

KURUMSAL GERİ BİLDİRİM RAPORU

BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ

Değerlendirme Takımı

PROF. DR. FUNDA SİVRİKAYA ŞERİFOĞLU (TAKIM BAŞKANI)

PROF. DR. OSMAN TİTREK (AKADEMİK DEĞERLENDİRİCİ)

PROF. DR. ZEKİ YARAR (AKADEMİK DEĞERLENDİRİCİ)

PROF. DR. ÜMİT ALNIAÇIK (AKADEMİK DEĞERLENDİRİCİ)

DOÇ. DR. GENÇAY SARIŞIK (AKADEMİK DEĞERLENDİRİCİ)

GENEL SEKRETER LEVENT KÜPELİ (İDARİ DEĞERLENDİRİCİ)

1. KURUMSAL BİLGİLER

Bitlis Eren Üniversitesi, 28 Mayıs 2007 tarihinde Bitlis İli Rahva Bölgesinde kurulmuştur. Kuruluş kanunu ile birlikte Meslek Yüksek Okulu, Sağlık Yüksek Okulu, Adilcevaz, Ahlat, Tatvan, Hizan ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okullarının üniversiteye bağlanması yanı sıra dört fakülte, bir yüksekokul, bir meslek yüksekokulu ve iki enstitünün kuruluşu gerçekleştirilmiştir. Üniversite’de 2018 yılı itibarıyla beş fakülte, iki enstitü, üç yüksekokul, sekiz meslek yüksekokulu, araştırma merkezleri ve diğer akademik birimler hizmet vermektedir (Tablo 1). Bir Devlet üniversitesi olan Kurum’un merkez yerleşke binalarının inşaatları 2009 Yılında başlamış olup büyük ölçüde Eren Holding tarafından desteklenmiştir.

Üniversitede kayıtlı toplam 9.526 öğrenci bulunmaktadır, bunun yaklaşık üçte ikisi ön lisans programlarında eğitim-öğretim görmektedir. Lisansüstü programlara kayıtlı öğrenci sayısı 345 olup bunun 12’si doktora programlarına kayıtlıdır. Kurum bünyesinde 422 akademik personel, 257 idari personel ve 179 işçi olmak üzere 858 kişi çalışmaktadır.

Tablo 1. Bitlis Eren Üniversitesi bünyesinde bulunan akademik birimler

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Fakülteler</p> <p style="text-align: center;">Fen Edebiyat Fakültesi Güzel Sanatlar Fakültesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İslami İlimler Fakültesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi</p> | <p style="text-align: center;">Enstitüler</p> <p style="text-align: center;">Fen Bilimleri Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü</p> |
| <p style="text-align: center;">Yüksekokullar</p> <p style="text-align: center;">Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Kankı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Sağlık Yüksekokulu</p> | <p style="text-align: center;">Meslek Yüksekokulları</p> <p style="text-align: center;">Adilcevaz Meslek Yüksekokulu Ahlat Meslek Yüksekokulu Güroymak Meslek Yüksekokulu Hizan Meslek Yüksekokulu Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Tatvan Meslek Yüksekokulu Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu</p> |
| <p style="text-align: center;">Uygulama Araştırma Merkezleri (UAM)</p> <p style="text-align: center;">Ahlat Kubbetül İslam UAM Bilime ve Teknoloji UAM Bitlis ve Yöresi Ceviz UAM Bitlis ve Yöresi Tarih ve Kültür UAM Çevre Sorunları UAM Dil Eğitimi UAM Kadın ve Genç Girişimcileri Destekleme Eğitim UAM Kariyer UAM Nüfus ve Göç UAM Pomza ve Perlit UAM Selçuklu Araştırmaları UAM Sürekli Eğitim UAM TÖMER – Türkçe Öğretim UAM</p> | <p style="text-align: center;">Akademik Koordinatörlükler</p> <p style="text-align: center;">Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü Kalite Koordinatörlüğü Merkezi Derslikler Koordinatörlüğü ÖYP Kurum Koordinatörlüğü Proje Destek Ofisi Koordinatörlüğü Teknoloji Transfer Ofisi Koordinatörlüğü</p> |

Kurum tarafından misyon, vizyon, değerler, organizasyon şeması, kalite politikası ve kurum ile ilgili diğer bilgi ve belgeler web sayfasında düzenli bir formatta ve açık bir şekilde kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Kurumun misyonu Kurum İç Değerlendirme Raporu'nda (KİDR), *Bilim, teknoloji, kültür-sanat, sağlık ve spor alanlarında araştırmalar yapmak; evrensel değerlere, akademik ve mesleki yetkinliğe sahip bireyler yetiştirmek* olarak tanımlanmıştır. Vizyon ise *'Bilim ve teknolojide yeniliği, öğretimde niteliği esas alarak örnek bireyler yetiştiren; temel bilimlerde öncü, İslami ilimler ve kültür-sanat-spor alanlarındaki araştırmalarda bölge kaynaklarına ve dinamiklerine öncelik veren, ülkemizde ve bölge ülkelerinde tercih edilen rekabetçi bir üniversite olmak* olarak tanımlanmıştır. Misyon ve vizyon; KİDR'in yayınlanmasının ardından kurum yeterlilikleri ve bölge koşulları yeniden değerlendirilip topluma katkı yönü kuvvetlendirilerek güncellenmiş ve web sayfasında paylaşılmıştır.

Güncellenmiş olan misyon: *'İnsani değerler temelli eğitim anlayışı ile bilimi, teknolojiyi ve ortak akli esas alarak ülkemizin stratejik hedefleri doğrultusunda kültür-sanat, sağlık ve spor alanlarında araştırmalar yapmak; akademik ve mesleki yetkinlikleri ile birlikte milli, manevi ve etik değerleri özümsemiş bireyleri ile bölgenin sürdürülebilir kalkınmasına katkı sağlamaktır.'* olarak ifade edilmiştir. Vizyon ise *'Bilim ve teknolojide yeniliği, eğitim ve öğretimde evrensel değerler ile birlikte niteliği esas alarak örnek bireyler yetiştiren; temel bilimlerde öncü, İslami ilimler, sosyal bilimler, mühendislik, sağlık, kültür-sanat-spor ve iktisadi alanlarındaki araştırmalarda bölge kaynaklarına ve dinamiklerine öncelik veren, ülkemizde ve bölge ülkelerinde değişime ve gelişime öncülük eden bir üniversite olmak* olarak güncellenmiştir.

Bitlis Eren Üniversitesi'nin etik değerleri Tablo 2'de listelenmiştir.

Tablo 2. Bitlis Eren Üniversitesi'nin etik değerleri

1. Bitlis Eren Üniversitesi vizyon ve misyonuna bağlı kalmak.
2. Üniversitede görevlerin yerine getirilmesinde kamu ve topluma hizmet bilincini taşımak.
3. Kamu mallarının ve kaynaklarının kullanımını konusunda duyarlı olmak.
4. Bilgi paylaşım sürecinde şeffaf ve katılımcı olmak.
5. Dürüstlük ve tarafsızlığı tüm süreçlerde temel almak.
6. Kurum ve toplum yararına verilen her türlü görevi yerine getirecek sorumluluk anlayışına sahip olmak.
7. Amaçlara ulaşmak için özdenetim ve dışdenetim değerlendirmelerine açık olmak.
8. Verilen görevleri yerine getirmek, disiplinli olmak ve görevine düzenli devam etmek.
9. Güvenirlilik, dürüstlük ve hesap verebilirliği temel almak.
10. Görev yaptığı kuruma ait olma duygusuna sahip olmak.

Bitlis Eren Üniversitesi'nin standartlara uyum amacını taşıyan bir kalite yönetim sistemine sahip olduğu gözlenmiştir. Mevzuat gereği yapılması gerekenler takip edilmiş, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirme süreçlerine başvurular yapıp belgelendirmeler başarıyla sonuçlandırılmıştır. Üniversitenin iç ve dış birimlerdeki tüm yazışmalar ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesinin gereklerine uygun yürütülmektedir.

Belgelendirme süreci vesilesiyle çevrimiçi izlenebilen bir kalite sistemi de kurulmuştur. Sistemde problem çözme ile ilgili süreçler de tanımlıdır ve açılan problem çözüm dosyalarını sadece üst yöneticiler kapatmaya yetkilidir. Ancak bu modüllerin halen ve yaygın kullanıldığına ilişkin kanıtlara rastlanmamıştır. Bu sistemin güncellenerek Kurum genelinde yaygınlaştırılması gelişmeye açık bir yön olarak değerlendirilmiştir.

Rektörlük, fakülteler, merkezi derslikler, sosyal tesisler ve araştırma merkezleri gibi birimlerin bulunduğu Üniversite merkez yerleşkesi Rahva Bölgesinde bulunmaktadır. Rahva bölgesinin İlin ve ülkenin en yoğun kar yağışı alan yörelerinden olduğu ve bu nedenle kuruluş yer seçiminin yanlış yapılmış olduğu ifade edilmektedir. Kış şartlarında kar ile mücadele büyük maliyetlere sebep olmakta, öğrenci ve personelin memnuniyeti olumsuz etkilenmekte, şehir merkezi ve ilçelerle olan ulaşımın maliyetleri öğrencileri ayrıca finansal açıdan da zorlamaktadır.

Bitlis Eren Üniversitesi'nde öğrenciye her konuda destek yaklaşımını içeren, akademik personelin içselleştirdiği ve gönüllülük esasına dayalı informal güçlü bir kurum kültürü bulunmaktadır. Ülkemizin kendine özgü koşulları olan doğu bölgesinde faaliyet gösteren Üniversite'nin yönetici ve öğretim elemanlarının, öğrencilere sadece akademik eğitici ve danışman olarak değil adeta bir yaşam koçu olarak da destek vermekte olduğu öğrenilmiştir. Öğrencileri Devlet karşıtı oluşumlara katılmadan koruyarak sistemin içinde tutabilmek, vatandaşlık duygularını güçlendirmek gibi bölgeye özgü hassasiyetleri misyon edinmiş oldukları gözlenmiştir.

Kış şartlarının uzun ve ağır olması, sosyo-kültürel olanakların sınırlılığı gibi zorluklar nedeniyle Kurum'da personel devir hızı yüksektir ve kalifiye personel ihtiyacı da fazladır. Bazı programlara öğrenci kontenjanı verilmemiş olmasının ilgili akademik personelin motivasyonunu düşürmüş olduğu gözlenmiştir. Üniversite üst yönetimi özellikle öğrencilerin yararlanabileceği sosyal ve kültürel alanları geliştirmeyi öncelikli olarak hedeflemektedir.

2. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

1. Kalite Politikası

Bitlis Eren Üniversitesi'nin 2018-2022 dönemini kapsayan bir stratejik planı mevcuttur. Stratejik plan kapsamında Tablo 3'te listelenmiş olan beş stratejik amaç belirlenmiş, bu amaçlara ilişkin olarak stratejik hedefler ve performans göstergeleri tanımlanarak hedef kartları oluşturulmuştur. Performans göstergelerinin nasıl izleneceği belirlenmiş ve faaliyet raporlarında sonuçlar paylaşılmıştır. Bu raporlara göre hedeflerde bazıları ciddi büyüklüklere varan sapmalar söz konusudur. Yönetim tarafından sonuçları gözden geçirerek sapmaların sebeplerini incelemeye yönelik toplantılar yürütülmeye başlanmıştır.

Eğitim-öğretim ve uluslararasılaşma ile ilgili performans Stratejik Planda stratejik amaçlar altında bazı göstergelerle izlenmektedir ancak öğrenci merkezli olduğu ifade edilen eğitim politikası ve uluslararasılaşma politikası tanımlı değildir. Stratejik planlama çalışmalarına toplantı ve yazışmalar yoluyla iç paydaş katılımının bir ölçüde sağlandığı ifade edilmektedir ancak planlamanın tüm iç paydaş gruplarının ve dış paydaşların katılımıyla gerçekleştirildiğini gösteren kanıtlara ulaşılamamıştır.

Tablo 3. Bitlis Eren Üniversitesi'nin Stratejik Amaçları

Stratejik Amaçlar

1. Kamu-özel sektör işbirliği içinde bölgenin ve ülkenin sürdürülebilir kalkınmasına ve entegrasyonuna öncülük etmek.
2. Eğitim-öğretimde nitelik ve niceliği esas alan, değişim ve dönüşümü evrensel standartlarda sağlayarak kaliteyi yükseltmek ve tercih edilen üniversiteler arasına girmek.
3. Üniversitenin bütün yerleşkelerinde fiziki mekân, alt yapı ve çevreyle ilgili sorun ve ihtiyaçlar çerçevesinde öğrenci, çalışan ve diğer paydaşların yaşam kalitesini yükseltmek.
4. Üniversitenin kurumsal kapasitesini ve kimliğini geliştirmek.
5. Ulusal ve uluslararası düzeyde bilim, sanat ve teknolojiye uyum sağlayarak bilimsel nitelikli araştırma ve proje yapan, uygulama ve araştırma merkezlerinin etkililiğini ve verimliliğini artıran girişimci bir üniversite olmak.

Kurumun eğitim-öğretim, araştırma ve idari süreçleri kapsayan Kalite Politika Belgesi bulunmaktadır (Tablo 4). Yönetim tarafından 2019 yılı içerisinde ISO 9001 belgelendirme güncellemeleri eğitimi için gerekli çalışmalar başlatılmıştır. ISO belgelendirme süreçlerinde oluşturulmuş olan Kalite El Kitabı da bulunmakla birlikte ISO 9001 belgesinin güncellemesi sürecinde El Kitabının da kapsayıcılığının geliştirilerek güncellenmesi önerilmektedir.

Kalite politikasının ve kültürünün kurum içinde benimsenmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik uygulamaların gelişmeye açık bir yön olduğu değerlendirilmiştir. Kurumun akreditasyon deneyimlerinin iyileştirme mekanizmalarına katkısını gösteren uygulamalar bazı birimlerde mevcut ise de kurum genelinde yaygın değildir. Kalite yönetimi stratejik yönetime bütünleştirilmemiştir. Bazı birimlerde aidiyet duygusunun geliştirilmesi ihtiyacının olduğu da gözlemlenmiştir.

Tablo 4. Bitlis Eren Üniversitesi Kalite Politikası

Bitlis Eren Üniversitesi'nin vizyonunu gerçekleştirmek ve misyonunu yerine getirmek üzere benimsediği kalite politikası gereğince;
Eğitim öğretimde niteliği,
Topluma bilgi, beceri ve yetkinlik sahibi özgün ve çağdaş bireyler kazandırmayı
Toplum değerlerine ve çevreye duyarlı olmayı,
Bölgenin kalkınmasına katkı sağlamayı,
Çalışanlarına ve öğrencilerine bireysel gelişim fırsatı sağlamayı ve akademik özgürlük ortamı sunmayı,
Paydaşların söz sahibi olduğu katılımcı bir yönetim anlayışını,
Sürekli iyileşme ve gelişmeyi hedefleyen verimli, etkin ve sürdürülebilir bir kalite yönetimini,
Bilim ve teknolojide ilerlemeyi vazgeçilmez koşul olarak kabul eder.

2. Yükseköğretim Kalite Komisyonlarının Görev, Sorumluluk ve Faaliyetleri

Bitlis Eren Üniversitesi'nin *Kalite Güvencesi ve Kalite Komisyonu Yönergesi* hde kurum kalite komisyonu organizasyon yapısı ve üyeleri ile çalışma usulleri belirlenmiştir. Yönerge komisyon ile ilgili tanımlamalarla sınırlıdır, kalite güvencesi ile ilgili diğer konularda hüküm bulunmamaktadır. Planla-uygula-kontrol et-önlem al (PUKÖ) çevrimlerinin kapatılmasına ilişkin yöntemler tanımlı değildir. Kalite Komisyonunun oluşturulmasında idari teşkilattan Genel Sekreter, Strateji ve Geliştirme Daire Başkanı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanı komisyona dahil edilmiştir. Birimlerde kalite komisyonları kurulmuş, görev tanımları yapılmış ve öğrenci otomasyon sistemi üzerinden hizmet standardizasyonu sağlanmıştır. Ancak kalite birimlerinin bilgi paylaşımı ortamları (web sayfası vb.) sınırlı bilgiler içermektedir. Kalite komisyonunun çalışmaları hakkında iç ve dış paydaşların görüşlerinin alınması ve bu görüşler doğrultusunda iyileştirmeler yapılması münferit örneklerle sınırlıdır. Kalite komisyonları çalışmalarına paydaş katılımının sağlandığına ilişkin kanıtlara rastlanmamıştır.

3. Paydaş Katılımı

Stratejik planda iç ve dış paydaşlar tanımlanarak önceliklendirme yapılmıştır. Paydaşların şikayet/öneri/memnuniyetlerini iletebilmeleri için oluşturulmuş mekanizmalar mevcuttur. Örneğin şikayet/dilek kutuları merkezi derslikler, yemekhane ve benzeri çeşitli binaların uygun yerlerine konulmuştur. Bazı birimlerde öğrencilere ders değerlendirme anketleri, bazılarında personel

memnuniyet anketleri, bazılarında öğrenci memnuniyet anketleri ve bazılarında da paydaş anketleri uygulanmaktadır. Bir birimde mezunlarla görüşmeler yürütülmüş ancak devam ettirilmemiştir. Bir başka birimde köklü ve büyük bir Devlet üniversitesi'nde uygulanan 200 soruluk bir öğrenci anketi uygulanmaya çalışılmaktadır. Bazı birimlerde yöneticilerin veya öğretim elemanlarının anket hakkında bilgisi olmadığı anlaşılmıştır. Anket sonuçları ve bu sonuçlara göre uygun görülen iyileştirmeler raporlanmamaktadır. Özetle ifade edilirse, Kurumda birçok birimde iyi uygulama örnekleri mevcut olsa da bunlar sürekli ve sistematik değildir. Geribildirim alma konusunda uygulama birliği ve yaygın bir sistematik yaklaşım mevcut değildir. Mezunları izlemek üzere Mezun Bilgi Sistemi kurum içi kaynaklarla hazırlanmıştır ancak 16.343'ü aşkın mezundan sadece 20 kişi kayıtlı görünmektedir. Rektörlük tarafından Kurumun Mezun Bilgi Sistemine <https://obs.beu.edu.tr/oibs/kariyer/login.aspx> bağlantısından kayıt olabilecekleri konusunda mensuplarını bilgilendirmeleri hususunda Üniversitelere resmi yazı yazılmıştır. Kurumda genel olarak etkinliklere paydaşların katılmasının paydaş katılımı olarak tanımlandığı anlaşılmaktadır. İç ve dış paydaşların karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımını gösteren uygulamalar birim ve durum bazında sınırlıdır. Danışma kurulu oluşturulmamıştır.

3. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

1. Programların Tasarımı ve Onayı

Kurum, stratejik amaç ve hedefleri arasında eğitim-öğretime yer vermiş ve ilgili performans göstergelerini tanımlamıştır. Yönetmelik, yönerge, usul ve esaslar hazırlanmıştır, web sayfasından kolay ulaşılabilir şekilde kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Eğitim öğretim programlarının tasarımı ve güncellenmesi süreçlerinde yer almak üzere Bologna Eşgüdüm Komisyonu oluşturulmuştur. Komisyonun çalışmaları sistematik olarak yürütülmektedir. Birim akademik kurullarının program tasarımı ve güncellenmesi kararları Senato öncesinde bu komisyonda görüşülüp değerlendirilmekte ve tavsiye kararları Senato'da değerlendirilmektedir.

Program ve ders bilgi paketleri; programların amaçları ve öğrenme çıktılarının TYYÇ ile ilişkileri, program çıktıları ve ders kazanımlarının ilişkilendirilmesi gibi ders bilgilerini içerecek şekilde hazırlanmıştır ve web sayfalarından paylaşılmaktadır. Program kazanımları ve kazandırmak üzere kullanılan ders içi/dışı etkinlikleri bilgileri ilgili bilgi paketlerinde mevcuttur. Değerlendirme yöntemi olarak genelde bir ara sınav ve dönem sonu sınavı formatı uygulanmış görünmektedir. Program tasarımı, onayı ve güncellenmesinde kullanılan süreçler yönetmelik ve yönergelerde tanımlanmıştır. Ders önerme formu gibi ilgili başvuru ve işlem formları standartlaştırılmış ve web sayfasından paylaşılmıştır. Her seviyedeki programda staj ve uygulamalar dahil olmak üzere öğrenci iş yükü kredileri tanımlanmıştır. Ancak öğrenci iş yükü değerlerinin saptanmasında öğrenci görüşleri alınmamıştır. Öğrencilerin talepleri ve istekleri açılacak seçmeli dersler ile ilgili olarak alınmaktadır. Genel olarak, program tasarımı, geliştirilmesi ve iyileştirilmesi süreçlerine iç ve dış paydaş katılımı bazı birimler ve sayılı örneklerle sınırlıdır, Kurum genelinde yaygın bir uygulama gözlenmemiştir.

2. Programların Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi

Eğitim-öğretim ile ilgili performans göstergeleri izlenerek sonuçlar faaliyet raporlarında açıklanmaktadır ancak eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin yıllık özdeğerlendirme raporları mevcut değildir. Program ve ders öğrenme kazanımlarına ulaşıp ulaşılmadığını izleyen mekanizmalar da gözlenmemiştir. Programlar ve derslerle ilgili paydaş geri bildirimlerini almak için kullanılan bazı

mekanizmalar (ders değerlendirme anketleri, bazı birimlerde memnuniyet anketleri vb) mevcuttur. Her eğitim-öğretim yılında yıl sonu sınavlarının sonunda öğrencilere notlarını öğrenmeden önce bir defaya mahsus olarak uygulanan ve Üniversite'den aldığı hizmetleri ve her dersi (öğretim elemanının ve ders işleyişinde kullanılan materyallerin değerlendirilmesi dahil) değerlendirdikleri değerlendirme ve memnuniyet anketi yapılmaktadır. İhtiyaçlar bazında anket sorularının güncellenmesi çalışmalarının devam ettiği ifade edilmektedir. Az sayıdaki birimde ders değerlendirme anketlerinin sonuçlarının istatistiki dökümünün ve grafik gösteriminin hazırlanmış olduğu ancak sonuçların bir iyileştirmeye konu edilmediği anlaşılmıştır. Kurumun misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda programlarını güncellemek üzere kurduğu mekanizma örneklerine (yıllık izleme takvimi, program çıktılarının ulaşma düzeyinin senato gündemine alınması, program başarı düzeylerinin izlenmesi) ulaşamamıştır.

Yapılan iyileştirmeler ve değişiklikler konusunda tüm paydaşların bilgilendirildiği uygulamalara ve program izleme ve güncelleme çalışmalarının toplumsal katkısını gösteren kanıtlara (istihdam verileri vb.) ulaşamamıştır. Programın eğitim amaçlarına ulaşip ulaşılmadığını, mezunlarının ve iş dünyasının görüşlerini içerecek şekilde gösteren kanıtlar mevcut değildir. Merkezi laboratuvar için planlanan ve bütçesi oluşturulmaya çalışılan bir akreditasyon çalışması yürütülmektedir, ancak program akreditasyonu konusunda tanımlı bir süreç bulunmamaktadır.

3. Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme

Bitlis Eren Üniversitesi'nde öğrenciye her konuda destek yaklaşımını içeren, akademik personelin içselleştirdiği ve gönüllülük esasına dayalı informal güçlü bir kurum kültürü bulunmaktadır. Rektörden başlayarak akademik personele yayılan bu informal kültür ve öğrencinin sadece akademik değil tüm sorunlarıyla ilgilenen, dertleriyle dertlenen öğretim üyelerinin varlığı Kurumun güçlü bir yönü olarak değerlendirilmiştir. Birkaç birimde öğrencinin içe dönük olduğu gerekçesiyle öğrenci merkezli değil 'hoca merkezli bir yaklaşımın mevcut olduğu' algısı da mevcuttur. Öğrenci merkezli politikaların tanımlanması Kurum genelinde algı ve uygulama birliğini sağlamada yararlı olacaktır. Kurumda mevzuat altyapısı ayrıntılı hazırlanmıştır. Öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirmede kullanılan tanımlı süreçler (yönetmelik, yönerge, süreç tanımı, rehber, kılavuz vb.) bulunmaktadır. KİDR'de sözü edilen BÖDY (başarı ölçme ve değerlendirme yöntemi) ile ilgili tanımlara ve uygulamalara ulaşamamıştır ancak Kurum genelinde bilinen ve uygulanan bağıl değerlendirme sistemi ve sistem ile ilgili yönerge mevcuttur (*Bağıl Değerlendirme Sistemi Uygulama Yönergesi*). Bu sistemin iyileştirilerek yeni bir sisteme geçiş yapılacağı ve gerekli yönerge değişikliğinin planlandığı ifade edilmiştir. Öğrencinin devamsızlığı veya sınava girmeyi engelleyen haklı ve geçerli nedenlerin oluşması durumunu kapsayan açık düzenlemeler eğitim-öğretim yönetmeliğinde ve *Öğrenci İşlemleri Yönergesi*'nde mevcuttur. Mezuniyet koşullarına dair düzenlemeler de yine eğitim-öğretim ve sınav yönetmeliklerinde ve *Öğrenci İşlemleri Yönergesi*'nde tanımlanmıştır. Öğrenci iş yükü kredisinin mesleki uygulamalar, değişim programları, staj ve projeler gibi uygulamalarda kullanıldığını gösteren kanıtlar mevcuttur.

Öğrenci danışmanlık sistemiyle ilgili tanımlı süreçler yönetmeliklerde yer almaktadır ancak danışmanlık uygulamalarının etkinliği ve kalitesi birim ve öğretim üyesi bazında değişkenlik göstermektedir. Meslek yüksekokullarında danışmanlığın etkinliğini artırmak için farklı bir uygulama yapılmış ve ders programına haftada iki saat danışmanlık dersi konulmuştur. Mühendislik Mimarlık Fakültesi'nde TÜSİAD gibi dış paydaşların da değerlendirici olarak katkı vermesiyle düzenlenmiş olan öğrenci proje yarışması ve bu yarışmaya katılan iki projenin Kocaeli'nde düzenlenen finale de katılmaya hak kazanmış olması öğrenci merkezli eğitim açısından iyi uygulama örneklerindedir. Bir başka örnek olarak, İslami İlimler Fakültesi'nde de yeni kayıt olan öğrencilere yönelik olarak öğrenciyi tanıma anketleri düzenlenmeye başlanmıştır.

Uygulamalı eğitimlerde (staj, mesleki uygulama vb.) ve hareketlilik programlarında kullanılan tanımlı süreçler bulunmaktadır. Eğiticinin eğitimi çalışmalarının önemi yönetim tarafından

bilinmektedir ancak sistemli bir uygulama başlatılamamıştır.

Öğrenci geri bildirimlerini içeren iş yükü anketlerinin gerçekleştirilmesi, öğretim elemanlarının öğrenci merkezli eğitim konusundaki yetkinliğinin (öğrenme-öğretme ve ölçme değerlendirme yöntemleri) geliştirilmesi, eğitimcilerin eğitimi programının başlatılması ve içeriğinde öğrenci merkezli öğrenme-öğretme yaklaşımına ilişkin uygulamaların yer alması Kurumun gelişmeye açık yönleri olarak değerlendirilmiştir.

4. Öğrencinin Kabulü ve Gelişimi, Tanıma ve Sertifikalandırma

Kurum'da öğrenci kabullerine yönelik açık kriterler belirlenmiştir. Diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması ile ilgili olarak önceden tanımlanmış ve yayımlanmış olan kurallar mevcuttur. Merkezi yerleştirmeye gelen öğrenci grupları dışında kalan yatay geçiş, yabancı uyruklu öğrenci sınavı (YÖS), çift anadal programı (ÇAP), yandal öğrenci kabullerinde uygulanan kriterler tanımlıdır. Her akademik yıl başında öğrencilere yönelik olarak oryantasyon eğitimi verilmekte, öğretim elemanları da bu programa katılmaktadır. Öğrencinin akademik ve kariyer gelişimini izlemek üzere tanımlı süreçlerin geliştirilmesi ve mevcut münferit uygulamaların sistematikleştirilerek yaygınlaştırılması gelişmeye açık bir yön olarak değerlendirilmiştir.

5. Eğitim-Öğretim Kadrosu

Eğitim kadrosunun eğitim-öğretim performansını izlemek üzere geçerli olan tanımlı süreçler *Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama İlkeleri Yönergesi*'nde yer almaktadır. Kuruma dışarıdan ders vermek üzere görevlendirilen öğretim elemanı seçimi ve davet edilme usullerini tanımlayan kurallar mevcut olmamakla birlikte akademik birimlerin bölgedeki yüksek nitelikli paydaşları ders vermek üzere Kurum'a davet ettikleri gözlenmiştir. Örneğin Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nun bazı dersleri Devlet kurumlarında çalışan tıp doktorları tarafından verilmektedir. Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi İnşaat Mühendisliği Bölümünde TMMOB İnşaat Mühendisliği Odası başkanı tarafından bazı derslere katılarak tecrübe paylaşımı yapılmaktadır.

Bölgenin görece olarak zor iklim koşulları ve sosyo-kültürel olanakların kısıtlı oluşu sebebiyle nitelikli öğretim elemanları Kurum'da uzun süre kalmayıp başka kurumlara geçebilmektedirler. Üniversite'nin yeni kuruluyor oluşu nedeniyle nispeten fazla olan akademik ve idari görev yükleri nispeten az sayıdaki öğretim elemanı üzerinde ağır bir yük oluşturmaktadır. Öğretim elemanları araştırma ve yayın yapmak için enerji ve zaman ayırma konusunda sorun yaşadıklarını ifade etmektedirler. Öğretim elemanı eksikliğinden ve bu nedenle bazı seçmeli derslerin 'zorunlu seçmeli' oluşundan kaynaklanan öğrenci memnuniyetsizliği de mevcuttur. Genel olarak mevcut eğitim-öğretim kadrosunun teorik eğitimin verilmesi konusunda başarıya ulaştığı ancak laboratuvar mekanları, cihaz ve donanım gibi eksiklerin laboratuvar, atölye ve uygulama derslerinin kalitesini etkilediği anlaşılmaktadır. Örnek olarak, mezuniyet sonrasında inşaat teknikeri olarak çalışacak meslek yüksekokulu öğrencilerinin laboratuvara gitmemiş ve deney yapmamış olmaları önemli bir eksikliklerdir. Kurumsal Dış Değerlendirme ziyaretleri ve çalışmaları sürecinde; Üniversite'nin merkez yerleşkesinde yapımı devam eden ve 2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılında açılması öngörülen meslek yüksekokulları kampüsünde bu ihtiyaç göz önünde bulundurularak Teknik Bilimler Meslek Yüksekokuluna ait laboratuvar tesis edilmesinin öngörüldüğü belirtilmiştir.

Yöneticiler ÖYP kapsamında doktora yapan öğretim elemanlarının Kuruma geri dönüşünü önemsemekte, öğretim görevlileri yüksek lisans ve doktora eğitimlerini tamamlamak için yönetimden destek beklemektedir. Eğitim-öğretim kadrosunun eksiklerinin tamamlanması gelişmeye açık bir yan

olmakla birlikte bu alandaki gelişme Kurum dışındaki faktörlere de bağlıdır. Mevcut kadro için eğiticinin eğitimi çalışmalarının sistematik bir şekilde planlanmasının, ilan edilmesinin ve gerçekleştirilmesinin ise önemli olduğu değerlendirilmiştir. Uluslararası ilgi uyandıran ve bölgenin markalaşmasına katkı verebilecek yenilikçi projeler geliştirilen Sürekli Eğitim Merkezi'nde akademik personelin kişisel gelişimine yönelik mevcut eğitimlerin ihtiyaç analizi yapılarak geliştirilmesinin de memnuniyeti artırabileceği değerlendirilmiştir.

6. Öğrenme Kaynakları, Erişilebilirlik ve Destekler

Bir Devlet üniversitesi olan Bitlis Eren Üniversitesi, eğitim - öğretim faaliyetlerini yürütmek için gereken mali kaynakları ilgili merkezi idare birimlerinden sağlamaktadır. Erasmus ve Mevlana değişim hareketliliği bütçeleri dışında AB ve diğer fonlardan gelir sağlanmamaktadır. Genel olarak öğrenme olanaklarının tüm öğrenciler için yeterli ve erişilebilir olmasını güvence altına almakta sorunlar vardır; merkezi dersliklerin kapasitesi yeterli olmakla birlikte binanın fiziksel şartları bakım ve onarım gerektirmektedir. Bazı okullarda bazı programlarda nitelikli laboratuvar ve atölye ortamları kurulmuş olsa da genel olarak laboratuvar ve uygulama alanları ve teknolojileri özellikle meslek yüksekokullarında kısıtlıdır. Uzun süren kış şartları ve 10 metreyi aşabilen kar kalınlıkları sebebiyle karla mücadele ve ısınma yanında fiziksel altyapının ve binaların bakım onarımları da önemli bir maliyet kalemi oluşturmaktadır.

Yıl içerisinde öğrencilere yönelik çok sayıda sportif, kültürel ve sosyal faaliyetler yürütülmektedir. Bu faaliyetlerin listesi mevcuttur ve Yönetim tarafından sayılarının artırılması amaçlanmaktadır.

Öğrenci Toplulukları oluşturma, onaylama, izleme ve değerlendirme sistemi tanımlıdır. Faaliyet göstermekte olan 36 öğrenci topluluğu KİDR'de listelenmiştir. Kurumda toplulukları destekleyen genel bir atmosfer hâkimdir. Topluluk çalışmalarında kullanılmak üzere yönetim tarafından ayrı bir mekan tahsisi yapılmıştır. Ancak Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı bünyesinde toplanan özgelirlerin önemli bir bölümü kadroya alınmış olan idari personelin özlük hakları için ve kalan bölümü de öğrenci faaliyetleri ile sosyal aktiviteler için kullanılmaktadır. Topluluk faaliyetlerine ayrılan bütçe ve genel olarak öğrenci hizmetlerinin bütçedeki payı yetersizdir.

Kurumda var olanların mezun olmuş olması sebebiyle mevcut durumda özel yaklaşım gerektiren bir öğrenci bulunmamakla birlikte engelsiz bir yerleşke oluşturma çabaları devam etmektedir. Bu konuda Engelsiz BEÜ isimli bir birim de kurulmuştur.

Öğrencilere sunulan hizmetlerle ilgili öğrenci geri bildirim araçları (dilek/şikayet kutuları, anketler vb.) ve kurum genelinde geribildirim alma uygulamaları sınırlıdır. Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden yapılan anketlerin veri analizleri yapılmak üzere sonuçlandırılmış olduğu bildirilmiştir. Uygulanan geribildirim alma mekanizmalarının sonuçları raporlanmamıştır ancak yemek hizmetleriyle ilgili şikayetler üzerine yemek ihalesinin iptal edilerek yenilenmesi gibi güçlü bir örnek de mevcuttur.

4. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

1. Kurumun Araştırma Stratejisi ve Hedefleri

Kurum, stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen araştırma ve geliştirme faaliyetlerini teşvik etmektedir. Kurumun araştırma-geliştirme politikası ve stratejik amaçları Üniversitenin bölgenin kalkınmasına ve işbirliklerine öncelik veren yaklaşımını kapsamaktadır. Kurum çalışanı olan araştırmacılara laboratuvar analizlerinde yüzde 50 indirim yapılmakta, Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı (DAKA) ile işbirlikleri teşvik edilmekte, araştırmacılara destek olmak üzere proje koordinatörlüğü ve KÜSİ temsilciliği faaliyet göstermektedir. Bu iki koordinatörlüğün etkinliğinin artırılmasının işbirliği projelerinin sayısını artırabileceği değerlendirilmiştir.

Bölge pomza ve perlit yönünden dünyanın en zengin bölgelerinden birisidir. Dünyadaki pomza perlit kaynaklarının yüzde 60'ının ülkemizde ve bunun önemli bir bölümünün de Bitlis ili sınırları içinde bulunduğu ifade edilmektedir. Bu doğal kaynakların ne yazık ki kaynağı verimli kullanamayan yöntemlerle çıkarılmakta, günde 1000 kamyon (bir kamyon yaklaşık 30 ton pomza ve perlit almaktadır) civarında malzemenin hammadde olarak satışa sunulmakta ve katma değeri düşük ucuz malzeme (bims diye tanınan inşaat briketi) üretiminde kullanılmakta olduğu ifade edilmiştir. Üniversite katma değerini artırılması ve bölgenin bu değerli kaynaklar eliyle kalkınmasına ışık tutmak üzere bir *Pomza ve Perlit Çalıştayı* gerçekleştirmiş ve çalıştay ile ilgili bir sonuç bildirgesi yayınlamıştır. Değerlendirme Takımımız tarafından çalıştayın ve sonuçlarının raporlanması ve kamuoyuyla paylaşılması önerilmiş, Üniversitenin bu yönde iyileştirme başlattığı gözlenmiştir. Bitlis ve (başta Ahlat olmak üzere) yöresi, din ve kültür turizmi için de önemli bir destinasyondur ve bu amaçla yürütülecek ulusal/uluslararası büyük çaplı araştırmalara konu olma potansiyeline sahiptir. Nemrut Krater Gölü bölgesi bir jeosit alanı olarak tanımlanmıştır ve jeopark olarak düzenlenmesine çalışılmaktadır. Adilceviz ve yöresi ise ceviz yetiştiriciliği için önemli bir bölgedir. Ceviz konusuyla ilgili de 2017 Yılında bir çalıştay gerçekleştirilmiş ancak raporu hazırlanmamıştır. Üniversitede pomza perlit, ceviz hastalıkları ve verimi, turizm gibi konularda çalışan araştırmacıların mevcut olması, İslami İlimler Fakültesi'nin kurulmuş olması, önemli bölgesel kaynaklara ilişkin araştırma merkezlerinin (Pomza Perlit UAM, Ahlat Kubbetül İslam UAM, Bitlis ve Yöresi Ceviz UAM, Bitlis ve Yöresi Tarih ve Kültür UAM) faaliyet gösteriyor olması Kurumun güçlü yönleridir. Bu araştırma alanlarının bazılarında sadece tek öğretim üyesinin bulunması ise araştırmaların sürdürülebilirliği konusunda risk yaratmaktadır. Üst yönetimin tarih ve İslam tarihi alanında çalışan uluslararası araştırmacılara mekân olacak bir Uluslararası Selçuklu-Osmanlı Araştırmaları Kütüphanesi kurma ve bölgeyi dünya çapında bir marka değer haline getirme projesi de mevcuttur.

Stratejik planda toplumsal katkıya yönelik performans göstergeleri mevcuttur. Örneğin enerji ve kaynak kullanımında verimliliği artırmaya yönelik faaliyetler, bölgenin sektörel sorunları konulu faaliyetler, kamu sanayi işbirliği projelerinin sayısı ve benzeri performans göstergeleri tanımlanmıştır. Araştırma-Geliştirme için teşvik ve destek sistemi tanımlıdır ancak gerekli bütçeyi sağlayan Eren Holding'in bir süredir ekonomik kriz gerekçesiyle destek veremiyor olması uygulamayı durdurmuştur.

Kurumun araştırma-geliştirme politikasını ve stratejik amaçlarını uyguladığına dair bazı uygulamalar/kanıtlar mevcuttur ve bunun Kurum geneline yaygınlaştırılması da önerilebilir ancak Kurum'da önlisans ağırlıklı bir yapının mevcut olduğu da bir gerçektir. Öte yandan öğretim elemanları da iş yükünden yakınmaktadır.

Öğrencilerin araştırma faaliyetlerine aktif katılımıyla ilişkili olarak lisansüstü programlarda 60 civarında uygulama olduğu ifade edilmiştir, lisans programlarında ise herhangi bir örnek bulunmamaktadır. Toplumsal katkı süreçlerinde iyileştirme çalışmalarının sonuçlarını gösteren veriler (örn. demografik veriler, işgücü piyasası verileri) de mevcut değildir. Öte yandan bölgeye özgü bazı zorluklar sahada yapılan araştırmaları etkileyebilmektedir. Örneğin bakır zengini olduğu bilinen bölgede mayın tehlikesi nedeniyle saha araştırmalarının yapılamadığı ifade edilmektedir.

2. Kurumun Araştırma Kaynakları

Kurumda, araştırma ve geliştirme faaliyetleri için fiziki altyapı ve mali kaynakları oluşturmak üzere samimi bir çaba gösterilmekte, merkezi laboratuvarın demirbaş kayıtları güncellenerek bir sistem oluşturulmaya çalışılmaktadır. Laboratuvar *Bilim ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi* bünyesinde konumlandırılmış ve kurumsallaşmıştır. Laboratuvarın akreditasyonu stratejik planda yer alan bölgeye analiz hizmeti üretme hedefi için önemli bir adım olacaktır.

Kurumun 14 araştırma merkezi bulunmaktadır. Araştırma politikaları, iç ve dış paydaşlarla işbirliğini ve kurum dışı fonlardan yararlanmayı teşvik etmektedir. Kurum dışı fonları kullanmaları için araştırmacılar teşvik edilmektedir ancak uluslararası bir fon kapsamında açılan bir proje çağrısına

Üniversite'nin başvurusunun olumsuz sonuçlanmış olması ve 'Kayseri'den doğuda hiçbir proje önerisinin kabul edilmemiş olması' motivasyonda önemli bir düşüşe sebep olmuştur. Başarısızlığı bir öğrenme ve iyileştirme fırsatı olarak gören ve motivasyonu yeniden yükselten bir araştırma liderliğine ihtiyaç olduğu değerlendirilmiştir. Araştırmacılara TÜBİTAK projesi hazırlama eğitimi verildiği anlaşılmalı birlikte özellikle AB ve diğer dış kaynaklı fon sağlayıcılara yönelik proje yazma ve uygulama konusunda yeterlilikleri geliştiren eğitimlerin ve paydaşlarla deneyim paylaşımı faaliyetlerinin yürütülmesi gelişmeye açık bir yöndür.

3. Kurumun Araştırma Kadrosu

Akademik personelin araştırma-geliştirme performansını izlemek üzere geçerli olan tanımlı süreçler (yönerge) mevcuttur. Araştırmacıları teşvik etmek üzere bir Teşvik Yönergesi de mevcuttur ancak iki yıldır Eren Holding'in teşvik ödemelerini yapmaması nedeniyle atıl durumda bulunmaktadır. Bölgeye nitelikli araştırmacı çekebilmek için laboratuvar olanaklarının ve teşvik mekanizmalarının önemi vurgulanmaktadır.

Merkez yerleşkede kurumun sunduğu ve kısmen Eren Holding'in de katkı verdiği lojmanlar mevcuttur. Lojman olanağı zorlu kış şartlarında ulaşım ve zaman planlaması sıkıntılarının yaşanmasını önlemektedir. Kar nedeniyle ulaşımın aksadığı dönemlerde merkez yerleşkede Yahya Eren Konukevi'nde konaklama yapma olanağı da bulunmaktadır.

Araştırma görevlileri ve diğer akademik personelin atanma kriterlerine, usul esaslarına ilişkin hukuki düzenlemeler mevcut olmasına rağmen araştırmacıların işe alınması, atanması ve yükseltilmesi ile ilgili tüm süreçlerde adil ve açık olduğuna ilişkin olarak kurum genelinde yaygın bir algının mevcut olmadığı gözlenmiştir. Akademik personelin araştırma-geliştirme performansını takdir-tanıma ve ödüllendirmek üzere yapılan uygulamaların geliştirilmesi, akademik personelin araştırma-geliştirme yetkinliğini geliştirmek üzere eğitimler yapılması gelişmeye açık bir yön olarak değerlendirilmiştir.

4. Kurumun Araştırma Performansının İzlenmesi ve İyileştirilmesi

Kurumda araştırma geliştirme hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek üzere performans göstergeleri tanımlanmıştır; bu göstergeler izlenmekte ve sonuçlar faaliyet raporlarında yayınlanmaktadır. Hedeflere ulaşp ulaşılmadığını izlemek üzere kullanılan sistem mevcut olmakla birlikte sonuçların değerlendirilerek iyileştirme çalışmalarının planlandığı özdeğerlendirme çalışmaları henüz çok yenidir. Bu çabaların kurumsal dış değerlendirme sürecinde hızlandırılmış olması değerlendirme sürecinin de amacını destekleyen olumlu bir gelişmedir. Araştırma performansının iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar (altyapı, insan kaynağı, fon kaynaklarının kullanımı, üniversite-sanayi işbirliği vb. uygulamalar) sınırlıdır ancak özdeğerlendirme çalışmalarının bu tür sonuçlar doğurması beklenmektedir.

5. YÖNETİM SİSTEMİ

1. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

Kurumun yönetim ve idari alanlarla ilgili politikası ve stratejik hedefleri mevcuttur. Yönetimsel ve idari yapılanma şemaları mevzuata uygun şekilde tanımlanmış ve web sayfalarından yayınlanmıştır. İç kontrol eylem planının izlenmesi ve yönetimi mevzuata uygun şekilde gerçekleştirilmektedir. İdari kadroların işe alımları kamu personeli seçme sınavı yoluyla ve merkezi yerleştirmeye gerçekleştirilmekte, yetkinlikler bu kapsamda sağlanabildiği ölçüde güvence altına alınmaktadır.

2010'lu yıllarda başlatılan çalışmaların bir sonucu olarak Kuruma kazandırılmış olan ISO belgelendirme süreçlerine ait belgeler Değerlendirme Takımı tarafından incelenmiştir. ISO 9001

Kalite Yönetim Belgesinin süresinin dolmuş olması sebebiyle kalite el kitaplarının güncellenmesi gerektiği değerlendirilmiştir. Bu kapsamda Süreç Yönetimi El Kitabının da güncellenerek yayımlanması önerilmektedir.

Kurumda farklı birimlerde yönetim alanında bazı iyi uygulama örnekleri gözlenmiştir. Adilcevaz Meslek Yüksekokulunun kurucu müdürünün yeniden müdür olarak görevlendirildiği, bu görevlendirme öncesinde görev yapan yüksekokul müdürünün yeni dönemde müdür yardımcısı olarak görev yapmaya başladığı öğrenilmiş ve olumlu bir örnek olarak kaydedilmiştir. Sağlık Yüksekokulunda personel memnuniyetini ölçme, enstitülerde paydaş geribildirimi anketleri düzenleme, meslek yüksekokullarında mezun izleme konusunda iyi uygulama örnekleri gözlenmiştir. Bu uygulamaların Kurum genelinde sistematikleştirilerek yaygınlaşması gelişmeye açık bir yöndür. Kurumun yönetim ve idari alanlarla ilgili politikasını ve stratejik amaçlarını uyguladığına dair uygulamalar/kanıtlar gelişmeye açık bir alan olarak değerlendirilmiştir. Kurumun yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve yetkinliklerini ölçmek, izlemek ve geliştirmek için yöntemler kullanılması önerilmektedir. Kurumda belirli dönemlerde bu amaçla yönetimi gözden geçirme toplantıları yapılmaktadır ancak PUKÖ döngüsünün uygulanması geliştirmeye açık bir yöndür. Kurumdaki personelin liderlik kapasitesinin geliştirilmesinin bölgede işbirlikleri yürütebilmek için de önemli olduğu değerlendirilmiştir.

2. Kaynakların Yönetimi

Kurum Devlet üniversitesi olması sebebiyle mali kaynaklarını mevzuata uygun şekilde yönetmekte ve raporlamaktadır. Başta öğrenci hizmetleri olmak üzere eğitim-öğretim ve araştırma gibi öncelikli alanlara ayrılan bütçelerin artırılması gelişmeye açık bir yöndür. Taşınır ve taşınmaz kaynakların yönetimiyle ilgili olarak birimlerdeki uygulamalardan kaynaklanan bazı sorun alanları olduğu gözlenmiştir. Bu konuyla ilgili yönerge vb tanımlı süreçlerin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. İşe alımlarda idari kadroların gerekli yetkinliğe sahip olup olmadığının değerlendirildiğine ilişkin bir süreç bulunmamaktadır. Hizmetiçi eğitimler son iki yılda yapılmamış, 2019 Yılı için planlanmıştır. İdari personel sosyalleşebilmek için sinema, lokanta, yüzme havuzu gibi ortak sosyal alanlara ihtiyaç duymaktadır. İnsan Kaynakları politikası ve hedeflerinin tanımlanması, idari personelin performanslarının değerlendirilmesinde kullanılmak üzere sistem ve tanımlı süreçler geliştirilmesi, değerlendirme sonuçlarına göre iyileştirmeler yapılması önerilmektedir. Kamu personeliyle ilgili merkezi politika ve uygulamaların kamu kurumlarındaki uygulamaları belirlemekte ve sınırlamakta olduğu doğrudur ancak idari personelin mevcut yeterliliklerinin beklenen görevlere uyumunun sağlanması ve gelişimine yönelik hizmetiçi eğitim uygulamalarının da önemi yadsınamaz. Bu doğrultuda hizmetiçi eğitim ihtiyaçlarının analiz edilmesi, bu analize binaen eğitim uygulamalarının planlanarak yürütülmesi gelişmeye açık bir yöndür.

3. Bilgi Yönetimi Sistemi

Kurumun bilgi yönetimi konusunda tanımlı bir politikası bulunmamaktadır ancak politikası olan kurumlarda dahi çok sık görülmeyecek iyi uygulama örnekleri mevcuttur. Kurumsal Dış Değerlendirme sürecinde Yönetim tarafından 2019 yılı içerisinde yönetim politikasının Senato gündemine alınacağı ve onaylanan politika belgesinin ilan edilmesinin planlandığı ifade edilmiştir. Halihazırda Kurumda ISO 27001 *Bilgi Güvenliği Yönetimi* Belgelendirme süreci başarıyla tamamlanmıştır. Bilgi yönetimi konusunda bazı ayrıntılı yasal düzenlemeler de yapılmıştır (Bilgisayar, Ağ ve Bilişim Kaynakları Kullanım Yönergesi). Mezun bilgi sistemi (MBS), öğrenci bilgi sistemi (OBS), elektronik talep yönetim sistemi (ETYS), elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) ve benzeri 10'un üzerinde elektronik bilgi yönetim sistemi kullanılmaktadır. Bu sistemlerin bir kısmı yazılım firmalarından tedarik edilmiş bir kısmı da Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeli tarafından gönüllülük eksenli bir çalışmayla yazılmıştır. OBS bünyesinde Europass ile otomatik

bağlantı kurulmakta, mezuniyet sonrasında öğrenci bilgileri otomatik olarak MBS'ye yüklenmektedir. Sistem öğrencinin transkript senaryoları oluşturmasına da olanak vermektedir. ETYS, 2012'de destek masası olarak oluşturulmuş ve zamanla çok yönlü olarak geliştirilmiştir. Tüm sistemlere tek kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılabilmektedir. En fazla üç tıklama ile işlemin sonuçlanabilmesi hedefi ile sistem geliştirilmeye devam edilmektedir. Ancak yazılım ve geliştirmeyle ilgilenen kişinin bir alternatifinin bulunmayışı önemli bir risk olarak değerlendirilmiştir. Dış Değerlendirme Takımımızın geribildirimi üzerine Kurum tarafından bu riski yönetmek üzere bir alternatif oluşturulmasının planlandığı öğrenilmiştir.

Çok parçalı olan bu yapının bütünlük bir bilgi yönetim sistemi şeklinde tasarımı için niyet mevcuttur. Kurumsal bilginin (performans göstergeleri, yönetmelikler, yönergeler, değerlendirme raporları vb.) elde edilmesi, kayıt edilmesi, güncellenmesi ve paylaşılmasında tanımlı süreçler ve uygulamalar böylelikle kolay ve sistematik bir şekilde yürütülebilecektir. Ancak ülkemizde bunu başarabilmiş üniversite sayısının bir elin parmaklarını geçmediği de bir gerçektir. Daha önceki yıllarda bütünlük bir otomasyon sistemine sahip üniversiteler ile iletişime geçilmiş olduğu ancak sürdürülebilirlik sorunları göz önünde bulundurularak sistem transferinin uygun görülmediği ifade edilmektedir.

Mevcut yapı içinde yönetsel ve operasyonel faaliyetlere ilişkin periyodik analiz raporlarının çıkarılarak iyileştirmeler gerçekleştirilmesi ve bu iyileştirmelerin paydaşlarla paylaşılması daha önemli bir öncelik ve gelişmeye açık bir yön olarak görünmektedir.

4. Kurum Dışından Tedarik Edilen Hizmetlerin Kalitesi

Bölgede hizmet sektörünün henüz gelişmeye açık olması sebebiyle Kurum, dışarıdan aldığı destek hizmetlerinin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almak konusunda sorunlar yaşayabilmektedir. Genel olarak, muayene kabul komisyonlarının faaliyetlerinin tedarikçi kalitesini güvence altına almak için yeterli olacağı yönünde bir algı da gözlenmiştir. Öte yandan yemek hizmetinin kalitesiyle ilgili şikayetler ciddi bir iyileştirmeye konu edilmiş ve ihale yenilenmiştir. Üniversitede yiyecek üretim ve satış yerlerinde hijyen koşullarının kalitesinin güvence altına alınmasıyla ilgili olarak detaylı bir yönerge mevcuttur (*Bitlis Eren Üniversitesi Sınırları İçinde Hizmet Veren Yemekhane, Kantin, Kafeterya, Lokanta, Çay Ocağı vb Yiyecek Üretim ve Satış Yerlerine İlişkin Hijyen Yönergesi*). Yönergede personel ve ekipman dahil uyulması gereken hijyen kriterleri ile havalandırma, depolama, satış, zararlı kemirgenlerle mücadele, temizlik ve atık ve çöp yönetimi gibi faaliyetlerle ilgili düzenlemeler bulunmaktadır.

Mal ve ürün tedarikçilerinin değerlendirilmesi ve tedarik hizmetlerinden iç paydaşların memnuniyet düzeyinin izlenmesi gelişmeye açık bir yöndür; bunların yapılması tedarik hizmetlerinin kalitesi ile ilgili olarak var olan yönetsel yaklaşımı sistematik bir temele oturtacaktır. Kurumsal Dış Değerlendirme Takımımızın geribildirimi üzerine Kurum tarafından tedarikçi değerlendirme formu düzenleneceği ve kullanıma başlanacağı öğrenilmiştir.

5. Yönetimin Etkinliği ve Hesap Verebilirliği, Kamuoyunu Bilgilendirme

Kurumda iç denetim uygulamaları yürütülmekte ve süreç mevzuata uygun şekilde işletilmektedir. Kurumun eğitim - öğretim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde faaliyetleri hakkındaki bilgiler web sayfalarından paylaşılmakta, bazı birimlerde de faaliyet alanlarıyla ilgili dergiler yayınlanmaktadır. Yöneticiler (rektör, dekanlar, enstitü müdürleri, yüksekokul/MYO müdürleri) periyodik olarak değerlendirme toplantıları düzenlemektedir. Bazı birimlerde ve Rektörlükte, *Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları* başlığı altında stratejik hedeflere ulaşma düzeyini ve faaliyet sonuçlarını değerlendirme amaçlı toplantıların yürütüldüğüne dair kanıtlar mevcuttur. Yönetim ve idari kadroların verimliliğinin ölçülüp değerlendirildiğine ve paydaş görüşlerinin yönetsel fonksiyonlara yansıtıldığına dair uygulamalara ise ulaşılamamıştır. Ancak Rektör

başta olmak üzere yöneticilerin ikili ilişkiler vasıtasıyla informal yollardan bazı dış paydaşların görüşlerini aldıkları gözlenmiştir. Dış değerlendirme sürecinde Değerlendirme Takımı tarafından gerçekleştirilmiş olan dış paydaş toplantısında çoğunluğu kamu sektöründen gelen dış paydaşların geribildirim ve Kuruma katkı verme arzuları gözlemlenmiştir. Eren Eğitim Vakıf (Eren Holding) temsilcisi ile de görüşülmüş, Eren Ailesinin isimlerini taşıyan kurumların bakım onarımını da üstlendikleri, Üniversite ile iyi ilişkilere önem verdikleri ancak ekonomik kriz sebebiyle Üniversite'ye aktarılan finansal desteğin sınırlandırıldığı öğrenilmiştir. Eren Holding ile ilişkilerin geliştirilmesinin Kurum yararına olacağı değerlendirilmiştir. Genel olarak, Üniversite'nin bundan sonraki süreçte informal ilişkiler yerine yapılandırılmış bir dış paydaş iletişimini sürdürmesi gelişmeye açık bir yön olarak değerlendirilmiştir.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bitlis Eren Üniversitesi'nin kurumsal dış değerlendirmesini yürütmek üzere görevlendirilen dış değerlendirme takımı tarafından Kurum yöneticileriyle yapılan ön görüşmelerde, değerlendirme döneminin akademik yılın son günlerine denk gelmesi sebebiyle saha ziyareti sırasında öğrenci görüşmelerinin yapılamayacağı değerlendirilmiştir. Muş, Batman ve Van üzerinden ulaşım olanakları incelenmiş ve Kurum ile mutabık kalınarak 16-17 Mayıs 2019 tarihlerinde ön ziyaretin ve 25-28 Haziran 2019 tarihleri arasında da saha ziyaretinin yürütülmesi kararlaştırılmıştır.

Ziyaretler öncesinde Bitlis Eren Üniversitesi'nin Kurum İç Değerlendirme Raporu, stratejik planı, faaliyet raporları, yönetmelik ve yönergeleri, web sitesi ve diğer kaynaklarda kamuoyuna açık olan bilgi ve belgeler incelenerek kurum değerlendirme formundaki ön değerlendirme gerçekleştirilmiştir. Ön ziyaret öncesi ve sonrasında Kurumdan ek bilgi ve belgeler talep edilmiş, bu bilgi ve belgeler saha ziyareti kapsamında incelenerek değerlendirmeye alınmıştır.

Takım üyeleri tarafından 16-17 Mayıs 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilen ön ziyarette Rektör, Rektör Yardımcıları, Genel Sekreter, Öğrenci İşleri Daire Başkanı (aynı zamanda kurumsal dış değerlendirici) ve Strateji Geliştirme Daire Başkanı ile görüşülmüş ve yerleşke ziyaretleri gerçekleştirilmiştir. Önceden planlanmış bir programa uygun olarak, her düzeydeki akademik birimlerden temsili sağlayacak şekilde, 16 Mayıs 2019'da lisans ve lisansüstü programlarının öğrencileriyle ve 17 Mayıs 2019 tarihinde de Tatvan Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencileri ile görüşülmüş, merkez (Rahva) yerleşkesi ile Tatvan ve şehir yerleşkelerindeki meslek yüksekokullarının bina ve tesisleri gezilmiştir.

Saha ziyareti 25-28 Haziran 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Ziyaret kapsamında

Rektör ve rektör yardımcısı,

Kalite Komisyonu üyeleri,

Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu üyeleri,

Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi yöneticileri ve akademik personeli,

İslami İlimler Fakültesi dekan yardımcısı,

Sağlık Yüksekokulu müdür ve müdür yardımcıları ile akademik personeli,

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu müdür ve müdür yardımcısı ile akademik personeli,

Adilcevaz Meslek Yüksekokulu müdür ve müdür yardımcıları ile akademik personeli,

Teknik Bilimler ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu müdürleri ve müdür yardımcıları ile akademik personelleri,

Bölgenin önemli kaynağı olan pomza konusunda araştırmalar ve girişimcilik projeleri yürüten öğretim üyeleri,

Proje destek ofisi koordinatörü,

Kamu Üniversite Sanayi İşbirliği (KÜSİ) İl temsilcisi,

İdari birimlerin yöneticileri ve idari birimlerde bulunan idari personel,

Araştırma birimlerinin yöneticileri,

Kurumun dış paydaşları,

Bilgi yönetim ve karar destek sistemleri hakkında bilgi almak üzere Öğrenci İşleri ve Bilgi İşlem Daire Başkanlıklarından uzmanlar ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Öğrenci görüşmelerinin ön ziyaret kapsamında Mayıs ayında gerçekleştirilmiş olması sebebiyle saha ziyaretinde öğrenci görüşmeleri için ayrılan sürelerde ek birim ve paydaş görüşmeleri planlanabilmiştir. Buna ek olarak, değerlendirme tecrübesi yönünden güçlü olan değerlendirme takımı ikişer kişilik üç ayrı ekip eliyle ziyaret ve görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu nedenlerle Bitlis Eren Üniversitesi kurumsal dış değerlendirmesi kapsamında YÖKAK tarafından şablon olarak belirlenmiş olan ziyaret planındakinden daha fazla sayıda birim ile görüşme yapılması mümkün olmuştur. Ön ve saha ziyaretlerinde dört ayrı yerleşkedeki çeşitli birimler ziyaret edilebilmiştir, buna Kurumun merkeze en uzak birimi olan Adilcevaz Meslek Yüksekokulu da dahildir.

Saha ziyareti süresince akşamları yürütülen takım çalışmaları sistematik bir şekilde kurum değerlendirme formu üzerinden gerçekleştirilmiştir. Gün içinde üç ayrı ekip olarak yürütülmüş olan ziyaret ve görüşmelere ait notlar her ekip tarafından takımın diğer üyeleriyle paylaşılmıştır. Kurumun iç değerlendirme raporu, stratejik planı, faaliyet raporları, çevrimiçi kalite sistemi, iç kontrol eylem planları, kamuoyuna açık bilgi ve belgeler, ISO belgelendirme süreçlerinde hazırlanmış olan dosyalar ile takımımıza iletilen ek bilgi ve belgeler incelenerek değerlendirmeye alınmıştır.

Saha ziyaretinin son akşamında kanıtlara dayalı olarak titiz bir ekip çalışmasıyla kurum değerlendirme formu doldurulmuş ve çıkış bildirimini hazırlanmıştır. Rektörlük tarafından davet edilmiş olan akademik ve idari yöneticiler ile çıkış bildirimini paylaşılmıştır.

Ziyaret sonrasındaki süreçte Değerlendirme Takımı tarafından çıkış bildirimini temel alınarak bu kurumsal geribildirim raporu hazırlanmıştır. Aşağıdaki alt bölümlerde Bitlis Eren Üniversitesi'nin güçlü ve geliştirmeye açık yönleri özetlenmiştir.

Bitlis Eren Üniversitesi ve dış değerlendirme takımımız kurumsal dış değerlendirme sürecinin her aşamasını bir öğrenme fırsatı olarak görmüş, daha ön ziyaret aşamasından itibaren Üniversitede iyileştirme çalışmaları planlanmaya başlanmıştır. İyileştirme odaklı bu yaklaşımı ve ev sahipliği için Rektör Prof.Dr. Erdal Necip YARDIM'a, Değerlendirme Takımımızın ziyaret planını hedeflenen şekilde yürütebilmesi için destek olan Rektör Yardımcısı Prof.Dr. Zeki ARGUNHAN'a, Kalite Koordinatörü ve Öğrenci İşleri Daire Başkanı Mehmet Nazif ELKATMIŞ'a ve Strateji Geliştirme Daire Başkanı Metin BAŞ'a, bilgi ve görüşlerini takım üyeleriyle paylaşan akademik ve idari birim yöneticisi ve çalışanlarına, dış paydaşlara, Yahya Eren Konukevi yöneticisi ve çalışanlarına ve ulaşım desteği veren Üniversite çalışanlarına teşekkür ediyoruz. Kurumsal dış değerlendirme sürecinin ve bu geribildirim raporunun Kurumun sürekli iyileştirme çalışmaları için destekleyici bir güç olmasını diliyoruz.

2. Kalite Güvencesi Sistemi

Güçlü Yönler

- Kurum tarafından misyon, vizyon, değerler, organizasyon şeması, ve diğer kurum ile ilgili bilgi ve belgelerin web sayfasında kamuoyuyla düzenli ve açık bir şekilde paylaşılıyor olması
- Misyon ve vizyonun kurum yeterlilikleri, bölge kaynakları ve kısıtları ışığında değerlendirilip güncellenmiş olması
- Kurumun paydaşlara açık bir şekilde yayınlanan bir stratejik planının mevcut olması; hedeflerin, performans göstergelerinin, bunları izleme yönteminin tanımlı olması, sonuçların faaliyet raporlarıyla paylaşılıyor olması
- Kurumun eğitim-öğretim, araştırma ve idari süreçleri kapsayan Kalite Politika Belgesinin mevcut oluşu
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'nin 2014'te ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin 2018'de Kuruma başarıyla kazandırılmış olması ancak ISO 9001 Belgesinin

- güncellenmesinin geliştirmeye açık bir yön olması
- ISO Belgelendirme süreci için hazırlanmış bir Kalite El Kitabının bulunuşu ancak güncellenmesinin geliştirmeye açık bir yön olması
- Kurum Kalite Komisyonunun görevleri, çalışma usul ve esaslarına ilişkin yönerge düzenlemesinin mevcut oluşu
- Stratejik planda iç ve dış paydaşların tanımlanarak önceliklendirmenin yapılmış olması

Geliştirmeye Açık Yönler

- Genel olarak, planlanıp uygulanan tüm süreçlerde kurum performansının sistematik bir şekilde izlenerek iyileştirmelerin yapılması (PUKÖ çevrimlerinin kapatılması), sonuçların yazılı olarak raporlanması ve paydaşlarla paylaşılması
- Kalite güvencesi sistemi ile ilgili çalışma ve uygulamaların stratejik plan çerçevesinde Kurum'daki tüm hizmetleri kapsayacak şekilde bütünsel bir çerçevede ele alınarak yürütülmesi
- Kalite yönetim sistemi ile kalite güvence sistemi uygulamalarının tüm akademik ve idari birimlere yaygınlaştırılması ve kurumsallaştırılması
- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma ve yönetim sistemi alanlarında anahtar performans göstergelerinin, bunları izleme yöntemlerinin ve sorumlu birimlerin belirlenmesi
- Öğrenci merkezli olduğu ifade edilen eğitim politikasının tanımlanması
- Stratejik Plan'da göstergelerle izlenmekte olan uluslararasılaşma alanı ile ilgili olarak Kurumun uluslararasılaşma politikasının tanımlanması
- Uluslararasılaşma yoluyla küresel ortaklık ve işbirliğine dayalı kurumsal tanınırlığın tüm birimlerde önemsenmesi için çalışmalar yürütülmesi
- Erasmus ve Mevlana programları dışında uluslararası işbirliği ve anlaşma protokollerinin geliştirilmesi
- Kalite politikasının ve kültürünün kurum içinde benimsenmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik uygulamaların yeniden canlandırılması, kalite çalışmalarına iç paydaş (öğrenci, akademisyen ve idari personel vb.) ve dış paydaş (mezunlar, iş dünyası, kamu kurumları, STK ve diğerkurum kuruluşlar) katılımının sağlanması
- Aidiyet duygusunun geliştirilmesi için çalışmalar yapılması
- Süresi dolmuş olan ISO 9001 Kalite Yönetim Belgesinin 2015 versiyonuna güncellenmesi ve Kurum genelinde kullanımının yaygınlaştırılması
- Kalite güvence yönergesinin sadece kalite komisyonu çalışma usul ve esaslarıyla sınırlı olmayıp eğitim-öğretim, araştırma ve yönetim süreçlerinin kalitesini ve paydaş katılımını güvence altına alan düzenlemeleri de içerecek şekilde ele alınarak düzenlenmesi
- Paydaşların karar alma, tasarım, uygulama ve özellikle iyileştirme süreçlerine katılımının sağlanması, şikayet ve öneri geribildirim mekanizmaları ile iyileştirmelerin duyurulmasının sistematikleştirilip yaygınlaştırılması
- Mezun bilgi sisteminin kurularak mezun geribildirim ve katılımının hayata geçirilmesi

3. Eğitim ve Öğretim

Güçlü Yönler

- Eğitim öğretim programlarının tasarımı ve güncellenmesi için Bologna Eşgüdüm Komisyonu'nun kurulmuş ve çalışmalarının sistematik olarak yürütülüyor olması
- Program ve ders bilgi paketlerinin; programların amaçları ve öğrenme çıktılarının TYYÇ ile ilişkileri, program çıktıları ve ders kazanımlarının ilişkilendirilmesi gibi ders bilgilerini içerecek şekilde hazırlanmış ve web sayfalarından paylaşılıyor olması

- Öğrenci kabulü ve gelişimi, tanıma, değerlendirme, staj, mezuniyet koşulları ve sertifikalandırma vb eğitim-öğretim süreçleri ile ilgili yönetmelik ve yönergelerin geliştirilmiş olması
- Mevzuat altyapısının büyük ölçüde ve ayrıntılı olarak tamamlanmış olması; yönetmelik, yönerge, usul ve esasların web sayfasından kolay ulaşılabilir şekilde kamuoyuyla paylaşılıyor olması
- Kurumda öğrencinin her tür sorunuyla ilgilenen yönetici ve öğretim elemanlarının yaşam koçluğu seviyesine varan bir danışmanlık/mentorluk yaklaşımı göstermeleri, informal ve güçlü bir öğrenci merkezli kültürün varlığı
- Öğrenci Topluluklarının (36 topluluk) kurulmuş, bunlara ilişkin yönergenin düzenlenmiş olması ve Kurum genelinde öğrenci topluluk faaliyetlerini destekleyen bir anlayışın mevcut olması
- Öğrenciye sunulan hizmetlerin kalitesini geliştirmeye yönelik olarak mekan, donanım vd altyapı yatırımlarına ve spor, sosyal ve kültürel faaliyetlerin düzenlenmesine önem veriliyor olması

Geliştirmeye Açık Yönler

- Güçlü bir informal kurum kültürü olarak yaşayan öğrenci merkezli eğitim-öğretim politikasının paydaş katılımıyla tanımlanarak paylaşılması
- Stratejik planda eğitim ve öğretim hedeflerinin ölçülebilir, izlenebilir ve iyileştirilebilir performans göstergelerine dayalı hale getirilmesi ve bu göstergelerin kullanımının etkinliğinin geliştirilmesi
- Kurumun eğitim-öğretim performansını izleme faaliyetlerinin (yıllık özdeğerlendirme, altı aylık izleme, vb) sonuçlarının raporlanması, rapor sonuçlarına göre iyileştirme çalışmalarının planlanarak yürütülmesi, raporların ve iyileştirmelerin paydaşlarla paylaşılması
- Akademik personelin üzerindeki iş yükleri gözetilerek nitelik ve nicelik olarak geliştirilmesi
- Program tasarım ve güncellenme çalışmalarına başta öğrenciler olmak üzere paydaş katılımının sağlanması
- Program ve ders öğrenme kazanımlarına ulaşıp ulaşılmadığını izleyen mekanizmaların geliştirilmesi
- Öğrenci iş yükü değerlendirilmesi sürecine öğrencilerin katılımının sağlanması, öğrenci geri bildirimlerini içeren iş yükü anketlerinin gerçekleştirilmesi
- Bir ara sınav ve bir dönem sonu sınavı şeklinde yapılandırılmış olan ders değerlendirme yönteminin özellikle uygulama içeren dersler için yeniden değerlendirilmesi
- Başarı ölçme ve değerlendirme yönteminin (BÖDY) tanımlanarak web sayfasında başta öğrenciler olmak üzere paydaşlarla paylaşılması
- Öğrencinin akademik ve kariyer gelişimini izlemek üzere tanımlı süreçlerin geliştirilmesi ve bazı birimlerde mevcut olan uygulamaların sistematikleştirilerek yaygınlaştırılması
- Birimden birime, durumdan duruma değişkenlik gösterebilen danışmanlık hizmetinin kalitesini güvence altına alacak düzenlemelerin gerçekleştirilmesi
- Eğiticinin eğitimi çalışmalarının sürekliliğini ve kalitesini güvence altına alacak sistematik bir yaklaşımın geliştirilmesi (bölgeye özgü mentorluk boyutu sebebiyle bu konunun daha da önemli olduğu değerlendirilmektedir)
- Sosyal mekan ve olanakların çeşitlendirilerek ulaşılabilir olmalarının sağlanması
- Öğretim elemanlarının öğrenci merkezli eğitim konusundaki yetkinliğinin (öğrenme-öğretme ve ölçme değerlendirme yöntemleri) geliştirilmesi, eğiticilerin eğitimi programının içeriğinde öğrenci merkezli öğrenme-öğretme yaklaşımına ilişkin uygulamaların yer alması
- Öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetlerle ilgili geribildirim vermelerini sağlayan sistematik yöntemlerin yaygınlaştırılması, öğrenci memnuniyet anketlerinin sürekli iyileştirmeyi hedefleyecek ve gerçekleştirecek şekilde etkin ve fonksiyonel olarak uygulanması, alınan

geribildirimlerin değerlendirilerek uygun bulunan iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi ve sonuçların duyurulması

4. Araştırma ve Geliştirme

Güçlü Yönler

- Stratejik Plan'da ve Kurum misyon ve vizyonunda araştırmanın öncelikli alanlardan birisi olarak belirlenmiş, araştırma alanına yönelik olarak stratejik amaç ve göstergelerin tanımlanmış olması
- Kurumun araştırmayı bölgenin sürdürülebilir kalkınmasına katkı verecek bir araç olarak konumlandırmış olması, yönetimin buna yönelik projeler geliştirme inisiyatifi gösteriyor ve araştırmacılara destek veriyor olması
- Kurumun araştırma alanında seçilen stratejik amaç ve hedeflere uygun olarak fiziki ve hukuki (mevzuat, sistem) altyapısını geliştiriyor ve iyileştiriyor olması
- *Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönergesinde* stratejik amaç ve hedeflere uygun şekilde araştırma ve yayın odaklı puanlama öngörülmüş olması, teşvik yönergesinin (yayın, spor kültürel başarı, etkinlik katılımı vb) düzenlenmiş olması, altı aylık faaliyet raporuyla izleme sisteminin kurulmuş olması
- Bölgenin kaynaklarına ve rekabetçi özelliklerine uygun olarak araştırma merkezlerinin kurulmuş olması,
- Pomza perlit, turizm, ceviz hastalıkları ve verimi gibi konularda çalışan araştırmacıların varlığı, İslami İlimler Fakültesi'nin kurulmuş olması ve uluslararası araştırmalara mekan olacak bir Uluslararası Selçuklu-Osmanlı Araştırmaları Kütüphanesi kurma projesi

Geliştirmeye Açık Yönler

- Kurumun araştırma performansını izleme faaliyetlerinin (yıllık özdeğerlendirme, altı aylık izleme, vb) sonuçlarının raporlanması, rapor sonuçlarına göre iyileştirme çalışmalarının planlanarak yürütülmesi, raporların ve iyileştirmelerin paydaşlarla paylaşılması
- Araştırma alanlarının nitelik ve nicelik olarak geliştirilmesi, laboratuvarların akreditasyonu süreçlerinin tamamlanması
- Kurumun araştırmada yetkinlik alanlarının belirlenerek tanımlanması ve bu alanların misyon, vizyon ve stratejik hedefler doğrultusunda değer üretiminde kullanımının güvence altına alınması
- Paydaşlarla işbirliği için başlatılan çalıştayların ve diğer çalışmaların raporlarının yayınlanması; bu çalışmaların stratejik hedeflerle uyumlu, somut sonuçlar üretecek şekilde geliştirilmesi ve sonuçların kamuoyuyla paylaşılması
- Araştırmacılara destek olmak üzere oluşturulmuş olan proje destek ofisi koordinatörlüğü ve KÜSİ temsilciliğinin etkinliğinin artırılması
- Bu koordinatörlüklerin ve diğer mekanizmaların da desteğiyle, proje başvuru deneyimlerini öğrenme ve iyileştirme fırsatı olarak değerlendiren bir yaklaşımın yaygınlaştırılması
- Araştırmacıların TÜBİTAK, Kalkınma Ajansları, KOSGEB, AB ve dış kaynaklı proje yazma ve uygulama konusunda yeterliliklerini geliştiren eğitimlerin ve paydaşlarla deneyim paylaşımı faaliyetlerinin yürütülmesi
- Akademik personelin araştırma-geliştirme performansını takdir-tanıma ve ödüllendirmek üzere yapılan uygulamaların geliştirilmesi, akademik personelin araştırma-geliştirme yetkinliğini geliştirmek üzere eğitimler yapılması

5. Yönetim Sistemi

Güçlü Yönler

- Yönetim ve idari yapılanmanın yasal mevzuata uygun şekilde kurulmuş, iç kontrol eylem planlarının mevzuata uygun şekilde izleniyor olması
- Stratejik Plan'da yönetim ve idari yapılanmayla ilişkili hedeflerin tanımlanmış olması
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikası alınmış ve konuyla ilgili ayrıntılı yasal düzenlemelerin yapılmış olması (Bilgisayar, Ağ ve Bilişim Kaynakları Kullanım Yönergesi)
- Bilgi yönetimi ile ilgili işlevsel sistemlerin (yazılım paketlerinin) kullanılıyor olması
- Kurum web sayfasında stratejik plan, faaliyet raporları, iç kontrol eylem planları vb idari plan ve raporlara kolaylıkla ulaşılabilmesi, ancak sonuç ve iyileştirme raporlarının hazırlanması ve paylaşılmasının geliştirmeye açık bir yön olması

Geliştirmeye Açık Yönler

- Farklı altyapı ve programlarla yönetilen çok parçalı bilgi yönetim sistem yapısının bütünleşik bir bilgi yönetim sistemi olarak tasarlanarak paydaşların ulaşabilmesine olanak sağlayacak biçimde yapılandırılması
- Kurumun yönetim ve idari alanlarla ilgili politikasını ve stratejik amaçlarını uyguladığına dair uygulamaların/kanıtların paydaşlara açık bir şekilde paylaşılması
- Kurumun yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve yetkinliklerini ölçmek, izlemek ve geliştirmek için yöntemler kullanılması, her düzeyde liderlik etkinliğini artırmak için uygun (teşvik ve destek) mekanizmasının oluşturulması
- Yönetim ve idari kadroların verimliliğini ölçüp değerlendirebilen ve hesap verebilirliklerini sağlayan yaklaşımların geliştirilmesi
- Çalışanlara yönelik olarak memnuniyet anketlerinin sürekli iyileştirilmeyi hedefleyecek şekilde etkin ve fonksiyonel olarak uygulanması ve değerlendirilmesi
- ISO Belgelendirme süreciyle sınırlı olan kalite yönetim sisteminin uygun şekilde ve yaygın kullanımının sağlanması
- Kalite el kitaplarının ve bu kapsamda Süreç Yönetimi El Kitabının güncellenerek yayımlanması
- Başta öğrenci hizmetleri olmak üzere eğitim-öğretim ve araştırma gibi öncelikli alanlara ayrılan bütçelerin artırılması
- Kaynakların yönetiminde paydaş geribildirimini değerlendirilmesi ve katılımının sağlanması
- Taşınır ve taşınmaz kaynakların yönetimiyle ilgili olarak uygulama birliği sağlamak ve kaliteyi güvence altına almak üzere yönerge veya benzeri tanımlı süreçlerin geliştirilmesi
- İdari personelin mevcut yeterliliklerinin beklenen görevlere uyumunun sağlanması ve gelişimine yönelik hizmetiçi eğitim uygulamalarının ihtiyaç analizinin yapılması ve bu analize binaen eğitim programlarının planlanarak yürütülmesi
- İdari personelin bireysel ve kariyer gelişimini destekleyecek eğitim ve teşvik programlarının artırılması için çalışmalar yapılması
- Yönetimsel ve operasyonel faaliyetlere ilişkin periyodik analiz raporlarının çıkarılarak iyileştirmeler gerçekleştirilmesi ve bu iyileştirmelerin paydaşlarla paylaşılması
- Mal ve ürün tedarikçilerinin değerlendirilmesi ve tedarik hizmetlerinden iç paydaşların memnuniyet düzeyinin izlenmesi
- İnfomal ilişkiler yanında, yapılandırılmış bir dış paydaş iletişiminin sürdürülmesi