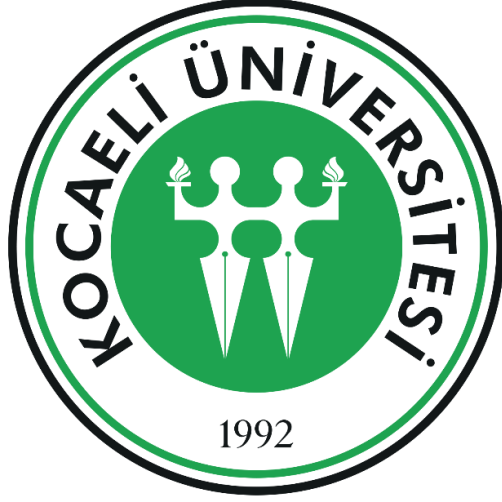




Kocaeli Üniversitesi Kalite Yönetim Bilgi Sistemi İyileştirici Faaliyet Modülü Kullanma Kılavuzu

Kalite Komisyonunun 17 Ekim 2019 da yaptığı toplantıda birim, bölüm ve şube müdürlükleri bazında **yıllık en az 3 iyileştirici faaliyet**in yapılması, takip ve kaydı için **Kalite Yönetim Sistemi** kullanarak girilmesi hedefi belirlenmiştir.

İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER

Saptanmış/potansiyel **uygunsuzlukların** tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak süreçlerin **sürekli olarak iyileştirilmesi** için

Kalite Yönetim Sisteminde bulunan birimler tarafından

- KYS-Talep Yönetim Sisteminden gelen talepler (Öneri, İstek, Şikayet)
- Hedef/Performans değerlendirme sonucu,
- Anket sonucu,
- İç tetkik, Dış tetkik, Öz değerlendirme
- Birime gelen telefonlar,
- Birime gelen e-postalar,
- Danışma Kurulları,
- Birim Kalite Komisyon toplantıları
- Birim Öğrenci Kalite Komisyonları,
- Risk Değerlendirme

ve benzeri kaynaklardan belirlenen saptanmış/potansiyel uygunsuzluklar tespit edilerek, belirlenen uygunsuzlukların Birim Kalite Komisyonları ve Birim Yöneticilerinin ortaklaşa çalışarak gerekli iyileştirmeleri yapması, yapılan iyileştirmelerin Birim Kalite Elçileri tarafından **Kalite Yönetim Bilgi Sistemine** girilmesi gerekmektedir.

İyileştirici (Düzeltici-Önleyici) Faaliyet Amacı

Saptanmış/potansiyel uygunsuzlukların tespiti ve bunların ortadan kaldırılarak süreçlerin sürekli olarak iyileştirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

İyileştirici Faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetleri kapsamaktadır.

Düzeltici Faaliyet: Mevcut uygunsuzlukların meydana geliş sebeplerini, bir başka deyişle hata kaynaklarını ortadan kaldırmak için alınan önlemlere yönelik faaliyetlerdir.

Önleyici Faaliyet: Henüz oluşmamış ancak oluşabilecek problemlerin önceden öngörülerek giderilmesidir.

İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLERİN TAKİBİ

İyileştirici Faaliyetlerin
takip ve kaydı
**Kalite Yönetim Bilgi
Sistemi** üzerinden
yapılmaktadır.

<http://koukybs.kocaeli.edu.tr/kalite>



KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
Kalite Yönetim Bilgi Sistemi
(KouKybs)

Giris

Online Kullanıcı:4

Bu otomasyon Kalite Koordinasyon Birimi tarafından
yönetilmektedir.

İletişim: 0262 303 38 55
E-posta: kalite@kocaeli.edu.tr

Sisteme **Birim Kalite Elçileri** giriş yapılabilir.

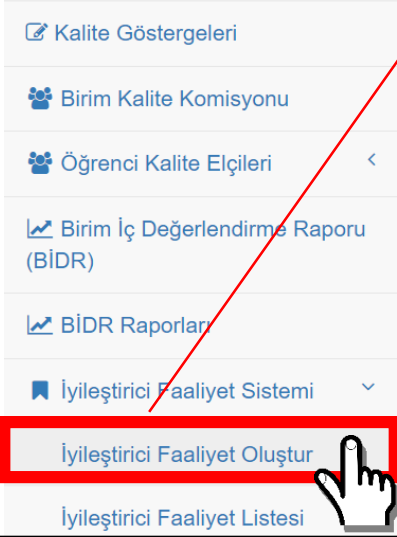
Birim Kalite Elçileri Listesi

[http://kalite.kocaeli.edu.tr/dosyalar/Kocaeli Üniversitesi Birim Bölüm Kalite Elçileri.pdf](http://kalite.kocaeli.edu.tr/dosyalar/Kocaeli%20Universitesi%20Birim%20Bolum%20Kalite%20Elcileri.pdf)

Bölüm Kalite Elçileri Giriş **Yapamaz**

Kalite Koordinasyon Birimi tarafından tanımlanan Birim Kalite Elçileri kurumsal eposta kullanıcı adı ve şifresi ile giriş yapabilirler.

Kalite Yönetim Bilgi Sistemine İyileştirici Faaliyetlerin Girilmesi



Kalite Yönetim Bilgi Sistemine giriş yapıldıktan sonra, sol taraftaki İyileştirici Faaliyet Sistemi menüsünde bulunan **İyileştirici Faaliyet Oluştur** alt menüsü ile giriş yapılabilir. Açılan Formda İyileştirici Faaliyet ile ilgili veriler girilecektir.

SONUÇLANMIŞ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETİN GİRİŞİ

- Başlama Tarihi
 - Hedeflenen Bitiş Tarihi
 - İlgili Süreç
 - İyileştirici Faaliyetin Kaynağı Seçilecek İyileştirici Faaliyetin
 - Nedeni
 - Giderilmesi için öneri
 - Yapılan işlem
 - Sonuç
- kısmı girilerek **KAYIT** edilecektir.



SONUÇLANMAMIŞ İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETİN;

takip edilmesi için sisteme giriş yapılabilir ve sonuçlanana kadar sistemde kalabilir.

Sonuçlanmamış iyileştirici faaliyetin

- Başlama Tarihi
- Hedeflenen Bitiş Tarihi
- İlgili Süreç
- İyileştirici Faaliyetin Kaynağı Seçilecek İyileştirici Faaliyetin
- Nedeni
- Giderilmesi için öneri girilerek **KAYIT** edilir. Sonuçlandıktan sonra tamamlanır.

İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETİN İLGİLİ OLDUĞU SÜREÇ

İyileştirici Faaliyetin Süreci belirlenirken [Kocaeli Üniversitesi Süreç Yönetim El Kitabından](#) yararlanılabilir.

Süreç Yönetim El Kitabında 4 Ana Süreç altında 20 süreç ve bu süreçlere bağlı 99 alt süreç bulunmaktadır.



ANA SÜREÇ	SÜREÇ
1.EĞİTİM VE ÖĞRETİM	1.1.Program Tasarımı ve Onayı
	1.2.Öğrenme ve Öğretme
	1.3.Ölçme ve Değerlendirme
	1.4.Öğrenci Kabulü ve Gelişimi
2.ARAŞTIRMA GELİŞTİRME	2.1. Bilimsel Faaliyetlerin Yönetimi
	2.2. Araştırma Kaynaklarının Yönetimi
	2.3. Araştırma Birimlerinin Yönetimi
3.TOPLUMSAL KATKI	3.1.Topluma Destek Hizmetleri
	3.2. Eğitim Hizmetleri
	3.3. Araştırma Hizmetleri
	3.4.Sağlık Hizmetleri
4.YÖNETİM	4.1. Bilgi Teknolojileri ve Bilgi Kaynaklarının Yönetimi
	4.2. Mali Hizmetler
	4.3. İdari Hizmetler ve Destek Hizmetleri
	4.4. İnsan Kaynaklarının Yönetimi ve Geliştirilmesi
	4.5. Kurumsal Kalitenin Yönetimi ve Geliştirilmesi
	4.6. Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri
	4.7. Paydaş İlişkilerinin Yönetimi
	4.8. Sağlık Kültür ve Spor Hizmetleri
	4.9. Yapı İşleri ve Teknik İşler

İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETİN KAYNAĞININ BELİRLENMESİ

İyileştirici Faaliyetin Kaynağı; açılır listede belirtilenlerden biri seçilmeli, liste dışında bir kaynaktan belirlenmişse **diğer** seçilip kaynağın ne olduğu belirtilmelidir.

- KYS-Talep Yönetim Sistemi,
- Hedef/Performans değerlendirme sonuçları,
- Anket sonuçları,
- İç tetkik, Dış tetkik, Öz değerlendirme
- Birime gelen telefonlar/epostalar,
- Danışma kurulları,
- Birim Kalite Komisyon toplantıları
- Birim Öğrenci Kalite Komisyonları,

SİSTEME GİRİLEN İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETİN LİSTELENMESİ

Duyurular
Kalite Göstergeleri
Birim Kalite Komisyonu
Öğrenci Kalite Elçileri <
Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR)
BİDR Raporları
İyileştirici Faaliyet Sistemi ▾
İyileştirici Faaliyet Oluştur
İyileştirici Faaliyet Listesi
Formlar <
Dokümanlar <
Raporlar <

- Üniversitemizde 2019 yılında Talep Yönetim Sistemi içinde kullanılan iyileştirici faaliyet modülü, Aralık 2022 tarihinden itibaren kendi yazılımımız olan Kalite Yönetim Bilgi sistemi üzerinden kullanacağız.
- Birimlerimizin geçmiş yıllarda girdiği iyileştirici faaliyetler yeni sisteme aktarılmıştır.
- İyileştirici Faaliyetleri Listele** menüsünden girmiş olduğunuz iyileştirici faaliyetleri görebilirsiniz.
- Son yıla ait verilerde güncelleme yapabilirsiniz.

Arama		
Ad : Ad	Soyad : Soyad	Durum : Onaylandı ▾
Birim : Kalite Koordinasyon Birimi ▾	Takip No : Takip No	İyileştirici Faaliyet Türü : Düzeltici ▾
Devam Edenler : Açıklar ▾	Başlangıç Tarihi : gg.aa.yyyy	Bitiş Tarihi : gg.aa.yyyy
Temizle	Ara	

Ad	Soyad	Birim	Başlama Tarihi	Hedeflenen Bitiş Tarihi	Sonuçlandırma Tarihi	İyileştirici Faaliyet Süreci	Nedeni	Durumu	İşlem
Volkan	KAYA	Kalite Koordinasyon Birimi	25/11/2021	03/02/2022	03/02/2022	Kalite Geliştirme ve İyileştirme Süreci	Üniversitemizde kalite kültürünün yaygınlaştırılması, kalite süreçlerinin içselleştirilmesi ve öğrencilerin kalite güvencesi sistemine katılımlarının artırılmasının sağlanması	Sonuçlandı	
Volkan	Kaya	Kalite Koordinasyon Birimi	18/12/2021	18/12/2021	18/12/2021	Kalite Geliştirme ve İyileştirme Süreci	Üniversitemizdeki tüm süreçlerin tanımlarını ve akışlarını yazılı hale getirip ilgili tüm paydaşlarla paylaşılmasını ve yayılımını sağlanması	Sonuçlandı	
Volkan	KAYA	Kalite Koordinasyon Birimi	15/10/2021	30/12/2021	30/12/2021	Kalite Geliştirme ve İyileştirme Süreci	Kalite Komisyonu ve Alt Çalışma gruplarının yapmış olduğu toplantılar ile ilgili tutanakların takip ve kaydının yapılabilmesi	Sonuçlandı	

ALT BİRİM/BÖLÜMLERDEN İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLERİN TOPLANMASI



İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET FORMU

Sayfa: 1/1

İyileştirme Talebinde Bulunan Adı ve Soyadı : Talep Tarihi : ... / ... / 20...		İyileştirme İstenen Birim İlgili Birim : Alt Birim/Bölüm :	
TÜRÜ : EĞİTİM ☐ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ☐ TOPLUMSAL KATKI ☐ YÖNETİM ☐		DÜZELTİCİ FAALİYET ☐ ONLEYİCİ FAALİYET ☐	
KAYNAĞI : HEDEF/PERFORMANS DEĞERLENDİRME SONUÇU ☐ İÇİDİŞ TETKİK ☐ BİRİM ÖĞRENCİ KALİTE KOMİSYONU ☐		ANKETLER SONUÇUNDA ☐ ÖZ DEĞERLENDİRME ☐ BİRİM KALİTE KOMİSYON ☐ İKY'S-TALEP YÖNETİM SİSTEMİNDEN GELEN TALEP ☐ DANIŞMA KURULLARI ☐ DİĞER:	
Nedeni :			
Giderilmesi İçin Öneri :			
İSTENEN BİRİM TARAFINDAN DOLDURULACAK KISIM:			
Talep Yılı ve Numarası : 20... / (...)			
Talep : Kapatılmıştır :		UYGUN ☐ UYGUN DEĞİL ☐ EVET ☐ HAYIR ☐	
HEDEF BİTİŞ TARİHİ : ... / ... / 20... YAPILAN İŞLEM :		SONLANDIRMA TARİHİ : ... / ... / 20... SONUÇ :	
Gerçekleştiren (adı-soyadı, ☐ , imzası) ... / ... / 20...		Onaylayan (adı-soyadı, ☐ , imzası) ... / ... / 20...	

Alt Birim/Bölümlerden yapılan iyileştirmelerin takibinin yapılması için **İyileştirici Faaliyet** formundan yararlanılacaktır.

İyileştirici Faaliyet Formu Linki:
http://kalite.kocaeli.edu.tr/dosyalar/iyilestirici_faaliyet_for mu.doc



Tespit edilen iyileştirici faaliyetlerin ⁰¹ Alt Birim/Bölümler de takibinin yapılması için **İyileştirici Faaliyet** formu kullanılır.

00.00.FR.01

Alt Birim/Bölümlerden form aracılığı ile toplanan uygun iyileştirici faaliyetler Birim Kalite elçileri aracılığı ile takip ve kaydı için Kalite Yönetim Bilgi Sistemine girilecektir.

İyileştirici Faaliyet Örnekleri

Sürekli iyileştirme çalışmasının yapılabilmesi için, Talep Yönetim Sistemi, Birim İç Değerlendirme Raporları, Danışma Kurulları, Öğrenci Kalite Komisyon Toplantı Sonuçları, Anketler, Veri Toplama Modülü vb. kaynaklardan elde edilen veriler Birim Kalite Komisyonlarınca analiz ve değerlendirmeler yapılarak iyileştirici faaliyetler tespit etmelidir.

Örnek iyileştirici faaliyetler aşağıdaki gibi olabilir,

- Yeni başlayan öğrenciler için öğrenci uyum programının düzenlenmesi,
- Düzenli aralıklarla Öğretim Elemanlarına ölçme değerlendirme, eğitimcilerin eğitimi gibi eğitim programlarının düzenlenmesi,
- Öğrencilerin ders saatleri dışında kalan zamanlarda çalışma yapabilmeleri için fakülte içerisinde öğrenci çalışma salonu düzenlenerek faaliyete geçirilmesi,
- Sınıf veya laboratuvarlarda modernizasyon çalışması yapılması,
- Mezunları takip edebilmek için mezun bilgi sisteminin kurulması,
- Başarılı personel uygulaması başlatılması (ayın personeli ve yılın personeli gibi),
- Birim çalışanları ile iletişim kanalını güçlendirmek için haftalık toplantıların düzenli olarak yapılacak bir sistem kurulması,
- İhtiyaç duyulan alanlarda hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi için yıllık takviminin oluşturulması ile ilgili bir sistem kurulması,
- Elektronik imzalı öğrenci belgesi ve not durum belgesi düzenlenmesi ile ilgili sistem kurulması,
- Mezun öğrencilerimizde not durum belgelerini bulundukları yerden elektronik olarak alabileceği sistem oluşturulması,
- İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri ile ilgili memnuniyet düzeyini ölçme ile ilgili sistem kurulması,
- Kalite kültürünü yaygınlaştırma amacıyla toplantı, çalıştay vb. düzenlenmesi, sistemli olarak yapılması,
- Kurumun iç paydaşları ve dış paydaşları ile kalite süreçleri kapsamında değerlendirme toplantılarının sistemli olarak yapılması,
- Sosyal sorumluluk projelerinin sistemli bir şekilde yapılması,
- Bir faaliyetle ilgili Yönetmelik, Yönerge veya kullanma esaslarının oluşturulması,

İyileştirici Faaliyet olabilmesi için faaliyetle ilgili sistem oluşturulmalı, faaliyetin durumuna göre talimat veya form hazırlanmalı, periyodik olmalı, sistematik olmalı, ilgili görevlendirmeler yapılmalı, görev tanımlarına eklenmeli,

Örnek Bir İyileştirici Faaliyet Aşamaları

Talep Yönetim Sisteminin Kurulması

Nedeni

- Kocaeli Üniversitesi'nin tüm paydaşlardan, Üniversitemizin tüm süreçlerine ilişkin bilgi edinme, istek, öneri, şikayet ve memnuniyet taleplerini objektif bir şekilde değerlendirip en kısa sürede çözümleyerek, elde edilen raporları üniversite yönetimi ile paylaşmak ve bu yolla Kurumda sürekli iyileştirmeyi sağlamak ve ayrıca 2019-2023 Stratejik Planı «PG 3.3.3 Talep, Öneri ve Şikâyet Sisteminin Kurulma Sürecinin Gerçekleşme Oranı» hedefine ulaşılmasını sağlamak için Talep Yönetim Sisteminin kurulması.

Giderilmesi İçin Öneri

- Talep Yönetim Sisteminin kurulumu yapılarak aktif bir şekilde kullanımı sağlanabilir.
- Sistemin tüm paydaşların kullanabilmesi için yaygınlaştırması yapılabilir.
- Birimlerin aktif kullanması için eğitimler düzenlenebilir.

Yapılan İşlem

- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından kurulumu yapıldı. Birim Kalite Elçileri yetkilendirildi. Konu başlıkları belirlendi. Taleplere cevap verme süresi belirlendi. Sistemdeki açıklar giderildi. Sistemin kullanımı hakkında bilgi alınıp, Birim Kalite Elçilerine eğitim verildi.
- Sistemin yaygınlaştırılması için web sayfalarına link eklendi, afişler asıldı, epostalar atıldı, sosyal medyadan paylaşıldı.

Sonuç

- Sistem aktif olarak kullanılmaya başlandı.
- 2019-2023 Stratejik Planı PG 3.3.3 Talep, Öneri ve Şikâyet Sisteminin kurulumu yapılarak hedefe ulaşıldı.
- Talep Yönetim Sistemi raporu üniversitemiz Kalite Komisyonuna sunuldu.

Uygun Olmayan Hizmetlere Örnek

Üniversitemizde karşılaşılabileceğimiz uygunsuzluk örnekleri;

- Öğrenciye hatalı not verilmesi
- Mezun olamayacak bir öğrencinin mezun edilmesi
- Mezun edilmesi gereken bir öğrencinin mezun edilmemesi
- Öğrenciye hatalı diploma/transkript/ belge verilmesi
- Öğrencinin intibakının yanlış yapılması
- Öğrencinin alması gereken dersi almaması
- Öğrencinin almaması gereken dersi alması
- Matbaada bastırılan diplomalarda üniversite adının yanlış yazılması
- Diplomaların, depolandığı alanda su basması sonucu zayi olması
- Bilimsel Araştırma Projesinin proje sözleşmesinde belirlenen şartlara uygun olarak gerçekleştirilmemesi
- Patent başvurusunun reddedilmesi
- Bilimsel yayınlarda intihal saptanması
- Projenin yürürlükten kaldırılması, Proje iptali
- Sözleşme şartlarına uygun verilmeyen danışmanlık hizmeti
- Mali bir belgede hiyerarşik bir kontrolde tespit edilen bir hata
- Yemekhanede temizlik ile ilgili tespit edilen bir olumsuzluk
- Barınma hizmetlerindeki memnuniyetsizlikler
- Hizmet alanlara personel tarafından kaba bir şekilde davranılması
- Eğitim binalarında aydınlatma ile ilgili tespit edilen bir husus

Şikâyetlerden kaynaklananlar da dahil, bir uygunsuzluk oluştuğunda:

a) Uygunsuzluğa tepki vermeli ve uygulanabildiği şekilde:

- 1) Uygunsuzluğu kontrol altına almak ve düzeltmek için faaliyet yapmalı,
- 2) Sonuçlarla ilgili gerekenleri yapmalı,

b) Uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla gerek duyulan faaliyeti aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmeli:

- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
- 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tespiti,
- 3) Benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığının tespiti.

c) İhtiyaç duyulan her türlü faaliyeti gerçekleştirmeli,

d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmeli,

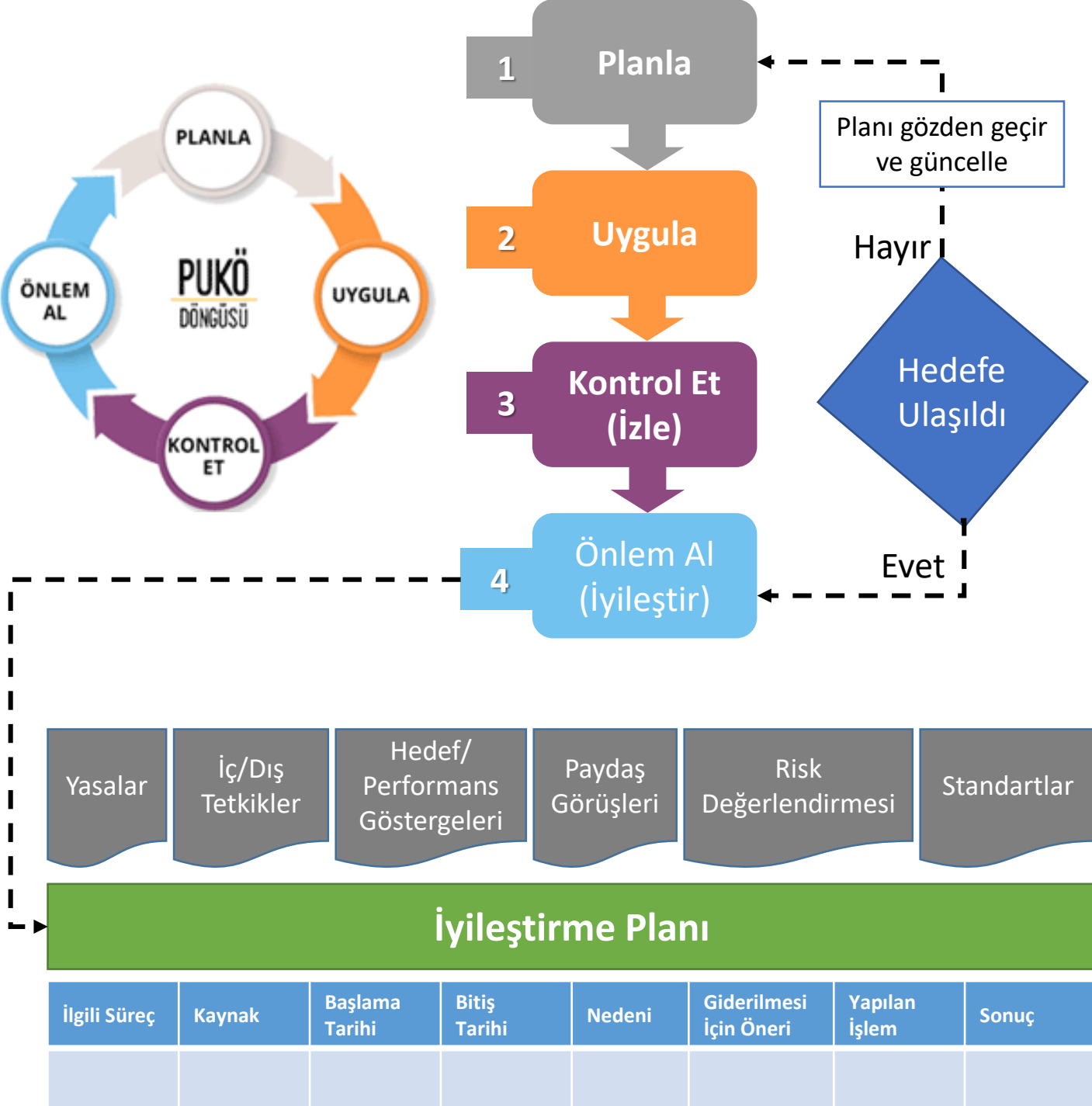
e) Gerektiğinde, planlama esnasında tespit edilen risk ve fırsatları güncellemeli,

f) Gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapmalıdır.

Düzeltilici faaliyet, karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun olmalıdır.

Kalite Güvence Sisteminde Sürekli İyileştirme

Süreç iyileştirme: Standart gereksinimlerin ve paydaş beklentilerinin en üst düzeyde karşılanması için bir sürecin performans düzeyinin yükseltilmesidir.



PUKÖ döngüsünde «Kontrol Et» aşamasında süreçlerin ölçüm ve değerlendirmesi yapılır. Çıkan değerlendirmelere «Önlem Al» aşamasında ise iyileştirme planları oluşturulur.