

2005 yılında, Yükseköğretim Kurulu'nun Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme ile ilgili düzenlemesi gereğince, 30 Eylül 2005 tarihinde Üniversitelerarası Kurul tarafından, Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) oluşturulmuştur. Bu komisyonun oluşturulmasına bağlı olarak Okan Üniversitesi'nde 24.12.2014 tarihinde Akademik Değerlendirme ve Kalite Komisyonu (ADEK) kurulmuştur.

23.07.2015 tarihinde YÖK“Yüksek Öğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği “yayınlanmıştır. İlgili yönetmelik gereği ADEK lağvedilerek 27.06.2016 tarihinde Kalite Komisyonu kurularak çalışmalarına başlamıştır.

İç ve dış paydaşları kapsayacak şekilde bir kurum kalite politikası belirlenmiş; belirlenen bu politika üst yönetimin onayına sunulmuştur. Üst yönetimin gerekli gördüğü değişikliklerden sonra rektörün onayı ile Okan Üniversitesi Kalite Politikası Okan Anayasa kitapçığında, ortak file server'da, kurumun resmi web sayfasında yayınlanmıştır.

Okan Üniversitesi misyon,vizyon ve hedeflerine ulaşmak için bu değerleri Kalite politikası ile destekleyerek tüm paydaşlarına açık bir şekilde duyurmaktadır. Aynı zamanda bu doğrultuda stratejik planını oluşturmuştur. Sistematik olarak bu temel değerler, hedefler ve stratejiler ışığında kendini daha iyiye taşımak için etkili bir kalite yönetim sistemi oluşturulmaya çalışılmaktadır. Stratejik plan ile geçmişten günümüze geldiği noktayı ve nereye varmak istediğini belirlemiştir. Kalite yönetim sistemi çalışmaları kapsamında ölçülebilir performans göstergeleri, iç ve dış değerlendirmeler, paydaş görüşleri gibi birçok parametrenin etkili olduğu yöntemler kullanılmaktadır. Kurumumuz stratejik planda misyon ve hedefleri ile ilgili alanları belirlemiştir. Belirlemiş olduğu alanlarla ilgili alt hedeflerini ortaya koymuştur. İlgili hedeflere ulaşmak için faaliyetler öngörmüş ve uygulamaya çalışmıştır. Amaç ve hedeflere ulaşıldığının takibi ve teyidi için göstergeler belirlenmiştir.

Sürekli iyileştirmede, üniversitenin planlama ve yönetim yaklaşımı “Planla, Uygula, Değerlendir, İyileştir” döngüsü ile desteklenir. Bu ilkeler, aşağıdakilerden oluşan döngüsel bir süreç içerisinde uygulanır:

- 1.Planlama:**Yeni bir stratejik yön belirleme veya iç ve/veya dış bir değerlendirmeye dayalı olarak planlama, mevcut uygulamalarda önemli bir iyileştirme için yeniden planlama
- 2.Uygulama:**Planın uygulanması ve sonuçların, önceden kararlaştırılan ölçütlere göre takip edilmesi,
- 3.Değerlendirme:**Performansın ölçülmesi ve hedeflerle karşılaştırılarak analiz edilmesi,
- 4 İyileştirme:**Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli iyileştirmelerin yapılması ve uygulama sırasında iyi çalıştığı tespit edilen iyi uygulamalara sahip alanların korunması.

Kalite güvence sistemi yönetiminde PUKO döngüsü yönetim sistemi ,eğitim öğretim ,araştırma ,toplumsal katkı süreçlerinde uygulanır. Buna göre iç denetim planlanır. En az yılda bir kere olmak üzere iç denetim gerçekleştirilir. Okan Üniversitesi'nde kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının kalite yönetim sistemi şartlarına ve planlanan düzenlemelere uygunluğunu doğrulamak, kalite yönetim sisteminin etkinliğini izlemek ve sürekliliğini sağlamak amacıyla değerlendirme yapabilmek için belirli aralıklarla iç tetkiklerin planlanması (U:\ISO\ISO9001-2008 prosedür\İç\_Denetimler )(PR.ICD.001)

“İç Denetim Prosedürü”nce öngörölmüş olup uygulanan iç değerlendirme sonucu kurumun iyileştirmeye açık alanları belirlenmiştir. Belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ile ilgili uygulamalar takip edilmiş ve her



## KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

yıl iç denetim raporu (RP.ICD.001) hazırlanmıştır. İlgili rapor kurumun kendi kendini iyileştiren sisteminin göstergesi olmakla birlikte kurumun dış gözle değerlendirilmesine de yol göstericidir. Kurumumuz alt birimlerince misyon ve hedeflere paralel olarak kurulan kalite yönetim süreçlerine, ayrıca birim bazında çeşitli iç ve dış değerlendirme uygulamalarına sahiptir. İç denetim sonuçları ve kalite ile ilgili diğer gündem maddeleri,” Kurullar ve Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü’ne” göre (PR.OKN.001)(U:\ISO\ISO 9001-2008 prosedür\YGG) yönetimi gözden geçirme toplantısında dış denetim öncesi görüşülür. Gerekçeli ve terminli olmak üzere kararlar alınır. Dış denetim bağımsız denetçiler tarafından gerçekleştirilir. Dış denetçiler tarafından belirlenen uygunsuzluklar yönetimi gözden geçirme (YGG ) toplantısında gündeme getirilir.

İdari ve akademik süreçlerimizde “İç Değerlendirme Prosedürü” (PR.OLD.001) (U:\ISO\ISO 9001-2008 prosedür\Olcme\_Degerlendirme) göre oluşturulan anket analizleri (mezun öğrenci memnuniyet anketi ,öğrenci ders değerlendirme anketi ,çalışan memnuniyet anketi) ve iç ve dış denetim sonuçları doğrultusunda iyileştirme planları yapılmaktadır. Bu çerçevede süreç iyileştirme modelleri de güncellenmekte, süreci daha etkin ölçmeye ve geliştirmeye yönelik yeni yaklaşım ve parametreler sisteme eklenmektedir. Süreçlerimizde uygulanan farklı birçok iyileştirme yöntemleri (5 neden metodu, PUKO, Kök neden analizi, swot analizi vb.) kurumun hedeflerine ulaşmasında kullanılmaktadır. Yapılan analizler sonucunda memnuniyetsizlik ve tatminsizlik oluşturan, kurum aidiyet düzeyini düşüren, vermek istediği hizmeti daha iyi vermesini engelleyen unsurlar ortaya çıkarılarak iyileştirilmesi gereken alanlar belirlenmektedir. Belirlenen bu alanlar kurumun başarısını yükseltmek için kurumun zayıf veya sürekliliğini tehdit eden alanlar olabilmektedir. Aynı zamanda kurumlar planlarını hazırlarken ve süreçlerini geleceğe yönelik şekilde revize ederken birimin güçlü yönlerini, değişen ve gelişen dünyadaki fırsatları göz önünde bulundurmaktadırlar.

Kurumsal dış değerlendirme, program akreditasyonu, laboratuvar akreditasyonu ve sistem standartları yönetimi (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO50001 vb.)çalışmaları, ödül süreçleri (EFQM, vb.) kapsamında kurumda gerçekleştirdiği ve halen yürüttüğü çalışmalar aşağıdaki politikalar ile sürdürülmekte ve yürütülmektedir.

2014 ve 2015 Uz Görü değerlendirme sonuçlarına göre; Okan Üniversitesi’nin güçlü ve gelişime açık noktaları belirlenerek, iyileştirme süreçlerine devam edilmiştir.

Eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme öncelikli iyileştirme alanları olarak belirlenmiş, uygun fon kaynaklarının sağlanabilmesi için Araştırma ve Proje Geliştirme Direktörlüğü( ARPROGED) bünyesinde Okan Üniversitesi tarafından fonlanan Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) güçlendirilmiştir. Böylece kurumsal bütçe kaynaklarının çeşitlendirilmesine yönelik teşvikler sağlanmıştır.

Okan Üniversitesi kalite güvencesi sistemi içerisinde yapmış olduğu faaliyetlerini değerlendirmek, geliştirmeye açık yönlerini belirlemek adına geri dönüş alma mekanizmalarını (memnuniyet anketleri, öğrenci ders değerlendirme anketi, vb.) geliştirmekte, sonuçlarını incelemekte ve iyileştirme faaliyetlerini şeffaflık ilkesi içinde özenle sürdürmektedir.

Kurumsal ödül süreçleri kalite güvencesi kapsamında önemsenen ve kalite süreçlerinin içselleştirilmesine katkı sağladığı düşünülen politikalardan bir diğeridir. Üniversitemizde yürütülen ödül yönetim sistemi kalite güvence sisteminde önemli bir araçtır. Akademik ve öğrencilerle ilgili bu ödül süreçleri yönerge ile “Ödül Yönergesi” (YG.OKN.013) ile yürütülmektedir. Okan Üniversitesi bilim,kültür ,sanat spor



## KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

alanlarında seçkin araştırma ve çalışmalarını, başarı ve hizmetlerini değerlendirmek, üstün niteliklerini onayarak kamuoyuna duyurmak ve yetismekte olan kuşakları özendirmek amacıyla rektörlük tarafından bilim ödülleri ,sanat ödülleri ,yılın öğretim elemanı ödülü ,yılın yüksek lisans tezi ödülü ,yılın doktora /sanatta yeterlilik tezi ödülü ,spor ödülleri , Okan Üniversitesi gönüllüleri başarı ödülleri ,rektörlük ödülü verilir.

Dış değerlendirme, bütün süreçlerimizde iyileştirmeye açık yönlerin farkedilerek yeni bir bakış açısı kazandırması sebebiyle dış denetleme kuruluşları tarafından uygulanmaktadır. Kurumumuz her yıl dış değerlendirme ile değerlendirilmiş olup dış değerlendirme sonuçlarına göre belirlenmiş iyileştirme öncelikleri ışığında çeşitli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Süreçlerimizde ,iyileştirmesi yapılmış iş ile ilgili uygulamanın revize edilerek hizmetin daha iyi verilmesi sağlanmaktadır.Örneğin; 2015-2016 dönemine ait öğrenci memnuniyet anketinin tamamlanmadığı ,ISO 9001:2008 dış değerlendirme sürecinde dış tetkikçiler tarafından iyileştirmeye açık alan olarak belirlenmiş olup ,ölçme ve değerlendirme süreç sahibinin atama işlemlerinden sonra öğrenci memnuniyet anket değerlendirme çalışması tamamlanmıştır. Ölçme ve değerlendirme süreç sahibinin memnuniyet anket analizini gerçekleştirerek kalite sistemi, güvence altına alınmıştır.

Okan Üniversitesi misyon, vizyon, stratejik hedefleri belirlerken güçlü yönlerinde yararlanarak aynı zamanda gelişim fırsatlarını dikkate almıştır. Bunlar kısaca;

- Multi disiplinler Yapının Varlığı, Disiplinler arası ve Fakülteler arası Çalışma Kolaylığı
- Mükemmeliyet Merkezleri ve Kümelenme Çalışmaları
- Araştırma Geliştirme Faaliyetlerine Üst yönetim ve Mütevelli Heyeti Başkanı Desteği
- Girişimcilik Kültürü ve TÜBİTAK Onaylı Girişimcilik Sertifika Programı
- Uluslararası Kuruluşlar ile İlişkiler
- Akıllı Ulaşım 'da Türkiye'de Tanınan Bir Üniversite Olunması
- Teknopark İstanbul ile Yakın ilişkiler ve Okan\_Tekno\_ARGE Şirketi Olması
- Kamu tecrübesine sahip kadroların olması
- Başlangıçtan Beri Yenilikçi ve Girişimci Üniversite Endeksinde ilk 50 de Yeralması ve Sistematik Olarak Sıralamanın İyileşmesi
- Okan Üniversitesi Araştırma Geliştirme Direktörlüğü'nde Sanayi'de ARGE Merkezlerinde Uzun Yıllar Çalışmış Tecrübeli Yöneticilerin Olması

İlgili hedeflere ulaşmak için faaliyetler öngörmüş ve uygulamaya çalışmıştır. Amaç ve hedeflere ulaşıldığının takibi ve teyidi için göstergeleri belirlemiştir. Kurumun iyileştirmeye açık alanları belirlenmiştir. Öğrenci ,çalışan memnuniyet ölçümleri, dış değerlendirme sonuçları gibi veriler dikkate alınarak yeni hedefler belirlenmektedir. Aynı zamanda toplantı raporları iyileştirme çalışmalarının göstergesidir. Kurumumuzun ölçme, değerlendirme ve iyileştirme stratejisi; birim bazında eğitim amaçlarına ve hedeflerine yönelik performans göstergeleri belirlenmesi, belirlenen performans göstergeleri ile değerlendirilmesi, değerlendirmeler sonucunda iyileştirilerek sürekli iyileştirme çevrimi uygulaması şeklindedir. Bölümlerimizin ortaya koyduğu vizyon çerçevesinde her eğitim dönemi sonunda ve her yıl için iki kez olmak üzere yapılan Program Danışma Kurulu toplantıları ve alınan kararlar, mezun anketleri sonuçları, işveren anketleri sonuçları, 5531 sayılı yetki yasasının sağladığı hak ve sorumluluklar ve Üst Kurul kararları (Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu, Üniversite kurulları vb.) dikkate alınarak eğitim amaçlarında gerekli değişiklik veya iyileştirmeler yapılmaktadır.