

EFQM BİRİM SAHA ZİYARETİ RAPORU 2023

Saha Ziyareti Yapılan Birim	SOSYAL BİLİMLER MYO
Saha Ziyareti Tarihi	21.09.2023
Saha Ziyareti Takım Üyeleri	1. Doç. Dr. Mustafa KAN 2. Doç. Dr. Abdulkarim KARADENİZ 3. Dr. Öğr. Üyesi İsa BAHAT 4. Araş. Gör. Fatma Cahide ÖZÇELİK 5. Araş. Gör. Semra OMAK 6. Araş. Gör. Hatice Kübra ÇİÇEK

K R T R	TEMA/KONU	EFQM MODELİ SAHA ZİYARETİ ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME								
			ÜY-BR-BKK			AP			İP-Ö		
			Y	KY	Ysiz	Y	KY	Ysiz	Y	KY	Ysiz
1.0	1.1 Amaç ve Vizyon Tanımlama	Üniversitenin stratejik (plandaki) amaçları ve bu amaçlara yönelik hedefleri nelerdir?	X			X			X		
	1.2 Paydaşların Gereksinimlerini Belirleme	Üniversite kendi ekosistemi içerisindeki paydaşları nasıl belirler, yönetim ve karar süreçlerine paydaş katılımını nasıl sağlar?	X			X					

	ve Anlama	Üniversite; amaç, vizyon ve temel değerlerini paydaşlara duyurmak için hangi yöntemleri kullanır?	X			X					
	1.3 Ekosistemi, Kendi Yeterliklerini ve Başlıca Zorlukları Anlama	Üniversite kendi ekosistemine bağlı olarak Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve Küresel İlkeler Sözleşmesine yönelik ne tür planlamalar yapmaktadır?		X		X					X
	1.4 Strateji Geliştirme	Üniversite stratejik planını nasıl hazırlar, bununla ilgili bir yaklaşımı var mıdır?	X				X		X		
		Üniversite amaç ve hedeflerine yönelik farklı senaryoları var mıdır?	X				X				
		Birimin, üniversitenin stratejik plan amaç ve hedeflerine katkısı nedir? Birim bu süreci nasıl izlemekte ve değerlendirmektedir?	X				X		X		
	1.5 Bir Yönetişim ve Performans Yönetim Sistemi Tasarlama ve Uygulama	Üniversite durum analizine yönelik ne tür faaliyetler yapmaktadır?		X							
		Üniversitenin süreçleriyle ilgili bir iş modeli var mıdır?	X			X					X
		Üniversite stratejik plan izleme ve değerlendirme sonuçları nasıl takip edilmektedir? Bununla ilgili süreç iyileştirmeleri nelerdir?	X			X				X	
2.0	2.1 Kurum Kültürünü	Kurum kültürünün dayandığı temel değerler		X			X				X

	Yönlendirme ve Değerleri Güçlendirme	nelerdir? Bu değerler iş yapma süreçlerine nasıl yansıyor.									
		Birimde kurumun etik değerleri biliniyor mu? Bu değerler davranışlara nasıl dönüştürülüyor?	X				X				X
		Birimin çevreye karşı sorumluluk yaklaşımı nedir? Çevresel sorumluluğun artırılmasına yönelik hangi stratejileri kullanıyorsunuz?		X			X			X	
		Kurum kültürünün yönlendirilmesinde ödül sisteminin yeri nedir?	X				X				
		Ekosisteminizde yer alan örnek modelleri nasıl belirliyorsunuz? Tanıma ve takdire yönelik uygulamalarınız var mı?	X								
		Birimler arası iletişim ve işbirliği sağlanıyor mu? Bu konuda ne tür çalışmalar yapılmaktadır? , İyileştirme fırsatlarını nasıl değerlendiriyorsunuz?	X								
	2.2 Değişimi Gerçekleştirmek için Gereken Koşulları Oluşturma	Kurumda değişimi gerçekleştirmeye yönelik temel paydaşlarla yaptığınız çalışmalar nelerdir?	X								
		Biriminizde hatalardan ders çıkarmaya yönelik uygulamalar nelerdir?	X								
		Biriminizde değişim gereksinimini belirlemeye yönelik yaklaşım ve uygulamalarınız nelerdir?	X				X		X		

		Deneyimlerinizi değişimi yönlendirmede nasıl kullanıyorsunuz?	X			X					X
		Kurumsal dönüşümü teşvik eden uygulamalarınız nelerdir?	X				X		X		
	2.3 Yaratıcılık ve Yenileşime Olanak Sağlama	Kurumda yenilikçi ve yaratıcı düşünmeyi teşvik etmeye yönelik yaklaşım ve uygulamalarınız nelerdir?	X				X				
		Kurumda iyileştirme çalışmalarında hangi araç ve tekniklerden faydalaniyorsunuz?	X			X			X		
		Kıyaslama çalışmaları yapıyor musunuz? Kıyaslama sonuçlarına göre iyileştirme çalışmaları yapıyor musunuz?	X			X			X		
	2.4 Amaç, Vizyon ve Strateji Temelinde Birlik ve Bağlılığı Sağlama	Kurumun başarılarının kutlanmasında paydaşların katılımı sağlanıyor mu?	X								
3.0	3.1 Müşteriler: Sürdürülebilir İlişkiler Kurma	Öğrenci/müşteri ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X								
		Öğrenci-müşteriler ile hangi iletişim kanalları kullanılmaktadır?	X								

	3.2 Çalışanlar: Kuruluşa Kazandırma, Bağlılıklarını Sağlama, Geliştirme ve Elde Tutma	Çalışan ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X				X			X
		Çalışanların taleplerine (eğitim, kariyer gelişimi vs.) yönelik iyileştirme planları mevcut mu?	X				X		X	
	3.3 İş ve Yönetişim Paydaşları: Süregelen Desteği Güvence Altına Alma ve Sürdürme	İş ve yönetim paydaş ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?		X						
		Web sayfaları, şeffaflık ve hesap verebilirliği gösterecek şekilde güncel mi?	X							
	3.4 Toplum: Kalkınma, Esenlik ve Refaha Katkıda Bulunma	Toplum paydaş ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X							
		Toplumsal katkı süreç parametreleri güncel takip ediliyor mu?	X							
	3.5 İşbirlikleri ve Tedarikçiler: İlişki Kurma ve Sürdürülebilir Değer	İşbirlikleri ve tedarikçi ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X							

	Yaratma İçin Destek Sağlama	İşbirlikleri protokol veya sözleşme örnekleri mevcut mu?	X							
		Satın alma süreçleri tanımlı mıdır?	X							
4.0	4.1 Değeri ve Değerin Nasıl Yaratılacağını Tasarlama	Biriminizin değer tasarımına yönelik sistematik bir yaklaşımı var mı?	X							
	4.2 Değerin İletişimi ve Satışı	Birim değer önermesinin tanıtımına yönelik faaliyetler yapılmakta mıdır?	X							
	4.3 Değerin Sunumu	Birimin öğrenci veya çalışanlara değer katan uygulama örnekleri nelerdir?	X			X			X	
	4.4 Toplam Deneyimi Tanımlama ve Uygulama	Birim paydaşların değer önermesi ile ilgili deneyimlerini değerlendirilmekte midir?	X							
		Birim performans parametreleri ile değer tasarımı sürecinin takibi nasıl yapılmaktadır?		X						
5.0	5.1 Performansı	Değişimi ve dönüşümü yönetmeye yönelik faaliyetler nelerdir?	X							

	Yönlendirme ve Riski Yönetmek	Performansa yönelik riskler ve risklere yönelik eylem planları belirlenmiş midir?	X								
	5.2 Kuruluşu Geleceğe Yönelik Olarak Dönüştürme	Kurumun stratejik bağlamda değişim ve dönüşüm yaklaşımları nelerdir?	X								
	5.3 Yenileşimi Yönlendirme ve Teknolojiyi Kullanma	Yeni teknolojileri kullanmaya yönelik yaklaşımlarınız nelerdir?	X			X			X		
	5.4 Veri, Bilgi ve Bilgi Birikiminin Gücünden Yararlanma	Veri, bilgi ve bilgi birikiminin gücünden nasıl yararlanıyorsunuz?	X			X			X		
	5.5 Varlık ve Kaynakları Yönetmek	Varlık ve kaynak yönetimine dair sistematik bir yaklaşımınız var mıdır	X				X				
		Kaynaklarınızı amaçlarınız doğrultusunda nasıl kullanıyorsunuz?	X								
		Döngüsel Ekonomi Politikası yayılımı sağlandı mı?	X			X			X		
6.0	Paydaş Algıları	Kurumun/birimin paydaş algı ve memnuniyetlerini belirlemeye yönelik sistematik bir yaklaşımı var mıdır?	X								
		Kurumun / birimin paydaş memnuniyetine yönelik	X								

		bir hedef sistemiği var mı?									
6.1. Öğrenci Algı Sonuçları	Öğrencilerin algı ve memnuniyet sonuçları izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X									
6.2. Müşteri Algı Sonuçları	Müşterilerin algı ve memnuniyet sonuçları izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X									
6.3. Çalışan Algı Sonuçları	Kurum/birim çalışanlarının algı ve memnuniyetleri izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X				X			X		
6.4. İş ve Yönetişim Paydaşları Algı Sonuçları	İş ve Yönetişim paydaşlarının algı ve memnuniyetleri izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?			X							
6.5. İşbirlikleri Algı Sonuçları	Birimin işbirliği içinde olduğu paydaşlar belirli mi? İşbirliklerinin algı ve memnuniyet düzeyleri izlenip, sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X									
6.6. Tedarikçi Algı Sonuçları	Tedarikçi algı ve memnuniyetleri izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X									

	6.7. Toplum Algı Sonuçları	Toplum algı ve memnuniyet sonuçları izleniyor mu? Sonuçlara yönelik iyileştirmeler nasıl planlanıyor?	X							
7.0	Performans Sonuçları	Sonuç grafiklerinin yöneticiler ve çalışanlar tarafından bilinir olma ve grafik konularından sorumlu olan personelin detaylı bilgi sahip olma durumu	X			X				X

Birim Üst Yönetim Değerlendirme Bulguları	Yapılan üst yönetim değerlendirmesinde genel olarak üst yönetimin konulara hakim olduğu ve EFQM süreci içerisinde çalışmalarını yaptıkları değerlendirilmiştir. Özellikle EFQM sürecinde üst yönetimdekilerin BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine katkı, Birim durum analizi, çevre konularında yapılan faaliyetler gibi hususlarda örnek olaylar konusunda daha somut deliller ortaya koymaları önerilmiştir. Üst yönetimin EFQM modelini anlamış oldukları ve yayılım konusunda önemli çaba sarf ettikleri değerlendirilmiştir.
Akademik Personel Değerlendirme Bulguları	Değerlendirme sürecimiz boyunca birimdeki öğretim elemanlarının EFQM Mükemmeliyet Modeli'ne olan hakimiyetleri ve bu modelin prensiplerini kavrama dereceleri oldukça dikkat çekiciydi. Bu, birimin sadece üst yönetim seviyesinde değil, aynı zamanda operasyonel ve akademik seviyede de kalite ve mükemmeliyet yolunda ciddi adımlar attığını gösteriyor. Öğretim elemanlarının modeli bu derece anlamış olmaları, kurumsal gelişim ve sürekli iyileştirme kültürünün tüm birimde yaygınlaştığını ortaya koyuyor.
İdari Personel Değerlendirme Bulguları	Değerlendirme sürecimiz boyunca idare personelle yapılan görüşmeler sonucunda EFQM modelinin yayılımı noktasında sorun olduğu gözlenmiştir. Değerlendirme sürecine katılan idare personelin, faaliyetlerini bu modele uygun yürüttükleri fakat modele ilişkin terim ve kavramlara tam olarak hakim olmadığı tespit edilmiştir. Bu anlamda modelin tanıtılmasına yönelik destekleyici çalışmaların ve bilgilendirme toplantılarının yapılması önerilebilir.

Öğrenci Değerlendirme Bulguları	Değerlendirme sürecinde modele ilişkin öğrencilerle görüşme sağlanamamıştır.
Paydaş Değerlendirme Bulguları	
Birimin Güçlü Yönleri	1. Bölgenin ihtiyacı olan 9 programın mevcut oluşu ve yüksek doluluk oranına sahip olması 2. Fiziksel alt yapının güçlü olması 3. Akademik kadronun güçlü olması 4. Uygulama laboratuvarı ve atölyelerinin olması 5. Öğrencilerin sosyal imkanlara yakınlığı
Birimin Örnek Uygulamaları	1. İŞKUR protokolü çerçevesinde girişimcilik ve kişisel gelişim derslerinin verilmesi sebebiyle sertifika verilmesi 2. Akademik personelin yaptığı çalışmalarla başarı ödülü alması 3. DGS de Türkiye genelinde öğrencilerin önemli bir başarı oranına sahip olması 4. Yatay geçiş ile öğrenci gönderen değil öğrenci kabul eden bir birim olması
Birimin İyileştirmeye Açık Yönleri	1. Birimin BM Kalkınma Hedeflerine olan katkısının daha görünür hale getirmesi 2. Üniversitenin yaptığı durum analizi konusunda farkındalığın artırılması ve Birime yönelik GZFT analizinin yapılması 3. Kurum kültürüne yönelik temel değerlerin yayılımının sağlanması 4. Birimin çevreye yönelik uygulamaları konusunda somut çıktıların sunulması 5. Birimde iş-yönetişim paydaşları konusunda tekrar bir değerlendirmenin yapılması 6. Birimde iş-yönetişim paydaşları belirlendiği zaman algı ve memnuniyet değerlendirmelerinin yapılması 7. Birim performans parametrelerine değer tasarımı, deneyim paylaşımı ve Kıyaslama faaliyetlerinin eklenmesi ve kanıtların yüklenmesi



Değerlendirme Takım Başkanı	İmza	Birim Yöneticisi	İmza
Doç. Dr. Mustafa KAN		Dr.Öğr.Üyesi Hayrettin ŞAHİN	