



İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ

KALİTE GÜVENCE REHBERİ

**BÜTÜN, içindeki parçaların birleşiminden
daha fazlasıdır!**

İçindekiler

1. Kavramsal Çerçeve ve Genel Esaslar	4
1.1. Amaç.....	4
1.2. Kapsam.....	4
1.3. İlke ve Esaslar.....	4
1.4. Terim ve Tanımlar.....	5
1.5. Kalite Güvence Sistemi Süreci ve Mimarisi.....	6
1.6. Referans Kuruluşlar.....	7
2. Kalite Güvence Sisteminin Kurumsal Esasları	8
2.1. Üniversitenin Vizyonu	8
2.2. Üniversitenin Misyonu	8
2.3. Üniversitenin Temel Değerleri	8
2.4. Üniversitenin Kalite Politikası ve Kalite Güvence Sistemi Politikası Göstergeleri.	8
3. Kalite Güvence Sistemi: Yapılanma ve Politikalar	10
3.1. Eğitim ve Öğretim Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri.....	10
3.2. Araştırma ve Geliştirme Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri.....	11
3.3. Toplumsal Katkı Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri.....	13
3.4. Uluslararasılaşma Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri.....	13
3.5. Yönetim Sistemi Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri.....	14
3.6. Hesap Verilebilirlik Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri.....	16
3.7. Kalite Güvence Sistemi Yapılanması.....	17
4. İlgili Mevzuat	24

1. Kavramsal Çerçeve ve Genel Esaslar

1.1. Amaç

İstanbul Arel Üniversitesi Kalite Güvencesi Rehberi (Arel-KGR), genel esasları Üniversitemizin misyon ve vizyonunda belirtilen hedeflerini gerçekleştirmek için üniversite çapında kalite güvencesi kültürünün, kalite iyileştirme süreçlerinin geliştirilmesine katkıda bulunacak çalışmalara rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. Kapsam

Arel-KGR, uluslararası yüksek öğretim kalite standartlarını da içeren Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)'nın belirlediği koşul, süreç ve ölçütlerin yerine getirilmesini sağlayan işlev, yapılanma, etkinlik, mevzuat ve süreçleri kapsar.

Kalite Güvence Sistemi; “eğitim-öğretim”, “araştırma ve geliştirme”, “toplumsal katkı” “uluslararasılaşma”, “yönetim sistemi” ve “hesap verilebilirlik” politika ve süreçlerini kapsamaktadır.

1.3. İlke ve Esaslar

Üniversitemizin kalite stratejisi, “amaca uygunluk” ve “uluslararası standartlara uyum” bileşenlerini içerir. Amaç, Üniversitenin vizyon, misyon, temel politikaları ve bunların fakülte düzeyindeki eşdeğer ifadelerinde belirtilmiştir. Uluslararası standartlar Bologna Süreci ve Avrupa Standartları (ENQA - European Standards and Guidelines) ile belirlenmektedir.

Bu rehber, üniversitemizin kalite güvence sisteminin esaslarını tanımlar, sorumlulukları belirler ve sistemin geliştirilmesine rehberlik eder.

Kalite güvencesi ilkelerimiz;

Gelişimde süreklilik ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi gelişimseldir. Kapsamında yer alan bütün alanlarda (bkz. md. 1.2.) gelişim ve değişiminin sürekliliğini esas alır. Bu kapsamdaki uygulamalar saptanır ve tanımlanır, izlenir, gözden geçirilir, değerlendirilir ve sürekli gelişim için iyileştirici düzenlemeleri hayata geçirir.

İş birliği ve katılım ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi, tüm paydaşların katılımını esas alan bir yaklaşımı benimser. Üniversitenin tüm alanlarının katkı sağlayan tüm paydaşların katılımıyla geliştirilip güçlendirilmesini önceler.

Akreditasyon yetkinliği ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi, iç ve dış onay, akreditasyon ve tanımayı teşvik eder.

Kalitenin yaygınlaştırılması ve toptan kalite ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi, tüm faaliyet alanlarında kalitenin bütün birim, işlev ve süreçleri kapsayacak şekilde yaygınlaştırılarak bütüncül (topyekûn/ 'total') bir anlayışla geliştirilmesini hedef alır.

Sistemiklik ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi, sistem kuramının yönetim bilimlerine aktarılan yapılanmasını; “Girdiler”, “Yönetim Süreci”, “Hasıla”, Geri Besleme” ve PUKÖ döngüsünü esas alır.

Kanıt esaslı karar alma ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi, karşılaştırmalı çalışmalar ile neden-sonuç ilişkilerine dayanan analizleri içeren, vaka, kanıt ve verilere dayalı sentezleri, tarafsızlığı ve güven sağlamayı esas alan kanıta dayalı karar alma süreçlerini içerir.

Şeffaflık ilkesi: Üniversitemizin kalite güvence sistemi, akademik standartlarında kurumsal ve kamusal şeffaflığı teşvik ederek karar ve uygulamalarda şeffaflığı, hesap sorulabilirliği ve hesap verilebilirliği, hukukun üstünlüğünü ilkelerini esas alır.

Bu genel ilkeler ile üniversitenin vizyon ve misyonu çerçevesinde oluşturulan “Üniversitenin Temel Değerleri” aşağıda (md. 2.3.) belirtilmiştir.

1.4. Terim ve Tanımlar

Bu rehberde geçen;

Altyapı: Üniversitenin çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı;

Arel Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Rehberi (Arel-KGR): Üniversitenin kalite güvence sistemini tanımlayan çerçeve belgedir.

Birim Kalite Komisyonları: Bu yönergede belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde çalışmalar yapmak üzere ilgili birimlerce görevlendirilen komisyonlardır.

Birim Kalite Temsilcileri: Birimlerde kalite çalışmalarını yürütmek için görevlendirilmiş akademik ve idari personeldir.

Birim Öz Değerlendirme Raporu (BÖDR): Birim tarafından Yükseköğretim Kalite Kurulunun internet sayfasında verilen Kurum İç Değerlendirme Raporu formatına uygun olarak hazırlanan ve Kalite Güvence Sistemi, Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Yönetim Sistemi bölümlerinden oluşan rapordur.

Birim Sorumluları: Fakülte Dekanı/Enstitü Müdürü/Yüksekokul Müdürü/Meslek Yüksekokulu Müdürünü kapsar.

Birim: Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulunu ifade eder.

Doküman/belge: Kalite Güvence Sistemi'nin uygulamasında kullanılan kayıt, bilgi ve destekleyici ortamdır.

Kalite Komisyonu: Kalite Güvencesi Yönetmeliğinin 7. maddesine dayanılarak Üniversite Senatosu tarafından belirlenen üyelerden oluşmuş İstanbul Arel Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Komisyonudur.

Kalite güvencesi: Üniversite tarafından yükseköğretim eğitiminin standartlarının ve kalitesinin yüksek öğrenimin gereksinimlerini ve normlarını karşıladığını kontrol etmek için yürürlükte olan yönetim ve örgütsel süreçleri tanımlamaktadır.

Kalite iyileştirme: Üniversite tarafından devam eden eğitim öğretim, araştırma, topluma hizmet boyutlarının iyileştirilmesi için yürürlükte olan yönetim ve organizasyon süreçlerini tanımlamaktadır.

Kalite Politikası: Üniversite üst yönetimi tarafından iç ve dış paydaşlara taahhüt edilen, üniversitenin kalite ile ilgili genel anlayış ve prensiplerini belirten yazılı açıklamadır.

Öz Değerlendirme: Üniversitenin birimlerinin eğitim-öğretim ve araştırma etkinlikleri ile idari hizmetlerinin kalitesinin ve kurumsal kalite geliştirme çalışmalarının Birim Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilmesini ifade eder.

Paydaş: Üniversitenin hizmet verdiği alanlarda karar ve faaliyetlerini etkileyebilen, bu karar ve faaliyetlerden etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kurum içindeki ve dışındaki kişi ve kurum ve kuruluşlardır.

Politika: Üniversitenin üst yönetimi tarafından resmi olarak beyan edilen uygulama ilkeleridir.

Sistem: Birbirleriyle etkileşim içinde olan, ilişkili ve birbirine bağımlı ve bir bütün oluşturan nitel veya nicel değerlerin tamamıdır.

Süreç: Girdileri çıktılara (kazanımlara) dönüştüren, birbirleri ile ilgili ve etkileşimli faaliyetlerdir.

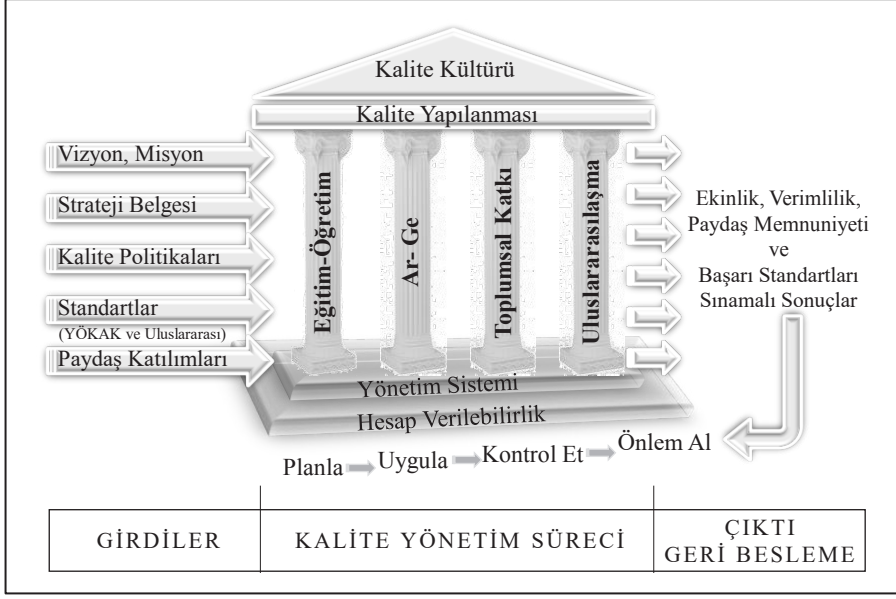
Sürekli İyileştirme: Belirlenen hedeflere ulaşma derecelerini etkin bir şekilde değerlendirmek ve bunları sistemi iyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetlerle desteklemektir.

Üst Yönetim: Mütevelli Heyeti Başkanlığı, Rektör, Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter, Senato, Yönetim Kurulu'dur.

Verimlilik: Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişkidir.

1.5. Kalite Güvence Sistemi Süreci ve Mimarisi

İstanbul Arel Üniversitesi kalite güvence sistemi, girdilerini üniversitenin vizyon, misyon, strateji belgesi ile kalite politikalarının, YÖKAK ve uluslararası standartlarının ve paydaş katılımlarının oluşturduğu; üretim sürecini temel faaliyet alanlarını oluşturan; “yönetim sistemi” ve “hesap verilebilirlik” üzerine inşa edilen “eğitim-öğretim”, “araştırma ve geliştirme”, “toplumsal katkı” “uluslararasılaşma” işlevlerinin üniversitenin kalite kültürü ve yapılanması çatısı altında “planla-uygula-kontrol et-önlem al” (PUKÖ) döngüsü ile geliştirildiği, hasılasını etkinlik, verimlilik, paydaş memnuniyeti ve başarı standartları karşılayan sonuçların oluşturduğu, geri beslemesinin (dönütlerin), ölçülebilir verilerle sürekli gelişimi olanaklı kılan mekanizmalarla yapılabildiği bir sistem olarak kurgulanmıştır.



Şekil 1. Arel Kalite Güvence Sistemi Mimarisi

PUKÖ Döngüsü;

- Üniversitenin gelecek planlarını belirlemesini,
- Sahip olunan kaynakların ve yetkinliklerin bu hedefler doğrultusunda yönetilmesini,
- Tüm süreçlerin kurumsal değerlerle ve hedeflerle uyumlu olarak yönetilmesini,
- Üniversitenin genelinde ve süreçler bazında ölçme ve izleme yoluyla sürekli öğrenme ve iyileştirmenin benimsenmesini sağlamaya yönelik Planlama-Uygulama-Kontrol-Önlem Alma sürecidir.

1.6. Referans Kuruluşlar

- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)
- Avrupa Üniversiteler Birliği (European University Association-EUA)
- Avrupa Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Birliği (European Association for Quality Assurance in Higher Education-ENQA) İlkeleri
- Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (European Foundation for Quality Management-EFQM) 'Mükemmellik Modeli

2. Kalite Güvence Sisteminin Kurumsal Esasları

2.1. Üniversitenin Vizyonu¹

İstanbul Arel Üniversitesi'nin vizyonu, sürekli değişen toplumsal, kültürel, ekonomik ve teknolojik gereksinimleri tespit ve tahlil edebilecek, bu gereksinimlerin karşılanmasına yönelik yenilikçi bilimsel araştırma ve mesleki faaliyetleri yürütebilecek bireyler yetiştiren, uluslararası tanınırlığa sahip, çağdaş bir eğitim ve araştırma üniversitesi olmaktır.

2.2. Üniversitenin Misyonu

İstanbul Arel Üniversitesi'nin misyonu, eğitim-öğretim, araştırma ve topluma hizmet etkinliklerini uluslararası kalite standartları doğrultusunda yürütmek; Atatürk ilkeleri ve Cumhuriyet değerlerine duyarlı, dünya insanı olma bilincine sahip, hukukun üstünlüğüne, etik ilkelere, insan haklarına ve farklılıklara saygılı, eleştirel ve yaratıcı düşünebilen, özgüveni yüksek bireyler yetiştirmektir.

2.3. Üniversitenin Temel Değerleri²

- Bilimsel ve akademik özerklik
- Cumhuriyetin temel ilkelerine bağlılık
- Öğrenci odaklılık
- Eleştirel düşünce
- Yaratıcılık, yenilikçilik ve girişimcilik
- İnsana ve doğaya saygı, çevre bilinci ve toplumsal sorumluluk
- Etik değerlere bağlılık
- Çok seslilik ve katılımcılık
- Disiplinlerarasılık

2.4. Üniversitenin Kalite Politikası ve Kalite Güvence Sistemi Politikası Göstergeleri

2.4.1. Üniversitenin Kalite Politikası

İstanbul Arel Üniversitesi, Kalite Güvencesi Sistemi Politikası aşağıdaki bileşenlerden oluşmuştur:

- Tüm akademik ve idari birimlerde kalite güvence sisteminin benimsenmesini sağlamak,
- Eğitim-öğretim, Ar-Ge, topluma hizmet faaliyetlerinde kaynakların verimli kullanılmasını, izlenmesi, sürekli iyileştirme faaliyetleri ve paydaş katılımı ile kalite güvence sistemini oluşturmak.

¹ <https://www.arel.edu.tr/universite-hakkinda/misyon-ve-vizyon>

² <https://www.arel.edu.tr/akademik-degerlendirme-ve-kalite-gelistirme-komisyonu/hakkimizda/temel-degerlerimiz>

2.4.2. Strateji³

Üniversitemizin kalite stratejisi, “amaca uygunluk” ve “uluslararası standartlara uyum” bileşenlerini içerir. Amaç, Üniversitenin vizyon, misyon, temel politikaları ve bunların fakülte düzeyindeki eşdeğer ifadelerinde belirtilmiştir. Uluslararası standartlar Bologna Süreci ve Avrupa Standartları (ENQA - European Standards and Guidelines) ile belirlenmektedir. Üniversitemizin Stratejik Planı (2017-2023) yayınlanmıştır.⁴

2.4.3. Kalite Güvence Sistemi Politikası Göstergeleri

- (1) Bir akademik takvim yılı içerisinde düzenlenen Kalite Güvencesi bilgilendirme toplantı sayısı,
- (2) Bir akademik takvim yılı içerisinde ana süreçler kapsamında düzenlenen eğitim sayısı,
- (3) Üniversitenin kalite güvence sistemi kapsamında oluşturulan komisyon, çalışma grubu vb. gruplara katılan akademik, idari ve öğrenci personel sayısı,
- (4) Üniversitenin süreçlerinin sağlıklı yürütülmesinde akademik ve idari personele rehberlik,
- (5) Üniversitenin süreçlerinin yürütülmesinde paydaş katılımı ile izlenmesi için geliştirilen araç sayısı (faaliyet rapor, öz değerlendirme raporu, form, anket ve geri bildirimler),
- (6) Üniversitenin süreçlerinin izlenmesi sonucunda yapılan iyileştirme sayısı.

³ <https://www.arel.edu.tr/akademik-degerlendirme-ve-kalite-gelistirme-komisyonu/hakkimizda/kalite-stratejimiz>

⁴ <https://www.arel.edu.tr/sites/default/files/arel-universitesi-stratejik-plan.pdf>

3. Kalite Güvence Sistemi

3.1. Eğitim ve Öğretim Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri

3.1.1. Eğitim ve Öğretim Politikası

İstanbul Arel Üniversitesi; mezunlarının uluslararası arenada yer edinebilmesi için, uluslararası standartlarda bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip, sosyal farkındalık ve sorumluluk bilinci yüksek bireyler yetiştirmeyi eğitim öğretim politikası olarak benimsemiştir:

- İç ve dış paydaşların katkılarıyla şekillenen modern, teknolojik eğitim programları oluşturmak ve bu programların sürekli iyileştirme kapsamında izlenmesini sağlamak,
- Disiplinlerarası yaklaşımla öğrencilerin, sorgulayarak, eleştirerek ve araştırarak öğrenmesinin teşvik edildiği bir eğitim-öğretim ortamı oluşturmak,
- Uluslararası öğrenci sayısı ve kültürler arası çeşitliliği artırmak.
- Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler için engelsiz ve kolay ulaşılır öğrenme imkânları sunmak,
- Öğrencilerin gelişimine yönelik sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri desteklemektir.

3.1.2. Eğitim ve Öğretim Kalite Güvence Göstergeleri

(1) Öğretim programlarının sürekli iyileştirilmesini sağlayacak mekanizmalar geliştirmek, programların ve ulusal/uluslararası akreditasyonun sağlanması.

(2) Öğrenci/Öğretim elemanı ve DSÜ/TZ Öğretim Elemanı oranlarının izlenmesi.

(3) Eğitim-öğretim için gerekli bütçe taleplerinin periyodik olarak oluşturulması.

(4) Eğiticinin eğitimi programlarının uygulanması.

(5) Ders ve sınav planlamalarında merkezi sistemin kurulması.

(6) Ders portföylerinin her dönem sonunda hazırlanması.

(7) Öğrenci genel memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi.

(8) Öğretim elemanlarının genel memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi.

(9) Ders Öğretim Elemanı memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi.

(10) Akademik danışmanlık sisteminin izlenmesi ve ölçülmesi.

(11) Uzaktan eğitim ile verilen ders sayısı.

(12) Uzaktan eğitim yapan program sayısı.

(13) Karma eğitim yapan program sayısı.

(14) Harmanlanmış ders sayısı.

(15) Uzaktan eğitim ile ders alan öğrencilerin memnuniyet oranı.

(16) Mezun izleme sistemine kayıt olan öğrenci sayısının artırılması.

(17) İş dünyasının mezunlara yönelik memnuniyetinin izlenmesi.

(18) Öğrencilerin kariyer gelişimini destekleyecek şekilde Sektörel Destekli Eğitim Modelinin (SEDEM) uygulanması.

(19) Öğrenci kulüplerin sayısının ve faaliyetlerinin artırılması.

(20) Ders ve program çıktılarının ölçüm yöntemlerinin nicelik ve niteliksel açıdan ölçülebilir şekilde tasarlanması.

(21) Öğrencilerin akademik gelişiminin akademik danışmanlar tarafından izlenmesi.

(22) Ders AKTS güncellemeleri kapsamında öğrenci görüşlerinin anket yoluyla alınması.

(23) Bölüm/Program Web sayfalarında ders bilgi paketlerinin tamamlanması.

(24) Program güncellemeleri kapsamında iç ve dış paydaş listelerinin hazırlanması.

(25) Öğrencilerin mesleki ve kişisel gelişimlerini destekleyecek seminer vb. faaliyetlerin düzenlenmesi.

(26) Erasmus gelen/giden öğrenci ve öğretim elemanı hareketliliğinin artırılması.

(27) Programlara öğrenci kabulüne ilişkin açık, tutarlı ve ilan edilmiş Yönetmelik, Yönerge ve politikaların olması ve duyurulması.

(28) Program mezuniyet koşullarını sağlayan öğrencilere diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve duyurulması.

(29) Akademik danışmanların öğrencilerin akademik gelişimlerini program tercih sırası, programı bitirme süresi, başarısızlık oranı, program değiştirme oranı vb.) ölçütlerle değerlendirilmesi ve raporlanması.

(30) Psikolojik Danışma, Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezinin öğrencilere yönelik gerçekleştirdiği rehberlik ve psikolojik danışmanlık faaliyetlerinin düzenli olarak yürütülmesi ve sonuçlarının periyodik olarak raporlanması.

(31) Öğrencilerin işyeri ortamında gerçekleşen uygulama ve staj süreçlerinin tanımlanması, iş yüklerinin AKTS kredisinin belirlenmesi ve duyurulması.

(32) Senato onaylı kurumsal ve programa ait İşyeri uygulama ve staj yönergelerinin olması.

(33) Eğitim- Öğretim kalite politikalarının uygulanmasında iç ve dış paydaşların süreçlere katılımının sağlanması.

(34) Eğitim- Öğretim kalite politikalarının uygulanmasında iç ve dış paydaşları paydaş geribildirimlerinin Kalite Geliştirme Çalışma Alt Komisyonuna periyodik olarak raporlanması.

3.2. Araştırma ve Geliştirme Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri

3.2.1. Araştırma ve Geliştirme Politikası

İstanbul Arel Üniversitesinin araştırma geliştirme politikası, globalleşen dünyada hızlı teknolojik değişimlere uyum sağlama ve katkı yapma prensibine dayanarak belirlenmiştir:

- Değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerini teşvik etmek.
- Yeni bilgi ve teknoloji üretimi için modern teknoloji imkânlarının etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamak ve teşvik etmek.
- Araştırma kadrosunun araştırma yetkinliğinin geliştirilmesi için imkânlar yaratmak.
- Araştırma ve geliştirme faaliyetlerini periyodik olarak verilere dayalı olarak ölçmek, değerlendirmek, sonuçlarını yayımlamak.
- Öğrencilerin araştırmaya teşvik edilmesini ve araştırma faaliyetlerinde görev almasını sağlayarak yeni araştırmacı yetiştirilmesine katkıda bulunmak.
- Araştırma faaliyetlerinde öğrencilerin görev almasını sağlamak suretiyle yeni araştırmacı yetiştirilmesine katkıda bulunmak.
- Girişimciliği destekleyerek bilginin ve yenilikçi fikirlerin teknolojik ve ekonomik faydaya dönüşümünü sağlamaktır.

3.2.2. Araştırma ve Geliştirme Kalite Güvence Göstergeleri

- (1) Bir akademik takvim yılı içerisinde Bilimsel Etkinlikleri Teşvik kapsamına Üniversite personeline verilen teşvik çeşidi ve sayısı.
- (2) Bir akademik takvim yılı içerisinde Üniversite personelinin almış olduğu ulusal/uluslararası ödül çeşidi ve sayısı.
- (3) Bir akademik takvim yılı içerisinde araştırma kadrosunun araştırma geliştirme faaliyetlerinin çeşidi ve sayısı.
- (4) Üniversite personelinin araştırma-geliştirme gelişimini kayıt altına alan dijital arşivin oluşturulması.
- (5) Bir takvim yılı içerisinde araştırma kadrosunun ar-ge yetkinliğini geliştirmek amacıyla düzenlenen etkinlik çeşidi ve sayısı
- (6) Bir takvim yılı içerisinde ulusal ve uluslararası yarışmalara katılan, araştırmalara katılan ve yayın yapan öğrenci sayısı
- (7) Yeni oluşturulan ve güncellenen laboratuvar sayısı
- (8) Her yıl, bir takvim yılı içerisinde araştırma kadrosu tarafından üretilen çıktıların Kalite Komisyonu web sayfasında yayınlanması
- (9) Bir takvim yılı içerisinde TÜBİTAK 2209A vb öğrenci projelerine katılan öğrenci sayısı
- (10) Bir takvim yılı içerisinde yürütülen yüksek lisans ve doktora tez sayısı
- (11) Bir takvim yılı içerisinde patent başvurusunda, şirketleşme başvurusunda bulunan araştırmacı sayısı.

3.3. Toplumsal Katkı Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri

3.3.1. Toplumsal Katkı Politikası

Toplumunu bilinçlendirmek ve topluma hizmet kapsamında belirlediğimiz politikalarımız;

- Topluma hizmet sunma konularında destekleyici olmak.

- Toplumun ve bölgenin ekonomik ve sosyal gelişimine katkı sağlayan proje, araştırma ve diğer akademik faaliyetleri desteklemek.

- Sosyal sorumluluk ve topluma hizmet uygulamaları kapsamında iş birliği ve proje sayılarının artmasını desteklemek.

3.3.2. Toplumsal Katkı Kalite Güvence Göstergeleri

(1) Topluma hizmet kapsamında bir takvim yılı içinde düzenlediği etkinliklerde en fazla kişiye ulaşan uygulama ve araştırma (UYGAR) merkezlerinin plaket ile ödüllendirilmesi.

(2) Bir takvim yılı içinde UYGAR merkezlerinin topluma hizmet faaliyetleri kapsamında öğretim elemanları tarafından önerilen ve gerçekleştirilen program sayısı

(3) Bir takvim yılı içinde gerçekleştirilen, toplumun ve bölgenin teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişimine katkı sağlayan alanlar ile ilgili akademik faaliyet sayıları (proje, seminer, eğitim, bilimsel yayın, kongre katılımı).

(4) Bir takvim yılı içinde sosyal sorumluluk kapsamında sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler vs. ile yapılan iş birliği sayısı.

(5) Bir takvim yılı içinde UYGAR merkezleri tarafından topluma hizmet kapsamında yürütülen farklı birçok kesim ve gruptaki kişilere (özel yaklaşım gerektiren, gençler, kadınlar, göçmenler vb.) yönelik düzenlenen eğitim çeşidi ve sayısı.

(6) Bir takvim yılı içinde Üniversitemiz personeli ve öğrencileri ile gerçekleştirilen çevre bilincini ve duyarlılığını artıracak faaliyet sayısı.

3.4. Uluslararasılaşma Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri

3.4.1. Uluslararasılaşma Politikası

İstanbul Arel Üniversitesi, uluslararası tanınırlığa sahip bir dünya üniversitesi olma vizyonuyla hareket etmektedir. Yükseköğretimde Uluslararasılaşma stratejisi kapsamında üniversitemizin uluslararasılaşma düzeyini artırmak prensibi ile belirlediğimiz politikalarımız;

- Üniversitenin uluslararası tanınırlığını sağlamak.

- Üniversitenin tüm paydaşlarının (öğrenci, akademik-idari personel) uluslararası proje, faaliyet ve hareketliliklere katılımını arttırmak ve bu yönde destek olabilecek kararlar almak, bilgilendirmeler yapmak ve teşvik etmek.

- Uluslararasılaşma politikasının içselleştirilmesi için gerekli faaliyetleri yürütmek.

- Dünyanın her bölgesiyle iletişim kurmak amacıyla uluslararası anlaşmalar yapılmasını ve uluslararası ortak projeler düzenlenmesini teşvik etmek.

- Farklı kültürlerden öğrencileri bir araya getirerek üniversitemiz öğrencilerinin kültürlerarası etkileşimini artırmak.

- Uluslararası organizasyonlara katılım gösterilerek Uluslararası Platformlarda görünürlüğümüzü artırmak.

- Üniversitemizde uluslararası konferans, sempozyum vb. etkinlikler gerçekleştirmek.

3.4.2. Uluslararasılaşma Kalite Güvence Göstergeleri

(1) Kültürlerarası etkileşimini sağlayacak uluslararası öğrenci günü etkinlik sayısını artırmak,

(2) ERASMUS+ vb hareketlilik ile giden öğrenci/personel sayısını geçmiş üç yıla göre artırmak,

(3) ERASMUS+ vb hareketlilik ile gelen öğrenci/personel sayısını geçmiş üç yıla göre artırmak

(4) ERASMUS+ vb uluslararası iş birliği sayısını geçmiş üç yıla göre artırmak,

(5) Hareketlilik etkinlikleri çerçevesinde yürütülen yabancı dil eğitimi

(6) Türkçe eğitim veren diploma programlarına kayıtlı uluslararası öğrenciler için yabancı dilde kaynak hazırlanması,

(7) B1 Yabancı dil yetkinliği ile (yabancı dilde öğretim yapan üniversitelerde B2) mezun öğrenci oranı

(8) Akademik ve idari personele yönelik düzenlenen yabancı dil sertifika programı sayısı

(9) Eğitim-Öğretim ile ilgili yönetmelik/yönerge'lerin İngilizceye çevrilmesi ve yayınlanması

(10) Düzenlenen Uluslararası konferans, seminer, vs. etkinlikler sayısı

(11) Üniversite birimlerinin web sayfalarının İngilizce hazırlanması

(12) Üniversitenin uluslararası tanınırlık kazanması için gerekli doküman ve basılı-görsel materyallerin sayısı

3.5. Yönetim Sistemi Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri

3.5.1. Yönetim Sistemi Politikası

İstanbul Arel Üniversitesi, kalite politikalarını güvence altına alacak yönetsel ve idari yapılanmayı sağlamak üzere bir yönetim sistemi politikası izlemektedir:

- İdari ve akademik süreçleri etkin ve hızlı yürütmek,

- Mevcut yasal ve uluslararası tüm kural ve yönetmeliklere uyarak etik, şeffaf, hesap verebilir olmak,

- Bilgi güvenliğini sağlamak üzere ulusal ve uluslararası kalite standartlarını uygulamak ve takip etmek,

- İdari ve akademik süreçlerin sürdürülebilirliğini güvence altına almak üzere kayıt ve arşiv sistemini uygulamak ve etkin bilgi yönetimini sağlamak,

- İdari ve akademik kadronun görevlerine uyum ve yetkinliğinin geliştirilmesi için destekleyici liderlik anlayışının sürdürülmesini sağlamaktır.

- Tüm kaynakların (insan, finansal, taşınır-taşınmaz) etkin ve verimli kullanımında şeffaf, hesap verebilir ve adil olmak.

3.5.2. Stratejik Yönetim Süreci

Stratejik yönetim, stratejilerin planlanması için gerekli iç ve dış çevresel faktörleri araştırma, inceleme, değerlendirme ve seçim çabalarını planlamayı; bu stratejik planların uygulanabilmesi için üniversite içi her türlü beşerî ve yapısal önlemlerin alınarak uygulamaya konulmasını, değerlendirilmesini ve üniversitenin tamamını ilgilendiren süreçler toplamını ifade eder.

Stratejik yönetimin bir unsuru olan stratejik planlama, kurumların mevcut durumunu dış ve iç çevre faktörleri ışığında rasyonel ve analitik yollarla inceleyerek kurumların misyon ve temel ilkelerinden hareketle uzun dönemdeki varlığına ilişkin bir vizyon oluşturarak bu vizyona uygun amaçlar ile bunlara ulaşmayı sağlayacak strateji ve hedefleri belirleyen bir süreçtir.

Stratejik planlama, özetle bir kurumun:

- Kim olduğunu,
- Nerede olduğunu, nereye gitmek istediğini,
- Gitmek istediği yere nasıl ulaşabildiğini,
- Başarısını nasıl izlediğini ve değerlendirebileceğini

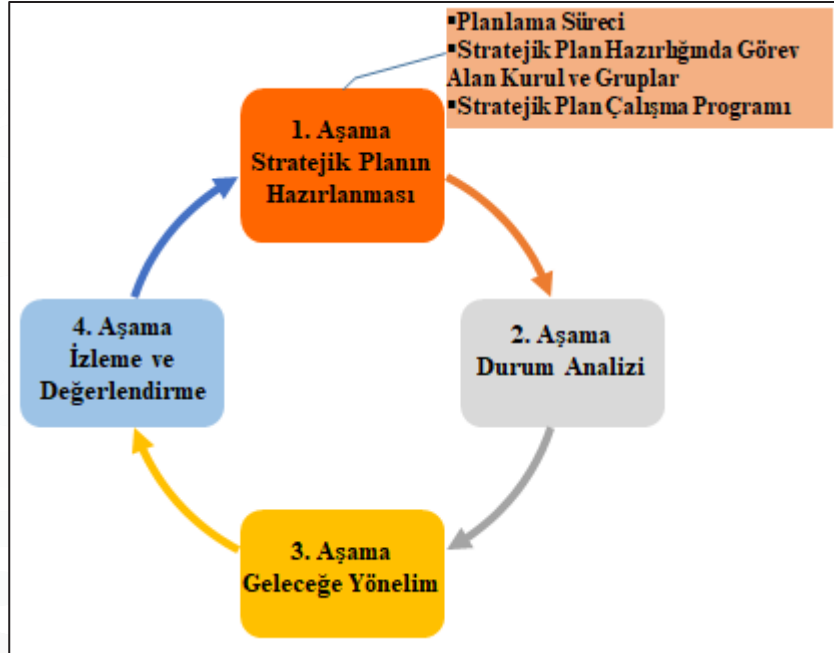
Tablo 1’de gösterilen Stratejik Yönetim Süreci çerçevesinde oluşturulan İstanbul Arel Üniversitesi Stratejik Planı, hazırlama süreci, durum analizi, geleceğe yönelim, izleme ve değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır (Bkz. Şek.1).

Hazırlanan dokümanın üniversiteye ait kapsamlı Stratejik Plan olması nedeniyle, stratejik plan hazırlama süreci özetlendikten sonra yer verilen durum analizi bölümünde üniversitenin tarihçesi, fiziki alt yapı, akademik birimler, insan kaynakları, üniversitenin üç ana işlevi olan eğitim öğretim, araştırma, topluma hizmet faaliyetleri ayrıntılı olarak yer almıştır. “Geleceğe Yönelim” başlığındaki ikinci bölümde, Üniversitemizin misyon ve vizyonu sunulduktan sonra SWOT analizi verilmektedir. “Amaçlar, Stratejik Hedefler ve Faaliyetler” başlığında yer alan kısımda önümüzdeki 6 yıl içinde ulaşılması öngörülen stratejik amaçlar aşağıdaki yedi başlık altında verilmektedir.

- Eğitim-Öğretim,
- Bilimsel Araştırma ve Teknoloji Üretimini Güçlendirme,
- Topluma Hizmet ve Halkla İlişkiler,
- Uluslararasılaşma,
- Kampüs Yaşamı ve Öğrenci Memnuniyeti,
- Kurum Kültürü ve Öğrencilere Kazandırılacak Değerler,

• İnsan Kaynakları Politikası.

Tablo 1. Stratejik Yönetim Süreci		
<ul style="list-style-type: none"> Plan ve Programlar Paydaş Analizi GZFT (SWOT) Analizi 	DURUM ANALİZİ	NEREDEYİZ?
<ul style="list-style-type: none"> Kuruluşun varoluş gerekçesi Temel İlkeler 	MİSYON ve İLKELER	NEREYE ULAŞMAK İSTİYORUZ?
<ul style="list-style-type: none"> Arzu edilen gelecek 	VİZYON	
<ul style="list-style-type: none"> Orta vadede ulaşılabilecek amaçlar Spesifik, somut ve ölçülebilir hedefler 	AMAÇLAR ve HEDEFLER	TMEK İSTEDİĞİMİZ YERE NASIL ULAŞABİLİRİZ?
<ul style="list-style-type: none"> Amaç ve hedeflere ulaşma yöntemleri 	STRATEJİLER	
<ul style="list-style-type: none"> Detaylı iş planları Performans programı 	FAALİYETLER	BAŞARIMIZI NASIL TAKİP EDER ve DEĞERLENDİRİRİZ?
<ul style="list-style-type: none"> Raporlama Karşılaştırma 	İZLEME	
<ul style="list-style-type: none"> Geri besleme Ölçme yöntemlerinin belirlenmesi Performans göstergeleri Uygulamaya yönelik ilerleme ve sonuçların değerlendirilmesi 	PERFORMANS ÖLÇME ve DEĞERLENDİRME	



Şekil 2. İstanbul Arel Üniversitesi Stratejik Planlama Modeli

3.6. Hesap Verilebilirlik Politikası ve Kalite Güvence Göstergeleri

3.6.1. Hesap Verilebilirlik Politikası

İstanbul Arel Üniversitesi, paydaşlarının doğru ve zamanında bilgilendirilmesi prensibi ile aşağıdaki politikaları benimsemiştir:

- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerimizi kamuoyu ile paylaşarak ilgili tüm raporları zamanında ve doğru olarak yayımlamak.

3.6.2. Hesap Verilebilirlik Kalite Güvence Göstergeleri

(1) Her akademik yıl başında akademik takvim ve ders programlarının üniversitenin resmi internet sayfasında ilan edilmesi.

(2) Kalite Komisyonu internet sayfasında, komisyon faaliyetleri ile ilgili toplantı tutanaklarının paylaşılması.

(3) Anket, Kurum İç Değerlendirme Raporları vb.nin Kalite Komisyonu internet sayfasında paylaşılması.

(4) Tüm süreçlere ait yönetmelik/yönergelerin güncel olarak Üniversitenin resmi internet sayfasında yayınlanması.

(5) Her akademik yıl başında, üniversite profiline ilişkin sayısal verilerin Kalite Komisyonu internet sayfasında paylaşılması.

3.7. Kalite Güvence Sistemi Yapılanması

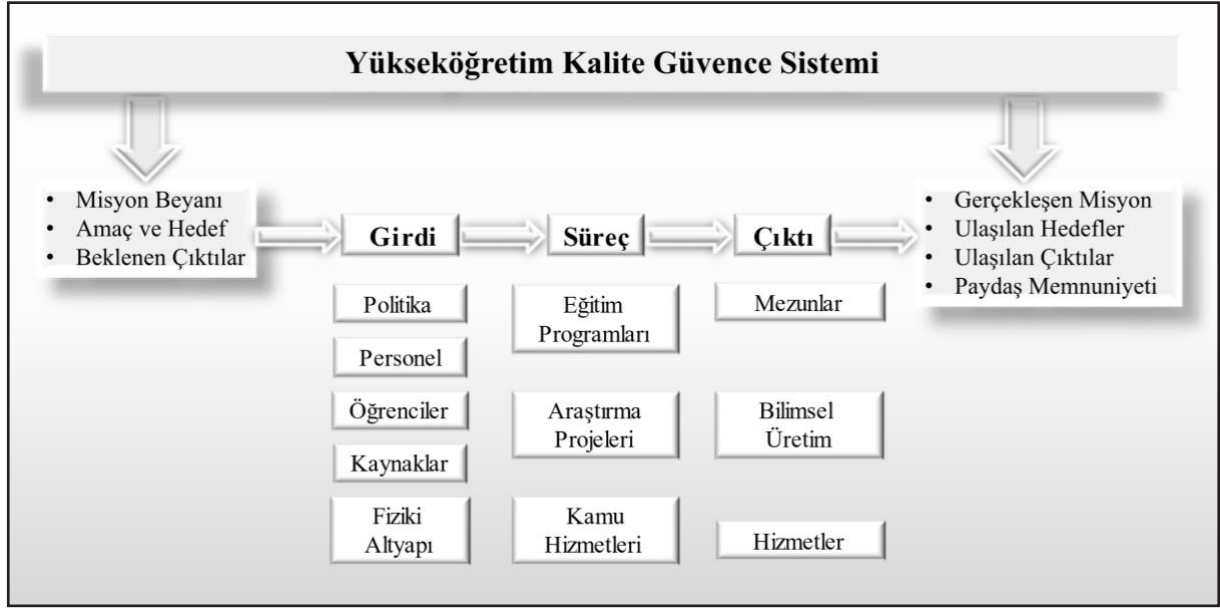
3.7.1. Kalite Güvence Sistemi Örgütsel ve İşlevsel Yapılanması

Üniversitede kalite güvence sisteminin işleyişi 23.10.2018 tarih ve 30604 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği”⁵ hükümleri gereğince yürütülmektedir. İlgili yönerge ile: 1) İstanbul Arel Üniversitesi Kalite Komisyonu oluşumu, görevleri, çalışma usul ve esasları 2) Kalite kalite çalışma grupları, kalite temsilcileri, birim kalite komisyonlarının oluşumu, çalışma usul ve esasları, görev ve sorumlulukları, birim öz değerlendirme süreci düzenlenmiştir. Üniversitenin kalite güvence sistemi yapılanması aşağıda sunulmuştur (Şekil 3.).



⁵ https://arel.edu.tr/sites/default/files/upload/yonergeler/kalite_yonergesi.pdf

Üniversitenin kalite güvence sisteminin bileşenleri aşağıda sunulmuştur (Şekil 4).



Şekil 4. Yükseköğretim Kalite Güvence Sisteminin Bileşenleri

3.7.1. Kurum İçi Değerlendirmesi

Üniversitenin birimleri tarafından icra edilen faaliyet ve işlevlerin her biri faaliyet sonu incelemeleri (FSİ) ile münferit olarak raporlaştırılır. FSİ'lere kaynak oluşturan sonuçların ölçülebilir olması, görsel ya da yazılı kanıtlara dayandırılması esastır. FSİ'lerle somutlaşan kurum içi değerlendirmeleri, üniversitemiz kalite güvence sisteminin geri besleme (dönüt) sonuçlarının bütüncül bir yapı içinde ele alındığı “Kurum İçi Değerlendirme Raporu (KİDR)”na dönüştürülür. Üniversitenin kalite güvence sisteminin ana faaliyet alanlarını da içeren beş ana başlıktan oluşan raporun içeriğinde karşılaması gereken koşul/şartlar aşağıda sunulmuştur.

Kalite Güvencesi Sistemi: Üniversitenin, stratejik yönetim sürecinin bir parçası olarak kalite güvencesi politikalarını ve bu politikaları hayata geçirmek üzere stratejilerini nasıl belirlediğine, uyguladığına, izlediğine ve süreci nasıl iyileştirdiğine ilişkin yöntemini bu kısımda anlatması beklenmektedir.

Eğitim ve Öğretim: Üniversitenin eğitim-öğretim sürecinin değerlendirmesinin yapılması beklenmektedir. Eğitim ve öğretim, üniversitenin sürekli gelişim odağı ile hedeflerinin ve bu hedeflerin kimler tarafından gerçekleştirileceğinin belirlendiği, eğitim-öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirildiği, hedeflerin nitelik ve nicelik olarak izlenerek değerlendirildiği ve ulaşılan sonuçların kontrol edilerek ihtiyaç duyulan iyileştirmelerin yapıldığı bir süreç olarak ele alınmalıdır.

Araştırma ve Geliştirme: Üniversitenin araştırma sürecinin değerlendirmesinin yapılması beklenmektedir. Araştırma süreci üniversitenin sürekli gelişim odağı ile hedeflerinin ve bu hedeflerin kimler tarafından gerçekleştirileceğinin belirlendiği, araştırma faaliyetlerinin gerçekleştirildiği, hedeflerin nitelik ve nicelik olarak izlenerek değerlendirildiği ve ulaşılan sonuçların kontrol edilerek ihtiyaç duyulan iyileştirmelerin yapıldığı bir süreç olarak ele alınmalıdır.

Toplumsal Katkı: Üniversitenin toplumsal katkı faaliyetleri, sahip olduğu hedefleri ve stratejisi doğrultusunda yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu bir şekilde yürütmelidir.

Yönetim Sistemi: Üniversitenin yönetim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetlerinin neler olduğunun anlatılması ve buna ilişkin değerlendirmenin yapılması beklenmektedir.

KİDR’de durum saptanmasına ilişkin seviyeler beş kategoride tasnif edilmiştir.

Kurum İçi değerlendirme Kategorileri:

1’inci Seviye- Çalışma Bulunmamaktadır: Planlama, tanımlı süreçler, uygulamalar veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

2’nci Seviye-Planlama: Planlama (tanımlı süreçler) bulunmaktadır; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta (sadece mekanizma var veya fikir aşamasında) veya kısmi uygulamalar (tüm alanları ve/veya birimleri kapsamayan) bulunmaktadır.

3’üncü Seviye-Planlama ve Uygulama: Tüm alanları/birimleri kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılamamakta veya kısmen yapılmaktadır (sistemik olmayan izleme, tüm uygulamalarda izleme olmaması, izlemenin iç kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olmaması)

4’üncü Seviye-Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma: Tüm alanları (üniversitenin genelindeki tüm birimleri) kapsayan uygulamaların sonuçları ve paydaş görüşleri sistematik ve üniversitenin iç kalite güvencesi sistemiyle uyumlu olarak izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır (veya iç kalite güvencesi sistemini yönlendirmektedir).

5’inci Seviye Örnek Gösterilebilir: Kurumsal amaçlar doğrultusunda sürdürülebilir ve olgunlaşmış (sürekli iyileştirmeyi sağlamış PUKÖ çevrimleri tamamlanmış) uygulamalar kurunun tamamında benimsenmiş ve güvence altına alınmıştır (süreklilik, sahiplenme); kurunun kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

KİDR’de yer alan ölçütler “KİDR Formatı” başlığı altında Ek’te (Tablo 2.) sunulmuştur.

4. İlgili Mevzuat

Üniversitemiz kalite güvencesi ve süreçlerinin dayandırıldığı kuruma özgü mevzuat, resmi internet sayfamızda aşağıdaki bağlantı adreslerinde yayınlanmaktadır:

<https://www.arel.edu.tr/akademik-degerlendirme-ve-kalite-gelistirme-komisyonu>

<https://www.arel.edu.tr/universite-hakkinda/yonetmelik-ve-yonergeler>

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/11/20181123-16.htm>

EK-1: Tabo 2. KİDR Formatı

	A.1. Misyon ve Stratejik Amaçlar	A.1.1. Misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler A.1.2. Kalite güvencesi, eğitim öğretim, araştırma geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları A.1.3. Kurumsal performans yönetimi
A. Kalite Güvence Sistemi	A.2. İç Kalite Güvencesi	A.2.1. Kalite Komisyonu A.2.2. İç kalite güvencesi mekanizmaları (PUKÖ çevrimleri, takvim, birimlerin yapısı) A.2.3. Liderlik ve kalite güvencesi kültürü
	A.3. Paydaş Katılımı	A.3.1. İç ve dış paydaşların kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, yönetim ve uluslararasılaşma süreçlerine katılımı
	A.4. Uluslararasılaşma	A.4.1. Uluslararasılaşma politikası A.4.2. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı A.4.3. Uluslararasılaşma kaynakları A.4.4. Uluslararasılaşma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi
	B.1. Programların Tasarımı ve Onayı	B.1.1. Programların tasarımı ve onayı B.1.2. Program amaçları, çıktıları ve programın TYYÇ uyumu B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktıları ile eşleştirilmesi B.1.4. Programın yapısı ve ders dağılım dengesi (Zorunlu-seçmeli ders dağılım dengesi; alan ve meslek bilgisi ile genel kültür dersleri dengesi, kültürel derinlik kazanma, farklı disiplinleri tanıma imkanları) B.1.5. Öğrenci iş yüküne dayalı tasarım B.1.6. Ölçme ve değerlendirme
B. Eğitim Öğretim	B.2. Öğrenci Kabulü ve Gelişimi	B.2.1. Öğrenci kabulü ve önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi (Örgün eğitim, yaygın eğitim ve serbest öğrenme yoluyla edinilen bilgi ve beceriler) B.2.2. Diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması
	B.3. Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme	B.3.1. Öğretim yöntem ve teknikleri (Aktif, disiplinlerarası çalışma, etkileşimli, araştırma/öğrenme odaklı) B.3.2. Ölçme ve değerlendirme (Öğrencilerin özelliklerine ve öğrenme düzeylerine göre farklılaştırılmış alternatif ölçme yöntem ve tekniklerine yer verme gibi) B.3.3. Öğrenci geri bildirimleri (Ders-öğretim üyesi-program-genel memnuniyet anketleri, talep ve öneri sistemleri)

		B.3.4. Akademik danışmanlık
	B.4. Öğretim Elemanları	B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri B.4.2. Öğretim yetkinliği (Aktif öğrenme, ölçme değerlendirme, yenilikçi yaklaşımlar, materyal geliştirme, yetkinlik kazandırma ve kalite güvence sistemi) B.4.3 Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme
	B.5. Öğrenme Kaynakları	B.5.1. Öğrenme kaynakları B.5.2. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler B.5.3. Tesis ve altyapılar (Yemekhane, yurt, teknoloji donanımlı çalışma alanları, mediko vs.) B.5.4. Engelsiz üniversite B.5.5. Rehberlik, psikolojik danışmanlık ve kariyer hizmetleri
	B.6. Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi	B.6.1. Program çıktılarının izlenmesi ve güncellenmesi (Hazırlık okullarındaki dil eğitim programlarını da kapsamaktadır.) B.6.2. Mezun izleme sistemi
	C.1. Araştırma Stratejisi	C.1.1. Kurumun araştırma politikası, hedefleri ve stratejisi C.1.2. Araştırma-Geliştirme süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı C.1.3. Araştırmaların yere/ bölgesel/ ulusal kalkınma hedefleriyle ilişkisi
	C.2. Araştırma Kaynakları	C.2.1. Araştırma kaynakları: fiziki, teknik, mali C.2.2. Üniversite içi kaynaklar (BAP) C.2.3. Üniversite dışı kaynaklara yönelim (Destek birimleri, yöntemleri) C.2.4. Doktora programları (mezun sayıları, eğilimler) ve post-doc imkanları
	C.3. Araştırma Yetkinliği	C.3.1. Öğretim elemanlarının araştırma yetkinliği ve araştırma yetkinliğinin geliştirilmesi C.3.2. Öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğini geliştirmeye yönelik Ortak programlar, ortak araştırma birimleri
	C.4. Araştırma Performansı	C.4.1. Öğretim elemanı performans değerlendirilmesi C.4.2. Araştırma performansının değerlendirilmesi ve sonuçlara dayalı iyileştirilmesi C.4.3. Araştırma bütçe performansı
	D.1. Toplumsal Katkı Stratejisi	D.1.1. Toplumsal katkı politikası, hedefleri ve stratejisi D.1.2. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı
	D.2. Toplumsal Katkı Kaynakları	D.2.1. Kaynaklar
C. Araştırma Geliştirme		
D. Toplumsal Katkı		

	D.3. Toplumsal Katkı Performansı	D.3.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi
E. Yönetim Sistemi	E.1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı	E.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı E.1.2. Süreç yönetimi
	E.2. Kaynakların Yönetimi	E.2.1. İnsan kaynakları yönetimi E.2.2. Finansal kaynakların yönetimi
	E.3. Bilgi Yönetim Sistemi	E.3.1. Entegre bilgi yönetim sistemi E.3.2. Bilgi güvenliği ve güvenilirliği
	E.4. Destek Hizmetleri	E.4.1. Hizmet ve malların uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği
	E.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik	E.5.1. Kamuoyunu bilgilendirme E.5.2. Hesap verme yöntemleri