



TRABZON ÜNİVERSİTESİ
DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE YAZILIM OFİSİ
KOORDİNATÖRLÜĞÜ

**2024 YILI KURUM İÇ DEĞERLENDİRME
RAPORU**

İçindekiler Tablosu

ÖZET	4
BİRİM/ BÖLÜM HAKKINDA BİLGİLER	4
A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	6
A.1. Liderlik ve Kalite	6
A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı	6
A.1.2. Liderlik	7
A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi	8
A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları	9
A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik	10
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	11
A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar	11
A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler	12
A.2.3. Performans yönetimi	13
A.3. Yönetim Sistemleri	14
A.3.1. Bilgi yönetim sistemi	14
A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi	15
A.3.3. Finansal yönetim	16
A.3.4. Süreç yönetimi	16
A.4. Paydaş Katılımı	17
A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı	17
A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri	18
A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi	18
A.5. Uluslararasılaşma	18
A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi	18
A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları	19
A.5.3. Uluslararasılaşma performansı	19
B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	19
B.1.1. Programların tasarımı ve onayı	19
B.1.2. Programın ders dağılım dengesi	19
B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu	19
B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı	20
B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi	20
B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi	20
B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) ...	20
B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri	20

B.2.2. Ölçme ve değerlendirme	20
B.2.3. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi.....	21
B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma	21
B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri.....	21
B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları.....	21
B.3.2. Akademik destek hizmetleri.....	21
B.3.3. Tesis ve altyapılar	22
B.3.4. Dezavantajlı gruplar	22
B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler	22
B.4. Öğretim Kadrosu	23
B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri	23
B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi.....	23
B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme	23
C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME.....	23
C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	23
C.1.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi	23
C.1.2. İç ve dış kaynaklar	24
C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar	24
C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler.....	24
C.2.1. Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi	24
C.2.2. Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimleri	25
C.3. Araştırma Performansı	25
C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi	25
C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi	25
D. TOPLUMSAL KATKI	25
D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları	26
D.1.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi	26
D.1.2. Kaynaklar.....	26
D.2. Toplumsal Katkı Performansı	26
D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi	26
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	27

ÖZET

Birim Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR); birimin yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek, Kurumsal Dış Değerlendirme Programı/Kurumsal Akreditasyon Programı/İzleme Programı süreçlerinde esas alınmak üzere Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmaktadır.

Raporun hazırlık süreci, Birimin (Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü) Kurumsal Dış Değerlendirme Programı, Kurumsal Akreditasyon Programı ve İzleme Programı süreçlerinden en üst düzeyde yararlanmasını sağlayan önemli bir fırsattır. KİDR, paydaşlarla iş birliği, öz değerlendirme çalışmaları ve kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Raporun hazırlanma sürecinde Birimin Kalite Güvence Sistemi yapılanmasının oluşturulması devam ettiğinden dolayı KİDR kısıtlı bir ekiple hazırlanmış olup gerektiğinde tüm personellerden bilgi, belge, kanıtlar ve Birime özgü kendi raporları talep edilmiştir. Ayrıca raporun hazırlanma sürecinde ve kalite komisyonu çalışmalarında kuruma katkısının artırılması amacıyla kapsayıcılık ve şeffaflık faktörünün sağlanmasına önem verilmiştir.

2024 yılı KİDR’de, Birimin iç kalite güvencesi sisteminin olgunluk düzeyi incelenmiştir. Bu kapsamda Birimin, Trabzon Üniversitesi ve kendi değerleri, misyon ve hedefleriyle uyumlu olarak liderlik, yönetim ve kalite, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerinde sahip olduğu kaynakları ve yetkinlikleri nasıl planladığı, izlediği, yönettiği ve değerlendirdiği; iç kalite güvencesi sisteminde güçlü ve iyileşmeye açık alanlarının neler olduğu; kalite güvencesi sisteminde sürdürülebilirliğin nasıl sağlanacağı gibi sorular kanıta dayalı olarak yanıtlanmaya çalışılmıştır.

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün 2024 Kurum İç Değerlendirme Raporu; Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri, Yüksek Öğretim Kurulu Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.2 (2024), YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Rubrik) dikkate alınarak hazırlanmıştır. KİDR ve dış değerlendirme raporundan Birime yönelik sunulan öneri ve iyileştirme bölümlerine cevaplar verilmiş ve kanıtlarla desteklenmiştir.

BİRİM/ BÖLÜM HAKKINDA BİLGİLER

1.İletişim Bilgileri:

Doç. Dr. Ayça ÇEBİ (Koordinatör)

Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü

F Blok Kat:3, Söğütlü Mah. Adnan Kahveci Bulvarı, 61335 – Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE

Eposta: aycacebi@trabzon.edu.tr

2.Tarihsel Gelişimi:

Üniversitemiz Rektörlük Makamının 17.05.2019 tarih ve 37970082-050-E.1023 sayılı senato kararı ile kurulmuş olan Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü,

Üniversitemizin tüm birimlerinde dijital dönüşüm farkındalığını arttırmak, dijital dönüşümü etkinleştirmek ve dijital dönüşüm koordinasyonunu sağlamak amacıyla 3 akademik personelin görevlendirilmesi ile faaliyetine başlamıştır. 2020 yılında kadrosuna 2 yeni akademik personel eklenmesi ve ilerleyen yıllarda görevlendirme ile farklı birimlere giden ve Birimimize gelen personel değişimi sonucunda 5 akademik personel ile faaliyetlerine devam etmektedir.

3.Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri:

Misyon

Üniversitemizin tüm birimlerinde dijital dönüşüm yönünde farkındalığı arttırmak, diğer birimler ile koordinasyonu sağlayarak disiplinler arası araştırmaların planlanmasını ve yürütülmesini kolaylaştırmak, dijital yeterlik konularında eğitim/bilgilendirme toplantıları düzenleyerek bireylerin yetkinliklerinin artırılmasına katkı sağlamak, üniversitemizin ihtiyaçları doğrultusunda Ar-Ge çalışmaları yapmak ve teknolojik çözümler üretmektir.

Vizyon

Üniversitemizin eğitim, araştırma ve yönetim boyutlarında dijital dönüşüm ile verim ve kalitenin artırılmasının sağlanması, dijital yetkinliğe sahip işgücünün oluşturulmasıyla işbirlikçi çalışmaların gerçekleştirilmesinin desteklenmesi, büyük veri çalışmalarına destek sağlayarak sonuçların uygulanması yönünde faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve üniversitemizde elde edilen birikimin topluma katkı sağlayan faaliyetlere dönüştürülmesinde daha etkili bir sürecin işletilebilmesi için uygun dijital teknolojilerin araştırılması, geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasıdır.

Değerler

Birimimizin değerleri katılımcı bir yaklaşımla belirlenmiş ve aşağıda listelenmiştir:

- Adalet ve liyakat
- Temel hak ve hürriyetlere saygı
- Türkiye Cumhuriyeti'nin temel değerlerine bağlılık
- Evrensellik
- Bilimsel ahlak ve kurumsal kimlik
- Dürüstlük, şeffaflık ve hesap verebilirlik
- Hoşgörü ve alçak gönüllülük
- Özgürlük ve sorumluluk
- Özgüven ve disiplin
- Doğaya ve çevreye saygı
- Toplumsal sorumluluk ve paylaşım
- Hayat boyu öğrenme

Hedefler

Birimimizin hedefleri stratejik planlama çalışmaları kapsamında katılımcı yaklaşımla belirlenmiş olup birimimizin temel hedefleri şunlardır:

- Dijital Dönüşümü Etkinleştirme: Üniversitemizin tüm birimlerinde dijital dönüşüm farkındalığını arttırmak, dijital dönüşümü etkinleştirmek ve dijital dönüşüm koordinasyonunu sağlamak.
- Verimliliği Sağlama: Üniversitemizin eğitim, araştırma ve yönetim boyutlarında dijital dönüşüm sayesinde verim ve kalitenin artırılmasını sağlamak.
- Büyük Veri Çalışmalarına Destek Olma: Eğitimde Büyük Veri çalışmalarını uygulama yönünde faaliyetler yapmak.
- Kurum İçi Koordinasyonu Sağlama: Üniversitemizin diğer birimleriyle disiplinler arası araştırmaların planlanması veya yürütülmesini sağlamak.

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, yönergesinde belirtildiği üzere koordinatör tarafından yönetilmektedir (A.1.1._1). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün örgüt yapı şeması oluşturulmuş (A.1.1._2), Birim personel görev tanımları (A.1.1._3) belirlenmiş, iş akış süreçleri (A.1.1._4) tanımlanmıştır. Bunlar, Birim resmi internet sayfasından yayımlanmış ve Birimin işleyişinin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır. 2024 yılında Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur (A.1.1._5). Birim, koordinatör, koordinatör yardımcıları ve akademik personelleri ile yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bakımından birimin genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir (A.1.1._6). Birim faaliyetleri, Birim internet sayfasında yayınlanmış olan faaliyet raporlarında detaylı olarak verilmiştir. Birim, Stratejik amaçlar yönünde faaliyetler gerçekleştirmektedir (A.1.1._7). Birim personellerinin görevleri, Koordinatör tarafından Proje Yönetim Sistemi (PYS)'ne girilmektedir. Personellerin görev ve iş akışlarının PYS üzerinden sürdürülmesi, kontrol edilmesi ve gerekli geri bildirimlerin verilmesi, yönetim ve organizasyonel yapılanma uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme çalışmalarına örnek olarak gösterilebilir (A.1.1._8).

Olgunluk Düzeyi

4 - Kurumun yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\)A.1.1._1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Yönergesi](#)

[\(2\)A.1.1._2: Örgüt Yapı Şeması](#)

[\(2\)A.1.1._3: Birim Personel Görev Tanımları](#)

[\(2\)A.1.1._4: Birim İş Akış Diyagramları](#)

[\(2\),\(3\)A.1.1._5: Birim Kalite Komisyonu](#)

[\(3\)A.1.1._6: Birim Kalite Komisyon Toplantısı](#)

(3)A.1.1. 7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları

(4)A.1.1. 8: PYS Örnek Görevler

A.1.2. Liderlik

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, koordinatör tarafından yönetilmektedir (A.1.2._1). Birim koordinatörünün yükseköğretim ekosistemindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklığı dikkate alan bir kalite güvencesi sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Bu süreçler çevik bir liderlik yaklaşımıyla yönetilmektedir. 2024 yılında, Birimimizde birim içi veya dışı birçok toplantı gerçekleştirilmiştir (A.1.2._2). Bu toplantılarda zamanı, motivasyonu, birim işlerini etkin şekilde yönetebilmek ile ilgili görüşler paylaşılmaktadır. Üniversitemizin ve Birimimizin değerleri ve hedefleri doğrultusunda stratejiler geliştirilip takip edilmektedir. Etkin liderlik ile kalite güvencesi kültürünün gelişimine katkı sağlayan Dijital Toplantı Arşivi (DTA) Sistemi (A.1.2._3), Destek Talep Sistemi (A.1.2._4) ve Anket Sistemi (A.1.2._5) gibi sistemler Birimimiz tarafından kullanılmaktadır ve 2024 yılında da kullanılmıştır. Birim elemanları tarafından geliştirilen ve 2024 yılında faaliyete giren DTA Sistemi, toplantı çağrılarının ve tutanaklarının oluşturulduğu ve kaydedildiği bir sistemdir. Böylelikle toplantı verilerinin dijital ortamda depolanması ve erişim kolaylığı sağlanmıştır. Bir diğer kullandığımız sistem ise Destek Talep Sistemi'dir. Destek Talep Sistemi kullanılarak Birime gelen talepler sistematik ve şeffaf bir şekilde alınmaktadır ve kaydedilmektedir. Sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak için Destek Talep Sistemi üzerinden Birime gelen talepler karşısında çözüme kavuşturulan işlerin sonunda, talepte bulunan kişilere, yine Birimimizin hizmete sunmuş olduğu Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi üzerinden doldurabilecekleri bir memnuniyet anketi gönderilmektedir. Bu anket ile destek talepleri karşısında Birimin sunmuş olduğu hizmetler, talep sahipleri tarafından değerlendirilmektedir. Birim personelleri tarafından memnuniyet anket sonuçları, incelenerek kalite kültürüne katkı sağlayacak şekilde iyileştirmelerin yapılmasına özen gösterilmektedir (A.1.2._6). Kullanılan bir diğer uygulama ise Performans Veri Sistemi (PVS)'dir. PVS, Trabzon Üniversitesi bünyesinde birim özelinde veya üniversite genelinde yapılan etkinliklerin organizasyonunda, etkinlik verilerinin kanıtları ile birlikte sisteme yüklenmesiyle kalite güvencesinin sağlanmasında ve etkinliklerin takvim üzerinden gösterilmesiyle paydaşların haberdar edilmesinde etkilidir. Bu yönleriyle PVS, etkin liderliğin, kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimine katkı sağlamaktadır (A.1.2._7 ve A.1.2._8). Birim tarafından oluşturulan sistemlerin tanıtım ve kullanım kılavuzlarının/videolarının hazırlanması yönünde de çalışmalar gerçekleştirilmiştir (A.1.2._9). Birime gelen geri bildirimler ile iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve hizmete sunulan sistemlerin kullanım kılavuzları ile bilgilendirici içeriklerinin oluşturulmasında Birim koordinatörünün yönlendirmeleri söz konusudur. Ek olarak Birimde yürütülen projelerin gelişimini izlemek için Proje Yönetim Sistemi (PYS) kullanılmıştır (A.1.2._10). Yapılan toplantılar sonucunda verilen karar ve görevler PYS'ye işlenerek iş takibi, bilgilendirme ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir (A.1.2._11). Kullanılan sistemler ve yapılan çalışmalar, etkin liderlik ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi konusunda diğer birimler için de örnek gösterilebilir çalışmalardır. Örnek olarak Destek Talep Sistemi'nin bir benzeri Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlığı için de Birimimiz tarafından kurulmuştur.

Olgunluk Düzeyi

4 - Liderlik uygulamaları ve bu uygulamaların kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimine katkısı izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\)A.1.2._1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Yönergesi](#)

[\(2\)A.1.2._2: Örnek Birim Toplantısı](#)

[\(3\)A.1.2._3: Dijital Toplantı Arşivi \(DTA\) Sistemi](#)

[\(3\)A.1.2._4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(3\)A.1.2._5: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi](#)

[\(4\)A.1.2._6: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.1.2._7: Performans Veri Sistemi](#)

[\(4\)A.1.2._8: Performans Veri Sistemi Kılavuzu](#)

[\(3\)A.1.2._9: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri Kılavuzları](#)

[\(4\)A.1.2._10: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(4\)A.1.2._11: PYS Örnek Görevler](#)

A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi

Üniversite üst yönetimi ile yüksek öğretimde dijital dönüşüm, dijital yetkinliklerin geliştirilmesi ve görünürlük konularında bir toplantı yapılmıştır. Bu konularda Üniversitenin ihtiyacının belirlenmesi ve bilgilendirici sunumlar yapılmasına yönelik kararlar alınmıştır (A.1.3._1). Geleceğe uyum için amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda kurumu dönüştürmek üzere değişim yönetimi, kıyaslama, yenilik yönetimi gibi yaklaşımlar kullanılmaktadır. Bunlara, Birim personeli tarafından geliştirilen Destek Talep Sistemi (A.1.3._2), Anket Sistemi (A.1.3._3), Proje Yönetim Sistemi (PYS) (A.1.3._4) gibi sistemlerin kullanılması örnek olarak verilebilir. Destek Talep Sistemi kullanılarak Birime gelen talepler, sistematik ve sürdürülebilir bir şekilde içselleştirilerek alınmaktadır. Birime yapılan talepler ve talepler karşısında verilen cevaplar (hizmetler), Destek Talep Sistemi ile kayıt altına alınmaktadır (A.1.3._6). Verilen hizmet sonrası, talepte bulunan kişilere gönderilen ve Anket Sistemi üzerinden doldurulması sağlanan memnuniyet anketleri ile verilen hizmetlerin değerlendirilmesi yapılmakta ve hizmetler üzerinde iyileştirmeler planlanarak yapılmaktadır. Birimimizin bu uygulaması, Trabzon Üniversitesinin dijital dönüşümü bağlamında sunduğu hizmetlerle kurumun geleceğe hazır olmasını sağlamada çevik yönetim yetkinliğine kanıt olarak gösterilebilir. Bu şekildeki değişim yönetimi yaklaşımı, Birimin geneline yayılmış ve bütüncül olarak yürütülmektedir. Ayrıca Birim stratejik amaç, misyon ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirilen değişim yönetimi uygulamaları ile çalışmalar sonucunda elde edilen

bilgiler ve değerlendirmeler, Birim yıllık faaliyet raporlarında detaylı bir şekilde verilmektedir. Bu da yıl bazında yapılan yenilik ve değişimlerin kıyaslanması ile etkili ve gerekli önlemlerin alınmasına katkı sağlamaktadır (A.1.3._5). Birimdeki tüm personellerin görevlerinin düzenli olarak PYS'ye girilmesine özen gösterilmektedir. PYS ile yapılan çalışma ve uygulamalar izlenmekte ve gerekli geri bildirimler ile önlemler alınmaktadır (A.1.3._7). Ek olarak Birimin sunmuş olduğu hizmetler karşısında yapılan memnuniyet anketleri değerlendirilerek Birimin diğer paydaşlarının beklentileri dikkate alınmakta ve dönüşüm stratejileri geliştirilmektedir (A.1.3._8 ve A.1.3._9). Destek Talep Sistemi ile çalışma şekli, Üniversitenin diğer birimleri için de örnek mahiyetindedir. Örnek olarak bu sistemin bir benzeri Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlığı için de Birim tarafından kurulmuştur (A.1.3._10).

Olgunluk Düzeyi

4 - Amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen değişim yönetimi uygulamaları izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)A.1.3._1: Değişim İhtiyacı Tespiti](#)

[\(3\)A.1.3._2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(3\)A.1.3._3: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi](#)

[\(3\)A.1.3._4: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(3\),\(4\)A.1.3._5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(4\)A.1.3._6: Destek Talep Sistemi Örnek Talep ve Cevap](#)

[\(4\)A.1.3._7: PYS Örnek İş Takibi ve Geri Bildirimleri](#)

[\(2\),\(4\)A.1.3._8: Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.1.3._9: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.1.3._10: Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlığı Destek Talep Sistemi](#)

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

Kalite çalışmaları konusunda Birim misyonu ve vizyonuna uygun olarak Birim faaliyet raporları oluşturulmuş ve Birim internet sayfasında yayınlanmıştır (A.1.4._1). Birim personellerinin görev tanımları yapılmıştır (A.1.4._2). İç kalite güvencesi sistemi Birimin geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir. Örnek olarak verilen hizmetler karşısında paydaş geribildirimleri, kurumsal e-posta adresleri ve Destek Talep Sistemi üzerinden sağlanmaktadır (A.1.4._3 ve A.1.4._4). Verilen hizmetlerin paydaşlarla birlikte iyileştirilmesi amacıyla Destek Talep Sistemi üzerinden verilen hizmetler sonrası talepte bulunan kişiye, bir memnuniyet anketi gönderilmektedir (A.1.4._5 ve A.1.4._6). Birim personellerinin görevlerinin girildiği Proje Yönetim

Sistemi (PYS) kullanılarak da işin tamamlanma süreci tarihsel bazda takip edilmekte ve sistem üzerinden geri bildirimler sağlanmaktadır (A.1.4._7).

Olgunluk Düzeyi

4 - İç kalite güvencesi sistemi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\)A.1.4._1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(2\)A.1.4._2: Görev Tanımları](#)

[\(3\)A.1.4._3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(3\)A.1.4._4: Destek Talep Sistemi Kılavuzu](#)

[\(4\)A.1.4._5: Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.1.4._6: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.1.4._7: PYS Örnek Görevler](#)

A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

Birimin internet sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir; bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur (A.1.5._1). Kamuoyunu bilgilendirme konusunda, Birim resmi internet sayfası güncellenmiştir. İnternet sayfasında paylaşılan içeriklerin İngilizceleri de oluşturulup Türkçe bilenlerin dışındaki kişilerin de bilgilendirilmesi sağlanmıştır. Düzenli haber, duyuru ve etkinlik paylaşımları, Birim internet sayfasından yapılarak kamuoyu bilgilendirilmeye çalışılmıştır. Birimdeki iş akışları ve görev tanımları yayınlanmıştır (A.1.5._2 ve A.1.5._3). Kamuoyunu bilgilendirmek için ayrıca, Birimin sosyal medya adreslerinden paylaşımlar yapılmıştır (A.1.5._4 - A.1.5._8). Destek Talep Sistemi kullanılarak Birime gelen talepler sistematik ve şeffaf bir şekilde alınmaktadır ve kaydedilmektedir (A.1.5._9 ve A.1.5._10). Sistem kayıtları, kanıt niteliği taşımaktadır. Bu sebeple hesap verilebilirlik adına olumlu katkı sağlamaktadır. Verilen hizmetlerin paydaşlarla birlikte iyileştirilmesi amacıyla Destek Talep Sistemi üzerinden, verilen hizmet sonrası, destek talebinde bulunan kişiye bir memnuniyet anketi gönderilmektedir (A.1.5._11).

Olgunluk Düzeyi

4 - Kurumun kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\),\(3\)A.1.5._1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi internet sayfası](#)

[\(2\),\(3\)A.1.5. 2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi İş Akış Diyagramları](#)

[\(2\),\(3\)A.1.5. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Görev Tanımları](#)

[\(3\)A.1.5. 4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Instagram sayfası](#)

[\(3\)A.1.5. 5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi LinkedIn sayfası](#)

[\(3\)A.1.5. 6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi YouTube sayfası](#)

[\(3\)A.1.5. 7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Twitter sayfası](#)

[\(3\)A.1.5. 8: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Facebook sayfası](#)

[\(4\)A.1.5. 9: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.1.5. 10: Destek Talep Sistemi 2024 Örnek Talepler Listesi](#)

[\(4\)A.1.5. 11: Memnuniyet Anketi Örnek Soruları](#)

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi'ni, Trabzon Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Planı'nı ve Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Yönergesi'ni kendine esas almakta ve önceliklerini bunlara göre belirlemektedir (A.2.1._1). Esas aldığımız politikalarımız ve stratejik amaç ve hedeflerimiz, Birim faaliyet raporlarında belirtilmiştir (A.2.1._2). Faaliyet raporlarından misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu somut sonuç ve uygulamalara yansıyan etkiler, incelenebilir. Ek olarak Birim faaliyetlerine, Birim internet sayfasında da yer verilmektedir (haber, duyurular, etkinlikler gibi) (A.2.1._3). Birim misyonunda "... dijital yeterlik konularında eğitim/bilgilendirme toplantıları düzenleyerek bireylerin yetkinliklerinin artırılmasına katkı sağlamak" ibaresi geçmektedir. Bu amaçla hizmete sunmuş olduğumuz Anket Sistemi için 2024 yılında, Trabzon Üniversitesi idari personellerine Anket Sistemi ile ilgili eğitimler düzenlenmiştir (A.2.1._4 ve A.2.1._5).

Olgunluk Düzeyi

3 - Kurumun genelinde misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)A.2.1. 1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Yönergesi](#)

[\(2\),\(3\)A.2.1. 2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(3\)A.2.1. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi İnternet Adresi](#)

[\(3\)A.2.1. 4: Anket Sistemi Tanıtım Eğitimi](#)

[\(3\)A.2.1. 5: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi Tanıtım Etkinliği](#)

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün stratejik amaç ve hedefleri; Birimin misyon ve vizyonunu kapsayacak şekilde, değerler, paydaş beklentileri ve sosyal konular dikkate alınarak hazırlanmıştır. Birimin stratejik amaç ve hedefleri, Birim faaliyet raporlarında gösterilmektedir. Faaliyet raporunun Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları bölümünde Birimin belirlemiş olduğu amaç ve hedefleri ne derece gerçekleştirdiği belirlenmiş ve rapor edilmiştir. Faaliyet raporları, Birim internet sayfasında yayınlanmıştır (A.2.2. 1). Birim çalışmaları, kararlaştırılan stratejik planlara uygun bir şekilde yapılmaktadır. Örneğin Birim tarafından kullanılan Destek Talep Sistemi (A.2.2. 2) ile Birim stratejik planında bulunan "Hedef 3.2: Geliştirilen yazılımlara yönelik destek taleplerinin en az %80'ni karşılamak", "Hedef 4.1: Sunulan hizmetlere yönelik en az %70 oranında paydaş memnuniyeti sağlamak" ve "Hedef 4.2: Sunulan hizmetlere yönelik destek taleplerini %90 oranında çözmek" hedeflerine ulaşma yönünde hizmet etmektedir. Çünkü sistem, Hedef 3.2'de bulunan destek taleplerini almada ve karşılamada; Hedef 4.2'de bulunan destek taleplerini çözme konusunda geri dönüşler sağlama ve bilgileri kayıt altına alma konusunda ve memnuniyet anketi göndermesi ile Hedef 4.1'deki paydaş memnuniyeti sağlamak ve bu konuda veri elde etmek için kullanılmaktadır. Birim uyguladığı stratejik planı izlemekte; vermiş olduğu hizmetler karşısında sunduğu hizmet memnuniyet anketi ile geri bildirimleri göz önünde bulundurarak iyileştirme çalışmaları yapmakta ve gelecek planlarına yansıtılmaktadır. Bu konuya, hızlı prototipleme ile Üniversitenin hizmetine sunulan KİDR Sistemi'nin geliştirilme ve iyileştirilme çalışmalarının Destek Talep Sistemi üzerinden alınan geri bildirimlerle yapılması örnek olarak verilebilir (A.2.2. 3). Stratejik plan doğrultusunda yapılan çalışmalar, kullanılan Proje Yönetim Sistemi ile izlenmektedir (A.2.2. 4 ve A.2.2. 5). Ek olarak Trabzon Üniversitesindeki idari birimlerde bulunan personellere, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen sistemleri daha etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmeleri için bu sistemlerin hangilerine ilişkin eğitim almak istediklerinin sorulduğu bir anket yapıldı. Bu anket ve sonuçları, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün Birim stratejik planında bulunan Üniversitemizin dijital dönüşüme yönelik ihtiyaçlarını belirlemek konusundaki stratejik amacına ulaşma yönünde bir faaliyet gerçekleştirdiğini göstermektedir. Birimin Stratejik amacını gerçekleştirirken anket sonuçlarını göz önünde bulundurması da Üniversite paydaşlarının görüşlerini alarak gelecek planlarını yaptığına kanıt olarak gösterilebilir (A.2.2. 6).

Olgunluk Düzeyi

4 - Kurum uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirerek gelecek planlarına yansıtılmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)A.2.2. 1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(3\)A.2.2. 2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.2.2. 3: KİDR Sistemi için Destek Talep Sistemi Üzerinden Gelen Örnek Talepler ve İyileştirmeler](#)

[\(3\)A.2.2. 4: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(3\)A.2.2. 5: PYS Örnek Projeler](#)

[\(3\)A.2.2. 6: Talep Edilen Sistem Eğitimleri Anket Sonuçları](#)

A.2.3. Performans yönetimi

Birim Faaliyet Raporu'nda performans göstergeleri ilan edilmiştir ve raporun Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi başlığında performans sonuçları değerlendirilmiştir (A.2.3._1). Ek olarak kullanılan Proje Yönetim Sistemi'nde (PYS), performans göstergeleri tanımlanmıştır (A.2.3._2). Performans yönetimi süreçleri PYS üzerinden takip edilmektedir. Bu şekilde bilişim sistemleriyle desteklenerek performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır. Gerek Birim personellerinin PYS ile iş ve görevler hakkında diyalog kurması ile gerekse Destek Talep Sistemi üzerinden verilen hizmet sonucunda gönderilen memnuniyet anketi aracılığıyla diğer paydaşlardan aldığımız geri bildirimlerle performans yönetimi, süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir (A.2.3._3). Performans yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve izleme sonuçlarına göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir (A.2.3._4 - A.2.3._7). Birimin stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetiminin yıllar içinde nasıl değiştiği, oluşturulan faaliyet raporları ile takip edilmektedir ve sonuçlara göre gerekli iyileştirmeler planlanıp yapılmaktadır (A.2.3._1). Destek Talep Sistemi ve PYS gibi Birimde kullanılan sistemler, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir sistemlerdir. Destek Talep Sisteminin bir benzeri, Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlığının talebi üzerine Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlığı için de Birim tarafından kurulmuştur.

Olgunluk Düzeyi

4 - Kurumda performans göstergelerinin işlerliği ve performans yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\),\(4\)A.2.3. _1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(2\)A.2.3. 2: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)A.2.3. 3: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(3\)A.2.3. _4: Destek Talep Sistemi Kılavuzu](#)

[\(3\),\(4\)A.2.3. 5: KİDR Sistemi için Destek Talep Sistemi Üzerinden Gelen Örnek Talepler ve İyileştirmeler](#)

[\(3\)A.2.3. _6: PYS Örnek Projeler](#)

(3)A.2.3. 7: PYS Örnek Görevler

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi yönetim sistemi

Birim, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına almak amacıyla beşerî ve bilgi kaynakları ile süreçlerini yönetmek üzere birden çok sisteme sahiptir ve bu sistemler kullanılmaktadır. Bunlardan bazıları Birim personelleri tarafından geliştirilmiş [Belge Sorgulama Sistemi, Performans Veri Sistemi (PVS), Mekan Yönetim Sistemi (MYS), Dijital toplantı Arşivi (DTA) Sistemi gibi], bazıları ise açık kaynak kodların düzenlenip geliştirilmesi ile oluşturulmuştur [Proje Yönetim Sistemi (PYS), Destek Talep Sistemi gibi] (A.3.1._1 - A.3.1._10). Birim personelleri tarafından geliştirilmiş ve 2024 yılında hizmete sunulmuş olan DTA Sistemi, Trabzon Üniversitesinde kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak bilgi yönetim sistemlerine örnek olarak gösterilebilir (A.3.1._1 ve A.3.1._2). Ek olarak Birimin bilgi yönetim sistemleri arasında kurumsal internet sitesi de bulunmaktadır. Kurum genelinde dijital anlamda süreçlerin işletilmesine destek olan gerek 2024 yılında gerekse daha önceki yıllarda Birim personellerinin geliştirip hizmete sunduğu birçok sistem, izlenmekte ve kullanıcı geri bildirimleri ile gelen talepler (özellikle Destek Talep Sistemi üzerinden gelen talepler) göz önünde bulundurularak sistemler üzerinde gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (A.3.1._3). Birimde temel iş takibi ve organizasyonu süreçlerine hizmet eden PYS kullanılmaktadır. PYS'ye, stratejik hedeflere ulaşmak için belirli aralıklarla yapılan Birim toplantılarında alınan kararlar çerçevesinde belirlenen personel görevleri kaydedilmektedir. İş takipleri ve geri bildirimler bu sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir (A.3.1._4 ve A.3.1._5). Birimimiz tarafından geliştirilen PVS'de, planlanan veya yapılan etkinlikler, etkinlik takvimi ile sisteme girilmektedir. Bu sistem, Birim stratejik hedefleri arasında bulunan etkinlik verilerinin kayıt altına alınmasıyla süreçlerin gözlenmesi ve yönetilmesi konusunda destek olmaktadır. Ayrıca Üniversitemizin diğer birimleri tarafından da kullanılabilir (A.3.1._6 ve A.3.1._7). Üniversitemizin mekanlarının yönetimi ve mekan bilgisi konusunda Birim tarafından geliştirilen MYS, Trabzon Üniversitesinin sistematik ve sürdürülebilir bir şekilde hizmet vermesine destek olmaktadır (A.3.1._8 ve A.3.1._9). DTA Sistemi de birimlerin gerek birim içi gerekse birim dışı (kurum içi veya kurum dışı) yapmış oldukları toplantıları organize etme konusunda; toplantı tutanak ve kanıtlarının dijital olarak kayıt altında tutulmasına destek olmasıyla içselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir bir sistemdir (A.3.1._1 ve A.3.1._2).

Olgunluk Düzeyi

5 - İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\),\(5\)A.3.1. 1: Dijital Toplantı Arşivi \(DTA\) Sistemi](#)

[\(2\),\(5\)A.3.1. 2: Dijital Toplantı Arşivi \(DTA\) Sistemi Kılavuzu](#)

[\(2\),\(4\)A.3.1. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)A.3.1. 4: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)A.3.1. 5: PYS Örnek Projeler](#)

[\(2\),\(5\)A.3.1. 6: Performans Veri Sistemi](#)

[\(2\),\(5\)A.3.1. 7: Performans Veri Sistemi Kılavuzu](#)

[\(2\),\(5\)A.3.1. 8: Mekan Yönetim Sistemi](#)

[\(2\),\(5\)A.3.1. 9: Mekan Yönetim Sistemi Kılavuzu](#)

[\(2\)A.3.1. 10: Belge Sorgulama Sistemi](#)

A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi

Birimin insan kaynakları yönetiminde genel olarak dijital dönüşüm kapsamında araştırma geliştirme yapabilecek, yazılım geliştirebilecek ve hizmet sunabilecek; gerek Birimin gerekse Üniversitenin ilerleme kat etmesini sağlayacak ve Üniversitemizin önde gelen Üniversiteler sıralamasına yükseltilmesinde etkin olabilecek nitelikli personele sahip olması hedeflenmektedir. Birimin stratejik hedefleriyle uyumlu insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler, Trabzon Üniversitesinin personel atama işlemlerine göre gerçekleştirilmektedir (Bu işlemler, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu ve Trabzon Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltilme ve Atanma Yönergesi çerçevesinde yürütülmektedir) (A.3.2._1). Personellerin görev tanımları belirlenmiştir (A.3.2._2). Uygulamalar tanımlı süreçlere uygun bir biçimde yürütülmektedir. Birimde düzenli olarak toplantıların yapılmasına özen gösterilmektedir. Bu toplantılarda fikir alışverişleri yapılmakta, çalışanların şikayet ve önerileri alınıp toplantı tutanağına eklenmektedir. Toplantı tutanakları Birim tarafından geliştirilen DTA sistemine kaydedilmektedir (A.3.2._3 ve A.3.2._4). Ek olarak toplantılarda alınan kararlar Proje Yönetim Sistemi'ne (PYS) eklenmektedir. PYS üzerinden yine çalışanların görüşleri alınarak süreçler işletilmektedir (A.3.2._5). Birim çalışanlarının performanslarının değerlendirilmesi ve yetkinliklerinin artırılması açısından Destek Talep Sistemi üzerinden Birime gelen destek talepleri karşısında verilen hizmetlerin değerlendirilmesi için talepte bulunan kişilere sunulan memnuniyet anketleri de incelenmekte; hizmet veren birim personelleri değerlendirilmekte; buna göre kararlar alınmakta ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir (A.3.2._6 ve A.3.2._7).

Olgunluk Düzeyi

4 - Kurumda insan kaynakları yönetimi uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\)A.3.2. 1: Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Kadrolarına Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Merkezi Sınav İle Giriş Sınavlarına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik](#)

[\(3\)A.3.2. 2: Görev Tanımları](#)

[\(4\)A.3.2. 3: Dijital Toplantı Arşivi \(DTA\) Sistemi](#)

[\(4\)A.3.2. 4: DTA Örnek Toplantı Tutanakları](#)

[\(4\)A.3.2. 5: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(4\)A.3.2. 6: Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.3.2. 7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Memnuniyet Anketi](#)

A.3.3. Finansal yönetim

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda finansal kaynakların yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.

A.3.4. Süreç yönetimi

Birim iş akışları ve süreçleri tanımlanmış ve Birim internet sayfasında yayınlanmıştır (A.3.4. 1). Birim olarak gerek birim içi gerekse birim dışı toplantılar gerçekleştirilmiş ve toplantı tutanakları DTA Sistemi üzerinden kayıt altına alınmıştır (A.3.4. 2). Aynı zamanda toplantı sonrası alınan kararlar, PYS'ye işlenip görev ve işlerin takibi, sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir (A.3.4. 3). Destek Talep Sistemi ile üzerinde geliştirilen sistem ve yazılımlar hakkında destek talepleri alınmakta ve gerektiğinde kullanıcılardan gelen geri bildirimler ile paydaş katılımı sağlanarak sistem iş akış süreçleri iyileştirilmektedir. 2024 yılında, özellikle KİDR Sistemi hakkında gelen geri bildirimler, paydaş katılımı ile sistemde birçok iyileştirmelerin yapılmasında etkili olmuştur (A.3.4. 4).

Olgunluk Düzeyi

4 - Kurumda süreç yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\)A.3.4. 1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü İş Akış Diyagramları](#)

[\(3\)A.3.4. 2: DTA Örnek Toplantı Tutanakları](#)

[\(3\),\(4\)A.3.4. 3: PYS Örnek Projeler](#)

(4)A.3.4. 4: Destek Talep Sistemi Örnek Talep ve İyileştirmeler

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı

Birimin faaliyet süreçlerinde, PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak için planları bulunmaktadır. Birimin stratejik hedefleri arasında paydaş memnuniyetini sağlamak hedefine, Birim faaliyet raporunda değinilmektedir (A.4.1._1). Kullanılan Destek Talep Sistemi ile iç ve dış paydaşlar, gerek Birim personeli tarafından geliştirilen uygulamalar hakkında gerekse Birimin hizmet verebileceği diğer konular hakkında taleplerini Birime iletebilmektedirler (A.4.1._2). Yine bu sistem, Birim stratejik planında bulunan destek taleplerini karşılamak ve sunulan hizmetlere yönelik paydaş memnuniyeti sağlamak hedeflerine hizmet etmektedir. Destek Talep Sistemi ile Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin hizmet verdiği sistem ve yazılımlar hakkında destek talepleri alınmakta ve gerektiğinde kullanıcılardan gelen geri bildirimler ile paydaş katılımı sağlanarak sistem iş akış süreçleri iyileştirilmektedir. 2024 yılında özellikle KİDR Sistemi hakkında Üniversitenin diğer birimlerinden gelen talep ve geri bildirimler ile sistemde birçok iyileştirmeler yapılmıştır (A.4.1._3). Paydaş katılımına bir başka örnek de birimimizin yapmış olduğu memnuniyet anketleridir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik olarak Destek Talep Sistemi'nde çözüme ulaştırılan her talep için talepte bulunan kullanıcılara bir memnuniyet anketi gönderilmektedir. Aynı zamanda verilen eğitimler sonrası da katılımcılarla memnuniyet anketi paylaşılmıştır (A.4.1._4). Bu memnuniyet anketleri de verilen hizmetlerin Üniversite paydaşlarından gelen geri bildirimler ile değerlendirilip Birim faaliyetlerinde gerekli iyileştirmelerin yapılmasında etkili olmaktadır (A.4.1._5 ve A.4.1._6). Bir başka paydaş katılımına örnek de Ofisimizin gerek Birim içi gerekse Birim dışı personelleri ile yapmış olduğu toplantılardır (A.4.1._7, A.4.1._8 ve A.4.1._9). Ek olarak Trabzon Üniversitesindeki idari birimlerde bulunan personellere, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen sistemleri daha etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmeleri için bu sistemlerin hangilerine ilişkin eğitim almak istediklerinin sorulduğu bir anket yapılmıştır. Birimin, bu anket sonuçlarını göz önünde bulundurması da Üniversite paydaşlarının görüşlerini alarak gelecek planlarını yaptığı bir başka kanıtıdır(A.4.1._10).

Olgunluk Düzeyi

4 - Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişi izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Kanıtlar

(2)A.4.1. 1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları

(2),(3),(4)A.4.1. 2: Destek Talep Sistemi

(4)A.4.1. 3: Destek Talep Sistemi 2024 KİDR Talepleri Analizi

(4)A.4.1. 4: Örnek Eğitim Memnuniyet Anket Sonuçları

[\(4\)A.4.1._5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.4.1._6: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.4.1._7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü ve Kurumsal İletişim Direktörlüğü Toplantı Tutanağı](#)

[\(4\)A.4.1._8: Kurumsal İletişim Direktörlüğü ile Toplantı](#)

[\(4\)A.4.1._9: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Toplantı Tutanağı](#)

[\(4\)A.4.1._10: Talep Edilen Sistem Eğitimleri Anket Sonuçları](#)

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda öğrenci geri bildirimlerinin alınmasına yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.

A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda mezun izleme sistemi bulunmamaktadır.

A.5. Uluslararasılaşma

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

Üniversitemizin Uluslararasılaşma planlarına destek verilmekte, uluslararasılaşma süreçlerinin yönetim ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamalar bulunmaktadır. Üniversite üst yönetimi ile yüksek öğretimde dijital dönüşüm, dijital yetkinliklerin geliştirilmesi ve görünürlük konularında bir toplantı yapılmıştır. Bu konularda Üniversitenin ihtiyacının belirlenmesi ve bilgilendirici sunumların yapılmasına yönelik kararlar alınmıştır (A.5.1_1). Uluslararasılaşma konusunda, Birimin ve Trabzon Üniversitesinin görünürlük ve tanınırlığının sağlanması amacıyla Birim internet sayfası içeriklerinin Türkçeye birlikte İngilizce olarak da oluşturulup yayınlanmasına 2024 yılında da devam edilmiştir (A.5.1._2 ve A.5.1._3).

Olgunluk Düzeyi

2 - Kurumun uluslararasılaşma süreçlerinin yönetim ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)A.5.1. 1: Durum Tespiti ve Planlar](#)

[\(2\)A.5.1. 2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Örnek İngilizce İnternet Sayfası](#)

[\(2\)A.5.1. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Örnek İngilizce Haber Sayfası](#)

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumun uluslararasılaşma faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynak bulunmamaktadır.

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda uluslararasılaşma faaliyeti bulunmamaktadır.

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

B.1.1. Programların tasarımı ve onayı

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda programların tasarımı ve onayına ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.

B.1.2. Programın ders dağılım dengesi

Olgunluk Düzeyi

1 - Ders dağılımına ilişkin, ilke ve yöntemler tanımlanmamıştır.

B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu

Olgunluk Düzeyi

1 - Ders kazanımları program çıktıları ile eşleştirilmemiştir.

B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı

Olgunluk Düzeyi

1 - Dersler öğrenci iş yüküne dayalı olarak tasarlanmamıştır.

B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi

Olgunluk Düzeyi

1 - Program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin mekanizma bulunmamaktadır.

B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere bir sistem bulunmamaktadır.

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)

B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri

Olgunluk Düzeyi

1 - Öğrenme-öğretim süreçlerinde öğrenci merkezli yaklaşımlar bulunmamaktadır.

B.2.2. Ölçme ve değerlendirme

Olgunluk Düzeyi

1 - Programlarda öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme yaklaşımları bulunmamaktadır.

B.2.3. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.

B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma

Birim, Trabzon Üniversitesinin vermiş olduğu sertifika ve belgelerin doğruluğunun dijital olarak kontrol edildiği Belge Sorgulama Sistemi'ni geliştirmiştir. Sistem, 2024 yılında kullanılmaya devam etmektedir (B.2.4._1 ve B.2.4._2).

Olgunluk Düzeyi

2 - Kurumda diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin kapsamlı, tutarlı ve ilan edilmiş ilke, kural ve süreçler bulunmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)B.2.4._1: Trabzon Üniversitesi Belge Sorgulama Sistemi](#)

[\(2\)B.2.4._2: Trabzon Üniversitesi Belge Sorgulama Sistemi Kılavuzu](#)

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumun eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürebilmek için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.

B.3.2. Akademik destek hizmetleri

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlamasına yönelik destek hizmetleri bulunmamaktadır.

B.3.3. Tesis ve altyapılar

Birim, geliştirdiği uygulamalar ile Üniversitenin bilgi ve iletişim altyapısını güçlendirmek için çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalardan biri, Birimin geliştirdiği Trabzon Üniversitesi Kurumsal İç Denetleme Raporu (KİDR) Sistemi'dir (B.3.3._1). Bu sistemin tanıtımı ve kullanımına ilişkin Birim Koordinatörü Doç. Dr. Ayça ÇEBİ tarafından, 09 Şubat 2024 ve 25 Aralık 2024 tarihlerinde Mahmut Goloğlu Kültür Merkezi'nde sunumlar gerçekteştirilmiştir (B.3.3._2 ve B.3.3._3). Sistem, Üniversite personellerinin erişimine açılmıştır. Sistemin kullanımı izlenmektedir. Birimimiz tarafından geliştirilen ve Trabzon Üniversitesinde uygun nitelik ve nicelikte tesis ve altyapının kurulmasına ve kullanımına ilişkin yapılacak olan planlamalara katkı sağlayabilecek bir diğer sistem ise Mekan Yönetim Sistemi (MYS)'dir. Sistem üzerinde geliştirme ve güncelleme çalışmalarına 2024 yılında da devam edilmiştir (B.3.3._4). Ek olarak Birimin hizmete sunmuş olduğu bütün sistemler hakkında Birime gelen talepler ve gerekli ihtiyaçlar doğrultusunda sistemler üzerinde iyileştirme çalışmaları 2024 yılında da Destek Talep Sistemi ile yapılmıştır (B.3.3._5 ve B.3.3._6).

Olgunluk Düzeyi

4 - Tesis ve altyapının kullanımı izlenmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

[\(2\)B.3.3._1: Kurum İç Değerlendirme Raporu Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)B.3.3._2: Kurum İç Değerlendirme Raporu Sisteminin Tanıtımı](#)

[\(2\),\(3\)B.3.3._3: Kurum İç Değerlendirme Raporu ve KİDR Sistemi Bilgilendirme Toplantısı](#)

[\(2\),\(3\),\(4\)B.3.3._4: Trabzon Üniversitesi Mekan Yönetim Sistemi](#)

[\(2\),\(3\),\(4\)B.3.3._5: KİDR Sistemi için Destek Talep Sistemi Üzerinden Gelen Örnek Talepler ve İyileştirmeler](#)

[\(2\),\(3\),\(4\)B.3.3._6: Destek Talep Sistemi Örnek MYS Talepleri](#)

B.3.4. Dezavantajlı gruplar

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına erişimine ilişkin planlamalar bulunmamaktadır.

B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda uygun nitelik ve nicelikte sosyal, kültürel ve sportif faaliyet olanakları bulunmamaktadır.

B.4. Öğretim Kadrosu

B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumun atama, yükseltme ve görevlendirme süreçleri tanımlanmamıştır.

B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere planlamalar bulunmamaktadır.

B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme

Olgunluk Düzeyi

1 - Öğretim kadrosuna yönelik teşvik ve ödüllendirilme mekanizmaları bulunmamaktadır.

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

C.1.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi

Birimimizin araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin yönlendirme ve motive etme gibi hususları dikkate alan planlamaları bulunmaktadır. Bu bağlamda Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi (BAPS) geliştirilmiştir (C.1.1._1) ve 2024 yılında da sistem üzerinde gerekli olan güncellemelerin yapılmasına devam edilmiştir. 2024 yılında Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Destek Talep Sistemi'ne, BAPS hakkında 25 talep gelmiş ve bunların 23 tanesi çözülmüştür (C.1.1._2). BAPS, Trabzon Üniversitesinin genelindeki araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı dikkate alınarak ve Üniversitemizin kurumsal tercihleri yönünde tasarlandı ve uygulanmaktadır.

Olgunluk Düzeyi

3 - Kurumun genelinde araştırma süreçlerin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsal tercihler yönünde uygulanmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\),\(3\)C.1.1._1: Trabzon Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi](#)

[\(2\)C.1.1._2: Destek Talep Sisteminden BAPS ile İlgili Örnek Talep ve Cevap](#)

C.1.2. İç ve dış kaynaklar

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumun araştırma ve geliştirme faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.

C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumun doktora programı ve doktora sonrası imkanları bulunmamaktadır.

C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler

C.2.1. Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi

Birimde, öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik planlar bulunmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, Birimde yürütülen çalışma ve projelerin akademik bir düzeye taşınarak, ilgili çalışmaların bildiri veya makale formatında hazırlanması hedeflenmektedir. Bu hedef ile birlikte Birimdeki öğretim elemanlarının araştırma yetkinliklerinin de geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla 2024 yılında Bursa Uludağ Üniversitesinde gerçekleştirilen VII. Uluslararası Öğretmen Eğitimi ve Akreditasyon Kongresi'ne birim personellerimiz bildiri özeti hazırlamış ve ilgili konferansta bildiri sunumu gerçekleştirilmiştir (C.2.1._1).

Olgunluk Düzeyi

3 - Kurumun genelinde öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik uygulamalar yürütülmektedir.

Kanıtlar

C.2.2. Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimleri

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda ulusal ve uluslararası düzeyde ortak programlar ve ortak araştırma birimleri oluşturma yönünde mekanizmalar bulunmamaktadır.

C.3. Araştırma Performansı

C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Birimde yapılacak olan çalışma ve araştırma konuları görev olarak PYS'ye kaydedilmektedir. Birimde araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik ilke, kural ve göstergeler PYS içerisinde bulunmaktadır (C.3.1._1). PYS, içerisinde, tanımlanan bir proje veya görev için performans göstergeleri barındırmaktadır. Bu göstergeler ile performansın izlenmesi ve değerlendirilmesi sağlanmaktadır (C.3.1._2).

Olgunluk Düzeyi

3 - Kurumun genelinde araştırma performansını izlenmek ve değerlendirmek üzere oluşturulan mekanizmalar kullanılmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)C.3.1._1: Proje Yönetim Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)C.3.1._2: PYS Örnek Performans Göstergeleri](#)

C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda öğretim elemanlarının araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.

D. TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

D.1.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi

Birimin toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamaları bulunmaktadır. Bu konuda Birim Koordinatör'ü Doç. Dr. Ayça Çebi, Trabzon Olgunlaşma Enstitüsü'nde öğretmenler ve usta öğreticiler için dijital beceri eğitimi düzenlemiştir. Katılımcılara, dijital dünyada daha etkili iletişim kurabilme, dijital ortamlarda güvenlik ve dijital araçları öğretim süreçlerinde kullanma konularında kapsamlı bilgiler sunulmuştur. Eğitimde, dijital becerilerin eğitim alanındaki önemi ve eğitimcilerin bu becerileri nasıl geliştirebileceği üzerinde durulmuştur (D.1.1._1). Birimin toplumsal katkı faaliyetlerinden biri de birim personellerinin Teknofest projelerinin değerlendirmelerinde değerlendirici üye olarak katkı sağlamasıdır (D.1.1._2). Ek olarak Birim sosyal medya hesapları ile dijital anlamda bilgi veren paylaşımlar yapılmaktadır. Bu konuda 2024 yılında birçok paylaşım planlanmış ve tasarımları hazırlanmıştır (D.1.1._3). 2025 yılında paylaşımların yayınlanması planlanmıştır.

Olgunluk Düzeyi

2 - Kurumun toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamaları bulunmaktadır.

Kanıtlar

[\(2\)D.1.1. 1: Öğretmenler ve Usta Öğreticiler için Dijital Beceri Eğitimi](#)

[\(2\)D.1.1. 2: Teknofest Değerlendirici Üye Teşekkür Belgesi](#)

[\(2\)D.1.1. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Bilgilendiriyor Örnek Paylaşımı](#)

D.1.2. Kaynaklar

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumun toplumsal katkı faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.

D.2. Toplumsal Katkı Performansı

D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Olgunluk Düzeyi

1 - Kurumda toplumsal katkı performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu (Sürüm 3.2) kapsamındaki dört temaya ilişkin hazırlanan sonuç ve değerlendirme bölümü özet olarak aşağıda yer almaktadır.

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, koordinatör, koordinatör yardımcıları ve akademik personelleri ile yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bakımından birimin genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir. Birimin yönergesi, misyon ve vizyonu, örgüt yapı şeması, iş akış şemaları oluşturulup Birim internet sayfasında yayınlanmıştır. Üniversite üst yönetimi ile görüşmeler sonucunda yüksek öğretimde dijital dönüşüm, dijital yetkinliklerin geliştirilmesi, dijital beceriler ve görünürlük konularında değişim ihtiyacı olduğu görülmüş, bu konularda çalışmalara başlanmıştır.

Birimde etkin liderlik ile kalite güvencesi sisteminin/kültürünün gelişimine katkı sağlayan yazılım sistemleri kullanılmaktadır. Bu sistemler ile görevlerin, toplantıların ve etkinliklerin organizasyonu ve takibi; paydaşlarla iletişim kurma ve geri bildirim alma; raporlama ve dijital olarak arşivleme gibi birçok işlemler gerçekleştirilmektedir. Birimde, liderlik ve kalite çalışmalarına yönelik belirli aralıklarla toplantılar yapılmaktadır. Toplantılarda, birim içi ve birim dışı yapılan çalışmalar ve faaliyetler hakkında görüşülmekte ve gerekli kararlar alınmaktadır. Gerek Birim içi gerekse Birim dışı paydaşlar ile yapılan toplantılarda paydaş görüşleri alınmakta ve paydaş görüşleri ile yapılan çalışmalarda gerekli geliştirmeler ve iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Yapılan çalışmalar, haber, duyuru ve etkinlikler olarak gerek Birim internet sayfasında gerekse de Birim sosyal medya adreslerinde yayınlanmaktadır. Paylaşılan bilgilerin doğru, güncel ve kolayca erişilebilir olmasına özen gösterilmektedir. Aynı zamanda Birim internet sayfa içerikleri, uluslararasılaşmaya katkı sağlamak amacıyla İngilizce olarak da yayınlanmaktadır. Birim sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmaktadır. Bu hesaplar aracılığıyla Birimin araştırma-geliştirme ve toplumsal katkıya ilişkin faaliyetleri güncel olarak kamuoyuyla paylaşılmaktadır. Birim stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda vermiş olduğu hizmetler karşısında uygulamış olduğu memnuniyet anketleri ile hizmet kalitesini değerlendirmekte ve paydaşlardan gelen geri bildirimler ile verilen hizmetlerde iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

Birimin performans yönetimi konusundaki stratejik amaçları, stratejik amaçlarına yönelik gerçekleştirilmesi planlanan hedefleri ve performans göstergeleri, Birim faaliyet raporunda belirlenmekte ve gerektiğinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Belirlenen performans göstergelerine ulaşmak için gerekli önem gösterilmektedir. Yine faaliyet raporunda performans göstergelerine ilişkin değerlendirmeler yapılmaktadır. Faaliyet raporları her yıl düzenli olarak Birim internet sayfasında yayınlanmaktadır.

Trabzon Üniversitesinde kalite kültürünün oluşturulması ve süreçlerin dijital ortamda takip edilmesini kolaylaştırmak amacıyla Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından

Üniversitemiz ihtiyaçları doğrultusunda çeşitli yazılımlar geliştirilmektedir. Bu bağlamda, 2024 yılında DTA Sistemi ve Faaliyet Raporu Sistemi hizmete sunulmuştur.

Kurumun iç kalite güvencesi sistemine paydaş katılımı konusunda destek talepleri, 2024 yılında Destek Talep Sistemi üzerinden alınmaya devam edilmiştir. Üniversitemizin tüm paydaşları taleplerini, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğüne Destek Talep Sistemi'ni kullanarak iletebilmektedirler. Birimiz, Destek Talep Sistemi üzerinden paydaş taleplerini almasının yanında vermiş olduğu hizmetler konusunda talepte bulunan kişilere, Anket Sistemi üzerinden bir memnuniyet anketi göndermektedir. Bu anketlerin doldurulması ile verilen hizmetlerin kalitesi değerlendirilmektedir ve gerekli iyileştirme çalışmaları üzerine planlar yapılmaktadır. Birim içi paydaş katılımı konusunda Birim personelleri Proje Yönetim Sistemi (PYS)'ni kullanarak proje ve görevlerini takip etmekte; yapılan proje ve çalışmalar hakkında birbirleri ile iletişime geçerek fikir alışverişi yapabilmekte ve süreç yönetimlerini gerçekleştirebilmektedir.

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

Birimin eğitim ve öğretim hizmetleri ile doğrudan bir ilişkisi bulunmamaktadır. Ancak öğrenciler için bir eğitim düzenlenmiştir. Birimin eğitim ve öğretim hizmetlerine yönelik çalışmaları sınırlı olsa da Birimde, dijital yetkinliklerin geliştirilmesine yönelik bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesi planlanmaktadır.

Birim, geliştirdiği uygulamalar ile Üniversitenin bilgi ve iletişim altyapısını güçlendirmek için çalışmalar yapmaktadır. Destek Talep Sistemi ile Birimin hizmete sunmuş olduğu bütün sistemler hakkında Birimize gelen talepler ve gerekli ihtiyaçlar doğrultusunda sistemler üzerinde iyileştirme çalışmaları 2024 yılında da devam etmiştir.

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

Birimimizde araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamalar olmakla birlikte bunlara yönelik mekanizmalar geliştirilmiş ve çeşitli sistemler kullanılmaktadır. Birimde, öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik planlar bulunmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, Birimde yürütülen çalışma ve projelerin akademik bir düzeye taşınarak, ilgili çalışmaların bildiri veya makale formatında hazırlanması hedeflenmektedir. Bu konuda 2024 yılında KİDR Sistemi hakkında bir bildiri özeti hazırlamış ve bildiri sunumu olarak sunulmuştur.

D. TOPLUMSAL KATKI

Birimin topluma katkı süreçlerinin yönetimi ve topluma katkı kaynakları konusunda planlamaları bulunmaktadır. Toplumsal katkı konusunda 2024 yılında sınırlı da olsa etkinlikler düzenlenmiştir ve bu etkinliklerin artırılması hedeflenmektedir. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve topluma katkı kaynakları konusunda mekanizmaların geliştirilmesine yönelik faaliyetler planlanmaktadır.