EFQM Beklentisi

Sadece işe alan değil; personeli geliştiren, motive eden, değişime hazırlayan ve kurumsal başarıya ortak eden bütüncül bir İK sistemi.



### Neden Önemli?

Yetkin, motive ve kuruma bağlı çalışanlar; eğitim, araştırma ve toplumsal katkı süreçlerinin kalitesini artırır.

### RADAR Yaklaşımı ve KAEÜ Uygulaması

#### Yaklaşım



İK Politikası &  
Hizmet İçi Eğitim  
Prosedürü

#### Yayılım



Norm kadro, kariyer  
gelişimi, işveren  
markası, ödül  
mekanizmaları

#### AR



Kurum Kültürü  
Anketleri, YGG,  
Stratejik Plan  
izleme

**Güçlü kurumlar; nitelikli çalışanları kazandıran, geliştiren, takdir eden ve başarıya ortak eden sistemler kurar.**

## 3.2 Çalışanlar - Saha Hazırlığı (Playbook)

### Elinizdeki Kanıtlar



#### Gelişim

Hizmet içi eğitim programları, Kalite Saati, BKYS eğitimleri.



#### Takdir/Ödül

Akademik Ödül Yönergesi, İdari Personel Ödül Sistemi.



#### Kültür

Çalışan Memnuniyet Anketleri, Engelsiz Üniversite uygulamaları, Norm kadro planlamaları.

### Mülakat Rehberi

**Olası Soru:** Çalışan bağlılığını ve gelişimini nasıl sağlıyorsunuz?

#### Sahada Nasıl Cevap Verilmelidir?

Çalışanlarımızı en önemli stratejik kaynak olarak görüyoruz. İşe alımdan kariyer gelişimine, eğitimden ödüllendirmeye kadar tüm İK süreçlerini katılımcı bir anlayışla yönetiyoruz. Gelişimi ve memnuniyeti düzenli izliyor, sonuçlara göre süreçlerimizi iyileştiriyoruz.

### [3.3] İŞ VE KAMU PAYDAŞLARI | Hedef: Süregelen Desteği Güvence Altına Alır

#### RADAR Pipeline



#### Sahadaki Kanıtlar (Kanıt Kutusu)



KOSGEB/İŞKUR/Kalkınma Ajansı Protokolleri



Sektör Danışma Kurulları



TÜBİTAK ve BAP Projeleri



Kariyer Fuarları

#### Denetim Simülasyonu



##### Değerlendirici Sorusu

İş ve kamu paydaşlarıyla ilişkilerinizi nasıl sürdürülebilir kılıyorsunuz?



##### Sahada İdeal Cevap

Beklentileri düzenli analiz ediyor; ortak projeler ve danışma kurulları ile iş birlikleri geliştiriyor, protokol sonuçlarını değerlendiriyoruz.

## 3.3 İş ve Kamu Paydaşları - Strateji ve Sistem



### EFQM Beklentisi

Sadece iletişim kurmak değil, **ortak hedefler** belirlemek, uzun vadeli **işbirlikleri geliştirmek** ve karşılıklı **değer** üretmek.



### Neden Önemli?

Kurumsal **itibarı** artırır, ortak **Ar-Ge kapasitesini** güçlendirir ve **bölgesel kalkınmaya (ihtisaslaşma)** doğrudan katkı sağlar.

### RADAR Yaklaşımı ve KAEÜ Uygulaması



#### Yaklaşım

Paydaş İlişkileri Yönetimi  
Prosedürü



#### Yayılım

Protokoller, danışma  
kurulları, kariyer etkinlikleri,  
BKYS süreçleri



#### AR

Protokol sonuçları, paydaş  
toplantıları, performans  
göstergeleri izleme

## 3.3 İş ve Kamu Paydaşları – Saha Hazırlığı (Playbook)

### Elinizdeki Kanıtlar



#### Kurumsal Ağlar

Sanayi ve sektör danışma kurulları.



#### Ortaklıklar

KOSGEB, İŞKUR, kalkınma ajansları ve belediyeler ile projeler.



#### Faaliyetler

Kariyer fuarları, TÜBİTAK/BAP projeleri, bölgesel kalkınma faaliyetleri.



### Mülakat Rehberi

**Olası Soru:** Kamu ve sanayi ile işbirliklerinizi nasıl güvence altına alıyorsunuz?

#### Sahada Nasıl Cevap Verilmelidir?

Paydaşlarımızı sistematik tanımlar, ortak projeler ve danışma kurulları ile sürdürülebilir işbirlikleri geliştiririz. Geri bildirimlerle bu ilişkileri sürekli iyileştirir, karşılıklı değer üretiriz.

### [3.4] TOPLUM | Hedef: Sosyal Değer ve Sürdürülebilir Kalkınma

#### RADAR Pipeline

1



**YAKLAŞIM:** Toplumsal Katkı ve Sürdürülebilirlik Politikaları (BMSKA Odaklı).

2



**YAYILIM:** Toplumsal Katkı Koordinatörlüğü, Gönüllülük Faaliyetleri, Öğrenci Toplulukları.

3



**DEĞERLENDİRME:** Toplum Algı Anketleri, BKYS Performans Göstergeleri.

#### Sahadaki Kanıtlar (Kanıt Kutusu)



Çiftçi Danışma Hattı



AFAD/Kızılay İşbirlikleri



Sıfır Atık Uygulamaları



ÜNİDES Projeleri

#### Denetim Simülasyonu



**Değerlendirici Sorusu**

Sürdürülebilir kalkınma hedeflerini (BMSKA) faaliyetlerinize nasıl yansıtıyorsunuz?



**Sahada İdeal Cevap**

Toplum paydaşlarıyla güçlü iş birlikleri kurarak eğitim ve sosyal sorumluluk faaliyetleri yürütüyor, toplum algı anketleriyle etkimizi ölçüyoruz.

## 3.4 Toplum - Strateji ve Sistem



### EFQM Beklentisi

Toplum üzerindeki etkiyi şeffaf yönetmek, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (BMSKA) katkı sağlamak.



### Neden Önemli?

Güven oluşturur, sürdürülebilirlik kültürünü yaygınlaştırır ve üniversitenin toplum nezdindeki itibarını güçlendirir.



### Yaklaşım

Toplumsal Katkı ve Sürdürülebilirlik Politikası (BMSKA Odaklı)



### Yayılım

Gönüllülük, ÜNİDES, dijital iletişim, sosyal sorumluluk



### AR

Toplum Algı Anketleri, paydaş geri bildirimleri, YGG

*"EFQM'de toplumsal katkı; toplumla değer üretmek ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemektir."*

## 3.4 Toplum - Saha Hazırlığı (Playbook)

### Elinizdeki Kanıtlar



#### Kurumsal Yapı

Toplumsal Katkı ve Sürdürülebilirlik Koordinatörlükleri.



#### Etkinlikler

AFAD/Kızılay işbirlikleri, Çiftçi Danışma Hattı, Sıfır Atık/Dünya Su Günü.



#### Ölçüm

Toplum Algı Anketleri, Faaliyet Raporları.

### Mülakat Rehberi

**Olası Sorular:** BMSKA hedeflerini faaliyetlerinize nasıl yansıtıyorsunuz?

#### Sahada Nasıl Cevap Verilmelidir?

BMSKA hedefleri doğrultusunda eğitim, araştırma ve sosyal sorumluluk yürütür, toplum paydaşlarıyla güçlü işbirlikleri kurarız. Algı anketleri ve performans sonuçlarıyla toplumsal etkimizi sürekli geliştiririz.

## [3.5] İŞBİRLİKLERİ VE TEDARİKÇİLER | Hedef: Sürdürülebilir Değer Yaratma

### RADAR Pipeline



### Sahadaki Kanıtlar (Kanıt Kutusu)



Tedarikçi Değerlendirme Anketleri



Ortak Ar-Ge Projeleri



Şeffaf Satın Alma Komisyonları

### Denetim Simülasyonu



#### Değerlendirici Sorusu

Tedarikçilerde etik ve sürdürülebilirliği nasıl sağlıyor, performansı nasıl ölçüyorsunuz?



#### Sahada İdeal Cevap

Mevzuata uygun, şeffaf ilkelerle seçim yapıyor; performansı BKYS ve anketlerle düzenli değerlendirerek aksiyon alıyoruz.

## 3.5 İşbirlikleri ve Tedarikçiler - Strateji ve Sistem



### EFQM Beklentisi

Stratejiye uyumlu tedarikçi seçimi, etik zincir, sadece hizmet alımı değil "ortak değer" üretimi.



### Neden Önemli?

Kaynakların verimli kullanılması, hizmet kalitesinin artması ve kurumsal risklerin (şeffaflık) azaltılması.



### Yaklaşım

Satın Alma / Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, İhale Kanunları



### Yayılım

Teknik şartnameler, ortak Ar-Ge, komisyonlar



### AR

BKYS izleme, Sayıştay denetimleri, Tedarikçi anketleri

## 3.5 İşbirlikleri ve Tedarikçiler - Saha Hazırlığı (Playbook)

### Elinizdeki Kanıtlar



#### Resmi Süreçler

Kamu ve İhale Kanunları (4734, 2886) uygulamaları, teknik şartnameler, satın alma komisyon tutanakları.



#### Ölçüm

Tedarikçi Değerlendirme Anketleri, BKYS performans kayıtları.



#### Ortak Değer

Kamu/özel sektör Ar-Ge protokolleri.

### Mülakat Rehberi

#### Olası Soru:

Zayıf performans gösteren tedarikçi için nasıl aksiyon alıyorsunuz? Etik kuralları nasıl güvence altına alırsınız?

#### Sahada Nasıl Cevap Verilmelidir?

Tedarikçilerimizi mevzuata uygun, şeffaf ve etik satın alma ilkeleriyle seçiyoruz. BKYS ve YGG üzerinden performanslarını düzenli ölçüyoruz; gerektiğinde aksiyon alarak karşılıklı değer ve sürekli iyileştirme sağlıyoruz.

## Ekosistem Sentezi: Paydaş Bağlılığı Hizalama Matrisi

| Hedef Kitle      | Temel Sistem                         | Anahtar Kanıtlar                                      |
|------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 3.1 Müşteriler   | Çok kanallı iletişim & Geri bildirim | OBS, AYDEP, QR Anketler                               |
| 3.2 Çalışanlar   | Bütüncül & Katılımcı İK              | Eğitimler, Ödül Yönergeleri                           |
| 3.3 İş/Kamu      | Sürdürülebilir Kurumsal İşbirlikleri | Danışma Kurulları, Protokoller                        |
| 3.4 Toplum       | BMSKA Odaklı Sosyal Etki             | Sosyal Projeler, Algı Anketleri                       |
| 3.5 Tedarikçiler | Etik, Şeffaf ve Ortak Değer Üretimi  | Satın Alma Komisyonları, Performans Değerlendirmeleri |

**Kalitede Ödül bir hedef değil, sürekli gelişim yolculuğudur.  
— Ahiliğin İzinde Mükemmelliğe Yolculuk**



***"Kalitede Ödöl bir hedef değil, sürekli gelişim yolculuğudur."***

**Teşekkür Ederiz**