

Mevcut Elektronik İmzalar

Prof.Dr. VOLKAN GÜNAY (Kalite Komisyonu - Üye-Rektör Yardımcısı)
Dr. Öğr. Üyesi FÜŞUN RECAL (Kalite Komisyonu - Üye-)
Dr. Öğr. Üyesi YİĞİT ŞERİF KARABULUT (Kalite Komisyonu - Üye-)
Prof.Dr. ÖZGEN OSMAN DEMİRBAŞ (Kalite Komisyonu - Üye-)
Prof.Dr. NURAN ZEREN GÜLERSOY (Kalite Komisyonu - Üye-)
Öğr.Gör. ASIM ŞAKAR (Kalite Komisyonu - Üye-)



IŞIK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOMİSYONU
TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı No : 2024/04
Toplantı Tarihi : 16.07.2024
Toplantı Saati : 10:30
Toplantı Yeri : Senato Toplantı Odası

Toplantıya Katılanlar :

Prof.Dr. Hasan Bülent KAHRAMAN:Komisyon Başkanı
Prof.Dr. Volkan GÜNAY:Üye
Prof.Dr. Serhat KOLOĞLUGİL:Üye
Prof.Dr. Özgen Osman DEMİRBAŞ:Üye
Dr. Öğr. Üyesi Yiğit Şerif KARABULUT:Üye
Prof.Dr. Nuran ZEREN GÜLERSOY:Üye
Öğr.Gör. Asım ŞAKAR:Üye
Dr. Öğr. Üyesi Füsun RECAL:Üye
Dr. Öğr. Üyesi Özlem İNANÇ:Üye

Toplantıya Katılmayanlar :

Prof. Dr. Onur KAYA: Üye (Mazeretli) Alp Akgüllü: Üye (Mazeretli) Salih Kalafat: Üye (Mazeretli)
Pelin Gümüş: Üye (Mazeretli) Salih Kalafat: Üye (Mazeretli)

Davetliler:

Dr. Öğr. Üyesi Emine Ekin (Bilgisayar Mühendisliği Öğretim Üyesi) Emrah Ülger (Bilgi İşlem Daire Başkanı)

Kalite Komisyonu'nun 2024/04 sayılı toplantısı 16.07.2024 günü 10:30 saatinde Prof. Dr. Hasan Bülent Kahraman başkanlığında, aşağıdaki gündemle yapılmıştır.

GÜNDEM

- Akademik ve idari personel memnuniyet anketleri soru setlerinin oluşturulması
- Kalite ölçütlerinin veri takibi için entegre bilgi yönetim sistemi ve belge ve faaliyet veri tabanı geliştirilmesi
- Akademik ve idari iş akışlarının süreç temelli oluşturulması ve bir iş akış yazılımı üzerinden ortak yürütülmesi

KARARLAR

- İdari kadro memnuniyet anketi soru setlerinin hazırlanması için Genel Sekreterliğin bir çalışma grubu oluşturulmasına ve yeni akademik yılın başlangıcına kadar soru setlerinin oluşturulmasına karar verilmiştir. Akademik kadro memnuniyet anketi soru setlerinin yeni akademik



başlangıcına kadar Akademik Performans Değerlendirme komisyonu tarafından hazırlanmasına karar verilmiştir.

2. Kalite ölçütlerinin veri takibi için gerekli entegre bilgi yönetim sistemi oluşturma çalışmalarından Kurumsal Belgelik veri giriş ekranı geliştirme iş paketinin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yönetiminde gerçekleştirilmesine karar verilmiştir.
3. Süreç temelli iş akışlarının EBYS üzerinden oluşturulması için bir çalışma başlatılmasına karar verilmiştir.

Prof.Dr. Hasan Bülent KAHRAMAN
Komisyon Başkanı

Prof.Dr. Volkan GÜNAY
Üye

Prof.Dr. Özgen Osman DEMİRBAŞ
Üye

Prof.Dr. Serhat KOLOĞLUGİL
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Yiğit Şerif KARABULUT
Üye

Prof.Dr. Nuran ZEREN GÜLERSOY
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Özlem İNANÇ
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Füsun RECAL
Üye

Öğr.Gör. Asım ŞAKAR
Üye





FEYZİYE MEKTEPLERİ VAKFI
IŞIK ÜNİVERSİTESİ

2024/04 No'lu Kalite Komisyonu Toplantısı Sunumu

16.07.2024

GÜNDEM

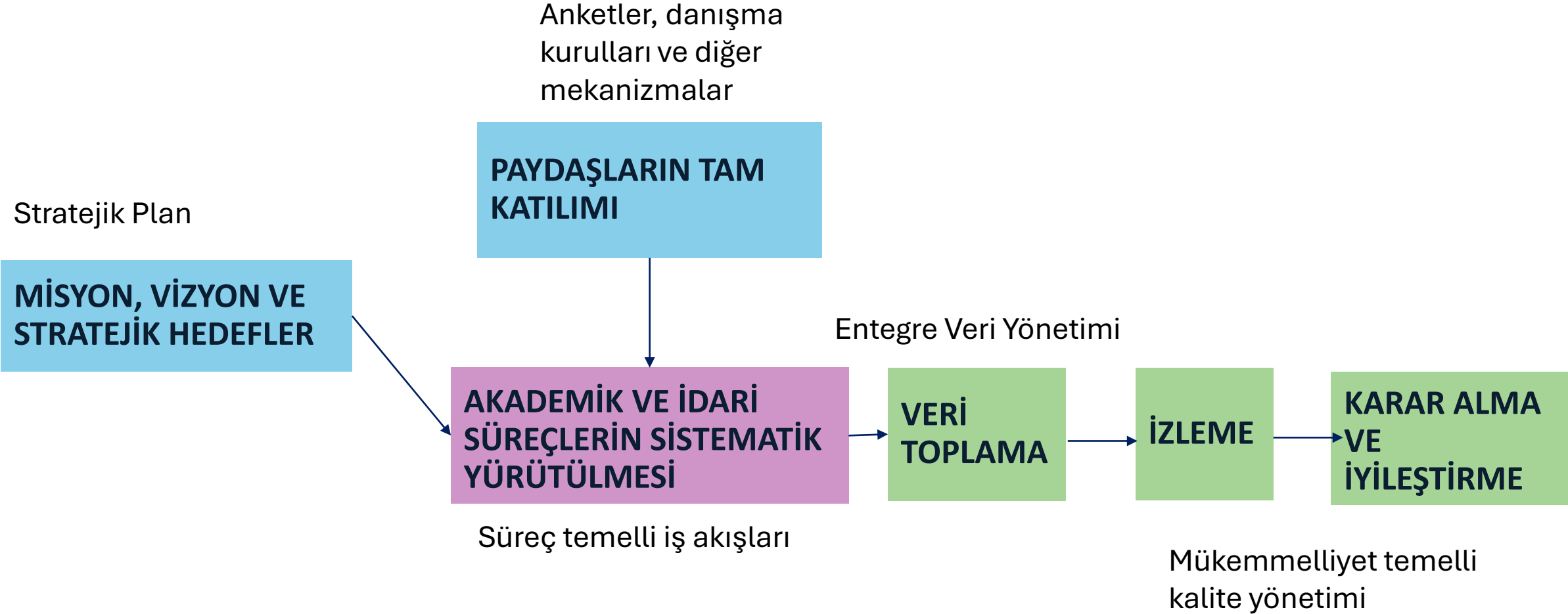
Akademik ve idari personel memnuniyet anketleri soru setlerinin oluşturulması

Kalite ölçütlerinin takibi için bir belge ve faaliyet veri tabanı oluşturma

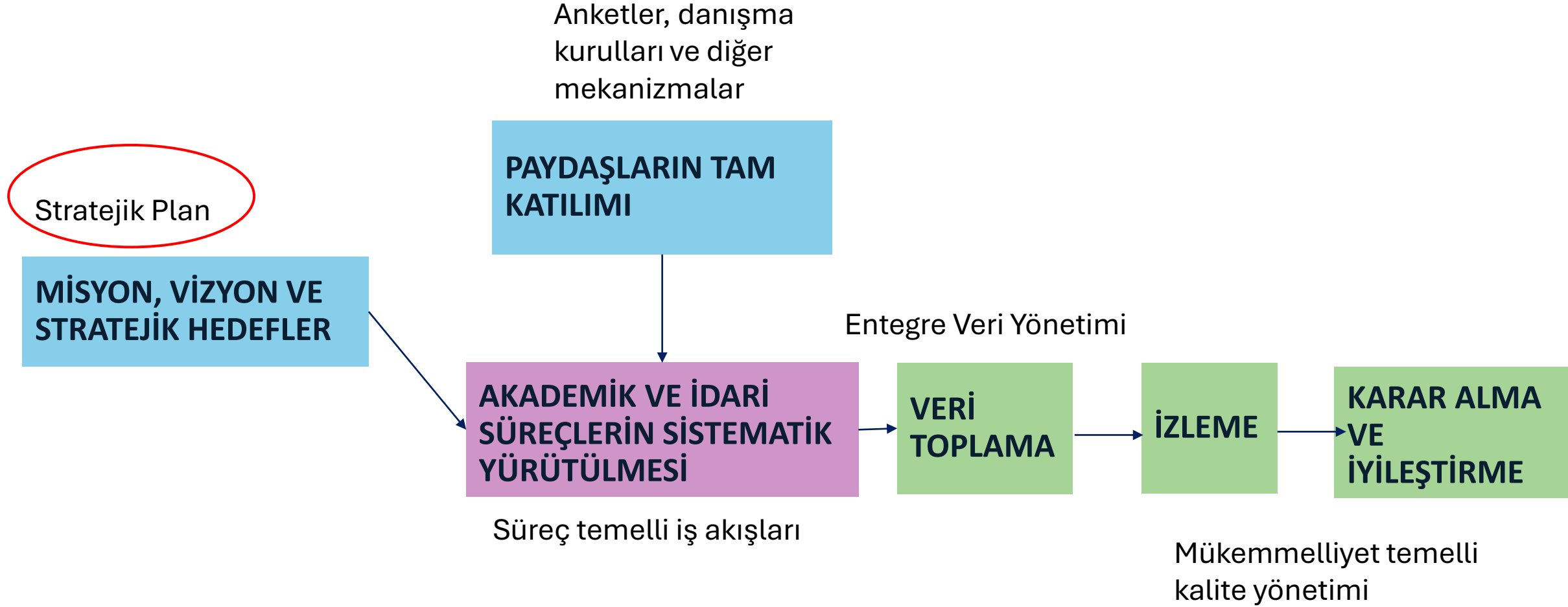
Akademik ve idari iş akışlarının süreç temelli oluşturulması ve bir iş akış yazılımı üzerinden ortak yürütülmesi



İŞIK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ

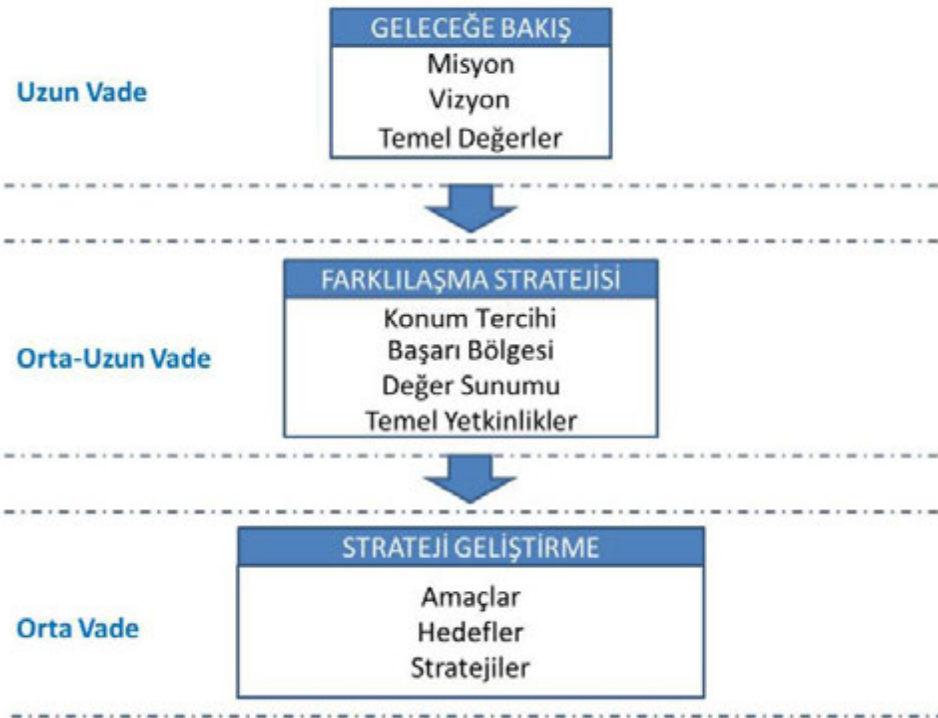


İŞIK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ



Stratejik Plan

Şekil 9: Geleceğe Bakış, Farklılaşma Stratejisi ile Strateji Geliştirme Arasındaki İlişki



Üniversiteler performans göstergelerini geliştirirken kullanılacak gösterge verilerinin nasıl temin edileceğini belirler. **Veriler, bilişim sistemlerinden otomatik olarak temin edilebilir veya farklı yöntemlerle veri girişi yapılarak sisteme alınabilir**

Amaçlar

Hedefler

Kurumsal Performans göstergeleri

Girdi göstergeleri

Çıktı göstergeleri

Sonuç göstergeleri

Kalite göstergeleri

Verimlilik göstergeleri

Stratejiler - hedeflerine nasıl ulaşılacağını gösteren kararlar

Strateji Örnekleri

- Eğitim programları belirlenirken paydaşların katılımı esas alınacaktır.
- Eğitim programlarının tasarlanmasında uzaktan eğitim modüllerine öncelik verilecektir.
- Personel dağılımı, iş analizine göre planlanacaktır.
- İnsan kaynakları performans esaslı bir biçimde yönetilecektir.
- Sunulan hizmetler mümkün olduğunca elektronik ortama taşınacaktır.



Kutu 18: Performans Göstergeleri Belirlenirken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Hedefin başarı düzeyini ölçebilecek sayı ve nitelikte olmalıdır.
- Her bir hedef için kullanılacak gösterge sayısı en az bir, en fazla beş olmalıdır.
- Kalkınma planı ve diğer üst politika belgelerinde göstergeler bulunması halinde bu göstergeler kullanılmalıdır.
- Üniversitenin sorumlu olduğu programların anahtar göstergeleri ile alt programların performans göstergelerinden yararlanır.
- Mümkün olduğunca sonuç göstergeleri belirlenmelidir.
- Belirsizlikten uzak, açık ve kesin olmalıdır.
- Göstergeler için kullanılacak veri seti doğru, tutarlı ve zaman içerisinde karşılaştırmaya imkân verebilecek nitelikte olmalıdır.
- Aynı gösterge ifadesi içerisinde ölçülecek birden fazla unsur olmamalıdır.
- Göstergeler, Tespitler ve İhtiyaçlar Tablosunda yer alan hususları kapsamalıdır.

Kutu 19: Performans Göstergesi Değeri Belirlenirken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Gösterge, önceki dönem stratejik planlarında kullanılan ve yeni planda da kullanılacak bir gösterge ise gösterge değerine ilişkin geçmiş eğilim dikkate alınır.
- Gösterge değerleri tercihen kümülatif (birikimli) bir biçimde belirlenir. Gösterge değerlerinin kümülatif olarak belirlenmemesi durumunda bu husus dipnot olarak ayrıca belirtilir.
- Göstergelerin başlangıç değeri, göstergenin niteliğine ve mevcut veriye göre o yıla kadar elde edilen kümülatif değer olabileceği gibi sadece başlangıç yılına ait değer de olabilir. Örneğin Tablo 20’de yer alan yayımlanan doktora tezi sayısının başlangıç değeri sadece 2016 yılındaki gerçekleşme olmayıp üniversitenin kuruluşundan 2016 yılı sonuna kadar ulaşılan toplam değeri ifade etmektedir.
- Göstergelerin başlangıç değeri mevcut değil ya da bilinmiyorsa öncelikle ölçüm için bir yöntem geliştirilerek mevcut durum tahmin edilir. Göstergeye ilişkin mevcut durum verisine plan dönemi içerisinde ulaşıldığı durumlarda hedef değerlere dair güncelleme ihtiyacı olup olmadığı gözden geçirilir.
- Verisi olmayan performans göstergeleri için üniversite kendi veri bankasını oluşturur.
- Performans göstergeleri için verinin nasıl temin edileceği belirlenir. Veri kaynağı mevcut operasyonel sistemler olabileceği gibi anketler, odak grup çalışmaları, mülakatlar ve gözlemler aracılığıyla temin edilecek yeni kaynaklar da olabilir.



Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi V1.1 - 136 örnek gösterge

Üniversiteler İçin Performans Göstergeleri Seti

No	Performans Göstergeleri	Ölçüm Birimi	Sınıf	Açıklama	Göstergenin Yönü
1	Mezun olan öğrencilerin ilk iki yıl içerisinde istihdama katılım oranı	Yüzde	Eğitim	Üniversiteden lisans ve lisansüstü düzeyde mezun olan öğrencilerin ilk iki yıl içerisinde işe yerleşme oranını ifade eder.	Artış
2	Üniversite fakültelerinin bölümlerine en yüksek puanla yerleşen öğrencilerin başarı sıralaması ortalaması	Sayı	Eğitim	Üniversitenin herhangi bir fakültesinin bölümlerine en yüksek puanla yerleşen öğrencilerin başarı sıralaması ortalamasını ifade eder. Bu gösterge üniversitenin uygun göreceği fakülteler bazında ayrı ayrı belirlenir.	Artış
3	Üniversite giriş sınavlarında ilk on bine girip üniversiteyi tercih eden öğrenci sayısı	Sayı	Eğitim	Bütün puan türleri dikkate alınarak ilk on bine giren ve üniversiteyi tercih eden öğrenci sayısını ifade eder.	Artış
4	Üniversite doluluk oranı	Yüzde	Eğitim	Kayıt yaptıran toplam öğrenci sayısının toplam kontenjan sayısına oranlanmasını ifade eder. Açık ve uzaktan eğitim veren üniversitelerde bu programlara katılan öğrenci sayıları dikkate alınmayacaktır.	Artış
5	Öğrenciyi üniversitede tutma oranı	Yüzde	Eğitim	Kayıt sildirme veya yatay geçiş gibi nedenlerle diğer üniversitelere geçmeyerek üniversitede öğrenimini sürdüren öğrenci oranını ifade eder.	Artış
6	Normal süresinde mezun olan lisans öğrencisi oranı	Yüzde	Eğitim	Normal süresinde mezun olan lisans öğrencilerinin toplam lisans öğrenci sayısına oranını ifade eder.	Artış
7	Ön lisans öğrenci oranı	Yüzde	Eğitim	Ön lisans öğrenci sayısının toplam öğrenci sayısına oranlanmasını ifade eder. Açık ve uzaktan eğitim veren üniversitelerde bu programlara katılan öğrenci sayıları dikkate alınmayacaktır.	Artış/Azalış



YÖKAK GÖSTERGELERİ

1-Kuruma Ait Bilgiler 34 Gösterge

2-Kalite Güvence Sistemi 25 Gösterge

3-Eğitim ve Öğretim 32 Gösterge

4-Araştırma ve Geliştirme 26 Gösterge

5-Toplumsal Katkı 3 Gösterge

6-Yönetim Sistemi 11 Gösterge

Toplam 131 Gösterge

2.1.1-Kurumun stratejik planında yer alan eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi (% olarak)

2.1.2-Kurumun stratejik planında yer alan araştırma faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi (% olarak)

2.1.3-Kurumun stratejik planında yer alan idari faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi (% olarak)

2.1.4-Kurumun stratejik planında yer alan toplumsal hizmet faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi (% olarak)

2.1.16-Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Amacıyla Kurumunuzca Düzenlenen Faaliyet (Toplantı, Çalıştay vb.) Sayısı

2.1.17-Kurumun İç Paydaşları İle Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Geri Bildirim Ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı

2.1.18-Kurumun Dış Paydaşları İle Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Geribildirim Ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı

2.1.19-Akademik personel memnuniyet oranı (% olarak)

2.1.20-İdari personel memnuniyet oranı (% olarak)



YÖK ÜNİVERSİTE İZLEME VE DEĞERLENDİRME GÖSTERGELERİ

YÜKSEKÖĞRETİM VERİLERİ 1. AŞAMA GÖSTERGELERİ

- A. Eğitim ve Öğretim – 17 Gösterge
- B. Araştırma-Geliştirme, Proje ve Yayın – 24 Gösterge
- C. Uluslararasılaşma – 9 Gösterge
- D. Sürdürülebilirlik – 16 Gösterge
- E. Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk – 8 Gösterge

Toplam 74 Gösterge

YÜKSEKÖĞRETİM VERİLERİ 2. AŞAMA GÖSTERGELERİ

Toplam 212 Gösterge



A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE	B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM	C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	D. TOPLUMSAL KATKI
A.1 Liderlik ve Kalite	B.1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	C.1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	D.1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları
A.1.1 Yönetişim modeli ve idari yapı	B.1.1 Programların tasarımı ve onayı	C.1.1 Araştırma süreçlerinin yönetimi	D.1.1 Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi
A.1.2 Liderlik	B.1.2 Programın ders dağılım dengesi	C.1.2 İç ve dış kaynaklar	D.1.2 Kaynaklar
A.1.3 Kurumsal dönüşüm kapasitesi	B.1.3 Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu	C.1.3 Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar	D.2 Toplumsal Katkı Performans
A.1.4 İç kalite güvencesi mekanizmaları	B.1.4 Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı	C.2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler	D.2.1 Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi
A.1.5 Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik	B.1.5 Programların izlenmesi ve güncellenmesi	C.2.1 Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi	
A.2 Misyon ve Stratejik Amaçlar	B.1.6 Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi	C.2.2 Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimi	
A.2.1 Misyon, vizyon ve politikalar	B.2 Programların Yürütülmesi	C.3 Araştırma Performansı	
A.2.2 Stratejik amaç ve hedefler	B.2.1 Öğretim yöntem ve teknikleri	C.3.1 Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi	
A.2.3 Performans yönetimi	B.2.2 Ölçme ve değerlendirme	C.3.2 Öğretim elemanı araştırmacı performansının değerlendirilmesi	
A.3 Yönetim Sistemleri	B.2.3 Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi		
A.3.1 Bilgi yönetim sistemi	B.2.4 Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma		
A.3.2 İnsan kaynakları yönetimi	B.3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri		
A.3.3 Finansal yönetim	B.3.1 Öğrenme ortam ve kaynakları		
A.3.4 Süreç yönetimi	B.3.2 Akademik destek hizmetleri		
A.4 Paydaş Katılımı	B.3.3 Tesis ve altyapılar		
A.4.1 İç ve dış paydaş katılımı	B.3.4 Dezavantajlı gruplar		
A.4.2 Öğrenci geri bildirimleri	B.3.5 Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler		
A.4.3 Mezun ilişkileri yönetimi	B.4 Öğretim Kadrosu		
A.5 Uluslararasılaşma	B.4.1 Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri		
A.5.1 Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi	B.4.2 Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi		
A.5.2 Uluslararasılaşma kaynakları	B.4.3 Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme		
A.5.3 Uluslararasılaşma performansı			



A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

Misyon ve vizyon ifadesi tanımlanmıştır, kurum çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Kuruma özeldir, sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için yol göstericidir.

Kalite güvencesi politikası vardır, paydaşların görüşü alınarak hazırlanmıştır. Politika kurum çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Politika belgesi yalın, somut, gerçekçidir. Sürdürülebilir kalite güvencesi sistemini ana hatlarıyla tarif etmektedir.

Kalite güvencesinin yönetim şekli, yapılanması, temel mekanizmaları, merkezi kurgu ve birimlere erişimi açıklanmıştır.

Aynı şekilde **eğitim ve öğretim** (uzaktan eğitimi de kapsayacak şekilde), **araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma politikaları** vardır ve kalite güvencesi politikası için sayılan özellikleri taşır.

Bu politika ifadelerinin somut sonuçları, uygulamalara yansıyan etkileri vardır; örnekleri sunulabilir.



A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

Stratejik Plan kültürü ve geleneği vardır, mevcut dönemi kapsayan, kısa/orta uzun vadeli amaçlar, hedefler, alt hedefler, eylemler ve bunların zamanlaması, önceliklendirilmesi, sorumluları, mali kaynakları bulunmaktadır, tüm paydaşların görüşü alınarak (özellikle stratejik paydaşlar) hazırlanmıştır.

Stratejik Plan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'yla uyumludur.

Mevcut stratejik plan hazırlanırken bir öncekinin ayrıntılı değerlendirilmesi yapılmış ve kullanılmıştır; yıllık gerçekleşme takip edilerek ilgili kurullarda tartışılmakta ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Stratejik Planda yer alan göstergelerin yıllık gerçekleşme takibini ve iyileştirme önerilerini içeren performans raporları vardır.

Stratejik amaçlar ve hedefler kapsamında paydaşlardan gelen talep, şikayet vb. kapsayacak şekilde uygulamaların sonuçlarını analiz eden iyileştirme raporları vardır.



A.2.3. Kurumsal Performans yönetimi

Kurumda performans yönetim mekanizmaları bütünsel bir yaklaşımla ele alınmaktadır.

Bu mekanizmalar kurumun stratejik amaçları doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve geleceğe hazırlanmasına yardımcı olur.

Bilişim sistemleriyle desteklenerek performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır.

Kurumun stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetimi süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir.

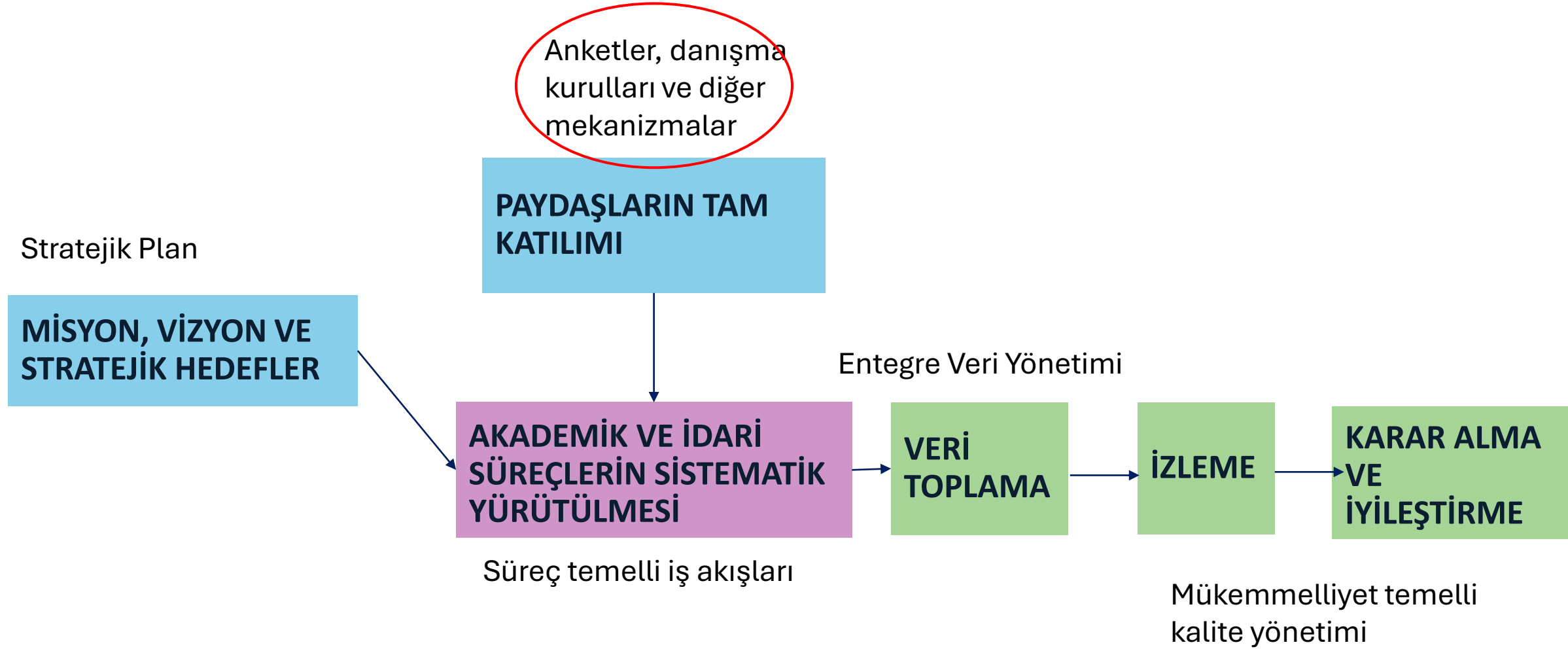
Tüm temel etkinlikleri kapsayan kurumsal (genel, anahtar, uzaktan eğitim vb.) performans göstergeleri tanımlanmış ve paylaşılmıştır.

Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile nasıl ilişkilendirildiği tanımlanmış ve yazılıdır.

Kararlara yansıma örnekleri mevcuttur. Yıllar içinde nasıl değiştiği takip edilmektedir, bu izlemenin sonuçları yazılıdır ve gerektiği şekilde kullanıldığına dair kanıtlar mevcuttur.



İŞIK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ



Paydaşlar	İç Paydaş / Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği
Feyziye Mektepleri Vakfı	İP	✓✓	✓✓	1
Mütevelli Heyeti Başkanlığı	İP	✓✓	✓✓	1
Akademik Personel	İP	✓✓	✓✓	1
İdari Personel	İP	✓✓	✓	2
Öğrenciler	İP	✓✓	✓✓	1
Potansiyel Öğrenciler	DP	✓	✓✓	2
Mezunlar	DP	✓✓	✓	2
Bakanlıklar	DP	✓✓	✓✓	1
Yükseköğretim Kurulu	DP	✓✓	✓✓	1
Üniversitelerarası Kurul	DP	✓✓	✓✓	1
ÖSYM	DP	✓	✓	3
TÜBİTAK	DP	✓	✓✓	2
Ulusal Ajans	DP	✓	✓	3
Diğer Kamu Kurum/Kuruluşları	DP	✓	✓	3
Yurtdışı ve İçi Üniversiteler	DP	✓	✓✓	2
Yerel Yönetimler	DP	✓	✓	3
Özel Sektör Kuruluşları	DP	✓	✓	3
Sivil Toplum Kuruluşları	DP	✓	✓	3
Tedarikçiler	DP	✓	✓	3
Medya Kuruluşları	DP	✓	✓	3

İç Paydaşlar:

Üniversiteden etkilenen veya üniversiteyi etkileyen üniversite içerisindeki kişi ve gruplardır.

Üniversitenin çalışanları ve yöneticileri iç paydaşlara örnek olarak verilebilir

Dış Paydaşlar:

Üniversitenin sunduğu ürün ve hizmetlerden yararlananlar ile üniversiteden etkilenen veya üniversiteyi etkileyen üniversite dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. **Öğrenciler, potansiyel öğrenciler, mezunlar, üniversite faaliyetleriyle ilişkisi olan diğer üniversiteler ve kamu idareleri, sivil toplum ve özel sektör kuruluşları** dış paydaşlara örnek olarak verilebilir.

Kaynak: Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi V1.1



İÇ PAYDAŞ KATILIMI

Anketler

Memnuniyet Anketleri

- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Akademik Kadro Memnuniyet Anketi
- İdari Kadro Memnuniyet Anketi

Geri Bildirim Anketleri

- Öğrenci Ders Değerlendirme Anketi

Görüşme/Toplantı

Bölüm Toplantı Tutanakları

Fakülte Toplantı Tutanakları

Kalite Toplantı Tutanakları

Öğrenci Konseyi Toplantı Tutanakları

...

DIŞ PAYDAŞ KATILIMI

Anketler

- Danışma Kurulu Geri Bildirim Anketi
- Yeni Mezun / Eski Mezun Anketleri
- Diğer dış paydaş anketleri

Görüşme/Toplantı

Danışma Kurulu Toplantı Tutanakları

Dikkat Kutusu

! İç paydaş görüşleri alınırken amaç, sadece üniversitenin personeline sunduğu fiziki ve sosyal imkânlar ile mali haklara ilişkin görüş, öneri ve eleştirilerini almak değil, esas olarak ürün ve hizmet sunumunun kalitesinin artırılmasına yönelik değerlendirmelerini almaktır.

Kaynak: Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi V1.1



Paydaş Görüşlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Öncelikli paydaşların üniversite hakkındaki görüş ve önerilerinin alınması aşamasında aşağıdaki sorular cevaplandırılır:

- Görüş ve öneriler hangi yöntemle alınacak?
- Hangi kişi ya da birimlerin görüşü alınacak?
- Görüşlerin alınması aşamasından kimler sorumlu olacak?
- Görüş ve önerilerin alınması ne zaman ve ne kadar sürede gerçekleştirilecek?
- Alınan görüş ve öneriler ne zaman, nasıl ve kimler tarafından raporlanacak ve değerlendirilecek?

Paydaş görüşleri alınırken;

- Mülakat
- Anket uygulaması
- Atölye çalışması
- Toplantı
- Arama konferansı

Birden fazla yöntemle de bilgi toplanabilir.

Örneğin paydaşların görüşlerini almak üzere **çalıştay** düzenlenebilir.

Çalıştayda öncelikli olarak tartışılacak konuları belirlemek üzere aynı paydaş grubuna **anket** uygulaması yapılabilir. Bununla birlikte, derinlemesine görüş ve öneri alınmasına ihtiyaç duyulan hususların bulunması halinde **odak grup toplantıları** da başvurulabilecek yöntemlerden biridir.

Kutu 2: Paydaşlara Yöneltebilecek Sorular

- Üniversitemizin hangi faaliyetleri ve hizmetleri sizin için önemlidir?
- Üniversitemizin olumlu olarak değerlendirilen faaliyet ve hizmetleri nelerdir?
- Üniversitemizin geliştirilmesi gereken faaliyet ve hizmetleri nelerdir?
- Üniversitemizden beklentileriniz nelerdir ve üniversitemizle hangi alanlarda işbirliği geliştirilebilir?
- Üniversitemizin gelecek plan dönemi içerisinde hangi faaliyet ve hizmetlere önem vermesi gerektiğini düşünüyorsunuz? Üniversitemiz bu faaliyet ve hizmetlere neden önem vermeli ve bunları nasıl sunmalıdır?
- Gelecek dönemde üniversitemizi olumsuz etkileyebileceğini düşündüğünüz politik, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve çevresel gelişmeler neler olabilir?
- Gelecek dönemde üniversitemiz için fırsatlar ve tehditler neler olabilir?
- Üniversitemizin güçlü ve zayıf yönleri nelerdir?
- Üniversitemiz içerisinde etkin bir katılımıcılığın sağlanabilmesi için neler yapılabilir?
- Üniversitemize kişi/kurum olarak katkılarınız neler olabilir?



A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE	B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM	C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	D. TOPLUMSAL KATKI
A.1 Liderlik ve Kalite	B.1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	C.1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	D.1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları
A.1.1 Yönetişim modeli ve idari yapı	B.1.1 Programların tasarımı ve onayı	C.1.1 Araştırma süreçlerinin yönetimi	D.1.1 Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi
A.1.2 Liderlik	B.1.2 Programın ders dağılım dengesi	C.1.2 İç ve dış kaynaklar	D.1.2 Kaynaklar
A.1.3 Kurumsal dönüşüm kapasitesi	B.1.3 Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu	C.1.3 Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar	D.2 Toplumsal Katkı Performans
A.1.4 İç kalite güvencesi mekanizmaları	B.1.4 Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı	C.2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler	D.2.1 Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi
A.1.5 Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik	B.1.5 Programların izlenmesi ve güncellenmesi	C.2.1 Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi	
A.2 Misyon ve Stratejik Amaçlar	B.1.6 Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi	C.2.2 Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimi	
A.2.1 Misyon, vizyon ve politikalar	B.2 Programların Yürütülmesi	C.3 Araştırma Performansı	
A.2.2 Stratejik amaç ve hedefler	B.2.1 Öğretim yöntem ve teknikleri	C.3.1 Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi	
A.2.3 Performans yönetimi	B.2.2 Ölçme ve değerlendirme	C.3.2 Öğretim elemanı araştırmacı performansının değerlendirilmesi	
A.3 Yönetim Sistemleri	B.2.3 Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi		
A.3.1 Bilgi yönetim sistemi	B.2.4 Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma		
A.3.2 İnsan kaynakları yönetimi	B.3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri		
A.3.3 Finansal yönetim	B.3.1 Öğrenme ortam ve kaynakları		
A.3.4 Süreç yönetimi	B.3.2 Akademik destek hizmetleri		
A.4 Paydaş Katılımı	B.3.3 Tesis ve altyapılar		
A.4.1 İç ve dış paydaş katılımı	B.3.4 Dezavantajlı gruplar		
A.4.2 Öğrenci geri bildirimleri	B.3.5 Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler		
A.4.3 Mezun ilişkileri yönetimi	B.4 Öğretim Kadrosu		
A.5 Uluslararasılaşma	B.4.1 Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri		
A.5.1 Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi	B.4.2 Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi		
A.5.2 Uluslararasılaşma kaynakları	B.4.3 Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme		
A.5.3 Uluslararasılaşma performansı			

İç paydaş (akademik ve idari kadro) memnuniyet anketleri

Yöneticilerinin liderlik özellikleri ve yetkinliklerini ölçen sorular

Kalite kültürünün gelişimini gösterecek sorular

İç kalite güvencesi sistemi kurumun geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmekte midir?

Kurumun Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları kurum çalışanlarınca bilinir mi?

Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ölçütü için sorular

Kurumun/birimlerin internet sayfalarının güncel, doğru ve erişilebilir mi?



BÖLÜM 2: Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		1	2	3	4	5	
YÖNETİŞİM DURUMU		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok
1	Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birimimin yöneticilerine (Bölüm Başkanı, Dekan ve Dekan Yardımcısı) kolayca ulaşırım.						
2	İşimle ilgili sorunları yöneticilerimle rahatça paylaşabilirim.						
3	Birim yöneticilerim, işin kalitesini artırma ile ilgili önerilerimi dikkate alırlar.						
4	Birim yöneticilerim yeni fikirleri destekler.						
5	Üniversitemizin performans değerlendirme ilke ve yöntemlerini doğru buluyorum.						
6	Üniversitemizin meslek içi eğitim, kariyer gelişim ve kendini geliştirme fırsatları yeterli düzeydedir.						
7	Üniversitemizin akademik personel için sunduğu değişim programları (ERASMUS vb.) yeterli düzeydedir.						
8	Üniversitenin farklı birimleri arasında sorunların tartışılma olanakları, geri bildirim süreçleri yeterli düzeydedir.						
9	Üniversitenin idari görevlere seçilme/atama ve akademik yükseltme ile ilgili ölçütleri açıktır.						
10	Kurum içi iletişim yeterli düzeydedir.						
11	Üniversite internet sitemizden yeterli düzeyde bilgi (ders programı, etkinlik, duyuru vb.) sağlanabilmektedir.						
12	Birimimizdeki akademik kadro sayısı yeterlidir.						
13	Görev, yetki ve sorumluluk tanımlarım açık olarak belirlenmiştir.						
14	Görev, yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmıştır.						



BÖLÜM 2: Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		1	2	3	4	5	
HİZMETLERDEN MEMNUNİYET		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok
15	Üniversitemizin temizlik hizmetlerinden memnunum.						
16	Üniversitemiz yemekhanesinin sunduğu yemeklerden çeşit bakımından memnunum.						
17	Üniversitemiz yemekhanesinin sunduğu yemeklerden lezzet bakımından memnunum.						
18	Üniversitemiz yemekhane hizmetlerinden hijyen bakımından memnunum.						
19	Üniversitemizin çay-kahve ve ikram hizmetlerinden memnunum.						
20	Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetlerinden memnunum.						
21	Üniversitemizin sağladığı servis hizmetlerinden memnunum.						
22	Üniversitemizin sağladığı ulaşım hizmetlerinden (toplantı, etkinlik vs. için tahsis edilen ulaşım araçları) memnunum.						
23	Üniversitemizde anaokulu ve kreş hizmetleri sunulmasının gerekli olduğunu düşünüyorum.						
24	Üniversitemizin araç giriş ve otopark düzenlemelerinden memnunum.						
25	Üniversitemizin teknik destek yardımcı hizmetlerinden memnunum.						
26	Üniversitemizin satın alma faaliyetleri, ilgili birim ve öğretim üyesinin tavsiyeleri doğrultusunda yapılır.						
27	Üniversitemizin Uzaktan Eğitim Koordinatörlüğü biriminin hizmetlerinden memnunum.						
28	Üniversitemizin yerleşke içerisindeki internet erişim olanaklarından memnunum.						
29	Üniversitemizin Basın-Yayın işleri (afiş hazırlanması, reklam tanıtım, broşür hazırlama vb.) ile ilgili sağlanan hizmetlerinden memnunum.						



ARAŞTIRMA VE YAYIN DURUMU							
30	Üniversitemizin bilimsel çalışmalara katılım için (sempozyum, kongre vs.) verdiği akademik izin süresi yeterli düzeydedir.						
31	Üniversitemizin bilimsel çalışmalara katılım için (sempozyum, kongre vs.) verdiği finansal destek yeterli düzeydedir.						
32	Üniversitemiz araştırma için yeterli finansal desteği sağlamaktadır.						
33	Üniversitemiz araştırma ve yayın yapabilmek için yeterli zaman ayrılmasına olanak sağlamaktadır.						
34	Üniversitemizin araştırma faaliyetleriyle ilgili sağladığı fiziksel imkanlar (Mekan, Donanım, Araç-Gereç) yeterlidir.						
35	Üniversitemiz kütüphanesindeki kitapları yeterli buluyorum.						
36	Üniversitemiz kütüphanesindeki süreli yayınları yeterli buluyorum.						
37	Üniversitemiz kütüphanesindeki görsel kaynakları yeterli buluyorum.						
38	Üniversitemiz kütüphanesinin veri tabanlarının yeterliliğinden memnunum.						
39	Üniversitemiz kütüphanesinin uzaktan erişim imkanlarından memnunum.						
40	Üniversitemizin Teknoloji Transfer Ofisi (TTO) hizmetlerinden memnunum.						



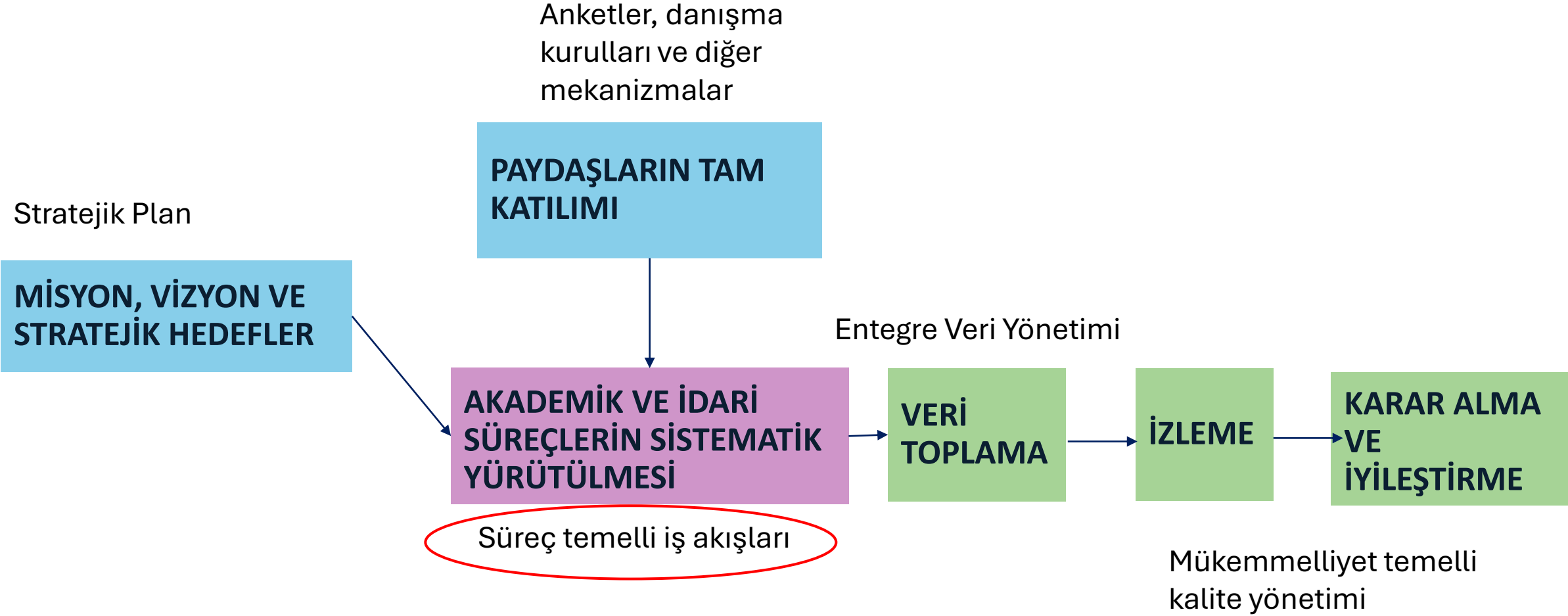
EGİTİM DURUMU							
41 Üniversitemizde eğitici eğitimleri yeterli düzeydedir.							
42 Üniversitemizin disiplinlerarası çalışmaları yeterli düzeydedir.							
43 Derslerin ders yükü ile AKTS kredisi birbiriyle uyumludur.							
44 Üniversitemizin programlarına kabul edilen öğrenci kontenjanları uygun sayıdadır.							
45 Üniversitemizin Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden memnunum.							
46 Üniversitemizin Sürekli Eğitim Merkezi'nin (SEM) sağladığı hizmetlerden memnunum.							
47 Dersini yürüttüğüm sınıfların mevcutları uygun sayıdadır.							
48 Üniversitemizin eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteği yeterlidir.							
49 Üniversitemizin Uluslararası Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden memnunum.							



KURUMSAL AİDİYET VE ÇEVRESEL ETKİ							
50	İşimi kaybetme endişesi duymuyorum.						
51	Performans ve başarılarım yöneticilerim tarafından yeterince takdir ediliyor.						
52	Üniversitemizin çevreye ve ekolojik dengenin korunmasına gerekli özeni gösterdiği kanaatindeyim.						
53	Üniversitemiz Türkiye'nin gelişim ve kalkınmasına katkı sağlıyor.						
54	Üniversitemiz etik ve toplumsal değerlere bağlı politikalar izliyor.						
55	Üniversitemizin bir çalışanı olmaktan memnunum.						
HEDEF BELİRLEME							
56	Üniversitenin diğer üniversiteler ile olan ilişkileri yeterli düzeydedir.						
57	Üniversitenin diğer üniversiteler ile olan yenilikçi çabaları yeterli düzeydedir.						
58	Üniversitenin uluslararasılaşma stratejileri ve uygulamaları yeterli düzeydedir.						
59	Üniversitenin, diğer yükseköğretim kurumları dışındaki paydaşlarla ilişkileri yeterli düzeydedir.						
60	Üniversitemiz yeni açılacak programları ve mevcut programlarda yapılacak değişiklikleri belirlerken alandaki ihtiyaçları dikkate almaktadır.						
61	Üniversitenin devlet, özel kuruluşlar ve sivil toplum örgütleri ile birlikte bölgesel ve ulusal kalkınmaya katkıda bulunma çabası yeterli düzeydedir.						



İŞIK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ



A.3.4. Süreç yönetimi

Tüm etkinliklere ait süreçler ve alt süreçler (uzaktan eğitim dahil) tanımlıdır.

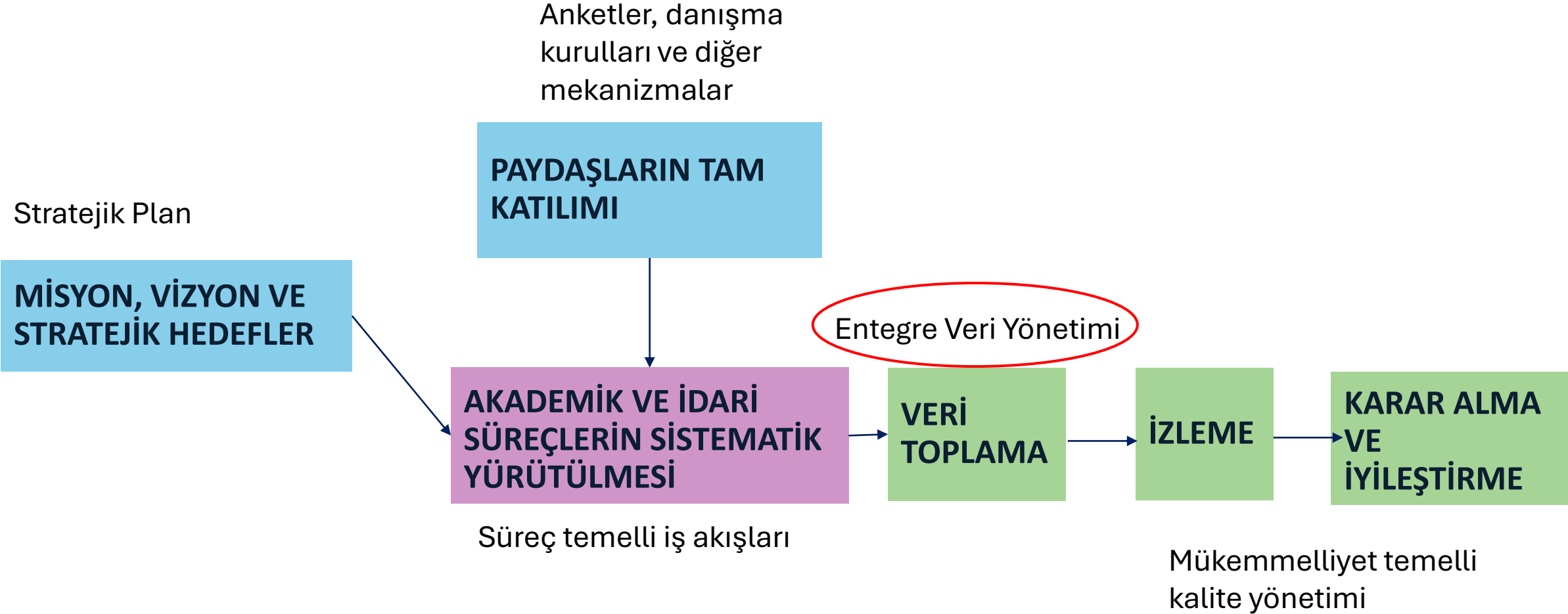
Süreçlerdeki sorumlular, iş akışı, yönetim, sahiplenme yazılıdır ve kurumca içselleştirilmiştir.

Süreç yönetiminin başarılı olduğunun kanıtları vardır.

Sürekli süreç iyileştirme döngüsü kurulmuştur.



IŞIK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ



A.3.1. Bilgi yönetim sistem

Kurumun önemli etkinlikleri ve **süreçlerine ilişkin veriler** toplanmakta, analiz edilmekte, raporlanmakta ve stratejik yönetim için kullanılmaktadır.

Akademik ve idari birimlerin kullandıkları **Bilgi Yönetim Sistemi entegredir ve kalite yönetim süreçlerini beslemektedir.**

Bilgi Yönetim Sistemi güvenliği, gizliliği ve güvenilirliği sağlanmıştır



KURUMSAL BELGELİK

Dinamik Kalite Güvence Rehberi

<https://belgelik.isikun.edu.tr/>





7- Işık Üniversitesi Belgeliği | Işık University Documentation Archive

Göz at

Tarihe Göre	Yazara Göre	Başlığa Göre	Konuya Göre	Türe Göre	Dile Göre	Bölüme Göre	Kategoriye Göre
Yayıncıya Göre	Erişim Şekli	Işık Yazarına Göre	Künyeye Göre				

Bu bölüm ve koleksiyonların içinde ara:

Bu bölümdeki koleksiyonlar

- Mevzuat**
 - Yönergeler
 - Yönetmelikler
 - Prosedürler
 - Politikalar
 - Planlar
- Bilgilendirmeler**
 - Kılavuzlar
 - Rehberler
 - Broşürler
 - Bültenler
 - Tanıtım belgeleri
 - Haberler
- Süreçler- Akışlar**
 - Akademik süreçler
 - İdari süreçler
- Görev Tanımları**
 - Akademik
 - İdari
- Etkinlikler**
 - Kongre
 - Konferans
 - Seminer
 - Panel
 - Program
 - Çalıştay
 - Bilgilendirme/Eğitim
 - Öğrenci kulüp etkinliği
 - Tören ve Kutlamalar
 - Kampüs Mekan Kullanımı
- Tutanaklar/Kararlar**
 - Kurullar
 - Oluşum Tutanakları
 - Toplantı Tutanakları
 - Komisyonlar
 - Oluşum Tutanakları
 - Toplantı Tutanakları
 - Diğer Kararlar/Tutanaklar
- Raporlar**
 - Periyodik izleme raporları
 - Analiz raporları
 - İyileştirme raporları
 - Değerlendirme raporları

[95]



DSpace@Işık



by OpenAIRE

Ara



DSpace'de Ara

Bu Bölüm

Gelişmiş Arama



SHERPA/ROMEO

Telif Kontrolü:
Dergi Adı veya ISSN

Göz at

Tüm DSpace

Bölmüler & Koleksiyonlar

Tarihe Göre



Bu bölümdeki koleksiyonlar

- **Mevzuat**
 - Yönergeler
 - Yönetmelikler
 - Prosedürler
 - Politikalar
 - Planlar
- **Bilgilendirmeler**
 - Kılavuzlar
 - Rehberler
 - Broşürler
 - Bültenler
 - Tanıtım belgeleri
 - Haberler
- **Süreçler- Akışlar**
 - Akademik süreçler
 - İdari süreçler
- **Görev Tanımları**
 - Akademik
 - İdari
- **Etkinlikler**
 - Kongre
 - Konferans
 - Seminer
 - Panel
 - Program
 - Çalıştay
 - Bilgilendirme/Eğitim
 - Öğrenci kulüp etkinliği
 - Tören ve Kutlamalar
 - Kampüs Mekan Kullanımı
- **Tutanaklar/Kararlar**
 - Kurullar
 - Oluşum Tutanakları
 - Toplantı Tutanakları
 - Komisyonlar
 - Oluşum Tutanakları
 - Toplantı Tutanakları
 - Diğer Kararlar/Tutanaklar
- **Raporlar**
 - Periyodik izleme raporları
 - Analiz raporları
 - İyileştirme raporları
 - Değerlendirme raporları



YÖKAK DERECELENDİRME ANAHTARI



• Mevzuat

- Yönetmelikler
- Prosedürler
- Politikalar
- Rehberler

• Bilgilendirmeler

- Kılavuzlar
- Rehberler
- Broşürler
- Bültenler
- Tanıtım belgeleri
- Haberler

• Süreçler- Akışlar

- Akademik süreçler
- İdari süreçler

• Görev Tanımları

- Akademik
- İdari

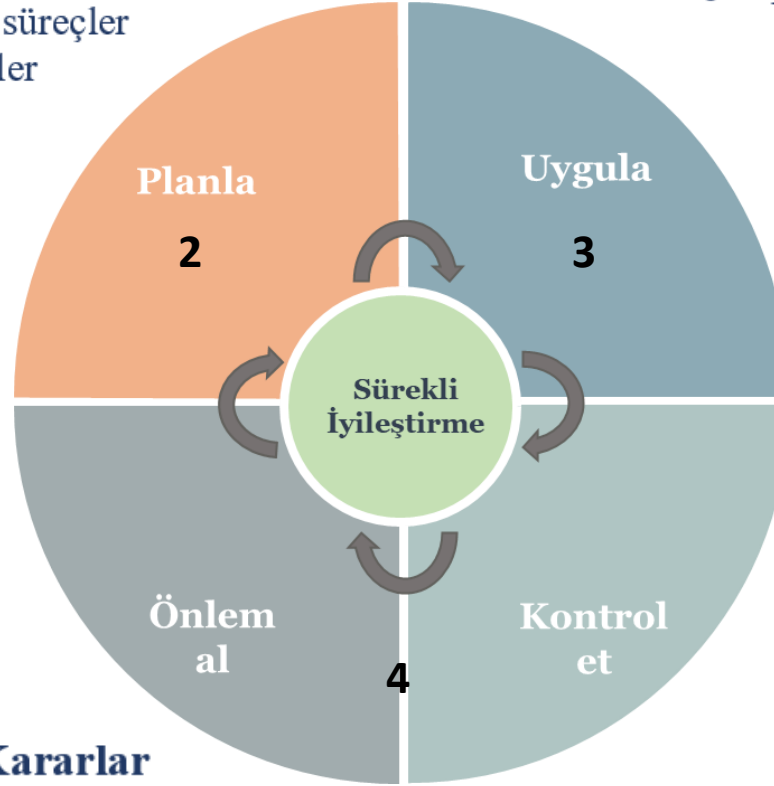
• Tutanaklar/Kararlar

- Kurullar
 - Oluşum Tutanakları
 - Toplantı Tutanakları
- Komisyonlar
 - Oluşum Tutanakları
 - Toplantı Tutanakları

• Diğer Kararlar/Tutanaklar

• Etkinlikler

- Kongre
- Konferans
- Seminer
- Panel
- Program
- Öğrenci kulüp etkinliği
- Tören ve Kutlamalar
- Kampüs Mekan Kullanımı



Raporlar

- Periyodik izleme raporları
- Analiz raporları
- İyileştirme raporları
- Değerlendirme raporları



IŞIK ÜNİVERSİTESİ STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ



İHTİYAÇLAR

İdari kadro memnuniyet anketi soru setleri için bir çalışma grubu oluşturulması

Akademik kadro memnuniyet anketi soru setleri için bir çalışma grubu oluşturulması

Kalite ölçütlerinin veri takibi için entegre bilgi yönetim sistemi ve belge ve faaliyet veri tabanı geliştirilmesinde Bilgi İşlem / Yazılım kaynağı oluşturulması

Süreç temelli iş akışlarının belirlenmesi için akademik ve idari kadrodan oluşan ortak çalışma gruplarının oluşturulması

İş akışı yazılımı araştırması, seçimi, uygulama ve kullanıma alınması

