



TRABZON ÜNİVERSİTESİ

#### A.1.4.19. TRÜ DDO Performans Gösterge Raporu

- [Performans Raporu](#)

### Performans Gösterge Raporu

Tablo 1. SA1'e yönelik gerçekleştirme tablosu

<b>Amaç</b>	SA1. Dünyadaki ve ülkemizdeki teknolojik ve yapısal değişimi takip etmek ve yeniliklerden haberdar olmak			
<b>Hedef</b>	H1.1. Dijital dönüşüm ile ilgili yenilikleri takip etmek için en az üç etkinliğe katılmak			
<b>Performans Hesabı</b>	$(C-A)/(B-A)$			
<b>Hedefe İlişkin Sapmanın Nedeni</b>	Etkinliklerin çevrim içi olması			
<b>Hedefe İlişkin Alınacak Önlemler</b>	Dijital dönüşüme yönelik etkinliklerin takip edilerek programlanması			
<b>Performans Göstergeleri</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemi Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemi Gerçekleştirme Değeri (C)</b>	<b>Performans (C-A)/(B-A)</b>
Dijital dönüşüm ile ilgili yenilikleri takip etmek için en az üç etkinliğe katılmak	0	3	7	233.33%

#### Performans Göstergelerine İlişkin Değerlendirmeler

Katıldığımız etkinlikler dijital dönüşüme yönelik yenilikleri takip etmek için önemli bir araçtır. Bu sebeple her yıl hem kurum içindeki hem de dışındaki etkinlikler, personelin kendini geliştirmesi, dijital dönüşüme yönelik bilgi edinmesi ve bu bilgiyi kurumumuza yansıtması için gereklidir. Katılmayı planladığımız etkinliklerin her yıl için beklenenden daha fazla sayıda olması birim ve kurum için yararlı olacaktır. Yukarı yönlü bir sapmanın oluşmasındaki temel neden etkinliklerin çevrimiçi gerçekleştiriliyor olmasının personelin erişimi ve zaman yönetimi açısından kolaylık sağlamasıdır.

Tablo 2. SA2'e yönelik gerçekleştirme tablosu

<b>Amaç</b>	SA2. Üniversitemizin dijital dönüşüme yönelik ihtiyaçlarını belirlemek.			
<b>Hedef</b>	H2.1. Her yıl dijital dönüşüme yönelik kurum içi paydaşlardan gelen talepleri toplamak ve değerlendirmek			
<b>Performans Hesabı</b>	$(C-A)/(B-A)$			
<b>Hedefe İlişkin Sapmanın Nedeni</b>	Sapma yaşanmamıştır			
<b>Hedefe İlişkin Alınacak Önlemler</b>	Taleplerin toplanarak raporlanmalı ve çözüme yönelik bir plan oluşturulmalıdır. Ofisin sürdürdüğü projelerdeki iř yüküne göre talep iř takvimine işlenmelidir.			
<b>Performans Göstergeleri</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemi Hedeflenen Değeri (B)</b>	<b>İzleme Dönemi Gerçekleştirme Değeri (C)</b>	<b>Performans (C-A)/(B-A)</b>
Her yıl dijital dönüşüme yönelik kurum içi paydaşlardan gelen talepleri toplamak ve değerlendirmek	0	3	3	100%

#### **Performans Göstergelerine İlişkin Değerlendirmeler**

Kurumumuz birimlerinden gelen veya toplanan taleplerin miktarı değişkendir. Üniversitemizin yeni bir üniversite olması dijitalleşmeye yönelik ihtiyaçlarının fazlaca olmasına sebebiyet vermektedir. Birimimiz gelen taleplerin gerçekleştirilmesi personel sayısı ve iř yoğunluğuna göre belirlemektedir. İşe yönelik hedeflenen değer bu kriterlere göre belirlenmektedir. 2022 yılı itibari ile üç talep alınmış olup bu taleplerin tamamına başlanmıştır. MYS ve DTA yazılımları halen daha devam ederken, Teknofest fuar stand tasarımı ve yazılımı talebi ise tamamen bitirilmiştir. Bu süreçte gelen üç talebin tamamına cevap verilmiş ve %100 performans değeri yakalanmıştır.

Tablo 3. SA3'e yönelik gerçekleştirme tablosu

<b>Amaç</b>	SA3. Üniversitemizdeki hizmet ve süreçlerin dijital ortamda sunulması yönünde yazılımlar geliştirmek ve desteklemek				
<b>Hedef</b>	H3.1. Üniversitemizdeki hizmet ve süreçlerin dijitalleştirilmesi için en az iki yazılım projesini başlatmak H3.2. Geliştirilen yazılımlara yönelik destek taleplerinin en az %80'ni karşılamak				
<b>Performans Hesabı</b>	$(C-A)/(B-A)$				
<b>Hedefe İlişkin Sapmanın Nedeni</b>	Sapma yaşanmamıştır				
<b>Hedefe İlişkin Alınacak Önlemler</b>	Yazılım projelerinin ofisin takvimine uygunluğu gerçekçi olmalıdır. Destek talepleri dijital olarak takip edilmeli ve takvimlendirilmelidir.				
<b>Performans Göstergeleri</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemi Hedeflenen Değeri (B)</b>	<b>İzleme Dönemi Gerçekleştirme Değeri (C)</b>	<b>Performans (C-A)/(B-A)</b>	
Üniversitemizdeki hizmet ve süreçlerin dijitalleştirilmesi için en az iki yazılım projesini başlatmak	0	2	3	150%	
Geliştirilen yazılımlara yönelik destek taleplerinin en az %80'ni karşılamak	0	26,4	32	121%	

#### Performans Göstergelerine İlişkin Değerlendirmeler

Hizmet ve süreçlerin dijitalleştirilmesine için her yıl iki yazılım projesi başlanması hedeflenmiştir. 2022 yılı içinde bu sayı üçe çıkartılarak %150'lik bir performans sağlanmıştır. Bu projeler MYS, DTA ve Teknofest stand ve yazılımdır. Geliştirilen yazılımlara yönelik 2022 yılı içinde 33 destek talebi gelmiştir. Bu taleplerin 32'si tamamlanmıştır. Gelen taleplerin %80'inin karşılanması hedefi bu değerler karşısında %121'lik bir performansla gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4. SA4'e yönelik gerçekleştirme tablosu

<b>Amaç</b>	SA4. Sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak için süreçlerin şeffaf ve hesap verebilir olmasını sağlamak
-------------	--

<b>Hedef</b>	Hedef 4.1: Sunulan hizmetlere yönelik en az %70 oranında paydaş memnuniyeti sağlamak Hedef 4.2: Sunulan hizmetlere yönelik destek taleplerini %90 oranında çözmek Hedef 4.3: Sunulan hizmetlere yönelik en az iki bilgilendirme/tanıtım etkinlikleri düzenlemek
--------------	---

<b>Performans Hesabı</b>	(C-A)/(B-A)
--------------------------	-------------

<b>Hedefe İlişkin Nedeni</b>	Sapmanın Paydaş memnuniyet anketi henüz yapılandırılmamıştır. Destek taleplerinin alınacağı yazılımın yeni geliştirilmiş olması taleplerin çözüm oranını tutarsız kılmaktadır.
------------------------------	--

<b>Hedefe İlişkin Önlemler</b>	Alınacak Destek talep sisteminin kullanımını paydaşlara duyurulmalıdır. Memnuniyet anketi hazırlanmalıdır.
--------------------------------	--

<b>Performans Göstergeleri</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemi Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemi Gerçekleştirme Değeri (C)</b>	<b>Performans (C-A)/(B-A)</b>
Sunulan hizmetlere yönelik en az %70 oranında paydaş memnuniyeti sağlamak	0	%70	-	-
Sunulan hizmetlere yönelik destek taleplerini %90 oranında çözmek	0	%90	-	-
Sunulan hizmetlere yönelik en az iki bilgilendirme/tanıtım etkinlikleri düzenlemek	0	2	2	100%

### **Performans Göstergelerine İlişkin Değerlendirmeler**

Birimimizin sunduğu hizmetlerin kalitesini arttırmak amacıyla paydaşların memnuniyeti, destek taleplerine yönelik büyük oranda çözüm sağlanması ve bilgilendirme/tanıtım etkinliklerinin düzenlenmesi hedeflenmiştir. Paydaşlara yönelik memnuniyet anketi henüz hazırlanmadığından 2022 yılına dair hedeflenen değerler yakalanamamıştır. Benzer şekilde taleplerin dijital bir platformdan alınması ve bu yardım masasının 2023 itibari ile devreye sokulması dolayısı ile taleplerin açık veya çözülmüş olup olmadığına dair tutarlı deliller oluşturulamamıştır. Bu hedefin yakalanabilmesi için geliştirilen yardım masası uygulamasının paydaşlarımız ile paylaşılması ile 2023 yılı faaliyetlerinde bu hedeflerin yakalanması sağlanılacaktır. Bunun dışında Teknofest ile alakalı biri çevrimiçi biri yüz yüze olmak üzere iki etkinlik toplantısı düzenlenmiş olup ilgili amacın hedeflenen değeri yakalanarak %100 performans sağlanmıştır.

Tablo 5. SA5'e yönelik gerçekleştirme tablosu

<b>Amaç</b>	SA5. Dijital dönüşüm alanında diğer birimlerle işbirliği içerisinde olup dijital yetkinlik ve farkındalığı arttırmak			
<b>Hedef</b>	Hedef 5.1: Paydaşların dijital yetkinliklerini arttırmaya yönelik en az iki eğitim/seminer etkinliği düzenlemek/danışmanlık desteği vermek Hedef 5.2: Paydaşların farkındalığına yönelik yılda en az 20 sosyal medya paylaşımı yapmak			
<b>Performans Hesabı</b>	$(C-A)/(B-A)$			
<b>Hedefe İlişkin Sapmanın Nedeni</b>	İlgili hedeflerin yeni belirlenmiş olmasından ötürü hedefler üzerine alışılamamıştır			
<b>Hedefe İlişkin Alınacak Önlemler</b>	Sosyal medya kanallarının açılarak paylaşıma yönelik içerikler belirlenmelidir. Dijital yetkinliklerin arttırılmasına yönelik etkinlikler planlanarak yıl içinde uygulanmalıdır.			
<b>Performans Göstergeleri</b>	<b>Plan Dönemi Başlangıç Değeri (A)</b>	<b>İzleme Dönemi Hedeflenen Değer (B)</b>	<b>İzleme Dönemi Gerçekleştirme Değer (C)</b>	<b>Performans (C-A)/(B-A)</b>
Paydaşların dijital yetkinliklerini arttırmaya yönelik en az iki eğitim/seminer etkinliği düzenlemek/danışmanlık desteği vermek	0	2	-	-
Paydaşların farkındalığına yönelik yılda en az 20 sosyal medya paylaşımı yapmak	0	20	-	-
<b>Performans Göstergelerine İlişkin Değerlendirmeler</b>				
Kurumumuzun dijital dönüşüme yönelik farkındalığını arttırmak ve yetkinliklerini geliştirmek için evrimii, yüz yüze veya asenkron olacak şekilde etkinlikler ve içeriklerin geliştirilmesi planlanmaktadır. Bu hedefin yeni belirlenmiş olması sebebiyle üzerine çalışmalar devam etmektedir. 2023 yılı içinde bu faaliyetler planlanarak hayata geçirilecektir. Benzer şekilde sosyal medya kanallarının kullanımı arttırılarak paylaşımlarda bulunulacak, hem kurum içi hem de kurum dışı dijital dönüşüme yönelik farkındalık arttırılmaya çalışılacaktır.				

### Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Birimimizce 2022 yılında yapılan çalışmalar incelendiğinde SA1, SA2 ve SA3 stratejik hedeflerine yönelik yapılan çalışmalarda %100 ve üzerinde performans sergilendiği görülmektedir. Bu açıdan birimizin belirttiği hedefler doğrultusunda yenilikleri takip ettiği, üniversitemiz dijital dönüşüme yönelik ihtiyaçlarını belirleyerek yeni yazılımlar geliştirdiği ve desteklediği görülmektedir. SA4 ve SA5

stratejik hedeflerine baktığımızda yeni yapılandırılmış bu hedefler doğrultusunda 2022 yılına yönelik çalışmaların henüz eksik olduğu sadece SA4'e yönelik tanıtım toplantılarının gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu açılardan yeni geliştirilen yardım masası yazılımı ve aktif hale getirilecek olan sosyal medya hesapları ile belirtilen bu hedeflerin yakalanması beklenmektedir.