



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARI

KALİTE POLİTİKASI VE KALİTE HEDEFLERİ

Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü Kalite Politikası

“Etkin, verimli, rekabetçi, üstün performansa odaklanmış, uluslararası tanınırlığı ve saygınlığı olan girişimci bir dünya üniversitesi olmak amacı ile toplam kalite yönetim anlayışına uygun bir kalite kültürü oluşturmak, iç ve dış paydaşlarımızın bugün ve gelecekteki gereksinim ve beklentilerini karşılamak üzere eğitim, araştırma ve hizmet süreçlerimizi iyileştirerek, değişim ve gelişimin sürekliliğini sağlamaktır.” olarak belirlemiştir.

Üniversitemiz birimleri bu politika doğrultusunda birim düzeyinde Kalite Hedeflerini yıllık olarak oluşturup her yıl gerçekleştirmeleri ile ilgili Rektörlüğe bilgi akışı gerçekleştirirler.

Süreçlerle Yönetim; Akdeniz Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini süreç bazlı oluşturmak noktasında önemli bir gayretin içinde olmuştur. Hem destek, hem operasyonel hem de eğitim temelli süreçlerini Kalite El Kitaplarında tanımlamış dokümantasyon alt yapısını bu süreç yapısından beslenecek şekilde oluşturmuştur. Süreç yaklaşımı konusunda oluşan uygulama güçlüklerini aşma kararlılığı üst yönetimin desteği ile devam etmektedir.

Dokümantasyon Alt Yapısı; Akdeniz Üniversitesi hizmet kalitesinde standardizasyonu sağlamak üzere tüm idari süreçlerini dokümanite etmiştir ve güncelliğini takip etmektedir. Uygulamada karşılaşılan sorunlar, iyileştirme önerileri, öğrenci geri bildirimleri ve mevzuattaki değişiklikler dokümantasyon sistemine yansıtılmakta, iç ve dış tetkiklerde sorgulanmaktadır. Üniversitemi bugün mevzuatın dışında yazılı alanla yönetilen az sayıda ki üniversiteden bir tanesidir.

İç Tetkik Süreci; Üniversitemizde ISO 9001:2008 KYS'nin oluşturulduğu alanlarda yılda bir kez iç tetkik süreci işletilmektedir. Üniversite mensuplarımızdan özel eğitimler verilerek yetiştirilmiş tetkikçilerimiz kendi birimlerinin dışında ki çalışma alanlarına planlı denetimler gerçekleştirmekte bu alanlarda hizmet standartlarının şartlarının yerine getirilip



getirilmediğini kontrol etmektedir. Bu planlı denetimlerde kullanılan kontrol listesi soru formları yardımıyla tetkik edilen birim tüm unsurlarıyla denetlenebilmekte, İç Tetkik Raporları ile aksayan yönler hem ilgili birime hem de üniversite Kalite Yönetim Kuruluna raporlanabilmektedir. Üniversitemizde 2007 yılından itibaren yürütülen İç Tetkik sürecinin hizmet kalitemizin artırılmasına çok önemli katkıları olmuştur.

Dış Tetkik Süreci; Üniversitemizde gerçekleştirilen iç tetkik sürecinin akabinde, bağımsız belgelendirme kuruluşu (TSE) tarafından dış tetkikler gerçekleştirilmektedir. Dış tetkikler kapsamında süreç odaklı yapılan tetkikler ve raporlamaları gelişim fırsatlarını da beraberinde getirmektedir. ISO 9001:2008 KYS'ne sahip bir birimiz yılda iki kez (iç ve dış tetkik olmak üzere) tetkik süreçlerinden geçmekte hizmet kalitesi unsurları sorgulanmaktadır.

Geri Bildirim Sistemi - Anket Yönetim Sistemi; Üniversitemizde paydaşlarımızın (öğrenciler, çalışanlar, vd.) verilen hizmetlerle ilgili görüş ve önerilerini sisteme yansıtmak amacıyla bir dizi anket düzenlenmekte, ihtiyaç duyulan alanlarla ilgili odak grup çalışmaları yapılmaktadır. Düzenli yapılan başlıca anketlerimiz; Öğrenci Memnuniyet Anketi, Çalışan Memnuniyet Anketi, Öğretim Elemanı - Ders Değerlendirme Anketi ve AKTS anketleridir. Bu yıla kadar bilgisayar ortamında ya da manuel yapılan anketler bu yıldan itibaren yazılan “Anket Yönetim Sistemi” programı aracılığıyla otomasyon sistemi üzerinden yapılacaktır. Üniversitemizde sunulan ürün ve hizmetlerin algısının ölçülmesi, paydaşların sesinin sisteme yansıtılması açısından son derece önemli olan bu araç ürün ve hizmet kalitemizin geliştirilmesinde kritik öneme sahiptir.

Geri Bildirim Sistemi - Dilek Öneri Bildirim Sistemi; Üniversitemizde uygulanmakta olan diğer bir geri bildirim aracı da Dilek Öneri Bildirim sistemidir. Kampus alanımızda hizmet birimlerimize yerleştirilen Dilek Öneri kutuları ya da üniversitemiz web sayfasında yer alan dilek öneri linki aracılığıyla iletilen dilek ve öneriler Kalite Yönetim Biriminde kayıt altına alınarak ilgili birime yönlendirilmekte, gelen dilek ve öneriye verilen cevaplar ise takip edilmektedir. Ayrıca her yıl gerçekleştirilen iç ve dış tetkik süreçlerinde birimlerimize gelen dilek ve öneriler ile ilgili alınan aksiyonlar ve uygulamaya koyulan iyileştirme projeleri sorgulanmaktadır.



Akdeniz Kalite Sempozyumu; Üniversitemiz Kalite Yönetim Kurulu ve Kalite Yönetim Birimi üniversite düzeyinde yürütülen Kalite Kültürü oluşturma çalışmalarını üstendiği misyon gereği bölgeyle de paylaşma ihtiyacı duymuştur. Üniversitemiz Kalite Yönetim Kurulu Yönetim Sistemleri alanında bölgede eksikliği hissedilen bir paylaşım platformunu da tasarlayarak “Akdeniz Kalite Sempozyumu”nu hayata geçirmiştir. Bu sene ikincisi düzenlenen etkinliğin başta özel sektörden olmak üzere 700’ün üzerinde katılımcısı olmuştur.

Yönetim Sistemleri Eğitimleri; Kalitenin iyi oluşturulmuş ve etkin uygulanan sistemlerden geçtiğinin bilincinde olan Kalite Yönetim Kurulu ve Kalite Yönetim Birimimiz, 2006 yılından günümüze üniversite içi ve dışında pek çok eğitim etkinliği gerçekleştirmiştir. Bu eğitimlerin önemli bölümünü “Yönetim Sistemleri” eğitimleri oluşturmuştur. Bu alanda 1200’ün üzerinde çalışanımıza sertifikalı eğitimlerle kalite kültürü aşılalmaya çalışılmıştır.

Yasal Dayanaklar; Akdeniz Üniversitesinin Kalite Yönetim Sistemi Geliştirme çalışmalarında en önemli dayanağı YÖK’un yayınladığı “**Yükseköğretim Kurumların da Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği**”dir. Yine YOK tarafından yayınlanan YODEK Rehberi, Kalkınma Bakanlığının yayınladığı Kamu Kuruluşları için Stratejik Planlanma Klavuzu ile 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu üniversite içi kalite çalışmalarına katkı sağlayan diğer önemli yasal düzenlemelerdir. Bu yasal mevzuat uyarınca üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi oluşturma ve geliştirme faaliyetlerini sağlam bir zeminde yürütebilmek için iki yönerge çıkartmıştır. Bu yönergeler “Akdeniz Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönergesi” ile “Akdeniz Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Uygulama Yönergesidir”.