

İHSAN DOĞRAMACI BİLKENT ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL VERİ ANALİZİ VE KALİTE YÖNETİMİ BİRİMİ
ORGANİZASYON VE ÇALIŞMA YAPISI

Kurumsal Veri Analizi ve Kalite Yönetimi Birimi, Bilkent Üniversitesi'nin Kalite Güvencesi Sistemi'nin gözetilmesine ve işleyişindeki sorunların giderilmesine yönelik olarak Üniversite içinde yarı-otonom bir tabiatta olmak üzere çalışmalarını sürdürmekte ve çalışmalarının gidişatını iç ve dış paydaşları ile [paylaşmaktadır](#).

Bilkent Üniversitesi kırk yıla yaklaşan geçmişine, yapılanların hem sayısı/hacmi hem de kalitesi açısından değerli bir birikimi sığdırmıştır. Kampüste gerçekleştirilen bilimsel, teknik ve sanatsal faaliyetler sadece Türkiye'de değil, uluslararası düzlemde de dikkat çekmekte, insanlığın ilerlemesine katkı sağlamaktadır. Hemen her alanda "bir mükemmeliyet merkezi olmak" iddiası, önceki maddede belirtilen veri toplama, analiz etme ve raporlama işlerini olmazsa olmaz kılmaktadır. Nitekim, Üniversite'nin anılan katkılarının sürdürülebilir, etkin ve etkili kalması ancak muhtelif ölçme sonuçlarının stratejik bir bağlamı beslemesi ve zamanla evirmesi ile mümkün olabilir. Halihazırda bu bağlam Üniversite'nin Stratejik Planı ile Kalite Güvencesi Sistemi'nin bir bileşimi olarak görülebilir.

Bu kapsamda, ölçme faaliyetlerinin kendisinin de belli kriterlere göre yürütülmesi, bu kriterlere görece ölçülebilir olması öngörülmuş ve VAK faaliyetlerinin oluşturulmasının bir tasarım problemi olarak ele alınmasına karar verilmiştir. Buna göre, VAK'ın genel faaliyetlerinde ve Üniversite birimleri ile beraber yürüteceği alt faaliyetlerinde 'kavramsal, mantıksal, operasyonel' tasarım sıralamasının izlenmesinde ve Birim faaliyetlerinin böyle bir çerçeve içinde kurumsallaştırılmasında fayda olduğu düşünülmektedir. Burada önerilen tasarım bağlamının netleştirilmesinde VAK'ın başlıca girdisinin ve ileriki dönemdeki başlıca çıktılarından birinin 'veri' olacağı hatırlanarak, verinin 5C'si olarak adlandırılan çerçeveye başvurulmaktadır. Özetleyerek ele alınırsa, veri Yoğunlaştırılmış (Condensed), Bağlamsallaştırılmış (Contextualized), Hesaplanmış (Calculated), Sınıflandırılmış (Categorized) ve Düzeltilmiş (Corrected) olması gerekmektedir.

Böylelikle VAK'ın kurumsal yönelimi Üniversite'nin Stratejik Planı ve Kalite Güvencesi Sistemi tarafından, teknik yönelimi ise önceki maddede verilen tasarım yaklaşımı tarafından belirlenmiş olmaktadır. Bunların ışığında, VAK faaliyetlerinin ancak bütüncül olduğunda Üniversite'ye fayda sağlayacağı söylenebilmektedir. Bütüncüllük kavramsal karşılığını 'sistemli ve metodik çalışmada', zamansal karşılığını 'süreklilik arz eden bir emekte', ve kurumsal karşılığını 'her alana yayılma kapasitesinde' bulmaktadır. Bunların eş zamanlı olarak sağlanması Birimin makul bir ölçü içinde otonom hareket edebilmesine bağlıdır.

Buraya kadar aktarılanlar çerçevesinde VAK'ın ele aldığı ilk iş Üniversite süreçlerinin gözden geçirilmesi ve VAK'ı ilgilendirdiği biçimiyle Üniversite organizasyonunun anlaşılması olmuştur.

Üniversite'nin temel metinleri okunmuş, geçmişten bugüne yürütülen akademik politikalar olabildiğince incelenmiş, dış paydaşların Üniversite ile ilişki biçimleri öncelikle ele alınmıştır.

Üniversite'nin iç paydaşlarından akademik personel, öğrenciler ve idari personel ile ise gayri resmi bir tabiatla görüşmeler yürütülmüş, Üniversite süreçlerinin ve bunların ölçümünün hali hazırda bu bileşenlerce nasıl anlaşıldığına dair ilk izlenimler edinilmiştir.

VAK'ın yapması öngörülen işler, aralarındaki yakınlık ilişkisi satırlar bazında gözetilerek ve alt bağlamlar renklerle işaretlenerek Tablo.A.1.4.2'de sunulmaktadır.

- Tabloda, sıralama için olanlar (#) hariç beş sütuna yer verilmiştir. Bu kurulumda, yapılacak ölçümün konusu, değerlendiren / ölçen, değerlendirilen / ölçülen, kullanım amacına göre toplulaştırma seviyesi ve iş kapsamı izlenebilmektedir.
- Tabloda, yapılacak ölçüm işlerinin bağlamsal yakınlık derecelerine önem verilmiş, birbirine yakın işler olabildiğince birbirine yakın satırlarda konumlandırılmış, benzer renklerle işaretlenmiş veya renkli kalın çerçevelerle öne çıkarılmıştır.
 - **Paydaş memnuniyeti:** Öğretim performansı, mezunların ve stajyerlerin işverenleri üzerinden ölçülecek olan memnuniyet göstergeleri ile Eğitimde Kalite Güvencesi (QME) kapsamında ölçülen program performanslarının bir bileşimi olarak ele alınmaktadır. 01, 02, 03 ve 04 numaralı satırların bu bileşimi Üniversite'nin öğretim performansının dış paydaşlar nezdinde doğurduğu memnuniyetin bir göstergesidir.
 - **Akademik yetkinlik:** Tabloda 'Çekirdek' olarak nitelenen unsurlar (05, 06, 07 numaralı satırlar) araştırma ve yayın performansı ile öğretim performansdır. Tablodaki diğer maddelerden farklı olarak, bu unsurlar görece objektif ölçüm araçlarına tabi olup, herhangi bir Üniversite'nin her durumda gözetmesi beklenen içsel kaliteyi göstermektedir. Diğer bir deyişle, tablonun kalan kısmındaki 'memnuniyet' vurgusuna Akademik Yetkinlik başlığı altında bilinçli olarak yer verilmemektedir.
 - **İç paydaş memnuniyeti:** Üniversite'nin başlıca iç paydaşları olan öğrencilerin, akademik personelin ve idari personelin Üniversite süreçlerinden memnuniyetlerine 08, 09, 10 ve 11 numaralı satırlarda yer verilmiştir. Burada hedeflenen, bireylerin birbiri gözünde yarattığı memnuniyetten ziyade unvan / görev kategorilerinin birbiri için yaptığı hizmet üretiminin doğurduğu memnuniyeti somut sayısal ölçülere dökmektir. Sayısal olarak ölçümü görece zor olan süreçlerin doğurduğu memnuniyet derecesi ise olabildiğince standartlaştırılmış nitel ölçekler kullanılarak (yoksa geliştirilerek) yapılacaktır.
 - **İş akışları:** Tabloda sunulan iş listesinin tümünün gözetilmesi, bu işlerin idare edilmesi ve sürekli geliştirme perspektifinin canlı tutulması 12 numaralı satırda yer verilen 'iş akışlarının' etkin yönetimi ile hayata geçirilecektir.

VAK'ın kendisine verilen görevleri düzgün biçimde yerine getirmesini çevreleyen riskler analiz edilmiş olup, Birim içinde belgelendirilmiştir. Üniversite Stratejik Planı kapsamında belirlenen temel ve kurumsal performans göstergeleri ile diğer kurum / kuruluşlara sunulmak üzere analizleri yapılan performans göstergelerinin takibi için 2020 yılından beri birimlerin kullanımına açık olan oluşturulan Kurumsal Performans İşlemleri Modülü'nde gerekli güncelleme ve iyileştirmeler yapılmakta, yapılan güncellemeler hazırlanan modül kullanım kılavuzunda akademik ve idari birimler ile paylaşılmaktadır.

Birimin kalite güvencesi faaliyetleri kapsamında, 2022 yılından itibaren üstlendiği bir diğer önemli görev ise idari birimlerden başlayan ve ilerleyen yıllarda akademik birimlere de yayılımının sağlanması planlanan dokümantasyon süreci olmuştur. Bu kapsamda geçtiğimiz yıllarda tanımlanan süreç performans göstergelerinin de ölçümleri birim yetkilileri ile gerçekleştirilmiştir.

Geçtiğimiz yıllarda çalışmalarını Akademik İşler Rektör Yardımcılığı'na bağlı olarak yürüten Eğitimde Kalite Güvencesi Ekibi (QME) ve bölüm Kalite Ekipleri de VAK'ın yeniden yapılandırılması sonucu birim kapsamına alınmış olup, Kalite Komisyonu'nun Eğitim ve Öğretim Alt Komisyonu ile etkileşim halinde çalışmalarına devam etmektedir. Kalite ekiplerinin çalışma takvimleri QME Sorumlusu tarafından akademik takvime göre belirlenmekte ve Kalite Ekipleri ile paylaşılmaktadır.

İlerleme	#	Konu	Değerlendiren	Değerlendirilen	Toplulaştırma	Kapsam
1-2	01	Mezun performansı	Kariyer ve Mezunlar Ofisi	Mezun	Paydaş Memnuniyeti	Mezunların kariyer yollarının, edimlerinin, sektörlerindeki etkilerinin, ağ yapılanmasının ve kariyer yolları ile öğrenim performansı arasındaki ilişkinin ölçümü
1-2	02		İşveren	Mezun		Staj işverenlerinin memnuniyetinin ölçümü
1-2	03		İşveren (staj)	Öğrenci		Öğretim performansı: Uygulamalı yetkinlikler
2-3	04	Öğretim performansı: Program çıktıları	Bilkent QME	Program/Ders		İstenen yetkinlikler, Öğrenme hedefleri ve Program çıktıları arasındaki örtüşmenin Akademik Yetkinlik – Paydaş Memnuniyeti dengesini gözeterek oluşturulması ve korunması QME performans ölçümlerinin müfredatın iyileştirilmesine rehberlik süreçlerinde kullanımı
2-3	05	Araştırma ve yayın performansı	Rektörlük	Araştırma Merkezi	Akademik Yetkinlik	Araştırma, yayın ve etkilerinin ölçümü
2-3	06		Rektörlük	Akademik personel		

2-3	07	Öğretim performansı: Öğrenme düzeyi ve tavrı	Akademik personel	Öğrenci		Öğrenme performansının, silsile derslerdeki tutulma/tekrar oranlarının, ders grupları arasındaki performans etkileşimlerinin, derslere ve değerlendirme faaliyetlerine devamın, yerleştirme ile mezuniyet arasında geçen sürenin ölçümü ve öğrencilerin Bilkent'teki öğrenme performansı ile önceki eğitimleri arasındaki ilişkinin ölçümü; STARS/SRS dönem içi değerlendirme verilerini esas alan bir uyarı sisteminin geliştirilmesi
2-3	08	Öğretim performansı: Derslerin yürütülmesi	Öğrenci	Akademik personel	Öğrenci Memnuniyeti	Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Formunun geliştirilmesi
1-2	09	Kampüs imkânları & Yönetim performansı	Öğrenci	Rektörlük/İdari personel	Çalışan Memnuniyeti	Kampüs İmkânları ve Yönetim Değerlendirme Formunun ve Sorun Giderme Portalının
1-2	10		İdari personel	İdari personel		– İdari personel tarafından doldurulmak üzere bir İdare İçi Değerlendirme Formu geliştirilmesi
1-2	11		Akademik personel	Rektörlük/İdari personel	– İdare/İdareci değerlendirme sorularının AFS'deki kapsamının genişletilmesi	
2-3	12	İş akışları	Kalite Kurulu	Tüm birimler	Kalite Güvencesi Sistemi	Hiçbir iş/görev kategorisi ayrı tutulmadan Üniversitedeki tüm iş akışlarının formel, ölçülebilir, denetlenebilir biçimde tanımlanması

Bilkent Kurumsal Veri Analizi ve Kalite Yönetimi Biriminin çalışma alanlarında kaydettiği ilerleme derecesinin yargısal bir değerlendirmesi birinci sütunda yer almaktadır [1: Bilinç ve çalışma motivasyonunun teşkili, 2: Gözle görülür gelişme, 3: Bütüne yakın gelişme]

Tablo.A.1.4.9. Bilkent Kurumsal Veri Analizi ve Kalite Yönetimi Birimi – Başlıca Çalışma Alanları ve Yapılacak İşler