

Hedef Kartı 1.1

Amaç (A1)	BAŞKANLIĞIMIZ HİZMETLERİNİN KALİTE STANDARTLARI ÇERÇEVESİNDE YAPILMASINI SAĞLAMAK					
Hedef (H 1.1)	Birim içi kalite yönetim süreçlerini sürekli iyileştirerek belgelendirmelerle kalite standartlarını sürdürülebilir kılmak.					
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	1. Yıl	2. Yıl	3. Yıl	İzleme ve Değerlendirme Raporu Sıklığı
PG 1.1.1. Yıllık BİDR Raporlamasında ortalama en az 3,2 puan alma	45	3,11	3,25	3,35	3,45	Yıllık
PG 1.1.2.: Birim içi kalite yönetim süreçlerine ilişkin yapılan etkinlik sayısı	35	12	13	14	14	Yıllık
PG 1.1.3. Birim içi personelin almış olduğu kalite yönetim süreçlerine ilişkin sertifika sayısı	20	1	2	3	3	Yıllık
Sorumlu Birim	Personel Daire Başkanlığı					
İş birliği Yapılacak Birim(ler)	TSE, YÖKAK, KALDER, Kalite Koordinatörlüğü					
Riskler	- Personelin kalite süreçlerine yeterli katılım göstermemesi, doküman yönetimi yapılmaması ve geri bildirim mekanizmalarının etkin çalışmaması raporların etkin bir şekilde hazırlanmasını engelleyebilir. - Personelin kalite yönetim süreçlerine yönelik eğitimlere katılımının düşük olması, hedeflenen kalite kültürünün oluşturulmasını zorlaştırabilir. - Kalite yönetim süreçlerinin uygulanabilmesi için gereken mali ve teknolojik kaynakların yetersiz olması durumunda süreçlerde gecikmeler yaşanabilir					
Stratejiler	- Kalite yönetim sistemleri ve doküman yönetimi konularında eğitim programları düzenlemek. - İç ve dış denetim sonuçlarının analiz edilerek, eksiklerin ve hataların belirlenmesi ve bu doğrultuda sürekli iyileştirme çalışmalarının yapılması. - Personelin kalite yönetim süreçlerine yönelik eğitimlere katılımını teşvik etmek için toplantılar düzenlemek. - Kalite yönetim süreçlerinin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli mali, teknolojik ve insan kaynaklarını sağlamak ve yönetmek.					
Maliyet Tahmini						
Tespitler	- Geliştirilebilir ve sürdürülebilir bir doküman yönetim sisteminin oluşturulması gerekmektedir. - Birim içinde kalite yönetim süreçlerine yönelik farkındalık geliştirici etkinliklerin yetersiz olduğu gözlemlenmiştir. - Kalite yönetim süreçlerinin uygulanabilmesi için gerekli teknolojik kaynakların (yazılım) yetersiz olduğu tespit edilmiştir.					
İhtiyaçlar	- Kalite yönetim sistemleri ve doküman yönetimi konusunda personelin eğitilmesi için gerekli eğitim materyalleri ve programlarına ihtiyaç duyulmaktadır. - Kurum içi dokümanların etkin bir şekilde yönetilmesi ve güncellenmesi için bir doküman yönetim yazılımına ihtiyaç duyulmaktadır. - Mevzuat ve hizmet türlerindeki değişiklikleri ayrı bir iş tanımı altında takip edilebilecek bir süreç kurgusu geliştirilmelidir. - Personelin kalite yönetim süreçlerine yönelik bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla çeşitli etkinliklere ihtiyaç duyulmaktadır. - Kalite yönetim süreçlerinin uygulanabilmesi için gerekli teknolojik kaynakların (yazılım) yetersiz olduğu tespit edilmiştir.					

Hedef Kartı 1.2

Amaç (A1)	BAŞKANLIĞIMIZ HİZMETLERİNİN KALİTE STANDARTLARI ÇERÇEVESİNDE YAPILMASINI SAĞLAMAK					
Hedef (H 1.2)	Üniversitemiz personeline Personel Daire Başkanlığı memnuniyet anketi uygulamak ve sonuçlarını değerlendirmek. Bu anketlerin sonucunda personel memnuniyetini ve katılımını artırmak.					
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	1. Yıl	2. Yıl	3. Yıl	İzleme ve Değerlendirme Raporu Sıklığı
PG: 1.2.1. Memnuniyet anketi sonucunda çıkan daire personeli memnuniyet oranı	40	0	60	65	70	Yıllık
PG: 1.2.2. Memnuniyet anketi sonucunda çıkan idari personel memnuniyet oranı	30	0	60	65	70	Yıllık
PG: 1.2.3. Memnuniyet anketi sonucunda çıkan akademik personel memnuniyet oranı	30	0	60	65	70	Yıllık
Sorumlu Birim	Personel Daire Başkanlığı					
İş birliği Yapılacak Birim(ler)	Kalite Koordinatörlüğü, Akademik ve İdari Birimler					
Riskler	- Anketlere katılım oranının düşük olması durumunda, sonuçların temsil edici olmamasına ve sağlıklı değerlendirme yapılamamasına neden olabilir. - Personelin anketlere doğru ve dürüst yanıtlar vermemesi, sonuçların yanıltıcı olmasına yol açabilir. - Anket sorularının memnuniyet ölçütlerini doğru bir şekilde yansıtamaması, sonuçların geçersiz olmasına neden olabilir.					
Stratejiler	- Personelin doğru ve dürüst yanıtlar verebilmesi için anketlerin anonim ve güvenli bir şekilde yapılmasını sağlamak. - Anket sorularının doğru ve eksiksiz hazırlanması için konu uzmanlarıyla iş birliği yapmak ve gerekli revizyonları düzenli olarak gerçekleştirmek.					
Maliyet Tahmini						
Tespitler	Katılımcılar tarafından yapılan sözlü bildirimlerden, anket sorularının yeterince anlaşılamadığı ve cevaplanması zorunlu soruların ankete katılımı sınırlandırdığı sonucuna varılmıştır.					
İhtiyaçlar	- Anket süreci ve anketlerin önemi hakkında personeli bilgilendirme faaliyetleri yapmak. - Anketlerin verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için güvenli ve kullanıcı dostu bir anket yazılımı ve altyapısına ihtiyaç duyulmaktadır.					

Hedef Kartı 2.1

Amaç (A2)	PERSONEL HİZMETLERİNİN KALİTESİNİ ARTTIRMA					
Hedef (H 2.1)	Daire personelinin görevlerine uygun bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak.					
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	1. Yıl	2. Yıl	3. Yıl	İzleme ve Değerlendirme Raporu Sıklığı
PG 2.1.1.: Daire personeline düzenlenen yüz yüze eğitim programı sayısı	25	0	1	2	2	Yıllık
PG 2.1.2.: Daire personeline düzenlenen çevrimiçi eğitim programı sayısı	25	0	3	4	4	Yıllık
PG 2.1.3.: Daire personeline yönelik yapılan hizmet içi eğitim değerlendirmelerinin ortalaması	50	0	65	70	70	Yıllık
Sorumlu Birim	Personel Daire Başkanlığı					
İş birliği Yapılacak Birim(ler)	Akademik ve İdari Birimler					
Riskler	- Düzenlenen eğitim programlarının kalitesinin düşük olması, personelin yeterli bilgi ve beceri kazanamamasına yol açabilir. - Eğitim ve mesleki gelişim faaliyetleri için yeterli zaman ve kaynak ayrılmaması, süreçlerin etkinliğini azaltabilir.					
Stratejiler	- Eğitim programlarının kalitesini artırmak için alanında uzman eğitimcilerle iş birliği yapmak ve eğitim materyallerini sürekli güncellemek. - Eğitim ve mesleki gelişim faaliyetleri için yeterli zaman ve kaynak ayırmak, bu süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamak.					
Maliyet Tahmini						
Tespitler	- Personelin mesleki gelişimi için üniversite geneline hitap eden eğitimler dışında Daire Başkanlığına özgü ve süreklilik arz eden herhangi bir programın planlanmamış olması. - Anlatıcı ve alıcı merkezli ve standart bir akış içerisinde düzenlenen mesleki hizmeti içi eğitimlerin, personel için kalıplaşmış bir öğrenme yöntemi oluşturabileceği, farklı teknik ve yöntemlerin geliştirilmesi gerekliliği.					
İhtiyaçlar	Personelin bilgi ve becerilerini artırmak için nitelikli ve farklı metotlarla zenginleştirilmiş eğitim programları düzenlemek.					

Hedef Kartı 2.2

Amaç (A2)	PERSONEL HİZMETLERİNİN KALİTESİNİ ARTTIRMA					
Hedef (H 2.2)	Üniversite personelinin verimliliği ile yeterliliğini arttırmaya yönelik eğitimler düzenlemek ve bu programların etkinliğini hizmet içi eğitim değerlendirme sonuçlarıyla izleyerek sürekli iyileştirme sağlamak.					
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi	Plan Dönemi Başlangıç Değeri	1. Yıl	2. Yıl	3. Yıl	İzleme ve Değerlendirme Raporu Sıklığı
PG 2.2.1.: Üniversite personeline düzenlenen eğitim programı sayısı	40	8	9	10	11	Yıllık
PG 2.2.2.: Üniversite personeline yönelik yapılan hizmet içi eğitim değerlendirmelerinin ortalaması	40	3,95	4	4,05	4,05	Yıllık
PG 2.2.3.: Üniversite personelinin eğitim programlarına katılım oranı	20	19,78	19,85	20	20	Yıllık
Sorumlu Birim	Personel Daire Başkanlığı					
İş birliği Yapılacak Birim(ler)	Akademik ve İdari Birimler					
Riskler	- Personelin eğitim programlarına ve mesleki gelişim faaliyetlerine yeterince katılmaması, hedeflenen bilgi ve beceri kazanımını engelleyebilir. - Eğitim programlarının içeriğinin yetersiz olması, personelin yeterli bilgi ve beceri kazanamamasına yol açabilir. - Çevrimiçi eğitimlerin düzenlenmesinde teknolojik altyapı yetersizlikleri yaşanabilir, bu da eğitimin etkinliğini düşürebilir.					
Stratejiler	- Personelin eğitim programlarına ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılımını teşvik edici uygulamalar geliştirmek. - Eğitim çeşitlendirmesi ile ilgili gerekli çalışmalar yapılmalı.					
Maliyet Tahmini						
Tespitler	- Eğitimlerin hizmet sınıfları ve görev türlerine göre çeşitlendirilmesinin faydalı olacağı. - Çevrimiçi eğitimlerin düzenlenmesinde bazı teknolojik altyapı eksiklikleri olduğu ve bu durumun eğitimlerin değerlendirilmesinde aksaklıklara neden olduğu görülmüştür.					
İhtiyaçlar	- Personelin bilgi ve becerilerini geliştirmek için kapsamlı ve çeşitlendirilmiş eğitim programlarına ve içeriklere ihtiyaç duyulmaktadır. - Çevrimiçi eğitimlerin etkin bir şekilde yapılabilmesi ve raporlanabilmesi için güçlendirilmiş bir teknolojik altyapıya ihtiyaç duyulmaktadır.					