

# KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI (MERLAB) 2024 YILI BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

## A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

### *A.1 Liderlik ve Kalite*

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, yönetim ve organizasyon yapısını sürekli geliştirerek izlenebilir bir liderlik ve kalite sistemi benimsemiştir. Kalite yönetimi, üst yönetimden başlayarak tüm personelin katılımını esas alan bir anlayışla yürütülmektedir. Müdürlük bünyesinde kalite politikaları güncellenmekte, kalite hedefleri her yıl yeniden belirlenmekte ve tüm birim çalışanlarının katılımı ile değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. 2024 yılı içinde iç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzluklar başarıyla kapatılmış; düzeltici ve önleyici faaliyetler etkin şekilde yürütülmüştür.

### *A.2 Yönetişim Modeli ve İdari Yapı*

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, Kastamonu Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı olarak faaliyet göstermekte olup 1 Müdür, 3 Müdür Yardımcısı ve 20'den fazla akademik/idari personel ile hizmet vermektedir. İdari yapı; analiz ve araştırma laboratuvarlarını kapsayan organizasyon şeması, yetki-görev tanımları ve komisyonlarla desteklenmektedir. Yönetim kurulu toplantıları ve iç kalite komisyonları düzenli olarak toplanmakta; alınan kararlar kurumsal hafızada kayıt altına alınmaktadır.

### ***A.3 İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları***

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına uygun kalite yönetim sistemine sahiptir. İç tetkikler, yeterlik testleri, geri bildirim anketleri ve düzeltici faaliyetler ile kalite döngüsü etkin biçimde işletilmektedir. 2024 yılı iç tetkiklerinde tespit edilen 6 uygunsuzluk için 6 düzeltici faaliyet gerçekleştirilmiş ve kapanışları başarıyla tamamlanmıştır.

### ***A.4 Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik***

#### **Olgunluk Düzeyi: 5**

MERLAB, hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerini benimseyerek tüm faaliyetlerini web sitesi ve sosyal medya üzerinden kamuoyuna açık biçimde paylaşmaktadır. 2024 yılında 123 adet müşteri memnuniyet anketi uygulanmış, genel memnuniyet oranı %90'ın üzerinde gerçekleşmiştir. Gelen 2 adet şikâyet uygun prosedürler çerçevesinde değerlendirilerek çözümlenmiştir.

## **B. MİSYON, VİZYON VE STRATEJİK AMAÇLAR**

### ***B.1 Misyon, Vizyon ve Kalite Politikaları***

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB'ın misyonu; Kastamonu Üniversitesi'nde temel uygulamalı ve disiplinler arası alanlardaki araştırma ve geliştirme faaliyetlerini merkezi bir organizasyon çerçevesinde birleştirerek, üniversitenin tüm birimlerinden gelen akademisyen, yüksek lisans ve doktora öğrencilerine ileri teknoloji destekli analiz, test ve Ar-Ge hizmeti sunmak; bilimsel araştırmayı desteklemek ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlamaktır. Ayrıca, sanayi, kamu kurumları ve diğer dış paydaşlarla ortak projeler geliştirerek disiplinler arası işbirliği ortamı oluşturmak; bilimsel çalışmalarda kalite ve verimliliği artırmaktır.

Vizyonu; Kastamonu Üniversitesi'nin bilimsel literatürdeki saygınlığını artırarak daha üst seviyelere taşımak, sanayi-üniversite işbirliği çerçevesinde çeşitli sanayi ve özel kuruluşlara hizmet vererek bölge ekonomisine katkı sağlamak, bilim ve teknolojinin gelişmesi için ileri düzeyde araştırmalara olanak tanıyan sürdürülebilir altyapılar kurmak, bilimsel bilgi üretmek ve teknolojiye dönüşüm fırsatları sunmaktır.

Kalite politikası; ISO 17025 standardına uygun olarak kalite yönetim sisteminin tüm personelin katılımı ile sürdürülebilirliğini sağlamak, tarafsızlık, gizlilik ve çevresel duyarlılığı gözetmek, laboratuvarlar arası karşılaştırma testleri ve sertifikalı referans malzemeler kullanarak sonuçların güvenilirliğini artırmaktır.

## ***B.2 Stratejik Amaç ve Hedefler***

### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, 2024-2025 dönemi için somut ve ölçülebilir stratejik hedefler belirlemiştir. Bu hedefler; hizmet kalitesinin artırılması, analiz parametrelerinin çeşitlendirilmesi, altyapı geliştirme ve kurumsal görünürlüğün artırılması doğrultusundadır.

2024 yılında:

- 12.704 analiz gerçekleştirilmiş ve 1.972.261,77 TL analiz geliri elde edilmiştir.
- Toprak ve Elementel Analiz Laboratuvarları başta olmak üzere talep artışıyla iş hacmi genişlemiştir.
- TÜRKAK denetimi başarıyla tamamlanmış, mevcut kapsam korunmuş ve kapsam genişletme hedefleri belirlenmiştir.
- Polen ve askıda katı madde analizleri için yeterlik testlerinden başarılı sonuçlar alınmış, 2025 yılında akreditasyon başvurusu planlanmıştır.
- Yeni cihaz yatırımı olarak bir nötralizasyon ünitesi alımı gerçekleştirilmiş, elektrik altyapısı güçlendirilmiştir.

2025 yılı hedefleri:

- Laboratuvar kapasitesinin artırılması,

- Personel sayısının güçlendirilmesi,
- Akreditasyon kapsamının genişletilmesi,
- Paydaş analizleri ile hizmet kalitesinin yükseltilmesi,
- Üniversite içi/dışı proje ortaklıklarının sayısının artırılmasıdır.

## C. YÖNETİM SİSTEMLERİ VE SÜREÇLER

### *C.1 Süreç Yönetimi*

#### **Olgunluk Düzeyi: 5**

MERLAB'da süreç yönetimi, kalite yönetim sistemine entegre bir yapıda yürütülmektedir. Tüm analiz başvuru, kabul, ön değerlendirme, test, raporlama, arşivleme ve faturalandırma süreçleri tanımlı prosedürler ile LABSİS otomasyon sistemi üzerinden dijital olarak yönetilmektedir. Bu sistem sayesinde analiz takibi şeffaf biçimde yapılmakta, hizmet süresi izlenebilmekte ve geriye dönük tüm işlem kayıtlarına güvenli biçimde ulaşılabilmektedir.

Personel görevlendirmeleri, eğitim planlamaları ve görev yetkilendirmeleri de süreç bazlı dokümanlarla desteklenmekte; görev tanımları her yıl yeniden gözden geçirilerek performans izleme sistemine entegre edilmektedir. Kalite dokümantasyon yönetimi NAS tabanlı sistemde gerçekleştirilmekte olup, tüm iç tetkik, düzeltici/önleyici faaliyet, müşteri geri bildirim ve yeterlik testi sonuçları dijital ortamda arşivlenmektedir.

Satın alma ve tedarik süreçleri, TS EN ISO/IEC 17025 ve 9001 standartları doğrultusunda planlı yürütülmekte; tedarikçilerin performans değerlendirmesi yıllık bazda yapılmakta ve uygun olmayan ürün/hizmet durumları için düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır. Ayrıca cihaz bakımı, kalibrasyon ve servis talepleri de sistematik bir prosedüre bağlanmış, sözleşmeli hizmet alımı süreçleri standartlaştırılmıştır.

Bunlara ek olarak, analiz verileri ve müşteri bilgilerinin güvenliği için veri erişim yetkilendirmesi ve veri bütünlüğünü sağlayan yedekleme sistemleri mevcuttur. 2024

yılında yapılan sistem güncellemeleri ile bilgi güvenliği ve süreç izlenebilirliğinde önemli iyileştirmeler sağlanmıştır.

MERLAB'da tüm yönetim sistemleri; sürdürülebilir kalite, izlenebilirlik, verimlilik ve tarafsızlık ilkeleri doğrultusunda sürekli geliştirilmekte ve her yıl yapılan YGG toplantılarında performans raporlarıyla değerendirilmektedir. ve kabul süreçleri, LABSİS otomasyon yazılımı üzerinden dijital olarak yürütülmektedir. Kalite dokümanları NAS sistemiyle yedeklenmekte, personel görevlendirmeleri, eğitim planlamaları ve performans izlemeleri süreç temelli olarak yürütülmektedir.

## **D. PAYDAş KATILIMI**

### ***D.1 İ ve Dış Paydaş Katılımı***

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, kamu kurumları, özel sektör kuruluşları, niversite birimleri, akademisyenler ve öğrencilerle düzenli olarak etkileşim kurarak paydaş katılımını güçlendirmektedir. 2024 yılında çeşitli kamu kurumları ve özel sektör temsilcileriyle analiz hizmetleri, danışmanlık ve proje bazlı iş birlikleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca ğrenci kulüpleri ve akademik danışmanlık birimleriyle ortak etkinlikler düzenlenmiş, teknik gezi ve bilgilendirme sunumları gerçekleştirilmiştir.

MERLAB tarafından uygulanan müşteri memnuniyeti anketleri, i ve dış paydaşların geri bildirimlerini toplamak amacıyla yapılandırılmıştır. 2024 yılı içerisinde 123 adet müşteri memnuniyet anketi toplanmıştır. Anketlerde katılımcılara hizmet kalitesi, iletişim, raporlama süresi, analiz ücretleri gibi kriterlerde 1-5 arasında puan vermeleri istenmiş, ortalama memnuniyet puanı 4,44 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet 4,54 puan ile personel tutum ve davranışlarında, en düşük memnuniyet ise 3,89 puan ile analiz ücretlerinin uygunluğu konusunda lmştr.

Bu veriler kalite yönetim sistemine entegre edilerek YGG toplantılarında değerlendirilmekte; şikâyet sistemine düşen bildirimlerle birlikte hizmet iyileştirme planları oluşturulmaktadır. Anket sonuçları doğrultusunda 2025 yılı için fiyatlandırma ve iletişim süreçlerinde sadeleştirme hedeflenmiştir.

## **E. EĞİTİM VE ÖĞRETİM**

### ***E.1 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek***

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, Kastamonu Üniversitesi bünyesindeki lisans ve lisansüstü programların eğitim-öğretim süreçlerine doğrudan katkı sunmaktadır. Laboratuvar altyapısı; tez çalışmaları, proje yürütücülüğü, uygulamalı dersler ve staj faaliyetleri için aktif olarak kullanılmaktadır.

2024 yılı içerisinde:

- 5 farklı fakülte ve enstitüden toplam 87 öğrenciye uygulamalı eğitim ve cihaz kullanım desteği sağlanmıştır.
- 3 farklı programda yürütülen "Araştırma Yöntemleri" ve "Uygulamalı Analiz Teknikleri" dersleri kapsamında merkez altyapısı kullanılmıştır.
- 6 yüksek lisans ve doktora öğrencisi tez çalışmaları kapsamında analiz hizmeti almıştır.
- 2 farklı öğrenci topluluğuna yönelik teknik gezi ve laboratuvar tanıtımı yapılmıştır.

Ayrıca merkez personeli tarafından yürütülen "Temel Laboratuvar Güvenliği", "Kalite Yönetim Sistemleri" ve "Akredite Analiz Prosedürleri" konulu seminerler ile öğrencilere kalite ve güvenlik bilinci kazandırılmıştır. Bu seminerlere toplamda 110 öğrenci katılım sağlamıştır.

MERLAB, öğrenci merkezli bilimsel gelişimi desteklemek amacıyla stajyer kabul süreçlerini şeffaf ve planlı biçimde yürütmekte; laboratuvarlarda görev alan öğrenciler için görev tanımı, eğitim planı ve performans izleme sistemi uygulamaktadır.

## **F. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME**

### ***F.1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi***

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, toplamda 17 analiz ve 9 araştırma laboratuvarı ile üniversite bünyesinde yürütülen bilimsel araştırmalara ve dış paydaşlı projelere destek sağlamaktadır. Merkez, TÜBİTAK, Avrupa Birliği (HORIZON Europe), BAP ve SANTEZ projelerinde aktif rol almakta; araştırmacılara numune hazırlama, cihaz kullanım eğitimi ve analiz planlaması gibi konularda teknik danışmanlık sunmaktadır. 2024 yılı içerisinde araştırmacılara verilen hizmet sayısı artış göstermiş, özellikle yüksek lisans ve doktora tezlerinde merkez altyapısı daha etkin şekilde kullanılmıştır.

Ayrıca MERLAB, proje çağrılarında araştırmacılara teknik fizibilite sunmakta, metot önerileri ve analiz maliyetlendirme süreçlerinde destek vermektedir. 2024 yılında başvuru sürecine destek verilen 11 akademik proje ve 7 lisansüstü tez çalışması mevcuttur. En çok destek sağlanan analiz türleri; elementel analiz, FTIR spektroskopisi, GC-MS, HPLC ve toprak analizleri olmuştur.

### ***F.2 Araştırma Performansının İzlenmesi***

#### **Olgunluk Düzeyi: 4**

MERLAB, araştırma faaliyetlerinin etkinliğini yıllık performans göstergeleri ile izlemekte ve YGG toplantılarında değerlendirmektedir. 2024 yılında merkez altyapısıyla desteklenen:

- 2 adet BAP projesi,
- 1 adet TUBİTAK 1002 projesi,
- 4 adet yüksek lisans tezi,
- 3 adet doktora tezi tamamlanmıştır.

Ayrıca analiz süreçlerinin kalitesini artırmak amacıyla 2 farklı BIPEA yeterlik testine katılım sağlanmış, akreditasyon kapsamı dışında kalan analizlerde de başarı elde edilmiştir. Bu başarılar ilerleyen dönemlerde akreditasyon başvurusuna temel oluşturacak şekilde arşivlenmiş ve kalite göstergeleri kapsamında değerlendirilmiştir. 2024 yılı itibarıyla MERLAB altyapısıyla ilişkili 7 adet bilimsel makale yayınlanmış, 4 ulusal bildiride merkezin adı geçmiştir.

MERLAB, araştırma performansını cihaz kullanım sıklığı, hizmet verilen araştırmacı sayısı, desteklenen proje türleri ve yayın çıktıları bazında düzenli olarak raporlamakta; bu verileri kalite yönetimi ve stratejik planlama süreçlerine entegre etmektedir.

## **G. TOPLUMSAL KATKI**

### ***G.1 Toplumsal Katkı Süreçleri ve Kaynaklar***

#### **Olgunluk Düzeyi: 5**

MERLAB, üniversitenin üçüncü görev alanı olan topluma hizmet kapsamında önemli işlevler üstlenmektedir. Özellikle yerel ve bölgesel kalkınmaya yönelik analiz hizmetleri, danışmanlıklar, eğitim faaliyetleri ve sosyal sorumluluk etkinlikleri aracılığıyla çok yönlü bir katkı modeli benimsemektedir. 2024 yılında:

- İl Tarım ve Orman Müdürlüğü, Halk Eğitim Merkezi ve çeşitli belediyeler ile iş birlikleri gerçekleştirilmiştir.
- Çiftçilere yönelik toprak analiz bilgilendirme seminerleri düzenlenmiş ve 80'in üzerinde kişiye yüz yüze hizmet verilmiştir.
- Lisans öğrencilerine yönelik 4 teknik gezi ve 3 tanıtım semineri gerçekleştirilmiştir.
- Lise düzeyindeki öğrencilere yönelik kariyer farkındalık etkinlikleri yapılmıştır.
- MERLAB'ın tanıtımı amacıyla 2 kamu fuarına katılım sağlanmıştır.

Engelli bireylerin laboratuvara erişimini artırmak amacıyla yürütülen erişilebilirlik çalışmaları neticesinde 2024 yılı içerisinde bina çevresi yeniden düzenlenmiş, yönlendirme levhaları, asansör sistemleri ve rampa tasarımları güncellenmiş ve "Turuncu Bayrak" ödülüne layık görülmüştür.

## ***G.2 Toplumsal Katkı Performansının İzlenmesi***

### **Olgunluk Düzeyi: 4**

Toplumsal katkı performansı, analiz sayıları, etkinlik ve eğitim katılım raporları, paydaş anketleri, sosyal medya etkileşimleri ve kamu bilgilendirme faaliyetleri ile izlenmektedir. 2024 yılı itibarıyla:

- 6 kamu kurumuna düzenli analiz hizmeti verilmiş,
- 3 kurumla danışmanlık protokolü imzalanmış,
- Toplum yönelimli analizlerin toplam analiz sayısına oranı %18,3 olarak gerçekleşmiştir.

Bu göstergeler her yıl YGG toplantı raporlarında toplanmakta, üniversitenin stratejik planlama süreçlerine veri sağlamaktadır. 2025 yılı için topluma yönelik proje ve etkinliklerin sayısının artırılması, kurumlar arası protokol sayısının genişletilmesi ve sosyal sorumluluk temelli projelerin desteklenmesi hedeflenmektedir.

Toplumsal katkı göstergeleri; analiz sayıları, müşteri memnuniyet anketleri, iş birliği protokolleri ve kamu bilgilendirme toplantıları ile düzenli olarak izlenmekte, YGG toplantı raporlarına entegre edilmektedir.

---

Bu rapor, Kastamonu Üniversitesi MERLAB'ın kalite yönetimi, stratejik gelişimi ve kurumsal performansını bütüncül olarak değerlendirmektedir.