

# KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

## BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01.01.2023 – 31.12.2023

## A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite

### A.1. Liderlik ve Kalite

#### A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Küresel ve bölgesel değişim, teknolojik gelişmeler, artan belirsizlikler ve yükselen rekabetle birlikte yükseköğretim ekolojisinde; Üniversitemizin [vizyonu](#), [misyonu](#) ve [stratejik hedefleri](#) doğrultusunda Başkanlığımız [pro-aktif bir yönetim anlayışı](#) ve [çevik liderliği](#) ile sürekli iyileştirme felsefesini benimsemektedir. Daire Başkanı moderatörlüğünde [beş kalite komisyonu toplantısı](#) gerçekleştirilmiştir. Kalite komisyonumuzun çalışma prensibi hem [organizasyon yapısında](#) hem de [Personel Daire Başkanlığı Kalite Güvence Sistemi Rehberinde](#) tanımlanmıştır. Bütünün başarısı, kuşkusuz yüksek sinerjili birimlerin başarısından geçmektedir. Bu kapsamda kalite kültürünün Başkanlığımızın yönetim ve çalışan kadrolarındaki tüm personelde içselleştirilmesi ve derinleştirilmesi amacıyla belli periyotlarla iki düzeyli toplantıların (yönetici ve personel) yapılması kararlaştırılmıştır ([31.01.2023 Tarihli Kalite Komisyonu Toplantısı](#))

**Yönetişim modeli iyi uygulama örneği** olarak tasarruf ettiğimiz bu karar gereği yönetici ve personelden anket aracılığı ile geri bildirimlerin alınması ve anket verilerinin analiz edilerek raporlanması, raporun üst yöneticilerle paylaşılması [planlanmıştır](#). 2023 yılında pilot uygulama kapsamında Planlama, Eğitim ve Performans Şube Müdürlüğünde seçilmiş olup; yönetici düzeyinde haftada bir gün olmak üzere Personel Daire Başkanı başkanlığında Şube Müdürlüklerinin katıldığı hem iş hem sosyal hem de son dönemdeki gelişmeleri gündem edinen toplantılar ile personel düzeyinde haftada iki gün (Pazartesi 08.30 ve Cuma 14.30) olmak üzere [toplantılar yapılmıştır](#). Bu toplantılar kısa, orta ve uzun vadeli planlamaların yapıldığı, kararların alındığı, verilen hizmetlerde yaşanan sorunların nedenlerinin görüldüğü, PUKÖ döngüleri tamamlanmış hizmetlerin değerlendirildiği, rekabette olduğumuz diğer Yükseköğretim kurumlarındaki gelişmeler ile küresel ve bölgesel boyutta yaşanan gelişmelerin oluşturabileceği etkilerin hem akranlara hem de yöneticilerle paylaşıldığı sıcak bir aile sohbeti havasında geçmektedir. 08.05.2023 tarihinde uygulamaya dahil olan personelimizin uygulama hakkında olumlu, olumsuz ve açık uçlu görüşleri alınması için anket iletilmiştir. Bu anket verilerine göre; yüksek memnuniyetin yanı sıra "Tersine Mentorluk" anlayışının filizlendiği [tespit edilmiştir](#). Pilot çalışma yüksek sinerji yaratması ve kalitenin içselleştirilmesinde öncü rol oynamasından dolayı tüm alt birimlerde toplantılar gerçekleştirilmiş ve birçok uygulamada personelimizden öğrenilen [yeni uygulamaları iş ve işlemlerimize yansıtılmıştır](#).

Yönetişim modelimizin ana temalarını [organizasyon şeması](#), [görev dağılımları](#), [erişilebilirlik](#), [şeffaflık](#), [hesap verilebilirlik](#), [kalite güvence sistemi takvimi](#), [görev tanımı](#), [yetki devri](#), [iletişim](#), katılım ve [bilişim](#) oluşturmaktadır ([Detay-1](#)). Ayrıca, ana temalarımızda PUKÖ döngülerinden sonra iyileştirme gereği duyulan yerlerde dinamik olarak güncellemeler yürütülerek paydaşlarımızın bilgisine sunulmaktadır. Teknolojinin hızla geliştiği ve belirsizliğin tanımlanamadığı bugünlerde tersine mentorluk [çıkılarımız](#) ile [iç ve dış paydaş görüşleri](#) neticesinde Başkanlığımız kararlarını almaktadır.

### A.1.2. Liderlik

Başkanlığımızın sahip olduğu kalite temelli yönetim anlayışı sayesinde yüksek belirsizlik ortamındaki potansiyel risklerin büyük bir kısmı gerçekleşmeden [süreci yönetebilmektedir](#).

**Liderlik anlayışında yeni bir döneme başlama kararı verilmiştir:** Kalite komisyonu toplantılarının bir ürünü olarak Daire Başkanlığı düzeyinde; Şube Müdürlerinin katıldığı ve Başkanın moderatörlüğünü yaptığı haftalık toplantıların yapılması kararlaştırılmıştır. Toplantılarda günlük, haftalık, aylık ve yıllık planlamalar, insan kaynağı gücü gibi iş yaşamına dair bilgi paylaşımı ve sosyal yaşamdaki değişimlerin etkileri hakkında farkındalık oluşturulması hedeflenmektedir. Her toplantıda bir önceki toplantıda gündeme gelen iş ve işlemlerin uygulaması, uygulamada doğan sorunlar bakımından da değerlendirmeler yapılarak, ihtiyaç duyulan önlemlerin not alınmaktadır. Bu toplantılar ile yürütülen ve yürütülmesi planların işlerin katılımcı yönetim anlayışına sahip olabilme ve PUKÖ döngülerinden elde edilen önlemlerin diğer birim uygulamalarına da uyarlanabilirliği açısından kıymetli bulunmaktadır ([13.03.2023 Tarihli Personel Daire Başkanlığı Yönetici Düzeyi Toplantısı](#)). Bu toplantılar ile personel düzeyi toplantılar birbirini tamamlayıcı özellik göstermektedir.

Yüksek sinerjili çalışma gruplarının başarısı Dairemizin başarısını oluşturmaktadır. Bu bilinçle süreçlerin kurumsallaştırılarak belirsizliklerin azaltılması için büyük bir gayret gösterilmektedir: [KTÜ İnsan Kaynakları Yönergesi](#), [KTÜ Ödül Yönergesi](#), [KTÜ Memur Akademisi](#), [KTÜ Rotasyon Yönergesi](#), [İşçi Disiplin Yönergesi](#), [Arşiv Yönergesi](#), [Muvafakat Usul ve Esaslar](#), [Personel Disiplin ve Ceza Soruşturma Rehberi](#)

Kurumsal bu uygulamaların yanı sıra Başkanımızın öncü olduğu; aramıza yeni katılan personele “Aramıza Hoş Geldin” etkinliğinin düzenlenmesine karar verilmiş ve organizatör seçilmiştir. 2023 yılında ilk kez “[Aramıza Hoş Geldin](#)” etkinliği düzenlenmiştir. Etkinliğin ardından işe yeni başlayan personelin motivasyonunda artış gözlemlenmiş olup bu tür etkinliklerin çeşitlenerek devam ettirilmesine karar verilmiş olup [Personel Daire Başkanlığı 120 Günlük Eylem Planında](#) da yer verilmiştir.

Diğer taraftan, Başkanlığımız tarafından [İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulama Örnekleriyle \(Mesleki Oryantasyon Eğitimi, Temel Oryantasyon Eğitimi, Modüler Eğitim, KTÜ Yetenek Havuzu, Profesörlük Belgesi Takdim Töreni, Emekli Personel Veda Töreni\)](#) en genel anlamda yüksek sinerji yaratılmakta ve içselleştirilmiş olan kalite kültürü derinleştirilmektedir.

### A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Yükseköğretim ekolojisinde öncü rekabet stratejileriyle üstün başarıya ulaşabilmek, küreselleşerek sınırların ortadan kalktığı yüksek teknolojinin ve bilişim sektörünün ivme kazandığı bu dönemde yenilikçi sistemler üretebilmek ve yeni sistemlere hızlı adapte olabilen insan kaynağı yaratabilmek amacıyla [Personel Daire Başkanlığı Değişim Yönetimi Modeli](#) geliştirilmiştir.

### Değişim Yönetimi Modeli



Negatif entropi ortamının sağlanmasına rağmen değişim direnci gösteren insan kaynağına sahip olunursa süreç başarısızlıkla sonuçlanabilme riskine sahiptir. Bu kapsamda değişim yönetimi modeli sayesinde yeniliklere hızla ayak uydurabilen insan kaynağı yetiştirmekte ve yenilikçi teknolojiler geliştirerek rekabet üstünlüğü, maliyet liderliği gibi temel rekabet stratejileri geliştirerek performansımızı arttırmakta kararlıyız. Bu kapsamda kurumsal dönüşüm kapasitemize [web sayfamızda](#) pencerelerde birkaç

örnek ([Mesleki Oryantasyon Sorumlusu](#), [Katılımcı Yeni Personel Sistemi](#), [Değişim Elçisi](#) vb.) sunulmuştur. Her örnekte sürekli olarak PUKÖ döngüleri döndürülmekte ve değişim modeli ısrarla kullanılmaktadır. 2023 yılında 2024 yılında uygulamaya girecek birçok değişimin alt yapısı hazırlanmıştır.

Bu yapı sürecinde iç ve dış paydaşlarımızın görüşlerine değer verilmiş ve uzun soluklu süren iyileştirmeler yapılmış ve yapılmaya devam ettirilmiştir.

#### A.1.4. İç Kalite Güvence Mekanizmaları

Üniversitemiz [Kalite Güvence Sistemi Yönergesi](#) ve [Kalite Komisyonu Yönergesi](#) doğrultusunda Personel Daire Başkanlığı [Kalite Komisyonu kurulmuş](#) ve [Kalite Güvence Sistemi Rehberi](#) hazırlanmıştır. Kalite Komisyonu, KTÜ'nün kalite güvence çalışmalarının birim içerisinde gerçekleştirilmesi ve Rektörlük tarafından istenen raporların hazırlanması ve birim içerisindeki farkındalığın oluşturulmasından sorumludur. Komisyon bir başkan ve dokuz üyeden oluşmaktadır. Kalitenin içselleştirilmesi ve PUKÖ döngülerinin her hizmette sağlanabilmesi amacıyla üyelerden bir tanesi PUKÖ elçisi bir tanesi ise Kolaylaştırıcı olarak görevlendirilmiştir. Kalite komisyonu Matris Örgütlenme yapısına sahip olup başkan ile dikey ilişki (emir-komuta) üyeler arası yatay ilişki bulunmaktadır. 2023 yılında 5 ayrı [toplantı gerçekleştirilmiştir](#). Komisyonumuzca [Planla](#), [Uygula](#), [Kontrol et](#) ve [Önlem al](#) döngü izlemeleri yürütülmekte olup sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır. 2024 yılı Başkanlığımız Kalite Komisyonu Takvimi [ilan edilmiştir](#).

#### A.1.5. Kamuoyu Bilgilendirme ve Hesap Verilebilirlik

Daire Başkanlığımız tarafından yürütülen tüm hizmetlerin web sayfamız aracılığıyla [slyder](#), [duyuru](#), [haber](#), [etkinlik](#) gibi kamuoyunun dikkatini çekebilecek fonksiyonlar kullanılmaktadır. Ayrıca sürecin profesyonelce yürütülebilmesi amacıyla Web Yönetim Sistemi sorumlusu tanımlanmıştır. 2023 yılında web sayfamızın daha erişilebilir ve şeffaf olarak yönetilebilmesi amacıyla birçok [iyileştirme yapılmıştır](#). Tüm iyileştirmeler hizmet sınıfı bakımından [çeşitlendirilmiştir](#). Diğer taraftan bu iyileştirmelere karşılık [2023 yılı Birim Faaliyet Raporu](#), [Hizmet Kalitesi Analizi](#) ve [Hizmet Kalitesi İzleme Raporu](#) hazırlanarak tüm kamuoyu ile paylaşılmış ve hesap verilebilirlik ilkesi her geçen gün daha güçlü olarak yerine getirilmektedir. 2023 yılında geri bildirim mekanizmalarıyla 850 başvuru iletilmiş olup 790'ı cevaplandırılmış, geriye kalan kısmı bilgi olarak kayıt edilmiştir.

## A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

### A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

Üniversitemizin vizyon, misyon, stratejik hedefleri, temel değerleri ve kalite politikası doğrultusunda 2023 yılında Başkanlığımızın vizyon, misyon ve temel değerleri iç ve dış paydaşlarımızın görüşü alınarak yeniden tanımlanmış ve web sayfamızdan kamuoyu ile [paylaşılmıştır](#). Temel amacımız Yükseköğretim ekolojisinde örnek alınan bir Üniversite vizyonumuzu kalite politikası çerçevesinde açık sistemi benimseyen yüksek sinerjili insan kaynağı yetiştirmektir. Tüm süreçlerde PUKÖ döngüsünü döndürerek sürekli iyileştirme felsefesine sahibiz.

### A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

Başkanlığımız vizyonu ve misyonu doğrultusunda yürütülen tüm uygulamalarda hem “planla” hem de “kontrol et” aşamalarında iç ve dış paydaşlarımızın görüşü geri bildirim mekanizmalarımız (toplantı, anket, SMS, e-posta vb.) aracılığı ile alınarak yürütülmektedir. Dairemizde Üniversitemizin en hassas ve en önemli işlerin yürütüldüğünün (insan kaynağının işe alım sürecinden emeklilik sonrası hizmetlere kadar tüm işler) farkında olarak kısa, orta ve uzun vadeli planlamaların [kalite komisyonu toplantısında yapılması kanaatine varılmıştır](#).

**Üniversitemiz stratejik amaç ve hedeflerine ulaşabilmek için yeni bir** uygulamaya geçilmiştir: 01.11.2023-01.03.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmek üzere Başkanlığımız uhdesinde **“Personel Daire Başkanlığı 120 Günlük Eylem Planı”** uygulamaya alınmıştır.

Dairemiz uhdesinde yürütülmesi planlanan eylem planının Üniversitemizin 2024 yılında yürürlüğe alacağı stratejik plan ile doğrudan uyumlu olması, ana ve alt göstergeler ile paralel hazırlanması ve Genel Sekreterliğimiz uhdesinde yürütülen 180 Günlük Eylem Planlarına hizmet etmesi bakımından hassasiyetle üzerinde çalışılmıştır. Eylem Planı çalışması tamamlandığında iç ve dış paydaşların görüşü alınarak gerekli iyileştirmelerin yapılarak II. Eylem planının hazırlanmasına karar verilmiştir.

### A.2.3. Performans Yönetimi

Genel Sekreterliğimizin koordinasyonunda Başkanlığımız uhdesinde Planlama, Eğitim ve Performans Şube Müdürlüğü kurulmuş, **KTÜ İnsan Kaynakları Yönergesi** yürürlüğe alınmıştır. Stratejik insan kaynakları politikamız hem 2019-2023 Üniversite Stratejik Planı amaç ve hedefleriyle hem Avrupa Yükseköğretim alanında Kalite Güvencesi Standartları hem de YÖKAK tarafından hazırlanan Dış Değerlendirme ve akreditasyon Ölçütlerine uyumludur. Teorik olarak Üniversitemize uyumlaştırılmış performans yönetim sistemimiz 2023 yılında Personel Daire Başkanlığında **pilot çalışma** yapılarak kontrol edilmiştir. Bu pilot çalışma ile ölçekte ve değerlendirici atamalarında değişimin ihtiyacı tespit edilmiştir. Akademik ve idari birimlerden birer örnek seçerek örneklerle saha ziyaretleriyle (Fen Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Araklı MYO, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı) yapılmıştır. Ziyaretler kapsamında **yarı yapılandırılmış görüşmeler** gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen veriler ışığında performans **ölçüt ve ölçeğinde revizyona** gidilmiştir (Sistem bu ölçütlere göre yazılmış olup, test aşamasında olduğu için paylaşılmamıştır.).

Diğer taraftan, 2023 yılının ikinci yarısından itibaren performans yönetim sisteminin çevrim içi olarak yapılabilmesi amacıyla Bilgi İşlem Daire Başkanlığı **iş birliğinde yazılım çalışması** başlatılmıştır. Yazılımın tamamlanma oranı yaklaşık olarak %90 seviyelerindedir. PEP tarafından sahadan elde edilen veriler veri giriş ekranında sisteme eklenmekte, değerlendiriciler atanmaktadır ([Kanıt: 4. Pencere](#))

### A.3. Yönetim Sistemleri

#### A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

Her yıl ödeme yapılan ve teknolojik gelişmeler ile yönettiğimiz değişime uyum sağlayamayan personel bilgi sisteminin devre dışı bırakılması kanaatine varılmıştır. Genel Sekreterliğimiz koordinasyonunda Bilgi İşlem Daire Başkanlığı iş birliğinde öz kaynaklarımız ile Yeni Personel Bilgi Sistemi yazılımı %99 seviyelerinde tamamlanmıştır. Bu yazılım sayesinde dijital dönüşümü ve yeşil insan kaynakları yönetimini önelemekteyiz. Diğer taraftan, verilerin tek bir tık ile raporlanması, grafiklere dönüştürülmesi, istenilen kriterlere göre M. Excel döküm verebilmesi, rotasyon/görevlendirme işlemlerinin yürütülebilmesi ve performans değerlendirme sisteminin yürütülebilmesi gibi birçok yeniliği ve kolaylığı beraberinde getirmektedir. Ayrıca, bu sistem sayesinde insan kaynağı karnesi uygulamasını da uygulamaya alınacaktır. Bu karne ile insan kaynağımızın yetkinlikleri, aldığı ödül/eğitim/sertifika/belgeler, performans notu, mesleki deneyimleri gibi birçok veri de iletilebilmektedir. Günümüzde insan kaynakları planlamasında kritik önem sahip norm kadro planlaması içinde yine bu veri tabanı aracılığı ile tek bir tık ile rapora erişilebilecektir. Planlaması 2022 tarihine uzanan ve Genel Sekreterliğimizin eylem planlarında yer verilen bu sistemin iyileştirilebilmesi amacıyla alanında uzman bilim insanlarının görüşleri alındığı gibi saha ziyaretleri ile birimlerde fiilen çalışan yönetici ve personelinde görüşleri alınmıştır. Sistem 2023 yılında pilot uygulama çalışması başlatılmıştır. Son çeyrekte Başkanlığımız personeli tarafından tüm sekmeler denenmekte ve tüm iyileştirme talepleri ilgili daireye iletilmektedir ([Kanıt: 3.Pencere](#)).

Diğer taraftan bu dönüşümün kritik bir unsuru veri güvenliğidir. Bu kapsamda "[Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitimi](#)" ve "[Kişisel Verilerin Korunmasında Kabahatler ve Suçlar](#)" eğitimlerine katılarak bu hususta personelimizin farkındalığı arttırmayı amaçlanmaktadır.

#### A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

2022 yılı itibarıyla süreçlerin tanımlanması, meşruiyet kazanması ve kurumsallaşması insan kaynağımızı yakından ilgilendiren [yönergeler](#) yürürlüğe alınmıştır. Tüm yönergeler birbiriyle ilişkili ve personeli önceleyen bir anlayış ile [hazırlanmıştır](#). İnsan Kaynakları Yönetimimizdeki uygulamalarımız ve PUKÖ döngülerimizle izleme raporlarımız (2023 Yılı İdari İnsan Kaynağı İstihdam Süreci, 2023 Yılı Akademik İnsan Kaynağı İstihdam Süreci, İdari Personel Mesleki Oryantasyon Eğitim Süreci, İdari Personel Temel Oryantasyon Eğitim Süreci, Modüler Eğitim Süreci, Yükseköğretim Kurumlarına Örnek Uygulama: KTÜ Yetenek Havuzu,

Profesörlük Belgesi Takdim Töreni, Emekli Personel Veda Töreni) için [web sayfası hazırlanmıştır](#). Tüm süreçlerde PUKÖ döngüleri yürütülmekle birlikte izleme raporlarında memnuniyetin hızla yükseldiği gözlemlenmiştir.

#### A.3.3. Finansal Yönetim

Karadeniz Teknik Üniversitesi 5018 sayılı Kamu Maliye Yönetimi ve Kontrol Kanunu 2 sayılı cetveline göre özel bütçeli kuruluş olup gelirleri kamu fonları ile kendi öz gelirlerinden oluşmaktadır. Finansal kaynak yönetimi, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından altyapısı sağlanan, Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemi (e-bütçe), Kamu Personel Harcamaları Yönetim Sistemi (KPHYS) ve Mali Yönetim Sistemi (MYS) gibi programlar üzerinden yürütülmektedir. Personel Daire Başkanlığı'nın yıllık bütçesi üst politika belgelerindeki ilke, esas, öncelikler ve belirlenen tavan ödenekleri dâhilinde Stratejik Plan'daki öncelikler, fiziki kaynaklar, personel sayıları, hizmet genişlemesi ve önceki yıl harcamaları dikkate alınarak hazırlanmaktadır. Bütçe teklif ve uygulama süreçlerinin etkin yürütülmesi, yılı içindeki yeni uygulamaların ve bu uygulamaların kullanıldığı bilgi sistemleri hakkında [hizmet içi eğitim programları](#) düzenlenmektedir. Yolluk İşlemleri, Maaş Ödeme İşlemleri ve Ek Ders Ücreti Ödeme İşlemleri olmak üzere akademik ve idari insan kaynağımızın tüm finansal işlemleri Personel Ödemeleri Şube Müdürlüğümüz tarafından yerine getirilmektedir. Kritik öneme sahip bu hizmette çeşitli kontrol mekanizmalarıyla süreç izlenmekte ve önlemler alınmaktadır ([Kanıt: 1. Pencere](#)).

#### A.3.4. Süreç Yönetimi

Başkanlığımızda yürütülen tüm hizmetlerin süreçlerin krize dönmeden yürütülebilmesi amacıyla tüm alt yapı çalışmaları yapılmıştır. [Görev dağılımı](#), [birim görev tanımı](#), [çalışan görev tanımı](#), [görev dağılım çizelgesi](#), [yetki devri](#), [iş akışları](#) ve [dokümanlar](#) ile süreçler ve sorumlular tanımlanmıştır. Diğer taraftan, [KTÜ İnsan Kaynakları Yönergesi](#), [KTÜ Ödül Yönergesi](#), [KTÜ Memur Akademisi](#), [KTÜ Rotasyon Yönergesi](#), [İşçi Disiplin Yönergesi](#), [Arşiv Yönergesi](#), [Muvafakat Usul ve Esaslar](#), [Personel Disiplin ve Ceza Soruşturma Rehberi](#) ile süreçler kurumsallaştırılmıştır. Kurul ve komisyonlarımız [güncellenmiştir](#). Ayrıca, 2023 yılında birçok hizmetin [iş akışı güncellenmiştir](#).

### A.4. Paydaş Katılımı

#### A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Vizyonumuz gereği negatif entropi anlayışına sahibiz. Bu kapsamda özellikle iç ve dış paydaş katılımına önem veriyoruz. İç paydaşlarımız ile iki seviyede (yönetici ve personel) aile ortamı hissettiren toplantılarımız ile beyin fırtınası ve tersine mentorluk gibi uygulamalar ile problemleri çözmekte ve yeni kararlar [almaktayız](#). Diğer taraftan Başkanlığımız tarafından yürütülen işlerin tamamını hizmet sektöründe yer almaktadır.

Bu kapsamda dış paydaşlarımızın görüşleri hizmet kalitesi açısından büyük bir öneme sahip olup 2023 Yılı Hizmet Kalitesi akademik, idari ve engelsiz personel olmak üzere üç ayrı düzeyde ölçülmüş ve [rapor edilmiştir](#). Ayrıca hizmet kalitemizi izleyerek [izleme Raporu](#)

oluşturulmuştur. Diğer taraftan birçok idari ve akademik birimle iş birliği (Yeni Personel Bilgi Sistemi, Mesleki Oryantasyon Eğitimi, Performans Değerlendirme Sistemi vb.) yürütülmektedir.

#### **A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri**

Öğrencilerimizin görüşleri hizmet anlayışımızın en önemli göstergelerinden bir tanesidir. Bu kapsamda işe yeni başlayan akademik personelin aidiyeti için hoş geldin maili, [oryantasyon el kitabı](#), [tanıtım sunumu](#) gibi dokümanlar iletilmektedir. Diğer taraftan, planlı bir şekilde [akademik personel istihdam](#) edilerek ilgi zamanı arttırılmaktadır. Kurumsal olarak öğrenci geri bildirimleri alınmakla birlikte elde edilen verilere göre iyileştirme çalışmaları ([idari personel eğitimi](#) vb.) yürütülmektedir.

#### **A.4.3. Hizmet ve Malların Uygunluğu, Kalitesi ve Sürekliliği**

Daire başkanlığımızda kullanılan bilgisayar, koltuk, klima, kırtasiye malzemesi gibi ürünler İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından tahsis edilmektedir. Ancak, ihtiyaç duyulan hizmet ve mallar için talepte bulunma, özel şartlar bildirebilme gibi süreçlerde personelin gereklerine öncelik verilebilmektedir. Diğer taraftan, eskiyen ve yavaşlayan bilgisayarların dönüşümü 2023 yılında gerçekleştirilmiştir. Personele talep ve tahsis süreçleri, kalitesi, satış sonrası hizmet gibi unsurları içeren memnuniyet anketi iletilmiştir. Geri bildirimlere göre genel memnuniyet düzeyi %92 düzeyindedir. Kalite ve süreç iyileştirmelerinde müdahale etme yetkimiz bulunmamakla birlikte alınan geri bildirimler Rektörlük Genel Sekreterlik ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı makamlarına iletilmektedir.

#### **B.1. Eğitim ve Öğretim**

##### **B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri**

Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında yer alan “kurumsal kapasiteyi attırmak ve kurumsal kültürü yaygınlaştırmak”, “yenilikçi üretim için araştırmacı kapasitesini arttırmak”, toplumsal sorunlara duyarlı ve çözüm odaklı üniversite olmak” amaçlara doğrudan ve dolaylı olarak katkı sunmaktadır. Özellikle 2023 yılında [12 ayrı ilan](#) ile istihdam ettiğimiz akademik personel sayesinde bir akademisyene düşen [öğrenci sayısı 28’e gerilemiştir](#). Dolayısıyla, akademisyen ile öğrenci arasındaki iletişime harcanan zaman arttırılmıştır. PUKÖ döngülerinin yer aldığı ve sürekli olarak [akademik personel kadro planlaması](#) ve [norm kadro çalışması](#) yapılmaktadır. Diğer taraftan [Memur Akademisi](#) eğitimleriyle birlikte hem akademik hem de idari personelimize spesifik eğitimler sunarak hem yetkinlik kazandırmakta hem de yeterlilikleri yükseltilmektedir.

#### **C.1. Araştırma ve Geliştirme**

##### **C.1.1. Araştırma-Geliştirme ile İlişkileri**

Üniversitemizin stratejik hedefleri doğrultusunda akademik personelimizin bilimsel araştırma/projelere başvuru kapasitemizin arttırılabilmesi amacıyla Akademik Teşvik Süreci uygulanmaktadır. [Hakkında](#), [Mevzuat](#), [Komisyon](#), [Takvim](#), [ATÖSİS](#), [Rehber](#), [Eğitim](#), [Form](#) ve [İletişim](#) gibi temel başlıklarda pratik bilgilerle süreç akıcı ve çekici olarak akademisyenlere



sunulmaktadır. [Başvuru duyurusu](#), [sonuç duyurusu](#), [nihai sonuç duyurusu](#) gibi web sayfası aracılığıyla duyurular yapılmakla birlikte SMS ile çeşitlendirilmektedir. Geri bildirim mekanizmalarıyla süreç sürekli iyileştirilmektedir. Örneğin [2023 yılı için eğitim videoları hazırlanmıştır](#). Diğer taraftan, yükselme süreçleriyle ilgili pratik bilgiler içeren [süreçler ilan edilmiştir](#).

Diğer taraftan Teknoloji Transferi Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından ilan edilen araştırma/proje başvuru duyuru ve slayderları web sayfamızda akademik personelimizin ilgisine sunulmaktadır.

#### D.1. Toplumsal Katkı

##### D.1.1. Toplumsal Katkı ve İlişkileri

Memur Akademisi birimi koordinasyonunda Başkanlığımız bünyesinde yürütülen eğitimler ile toplumsal katkıya doğrudan destek verilmesi planlanmıştır. Özellikle 2023 yılında yapılan Genel Eğitimler Modülünde Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinden 2'sini gerçekleştirmek üzere ile kamuoyunun ilgisine sunulmuştur (1), (2). Trabzon Büyükşehir Belediyesi TİSKİ Genel Müdürlüğü tarafından eğitimlerde iş birliği talebi doğrultusunda Memur Akademisi Genel Eğitim Modülü eğitimlerine katılabilmeleri için [protokol yürütülmektedir](#).

##### D.2.1. Engelsiz Birim

Başkanlığımız tarafından engelli personelimize daha konforlu bir şekilde hizmet verilebilmesi için birimlerimizde birçok toplantı gerçekleştirilerek [kararlar alınmıştır](#). Özellikle katılımcı yönetim anlayışımız ve tersine mentorlük uygulamamızın büyük bir katkı ile yenilikçi fikirleri önem derecesine göre duyuru, uygulama, kontrol etme ve önlem alma süreci başlatılmıştır. Paylaşmak İçin Engel Yok [web sayfası](#) hazırlanmıştır. Sayfada yer alan bu yeni uygulamalar EBYS, SMS, E-posta ile ilgili personelimize yazılı olarak iletilmiştir. Ayrıca, erişilebilirlik ve şeffaflık değerlerimize uygun olarak web sayfamızda da duyuru ve bilgilendirme sayfaları oluşturulmuştur.

### PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu						
Ölçüt Adı	1	2	3	4	5	
A.1.1.					x	5
A.1.2.				x		4
A.1.3.					x	5
A.1.4.					x	5
A.1.5.					x	5
A.2.1.					x	5
A.2.2.				x		4
A.2.3.				x		4
A.3.1.				x		4
A.3.2.					x	5
A.3.3.					x	5
A.3.4.					x	5
A.4.1.					x	5
A.4.2.		x				2
A.4.3.				x		4
<b>LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE PUAN TOPLAMI</b>						<b>67</b>
B.1.1.				x		4
<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI</b>						<b>4</b>
C.1.1.					x	5
<b>ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI</b>						<b>5</b>
D.1.1.			x			3
D.2.1.			x			3
<b>TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI</b>						<b>6</b>
<b>TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI</b>						<b>82</b>

