

ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ  
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Kalite Sunumu

Öğr. Gör. Batuhan KIZILIŞIK  
Dr. Mehmet Nurettin ALABAY

ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ  
Kalite Koordinatörlüğü

Sunum, kalite güvencesi ve değerlendirme süreçlerinin nasıl yönetileceği, izleneceği ve iyileştirileceğine dair detaylı bilgiler sunarak kurum içi kalite kültürünün yaygınlaştırılmasını amaçlamaktadır.

1

Join at menti.com | use code 7759 6061

Kalite nedir?  
0 responses  
Tek kelime ile Kaliteyi anlatır mısınız?

menti.com  
7759 6061

QR code

AGÜ

2

İçindekiler

- Kalite Nedir?
- Yükseköğretimde Kalite
- AGÜ Kalite Politikası
- AGÜ Hangi Aşamada?
- AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri
- PUKÖ Döngüsü
- KİDR (Kurum İçi Değerlendirme Raporu)
- BİDR (Birim İçi Değerlendirme Raporu)
- Kanıtlar

AGÜ

3

Kalite nedir?

1. Bölüm:  
Kalite Nedir?

AGÜ

4

Kalite Nedir?

- İhtiyaçları karşılama kabiliyeti
- Beklentilerin karşılama derecesi
- Kullanıma uygunluk
- Gerekliliklere uygunluk
- Gerekliliği karşılayabilme
- İsteklere uygunluk derecesi

• "Kalite asla bir tesadüf değildir." ~ John Ruskin

AGÜ

5

Kalite Nedir?

- Kalite denildiğinde genellikle "ürün ve hizmet kalitesi" anlaşılıyor. Oysa ürün kalitesini ortaya çıkaran birçok unsur bulunmaktadır ve tüm bu unsurlar, başlı başına kalitenin birer boyutunu oluşturmaktadır.
- Ürün kalitesi aslında sonuç.
- Liderlik kalitesi,
- Yönetim kalitesi,
- İnsan kalitesi,
- Sistem kalitesi,
- Süreç kalitesi,

AGÜ

6

## Kalite Kimin İşi?



7



## Geleneksel ve yeni kalite anlayışı.



8

## Geleneksel Anlayış



HATA  
YAKALAMAK



9

## Kalite Kontrol

- “Bir ürün veya hizmetin tanımlanmış
- gereksinimleri karşılayıp karşılamadığının
- tespitinde kullanılan teknikler ve uygulanan
- faaliyetler”



10

## Yeni Anlayış

HATALARI  
ÖNLEMEK



11

## Kalite Güvencesi

- “Bir ürün veya hizmete ilişkin tanımlanmış
- gereksinimlerin karşılanmasını yeterli derecede
- güvence altına almak için gerekli olan tüm
- planlanmış ve sistematik faaliyetler
- bütünüdür”



12

## AGÜ Kalite Güvence Politikası

### AGÜ kalite politikasının temel ilkeleri,

1. Başta öğrenciler olmak üzere, iç ve dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması,
2. Tüm işlemlerin süreç odaklı olarak yürütülmesi ve yönetilmesi,
3. Tüm paydaşların katılımıyla sürekli iyileştirme ve süreçlerinin geliştirilmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi,
4. Akreditasyon, iç ve dış denetim mekanizmalarının sürdürülebilirliğinin sağlanması,
5. Kaynakların değer odaklı ve etkin kullanılmasıdır.



13

## Yükseköğretimde Kalite

- Kalite güvencesi sistemi; yükseköğretim kurumlarının
  - misyon ve hedeflerine uygun,
  - uluslararası ölçütlerle uyumlu,
  - ulusal ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilmiş,

eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerini planlama ve uygulama esaslarının tümü.



14

## AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri

- Times Higher Education (THE) World University Ranking (WUR) ve THE IMPACT Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- QS WUR, Europe ve Sustainability Rankings Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- Round University Ranking (RUR) Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- U-Multirank Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,



15

## AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri

- Kalite El Kitabı Oluşturulması ve Geliştirilmesi,
- Birim Faaliyet Raporlarının Hazırlanması,
- İç ve Dış Paydaş, Akademik ve İdari Personel, Öğrenci ve Mezun Genel Memnuniyet Anketlerinin Uygulanması ve Sonuçlarının Raporlanması.



16

## AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri

- Yüksek Öğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Kurum İç Değerlendirme Raporu (KIDR)'nin Hazırlanması,
- Yüksek Öğretim Verilerinin YÖK/YÖKAK için hazırlanıp sisteme girilmesi,
- YÖK İzleme ve Değerlendirme Kriterleri'nin Hazırlanması,
- Birimlerin Kalite Süreçlerinin Değerlendirilmesi ve Raporlanması,



17

## AGÜ Hangi Aşamada?

- 2023 Koşullu Akreditasyon Kararı
- 2022 YÖKAK Dış Değerlendirme Programı
- 2020 İzleme Programı (Ara Dış Değerlendirme)
- 2017 Dış Değerlendirme Programı
- 2015'ten itibaren her yıl KIDR hazırlanmaktadır.



18

## 2. Bölüm: KİDR / BİDR'ı anlama

- Her yıl, önceki takvim yılı verilerinden hazırlanan BİDR'lar ve BİDR'ların konsolide edilmesiyle oluşturulan KİDR YÖKAK'a sunulur.
- BİDR ve KİDR buzdağının görünen kısmı iken; görünmeyen kısmında;
  - YÖKAK Kurumsal Değerlendirme,
  - Kurumsal İzleme,
  - Kurumsal Akademi
- Gibi pek çok diğer uygulamalara temel teşkil eder.




19


## Malzemeler:

- Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu ([kalite.agu.edu.tr](http://kalite.agu.edu.tr))
- Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu ([kalite.agu.edu.tr](http://kalite.agu.edu.tr))
- Kantırları yüklemek için açılmış [www.depo.agu.edu.tr](http://www.depo.agu.edu.tr) hesabı

Yükseköğretim Kalite Kurulu  
ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ  
KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (KİDR) HAZIRLAMA KILAVUZU (SÜRÜMLÜ 3.2 (2024))  
DEĞERLENDİRME RAPORU YAZIM ŞABLONU (SÜRÜMLÜ 3.2)

AGU Depo oturumu aç


Hesap adı ya da e-posta adresi



20

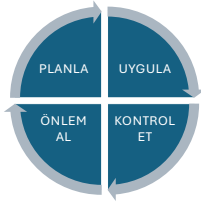
## YÖKAK'ın Beklentileri Nelerdir?

- PUKÖ Döngüsünün tüm süreçlere uygulanması,
- Stratejik planla entegre, süreç odaklı bir kalite güvence sisteminin geliştirilmesi,
- Süreçlere paydaş katılımının sağlanması,
- Sistematiik izleme ve iyileştirmelerin yapılması,
- Kurum İç Değerlendirme Raporlarının her yıl, bir önceki yılın faaliyetleriyle ilgili olarak hazırlanması.




21

Yükseköğretim Kalite Kurulu, yayımlanmış olduğu yönetmelik ve kılavuzlarda, kalite güvencesi sistemine etkinlik kazandırılması için 4 aşamalı PUKÖ döngüsünün kurum genelinde uygulanmasını önermektedir.



PUKÖ Döngüsü



22

## YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı



Örnek Gösterilebilir

- İçselleştirilmiş, sistematiik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

- Ölçüt Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Planlama ve Uygulama

- Ölçüt Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamaların bazı sonuçları elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Planlama

- Ölçüt Planlama (tanımlı süreçler) bulunmaktadır, ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmen uygulamalar bulunmaktadır.

Çalışma Bulunmamaktadır

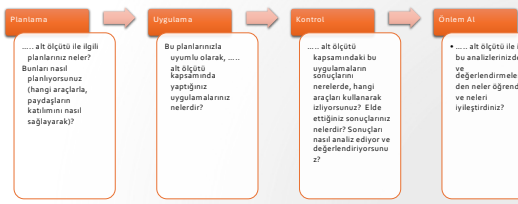
- Ölçüt Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

Şekil 1. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarında Alt Ölçütlerin Olgunluk Düzeyinin Değerlendirilmesi



23

## KİDR/BİDR Alt Ölçütlerine Nasıl Cevap Verilir?




Planlama

Uygulama

Kontrol

Önlem Al

Rapor, bu 4 sorunun her bir alt ölçüt başında cevabını içermelidir.



24

## Kurumsal İç Değerlendirme Raporunun Amacı

- Kurumun kendi **güçlü ve gelişmeye açık** yönlerini tanınmasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamak,
- Kurumsal dış değerlendirme sürecine temel teşkil edecek şekilde; kurumun eğitim, araştırma, yönetim ve topluma katkı süreçlerinde uyguladığı iç kalite güvence sistemi hakkında **kanıt dayalı bilgi sahibi** olmak,
- Kurumdaki **kalite kültürünün yaygınlaşma ve içselleşme** düzeyi hakkında bilgi sahibi olmaktr.



25

## Kurumsal İç Değerlendirme Ölçütleri (Sürüm 3.2)

A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite	B. Eğitim ve Öğretim	C. Araştırma ve Geliştirme	D. Toplumsal Katkı
A.1. Liderlik ve Kalite A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar A.3. Yönetim Sistemleri A.4. Paydaş Katılımı A.5. Uluslararasılaşma	B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme) B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri B.4. Öğretim Kadrosu	C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları C.2. Araştırma Yetkinliği, İş Birlikleri ve Destekler C.3. Araştırma Performansı	D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları D.2. Toplumsal Katkı Performansı

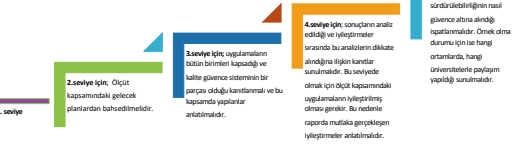
4 Başlık, 14 Ölçüt, 46 Alt Ölçüt bulunmaktadır.



26

## Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Rubrik) Alt Ölçütlerin Olgunluk Seviyesi

Her bir olgunluk seviyesi için KİDR'de mutlak olması gereken açıklamalar şunlardır;



Her bir olgunluk seviyesi bir basamak ve bir önceki seviye tamamlandıktan sonra bir sonraki seviyeye geçebilir. Örneğin; planlama olmayan bir uygulamada 4. seviyede olmak mümkün değildir.



27

## BİDR Nasıl Anlaşılmalıdır?

Birimlerin;

- Değerleri, misyon ve hedefleriyle uyumlu olarak; Liderlik ve kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı süreçlerinde sahip olduğu kaynakları ve yetkinlikleri nasıl **planladığı, uyguladığı** ve yönettiği,
- Birim genelinde ve süreçler bazında **izleme ve iyileştirmelerin** nasıl gerçekleştirildiği,
- Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine **paydaş katılımının** ve kapsayıcılığın nasıl sağlandığı,
- İç kalite güvencesi sisteminde **güçlü ve iyileşmeye açık** alanların neler olduğu,
- Gerçekleştirilmeyen iyileştirmelerin nedenleri, sorularını **kanıt dayalı olarak** yanıtlaması beklenmektedir.



28

## Ölçüt ve Alt Ölçütler

Tablo 1. KİDR yazımında başlık, ölçüt ve alt ölçütlerin ilişkilendirilmesi örneği

Başlık	B. Eğitim ve Öğretim	Başlıklar altında ölçütler ve alt ölçütler yer almaktadır.
Ölçüt	B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	Rapor yazımı ölçütler bazında gerçekleştirilecektir.
Alt Ölçüt	B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi	Alt ölçütler, ölçütlerin yazımında esas alınacak ve kanıtlarla desteklenen olgunluk düzeyi KGYBS üzerinden derecelendirilecektir.

- Kimin İç Değerlendirme Raporu Hazırlanacak;
- Her basamak için alt ölçütlerin nasıl ölçüleceği ve değerlendirileceği;
- Bu raporlar yapıldıktan bahsedilen ölçütlerin geri dönüp bildirim süreci;
- Veri alınırken yapılan ve gerekli tablolarda kayıtlara geçirilen uygulamaların detaylı olarak anlatılması;
- Her alt ölçüt için kanıtlanabilir, ölçülebilir, analiz raporları, bulgular vb.;
- Açıklanabilir ve kanıtlanabilir ölçütlerde ölçümün düzenli yapılması.



29

## Kanıt Nelerdir?

- KİDR/BİDR hazırlanması esnasında, ölçütlerin karşılanma düzeyine ilişkin hangi kanıtların beklendiği her alt ölçüt altında bulunan "**kanıtlar**" bölümünde **mutlak** sunulmalıdır.

### Neler Kanıt Olabilir?

- ✓ Web sayfası
- ✓ Toplantı tutanakları
- ✓ Senato, Yönetim Kurulu veya Akademik Kurul kararları
- ✓ İç ve dış paydaşlara ait anket sonuçları, raporları, geri bildirim raporları
- ✓ Stratejik planlar, eylem planları
- ✓ İş akış şemaları
- ✓ Ekler



30

## Kanıtlar Nasıl Sunulmalı?

Raporda yer alabilecek olası ifadeler ve buna karşılık muhakkak sunulması gereken kanıtlar şöyledir;

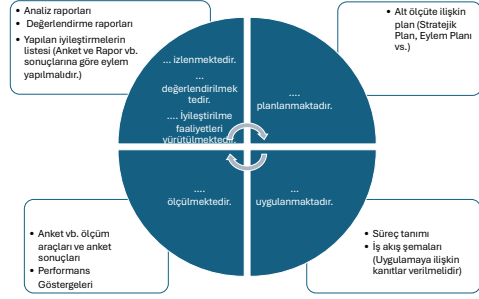
(Eğer) BİDR İfadesi (ise)	(Sunulması gereken) Kanıt (lar)
...plan bulunmaktadır.	(Bahsedilen) Plan
...uygulanmaktadır.	Tanımlı Süreç
...ölçülmektedir.	Anket vb. Ölçüm Araç Sonuçları
...izlenerek değerlendirilmektedir.	Analiz Raporu, Değerlendirme Raporu
...iyileştirilmektedir.	Yapılan İyileştirmelerin Listesi

5 seviyesinde bir uygulamaya için yukarıdaki kanıt çeşidinin **her birinden en az bir kanıt** sunulmuş olması gerekir.



31

## PUKÖ DÖNGÜSÜ ve KANITLAR



32

## BİDR + Kanıtlar

- Her alt ölçüt düzeyinde kanıt kodları ve isimleri, takibi kolaylaştıracak kodlarla birlikte ekte sunulmalı, ilgili kısma sığdırabilmek için küçültülmüş fotoğraf vb. yoluyla rapora eklenmemelidir. (Örn. B.1.5.1.1, B.1.5.1.2, B.1.5.2.1, B.1.5.3.1). Kanıt isimleri alt ölçüte uygun kodlanarak verilmeli, kanıt dosyaları aynı şekilde isimlendirilerek rapor ekinde sunulmalıdır.
- Olgunluk düzeyi (rubrik dereceli derecelendirme puanı), Dereceli Değerlendirme Anahtarındaki açıklamalar ve raporda sunulan kanıtlar çerçevesinde belirlenmelidir.



33

## Nasıl İşletildiği Detayı verilerek Kanıt Sunulmalı

- KİDR/BİDR'da ilgili kısımları hazırlanırken "bu husus kurumumuzda mevcuttur", "bu hususa ilişkin uygulama bulunmaktadır", "birimizde söz konusu sistem bulunmaktadır" şeklinde kısa cevaplar vermek yerine, ilgili sürecin birimde nasıl işletildiğine ve yönetildiğine ilişkin ayrıntıya yer verilmelidir.
- Ayrıca kılavuzda yer alan hususlar dışında dikkat çekilmek istenen kuruma özgü durumlar söz konusu ise bunlara raporda yer verilebilir.



34

## Olgunluk Seviyesi 4 diyebilmek için...

### Olgunluk Seviyesi-4

- Uygulamaların kurumun/birimin geneline yayılmış olması,
- Uygulamadan sonuç elde edilmiş olması,
- Bu sonuçların izleniyor olması,
- İzleme sonuçlarının iç ve dış paydaşlarla birlikte değerlendirilerek uygulamaların iyileştiriliyor olması,
- Tüm bunların kanıtlarda desteklenmesi gerekmektedir.

Sadece uygulama olması veya yeni başlanmış uygulamalar 4 olgunluk seviyesini seçmek için yeterli değildir.



35

## Olgunluk Seviyesi-5

### Olgunluk Seviyesi 5 Problemi !


- Bir uygulamanın (ölçütün) 5 seviyesinde değerlendirilebilmesi için;

- Uygulamaların sistematikliğinin ve sürdürülebilirliğinin (PUKÖ çevriminin birkaç kez kapatılması),
- Uygulamaların kurum genelinde katkı sağladığının ve içselleştirildiğinin,
- Örnek olabileceği durumunun karşılandığının ispatlanması gerekmektedir (Bağımsız bir kurum ya da kuruluş tarafından bu durumun teyit edilmesi)

Planlamada özgün ve yenilikçi bakış açısının olduğu fakat ancak planlama aşamasında kalmış, uygulama 5 seviyesinde değildir! Olgunluk seviyesini değerlendirmek için ortada bir UYGULAMA olması gerekir....



36



**Dinlediğiniz için teşekkürler.**

Soru ve cevaplar

Öğr. Gör. Ömer Batuhan KIZILCIK  
Dr. Mehmet Nurrettin AYLAKCI

ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ  
Kalite Koordinatörlüğü

[ogk@aguniv.edu.tr](mailto:ogk@aguniv.edu.tr)

Ofis: B234  
Dahili Telefon: 7439