**KRİPTARİUM**

**AR-GE YAZILIM DANIŞMANLIK**

**SAVUNMA SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.**

**YÖKAK Uyumlu Web Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi**

**3.Gün Çalışması: Yükseköğretim Kalite Güvencesi Unsurlarının Analizi**

**Muhammed Abdullah Demir**

***Fırat Üniversitesi***

***Yapay Zeka ve Veri Mühendisliği***

***Elazığ, Türkiye***

**Prof. Dr. Fatih Özkaynak**

***Fırat Üniversitesi***

***Yazılım Mühendisliği***

***Elazığ, Türkiye***

**TEMMUZ 2025**

**ÖZET**

Bu raporda, yükseköğretim kalite güvencesi sisteminin temel bileşenleri olan iç kalite güvence sistemi, dış kalite güvence sistemi ve sürekli iyileştirme yaklaşımını temel alan PUKÖ döngüsü kuramsal düzeyde ele alınmıştır. İç kalite güvencesi, kurumların kendi performanslarını sistematik olarak izlemelerine ve bu doğrultuda gelişim odaklı adımlar atmalarına imkân tanıyan kurumsal bir yapı olarak değerlendirilmiştir. Buna karşılık dış kalite güvencesi, kurumların kalite süreçlerinin bağımsız ve nesnel kuruluşlar aracılığıyla değerlendirilmesini sağlayarak iç denetim süreçlerine dışsal bir denge unsuru kazandırmaktadır. Raporda ayrıca kalite yönetiminde döngüsel düşünme biçimini yansıtan PUKÖ (Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al) modeli ayrıntılı biçimde analiz edilmiştir. Bu üç temel kavramın kuramsal incelemesi, geliştirilecek web tabanlı kalite yönetim sisteminin kavramsal altyapısını oluşturarak, sistemin YÖKAK odaklı kalite güvencesi yaklaşımlarıyla tam uyumlu bir biçimde tasarlanmasına yön vermektedir.

**1. İÇ KALİTE GÜVENCE KAVRAMI ve ANALİZİ**

İç kalite güvence sistemi, yükseköğretim kurumlarında kalite odaklı yönetim anlayışının kurumsal düzeyde yapılandırılmasını ve sürdürülebilir biçimde uygulanmasını sağlayan temel bir mekanizmadır. Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, yönetsel işleyiş ve toplumsal katkı gibi temel faaliyet alanlarında kalite standartlarının kurum içi dinamiklerle izlenmesini, değerlendirilmesini ve geliştirilmesini mümkün kılar. Bu sistem, PUKÖ döngüsüne (Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al) dayalı olarak çalışır ve sürekli iyileştirme anlayışını esas alır; böylece kurumlar kendi performanslarını düzenli aralıklarla gözden geçirerek hedeflerine ulaşmak adına gerekli yapısal dönüşümleri gerçekleştirme fırsatı bulur. Aynı zamanda iç kalite güvence sistemi, kurumsal kalite kültürünün yaygınlaştırılmasına, paydaş katılımının artırılmasına ve şeffaflık ile hesap verebilirliğin kurumsallaşmasına katkı sağlar. Dış değerlendirme süreçlerine temel oluşturacak verilerin sistematik biçimde toplanması ve sunulması açısından da kritik rol oynar. Bu yönüyle iç kalite güvencesi yalnızca belirli birimlerin değil, tüm kurumsal yapının katılımını gerektiren ve yükseköğretim kurumlarının gelişim yolculuğuna stratejik yön veren kapsayıcı bir sistemdir.

**2. DIŞ KALİTE GÜVENCE KAVRAMI ve ANALİZİ**

Dış kalite güvence sistemi, yükseköğretim kurumlarının performanslarını ve kalite düzeylerini, kurum dışı bağımsız değerlendirme organlarının belirlenmiş ölçütler çerçevesinde sistematik biçimde incelemesini ifade eder. Bu sistemin temel amacı, kurumların kendi iç değerlendirme süreçlerinin nesnelliğini ve geçerliliğini dışsal bir gözle doğrulamak; böylece yükseköğretim sisteminin genel kalitesini artırmaya yönelik bir rehberlik ve kontrol mekanizması sunmaktır. Dış kalite güvencesi; eğitim-öğretim kalitesi, araştırma faaliyetlerinin etkinliği, toplumsal katkı, yönetsel yapıların işleyişi, öğrenci memnuniyeti ve mezun çıktılarına ilişkin göstergeler gibi çok boyutlu alanları kapsayacak şekilde yürütülür. Süreç; değerlendirme ekiplerinin gerçekleştirdiği saha ziyaretleri, belge incelemeleri, paydaş görüşmeleri ve performans analizleri gibi yöntemlerle uygulanır. Bu sistemin en önemli işlevlerinden biri, yükseköğretim kurumlarına gelişime açık yönlerini göstererek iyileştirme odaklı öneriler sunmak ve kalite süreçlerinde dışsal bir ayna görevi görmektir. Aynı zamanda dış kalite güvencesi; kurumların kamuoyuna karşı hesap verebilirliğini güçlendiren, şeffaflık düzeyini artıran ve kurumsal güvenilirliği pekiştiren bir araçtır. Özellikle akreditasyon, derecelendirme ve uluslararası tanınırlık süreçlerinde dış kalite güvencesi kritik bir referans noktası işlevi görür. Sonuç olarak, dış kalite güvence sistemi; hem kurumların iç kalite mekanizmalarını besleyen hem de ulusal ve uluslararası düzeyde yükseköğretimde güvenilirliğin tesis edilmesine katkı sunan stratejik bir kalite politikasıdır.

**3. PUKÖ DÖNGÜSÜ (PLANLA – UYGULA – KONTROL ET – ÖNLEM AL) KAVRAMI ve ANALİZİ**

PUKÖ döngüsü, kalite yönetiminde sürekli iyileştirme anlayışının temelini oluşturan, sistematik ve döngüsel bir süreçtir. Bu model, hem kurum içi kalite güvence sistemlerinin işlerliğini sağlamak hem de kurumun stratejik hedeflerine ulaşma yolunda etkili bir yönetim yaklaşımı geliştirmek amacıyla uygulanır. Sürekli gelişimi hedefleyen bu yapı, yükseköğretim kurumlarının akademik, idari ve destekleyici hizmet alanlarında performanslarını artırmasına olanak tanır. Şimdi her bir adımı detaylı olarak inceleyelim:

**3.1. Planla**

Bu adım, sürecin başlangıç noktasını oluşturur. Kurumun vizyonu, stratejik hedefleri ve kalite politikaları doğrultusunda yapılması planlanan çalışmalar bu aşamada tasarlanır. Hedef belirleme, mevcut durum analizi, risk değerlendirmesi ve başarı kriterlerinin oluşturulması bu adımın temel faaliyetleridir. Eğitim programlarının iyileştirilmesi, öğrenci memnuniyetinin artırılması veya araştırma çıktılarının yükseltilmesi gibi hedefler bu planlama sürecinde ortaya konur.

**3.2. Uygula**

Planlama aşamasında tasarlanan eylem adımları bu aşamada hayata geçirilir. Eğitim süreçlerinde yeniliklerin uygulanması, anketlerin başlatılması, akademik etkinliklerin yürütülmesi, yönetimsel sistemlerde yapılan değişikliklerin uygulanması gibi faaliyetler bu kapsama girer. Bu aşama, teorik planlamanın somut çıktılara dönüştüğü alandır.

**3.3. Kontrol Et**

Uygulama sonuçlarının planlanan hedeflerle ne kadar örtüştüğünün değerlendirildiği aşamadır. Performans göstergeleri, geri bildirimler, iç tetkik raporları, öğrenci ve personel anketleri gibi veriler bu analizde kullanılır. Bu aşama sayesinde güçlü yönler, eksiklikler ve sapmalar tespit edilir. Böylece kurumsal öğrenme gerçekleşir ve nesnel değerlendirme verileri elde edilir.

**3.4. Önlem Al**

Tespit edilen eksiklikler ve iyileştirme alanları doğrultusunda düzeltici veya önleyici adımlar atılır. Süreçlerdeki hataların giderilmesi, eksik yönlerin kapatılması ve sistemin daha etkin çalışmasını sağlayacak yeni düzenlemeler yapılır. Bu aşama, döngünün yeniden başlatılmasına zemin hazırlar ve kurumsal gelişimin sürdürülebilirliğini sağlar.

**4. SONUÇ**

Yükseköğretimde kalite güvencesi, yalnızca belge üretmeye dayalı bir süreç değil; aynı zamanda kurumların stratejik yönetim anlayışıyla bütünleşmiş bir kalite kültürünü benimseyerek sürekli gelişimi hedeflemesi anlamına gelmektedir. Bu çerçevede, iç kalite güvencesi kurumların kendi performanslarını öz değerlendirme yoluyla izlemelerine olanak tanırken; dış kalite güvencesi, bu sürecin bağımsız gözlemciler tarafından değerlendirilmesini ve doğrulanmasını sağlar. PUKÖ döngüsü ise her iki sistemin dinamik, sürdürülebilir ve birbirini besleyen bir yapı içerisinde çalışmasına zemin hazırlayan temel yönetişim modelidir. Bu raporda ele alınan kuramsal kavramlar, geliştirilmesi planlanan dijital kalite yönetim sisteminin kavramsal ve işlevsel altyapısını desteklemekte; sistemin akademik, yönetsel ve toplumsal düzeydeki kalite süreçlerini etkin biçimde izleyebilmesine olanak sunmaktadır. Sonuç olarak, yükseköğretim kurumlarının dijital çağda rekabet gücünü artırmaları ve kaliteyi kurumsal bir değere dönüştürmeleri için bu temel yapı taşlarına dayalı sistematik bir yaklaşımı benimsemeleri zorunludur.

**KAYNAKLAR**

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK). (2023). Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK). (2022). Kurumsal Dış Değerlendirme Programı El Kitabı.

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK). (2022). İzleme Programı El Kitabı.

Demirtaş, B. & Altuntaş, A. (2020). Yükseköğretimde Kalite Güvencesi: İç ve Dış Değerlendirme Süreçlerinin Analizi. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 10(2), 101-112.

Kalaycı, S. (2018). PUKÖ Döngüsü ile Sürekli İyileştirme Süreçleri. Kalite ve Performans Dergisi, 5(3), 33-41.

ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education. (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). Brussels: ENQA. Erişim: https://enqa.eu