



ABDULLAH GÜL
ÜNİVERSİTESİ

ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

“Kalite herkesin sorumluluğudur”

Kalite Koordinatörlüğü

2025



İçindekiler

1	<i>Kalite El Kitabına Giriş</i>	5
1.1	Amaç ve Kapsam	5
1.2	AGÜ Tarihçe	6
1.3	Standart ve Dokümanlar	6
1.4	Kısaltmalar ve Tanımlar	7
1.5	Kuruluş Olarak Abdullah Gül Üniversitesi	7
1.6	AGÜ Organizasyon Şeması	9
1.7	AGÜ Akademik Birimler	9
1.7.1	Fakülteler ve Bölümler	9
1.7.2	Enstitüler ve Programlar	10
1.8	AGÜ İdari Birimler	10
1.8.1	Genel Sekreterliğe Bağlı Birimler	10
1.8.2	Rektörlüğe Bağlı Birimler	11
1.8.3	Rektörlüğe Bağlı Diğer Ofisler	11
1.9	Mevzuat ve Dokümanlar	11
1.10	Kurum İletişim Bilgileri	11
2	<i>AGÜ Stratejik Planında Kalite</i>	12
2.1	Misyon, Vizyon ve Değerler	12
2.1.1	Misyon	12
2.1.2	Vizyon	12
2.1.3	Temel Değerler	12
2.2	Farklılaşma Stratejisi	13
2.2.1	Konum tercihi	13
2.2.2	Başarı bölgesi tercihi	13
2.2.3	Değer sunumu tercihi	13
2.2.4	Temel yetkinlik tercihi	14
2.3	AGÜ Stratejik Plan Amaç, Hedef	14
2.4	Eğitim-Öğretim Amaç ve Hedefler	14
2.4.1	Araştırma-Geliştirme Amaç ve Hedefleri	14
2.4.2	Kalite Amaç ve Hedefleri	15
2.4.3	Toplumsal Katkı Amaç ve Hedefleri	15
3	<i>Yükseköğretimde Kalite</i>	15
3.1	Kalite Yönetimi	15
3.2	Yükseköğretimde Kalite Güvencesi	16

3.3	Kurum İç Değerlendirme Raporları	17
3.4	Kurumsal Dış Değerlendirme Programı.....	17
3.5	Kurumsal Akreditasyon Programı.....	17
3.6	Program Akreditasyonu	17
4	<i>Kalite Planlaması.....</i>	18
4.1	Taraflar, Beklentiler ve İhtiyaçlar	19
4.2	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	20
4.3	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler	21
4.4	Liderlik ve taahhüt	22
4.4.1	Müşteri Odaklı Yaklaşım.....	22
4.5	Kalite Hedefleri Performans Göstergeleri	23
4.5.1	Kalite Farkındalığının Oluşturulması	23
5	<i>AGÜ Kalite Politikası.....</i>	24
5.1	Kalite Güvence Politikası	24
5.2	Eğitim-Öğretim Politikası	25
5.3	Araştırma Politikası	26
5.4	Topluma Katkı Politikası	26
5.5	Yönetim Politikası	27
6	<i>AGÜ Kalite Güvence Sistemi.....</i>	28
6.1	Eğitim-Öğretim Faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi.....	28
6.2	Araştırma-Geliştirme faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi	29
6.3	Topluma Katkı faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi	30
6.4	Yönetim Faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi	31
7	<i>Kaynak Yönetimi</i>	32
7.1	Genel	32
7.2	İnsan Kaynaklarının Planlanması, Yeterliliği ve Geliştirilmesi	33
7.3	Altyapı	33
7.4	İş Birliği Yapılan Kuruluşlar	33
8	<i>Hizmet Gerçekleştirme ve Süreçler</i>	34
8.1	Genel	34
8.2	Yönetim Sistemi	34
8.3	Eğitim	34
8.4	Araştırma.....	34
8.5	Toplumsal Katkı.....	35

8.6	Uluslararasılaşma	35
9	<i>PUKÖ Döngüsü</i>	35
9.1	Planlama.....	37
9.2	Uygulama.....	37
9.3	Kontrol Etme.....	38
9.4	Önlem Alma	39
9.5	Örnek Olma.....	40
10	<i>Kamuoyunu Bilgilendirme</i>	41
11	<i>Dış Kalite Güvence Kurumlarına Başvuru</i>	42
12	<i>Sonsöz</i>	42

1 Kalite El Kitabına Giriş

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Abdullah Gül Üniversitesi (AGÜ) özelinde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara AGÜ’de kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

1.1 Amaç ve Kapsam

Bu Kalite El Kitabı (KEK), AGÜ’nün Kalite Güvence Sistemi’nin yapısı ve işleyişi ile Kalite Güvence Sistemi kapsamındaki uygulamalarını açıklamaktadır. Yükseköğretimde kaliteye ilişkin Avrupa standartları, Yükseköğretim kurumlarının kalite güvencesi politikaları ve prosedürlerini hazırlamasını ve bu amaçla kalitenin sürekli iyileştirilmesi için strateji geliştirmesi ve uygulaması gerektiğini öngörmektedir. Bu bağlamda, kalite için geliştirilen strateji, politika ve prosedürlerin resmi bir statüye sahip olması, kamuya açık olması, öğrencilere ve diğer paydaşlara önemli bir rol vermesi gerekmektedir.

Avrupa standartlarına göre kurumsal kalite güvence politikasının aşağıdaki hususları içermesi tavsiye edilmektedir:

- ✓ Kalite güvencesi ve kalite standartları için kurumsal strateji,
- ✓ Kalite güvencesi için bir sistemin organizasyonu,
- ✓ İç ve dış paydaşlar dahil bireylere karşı olan sorumluluklar,
- ✓ Kalite güvencesi ile ilgili olarak kalite güvence politikasının uygulanması, izlenmesi ve güncellenmesi.

AGÜ, tüm bu gereklilik ve tavsiyelerden hareket ederek Kalite Güvence Sistemi’ni oluşturmuş ve Kalite Güvence Sistemi’nin temel rehberi olarak Kalite El Kitabı’nı hazırlamıştır. AGÜ Kalite Güvence Sistemi’nin temelini oluşturan en üst düzeydeki doküman olan ve tüm birimler ile çalışanlar açısından bağlayıcı özellik taşıyan Kalite El Kitabı; AGÜ’nün Kalite Güvence Sistemi’nin kapsamını tanımlamasının, sorumlulukları belirlemesinin ve sistemin kurulumuna kılavuzluk etmesinin yanı sıra paydaş etkileşiminin önemsenmesi, sistemin sürekli iyileştirilmesi, süreçlerin belirlenmesi ve sistemin etkin olarak işletilmesi yoluyla paydaş memnuniyetinin artırılmasını amaçlamaktadır.

AGÜ Kalite Güvence Sistemi; “eğitim-öğretim”, “araştırma-geliştirme”, “toplumsal katkı”, “uluslararasılaşma” ve “yönetim sistemi” süreçlerini kapsamaktadır. Bu süreçlerin gerçekleştirilmesinde yasal standart ve mevzuatlara uygunluk esastır.

AGÜ Kalite Güvence Sistemi’nin kurulması, işletilmesi, devam ettirilmesi, sürekli iyileştirilmesi aşamalarında ve Kalite El Kitabı’nın hazırlanmasında,

Avrupa standartları ve ulusal yasal çerçevenin belirlediği yönetmelik ve yönergelerin yanı sıra kurumsal strateji ile ilişkili olarak AGÜ 2023-2027 Stratejik Planı göz önünde bulundurulmuştur.

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, AGÜ'de yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara AGÜ Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl uygulandığını göstermektir.

1.2 AGÜ Tarihçe

AGÜ, Türkiye'de ilk vakıf destekli devlet üniversitesi modeli ile 21 Temmuz 2010 tarihinde kurulmuştur. Üniversite, Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk ve en büyük sanayi yerleşkelerinden biri olan Sümerbank Bez Fabrikası'nın eğitim kampüsüne dönüşümü projesidir. İlk öğrencilerini 2013-2014 akademik yılında almıştır. Üniversitenin ikinci kampüsü olan Mimar Sinan Kampüsü'nün yapımı da devam etmektedir. Kayseri'ye yeni bir devlet üniversitesi kazandırılmasına yönelik çalışmalar, Büyükşehir Belediye Başkanlığı girişimiyle bir araya gelen Kayseri'nin kanaat önderleri tarafından 2007 yılında başlatılmıştır. Üniversitenin, kalkınması ve girişimciliği ile Türkiye'de örnek gösterilen Kayseri'nin vizyonuna uygun olarak, kenti eğitimde de öne çıkarması amaçlanmış, Türkiye'nin 11. Cumhurbaşkanı Sayın Abdullah Gül'ün adını taşıması düşünülmüştür. Cumhurbaşkanımız, bu üniversitenin Türkiye yükseköğretiminde fark yaratacak, uluslararası alanda rekabet edebilecek kaliteli bir üniversite olması şartıyla bu teklifi uygun görmüştür.

Uluslararası düzeyde eğitim ve araştırma yapan bir kurum olması hedeflenen AGÜ'yü yeni bir model olarak ortaya çıkaran en önemli unsurlardan biri AGÜ Destekleme Vakfı'dır (AGÜV). AGÜV 13 Temmuz 2011 tarihinde kurularak, üniversitenin gelişimine paralel ve etkin bir destek sağlamak üzere çalışmalarına başlamıştır.

AGÜ, 2013 yılında eğitim-öğretim hayatına başlamış ve kurulduğu ilk andan itibaren yüksek nitelikli araştırma çıktıları üretmeye odaklanmış genç ve dinamik bir üniversite olarak gelişime ve değişime açık kaliteli bir üniversite olarak kendini tanımlamıştır. Şu anda üniversitemizde, 12 Lisans, 12 Lisans üstü bölüm olmak üzere toplam 57 farklı milliyetten yaklaşık 3.000 civarı öğrenci yüzde yüz İngilizce olarak eğitim görmektedir.

1.3 Standart ve Dokümanlar

[TS-EN-ISO Kalite Yönetim Sistemi](#)

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

1.4 Kısaltmalar ve Tanımlar

AGÜ	: Abdullah Gül Üniversitesi
CİMER	: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
GZFT	: Güçlü, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
KEK	: Kalite El Kitabı
KYS	: Kalite Yönetim Sistemi
ÖSYM	: Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
PUKÖ	: Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al
SKA	: Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu
YÖKAK	: Yükseköğretim Kalite Kurulu
ÜYT	: Üst Yönetim Toplantısı
TYÇ	: Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi

Müşteri: AGÜ'nün eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri sunan bir kuruluş olmasından dolayı, temelde bu hizmetleri alan ve bundan fayda sağlayan öğrencilerimizdir. Bununla birlikte bu faaliyetlerden etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Bu yapısından dolayı "müşteri" tanımının Üniversite KYS kapsamında öğrenci ve öğrenci yakınları ile hizmetlerden veya faaliyetlerden kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen diğer taraflar "**paydaş**" olarak kullanılmıştır.

1.5 Kuruluş Olarak Abdullah Gül Üniversitesi

AGÜ'nün işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na göre yürütülmektedir. Amacı AGÜ Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi için gerekli yasal mevzuat çerçevesinde istenen çalışmaları yapmak ile ilgilidir. AGÜ, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan KYS'nin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

İç Hususlar:

Kurumsal Değerlerimiz: AGÜ olarak her zaman en iyiyi ve müşteri memnuniyetini ön plandan tutmak.

Kurum Kültürü: Verilen hizmetlerde kaliteyi ve sürdürülebilirliği sağlamak ve katılımcı, demokratik ve şeffaf bir yönetim anlayışı oluşturmak.

Kurum Bilgisi: Her zaman işinde en iyi olan akademik ve idari personelle çalışmak.

Kurum Performansı: Birim zamanda verimin en üst seviyede olmasını sağlamak.

Kurum Fiziksel Altyapısı: Yapılacak işlerde kaliteyi sağlamak için en uygun altyapıyı sağlamak.

Kurumsal Kalite: Kaliteyi müdahaleci bir eylem olmaktan çıkarıp, alışkanlık haline getirmektir.

Dış Hususlar:

Yasal Şartlar: İlgili yasal mevzuatların değişmesi.

Teknolojik Şartlar: Hizmet sunduğumuz alanda/ sektörde teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok ürün elde edilmesi.

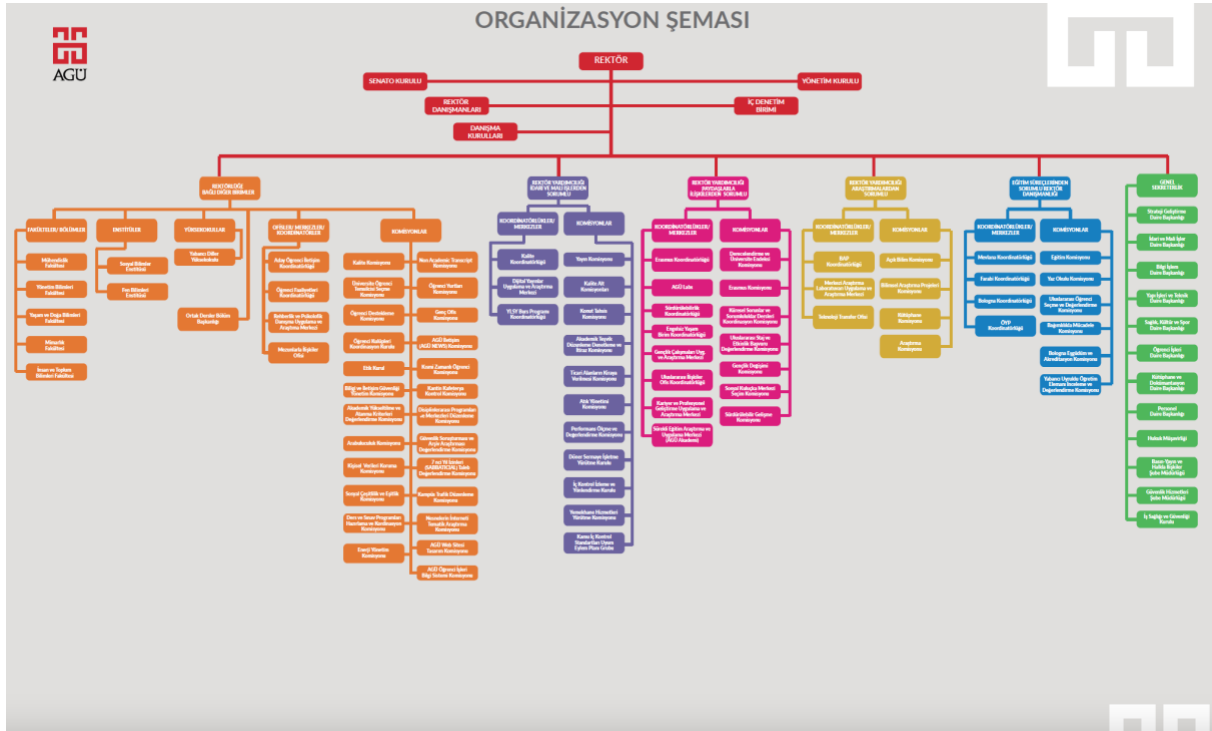
Kültürel Şartlar: Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi.

Sosyoekonomik Şartlar: Toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif ya da negatif olarak değişmesi.

Doğal Olaylar: Yerel veya küresel olarak öngörülemeyen doğal olayların yaşanması.

AGÜ bünyesinde sistematik olarak “Stratejik Plan” çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden “GZFT Analizi” gerçekleştirilir. Ayrıca iç ve dış hususlar kurumumuz KYS kapsamında yılda 1 kez yapılan Üst Yönetim Toplantısı (ÜYT) toplantılarında gözden geçirilmektedir.

1.6 AGÜ Organizasyon Şeması



1.7 AGÜ Akademik Birimler

1.7.1 Fakülteler ve Bölümler

- ✓ **Mühendislik Fakültesi**
 - Bilgisayar Mühendisliği
 - Elektrik & Elektronik Mühendisliği
 - Endüstri Mühendisliği
 - İnşaat Mühendisliği
 - Makine Mühendisliği
 - Malzeme Bilimi ve Nanoteknoloji Mühendisliği
- ✓ **Yaşam ve Doğa Bilimleri Fakültesi**
 - Biyomühendislik
 - Moleküler Biyoloji ve Genetik Bölümü
- ✓ **Mimarlık Fakültesi**
 - Mimarlık
- ✓ **Yönetim Bilimleri Fakültesi**
 - İşletme
 - Ekonomi
- ✓ **İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi**
 - Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler
 - Psikoloji
- ✓ **Yabancı Diller Yüksekokulu**

1.7.2 Enstitüler ve Programlar

- ✓ Fen Bilimleri Enstitüsü
- ✓ Sosyal Bilimler Enstitüsü

Enstitü bünyesinde açılan ve öğrenci kabul eden lisansüstü programlarımız aşağıdaki gibidir:

1.7.2.1 Yüksek lisans Programları

- ✓ İleri Malzemeler ve Nanoteknoloji Mühendisliği
- ✓ İnşaat Mühendisliği
- ✓ Elektrik ve Bilgisayar Mühendisliği
- ✓ Endüstri Mühendisliği
- ✓ Biyomühendislik
- ✓ Mimarlık
- ✓ Sürdürülebilir Kentsel Altyapı Mühendisliği
- ✓ Küresel Sorunlarda Politika Analitiği
- ✓ Veri Bilimi

1.7.2.2 Doktora Programları:

- ✓ Malzeme Bilimi ve Makine Mühendisliği
- ✓ İnşaat Mühendisliği
- ✓ Elektrik ve Bilgisayar Mühendisliği
- ✓ Endüstri Mühendisliği
- ✓ Mimarlık
- ✓ Biyomühendislik

1.8 AGÜ İdari Birimler

1.8.1 Genel Sekreterliğe Bağlı Birimler

- ✓ Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
- ✓ Personel Daire Başkanlığı
- ✓ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- ✓ İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
- ✓ Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
- ✓ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- ✓ Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- ✓ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- ✓ Yazı İşleri Müdürlüğü
- ✓ Güvenlik Hizmetleri Müdürlüğü

1.8.2 Rektörlüğe Bağlı Birimler

- ✓ Rektörlük Ofisi
- ✓ Kurumsal İletişim Direktörlüğü
- ✓ İç Denetim Birimi
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
- ✓ Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
- ✓ Öğrenci Dekanlığı
- ✓ Çocuk Üniversitesi

1.8.3 Rektörlüğe Bağlı Diğer Ofisler

- ✓ Kalite Koordinatörlüğü
- ✓ Kariyer ve Profesyonel Gelişim Ofisi
- ✓ Gençlik Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ✓ Uluslararası Ofis
- ✓ Sürekli Eğitim Merkezi (AGÜ AKADEMİ)
- ✓ Teknoloji Transfer Ofisi (TTO)
- ✓ Öğrenme ve Öğretme Merkezi
- ✓ Merkezi Araştırma Laboratuvarı
- ✓ İletişim-Öğrenme ve Öğretme Merkezi
- ✓ Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- ✓ Sürdürülebilirlik Koordinatörlüğü

1.9 Mevzuat ve Dokümanlar

AGÜ Kalite El Kitabı içeriğinin oluşturulmasında Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği, AGÜ Kalite Güvencesi Yönergesi, AGÜ Kalite Politikası ve YÖKAK Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu dikkate alınmıştır.

1.10 Kurum İletişim Bilgileri

Adres: Barbaros, Sümer Kampüsü, Erkilet Bul, 38080 Kocasinan/Kayseri

Telefon: 0 352 224 88 00 e-posta: info@agu.edu.tr

2 AGÜ Stratejik Planında Kalite

2.1 Misyon, Vizyon ve Değerler

2.1.1 Misyon

Gerçekleştirdiği bilimsel araştırmalar ve çağdaş eğitim ile bilime ve topluma ileri düzey katkı sağlamak.

Üniversitemiz misyonunu temel faaliyet alanları açısından aşağıdaki şekilde ifade etmektedir.

2.1.1.1 Araştırma

Araştırma faaliyetlerinde temel ve uygulamalı araştırma dengesini koruyarak elde edilen çıktılarla evrensel bilime ve topluma katkıda bulunmak.

Araştırma konularını; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası ölçekte topluma katkı sağlayacak şekilde sürdürülebilir kalkınma hedef alanlarından seçmek ve disiplinlerarası araştırma kültürünü geliştirmek.

2.1.1.2 Eğitim

Öğrenen odaklı eğitim süreçleri geliştirmek, uygulamak ve bu alanda öncü olmak.

Teori ve uygulama arasındaki bağı kurabilen, eleştirel ve çok yönlü düşünebilen, öğrenmeyi bilen ve kendisini sürekli geliştirebilen, etik değerlerin ve sosyal sorumluluğunun önemini içselleştirmiş bireyler yetiştirmek.

2.1.1.3 Topluma Katkı

Üniversitenin süreç ve faaliyetlerini topluma ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkıda bulunacak şekilde düzenlemek.

Topluma katkı faaliyetlerini (eğitsel, bilimsel, teknolojik, ekonomik, kültürel, sosyal, vb.) toplumun tüm kesimleriyle, iş ve sanayi dünyasıyla, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarıyla yakın iş birliği içinde gerçekleştirmek.

2.1.2 Vizyon

Değişimlere yön veren, uluslararası saygın bir üniversite olmak.

2.1.3 Temel Değerler

✓ Yenilikçi	✓ Farklılıklara saygılı
✓ Katılımcı ve Paylaşımçı	✓ Toplum ve Çevre Odaklı
✓ Girişimci	✓ Kalite Odaklı
✓ Özgürlükçü	

2.2 Farklılaşma Stratejisi

2.2.1 Konum tercihi

AGÜ bilime, bilimsel bilgi üretim süreçlerine, yenilikçi eğitime ve üniversite-toplum etkileşimine önem veren bir üniversitedir. AGÜ'nün en önemli farkları;

- ✓ Yeni nesil üniversitelerin öncüsü olmayı,
- ✓ Gelişen ve değişen yükseköğretim ihtiyaçlarına yenilikçi yaklaşımlarla hızlı cevap vermeyi,
- ✓ Nitelikli İngilizce eğitim yürütmeyi,
- ✓ Odaklandığı araştırma alanlarında öncü olmayı,
- ✓ Uluslararası düzeyde konumlanarak, saygınlık ve tanınırlığını artırmayı hedeflemektedir.

AGÜ bünyesindeki Araştırma ve Uygulama Merkezleri odaklanılan alanlara hizmet edecek şekilde planlanmış, Model Fabrika, TTO, İnovasyon Merkezi, Creative Hub ve Teknopark gibi yapılanmalarla AGÜ'de yürütülen AR-GE ve girişimcilik faaliyetlerinin teknolojiye dönüşmesi hedeflenmiştir.

2.2.2 Başarı bölgesi tercihi

Uluslararası düzeyde nitelikli eğitim almak isteyen öğrenci ve nitelikli araştırma yapmak isteyen araştırmacı kitlesine hitap eden AGÜ'nün odaklandığı alanlar;

- ✓ Savunma Sanayi,
- ✓ Akıllı Sistemler (akıllı şehirler, şebekeler [smart grid], Endüstri 4.0),
- ✓ Enerji, Sağlık ve Medikal Biyoteknoloji,
- ✓ İleri Malzemeler,
- ✓ İnovasyon-Girişimcilik,
- ✓ Sürdürülebilir Kalkınma

olarak belirlemiş olup, hitap ettiği hedef kitlesiyle bu alanlardaki uluslararası araştırma çalışmaları ile ön plana çıkmayı; yerel, ulusal ve uluslararası akademik, iş ve sanayi dünyası işbirlikleriyle katma değeri yüksek malzeme, ürün ve hizmetler sunmayı amaçlamaktadır.

Bölgesel/küresel sorunlara çözüm üretecek şekilde, üretilen çıktıların bilime, iş ve sanayi dünyasına ve STK'lara katkı sağlaması hedeflenmektedir.

2.2.3 Değer sunumu tercihi

- ✓ Eğitim, araştırma ve topluma katkı faaliyetlerini, birbirleriyle entegre bir şekilde çarpan etkisiyle büyüterek, gelişen ve değişen uluslararası yükseköğretim sektörüne, yenilikçi yaklaşımlarla hızlı çözümler sunmak,

- ✓ Küresel sorunlara çözüm arayışına odaklanmış donanımlı mezunları topluma kazandırmak,
- ✓ Yüksek etkili araştırma çıktıları üretecek bilim insanlarını ve araştırmacıları bünyesinde toplamak,

2.2.4 Temel yetkinlik tercihi

AGÜ'nün en temel yetkinliği nitelikli, uluslararası deneyimli, birikimli, değişmelere hızlı ayak uydurabilen genç ve dinamik akademik kadrosu ile birlikte yeniliklere açık yönetim anlayışına sahip olmasıdır. AGÜ başta Savunma Sanayi olmak üzere, enerji ve sağlık sektöründeki firmalarla, enstitülerle ve araştırma merkezleri ile iş birliği kurarak temel yetkinliğini daha da geliştirmeyi ve ilgili kurumlara yüksek katma değer sağlamayı hedeflemektedir.

2.3 AGÜ Stratejik Plan Amaç, Hedef

2.4 Eğitim-Öğretim Amaç ve Hedefler

Amaç 1: Değişen ve gelişen uluslararası yükseköğretim sektörü paydaşlarının ihtiyaçlarına uygun eğitim çözümleri üretmek ve uygulamak

Hedef 1: Otonom ve aktif öğrenme alışkanlıklarını ve yöntemlerini yaygınlaştırmak.

Hedef 2: Uzaktan eğitim imkanlarını artırmak ve çeşitlendirmek.

Hedef 3: Eğitimin çeşitliliğini, zenginliğini ve uluslararası boyutunu artırmak

Hedef 4: Yaşam boyu eğitim faaliyetlerinin artırmak ve toplumla paylaşmak

Hedef 5: Öğrencilerin Kişisel, Sosyal ve Kültürel Gelişimlerinin Sağlanması

Hedef 6: Öğrencilerin mezun olurken İngilizce iletişim becerilerinde yetkin bir seviyeye ulaşmalarını sağlamak

2.4.1 Araştırma-Geliştirme Amaç ve Hedefleri

Amaç 2: Uluslararası yüksek etkili araştırma çıktısı üreterek ve temel ve uygulamalı araştırma dengesini koruyarak bilime ve topluma katkıda bulunmak.

Hedef 1: Araştırmada fiziki, teknik, insan kaynağı altyapısını geliştirmek

Hedef 2: Uluslararası bilimsel araştırma çıktılarının sayılarını ve niteliğini artırmak

Hedef 3: Üniversitenin AR-GE çalışmalarında ve projelerinde etki düzeyini artırmak

Hedef 4: Ekonomik değere dönüşen bilimsel araştırma çıktılarını desteklemek

2.4.2 Kalite Amaç ve Hedefleri

Amaç 3: Üniversitenin gerçekleştirdiği faaliyetlerin kalitesini artırmak

Hedef 1: Üniversite Paydaşlarının memnuniyet oranının arttırılması

Hedef 2: Kalite güvence sistemi kapsamında kurum kalite kültürünün yaygınlaştırılması

Hedef 3: İnsan Kaynağının geliştirilmesi

Hedef 4: Kurum içinde dijital dönüşümü yaygınlaştırmak

Hedef 5: Kurum tanınırlığını geliştirilmesi

2.4.3 Toplumsal Katkı Amaç ve Hedefleri

Amaç 4: Üniversitenin süreç ve faaliyetlerini topluma ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkıda bulunacak şekilde düzenlemek.

Hedef 1: Toplumsal katkı faaliyetlerinin çeşitliliğinin ve sayısının artırılması

Hedef 2: Karbon Ayak izinin Azaltılması

Hedef 3: Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine yönelik yapılan çalışmaların yaygınlaştırılması

3 Yükseköğretimde Kalite

Yükseköğretimde kalite, günümüzün öncelikli amaçlarından biridir. Kaynaklara göre kalite kavramı Latince kökenli olup (qualis), sözcük anlamı **nitelik** demektir. Avrupa Kalite Kontrol Birliği'ne (EQQC) göre kalite, **bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilmesi için yeterliklerini ortaya koyan özelliklerin bütünüdür** ve bu özelliklere dayanıklılık, şekil, boyut, biçim, ömür, kimyasal ve fiziksel özellikler, güvenilirlik örnek verilebilir. Bazı tanımlar ise kalitenin **kullanıcının bakış açısına ve algılamasına bağlı** olduğunu ifade eder.

Kalite ihtiyaçların karşılanması olarak algılanır ve aynı zamanda **gelişmeye müsait her şey** anlamına gelir, özellikle de insan. Kalite ve müşteri tatmini, sadece müşterinin kendisine sunulan ürün ve hizmetleri nasıl algıladığına göre belirlenir. Genel hatlarıyla kalite, **şartnamelere uygunluk ve isteklerin karşılanması** şeklinde özetlenebilir.

3.1 Kalite Yönetimi

Kalite yönetimi, bir kuruluşun, ürünün veya hizmetin **tutarlı olmasını sağlar**. Dört ana bileşeni bulunur: **kalite planlama, kalite güvencesi, kalite kontrolü ve kalite iyileştirme**. Kalite yönetimi sadece ürün ve hizmet kalitesine değil, aynı

zamanda bunu başarmanın yollarına da odaklanır, süreçlerin kontrolünü sağlar ve daha tutarlı kalite elde etmeyi hedefler. **Kalite Yönetim Sistemi (KYS)**, hiçbir ayırım gözetilmeksizin bütün kuruluşlara uygulanabilir ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerini belirleme, tanımlama ve karşılama uluslararası alanda kabul görmüş bir yönetim biçimidir. KYS, kuruluşun tüm faaliyetlerini yansıtır, gelişerek değişen ihtiyaçlara cevap verir ve etkin bir sistemin şartlarını ortaya koyar. Amacı, **hata ve kusurları azaltmak, ortadan kaldırmak ve önlemektir**, böylece ihtiyaçları karşılayacak kaliteli ürün ve hizmetler üretilir.

Kalite yönetimi uygulamalarıyla kurum ve kuruluşların **verimlilik ve etkinliklerinin arttırılması** amaçlanır. Bu yaklaşım, bir işletme veya kurumun çeşitli bölümlerinin kaliteyi oluşturma, yaşatma ve geliştirme çabalarının birleştirilip eşgüdümünü sağlar. Bir Kalite Sistemi, **kalite amaçlarının firma içinde her seviyede anlaşıldığını ve gerçekleştirildiğini belirten bir yapıyı (insanlar, prosedürler, prosesler ve kaynaklar olarak) ifade eder** ve firmanın oluşturmak istediği standart ile uyumlu olmalı, özel karakteristiklerini göz önüne almalıdır.

3.2 Yükseköğretimde Kalite Güvencesi

Yükseköğretimde kalite güvencesi, öğrencilere karmaşık ve sürekli gelişen dünyada ayakta durmalarını sağlayacak bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırmayı amaçlar ve bu yetkinliklerin etik değerlerle dengelenmesi önemlidir. **Yükseköğretim Kalite Kurulu**, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim politikalarını planlama ve uygulama süreçlerini değerlendirir ve çıktılarını inceler. Kurul, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalite düzeylerine ilişkin ulusal ve uluslararası kalite standartlarına göre değerlendirmeler yapar, iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini yürütür. Kurulun amacı, yükseköğretim kurumlarının öğrencilerine alan bilgisinin yanında dijital yetkinlik, karmaşık problem çözme, iletişim becerisi, analitik düşünme ve etik gibi evrensel yetkinlikleri kazandırmalarını sağlamaktır. Ayrıca Ar-Ge sayılarının nitelikli bir şekilde artırılması ve bilişim destekli yönetim sistemleri oluşturulması için teşvik eder.

Yükseköğretim kurumları, kendi bünyelerinde kalite güvencesi çalışmalarını yürütmek üzere **Yükseköğretim Kurumu Kalite Komisyonu** oluşturur. Bu komisyon, kurumun stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda iç ve dış kalite güvence sistemini kurmak, anahtar performans göstergelerini tespit etmek, program değerlendirmesi yapmak ve bu çalışmaları senatoya sunmak gibi görevlere sahiptir. Ayrıca iç değerlendirme çalışmalarını planlar, yürütür ve yıllık kurum iç değerlendirme raporunu hazırlar.

3.3 Kurum İç Değerlendirme Raporları

Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR), yükseköğretim kurumlarının öz değerlendirme çalışmalarının önemli bir çıktısıdır ve kurumun güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlar. Bu raporlar her yıl hazırlanır ve iç kalite güvence sistemindeki iyileştirmelere yer verilir. Raporlarda, kalite güvencesi süreçlerinin nasıl tanımlandığı ve işletildiği, öğretim programlarında hedeflenen yeterliliklere ulaşıldığının nasıl güvence altına alındığı, performans göstergelerinin nasıl izlendiği ve sürekli iyileştirme çevrimlerinin nasıl kapatıldığına dair açıklamaların kanıtlarla desteklenmesi gerekir.

3.4 Kurumsal Dış Değerlendirme Programı

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim sistemi süreçlerinin Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri kapsamında değerlendirilmesini amaçlar ve kurumların beş yılda en az bir defa bu programa dahil olması gerekir. Bu program için Kurum İç Değerlendirme Raporları esas alınır ve değerlendirme takımları tarafından ziyaretler gerçekleştirilir. Değerlendirme sonucunda **Kurumsal Geri Bildirim Raporu** hazırlanır ve kamuoyu ile paylaşılır.

3.5 Kurumsal Akreditasyon Programı

Kurumsal Akreditasyon Programı, yükseköğretim kurumlarındaki kalite güvencesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin "planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma" (PUKÖ) döngüsü çerçevesinde değerlendirilmesini sağlayan bir dış değerlendirme yöntemidir. Kurumsal dış değerlendirme programına katılan kurumlar, belirli bir süre sonra Kurumsal Akreditasyon Programına başvurabilirler. Akreditasyon kararları (tam akreditasyon, koşullu akreditasyon, akreditasyonun reddi) Kurul tarafından belirlenen ölçütler kapsamında verilir.

3.6 Program Akreditasyonu

Program Akreditasyonu ise, bir akreditasyon kuruluşu tarafından belirli bir alanda önceden belirlenmiş standartların bir yükseköğretim programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen bir süreçtir ve Türkiye'de akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve tanınması Yükseköğretim Kalite Kurulunun sorumluluğundadır.

Özetle, yükseköğretimde kalite, çok boyutlu bir kavram olup, kurumların tüm süreçlerini kapsayan yönetim sistemleri, iç ve dış değerlendirme mekanizmaları ve sürekli iyileştirme anlayışı ile sağlanmaya çalışılmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulu ve kurumların kendi kalite komisyonları bu süreçlerde önemli roller üstlenmektedir.

4 Kalite Planlaması

AGÜ Kalite Politikası, üst yönetim tarafından Üniversitemizin amaç ve hedeflerine uygun, stratejik yönünü destekleyen, misyon ve vizyona kaynak sağlayacak prensipte belirlenmiş ve yürürlüğe alınmıştır. Kalite politikası, uygulanabilir şartların yerine getirilmesi ve sürekli iyileştirme için taahhüt içermektedir.

Üniversitemiz Kalite Politikasının kurumdaki personel ve tüm paydaşlar tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “**AGÜ Kalite El Kitabı**” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle tüm personel tarafından benimsenmesi, içselleştirilmesi ve anlaşılması sağlanmıştır. Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri kampüsün belirli alanlarına asılarak, tüm personelimize ulaştırılarak, aramıza yeni katılan çalışma arkadaşlarımıza verilen oryantasyon eğitimleri ile ve web ortamında paylaşılarak duyurulmaktadır.

Kalite Politikasının, kurum içerisinde personelimiz tarafından özümsemiğini, anlaşıldığı ve uygulandığı yapılan iç tetkiklerde kontrol edilir. Kalite Politikası uygunluğunun sürekliliği, yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarının uygunluğunun güvence altına alınması, geliştirilmesi, etkinliğinin devamının sağlanması, raporlanması, hizmet odaklılığının güvence altına alınması, bütünlüğünün ve sürekli iyileştirilmesi için Üniversitemizde Kalite Komisyonu ile Kalite Komisyonu Alt birimleri, birimler bazında ise Kalite Komisyonları oluşturulmuştur.

AGÜ üst yönetimi, kurumsal görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla görev tanımlarını ve organizasyon şemalarını oluşturmuştur. Birimler içerisinde görevli olan tüm personellerin sorumlulukları, yetkileri ve yeterlilikleri belirlenmiş olup vekâlet atamaları yapılmış, ast üst ilişkileri belirtilmiştir.

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi planlanırken, tüm birimler ayrı ayrı, iç ve dış hususlara ile ilgili tarafların gereksinimlerini ve beklentilerini göz önüne alarak, KYS'nin istenilen sonuçlara ulaşması için güvence verecek şekilde, faydalı, olumlu etkilerini arttırıp, istemeyen etkilerini önlemek veya azaltmak ve iyileştirilmesini sağlamak için risk ve fırsatları sistematik olarak belirler.

Üniversitemiz, risk ve fırsatların ele alınmasına yönelik faaliyetleri hizmetin uygunluğuna olan potansiyel etkileri ile orantılı olarak ele alır. Üniversitemizde risk analizi için risk kriterleri oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için yöntemler belirlenmiştir. Risklerin analizi

sonucunda risk seviyeleri belirlenmiş ve bu risklere ilişkin önlemler risk analizi içerisinde belirlenmiştir.

AGÜ bünyesinde sistematik olarak Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden “GZFT Analizi” gerçekleştirilir. Yapılan analiz sonucunda belirlenen fırsatlar Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilip karara bağlanmaktadır. Alınan kararlar, yeni uygulamaların benimsenmesine, yeni faaliyet alanların açılmasına, yeni paydaşlara hitap edilmesine, ortaklık anlaşması ve yeni akreditasyonların yapılmasına, yeni teknolojilerin ve Üniversitemiz veya paydaşların ihtiyaçlarını karşılayacak istenen ve uygulanabilir diğer olasılıkların kullanılmasına yol açabilir.

4.1 Taraflar, Beklentiler ve İhtiyaçlar

AGÜ, ÜYT toplantılarında KYS ile ilgili tarafları, bu tarafların ihtiyaç/beklentilerini ve bu ihtiyaç/beklentilerden hangilerinin uyum yükümlülüğü olacağını belirler ve kayıt altına alır. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her yıl yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği “Stratejik Plan” hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır.

Üst Yönetim; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- ✓ Çalışanların görev ve sorumluluklarına uygun hareket etmesi,
- ✓ Kurumsal politikalara uyum,
- ✓ Yasal ve mevzuat şartlarına tam uyum,
- ✓ Kalite kapsamında örnek olma,

Personel; İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- ✓ Kişisel verilerin korunması,
- ✓ Görev ve talimatların belirlenmiş olması,
- ✓ Sürekli eğitim ve etkinliklerin arttırılması,
- ✓ Eğitim katılımların değerlendirilmesi,
- ✓ Takdir,
- ✓ Objektif ve şeffaf performans değerlendirmesi,
- ✓ Mesai ve dinlenme saatlerinde yasal uyumluluk,
- ✓ Sağlıklı ve temiz bir çalışma ortamı,

Öğrenci (Müşteri); İhtiyaç ve Beklentileri (İç Paydaş);

- ✓ Şartlara uygun hizmetlerin alınması,
- ✓ Hizmette sürekliliğin sağlanması,

- ✓ Eğitim ve öğrenim için gerekli imkânları sağlanması (yurt, yemekhane, kütüphane, sosyal faaliyetler vb.),

Tedarikçi; İhtiyaç ve Beklentileri (Dış Paydaş);

- ✓ Rahat hizmet verebilme,
- ✓ Zamanında ödeme alma,
- ✓ Çalışma sürekliliği,
- ✓ Sürekli iletişim sağlanması,
- ✓ Sağlıklı geri dönüt alınabilmesi,
- ✓ Beklentilerin açık bir şekilde ifade edilmesi,

Tüzel Kişilikler (YÖK, diğer üniversiteler, sektörle ilgili ulusal ve uluslararası STK'lar, meslek odaları, resmi makamlar) İhtiyaç ve Beklentileri (Dış Paydaş);

- ✓ Yasal mevzuat şartlarına tam uyum sağlanması,
- ✓ Her zaman insanı ve çevreyi korumaya yönelik faaliyetlerde bulunulması,
- ✓ AGÜ'nün verdiği taahhütlerine uyması,
- ✓ Sürekli iletişim sağlanması,

4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

AGÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak arttırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

AGÜ öğrenci odaklı bir üniversite olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim-öğretim hizmetlerinin kalitesini ve nitelikli üniversite olma hedefine mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim-öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülke ve bölgesine kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı, "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Üniversitedeki ölçüm aletlerinin eğitim amaçlı kullanıldığı için kalibrasyon gerekmediğinden hariç tutulmuştur.

AGÜ Üst Yönetimi;

- a) KYS'nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, ÜYT toplantılarında değerlendirmektedir.
- b) Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır.
- c) KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır.
- d) Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmek için bilgilendirme eğitimleri veya toplantıları düzenlemekte ve kullanımını teşvik etmektedir,
- e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına almaktadır,
- f) Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.
- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına alınmaktadır,
- h) KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi, KYS'nin içselleştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimleri verilmektedir,
- j) Diğer ilgili yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

4.3 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

KYS kapsamında oluşturulan kalite sisteminin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

AGÜ, KYS, süreç yaklaşımı modelini "Stratejik Planda" yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamıştır ve bunu uygulamaktadır. AGÜ sunduğu hizmetler ile müşteri memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak kalitesini arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu anlayış ile, AGÜ'de hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. AGÜ'de bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

AGÜ, KYS için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için “İş Akışları” oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir. KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler AGÜ internet sayfasında (agu.edu.tr) tanımlanmış ve herkesin erişimine açık durumdadır.

4.4 Liderlik ve taahhüt

AGÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak arttırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır. Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- ✓ Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin arttırılması için faaliyetler yürütür.
- ✓ Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar.
- ✓ Oluşturulan KYS' nin etkinliğini gözden geçirme ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak gözden geçirme faaliyetlerini yürütür.
- ✓ KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- ✓ KYS'nin etkin olarak sürdürülebilirliğini sağlar, iyileşmeye açık alanları belirler ve geri bildirim sağlar.
- ✓ KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- ✓ PUKÖ döngüsü, süreç yönetimi ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- ✓ Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- ✓ KYS etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- ✓ Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- ✓ İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

4.4.1 Müşteri Odaklı Yaklaşım

Üniversitemizin odak noktası olan eğitim ve öğretim faaliyetleri kapsamında en önemli bileşen ve hedef kitle, öğrencilerimiz olarak benimsenmiştir. AGÜ Üst Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi'nin temel hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak tespit etmek, mevcut

kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle kurumsal yapıyı tasarlamaktır. Üniversitemiz tüm iç ve dış paydaşların beklentilerini değerlendirerek devamlı iyileştirme çalışmaları ile süreçleri düzenlemektedir. Üniversitemiz, öğrencilerimiz başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacı ile memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile ölçülmekte ve bunlar üst yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

4.5 Kalite Hedefleri Performans Göstergeleri

Üniversitemiz üst yönetimi tüm birimlerin, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, ölçülebilir, izlenebilir, uygulanabilir şartları dikkate alarak, Üniversitemiz Kalite Politikası ile uyumlu ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmaya yönelik kalite hedeflerini belirler ve bunları izler. Belirlenen kalite hedefleri birimlerin web sayfalarında duyurulur. Kalite hedefleri belirlenirken yasal şartlar, Üniversitemiz Stratejik Planı ve diğer KYS dokümanları dikkate alınır.

AGÜ üst yönetimi, mevcut Kalite Hedeflerini, ÜYT görüşerek kalite hedeflerine ulaşılma durumunu değerlendirir. Yapılan toplantı neticesinde, sapma belirlenen hedefler için planlanan faaliyetlerden, kimlerin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve sonuçların nasıl değerlendirileceği karara bağlanır. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek, gerekiyor ise güncelleştirilir. Güncelleme yapıldıktan sonra, tüm birimlere duyurulur.

4.5.1 Kalite Farkındalığının Oluşturulması

Üniversitemiz bünyesinde çalışan kişilere, aşağıda belirtilen konular hakkında yılda en az bir kere önceden planlanan bir zamanda kendilerinin farkındalığını artırmak için birim Kalite Komisyonları tarafından bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

- a) Kalite Politikası,
- b) Kalite Hedefleri,
- c) KYS Dokümantasyonları,
- d) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- e) Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri,
- f) AGÜ Stratejik Planındaki amaç, hedef, performans göstergeleri ve geri bildirimler.

5 AGÜ Kalite Politikası

AGÜ kalite güvence sistemi “ulusal” ve “uluslararası standartlara uyum” olarak saptanmıştır.

Kalite güvence mekanizmalarının kurulması ve sürdürülmesi için Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurumsal Değerlendirme Programı, Bologna süreci, Avrupa Standartları ve Yönergeleri (ASY/ESG) gerekleri temel alınmakta, çalışmalar Üniversite üst yönetiminin katılımıyla Kalite Komisyonu sorumluluğunda yürütülmektedir.

AGÜ'nün vizyon, misyon, temel ilke ve politikaları tüm birimlerinde benimsenmiştir. Ulusal standartlar YÖK mevzuatı, Türkiye Yüksek Öğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), Mesleki Yeterlilik Kurumu; Uluslararası Standartlar Bologna Süreci ve Avrupa Standartları ile belirlenmektedir.

AGÜ kalite güvence sisteminin oluşturulması doğrultusunda “Abdullah Gül Üniversitesi Senatosunca Kalite Komisyonu oluşturulmuş” “Abdullah Gül Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi” yayımlanmış etkinliklerin gerçekte nasıl yapıldığını ifade eden “Kalite Komite Alanları ve Görev Alanlar” ile “Kalite Komiteleri Görevleri” belirlenmiş ve kalite güvencesi çalışmalarının ana çerçevesi belirlenmiştir.

Abdullah Gül Üniversitesi kalite güvence sisteminin örgütlenme yapısı “Kalite Komisyonu” ile Rektörlüğe bağlı olan “Kalite Koordinatörlüğü”nden oluşmuştur. Bu örgütlenme yapısı destek ve motivasyon sağlamayı içermektedir. Gerek kalite güvence sistemine uygun yapılanma ve işleyiş (kalite yönetimi süreçlerinin yürütülmesi), gerekse öz değerlendirme raporlarının hazırlanması bölümlerin / programların sorumluluğundadır.

5.1 Kalite Güvence Politikası

AGÜ; toplumsal katkı odağıyla gerçekleştirdiği tüm eğitim ve araştırma faaliyetleri ile hizmetlerinde, kalite odaklı yönetim sistemini esas alır. Bu kapsamda, kalite politikasının temel ilkeleri,

- a) Başta öğrenciler olmak üzere, iç ve dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması,
- b) Tüm işlemlerin süreç odaklı olarak yürütülmesi ve yönetilmesi,
- c) Tüm paydaşların katılımıyla sürekli iyileştirme ve mükemmelleştirme süreçlerinin
- d) Geliştirilmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi,
- e) Akreditasyon, iç ve dış denetim mekanizmalarının sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- f) Kaynakların değer odaklı ve etkin kullanılmasıdır.

5.2 Eğitim-Öğretim Politikası

AGÜ; öğrenme isteğini, sürekli mesleki gelişimi ve küresel ve yerel problemler karşısında sorumluluk almayı teşvik eden kaliteli ve uluslararası tanınırlıkta eğitim-öğretim ortamı sunma konusunda kararlıdır. Üniversitemiz aktif öğrenme ortamlarını önceleyerek; bilgi, beceri ve davranış kazandırmayı ilke edinir. AGÜ Eğitim-Öğretim Politikası;

- a) Alan bilgisi, disiplinler arası/ötesi anlayış ve beceriler geliştirmeyi önemser: Gerçek dünya sorunları arasında disiplinler ötesi bağlantılar oluşturarak, edindiği bütün bilgi ve becerileri disiplinler arası/ötesi bir yaklaşımla en iyi şekilde kullanmayı amaçlar.
- b) Yenilikçi, yaratıcı ve eleştirel düşünmeyi destekler: Yenilikçi bir vizyonla sorunları çözecek ve uygulanabilir öneriler tasarlamak için mevcut fikir ve konuları eleştirel bir gözle değerlendirir.
- c) Küresel ve yerel sorumluluklara vurgu yapar: Küresel ve yerel sorunlar karşısında, bağımsız bir yaklaşımla ve iş birliği yaparak sorumluluk almayı cesaretlendirir.
- d) Uluslararası ve çok kültürlü olma yetkinliği kazandırır: Farklı kültürlerin çeşitliliğini anlayarak bir dünya vatandaşı gibi davranmayı işaret eder.
- e) Bağımsız ve iş birliği yaparak öğrenme deneyimini geliştirir: Güncel teknolojileri kullanarak, hayat boyu öğrenmeyi ve beceri gelişimini bağımsız ve/veya iş birliği yaparak yürütmeyi sağlar.
- f) Etkin iletişim becerilerini geliştirir: İngilizce ve Türkçe dillerini yazılı, sözlü ve görsel olarak etkili şekilde kullanma ve etkin sosyal iletişim becerisi geliştirir.
- g) Meslekte saygın ve kendini adayarak uygulamalarda bulunma becerisi kazandır: İş hayatındaki ahlaki ve etik değerleri gösterir ve bu değerlere bağlı hareket etme yetkinliği sağlar.

AGÜ, Covid-19 Pandemi sürecinde ve sonrasında, uzaktan ve karma uygulamalarla eğitim-öğretimde çağdaş ve kullanıcı dostu sistemler ve ara yüzler üzerinden, yenilikçi ve aktif öğrenme odaklı öğrenme ortamları sunmayı yukarıdaki her bir başlıkta taahhüt eder.

Eğitim-Öğretim Kalite Güvencesi Alt Sistemi, üniversitedeki programlara giren öğrencilerin belirli bir standart ve kalitenin üzerinde mezun olmalarını sağlamaya yöneliktir. Mezunların kalitesinin göstergesi, mezunların alanlarında öncelikli olarak tercih edilmesi ve mezun oldukları programların eğitim amaçlarıyla uyumlu işlere ve/veya yurtiçi ve yurtdışındaki prestijli lisansüstü programlara yerleşmiş olmasıdır.

5.3 Araştırma Politikası

AGÜ; yenilikçiliği ve yaratıcılığı özümseyen, geleceği şekillendirecek bireyler yetiştirmeyi amaçlayan, kurduğu ortaklıklarla bilgiyi değere dönüştürmeyi hedefleyen ve küresel sorunlara sürdürülebilir çözümler arayan bir araştırma üniversitesidir. Bu çerçevede, AGÜ'nün araştırma politikası:

- a) Araştırma faaliyetlerinde, temel araştırma ve uygulamalı araştırma dengesini koruyarak, elde edilen çıktılarla, evrensel bilime, teknolojiye ve toplumun farklı kesimlerine ileri düzeyde katkıda bulunmayı,
- b) Uygulamalı araştırmaları yürütürken, yakın ve uzak çevre farklarını da gözetenek, topluma yüksek katkı yapacak küresel sorun alanlarına odaklanmayı ve bu alanlarda sürdürülebilir yenilikçi çözümler üretmeyi,
- c) Üretilen bilimsel bilgiyi ve bu bilgiyi ortaya çıkaracak olan araştırmaları dünya standartlarına çıkarabilmek için, gerekli nitelikli insan kaynağını oluşturmayı ve bu insan kaynağının devamlılığını sağlamayı,
- d) Toplumsal ve ekonomik fayda yaratan araştırmalar üretmeyi,
- e) Disiplinlerarası/Disiplinlerötesi araştırma kültürünü geliştirmeyi ve uygulamayı amaçlamaktadır.

Araştırma ve Geliştirme Kalite Güvencesi Alt Sistemi, üniversitenin öğretim elemanlarının alanlarında öncü olmalarını sağlamaya yöneliktir. Araştırma ve Geliştirme Kalite Alt Sisteminin en önemli değerlendirme yöntemi öğretim üyelerinin AGÜ amaç, ilke ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirdikleri akademik çalışmaları gözden geçirilmesi sürecidir.

5.4 Topluma Katkı Politikası

AGÜ; topluma katkı politikasını Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları doğrultusunda kurgular. Yerel, ulusal ve evrensel sorunların birbirileri ile etkileşim içerisinde olduğu ve bunların çözümünün birbirinden ayıramayacağı felsefesi ile topluma katkı politikasını yürütmeyi amaçlar.

AGÜ insan bekasına katkı sunacak nitelikli insan kaynağı yetiştirmeyi, sosyal inovasyon gerçekleştirmeyi ve insan esenliği için teknoloji üretmeyi topluma katkı politikasının temel bileşenleri olarak görür.

- a) AGÜ yenilikçi bir üniversite modelidir. Bu model; topluma katkı misyonuna paralel olarak akademik platformlarda üretilen bilginin toplumun kullanımına sunulması, toplum içinde yaygınlaştırılması ve toplumsal faydaya dönüştürülmesini sağlayan üniversite faaliyetlerini (insan kaynağı yetiştirme, teknoloji transferi ve inovasyon, yaşam boyu eğitim, toplumla bütünleşme) içerir.

- b) AGÜ'nün topluma katkı politikası akademik ve akademik olmayan tüm faaliyetlerinde soyut ve somut mirasa saygılı davranmayı temel ilke edinir.
- c) AGÜ ürettiği bilginin çevreye duyarlılık gözetmesini, çağdaş gelişimi dikkate almasını ve özgün değer üretmesini önemser. Bu bilginin yerel, bölgesel, ulusal ve evrensel düzeyde paylaşımını benimser.

5.5 Yönetim Politikası

AGÜ; eğitim, araştırma ve topluma katkı faaliyetlerinde iç paydaşların yüksek verim ve performansla çalışmalarını, üretkenliklerini arttırmalarını ve sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlar. Bu kapsamda yönetim politikası;

- a) Uluslararasılaşmanın eğitim, araştırma ve topluma katkı boyutlarında desteklenmesini ve güçlendirilmesini,
- b) İç paydaşların yetkinlik ve liyakat noktasında geliştirilmesini,
- c) Dış paydaşlarla ilişkilerin güçlendirilmesini,
- d) Fiziksel altyapı imkanlarının AGÜ'nün vizyonu, hedefleri, değerleri ve bütçesi ile uyumlu olarak geliştirilmesini,
- e) AGÜ değerlerinin iç paydaşlarca içselleştirilmesini,
- f) AGÜ'nün yüksek öğretime ve topluma katkısını, ulusal ve uluslararası platformlarda görünürlüğünü ve tanınırlığını artıracak tedbirlerin alınmasını,
- g) Bütün yönetim faaliyetlerinin kalite odaklı, katılımcı, şeffaf, hesap verebilir ve adil bir yönetim modeli ile sürdürülmesini,
- h) Üniversitenin tüm faaliyetlerinde değişen ve gelişen dijital teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılmasını ilke edinir.

Yönetim Kalite Güvencesi Alt Sistemi, ilk iki alt sisteme yönelik idari ve fiziki altyapının hazır olmasını, sistemin bir bütün olarak ve yüksek verimlilikle işlerliğini sağlamaya yöneliktir. Bunun göstergesi, üniversitenin Türkiye'deki sıralamalarda üst sıralarda yer alması, öğrenciler tarafından öncelikli olarak tercih edilen bir üniversite, diğer bir deyişle üniversitenin kuruluş ve varoluş amacına uygun bir konumda bulunuyor olmasıdır.

Eğitim-Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ve Yönetim Sistemi Kalite Güvencesi Alt Sistemleri, kurumsal performans göstergelerinin yıllık periyotlarla ölçülmesi, ölçümlerin analiz edilmesi, değerlendirilmesi, bu değerlendirmeler neticesinde alınacak önlemlerin ve/veya iyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesi, bu faaliyetlerin planlanması, izlenmesi ve alınan aksiyonların etkinliğinin tekrar gözden geçirilmesi suretiyle kurumsal çerçevede değerlendirilmektedir. Diğer bir anlatımla, kalite güvence sistemi çerçevesinde kalite süreçleri ve standartların yapılması her bir standart, her bir süreç için 4 aşamalı PUKÖ yönetsel döngüsü çerçevesinde aşağıdaki şekilde yapılacaktır.

- 1 Planlama aşaması: ‘Süreç / standart nasıl olmalıdır?’ sorusuna
 - 2 Uygulama aşaması: ‘Nasıl yerine getirilmeli ve yürütülmelidir?’ sorusuna,
 - 3 Kontrol ve değerlendirme aşaması: ‘Hangi ortamda, kimlerin katılımı, sorumluluğu ile, ne zaman, nasıl ölçülecek?’ sorusuna,
 - 4 Önlem alma, geliştirme aşaması: ‘Nasıl geliştirilip iyileştirilecek; alınan veri/ görüş kalite geliştirme adına nasıl kullanılacak?’ sorularına,
- Cevap verecek şekilde olacaktır.

AGÜ Vizyon-Misyon ve Temel Değerleri ile Strateji Hedeflerinde yer alan hedeflere ulaşmak üzere oluşturacağı Kalite Güvence Sisteminde, yapılacak eylemler ve projeleri yukarıda açıklanan dört basamaklı maddeler olarak gerçekleştirecektir.

Bu amaçla gerek birimlerin gerekse de Üniversitenin Stratejik Plan çalışmalarını Rektörlük Makamının talebi ile başlar.

6 AGÜ Kalite Güvence Sistemi

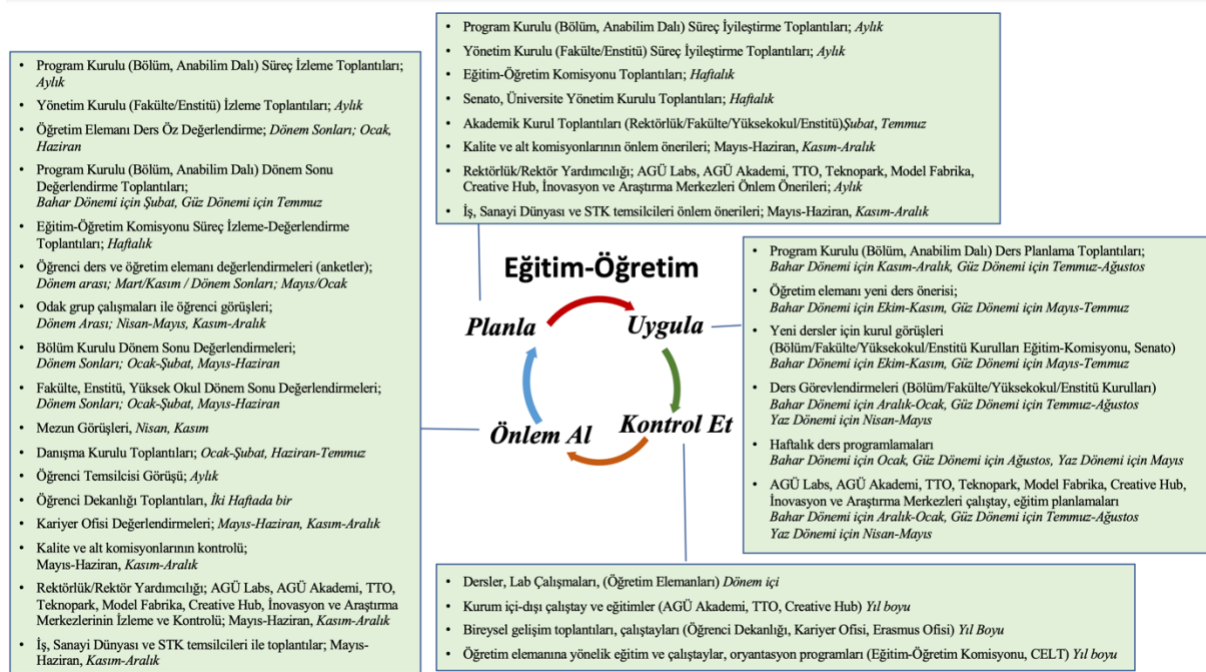


AGÜ Kalite Güvence Sisteminin geliştirilmesinde YÖKAK'ın Kalite Güvencesi Yaklaşımı benimsenmiştir.

6.1 Eğitim-Öğretim Faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi

Öğrencilerinin yenilikçi bir vizyonla, gerçek dünya sorunları ve üzerine bilgi ve becerilere sahip, küresel ve yerel sorunlara disiplinler arası/ötesi bir yaklaşımla çözümler üretebilen meslek insanları ve dünya vatandaşları olmalarını sağlamaya yöneliktir. Mezunlarının kalitesinin göstergeleri, ulusal ve uluslararası

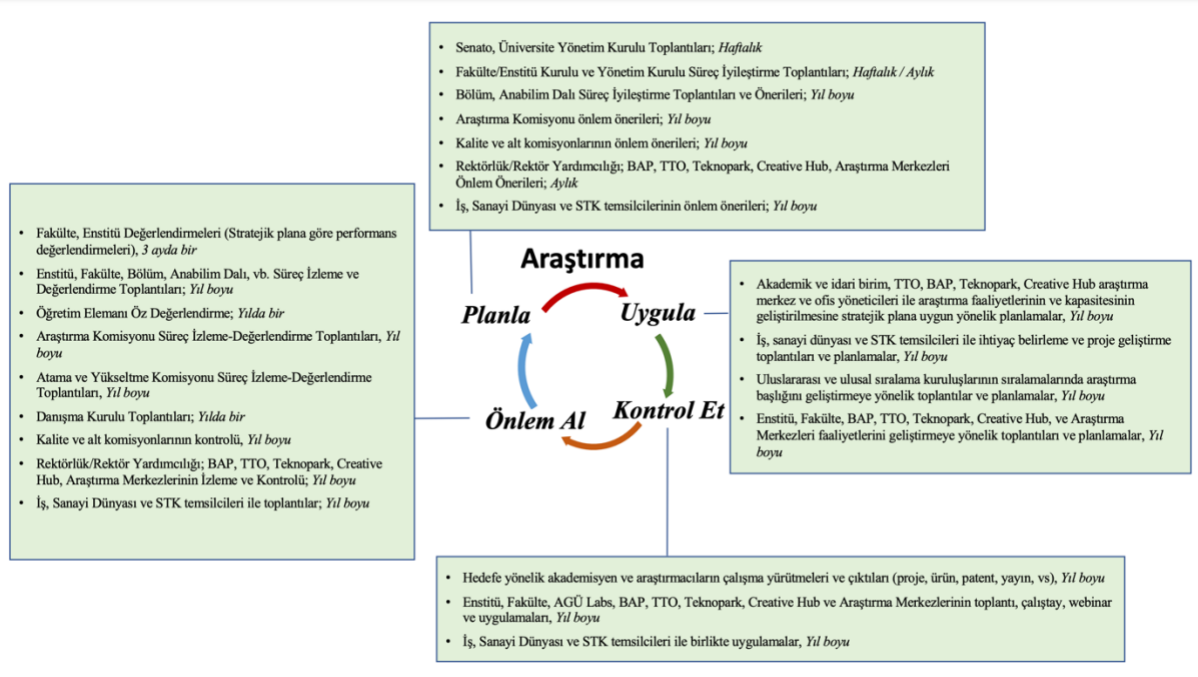
saygınlığa sahip kurum ve kuruluşlarda alanlarında öncelikli olarak tercih edilmeleri, lisansüstü programlara yerleşebilmeleri ve alanlarına özgü girişimci fikirler geliştirebilir olmalarıdır. Eğitim-Öğretim Kalite Güvencesi Sisteminin üç önemli değerlendirme yöntemi mevcuttur. İlk olarak, programlar için alana özgü sorunları, gelişmeleri ve beklentileri izlemek ve eğitim-öğretim sürecine dahil etmek için danışma kurulu toplantıları düzenlenmek. İkinci olarak, her eğitim dönemi içinde ve sonunda, öğrenciler ile ders ve öğretim elemanı değerlendirme anket çalışmasıyla birlikte programlara özgü odak grup toplantıları yapmak. Üçüncü olarak, dönem başları ve sonlarında, bölüm kurullarında derslerin hedef ve çıktılarını, öğrencilerden gelen geri dönüşlerle birlikte değerlendirmek, program hedeflerine uygunluklarını denetlemek. Periyodik olarak yapılan bu değerlendirmeler neticesinde ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda öğretim elemanı, ders ve program bazında iyileştirme çalışmaları yapılır.



6.2 Araştırma-Geliştirme faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi

Temel ve uygulamalı araştırmalar dengesini koruyarak, elde edilen çıktılarla evrensel bilime ve toplumun farklı kesimlerine yüksek katkıda bulunmayı hedeflemektedir. AGÜ'de öğretim üyelerinin performansı değerlendirilirken bilimsel araştırmalar ve sonucunda üretilen çıktılar, ulusal ve uluslararası AR-GE projeleri, araştırmaların bütünlüklü ve disiplinlerarası olması, bu çalışmaların toplumsal etkiye ve ekonomik değere dönüştürülmesi dikkate alınır. Bu kapsamda, öğretim üyelerinin bölge teknoparkında şirket kurmaları teşvik edilir, öğretim üyelerinin üniversite-sanayi iş birliği kapsamında gerçekleştirdikleri projeler ve içerisinde sanayi ortaklarının bulunduğu

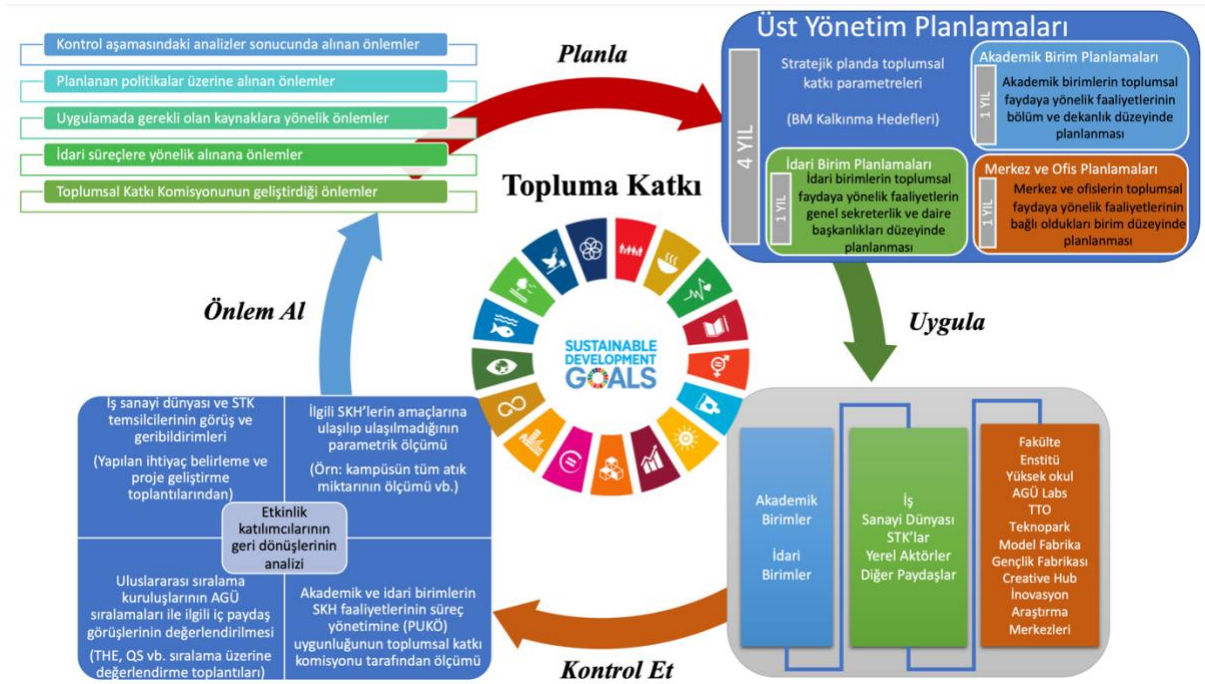
disiplinlerarası makale ve bildiri çalışmaları kurum içi atama ve yükseltme ölçütlerinde özendirilir. AGÜ’de görev yapan tüm öğretim üyelerinden her takvim yılı sonunda, o yıl içerisinde gerçekleştirdikleri akademik araştırma ve geliştirme faaliyetleri hakkında YÖK Akademik Teşvik Yönetmeliğinde belirtilen kriterlere göre; Akademik Değerlendirme Raporu istenmektedir. Gerçekleştirilen tüm AR-GE faaliyetleri için PUKÖ döngüsü işletilir ve iyileştirmeye ihtiyaç duyulan alanlarda gerekli faaliyetler birim sorumluları tarafından gerçekleştirilir.



6.3 Topluma Katkı faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi

Üçüncü nesil üniversite modelini hayata geçirerek toplumsal fayda üretimini eğitim ve araştırma yanında üçüncü ana misyonu olarak kabul eden AGÜ; toplumsal katkı stratejisine Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını (SKA) esas alarak yön verir. AGÜ hem fakülte hem idari birim hem de öğrenci faaliyetlerini kalkınma amaçlarının işaret ettiği evrensel sorunların çözümüne yönelik oluşturacağı katkıya göre önceler. Bu doğrultuda yapılan akademik ve sosyal faaliyet politikaları; kamu yararı ve insanlık sorunlarının çözümüne yapacağı katkı merkeze alınarak yapılır. Akademik ve sosyal faaliyetlerini; hayata, topluma ve insanlığa yönelik katkıyı önceleyerek gerçekleştirmenin yanında, ölçüm parametrelerini ve planlama süreçlerinin kalitesini garantileyen süreç yönetimi inşasıyla da bu katkıların sürdürülebilirliğini önemser. Bunu gerçekleştirebilmek için Toplumsal Etki Komisyonu tarafından her yıl akademisyenlerle gerçekleştirilen “Kalkınma Hedefleri Üzerine Akademik Zihin Şemaları (The Mind of a Researcher on the Global Challenges)” araştırma sonuçları raporu ve “İdari Birimlerde Sosyal Etki

Analizi” değerlendirme sonuçları Rektörlük, Fakülte Dekanları ve Bölüm Başkanlıkları düzeyinde değerlendirilmekte ve kanıta dayalı politika tasarımı gerçekleştirilmektedir. Daha önemlisi AGÜ sosyo-teknik üniversite olmanın gerektirdiği felsefeyi içselleştirerek; toplumsal etki politikalarını eğitim ve araştırma gibi üniversitenin temel misyonlarına entegre ederek buradan çıkan toplumsal etkiyi ders içerikleri, proje önerileri, araştırmalar ve yayınlar gibi somut çıktılara dönüştürür. AGÜ ürettiği sosyal etkinin tümünün çevreye duyarlılık gözetmesini, çağdaş gelişimi dikkate almasını ve özgün değer üretmesini önemser. Yirmi birinci yüzyılda insanlığın küresel olarak yüzleştiği sorunların çözümünün merkezinde yer alan üniversitelerin toplumla yeniden buluşması gerektiği bilincine sahip olan AGÜ, bu sorunların çözümünde üreteceği bilgi, birikim ve deneyimi yerel, bölgesel, ulusal ve evrensel düzeyde paylaşmayı esas alır ve bu çabaya tüm insanlığı ortak etmenin yollarını arar. Özetle; AGÜ toplumsal katkı politikaları inşasında, insan ve diğer canlıların bekasına katkı sunacak nitelikli insan kaynağı yetiştirmek, sosyal inovasyon gerçekleştirmek ve insan esenliği için teknoloji üretmek bileşenlerini esas alır.

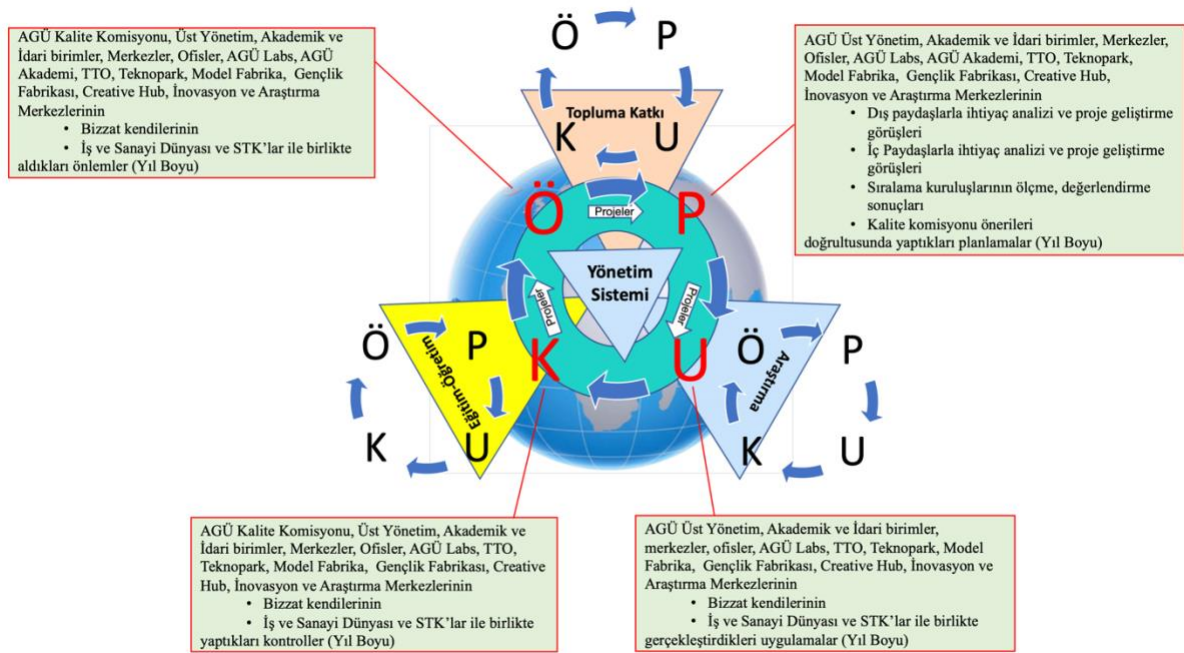


6.4 Yönetim Faaliyetlerinde Kalite Güvence Sistemi

İç paydaşlarının eğitim, araştırma ve topluma katkı faaliyetlerinde yüksek verim ve performansla çalışmalarını, üretkenliklerini arttırmalarını ve bunun sürdürülebilir olmasını sağlamak için düzenli toplantılarla geri bildirimler toplar, gerekli iyileştirme faaliyetleri yapar. Uluslararasılaşma yol haritası ile belirlenen eğitim, araştırma ve topluma katkı boyutlarında her yıl düzenli toplantılarla değerlendirmeler yapar, hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını kontrol eder, geri

bildirimler toplayarak gerekli iyileştirmeleri planlayıp hayata geçirir. İç paydaşların yetkinlik ve liyakat noktasında geliştirilmeleri için düzenli toplantılarla geri bildirimler toplar, gerekli iyileştirmeleri yapar. Dış paydaşlarla ilişkileri önemser, 3. Nesil üniversite misyonunu gerçekleştirebilmek için dış paydaş görüşlerine önem verir, arama konferansları sonuçlarından projeler geliştirir, tasarımlar yapar, pilot uygulamalar gerçekleştirir, pilot uygulamalar üzerinde elde edilen deneyimlerden hareketle iyileştirmeler yaparak iyi uygulamaların üniversite çapında yaygın hale getirilmesini amaçlar. Fiziksel altyapı imkanlarını; AGÜ'nün vizyonu, hedefleri, değerleri ve bütçesi ile uyumlu olarak sürekli geliştirir ve iyileştirir. AGÜ değerlerinin iç paydaşlar tarafından içselleştirilmesi için tedbirler alır. AGÜ'yü ve yüksek öğretime katkısını daha rekabetçi yapacak tedbirler alır. AGÜ'nün görünürlüğünü ve tanınırlığını arttıracak mekanizmalar oluşturur ve işletir. Bütün yönetim faaliyetlerini kalite odaklı ve katılımcı bir yönetim modeli ile sürdürür.

AGÜ'nün Kalite Güvence Sistemi Döngüsü aşağıdaki linklerde sunulan şema ile özetlenmiş; Eğitim-Öğretim, Araştırma ve Topluma Katkı boyutlarında PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngülerinin nasıl kapatıldığına ilişkin şemalara yine aşağıdaki linkler aracılığı ile ayrı ayrı ulaşılabilir.



7 Kaynak Yönetimi

7.1 Genel

AGÜ Rektörlüğü, Kalite Güvenci Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal amaç ve hedefleri gerçekleştirilmesi,

iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi için, gerekli olan finansal kaynakları, insan kaynakları, alt yapı, ve çalışma ortamını belirleyerek temin eder.

7.2 İnsan Kaynaklarının Planlanması, Yeterliliği ve Geliştirilmesi

AGÜ'de insan kaynağının temini, üst yönetimin yetki ve sorumluluğundadır. AGÜ, adil, şeffaf ve ahlaki değerler doğrultusunda, sosyal sorumluluk yaklaşımı bilinci ile, akademik ve idari çalışanlarının yetişmesini, gelişmesini ve takım çalışmasını teşvik ederek, çalışanlarının topluma katkı sunmasını destekler. AGÜ'nün akademik ve idari insan kaynağı, araştırma, eğitim ve topluma katkı faaliyetleri için gerekli bilgi, beceri ve deneyime sahiptir. Kurumda insan kaynağının planlanması, yeterliliği ve geliştirilmesi için gerekli uygulamalar bulunmaktadır. AGÜ, takım çalışmasını teşvik eder ve yetkinliklerin ve deneyimlerin geliştirilmesi için fırsat ortamı sağlar.

AGÜ'de işe alımlar, ilgili yönetmelik ve mevzuat esas alınarak gerçekleştirilmektedir.

Akademik kadrolara atanan öğretim üyelerinin yetkinlikleri ve yeterlilikleri; belirlenen performans göstergeleri, AGÜ Akademik Yükseltme ve Atama ölçütlerine göre yapılmaktadır. Öğretim üyesi dışındaki öğretim elemanı kadrolarına yapılacak atamalarda uygulanacak merkezi sınav ile giriş sınavlarına ilişkin usul ve esaslar hakkında yönetmelik uyarınca temin edilmektedir. Ek olarak, mevcut akademik personelin eğitim verme yetkinliklerinin artırılması, nitelikli eğitim ortamının sürekliliğinin sağlanması ve eğitim faaliyetlerinin kalitesinin artırılması amacıyla, eğitimcilerin eğitimi programı yürütülmektedir.

7.3 Altyapı

AGÜ, eğitim, araştırma ve topluma katkı alanlarında sunulan bütün hizmetlerin uygunluğunu, sürdürülebilirliğini ve iyileştirilmesini sağlamak için gerekli olan binalar, çalışma alanları, laboratuvarlar vb. gibi fiziksel altyapı ihtiyaçlarını belirler ve temin eder. Ayrıca, mevcut altyapının sürekli hizmet verebilir durumda olabilmesi için gerekli yazılım, donanım, ekipmanlar, ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri vb. destek hizmetleri gibi ihtiyaçları belirler ve temin eder.

7.4 İş Birliği Yapılan Kuruluşlar

AGÜ, misyonuna ve temel değerlerine uygun olmak kaydıyla ihtiyaç duyulması halinde iş ve sanayi dünyası, kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, yerel yönetimler ve üniversiteler ile iş birlikleri yapmaktadır.

8 Hizmet Gerçekleştirme ve Süreçler

8.1 Genel

AGÜ’de araştırma, eğitim ve topluma katkı faaliyetleri birbirini destekleyecek ve besleyecek şekilde bütünleşik olarak ve kalite odaklı bir anlayışla yürütülmektedir. Bu bağlamda, AGÜ, yönetim, eğitim, araştırma ve topluma katkı alanlarında gerçekleştirdiği hizmetler için gerekli süreçleri planlamış ve uygunluğunu sağlamıştır. Hizmet gerçekleştirme planlaması, Kalite Yönetim Sistemi’nin ve YÖKAK’ın şartları ile tutarlıdır.

AGÜ, bütün alanlarda sunduğu hizmetler ile iç ve dış paydaşlarının memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak artırmayı amaçlamaktadır. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Eğitim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile ilgili temel süreçler tanımlanmış olup, bu tanımlara uygun olacak şekilde sorumluları da belirlenmiş olarak yönetilmektedir.

8.2 Yönetim Sistemi

AGÜ, belirlemiş olduğu stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına alan yönetsel ve idari yapılanmaya sahiptir ve bu konuda gerekli büyük uygulamalar mevcuttur. Bu bağlamda, yönetim kadrosu liderliği üstlenebilmekte, idari kadroları da gerekli yetkinliğe sahiptir. AGÜ bu liderlik ve yetkinlik sayesinde belirli periyotlarda ve sistematik olarak, uygulamalardan elde ettiği bulguları izlemekte, izleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek ihtiyaç durumunda önlemler alınmakta ya da güncellemeler yapmaktadır.

8.3 Eğitim

AGÜ’de eğitim ve öğretim hizmetleri ile ilgili süreçler tanımlanmıştır ve buna uygun olarak yürütülmektedir. Eğitim ve öğretim, Abdullah Gül Üniversite’sinin sürekli gelişim odağı olup, eğitim ve öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirildiği, hedeflerin nitelik ve nicelik olarak izlenerek değerlendirildiği ve ihtiyaç duyulan iyileştirmelerin yapıldığı bir süreç olarak ele alınmaktadır.

AGÜ’de eğitim ve öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

8.4 Araştırma

AGÜ, stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen araştırma ve geliştirme faaliyetleri yürütmektedir. AGÜ’de tüm birimler tarafından benimsenmiş araştırma politikası, stratejisi ve hedefleri ile ilgili uygulamalar,

sistemik olarak izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre tüm alanları ve programları kapsayan önlemler alınmaktadır.

AGÜ araştırma ve geliştirme faaliyetleri için uygun fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturma ve bunların etkin şekilde kullanımını sağlamaktadır. Ayrıca, AGÜ'nün araştırma politikaları, iç ve dış paydaşlarla iş birliğini ve kurum dışı fonlardan yararlanmayı teşvik etmektedir. AGÜ öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğini sürdürmek ve iyileştirmek için olanaklar sunmaktadır.

AGÜ, ulusal ve uluslararası düzeyde kurum içi ve kurumlar arası ortak programlar ve ortak araştırma birimleri ile araştırma ağlarına katılım ve iş birlikleri kurma gibi araştırma faaliyetleri ve uygulamaları izlemekte yürütmektedir.

8.5 Toplumsal Katkı

AGÜ, toplumsal katkı faaliyetlerini sahip olduğu hedefleri ve stratejisi doğrultusunda yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu bir şekilde yürütmektedir. AGÜ'de bütün birimler tarafından benimsenmiş toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi ile ilgili uygulamalar, sistemik olarak izlenmekte ve izleme sonuçlarına göre tüm alanları ve programları kapsayan önlemler alınmaktadır.

AGÜ, toplumsal katkı faaliyetlerini sürdürebilmek için uygun nitelik ve nicelikte fiziki, teknik ve mali kaynaklara sahiptir ve bu kaynakların etkin şekilde kullanımını sağlamaktadır. Ek olarak, fiziki, teknik ve mali kaynaklar, toplumsal katkı faaliyetlerini destekleyecek ve tüm birimleri kapsayacak şekilde yönetilmektedir.

8.6 Uluslararasılaşma

AGÜ'nün eğitim, araştırma ve toplumsal katkı fonksiyonlarının tümünü dikkate alan uluslararasılaşma politikası doğrultusunda yapılan uygulamalar sistemik ve üniversitenin kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olarak izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır. AGÜ'de fiziki, teknik ve mali kaynaklar, uluslararasılaşma faaliyetlerini destekleyecek ve tüm birimleri kapsayacak şekilde yönetilmektedir. Ek olarak, bu uygulamalardan elde edilen bulgular, sistemik olarak izlenmekte ve izlem sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmakta ve ihtiyaçlar doğrultusunda kaynaklar çeşitlendirilmektedir.

9 PUKÖ Döngüsü

AGÜ, Kalite Güvence Sistemi'ni sürekli iyileştirme çalışmalarıyla desteklemekte ve geliştirmektedir. Kurumda, Kalite Güvencesi ve sürekli

geliştirme çalışmaları, “Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ)” döngüsü esas alınarak yürütülmektedir. Bu bağlamda, AGÜ’de Kalite Güvence Sistemi uygulamaları ile eğitim, araştırma, toplumsal katkı ve yönetim sistemi hizmetlerinin temelini, “PUKÖ” döngüsü oluşturmaktadır.

PUKÖ; planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma aşamalarından oluşan bir döngüdür ve yükseköğretimde kalite güvencesi süreçlerinde önemli bir yer tutmaktadır.

- **Planlama:** Yükseköğretim Kalite Kurulu Dereceli Değerlendirme Anahtarı'nda belirtildiği gibi, bu aşamada kalite güvencesi süreçleri veya mekanizmaları için planlar oluşturulur. Kalite yönetim sistemi oluşturmak için yapılması gereken ilk adım planlamadır. Bu süreçte hedef kitle, onların ve çalışanların istek ve beklentileri belirlenir, kalite politikaları ve hedefler oluşturulur ve süreç adımları planlanır.
- **Uygulama:** Planlama aşamasında belirlenen kalite güvencesi süreçleri ve mekanizmaları hayata geçirilir. Bu, belirlenen politikaların, hedeflerin ve planlanan adımların pratikte uygulanması anlamına gelir.
- **Kontrol Etme:** Uygulanan süreçlerin ve elde edilen sonuçların belirlenen standartlara ve hedeflere uygun olup olmadığı değerlendirilir. Bu aşama, performansın izlenmesini ve değerlendirilmesini içerir. Bazı kuruluşların kusurları izlemek, müşteri şikayetlerini veya ürün getirilerini kontrol etmek için birtakım yöntemleri olabileceği belirtilmektedir. Kurum İç Değerlendirme Raporları da performans göstergelerinin nasıl izlendiğine dair açıklamalar içermelidir.
- **Önlem Alma:** Kontrol etme aşamasında tespit edilen uygunsuzlukların veya iyileştirilmesi gereken alanların belirlenmesiyle birlikte, bu sorunları gidermek ve gelecekte benzer sorunların ortaya çıkmasını engellemek için gerekli önlemler alınır. Kalite yönetim sisteminin temel amacı da hata ve kusurları azaltmak, ortadan kaldırmak ve daha da önemlisi önlemektir. Sürekli iyileştirme anlayışı bu aşamada ön plandadır.

Kurumsal Akreditasyon Programı da yükseköğretim kurumlarındaki kalite güvencesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin bu **PUKÖ döngüsü** çerçevesinde değerlendirilmesini sağlayan bir dış değerlendirme yöntemidir. Yükseköğretim Kalite Kurulu Dereceli Değerlendirme Anahtarı'nda her bir alt ölçüt için kalite güvencesi süreçlerinin bu döngünün olgunluk düzeyleri dikkate alınarak tanımlanması, bu döngünün yükseköğretimde kalite değerlendirme süreçlerindeki merkezi rolünü göstermektedir.

9.1 Planlama

PUKÖ döngüsünde **Planlama**, kalite süreçlerinin ilk ve temel aşamasını oluşturmaktadır. Bu aşamada, **iyileştirilmesi gereken sorunun veya hususun açık biçimde belirlenmesi, mevcut durumun analiz edilmesi ve fırsatların ortaya konması** gerekmektedir.

Kaynaklara göre Planlama aşaması şu unsurları içerir:

- **İhtiyaçların önem derecesine göre sıralanması** ve mevcut imkanlar çerçevesinde en büyük etkiyi yapacak seçeneklerin belirlenmesi.
- **Amaç ve hedeflerle birlikte neyin, ne zaman, kim tarafından ve kiminle yapılacağına belirlenmesi**, sürecin daha sağlıklı yürümesine olanak sağlayacaktır.
- **Risklerin tespiti ve bu risklerin nasıl yönetileceğine dair bir planlama yapılması**, sürecin yönetimini gerçekçi hale getirecektir.
- **Hedeflerle ilgili nitel veya nicel ölçütlerin belirlenmesi** bu aşamada yapılması gereken görevler arasındadır.
- **Kalite yönetim sistemi oluşturmak için yapılması gereken ilk adımdır.**
- Bu süreçte **hedef kitle kimler, hedef kitle ve çalışanların istek ve beklentileri neler** gibi soruların cevaplarına yer verilmelidir.
- **İstekleri ve beklentileri karşılayabilmek için nasıl bir sistem tasarlanması gerektiği** belirlenir.
- **Kalite politikaları, hedef ve amaçlar** bu aşamada oluşturulur.
- **En az maliyet ile en iyisini ortaya koymak için neler yapılması gerektiği** değerlendirilir.
- **Süreç içerisindeki adımların planlaması** nasıl olacağı belirlenir.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu Dereceli Değerlendirme Anahtarı'nda belirtildiği gibi, bu aşamada **kalite güvencesi süreçleri veya mekanizmaları için planlar** oluşturulur.

Özetle, PUKÖ döngüsünün Planlama aşaması, bir kurumun kalite süreçlerinde **neyi iyileştirmek istediğini belirlediği, mevcut durumu analiz ettiği, hedefler koyduğu ve bu hedeflere ulaşmak için bir yol haritası çizdiği** kritik bir evredir. Başarılı bir planlama aşaması, döngünün diğer aşamalarının da etkin bir şekilde yürütülmesi için temel oluşturur.

9.2 Uygulama

PUKÖ döngüsünde **Uygulama**, Planlama aşamasında belirlenenlerin hayata geçirildiği ikinci aşamadır. Bu aşamada, planlanan iyileştirme süreçleri ve faaliyetler **gerçekleştirilir**.

Kaynaklara göre Uygulama aşaması aşağıdaki unsurları içerir:

- Planlama aşamasında belirlenen **amaç ve hedeflere ulaşmak için gerekli adımların atılması**.
- Süreçlerde görev alacak **personelin eğitimi gerekiyorsa, öncelikle bu eğitimlerin sağlanması**. Bu, planlanan değişikliklerin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için önemlidir.
- **Uygulama süreçlerinin düzgün ve kolay anlaşılır biçimde hazırlanması** ve ilgili tüm birimlere iletilmesi. Bu, herkesin rolünü ve sorumluluğunu anlamasına yardımcı olur.
- **Birimler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması**. Farklı departmanların veya ekiplerin uyumlu bir şekilde çalışması, uygulamanın başarısı için kritik öneme sahiptir.
- Uygulama sırasında **beklenmedik olayların, ortaya çıkan yeni problemlerin ve ihtiyaçlarla öğrenilen yeni bilgilerin kaydedilmesi**. Bu notlar, sonraki döngüler için değerli girdiler sağlayabilir.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu Dereceli Değerlendirme Anahtarı bağlamında, Uygulama aşaması, planlanan **kalite güvencesi süreçlerinin veya mekanizmalarının fiilen hayata geçirilmesini** ifade eder.

Özetle, PUKÖ döngüsünün Uygulama aşaması, **planın eyleme dönüştürüldüğü, gerekli eğitimlerin verildiği, koordinasyonun sağlandığı ve uygulama sürecinde ortaya çıkan bilgilerin kaydedildiği dinamik bir evredir**. Planlama aşamasında titizlikle hazırlanan yol haritası, bu aşamada pratiğe dökülerek hedeflere doğru ilerlenir.

9.3 Kontrol Etme

PUKÖ döngüsünde **Kontrol Etme**, Uygulama aşamasında hayata geçirilen süreçlerin ve elde edilen sonuçların **önceden belirlenmiş ölçütlere göre değerlendirildiği** üçüncü aşamadır. Bu aşama, planlanan hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını belirlemeyi amaçlar.

Kaynaklara göre Kontrol Etme aşaması aşağıdaki unsurları içerir:

- **Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının önceden belirlenmiş nitel veya nicel ölçütlere göre değerlendirilmesi**. Planlama aşamasında belirlenen hedefler ve bunlara ait ölçütler bu aşamada referans alınır.
- Bu değerlendirmenin yapılabilmesi için **geçerli ve güvenilir bir ölçme sürecinin yürütülmesi** gerekmektedir. Elde edilen verilerin doğru ve tutarlı bir şekilde toplanması ve analiz edilmesi önemlidir. Bazı katılımcılar izleme sürecinde **veri toplama sorununa** işaret etmektedir.
- Planlanan hedeflerden **sapmalar görülürse, düzeltici eylemler uygulanabilir**. Bu, Kontrol Etme aşamasının sadece bir değerlendirme değil,

aynı zamanda gerekli görülen müdahalelerin de yapıldığı bir süreç olduğunu gösterir.

- Bazı kuruluşların, **kusurları izlemek, müşteri şikayetlerini veya ürün getirilerini kontrol etmek için birtakım yöntemleri olabileceği** belirtilmektedir. Bu tür izleme faaliyetleri de Kontrol Etme aşamasının bir parçası olarak düşünülebilir.
- **Kurum İç Değerlendirme Raporları**, performans göstergelerinin nasıl izlendiğine dair açıklamalar içermelidir. Bu raporlar, kurumların Kontrol Etme süreçlerini belgeleme ve paylaşma araçlarıdır.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu Dereceli Değerlendirme Anahtarı bağlamında, Kontrol Etme aşaması, planlanan ve uygulanan **kalite güvencesi süreçlerinin veya mekanizmalarının etkinliğinin ve sonuçlarının izlenmesini ve değerlendirilmesini** ifade eder.

Araştırma bulguları, Türk üniversitelerinde Planla ve Uygula aşamalarının genellikle başarıyla gerçekleştirildiğini ancak **Kontrol Et ve Önlem Al aşamalarının yetersiz düzeyde** kaldığını göstermektedir. Katılımcılar, bu eksikliğin nedenleri arasında **bilgi/bilinç eksikliği** ve döngünün sadece bir **zorunluluk gereği kullanılması** gibi faktörleri sıralamaktadır.

Özetle, PUKÖ döngüsünün Kontrol Etme aşaması, uygulama sonuçlarının **hedeflerle karşılaştırıldığı, performansın ölçüldüğü ve sapmaların tespit edildiği kritik bir evredir**. Bu aşamadan elde edilen veriler, Önlem Alma aşamasında yapılacak iyileştirme faaliyetleri için temel oluşturur ve sürekli iyileştirme döngüsünün devamlılığı açısından hayati öneme sahiptir. Ancak, Türk üniversitelerinde bu aşamanın uygulanmasında önemli eksiklikler olduğu görülmektedir.

9.4 Önlem Alma

PUKÖ döngüsünde **Önlem Alma**, Kontrol Etme aşamasında elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda **iyileştirme hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığına karar verilen** dördüncü ve son aşamadır. Bu aşama, döngünün tamamlanmasını ve elde edilen kazanımların sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlar.

Kaynaklara göre Önlem Alma aşaması aşağıdaki unsurları içerir:

- **Projenin başarılı olup olmadığına karar verilmesi**. Kontrol Etme aşamasındaki değerlendirme sonuçlarına göre, planlanan hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı belirlenir.
- **İyileştirme hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığına karar verilmesi**. Başarı kriterleri bu aşamada netlik kazanır.

- **Proje başarılıysa, elde edilen kazanımların devamı için gerekli önlemlerin alınması.** Bu, başarılı uygulamaların standartlaştırılması ve gelecekte de aynı sonuçların alınmasını sağlayacak mekanizmaların oluşturulması anlamına gelir.
- **Başarısız olunan veya eksik kalınan noktalar varsa, bunların nedenlerinin analiz edilerek gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin planlanması ve başlatılması.** Bu aşama, öğrenilen derslerin gelecekteki döngülere girdi sağlaması açısından kritik öneme sahiptir.
- Kalite yönetim sisteminin temel amacı da **hata ve kusurları azaltmak, ortadan kaldırmak ve daha da önemlisi önlemektir.** Önlem Alma aşaması bu amaca doğrudan hizmet eder.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu Dereceli Değerlendirme Anahtarı bağlamında, Önlem Alma aşaması, **elde edilen değerlendirme sonuçlarına göre gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin planlanmasını ve uygulanmasını** ifade eder. Bu, kalite güvencesi süreçlerinin sürekli olarak iyileştirilmesi için atılan adımları içerir.

Araştırma bulguları, Türk üniversitelerinde Planla ve Uygula aşamaları genellikle tamamlanmasına rağmen, **Kontrol Et ve Önlem Al aşamalarının yetersiz düzeyde gerçekleştirildiğini** göstermektedir. Hatta bazı katılımcılar bu aşamalara yönelik uygulamaların olmadığını belirtmişlerdir. Bu durum, iyileştirme çabalarının sürdürülebilirliği ve kalıcı hale gelmesi önünde önemli bir engel teşkil etmektedir.

Özetle, PUKÖ döngüsünün Önlem Alma aşaması, **elde edilen sonuçların değerlendirilerek başarılı uygulamaların kalıcı hale getirildiği ve başarısızlıkların nedenlerinin analiz edilerek gelecekte benzer sorunların önlenmesi için adımların atıldığı kritik bir evredir.** Bu aşama, sürekli iyileştirme döngüsünün devamlılığını ve etkinliğini sağlamak için hayati öneme sahiptir. Türk üniversitelerinde bu aşamanın güçlendirilmesi, kalite süreçlerinin daha verimli işlemesine katkı sağlayacaktır.

9.5 Örnek Olma

İyi uygulama örnekleri, kalite güvencesi sağlamaya yönelik mekanizmaların desteklenmesi bağlamında geçmekte ve başarılı uygulamaların tanıtılması ve belgelenmesi gerekliliğini vurgulamaktadır. Bu açıdan, "**Örnek Olma**" kavramı, **başarılı uygulamaları hayata geçirmiş ve olumlu sonuçlar elde etmiş yükseköğretim kurumlarının veya birimlerinin diğerleri için model teşkil etmesi** anlamına gelebilir.

Ayrıca, kaynaklarda üniversiteler arası iş birliği ve farklı üniversitelerin performanslarının karşılaştırılması gibi konulara değinilmektedir. Bu durum,

başarılı performans gösteren üniversitelerin veya programların, diğerleri için bir kıyaslama noktası ve dolayısıyla bir "örnek" oluşturabileceği fikrini desteklemektedir. YÖKAK'ın değerlendirme süreçlerinde örnek uygulamaları somutlaştırması ve daha iyi anlaşılmasını sağlaması gerektiği yönündeki öneri de bu düşünceyi güçlendirmektedir.

"Örnek Olma" kavramı, Kalite Yönetim Sistemi'nin temel amaçlarından biri olan **sürekli iyileştirme** anlayışıyla da ilişkilendirilebilir. İyi bir örnek teşkil eden bir uygulama veya kurum, diğerlerinin de benzer veya daha iyi sonuçlar elde etmek için çaba göstermesine ve kendi süreçlerini iyileştirmesine ilham verebilir.

YÖKAK'ın değerlendirme raporlarında yer alan bulgulara göre, bazı vakıf üniversitelerinde PUKÖ döngüsünün daha ciddi ele alınması ve dış paydaşların sürece dahil edilmesi gibi durumlar, bu üniversitelerin diğerleri için "örnek" teşkil edebileceğini göstermektedir.

Özetle, "Örnek Olma" ya da "iyi uygulama örnekleri", üniversiteler arası **kıyaslama** ve **iş birliği** ve **sürekli iyileştirme** prensipleri bağlamında, bu kavramın **kalite süreçlerinde başarılı olmuş kurumların veya uygulamaların diğerleri için model ve ilham kaynağı olması** anlamına gelir. Bu durum, yükseköğretim kurumlarının kendi kalite süreçlerini geliştirmeleri ve daha iyi sonuçlar elde etmeleri için önemli bir motivasyon ve rehberlik sağlayabilir.

10 Kamuoyunu Bilgilendirme

AGÜ; Kalite Güvence Sistemi kapsamında "eğitim-öğretim", "araştırma - geliştirme", "toplumsal katkı", "uluslararasılar", "yönetim" hizmetleri ve söz konusu hizmetlerin performansı ile ilgili güncel, tarafsız ve objektif bilgiyi kamuoyu ile düzenle olarak paylaşmaktadır. Kurumda kamuoyunun bilgilendirilmesiyle ilgili birimler oluşturulmuş ve politika ile ilkeler belirlenerek uygulamaya konmuştur.

AGÜ'de 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi Kontrol Kanunu gereğince, bütçeyle ödenek tahsis edilen birim yöneticileri tarafından hesap verme sorumluluğu çerçevesinde, her yıl faaliyet raporu hazırlanmaktadır. Rektör, harcama yetkilileri tarafından hazırlanan birim faaliyet raporlarını esas alarak hazırlanan ve faaliyet sonuçlarını gösteren AGÜ Faaliyet Raporunu kamuoyuna açıklamaktadır. Ayrıca AGÜ bütçesinin ilk altı aylık uygulama sonuçları, ikinci altı aya ilişkin beklentileri ve hedefleri ile faaliyetlerini kapsayan Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu kamuoyuna açıklanmaktadır.

AGÜ'de toplum ve medya ile olan ilişkiler, Basın-Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Basın-Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, AGÜ'nün hizmet ve faaliyetlerinin topluma ulaşmasını

sağlamaktadır. Müdürlüğün görevleri arasında basın toplantılarının düzenlenmesi; basın bültenlerinin ve basın açıklamalarının hazırlanarak medya kuruluşlarına iletilmesi; AGÜ’de yürütülen akademik, sportif, sosyal ve kültürel etkinliklerin kamuoyu nezdinde görünür olması için medya kuruluşlarına haber, fotoğraf, görüntü desteğinin sağlanması; AGÜ ve Rektörlük sosyal medya hesaplarının yönetilmesi; AGÜ ile ilgili medyada çıkan haberlerin istatistiklerine ilişkin aylık medya analiz raporlarının yayımlanması bulunmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

AGÜ Faaliyet Raporu

AGÜ Mali Durum ve Beklentiler Raporu

AGÜ Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Aydınlatma Metni

11 Dış Kalite Güvence Kurumlarına Başvuru

AGÜ’de Kalite Güvence süreçlerinin işlerliği ve etkinliği, kurumsal dış değerlendirme programları ve kuruluşları tarafından değerlendirilmeye tabi tutulmaktadır. Kurumda, dış kalite güvencesi kurumlarına başvuru şartları ve takvimi prosedürlere bağlanmıştır. Dış kalite güvencesi kurumlarına başvuru neticesinde elde edilen sonuçlar, iç ve dış paydaşlara duyurulmaktadır.

AGÜ’de Kalite Güvence Sistemi’nin etkililiği YÖKAK akreditasyon değerlendirmeleri, eğitim-öğretim programlarının değerlendirilmesi, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından akredite edilen program akreditasyon kuruluşlarına yapılan başvurularla sağlanmakta ve elde edilen sonuçlar kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

12 Sonsöz

AGÜ, sunduğu hizmetlerin uygunluğunu ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini izlemek, Kalite Güvence Sistemi’ni güvence altına almak ve Kalite Güvence Sistemi’nin etkinliğini sürekli olarak geliştirmek amacıyla izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçlerini planlamıştır ve uygulamaktadır.

AGÜ, izleme ve ölçme faaliyetlerini Stratejik Planı’na uygun olarak gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda, temel performans hedefleri ve göstergeleri kullanılmaktadır. Üniversitede performans göstergelerinin kurum ve birimler düzeyinde izlenmesine ilişkin bir süreç bulunmaktadır. İzleme ve değerlendirme çalışmaları periyodik olarak gerçekleştirilmektedir.

AGÜ; anketler, yüz yüze görüşmeler, internet sayfaları üzerinde yer alan iletişim linkleri ve e-posta aracılığı ile iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve

beklentilerinin ne derece karşılandığını izler. Bu yöntemlerle toplanan veriler analiz edilerek değerlendirilir ve iyileştirme çalışmaları planlanır.

AGÜ’de, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin arttırılması esastır. AGÜ, güçlü yönlerini ve iyileşmeye açık yönlerini, Kalite Güvencesi Sistemi, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Toplumsal Katkı ve Yönetim Sistemi başlıkları altında belirlemektedir. AGÜ; kalite politikası, stratejik plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.