

## EFQM BİRİM SAHA ZİYARETİ RAPORU 2023

Saha Ziyareti Yapılan Birim	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Saha Ziyareti Tarihi	20.09.2023
Saha Ziyareti Takım Üyeleri	Doç. Dr. Gülbahar ÜÇLER, Doç. Dr. Fahriye ERCAN, Doç. Dr. Hande KILIÇARSLAN, Öğr. Gör. Erhan DÜRÜST, Mali Hizmetler Uzmanı Fatih Musab YILMAZ

K R T R	TEMA/KONU	EFQM MODELİ SAHA ZİYARETİ ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME		
			Yeterli	Kısmen Yeterli	Yetersiz
1.0	1.1 Amaç ve Vizyon Tanımlama	Üniversitenin stratejik (plandaki) amaçları ve bu amaçlara yönelik hedefleri nelerdir?	X		
	1.2 Paydaşların Gereksinimlerini Belirleme ve Anlama	Üniversite kendi ekosistemi içerisindeki paydaşları nasıl belirler, yönetim ve karar süreçlerine paydaş katılımını nasıl sağlar?		X	
		Üniversite; amaç, vizyon ve temel değerlerini paydaşlara duyurmak için hangi yöntemleri kullanır?		X	

	<b>1.3 Ekosistemi, Kendi Yeterliklerini ve Başlıca Zorlukları Anlama</b>	Üniversite kendi ekosistemine bağlı olarak Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Küresel İlkeler Sözleşmesine yönelik ne tür planlamalar yapmaktadır?	X		
	<b>1.4 Strateji Geliştirme</b>	Üniversite stratejik planını nasıl hazırlar, bununla ilgili bir yaklaşımı var mıdır?	X		
		Üniversite amaç ve hedeflerine yönelik farklı senaryoları var mıdır?		X	
		Birimin, üniversitenin stratejik plan amaç ve hedeflerine katkısı nedir? Birim bu süreci nasıl izlemekte ve değerlendirmektedir?	X		
	<b>1.5 Bir Yönetişim ve Performans Yönetim Sistemi Tasarlama ve Uygulama</b>	Üniversite durum analizine yönelik ne tür faaliyetler yapmaktadır?	X		
		Üniversitenin süreçleriyle ilgili bir iş modeli var mıdır?	X		
		Üniversite stratejik plan izleme ve değerlendirme sonuçları nasıl takip edilmektedir? Bununla ilgili süreç iyileştirmeleri nelerdir?	X		
<b>2.0</b>	<b>2.1 Kurum Kültürünü Yönlendirme ve Değerleri Güçlendirme</b>	<b>Kurum kültürünün</b> dayandığı temel değerler nelerdir? Bu değerler iş yapma süreçlerine nasıl yansıyor.		X	
		Birimde kurumun <b>etik değerleri</b> biliniyor mu? Bu değerler davranışlara nasıl dönüştürülüyor?	X		

		Birimin <b>çevreye karşı sorumluluk</b> yaklaşımı nedir? Çevresel sorumluluğun artırılmasına yönelik hangi stratejileri kullanıyorsunuz?	X		
		Kurum kültürünün yönlendirilmesinde <b>ödül sisteminin</b> yeri nedir?	X		
		Ekosisteminizde yer alan <b>örnek modelleri</b> nasıl belirliyorsunuz? Tanıma ve takdire yönelik uygulamalarınız var mı?	X		
		Birimler arası <b>iletişim ve işbirliği sağlanıyor mu? Bu konuda ne tür çalışmalar yapılmaktadır?</b> , İyileştirme fırsatlarını nasıl değerlendiriyorsunuz?	X		
	<b>2.2 Değişimi Gerçekleştirmek için Gereken Koşulları Oluşturma</b>	Kurumda değişimi gerçekleştirmeye yönelik <b>temel paydaşlarla</b> yaptığınız çalışmalar nelerdir?		X	
		Biriminizde <b>hatalardan ders çıkarmaya</b> yönelik uygulamalar nelerdir?		X	
		Biriminizde değişim gereksinimini belirlemeye yönelik yaklaşım ve uygulamalarınız nelerdir?	X		
		<b>Deneyimlerinizi</b> değişimi yönlendirmede nasıl kullanıyorsunuz?	X		
		<b>Kurumsal dönüşümü</b> teşvik eden uygulamalarınız nelerdir?	X		

	<b>2.3 Yaratıcılık ve Yenileşime Olanak Sağlama</b>	Kurumda <b>yenilikçi ve yaratıcı düşünmeyi</b> teşvik etmeye yönelik yaklaşım ve uygulamalarınız nelerdir?		X	
		Kurumda <b>iyileştirme çalışmalarında</b> hangi araç ve tekniklerden faydalanıyorsunuz?	X		
		<b>Kıyaslama çalışmaları</b> yapıyor musunuz? Kıyaslama sonuçlarına göre iyileştirme çalışmaları yapıyor musunuz?	X		
	<b>2.4 Amaç, Vizyon ve Strateji Temelinde Birlik ve Bağlılığı Sağlama</b>	Kurumun başarılarının kutlanmasında paydaşların katılımı sağlanıyor mu?	X		
<b>3.0</b>	<b>3.1 Müşteriler: Sürdürülebilir İlişkiler Kurma</b>	Öğrenci/müşteri ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X		
		Öğrenci-müşteriler ile hangi <b>iletişim kanalları</b> kullanılmaktadır?	X		
	<b>3.2 Çalışanlar: Kuruluşa Kazandırma, Bağlılıklarını Sağlama, Geliştirme ve Elde Tutma</b>	<b>Çalışan</b> ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X		
		Çalışanların taleplerine (eğitim, kariyer gelişimi vs.) yönelik <b>iyileştirme planları</b> mevcut mu?	X		

	<b>3.3 İş ve Yönetişim Paydaşları: Süregelen Desteği Güvence Altına Alma ve Sürdürme</b>	İş ve yönetim paydaş ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?		X		
		Web sayfaları, şeffaflık ve hesap verebilirliği gösterecek şekilde güncel mi?	X			
	<b>3.4 Toplum: Kalkınma, Esenlik ve Refaha Katkıda Bulunma</b>	Toplum paydaş ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?		X		
		Toplumsal katkı süreç parametreleri güncel takip ediliyor mu?		X		
	<b>3.5 İşbirlikleri ve Tedarikçiler: İlişki Kurma ve Sürdürülebilir Değer Yaratma İçin Destek Sağlama</b>	İşbirlikleri ve tedarikçi ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X			
		İşbirlikleri protokol veya sözleşme örnekleri mevcut mu?		X		
		Satın alma süreçleri tanımlı mıdır?	X			
	<b>4.0</b>	<b>4.1 Değeri ve Değerin Nasıl Yaratılacağını Tasarlama</b>	Biriminizin değer tasarımına yönelik sistematik bir yaklaşımı var mı?		X	

	<b>4.2 Değerin İletişimi ve Satışı</b>	Birim değer önermesinin tanıtımına yönelik faaliyetler yapılmakta mıdır?		X	
	<b>4.3 Değerin Sunumu</b>	Birimin öğrenci veya çalışanlara değer katan uygulama örnekleri nelerdir?	X		
	<b>4.4 Toplam Deneyimi Tanımlama ve Uygulama</b>	Birim paydaşların değer önermesi ile ilgili deneyimlerini değerlendirilmekte midir?	X		
		Birim performans parametreleri ile değer tasarımı sürecinin takibi nasıl yapılmaktadır?	X		
<b>5.0</b>	<b>5.1 Performansı Yönlendirme ve Riski Yönetmek</b>	Değişimi ve dönüşümü yönetmeye yönelik faaliyetler nelerdir?	X		
		Performansa yönelik riskler ve risklere yönelik eylem planları belirlenmiş midir?	X		
	<b>5.2 Kuruluşu Geleceğe Yönelik Olarak Dönüştürme</b>	Kurumun stratejik bağlamda değişim ve dönüşüm yaklaşımları nelerdir?	X		
	<b>5.3 Yenileşimi Yönlendirme ve Teknolojiyi Kullanma</b>	Yeni teknolojileri kullanmaya yönelik yaklaşımlarınız nelerdir?	X		

	<b>5.4 Veri, Bilgi ve Bilgi Birikiminin Gücünden Yararlanma</b>	Veri, bilgi ve bilgi birikiminin gücünden nasıl yararlanıyorsunuz?		X	
	<b>5.5 Varlık ve Kaynakları Yönetmek</b>	Varlık ve kaynak yönetimine dair sistematik bir yaklaşımınız var mıdır	X		
		Kaynaklarınızı amaçlarınız doğrultusunda nasıl kullanıyorsunuz?	X		
		Döngüsel Ekonomi Politikası yayılımı sağlandı mı?	X		
<b>6.0</b>	<b>Paydaş Algıları</b>	Kurumun/birimin paydaş algı ve memnuniyetlerini belirlemeye yönelik sistematik bir yaklaşımı var mıdır?	X		
		Kurumun / birimin paydaş memnuniyetine yönelik bir hedef sistemiği var mı?	X		
	<b>6.1. Öğrenci Algı Sonuçları</b>	Öğrencilerin algı ve memnuniyet sonuçları izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		
	<b>6.2. Müşteri Algı Sonuçları</b>	Müşterilerin algı ve memnuniyet sonuçları izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		
	<b>6.3. Çalışan Algı Sonuçları</b>	Kurum/birim çalışanlarının algı ve memnuniyetleri izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		

	<b>6.4. İş ve Yönetişim Paydaşları Algı Sonuçları</b>	İş ve Yönetişim paydaşlarının algı ve memnuniyetleri izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		
	<b>6.5. İşbirlikleri Algı Sonuçları</b>	Birimin işbirliği içinde olduğu paydaşlar belirli mi? İşbirliklerinin algı ve memnuniyet düzeyleri izlenip, sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		
	<b>6.6. Tedarikçi Algı Sonuçları</b>	Tedarikçi algı ve memnuniyetleri izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		
	<b>6.7. Toplum Algı Sonuçları</b>	Toplum algı ve memnuniyet sonuçları izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X		
<b>7.0</b>	<b>Performans Sonuçları</b>	Sonuç grafiklerinin yöneticiler ve çalışanlar tarafından bilinir olma ve grafik konularından sorumlu olan personelin detaylı bilgi sahip olma durumu	X		

<b>Birim Üst Yönetim Değerlendirme Bulguları</b>	Birim üst yönetimi, Üniversitenin stratejik amaç, hedef, temel değerleri hakkında yeterli bilgiye sahiptir. Birim yöneticileri, EFQM süreçleri ve BKYS sisteminin kullanımı konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahiptir. Ancak birim üst yönetiminin EFQM uygulamaları konusunda yeni oluşturulan veya revize edilen dokümanları incelemesi ve birim çalışanları arasında yayılımın sağlanmasına yönelik bilgilendirme faaliyetleri yapması tavsiye edilir.
<b>Akademik Personel Değerlendirme Bulguları</b>	Akademik personel görüşmesi yapılmamıştır.
<b>İdari Personel Değerlendirme Bulguları</b>	İdari personelin sürece katılımı ve EFQM uygulamaları konusundaki farkındalıkları yeterli düzeydedir. Ancak sürece aktif olarak katılmayan idari personelin de EFQM uygulamaları kapsamında oluşturulan dokümanları incelemesi ve bilgi sahibi olması beklenmektedir.
<b>Öğrenci Değerlendirme Bulguları</b>	Öğrenci ile görüşme yapılmamıştır.
<b>Paydaş Değerlendirme Bulguları</b>	Paydaş görüşmesi yapılmamıştır.

<b>Birimin Güçlü Yönleri</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Birim süreçlerinin tanımlı olması</li><li>• EFQM uygulamalarına yönelik farkındalığın olması</li><li>• Birim iç iletişiminin güçlü olması</li><li>• Birimdeki tüm personelin sürece katkı sağlaması</li><li>• Birim web sayfasının güncel olması</li></ul>
<b>Birimin Örnek Uygulamaları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yeni kayıtların online olarak yapılması</li><li>• Birimin gerçekleştirdiği çevresel farkındalık çalışmaları</li></ul>
<b>Birimin İyileştirmeye Açık Yönleri</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• BKYS sisteminde planlanan, süreç performans parametrelerinin ve faaliyet planlarının güncel olarak takibinin yapılması.</li><li>• Paydaş ilişkileri tablosunun revize edilmesi</li><li>• Paydaş görüşlerinin belirlenmesine yönelik anketlerin yapılması ve sonuçlarının izlenmesi</li><li>• Birimin BM sürdürülebilir kalkınma amaçlarına yönelik çalışmalarının net çıktılarını tespit edecek yöntemler geliştirmesi önerilmektedir.</li></ul>

<b>Değerlendirme Takım Başkanı</b>	<b>İmza</b>	<b>Birim Yöneticisi</b>	<b>İmza</b>
Doç. Dr. Gülbahar Üçler		Daire Bşk. Fahrettin Yüksel	