

..... FAKÜLTESİ/DAİRE BAŞKANLIĞI

EFQM Modeli Uygulamaları

Birimler İçin Ortak Saha Ziyareti Sunum Taslağı

Yaklaşım • Yayılım • Gözden Geçirme ve İyileştirme • Kanıtlar • Sonuç Grafikleri

Tüm akademik/idari birimler, merkezler ve koordinatörlükler için ortak format

Sunumun amacı ve kullanım biçimi

Her birim aynı dili kullanacak; kendi kanıtını, kendi sonucunu ve kendi iyileştirmesini gösterecek.

Bu taslak neden var?

- Birimlerin KalDer/EFQM saha görüşmesine aynı mantıkla hazırlanması.
- Her kriterde kısa, kanıtlı ve birim uygulamasına dayalı anlatım.
- Faaliyet listesi değil; yaklaşım, yayılım, sonuç ve iyileştirme ilişkisi.

Birim ne yapacak?

- Kendi süreçlerini ve paydaşlarını seçer.
- Her kriterde en güçlü 1–2 örneği anlatır.
- BKYS, MYS, AYDEP, UNİS ve birim kayıtlarını kanıt olarak hazırlar.

Sınır

- Ana sunum: 10–12 slayt.
- Kriter 6: en fazla 15 grafik.
- Kriter 7: en fazla 20 grafik.
- Gereksiz ekran görüntüsü ve uzun metin kullanılmaz.

Ortak RADAR anlatım standardı

Yaklaşım ve yayılım ayrı anlatılacak; değerlendirme, iyileştirme ve kanıt aynı döngüye bağlanacak.

1. Yaklaşım

- Sistematik yöntem nedir?
- Hangi prosedür, yönerge veya süreçle güvence altındadır?
- Birim bu yaklaşımı hangi amaçla kullanır?

2. Yayılım

- Kimlere, nerelere, hangi sıklıkla uygulanıyor?
- Akademik/idari/öğrenci/dış paydaş yayılımı nedir?
- Canlı sistemde veya kayıta nerede görünür?

3. Gözden geçirme

- Hangi gösterge, anket, toplantı veya raporla izleniyor?
- Ne zaman değerlendiriliyor?
- Hedef, eğilim ve sapma analizi var mı?

4. İyileştirme

- Hangi karar alındı?
- İyileştirme sonucu nasıl görüldü?

5. Kanıt

- BKYS/MYS/AYDEP/UNİS kaydı
- Tutanak, rapor, grafik
- Canlı gösterim

Birim sunumunun önerilen akışı

Birimler 10–12 slaytta kendi uygulamalarını anlatmalıdır.

Slayt	Başlık	Birimden beklenen içerik
1	Kapak	Birim adı, sunan kişi, tarih
2	Birim profili	Görev alanı, paydaşlar, süreçler, kritik hizmet/çıktılar
3-6	Kriter 1	Amaç, vizyon, strateji, paydaş ve yönetim bağlantısı
7-10	Kriter 2	Kurum kültürü, liderlik, değişim ve inovasyon
11-14	Kriter 3	Paydaş grupları, bağ kurma ve geri bildirim
15-18	Kriter 4	Değer önerisi, değer sunumu, toplam deneyim
19-22	Kriter 5	Süreç, performans, risk, dönüşüm, veri ve kaynak
23-26	Kriter 6	Algı grafikleri ve iyileştirme bağlantısı
27-30	Kriter 7	Performans grafikleri, hedef/sapma/iyileştirme
31	Sonuç	Güçlü yönler, iyileştirmeye açık alanlar

Kriter 1 — Amaç, Vizyon ve Strateji | Yaklaşım ve Yayılım

Birim, üniversite amaç-vizyon-stratejisini kendi görev alanına nasıl çevirdiğini gösterecek.

Yaklaşım: Birim neyi anlatacak?

- 1.1 Amaç ve vizyon: Birim misyonu, faaliyetleri ve öncelikleri KAEÜ amacı, Ahilik değerleri ve stratejik planla ilişkilendirilir.
- 1.2 Ekosistem: Birim paydaşlarını, faaliyet alanını, yeteneklerini, fırsat ve zorluklarını tanımlar.
- 1.3 Paydaş gereksinimleri: Öğrenci, çalışan, mezun, iş/kamu paydaşı ve toplum beklentileri alınır.
- 1.4 Strateji: Birim hedef, faaliyet, risk ve iyileştirmelerini stratejik planla ilişkilendirir.
- 1.5 Yönetişim: Sorumluluklar, karar mekanizmaları ve performans izleme sistemi tanımlıdır.

Yayılım: Birimde nasıl uygulanıyor?

- Stratejik amaç ve hedefler birim planlarına, süreçlere, performans göstergelerine ve BKYS kayıtlarına yayılır.
- Paydaş geri bildirimleri, danışma kurulları ve birim toplantılarıyla tüm ilgili taraflara taşınır.
- Akademik/idari alt birimler, kurul ve komisyonlar üzerinden sorumluluklar görünür hâle getirilir.



Kriter 1 — Amaç, Vizyon ve Strateji | Gözden Geçirme, İyileştirme ve Kanıt

Birim, üniversite amaç-vizyon-stratejisini kendi görev alanına nasıl çevirdiğini gösterecek.

Gözden geçirme ve iyileştirme

- Stratejik plan izleme, birim öz değerlendirme, KİDR, YGG ve BKYS performans sonuçları incelenir.
- Sapmalar, yeni paydaş beklentileri ve riskler iyileştirme planlarına dönüştürülür.

Kanıt seti

- Kanıt: Stratejik Plan, BKYS ekranı, birim hedefleri, toplantı tutanakları, paydaş analizi, iyileştirme planı.
- Canlı gösterim varsa ilgili sistem ekranı hazır tutulur.
- Kanıtlar güncel, erişilebilir ve birimle ilişkilendirilmiş olmalıdır.



Kriter 2 — Kurum Kültürü ve Liderlik | Yaklaşım ve Yayılım

Odak: Ahilik temelli kurum kültürü, Ahi Liderlik, çalışan katılımı, değişim ve yenilikçilik.

Yaklaşım: Birim neyi anlatacak?

- 2.1 Kültür: Ahilik, etik, liyakat, katılımcılık ve kalite kültürü ve ahi liderlik birim uygulamalarında görünür olmalıdır.
- 2.2 Değişim: Birim değişim ihtiyacını açıklar; yeni çalışma biçimleri ve çeviklik desteklenir.
- 2.3 İnovasyon: İyileştirme önerileri, dijitalleşme, teknoloji ve iyi uygulamalar teşvik edilir.
- 2.4 Bağ kurma: Amaç, vizyon ve strateji çalışanlara, öğrencilere ve dış paydaşlara anlatılır.

Yayılım: Birimde nasıl uygulanıyor?

- Birim yöneticileri, kurul/komisyonlar, toplantılar, duyurular ve geri bildirim kanallarıyla kültürü yayar.
- Çalışan ve öğrenci katılımı eğitimler, görevlendirmeler, takdir-tanıma ve ortak akıl toplantılarıyla desteklenir.
- Değişim ve inovasyon örnekleri birim faaliyetleri ve iyileştirme planlarıyla ilişkilendirilir.



Kriter 2 — Kurum Kültürü ve Liderlik | Gözden Geçirme, İyileştirme ve Kanıt

Odak: Ahilik temelli kurum kültürü, Ahi Liderlik, çalışan katılımı, değişim ve yenilikçilik.

Gözden geçirme ve iyileştirme

- Kurum kültürü, liderlik, çalışan memnuniyeti, eğitim katılımı ve öneri/iyileştirme kayıtları izlenir.
- Düşük algı veya katılım alanları için iletişim, eğitim, görev paylaşımı ve süreç iyileştirmesi yapılır.

Kanıt seti

- Kanıt: PR-036, PR-037, toplantı tutanakları, eğitim kayıtları, anketler, takdir-tanıma, iyileştirme planı.
- Canlı gösterim varsa ilgili sistem ekranı hazır tutulur.
- Kanıtlar güncel, erişilebilir ve birimle ilişkilendirilmiş olmalıdır.





Kriter 3 — Paydaşlarla Bağ Kurma | Yaklaşım ve Yayılım

Odak: Paydaşları tanımlama, beklentileri alma, ilişkiyi sürdürme ve katkıya dönüştürme.

Yaklaşım: Birim neyi anlatacak?

- 3.1 Öğrenci/hizmet alan: Segmentler, temas noktaları, danışmanlık ve deneyim yönetimi tanımlanır.
- 3.2 Çalışan: Yetkinlik, katılım, aidiyet, gelişim ve çalışma ortamı ele alınır.
- 3.3 İş/kamu paydaşları: Kamu kurumları, yerel yönetimler, iş dünyası ve meslek örgütleriyle ilişki kurulur.
- 3.4 Toplum: Toplumsal katkı, kapsayıcılık, sürdürülebilirlik ve yerel etki gösterilir.
- 3.5 İşbirlikleri/tedarikçiler: Etik, şeffaf ve sürdürülebilir işbirliği yönetimi anlatılır.

Yayılım: Birimde nasıl uygulanıyor?

- Paydaş ilişkileri danışma kurulları, anketler, MYS, toplantılar, protokoller, faaliyetler ve dijital kanallarla yayılır.
- Birim, hangi paydaşla hangi sıklıkta ve hangi amaçla temas kurduğunu açıkça göstermelidir.
- Paydaş katkısının karara, faaliyete veya iyileştirmeye nasıl dönüştüğü örneklerle anlatılır.



Kriter 3 — Paydaşlarla Bağ Kurma | Gözden Geçirme, İyileştirme ve Kanıt

Odak: Paydaşları tanımlama, beklentileri alma, ilişkiyi sürdürme ve katkıya dönüştürme.

Gözden geçirme ve iyileştirme

- Anket, MYS, danışma kurulu, protokol, etkinlik katılımı ve paydaş memnuniyeti sonuçları incelenir.
- Geri bildirimlerden doğan kararlar, yeni uygulamalar ve iyileştirmeler gösterilir.

Kanıt seti

- Kanıt: Paydaş analizi, danışma kurulu tutanakları, MYS kayıtları, protokoller, faaliyet raporu, memnuniyet grafikleri.
- Canlı gösterim varsa ilgili sistem ekranı hazır tutulur.
- Kanıtlar güncel, erişilebilir ve birimle ilişkilendirilmiş olmalıdır.



Kriter 4 — Sürdürülebilir Değer Yaratma | Yaklaşım ve Yayılım

Odak: Birim hangi paydaş için hangi değeri tasarlıyor, iletiyor, sunuyor ve deneyimi yönetiyor?

Yaklaşım: Birim neyi anlatacak?

- 4.1 Değeri tanımlar: Birimin eğitim, araştırma, hizmet, destek veya toplumsal katkı değeri önerisi açıklanır.
- 4.2 Değeri iletir: Web, sosyal medya, duyuru, toplantı, rehber ve danışmanlıkla değer paylaşılır.
- 4.3 Değeri sunar: Hizmet/ürün/program erişilebilirlik, kalite, güvenlik ve sürdürülebilirlikle sunulur.
- 4.4 Toplam deneyim: Paydaş yolculuğu, temas noktaları, sorun çözme ve destek mekanizmaları yönetilir.

Yayılım: Birimde nasıl uygulanıyor?

- Değer önerisi programlara, hizmet süreçlerine, öğrenci/çalışan temas noktalarına ve işbirliklerine yayılır.
- İletişim kanalları birim web sayfası, sosyal medya, duyurular, rehberler ve yüz yüze etkileşimle işletilir.
- Hizmet standardı, süreç kartı ve performans göstergeleri ile değer sunumu görünür hâle getirilir.



Kriter 4 — Sürdürülebilir Değer Yaratma | Gözden Geçirme, İyileştirme ve Kanıt

Odak: Birim hangi paydaş için hangi değeri tasarlıyor, iletiyor, sunuyor ve deneyimi yönetiyor?

Gözden geçirme ve iyileştirme

- Memnuniyet, süreç performansı, erişim, şikâyet/öneri, katılım ve hizmet kalitesi sonuçları değerlendirilir.
- Paydaş beklentisi veya düşük performans görülen alanlar tasarım/hizmet/iletişim iyileştirmesine çevrilir.

Kanıt seti

- Kanıt: Değer haritası, süreç kartı, hizmet standardı, MYS, web/haber, danışma kurulu, iyileştirme planı.
- Canlı gösterim varsa ilgili sistem ekranı hazır tutulur.
- Kanıtlar güncel, erişilebilir ve birimle ilişkilendirilmiş olmalıdır.





Kriter 5 — Performans ve Dönüşüme Yön Verme | Yaklaşım ve Yayılım

Odak: Bugünkü performansı yönetmek ve geleceğe dönük dönüşümü aynı anda yürütmek.

Yaklaşım: Birim neyi anlatacak?

- 5.1 Performans: Süreç, gösterge, hedef, risk, faaliyet ve iyileştirme ilişkisi kurulur.
- 5.2 Dönüşüm: Gelecek ihtiyaçlarına göre süreç/hizmet/program/organizasyon güncellenir.
- 5.3 İnovasyon ve teknoloji: Dijital araçlar, otomasyon, yapay zekâ, BKYS, AYDEP, UNİS kullanılır.
- 5.4 Veri ve bilgi: Kararlar güvenilir veri, analiz, raporlama ve kurumsal hafızaya dayanır.
- 5.5 Varlık ve kaynak: İnsan, mali, fiziksel, teknolojik ve bilgi varlıkları etkin yönetilir.

Yayılım: Birimde nasıl uygulanıyor?

- Performans yönetimi birim süreçlerine, hedeflerine, toplantılarına ve BKYS izleme ekranlarına yayılır.
- Dönüşüm uygulamaları eğitim, pilot uygulama, kullanıcı geri bildirimi ve iyileştirme planlarıyla desteklenir.
- Kaynak yönetimi bütçe, satın alma, bakım, kalibrasyon, enerji, envanter ve insan kaynağı planlarıyla görünür olur.



Kriter 5 — Performans ve Dönüşüme Yön Verme | Gözden Geçirme, İyileştirme ve Kanıt

Odak: Bugünkü performansı yönetmek ve geleceğe dönük dönüşümü aynı anda yürütmek.

Gözden geçirme ve iyileştirme

- Hedef-sapma, risk, faaliyet tamamlanma, iyileştirme kapanma ve sistem kullanım sonuçları izlenir.
- Veri bulgusu karar, kaynak tahsisi, süreç değişikliği veya iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülür.

Kanıt seti

- Kanıt: BKYS gösterge/risk/iyileştirme ekranları, bütçe kayıtları, sistem raporları, bakım/kalibrasyon, eğitim kayıtları.
- Canlı gösterim varsa ilgili sistem ekranı hazır tutulur.
- Kanıtlar güncel, erişilebilir ve birimle ilişkilendirilmiş olmalıdır.



Kriter 6 — Paydaş Algıları: en fazla 15 grafik

Algı sonuçları eğilim, hedef, kırılım, karşılaştırma ve iyileştirme bağlantısıyla verilir.

Önerilen grafik seti

- 6.1 Öğrenci/hizmet alan genel memnuniyeti
- 6.1 Danışmanlık veya hizmete erişim memnuniyeti
- 6.1 MYS başvuru/çözüm memnuniyeti
- 6.2 Çalışan memnuniyeti
- 6.2 Kurum kültürü algısı
- 6.2 Liderlik algısı
- 6.2 Eğitim ve gelişim algısı
- 6.3 Danışma kurulu/dış paydaş memnuniyeti
- 6.3 İş birliği deneyimi
- 6.4 Toplumsal katkı memnuniyeti
- 6.4 Faaliyet etki algısı
- 6.5 Tedarikçi memnuniyeti
- 6.5 Tedarikçi iletişim/şeffaflık algısı
- 6.5 Ortak başarı algısı
- 6.x Birime özgü kritik paydaş algısı

Grafik standardı

- Her grafik en az 3 yıllık eğilim göstermelidir.
- Varsa hedef, kıyaslama ve birim kırılımı eklenir.
- Grafik altında bir cümlelik yorum yer alır.
- Düşük sonuç mutlaka iyileştirme planına bağlanır.
- Kriter 3 paydaş ilişki yaklaşımıyla bağlantı kurulmalıdır.



Kriter 6 — Sunumda nasıl anlatılacak?

Birimler algı sonucunu sadece memnuniyet puanı olarak değil, öğrenme ve iyileştirme girdisi olarak sunmalıdır.

Yaklaşım

- Paydaş grupları tanımlı mı?
- Algı hangi yöntemle ölçülüyor?
- MYS/anket/odak grup/veri analitiği kullanılıyor mu?

Yayılım

- Hangi paydaşlara uygulanıyor?
- Katılım oranı ve temsil yeterli mi?
- Bölüm/program/hizmet kırılımı var mı?

İyileştirme ve kanıt

- Sonuç hangi kurulda ele alındı?
- Hangi karar veya faaliyet oluştu?
- Önce/sonra etkisi gösteriliyor mu?
- Kanıt: anket raporu, MYS raporu, toplantı tutanağı, iyileştirme kaydı.





Kriter 7 — Stratejik ve Operasyonel Performans: en fazla 20 grafik

Grafikler stratejik hedef, süreç, faaliyet, risk ve iyileştirme bağlantısıyla verilmelidir.

Önerilen ÖRNEK grafik seti

- 1 Öğrenci/çalışan/mezun katılımı
- 2 Danışma kurulu öneri gerçekleşmesi
- 3 MYS çözüm süresi
- 4 Paydaş önerisinden doğan iyileştirme
- 5 Bütçe gerçekleşme
- 6 Yatırım/harcama gerçekleşme
- 7 Dış kaynaklı proje bütçesi
- 8 Gelir veya kurumsal katkı
- 9 Kaynak kullanım verimliliği
- 10 Stratejik PG gerçekleşme
- 11 Süreç performansı
- 12 Faaliyet tamamlanma oranı
- 13 Risk eylem planı gerçekleşme
- 14 İyileştirme kapanma oranı
- 15 Dijital sistem kullanım
- 16 Enerji tüketimi
- 17 Atık/geri dönüşüm
- 18 Erişilebilirlik
- 19 Sürdürülebilir satın alma
- 20 SKA ilişkili faaliyet/çıktı

Sunum standardı

- Her grafik: hedef, gerçekleşme, eğilim ve sapma yorumu içerir.
- Sonuç hangi sürecin veya faaliyetin çıktısıdır?
- Sonuç hangi paydaş algısıyla ilişkilidir?
- Kötüleşen sonuç saklanmaz; iyileştirme planı ile açıklanır.
- Mümkünse kıyaslama veya önce/sonra etkisi eklenir.



Kriter 7 — Birim performans hikâyesi nasıl kurulacak?

Performans grafiği, tek başına sonuç değil; yönetim kararına ve iyileştirmeye giden kanıttır.

1. Sonuç

- Gösterge adı ve amacı
- Hedef ve gerçekleşme
- 3 yıllık eğilim
- Birim/kırılım karşılaştırması

2. Analiz

- Sapma nedeni
- Paydaş etkisi
- Risk veya fırsat
- Kaynak ve süreç etkisi

3. İyileştirme

- Alınan karar
- Planlanan/bitirilen faaliyet
- İyileştirme sonrası beklenen etki
- Kanıt: BKYS, kurul kararı, faaliyet raporu, grafik, iyileştirme kaydı.



Birim kanıt paketi örnekleri: sunuma eklenmeden hazır tutulacaklar

Değerlendirici istediğinde canlı sistem veya dosya üzerinden doğrulanabilir kanıt gösterilmelidir.

Kurumsal kanıtlar

- Stratejik Plan ve izleme raporları
- KİDR, iç değerlendirme, YGG
- BKYS süreç/performans/risk/iyileştirme
- Politika, yönerge, prosedür, talimat
- Akreditasyon, ödül, dış değerlendirme

Birim kanıtları

- Birim öz değerlendirme raporu
- Birim hedefleri ve göstergeleri
- Kurul/komisyon/toplantı tutanakları
- Paydaş ve danışma kurulu kayıtları
- Birim iyileştirme planları

Sonuç kanıtları

- Anket ve MYS raporları
- Performans grafikleri
- Hedef-sapma analizleri
- Karşılaştırma/kıyaslama verisi
- İyileştirme sonrası sonuçlar



Saha görüşmesinde cevap verme biçimi

Her cevap kısa, somut, kanıtlı ve birim uygulaması üzerinden verilmelidir.

Cevap kalıbı

- Yaklaşımımız: “Bu konuda üniversite/birim yaklaşımımız şudur...”
- Yayılımımız: “Bunu birimimizde şu süreç ve paydaşlarda uyguluyoruz...”
- Değerlendirmemiz: “Sonuçları şu gösterge/anket/raporla izliyoruz...”
- İyileştirmemiz: “Bu bulguya göre şu iyileştirmeyi yaptık/yapıyoruz...”
- Kanıtımız: “Bunu BKYS/MYS/AYDEP/UNİS ve şu kayıtlarla gösterebiliriz...”

Kaçınılacak anlatım

- “Biz zaten yapıyoruz.”
- Kanıtsız genel faaliyet anlatımı.
- Çok uzun tarihçe veya mevzuat okuma.
- Grafikte hedef/eğilim olmaması.
- İyileştirme bağlantısı kurulmadan sadece sonuç gösterilmesi.





Birim teslim kontrol listesi

Sunumdan önce birim yöneticisi tarafından kontrol edilecek maddeler.

Kontrol maddesi	Durum
Her kriter için yaklaşım ve yayılım ayrı yazıldı mı?	☐
Gözden geçirme ve iyileştirme bağlantısı kuruldu mu?	☐
Kriter 6 için ilgili algı grafikleri eklendi mi?	☐
Kriter 7 için performans grafikleri hedef/eğilim/sapma ile verildi mi?	☐
Kanıtlar güncel, erişilebilir ve doğrulanabilir mi?	☐
Canlı gösterilecek BKYS/MYS/AYDEP/UNİS ekranları hazır mı?	☐
Eksik kanıtlar ve acil iyileştirmeler belirlendi mi?	☐
Saha görüşmesine cevap verecek kişiler (Yönetici, Çalışan, Öğrenci) belirlendi mi?	☐