



**TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE YAZILIM OFİSİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

**2025 YILI BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME  
RAPORU**

## ÖZET

Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR), Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından yayımlanan Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu esas alınarak hazırlanmıştır. Rapor, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin görev, yetki ve sorumluluk alanı kapsamında yürütülen faaliyetlerin kalite güvencesi perspektifiyle değerlendirilmesini ve sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda kurumsal katkının ortaya konulmasını amaçlamaktadır. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Trabzon Üniversitesi bünyesinde yürütülen yazılım geliştirme ve dijitalleşme çalışmalarını koordine eden bir birim olarak kalite güvencesi süreçlerine özellikle yönetim ve liderlik, araştırma süreçlerinin dijital uygulamalarla desteklenmesi ve kurumsal hizmetlerin etkinliğinin artırılması boyutlarında katkı sağlamaktadır.

Raporda, "Liderlik, Yönetişim ve Kalite" başlığı altında birimin organizasyon yapısı, karar alma süreçleri ve kurumsal stratejilere uyumu; "Eğitim ve Öğretim" başlığı kapsamında dijital sistemler aracılığıyla sunulan destekleyici faaliyetler; "Araştırma ve Geliştirme" başlığı çerçevesinde araştırma süreçlerine yönelik yazılım ve bilgi sistemleri katkıları; "Toplumsal Katkı" başlığı altında ise birimin faaliyetlerinin dolaylı ve sınırlı da olsa toplumsal katkı etkileri değerlendirilmiştir. Mevcut durum tespiti yapılırken birime özgü kanıtlar olarak faaliyet raporları, yazılım sistemleri, teknik destek kayıtları ve uygulamaya yönelik çıktılar dikkate alınmıştır. 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 sürdürülebilirlik gibi konular kanıta dayalı olarak yanıtlanmaya çalışılmıştır.

Bu rapor, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi'nin mevcut uygulamalarını bütüncül bir bakış açısıyla ele alarak güçlü yönlerini ortaya koymayı, gelişmeye açık alanları tanımlamayı ve gelecek dönemlere yönelik iyileştirme önerileri sunmayı hedeflemektedir. Raporun, kalite kültürünün kurumsal düzeyde yaygınlaştırılmasına ve dijital dönüşüm süreçlerinin daha sistematik ve ölçülebilir bir yapıya kavuşturulmasına katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

## 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](mailto:aycacebi@trabzon.edu.tr)

### 2.Tarihsel Gelişimi:

Üniversitemiz Rektörlük Makamınının 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 kurulmuş ve 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**

Birimizin 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

## **A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**

### **A.1. Liderlik ve Kalite**

#### **A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, Trabzon Üniversitesinin stratejik hedefleri doğrultusunda dijital dönüşüm faaliyetlerini planlamak, yürütmek ve izlemek amacıyla oluşturulmuş kurumsal bir yapıdır. 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 oluşturulmuştur (A.1.1.\_2). Birim personel görev tanımları (A.1.1.\_3) belirlenmiş, iş akış süreçleri (A.1.1.\_4) tanımlanmış ve bunlar birim resmi internet sayfasından yayımlanarak birimin işleyişinin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır. Koordinatörlük, Rektörlüğe bağlı olarak faaliyet göstermekte olup karar alma, planlama ve uygulama süreçleri koordinatör, koordinatör yardımcıları ve ilgili akademik personeli aracılığıyla yürütülmektedir. Karar verme mekanizmalarında katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri esas alınmakta, ihtiyaç duyulan konularda ilgili akademik ve idari birimlerle iş birliği sağlanmaktadır. 2025 yılında Birim Kalite Komisyonu toplanmıştır (A.1.1.\_5). Birim, koordinatör, koordinatör yardımcıları ve akademik personelleri ile yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bakımından Birimin genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir. Birim faaliyetleri, Birim internet sayfasında yayınlanmış olan faaliyet raporlarında detaylı olarak verilmektedir. Birim, faaliyet raporlarında belirtilen stratejik amaçları yönünde faaliyetler gerçekleştirmektedir (A.1.1.\_6). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi bünyesinde geliştirilen sistemler (örneğin KİDR Sistemi, MYS gibi), yönetim süreçlerinin dijital ortamda izlenmesine ve kurumsal hafızanın güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır. Yönetim modelinin etkinliği faaliyet raporları, kullanıcı geri bildirimleri (Destek Talep Sistemi ve e-postalarla) ve performans göstergeleri aracılığıyla düzenli olarak izlenmekte, ihtiyaç duyulan alanlarda iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir (A.1.1.\_7 ve A.1.1.\_8). Bu yönüyle Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin yönetim modeli ve idari yapısı kurumsallaşmış, sürdürülebilir ve geliştirilebilir bir yapı göstermektedir.

### **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](#)

[\(3\)A.1.1. 5: Birim Kalite Komisyon Toplantısı](#)

[\(3\)A.1.1. 6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(4\)A.1.1. 7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.1.1. 8: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

## A.1.2. Liderlik

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde liderlik anlayışı yükseköğretim ekosisteminde yaşanan hızlı değişim, belirsizlik ve teknolojik dönüşüm dinamikleri dikkate alınarak yapılandırılmıştır. Birimin koordinatörü ve Birim kalite komisyonu üyeleri, kalite güvencesi sisteminin etkin biçimde yürütülmesi ve kalite kültürünün birim genelinde içselleştirilmesi konusunda sahiplik ve motivasyon göstermektedir (A.1.2.\_1), (A.1.2.\_2), (A.1.2.\_3). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinde liderlik yaklaşımı, çevik yönetim anlayışı temelinde yürütülmekte değişen ihtiyaçlara hızlı yanıt verebilen, geri bildirim odaklı ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir yapı benimsenmektedir. Yazılım geliştirme, sistem yönetimi ve dijital süreç iyileştirme faaliyetleri ekip çalışmasını teşvik eden, yetki paylaşımına dayalı ve sorumlulukları açık biçimde tanımlanmış bir liderlik modeli çerçevesinde yürütülmektedir (A.1.2.\_4). Akademik ve idari birimler ile Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi yönetimi arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Bu iletişim dijital talep ve izleme sistemleri, yazılı raporlamalar ve doğrudan geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla sürdürülmektedir (A.1.2.\_3), (A.1.2.\_4), (A.1.2.\_5). Böylece hizmet alan birimlerin ihtiyaçları ile kalite güvencesi süreçlerine ilişkin beklentiler karşılıklı olarak değerlendirilmekte ve yönetim süreçlerine yansıtılmaktadır. Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün birim düzeyinde benimsenme durumu kullanıcı memnuniyet anketleri, sistem kullanım verileri ve birim faaliyet raporları aracılığıyla izlenmektedir. Elde edilen izleme sonuçları doğrultusunda liderlik uygulamalarında ve süreç yönetiminde gerekli iyileştirmeler planlanmakta ve uygulanmaktadır (A.1.2.\_5), (A.1.2.\_6). Etkin liderlik ile kalite güvencesi kültürünün gelişimine katkı sağlayan Destek Talep Sistemi (A.1.2.\_5), Performans Veri Sistemi (PVS) (A.1.2.\_7), Anket Sistemi (A.1.2.\_10) ve Dijital Toplantı Arşivi (DTA) Sistemi (A.1.2.\_11) gibi sistemler Birim tarafından kullanılmaktadır ve 2025 yılında da kullanılmaya devam etmiştir. Özellikle sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak için Destek Talep Sistemi üzerinden Birime gelen talepler karşısında çözüme kavuşturulan işlerin sonunda, talepte bulunan kişilere, yine Birimin 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 olan 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 liderliğe, 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/güncellenmesi yönünde çalışmalar gerçekleştirilmiştir (A.1.2.\_9). Birime gelen geri bildirimler ile iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi (A.1.2.\_12 ve A.1.2.\_13) ve hizmete sunulan sistemlerin kullanım kılavuzları ile bilgilendirici içeriklerinin oluşturulmasında Birim koordinatörünün yönlendirmeleri söz konusudur. Bu çerçevede Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinde kalite güvencesi sisteminin etkin biçimde yürütülmesini destekleyen izlenen, geliştirilen ve sürdürülebilir nitelik taşıyan bir liderlik yaklaşımı bulunmaktadır. Liderlik uygulamaları, dijital dönüşüm hedefleriyle uyumlu şekilde sürekli olarak geliştirilmektedir.

## 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: Birim Personel Görev Tanımları](#)

[\(2\)A.1.2.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(3\)A.1.2.\\_4: Örnek Birim Dışı Toplantı Tutanağı](#)

[\(4\)A.1.2.\\_5: Destek Talep Sistemi Örnek Talepler](#)

[\(4\)A.1.2.\\_6: Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(3\),\(4\)A.1.2.\\_7: Performans Veri Sistemi](#)

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

[\(4\)A.1.2.\\_9: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri Kılavuzları](#)

[\(3\),\(4\)A.1.2.\\_10: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Anket Sistemi](#)

[\(3\),\(4\)A.1.2.\\_11: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü](#)

[\(4\)A.1.2.\\_12: Örnek BAPS Güncelleme Talebi ve Çözümü](#)

[\(4\)A.1.2.\\_13: Örnek BAPS Düzeltme Talebi ve Çözümü](#)

### **A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi**

Geleceğe uyumun sağlanması amacıyla Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde birimin amaç, misyon ve hedefleri doğrultusunda kurumsal dönüşümü destekleyen değişim yönetimi, kıyaslama ve yenilik yönetimi yaklaşımları etkin biçimde kullanılmaktadır. Bu kapsamda birim personeli tarafından Destek Talep Sistemi (A.1.3.\_1), Anket Sistemi (A.1.3.\_2) ve Proje Yönetim Sistemi (PYS) gibi sistemler kurumsal dönüşüm kapasitesini artıran temel dijital araçlar olarak kullanılmaktadır. Proje Yönetim Sistemi (PYS) aracılığıyla birimde görev yapan personelin görev tanımları ve yürütülen çalışmalar sisteme girilmekte olup 2024 yılında kullanılan bu uygulama, 2025 yılında da kullanılmaya devam edilmiştir (A.1.3.\_3). Destek Talep Sistemi aracılığıyla birime iletilen talepler sistematik, izlenebilir ve sürdürülebilir bir yapı içerisinde alınmakta ve yönetilmektedir. Birime yapılan tüm talepler ile bu talepler karşılığında sunulan hizmetler sistem üzerinden kayıt altına alınarak kurumsal hafıza oluşturulmaktadır (A.1.3.\_4). Bu yapı, değişim ihtiyacının somut veriler üzerinden belirlenmesine ve dönüşüm süreçlerinin planlı şekilde yürütülmesine imkân sağlamaktadır. Sunulan hizmetlerin etkililiğinin değerlendirilmesi amacıyla hizmet sonrası talep sahiplerine Anket Sistemi üzerinden memnuniyet anketleri gönderilmektedir. Elde edilen geri bildirimler analiz edilerek hizmet süreçlerine yönelik

iyileştirmeler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu uygulama, birimin dijital dönüşüm faaliyetlerinde çevik yönetim anlayışını benimsediğinin ve kurumun geleceğe hazır olmasını desteklediğinin somut bir göstergesi niteliğindedir (A.1.3.\_2, A.1.3.\_5, A.1.3.\_6). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinde benimsenen bu değişim yönetimi yaklaşımı, birimin geneline yayılmış ve bütüncül olarak yürütülmektedir. Birim stratejik amaç, misyon ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirilen dönüşüm uygulamaları ile bu uygulamalar sonucunda elde edilen veriler ve değerlendirmeler, Birim Yıllık Faaliyet Raporları içerisinde düzenli olarak raporlanmaktadır (A.1.3.\_7). Bu sayede yıl bazında gerçekleştirilen yenilik ve değişimlerin kıyaslanması yapılmakta, gerekli ve etkili önlemler alınabilmektedir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından geliştirilen Destek Talep Sistemi, yalnızca birim içinde değil, Trabzon Üniversitesinin diğer birimleri için de örnek teşkil etmektedir. Bu kapsamda sistemin bir benzeri Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlığı için de Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından kullanıma sunulmuştur. Bu uygulama, birimin kurumsal dönüşüm kapasitesinin sürdürülebilir ve yaygınlaştırılabilir nitelikte olduğunu göstermektedir (A.1.3.\_8). Ek olarak, geleceğe uyum sağlamak amacıyla amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda kurumu dönüştürmeye yönelik olarak Birim tarafından hizmete sunulan dijital araçlar ve yürütülen çalışmalar, paydaşlarla paylaşılmakta ve farkındalık oluşturacak etkinliklerle desteklenmektedir. Bu kapsamda, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi koordinatörlüğü bünyesinde geliştirilen projeler ve yürütülen faaliyetlerin tanıtılmasına yönelik bir bilgilendirme toplantısı gerçekleştirilmiştir (A.1.3.\_9). Söz konusu toplantıda, özellikle öğrencilerin dijital yeterliklerinin geliştirilmesine katkı sağlamayı amaçlayan ve farkındalık etkinlikleri kapsamında düzenlenen "DDO Bilgilendiriyor" paylaşımlarına vurgu yapılmış, ayrıca "Dijital Dönüşüm ve Öğrenme Topluluğu" hakkında bilgilendirici sunumlar gerçekleştirilmiştir. Bu toplantı aracılığıyla, birimin dijital dönüşüm vizyonunun kurumsal düzeyde görünür kılınması ve dönüşüm kapasitesinin paydaşlara aktarılması hedeflenmiştir.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\)A.1.3.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(3\)A.1.3.\\_2: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi](#)

[\(4\)A.1.3.\\_3: PYS Örnek Görev ve Takibi](#)

[\(4\)A.1.3.\\_4: Destek Talep Sistemi Örnek Talepler ve Cevaplar](#)

[\(4\)A.1.3.\\_5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Hizmet Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.1.3.\\_6: Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.1.3.\\_7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(4\)A.1.3.\\_8: Fatih Eğitim Fakültesi Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.1.3.\\_9: Bilim Kültür ve Sanat Şenlikleri Bilgilendirme Toplantısı Haberi](#)

#### **A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları**

Birimde iç kalite güvencesi mekanizmaları, Birim misyonu ve vizyonu doğrultusunda planlanmakta ve yürütülmektedir. Bu kapsamda Birim faaliyetlerine ilişkin yıllık faaliyet raporları ve iç değerlendirme raporları hazırlanarak Birim internet sayfasında yayımlanmaktadır (A.1.4.\_1 ve A.1.4.\_2). Birimde görev yapan personelin görev tanımları yapılmış olup sorumluluk ve yetkiler net bir şekilde belirlenmiştir (A.1.4.\_3). İç kalite güvencesi sistemi Birimin geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül bir anlayışla uygulanmaktadır. Sunulan hizmetlere ilişkin paydaş geri bildirimleri, kurumsal e-posta adresleri ve Destek Talep Sistemi aracılığıyla alınmaktadır (A.1.4.\_4 ve A.1.4.\_5). Hizmetlerin izlenmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, Destek Talep Sistemi üzerinden tamamlanan talepler sonrasında talepte bulunan paydaşlara memnuniyet anketleri gönderilmekte ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli iyileştirmeler planlanmaktadır (A.1.4.\_6 ve 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: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Kurum İç Değerlendirme Raporları](#)

[\(2\)A.1.4.\\_3: Görev Tanımları](#)

[\(3\)A.1.4.\\_4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(3\)A.1.4.\\_5: Destek Talep Sistemi Kılavuzu](#)

[\(4\)A.1.4.\\_6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Hizmet Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.1.4.\\_7: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

#### **A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik**

Birimde kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda şeffaf, izlenebilir ve sürdürülebilir bir yapı benimsenmiştir. Bu kapsamda Birimin internet sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolay erişilebilir bilgi sunacak şekilde yapılandırılmış olup bu bilgilerin güncel tutulmasına önem verilmektedir (A.1.5.\_1). Kamuoyunu bilgilendirme amacıyla Birim resmi internet sayfası düzenli olarak güncellenmekte haber, duyuru ve etkinlik paylaşımları aracılığıyla Birimin faaliyetleri, yürütülen çalışmalar ve sunulan hizmetler kamuoyunun erişimine sunulmaktadır. Ayrıca Birimde yürütülen iş akışları ve görev tanımları internet sayfasında yayımlanmıştır (A.1.5.\_2 ve A.1.5.\_3).

Birimde yürütülen faaliyetler, yıllık Birim Faaliyet Raporları aracılığıyla sistematik bir biçimde kayıt altına alınmakta, değerlendirilmekte ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Bu raporlarda Birimin hedefleri doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmalar, sunulan hizmetler, iyileştirme faaliyetleri ve elde edilen çıktılar yer almakta olup faaliyet raporları hesap verebilirliğin sağlanmasına önemli katkı sunmaktadır (A.1.5.\_4). Kamuoyunu bilgilendirme süreçleri yalnızca internet sayfası ile sınırlı kalmayıp Birime ait sosyal medya hesapları üzerinden yapılan paylaşımlar ile de desteklenmektedir. Bu sayede Birimin faaliyetlerine ilişkin bilgilere daha geniş bir paydaş kitlesinin erişimi sağlanmaktadır (A.1.5.\_5 – A.1.5.\_8). Hesap verebilirliğin güçlendirilmesi amacıyla Birime iletilen talepler, Destek Talep Sistemi üzerinden sistematik ve şeffaf bir şekilde alınarak kaydedilmektedir. Sistem üzerinde tutulan kayıtlar, sunulan hizmetlerin izlenebilirliğini sağlayarak hesap verebilirlik açısından kanıt niteliği taşımaktadır (A.1.5.\_9 ve A.1.5.\_11). Ayrıca verilen hizmetlerin paydaşlarla birlikte iyileştirilmesi amacıyla, Destek Talep Sistemi üzerinden hizmet sonrası destek talebinde bulunan kişilere memnuniyet anketleri gönderilmekte ve elde edilen geri bildirimler değerlendirilerek gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (A.1.5.\_12).

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

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

[\(2\)A.1.5.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi İş Akış Diyagramları](#)

[\(2\)A.1.5.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Görev Tanımları](#)

[\(3\)A.1.5.\\_4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(3\)A.1.5.\\_5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Instagram sayfası](#)

[\(3\)A.1.5.\\_6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi LinkedIn sayfası](#)

[\(3\)A.1.5.\\_7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi YouTube sayfası](#)

[\(3\)A.1.5.\\_8: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Twitter sayfası](#)

[\(3\)A.1.5.\\_9: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Facebook sayfası](#)

[\(4\)A.1.5.\\_10: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.1.5.\\_11: Destek Talep Sistemi 2025 Örnek Talepler Listesi](#)

## **A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar**

### **A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar**

Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün misyon ve vizyonu tanımlanmış olup Birim internet sayfasında yayımlanarak paydaşların erişimine sunulmuştur (A.2.1.\_1). Tanımlanan misyon ve vizyon, Birime özgü nitelik taşımakta ve Birimin dijital dönüşüm, yazılım geliştirme ve kurumsal yetkinliklerin artırılmasına yönelik çalışmalarına yön vermektedir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi faaliyetlerini Trabzon Üniversitesi 2021–2025 Stratejik Planı ve Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Yönergesi doğrultusunda yürütmekte politika, stratejik amaç ve hedeflerini bu çerçevede belirlemektedir. Bu politika ve hedefler, Birim Faaliyet Raporlarında yer almakta ve misyon ile vizyonla uyumlu biçimde ele alınmaktadır (A.2.1.\_2). Birim genelinde misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu uygulamalar bulunmaktadır. Bu kapsamda üniversitenin dijital dönüşümünü destekleyen yazılım geliştirme faaliyetleri yürütülmekte, kurumsal süreçlerin dijitalleştirilmesine yönelik sistemler geliştirilmektedir (A.2.1.\_3). Ayrıca kurum paydaşlarının dijital yetkinliklerinin artırılması amacıyla eğitim faaliyetleri düzenlenmekte, bilgilendirici içerikler Birim internet sayfası ve sosyal medya kanalları aracılığıyla paylaşılmaktadır. 2025 yılında öğrencilerin dijital yetkinliklerinin ve bilgilerinin artırılması amacıyla iki eğitim gerçekleştirilmiş ve sosyal medyada "DDO Bilgilendiriyor" başlığı ile bilgilendirici içerikler paylaşılmıştır (A.2.1.\_4) (A.2.1.\_5). Misyon, vizyon ve politikalar doğrultusunda gerçekleştirilen bu uygulamaların somut sonuçları Birim Faaliyet Raporları aracılığıyla izlenebilmekte ve değerlendirilebilmektedir (A.2.1.\_6). Bunun yanı sıra Birim faaliyetlerine ilişkin haberler, duyurular ve etkinlikler Birim internet sayfasında yayımlanarak kamuoyu ile paylaşılmaktadır (A.2.1.\_7). Bu çerçevede Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde misyon, vizyon ve politikalar tanımlı, paydaşlara açık ve Birim genelinde uygulamalara yansıtılan bir yapı içerisinde ele alınmaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\)A.2.1.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Misyonu ve Vizyonu](#)

[\(2\),\(3\)A.2.1.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Yönergesi](#)

[\(3\)A.2.1.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri](#)

[\(3\)A.2.1.\\_4: Dijital Özgeçmiş Hazırlama Eğitimi](#)

[\(3\)A.2.1.\\_5: Örnek DDO Bilgilendiriyor internet sayfası paylaşımı](#)

[\(3\)A.2.1.\\_6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(3\)A.2.1.\\_7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü İnternet Sayfası](#)

## **A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün stratejik amaç ve hedefleri Birimin misyon ve vizyonu doğrultusunda, Trabzon Üniversitesi Stratejik Planı'nda yer alan öncelikler, paydaş beklentileri ve üniversitenin dijital dönüşüm ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenmiştir. Birim stratejik amaç ve hedefleri, her yıl hazırlanan Birim Faaliyet Raporları aracılığıyla izlenmekte ve raporlanmaktadır. Faaliyet raporlarında yer alan bilgiler, Birimin stratejik plan hedefleriyle uyumlu olarak yürüttüğü çalışmalarını görünür kılmakta, izleme ve değerlendirme süreçlerine girdi sağlamaktadır. Söz konusu raporlar, Birimin internet sayfasında yayımlanarak kamuoyu ile paylaşılmakta ve şeffaflık ilkesi gözetilmektedir (A.2.2.\_1). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi faaliyetleri, üniversitenin dijital dönüşüm sürecine katkı sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Bu kapsamda Birim tarafından geliştirilen ve aktif olarak kullanılan Destek Talep Sistemi, stratejik planın “hizmet süreçlerinin dijitalleştirilmesi”, “şeffaflık”, “hesap verebilirlik” ve “paydaş memnuniyeti” hedeflerine doğrudan katkı sunmaktadır (A.2.2.\_2). Sistem üzerinden yazılım destek taleplerinin kayıt altına alınması, çözüm süreçlerinin izlenmesi ve hizmet sonrası memnuniyet anketlerinin uygulanması sayesinde geliştirilen yazılımlara yönelik destek taleplerinin karşılanma oranları ve paydaş memnuniyet düzeyleri ölçülebilir hâle gelmiştir (A.2.2.\_3). Bu uygulama, özellikle “Üniversitemizdeki hizmet ve süreçlerin dijital ortamda sunulması yönünde yazılımlar geliştirmek ve desteklemek” (SA3) ve “Sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak için süreçlerin şeffaf ve hesap verebilir olmasını sağlamak” (SA4) stratejik amaçları ile “Geliştirilen yazılımlara yönelik destek taleplerinin en az %80’ni karşılamak” (H3.2), “Sunulan hizmetlere yönelik en az %70 oranında paydaş memnuniyeti sağlamak” (H4.1) ve “Sunulan hizmetlere yönelik destek taleplerini %90 oranında çözmek” (H4.2) hedeflerinin izlenmesine olanak tanımaktadır. Stratejik amaç ve hedeflerin izlenmesi ve iyileştirilmesi sürecinde paydaş geri bildirimleri temel bir girdi olarak kullanılmaktadır. Destek Talep Sistemi ve memnuniyet anketleri aracılığıyla elde edilen geri bildirimler analiz edilmekte (A.2.2.\_3 ve A.2.2.\_4) bu analizler doğrultusunda hizmet ve yazılımlarda gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (A.2.2.\_5). Paydaş beklentilerinin sistematik biçimde belirlenmesi amacıyla 2025 yılında üniversitenin akademik ve idari personeline yönelik bir ihtiyaç analizi anketi gerçekleştirilmiştir (A.2.2.\_6). Anket kapsamında, “Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen sistemlerin daha etkin ve verimli kullanılabilmesi için hangi sistemlere yönelik eğitim almak istendiği” sorusu yöneltilmiş ve elde edilen veriler analiz edilmiştir. Anket sonuçları doğrultusunda önceliklendirilen bir sistem için 2025 yılında eğitim gerçekleştirilmiş olup bu faaliyet, birim faaliyet raporundaki SA2 kapsamında yer alan “kurum içi dijital dönüşüm ihtiyaçlarının belirlenmesi” ve “Her yıl dijital dönüşüme yönelik kurum içi ihtiyaçları belirlemek için en az 2 faaliyetin gerçekleştirmek” (H2.1) hedefiyle doğrudan ilişkilidir (A.2.2.\_7). Üniversitenin dijital dönüşüm sürecini desteklemek, paydaşların dijital yetkinlik ve farkındalık düzeylerini artırmak amacıyla Birim tarafından yıl içerisinde “DDO Bilgilendiriyor” başlığı altında bilgilendirici paylaşımlar yapılmıştır (A.2.2.\_8). Ayrıca öğrencilere yönelik olarak iki eğitim ve bir seminer düzenlenmiştir (A.2.2.\_9) (A.2.2.\_10) (A.2.2.\_11). Bu faaliyetlerle dijital yeterlik, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin hizmete sunduğu sistemlerin kullanımı ve farkındalık düzeyinin artırılması hedeflenmiştir. Söz konusu çalışmalar, “Dijital dönüşüm alanında diğer birimlerle işbirliği içerisinde olup dijital yetkinlik ve farkındalığı arttırmak” (SA5) stratejik amacı ile “Paydaşların dijital yetkinliklerini arttırmaya yönelik en az 2 eğitim/seminer etkinliği düzenlemek/danışmanlık desteği vermek” (H5.1) ve “Paydaşların farkındalığına yönelik yılda en az 20 sosyal medya paylaşımı yapmak” (H5.2) hedefleri kapsamında yürütülen uygulamalar arasında yer almaktadır. Sonuç olarak, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün stratejik amaç ve hedefleri paydaş katılımına dayalı, izlenebilir, ölçülebilir ve

iyileştirmeye açık bir yapıda yürütülmekte; elde edilen bulgular Birimin gelecek dönem planlamalarına sistematik biçimde yansıtılmaktadır. Bu yönüyle stratejik planlama süreci kurum genelinde içselleştirilmiş ve sürdürülebilir bir uygulama niteliği kazanmıştır.

### **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](#)

[\(3\)A.2.2. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Hizmet Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.2.2. 4: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.2.2. 5: Mekan Yönetim Sistemi'nde Öğrenci Geribildirimleri ile Sistemin Güncellenmesi Örneği](#)

[\(4\)A.2.2. 6: Personel Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Projeleri Hakkındaki Eğitim Talebi Anketi Sonuçları](#)

[\(3\)A.2.2. 7: Trabzon Üniversitesinde İdari Personele Yönelik Anket Sistemi Eğitimi Gerçekleştirildi](#)

[\(3\)A.2.2. 8: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü DDO Bilgilendiriyor Etkinlikleri](#)

[\(3\)A.2.2. 9: Dijital Özgeçmiş Hazırlama Eğitimi](#)

[\(3\)A.2.2. 10: Öğretmen Adayları İçin Yapay Zeka ile Etkinlik Tasarımı Eğitimi Haberi](#)

[\(3\)A.2.2. 11: Yapay Zeka ve Spor Konulu Seminer](#)

### **A.2.3. Performans yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde performans yönetimi Birim Faaliyet Raporları içerisinde yer alan Stratejik Plan Değerlendirme kriterleri aracılığıyla yürütülmektedir (A.2.3.\_1). Bu kriterler kapsamında Birimin stratejik amaç ve hedeflerine ilişkin çalışmalar, planlanan ve gerçekleşen hedefler üzerinden değerlendirilmekte, performans sapmaları ve nedenleri kayıt altına alınmaktadır. Faaliyet raporlarında yer alan değerlendirmelerde, her bir stratejik hedef için performans göstergeleri, plan dönemi başlangıç değerleri, hedeflenen değerler, gerçekleşen değerler ve performans hesabı gibi ölçütler kullanılmaktadır. Ayrıca hedeflere ilişkin gerçekleşme düzeyini etkileyen nedenler ve alınması planlanan önlemler de tablolar aracılığıyla raporlanmaktadır. Bu yapı, Birimin performans yönetiminin sistematik bir şekilde izlenmesine imkân sağlamaktadır. Performans göstergelerinin belirlenmesi ve izlenmesi

sürecinde Trabzon Üniversitesi Stratejik Planı'nda dijital ile ilgili yer alan tespitler ve gereklilikler esas alınmakta, Birimin faaliyetleri bu doğrultuda değerlendirilmektedir (A.2.3.\_2). Örneğin dijital dönüşüme yönelik etkinliklere katılım, geliştirilen yazılım projeleri, destek taleplerinin karşılanma oranları ve paydaş memnuniyeti gibi göstergeler, faaliyet raporları kapsamında performans değerlendirmesine konu edilmektedir. Performansın izlenmesi ve değerlendirilmesi sürecinde, bilişim sistemlerinden elde edilen verilerden de yararlanılmaktadır. Özellikle Destek Talep Sistemi üzerinden alınan talepler, çözüm oranları ve hizmet sonrası memnuniyet anketleri performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyinin değerlendirilmesinde önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır. Bu veriler, Birimin sunduğu hizmetlerin etkinliğini izlemeye ve iyileştirme alanlarını belirlemeye katkı sağlamaktadır (A.2.3.\_3)(A.2.3.\_4)(A.2.3.\_5)(A.2.3.\_6). Faaliyet raporlarında yer alan performans değerlendirmeleri, yıllar itibarıyla karşılaştırmalı olarak incelenmekte elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli iyileştirme çalışmaları planlanmakta ve Birimin gelecek dönem faaliyetlerine yön verilmektedir. Bu yönüyle performans yönetimi süreci planlama, uygulama, izleme ve değerlendirme döngüsü kapsamında ele alınmaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

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

[\(2\)A.2.3.\\_2: Trabzon Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Plan](#)

[\(3\)A.2.3.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(3\)A.2.3.\\_4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Hizmet Memnuniyet Anketi](#)

[\(4\)A.2.3.\\_5: Destek Talep Sistemi Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.2.3.\\_6: Mekan Yönetim Sistemi'nde Öğrenci Geribildirimleri ile Sistemin Güncellenmesi Örneği](#)

## **A.3. Yönetim Sistemleri**

### **A.3.1. Bilgi yönetim sistemi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına almak amacıyla bilgi kaynaklarını ve iş süreçlerini dijital sistemler aracılığıyla yönetmektedir. Bu kapsamda Birimin önemli faaliyetlerine ve hizmet süreçlerine ilişkin veriler toplanmakta, kayıt altına alınmakta, analiz edilmekte ve yönetsel karar süreçlerinde kullanılmaktadır. Birim bünyesinde kullanılan bilgi yönetim sistemlerinin bir kısmı Birim personelleri tarafından geliştirilmiş, bir kısmı ise açık kaynak çözümler üzerinde yapılan düzenlemelerle kurumsal ihtiyaçlara uygun hâle getirilmiştir. Bu sistemler arasında Destek Talep Sistemi, Anket Sistemi, KİDR Sistemi,

Performans Veri Sistemi (PVS), Mekân Yönetim Sistemi (MYS) ve Dijital Toplantı Arşivi (DTA) Sistemi yer almaktadır (A.3.1.\_1 - A.3.1.\_6). Söz konusu sistemler kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması ve değerlendirilmesine yönelik olarak Birimin bilgi yönetim altyapısını oluşturmaktadır. 2025 yılında da Destek Talep Sistemi üzerinden paydaş talepleri alınmaya devam edilmiş, alınan kullanıcı talepleri ve geri bildirimler doğrultusunda sistemlerin işleyişi izlenmiş ve gerekli iyileştirmeler yapılmıştır (A.3.1.\_7). Bu yaklaşım, bilgi yönetim sistemlerinin kalite güvencesi süreçlerini desteklemesine ve hizmet süreçlerinin şeffaf şekilde yürütülmesine katkı sağlamaktadır. Birim tarafından geliştirilen ve 2024 yılında aktif olarak kullanılan Dijital Toplantı Arşivi (DTA) Sistemi, 2025 yılında da Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından aktif olarak kullanılmaya devam edilmiştir. Bu kapsamda Birim bünyesinde gerçekleştirilen toplantılara ilişkin toplantı çağrıları DTA Sistemi üzerinden oluşturulmuş, toplantı tutanakları, kararları ve ilgili kanıtları sistem aracılığıyla dijital ortamda kayıt altına alınmıştır. Söz konusu uygulama, Birim içi süreçlerin düzenli, izlenebilir ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesine katkı sağlamıştır. DTA'nın hem Birim tarafından kullanılması hem de diğer birimlerin kullanımına açık bir yapı sunması uygulamanın kurumsal düzeyde içselleştirildiğini, sistematik biçimde işletildiğini ve sürdürülebilir nitelik taşıdığını göstermektedir. Birim olarak toplantı çağrılarının ve toplantı tutanaklarının DTA Sistemi ile yapılması, bilgi yönetimi kapsamında örnek gösterilebilir bir uygulama olarak değerlendirilmektedir (A.3.1.\_8). Ek olarak 2025 yılında Birimimiz tarafından geliştirilen PVS'de, planlanan veya yapılan etkinlikler, etkinlik takvimi ile sisteme girilmeye devam edilmiştir. 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.\_4). Birim faaliyetlerine ilişkin veriler Destek Talep Sistemi, DTA Sistemi, Anket Sistemi ve PVS üzerinden elde edilen kayıtlar ile izlenmekte, bu veriler, Faaliyet Raporu Sistemi ve KİDR Sistemi aracılığıyla yıllık faaliyet raporları, stratejik plan değerlendirme tabloları ve KİDR çalışmaları kapsamında dijital ortamda raporlanmaktadır. Söz konusu raporlama süreçlerinde, bilgi yönetim sistemlerinden sağlanan güncel, izlenebilir ve doğrulanabilir bilgiler temel alınmaktadır. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından kuruma sunulan bu sistemler, stratejik yönetim, performans izleme ve kurumsal değerlendirme süreçleriyle bütünleşik biçimde kullanılmakta, sistemlerin kullanımına ilişkin birimlerden alınan geri bildirimler doğrultusunda sürekli iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Bu çalışmalar, kurumda entegre bilgi yönetim sisteminin izlendiğini ve iyileştirildiğini ortaya koymaktadır (A.3.1.\_11). Sonuç olarak Birimde, temel iş ve hizmet süreçlerini destekleyen bilgi yönetim sistemleri oluşturulmuş, bu sistemler aracılığıyla üretilen veriler izlenerek kurumsal raporlama, kalite güvencesi ve stratejik karar alma süreçlerine katkı sağlanmıştır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\)A.3.1.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)A.3.1.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Anket Sistemi](#)

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

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

[\(2\),\(3\)A.3.1. 5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Mekân Yönetim Sistemi](#)

[\(2\),\(3\),\(5\)A.3.1. 6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Dijital Toplantı Arşivi \(DTA\) Sistemi](#)

[\(4\)A.3.1. 7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi Örnek Çözülmüş Talepler](#)

[\(5\)A.3.1. 8: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü DTA Toplantı Örnekleri](#)

[\(5\)A.3.1. 9: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporu Sistemi](#)

### **A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi**

Birimin insan kaynakları yönetiminde temel hedef dijital dönüşüm kapsamında araştırma-geliştirme faaliyetleri yürütebilen, yazılım geliştirme ve nitelikli hizmet sunma yetkinliğine sahip, gerek Birimin gerekse Üniversitenin kurumsal gelişimine katkı sağlayacak nitelikli insan kaynağını bünyesinde bulundurmaktır. Bu doğrultuda, Birimin faaliyet alanlarıyla uyumlu yetkinliklere sahip personelin istihdam edilmesi ve mevcut personelin yetkinliklerinin geliştirilmesi öncelikli olarak ele alınmaktadır. Birimin stratejik hedefleriyle uyumlu insan kaynakları yönetimine ilişkin süreçler, Trabzon Üniversitesinin personel atama ve istihdam uygulamaları çerçevesinde yürütülmektedir. Bu süreçler 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu (A.3.2. 1), 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (A.3.2. 2), 2914 sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu (A.3.2. 3) ile Trabzon Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönergesi (A.3.2. 4) kapsamında tanımlanmış olup, ilgili mevzuat doğrultusunda uygulanmaktadır (A.3.2. 1). Birimde görev yapan personelin görev tanımları açık şekilde belirlenmiştir (A.3.2. 5). Birimde katılımcı ve şeffaf bir yönetim anlayışı benimsenmiş olup bu kapsamda belirli aralıklarla Birim toplantıları gerçekleştirilmektedir. Söz konusu toplantılarda çalışanlar arasında fikir alışverişi yapılmakta personelin görüş, öneri ve şikâyetleri alınarak toplantı tutanaklarına yansıtılmaktadır. Toplantı tutanakları, Birim tarafından geliştirilen DTA (Dijital Toplantı ve Arşiv) Sistemi üzerinden dijital ortamda kayıt altına alınmakta ve arşivlenmektedir (A.3.2. 6). Birim çalışanlarının performanslarının değerlendirilmesi amacıyla Destek Talep Sistemi üzerinden Birime iletilen talepler ve sunulan hizmetler düzenli olarak takip ve analiz edilmektedir (A.3.2. 7). Hizmet alan kullanıcılara yönelik uygulanan memnuniyet anketleri incelenerek personel performansına ilişkin değerlendirmeler yapılmakta elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli kararlar alınmakta ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir (A.3.2. 8). Bu uygulamalar, insan kaynakları yönetimi süreçlerinin izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamaktadır.

## **Olgunluk Düzeyi**

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

## **Kanıtlar**

[\(2\)A.3.2.\\_1: Devlet Memurları Kanunu \(657\)](#)

[\(2\)A.3.2.\\_2: Yükseköğretim Kanunu \(2547\)](#)

[\(2\)A.3.2.\\_3: Yükseköğretim Personel Kanunu \(2914\)](#)

[\(2\)A.3.2.\\_4: Trabzon Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönergesi](#)

[\(2\)A.3.2.\\_5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Personel Görev Tanımları](#)

[\(3\)A.3.2.\\_6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü DTA Örnek Toplantı Tutanakları](#)

[\(3\)A.3.2.\\_7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemine Tanımlı Personeller ve İlişkili Görev Kategorileri](#)

[\(4\)A.3.2.\\_8: Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

## **A.3.3. Finansal yönetim**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi bünyesinde finansal yönetim süreçlerine ilişkin olarak tanımlı, yazılı ve sistematik bir yapı bulunmamaktadır.

## **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumda finansal kaynakların yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.

## **A.3.4. Süreç yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde yürütülen faaliyetlere ilişkin süreçler yazılım geliştirme, sistemlerin yönetimi, destek hizmetleri, eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri ile yönetsel süreçler kapsamında tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Bu süreçler, Birimin görev ve sorumluluk alanları doğrultusunda şekillendirilmiş olup süreçlerde yer alan sorumlular, iş akışları ve görev tanımları belirlenmiştir (A.3.4.\_1 ve A.3.4.\_2). Birim faaliyetleri kapsamında yazılım geliştirme ve sistem yönetimi süreçleri ihtiyaçların belirlenmesi, geliştirme, test, yaygınlaştırma, kullanım ve geri bildirim alma aşamalarını içerecek şekilde işletilmektedir. Süreçlerin yürütülmesinde, Birimde, Proje Yönetim Sistemi (PYS) üzerinden görev tanımlamaları yapılmakta, iş takibi sağlanmakta ve süreçlerin ilerleyişi izlenmektedir (A.3.4.\_3). Ek

olarak toplantı çağruları, gündemler, alınan kararlar ve toplantı tutanakları Dijital Toplantı ve Arşiv (DTA) Sistemi üzerinden kayıt altına alınmaktadır. Bu uygulama, süreçlerin şeffaf, izlenebilir ve sürdürülebilir şekilde yönetilmesine katkı sağlamaktadır (A.3.4.\_4) . Birim tarafından sunulan hizmetlere ilişkin destek ve geri bildirim süreçleri ise Destek Talep Sistemi aracılığıyla yürütülmektedir. Bu sistem üzerinden iletilen talepler, ilgili süreç sorumluları tarafından değerlendirilmekte, çözüm süreci ve sonuçlar kayıt altına alınmaktadır (A.3.4.\_5). Ayrıca kullanıcı memnuniyetine yönelik geri bildirimlerin alınmasında Anket Sistemi Kullanılmakta ve alınan geri bildirimler doğrultusunda süreçlerde gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (A.3.4.\_6 ve A.3.4.\_7). Süreç yönetimi uygulamaları, Birim içi paydaşların aktif katılımıyla yürütülmekte, toplantılar, geri bildirimler ve sistem kayıtları aracılığıyla süreçlerin işlerliği düzenli olarak izlenmektedir. Elde edilen izleme sonuçları doğrultusunda süreçlerde güncelleme ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir (A.3.4.\_8). Bu yönüyle Birimde süreç yönetimi mekanizmalarının izlenmekte olduğu ve sürekli iyileştirme yaklaşımının benimsendiği görülmektedir.

### **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](#)

[\(2\)A.3.4.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Görev Tanımları](#)

[\(3\)A.3.4.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü PYS](#)

[\(4\)A.3.4.\\_4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü DTA Örnek Toplantı Kayıtları](#)

[\(4\)A.3.4.\\_5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi Talep Kayıtları ve Talep Durumları](#)

[\(4\)A.3.4.\\_6: Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.3.4.\\_7: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi](#)

[\(4\)A.3.4.\\_8: Örnek Sistem Güncellemesi-BAPS Araştırma Alanlarının Güncellenmesi](#)

## **A.4. Paydaş Katılımı**

### **A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı**

Paydaş katılımının sağlanmasına yönelik olarak Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından çeşitli mekanizmalar tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Bu kapsamda, iç ve dış paydaşların karar alma, hizmet sunumu ve iyileştirme süreçlerine katılımını sağlamak üzere temel araçlardan biri olarak Destek Talep Sistemi kullanılmaktadır (A.4.1.\_1). Akademik ve idari personel başta olmak üzere iç ve dış paydaşlar, Birim tarafından

geliştirilen yazılımlar ve sunulan dijital hizmetlere ilişkin talep, öneri ve geri bildirimlerini bu sistem aracılığıyla Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğüne iletebilmektedir. Destek Talep Sistemi, Birim stratejik planında yer alan paydaş memnuniyetinin artırılması ve sunulan dijital hizmetlerin etkinliğinin geliştirilmesi hedefleriyle uyumlu şekilde işletilmektedir. Sistem üzerinden iletilen geri bildirimler düzenli olarak analiz edilmekte, bu analizler doğrultusunda yazılım bileşenleri ve iş akışları gözden geçirilerek gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Nitekim 2025 yılı içerisinde BAPS sistemi hakkında iletilen talepler ve geri bildirimler dikkate alınarak çeşitli işlevsel iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir (A.4.1.\_2 ve A.4.1.\_3). Paydaş katılımının etkinliğinin izlenmesine yönelik olarak Destek Talep Sistemi üzerinden sonuçlandırılan her talep sonrasında kullanıcılara memnuniyet anketleri gönderilmektedir (A.4.1.\_4). Ayrıca Birim tarafından düzenlenen eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri sonrasında da katılımcı görüşlerini almak amacıyla memnuniyet anketleri uygulanmaktadır (A.4.1.\_5). Elde edilen veriler düzenli olarak analiz edilmekte analiz sonuçları sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinde kullanılmakta ve bu doğrultuda gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Paydaş katılımının bir diğer boyutunu, Birimin iç ve dış paydaşlarla gerçekleştirdiği toplantılar oluşturmaktadır. Bu toplantılarda paydaş görüşleri alınmakta, yürütülen faaliyetler ve planlanan çalışmalar hakkında değerlendirmeler yapılmakta ve alınan kararlar kayıt altına alınmaktadır (A.4.1.\_6 ve A.4.1.\_7). Toplantı çıktılarının Birim uygulamalarına yansıtılması, paydaş katılımının sürekliliğini ve kurumsallığını desteklemektedir. 2025 yılı içerisinde Trabzon Üniversitesi akademik ve idari personeline yönelik Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından geliştirilen sistemlerin daha etkin ve verimli kullanılabilmesi amacıyla hangi sistemlere ilişkin eğitim talep edildiğini belirlemek için bir anket uygulanmıştır. Anket sonuçları dikkate alınarak eğitim planlamaları yapılmış ve belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda Anket Sistemi eğitimi gerçekleştirilmiştir (A.4.1.\_8 ve A.4.1.\_9). Bu uygulama, paydaş görüşlerinin yalnızca alınmakla kalmayıp karar alma ve uygulama süreçlerine doğrudan yansıtıldığını göstermektedir. Ek olarak Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi, öğrenci görüşlerini de önemsemektedir. Bu konuda Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi kısmi zamanlı çalışan öğrencileriyle dönem sonu değerlendirme toplantısı gerçekleştirmiştir (A.4.1.\_9). Bu kapsamda Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinde paydaş katılımına yönelik mekanizmaların tanımlı olduğu, kurum genelinde uygulandığı, işleyişinin izlendiği ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda iyileştirmelerin gerçekleştirildiği görülmektedir.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\),\(3\)A.4.1.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemi](#)

[\(4\)A.4.1.\\_2: BAPS Örnek Sistem Güncellemesi](#)

[\(4\)A.4.1.\\_3: BAPS Proje İşlemleri Güncellemesi](#)

[\(4\)A.4.1.\\_4: Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(4\)A.4.1.\\_5: Anket Sistemi Eğitimi Katılımcı Eğitim Değerlendirme Anketi İstatistikleri](#)

[\(3\),\(4\)A.4.1.\\_6: Birim İçi Paydaş Toplantı Tutanağı Örneği](#)

[\(3\),\(4\)A.4.1.\\_7: Birim Dışı Paydaş Toplantı Tutanağı Örneği](#)

[\(3\),\(4\)A.4.1.\\_8: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri Hakkındaki Eğitim Talebi Anketi Sonuçları - 2025](#)

[\(3\)A.4.1.\\_9: Trabzon Üniversitesinde İdari Personele Yönelik Anket Sistemi Eğitimi Haberi](#)

[\(3\)A.4.1.\\_10: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Kısmi Zamanlı Çalışan Öğrencilerle Dönem Değerlendirme Toplantısı Haberi](#)

## **A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, doğrudan eğitim-öğretim programı yürüten bir akademik birim olmamakla birlikte öğrencilere yönelik sunduğu dijital hizmetler, bilgilendirme faaliyetleri ve eğitim/seminerler kapsamında öğrenci geri bildirimlerini almaya yönelik mekanizmalar işletmektedir. Bu kapsamda, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından öğrencilere yönelik gerçekleştirilen eğitim, seminer ve bilgilendirme faaliyetleri sonrasında memnuniyet anketleri uygulanmakta öğrencilerin görüş, öneri ve değerlendirmeleri sistematik biçimde toplanmaktadır (A.4.2.\_1 ve A.4.2.\_2). Elde edilen geri bildirimler, sunulan içeriklerin anlaşılabilirliği, fayda düzeyi ve beklentileri karşılama durumu açısından değerlendirilmekte ve gelecek faaliyetlerin planlanmasında girdi olarak kullanılmaktadır. Öğrencilerin talep, öneri ve şikâyetlerini iletebilmelerine imkân tanıyan bir diğer mekanizma ise Destek Talep Sistemi'dir. Bu sistem aracılığıyla öğrenciler, Birim tarafından geliştirilen ya da yönetilen dijital sistemler hakkında karşılaştıkları sorunları, önerilerini ve geliştirme taleplerini doğrudan iletebilmektedir. Böylece öğrenci geri bildirimleri kayıt altına alınmakta, şeffaf ve izlenebilir bir süreç içerisinde değerlendirilmektedir (A.4.2.\_3). Ek olarak Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi kısmi zamanlı çalışan öğrencileriyle dönem sonu değerlendirme toplantısı gerçekleştirmiştir (A.4.2.\_4). Destek Talep Sistemi ve memnuniyet anketleri üzerinden elde edilen öğrenci geri bildirimleri, ilgili Birim personeli tarafından analiz edilmekte gerekli görülen durumlarda sistemsel iyileştirmeler yapılmakta ve bilgilendirme içerikleri güncellenmektedir (A.4.2.\_5). Bu uygulama, öğrenci geri bildirimlerinin yalnızca toplanmakla kalmayıp karar alma ve iyileştirme süreçlerine yansıtıldığını göstermektedir.

### **Olgunluk Düzeyi**

4 - Tüm programlarda öğrenci geri bildirimlerinin alınmasına ilişkin uygulamalar izlenmekte ve öğrenci katılımına dayalı biçimde iyileştirilmektedir. Geri bildirim sonuçları karar alma süreçlerine yansıtılmaktadır.

### **Kanıtlar**

[\(2\),\(3\)A.4.2. 1: Öğretmen Adayları İçin Yapay Zeka ile Etkinlik Tasarımı Eğitimi Sonrası Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(2\),\(3\)A.4.2. 2: Dijital Özgeçmiş Hazırlama Eğitim Sonrası Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(3\),\(4\)A.4.2. 3: Destek Talep Sistemi Üzerinden Gelen Öğrenci Geri Bildirimleri ve Çözümleri](#)

[\(3\)A.4.2. 4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Kısmi Zamanlı Çalışan Öğrencilerle Dönem Değerlendirme Toplantısı Haberi](#)

[\(3\)A.4.2. 5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde Görev Almış Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları 2025](#)

### **A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde mezun izleme sistemi bulunmamaktadır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumda mezun izleme sistemi bulunmamaktadır.

### **A.5. Uluslararasılaşma**

#### **A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde uluslararasılaşma süreçlerine ilişkin yönetsel ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumun uluslararasılaşma süreçlerine ilişkin yönetsel ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.

#### **A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde uluslararasılaşma faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynak bulunmamaktadır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumun uluslararasılaşma faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynak bulunmamaktadır.

### **A.5.3. Uluslararasılaşma performansı**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde uluslararasılaşma faaliyeti bulunmamaktadır.

#### **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**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde programların tasarımı ve onayına ilişkin süreçler tanımlanmamıştır

#### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumda programların tasarımı ve onayına ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.

#### **B.1.2. Programın ders dağılım dengesi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde ders dağılımına ilişkin, ilke ve yöntemler tanımlanmamıştır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Ders dağılımına ilişkin, ilke ve yöntemler tanımlanmamıştır.

#### **B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün ders kazanımlarını program çıktıları ile eşleştirilmesi ile ilgili bir faaliyeti bulunmamaktadır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Ders kazanımları program çıktıları ile eşleştirilmemiştir.

#### **B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı ile ilgili bir faaliyeti bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Dersler öğrenci iş yüküne dayalı olarak tasarlanmamıştır.

## **B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin bir faaliyeti bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin mekanizma bulunmamaktadır.

## **B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere bir sistemi bulunmamaktadır.

### **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**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün öğrenme-öğretme süreçlerinde öğrenci merkezli yaklaşımın uygulanmasına yönelik ilke, kural ve planlamaları bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Öğrenme-öğretme süreçlerinde öğrenci merkezli yaklaşımlar bulunmamaktadır.

### **B.2.2. Ölçme ve değerlendirme**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme yaklaşımları bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Programlarda öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme yaklaşımları bulunmamaktadır.

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

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin faaliyetleri bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin kapsamlı, tutarlı ve ilan edilmiş ilke, kural ve süreçlere ilişkin faaliyetleri bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumda diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.

## **B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri**

### **B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürebilmek için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **B.3.2. Akademik destek hizmetleri**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, Trabzon Üniversitesi öğrencilerinin akademik ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla dijital yetkinlik ve farkındalık artırıcı faaliyetler yürütmektedir. Bu kapsamda, Birim Koordinatör Yardımcısı, “Kariyer

Yolculuđuna İlk Adım: Ağ (Network)” adlı ulusal çaplı proje kapsamında üniversite öğrencilerine yönelik “Sanal Sahne: Dijital Yetkinliklerle Sınırları Aşmak” başlıklı sunumuyla katılımcılarla buluşmuştur (B.3.2.\_1). Ayrıca öğrencilerin güncel dijital teknolojiler ve üretken yapay zekâ araçları hakkında bilinçli kullanım becerileri kazanmalarını sağlamak üzere bilgilendirici eğitim ve seminer programları düzenlenmiştir (B.3.2.\_2 - B.3.2.\_4). 2025 yılı içerisinde öğrencilere yönelik olarak üretken yapay zekâ araçlarının tanıtımı, dijital öz geçmiş hazırlama ve dijital farkındalık temalarında iki eğitim ve bir seminer gerçekleştirilmiştir (B.3.2.\_2 - B.3.2.\_4). 2025 yılında öğrencilerin akademik gelişimlerine destek olmak amacıyla Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörü Doç. Dr. Ayça ÇEBİ tarafından “Dijital Yeterlikler” başlıklı bir eğitim de gerçekleştirilmiştir (B.3.2.\_5). Söz konusu faaliyetler, öğrencilerin mevcut ve yaygın olarak kullanılan dijital araçları akademik öğrenme ve kariyer planlama süreçlerinde daha etkin kullanmalarını hedeflemektedir. Gerçekleştirilen bu seminer ve eğitimler, öğrencilerin dijital çağın gerektirdiği yetkinlikleri kazanmalarına katkı sağlamakta, akademik destek hizmetleri kapsamında değerlendirilmektedir. Eğitimlere ilişkin geri bildirimler doğrultusunda benzer faaliyetlerin sürdürülmesi planlanmaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

3 - Kurumda öğrencilerin akademik gelişim ve kariyer planlamasına yönelik destek hizmetleri tanımlı ilke ve kurallar dahilinde yürütölmektedir.

### **Kanıtlar**

[\(2\)B.3.2.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Koordinatör Yardımcısının Yapmış Olduğu Sunum Haberi](#)

[\(3\)B.3.2.\\_2: Dijital Özgeçmiş Hazırlama Eğitimi Haberi](#)

[\(3\)B.3.2.\\_3: Yapay Zeka ve Spor Konulu Seminer Haberi](#)

[\(3\)B.3.2.\\_4: Öğretmen Adayları İçin Yapay Zeka ile Etkinlik Tasarımı Eğitimi Haberi](#)

[\(3\)B.3.2.\\_5: Dijital Yeterlikler Başlıklı Eğitim Haberi](#)

### **B.3.3. Tesis ve altyapılar**

Üniversitenin bilgi ve iletişim altyapısı, dijital dönüşüm bağlamında Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen ve sürdürölen dijital sistemler aracılığıyla öğrenci ve personelin kullanımına sunulmaktadır. Bu kapsamda geliştirilen dijital sistemler erişilebilir, ihtiyaca uygun nitelik ve nicelikte tasarlanmış olup Trabzon Üniversitesinin paydaşlarının kullanımına açıktır (B.3.3.\_1). Bilgi ve iletişim altyapısı kapsamında sunulan sistemlerin etkinliğini ve işlevselliğini artırmak amacıyla geri bildirim ve destek mekanizmaları aktif olarak işletilmektedir. Kullanıcılar tarafından iletilen talepler, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Destek Talep Sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta (B.3.3.\_2), bu talepler doğrultusunda sistemlerde güncelleme ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir (B.3.3.\_3). Bu yaklaşım, tesis ve altyapı kullanımının düzenli olarak izlenmesini ve ihtiyaçlara göre geliştirilmesini sağlamaktadır. İdari personelin dijital araçları etkin kullanabilmesini sağlamak amacıyla

Anket Sistemi'ne yönelik uygulamalı bir eğitim gerçekleştirilmiştir (B.3.3.\_4). Bu faaliyetler, hizmete sunulan dijital sistemlerin yalnızca erişilebilir olmasının ötesinde, etkin ve verimli biçimde kullanılmasına katkı sağlamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\),\(3\)B.3.3. 1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri](#)

[\(4\)B.3.3. 2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemindeki 2025 Yılı Talep Raporu](#)

[\(4\)B.3.3. 3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Destek Talep Sistemindeki Çözülmüş Örnek Talepler](#)

[\(4\)B.3.3. 4: Trabzon Üniversitesinde İdari Personele Yönelik Anket Sistemi Eğitimi Gerçekleştirildi](#)

## **B.3.4. Dezavantajlı gruplar**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına nitelikli ve adil erişimine ilişkin planlamalar bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

## **B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet olanaklarının yaratılmasına ilişkin planlamalar bulunmamaktadır.

### **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**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün atama, yükseltme ve görevlendirme süreçleri tanımlanmamıştır.

### **Olgunluk Düzeyi**

1 - Kurumun atama, yükseltme ve görevlendirme süreçleri tanımlanmamıştır.

## **B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, öğretim elemanlarının öğretim yetkinliklerinin geliştirilmesine doğrudan sorumlu bir akademik birim olmamakla birlikte, teknolojik ve dijital yetkinlikler bağlamında destekleyici ve tamamlayıcı bir rol üstlenmektedir. Bu kapsamda Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından, özellikle bilgi ve veri okuryazarlığı, içerik geliştirme, güvenlik, iletişim ve iş birliği, problem çözme ve üretken yapay zekâ uygulamaları konularında bilgilendirici ve farkındalık artırıcı paylaşımlar yapılmaktadır. “DDO Bilgilendiriyor” başlığı altında paylaşılan içerikler, öğretim elemanlarının dijital yetkinlikler kazanmalarına katkı sağlamaktadır (B.4.2.\_1). Ayrıca, geliştirilen ve kurum genelinde kullanıma sunulan Anket Sistemi, KİDR Sistemi, Performans Veri Sistemi ve diğer dijital uygulamalar, öğretim elemanlarının ölçme-değerlendirme, geri bildirim alma ve kalite güvencesi süreçlerine aktif katılımını desteklemektedir (B.4.2.\_2). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi ve Trabzon Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi işbirliği ile Dijital Dönüşüm ve Yazılım Hizmetleri Bilgilendirme Toplantısı da gerçekleştirmiştir (B.4.2.\_3). Toplantıda Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörü Doç. Dr. Ayça ÇEBİ, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi hizmetlerini tanıtan bir sunum yapılmıştır. Bu bağlamda, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin faaliyetleri, öğretim yetkinliklerinin geliştirilmesine yönelik kurum geneline yayılmış uygulamalara destek sağlayan tamamlayıcı uygulamalar olarak değerlendirilmektedir.

### **Olgunluk Düzeyi**

3 - Kurumun genelinde öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar vardır.

### **Kanıtlar**

[\(2\)B.4.2.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Bilgilendirici Paylaşımları](#)

[\(3\)B.4.2.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri](#)

[\(3\)B.4.2.\\_3: Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Hizmetleri Bilgilendirme Toplantısı Haberi](#)

## **B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi bünyesinde, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme süreçlerine ilişkin tanımlı, sistematik ve kurumsallaşmış bir mekanizma bulunmamaktadır. Öğretim elemanlarının akademik faaliyetlerine ilişkin Akademik Teşvik Ödeneği ise Trabzon Üniversitesinin esas aldığı kriterler çerçevesinde yapılmaktadır (B.4.3.\_1).

### **Olgunluk Düzeyi**

2 - Teşvik ve ödüllendirme mekanizmalarının; yetkinlik temelli, adil ve şeffaf biçimde oluşturulmasına yönelik planlar bulunmaktadır.

### **Kanıtlar**

[\(2\)B.4.3.\\_1: Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği](#)

## **C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME**

### **C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları**

#### **C.1.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde araştırma süreçlerinin yönetimi Üniversitenin araştırma politikaları ve kurumsal tercihleri doğrultusunda, araştırma faaliyetlerini doğrudan yürütmekten ziyade bu faaliyetleri destekleyen dijital sistemlerin geliştirilmesi, işletilmesi ve iyileştirilmesi ile sınırlı bir sorumluluk çerçevesinde ele alınmaktadır. Bu kapsamda Birimin araştırma süreçlerine katkısı, yönlendirme ve motive etme işlevini dolaylı olarak destekleyen teknik ve dijital altyapının sürdürülebilirliğini sağlamaya odaklanmaktadır. Bu doğrultuda Üniversitenin araştırma süreçlerinin yönetimini desteklemek amacıyla Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi (BAPS), Birim tarafından geliştirilmiş olup sistemin kurumsal ihtiyaçlara uygun şekilde işletilmesi ve güncellenmesi sağlanmaktadır (C.1.1.\_1). 2025 yılı içerisinde BAPS'a ilişkin işlevselliğin artırılması ve kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla sistem üzerinde çeşitli güncelleme ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir (C.1.1.\_2 ve C.1.1.\_3). Araştırma süreçlerine yönelik geri bildirimler ve kullanıcı talepleri Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Destek Talep Sistemi aracılığıyla alınmakta olup 2025 yılı içerisinde BAPS hakkında iletilen destek taleplerinin hemen hemen hepsi çözüme kavuşturulmuştur (C.1.1.\_4). Bu süreç, araştırma süreçlerini destekleyen dijital sistemlerin işlevselliğinin izlenmesine ve kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda iyileştirilmesine imkân tanımaktadır. BAPS, Trabzon Üniversitesinin genel araştırma yönetimi yaklaşımı ve kurumsal tercihleri doğrultusunda tasarlanmış ve uygulanmakta olup Birimin bu alandaki katkısı, araştırma süreçlerinin yönetimini destekleyen dijital altyapının sürekliliğini sağlamak ve sistemlerin etkin kullanımını temin etmek yönündedir.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\)C.1.1. 1: Trabzon Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi](#)

[\(2\),\(3\)C.1.1. 2: BAPS Örnek Sistem Güncellemesi](#)

[\(3\)C.1.1. 3: BAPS Proje İşlemleri Güncellemesi Örnek Kanıtı](#)

[\(3\)C.1.1. 4: BAPS Destek Talep ve Çözümleme Sayıları](#)

## **C.1.2. İç ve dış kaynaklar**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün araştırma ve geliştirme faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

## **C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün doktora programı ve doktora sonrası imkanları bulunmamaktadır.

### **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**

Akademik personelin araştırma yetkinliğini geliştirmeye yönelik olarak Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin girişimleri bulunmaktadır. Bu konuda Anket Sistemi hizmete sunulmuştur (C.2.1.\_1). Kurumda öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğini desteklemek amacıyla Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen ve hizmete sunulan Anket Sistemi kullanılmaktadır. Bu sistem aracılığıyla akademik ve idari personelin yürüttükleri akademik çalışmalar, kurumsal değerlendirmeler ve idari süreçlere ilişkin veri toplama, analiz etme ve raporlama faaliyetlerini dijital ortamda gerçekleştirmeleri teşvik edilmektedir. Anket Sistemi, özellikle nicel veri toplama gerektiren araştırmalarda öğretim elemanlarının araştırma süreçlerine etkin katılımını desteklemekte, veri yönetimi ve analiz konularında uygulamaya dayalı yetkinlik kazanmalarına katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda sistem, kurum genelinde araştırma faaliyetlerini destekleyen bir dijital altyapı aracı olarak kullanılmaktadır. Gerek idari süreçlerde gerekse akademik süreçlerde katkı sağlama potansiyeli olan Anket Sisteminin tanıtılması ve kullanılması konusunda bilgilendirici faaliyetler gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda Anket Sistemi'nin tanıtımı ve kullanımı

konusunda Trabzon Üniversitesi Fatih Eğitim Fakültesi Dekanlık yönetimi ile bir toplantı düzenlenmiştir (C.2.1.\_2). Trabzon Üniversitesinde idari ve akademik personellerine yönelik Anket Sistemi Eğitimleri planlanmış ve idari personele yönelik Anket Sistemi Eğitimi gerçekleştirilmiştir (C.2.1.\_3).

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\)C.2.1.\\_1: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi](#)

[\(3\)C.2.1.\\_2: Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi Tanıtımı Toplantısı](#)

[\(3\)C.2.1.\\_3: Trabzon Üniversitesinde İdari Personele Yönelik Anket Sistemi Eğitimi Gerçekleştirildi](#)

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

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde ulusal ve uluslararası düzeyde ortak programlar ve ortak araştırma birimleri oluşturma yönünde mekanizmalar henüz bulunmamaktadır.

### **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**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin temel mekanizmalar yıllık faaliyet raporları (C.3.1.\_1), ilgili paydaşlardan alınan geri bildirimler (örneğin Destek Talep Sistemi üzerinden gelen talepler ve memnuniyet anketleri) (C.3.1.\_2) (C.3.1.\_3) ve kurumsal düzeyde kullanılan Performans Veri Sistemi (PVS) (C.3.1.\_4) üzerinden üretilen verilerdir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi, öğretim elemanlarının ve araştırmacıların araştırma performansını doğrudan değerlendiren bir birim olmamakla birlikte, bu sürecin izlenmesine ve değerlendirilmesine imkân sağlayan dijital altyapı ve yazılım çözümlerini destekleyici nitelikte sunmaktadır. Bu kapsamda PVS aracılığıyla akademik ve araştırma faaliyetlerine ilişkin verilerin kayıt altına alınması, erişilebilir hale getirilmesi ve kurumsal raporlamaya girdi oluşturmaya sağlanmaktadır. Sistem, araştırma performansının izlenmesine yönelik göstergelerin tanımlanmasına imkân veren bir araç olarak kullanılmakta ve elde edilen çıktılar ilgili birimler ve yönetsel mekanizmalar

tarafından değerlendirme süreçlerinde kullanılabilir. Bununla birlikte, PVS'nin araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesinde daha etkin, bütüncül ve sistematik bir şekilde kullanılması geliştirmeye açık bir alan olarak değerlendirilmektedir. Sistem üzerinden üretilen verilerin standart performans göstergeleriyle düzenli olarak analiz edilmesi, sonuçların hedeflerle karşılaştırılması ve iyileştirme döngüsüne daha güçlü biçimde entegre edilmesi ihtiyacı bulunmaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

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

### **Kanıtlar**

[\(2\)C.3.1. 1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(2\),\(3\)C.3.1. 2: Destek Talep Sistemi Örnek Talepler](#)

[\(2\),\(3\)C.3.1. 3: Destek Talep Sistemi 2025 Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

[\(2\),\(3\)C.3.1. 4: Trabzon Üniversitesi Performans Veri Sistemi](#)

## **C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi, öğretim elemanı ve araştırmacıların araştırma-geliştirme performansının doğrudan değerlendirilmesinden sorumlu bir birim olmamakla birlikte, bu performansın izlenmesine ve değerlendirilmesine yönelik kurumsal süreçleri PVS (Performans Veri Sistemi) üzerinden sunulan dijital altyapı ile desteklemektedir. Ofis tarafından geliştirilen ve hizmete alınan PVS sistemi aracılığıyla araştırmacıların yürüttükleri araştırma faaliyetlerine ilişkin verilerin düzenli, bütüncül ve izlenebilir biçimde kayıt altına alınması amaçlanmaktadır (C.3.2.\_1 ve C.3.2.\_2). PVS sistemi araştırma faaliyetlerine ilişkin verilerin merkezi bir yapı altında toplanmasını sağlayarak süreçlerin şeffaflaştırılmasına ve kurumsal raporlama faaliyetlerine veri girdisi oluşturulmasına katkı sunmaktadır. Bu sistem üzerinden elde edilen çıktılar, öğretim elemanı ve araştırmacı performansına ilişkin değerlendirme süreçlerinde ilgili akademik birimler ve yönetim organları tarafından dolaylı girdi olarak kullanılabilir. Bu çerçevede Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi, PVS sistemi aracılığıyla araştırmacı performansının izlenmesine ve değerlendirilmesine yönelik dijital veri üretimi ve altyapı desteği sağlayan bir rol üstlenmektedir.

### **Olgunluk Düzeyi**

2 - Kurumda öğretim elemanlarının araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik ilke, kural ve göstergeler bulunmaktadır.

### **Kanıtlar**

[\(2\)C.3.2. 1: Trabzon Üniversitesi Performans Veri Sistemi](#)

## **D. TOPLUMSAL KATKI**

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

#### **D.1.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü toplumsal katkıya, vizyon tanımında özellikle yer vermiştir (D.1.1.\_1). Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünde toplumsal katkı süreçleri, Trabzon Üniversitesinin dijital dönüşüm, sürdürülebilirlik ve toplumsal fayda üretme hedefleri doğrultusunda kurumsal bir yapı içinde yürütülmektedir. Bu süreçlerin yönetimi, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisinin görev alanı ve kurumsal sorumlulukları çerçevesinde organize edilmekte ve yürütülmektedir. Bu kapsamda, 2025 yılında Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi bünyesinde "Dijital Dönüşüm ve Öğrenme Topluluğu" oluşturulmuştur (D.1.1.\_2). Topluluk "DDO Bilgilendiriyor" başlığı altında hazırlanan dijital yeterlik ve üretken yapay zekâ konularına ilişkin bilgilendirici içeriklerin üniversite paydaşlarıyla paylaşılması, dijital farkındalığın artırılması ve gerçekleştirilen eğitim ile seminer faaliyetlerinin duyurulması amacıyla etkin bir iletişim ve yaygınlaştırma kanalı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca bu bilgi ve faaliyetler birimin sosyal medya adreslerinden de paylaşılmaktadır (D.1.1.\_3 ve D.1.1.\_4). Bu yapı aracılığıyla toplumsal katkı faaliyetlerinin sürekliliği ve erişilebilirliği desteklenmektedir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü, ulusal ve uluslararası paydaşlarla iş birliği içinde yürütülen toplumsal katkı faaliyetlerine de aktif olarak katkı sunmaktadır. Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Genel Müdürlüğü ile UNICEF iş birliğinde yürütülen "Yeşil Beceriler ve Dijital Dönüşüm Programı" kapsamında 2025 yılında düzenlenen çalıştaylara, Koordinatörlük temsilcileri dijital beceriler alanında araştırmacı olarak katılım sağlamış, öğretim programlarında dijital ve yeşil becerilerin entegrasyonuna yönelik değerlendirme ve öneriler geliştirilmiştir (D.1.1.\_5 ve D.1.1.\_6). Bu çalışmalarla sürdürülebilir kalkınma hedefleri ve dijital çağın gereklilikleri doğrultusunda ortaöğretim düzeyinde toplumsal fayda üretecek eğitim politikalarına katkı sunulmuştur. Bunun yanı sıra, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından geliştirilen Mekan Yönetim Sistemi, 2025 yılında Gümüşhane Üniversitesi üst yönetimi ve ilgili birimlerine çevrim içi olarak tanıtılmıştır (D.1.1.\_7). Bu faaliyet aracılığıyla üniversiteler arası dijital iş birliği güçlendirilmiş, iyi uygulama örneklerinin paylaşılması yoluyla yükseköğretimde dijital dönüşüm ve sürdürülebilir yönetim anlayışına katkı sağlanmıştır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

3 - Kurumun genelinde toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsal tercihler yönünde uygulanmaktadır.

#### **Kanıtlar**

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

[\(3\)D.1.1.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Öğrenme Topluluğu Faaliyete Başlama Haberi](#)

[\(3\)D.1.1.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü DDO Bilgilendiriyor Paylaşımları](#)

[\(3\)D.1.1.\\_4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Instagram Hesabı](#)

[\(3\)D.1.1.\\_5: Yeşil ve Dijital Beceriler Çalıştayında Trabzon Üniversitesi Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünden Katkı ile İlgili Haber](#)

[\(3\)D.1.1.\\_6: Öğretim Programlarında Yeşil ve Dijital Beceriler Çalıştayı ile İlgili Haber](#)

[\(3\)D.1.1.\\_7: Trabzon Üniversitesi Mekan Yönetim Sisteminin Gümüşhane Üniversitesine Çevrim İçi Olarak Tanıtılması Haberi](#)

## **D.1.2. Kaynaklar**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından yürütülen toplumsal katkı faaliyetleri, ağırlıklı olarak mevcut dijital sistemler kullanılarak gerçekleştirilmektedir (D.1.2.\_1). Bu kapsamda, Ofis bünyesinde görev yapan akademik personelin uzmanlık alanları, geliştirilen yazılım sistemleri ve dijital iletişim kanalları toplumsal katkı faaliyetlerinin temel kaynaklarını oluşturmaktadır (D.1.2.\_1 - D.1.2.\_5). Toplumsal katkı niteliği taşıyan çalıştay katılımları, üniversiteler arası bilgi paylaşımı, kamu kurumlarıyla yürütülen iş birlikleri ve bilgilendirici dijital içerik üretimi gibi faaliyetler için kullanılan kaynaklar, üniversitenin mevcut fiziki ve teknik altyapısı çerçevesinde planlanmakta ve yürütülmektedir. Bu faaliyetler için ayrıca bağımsız bir bütçe tahsisi bulunmamakla birlikte, mevcut kaynakların etkin ve verimli kullanımına yönelik planlamalar yapılmaktadır. Toplumsal katkı faaliyetlerine yönelik kaynakların daha sistematik biçimde izlenmesi ve çeşitlendirilmesi, önümüzdeki dönemler için geliştirilmesi hedeflenen alanlar arasında yer almaktadır.

### **Olgunluk Düzeyi**

2 - Kurumun toplumsal katkı faaliyetlerini sürdürebilmek için uygun nitelik ve nicelikte fiziki, teknik ve mali kaynakların oluşturulmasına yönelik planları bulunmaktadır.

### **Kanıtlar**

[\(2\)D.1.2.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü İnternet Sayfası](#)

[\(2\)D.1.2.\\_2: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Projeleri](#)

[\(2\)D.1.2.\\_3: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Instagram Sayfası](#)

[\(2\)D.1.2.\\_4: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü LinkedIn Sayfası](#)

[\(2\)D.1.2.\\_5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü YoutubeSayfası](#)

## **D.2. Toplumsal Katkı Performansı**

### **D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi**

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü bünyesinde yürütülen toplumsal katkı niteliği taşıyan faaliyetlerin izlenmesine ve değerlendirilmesine yönelik ilke ve göstergeler bulunmaktadır. Bu kapsamda yıllık faaliyet raporları, gerçekleştirilen etkinliklerin kayıt altına alınması ve izlenmesi amacıyla temel araç olarak kullanılmaktadır (D.2.1.\_1). Toplumsal katkı olarak değerlendirilebilecek faaliyetler hedef kitle, iş birliği yapılan paydaşlar ve oluşturduğu yaygın etki dikkate alınarak belirlenmekte, bu faaliyetlerin görünürlüğü ve sürekliliği faaliyet raporları ve kurumsal iletişim kanalları aracılığıyla sağlanmaktadır. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından geliştirilen ve yürütülen dijital sistemler ile yapılan bilgilendirici, eğitsel ve akademik çalışmalar önemli bir toplumsal katkı unsuru oluşturmaktadır. Kurum tarafından geliştirilen Trabzon Üniversitesi Mekan Yönetim Sistemi'nin, Gümüşhane Üniversitesi'ne çevrim içi olarak tanıtılması, yükseköğretim kurumları arasında bilgi ve deneyim paylaşımına katkı sağlamıştır. Bu faaliyet, toplumsal katkı kapsamında kurumlar arası iş birliği ve yaygın etki açısından önemlidir (D.2.1.\_2). Ayrıca, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi bünyesinde yürütülen "DDO Bilgilendiriyor" başlığı altındaki paylaşımlar aracılığıyla dijital dönüşüm, dijital yeterlikler, etik ve üretken yapay zekâ gibi güncel konularda bilgilendirici içerikler hazırlanmakta ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır (D.2.1.\_3). Bu paylaşımlar, "Dijital Dönüşüm ve Öğrenme Topluluğu" aracılığıyla ve Birimin sosyal medya adreslerinden gerek üniversite içi gerekse üniversite dışı paydaşlara ulaştırılmakta eğitim, seminer ve çalıştay duyuruları yine bu kanallar üzerinden yapılmaktadır (D.2.1.\_4 ve D.2.1.\_5). Ayrıca birim etkinlikleri Performans Veri Sistemi'ne kaydedilmekte ve birim takviminde yayınlanmaktadır (D.2.1.\_6). Böylece kurumsal bilgi birikiminin yaygınlaştırılması ve toplumsal farkındalığın artırılması hedeflenmektedir. Yükseköğretimde kalite güvencesi süreçlerine katkı sunmak amacıyla birim tarafından geliştirilen Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Sistemi hakkında "Yükseköğretimde Kurumsal İç Değerlendirme Süreçlerinin Dijital Dönüşümü: Hızlı Prototipleme ile Kalite Yönetimi" başlıklı akademik bir makale yayımlanmıştır (D.2.1.\_7). Bu çalışma, kurumun bilgi üretme ve bu bilgiyi ulusal düzeyde paylaşma yoluyla toplumsal katkı sağladığını gösteren önemli bir çıktı olarak değerlendirilmektedir. Yukarıda bahsedilen çalışmalar dikkate alındığında kamu kurumları ve üniversitelerle gerçekleştirilen çalıştay ve iş birlikleri, geliştirilen dijital sistemlerin diğer üniversitelerle paylaşılması, dijital yetkinliklere yönelik bilgilendirici içeriklerin kamuoyu ve paydaşlarla paylaşılması ile yükseköğretimde dijital dönüşüme katkı sunan akademik yayınlar, toplumsal katkı niteliği taşıyan faaliyetler olarak ele alınmaktadır.

#### **Olgunluk Düzeyi**

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

#### **Kanıtlar**

[\(2\),\(3\)D.2.1.\\_1: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Faaliyet Raporları](#)

[\(3\)D.2.1.\\_2: Trabzon Üniversitesi Mekan Yönetim Sistemi, Gümüşhane Üniversitesi'ne Çevrim İçi Olarak Tanıtılması Haberi](#)

[\(3\)D.2.1. 3: Örnek DDO Bilgilendiriyor İnternet Sayfası Bilgisi](#)

[\(3\)D.2.1. 4: Dijital Dönüşüm ve Öğrenme Topluluğu Duyurusu](#)

[\(3\)D.2.1. 5: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Instagram Sayfası](#)

[\(3\)D.2.1. 6: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Etkinlik Takvimi Örneği](#)

[\(3\)D.2.1. 7: Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün 2025 Yılında Yayınlanan Makalesi](#)

## **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu kapsamında yer alan "Liderlik, Yönetişim ve Kalite", "Eğitim ve Öğretim", "Araştırma ve Geliştirme" ile "Toplumsal Katkı" başlıkları çerçevesinde gerçekleştirilen değerlendirmeler, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından yürütülen faaliyetlerin kurumsal kalite güvencesi sistemine olan katkısının önceki yıla kıyasla arttığını göstermektedir. 2024 yılında 369 olan toplam rapor puanının 2025 yılında 441'e yükselmesi, özellikle "Eğitim ve Öğretim", "Araştırma ve Geliştirme" ve "Toplumsal Katkı" başlıklarında kaydedilen ilerlemelerin kurumsal ölçekte somut karşılık bulduğunu ortaya koymaktadır. Bu artış, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından geliştirilen dijital altyapıların yaygınlaşması, süreçlerin daha izlenebilir hale gelmesi ve veri temelli karar alma kapasitesinin güçlenmesiyle doğrudan ilişkilidir. Liderlik, yönetim ve kalite başlığı kapsamında "Stratejik amaç ve hedefler" ile "Performans yönetimi" başlıklarında ilerleme kaydedilmiştir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi tarafından geliştirilen sistemler, kurumsal stratejik hedeflerin izlenmesine ve performans göstergelerinin raporlanmasına teknik altyapı desteği sağlamıştır. Bununla birlikte, öğrenci geri bildirimlerinin daha bütüncül ve sistematik biçimde karar alma süreçlerine yansıtılması, geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaya devam etmektedir. Eğitim ve öğretim alanında "Akademik destek hizmetleri" ile "Tesis ve altyapılar" başlıklarında dijital sistemlerin etkin kullanımı sayesinde önemli ilerlemeler sağlanmıştır. Öğrenci ve personelin dijital sistemlere erişimi, destek mekanizmaları ve kullanıcı deneyimi önceki yıla kıyasla güçlenmiştir. Ayrıca öğretim yetkinlikleri ve gelişimi kapsamında dijital farkındalık ve bilgilendirme faaliyetleriyle olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Buna karşın "Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler" başlığında dijital katkının artırılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Araştırma ve geliştirme alanında "Araştırma süreçlerinin yönetimi" ve "Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi" başlıklarında dijital altyapıların destekleyici rolü güçlenmiştir. Özellikle Performans Veri Sistemi ve Anket Sistemi gibi uygulamalar aracılığıyla araştırma faaliyetlerine ilişkin verilerin izlenebilirliği artmıştır. Bununla birlikte, "Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimleri" başlığında süreçlerin daha sistematik göstergelerle izlenmesine ve kurumsal düzeyde bütüncül bir yapıya kavuşturulmasına ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir. Toplumsal katkı alanında, 2024 yılına kıyasla en belirgin ilerleme "Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi" ve "Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi" başlıklarında gerçekleşmiştir. Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi'nin ulusal çalıştaylara katkıları, üniversiteler arası dijital iş birlikleri ve bilgilendirici farkındalık faaliyetleri toplumsal katkının görünürlüğüne artırmıştır.

Genel değerlendirme sonucunda, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğünün 2025 yılında kurumsal dijitalleşme ve kalite güvencesi süreçlerine katkısı önceki yıla göre arttığı, özellikle planlama ve uygulama boyutlarında ilerlemeler sağladığı görülmektedir. Bununla birlikte izleme, değerlendirme ve sürekli iyileştirme döngüsünün daha kurumsal, sistematik ve ölçülebilir göstergelere dayalı hale getirilmesi, Ofis için öncelikli gelişim alanı olarak öne çıkmaktadır. Bu doğrultuda, önümüzdeki dönemde Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi faaliyetlerinin performans göstergeleriyle daha etkin izlenmesi, paydaş geri bildirimlerinin karar alma süreçlerine daha güçlü biçimde entegre edilmesi ve elde edilen çıktılarla kurumsal kalite güvencesi sistemine sürdürülebilir katkı sunulması hedeflenmektedir.