



KALİTE EL KİTABI

2026

İÇİNDEKİLER

A. DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ AMACI.....	4
B. DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA GENEL BİLGİ	4
1. KAPSAM	11
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR	11
3. ÜNİVERSİTENİN BAĞLAMI.....	11
3.1. Üniversite ve Bağlamının Anlaşılması	11
3.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	12
3.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	13
3.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	13
4. LİDERLİK.....	14
4.1. Liderlik ve Taahhüt.....	14
4.2. Politika	16
4.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	16
4.4. Kalite Yönetişim Modeli	17
5. PLANLAMA.....	17
5.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	17
5.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama.....	21
5.3. Değişikliklerin Planlanması	21
6. DESTEK.....	21
6.1. Kaynaklar.....	21
6.2. Yetkinlik	24
6.3. Farkındalık.....	25
6.4. İletişim	25
6.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	26
7. OPERASYON	27
7.1. Operasyon Planlama ve Kontrol	27
7.2. Yükseköğretim Hizmetleri İçin Şartlar	28
7.3. Verilen Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	30
7.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	31
7.5. Verilen Hizmetlerin Sunumu.....	32
7.6. Hizmet Sunumu	33
7.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	34

8. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	34
8.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme	34
8.2. İç Tetkik	36
8.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	37
9. İYİLEŞTİRME	38
9.1. Genel	38
9.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	39
9.3. Sürekli İyileştirme	39
C. REVİZYON BİLGİLERİ.....	40

A. DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ AMACI

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi, YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Programı, ISO 9001:2015 ve Stratejik Yönetim yaklaşımı ile bütünleşik olarak yürütülmektedir. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) çerçevesinde hazırlanan Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite El Kitabı;

- Üniversitenin kalite yönetim sistemine ilişkin politika, süreç ve uygulamalarını tanımlamak,
- Üniversite bünyesinde yürütülen faaliyetlerin yürürlükteki mevzuatlara ve yasal şartlara uygun olarak belirlenen standart bir yapıya kavuşturulmasını sağlamak,
- Üniversitenin stratejik amaçlarına ilişkin risk ve fırsatları sistematik biçimde yönetmek,
- İç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik sunulan hizmetlerin kalitesini iyileştirmek ve memnuniyeti artırmak,
- Üniversite bünyesinde faaliyet gösteren tüm birimlerin birbirleriyle etkileşimini tanımlayarak sorumlulukları paylaşmak ve yönetimde şeffaflık ve hesap verebilirliği güçlendirmek,
- Sürekli iyileştirme anlayışını kurumsal kültür haline getirmek amacı ile hazırlanmıştır.

B. DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA GENEL BİLGİ

Kurumun Adı : Dokuz Eylül Üniversitesi

Bağlı Olduğu Kuruluş : Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

Faaliyet Gösterdiği Sektör : Yükseköğretim

Kuruluş Tarihi : 20 Temmuz 1982

Bütçesi : Özel Bütçe (Merkezi Yönetim)

İlgili Mevzuat : 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim

Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

Temel İletişim Bilgileri : DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ Cumhuriyet

Bulvarı No: 144 35210 Alsancak/İZMİR

Kurum İnternet Sayfası : www.deu.edu.tr

Kurum Kalite Süreçleri İle İlgili Web Sayfaları:

Kalite Koordinatörlüğü : kalite.deu.edu.tr

Bilgi Paketi Ders Kataloğu : derskatalogu.deu.edu.tr

Strateji Raporları : strateji.deu.edu.tr

Öz değerlendirme çalışmaları: birim-oz-degerlendirme-raporlari

Anketler ve Sonuçları : memnuniyet-anketleri-ve-sonuclari

Tarihsel Gelişim

Eğitim kurumlarıyla sağlıktan ekonomiye, sanattan mühendisliğe geniş bir yelpazede yetiştirdiği ve yetiştireceği beyin gücünü ülkemize kazandırarak toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmayı amaç edinen Dokuz Eylül Üniversitesi 20 Temmuz 1982’de “Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Hakkında 41 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararname” ile kurulmuş ve toplam 24 birimle eğitim-öğretim çalışmalarına başlamıştır.

Dokuz Eylül Üniversitesi, araştırma altyapısı, ulusal ve uluslararası iş birlikleri ve bilimsel üretkenliği ile gelişimini sürdürmüş; kalite güvencesi çalışmaları kapsamında 2022 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından Kurumsal Akreditasyon Belgesi’ne layık görülmüş ve 2024 yılında ise tam akreditasyon almaya hak kazanmıştır.

Üniversite kuruluşundan itibaren açılan yeni birimler, araştırma merkezleri ve akademik yapılanmalar ile hızla büyümeye devam etmiştir. Günümüzde 18 Fakülte, 10 Enstitü, 7 Meslek Yüksekokulu, 1 Yüksekokul, 1 Devlet Konservatuarı, 1’i Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Uygulama ve Araştırma Hastanesi) ve 1’i Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi olmak üzere 40 Uygulama ve Araştırma Merkezi ile hizmet vermektedir.

Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir’in dört bir yanına yayılmış yerleşkeleri, güçlü akademik kadrosu, nitelikli altyapısı ve öğrenci odaklı yükseköğretim ortamı ile faaliyetlerini sürdürmektedir.

Kuruluş ve Yerleşim

Dokuz Eylül Üniversitesi tabloda yer alan akademik ve idari birimler ile hizmet vermektedir:

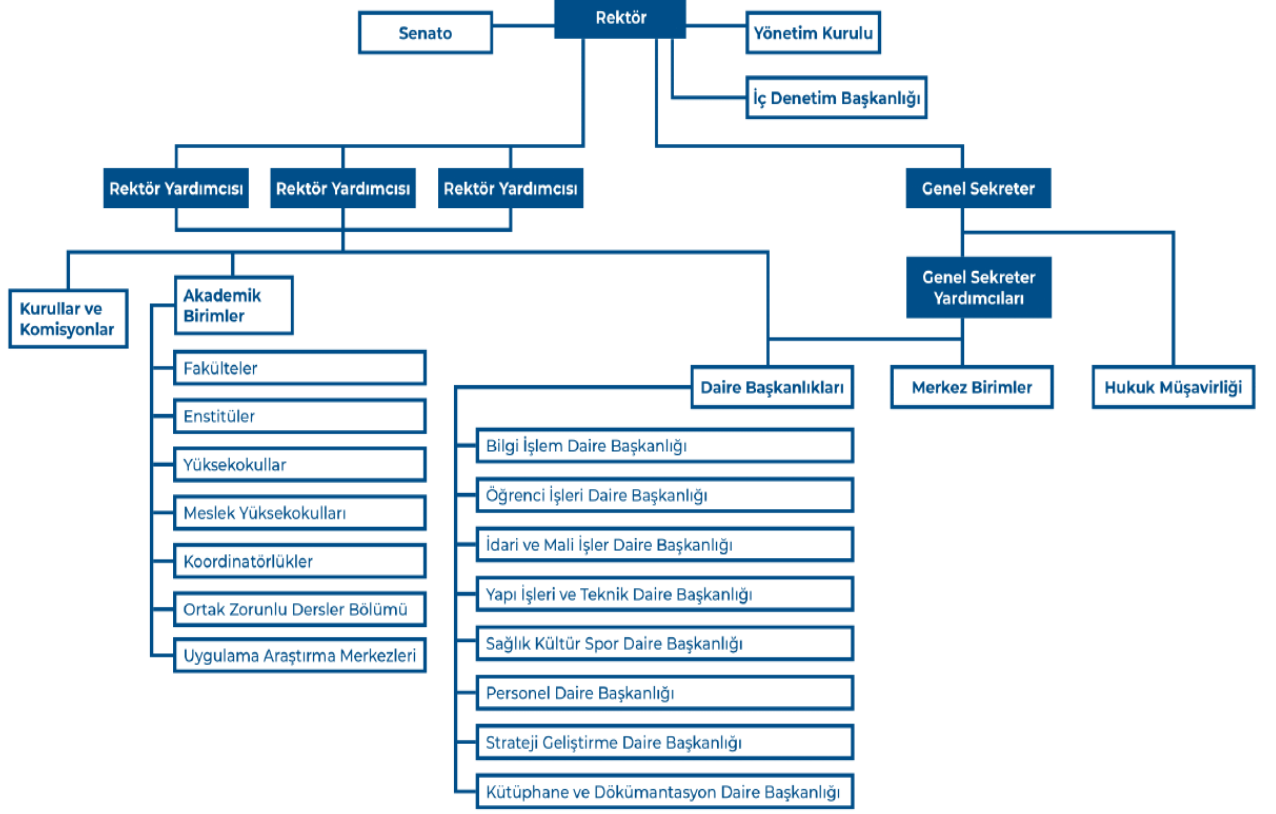
AKADEMİK BİRİMLER	
Buca Eğitim Fakültesi	Denizcilik Fakültesi
Diş Hekimliği Fakültesi	Edebiyat Fakültesi
Fen Fakültesi	Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Fakültesi
Güzel Sanatlar Fakültesi	Hemşirelik Fakültesi
Hukuk Fakültesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İlahiyat Fakültesi	İşletme Fakültesi
Mimarlık Fakültesi	Mühendislik Fakültesi
Necat Hepkon Spor Bilimleri Fakültesi	Tıp Fakültesi
Turizm Fakültesi	Veteriner Fakültesi
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü	Din Bilimleri Araştırma Enstitüsü
Eğitim Bilimleri Enstitüsü	Deniz Bilimleri ve Teknolojisi Enstitüsü
Fen Bilimleri Enstitüsü	Güzel Sanatlar Enstitüsü
İzmir Uluslararası Biyotıp ve Genom Enstitüsü	Onkoloji Enstitüsü
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	Sosyal Bilimler Enstitüsü

Devlet Konservatuvarı	Yabancı Diller Yüksekokulu
Adalet Meslek Yüksekokulu	Bergama Meslek Yüksekokulu
Efes Meslek Yüksekokulu	İzmir Meslek Yüksekokulu
Kiraz Meslek Yüksekokulu	Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
Torbalı Meslek Yüksekokulu	Ortak Zorunlu Dersler Bölümü
Uygulama ve Araştırma Merkezleri	Koordinatörlükler

İDARİ BİRİMLER	
Genel Sekreterlik	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Personel Daire Başkanlığı
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	Hukuk Müşavirliği
İç Denetim Birimi Başkanlığı	Döner Sermaye İşletmesi Müdürlüğü

Organizasyon Şeması

	T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Organizasyon Şeması	Doküman Kodu	DEÜ-00.OR.01
		Yayın Tarihi	30.04.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1 / 1



Misyon

Eğitim ve bilimsel araştırmalar yoluyla toplumun ekonomik, kültürel ve sosyal zenginliğini artırmaktır.

Vizyon

Girişimcilik ve yenilikçilik alanında geleceğe yön veren; eğitim ve bilim merkezi bir üniversite olmaktır.

Temel Değerler

- Adalet
- Akılcılık
- Bilimsellik
- Girişimcilik

- İş Birliği
- Millilik
- Yenilikçilik
- Çeviklik
- Sürdürülebilirlik
- Bütünlük

Stratejik Amaçlar

Amaç 1 – Araştırma Misyonunu Güçlendirmek

Amaç 2 – Girişimcilik ve Yenilikçiliği Güçlendirmek

Amaç 3 – Eğitim ve Öğretimin Kalitesini Geliştirmek

Amaç 4 – Hizmet ve Paydaşlarla Bütünleşme

Amaç 5 – Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek

Kalite Politikası

Bilim dünyamızın saygın markalarından birisi olan Dokuz Eylül Üniversitesi, nitelikli öğretim ve araştırma faaliyetlerini sürdüren; yüksek standartlarda kamu hizmeti sunan bir yükseköğretim kurumudur.

Üniversitemiz, liderliği, yönetsel yetenekleri ve insan kaynakları ile evrensel ve etik kurallar çerçevesinde eğitim-öğretim, araştırma, uluslararasılaşma ve toplumsal katkı faaliyetlerini; performans odaklı ve çevik karar alma mekanizmalarıyla kalite güvence temelli sürekli iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Dokuz Eylül Üniversitesi olarak Kalite Politikamız;

- Atatürk ilke ve inkılapları çerçevesinde ezbercilikten uzak, yalnızca aklın ve bilimin geçerli olduğu, doğrulara sorgulayarak, araştırarak, tartışarak ulaşmayı öğreten uluslararası kalitede çağdaş eğitim vermek,
- Her türlü düşünceye açık, aklın egemen olduğu özgür bir ortamda bilgiye ulaşılan, bilginin kullanıldığı, bilginin üretildiği, yaratıcı ve katılımcı bir üniversite ortamı yaratmak,
- Sürekli öğrenmeyi öğrenen, soran, sorgulayan, araştıran, problem değil çözüm üreten, sosyal becerileri gelişmiş, kendine güvenen, doğru kararlar verebilen, akılcı, yaratıcı, üretken, insan haklarına saygılı, evrensel değerlere açık, topluma ve toplumsal sorunlara duyarlı, demokrat, aydınlanmacı gençler yetiştirmek,

- Üniversite-sanayi iş birliği ile bilgi ve teknoloji üreterek, toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmak,
- Ulusal ve evrensel kültür değerlerine sahip çıkarak toplumla bütünleşmek,
- Eğitim, öğretim, araştırma ve uygulamada sürekli iyileşme ve gelişmeyi sağlamak,
- “Önce İnsan” odaklı bir anlayışla mutlu bireylerden oluşan mutlu bir topluma ulaşmaktır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

1. KAPSAM

Kalite El Kitabı, Dokuz Eylül Üniversitesi'nin uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı'nın tüm maddelerinin özetini sunmakta ve bu standartların nasıl sağlandığını açıklamaktadır.

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; "araştırma ve geliştirme", "eğitim-öğretim", "uluslararasılaşma", "insan kaynakları ve yönetim", "toplumsal katkı ve sürdürülebilirlik" süreçlerini kapsamaktadır. Bu süreçlerin tanımlanması, görev, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, yasal şartlara uygun olarak Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasını kapsamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca yapılan atıflarda Dokuz Eylül Üniversitesi'nin faaliyet alanına giren konularda ilgili mevzuat uygulanmaktadır.

İlgili Doküman:

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

3. ÜNİVERSİTENİN BAĞLAM

3.1. Üniversite ve Bağlamının Anlaşılması

Dokuz Eylül Üniversitesi; görev, yetki ve sorumlulukları ile işleyişini 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütmektedir. Üniversite, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak amacıyla yasal şartlara uyumun yanı sıra sürekli iyileştirme çalışmalarını sistematik olarak sürdürmektedir.

Üniversitenin bağlamı, stratejik amaç ve hedeflerine ulaşma kapasitesini etkileyen iç ve dış faktörlerin bütününe ifade etmektedir. Bu kapsamda Dokuz Eylül Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşmasını etkileyebilecek iç ve dış hususları belirlemekte, izlemekte ve düzenli olarak gözden geçirmektedir.

İç faktörler; üniversitenin kurumsal değerleri, kurum kültürü, organizasyon yapısı, insan kaynağının yetkinliği, mali kaynakları, teknoloji ve bilişim alt yapısı, fiziki kaynakları, paydaş ihtiyaç ve beklentileri gibi unsurlardan oluşmaktadır.

Dış faktörler ise; yükseköğretim politikaları, yasal düzenlemeler, teknolojik gelişmeler, rekabet koşulları, sosyal ve ekonomik çevre, ulusal ve uluslararası iş birlikleri ile bölgesel özellikler gibi üniversitenin faaliyetlerini etkileyen çevresel faktörleri kapsamaktadır.

Dokuz Eylül Üniversitesi'nde, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı koordinasyonunda hazırlanan Stratejik Plan çalışmaları kapsamında, üniversitenin güçlü ve zayıf yönleri ile karşı karşıya olduğu fırsat ve tehditlerin belirlenmesine yönelik olarak düzenli aralıklarla GZFT analizleri gerçekleştirilmektedir. Bu analizler, kurumsal hedeflerin belirlenmesini, kaynakların etkin kullanımını ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini sağlamaktadır.

İlgili Doküman:

- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı

3.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Dokuz Eylül Üniversitesinde sunulan hizmetlerin ve faaliyetlerin ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillendirilebilmesi amacıyla sistematik bir yaklaşımla paydaş analizi yapılmaktadır. İlk aşamada, mevcut paydaş listesi gözden geçirilerek iç ve dış paydaşların listesi güncellenmiştir. İkinci aşamada, her bir paydaşın önem ve etki derecelerine göre beşli Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmelerde, üniversitenin paydaş beklenti ve taleplerine verdiği öncelik/değer ile paydaşların üniversitenin faaliyet, ürün ve hizmetleri üzerindeki karşılıklı etkisi dikkate alınmaktadır. Üçüncü aşamada, elde edilen puanların ortalaması alınarak paydaşlar Etki/Önem Matrisine uygun olarak sınıflandırılmış ve bu doğrultuda paydaşla çalışmanın niteliği belirlenmiştir. Dördüncü aşamada, paydaşlar; gerçek kişiler, üniversite birimleri, devlet kurumları/kamu kuruluşları, eğitim ve araştırma ile ilgili kurum ve kuruluşlar, özel kurum ve kuruluşlar ile sivil toplum kuruluşları olarak gruplandırılmıştır. Paydaş görüşleri, anket ve toplantı gibi yöntemlerle alınmakta ve mevzuat çerçevesinde değerlendirilerek analiz edilmekte ve üniversite stratejik planına yansıtılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Listesi ve Analizi

- Paydaş Analizi Raporu
- Memnuniyet Anketleri
- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı

3.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Dokuz Eylül Üniversitesi hizmetlerini kalite odaklı bir anlayışla yürütmeyi amaçlamakta; paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak sunduğu hizmetlerin niteliğini sürekli geliştirmeyi hedeflemektedir. Üniversitenin kalite yönetim sistemi, kurumsal stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda oluşturulmuş olup, kalite kültürünün tüm akademik ve idari süreçlerde yaygınlaştırılmasını esas almaktadır.

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamı; eğitim-öğretim hizmetleri, araştırma-geliştirme faaliyetleri, toplumsal katkı çalışmaları ile yönetim, idari ve destek hizmetlerini kapsayacak şekilde belirlenmiştir. Üniversitede yürütülen bu faaliyetlerin kaliteye doğrudan veya dolaylı etki eden tüm süreçleri kalite yönetim sistemi kapsamında değerlendirilmekte ve ilgili standartlar doğrultusunda izlenmektedir.

Dokuz Eylül Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı gereklerini uygulanabilirlik çerçevesinde yerine getirmekte olup kalite yönetim sistemi, üniversitenin yerleşkelerinde faaliyet gösteren tüm akademik ve idari birimleri kapsamaktadır. Sistem kapsamında süreçlerin etkinliği düzenli olarak gözden geçirilmekte, iyileştirme alanları belirlenmekte ve kurumsal performansın artırılmasına yönelik gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmektedir.

3.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Dokuz Eylül Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı ile yükseköğretim kalite güvencesi esasları doğrultusunda oluşturulmuş ve kurumsal faaliyetlerin etkin, verimli ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla yapılandırılmıştır. Üniversitenin hizmet süreçleri tanımlanmış, süreçlerin birbirleriyle olan etkileşimleri belirlenerek dokümanite edilmiştir. Kalite yönetim sistemi kapsamında süreçlerin planlanması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanmasına yönelik gerekli mekanizmalar oluşturulmuştur.

Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanabilmesi amacıyla süreçlere ilişkin görev, yetki ve sorumluluklar açık şekilde belirlenmiş; prosedürler, iş süreçleri, iş akış şemaları ve ilgili dokümanlar hazırlanmıştır. Süreçlerin performansı belirlenen kriterler doğrultusunda düzenli olarak izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda süreçlerin etkinliği değerlendirilmekte, gerektiğinde iyileştirici ve önleyici faaliyetler planlanarak uygulamaya alınmaktadır. Bu kapsamda süreç yönetiminde kaynakların etkin kullanımı ve hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmektedir.

Üniversitede kalite yönetim sistemi, KALBİS sistemi üzerinden Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) çevrimlerinin daha sistematik, izlenebilir ve verimli bir şekilde sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde yürütülmektedir. Risk ve fırsat temelli düşünme yaklaşımı doğrultusunda süreçlerin sürdürülebilirliği güvence altına alınmakta; iç tetkikler, yönetimin gözden geçirme toplantıları ve paydaş geri bildirimleri aracılığıyla sistem düzenli olarak değerlendirilmektedir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda gerekli güncellemeler gerçekleştirilerek kalite yönetim sisteminin kurumsal hedeflerle uyumlu biçimde geliştirilmesi sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Süreç Tanımı Formu
- İş Akışı Formları

4. LİDERLİK

4.1. Liderlik ve Taahhüt

4.1.1. Genel

Dokuz Eylül Üniversitesi üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin (KYS) geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla gereken tüm faaliyetlerin etkin bir şekilde yürütülmesini taahhüt etmekte ve bu doğrultuda liderlik sağlamaktadır.

Bu taahhüdün bir gereği olarak üst yönetim;

- a) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini düzenli olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ile değerlendirir ve iyileştirme fırsatlarını belirler,
- b) Paydaşların memnuniyetinin artırılması ile yasal ve düzenleyici şartların karşılanmasına yönelik farkındalığı güçlendirir,

- c) Üniversitenin misyon, vizyon, kalite politikası ve stratejik hedeflerini belirler ve bunların uyum içinde yönetilmesini sağlar,
- d) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların belirlenmesini ve teminini güvence altına alır,
- e) Kalite yönetim sisteminin etkinliği konusunda hesap verebilirliği sağlar,
- f) Kalite yönetim sistemi şartlarının üniversitenin süreçleri ile entegre edilmesini temin eder,
- g) Kalite yönetim sistemi kapsamında belirlenen hedeflere ulaşılmasını sağlar,
- h) Kalite yönetim sistemine tüm çalışanların katkı sağlamasını destekler ve yönlendirir,
- i) Sürekli iyileştirme kültürünü yaygınlaştırır,
- j) Diğer yöneticilerin sorumlu oldukları alanlarda uygulamalarını destekler.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR)
- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı

4.1.2. Paydaş Odaklılık

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminde öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin sistematik olarak belirlenmesi, izlenmesi ve karşılanması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda paydaş geri bildirimleri düzenli aralıklarla toplanmakta ve memnuniyeti artırmaya yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

Paydaş geri bildirimleri; öğrenci ders değerlendirme anketleri, memnuniyet anketleri, Olumlu Olumsuz Geri Bildirim (OGEB) kanalı ve doğrudan iletişim kanalları aracılığıyla elde edilmektedir.

Elde edilen veriler birimler tarafından analiz edilerek iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülmektedir. Bu veriler kalite yönetim sistemi kapsamında düzenli olarak raporlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Anketler ve Raporlar
- DEÜ İletişim Prosedürü

4.2. Politika

4.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Dokuz Eylöl Üniversitesi Kalite Politikası kurum misyonu, vizyonu ve temel değerleri ile uyumlu olarak kurumun stratejik amaç ve hedeflerini destekleyecek şekilde oluşturulmuştur. Üniversite Senato toplantısında alınan kararla onaylanan Kalite Politikası, kalite hedeflerinin belirlenmesine; üniversitede gerçekleştirilen eğitim-öğretim, araştırma, uluslararasılaşma ve toplumsal katkı faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi sorumluluğunu üstlenmektedir.

4.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Dokuz Eylöl Üniversitesi Kalite Politikası üniversitenin kurumsal web sayfasında tüm paydaşları ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Kalite Politikası, üst yönetim tarafından Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilerek gerek görüldüğünde revize edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- DEÜ Kalite Politikası
- DEÜ Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

4.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Dokuz Eylöl Üniversitesinde faaliyetler, Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak yürütölmektedir. Bu kapsamda üniversitede organizasyonel yapılanma oluşturulmuş ve personelin görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin şekilde uygulanmasını sağlar. Tüm personel, görev tanımlarında yer alan görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirmekle sorumludur.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Organizasyon şeması
- Kalite Komisyonu Listesi
- Birim Kalite Komisyonları Listesi
- Görev Tanımları

4.4. Kalite Yönetişim Modeli

Dokuz Eylül Üniversitesi kalite güvence sistemi; liderlik, katılımcılık, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda yapılandırılmıştır. Kalite yönetim sisteminin koordinasyonu Üniversite Kalite Komisyonu tarafından yürütülmekte olup kalite süreçleri akademik ve idari tüm birimlerde Birim Kalite Komisyonları aracılığıyla uygulanmaktadır.

Kalite yönetim yapısı aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır:

- Rektör
- Senato
- Üniversite Yönetim Kurulu
- Üniversite Kalite Komisyonu
- Alt Çalışma Grupları ve Komisyonlar
- Kalite Koordinatörlüğü
- Birim Kalite Komisyonları
- Akademik ve İdari Birimler

Kalite süreçlerine ilişkin planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme faaliyetleri KALBİS üzerinden yürütülmekte olup elde edilen sonuçlar Üniversite Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilerek gerekli iyileştirme kararları alınmaktadır. Böylece kalite güvence sistemi kurumsal karar alma süreçlerine entegre edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- Kalite Komisyonu Yönergesi
- Üniversite Kalite Komisyonu Listesi
- Birim Kalite Komisyonları Listesi
- KALBİS

5. PLANLAMA

5.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitenin riskleri ve fırsatları belirlenmiş olup Dokuz Eylül Üniversitesi 2026-2030 Stratejik Planında yer alan riskler ve fırsatlar şunlardır:

Fırsatlar

- Araştırma Üniversitesi statüsünün sağladığı olanaklar
- Güçlü ve nitelikli mezunların varlığı
- Fon kaynaklarında disiplinlerarası araştırmalara verilen öncelik
- İzmir'in çok kültürlü ve hoşgörülü sosyo-kültürel yapısı
- Deniz ve hava limanlarına yakınlık ve lojistik merkezlerin varlığı
- Bölgede turizm (sağlık, spor, gastronomi) potansiyeli
- Bölgede girişimcilik ve yenilikçilik ekosistemini güçlendirecek aktörlerin varlığı
- Uluslararası ve ulusal projelerde iş birliği yapılabilecek güçlü potansiyel paydaşların varlığı
- Yeşil ve Dijital Dönüşüm
- Deeptech (derin) teknolojilere artan ilgi
- Bölgenin yeşil/mavi ekonomi potansiyeli
- Mikro Yeterlilikler Yaklaşımı

Riskler

- Araştırma yetkinliklerini değerlendirme ve izlemeye yönelik süreçlerin tanımlanamaması
- Akademik teşviklerin yetersizliği ve motivasyon kaybı
- Disiplinlerarası ve uluslararası iş birliklerinin geliştirilememesi nedeniyle hedeflenen araştırma niteliğine ulaşılamaması
- Nitelikli, yüksek etki değerli araştırma kapasitesini artırma hedefine paralel olarak araştırma altyapısının geliştirilememesi
- Araştırmaların yürütülmesinde yeterli teknik personel ve destek hizmetlerinin sağlanamaması
- Finansal kaynakların kısıtlılığı nedeniyle altyapı planlamasının gerçekleştirilememesi
- Yaygın etkisi yüksek (Q1 ve Q2) yayınların yayımlanma sürecindeki zorluklar
- Bilimsel çıktıkların ekonomik ve toplumsal değere dönüşmemesi ve iletişim eksiklikleri
- DEÜ süreli yayınları için WoS ve Scopus endeks kriterlerini karşılayacak nitelikte yayınların çekilememesi
- Disiplinlerarası ve iş birlikli araştırma kültüründe uyum ve iletişimin sağlanamaması
- Disiplinlerarası araştırma çıktılarının yayımlanması ve paylaşılması sürecindeki engeller

- Uluslararası disiplinlerarası çalışmaların yapılması için yurt dışı üniversitelerle yeterli etkileşimin sağlanamaması
- Ar-Ge, yenilikçilik ve girişimcilik faaliyetleri için yeterli kaynağın ayrılamaması
- Akademik personelin yenilikçilik ve girişimcilik kültürüne uyum sağlayamaması
- Araştırma tercihlerinin ticarileştirme odaklı yenilikçi yaklaşımlara yönlendirilememesi
- Araştırmacıların kamu yararı odaklı yenilikçi projelere yeterince yönelmemesi
- Girişimcilik destek mekanizmalarının yetersizliği veya parçalı yapıda olması
- Girişimcilik faaliyetlerinin ticarileşmeye dönüşmemesi
- Eğitimlere gönüllülük esaslı katılımın düşük kalması
- İç paydaşların ihtiyaçlarının çeşitliliğinden dolayı eğitim tasarım ve yönetiminde yaşanabilecek güçlükler
- Kaynakların ihtiyacı karşılamada yetersiz kalması
- Finansal kaynakların ihtiyacı karşılamada yetersiz kalması ve kaynak yaratılamaması
- Altyapı yatırımlarının planlanması ve uygulanmasında koordinasyon eksikliği
- Kullanıcıların öğretim altyapısındaki teknolojik gelişmelere uyum sağlayamaması
- Program güncellemelerde geri bildirim mekanizmalarının çeşitlendirilememesi ve yetersiz kalması
- Etki değeri düşük program güncellemelerinin sık yapılması
- Program güncelleme süreçlerinin hedefinden uzak ve biçimsel kalması
- Aktif Disiplinlerarası program sayısının istenilen düzeye erişememesi
- Sanayi Ar-Ge merkezi çalışanlarının doktora için kuruma çekilememesi
- Yabancı dil yeterliliği olan personel ihtiyacının karşılanamaması
- Uluslararası öğrencilere kültürel uyum ve danışmanlık desteğinin yeterli ölçüde sağlanamaması
- Kurulan uluslararası iş birliklerinin stratejik hedeflere katkısının düşük kalması
- Öğrenci ihtiyaçlarının çeşitliliğinden dolayı eğitim tasarım ve yönetiminde yaşanabilecek güçlükler
- Eğitimlere gönüllülük esaslı katılımın düşük kalması
- Öğrenci sayısına oranla, motivasyon ve rehberlik etkinliklerinin yetersiz kalması
- Öğrencilerin hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin düşük kalması nedeniyle aidiyet duygularının gelişememesi
- Paydaşlara sunulan hizmetlerin iyileştirilebilmesi için yeterli mali kaynağın sağlanamaması

- Mezunların, mezun bilgi sistemi ve mezun kart vb. uygulamalara katılımı ile ilgili bilgi, ilgi ve motivasyonlarının yeterli düzeyde artırılmaması
- Toplumsal katkı etkinliklerine ilgi ve katılımın düşük olması nedeniyle etki alanının daralması
- Kamu, özel sektör ve STK'ların toplumsal katkı faaliyetlerine entegre edilememesi
- UI Greenmetric sıralamasında iyileşme sağlayacak faaliyetlerin gerçekleştirilememesi
- Yaşam boyu öğrenme faaliyetlerini hedef kitleye ulaştırmada yaşanan güçlükler
- Eğitim içerikleri tasarlanırken ihtiyaç ve güncellik analizinin yetersiz kalması
- Finansal yetersizlikler ve rakiplerin artması nedeniyle sürekliliğin sağlanamaması
- Yapay zeka destekli tanı ve tedavi uygulamaları için finansal ve insan kaynağında kısıtlamaların meydana gelmesi
- A Grubu ameliyat ihtiyaçlarının karşılanmasında altyapı ve insan kaynağının yetersiz kalması
- Hizmet birim ve ekipmanlarının iyileştirilebilmesi için sağlanan kaynakların ihtiyacı karşılayamaması
- Kurum kimliğine yönelik çalışmaların birimlere yaygınlaştırılmasında karşılaşılabilecek kısıtlar
- Kurumsal itibarın ölçümü için kullanılan metodolojilerin itibar yönetimine yön verecek çıktı üretiminde yetersiz kalması
- Genişleyen hizmet alanları ile ters orantılı olarak idari personel sayısının yıllar içinde azalması
- Sosyal ve kültürel tesislerin paydaş beklentilerine yanıt verecek nitelikte iyileştirilmesinde mali kısıtların aşılammaması
- Kalite kültürünün kurum geneline yeterince yayılamaması ve benimsenememesi
- Kalite süreçlerinin aşırı bürokratik ve zaman alıcı algısı nedeniyle nitelikli olarak yürütülememesi
- Kalite güvence sistemi süreçlerinin bütüncül bir şekilde tüm birimlerde aynı düzeyde yürütülememesi
- Dijital sistemlere uyumda kullanıcıların direnç gösterme olasılığı
- Dijital dönüşümü destekleyecek altyapının, teknolojik ekipmanın ve organizasyonun tamamlanamaması
- Veri güvenliği sorunları ve siber tehditler

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü
- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- Risk Değerlendirme Formu

5.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Dokuz Eylül Üniversitesinin kalite hedefleri stratejik planda yer alan hedeflerle uyumlu olarak belirlenmektedir. Üniversitedeki tüm birimler kendi birimleri için kalite hedeflerini belirlemektedir. Bu hedeflere ilişkin performans göstergeleri oluşturulmakta, izleme ve değerlendirme süreçleri tanımlanmaktadır. Ayrıca hedeflere ulaşılması için yapılacak faaliyetlere yönelik aksiyon planları hazırlanmaktadır. Hedefler ve hedeflere yönelik yapılan işler, yıllık olarak takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Hedef Takip Planı

5.3. Değişikliklerin Planlanması

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit edildiğinde, söz konusu değişiklikler “Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü” doğrultusunda gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DEÜ Doküman Hazırlama ve Revizyon Talep Formu

6. DESTEK

6.1. Kaynaklar

6.1.1. Genel

Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlüğü; KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi, sistemin sürekli iyileştirilmesi, paydaş ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ve memnuniyetin artırılması için gerekli kaynakları sağlamak ve yönetmektedir. Bu faaliyetler için gerekli insan kaynağı, altyapı, bilgi kaynakları ve finansal kaynakları ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin etmektedir.

6.1.2. Kişiler

Dokuz Eylül Üniversitesi faaliyetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan insan kaynağının planlanması, niteliklerinin belirlenmesi ve seçimi ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. İnsan kaynağının görev, yetki ve sorumlulukları görev tanımları ile belirlenmektedir. Personelin gerekli eğitim, beceri ve tecrübeye sahip olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması gerekmektedir.

İnsan kaynağının yeterliliğinin sağlanması, geliştirilmesi ve kurumsal süreçlere etkin katılımının artırılması amacıyla eğitim faaliyetleri planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir. Bu kapsamda göreve yeni başlayan personele oryantasyon eğitimi verilmektedir. Ayrıca çalışanların mesleki ve kişisel gelişimleri hizmet içi eğitimlerle desteklenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- DEÜ İş Akışları
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

6.1.3. Altyapı

Dokuz Eylül Üniversitesi, KYS kapsamında sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla gerekli altyapı ihtiyacı belirlenmekte ve temin edilmektedir. Altyapı; üniversiteye ait binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler ile birlikte, donanım ve yazılım dâhil olmak üzere makine-teçhizat, bilgi ve iletişim teknolojileri ile ulaştırma ve iletişim gibi destek hizmetlerini kapsamaktadır.

Üniversitede mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve işlevini etkin biçimde yerine getirmesinin sağlanması temel esas olup, bakım ve onarım faaliyetleri ilgili mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar, ilgili birimlerin taşınır kayıt yetkilileri tarafından otomasyon sistemleri üzerinden

düzenli olarak takip edilmekte; lisanslı yazılımlar ise Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından <https://bid.deu.edu.tr/yazilimlar/> adresinden paylaşılmaktadır.

Dokuz Eylül Üniversitesi tarafından eğitim-öğretim ve idari faaliyetlerin yürütülmesini sağlayan tesis ve altyapının ihtiyaca uygun, erişilebilir ve sürdürülebilir olması sağlanmaktadır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında ilgili birimler koordineli çalışarak kaynakların etkin ve verimli kullanılması gözetilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ İdare Faaliyet Raporu
- DEÜ Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu
- DEÜ Yatırım Programı İzleme ve Değerlendirme Raporu

6.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Dokuz Eylül Üniversitesinde sunulan hizmetlerin ve faaliyetlerin gerçekleştirildiği ortamlarda uygunluğun sağlanması ve sürdürülmesi amacıyla gerekli planlamalar yapılmaktadır. Çalışma ortamları ve tesisler, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde uygun nitelik ve standartlarda düzenlenmektedir.

Üniversitede çalışma ortamı ve tesislerin güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli planlamalar yapılmakta ve yapılan memnuniyet anketleri ile çalışma ortamının yeterliliği sorgulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ İş Sağlığı ve Güvenliği Yönergesi
- DEÜ Acil Eylem Planı
- Memnuniyet Anketleri

6.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Dokuz Eylül Üniversitesi, sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme faaliyetlerini sistematik olarak yürütmektedir. Bu kapsamda, geçerli ve güvenilir sonuçların elde edilmesine yönelik gerekli yöntemler ve göstergeler belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Üniversitede eğitim-öğretim hizmetlerinde izleme ve ölçme faaliyetleri; akademik performans göstergeleri, sınav sonuçları, öğrenci geri bildirimleri ve süreç performans kriterleri aracılığıyla değerlendirilmektedir.

6.1.6. Kurumsal Bilgi

Dokuz Eylül Üniversitesi, hizmetlerin beklenen kalite düzeyine ulaşması için gerekli kurumsal bilgiyi belirlemekte; bu bilginin sürekliliğini, güncelliğini ve erişilebilirliğini sağlamaktadır. Kurumsal bilginin paylaşımı; kurumsal bilgi sistemleri, resmi internet sayfası, e-posta duyuruları ve raporlar aracılığıyla sağlanmaktadır. Ayrıca oryantasyon faaliyetleri ile tecrübe ve örtük bilginin aktarımı desteklenmektedir. Değişen ihtiyaçlar doğrultusunda mevcut bilgi düzenli olarak gözden geçirilmekte; ilave bilgi gereksinimleri ve gerekli güncellemeler yerine getirilmektedir.

6.2. Yetkinlik

Dokuz Eylül Üniversitesinde hizmet kalitesini etkileyen faaliyetleri yürüten personelin; uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gerekli yetkinlik düzeyine ulaştırılması esastır. Üniversitede görev alacak personelin nitelikleri, ilgili yasal mevzuat hükümleri doğrultusunda belirlenmekte ve görev tanımları dokümente edilmektedir.

Üniversitede çalışan akademik ve idari personelin yetkinliklerinin geliştirilmesi, kurumsal performansın artırılması ve kalite yönetim sistemine katkılarının güçlendirilmesi amacıyla planlı eğitim faaliyetleri yürütülmektedir. Bu kapsamda yeni başlayan personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

Personelin eğitim ihtiyaçları ilgili birimler ve Personel Daire Başkanlığı tarafından düzenli olarak izlenir, değerlendirilir ve periyodik olarak gözden geçirilir. Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda yıllık eğitim planları hazırlanır ve uygulanır. Eğitim faaliyetleri; seminer, konferans, çalıştay, uzaktan eğitim ve benzeri yöntemlerle gerçekleştirilebilir.

Gerçekleştirilen eğitimler sonrasında katılımcılardan geri bildirim alınarak eğitimlerin etkinliği değerlendirilir ve sürekli iyileştirme sağlanır.

İlgili Dokümanlar:

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- DEÜ İnsan Kaynakları Prosedürü
- DEÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi
- DEÜ Oryantasyon Uygulamaları

6.3. Farkındalık

Tüm personelin kalite politikası, kalite amaçları ve kalite yönetim sisteminin hakkında farkındalık kazanması sağlanmaktadır. Bu kapsamda çalışanların, görev ve sorumlulukları doğrultusunda iyileştirilmiş performansın sağlayacağı faydaları kavramaları ve kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda gerekli aksiyonları almaları teşvik edilmektedir.

Üniversite bünyesinde farkındalığın artırılması amacıyla birim kalite komisyonları ve kalite temsilcileri tarafından düzenli olarak bilgilendirme faaliyetleri yürütülmekte; toplantı, eğitim ve çeşitli iletişim araçları aracılığıyla kalite kültürü yaygınlaştırılmaktadır. Bu faaliyetlerin etkinliği geri bildirimler ve anketler yoluyla izlenerek sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ İletişim Prosedürü

6.4. İletişim

Dokuz Eylül Üniversitesi kalite yönetim sisteminde süreçler arası koordinasyonun güçlendirilmesi amacıyla iç ve dış paydaşlarla etkili iletişim kurulması sağlanmaktadır. Üniversite içi iletişim; resmi yazışmalar, toplantılar, duyurular, kurumsal e-posta, telefon ve üniversite/birim web sayfaları aracılığıyla yürütülür.

Üniversite dış paydaşları ile iletişim ise yazışmalar, telefon, yüz yüze görüşmeler, kurumsal internet sayfası, sosyal medya, toplantı ve etkinlikler gibi çeşitli kanallar üzerinden sağlanır. Tüm personelin belirlenen iletişim yöntemlerini etkin şekilde kullanması teşvik edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ İletişim Prosedürü
- DEÜ İletişim Çizelgesi
- DEÜ Kurumsal Web Sayfası

6.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

6.5.1. Genel

Dokuz Eylül Üniversitesi kalite yönetim sistemi (KYS) dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin, izlenebilir ve sürdürülebilir bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla gerekli politika, kural ve yöntemleri tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle bağlantılı ve uyumlu kalite el kitabı, prosedürler, talimatlar, formlar ve diğer destekleyici dokümanlardan oluşmaktadır.

Üniversitede KYS'nin etkin şekilde uygulanabilmesi için, ilgili standartların öngördüğü dokümanlara ek olarak kurum ihtiyaçlarına yönelik dokümanlar hazırlanmakta ve personelin erişimine sunulmaktadır.

Dokümantasyon kapsamındaki doküman türleri şunlardır:

- Kalite El Kitabı
- Dış Kaynaklı Doküman
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- İş Akışı
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet
- Çizelge
- Kılavuz
- Form
- Liste
- Plan
- Politika
- Prosedür
- Rapor
- Sözleşmeler-Protokoller

- Yönetmelik
- Yönerge
- Usul ve Esaslar
- Diğer Doküman

6.5.2. Doküman Oluşturma ve Güncelleme

Dokuz Eylül Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili dokümanların hazırlanması, onaylanması, dağıtımı, güncellenmesi ve yürürlükten kaldırılması için oluşturulmuş kontrol sistemini tanımlayan “Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne uygun olarak yürütülmektedir.

İlgili Doküman:

- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DEÜ Doküman Hazırlama ve Revizyon Talep Formu

6.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Dokuz Eylül Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan ve kullanılan tüm dokümanların; belirlenen usul ve esaslara uygun olarak hazırlanması, gözden geçirilmesi, onaylanması, dağıtımı, erişimi, kullanımı ve gerektiğinde revize edilmesi sağlanmaktadır. Bu doğrultuda oluşturulan veya güncellenen dokümanlar, ihtiyaç duyulan yer ve zamanda erişilebilir olacak şekilde kullanıma sunulmaktadır.

Elektronik ve basılı tüm dokümanların güncelliğinin sağlanması ve güvenli şekilde saklanmasından ilgili birimler sorumludur. Üniversitede doküman yönetimi süreçlerinde elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri kullanılmakta olup, kayıtların sürekliliği ve izlenebilirliği güvence altına alınmaktadır.

İlgili Doküman:

- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7. OPERASYON

7.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Dokuz Eylül Üniversitesinde tüm faaliyetler, ilgili yasal mevzuat ve stratejik plan doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Üniversitede eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, insan

kaynakları ve yönetim, toplumsal katkı ve sürdürülebilirlik ile uluslararasılaşma politikaları belirlenmiş ve süreçlerin etkin şekilde yönetilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, üniversitede stratejik planda belirlenen amaç ve hedeflerin gerçekleşmeleri düzenli olarak izlenmektedir.

Birimler tarafından hazırlanan öz değerlendirme raporları ile yıllık iç değerlendirme süreçleri değerlendirilmektedir. Bu rapor aracılığıyla, birimlerin mevcut durumunu ortaya koymak, güçlü yönlerini görünür kılmak ve iyileştirmeler ve gelişmeye açık alanlara yönelik adımlar planlanmaktadır.

Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla iç ve dış tetkikler düzenli olarak gerçekleştirilmekte; süreçlerin ilgili standartlara ve yasal şartlara uygunluğu izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı
- DEÜ Kalite Koordinatörlüğü İç Tetkik İş Süreci
- DEÜ Kalite Politikaları
- Birim Öz Değerlendirme Raporları

7.2. Yükseköğretim Hizmetleri İçin Şartlar

7.2.1. Paydaşlarla İle İletişim

Dokuz Eylül Üniversitesinde paydaşlarla etkin iletişimin sağlanması amacıyla iç ve dış paydaşların görüş, öneri ve beklentilerini iletebilecekleri iletişim kanalları oluşturulmuştur. Bu kapsamda kurumsal web sayfası, öğrenci bilgi sistemleri, akademik danışmanlık süreçleri, çevrim içi başvuru ve geri bildirim kanalları aktif olarak kullanılmaktadır.

Paydaş geri bildirimleri; öğrenci ders değerlendirme anketleri, memnuniyet anketleri, Olumlu Olumsuz Geri Bildirim (OGEB) kanalı ve doğrudan iletişim kanalları aracılığıyla elde edilmektedir.

Eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin olarak ders içerikleri, öğrenme çıktıları ve değerlendirme yöntemleri dönem başında ilan edilmekte; öğrencilerin süreçlere ilişkin farkındalığı ve katılımı

sağlanmaktadır. Danışmanlık hizmetleri, kariyer destek faaliyetleri ve uluslararası değişim programları kapsamında paydaşlara yönelik bilgilendirme ve yönlendirme faaliyetleri yürütülmektedir. Ayrıca memnuniyet anketleri, oryantasyon faaliyetleri, öğrenci-dekan/müdür buluşmaları, öğrenci toplulukları ve kurumsal sosyal medya hesapları gibi çeşitli yollarla da paydaşlardan geri bildirimler toplanmaktadır.

Elde edilen geri bildirimler düzenli olarak değerlendirilmekte, gerekli durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ İletişim Prosedürü
- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu
- Paydaş Analizi Raporu
- Paydaş Listesi ve Analizi
- Anketler ve Raporlar

7.2.2. Verilen Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Dokuz Eylül Üniversitesi sunulan tüm hizmetler ve faaliyetler; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütleri, Bologna Süreci başta olmak üzere ilgili mevzuat doğrultusunda belirlenmektedir. Bu süreçte iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut kaynakları dikkate alınmakta; program içerikleri, kayıt işlemleri, öğrenci seçme ve yerleştirme, ölçme-değerlendirme yöntemleri kalite yönetim sistemi dokümantasyonu kapsamında tanımlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- www.mevzuat.gov.tr
- DEÜ Bologna Süreci
- DEÜ Ön Lisans ve Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- DEÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

7.2.3. Verilen Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Dokuz Eylül Üniversitesinde sunulan hizmetler ve gerçekleştirilen tüm faaliyetler, ilgili kanun, yönetmelik, yönerge ve talimatlarla belirlenen şartlara uygun olarak hazırlanmakta ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları
- Birimlerin İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr

7.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Dokuz Eylül Üniversitesi sunduğu hizmetlerin şartlarının değişmesi durumunda meydana gelen değişiklikleri ilgililere resmi yazı, e-mail, kurumsal web sayfası ile duyurmakta ve gerekli durumlarda bilgilendirme toplantıları düzenlenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- www.deu.edu.tr

7.3. Verilen Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Dokuz Eylül Üniversitesi faaliyetlerini ilgili mevzuat hükümleri, yükseköğretim politikaları, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, sektörel ihtiyaçlar ve paydaş geri bildirimleri doğrultusunda mevcut hizmetlerin iyileştirilmesi, güncellenmesi ve yeni hizmetlerin geliştirilmesine yönelik faaliyetleri planlamakta ve uygulamaktadır.

Üniversitede yeni programların açılması, mevcut programların güncellenmesi, ders içeriklerinin geliştirilmesi ve program yeterliliklerinin belirlenme süreçleri, belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci esasları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

Tasarım ve geliştirme süreçlerinin etkinliği; akademik performans göstergeleri, öğrenci geri bildirimleri, iç değerlendirme sonuçlarına göre düzenli olarak kontrol edilmekte; gerekli görülen durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler planlanmaktadır. Böylece verilen hizmetlerin sürdürülebilirliği, uygunluğu ve sürekli gelişimi güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Yükseköğretim Kanunu
- DEÜ Ön Lisans ve Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- DEÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği
- DEÜ Eğitim Komisyonu
- DEÜ Öğretim Planı Değişikliği İş Süreci
- DEÜ Yeni Birim Kurma İş Süreci
- DEÜ Yeni Bölüm Program Açma İş Süreci
- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu

7.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Dokuz Eylül Üniversitesi, dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetlere ilişkin tüm satın alma faaliyetlerini ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütmektedir. Satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelendirilmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi, değerlendirilmesi ve temin edilen ürün ve hizmetlerin uygunluğunun kontrolüne ilişkin süreçler tanımlanmış ve ilgili prosedürler doğrultusunda uygulanmaktadır.

Dokuz Eylül Üniversitesi'nde satın alma talepleri, bütçe olanakları ve yasal mevzuat dikkate alınarak değerlendirilmektedir. İhtiyaç duyulan ürün ve hizmetlere ilişkin idari ve teknik şartnameler ilgili birimler tarafından hazırlanarak tedarikçilere duyurulmaktadır. Tedarikçi seçiminde ve değerlendirilmesinde ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetlerin satın alma şartlarına uygunluğu kontrol edilmektedir. Teslim alınan ürün ve hizmetlerin teknik ve idari şartnamelere uygunluğu ilgili birimler tarafından incelenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Kamu İhale Kanunu
- Satın Alma Prosedürü
- Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

7.5. Verilen Hizmetlerin Sunumu

7.5.1 Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü

Dokuz Eylül Üniversitesi'nde hizmet sunumu. Eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler; derslerin planlanması ve yürütülmesi, sınav uygulamaları, staj faaliyetleri, öğrenci işlemleri, mezuniyet süreçleri ve akademik danışmanlık hizmetlerini kapsamaktadır. Hizmet sunumuna ilişkin esaslar ilgili mevzuat, kalite yönetim sistemi dokümantasyonu ve kurumsal düzenlemeler doğrultusunda belirlenmiştir.

Hizmet sunumunun etkinliği; akademik başarı göstergeleri, ölçme ve değerlendirme sonuçları, öğrenci geri bildirimleri, iç değerlendirme mekanizmaları ve kalite güvence uygulamaları aracılığıyla izlenmektedir. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin uygunluğu ve sürekliliği, ilgili akademik birimler ile Yükseköğretim Kurulu tarafından gerçekleştirilen denetim ve değerlendirme süreçleri ile güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Dokuz Eylül Üniversitesinde hizmet süreçlerinin tanımlanması ve izlenebilirliği; elektronik belge yönetim sistemi, öğrenci bilgi sistemi, personel bilgi sistemi ve diğer kurumsal otomasyon sistemleri aracılığıyla sağlanmaktadır. Tüm resmi yazışmalar elektronik ortamda kayıt altına alınmakta; dokümanlar sistem tarafından verilen kayıt numaraları ile izlenebilmektedir.

Öğrenciler öğrenci numarası, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, diplomalar diploma numarası, demirbaşlar ise kayıt numaraları ile izlenebilir durumda tutulmaktadır. Tanımlama ve izlenebilirliğin sürekliliği kalite yönetim sistemi kapsamında güvence altına alınmaktadır.

7.5.3 Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Dokuz Eylül Üniversitesi, öğrencilere ve dış paydaşlara ait bilgi, belge ve diğer mülkiyet unsurlarının korunmasına yönelik gerekli önlemleri almaktadır. Öğrenci kayıt bilgileri,

diplomalar, transkriptler, proje ve tez çalışmaları, staj belgeleri, sınav evrakları ve diğerk akademik kayıtlar güvenli ortamlarda saklanmaktadır.

Bu bilgilerin korunması, erişim yetkilerinin sınırlandırılması ve gizliliğinin sağlanması ilgili mevzuat ve kurumsal düzenlemeler çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Mülkiyet kapsamında değeriendirilen unsurlarda herhangi bir kayıp, hasar veya uygunsuzluk tespit edilmesi halinde ilgili paydaşlara gerekli bilgilendirme yapılmakta ve düzeltici süreçler başlatılmaktadır.

7.5.4 Muhafaza

Hizmet sunumu sırasında oluşturulan kayıtlar ve çıktıları, belirlenen şartlara uygunluğın korunmasını sağlayacak şekilde muhafaza edilmektedir. Fiziksel ve elektronik arşivleme sistemleri aracılığıyla kayıtların güvenliği sağlanmakta; yangın, veri kaybı ve yetkisiz erişim risklerine karşı gerekli koruyucu tedbirler alınmaktadır. Muhafaza faaliyetleri; tanımlama, kayıt altına alma, arşivleme, erişim kontrolü, taşıma, saklama ve gerektiğinde güvenli imha süreçlerini kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

7.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Dokuz Eylül Üniversitesinde öğrencilere sunulan hizmet sonrası faaliyetler; diploma, transkript, belge doğrulama, belge yenileme ve resmi bilgi taleplerine yönelik hizmetler ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütölmektedir.

7.5.6 Değışikliklerin Kontrolü

Dokuz Eylül Üniversitesi verilen hizmetlerde ortaya çıkan değışiklikler, hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdüreceğ şekilde gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir. Yapılan değışiklikler, ilgili paydaşlara üniversitenin resmi kanalları aracılığıyla duyurulmaktadır.

7.6. Hizmet Sunumu

Dokuz Eylül Üniversitesinde sunulan hizmetlerin belirlenen şartları karşılayıp karşılamadığı “Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü”, “İç Tetkik Prosedürü” ve “Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü”ne göre kontrol edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DEÜ İç Tetkik Prosedürü
- DEÜ Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

7.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Dokuz Eylül Üniversitesi şartlara uymayan ürünleri ve hizmetleri “Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü”, “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” ve İç Tetkik Prosedürü”ne uygun olarak değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DEÜ Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ İç Tetkik Prosedürü

8. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

8.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

8.1.1. Genel

Dokuz Eylül Üniversitesinde sunulan hizmetlerin uygunluğunu doğrulamak ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini değerlendirmek amacıyla izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme süreçlerini tanımlamış ve uygulamaktadır. Süreçlere ilişkin takip edilecek faaliyetler, kalite yönetim sistemi dokümantasyonu ve iş akışları kapsamında belirlenmiştir.

Örnek süreç performans göstergeleri aşağıda verilmiştir:

Süreç	Performans Göstergesi
Eğitim-Öğretim	Mezuniyet oranı
Eğitim-Öğretim	Öğrenci memnuniyet oranı
Eğitim-Öğretim	Program akreditasyon sayısı
Araştırma-Geliştirme	Öğretim üyesi başına yayın sayısı
Araştırma-Geliştirme	Q1-Q2 yayın oranı
Araştırma-Geliştirme	Ulusal ve uluslararası proje sayısı
Uluslararasılaşma	Uluslararası öğrenci sayısı
Uluslararasılaşma	Erasmus hareketlilik sayısı

Süreç	Performans Göstergesi
Toplumsal Katkı	Toplumsal katkı etkinlik sayısı
Toplumsal Katkı	Yaşam boyu öğrenme faaliyet sayısı
Kurumsal Yönetim	Paydaş memnuniyet oranı
Kurumsal Yönetim	Düzeltilici faaliyet tamamlama oranı
Kalite Güvencesi	İç tetkiklerde kapatılan uygunsuzluk oranı

Kalite yönetim sistemi süreçlerinin belirlenen şartlara uygun olarak işletilmesi, ilgili süreç sorumluları ve birim yöneticileri tarafından düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Süreç performansları; stratejik plan hedefleri, kalite hedefleri ve belirlenen performans göstergeleri doğrultusunda ölçülmekte, elde edilen veriler analiz edilerek raporlanmaktadır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda ilgili prosedürler kapsamında düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta, faaliyet sonuçları izlenmekte ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- DEÜ 2026-2030 Stratejik Planı

8.1.2. Paydaş Memnuniyeti

Dokuz Eylül Üniversitesi paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini izlemek, değerlendirmek ve memnuniyetin artırılmasına yönelik iyileştirme faaliyetleri yürütmek amacıyla çeşitli geri bildirim mekanizmaları kullanmaktadır. Bu kapsamda öğrenci, akademik ve idari personel ile dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri, Olumlu Olumsuz Geri Bildirim (OGEB) kanalı, akademik danışmanlık görüşmeleri, yüz yüze toplantılar, kurumsal iletişim kanalları aracılığıyla veri toplanmaktadır.

Toplanan veriler ilgili birimler tarafından analiz edilmekte; öğrenci deneyimi, hizmet kalitesi, akademik süreçler, idari hizmetlere ilişkin değerlendirmeler düzenli olarak raporlanmaktadır. Değerlendirmeler sonucunda sonraki dönemler için iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır.

Paydaş memnuniyetinin sürdürülebilir şekilde artırılması amacıyla kalite yönetim sistemi kapsamında düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmakta, geri bildirim süreçlerinin etkinliği

düzenli olarak gözden geçirilmektedir. Bu süreçler; kalite yönetim sistemi prosedürleri, stratejik plan hedefleri ve sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar

- DEÜ Stratejik Planı
- DEÜ İletişim Prosedürü
- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu
- Paydaş Analizi Raporu
- Paydaş Listesi ve Analizi
- Anketler ve Raporlar

8.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Dokuz Eylül Üniversitesi kalite yönetim sistemi süreçlerinin etkinliğini izlemek, değerlendirmek ve sürekli iyileştirmek amacıyla uygun veri toplama, analiz ve raporlama yöntemlerini belirlemekte ve uygulamaktadır.

Süreçler; stratejik plan hedefleri, kalite hedefleri ve performans göstergeleri doğrultusunda ilgili birimler tarafından düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu kapsamda uygunsuzluk tespit edildiğinde ilgili prosedüre göre düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanmakta, faaliyetlerin etkinliği izlenmekte ve raporlanmaktadır.

İlgili Doküman:

- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu

8.2. İç Tetkik

Dokuz Eylül Üniversitesinde iç tetkikler ile mevcut Kalite Yönetim Sisteminin (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001) standartları açısından yeterliliğinin, mevcut uygulamaların dokümante edilen sisteme uygunluğunun incelenmesi ve hedeflere ulaşmadaki etkinliğin gözden geçirilmesi amacıyla değerlendirme yapılabilmesi için DEÜ İç Tetkik Prosedüründe belirtildiği şekilde belirli aralıklarla iç tetkikler planlanır, gerçekleştirilir ve raporlanır.

İlgili Doküman:

- DEÜ İç Tetkik Prosedürü

8.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Dokuz Eylül Üniversitesinde kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin artırılmasını sağlamak amacıyla yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılmaktadır. YGG Toplantılarının planlanması, duyurulması ve raporlanması “DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü’ne uygun yapılmaktadır.

YGG toplantısı genel gündem maddeleri:

1. İlk toplantı hariç bir önceki yönetimin gözden geçirmesine ait takip faaliyetlerinin değerlendirilmesi
2. Politikaların ele alınması
3. Yönetim sistemleri ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
4. İlgili tarafların, uygunluk yükümlülükleri dahil ihtiyaç ve beklentileri
5. Entegre yönetim sisteminin amaçlarına erişme derecesi
6. Entegre yönetim sisteminin performansı ve etkinliği
7. Önemli Çevre Boyutları
8. Proses performansları ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu
9. İzleme ve ölçme sonuçları
10. Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve prosesleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma prosesinin genel performansı
11. Uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilme durumu (yasal mevzuatlar)
12. Teknolojik yeniliklerin ele alınması
13. Risk ve fırsatları belirlemek için gerçekleştirilen faaliyetlerin durumu
14. Dış Sağlayıcıların Performansı
15. İç/dış tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi ve gerekli takip tetkiklerinin sonuçları
16. Kaynakların Varlığı
17. Sürekli İyileştirme için fırsatlar ve tavsiyeler

Toplantıda alınan kararlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanak Formu kullanılarak dokümante edilmektedir.

YGG toplantısında birimlerden Kalite Koordinatörlüğüne gelen talepler doğrultusunda genel gündem maddelerine ek maddeler de görüşülmektedir. Gerek görüldüğünde bu toplantı Üst Yönetimin talebi ile belirlenen periyodun dışında da yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- DEÜ Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı

9. İYİLEŞTİRME

9.1. Genel

Dokuz Eylül Üniversitesi kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak, paydaş ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve memnuniyeti artırmak amacıyla iyileştirme faaliyetlerini yürütmektedir.

Üniversitede kalite yönetim sisteminin sürekli geliştirilmesi amacıyla; iç tetkikler, yönetimin gözden geçirmesi toplantıları, birim öz değerlendirme raporları, stratejik plan izleme faaliyetleri ve performans değerlendirme süreçleri yürütülmektedir. Birimler tarafından gerçekleştirilen faaliyetler düzenli olarak izlenmekte ve gerekli durumlarda KALBİS sistemi üzerinden Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) çevrimleriyle değerlendirilmektedir. Böylece tespit edilen uygunsuzluklar ve iyileştirmeye açık alanlara yönelik düzeltici ve iyileştirici faaliyetler başlatılmakta, faaliyetlerin etkinliği sistematik ve düzenli olarak takip edilmektedir.

Ayrıca akademik birimlerde yürütülen program akreditasyon çalışmaları, dış değerlendirme süreçleri, paydaş geri bildirimleri ve kalite komisyonları tarafından gerçekleştirilen izleme faaliyetleri doğrultusunda sürekli iyileştirme kültürü desteklenmektedir. Üniversite genelinde yürütülen iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları raporlanmakta, değerlendirilmekte ve kalite yönetim sisteminin performansının artırılmasına yönelik karar alma süreçlerinde kullanılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu
- DEÜ Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- DEÜ Stratejik Planı
- DEÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR)

9.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen faaliyetlerde ortaya çıkan uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak, tekrarını önlemek ve süreçlerin etkinliğini artırmak amacıyla düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanmaktadır.

Bu amaçla;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi faaliyetlerini gerçekleştirir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu
- DEÜ Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DEÜ Doküman Hazırlama ve Revizyon Talep Formu
- DEÜ Birim Öz Değerlendirme Raporları
- DEÜ Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR)

9.3. Sürekli İyileştirme

Dokuz Eylül Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında sunulan hizmetlerin kalitesini ve paydaşların memnuniyetini artırmak için sürekli iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Üniversitede kalite politikası, stratejik amaç ve hedefler, iç ve dış tetkik değerlendirme sonuçları, düzeltici faaliyetler ile yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- DEÜ Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
- DEÜ İç Tetkik Prosedürü
- DEÜ Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- DEÜ Düzeltici Faaliyet Formu

C. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	09.07.2026	İlk Yayın

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü Bilgisayar İşletmeni <i>e- imzalıdır.</i>	Kalite Koordinatör Yardımcısı <i>e- imzalıdır.</i>	Kalite Koordinatörü Rektör Yardımcısı <i>e- imzalıdır.</i>