

Yükseköğretim Kalite Kurulu

ZİYARET ÖNCESİ FAALİYETLER

Kurumsal Dış Değerlendirici Eğitimi

Yükseköğretim Kurulu Konferans Salonu, Ankara

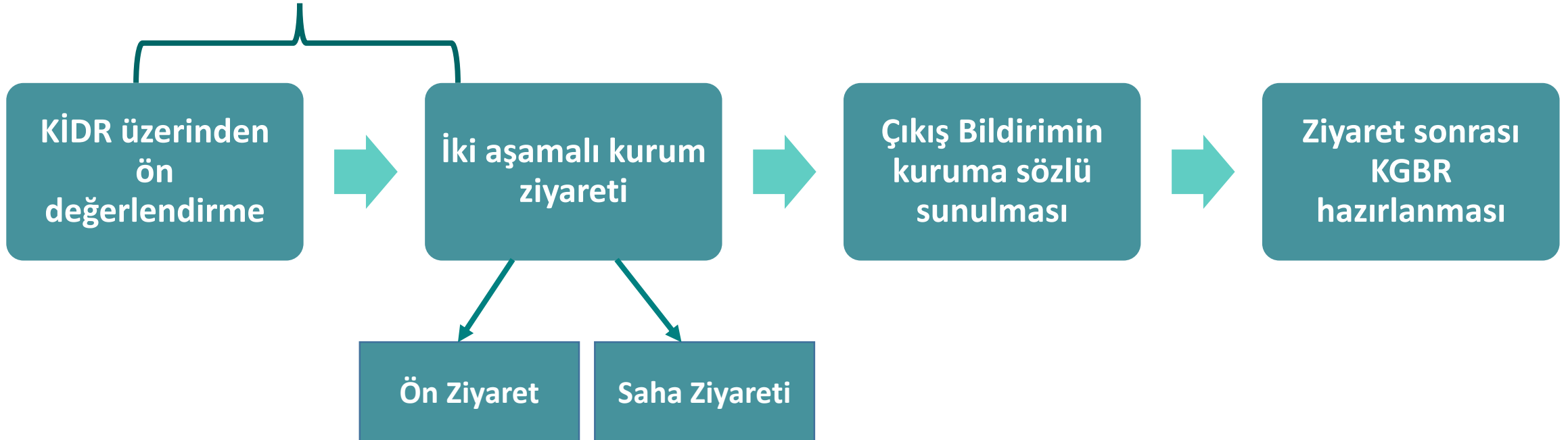
06 Temmuz 2017

SUNUM İÇERİĞİ

- Kurumsal Dış Değerlendirme Sürecine Genel Bakış
- Kurumsal Dış Değerlendirme Programı
- Yükseköğretim Kalite Kurulu Etik Kuralları
- Ziyaret Öncesi Etkinlikler
 - KİDR Üzerinden Ön Değerlendirme
 - KİDR Hazırlanırken Dikkat Edilmesi Gerekenler
 - 2015 Yılına Ait KİDR'lerin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular
 - KİDR Değerlendirmesi Yapılırken Dikkate Edilmesi Gerekenler
 - Ön Ziyaret
- Ön Ziyaretin Saha Ziyareti Üzerindeki Tamamlayıcı Rolü
- Öneriler
- Örnek Uygulamalar
- VAKA

KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME SÜRECİNE GENEL BAKIŞ

ZİYARET ÖNCESİ ETKİNLİKLER



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME PROGRAMI

1. Süreç, KDDK tarafından yükseköğretim kurumunun dış değerlendirme programını yürütmek üzere görevlendirilen «**Takım başkanının**» ve takımda görevlendirilen kişilerden oluşan «**Değerlendiricilerin**» belirlenmesi ile başlar.
2. Kurumsal dış değerlendirme ile ilgili ziyaret öncesi, ziyaret esnasında ve sonrasında yapılacak toplantıları «**Takım başkanı**» düzenler. «**Takım başkanı**» tüm paydaşlarla iletişimi sağlar, «**ön ziyaret**» ve «**saha ziyaretinin**» planlanan şekilde gerçekleşmesi için gerekli kontrolleri yapar, kılavuzda belirtilen sürece ve ölçütlere uygun olarak inceleme ve değerlendirmelerin yürütülmesini ve objektif ve gerçekçi bir değerlendirme yapılmasını güvence altına alır.

KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME PROGRAMI

3. «**Değerlendiriciler**», kurumsal dış değerlendirme ölçütleri kapsamında gerçekleştirecekleri inceleme ve değerlendirme sürecinin kılavuza uygun şekilde yürütülmesine özen gösterirler, objektif ve kanıta dayalı bulgularla rapor yazımına katkıda bulunurlar.
4. Kurumsal dış değerlendirme programında görev alan herkes “Yükseköğretim Kalite Kurulu Etik Kurallar” (EK.1) belgesinde yer alan **“Gizlilik ve Etik Beyanı”**’nı imzalar.

YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU ETİK KURALLARI

Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun ve komisyonlarının etkinliklerinde görev alan **her üye** ve **her dış değerlendirici**:

- ❖ genel **etik** kurallara uygun davranmalı,
- ❖ en üst düzeyde profesyonellik, **dürüstlük** ve **doğruluk** prensipleri ile çalışmalı,
- ❖ **yansızlık**, **adillik** ve **eşitlik** ilkelerine sahip olmalıdır.



- ❖ İşbirliği içinde bulunulan kurum ve kuruluşların çalışanlarından doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir **hediye** kabul etmezler.
- ❖ Tüm **çıkar çatışmalarından/çakışmalarından** kaçınır ve çıkar çatışması/çakışması olan durumlarda bundan etkilenebilecek tüm tarafları haberdar ederler.



EK.1 YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU ETİK KURALLARI

İLETİŞİM:

Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanlığı
6539 Bilkent ANKARA

E-pota: kalite@yok.gov.tr
Telefon: 0 (312) 298 78 83
Faks: 0 (312) 298 72 82

Bu belgenin amacı, Yükseköğretim Kalite Kurulu üyelerinin, komisyon üyelerinin ve dış değerlendiricilerinin çalışmaları ile ilgili etik kuralların ayrıntılarını tanımlamaktır. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun ve komisyonlarının etkinliklerinde görev alan her üye ve her dış değerlendirici genel etik kurallar ile birlikte, bu belgede belirtilen kurallar doğrultusunda etik davranış içinde olmalı ve en üst düzeyde profesyonellik, dürüstlük ve doğruluk standartları ile çalışmalıdır. Yükseköğretim Kalite Kurulu etkinlikleri, yansızlık, adillik ve eşitlik gerektirir. Üyeler ve dış değerlendiricilerin, görevlerini yaparken bu ilkeler çerçevesinde hareket etmeleri beklenir. Son sayfada yer alan **Gizlilik ve Etik Kurallar Beyanı** her üye ve dış değerlendirici tarafından imzalanmalıdır. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun etik kuralları şunlardır:

1. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri, Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun yararlılığını ve saygınlığını arttırmak üzere onurlu, sorumlu, etik ve yasal davranırlar.
2. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri, herkese, ırk, dil, din, cinsiyet, engelli olma, yaş, medeni durum ve siyasi görüş gibi özelliklerine bakmaksızın, eşit ve tarafsız davranmayı kabul ederler.
3. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri, meslektaşlarına ve kendileriyle birlikte çalışanlara mesleki gelişmelerinde ve bu etik kurallara uymaları konusunda destek olma sorumluluğunun farkındadırlar.
4. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri, kendilerinin ya da birlikte çalıştıkları kişilerin akademik ya da mesleki yetkinliklerini çarpıtma ya da yanlış anlaşılmasına izin vermezler. Eğer, başkalarının etik olmayan ya da yasal olmayan bir davranış içinde olduğuna inanırlarsa, ilgili somut gözlem ve bilgilerini yetkili makamlara sunarlar.
5. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri yalnızca eğitimli ve/veya deneyimli oldukları özel teknik alanlarda görev kabul ederler.
6. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri, görevleri ile ilgili tüm belgelerin ve bilgilerin gizliliğini kabul ederler. Görevleri sırasında kendilerine verilen tüm belge ve bilgileri gizli tutar ve hiçbir durumda bu belge ve bilgileri görevleri dışında kullanmazlar.
7. Yükseköğretim Kalite Kurulu üyeleri, komisyon üyeleri ve dış değerlendiricileri, raporlarında, açıklamalarında ve ifadelerinde tarafsızlık ve kamunun doğru bilgilendirilmesi sorumluluğunun farkındadırlar. Yayınlanan her türlü rapor, açıklama ve ifadeler, yalnızca konu ile ilgili ve uygun bilgileri içerir.

Gizlilik ve Etik Kurallar Beyanı

Yükseköğretim Kalite Kurulu Üyesi/ Komisyon Üyesi / Dış Değerlendiricisi olarak, ben _____, Yükseköğretim Kalite Kurulu Etik Kurallar belgesinde verilen etik kuralları okuduğumu, anladığımı, en üst düzeyde etik ve mesleki davranış içinde olacağımı ve kamunun doğru bilgilendirilmesi ve çıkarı doğrultusunda;

1. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun yararlılığını ve saygınlığını arttırmak üzere onurlu, sorumlu, etik ve yasal davranmayı;
2. Yalnızca yetkin olduğum alanlarda hizmet vermeyi;
3. Yükseköğretim Kalite Kurulu adına görev yapan güvenilir birisi olarak hareket etmeyi, tüm çıkar çatışmalarından/çakışmalarından kaçınmayı ve çıkar çatışmasının/çakışmasının ortaya çıktığı durumlarda bundan etkilenebilecek tüm tarafları haberdar etmeyi;
4. Herkese, ırk, dil, din, cinsiyet, engelli olma, yaş, medeni durum ve siyasi görüş gibi özelliklerine bakmaksızın eşit davranmayı;
5. Görevlerim esnasında tarafıma verilen tüm belge ve bilgilerin gizliliğini sağlamayı;
6. Yükseköğretim Kalite Kurulu içinde ve dışında tarafsız ve doğru açıklamalar yapmayı;
7. Meslektaşlarına ve birlikte çalıştığım kişilere mesleki gelişmelerinde yardımcı olmayı ve etik kurallara uymalarında destek olmayı;
8. Bu etik kuralların ihlal edilmesine ilişkin suçlamalarda kararın hızlı ve adil bir şekilde verilmesi için yürütülecek işlemleri desteklemeyi;

kabul ettiğimi beyan ederim.

Tarih: _____

İmza: _____

KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME PROGRAMI

- Değerlendirme takımı başkanı ve üyeleri ile değerlendirilecek kurum arasında karşılıklı herhangi bir **çakar çatışması/çakışmasının** olup olmadığına ilişkin beyanlarını, **takım üyelerinin bilgileri** kurum yönetimine iletdikten sonraki **7 gün** içerisinde Yükseköğretim Kalite Kurulu'na bildirmeleri gerekmektedir.
- Değerlendirme takımı üyelerinin, yükseköğretim ve/veya yükseköğretimde kalite güvencesi konusunda **deneyimli** olması, **etik ilkeleri** benimsemesi, işbirliği ve **ekip çalışmasına** açık olması, güçlü **iletişim** becerisine sahip olması ve **zaman yönetimi** ve **etkin organizasyon** becerilerinin bulunması beklenmektedir.

KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME PROGRAMI

7. Takım başkanı ve değerlendiricilerden Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olması, kurum yöneticileri, çalışanlar ve öğrenciler ile etkin şekilde iletişim kurması, değerlendirmenin her boyutunda ekip haricindeki kişilere karşı **bilgilerin gizliliğine** riayet etmesi ve değerlendirdiği kurumu bir başka kurum ile **kıyaslama** ve **karşılaştırma** yapmadan değerlendirmesi beklenir.



Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR üzerinden ön değerlendirmenin amacı:

Kurum ziyareti öncesinde kurum hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmak ve değerlendirme takımının saha ziyaretine hazır hale gelmesini sağlamak,

Kurum ziyareti sırasında yapılacak ek değerlendirmeler ile ziyaret öncesinde ya da sırasında kurumdan istenecek ek bilgi ve belgeler için bir plan oluşturmak



Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR'ler değerlendirilirken dikkate alınması gerekenler nelerdir?

- ✓ KİDR'lerin hazırlanması ve yazımı sırasında kapsayıcı ve katılımcı yaklaşım anlayışı benimsenmiş mi?
- ✓ KİDR'ler sürekli iyileştirme anlayışını yansıtıyor mu?
- ✓ Raporlama sırasında KİDR Hazırlama kılavuzu dikkate alınmış mı?
- ✓ Kurumsal farklılıklar, özgün yaklaşımlar ve çeşitlilik raporlarda görünür kılınmış mı?
- ✓ Kurum içi kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesine dair kanıtlar mevcut mu?
- ✓ **Unutulmamalıdır ki, Kurumda iyi bir iç değerlendirme mekanizması yoksa dış değerlendirmenin katkısı nispeten sınırlı olacaktır.**

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

2015 Yılına Ait KİDR'lerde Gelişmeye Açık Yönler Nelerdi?

- ✓ Kurumsal Dış değerlendirme ölçütlerine ve KİDR kılavuzuna uygun hazırlanmaması,
- ✓ Kurumun misyonu ve hedefleriyle uyumlu olarak, iç kalite güvencesi sisteminin ana bileşenlerini nasıl tanımladığı, nasıl yönettiği, iyileştirmelerin nasıl yapıldığı ve çevrimlerin nasıl kapatıldığı ile ilgili bilgileri kısmen bulunması veya hiç bulunmaması,
- ✓ Kalite güvencesi sistemindeki tanımlı süreçler hakkında yeterli bilgi bulunmaması,
- ✓ Süreçlerin nasıl işletildiğine dair nicel ve/veya nitel kanıtların bulunmaması,
- ✓ Güncel ve tutarlı bilgiler içermemesi,
- ✓ KİDR'de ilgili kişilerin iletişim bilgilerinin bulunmaması,
- ✓ KİDR'ye ve varsa önceki değerlendirme ve akreditasyon raporlarına kurumun web sayfasından erişimin olmaması,
- ✓ KİDR içinde verilen linklerin çalışmaması, eklere erişimin olmaması,
- ✓ Aşırı uzun veya kısa olması (**max. 686, min. 9 sayfa**).

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

2015 Yılına Ait KİDR'lerin KDDK Tarafından Değerlendirilmesi Sonucunda..

- ✓ KİDR'lerin **%65'i** Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütlerine uygun hazırlanmıştır.
- ✓ KİDR'lerin **%50'sinde** sürecin anlaşıldığı görülmüştür.
 - ❖ KİDR'de genel bilgi aktarımından çok **“Nasıl”** sorusunun cevabına yer verilmelidir.
 - ❖ KİDR'de verilen bilgiler **kanıtlarla** desteklenmelidir.
 - ❖ KİDR'de tanımlı **süreçler** detaylandırılmalıdır.
 - ❖ Kalite güvencesi sistemi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetsel süreçlerle ilgili göstergelerin **nasıl izlendiğine**, iyileştirmelerin **nasıl yapıldığına** ve **çevrimlerin nasıl kapatıldığına** dair açıklamalara yer verilmelidir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

2015 Yılına Ait KİDR'lerin KDDK Tarafından Değerlendirilmesi Sonucunda..

- ✓ KİDR'lerin sadece **%36'sında** süreçlerin kurumda nasıl işletildiğine dair bilgi bulunmaktadır.
 - ❖ Kurumda kalite güvencesi sistemi amacıyla yapılmış önceki çalışmalar, süreçlerin hangi kalite araçları kullanılarak işletildiğine ait bilgiler (Bologna süreci, EUA dış değerlendirme programı)
 - ❖ İlgili yönetmelikler ve yönergelere atıflar,
 - ❖ İyi uygulama örneklerine yer verilmesi.
- ✓ KİDR'lerde sunulan bilgilerin **%83'ü** güncel, **%73'ü** ise kendi içinde tutarlık göstermektedir.
- ✓ KİDR'lerin **%45'i** soru-cevap ya da stratejik plan ya da denetleme raporu formatında yazılmıştır.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

2015 Yılına Ait KİDR'lerin KDDK Tarafından Değerlendirilmesi Sonucunda..

- ✓ KİDR'lerin sadece **%38'inde** kanıtlara eklerde yer verilmiş ya da linklerle web sayfasında ilgili yerlere yönlendirme yapılmıştır.
 - ❖ KİDR'de kısa cevaplar verilmesi ve somut kanıt gösterilmemesi
 - ❖ “İzleme ve iyileştirme” süreçleri hakkında sınırlı veya hiç bilgi bulunmaması
 - ❖ Sürecin “**Denetim**” olarak algılanması nedeniyle süreç yönetiminden bahsedilmeksizin nicel verilerin ön planda olması

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

2015 Yılına Ait KİDR'lerin KDDK Tarafından Değerlendirilmesi Sonucunda..

- ✓ KİDR'lerin **%76'sinin** yazım dili açık, anlaşılır ve sadedir.
- ✓ KİDR'lerin **%87'sinde** iletişim bilgileri paylaşılmıştır.
- ✓ KİDR'lerin **%46'sı** kurumun web sayfasında kolay erişilebilir şekilde yayımlanmıştır.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR üzerinden ön değerlendirme nasıl yapılır?

KİDR'nin içeriği ve ekindeki bilgi ve belgeler ilgili Ölçütler'i karşılama düzeyi açısından, takım üyeleri tarafından incelenir ve Kurum Değerlendirme Formunun (EK.2) doküman inceleme kısmı doldurulur.



EK- 2 KURUM DEĞERLENDİRME FORMU

Bu form, Kurumun dış değerlendirme ölçütlerine uygunluğunun belirlenmesi amacıyla hazırlanmış olup dış değerlendirme sürecinde değerlendirme takımı tarafından doldurulur. Ziyaret öncesi Kurumsal İç Değerlendirme Raporlarının (KİDR) dış değerlendirme ölçütlerine uygunluğu, ziyaret sırasında ise ölçütlerin kanıtı dayalı olarak değerlendirilmesi kapsamında bu formun doldurulması değerlendirme sürecinin sistematik şekilde gerçekleştirilmesine ve *Çıkış Bildirimi* ile *Kurumsal Geri Bildirim Raporunun* hazırlanması sürecine katkı sağlar. İlgili yılda dış değerlendirmesi yapılan yükseköğretim kurumlarının raporlarının birlikte değerlendirilmesi ve Yükseköğretim Değerlendirme ve Kalite Güvencesi Durum Raporunun hazırlanması aşamasında esas alınan ölçütler kapsamında önemli bir veri kaynağı olarak kullanıldığından belirtilen tüm konulara mümkün olduğunca değinilmesi önem taşımaktadır.

KURUM ADI:	ZİYARET TARİHLERİ:
DEĞERLENDİRME TAKIMI:	DEĞERLENDİRİLEN BİRİMLER:
<ul style="list-style-type: none">Değerlendirmesi yapılan kurumun Kurumsal Dış değerlendirme Ölçütlerini sağlama düzeyini tespit edebilmek üzere Değerlendirme Takımı tarafından aşağıdaki kontrol listesi kullanılarak nitel ve nicel düzeyde bir değerlendirme yapılır.Ölçütle buluşma düzeyini değerlendirirken; hiçbir yetersizlik yoksa ve ilgili ölçüt sağlanıyorsa “√”, Güçlü Yan için “GY”, Gelişmeye Açık Yan için “GA” kullanılır. En sağdaki sütuna gerekli açıklamalar yazılır.“Güçlü Yan” Bildirimi – Bir ölçütün tamamen sağlandığını ve/veya iyi uygulama örneği olarak gösterilebileceğine ilişkin bildirim kapsar.“Gelişmeye Açık Yan” Bildirimi – Bir ölçütün sağlanmadığının gösterir; söz konusu ölçütün sağlanması için kurum tarafından acil önlemler alınması gerektiğine ilişkin bildirim kapsar.	

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

- ✓ KİDR'nin içeriğinin **detaylı incelenmesi** sonucunda, takım başkanı ve değerlendiriciler gerekirse kurumdan ek bilgi ve belge isteyebilirler.
- ✓ Değerlendiriciler, kurum ziyareti sırasında ölçütleri dikkate alarak sorulacak soruları hazırlar ve kurumdan istenecek ek bilgileri belirleyerek takım başkanına iletir. Kurumun **özgün ve farklı** yanlarını yansıtabilecek **sorular** takımlar tarafından geliştirilebilir
- ✓ Takım başkanı, rektör ile iletişim kurarak, ziyaret başlangıcında veya ziyaret sırasında değerlendirme sürecini aydınlatacağı düşünülen **ek bilgi** ve **belgelerin** kendisine gönderilmesini talep eder.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR Nasıl İncelenir?

- ✓ Ziyaret edilecek kuruma ait KİDR tüm takım üyeleri tarafından etraflıca okunmalı, irdelenmeli ve gerek görülmesi durumunda ek kanıtlarla derinlemesine araştırma yapılmalıdır.
- ✓ KİDR'lerin değerlendirilmesi yapılırken «**ziyaret sırasında**» sorulmak üzere konuyu aydınlatıcı, durumu daha iyi anlamaya yönelik **sorular** belirlenmelidir.
- ✓ KİDR'lerde yer alan bilgilerin **doğruluğunun** ve **güncelliğinin** sağlanması kurumdan istenecek diğer belgeler ve kurumun web sayfasında yer alan bilgiler ile yapılmalıdır.
- ✓ Değerlendirme takımı, **aynı Kurumun** ilerleyen yıllardaki KİDR'lerinde farklılık olup olmaması, olumlu yönde ilerleme kaydedip kaydetmemesi konularında da değerlendirme yapmalıdır.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

2016 yılında yapılan dış değerlendirme sonucu, «ziyaret öncesi etkinliklerle» ilgili **takım başkanlarından** ve **yükseköğretim kurumlarının yöneticilerinden** gelen geri bildirimler arasında:

Takım Başkanı

- ✓ İç değerlendirme raporlarının daha titiz şekilde hazırlanması ve verilerle desteklenmesi, kanıta dayalı olması
- ✓ Değerlendirme takımının kurumu daha iyi tanınması için yönlendirilmesi
- ✓ İyileşme sürecinde kullanılan yöntemler ve sonuçlara katkısı ile ilgili kanıtlar, izlenen performans göstergelerindeki değişimlerin örneklenerek sunulması

Rektör

- ✓ Takım üyelerinin kurumu daha iyi tanıyarak gelmeleri
- ✓ Değerlendirme Takımının ziyaret süresi kısa olduğundan, bu süre zarfında kurumu her yönden değerlendirebilmeleri için iyi bir ziyaret planı ve ön hazırlık yapılması
- ✓ KDD Kontrol listesinde yer alan kavramların, değerlendirme takımı ve kurumlar tarafından aynı şekilde anlaşılması için iletişim içinde olunması

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR Detaylı Nasıl İncelenir?

- ✓ KİDR'ler değerlendirilirken, değerlendirme yargısı oluşmadan önce kanıtlar dikkatlice incelenmelidir. Her türlü kanıt niteliğindeki bilgi ve belge değerlendirilmelidir.
- ✓ Peki neler kanıt olabilir?
 - ❖ Ekler
 - ❖ Web sayfası
 - ❖ Toplantı tutanakları
 - ❖ Senato, Yönetim Kurulu veya Akademik Kurul kararları
 - ❖ İç ve dış paydaşlara ait anket sonuçları
 - ❖ İş akış şemaları



Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR'nin Değerlendirilmesinde kullanılacak kanıtlar ile ilgili sık karşılaşılan sorunlar:

1. Raporda tanımlı süreçlere ait genel bilginin ya da sorulara verilen kısa yanıtların bulunması ancak ilgili herhangi bir kanıt sunulmamış olması,
2. Özellikle “İzleme ve İyileştirme” süreçleri hakkında somut bilgi ve veriler bulunmaması,
3. Kalite güvencesi sisteminin ISO süreçleriyle sınırlı algılanması,
4. Sürecin «Değerlendirme» olarak değil «Denetim» olarak algılanması nedeniyle süreç yönetiminden bahsedilmeksizin çoğunlukla sadece nicel verilerin ön planda olması,
5. Kalite güvence sisteminde izlemenin sadece anketlerle yapılabileceği algısı, şeffaflık ve hesap verebilirlik boyutunun geri planda kalması





Takım başkanı ve değerlendiriciler gerekli olan ek bilgi ve belgelerin ön değerlendirmeleri ve ziyaretin tüm ayrıntıları için birbirleri ile iletişim içinde olurlar, fikir alışverişi yaparlar.



skype™



Ziyaret Öncesi Etkinlikler

Takım Üyelerinin İç İletişimi

- Takım üyelerinin ziyaret öncesi birbirleriyle iletişimde ve etkileşimde olması,
- Mümkünse yetenek ve becerileri doğrultusunda görev dağılımı yapılması,
- Takım başkanının koordinasyonunda, zamanında ve doğru bilgi akışının sağlanması
- Uzlaşma ve işbirliğine dayalı planlama, iş bölümü, ziyaret ve ziyaret sonrası etkinliklerinin oluşturulması beklenmektedir.

Üniversite Yönetimi ile İletişim

- Ziyaret edilecek üniversite yönetimiyle etkin ve etkili iletişim sağlanması
- İlişki yönetiminde doğru yaklaşımlar kullanılması (olumlu tutum sergilenmesi)
- İlk andan itibaren uzlaşma ve işbirliği içinde olunması
- Bir yandan yapıcı olunurken diğer yandan gerçek resmin ortaya çıkartılmaya çalışılması beklenmektedir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

- ✓ Kurum ziyareti sırasında ziyaret edilecek birimlerin seçimi ve görüşme yapılacak akademik, idari personel ve öğrencilerle ilgili hususlar ziyaret öncesinde kurumla paylaşılır.
- ✓ Rektör ile istişare edilerek takım başkanı tarafından nihai ziyaret programı oluşturulur ve ziyaret tarihleri hakkında Kurul'a bilgi verilir. Ayrıca ziyaret takvimi Kurul'un ve Yükseköğretim kurumunun web sayfasından da duyurulur.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

ÖN ZİYARET

- ❖ Takım başkanı, takım üyeleri ve dış değerlendirme süreci kapsamında saha ziyareti yapılacak kurumun rektörü ile görüşmeler yaparak tüm taraflar için uygun olan bir ziyaret tarihi belirler.
- ❖ Bu ziyaret tarihinden **2-3 hafta önce** değerlendirme takımı kuruma bir «**ön ziyaret**» gerçekleştirilir. **Ön ziyaret** kapsamında, takım üyelerinin kendi aralarında ve kurum yöneticileri ile gerçekleştirdikleri toplantı, Kalite Komisyonu üyeleriyle görüşme ve kurumu tanımak üzere bazı mekânların ziyareti yer alır. **Bir (1) gün** olarak planlanan ön ziyaret sırasında, saha ziyaretinin programı da netleştirilir.



Ziyaret Öncesi Etkinlikler

ÖN ZİYARET

❖ Ön ziyaretin amacı:

- ✓ Kuruma ilişkin **KİDR**'nin görüşülmesi,
- ✓ Değerlendirme Takımı, kurum Rektörü ve üst yöneticilerinin **tanışması** ve değerlendirme sürecine ilişkin karşılıklı görüş alışverişi,
- ✓ Kurumun yerleşkesini ve ortak kullanıma yönelik **tesis ve altyapılarının** tanınması ve öğrencilerle ilgili olanakları ve sunulan hizmetlerin gözlemlenmesi,
- ✓ Saha ziyareti planının yapılması



Ziyaret Öncesi Etkinlikler



EK-3/A DEĞERLENDİRME TAKIMI ÖN ZİYARET PLANI ÖRNEĞİ

Zaman	Kimler ile ne yapılacağı	İçeriği
Ön Ziyaret (Genellikle Saha Ziyaretinden 2-3 Hafta Önce) (B.1)		
(09:30-10:00)	{Değerlendirme Takımı üyelerinin kuruma transferi}	
10:00-12:30	Değerlendirme Takım üyelerinin kendi arasında yapacağı toplantı	Takım üyeleri arasında görev dağılımı, ziyaret planı, kuruma ilişkin KİDR'nin görüşülmesi vb. etkinlikler
12:30-13:30	Değerlendirme Takımı, kurum Rektörü ve üst yöneticileri öğlen saatlerinde (tanışma toplantısı /yemeği) bir araya gelir.	Tanışma ve değerlendirme sürecine ilişkin karşılıklı görüş alışverişi
13:30-14:30	Değerlendirme Takımı ile Kurum Kalite Komisyonu üyelerinin görüşmesi	Kalite Komisyonu tarafından kalite güvencesi hususunda kurumdaki işleyiş hakkında genel bilgilendirme
14:30-16:00	Kurumun yerleşkesinin/yerleşkelerinin ziyaret edilmesi (kampüs ziyareti)	Kurumun yerleşkesini ve ortak kullanıma yönelik tesis ve altyapılarını tanımak ve öğrencilerle ilgili olanakları ve sunulan hizmetleri gözlemlemek gibi faaliyetler
16:00-17:00	Takım Başkanı ile Rektörün görüşmesi	Saha ziyareti programının oluşturulması
17:00	{Değerlendirme Takımının kurumdan ayrılışı}	

NOT:

Sarı renk: Değerlendirme takımının üniversitedeki etkinlikleri,

Yeşil renk: değerlendirme takımının kendi etkinlikleri,

Mavi renk: Değerlendirme Takımının Üniversite temsilcileriyle birlikte olacağı toplantı/yemek etkinlikleri,

(Kurumsal Dış Değerlendirme Kılavuzu'nun ilgili bölümleri), {ulaşım sağlanması beklenen takım üyeleri} ile gösterilmektedir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

ÖN ZİYARET

- ✓ Takım üyeleri, Kalite Komisyonu üyeleriyle özellikle KİDR'de çok **net olmayan** veya **anlaşılamayan hususlara** dair bilgi alır, gerektiğinde **kant niteliğinde ek belge** isteyebilir.
- ✓ Kurum'un **Kalite Komisyonu** üyeleri ile görüş alışverişinde bulunur.
- ✓ EK 2'de yer alan Kurum Değerlendirme Formu'nun **«doküman inceleme»** sütununu, KİDR'deki bilgileri ve sunulan ek bilgileri dikkate alarak değerlendirir.
- ✓ Kuruma ilişkin **güncel katalog, tanıtıcı belgeler**, kuruma ait **haberler** yine ön ziyaret sırasında dikkate alınabilir.
- ✓ Yine EK 2'de yer alan, kurumu genel olarak tanımaya yönelik yerleşke ve bazı ortak mekânlar (kütüphane, yemekhane, kantin, öğrenci kulüpleri, bilgisayar laboratuvarları, araştırma merkezleri vb.) ile ilgili kısımları doldurulabilir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

Takım başkanı, ön ziyaret sırasında veya sonrasında rektör ile görüşerek «**saha ziyareti**» kapsamında takım üyelerinin ulaşimleri ve kuruma yakın uygun bir yerde konaklamaları için gerekli planlamayı yapar.

Takım başkanı, kurum ziyareti için bir taslak program **(EK.3/b)** hazırlanmasında kurum rektörü ile eşgüdüm sağlar. Ziyaret programı, Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri kapsamında, kurumun takım tarafından kapsamlı bir şekilde değerlendirilmesine ve aynı zamanda kurumun kendisini en etkin şekilde ifade etmesine imkân verecek şekilde hazırlanır.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

SAHA ZİYARETİ

❖ ÖN ZİYARET SAHA ZİYARETİNİN BİR PARÇASIDIR...

- ✓ Saha ziyaretinde, kurumun kalite güvence sistemi ve eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetsel süreçlerle ilgili konulardaki durumu özellikle **«gözlem»** ve **«görüşme»** gibi yöntemler kullanılarak değerlendirilir.
- ✓ Ön ziyaret sırasında, özellikle doküman üzerinden yapılan inceleme ve çıkarımlar için **«destekleyici»** unsurlar, saha ziyareti sırasında yapılan **toplantılar** ve **örnek uygulamaların** gösterilmesi ile elde edilir.
- ✓ Ön ziyaret daha çok tarafların **birbirlerini tanımasına** ve takım üyelerinin fiziksel mekanlar hakkında genel bilgi almasına yöneliktir.
- ✓ Saha ziyareti ise, ilgili iç ve dış paydaşların **bire bir** şekilde üniversite hakkında görüşlerinin alınmasına yöneliktir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler



EK-3/B DEĞERLENDİRME TAKIMI ZİYARET PLANI ÖRNEĞİ

Zaman	Kimler ile ne yapılacağı	İçeriği
0.Gün (Genellikle Pazar) (B.2.1)		
Öğlene doğru (11:30-12:00)	{Değerlendirme Takımı üyelerinin konaklama yerine transferi}	
14:00-18:00	Değerlendirme Takım üyelerinin kendi arasında yapacağı toplantı	<ul style="list-style-type: none"> Kurumla işbirliği içerisinde ve zamanı ve amacı belirtilecek şekilde önceden hazırlanmış ziyaret planı kapsamındaki çalışmaların gözden geçirilmesi Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütlerini dikkate alarak kurumun değerlendirilmesine yönelik takım içi tutarlılığın sağlanması, Değerlendirme ziyaret planı ile ilgili olarak takım üyelerinin olası sorularının değerlendirilmesi Varsa gözlemcilerin ziyaret etkinliklerindeki katkılarının değerlendirme takımı ile paylaşılması
19:00	Takım başkanı, takım üyeleri, rektör ve kurumdan diğer ilgililer akşam saatlerinde (tanışma toplantısı/yemeği) bir araya gelir.	<ul style="list-style-type: none"> Takım üyeleri ile kurum Rektörünün ve ekibinin tanışması, Ziyaret planı ile ilgili genel görüşme ve karşılıklı görüş alışverişi, Değerlendirme sürecine ilişkin diğer hususlar
1. Gün (Genellikle Pazartesi) (B.2.2)		
8:30	{Değerlendirme Takımının kuruma transferi}	
9:00-09:30	Değerlendirme Takımı ile Rektörün görüşmesi	Kurumun kalite güvence sistemi ve eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetsel süreçlerle ilgili konular görüşülür. KIDR'lerde tam olarak açıklanamayan veya tereddüde düşülen hususlarda takım başkanı tarafından gündeme getirilerek açıklığa

			birimler için ortak diğer unsurlar hakkında komisyon güncel bilgileri içeren bir sunum gerçekleştirir. Sunum sonrasında soru-cevap bölümü gerçekleştirilir.
11.15-12:45	Değerlendirme Takımı ile Senato ve Yönetim Kurulu üyelerinin görüşmesi		Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri de dikkate alınarak kurum tarafından oluşturulan kalite güvence sistemi, kurumun stratejik hedefleri ve bu hedeflerin bölgesel/ulusal kalkınma hedefleri içerisindeki yeri, eğitim-öğretim, araştırma ve idari süreçlerde kurumun yönetsel yaklaşımı, sürekli iyileşme yaklaşımı ve bu kapsamda elde edilen sonuçlar görüşülür.
12:40-13:30	Saha ziyareti çalışmaları kapsamında ihtiyaç duyulması ve her iki taraf (takım/kurum) için de uygun olması durumunda, görüşmelere devam etmek üzere öğlen yemeğinde takım, kurum yetkilileri ile bir araya gelebilir.		Ziyaretle ilgili ilk izlenimler (KIDR, Rektörle ilk görüşme, sabah Kalite Komisyonu üyeleriyle yapılan toplantı ve kampüs ziyaretiyle ilişkin izlenimler) paylaşılır.
13:30-14:15	Değerlendirme Takımının iki üyesinin A Fakültesi Dekan ve Dekan yardımcısı ile görüşmesi	Değerlendirme Takımının iki üyesinin B Fakültesi Dekan ve Dekan yardımcısı ile görüşmesi	Fakültenin hedefleri ve bu hedefleri kurumun stratejik hedefleri içerisindeki yeri, paydaşların süreçlere katılımı, Fakülte'deki kalite süreçleri, mevcut programların öğrenme çıktıları, AR-Ge kapsamındaki faaliyetler ve sürekli iyileşme yaklaşımı hakkında bilgi alınır.
14:15-15:15	Değerlendirme Takımının iki üyesinin A Fakültesinde görev yapan akademik personel ile görüşmesi	Değerlendirme Takımının iki üyesinin B Fakültesinde görev yapan akademik personel ile görüşmesi	Öğretim elemanlarının üst yönetim ile ilişkileri incelenir, kalite güvence sistemindeki rolleri, personelin işe alımı, akademik personelin kendisini geliştirme ve motivasyonu ile ilgili politikaları hakkında görüş alınır. <i>(Bu görüşmeye dekan ve dekan yardımcılarının katılmaması önemle dikkate alınmalıdır. Bu toplantıya sadece akademik personel katılmalıdır.)</i>
15:15-16:15	Değerlendirme Takımının iki üyesinin A Fakültesinde öğrenim gören öğrenciler ile görüşmesi	Değerlendirme Takımının iki üyesinin B Fakültesinde öğrenim gören öğrenciler ile görüşmesi	Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı, kalite güvence sistemi, eğitim hizmetleri, öğrenci destek hizmetleri gibi konularda görüşlerini paylaşması istenir.
16:30-18:00	Değerlendirme Takımının kurumun paydaşlarıyla görüşmesi		İlgili paydaşların Üniversite hakkında

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurumun, sahip olduğu Kalite Güvence Sistemi KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ İyi yapılandırılmış bir kalite güvencesi sisteminde kurumlar, iç ve dış paydaşlarını listelemekte, stratejik paydaşlarını tanımlamakta ve bu bilgileri kamuoyuyla paylaşmaktadır. Paydaş görüşleri iyileştirme süreçlerine yansıtılmakta ve sonuçları da yine kamuoyu ile paylaşılmaktadır.
- ❖ Bilgi Yönetim Sistemi kalite güvencesi süreçleri ile ilişkili ve entegre olması açısından ele alınmalıdır.
- ❖ Kurumsal hafıza ve deneyimleri değerlendirirken: kurumun kalite süreçlerinin içselleştirilmesi, arşivlemenin önemi, yönetsel değişikliklerde önceki deneyimlerin aktarılmasına imkan sağlayacak şekilde kurul/komisyon yapılanmalarının bulunup bulunmadığı irdelenmelidir.
- ❖ Kalite güvence sisteminin Stratejik Plan ile uyumunu gösteren kanıtların olup olmadığı incelenmelidir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Eğitim-Öğretim açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ Eğitim ve öğretim programlarına kayıtlı öğrencilerinin hedeflenen yeterliliklere ulaştığının güvence altına alınıp alınmadığı irdelenmeli, bunun için program yeterliliklerini temel alan:
 - ✓ etkili, adil, şeffaf, sonuç odaklı değerlendirme yaklaşımının benimsenmesi,
 - ✓ öğrencilerin öğrenimleri sırasında başarı düzeylerinin izlenmesi ve sonuçların iyileştirme faaliyetlerine yansıtılması, ve çevrimlerin kapatılması hakkındaki bilgilerin dikkate alınması.
- ❖ Eğitim öğretim alanında:
 - ✓ öğrenci merkezli eğitimin benimsenmesi,
 - ✓ esnek ve çeşitlendirilmiş öğretim programlarının oluşturulması,
 - ✓ program ve ders bilgi paketlerinin hazırlanması ve karşılaştırılabilir diploma ve dereceler geliştirilmesi hakkındaki bilgilerin göz önüne alınması.

ÖRNEK

Ziyaret Öncesi Etkinlikler KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Eğitim-Öğretim açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ Staj/Alan çalışması/Uygulama Süresi, Oryantasyon, Önkoşullar, Program Yeterliliklerinin Garantiye Alınması, Öğrenci İş yükü-AKTS, Ölçme ve Değerlendirme (Uygulama değerlendirme formlarının kullanılması), Devamsızlık Hakkı-Başarısızlık-Telafi Süreçleri, Öğrenci Kontenjanı, Yer Seçimi, Başvuru ve Kabul Koşulları, Uluslararası Boyut gibi süreçler tanımlı halde mi? ve alana özgü standartları içeriyor mu? noktasında irdelenmelidir.
- ❖ Danışmanlık sistemi etkin mi? Sadece eğitim-öğretim ile mi sınırlı yoksa kariyer planlama ve yönetimi, başarı düzeyinin izlenmesi, mağduriyetlerin önlenmesi gibi alanları da kapsıyor mu? boyutunda incelenmelidir.
- ❖ **PUKÖ döngüsünün** eğitim-öğretim faaliyetlerinde işletilip işletilemediği sorgulanmalıdır.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Araştırma-Geliştirme açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ Kurumun, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini verilere dayalı ve periyodik olarak ölçmesi, değerlendirmesi ve sonuçlarını yayımlaması ve elde edilen bulguların, kurumun araştırma ve geliştirme performansının periyodik olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi için kullanılmasına ilişkin veriler gözönünde bulundurulur.
- ❖ Kurumun araştırma alanında kendine özgü anahtar performans göstergelerinin belirlenmesi, izlenmesi ve çevrimlerin kapatılması konusu dikkate alınmalıdır.
- ❖ **PUKÖ döngüsünün** ar-ge faaliyetlerinde işletilip işletilemediği sorgulanmalıdır.

ÖRNEK

Ziyaret Öncesi Etkinlikler KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Araştırma-Geliştirme açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ Kurumun PUKÖ döngüsünü ar-ge faaliyetlerinde işletip işletmediğinin anlaşılması için:
 - ✓ tanımlanmış araştırma stratejisi var mı?,
 - ✓ kurum dışından aktarılabilecek araştırma kaynakları için rekabetçi yaklaşım bulunuyor mu?
 - ✓ araştırma alanında paydaşlarla etkileşim var mı ve yeterli düzeyde mi?
 - ✓ araştırma sonuçları kamuoyuyla paylaşılıyor mu?
 - ✓ kuruma özgü anahtar performans göstergeleri belirlenmiş mi ve izleniyor mu?
 - ✓ Sonuçlar iyileştirmelere yansıtılıyor mu?
- ❖ UYGAR merkezlerinin durumu nedir? araştırmada öncelikli alanlarında mı?
- ❖ Patent desteği veriliyor mu? Özellikle ürüne dönüştürülme aşamasında?

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Yönetim sistemi açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ Kalite güvencesi çalışmalarının başarısında, kurumun yönetim stratejisi, hedeflerin tutarlılığı ve sürecin ne kadar etkin yönetildiğinin yanı sıra **yöneticilerin kurumu sahiplenmesi, motivasyonu ve liderliği** de önemli rol oynadığından bu açılardan değerlendirme yapılmalıdır. (2016 yılında dış değerlendirme sürecine dahil olan yükseköğretim kurumlarımızdaki yöneticilerin kalite güvence sistemi ile ilgili süreçlere sahiplenme ve motivasyon seviyesinin **%89** gibi yüksek bir düzeyde olduğu gözlenmiştir)
- ❖ Stratejik planlama çalışmalarının kalite güvence sistemi ile **bütünleştirilmesi** konusu irdelenmelidir.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Yönetim sistemi açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ Kurumların yönetim sistemleri değerlendirilirken, kalite güvencesinin ana unsurlarından biri olan PUKÖ döngüsü (Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al) dikkate alınmalıdır.
- ❖ Kurumun kentsel, bölgesel, ulusal ve küresel kalkınmayı geliştirecek katkılarını tanımlaması, bu alandaki performans göstergelerini ilan etmesi ve sonuçlarını izlemesi açısından değerlendirilmesi yapılabilmelidir.

ÖRNEK

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

KİDR İncelenmesine Yönelik ÖNERİLER

Kurum, Yönetim sistemi açısından KİDR üzerinden değerlendirilirken:

- ❖ KİDR'de kurumun **misyon-odaklı yaklaşım** benimsendiği belirtilmiş; ancak takım için bu ifade yeterli değildir. Bu yaklaşımı destekler nitelikte kanıt arar, ÖRNEĞİN **misyon-odaklı yaklaşıma** uygun:
 - ✓ İnsan kaynaklarının yönetimi,
 - ✓ Kaynakların dağılımı,
 - ✓ Hizmet içi eğitim programları gibi bazı yönetsel süreçlerin mevcudiyetini sorgular.

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

VAKA-1-



Kurum tarafından hazırlanan KİDR'de:

*«..Kurum İç Değerlendirme Raporu hazırlanırken, katılımcı bir yaklaşımın benimsenmesine özellikle önem verilmiş olup kurumun **iç ve dış paydaşlarının katılımı** ile bu anlayış hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Çeşitli iletişim yolları ile paydaşlarımızın katkıları, Kalite Komisyonumuzun çalışmaları ve nihayetinde Üniversitemiz Senatosunun onayı ile Kurum İç Değerlendirme Raporu oluşturulmuştur.»*

.....şeklinde bir açıklama bulunmaktadır.

Bu konuda hangi ön hazırlıkları yapmayı düşünürsünüz? Ne tür **kanıtlar** ararsınız?

VAKA-1-

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

- ✓ iç ve dış paydaşların belirlenmiş, stratejik paydaşların tanımlanmış olması ve kamuoyuyla paylaşılması
- ✓ paydaşlarla iletişim, işbirliği ve etkileşim konusunda yapılandırılmış bir yöntemin bulunması
- ✓ paydaşlara ait anketler, bu anketlerin sonuçları ve sonuçların ne ölçüde dikkate alındığı
- ✓ paydaşlarla yapılan toplantılar, toplantıların tutanakları ve ilgili arşiv belgeleri,
- ✓ özellikle dış paydaşlarla yapılan işbirliklerinin sayısı ve niteliği gibi..

VAKA-2-

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

Dış değerlendirme programı kapsamında, KİDR hazırlama süreci Kuruma katkısı en yüksek olan aşamalardan birisidir. Sizce Kurumun bu aşamadan faydalandığını gösteren bulgular neler olabilir?



VAKA-2-

Ziyaret Öncesi Etkinlikler

Kurum eğer KİDR'de:

- ✓ evet-hayır gibi kısa cevaplar vermek ve genel ve yüzeysel bilgi sunumundan ziyade “nasıl” sorusunun cevabını aktarabiliyorsa,
- ✓ kurumun niteliksel ve niceliksel değerlendirmesinin yapılabilmesine olanak veren bilgilere yer veriyorsa,
- ✓ kurumsal dış değerlendirme ölçütlerinin, kurumun iç kalite güvencesi için de esas teşkil ettiğini vurguluyorsa,
- ✓ tanımlı süreçlerin detaylandırılması mevcutsa,
- ✓ göstergelerin nasıl izlendiğine, iyileştirmelerin nasıl yapıldığına ve çevrimlerin nasıl kapatıldığına dair açıklamalar sunuyorsa,
- ✓ verdiği bilgileri kanıtlarla destekliyorsa,

...sürecin Kurum tarafından net olarak anlaşıldığı ve Kuruma fayda ve katkı sağladığı söylenebilir.

Son Söz

Kurumsal dış değerlendirme sürecinin etkin şekilde yürütülmesi ve kuruma katkı sağlayacak çıkış bildirimini ile KGBR'nin hazırlanması değerlendirme takımının ziyaret öncesinde, kurumu mümkün olduğunca yakından tanımak üzere ziyaret öncesi faaliyetleri etkin şekilde gerçekleştirilmesine bağlıdır.

TURQUAS Projesi Sosyal Medya Hesapları

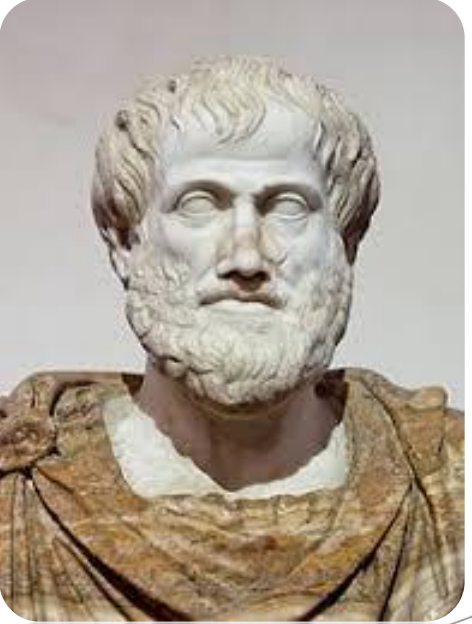
facebook

/turquasproject



Instagram twitter

#turquasproject



TEŞEKKÜRLER !

Yükseköğretim Kalite Kurulu
www.kalite.yok.gov.tr
kalite@yok.gov.tr