



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.01.2024 – 31.12.2024 tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

KONULAR

Kuruluş Şartları

Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır.

Kuruluşun şartları, yasal mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında organizasyon şemasındaki tüm birimler KYS kapsamına dahil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların şartları ve kuruluşumuzun hizmetleri dikkate alınmıştır.

Üniversitemiz kapsamında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler için aşağıda belirtilen 9 adet proses ve bunların etkileşimlerine Kalite El Kitabı'nda detaylı olarak yer verilmiştir.

- Satın Alma Prosesi
- Ön Lisans-Lisans Eğitim Prosesi
- Lisansüstü Eğitim Prosesi
- Sürekli Eğitim Prosesi
- Uzaktan Eğitim Prosesi
- Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi
- Öğrenci İşleri Prosesi
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi
- Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi

Kalite Politikası

Kalite Politikamıza <https://www.dicle.edu.tr/tr/sayfalar/kalite-politikamiz-57-1041> adresinden ulaşabilirsiniz.

Sorumluluk ve Yetki

KYS kapsamında tüm birimlerde çalışanlara ait görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş olup ilgililere tebliğ edilmiştir. Ayrıca ilgili dokümanlar alt başlıklarda sınıflandırılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sitesinde kalite dokümanları kısmında yayımlanmıştır. Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>

Risk ve Fırsatlar

Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk Analiz Prosedürü (KGK-PRD-006) ile tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları, iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Kalite Hedefleri

Üniversitemizdeki birimler, her yıl Kalite Yönetim Sistemine uygun (belirli, ölçülebilir, izlenebilir, ulaşılabilir ve zaman periyodu tanımlı) kalite hedeflerini yasal şartlar, stratejik plan ve kalite politikasını dikkate alarak oluşturmaktadır. Bu hedefler, ilgili birimler tarafından ölçülmüş ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'ne ölçülen sonuçlar bildirilmiştir. Hedefler, sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlılığı açısından takip edilir ve gerektiğinde revize edilir. Uygulamalar sonucunda hedeflerdeki sapmaların izlenmesi, ilgili destek dokümanlara göre yapılmaktadır.

Hedefler

Birimlerimizden, ortaya koydukları hedefleri, ölçülebilmesi ve takibi amacı ile **SMART** yöntemine uygun olarak ifade etmesi beklenmektedir. SMART yöntemi kısaca:

- S** : (Specific) Hedefin olabildiğince açık ve net şekilde tanımlanması gerekir.
- M** : (Measurable) Hedef ölçülebilir olmalıdır. Hedefte ölçülebilir bir kriter olmalıdır.
- A** : (Achievable) Hedef yaptığımız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : (Relevant) Hedef uygun olmalıdır. Hedefin gerekli olup olmadığı, desteklenip desteklenmeyeceği, ihtiyaca yönelik olup olmadığı, şartların uygunluğu göz önüne alınmalıdır.
- T** : (Time) Hedefin ulaşılacağı süre belirlenmelidir. Hedefin başlangıç ve bitişi olmalıdır. Belirlenen süre hedefin ulaşılabilirliği konusunda akla ve mantığa uygun olmalıdır.

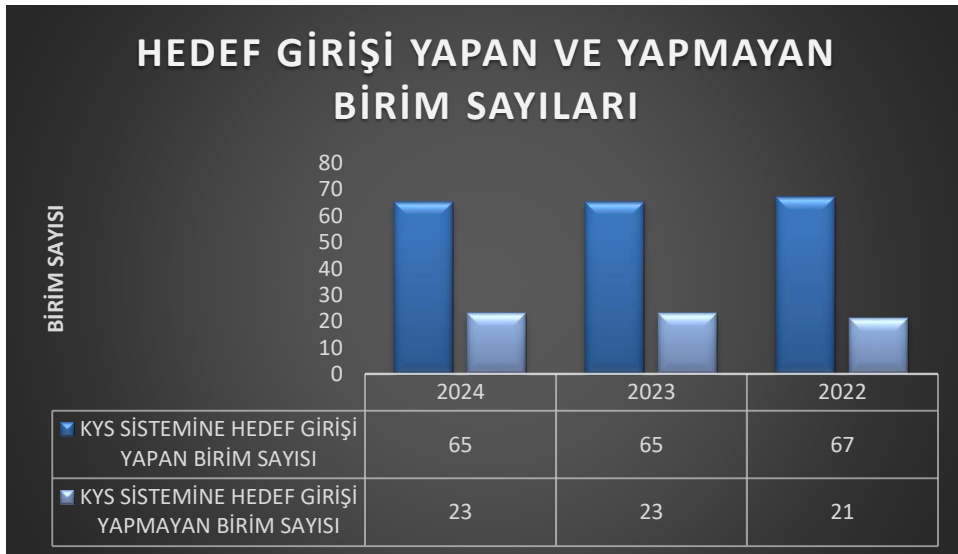
Birimlerden Hedeflerin Toplanması

2020 yılı içerisinde KYS otomasyonuna hedeflerimizin girileceği ara yüz eklendi ve birimlerden hedeflerini bu sisteme giriş yapmaları istendi.

KYS otomasyonunun birimler tarafından kullanılması önem arz etmektedir. Hedefler tanımlanırken ölçülebilir kriter barındırmasına, açık ve net ifade edilmesine ve diğer SMART kriterlerine uyduğuna dikkat edilmelidir. KYS otomasyondan giriş yapılırken alanların eksiksiz ve doğru girilmesi, gerçekleşme miktarının sayısal değerle ifade edilmesi kullanıcılarımızın dikkat etmesi gereken önemli hususlardandır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; eğitim-öğretim, toplumsal katkı, Ar-Ge, uluslararasılaşma, memnuniyet, altyapı ve akreditasyon başlıklı hedef kategorileri bulunmaktadır.

Dicle Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemine 2024 yılında 88 birimden 65'i hedeflerini girmiştir. Geriye kalan 23 birim ise hedef girişi yapmamıştır. Hedef girişi yapan birimlerin hedefleri incelenmiş ve belirgin, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zaman sınırlı hedefler kabul edilmişlerdir. Bu kriterlere uymayan hedefler ise reddedilmiştir.



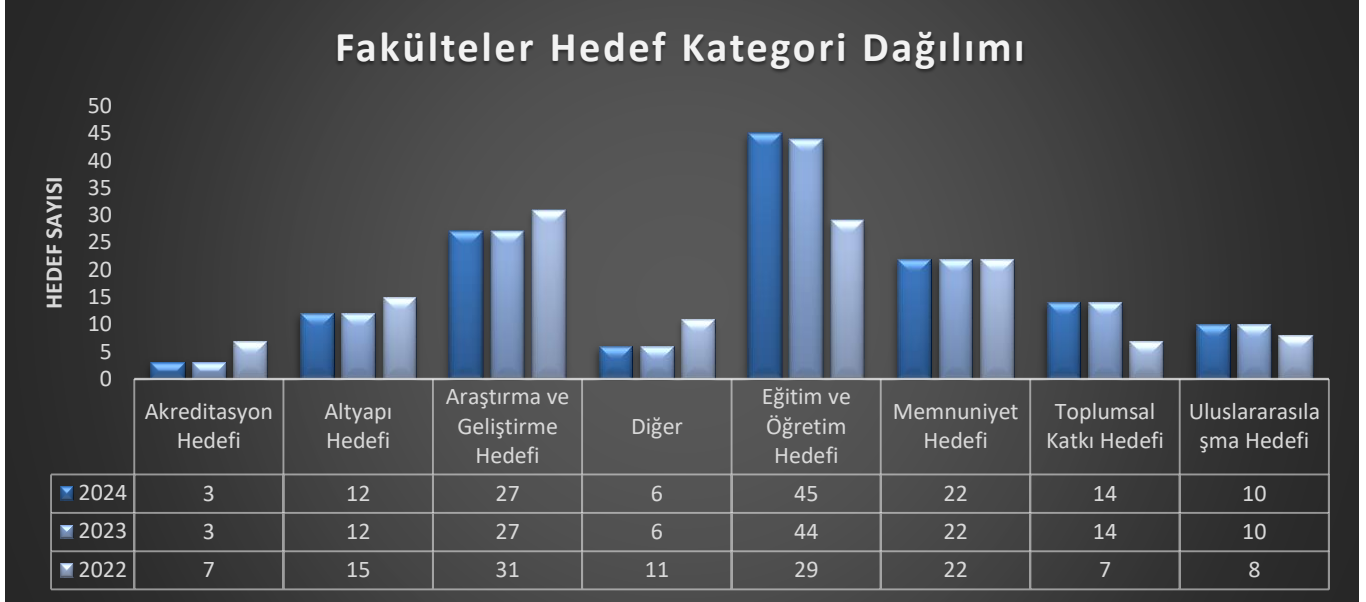
Şekil 1: 2024 Yılı Kalite Hedefleri Özeti



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

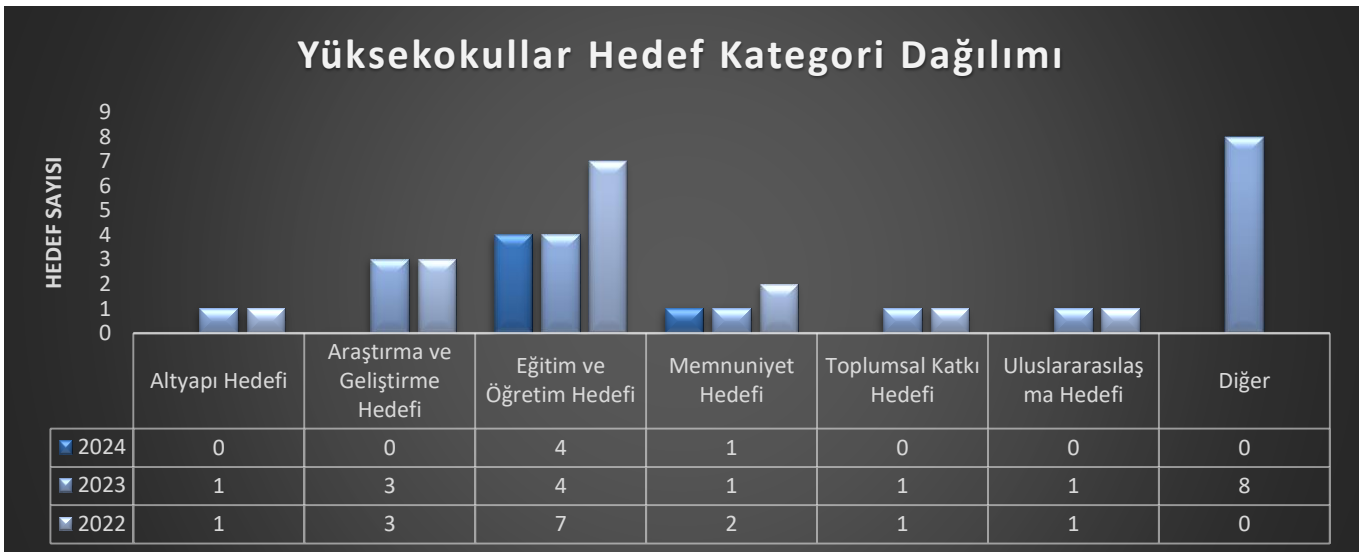
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Dicle Üniversitesi 2024 yılında KYS sistemine hedeflerini giren birimlerin ne tür hedefler girdiğini belirlemek amacı ile hedefler kategorik bazlı ayrılmıştır. Bu çalışma sonucunda her bir kategori için girilen hedef sayısı belirlenmiş ve grafikler ile gösterilmiştir. Aşağıdaki grafikler kategori bazlı birimlerin girdiği hedef sayılarını göstermektedir



Şekil 2: 2024 Yılı Fakültelerin Hedef Kategori Dağılımı

Fakültelerin kategori bazlı hedefleri incelendiğinde, Eğitim Öğretim ile ilgili 45 adet hedefin belirlendiği görülmektedir. Ar-Ge 27, Toplumsal katkı 14, Uluslararası İlişkiler 10, Memnuniyet 22, Alt yapı 12, Akreditasyon 3 ve hiçbir kategoriye girmeyen 6 hedef bulunmaktadır.



Şekil 3: 2024 Yılı Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

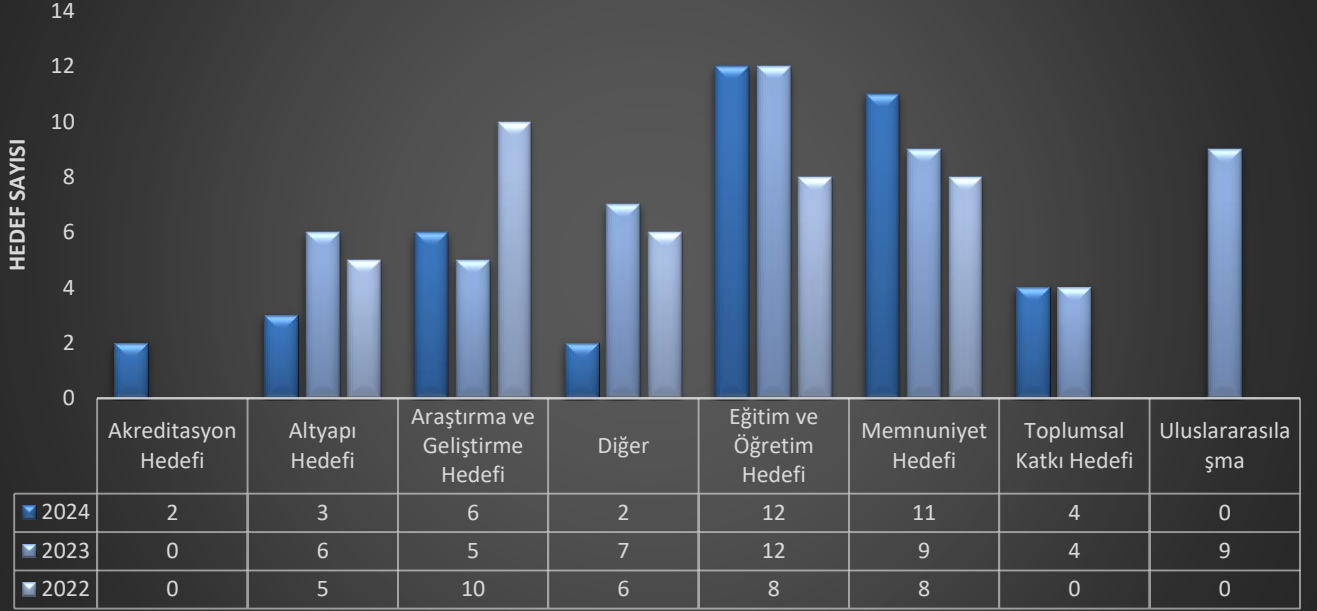
Yüksekokulların hedeflerine bakıldığında, Eğitim öğretim kategorisinde 4 ve memnuniyet kategorisinde 1 olmak üzere toplamda 5 adet hedef belirlenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

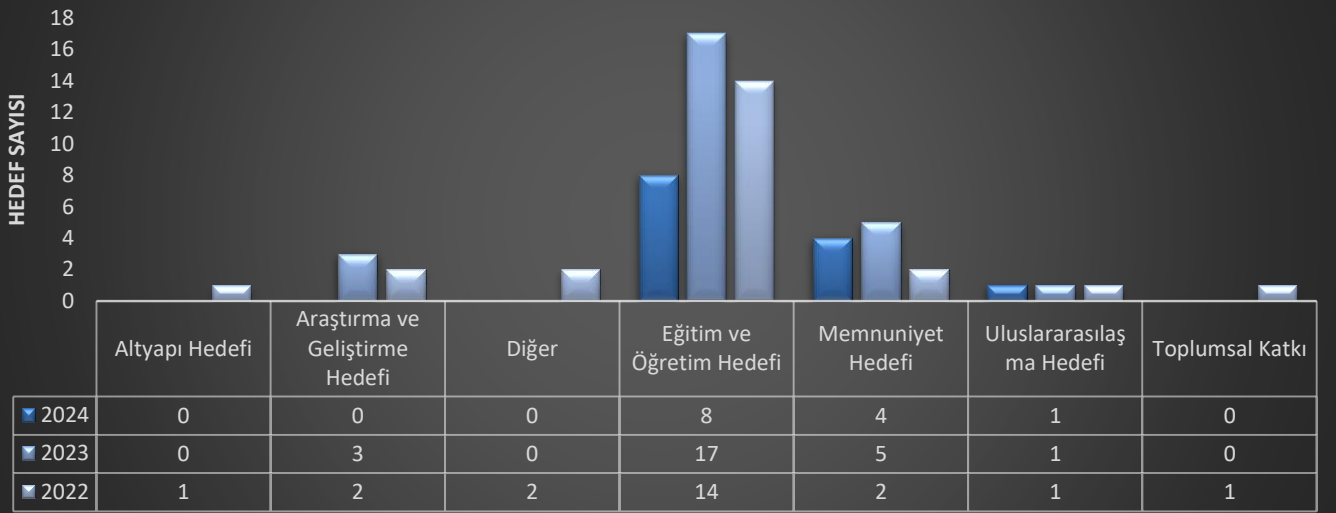
MYO Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 4: 2024 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Meslek Yüksekokullarının kategori bazlı hedef sayıları; Eğitim öğretim 12, Ar-ge 6, Toplumsal Katkı 4, Memnuniyet 11, Altyapı 3, Akreditasyon 2, hiçbir kategoriye girmeyen 2 şeklindedir. Meslek yüksekokullarının hedeflerin analiz edildiğinde, hedef dağılımlarının birbirine yakın olduğu, ancak uluslararasılaşma ile ilgili hiç hedef girilmediği görülmektedir.

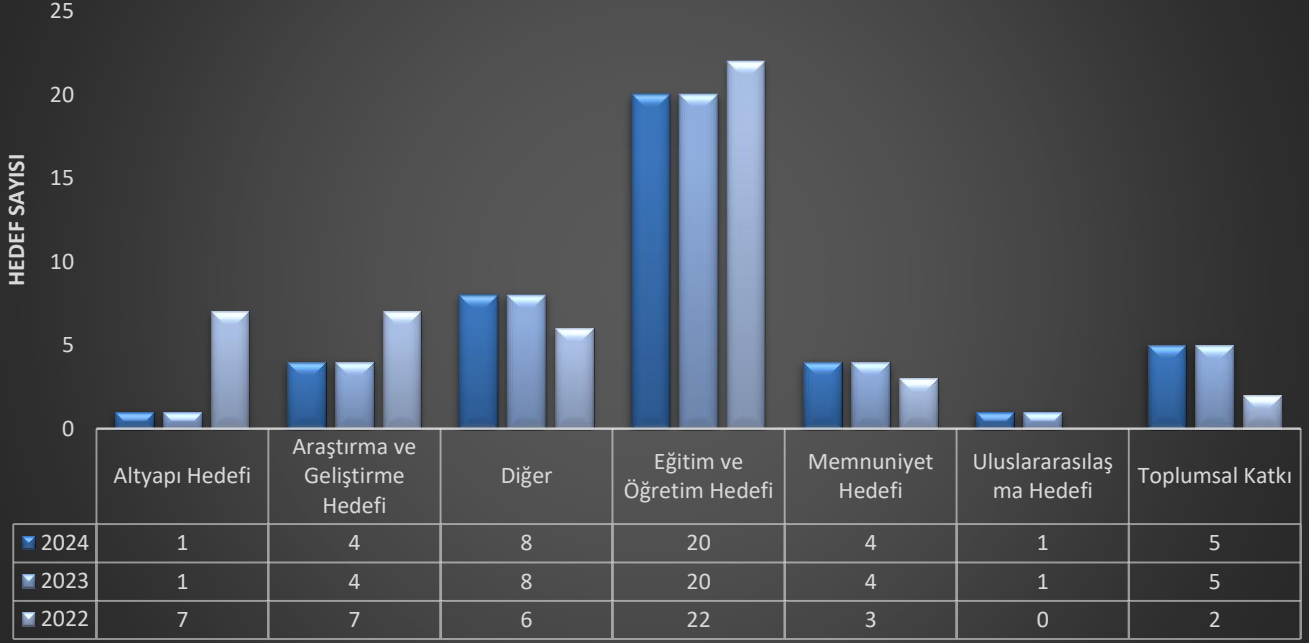
Enstitüler Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 5: 2024 Yılı Enstitülerin Hedef Kategori Dağılımı

Enstitülerin hedefleri kategori bazında, eğitim öğretim 8, Memnuniyet 4 ve Uluslararasılaşma 1 şeklinde hedefleri vardır. Akreditasyon, AR-GE, Altyapı ve Toplumsal katkıyla ilgili hiç hedef girilmemiştir. Enstitülerin hedeflerinin daha çok eğitim öğretim ile ilgili olduğu görülmektedir.

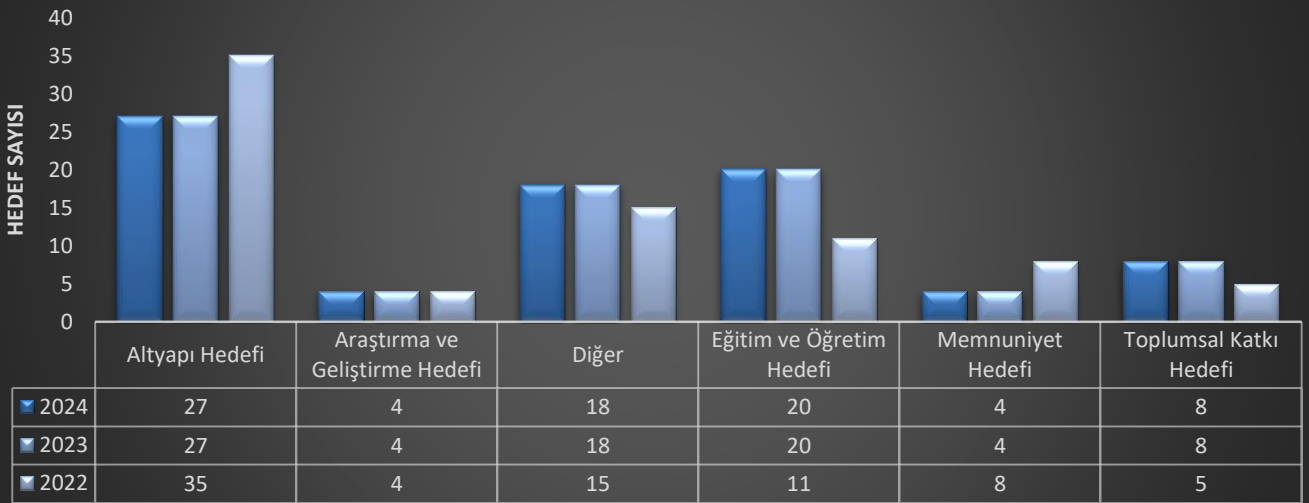
UYGARLAR Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 6: 2024 Yılı Uygurların Hedef Kategori Dağılımı

Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedeflerinin kategori bazlı dağılımları; Eğitim öğretim 20, Ar-ge 4, Toplumsal katkı 5, Uluslararasılaşma 1, Memnuniyet 4, Alt yapı 1 ve diğer kategorisinde 8 olmak üzere toplamda 43 adet hedef belirlenmiştir. Uygulama ve araştırma merkezlerinin daha çok eğitim öğretim başlığı altında hedef belirledikleri görülmektedir.

İdari Birimler Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 7: 2024 Yılı İdari Birimlerin Hedef Kategori Dağılımı

İdari birimlerin kategori bazlı hedef sayıları, Ar-ge 4, Toplumsal katkı 8, Memnuniyet 4, Alt yapı 27, Eğitim-Öğretim 20 ve hiçbir kategoriye girmeyen hedef sayısı ise 18'dir.

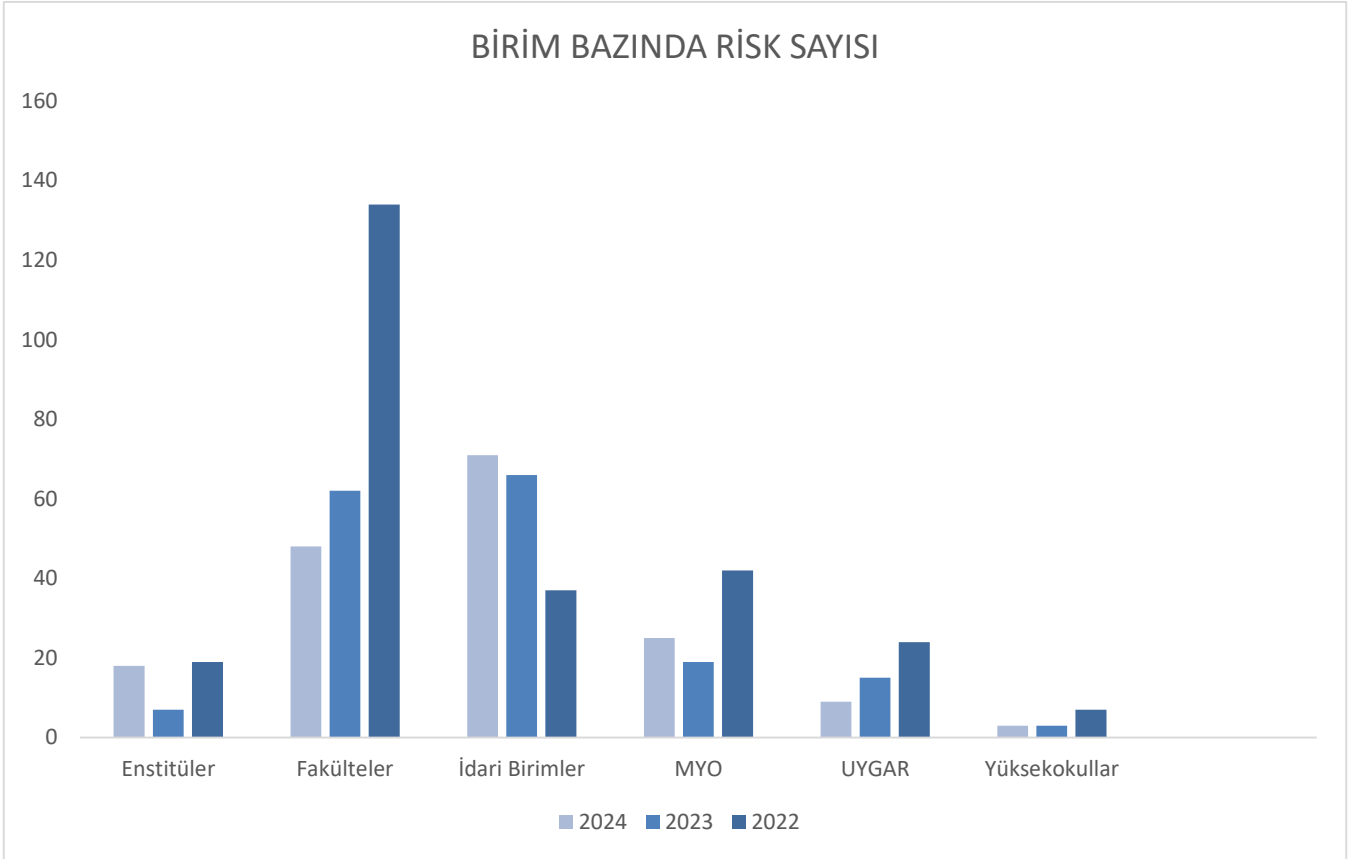


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Riskler

Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü (**KGK-PRD-006**) ile tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları, iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.



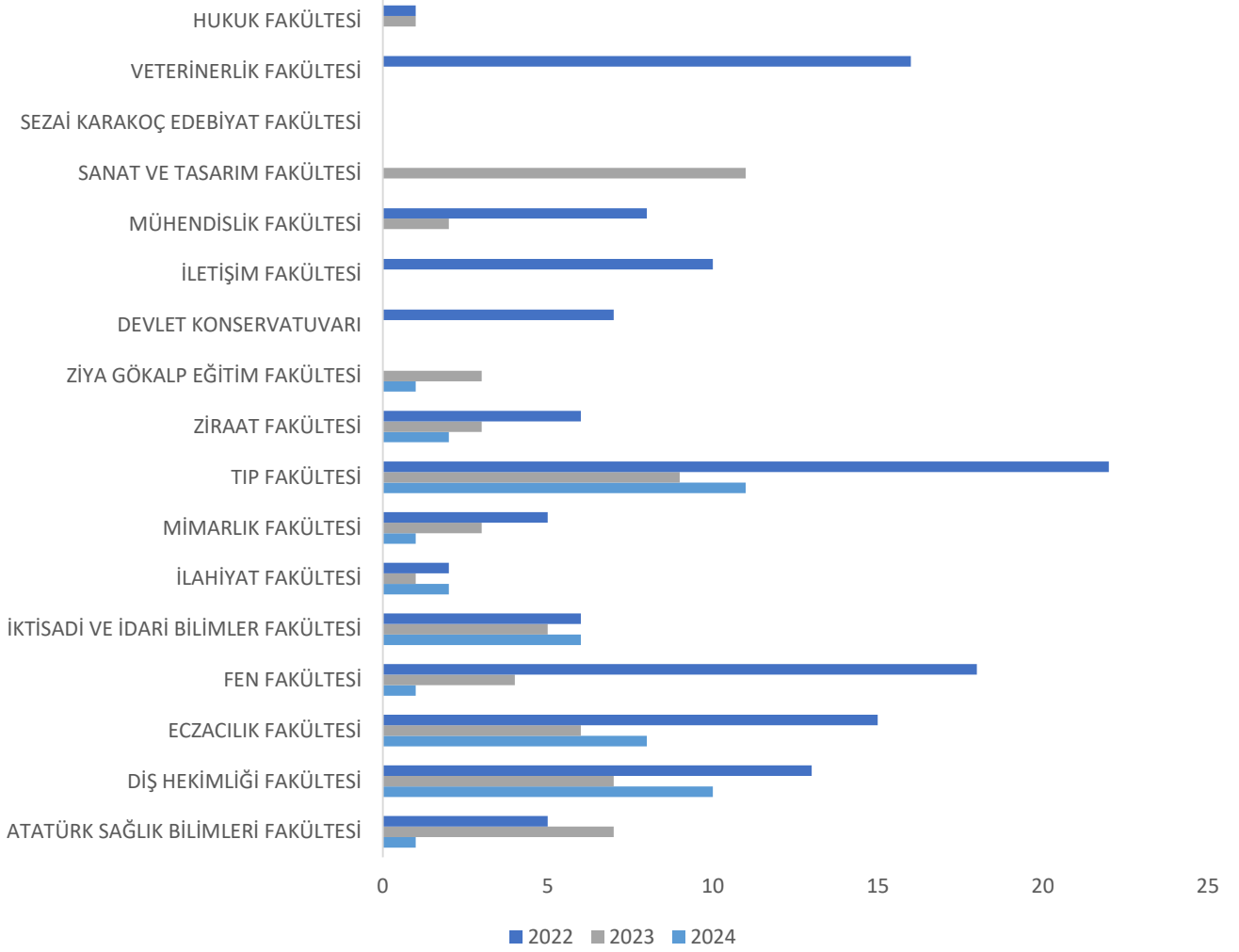
Şekil 8: 2024 Yılı Birim Bazında Risk Sayıları



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

FAKÜLTELER RİSK SAYISI



Şekil 9: Fakülteler Risk Dağılımı

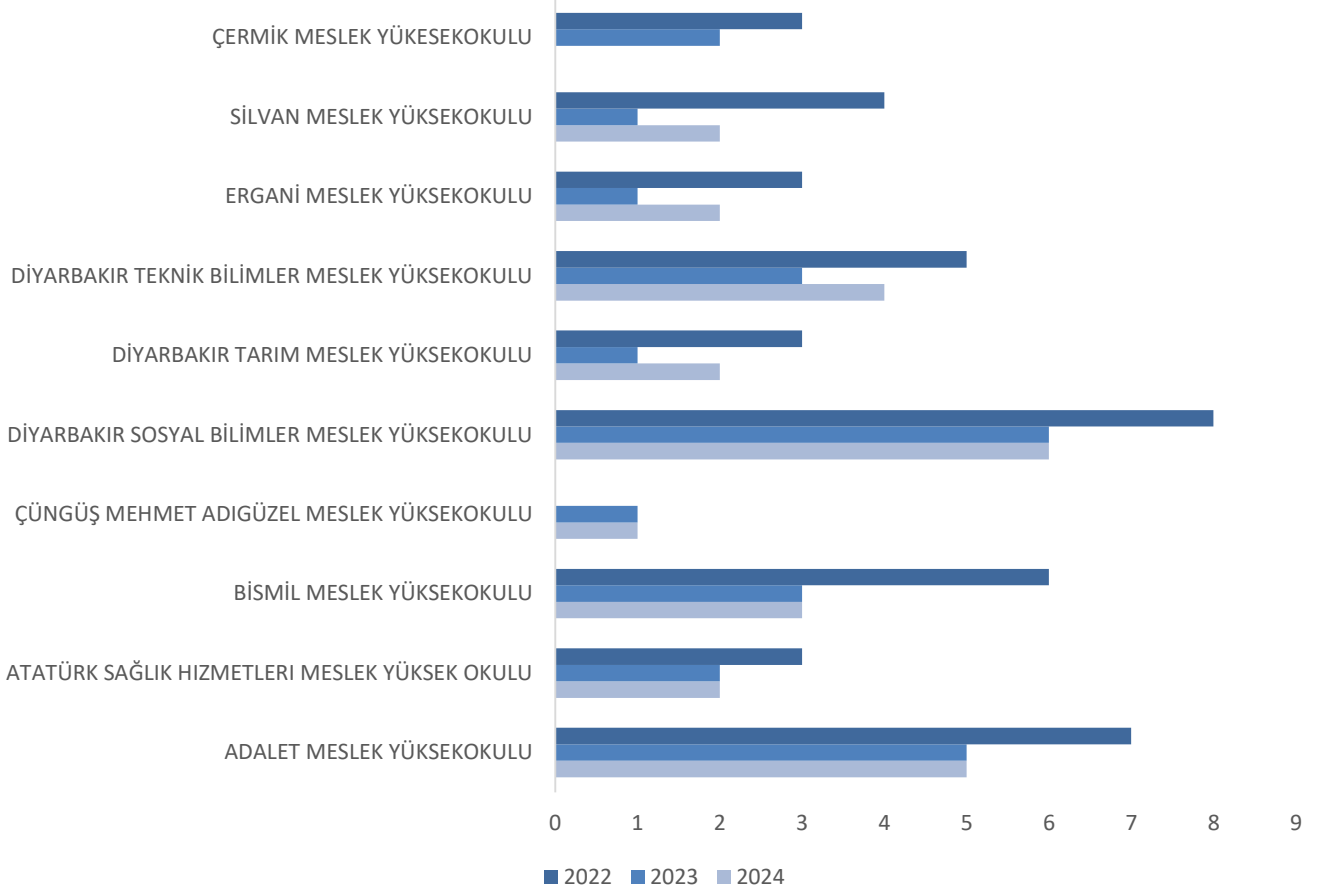
2024 yılı Fakülte Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 29 adet eğitim öğretim, 8 adet satın alma, 3 adet alt yapı ve 1 adet personel işleri kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. Fakülteler araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet, sürekli eğitim ve uzaktan eğitim kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

MYO RİSK SAYILARI



Şekil 10: Meslek Yüksekokulları Risk Dağılımı

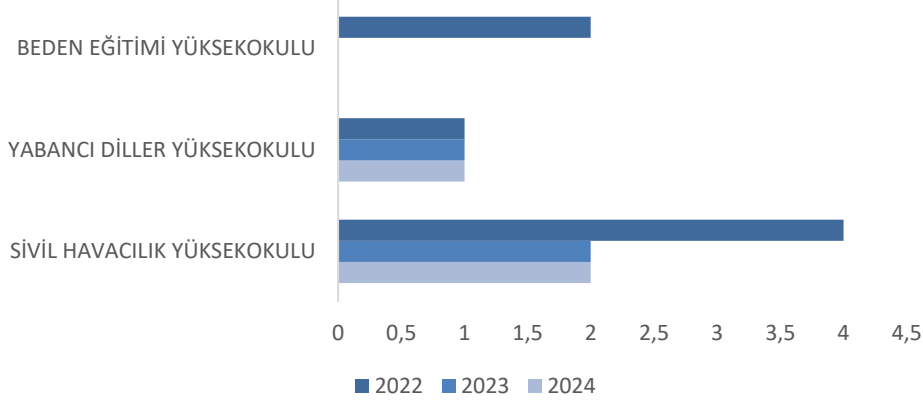
2024 yılı Meslek Yüksekokulları Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 14 adet eğitim öğretim, 8 adet alt yapı ve 2 adet araştırma- geliştirme ve 1 adet toplumsal katkı kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. Meslek Yüksekokulları satın alma, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet, sürekli eğitim personel işleri ve uzaktan eğitim kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

YÜKSEKOKULLAR RİSK SAYISI

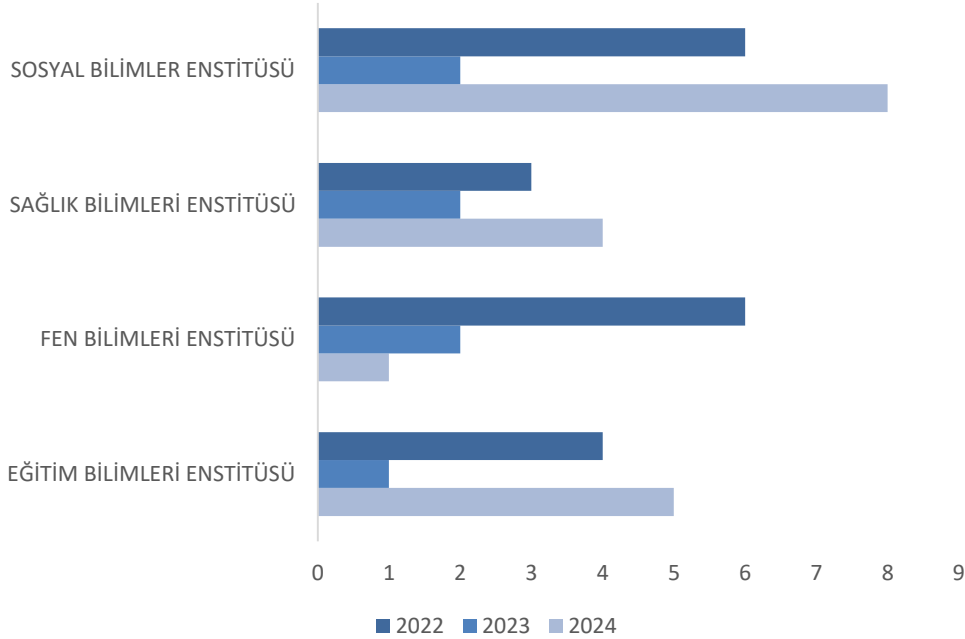


Şekil 11: Yüksekokullar Risk Dağılımı

*Beden Eğitimi Yüksekokulu risk girişi yapmamıştır.

2024 yılı Meslek Yüksekokulları Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 3 riskin ikisi eğitim öğretim, biri ise sosyal kültürel faaliyet kategorilerindedir.

ENSTİTÜLER RİSK SAYISI



Şekil 12: Enstitüler Risk Dağılımı

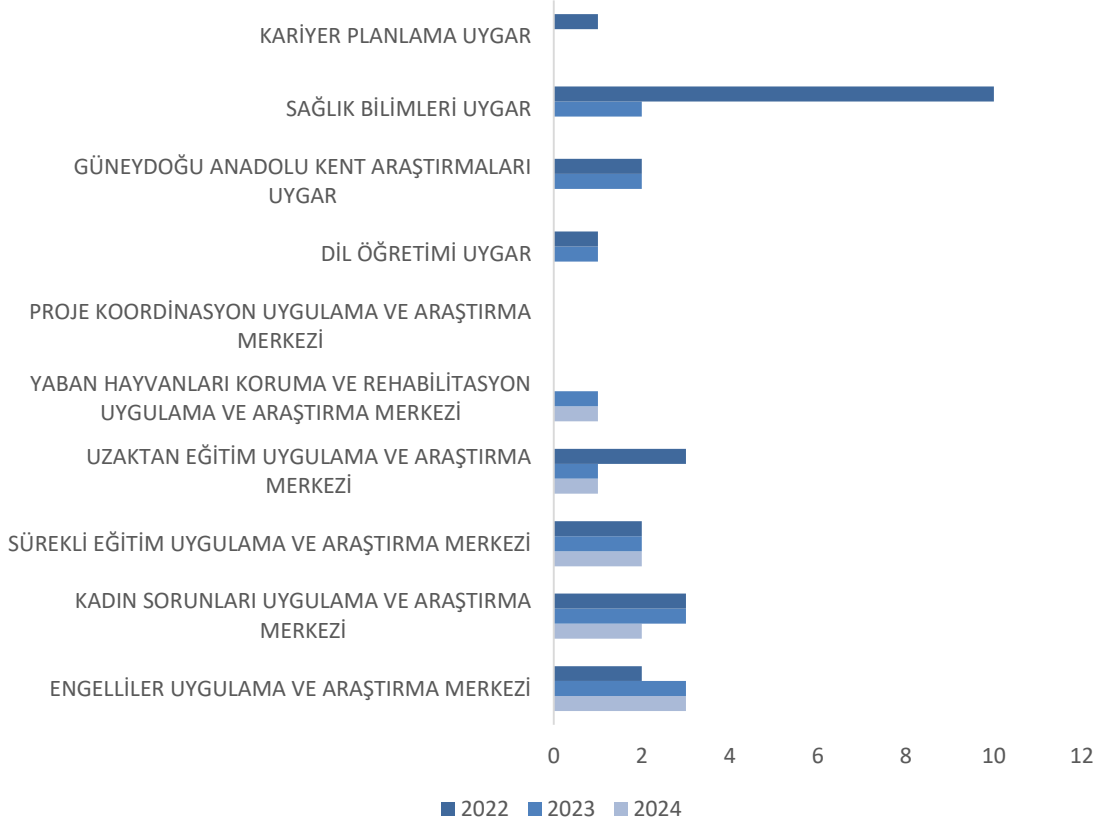
2024 yılı Enstitüler'in Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 12 adet eğitim öğretim, 4 adet memnuniyet, 1 adet uluslararasılaşma ve 1 adet araştırma geliştirme kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

UYGARLAR RİSK SAYISI



Şekil 13: Uygarlar Risk Dağılımı

Dil Öğretimi UYGAR, Güneydoğu Anadolu Kent Araştırmaları UYGAR, Proje Koordinasyon UYGAR, Sağlık Bilimleri UYGAR ve Kariyer Planlama UYGAR risk girişi yapmamıştır.

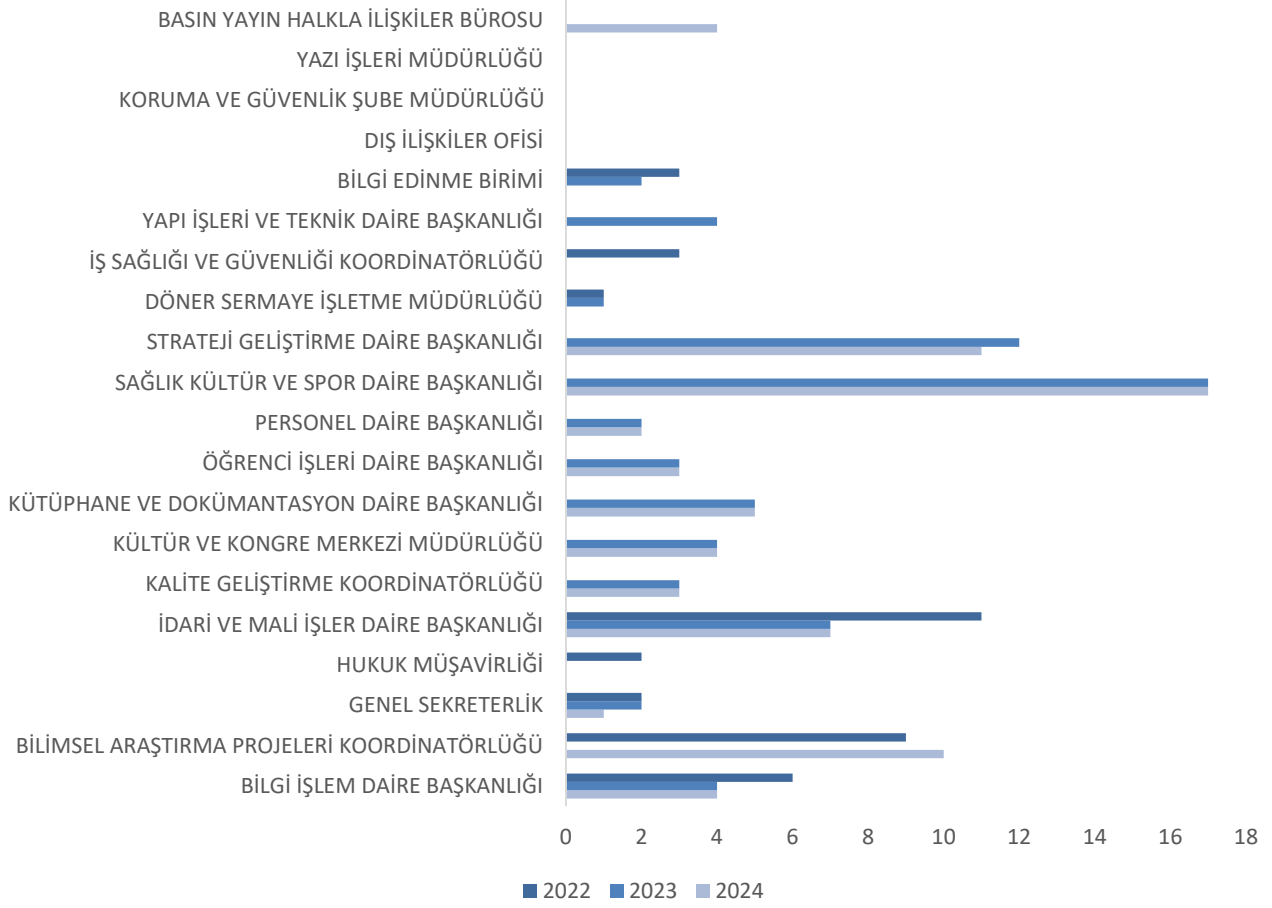
2024 yılı UYGAR'ların Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 3 adet eğitim öğretim, 2 adet sürekli eğitim, 1 adet toplumsal katkı ve 1 adet uzaktan eğitim kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. UYGAR'lar araştırma- geliştirme, alt yapı, satın alma, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet ve personel işleri kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İDARİ BİRİMLER RİSK SAYISI



Şekil 14: İdari Birimler Risk Dağılımı

Dış İlişkiler Ofisi, Bilgi Edinme Birimi, Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü ve Yazı İşleri Müdürlüğü risk girişi yapmamıştır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı 'Güvenlik Zafiyeti' şeklinde Yüksek Risk Belirlemiştir.

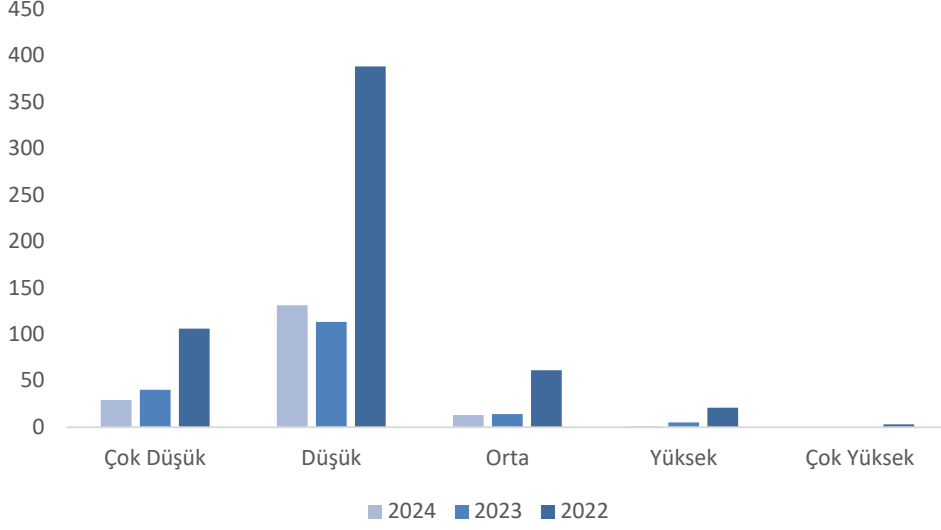
2024 yılı İdari Birimlerin Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 11 adet alt yapı, 18 adet satın alma, 3 adet öğrenci işleri ve 13 adet sosyal kültürel faaliyet alanında risk bulunduğu belirlenmiştir. İdari Birimler eğitim öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, sürekli eğitim, uzaktan eğitim ve personel işleri kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

YILLARA GÖRE RİSK SAYILARI



Şekil 15: Yıllara Göre Risk Dereceleri

İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1639** akademik personel, **4** yabancı uyruklu akademik personel, **2063** idari personel, **2006** sürekli işçi (696 KHK), **75** sürekli işçi, **1** vizeli işçi ve **349** 4-B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6137**'dir.

Tablo 1: 2024 Yılı Akademik ve İdari Personel Sayıları

Akademik Personel Sayıları		İdari Personel Sayıları	
Ünvan	2024 Yılı Personel Sayısı	Ünvan	2024 Yılı Personel Sayısı
Profesör	408	İdari Personel	2063
Doçent	231	Vizeli İşçi	1
Doktor Öğretim Üyesi	294	Sürekli İşçi (696 Khk)	2006
Öğretim Görevlisi	240	4-B Sözleşmeli	349
Araştırma Görevlisi	466	Sürekli İşçi	75
Yabancı Uyruklu Doçent	0		
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	2		
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	2		
Toplam	1643	Toplam	4494
2024 Yılı Toplam Personel Sayısı		6137	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Üniversitemize personel alımlarında adayın yetkinliğine dikkat edilmekte, yer değişikliğinde ise adaylar, oryantasyon eğitimine tabi tutulmaktadır. İnsan Kaynağı ihtiyacı aşağıda belirtilen mevzuat ve ilgili dokümanlara göre karşılanmakta olup işleyişle ilgili İnsan Kaynakları Prosedürü yürürlüktedir.

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları : XXX-GRV
- İnsan Kaynakları Prosedürü : KGK-PRD-007

Altyapı

Kuruluşumuz tarafından verilen hizmetler için gerekli olan altyapı oluşturulmuş olup ihtiyaç duyulması halinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Altyapımızı; binalar, sosyal tesisler, çalışma alanları, prosesler, teçhizatlar, yazılım ve donanımlar, destek hizmetleri ile (bakım onarım gibi) ulaşım ihtiyaçlarını kapsamaktadır.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımız ile binalarımızın bakım ve onarımları Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Yapılamayan bakım onarımlar, Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Bakım ve onarımlar, aşağıdaki ilgili dokümanlar ve prosedüre göre yapılmaktadır.

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Bakım Onarım Prosedürü : KGK-PRD-008
- Yıllık Bakım Planı : YDB-PLN-005
- Makine Bakım Kartı : YDB-FRM-008
- Arıza Bakım Onarım Bildirim Formu : YDB-FRM-009

Çalışma Ortamı

Kuruluşumuz, tüm çalışanlarına uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara ve günün şartlarına göre iyileştirmeler sağlamaktadır. Çalışan memnuniyeti anket sonuçları, üst yönetime sunulmaktadır. Üniversitemizde ayrıca 5176 Sayılı Kanun gereği etik kurulu oluşturulmuş, bu kanuna göre faaliyetler yürütülmektedir.

Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

Üniversitemizde eğitimler, İnsan Kaynakları Prosedüründe (KGK-PRD-007) tanımlanmış olup bu çerçevede gerçekleştirilmektedir. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir.

Kuruluşumuzda personel seçiminde, işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler ölçüt olarak kullanılır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları iç yazışmalarla takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz bünyesinde 2024 yılında toplam 24 adet Hizmet İçi Eğitime 2322 Kişi katılmış, programlarına ilişkin bilgiler aşağıda tabloda gösterilmektedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 2: 2024 Yılı Hizmet İçi Eğitim Bilgileri

No	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Faaliyet Tarihi	Düzenleyen Birim	Katılımcı Sayısı
1	Dicle Üniversitesi Personelleri	Etkili İletişim Etkili Sunum Teknikleri	16.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	144
2	Dicle Üniversitesi Personelleri	Kurumsal Aidiyet ve Sorumluluk Bilinci	17.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	128
3	Dicle Üniversitesi Personelleri	Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkmanın Yolları	18.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	120
4	Dicle Üniversitesi Koruma Güvenlik Personelleri	Oryantasyon Eğitimi	24.04.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	45
5	Dicle Üniversitesi Personelleri	Etkili İletişim Etkili Sunum Teknikleri	6.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	449
6	Dicle Üniversitesi Personelleri	Kurumsal Aidiyet ve Sorumluluk Bilinci	7.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	480
7	Dicle Üniversitesi Personelleri	Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkmanın Yolları	8.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	561
8	Dicle Üniversitesi Personelleri	Can Kurtarma ve İlk Yardım Eğitimi	13.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	20
9	Dicle Üniversitesi Personeli	Oryantasyon Eğitimi (Akademik Personele)	30.05.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	40
10	Dicle Üniversitesi Personeli	EBYS Eğitimi	3.06.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	14
11	Dicle Üniversitesi Personeli	Tesisat Teknolojisi ve İklimlendirme Alanı Doğalgaz Yakıtlı Kalfifer Ateşçisi	3.06.2024 14.06.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	22
12	Dicle Üniversitesi Personeli	Taşınır Kayıt Kontrol Sistemi (TKYS)	10.06.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	38
13	Dicle Üniversitesi Personeli	Hijyen Eğitimi (Temizlik Personeli)	13.06.2024 14.06.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	63
14	Dicle Üniversitesi Personeli	Sigorta Giriş Çıkış İşlemleri Muhtasar Beyanname Bildirimleri	24.06.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	30
15	Dicle Üniversitesi Personeli	Dijital Arşiv	10.06.2024 01.07.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	90
16	Dicle Üniversitesi Personeli	Aday Memur Eğitimi	2.09.2024 04.12.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	2
17	Dicle Üniversitesi Personeli	İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi	1.10.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	12
18	Dicle Üniversitesi Personeli	657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu	7.10.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	7
19	Dicle Üniversitesi Personeli	2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu	21.10.2020	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	5
20	Dicle Üniversitesi Personeli	Afet (AFAD) Bilinci	30.10.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	4



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Eğitimi			
21	Dicle Üniversitesi Personeli	Öfke Kontrolü Eğitimi	4.11.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	11
22	Dicle Üniversitesi Personeli	Bilgisayar Temel Eğitimi	13.11.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	21
23	Dicle Üniversitesi Personeli	Motivasyon ve Hafıza Güçlendirme Teknikleri	19.11.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	10
24	Dicle Üniversitesi Personeli	4734 Sayılı İhale Kanunu	9.12.2024	Personel Daire Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Birimi	6
TOPLAM					2322

Eğitim ihtiyaçları, periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak Yıllık Eğitim Planı, Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde her yılın temmuz ayının sonuna kadar tespit edilerek ve eğitim imkânları dikkate alınarak Yıllık Eğitim Planı (KGK-PLN-006) hazırlanıp yürütülmektedir. Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde Personel Daire Başkanlığı ve SKS Daire Başkanlığı tarafından kurs, seminer ve konferans türlerinde eğitimler verilmektedir.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu (PDB-FRM-011) doldurularak Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından düzenlenen eğitimlerde ise sınav yapılarak eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda göreve ilk başlayanlar veya birim değiştiren personel oryantasyon eğitimine tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (PDB-FRM-010) Eğitim Katılım Formu, (PDB-FRM-011) Eğitim Değerlendirme Formu; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Dokümantasyon

Üniversitemizde KYS'nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak Kalite El Kitabı, prosedürler, talimatlar, formlar, prosesler, görev tanımları, iş akış şemaları oluşturulmuş olup tüm dokümanlar güncel doküman listesine eklenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Bu prosedüre göre; 7 adet revize edilen doküman, 40 adet yeni doküman ve 2 adet iptal edilen doküman bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir.

Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 3: 2024 Yılı Kalite Dokümanları

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	-	-	-
Prosedür	-	-	-
Prosesler	1	-	-
Listeler	2	2	-
Talimatlar	-	2	-
Planlar	-	-	-
İş Akış Şemaları	-	-	-
Anketler	-	1	-
Formlar	4	35	2
Görev Tanımları	-	-	-
Toplam	7	40	2

Dicle Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistemi'nin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe (KGK-PRD-002) açıklanmıştır.

Kalite Kayıtları

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir. Bu kayıtlar, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün Devlet Arşiv Yönetmeliği'nde belirtilen sürelerle saklanmakta olup ilgili dokümanlar birimlere göre alt başlıklara ayrılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web adresinde yayınlanmaktadır. Sisteme girişte personel kullanıcı adı ve internet şifresiyle girişle birlikte gerekli güvenlik önlemi alınmıştır.

Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>

Operasyon ve Planlama

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, KYS'nin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır.

Hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdaki hususlar belirlenmiştir:

- Hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- Hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterler,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunların sonucu meydana gelen hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (Madde 7.5.3.) belirtildiği şekilde tutulmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

KGK-PLN-003 Kalite Yönetim Sistemi Planı

FAALİYET ADI	YAPILACAK FAALİYET	UYGULAMA	KONTROL	PERİYOT	SORUMLU
DOKÜMANTASYON	Kalite Geliştirme Koordinatörü kontrolleri, doküman değişiklik talepleri	İlgili doküman değişikliğinin yapılması	Yayın öncesi kontrol ve onay, Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-001)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KAYITLARIN KONTROLÜ	Faaliyetler sonrası her türlü verinin toplanması	Kalite kayıtlarının bölümde ve arşivde muhafazası	Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-002), Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
MÜŞTERİ ODAKLILIK	Anket uygulamaları ile memnuniyet düzeylerinin ve eksikliklerin belirlenmesi, Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tespiti	Müşteri memnuniyeti doğrultusunda sürekli gelişim konularının ve kalite hedeflerinin belirlenmesi	Müşteri memnuniyeti takip sonuçlarının değerlendirilmesi, YGG toplantısı, Anket Değerlendirme Prosedürü	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KALİTE POLİTİKASI	YGG toplantılarında görüşme	Gerekli görülmesi halinde revizyon yapılması	Takip eden YGG toplantısında değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Kalite Geliştirme Komisyonu, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları
KALİTE HEDEFLERİ	YGG toplantılarında Üniversite yıllık hedeflerinin belirlenmesi, Birimlerin hedeflerinin belirlenmesi	Belirlenen hedefler doğrultusunda strateji ve faaliyetlerin termine uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme Hedef Eylem Planı (KGK-PLN-004)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	Yeni birimler eklendiğinde veya birimlerde değişiklik talebi geldiğinde görev ve sorumlulukların tespiti	Görev ve yetkilerin yeniden belirlenerek anlaşılır hale getirilmesi	İç tetkikler ile uygulamanın kontrolü	Yılda bir	, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları, İç tetkikçiler (sorumlu personel), Tetkik edilen birimler
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararların alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda ele alınan konuların gerçekleştirme durumlarının incelenmesi ve değerlendirme	Altı ayda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
RİSK VE FIRSATLAR	Hedeflere bağlı olarak süreç ve faaliyet izleme	Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu ortaya çıkan risk ve fırsatların belirlenmesi	KYS üzerinden risklerin, risklerin hedeflerinin kontrolünün ve izlemesi, Süreç ve faaliyet hedefleri izlemesi sonucu DÖF Sistemi, Riskler ve GZTF analizleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Tüm Birimler, Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FARKINDA OLMA VE EĞİTİM	Eğitim ve insan kaynakları ihtiyaçlarının tespiti	Eğitim planlarının hazırlanması ve uygulanması	Hizmet İçi Eğitim (seminer, çalıştay, konferans), Kalite El Kitabı	Sürekli	Personel Daire Başkanlığı
ALTYAPI, ÇALIŞMA ORTAMI	Çalışma alanı, süreç teçhizatı ve destek hizmet ihtiyaçlarının tespiti	İhtiyaçların giderilmesi	Birim ihtiyaç ve taleplerinin tekrardan toplanması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KAYNAK YÖNETİMİ	Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve değerlendirme	Kaynak ihtiyaçlarının giderilmesi (örn. eğitim, ekipman temini)	4734 Sayılı KİK	Sürekli	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari Mali İşler Daire



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

					Başkanlığı
HİZMET PLANLANMASI	Kuruluş içi kalite tetkikleri, doküman değişiklik talepleri	Yönetim temsilcisi doküman değişikliğinin yapması	Yayın öncesi kontrol ve onay	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Müşteri taleplerinin gelmesi	Müşteri taleplerinin uygulamaya alınması	Tüm talepler değerlendirilerek gerekli önlemlerin alınması ve iyileştirmelerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
TASARIM VE GELİŞTİRME	Ön lisans, Lisans, Lisansüstü eğitimler ve bilimsel araştırma projeleri	Eğitimlerin yapılması ve kabul edilen projelerin uygulanması	Lisansüstü tasarım planı, proje tasarım planı	Sürekli	Enstitü Müd. BAP Koord.
SATIN ALMA	Satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tedarikçi değerlendirme	Malzeme temini ve tedarikçi performans takibi	Satın alınan ürünün doğrulanması (KİK 4734-4735)	Sürekli	Satın alma Sorumlusu
HİZMETİN SAĞLANMASI	Müşteri istekleri ve yasal gerekliliklerin tespiti, tanımlama ve izleme yönteminin seçilmesi, muhafaza şartlarının belirlenmesi	Ürün ve hizmeti gerçekleştirme	Kalite planları ve talimatlar doğrultusunda gerekli kontrollerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
HİZMETİN MUHAFAZASI	Hizmet ve ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafaza ve sevk	Hizmet ve ürünün muhafazası	Hizmet ve ürünün muhafazası	Sürekli	Birim Sorumluları
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ	Birebir görüşmeler, başka kurumların varsa ilgili istatistik verileri ve müşteri şikâyetleri ile memnuniyet anketleri	Anket yöntemi ile müşteri geri bildirimleri toplama, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması	Anket sonuçlarının analizi ve değerlendirme, YGG toplantısında istatistik verilerin analizi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
İÇ TETKİK	İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması	İç tetkiklerin KYS modülü ile yapılması, birim karnelerinin oluşturulması yapılması,	YGG toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, İç Tetkik Prosedürü (KGK-PRD-004), SPR, İç tetkiklerdeki uygunsuzlukların takibi,	Yılda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
SÜREÇLERİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ	Süreç performans takipleri ve değerlendirilmesi, YGG toplantısı	Süreç performansların tespiti (veri analizi)	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ	Hizmetin tüm aşamalarında kontrolü, iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyi	Giriş, süreç ve sonuç	YGG toplantıları, Memnuniyet anketleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
VERİ ANALİZİ	Kalite El Kitabında belirlenen verilerin toplanması -Ürün ve hizmetlerin uygunluğu -Müşteri memnuniyet derecesi -Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği -Planlamanın etkin şekilde yapıp yapılmadığı -Hedeflere bağlı risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği -Dış tedarikçilerin performansı -Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları	Toplanan verilerin analiz ve değerlendirilmesi	YGG toplantıları, anket sonuçları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET	Nedenlerin araştırılması	Düzeltilici Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) ile tespiti ve değerlendirilmesi	Verilerin analizi, Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-003), DÖF sistemi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	İyileştirme fırsatlarının tespiti	Kaynak ihtiyacının tespiti ve giderilmesi	Sistem Performans raporu ile uygulama performans takibi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER	Düzeltilici ve önleyici faaliyet istekleri	Düzeltilici/Önleyici faaliyetlerin uygulanması (KGK-FRM-030)	Düzeltilici/Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) takibi ve değerlendirilmesi YGG toplantısı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

Müşteri ile İletişim

Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetlerin özellikleri 2547 sayılı YÖK Kanunu ve 657 Sayılı DMK'da belirlenmiş ve web sayfamızın dış kaynaklı dokümanlar bölümünde yayınlanmıştır. Bu süreçlere bağlı olarak müşterilerden gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için müşterilerimiz ile etkin iletişim metotları kullanılmaktadır.

Müşteri şikâyetleri ve anketleri, müşterilerimizin hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgilendirmesi yapılmaktadır.

Kuruluşumuz, müşterilerimizle iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar; Resmi Yazışmalar, birebir görüşmeler ya da telefon görüşmeleri, e-mail ve web sitemiz, müşteri ile yapılan toplantılar, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, müşteri ziyaretleri, müşteri memnuniyet anketleri, afişler, panolar, duyurular, ilanlar.

Hizmet İçin Sartların Değiştirilmesi

Hizmetlerimizin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar dış kaynaklı doküman listesinde bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklik durumunda ilgili personel bilgilendirilir ve gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

Dışarıdan Tedarik Edilen Proses ve Hizmetin Kontrolü

Üniversitemizde sunulan hizmetler için gerekli olan hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatça belirtilen şartlara uygun olarak üniversitemiz tarafından belirlenmiştir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar, çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar, Kamu İhale Kanununda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır. Erasmus ve Mevlana programlarımız dış kaynaklı proses olarak değerlendirilmektedir. Program ortaklarının yeterlilikleri Türkiye Ulusal Ajansı, Avrupa Birliği Komisyonu ve YÖK güvencesindedir.

Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alma yapıldıktan sonraki tedarikçi değerlendirmeleri, Satın Alma Prosesinde ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 4: Dışarıdan Tedarik Edilen Proses ve Hizmetin Kontrolü Verileri

	2024
AB ve program ülkeleriyle yapılan ikili anlaşma sayısı	56 Anlaşma
AB Yükseköğretim hibe fonlarından yararlanmak için başvuru proje sayısı	41 Başvurulan Proje
Yurtdışı kurum ziyareti gerçekleştirilmiştir	10 Yurtdışı Kurum Ziyareti
Erasmus Personel Hareketliliği	52 Personel
Erasmus Öğrenci Hareketliliği	67 Öğrenci
Misafir Erasmus Öğrenci Hareketliliği	44 Öğrenci

Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1.'de belirtilmiştir. Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlanmasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Hizmet karakteristikleri; ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin proses; dersler, sınavlar, stajlar, uygulamalar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri, Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.
- Dicle Üniversitesi, öğretim üyeleri ile doktora, tıpta, eczacılıkta, diş ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları BAP-PRS-004 göre yapılmaktadır.
- Sunulan hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler; görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizatlar (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 8.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı Madde 7.1.3 ve çalışma ortamı 7.1.4'te belirlenmiştir.
- Hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.
- İzleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilir ise iyileştirme için personel eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır. Müşterilerimize verilen hizmetin tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,

Bunların Yanı Sıra Aşağıdaki Dokümanlar Hazırlanmıştır.

- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Ön Lisans- Lisans Eğitim Prosesi : EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi : SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi : BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi : UEM-PRS-006
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi : SKS-PRS-007
- Tıpta Uzmanlık Prosesi : TIP-PRS-008
- Öğrenci İşleri Prosesi : ÖDB-PRS-009

Tanımlama ve İzlenebilirlik

Müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Bunlar; öğrenci adı ve unvanı, öğrenci numarası, diploma numarası, sertifika numarası, yazışmalarda tarih ve sayı numarası, dosya numarası, muayene deney ve analiz raporlarıdır.

Hizmetler, kayıtlar üzerinde geriye doğru izlenebilir. Üniversitemize gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanması; öğrenci otomasyonu programı, Yordam, BAB otomasyonu programı ve EBYS' den yararlanılır.

Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, öğrencilere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgilerin bir kısmı, elektronik ortamda bir kısmı da fiziksel ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu belgeler işlem gördüğü müddetçe korunup saklanması, ilgili personelin sorumluluğundadır. İlgili belgeler zimmetle alınmışsa yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Dicle Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir:

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda dolaplarda ilgili kişilerce saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar, ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Muhafaza

Hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan proses sorumluları ve çalışanları sorumludur. İlgili bütün evraklar uygun şartlarda muhafaza edilir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Kurumumuzca yapılan yazışmalar, Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-001
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-002
- Depolama Talimatı :İMD-TLM-002

Hizmet Sunumu

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 sayılı YÖK Kanunu, Dicle Üniversitesi tarafından oluşturulan mevzuatlar ile proses süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS kapsamında hazırlanan dokümanlara göre uygulanmaktadır.

Aşağıdaki Dokümanlar Referans Dokümanlardır.

- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- Dicle Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Dicle Üniversitesi Çift Anadal Programı Yönergesi
- Dicle Üniversitesi Yabancı Uyruklu Öğrenci Yönergesi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Dicle Üniversitesi Diploma Yönergesi
- Dicle Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği

Buna Bağlı Olarak Aşağıdaki İlgili Dokümanlar Oluşturulmuştur.

- Satın Alma Prosesi :SAT-PRS-001
- Ön lisans-Lisans Eğitim Prosesi :EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi :SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi :BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi :LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi :UEM-PRS-006
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi :SKS-PRS-007
- Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi :TIP-PRS-008
- Öğrenci İşleri Prosesi :ÖDB-PRS-009
- Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-003

İzleme ve Ölçme

Kurumumuzda verilen hizmetlerin uygunluğu ile kalite yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliğini izlemek, ölçmek ve iyileştirmek amacıyla aşağıdaki uygulamalar gerçekleştirilmektedir.

- a) Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- b) Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- c) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- d) İzleme ve ölçme sonuçlarının kayıt altına alınmasını sağlamak,

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ölçmek ve izlemek için gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi; hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Her birim belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses/Faaliyet İzleme Formu'na işlenmektedir. Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçüp gözden geçirmektedirler. Ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formu'na işlenmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici/önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için Aralık ayında olmak üzere yılda bir kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre yapıp Risk Puanlama Formuna yazmaktadır.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için hazırlanan Veri Analiz Talimatı uygulanmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri/Öğrenci taleplerinin ne kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, öğrenci memnuniyet anketleri online (FRM-038), Dilek ve Öneri Formu (FRM-022) ile izlenmektedir. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler Üniversitemiz içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir. Müşterilerimizle iletişim KEK deki 8.2.1 maddesinde detaylı olarak açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanan anket soruları ve analizleri "CSAT - Customer Satisfaction



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Müşteri Memnuniyeti” yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Uygulanan anketlerde katılımcıların memnuniyet düzeylerini ölçebilmek için 5 ayrı cevap şıkkı sunulmuş yani 5 sınıflı CSAT uygulanmıştır. Tablo 5’de anketlerde kullanılan cevap sınıfları ve rakamsal olarak puan ağırlıkları verilmiştir.

Tablo 5: Anketlerde Kullanılan Cevap Sınıfları ve Puan Karşılıkları

Sınıf	Puan
Hemen hemen her zaman	5
Sık sık	4
Zaman zaman	3
Nadiren	2
Hemen hemen hiçbir zaman	1

Literatürde memnuniyet anketlerinin analizinde birçok yöntem önerilmiştir. Kullanılan 5 sınıflı CSAT memnuniyet anketlerinin analizinde frekans ağırlıklandırılarak ortalama yöntemi tercih edilmiştir. Bu bağlamda, anketlerimizdeki ortanca sınıf olan, “zaman zaman” sınıfına verilmiş olan cevapların genel memnuniyet oranına etkisi matematiksel bir modele dayandırılarak analizlerde kullanılmıştır.

$$GMO = \frac{\sum_{i=1}^n A_i \times f_i}{A_{max} \times \sum_{i=1}^n f_i} \times 100 \quad (1)$$

GMO: Genel Memnuniyet Oranı

f_i = i. sınıfın frekansı

A_i = i. sınıfın memnuniyet oranına olan etkisi(ağırlığı)

Genel memnuniyet oranı hesaplanırken her sınıf kendi ağırlığı ile çarpılarak toplanmaktadır. Hesaplanan toplam sonraki adımda ise toplam frekans ve en büyük ağırlığın çarpımına bölünerek genel memnuniyet oranı hesaplanmaktadır. Denklem 1’de genel memnuniyet oranı hesaplanırken kullanılan formül verilmiştir.

Öğrenci Memnuniyet Anketi

01.12.2024-31.12.2024 arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrenci Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 17 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Proliz Yazılım Öğrenci Bilgi Sistemi kimlik doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ankete toplamda 24.773 öğrenci katılmıştır.

Tablo 6: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Kayıtlı olduğunuz programdan memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.	12%	9%	35%	33%	10%	56%
2	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri	16%	25%	39%	12%	8%	66%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	paylaşmaktadır.						
3	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır	14%	22%	39%	14%	10%	63%
4	Danışmanım sorunlarımla ilgilenmektedir	21%	22%	34%	12%	11%	66%
5	Dersliklerin donanımı uygundur	14%	21%	37%	15%	13%	62%
6	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	14%	21%	38%	14%	14%	62%
7	Üniversite web sayfası kullanışlıdır	15%	24%	38%	13%	10%	64%
8	Öğrencilere temiz ve hijyenik bir ortam sunulmaktadır	13%	21%	37%	14%	14%	61%
9	Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır.	12%	19%	39%	15%	14%	60%
10	Üniversite tarafından kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar sunulmaktadır	12%	19%	39%	15%	15%	60%
11	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından uygundur	15%	25%	38%	12%	11%	64%
12	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmeler kaliteli hizmet sunmaktadır	13%	22%	38%	14%	13%	62%
13	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yapılmaktadır	12%	19%	40%	15%	14%	60%
14	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme yapılmaktadır	13%	19%	38%	15%	15%	60%
15	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	12%	20%	41%	15%	12%	61%
16	Topluma hizmet uygulamaları yapılmaktadır.	12%	20%	41%	14%	13%	61%
17	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur	15%	25%	38%	10%	11%	64%

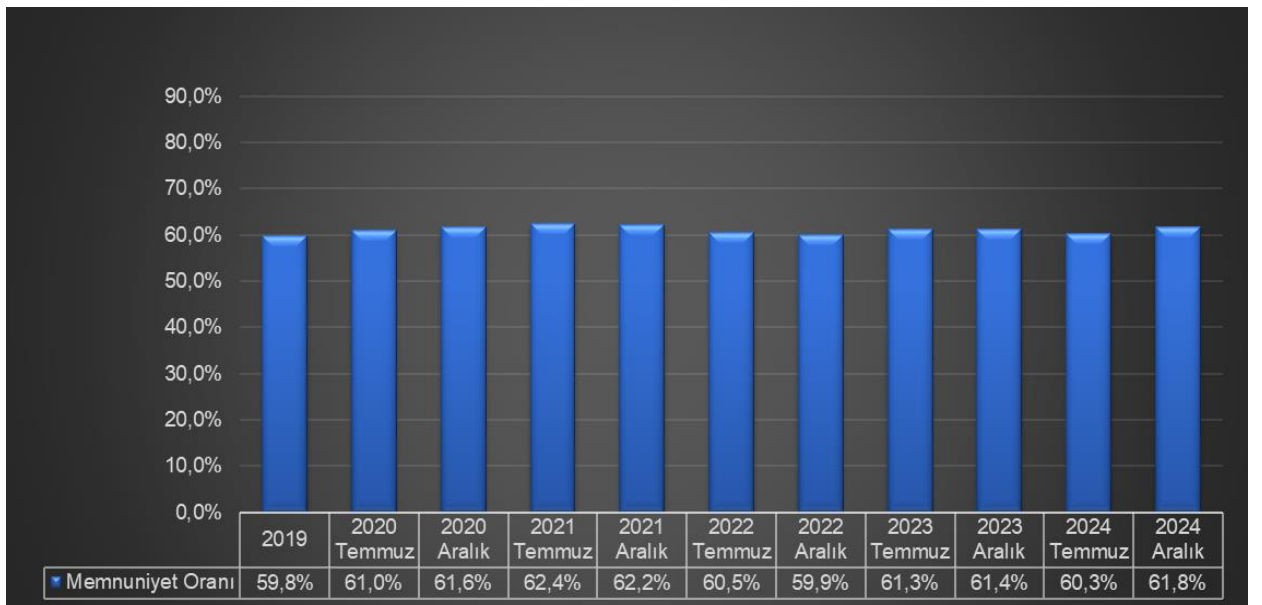
Tablo 6'da Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklere, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklere işaretlenmiştir.



Şekil 16: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 16’da Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 1. soruda yani “Kayıtlı olduğunuz programdan memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” sorusunda **%56** oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan öğrenciler 2. soru olan “Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.” sorusundan **%66** oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık **%61** olarak hesaplanmıştır. Şekil 17’de geçmiş dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 17: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

01.12.2024-31.12.2024 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Akademik Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 35 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 1017 akademik personel katılmıştır.

Tablo 7: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Çok Memnunu m	Memnunu m	Kararsızı m	Memnu n Değilim	Hiç Memnu n Değilim	Memnuniye t Oranı
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	11%	35%	29%	13%	12%	64%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	11%	39%	32%	9%	9%	67%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	11%	34%	30%	12%	12%	64%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	11%	37%	33%	11%	8%	66%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	14%	40%	29%	9%	8%	69%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	13%	40%	29%	10%	8%	68%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	12%	40%	31%	9%	8%	68%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	8%	28%	37%	14%	12%	61%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	8%	29%	37%	14%	12%	61%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	6%	24%	34%	18%	18%	56%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	13%	46%	26%	9%	6%	70%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	7%	17%	24%	19%	32%	50%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	17%	24%	20%	33%	49%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	11%	43%	31%	8%	7%	69%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	14%	43%	28%	8%	8%	69%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	14%	43%	24%	9%	11%	68%

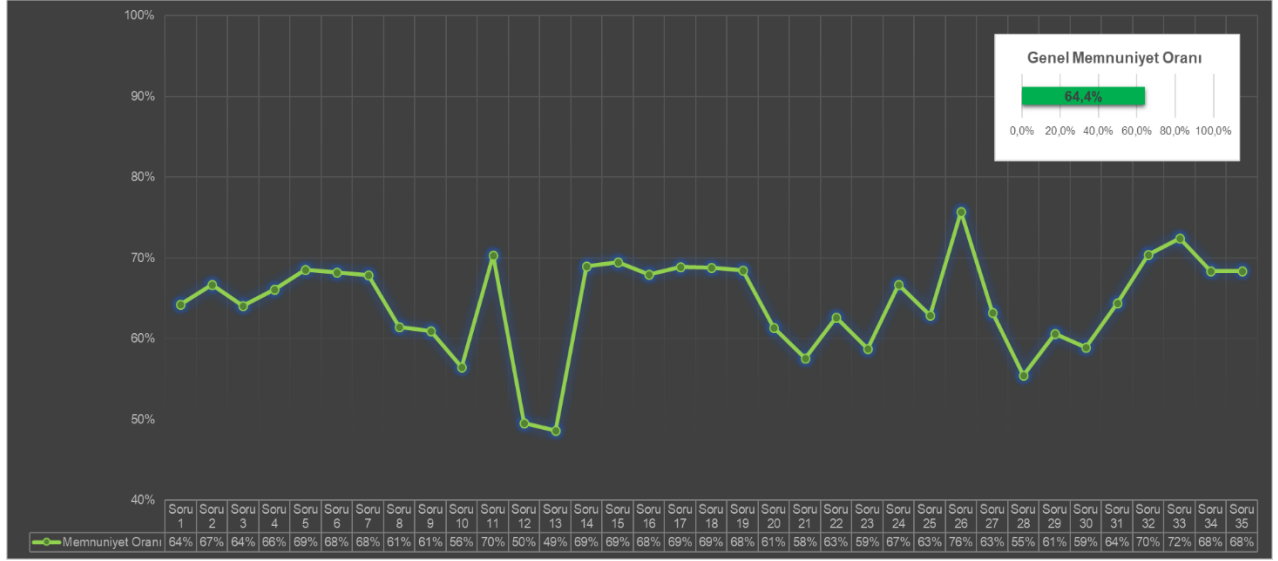


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

17	Öğretim elemanlarına yetkinlikleri çerçevesinde ders verilmesinden	12%	45%	26%	8%	8%	69%
18	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	10%	43%	35%	6%	7%	69%
19	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	12%	39%	34%	7%	7%	68%
20	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	9%	30%	33%	14%	14%	61%
21	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	6%	22%	38%	20%	14%	58%
22	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	8%	30%	39%	12%	11%	63%
23	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	7%	28%	34%	14%	17%	59%
24	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	9%	38%	36%	8%	7%	67%
25	Hukuk destek hizmetlerinden	7%	32%	39%	10%	11%	63%
26	Öğrenci işleri hizmetlerinden	22%	47%	22%	4%	4%	76%
27	Güvenlik hizmetlerinden	10%	34%	31%	12%	13%	63%
28	Yemekhane hizmetlerinden	6%	25%	31%	16%	22%	55%
29	Kantin hizmetlerinden	8%	30%	32%	15%	15%	61%
30	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	7%	28%	35%	13%	17%	59%
31	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	11%	37%	27%	12%	13%	64%
32	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	13%	48%	23%	7%	8%	70%
33	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	16%	47%	25%	7%	5%	72%
34	Kalite Komisyonu çalışmalarından	12%	40%	33%	8%	8%	68%
35	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	12%	40%	34%	8%	7%	68%

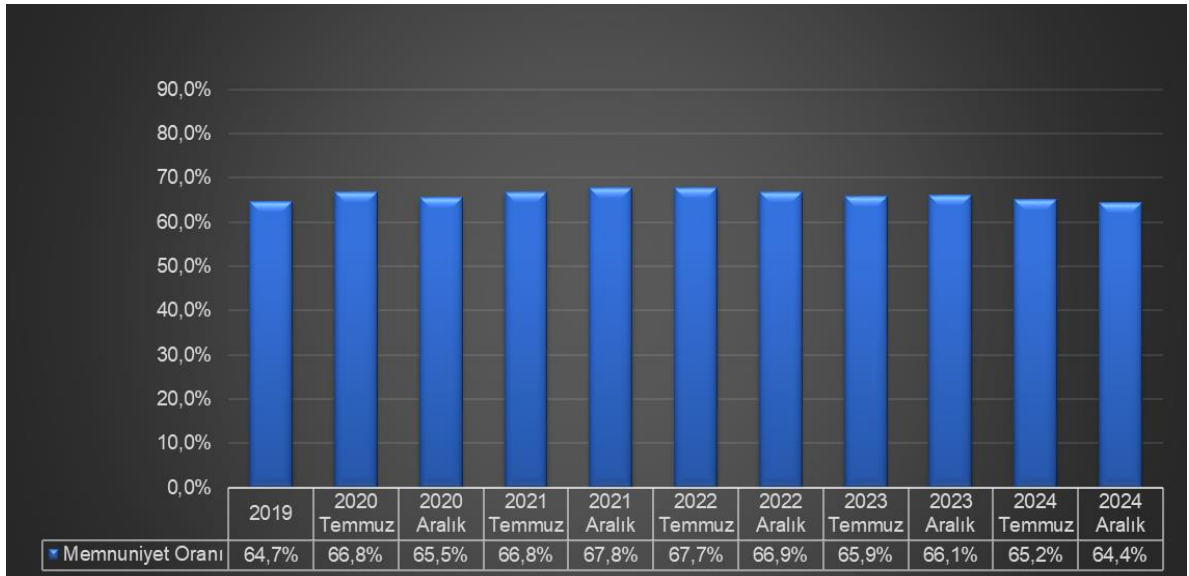
Tablo 7'de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklere, yüzdelik olarak daha düşük cevaplar ise daha açık renklere işaretlenmiştir.



Şekil 18: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 18’de Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi; 13. soruda “Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” %49 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan akademik personeller 26. soru olan “Öğrenci işleri hizmetlerinden” sorusundan ise %76 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %64,4 olarak hesaplanmıştır. Şekil 19’da geçmiş dönemlerde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 19: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Dış Paydaş Anketi

01.10.2024-01.12.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş anketi uygulanmıştır. Dış Paydaş anketi 2 kısımdan oluşmaktadır. Toplamda 49 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir. Ankete toplamda 449 katılımcı/kuruluş katılım sağlamıştır. Anketin genel memnuniyet oranı 66% olarak hesaplanmıştır.

Tablo 8: Dış Paydaş Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Alt Kategori	Cevap Yüzdeleri					Memnuniyet Oranı	
			İletişim yok	Çok düşük	Az	Orta	İyi		
1	İletişimde olduğunuz birimlerle ilgili memnuniyetinizi belirtiniz.	Yüksekokullar	42%	6%	10%	15%	17%	6%	46%
		Basın Yayın	41%	7%	9%	12%	19%	8%	47%
		Teknokent	45%	5%	5%	15%	20%	8%	47%
		Daire Başkanlıkları	41%	7%	7%	15%	18%	10%	49%
		Uygulama ve Araştırma Merkezleri	42%	7%	9%	15%	18%	7%	47%
		Rektörlük	42%	7%	6%	15%	19%	8%	48%
		Enstitüler	42%	7%	9%	13%	19%	7%	47%
		Fakülteler	38%	5%	9%	16%	21%	9%	51%
		Şeffaflık ve hesap verebilirlik		16%	10%	30%	30%	13%	63%
		Adillik		15%	8%	35%	28%	11%	62%
	İnsan odaklılık		12%	9%	32%	31%	14%	65%	
	Yenilikçilik		14%	10%	28%	31%	15%	65%	
	Güvenilirlik		11%	8%	32%	34%	13%	66%	
	Ortak akıl		14%	7%	34%	31%	11%	64%	
	Etik değerlere bağlılık		12%	6%	35%	30%	14%	66%	
	Özgür ve özgün düşüncüyü önemseme (bilimsel özerklik)		14%	6%	35%	30%	13%	64%	
	Çevreye saygı ve duyarlılık		9%	8%	33%	34%	13%	67%	
	Sosyal sorumluluk		10%	8%	34%	31%	15%	67%	
	Yerel ve toplumsal kalkınmaya destek		11%	11%	32%	29%	14%	65%	
	Girişimcilik		12%	10%	30%	31%	14%	65%	
Katılımcılık		10%	8%	35%	30%	14%	66%		
Paydaşlarla işbirliği		11%	9%	31%	30%	16%	66%		
2	Dicle Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz	Araştırma geliştirme		13%	9%	32%	31%	12%	64%
		Ürün ve hizmet kalitesi		11%	9%	33%	33%	11%	65%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Beklentilere uygunluk		12%	8%	36%	32%	10%	64%
		Danışmanlık hizmeti		12%	10%	32%	31%	12%	64%
		Sportif etkinlikler		12%	13%	33%	31%	9%	62%
		Eğitim öğretim		11%	6%	34%	33%	13%	66%
		Sosyal-kültürel faaliyetler		12%	10%	37%	27%	12%	63%
		Toplumsal yaşama katkı		11%	9%	36%	30%	12%	65%
3	Dicle Üniversitesi'nin sunduğu aşağıdaki hizmetlerden memnuniyetinizi belirtiniz.	Yürütülen faaliyetler ve projeler hakkında bilgilendirmesi.		12%	11%	34%	28%	12%	64%
		Üniversite ile şehir arasındaki bütünleşmesi.		16%	15%	35%	24%	7%	58%
		Bilirkişi hizmetleri.		13%	10%	38%	27%	10%	62%
		Teknik rapor, danışmanlık ve laboratuvar analiz hizmetleri.		12%	7%	37%	31%	10%	64%
		Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim faaliyetleri.		13%	10%	34%	31%	10%	63%
		Mesleki gelişime yönelik eğitim faaliyetleri (sertifika programları, kurslar vb.)		13%	8%	34%	30%	12%	64%
4	Dicle Üniversitesi'nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.	Üniversitenin düzenlediği seminer, kongre, panel v.b. etkinliklerin şehrin kültürel ve sosyal yaşam düzeyine katkısı		12%	10%	31%	32%	12%	65%
		Üniversitenin tüm kademelerdeki eğitim-öğretim sürecine katkısı		11%	10%	32%	33%	12%	65%
		Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı		12%	13%	31%	31%	10%	63%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

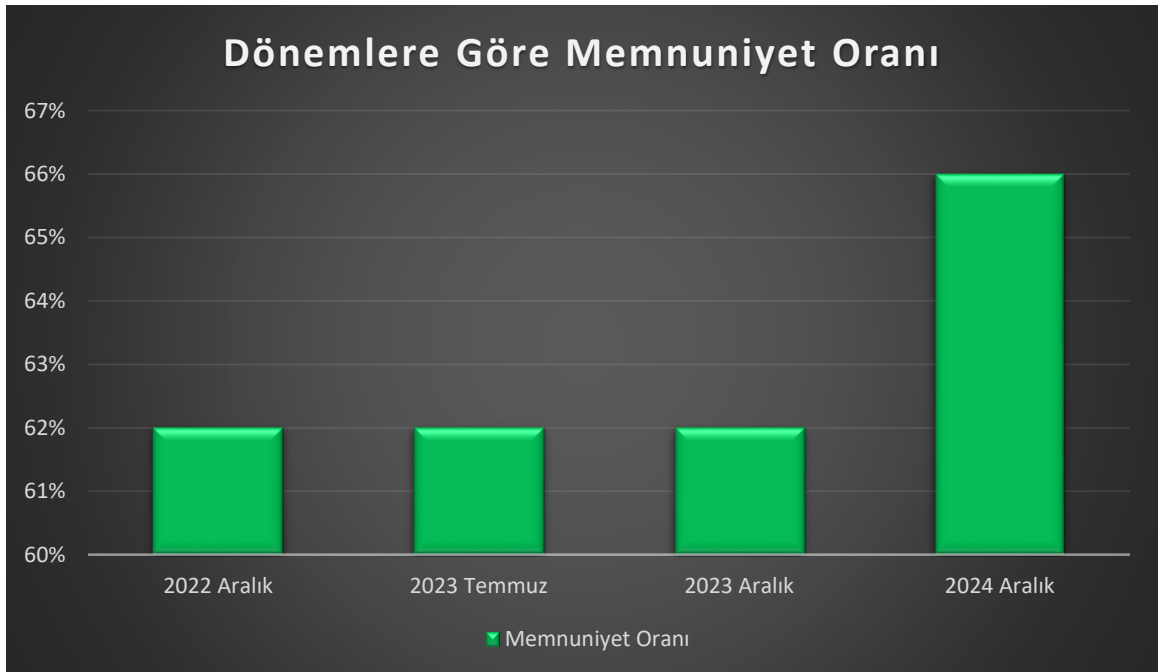
		Üniversitenin şehre daha çok yatırım yapılmasını sağlayarak sanayinin gelişimine katkısı		15%	11%	32%	29%	10%	62%
		Üniversitenin şehrin gelişimi ve tanıtımına katkısı		12%	8%	29%	36%	13%	66%
		Üniversitenin turizme katkısı		13%	11%	31%	30%	13%	64%
		Üniversite-kamu-sanayi işbirliğinin şehrin ekonomik kalkınmasına katkısı		12%	9%	32%	32%	11%	64%
		Üniversitenin vermiş olduğu eğitim ve sertifika programları yoluyla nitelikli iş gücü ve istihdama katkısı		12%	10%	32%	33%	10%	64%
5	Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	İletişim ve yeterli bilgilendirme	18%	6%	7%	25%	28%	13%	63%
		Görev ve sorumluluk bilinci	18%	5%	7%	26%	28%	13%	64%
6	İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	Görev ve sorumluluk bilinci	19%	6%	7%	21%	32%	13%	64%
		İletişim ve yeterli bilgilendirme	19%	6%	6%	26%	29%	13%	63%
7	Dicle Üniversitesinin kurumunuz ile yürüttüğü ortak çalışmalarda işbirliği ve koordinasyonuna dair memnuniyetinizi belirtiniz.			15%	7%	27%	32%	16%	66%

Tablo 8'de Dış Paydaş Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 20: Dış Paydaş Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Ankette en yüksek memnuniyet oranı 1. soru kategorisi olan “Dicle Üniversitesi’nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz” sorusunun bir alt sorusu olan “çevreye saygı ve duyarlılık” sorusunda %67 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Ankette en düşük memnuniyet oranı ise 1. soru kategorisi olan “İletişimde olduğunuz birimlerle ilgili memnuniyetinizi belirtiniz.” sorusunun bir alt sorusu olan “yüksekokullar” sorusunda %46 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Anketin genel memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 21: Dış Paydaş Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

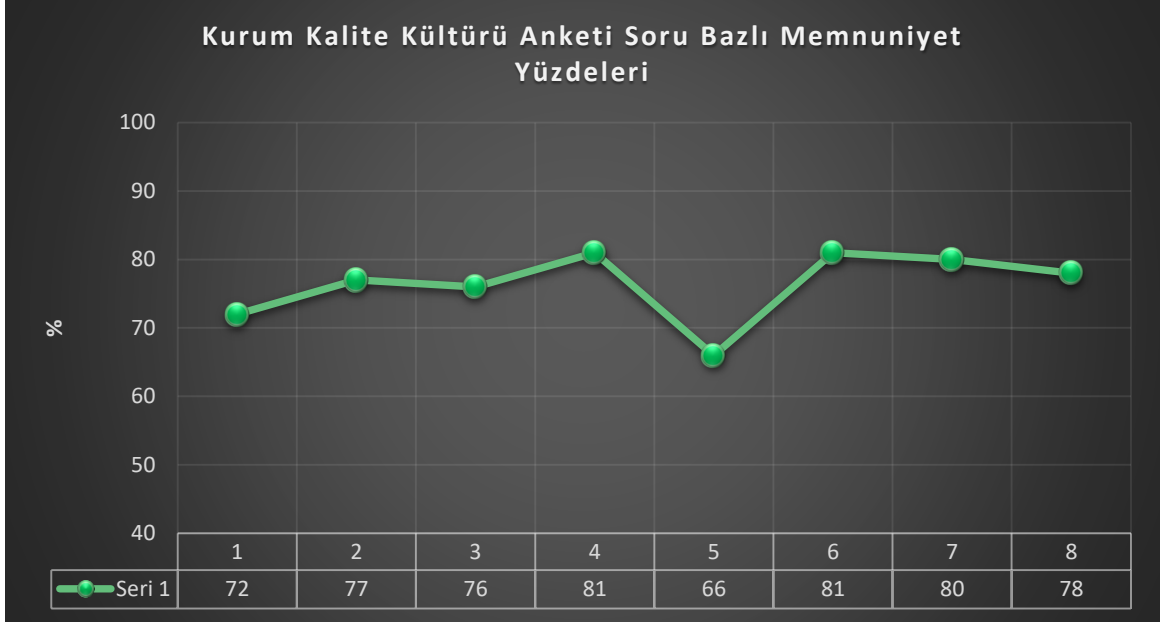
Kurum Kalite Kültürü Anketi

01.10.2024-01.12.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Kurum Kalite Kültürü anketi uygulanmıştır. Toplamda 8 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 9: Kurum Kalite Kültürü Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
1	Kurum kalite kültürü çalışmalarında yürütülen liderlik yeterli düzeydedir.	26%	26%	34%	6%	7%	72%
2	Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.	31%	35%	20%	8%	4%	77%
3	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından haberdarım.	31%	35%	16%	12%	4%	76%
4	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarımı desteklerim	38%	38%	14%	3%	5%	81%
5	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.	25%	21%	29%	3%	20%	66%
6	Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.	36%	37%	19%	3%	2%	81%
7	Bağlı olduğum birim üniversitenin stratejik planı doğrultusunda kendine özgü, uzun vadeli hedefler belirler.	35%	39%	17%	3%	4%	80%
8	Bağlı olduğum birim, öğrencilerden gelen dönütlere göre gerekli çalışmaları yürütür.	34%	38%	16%	2%	8%	78%

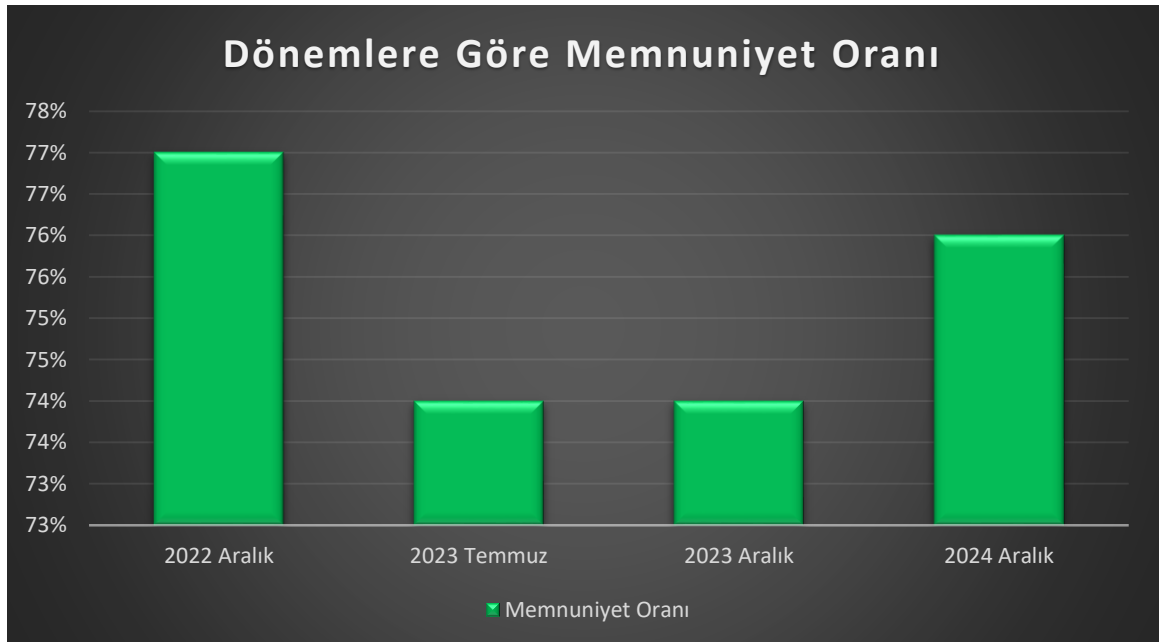
Tablo 9'da: Kurum Kalite Kültürü Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 22: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 22’de Kurum Kalite Kültürü anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Kurum Kalite Kültürü anketine 150 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %76 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 5. soruda “ Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.” %66 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 6. soru olan “Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim” sorusundan ise %81 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Kurum Kalite Kültürü memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %76 olarak hesaplanmıştır. Şekil 23’de geçmiş dönemlerde yapılan Kurum Kalite Kültürü anketinin yüzdesele karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 23: Kurum Kalite Kültürü Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yemekhane Memnuniyet Anketi

10.07.2024 tarihi itibarıyla Anket Yönetim Sistemi üzerinden Yemekhane anketi uygulanmıştır. Toplamda 31 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 10: Kurum Kalite Kültürü Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Başlıklar	Soru	Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü	Memnuniyet Oranı
1	1. GENEL	Genel olarak menüler	0%	3%	17%	26%	51%	34%
2		Menüde yer alan yemeklerin uyumu	0%	5%	19%	25%	50%	36%
3		Menüde yer alan yemeklerin çeşitliliği	1%	7%	23%	16%	50%	38%
4		Haftalık menünün internette yayınlanması	10%	23%	19%	3%	42%	51%
5		Sunulan ürünlerin temizliği	0%	12%	21%	18%	47%	40%
6	2. ÇORBALAR	Tadı	1%	3%	21%	25%	48%	36%
7		Sıcaklığı	1%	14%	21%	19%	42%	42%
8		Miktarı	3%	8%	25%	12%	50%	40%
9		Malzeme kalitesi	1%	1%	19%	16%	60%	33%
10	3. ANA YEMEKLER	Tadı	1%	5%	21%	18%	52%	36%
11		Sıcaklığı	3%	10%	19%	19%	46%	40%
12		Miktarı	1%	8%	21%	17%	50%	38%
13		Malzeme kalitesi	1%	3%	14%	25%	55%	33%
14	4. YARDIMCI YEMEKLER	Tadı	1%	3%	19%	25%	50%	36%
15		Sıcaklığı	3%	8%	25%	17%	44%	41%
16		Miktarı	3%	7%	21%	16%	50%	39%
17		Malzeme kalitesi	1%	1%	16%	23%	57%	33%
18	5. SALATALAR	Tadı	1%	7%	17%	21%	51%	36%
19		Miktarı	3%	8%	19%	17%	50%	39%
20		Malzeme kalitesi	1%	3%	16%	23%	55%	34%
21	6. TATLILAR	Tadı	1%	3%	23%	16%	55%	35%
22		Miktarı	1%	7%	21%	21%	48%	38%
23		Malzeme kalitesi	1%	5%	14%	25%	53%	35%
24	7. YEMEK SALONLARININ TEMİZLİĞİ/ HİJYENİ, GENEL DURUMU	1. Hizmet akışı	5%	19%	21%	8%	44%	46%
25		2. Personelin davranışı	10%	8%	23%	12%	44%	45%
26		3. Personelin temizlik / hijyen kuralına uyması	3%	23%	21%	7%	44%	47%
27		4. Masa, örtü ve sandalyelerin temizliği	3%	14%	23%	14%	43%	44%
28		5. Tabak, tepsi, çatal, bıçak ve kaşık temizliği	1%	17%	32%	12%	35%	47%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

29	5. Bardak ve sürahi temizliği	1%	21%	27%	9%	40%	47%
30	6. Yemek salonlarındaki lavaboların temizliği	3%	10%	18%	20%	47%	40%
31	7. Yemek salonlarının genel temizliği	1%	10%	28%	14%	44%	41%

Tablo 10’da: Yemekhane Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 24: Yemekhane Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

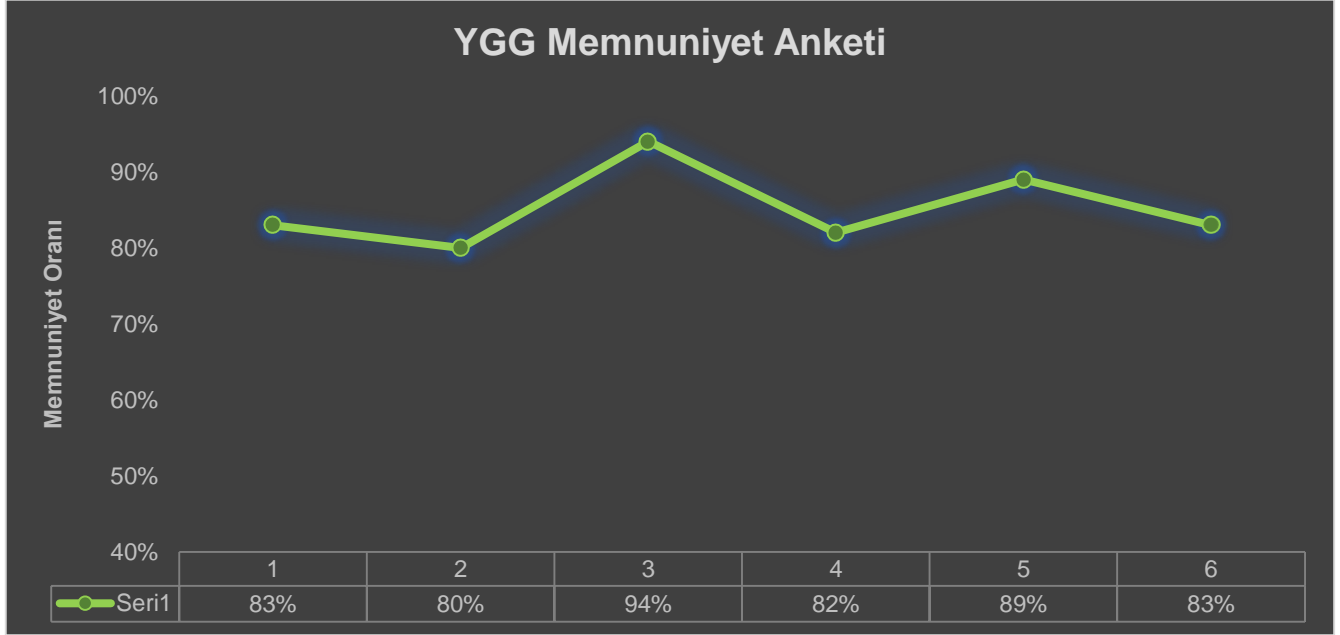
Şekil 24’de Yemekhane Memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Yemekhane Memnuniyet anketine 56 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin **genel memnuniyet oranı %39** olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 13. soruda “**ana yemeklerin malzeme kalitesi**” **%33** oranında en az düzeyde **memnun** oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 4. soru olan “Haftalık menünün internette yayınlanması” sorusundan ise **%51** oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. **Uygulanan Yemekhane Memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %39 olarak hesaplanmıştır.**



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 25: Proses Dağılım Tablosu

Şekil 25’de YGG Toplantısı Memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. YGG Toplantısı Memnuniyet anketine 163 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %85 olarak ölçülmüştür.

PROSES / HİZMET / FAALİYET				GÖZDEN GEÇİRME PERYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞME YEN İŞLEM SAYISI
1	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	6 AY	2	2	0
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	6 AY	2,92	2,92	0
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	6 AY	8	8	0
			Başarı oranı	6 AY	129	129	0
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	6 AY	10	10	0
			Mezun sayısı	6 AY	77	77	0
			Akademik takvime uyum	6 AY	100	100	0
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	6 AY	2	2	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Proje No	Proje Adı	Performans Göstergeleri				
			Süre	Planlanan Değer	Gerçekleşen Değer	Fark	
			Akademik takvime uyum	6 AY	100	100	0
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	6 AY	2,98	2,98	0
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	6 AY	20	20	0
			Başarı oranı	6 AY	77	77	0
			Mezun sayısı	6 AY	28	28	0
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	6 AY	42	42	0
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	6 AY	77	77	0
2	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	İptal edilen ihale sayısı	6 Ay	48	48	0
			Tedarikçi değerlendirme verileri	6 Ay	76	76	0
			Yapılan ihale sayısı	6 Ay	40	40	0
			Yapılan satın alma türleri	6 Ay	415	415	0
3	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Akademik takvime uyum	6 Ay	1	1	0
			Bant yayını ders sayısı	6 Ay	798	798	0
			Canlı ders sayısı	6 Ay	798	798	0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	6 Ay	30	30	0
			Devam/Devamsızlık(öğrenci- akademik personel)	0	227	163	64
			Mezun sayısı	6 Ay	715	715	0
			Öğrenci sayısı	6 Ay	415	227	201
			Sınav sayısı	6 Ay	1064	1064	0
			Ulusal ve uluslararası üniversiteler, kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve yardımlaşma sayısı/türü	6 Ay	1	1	0
			Verilen ders sayısı	6 Ay	798	798	0
			Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü	6 Ay	3	3	0
			Yıllık arıza sayısı/türleri	6 Ay	293	290	3
			4	EĞT-PRS-002	ÖNLİSANS-LİSANS EĞİTİM PROSESİ	Akademik takvime uyum	6 Ay
Dekanlar, Yüksekokul, MYO, Konservatuar Müdürleri tarafından Rektöre verilen rapor sayısı	6 Ay	20				20	0
Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	6 Ay	14				14	0
Ders veren öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı	6 Ay	34,7				34,7	0
Ders vermeyen öğretim elemanı sayısı	6 Ay	82				82	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Devam/Devamsızlık(öğrenci-akademik personel)	6 ay	102	102	0
			Düzeltilen not sayısı	6 ay	79	79	0
			İptal edilen sınav sayısı	6 Ay	3	3	0
			Mezun sayısı	6 Ay	494	494	0
			Mezuniyet türü/dalı	6 Ay	2	2	0
			Özel öğrenci sayısı	6 Ay	138	138	0
			Sınav sayısı	6 Ay	5757	5757	0
			Sınav türleri	6 Ay	5	5	0
			Teknik gezi sayısı	6 Ay	44	44	0
			Verilen ders sayısı	6 Ay	2780	2780	0
			Yapılan denetim ve gözetim sayısı/türü	6 Ay	7	7	0
			Zamanında yapılmayan ders sayısı	6 Ay	3	3	0
5	SKS-PRS-007	SOSYALVE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ	Ulusal/uluslararası ödül sayısı	6 Ay	5	5	0
			Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	6 Ay	100	100	0
			Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	6 Ay	9	9	0
			Yapılan etkinlik sayısı	6 Ay	306	306	0
			Öğrenci topluluk sayısı ve türler	6 Ay	108	108	0
			Planlı etkinlik sayısı	6 Ay	3	3	0
6	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Akademik takvime uyum	6 ay	1	1	0
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	6 ay	185	185	0
			Bildiri sayısı/türü	6 ay	69	69	0
			Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	6 ay	63	63	0
			Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	6 ay	699	27	672
			Ders tekrarı yapan öğrenci sayısı/türü	6 ay	663	22	641
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen ders saati	6 ay	25	20,7	4,3
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	6 ay	494	493	1
			Doktora/Sanatta yeterlik süresince yayınlanan makale sayısı/türü	6 ay	13	13	0
			Düzeltilme verilen tez önerisi sayısı/türü	6 ay	133	36	97
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	6 ay	753	410	343
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	6 ay	749	267	482
			Kayıt yapılan ders sayısı	6 ay	2323	2323	0
Lisansüstü Eğitim Türleri	6 ay	18	17	0			



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Proje No	Proje Adı	Performans Göstergeleri				
			Süre	Gerçekleşen	Planlanan	Oran (%)	
			Mezun sayısı	6 ay	918	345	573
			Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	6 ay	70	1	69
			Sınav sayısı	6 ay	1776	1776	0
			Tezli/Tezsiz sayısı	6 ay	101	101	0
			Zamanında teslim edilmeyen tez sayısı/türü	6 ay	69	1	68
			Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü	6 ay	71	66	5
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan program sayısı	6 Ay	57	57	0
			Katılan kursiyer sayısı	6 ay	4065	4065	0
			Müşteri memnuniyeti	6 ay	86,57	86,57	0
			Programın türü	6 ay	93	93	0
			Verilen katılım belgesi sayısı	6 y	1075	1075	0
			Verilen sertifika sayısı	6 ay	2707	2707	0
8	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ PROSESİ	Proje başvuru sayısı/türü	6 ay	233	0	0
			Proje sonuç raporu sayısı/türü	6 ay	199	199	0
			Ek süre verilen proje sayısı/türü	6 ay	5	5	0
			Tamamlanan proje sayısı/türü	6 ay	68	68	0
			Ek süre verilen proje sayısı/türü	6 ay	3	2	1
			İlave destek verilen proje sayısı/türü	6 ay	1	1	0
			İptal edilen proje sayısı/türü	6 ay	5	5	0
9	EĞT-PRS-002	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Ders kaydı yaptırmayan öğrenci sayısı/türü	6 Ay	44833	30683	14150
			Kayıt türü	6 Ay	14	14	0
			Öğrenci başvuru sayısı	6 Ay	27982	27982	0
			Mezun öğrenci sayısı	6 Ay	2607	2607	0
			ÖSYM tarafından yerleştirilen fakat kayıt yaptırmayan öğrenci sayısı/bölgelere göre dağılımı	6 Ay	710	710	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	ÖSYM kontenjanlarına göre kayıt yaptıran/yaptırmayan öğrenci sayısı	6 Ay	710	710	0
	Yabancı uyruklu öğrenci sayısı/uyruğu	6 Ay	1069	1069	0
	Talep edilen belge/verilen belge sayısı	6 Ay	7	7	0
	Kayıt silme sayısı/bölgümlere dağılımı	6 Ay	3895	3895	0
	Kayıt dondurma	6 Ay	682	682	0
	Başvuru yapan öğrencilerin sınıflandırılması	6 Ay	4	4	0
	Kayıt yenileme	6 Ay	44833	30683	14150
	Çift anadal yapan öğrenci sayısı/türü	6 Ay	34	34	0
	Yatay/dikey geçiş yapan öğrenci sayısı/türü	6 Ay	942	942	0
	Öğrenciye verilen belge sayısı/türü	6 Ay	7	7	0

Etkinlikler

Üniversitemiz birimleri tarafından 2024 yılı içerisinde gerçekleştirilen etkinliklere ait tablolar aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 26: Etkinliklerin Birimlere Dağılımı

Şekil 26 Etkinliklerin birimlere dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Buna göre; Üniversitemizin toplam etkinlik sayısı 928 adettir. Birimlere ait etkinlik dağılımında fakülter 380, meslek yüksekokulları 99, yüksekokullar 31, enstitüler 16, idari birimler 231, uygulama ve araştırma merkezleri 171 adet etkinlik yapılmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 11: Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	10	2,63
2	Diş Hekimliği Fakültesi	21	5,52
3	Eczacılık Fakültesi	7	1,84
4	Fen Fakültesi	11	2,89
5	Hukuk Fakültesi	7	1,84
6	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	7	1,84
7	İlahiyat Fakültesi	116	30,5
8	İletişim Fakültesi	0	0%
9	Mimarlık Fakültesi	6	1,57
10	Mühendislik Fakültesi	24	6,31
11	Sanat ve Tasarım Fakültesi	5	1,31
12	Sezai Karakoç Edebiyat Fakültesi	4	1,07
13	Tıp Fakültesi	15	3,94
14	Veteriner Fakültesi	39	10,26
15	Ziraat Fakültesi	75	19,7
16.	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	33	8,68
17.	Uygulamalı Bilimler Fakültesi	0	0
TOPLAM		380	100%

Tablo 12: Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	28	90,32
2.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	3	9,68
Toplam		31	100%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 13: Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	3	3,01
2.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	2	2
3.	Bismil Meslek Yüksekokulu	5	5,01
4.	Çermik Meslek Yüksekokulu	0	0
5.	Çüngüş Mehmet Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	0	0
6.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	26	26,5
7.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	11	11,3
8.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	25	25,25
9.	Ergani Meslek Yüksekokulu	19	19,20
10.	Silvan Meslek Yüksekokulu	8	8,09
	TOPLAM	99	%100

Tablo 14: Enstitülerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Enstitülerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Eğitim Bilimler Enstitüsü	3	18,75
2.	Fen Bilimler Enstitüsü	4	25
3.	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	0	0
4.	Sosyal Bilimler Enstitüsü	9	56,25
	Toplam	16	100%

Tablo 15: İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	26	11,25
2.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	205	88,75
	Toplam	231	100%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 16: Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Uygulama Ve Araştırma Merkezlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Dil Öğretimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi	3	1,75
2.	Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	46	27
3.	Kadın Sorunları Uygulama Ve Araştırma Merkezi	12	7,01
4.	Kariyer Planlama Uygulama Ve Araştırma Merkezi	48	28,08
5.	Proje Koordinasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	6	3,5
6.	Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	56	32,75
Toplam		171	100%

Tablo 17: Etkinlik Türleri ve Sayısı

Birimlerin Yaptığı Etkinlik Türleri			
No	Etkinlik Türü	Sayısı	Yüzde
1.	Akreditasyon	18	%1,93
2.	Araştırma Ve Geliştirme	19	%2,04
3.	Çalıştay	11	%1,18
4.	Dış Paydaş Etkinlikleri	64	%6,90
5.	Eğitim Ve Öğretim	121	%13,05
6.	Gezi	34	%3,66
7.	Kalite Yönetim Sistemi	8	%0,86
8.	Konferans	50	%5,39
9.	Kongre	11	%1,19
10.	Kurs	67	%7,21
11.	Kültürel Faaliyetler	217	%23,4
12.	Mezunlarla Yapılan Etkinlikler	9	%0,96
13.	Panel	19	%2,05
14.	Protokoller	9	%0,97
15.	Sanatsal Faaliyetler	23	%2,48
16.	Seminer	46	%4,98
17.	Sempozyum	12	%1,29
18.	Sosyal Faaliyetler	45	%4,84
19.	Sportif Faaliyetler	33	%3,55
20.	Sunum	52	%5,60
21.	Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk	52	%5,60
22.	Uluslararasılaşma	8	%0,86
Toplam		928	100,00%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İç Tetkikler

2024 yılı içerisinde bir iç tetkik gerçekleştirilmiştir.

Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyetler

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	66
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	1
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	1
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	-
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	1
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	1
Takip Tetkik Tarihi Geçen, Kapatılmayan Uygunsuzluk Sayısı	-

Tablo 18: Düzeltici/Önleyici Faaliyet Verileri

Düzeltici/Önleyici Faaliyet Başlatan Birim	Düzeltici/Önleyici Faaliyet Sayısı	İşlem Durumu
İlahiyat Fakültesi	2	Açık
Teknik Bilimler MYO	1	Açık
DÜBAP (İç tetkik)	1	Açık

2024 yılında Üniversitemiz Birimleri tarafından 4 adet Düzeltici/Önleyici faaliyet başlatılmıştır. 4 adet DÖF açık olup, 3 DÖF için planlanan tamamlama tarihleri geçmiştir.

Tablo 19: Düzeltici/Önleyici Faaliyetler İle İlgili Uygunsuzluk Tanımları

Birim Adı	Uygunsuzluğun Tanımı	Faaliyetin Kapanma Tarihi	Sonuç
İlahiyat Fakültesi	Elektronik cihaz riski	20.11.2024	AÇIK
	Fakültemiz kütüphanesindeki kitapların ıslanma riski	20.11.2024	AÇIK
Teknik Bilimler MYO	Bilgisayar laboratuvarı kullanımı gerektiren derslerde, laboratuvardaki bilgisayarların gereken ihtiyacı karşılamaması nedeniyle ders verimliliğinin düşmesi	22.11.2024	AÇIK
DÜBAP	Arşiv uygunsuzluğu (İÇ TETKİK)	02.06.2025	AÇIK

Bir Önerim Var Linki Değerlendirme Sonuçları

Üniversitemizde iç ve dış paydaşlarımızın kullanımına açık olan Bir Önerim Var <https://services.dicle.edu.tr/forms/oneriformu.aspx> linki sayesinde toplanmaktadır. Bir Önerim Var linkinde öğrenci, öğretim elemanları, idari personel ve hizmet alanlara yönelik çeşitli alanlarda şikâyet, görüş ve öneriler belirtilebilmektedir. Bunlar aşağıdaki gibi kategorize edilmektedir:
Öğrenci:

- Akademik şikâyetler: Derslerle ilgili sorunlar, öğretim kalitesi, ders içeriği, değerlendirme yöntemleri gibi konularla ilgili şikâyetler.
- Yönetimsel şikâyetler: Kayıt işlemleri, burs başvuruları, ders programları, sınav takvimi gibi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

yönetimsel süreçlerle ilgili yaşanan sorunlar.

3. Öğrenci hizmetleri şikâyetleri: Kütüphane hizmetleri, yurt olanakları, sağlık hizmetleri, kampüs güvenliği gibi öğrenci hizmetleriyle ilgili sorunlar.
4. Sosyal şikâyetler: Öğrenci toplulukları, sosyal etkinlikler, sosyal tesisler gibi sosyal yaşamla ilgili konularda ortaya çıkan şikâyetler.

Öğretim Elemanları:

1. İdari destek ve iletişim şikâyetleri: İdari personel ve yönetimle ilgili işbirliği eksikliği, iletişim kopukluğu, yönetim politikaları gibi konularla ilgili şikâyetler.
2. İş yükü ve kaynak şikâyetleri: Öğretim yükü, ders programı, laboratuvar imkânları, kütüphane kaynakları gibi konularla ilgili şikâyetler.
3. Kariyer ve destek şikâyetleri: Yeterli kariyer destek hizmetleri, teşvikler, yükselme ve terfi sistemleri gibi konularla ilgili şikâyetler.

İdari Personel:

1. Çalışma koşulları şikâyetleri: Ücret, iş yükü, çalışma saatleri gibi çalışma koşullarıyla ilgili şikâyetler.
2. İşbirliği ve iletişim şikâyetleri: Öğretim elemanları ve diğer idari personelle iletişim eksikliği, işbirliği sorunları gibi konularla ilgili şikâyetler.
3. Kariyer ve terfi şikâyetleri: Yeterli kariyer gelişimi fırsatları, terfi süreçleri, eğitim imkânları gibi konularla ilgili şikâyetler.

Hizmet Alanlar:

1. Hizmet kalitesi şikâyetleri: Yemekhane hizmetleri, temizlik hizmetleri, ulaşım imkânları gibi hizmet kalitesiyle ilgili şikâyetler.
2. İletişim ve danışmanlık şikâyetleri: Öğrenci, öğretim elemanı veya diğer personelle iletişimde yaşanan sorunlar, danışmanlık hizmetlerinin yetersizliği gibi konularla ilgili şikâyetler.
3. Hizmet süreçleri şikâyetleri: Kütüphane hizmetleri, kayıt işlemleri, burs başvuruları gibi hizmet süreçleriyle ilgili sorunlar.

Geri bildirimler ilgili birimler tarafından yapılmaktadır. 2024 yılı sonuçları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 20: Bir Önerim Var Linki Değerlendirmeleri

	Gelen Şikâyetin Türü	Toplam Şikâyet Sayısı	Gelen Öneri Sayısı	Cevaplanan Şikâyet sayısı	Cevaplanmayan Şikâyet sayısı
Öğrenci	Akademik Şikâyetler	16	2	16	
	Yönetimsel Şikâyetler		1		
	Öğrenci hizmetleri şikâyetleri	9	6	9	
	Sosyal şikâyetler	14	26	14	
Öğretim Elemanları	İdari destek ve iletişim şikâyetleri	3	1	3	
	İş yükü vekaynak şikâyetleri	1		1	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		2023				2024			
		Yüksek	Orta	Düşük	Hiç Yok	Yüksek	Orta	Düşük	Hiç Yok
İdari Personel	Kariyer destek şikâyetleri	1				1			
	Yönetimsel Şikâyetler	1						1	
	Sosyal şikâyetler	1				3		1	
	Çalışma koşulları şikâyetleri					2			
	Yönetimsel Şikâyetler	2						2	
	İşbirliği ve iletişim şikâyetleri	1				3		1	
Hizmet Alanlar	Kariyer ve terfi şikâyetleri								
	Sosyal şikâyetler					1			
	Hizmet kalitesi şikâyetleri	3				15		3	
	İletişim ve danışmanlık şikâyetleri	2				36		2	
	Hizmet süreçleri şikâyetleri	3				13		3	
	Sosyal şikâyetler	4				10		4	

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

10.06.2024 tarihinde yapılan YGG de alınan kararlar ve gerçekleştirme durumları aşağıda verilmiştir.

Tablo 21: YGG Kararları

Alınan Kararlar			
S.NO	Açıklamalar	İlgili Birim/Kişi	Gerçekleştirme Zamanı
a)	1) DÖF (düzenleyici önleyici faaliyetler) sisteminin online hale getirilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Süreç devam ediyor
	2) Akademik bilgi akışını sağlayacak ve verileri toplayacak online bir sistemin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	3) Bir önerim var ve dilek şikâyet kutularının etkin kullanımının sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
b)	1) Birim Kalite Komisyonlarının çalışma etkinliğinin artırılması kararlaştırıldı	Genel Sekreterlik, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	2) Tüm personelin (akademik-idari yönetim kademesinden başlayarak en alt birim çalışanına kadar) görev tanımlarına kalite süreçlerine ilişkin görev ve sorumlulukların eklenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Personel Daire Başkanlığı, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	3) Kalite El Kitabı'nda ilgili tarafların güncellenmesi, ihtiyaç ve beklentilerin tariflenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
	4) Birim Kalite Danışmanları belirlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	5) Kalite Komisyonu Yönergesi'nin ihtiyaçlar dahilinde güncellenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Gerçekleştirildi
	6) Birim Kalite Komisyonlarında engelli ve uluslararası öğrencilerin dahil edilmesi ve kadın ve erkek öğrenci bulundurulması kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
c)	1) Birimlerde PUKÖ çevrimlerinin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Gerçekleştirildi
	2) Birimler tarafından Birim İç Değerlendirme Raporu(BİDR) hazırlanması için Yönerge hazırlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
d)	1) Birimlerde mezun etkinliğinin teşvik edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Süreç devam ediyor
	2) Öğrencilere yönelik KYS bilgilendirmeleri yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
	3) Birimlerin Dış paydaş toplantıları yapmasına ve ders içerikleri ile ilgili görüş alışverişinde bulunulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Akademik Birimler	Gerçekleştirildi
e)	Üniversitemiz birimlerine ait toplan 369 adet hedef belirlenmiş bunların 79 adedi ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun ifade edilmediği için değerlendirilmesi yapılmamıştır. Geri kalan 290 adet hedefin izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	İzlemeler gerçekleştirildi
f)	1) Proses performansı izlemesinin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	İzlemeler gerçekleştirildi
	2) Yönetim Prosesinin oluşturulup izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
g)	Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK'nin gerekli izlemeleri sürdürmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	İzlemeler gerçekleştirildi
h)	1) Proseslerdeki tüm süreçler için risk ve fırsat analizleri yapılmasına ve Proseslerin sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Gerçekleştirildi
	2) İç tetkiklerin süreç bazlı değerlendirilmesine kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
i)	İç tetkik sonuçlarının izlenerek, uygunsuzlukların kapatılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
j)	Üniversitemiz birimlerinde satın alma işlemleri KİK'in belirttiği şekilde KYS standartlarına göre yapılmaya devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
k)	Kaynakların etkin ve tasarruflu kullanımına devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
l)	1) Risklerin her 6 ayda bir kontrolünün devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Gerçekleştirildi
	2) 2024 yılına ait 209 adet risk bulunmakta, bunların 36'si çok düşük, 154'ü düşük, 15'i orta, 2'si yüksek 2'si çok yüksek seviyede risktir. Risk takiplerinin Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	İzlemeler gerçekleştirildi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	3) Risk analizlerinin süreç bazlı yapılması kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	4) İlgili tarafların beklentilerinin risk tabanlı yönetilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	5) Risk matrisinin güncellenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
m)	1) Kalite Öğrenci topluluklarına Engelli ve Uluslararası öğrencilerin dâhil edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	2) Hedeflerle Yönetim Sistemi konulu eğitim alınması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Süreç devam ediyor

Sürekli İyileştirme;

2024 yılı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde “Sürekli İyileştirme” faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır.

BİRİM ADI	İYİLEŞTİRMELER
ADALET MYO	Birimimizin arşiv odası ve depo alanı için yeterli sayıda raf temininin sağlanması
	Dergi park veri tabanında aktif hale gelen Dicle Adalet Dergisinin ayrıca ULAKBİM veri tabanında yer alması için yapılan başvurunun eksikliklerinin giderilmek suretiyle yenilenmesi ve takibi
	Akademik ve idari personel eksikliğini giderilmesi adına gerekli yazışma ve diğer eksiklerin yapılması
	Öğrenci ve personel nezdinde yapılan anket sonuçlarını da nazara alarak kapalı ve açık alandaki temizlik hizmetlerinin sürekli ve düzenli biçimde yapılması kapsamında yüksekokulumuzda sürekli çalışacak bir personelin istihdamı
	Her yarıyılıda en az 3 etkinlik düzenlenmesine yönelik çalışmalar
ATATÜRK SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	Her yıl 1 adet uluslararası bilimsel etkinlik, 1 adet sosyal faaliyet, 2 adet seminer ve 2 adet oryantasyon olmak üzere 6 etkinlik yapmak
ATATÜRK SAĞLIK HİZMETLERİ MYO	Müşteri, akademik ve idari personelin memnuniyet oranının artırılması
	Öğrenci ve çalışanlara yönelik sosyal etkinliklerin artırılması
	Akademik ve idari personel eksikliğini giderilmesi
BİLGİ EDİNME BİRİMİ	Fiziki mekân ihtiyacının giderilmesi
	Birimimize bağlı CİMER kullanıcılarına gerekli bilgilendirmeler yapıldı
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Altyapı ve çalışma ortamı ile ilgili takibin yapılması
	Bakım ve onarım planlamasının yapılması
	Hedeflerle ilgili ölçümlerin yapılması
	Eksik ekipmanların temin edilmesi
BİSMİL MYO	Birim bazında yeni bir öğrenci anketinin hazırlanması
ÇÜNGÜŞ MEHMET ADIGÜZEL MYO	Öğrenci alımı yapılması ve bölümlerin aktif hale getirilmesi
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Müşteri, akademik ve idari personelin memnuniyet oranının artırılması
	Yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi
DİYARBAKIR SOSYAL BİLİMLER MYO	Kantin hizmetlerinin iyileştirilmesi
	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinin artırılması
	Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi
DİYARBAKIR TEKNİK BİLİMLER MYO	Akademik personelin bilimsel çalışmalarının geliştirilmesi
	Bazı bölümlere ait laboratuvarların aktif gelir sağlayarak döner sermayeye katkıda bulunması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Yeni bölüm ve programların açılması
		Mevcut bölümlerde bulunan öğretim elemanı eksikliklerinin giderilmesi ve bu doğrultuda öğrenci alımı yapılamayan programlarda öğrenci alımının yapılması
		Ders müfredatının geliştirilmesi
		Akademik ve idari faaliyetlerinin sağlıklı şekilde yürütülmesi için fiziki ortam ve altyapının sağlanması
FEN FAKÜLTESİ	FEDEK kapsamında eksiklerin giderilerek tamamlanması	
	Engelli tuvaletinde güvenlik butonu eklenmesi	
	Öğrenci okuma salonunun yetersiz oluşu	
KÜLTÜR VE KONGRE MERKEZİ	Güvenlik ve personel odalarının bakım ve onarım işlerinin yapılması	
	Birimimizde alan kullanım, cihaz ve salon kullanım talimatlarının uygun yerlerde yapılması	
MİMARLIK FAKÜLTESİ	Yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi	
	Kampüs içi ulaşımın artırılması	
	Kantinlerin yetersiz olması ve satılan ürünlerin pahalılığı	
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi	
	Ders müfredatının geliştirilmesi	
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	OBS sisteminin geliştirilmesi	
SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI	Öğrenci yemekhanelerinin iç ve dış çevre temizliğinin artırılması	
	Spor tesisleri ve yüzme havuzu eksikliklerinin giderilmesi	
	Kültürel faaliyetler Kulüp/topluluk etkinliklerinin artırılması	
	Sportif branşlarda alınan madalya sayısının artırılması	
SEZAI KARAKOÇ EDEBİYAT FAKÜLTESİ	Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi	
	Ders müfredatlarının geliştirilmesi	
SİLVAN MYO	Birimimiz Üniversitemizin liderliğinde iyileştirme faaliyetlerini desteklemekte ve yeniliklere açık olarak faaliyetlerini yapmak	
	Etkinlikler arttırılmış ve birçok konferans verilmesi	
	Elektrik programımızın akreditasyonu için gerekli başvurular yapılmış	
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	Mevzuat değişiklikleri ile ilgili birim içi toplantıların düzenlenmesi	
	Dış denetimlerde daha etkin hazırlık yapılması amacıyla birim içi toplantılar yapılması	
TIP FAKÜLTESİ	İç-dış teknik sonuçları iyileştirme	
	Memnuniyet anketleri iyileştirme	
	MOTE standartlarının iyileştirilmesi	

Prof. Dr. Hasan BAYINDIR
Kalite Geliştirme Koordinatörü