

EFQM BİRİM SAHA ZİYARETİ RAPORU 2023

Saha Ziyareti Yapılan Birim	Tıp Fakültesi
Saha Ziyareti Tarihi	19.09.2023
Saha Ziyareti Takım Üyeleri	Doç. Dr. Gülbahar ÜÇLER, Doç. Dr. Fahriye ERCAN, Doç. Dr. Hande KILIÇARSLAN, Öğr. Gör. Erhan DÜRÜST, Mali Hizmetler Uzmanı Fatih Musab YILMAZ

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

	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	
	1.4 Strateji Geliştirme	Üniversite stratejik planını nasıl hazırlar, bununla ilgili bir yaklaşımı var mıdır?	X		
		Üniversite amaç ve hedeflerine yönelik farklı senaryoları var mıdır?		X	
		Birimin, üniversitenin stratejik plan amaç ve hedeflerine katkısı nedir? Birim bu süreci nasıl izlemekte ve değerlendirmektedir?	X		
	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		
		Üniversite stratejik plan izleme ve değerlendirme sonuçları nasıl takip edilmektedir? Bununla ilgili süreç iyileştirmeleri nelerdir?	X		
2.0	2.1 Kurum Kültürünü Yönlendirme ve Değerleri Güçlendirme	Kurum kültürünün dayandığı temel değerler nelerdir? Bu değerler iş yapma süreçlerine nasıl yansıyor.	X		
		Birimde kurumun etik değerleri biliniyor mu? Bu değerler davranışlara nasıl dönüştürülüyor?	X		

		Birimin çevreye karşı sorumluluk yaklaşımı nedir? Çevresel sorumluluğun artırılmasına yönelik hangi stratejileri kullanıyorsunuz?	X		
		Kurum kültürünün yönlendirilmesinde ödül sisteminin yeri nedir?	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		
		Deneyimlerinizi değişimi yönlendirmede nasıl kullanıyorsunuz?	X		
		Kurumsal dönüşümü teşvik eden uygulamalarınız nelerdir?	X		

	2.3 Yaratıcılık ve Yenileşime Olanak Sağlama	Kurumda yenilikçi ve yaratıcı düşünmeyi teşvik etmeye yönelik yaklaşım ve uygulamalarınız nelerdir?	X		
		Kurumda iyileştirme çalışmaları nda hangi araç ve tekniklerden faydalanıyorsunuz?	X		
		Kıyaslama çalışmaları yapıyor musunuz? Kıyaslama sonuçlarına göre iyileştirme çalışmaları yapıyor musunuz?	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		
		Çalışanların taleplerine (eğitim, kariyer gelişimi vs.) yönelik iyileştirme planları mevcut mu?	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 Yaratma İçin Destek Sağlama	İşbirlikleri ve tedarikçi ilişkileri yönetimine ilişkin sistematik bir yaklaşımınız var mı?	X		
		İşbirlikleri protokol veya sözleşme örnekleri mevcut mu?	X		
		Satın alma süreçleri tanımlı mıdır?	X		
	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		
	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 Yönlendirme ve Riski Yönetmek	Değişimi ve dönüşümü yönetmeye yönelik faaliyetler nelerdir?	X		
		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		

	5.4 Veri, Bilgi ve Bilgi Birikiminin Gücünden Yararlanma	Veri, bilgi ve bilgi birikiminin gücünden nasıl yararlanıyorsunuz?		X	
	5.5 Varlık ve Kaynakları Yönetmek	Varlık ve kaynak yönetimine dair sistematik bir yaklaşımınız var mıdır	X		
		Kaynaklarınızı amaçlarınız doğrultusunda nasıl kullanıyorsunuz?	X		
		Döngüsel Ekonomi Politikası yayılımı sağlandı mı?		X	
6.0	Paydaş Algıları	Kurumun/birimin paydaş algı ve memnuniyetlerini belirlemeye yönelik sistematik bir yaklaşımı var mıdır?	X		
		Kurumun / birimin paydaş memnuniyetine yönelik bir hedef sistemiği var mı?	X		
	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		

	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		

Birim Üst Yönetim Değerlendirme Bulguları	Birim üst yönetiminin, Üniversitemiz kalite süreçleri, stratejik plan, amaç ve hedefler, Üniversitemiz temel değerleri ve EFQM süreçleri konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahip olduğu görülmüştür. Birim üst yöneticileri BKYS' nin kullanımı konusunda yetkindirler. Birimde Liderlik ve Kurum kültürünün olması, EFQM modelinin etkili bir şekilde uygulanmasına yardımcı olacaktır.
Akademik Personel Değerlendirme Bulguları	Akademik kadronun bir kısmı EFQM çalışmaları ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibidir. Ancak süreç içerisinde aktif olarak yer almayan akademik personelin sürece ilişkin farkındalıklarının artırılması amacıyla BKYS ve EFQM süreçlerine yönelik bilgilendirme çalışmalarının yapılması, modelin yayılımına ve daha kapsayıcı olmasına katkı sağlayacaktır.
İdari Personel Değerlendirme Bulguları	Birim idari personelinin Üniversitemizdeki EFQM modeli uygulamaları konusunda farkındalıklarının olmasıyla birlikte, süreç içerisinde yeni oluşturulan ve güncellenen dokümanlar hakkında daha fazla bilgi sahibi olmaları amacıyla idari personele bilgilendirme toplantıları yapılması tavsiye edilir.
Öğrenci Değerlendirme Bulguları	Görüşmeye katılan öğrenciler kalite süreçlerinde görev almış, hem Üniversitenin hem de birimin kalite süreçleri konusunda oldukça bilgi sahibidir. Öğrenciler birimin karar alma süreçlerine aktif olarak katılmaktadır. Birim yönetimi-akademik/idari kadro ve öğrenciler arasında güçlü bir iletişim vardır.
Paydaş Değerlendirme Bulguları	Paydaş görüşmesi yapılmamıştır.

Birimin Güçlü Yönleri	Karar alma süreçleri ve komisyonlara öğrenci katılımı sağlanması Birimdeki komisyonlar aktif olması Birimin akreditasyon sürecinde olması modelin değişim dönüşüm sürecine büyük katkı sağlaması Birimin işbirlikleri , yönetim ve toplum paydaşları ile ilişkilerinin güçlü olması Öğrenci – öğretim elemanı ilişkilerinin güçlü olması. Deneyim Paylaşımı toplantılarının bir kurum kültürü haline gelmiş olması birimin en güçlü yönleri arasındadır.
Birimin Örnek Uygulamaları	Tüm öğrencilere uygulanan gelişim sınavı uygulaması Öğrenci katılımı ile gerçekleştirilen sosyal sorumluluk projeleri Öğrencilerin komisyon ve kurullarda aktif görev alması
Birimin İyileştirmeye Açık Yönleri	Birim akademik ve idari personelinin kurum kültürü ve diğer memnuniyet anketlere katılımın artırılmasına yönelik çalışmalar, EFQM sürecinin yayılımına yönelik bilgilendirme faaliyetleri yapılabilir.

Değerlendirme Takım Başkanı	İmza	Birim Yöneticisi	İmza
Doç.Dr. Gülbahar Üçler		Prof. Dr. Ali Güneş	