



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

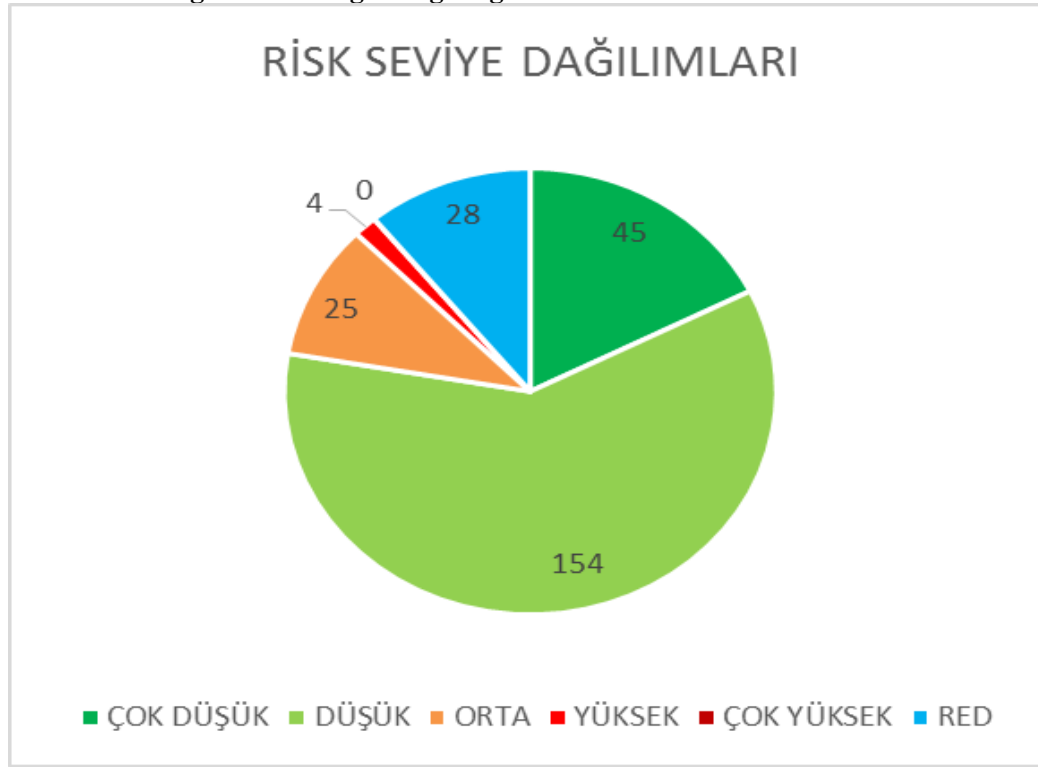
### REKTÖRLÜK MAKAMINA

**01.01.2021 –31.12.2021** tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

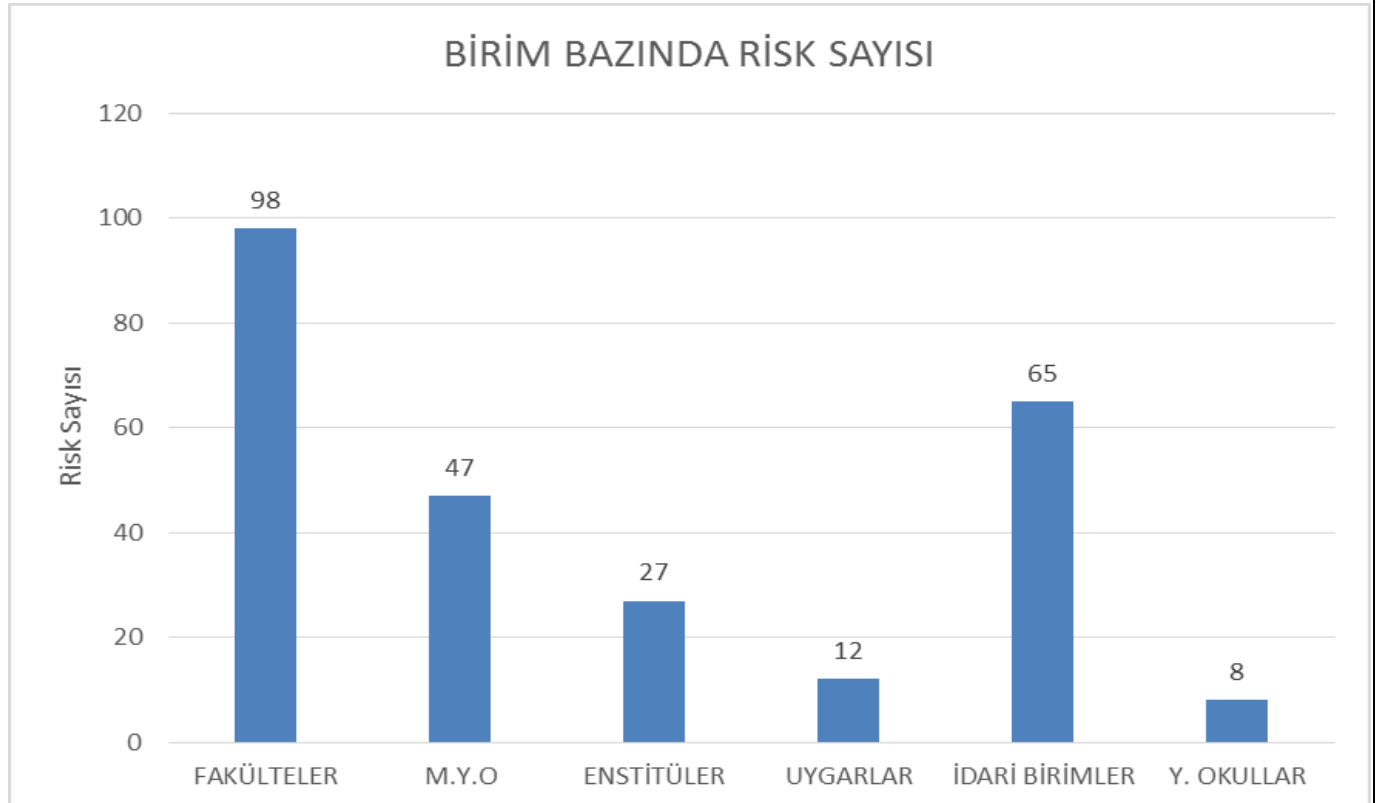
NO	KONULAR
4.0	<b>Kuruluş Şartları</b> Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır. Kuruluşun şartları, yasal mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir.
	<b>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</b> 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. <ul style="list-style-type: none"><li>• Satın Alma Prosesi</li><li>• Ön Lisans-Lisans Eğitim Prosesi</li><li>• Lisansüstü Eğitim Prosesi</li><li>• Sürekli Eğitim Prosesi</li><li>• Uzaktan Eğitim Prosesi</li><li>• Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi</li><li>• Öğrenci İşleri Prosesi</li><li>• Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi</li><li>• Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi</li></ul>
5.0	<b>Kalite Politikası</b> Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan kapsamında; daha önce hazırlanan, duyurusu yapılan, anlaşılabilirliği sağlanmış olan ve Kurumsal Kimlik Kılavuzu uyarınca tasarımı (logo, renk) yenilenen Kalite Politikası, basım işlemleri tamamlanarak Üniversitemiz Birimlerine uygun yerlere asılmak üzere dağıtılmıştır.
	<b>Sorumluluk ve Yetki</b> 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 <a href="http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx">http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx</a> kısmında yayımlanmıştır.
6.0	<b>Risk ve Fırsatlar</b> Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü ( <b>KGK-PRD-006</b> ) 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.

Üniversitemiz genel risk dağılımı grafiği:

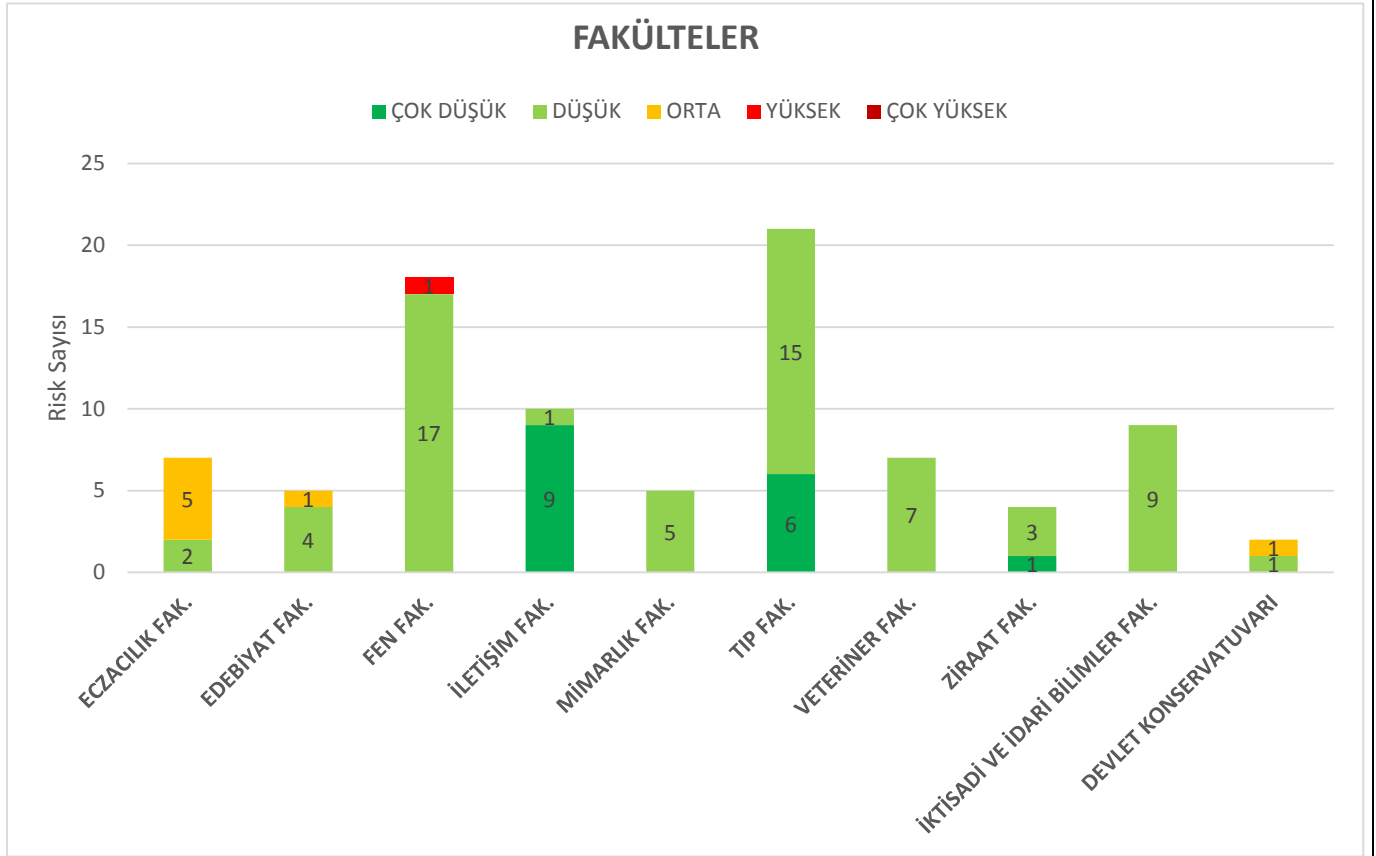


Şekil 1: Üniversitemiz genel risk dağılımı

Şekil 1’de Üniversitemiz genel risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Buna göre; Üniversitemizin akademik ve idari birimlerine ait 256 adet risk bulunmaktadır, bunların 45’i çok düşük, 154’ü düşük, 25’i orta, 4’ü yüksek, 0’ı çok yüksek, 28’i red olarak riskleri oluşturmaktadır.

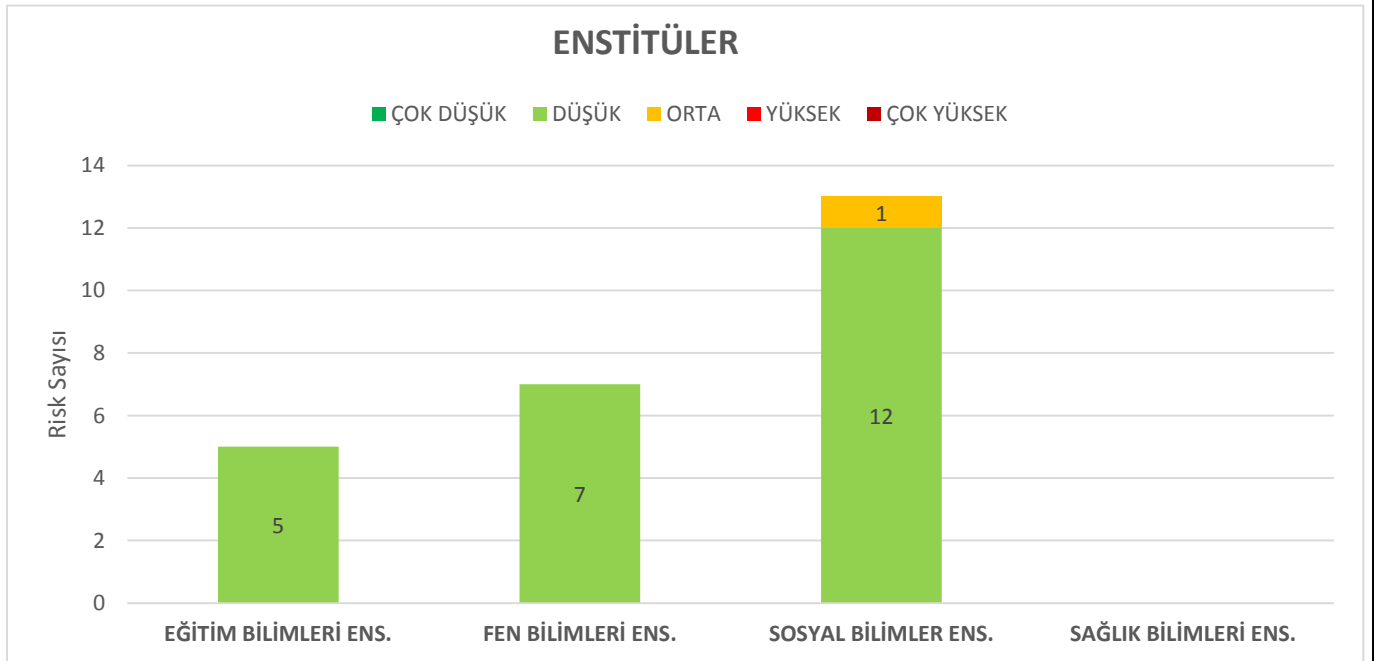


Şekil 2. Üniversitemiz birimlerine göre riskler



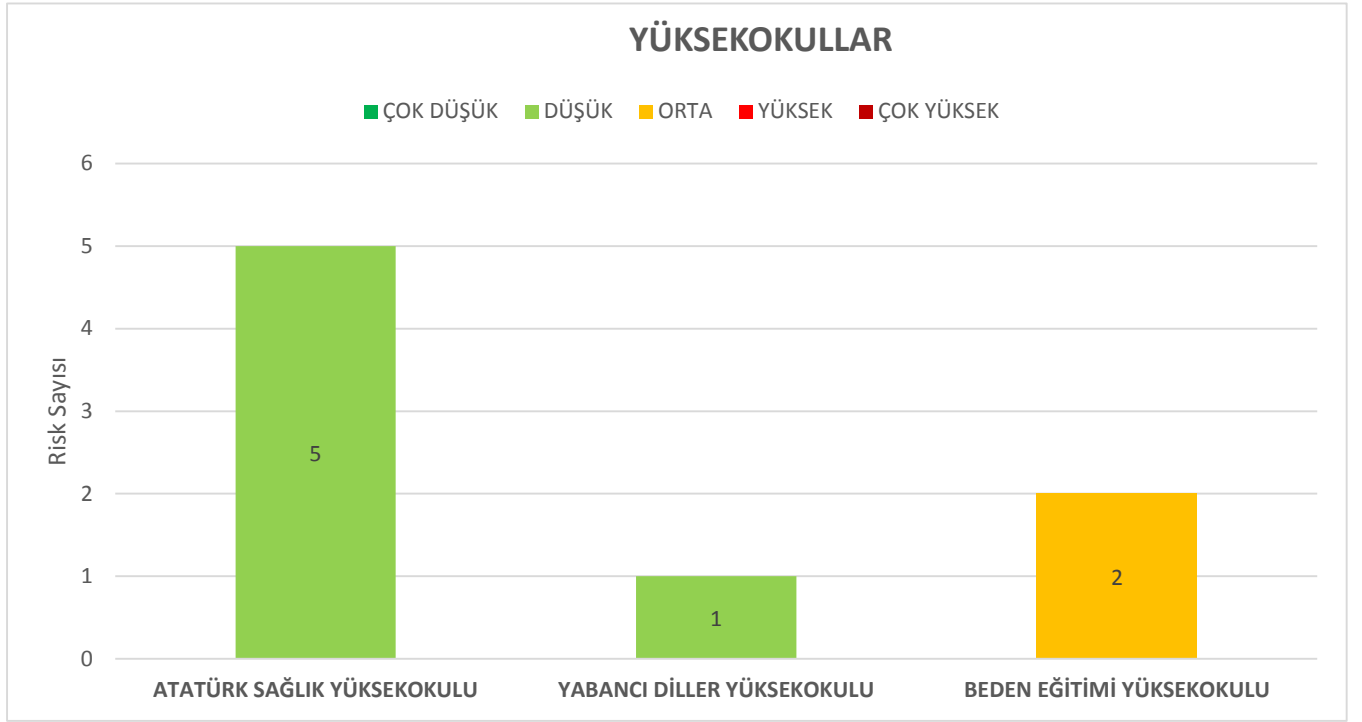
Şekil 3: Fakülteler risk dağılım grafiği

Şekilde Fakültelerin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Covid-19 hastalık durumunun devam etmesi Fen Fakültesine ait yüksektir.



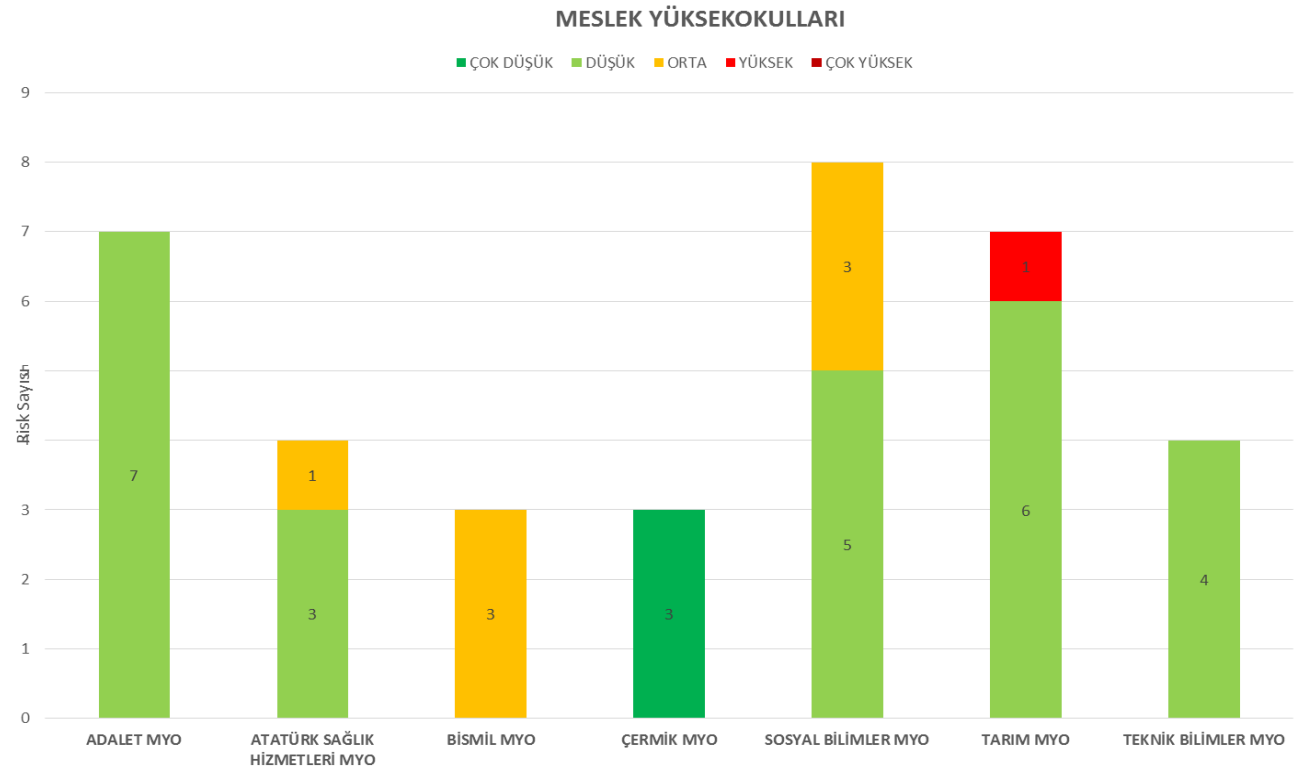
Şekil 4: Enstitüler risk dağılım grafiği

Şekilde Enstitülerin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.



Şekil 5: Yüksekokulların risk dağılım grafiği

Şekilde Yüksekokulların risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.

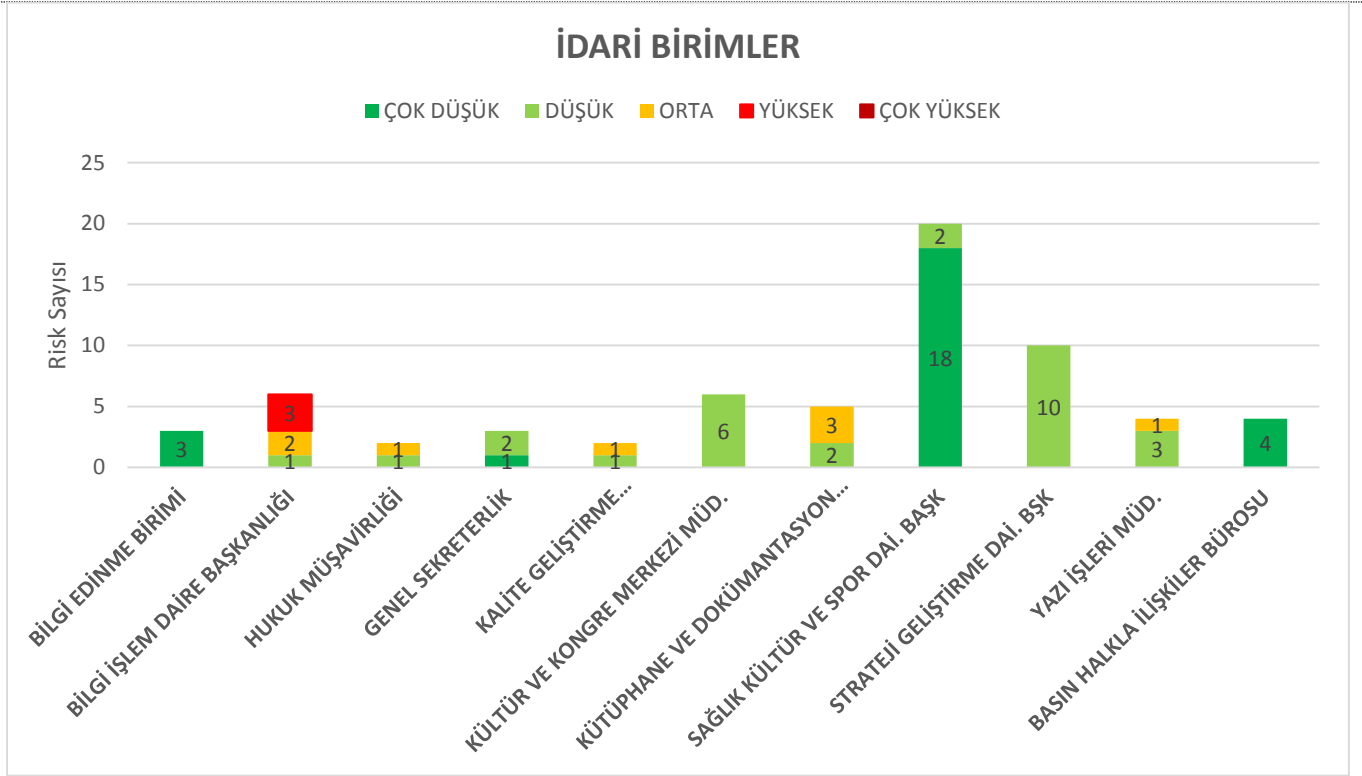


Şekil 6: Meslek Yüksekokulları risk dağılım grafiği

Şekilde Meslek Yüksekokulların risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.

Ekili alanın insanlar ve hayvanlar tarafından zarara uğratılması Tarım Meslek Yüksekokuluna ait yüksek risktir.

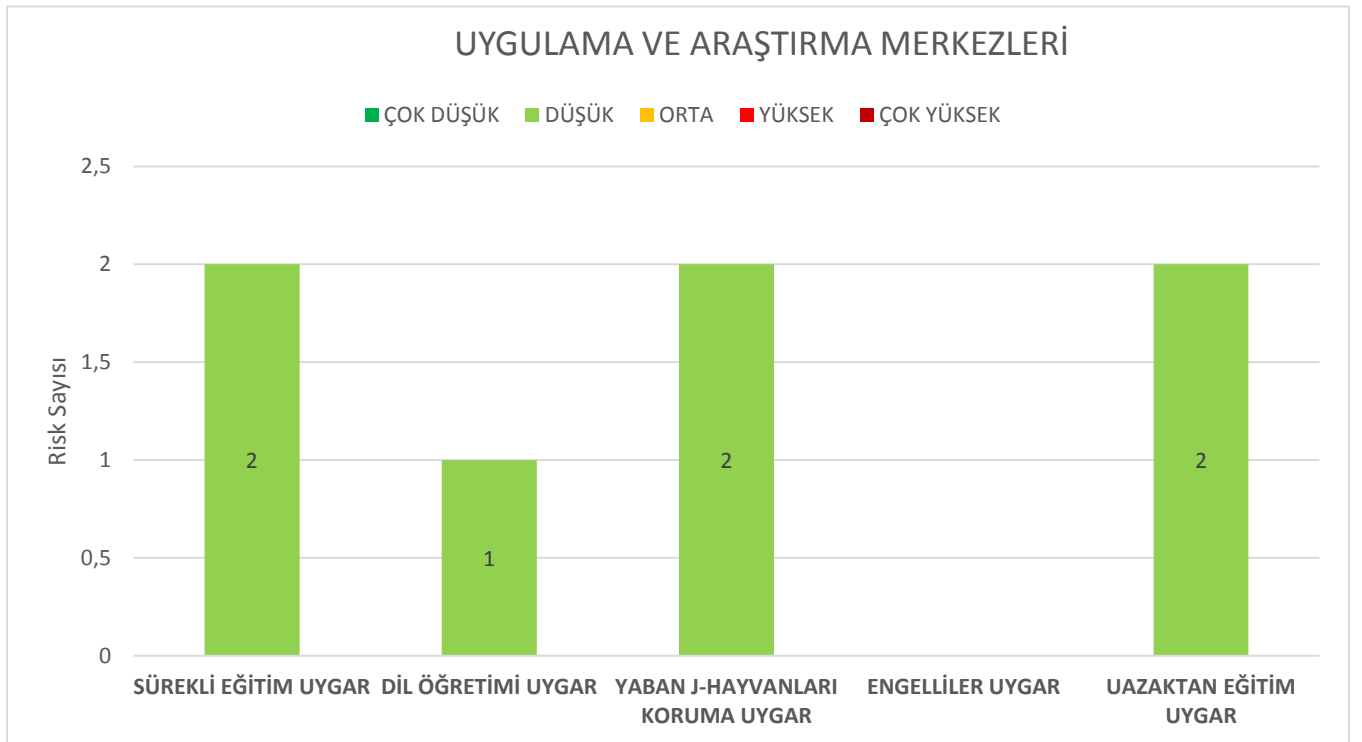
# DICLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 7: İdari Birimler risk dağılım grafiği

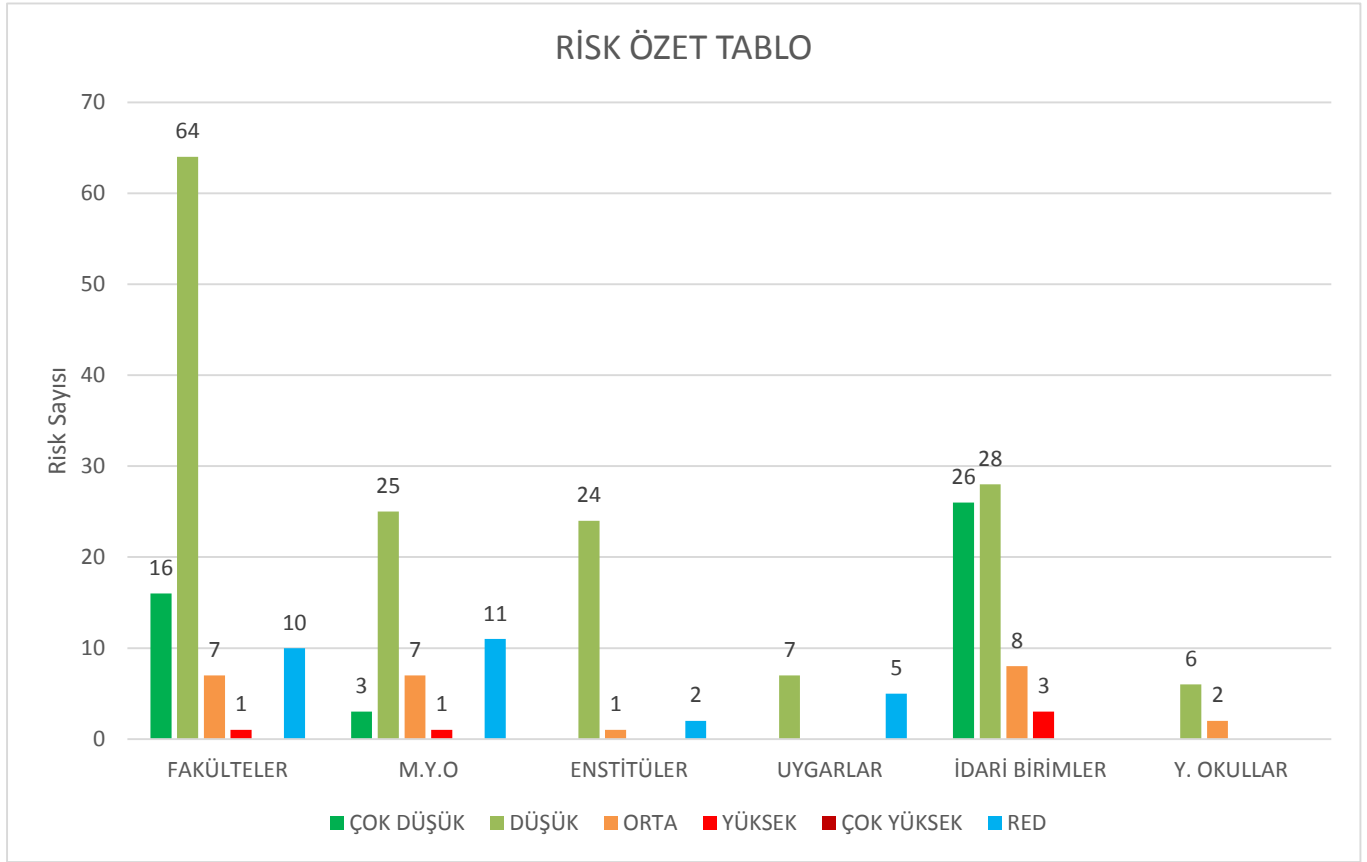
Şekilde İdari Birimlerin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.

İlgili sunucu hizmetinin aksaması, veri kaybı, itibar kaybı, finansal kayıp, güvenlik zafiyeti Bilgi İşlem Daire Başkanlığına ait yüksek risklerdir.



Şekil 8: Uygulama Araştırma Merkezleri risk dağılım grafiği

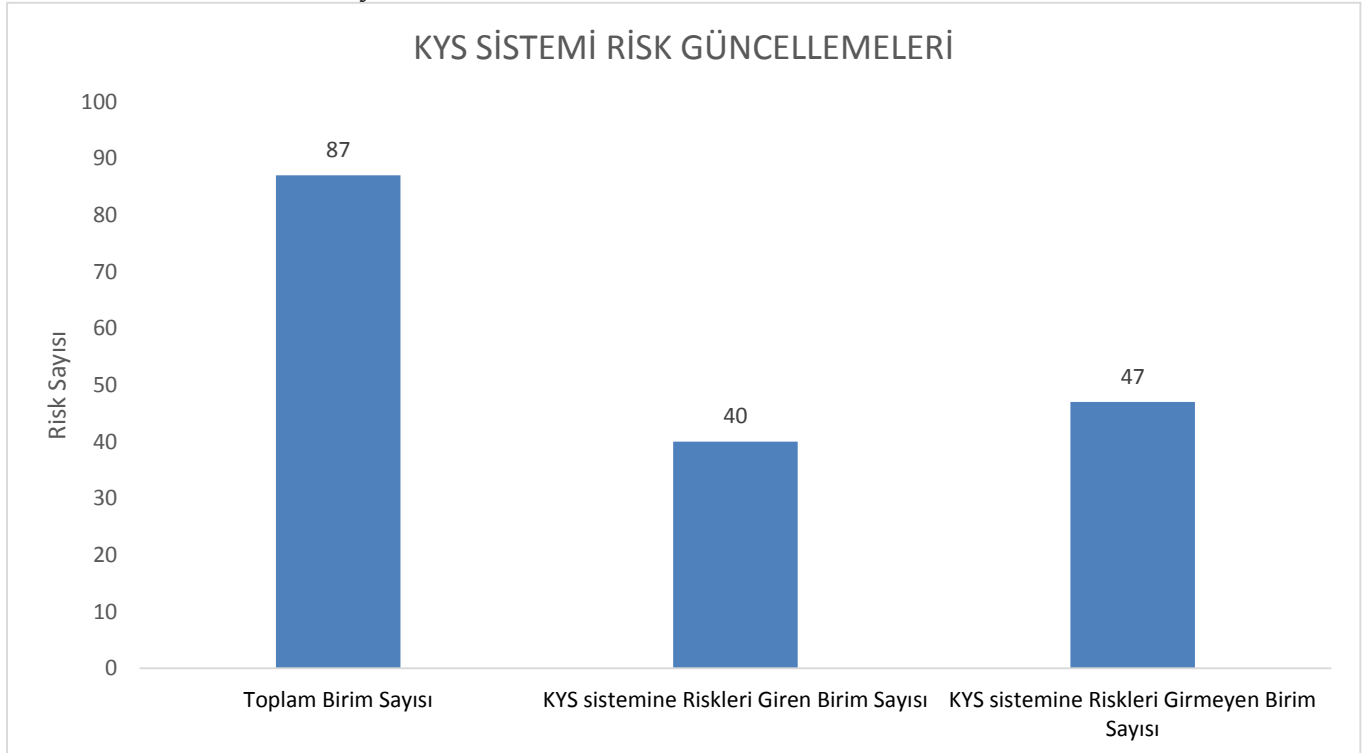
Şekilde Uygulama Araştırma Merkezlerinin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.



**Şekil 9:** Üniversitemiz toplam risk özet grafiği

Üsteki şekilde Üniversitemiz toplam risklerine ilişkin özet verileri grafik şeklinde göstermektedir.

**Tablo 1:** Üniversitemiz 2021 yılı KYS sistemi Riskleri Güncellemeleri

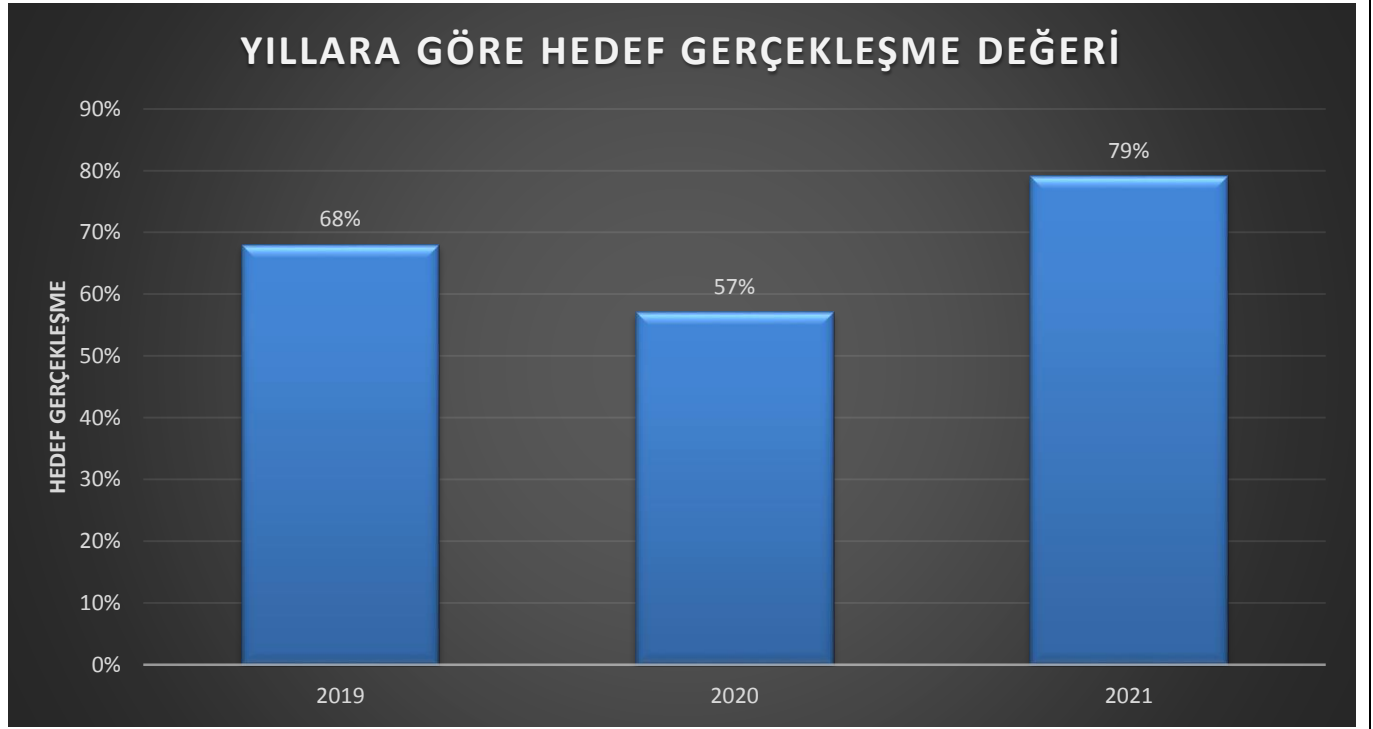


Şekilde KYS sistemi Risk güncellemelerine ilişkin verileri göstermektedir.

### 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.

Bu hedefler, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak ekte sunulacaktır.



Şekil 10: Üniversitemiz Birimlerinin Yıllara Göre Hedef Sayıları Karşılaştırma Grafiği

### Hedefler

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

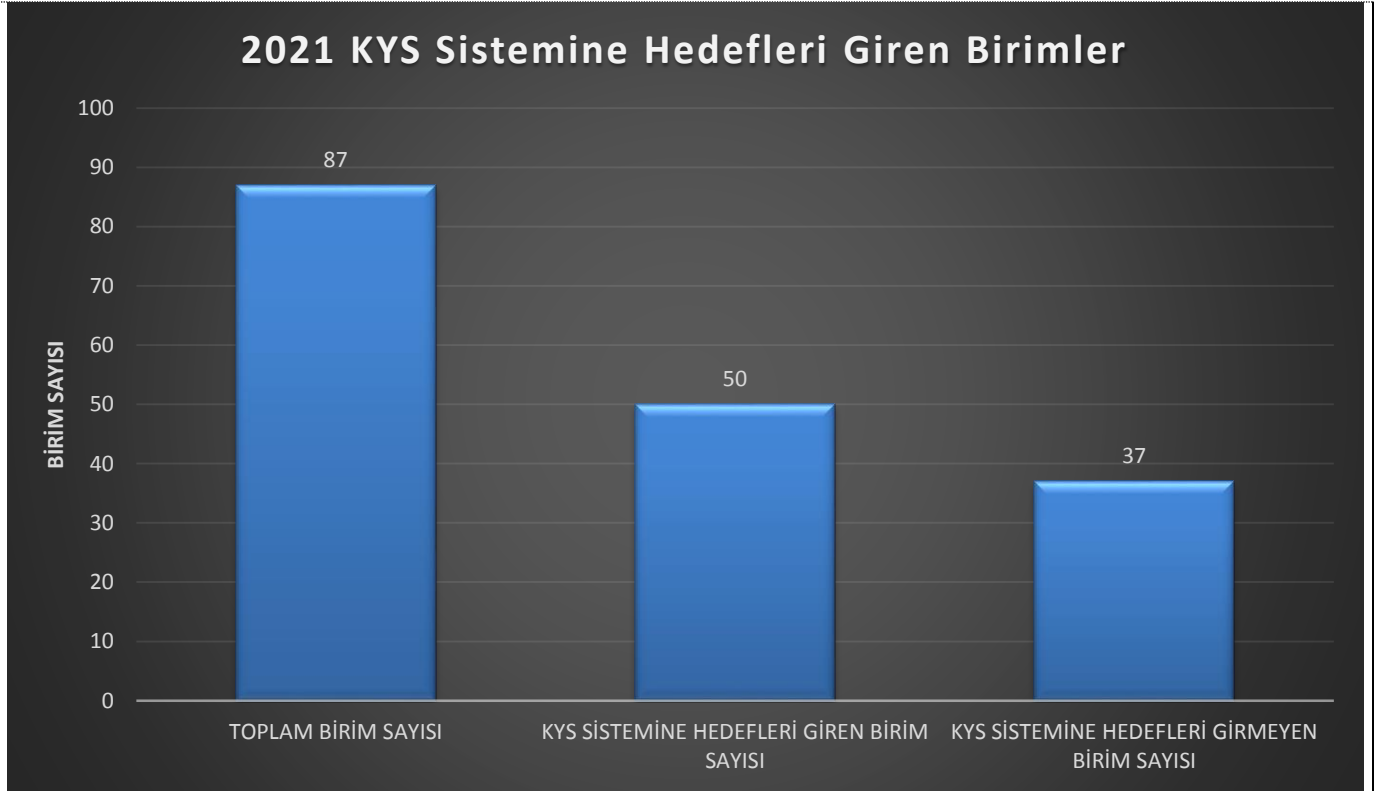
- S** : ( Specific ) Hedefin olabildiğince açık ve net şekilde tanımlanması gerekir.
- M** : ( Measurable ) Hedef ölçülebilir olmalıdır. Hedefte ölçülebilir bir kriter olmalıdır.
- A** : ( Achievable ) Hedef yaptığınız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : ( Relevant ) Hedef uygun olmalıdır. 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.

şeklinde açıklanabilir.

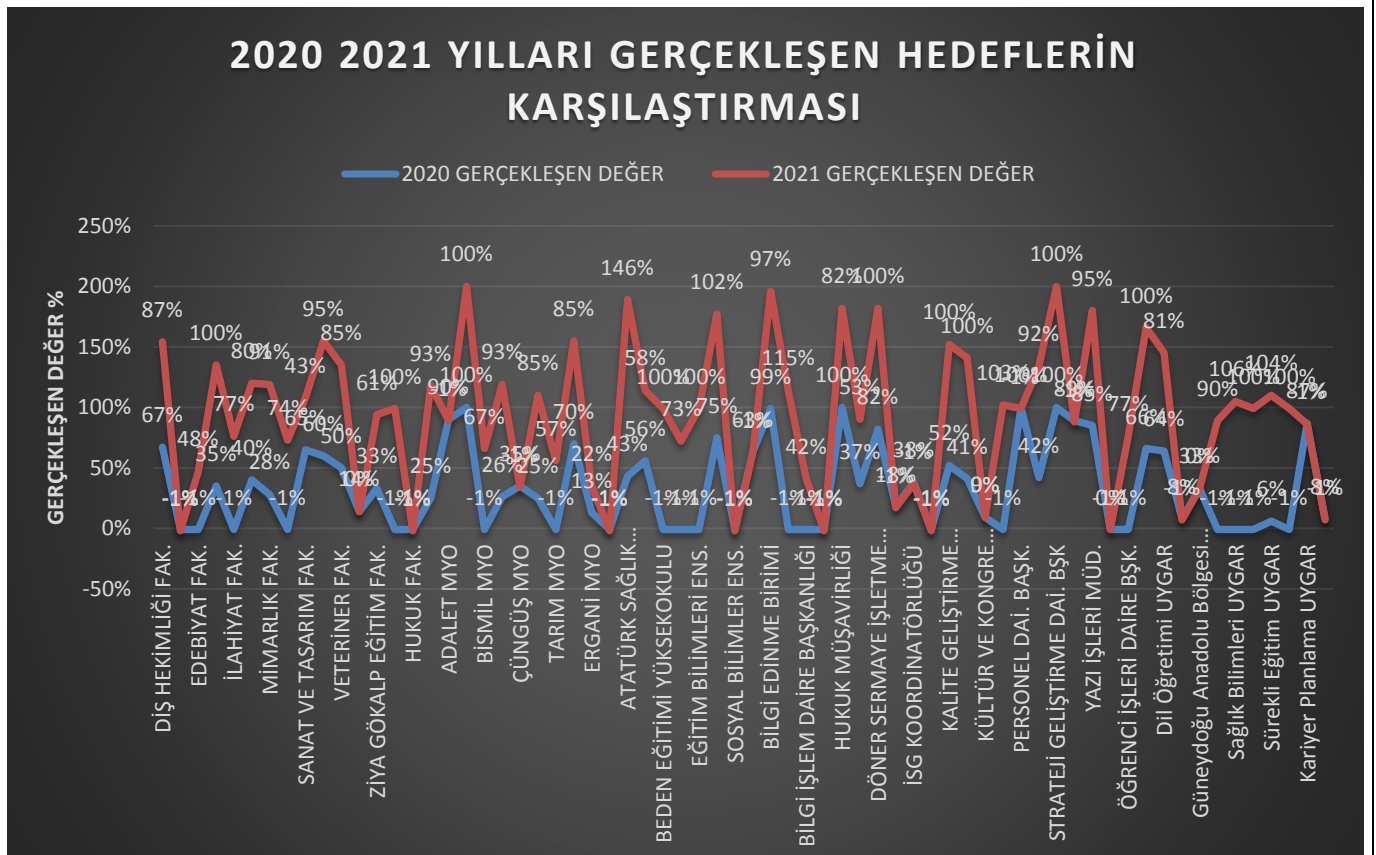
### Birimlerden Hedeflerin Toplanması

2020 yılı içerisinde KYS otomasyonuna hedeflerimizin girileceği arayüz eklendi ve birimlerden hedeflerini bu sisteme giriş yapmalarını 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.

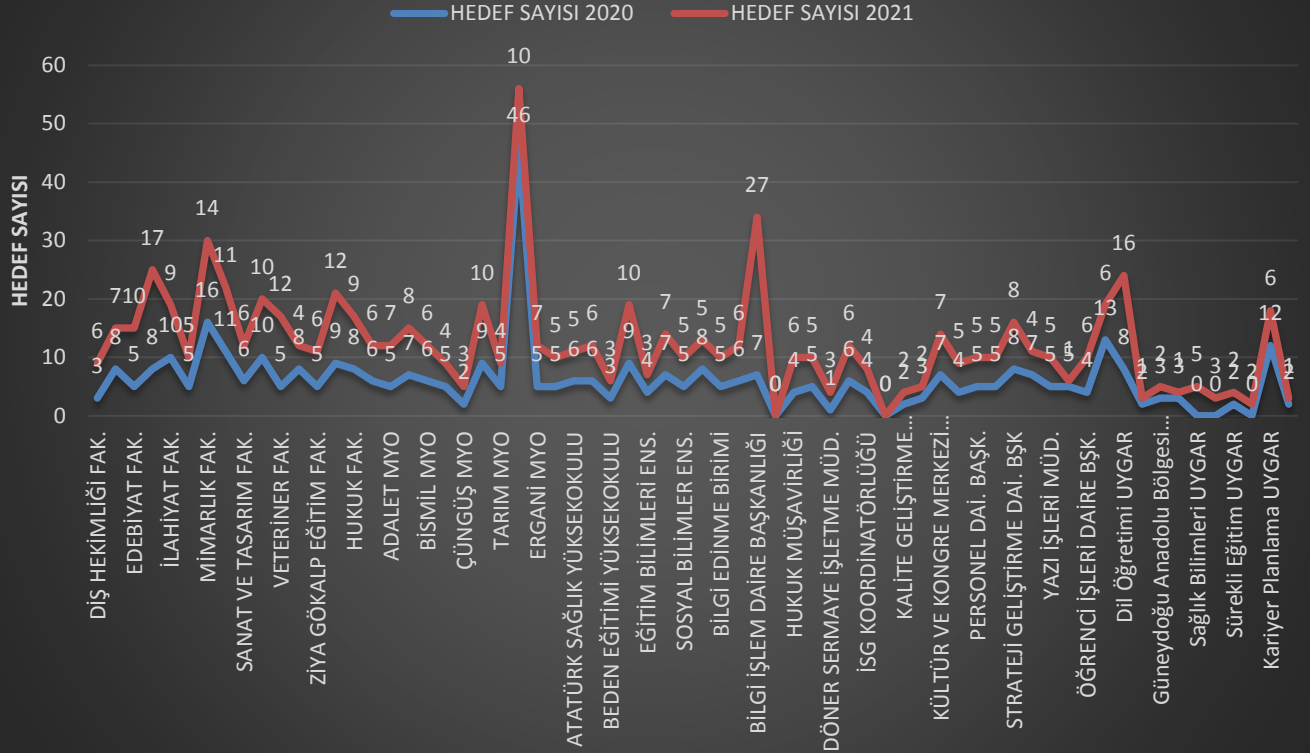


Şekil 11: 2021 Yılı Kalite Hedefleri Özeti



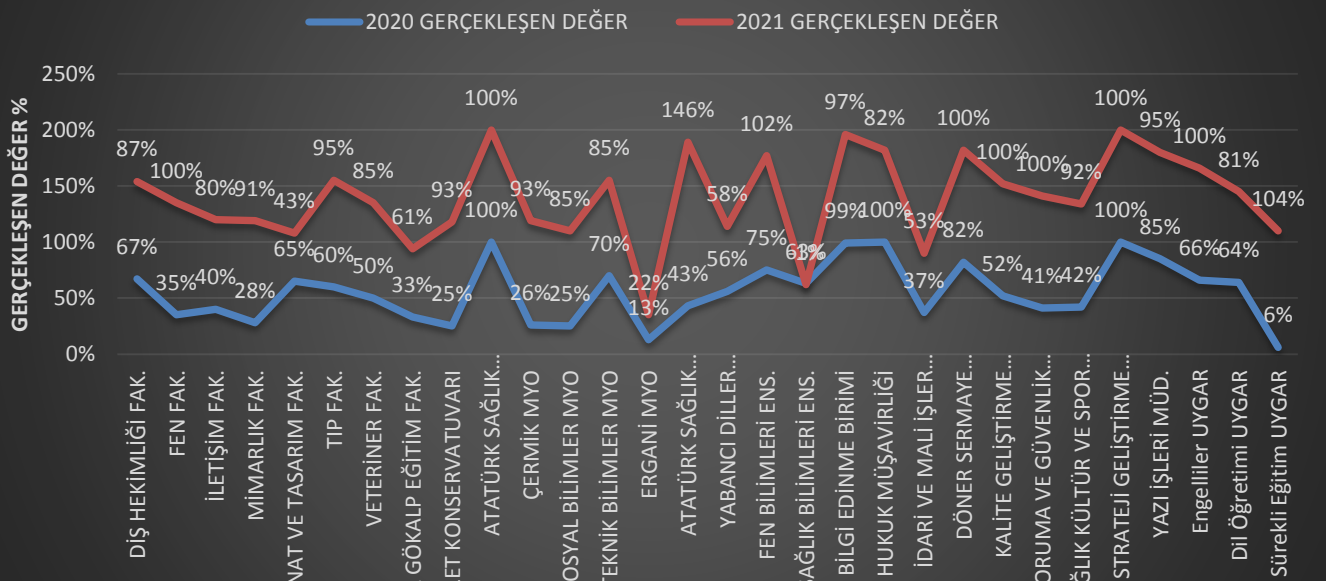
Şekil 12: 2020-2021 Yılları Gerçekleşen Hedeflerin Karşılaştırması Grafiği

### 2020-2021 HEDEF SAYILARI KARŞILAŞTIRMA



Şekil 13: 2020-2021 Hedef Sayıları Karşılaştırma Grafiği

### 2020-2021 YILLARI HEDEF GİREN BİRİMLER GERÇEKLEŞEN DEĞER



Şekil 14: 2020-2021 Yılları Hedef Giren Birimler Gerçekleşen Değer Grafiği



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Girilen Hedeflerin Değerlendirmesi

Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 349 olarak belirlenmiştir. Bu hedeflerden bir kısmının ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun ifade edilmediği (%30) değerlendirilmesi yapılmıştır. Hedeflerin ölçülebilir ve net olarak ifade edilmesi gerekmektedir. Bir hedefin ölçülebilir olması için sayısal ya da değerlendirilebilir nitelikte bir kriter barındırması gerekir. Hedefler değerlendirilirken ulaşılabilir olup olmaması, uygun olup olmaması ya da zaman kriteri gözetilmemiştir. Bunun sebebi, birimlerin kendi çalışma alanları ile ilgili konulara hâkim olmaları; hedefin uygunluğu, ulaşılabilirliği ya da gerekli olup olmadığı konusunda daha yetkin olmalarıdır.

**Tablo 2: 2021 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu Birim bazında verileri**

SIRA	BİRİM ADI	HEDEF SAYISI
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	7
2.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	8
3.	Atatürk Sağlık Yüksekokulu	2
4.	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Bürosu	1
5.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	3
6.	Bilgi Edinme Birimi	5
7.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	27
8.	Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü	6
9.	Bismil Meslek Yüksekokulu	6
10.	Çermik Meslek Yüksekokulu	4
11.	Çüngüş Mehmet Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	3
12.	Devlet Konservatuarı	6
13.	Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	16
14.	Dış Hekimliği Fakültesi	6
15.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	10
16.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	4
17.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	10
18.	Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	3
19.	Eczacılık Fakültesi	7
20.	Edebiyat Fakültesi	10
21.	Eğitim Bilimleri Enstitüsü	3
22.	Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi	6
23.	Ergani Meslek Yüksekokulu	7
24.	Fen Bilimleri Enstitüsü	7
25.	Fen Fakültesi	17
26.	Genel Sekreterlik	6
27.	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygur	2
28.	Hukuk Fakültesi	9
29.	Hukuk Müşavirliği	6
30.	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	5
31.	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	12



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

32.	İlahiyat Fakültesi	9
33.	İletişim Fakültesi	5
34.	İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü	4
35.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	2
36.	Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi	6
37.	Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü	2
38.	Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü	7
39.	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	5
40.	Mimarlık Fakültesi	14
41.	Mühendislik Fakültesi	11
42.	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	6
43.	Personel Daire Başkanlığı	5
44.	Proje Koordinasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi	1
45.	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	5
46.	Sağlık Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	5
47.	Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	5
48.	Sanat ve Tasarım Fakültesi	6
49.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	9
50.	Sosyal Araştırmalar ve Uygulama Merkezi	3
51.	Sosyal Bilimler Enstitüsü	5
52.	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	8
53.	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
54.	Tıp Fakültesi	10
55.	Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
56.	Veteriner Fakültesi	12
57.	Yaban Hayvanları Koruma ve Rehabilitasyon Uygur	1
58.	Yabancı Diller Yüksekokulu	6
59.	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	4
60.	Yazı İşleri Müdürlüğü	5
61.	Ziraat Fakültesi	4
62.	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	6
63.	Aile Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
64.	Alevilik ve Ehli Beyt Kültürü Uygur	Girmedi
65.	Asbeste Bağlı Hastalıklar ve Mezotelyoma Uygur	Girmedi
66.	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Uygur	Girmedi
67.	Bağımlılıkla Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
68.	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Bürosu	Girmedi
69.	Bilgi İşlem Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
70.	Bilim ve Teknoloji Uygulama Ve Araştırma Merkezi	Girmedi
71.	Çevre Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
72.	Dış İlişkiler Ofisi	Girmedi
73.	Doğal Afetler Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

74.	Farabi Koordinatörlüğü	Girmedi
75.	GAP Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
76.	Göç ve Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
77.	Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
78.	Kanser Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
79.	Karaciğer Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
80.	Kongre ve Turizm Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
81.	Kuran-I Kerim Okuma ve Kıraat Uygur	Girmedi
82.	Kültür Varlıklarını Koruma Uygur	Girmedi
83.	Psikoloji ve Sosyal Danışmanlık Uygur	Girmedi
84.	Silvan Meslek Yüksekokulu	Girmedi
85.	Siyasal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
86.	Tıbbi ve Aromatik Bitkiler Uygur	Girmedi
87.	Yenilenebilir Enerji Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
<b>Toplam</b>		404

Üniversitemiz 2021 Yılına ait KYS Otomasyonundan alınan YÖKAK gösterge verilerine ilişkin istatistikler aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 3: Üniversitemiz 2021 Yılı KYS Otomasyonu YÖKAK Veri İstatistikleri**

### BİRİMLERE AİT BİLGİLER RAPORU

Önlisans Programlardaki Öğretim Üyesi Sayısı	23
Önlisans Programlardaki Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Sayısı	119
Lisans Programlardaki Öğretim Üyesi Sayısı	745
Lisans Programlardaki Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Sayısı	912

### EĞİTİM ÖĞRETİM RAPORU

Akran değerlendirilmesi yapılan program sayısı (Akredite olmayan)	29
Öz değerlendirme yapılan program sayısı	35
Öğrencilerin Kayıt Oldukları Programdan Memnuniyet Oranı	72
Çift Ana Dala İzin Veren Lisans Program Sayısı	2

### KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ RAPORU

7.0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Akademik personel memnuniyeti (% olarak)	68
İdari personel memnuniyet oranı (% olarak)	72
Oğrenci memnuniyeti (% olarak)	62
<b>ARAŞTIRMA GELİŞTİRME RAPORU</b>	
SCI, SSCI ve A&HCI endeksli dergilerde ortalama yıllık yayın sayısı	550
Uluslararası iş birliği ile yapılan SCI, SSCI ve A&HCI endeksli dergilerde ortalama yıllık yayın sayısı	197
Bilimsel yayın puanı	1546
Atıf puanı	2129
Tamamlanan ortalama yıllık dış destekli proje sayısı	21
Devam eden dış destekli proje sayısı	5
Tamamlanan dış destekli projelerin ortalama yıllık toplam bütçesi	1017866
Devam eden dış destekli projelerin toplam bütçesi	1889516
Devam eden dış destekli toplam proje bütçesinin devam eden dış destekli proje sayısına oranı	820005
Tamamlanan ortalama yıllık uluslararası işbirlikli proje sayısı	4
Devam eden uluslararası işbirlikli proje sayısı	4
Uluslararası işbirlikli projelerin toplam bütçesi (Devam eden ve tamamlanan)	3228000
Devam eden uluslararası işbirlikli projelerin toplam bütçesi	935000
Öğretim üyesi başına ortalama yıllık faydalı model ve endüstriyel tasarım sayısı	1
Faal olan öğretim üyesi teknoloji şirketi sayısı	8
TÜBA ve TÜBİTAK ödüllü öğretim üyesi sayısı (TÜBA çeviri ödülü hariç)	1
Uluslararası ödüller	1
<b>TOPLUMSAL KATKI RAPORU</b>	
Bütçesi olan ve Kurumun kendi yürüttüğü sosyal sorumluluk projelerin sayısı	1



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1846** akademik personel, **6** yabancı uyruklu akademik personel, **1648** idari personel, **2** vizeli işçi, **2159** sürekli işçi, **88** sürekli işçi ve **528** 4B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6271**'dir.

**Tablo 4: Üniversite Personel Sayıları Bilgileri**

Akademik Personel Sayıları			İdari Personel Sayıları		
Unvan	2020 Aralık Sayı	2021 Aralık Sayı	Unvan	2020 Aralık Sayı	2021 Aralık Sayı
Profesör	300	336	İdari Personel	1689	1648
Doçent	157	173	Vizeli İşçi	3	2
Doktor Öğretim Üyesi	305	267	Sürekli işçi (696 KHK)	2202	2159
Öğretim Görevlisi	266	262	4-B Sözleşmeli	459	528
Araştırma Görevlisi	846	802	Sürekli İşçi	91	88
Yabancı Uyruklu Doçent	1	1			
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	3	3			
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	-	2			
<b>Toplam</b>	<b>1878</b>	<b>1846</b>	<b>Toplam</b>	<b>4444</b>	<b>4425</b>

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 : KGK-FRM-008
- Arıza Bildirim Formu : KGK-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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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 2021 yılında gerçekleştirilen Hizmet İçi Eğitim programlarına ilişkin bilgiler aşağıda tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 5: Hizmet içi Eğitim Bilgileri**

Hedef Kitle	Eğitim Türü	Tarih	Düzenleyen Birim
Aday Memurlar	Temel ve Hazırlayıcı Hizmet içi Eğitim (Online)	19 Nisan-26 Mayıs 2021	Hizmet içi Eğitim Şube Müdürlüğü
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Personelleri	EBYS ve Ofis Programları (Yüz Yüze)	8-10 Mart 2021	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Aday Memurlar	Temel ve Hazırlayıcı Hizmet içi Eğitim (Online)	15 Kasım -3 Aralık 2021 (Temel Eğitim) 06 Aralık 2021 - 06 Ocak 2022 (Hazırlayıcı Eğitim)	Hizmet içi Eğitim Şube Müdürlüğü
Tüm Üniversite	Afet ve Farkındalık Eğitimi (Cumhurbaşkanlığı Eğitim Kapısı üzerinden)	15 Ekim – 31 Aralık 2021	Hizmet içi Eğitim Şube Müdürlüğü

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 imkanları 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 (**KGK-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 (**KGK-FRM-013**) tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (**KGK-FRM-010**) Eğitim Katılım Formu, (**KGK-FRM-011**) Eğitim Değerlendirme Formu, (**KGK-FRM-012**) Eğitim Sicil Kartı, (**KGK-FRM-013**) Oryantasyon Eğitim Formu; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından organize edilen ve Kurumsal kalite kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla 26-29 Nisan 2021 tarihleri arasında aşağıda belirtilen program kapsamında TSE tarafından Online olarak SKYPE Kurumsal aracılığıyla Üniversitemiz bünyesinde toplam **83** akademik ve idari personele eğitim verilerek **60 (Altmış)** akademik ve idari personele bu eğitimler için sertifika verilmiştir.

Eğitim Bilgisi
TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi (1 gün)
TS EN ISO 9001:2015 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi (1 gün)
TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi (1 gün)
TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Eğitimi (1 gün)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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; kalite dokümanlarında 24 adet revizyon ( Üniversitemizin logosundaki değişiklikten dolayı tüm dokümanlardaki logolar revize edilmiştir) ve 6 adet yeni doküman ve 1 adet iptal değişikliği bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir. <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>

**Tablo 6: Kalite Dokümanları**

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	-	-	-
Prosedür	1 (Logo)	-	-
Prosesler	1 (Logo)	-	-
Listeler	2 (1 Logo)	-	-
Talimatlar	1 (Logo)	-	-
Planlar	4 (1 Logo)	-	-
İş Akış Şemaları	1 (1 Logo)	-	-
Formlar	10 (1 Logo)	6	1
Görev Tanımları	4 (1 Logo)	-	-
Toplam	24	6	-

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 Prosedürü'nde açıklanmıştır.

### Kalite Kayıtları

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirlenmiştir. Bu kayıtlar, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün Devlet Arşiv Yönetmeliği'nde belirtilen sürelerle göre saklanmakta olup ilgili dokümanlar birimlere göre alt başlıklara ayrılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx> web adresinde yayınlanmıştır.

### 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.

### Müşteri ile İletişim

8.0 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, bire bir 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.



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Hizmet İçin Şartların 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 İnternette 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.

- Dış İlişkiler Ofisi tarafından **8 adet AB ve program ülkeleriyle** (Erasmus yeni dönem başlayacağı anlaşmalar bir sonraki dönemde yapılacaktır.) ikili anlaşma yapılmıştır.
- **1 adet ERASMUS+ KA131** hibe programına toplamda 1 adet proje sunulmuştur.
- **6 adet** yurtdışı kurum ziyaretleri gerçekleştirilmiştir. (2 adet Bulgaristan, 2 adet Polonya, 2 adet Çekya)
- **79 Öğrencimiz** öğrenim hareketliliği, **32 öğrencimiz staj hareketliliği** olmak üzere toplamda **111** öğrencimiz ERASMUS öğrenci değişim programlarından faydalanmıştır.
- Personel hareketliliği kapsamında **3 ders verme, 9 eğitim alma** hareketliliği gerçekleşmiştir.
- ERASMUS programı kapsamında **Altı (6) öğrenci** öğrenim hareketliliği kapsamında üniversitemize gelmiştir.

MEVLANA programı kapsamında Üniversitemize gelen öğrenci bulunmamaktadır

### 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, dış 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 DÜ-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 Madde 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.
- 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,



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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 Lisansüstü 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
- 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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 :KGK-TLM-002

### **Hizmet Sunumu**

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının garanti 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 değerlendirilmesine 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
- 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
- Önlisans-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.

9.0

- a) Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- b) Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için Mayıs ve Aralık aylarında olmak üzere yılda iki kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürü'ne göre yapıp Risk Puanlama Formu'na 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.

### Öğrenci Memnuniyet Anketi

05-20 Ocak 2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrenci Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 16 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 19.885 öğrenci katılmıştır.

Soru No	Soru	Cinsiyet	Hemen hemen her zaman	Sık sık	Zaman zaman	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman
1	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	Kadın	12%	12%	16%	8%	4%
		Erkek	14%	11%	15%	5%	4%
		Toplam	26%	23%	31%	13%	8%
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.	Kadın	9%	10%	17%	10%	6%
		Erkek	12%	10%	15%	7%	5%
		Toplam	21%	20%	32%	16%	11%
3	Danışmanım sorunlarım karşı duyarlıdır.	Kadın	12%	11%	15%	8%	5%
		Erkek	14%	10%	14%	6%	5%
		Toplam	26%	21%	29%	14%	10%
4	Dersliklerin donanımı uygundur.	Kadın	9%	10%	17%	9%	6%
		Erkek	12%	9%	15%	7%	5%
		Toplam	21%	19%	32%	16%	11%
5	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	Kadın	9%	8%	15%	11%	8%
		Erkek	11%	8%	15%	8%	7%



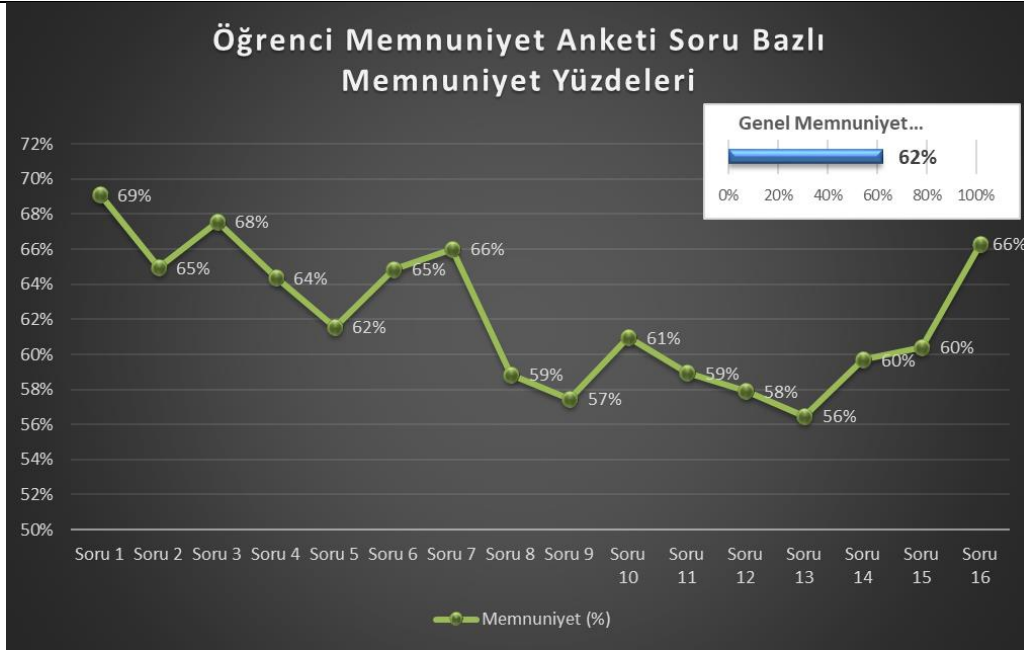
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

6	Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir.	Toplam	20%	17%	30%	18%	15%
		Kadın	10%	9%	17%	10%	5%
		Erkek	12%	9%	16%	7%	5%
7	Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.	Toplam	21%	19%	33%	16%	10%
		Kadın	10%	11%	15%	9%	6%
		Erkek	13%	11%	14%	6%	5%
8	Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.	Toplam	23%	22%	29%	15%	11%
		Kadın	7%	8%	16%	11%	9%
		Erkek	9%	7%	16%	8%	8%
9	Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir.	Toplam	17%	15%	32%	20%	17%
		Kadın	7%	7%	16%	11%	11%
		Erkek	9%	7%	15%	9%	9%
10	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.	Toplam	16%	14%	30%	20%	20%
		Kadın	8%	9%	16%	10%	8%
		Erkek	10%	9%	15%	7%	7%
11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir.	Toplam	18%	18%	31%	18%	16%
		Kadın	7%	8%	15%	11%	10%
		Erkek	9%	8%	16%	8%	8%
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir.	Toplam	17%	15%	31%	19%	18%
		Kadın	7%	7%	16%	12%	10%
		Erkek	9%	7%	16%	9%	8%
13	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.	Toplam	16%	14%	32%	21%	18%
		Kadın	7%	7%	15%	12%	11%
		Erkek	9%	7%	15%	8%	10%
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Toplam	16%	13%	30%	20%	21%
		Kadın	7%	7%	18%	12%	8%
		Erkek	9%	8%	17%	8%	7%
15	Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.	Toplam	16%	15%	34%	20%	14%
		Kadın	7%	8%	18%	11%	7%
		Erkek	10%	8%	17%	8%	7%
16	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur.	Toplam	17%	15%	34%	19%	14%
		Kadın	10%	11%	17%	8%	5%
		Erkek	12%	11%	15%	5%	5%
		Toplam	22%	22%	32%	13%	10%

**Tablo 7:** Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Tablo 7.'de Öğrenci 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 renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

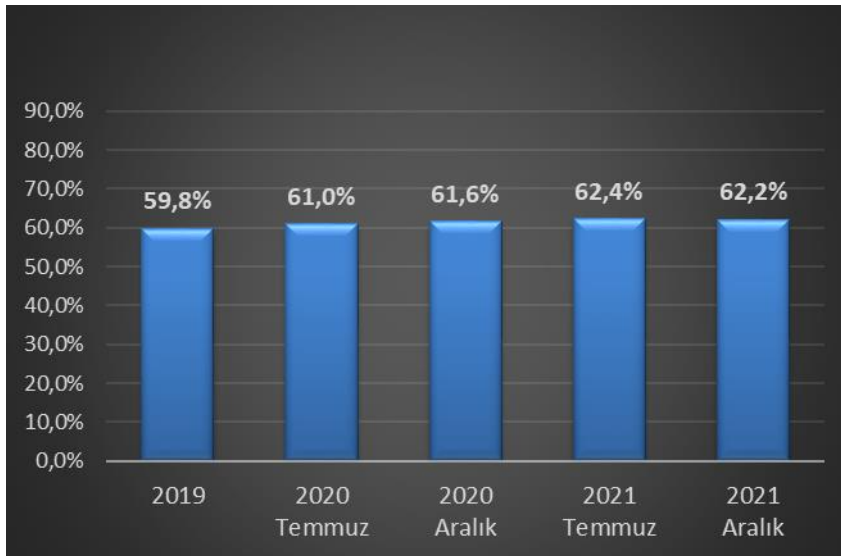


Şekil 15: Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

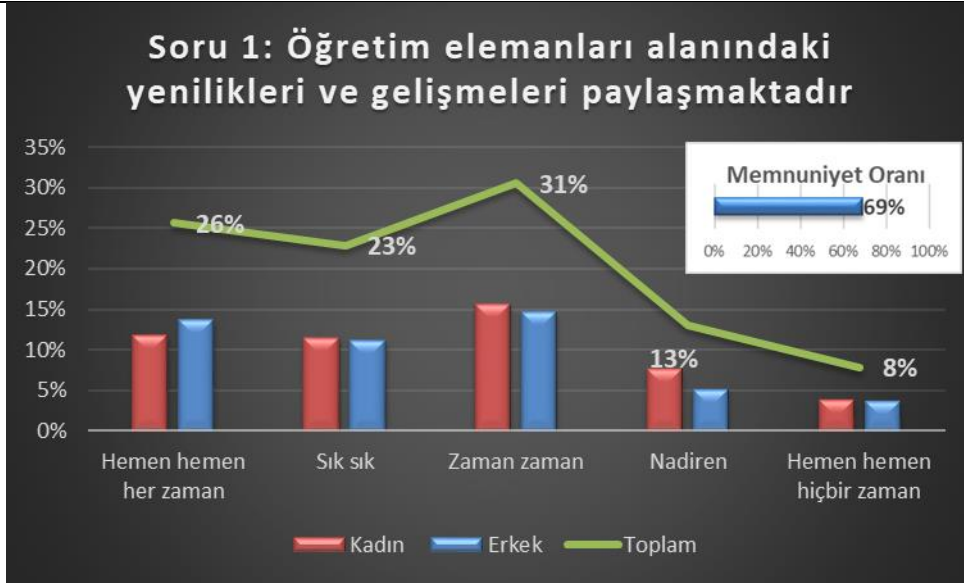
Şekil 15.'de Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 13. soruda yani "Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir." sorusunda %56 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan öğrenciler 1. soru olan "Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır." sorusundan %69 oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %62,2 olarak hesaplanmıştır. Şekil 16.'de geçmiş dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.

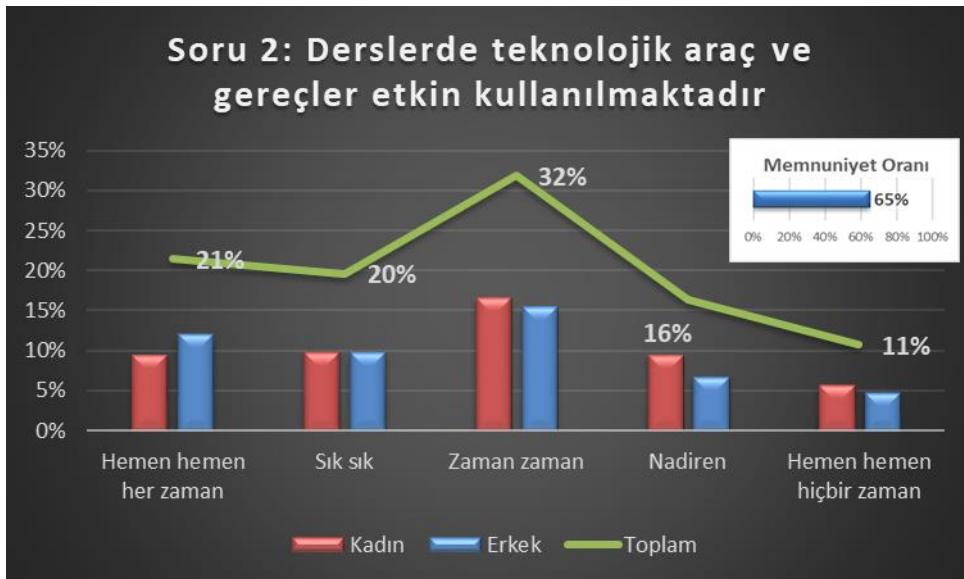


Şekil 16: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



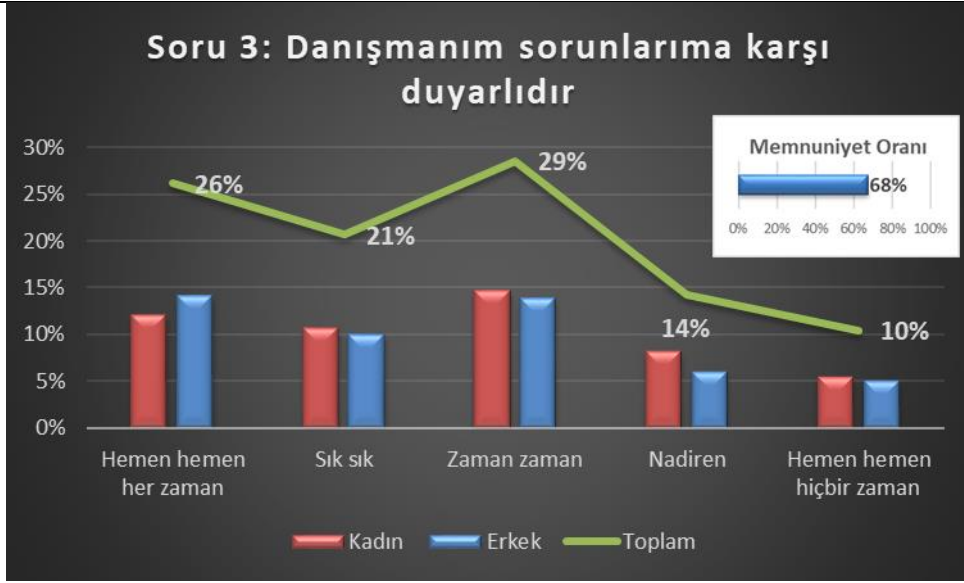
Şekil 17: Öğrenci memnuniyet anketi 1. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 17.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 1. sorusu olan “Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 1. Sorusu için memnuniyet oranı ise %69 olarak hesaplanmıştır.



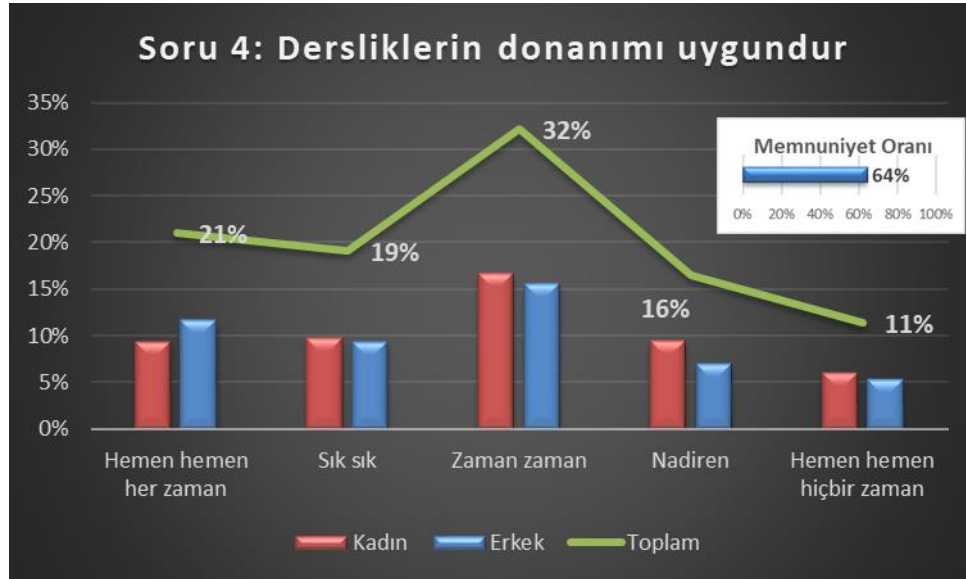
Şekil 18: Öğrenci memnuniyet anketi 2. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 18.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 2. Sorusu olan “Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 2. Sorusu için memnuniyet oranı ise %65 olarak hesaplanmıştır.



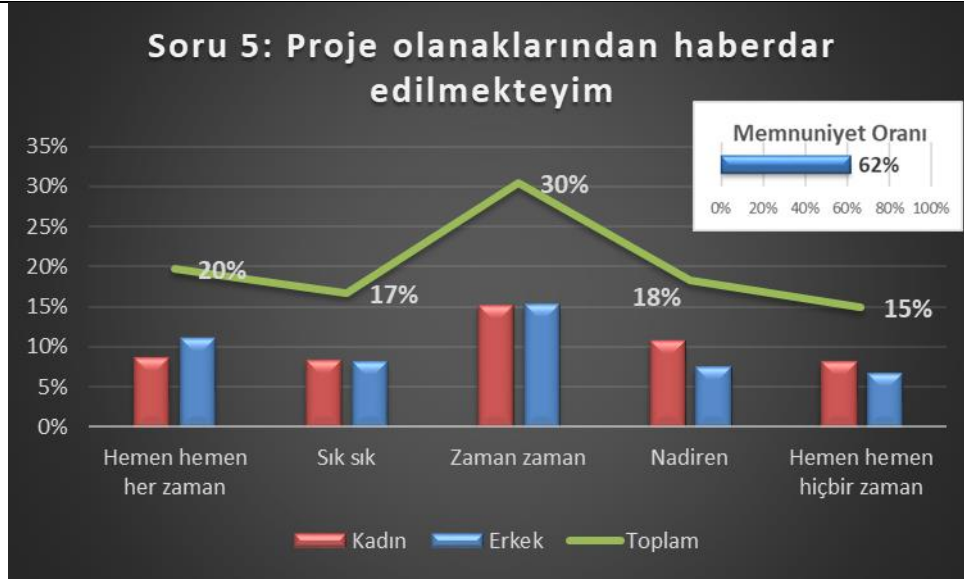
Şekil 19: Öğrenci memnuniyet anketi 3. Soru yüzdellik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 19.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 3. Sorusu olan "Danışmanım sorunlarım karşı duyarlıdır." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdellik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 3. Sorusu için memnuniyet oranı ise %68 olarak hesaplanmıştır.



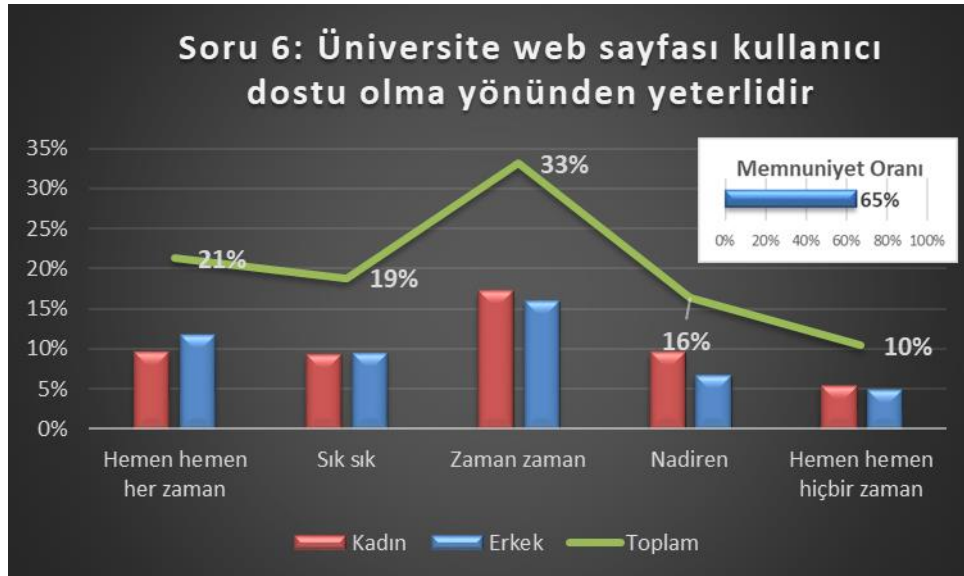
Şekil 20: Öğrenci memnuniyet anketi 4. Soru yüzdellik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 20.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 4. Sorusu olan "Dersliklerin donanımı uygundur." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdellik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 4. Sorusu için memnuniyet oranı ise %64 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 21: Öğrenci memnuniyet anketi 5. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 21.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 5. Sorusu olan "Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 5. Sorusu için memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



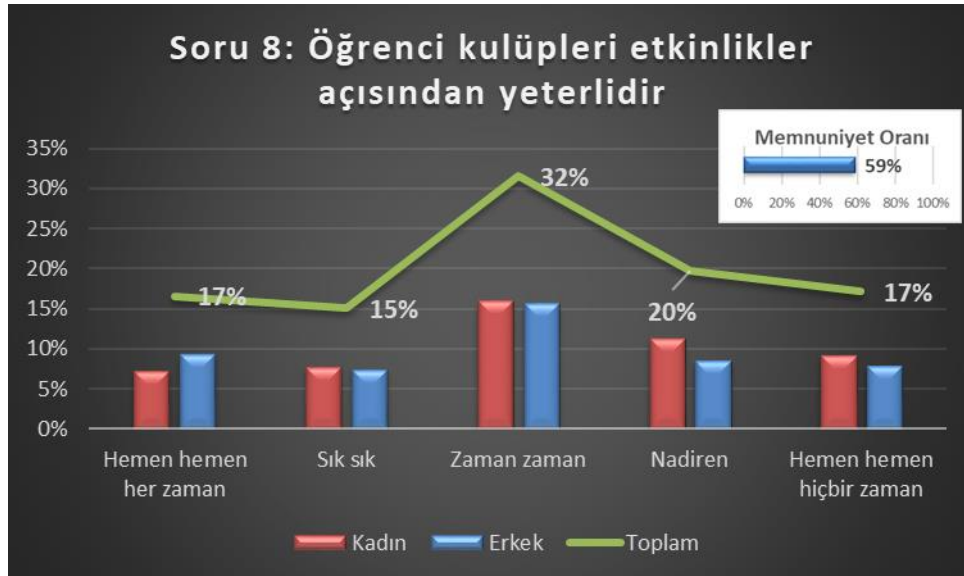
Şekil 22: Öğrenci memnuniyet anketi 6. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 22.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 6. Sorusu olan "Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 6. Sorusu için memnuniyet oranı ise %65 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 23: Öğrenci memnuniyet anketi 7. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 23.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 7. Sorusu olan “Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 7. Sorusu için memnuniyet oranı ise %66 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 24: Öğrenci memnuniyet anketi 8. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 24.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 8. Sorusu olan “Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 8. Sorusu için memnuniyet oranı ise %59 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 9: Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir



Şekil 25: Öğrenci memnuniyet anketi 9. Soru yüzdellik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 25.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 9. Sorusu olan "Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdellik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 9. Sorusu için memnuniyet oranı ise %57 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 10: Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir



Şekil 26: Öğrenci memnuniyet anketi 10. Soru yüzdellik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 26.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 10. Sorusu olan "Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdellik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 10. Sorusu için memnuniyet oranı ise %61 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 11: Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir



Şekil 27: Öğrenci memnuniyet anketi 11. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 27.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 11. Sorusu olan "Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 11. Sorusu için memnuniyet oranı ise %59 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 12: Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir



Şekil 28: Öğrenci memnuniyet anketi 12. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 28.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 12. Sorusu olan "Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 12. Sorusu için memnuniyet oranı ise %58 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 13: Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir



Şekil 29: Öğrenci memnuniyet anketi 13. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

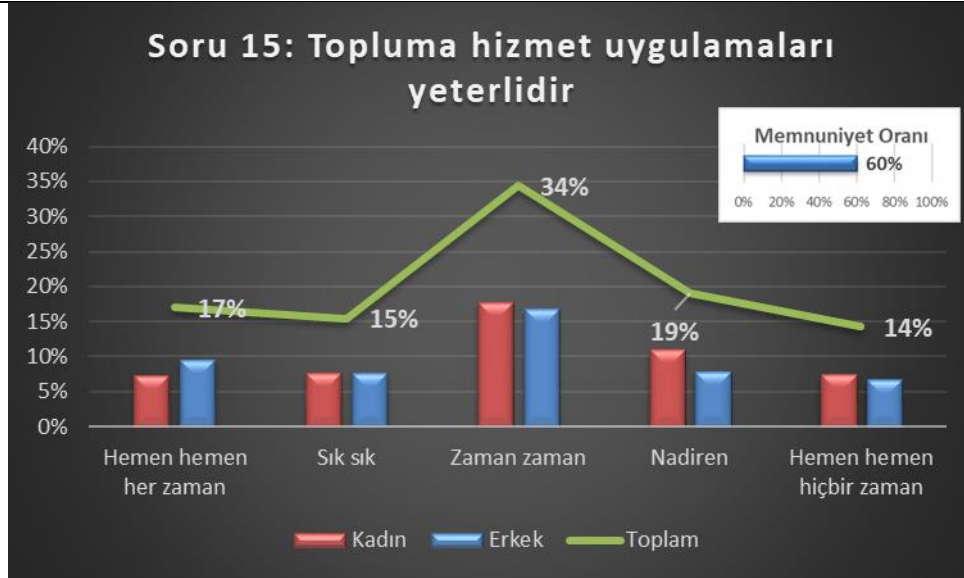
Şekil 29.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 13. Sorusu olan “Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 13. Sorusu için memnuniyet oranı ise %56 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 14: Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur



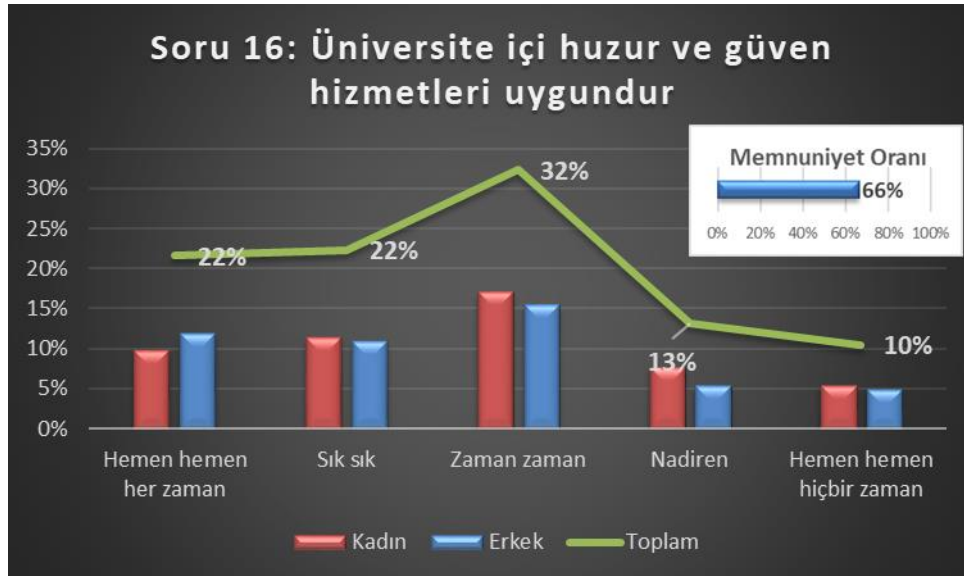
Şekil 30: Öğrenci memnuniyet anketi 14. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 30.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 14. Sorusu olan “Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 14. Sorusu için memnuniyet oranı ise %60 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 31: Öğrenci memnuniyet anketi 15. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 31.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 15. sorusu olan "Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 15. Sorusu için memnuniyet oranı ise %60 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 32: Öğrenci memnuniyet anketi 16. Soru yüzdelerlik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 32.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 16. sorusu olan "Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur." sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerlik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 16. Sorusu için memnuniyet oranı ise %66 olarak hesaplanmıştır.

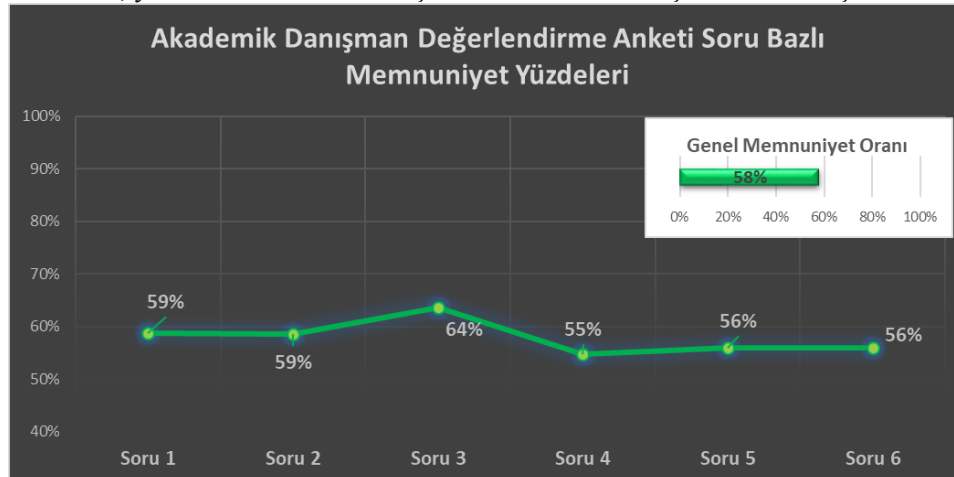
### Akademik Danışman Değerlendirme Anketi

05-20 Ocak 2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Akademik Danışman Değerlendirme Anketi uygulanmıştır. Toplamda 6 değerlendirme sorusundan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 19.768 öğrenci katılmıştır.

	KADIN	ERKEK			
Cinsiyetiniz	51%	49%			
	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora	
Öğrenim görmekte olduğunuz program	21%	71%	6%	2%	
	Neredeyse her hafta	Dönem boyunca birçok kez	Dönem boyunca bir kez	Kayıt sırasında birkaç kez	Hiçbir zaman
Danışmanınız ile yaptığınız görüşme sıklığı	13%	20%	21%	17%	30%
	Hemen hemen her zaman	Sık Sık	Zaman zaman	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman
Danışmanım ders seçiminde bana yardımcı olmuştur.	21%	15%	25%	15%	24%
Danışmanım bölümüm ile ilgili gereklilikler hakkında bilgilendirme yapmıştır.	20%	15%	26%	16%	23%
Danışmanım kayıt döneminde ulaşılabilir olmuştur.	24%	18%	26%	15%	18%
Danışmanım akademik problemlerim yanında kişisel sorunlarımla ilgili de yardımcı olmuştur.	18%	13%	24%	15%	30%
Danışmanım akademik gelişimim için bana rehberlik etmiştir.	19%	13%	25%	15%	28%
Danışmanım ile görüşmelerimizi kendisinin ofis saatinde yaptım.	19%	14%	24%	14%	29%

**Tablo 8:** Akademik Danışman Değerlendirme Anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Tablo 8.'de Akademik Danışman Değerlendirme 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 33:** Akademik Danışman Değerlendirme Anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Şekil 33.'de Akademik Danışman Değerlendirme anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Uygulanan Akademik Danışman Değerlendirme anketinin genel memnuniyet oranı ise %58 olarak hesaplanmıştır.

### Akademik Personel Memnuniyet Anketi

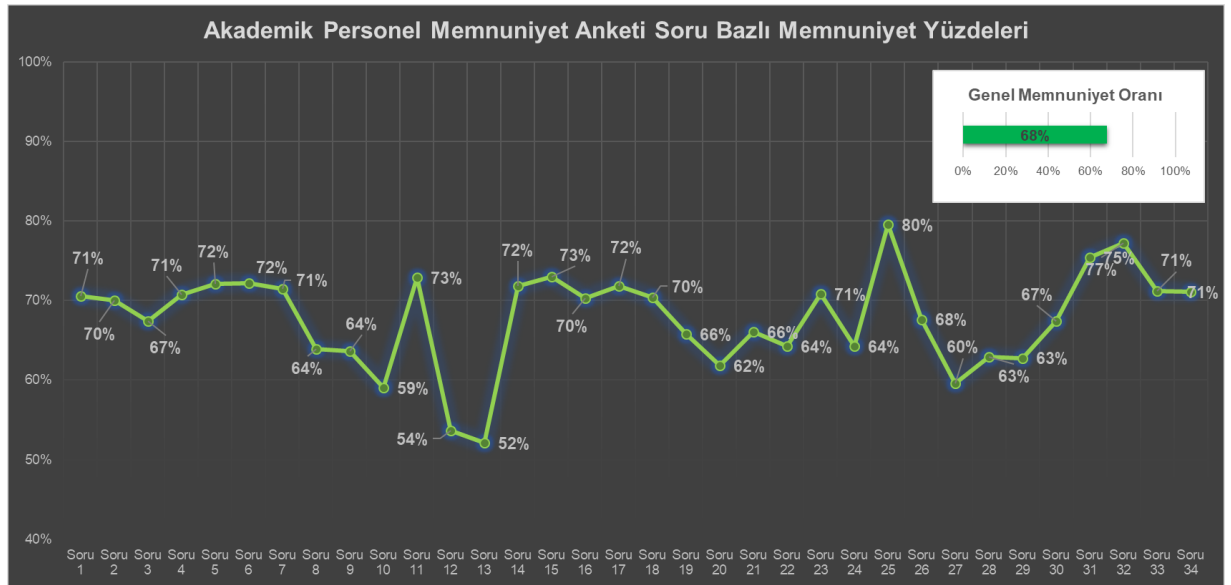
05-20 Ocak 2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Akademik Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 34 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 849 akademik personel katılmıştır.

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	13%	48%	22%	11%	5%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	13%	48%	22%	10%	7%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	12%	42%	26%	12%	9%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	12%	50%	22%	11%	5%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	16%	49%	21%	8%	6%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	16%	49%	20%	8%	6%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	12%	50%	25%	8%	5%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	9%	31%	39%	14%	8%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	7%	32%	39%	14%	7%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	7%	23%	40%	17%	12%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	13%	56%	19%	9%	4%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	21%	28%	22%	22%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	18%	31%	20%	25%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	12%	52%	22%	9%	4%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	13%	55%	19%	9%	4%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	13%	53%	14%	12%	8%
17	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	10%	49%	33%	5%	3%
18	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	12%	39%	42%	5%	3%
19	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	10%	43%	22%	18%	8%
20	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	7%	33%	28%	25%	7%

21	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	8%	38%	37%	12%	6%
22	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	9%	41%	25%	15%	11%
23	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	11%	51%	25%	8%	5%
24	Hukuk destek hizmetlerinden	7%	30%	48%	7%	8%
25	Öğrenci işleri hizmetlerinden	22%	60%	14%	3%	1%
26	Güvenlik hizmetlerinden	9%	47%	23%	13%	7%
27	Yemekhane hizmetlerinden	7%	28%	34%	17%	14%
28	Kantin hizmetlerinden	7%	35%	32%	16%	10%
29	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	7%	32%	39%	13%	9%
30	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	12%	48%	14%	16%	10%
31	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	15%	63%	10%	8%	4%
32	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	17%	61%	15%	5%	2%
33	Kalite Komisyonu çalışmalarından	12%	45%	33%	5%	4%
34	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	12%	44%	34%	5%	4%

**Tablo 9:** Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Tablo 9.'de Akademik Personel 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 işaretlenmiştir.

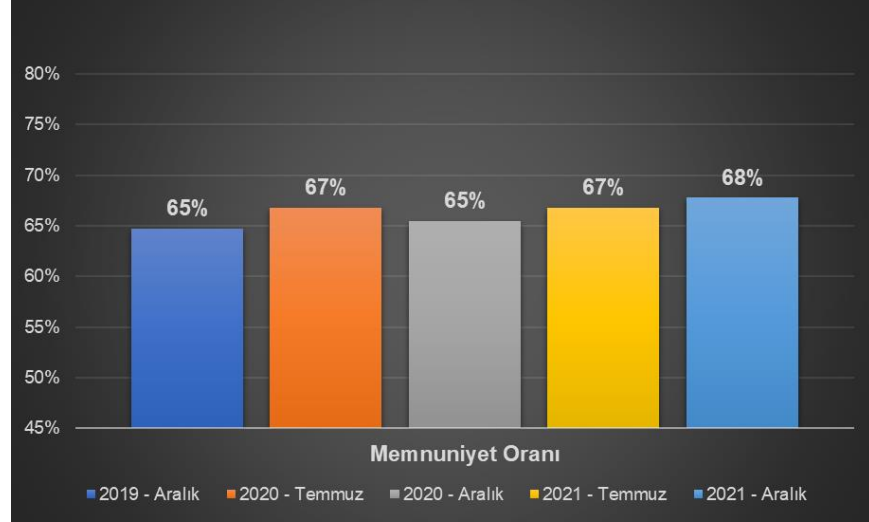


**Şekil 34:** Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

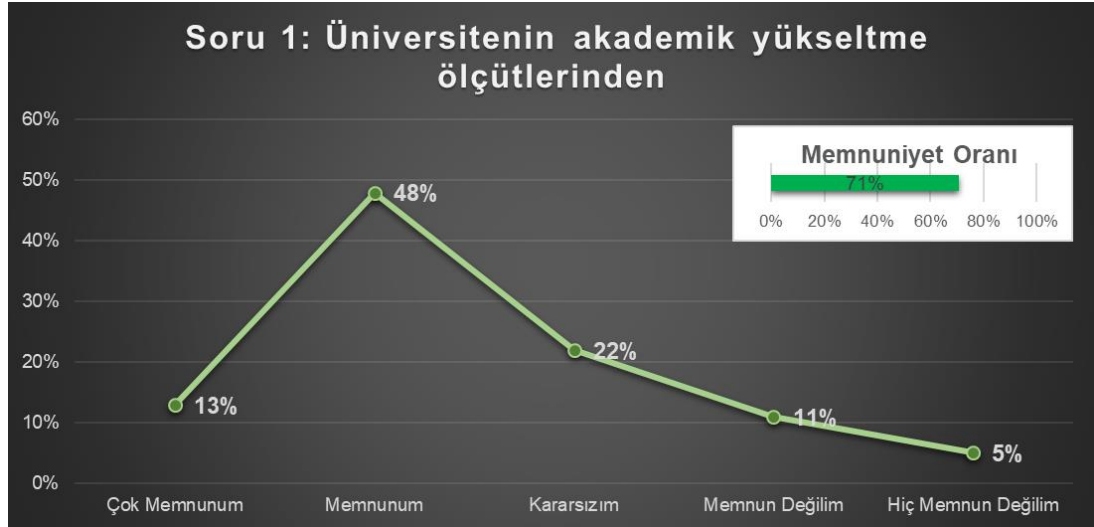
Şekil 34.'de Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 13. sorularda yani "Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden" sorusunda %52 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan akademik personeller 25. soru olan “Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan” sorusundan ise **%80** oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%68** olarak hesaplanmıştır. Şekil 35.’de geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.

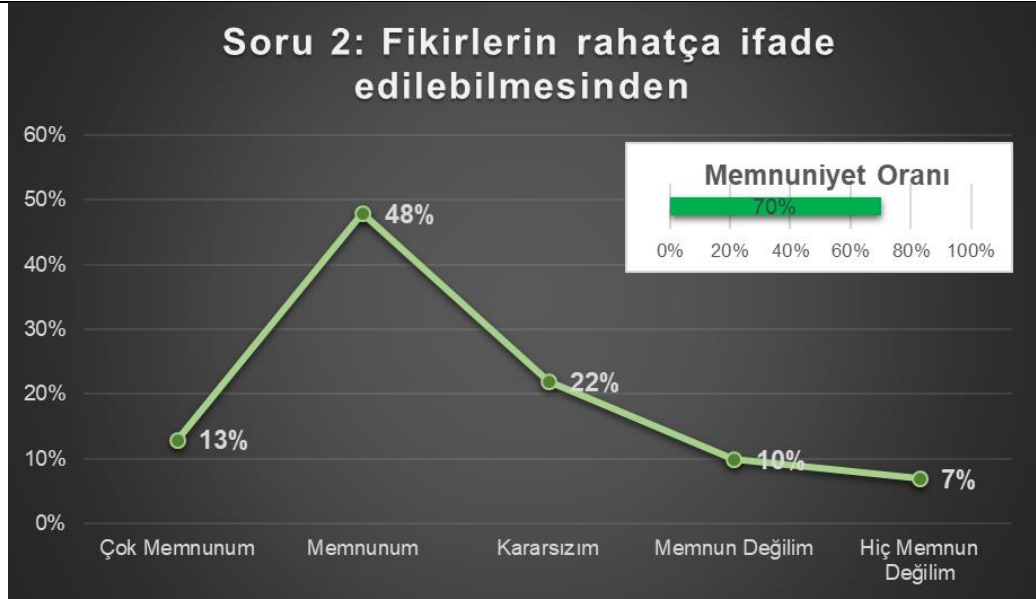


Şekil 35: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



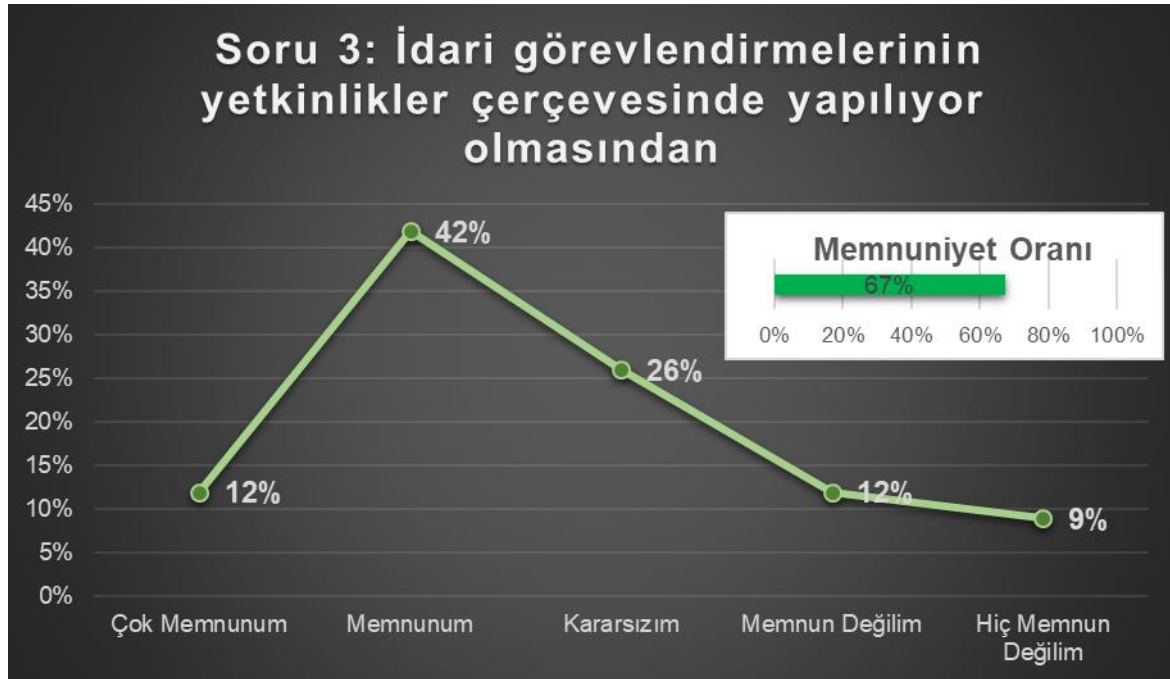
Şekil 36: Akademik personel memnuniyet anketi 1. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 36.’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 1. sorusu olan “Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 1. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%71** olarak hesaplanmıştır.



Şekil 37: Akademik personel memnuniyet anketi 2. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiğı

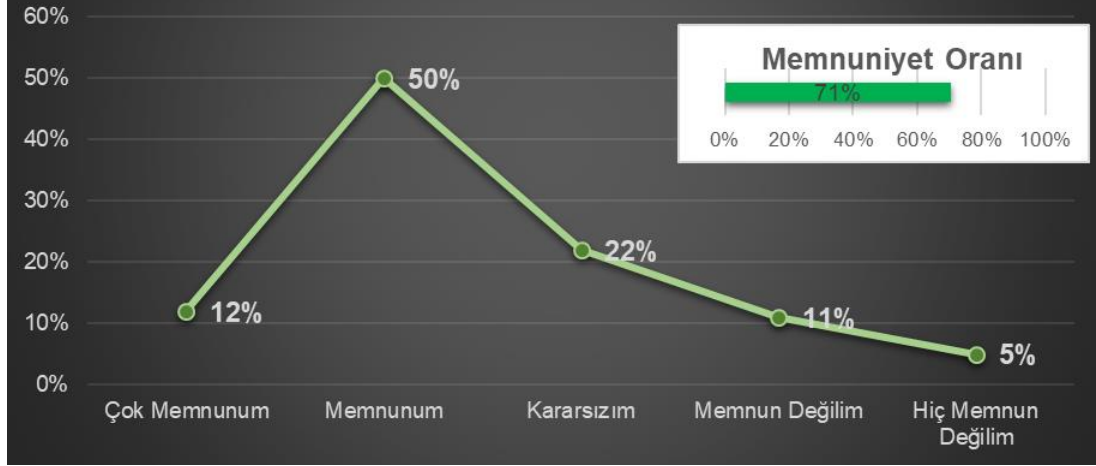
Şekil 37.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 2. Sorusu olan "Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 2. Sorusu için memnuniyet oranı ise %70 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 38: Akademik personel memnuniyet anketi 3. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiğı

Şekil 38.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 3. Sorusu olan "İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapıyor olmasından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 3. Sorusu için memnuniyet oranı ise %67 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 4: İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden



Şekil 39: Akademik personel memnuniyet anketi 4. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

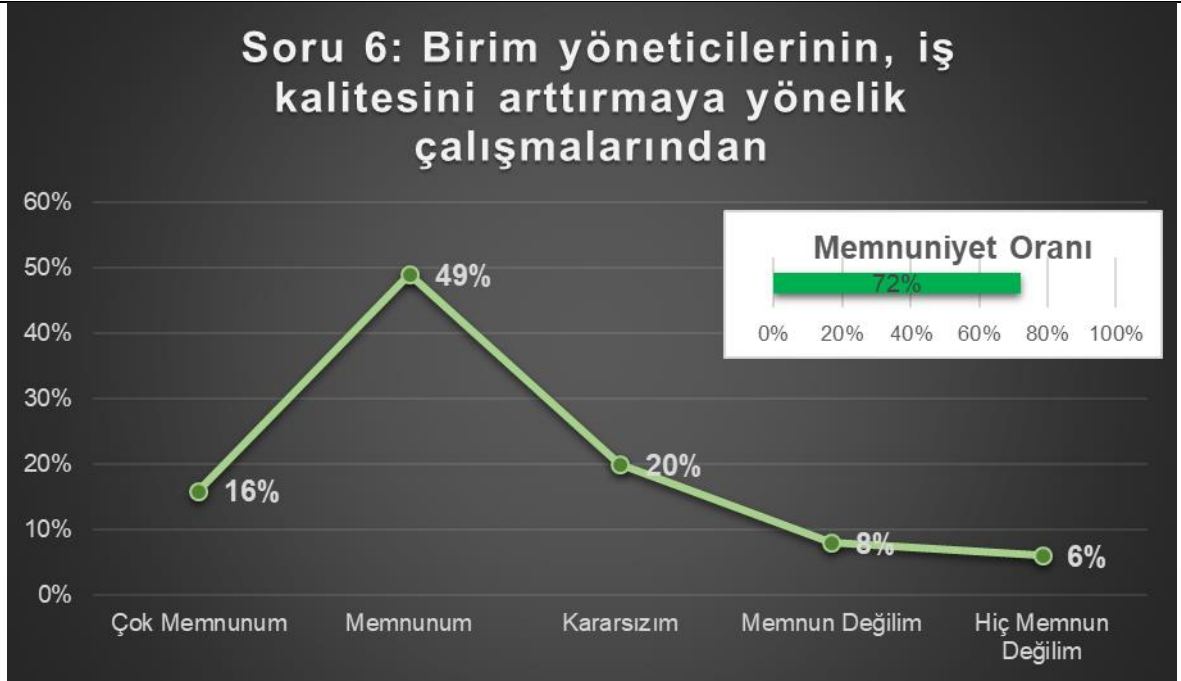
Şekil 39.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 4. Sorusu olan "İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 4. Sorusu için memnuniyet oranı ise %71 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 5: Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından



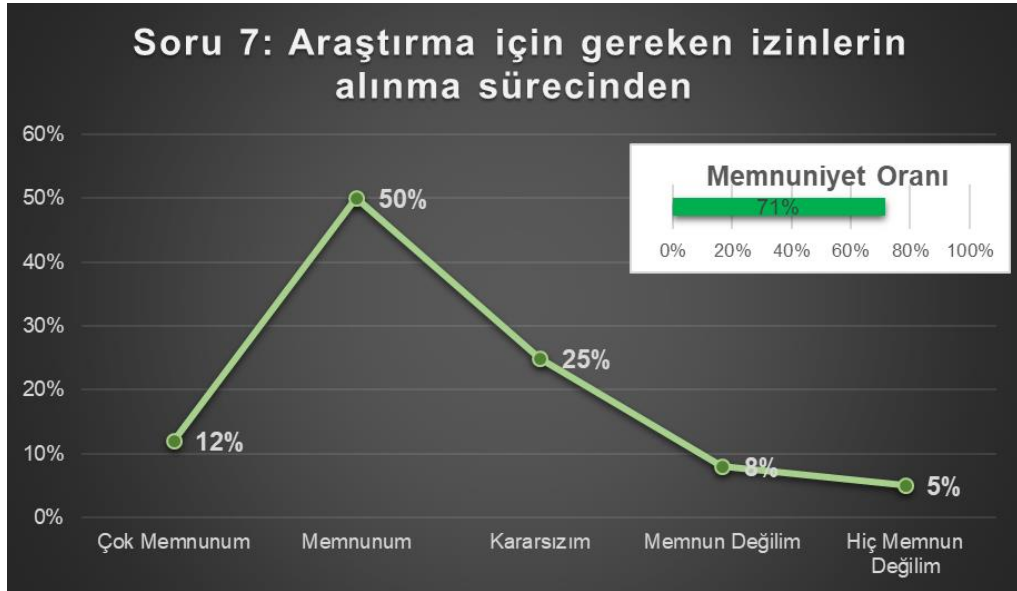
Şekil 40: Akademik personel memnuniyet anketi 5. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 40.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 5. Sorusu olan "Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 5. Sorusu için memnuniyet oranı ise %72 olarak hesaplanmıştır.



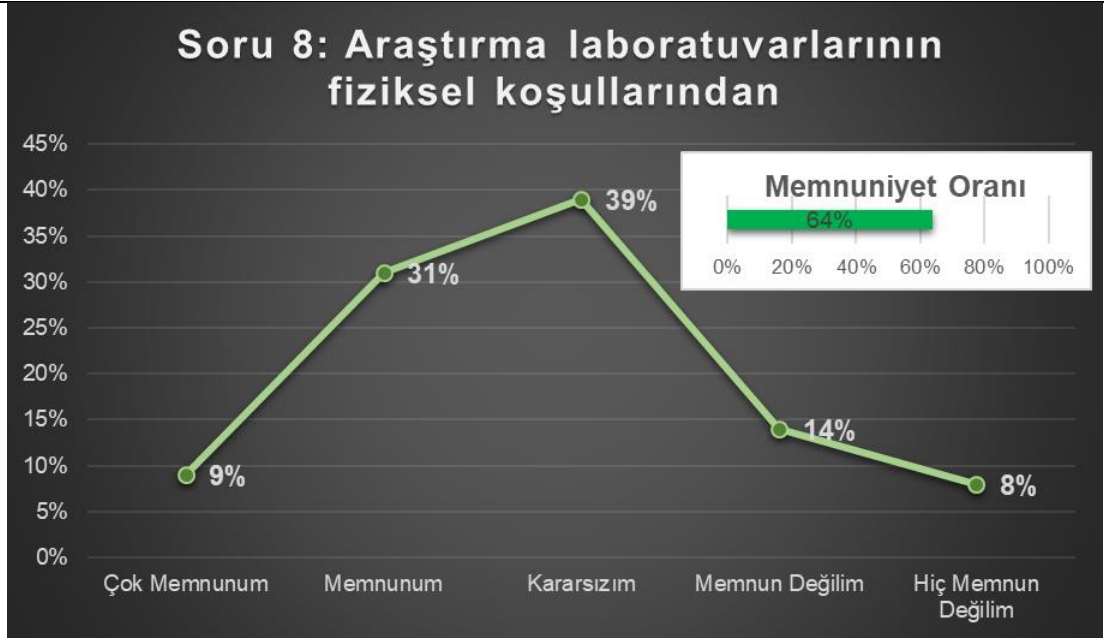
Şekil 41: Akademik personel memnuniyet anketi 6. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 41.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 6. Sorusu olan "Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 6. Sorusu için memnuniyet oranı ise %72 olarak hesaplanmıştır.



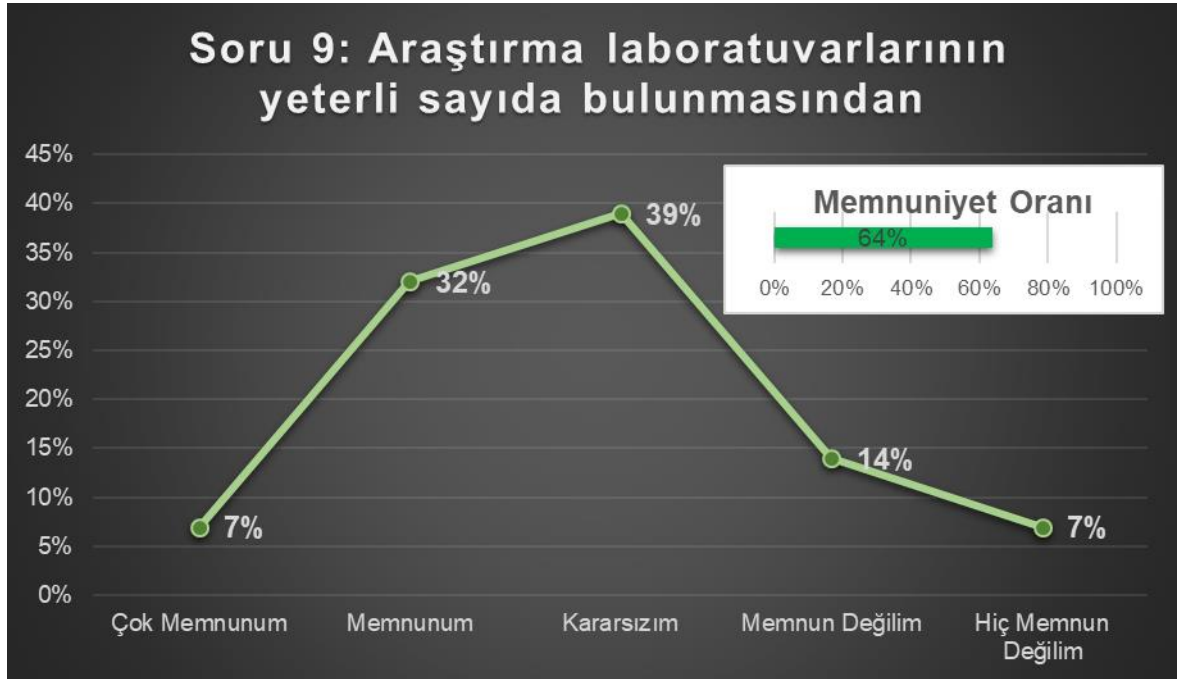
Şekil 42: Akademik personel memnuniyet anketi 7. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 42.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 7. Sorusu olan "Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 7. Sorusu için memnuniyet oranı ise %71 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 43:** Akademik personel memnuniyet anketi 8. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

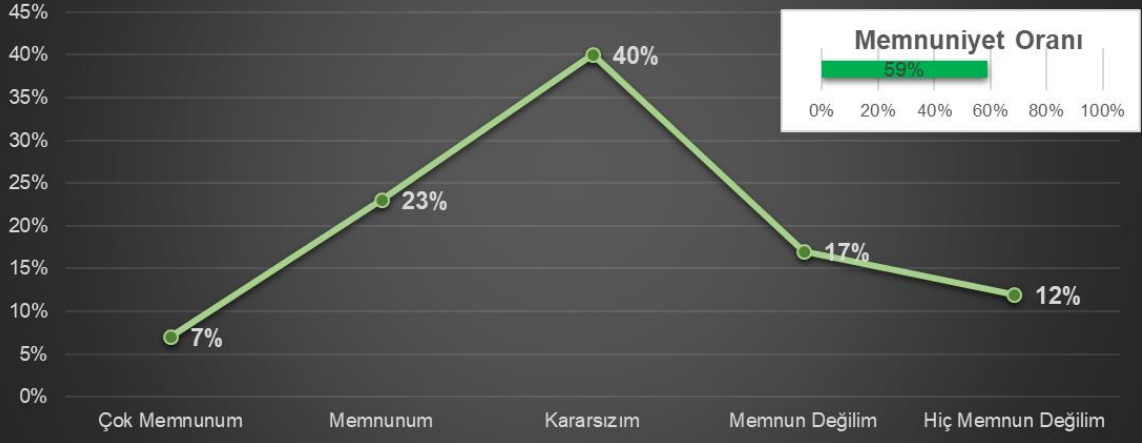
Şekil 43.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 8. Sorusu olan "Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 8. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%64** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 44:** Akademik personel memnuniyet anketi 9. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 44.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 9. Sorusu olan "Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 9. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%64** olarak hesaplanmıştır.

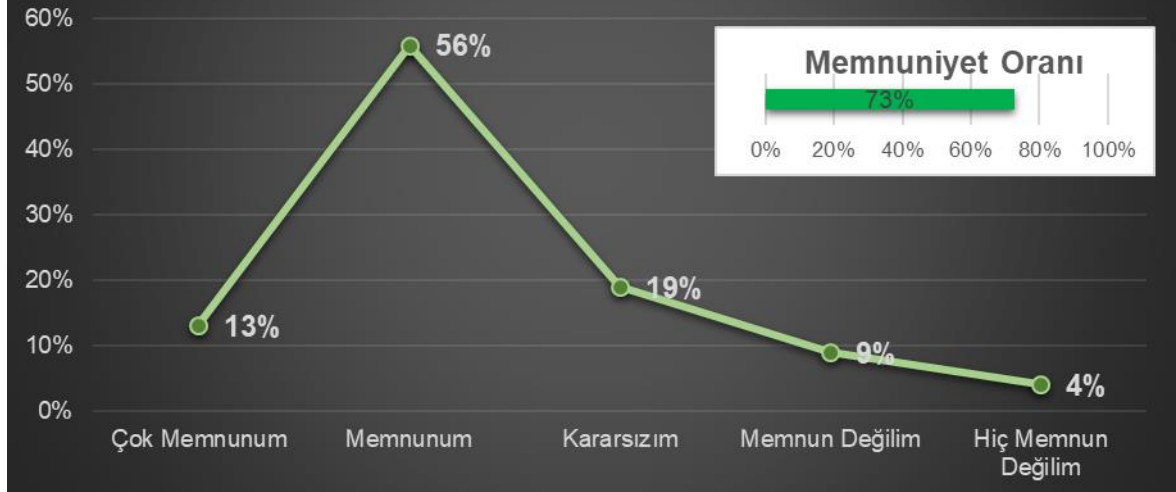
### Soru 10: Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından



Şekil 45: Akademik personel memnuniyet anketi 10. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 45.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 10. Sorusu olan "Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 10. Sorusu için memnuniyet oranı ise %59 olarak hesaplanmıştır.

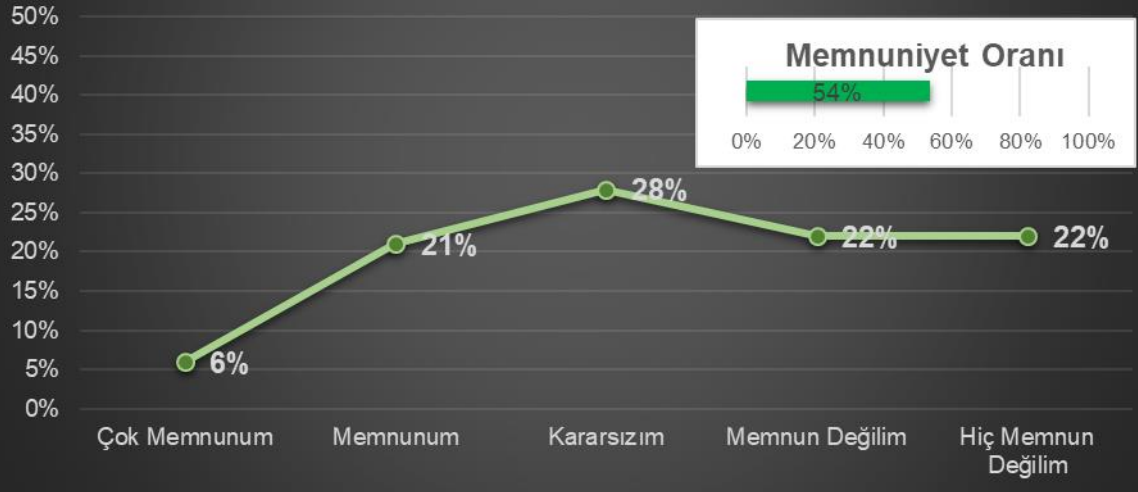
### Soru 11: Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından



Şekil 46: Akademik personel memnuniyet anketi 11. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 46.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 11. Sorusu olan "Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 11. Sorusu için memnuniyet oranı ise %73 olarak hesaplanmıştır.

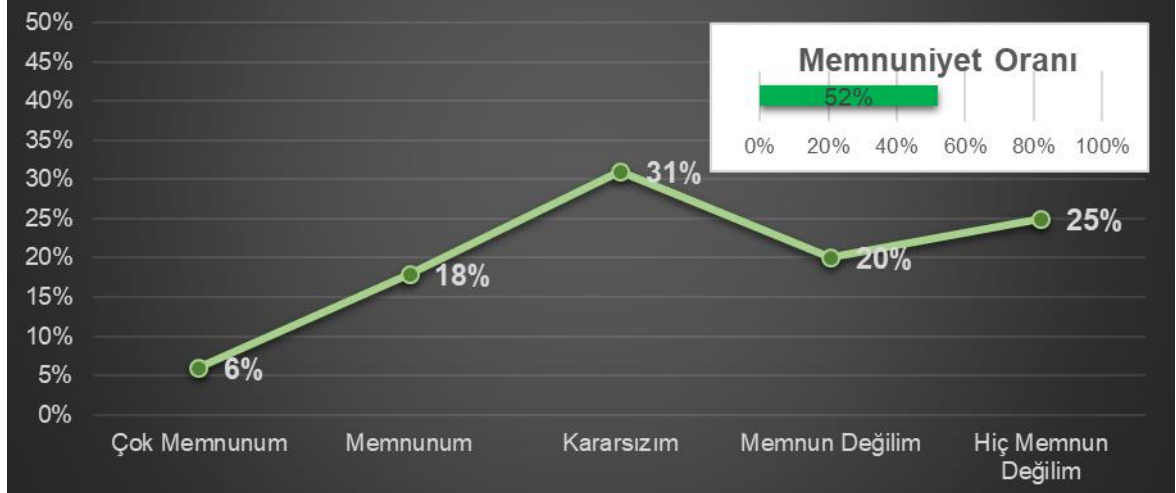
### Soru 12: Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden



Şekil 47: Akademik personel memnuniyet anketi 12. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

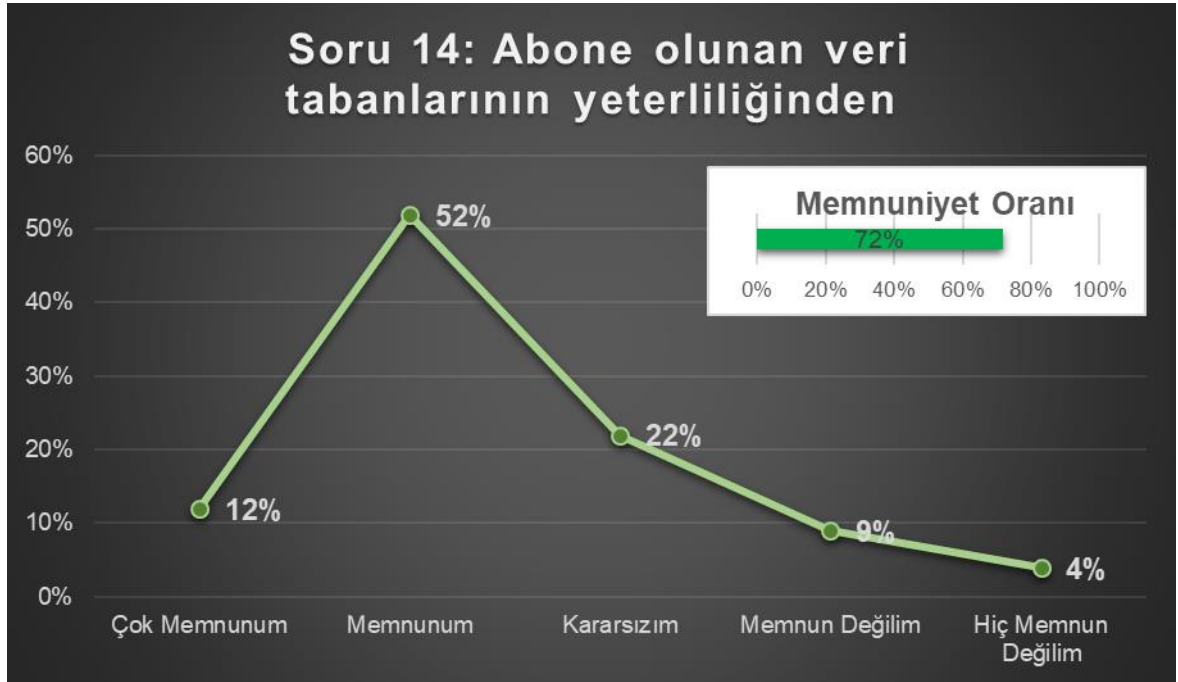
Şekil 47.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 12. Sorusu olan “Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 12. Sorusu için memnuniyet oranı ise %54 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 13: Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden



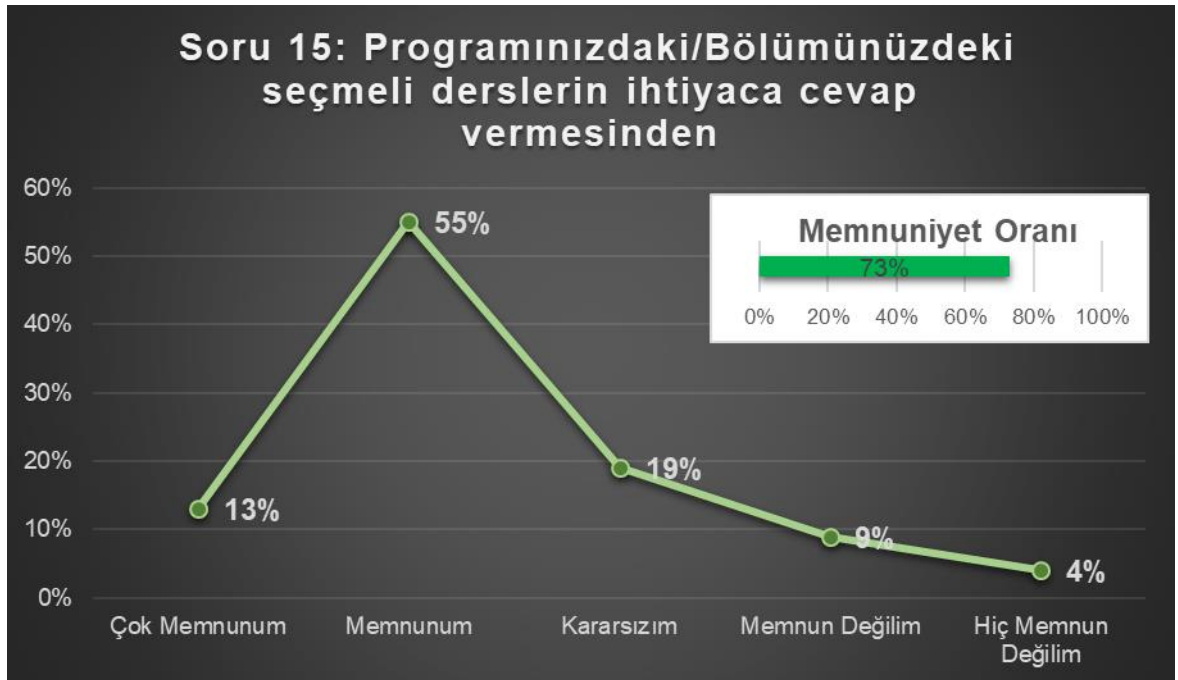
Şekil 48: Akademik personel memnuniyet anketi 13. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 48.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 13. Sorusu olan “Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 13. Sorusu için memnuniyet oranı ise %52 olarak hesaplanmıştır.



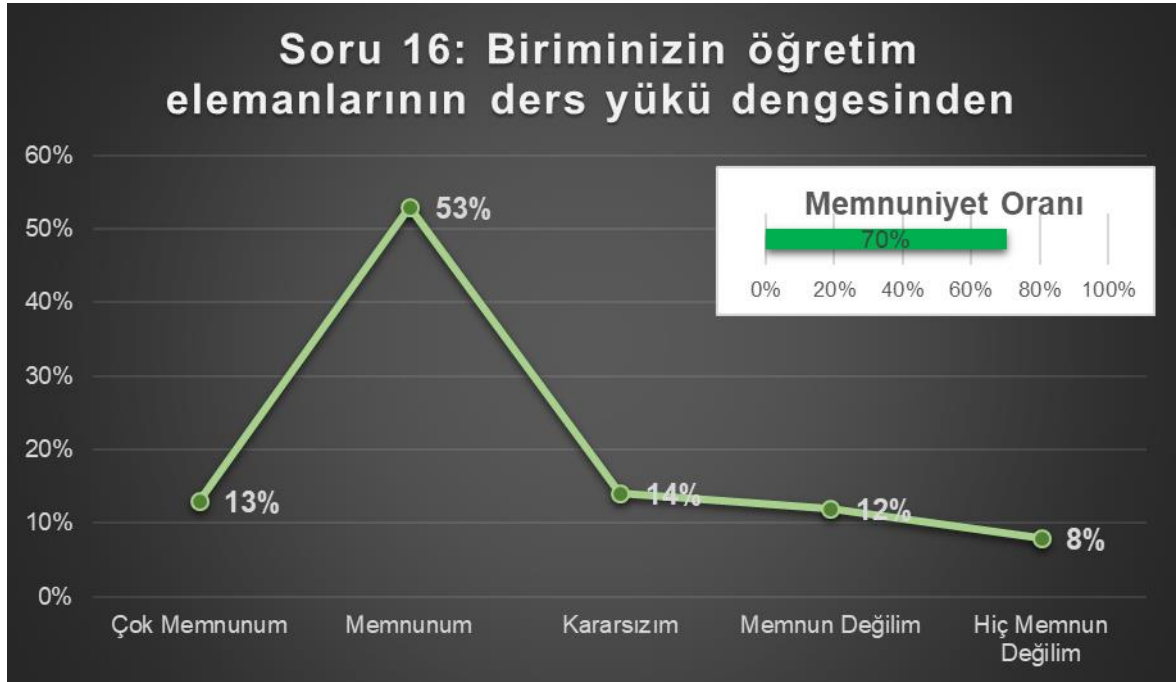
Şekil 49: Akademik personel memnuniyet anketi 14. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 49.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 14. Sorusu olan "Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 14. Sorusu için memnuniyet oranı ise %72 olarak hesaplanmıştır.



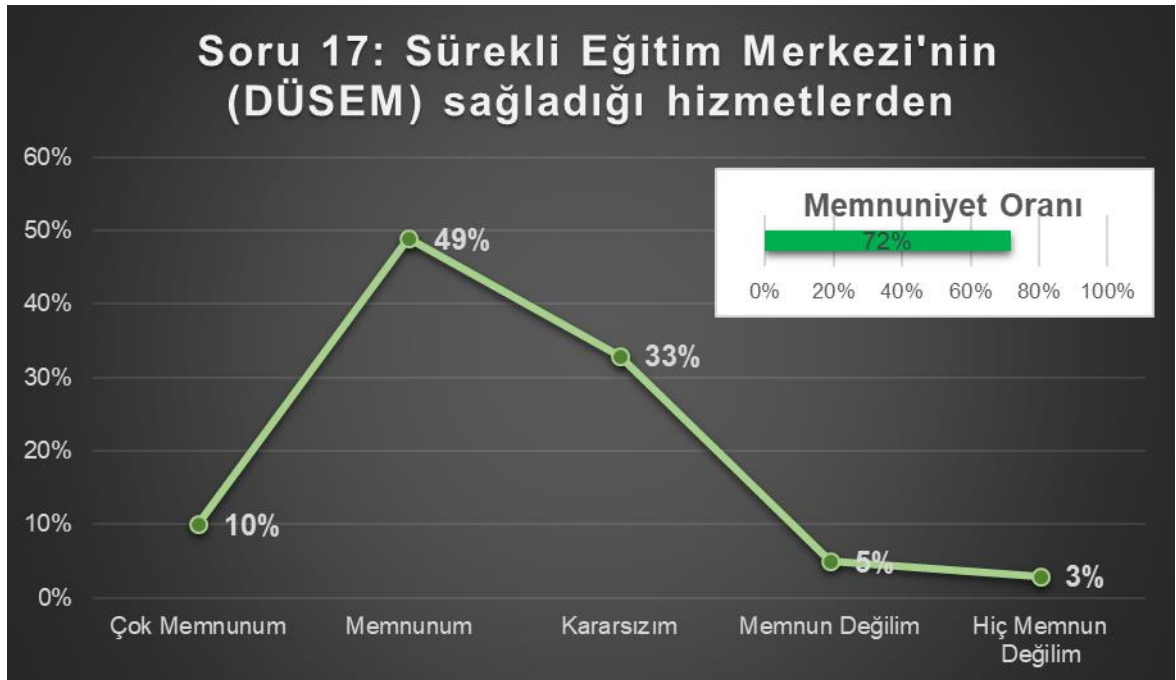
Şekil 50: Akademik personel memnuniyet anketi 15. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 50.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 15. sorusu olan "Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 15. Sorusu için memnuniyet oranı ise %73 olarak hesaplanmıştır.



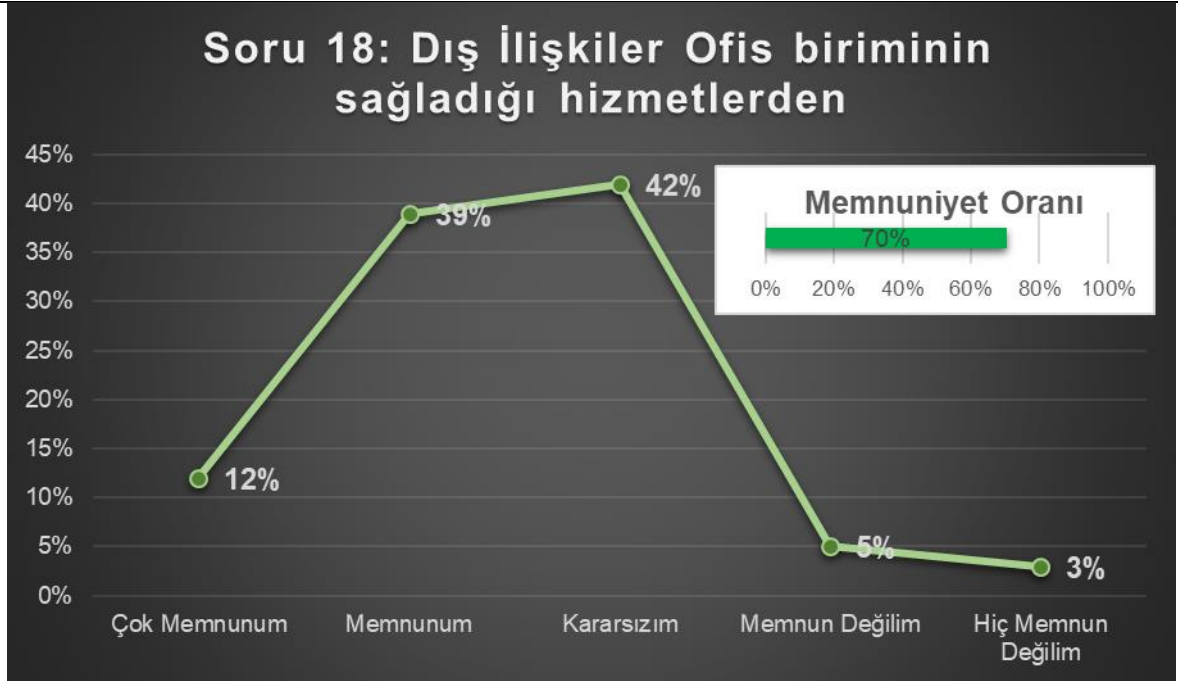
Şekil 51: Akademik personel memnuniyet anketi 16. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 51.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 16. sorusu olan "Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 16. Sorusu için memnuniyet oranı ise %70 olarak hesaplanmıştır.



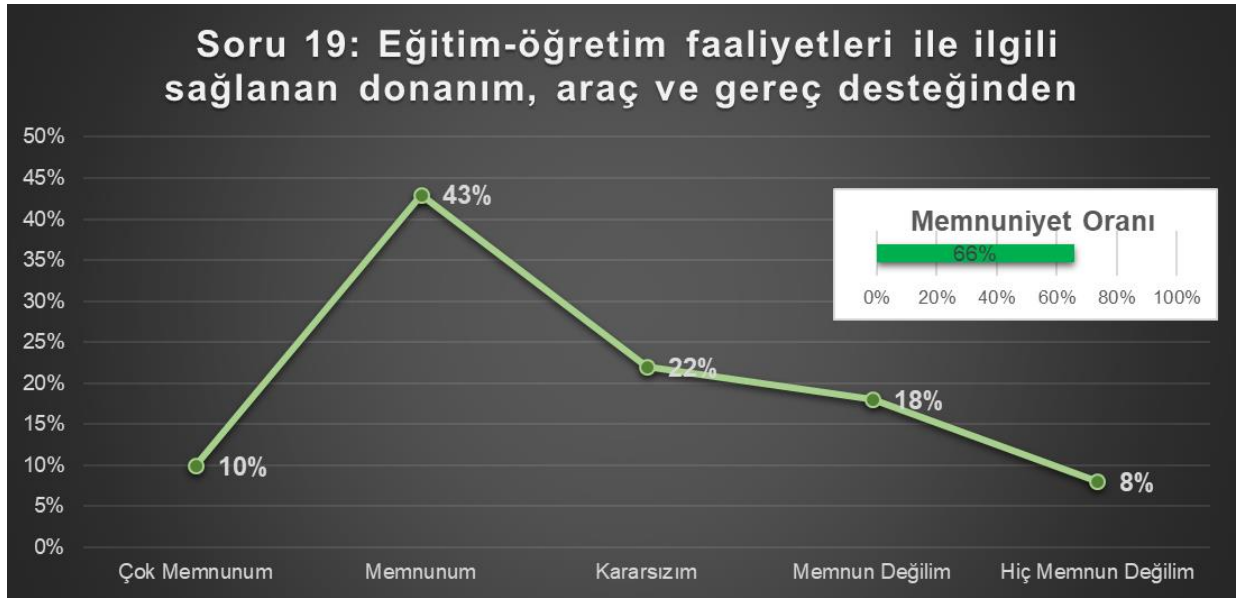
Şekil 52: Akademik personel memnuniyet anketi 17. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 52.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 17. sorusu olan "Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 17. Sorusu için memnuniyet oranı ise %72 olarak hesaplanmıştır.



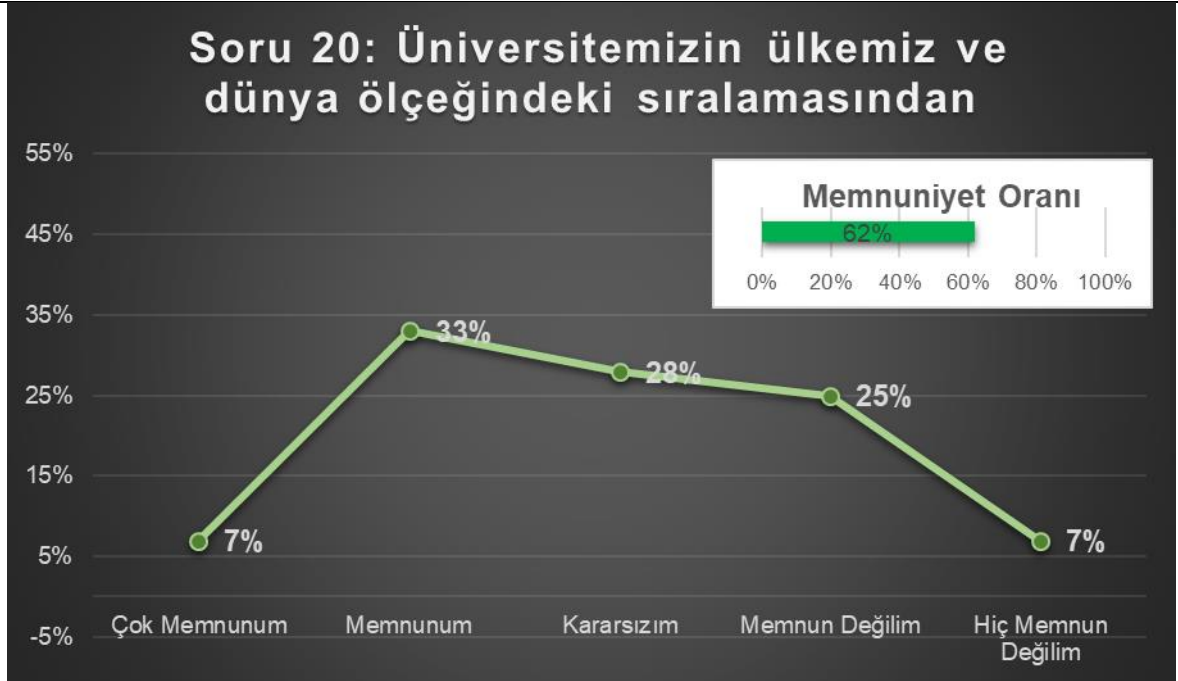
**Şekil 53:** Akademik personel memnuniyet anketi 18. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 53.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 18. sorusu olan "Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 18. Sorusu için memnuniyet oranı ise %70 olarak hesaplanmıştır.



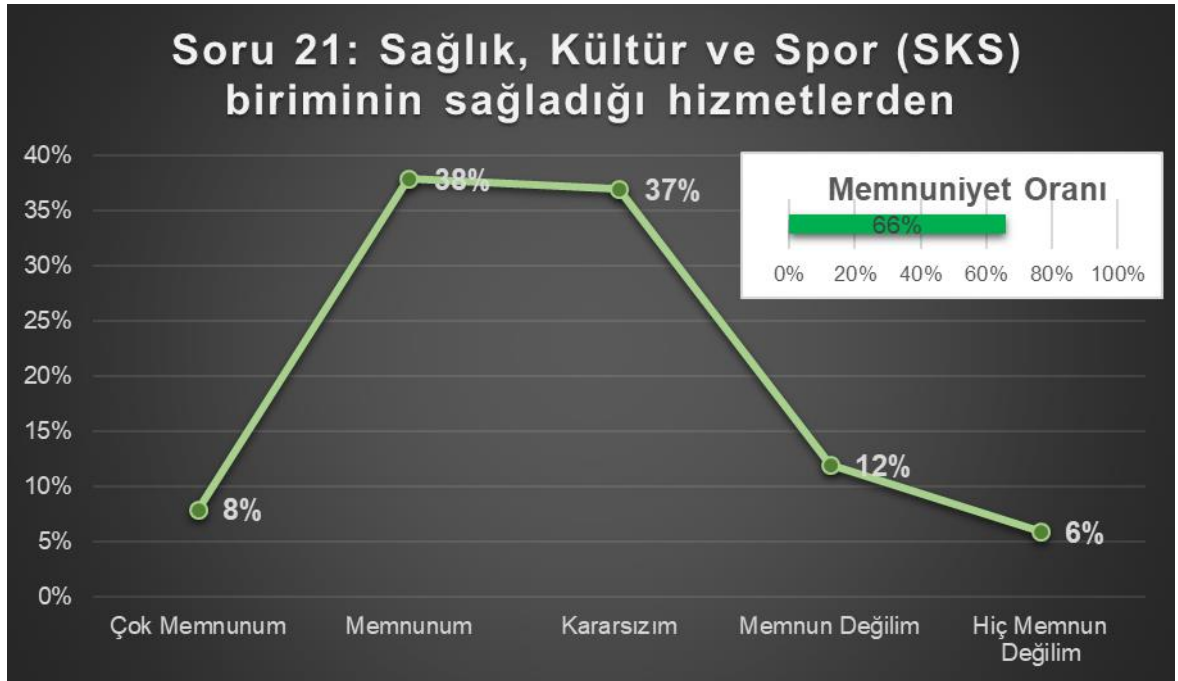
**Şekil 54:** Akademik personel memnuniyet anketi 19. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 54.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 19. sorusu olan "Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 19. Sorusu için memnuniyet oranı ise %66 olarak hesaplanmıştır.



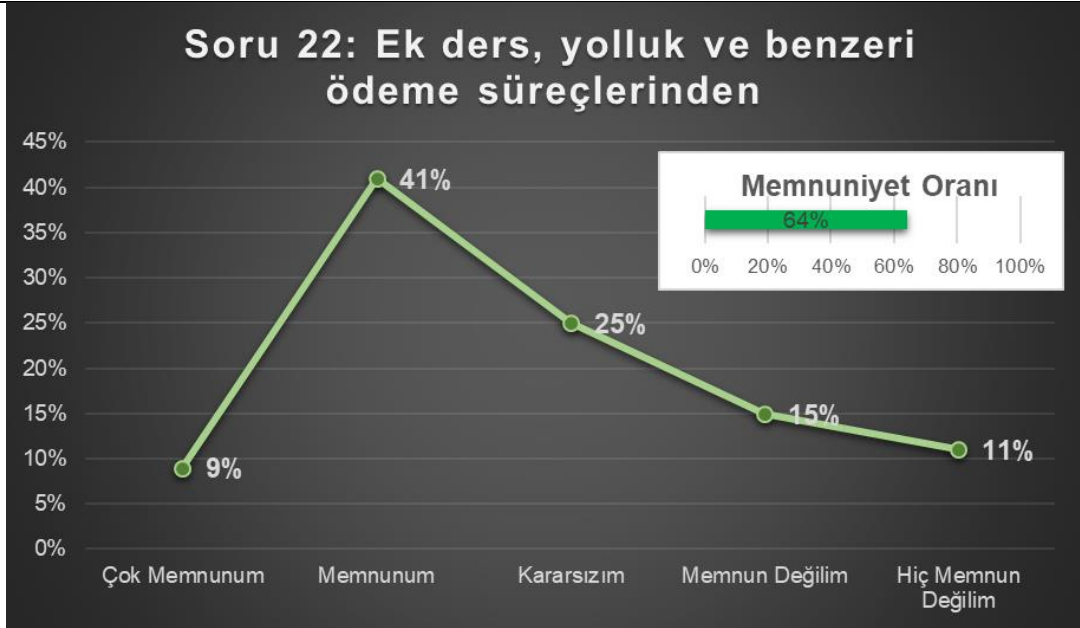
Şekil 55: Akademik personel memnuniyet anketi 20. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 55.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 20. sorusu olan "Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 20. Sorusu için memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



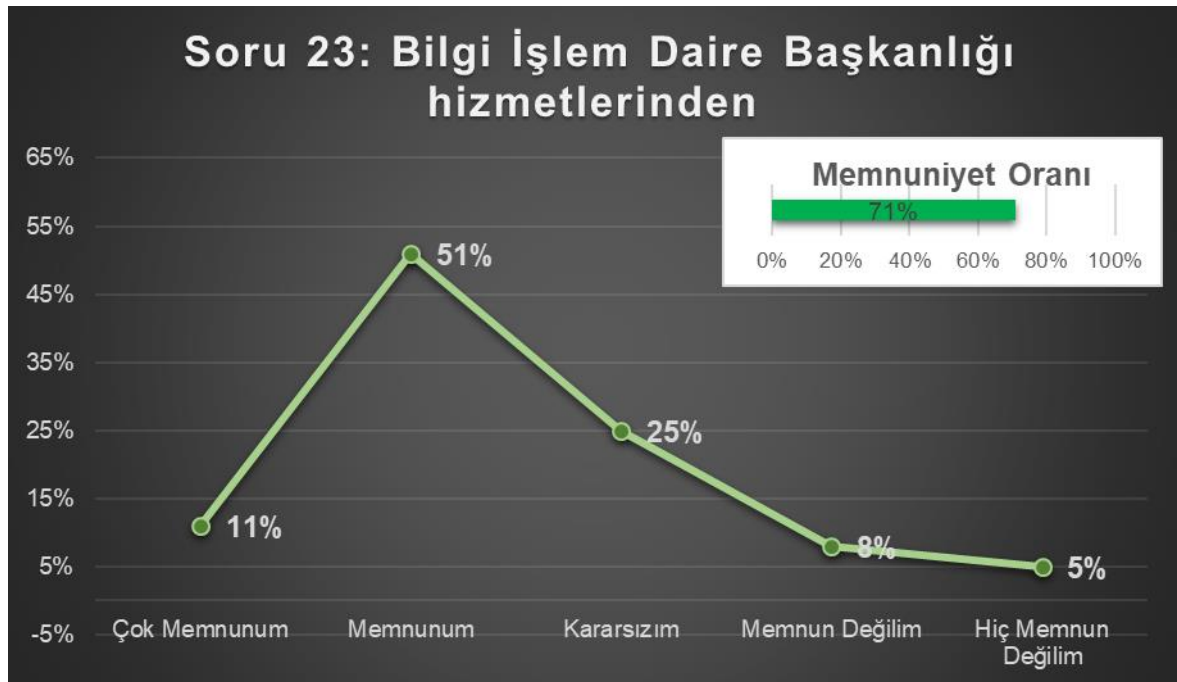
Şekil 56: Akademik personel memnuniyet anketi 21. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 56.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 21. sorusu olan "Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 21. Sorusu için memnuniyet oranı ise %66 olarak hesaplanmıştır.



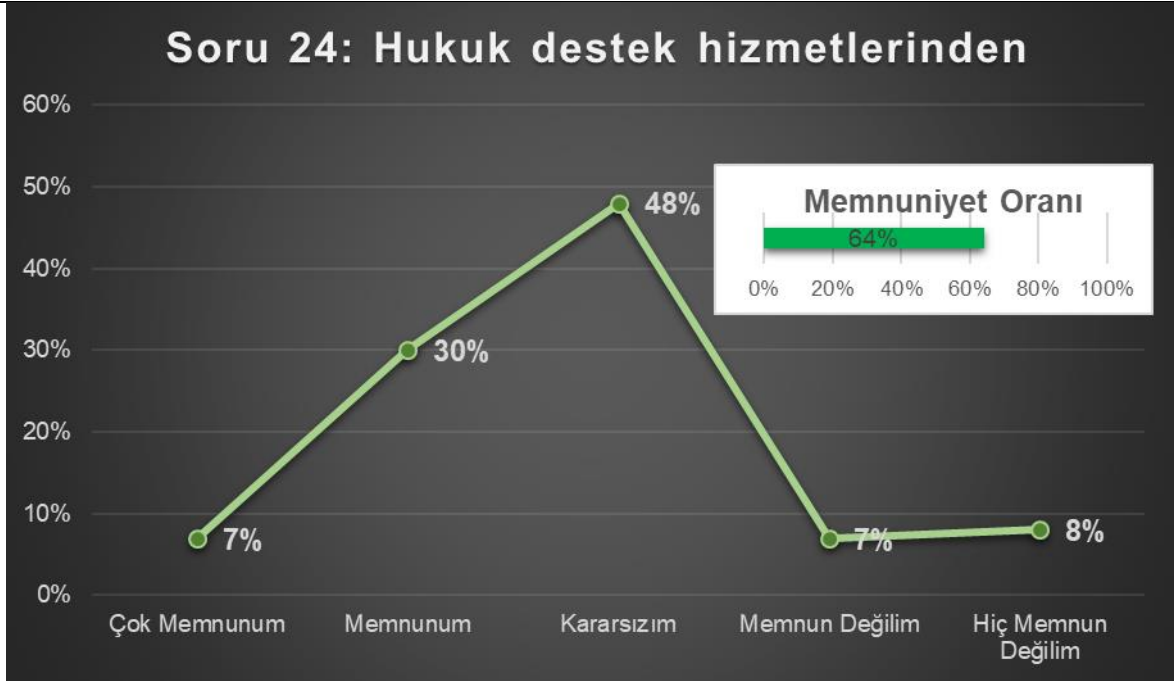
Şekil 57: Akademik personel memnuniyet anketi 22. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 57.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 22. sorusu olan "Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 22. Sorusu için memnuniyet oranı ise %64 olarak hesaplanmıştır.



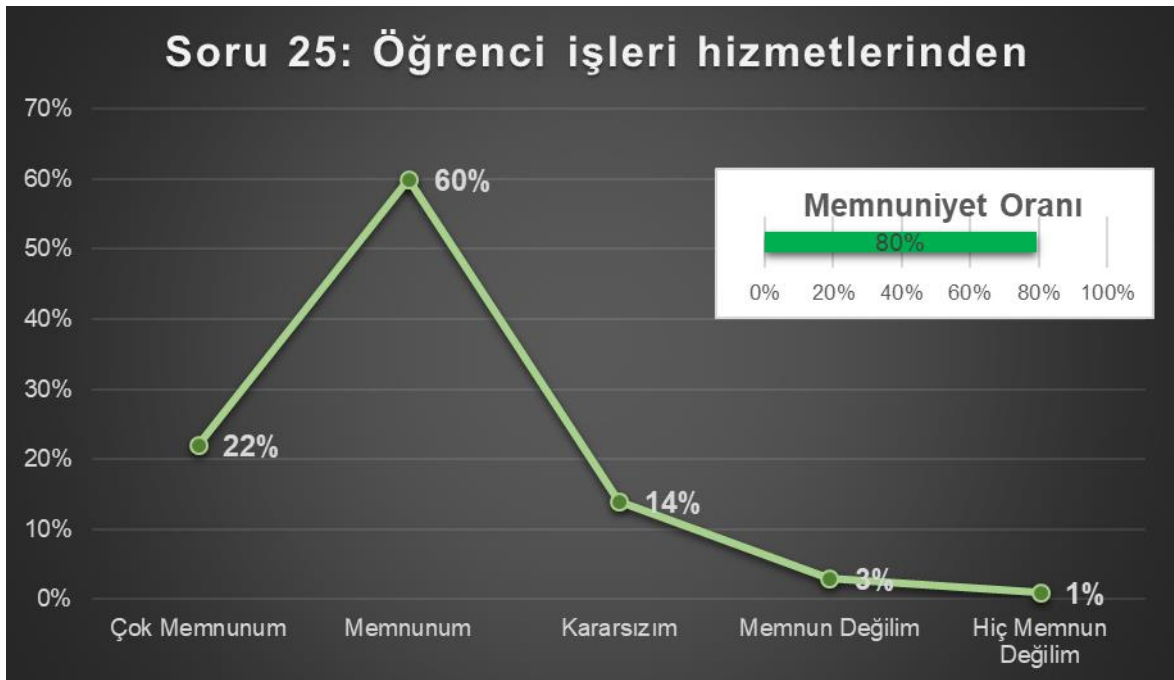
Şekil 58: Akademik personel memnuniyet anketi 23. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 58.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 23. sorusu olan "Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 23. Sorusu için memnuniyet oranı ise %71 olarak hesaplanmıştır.



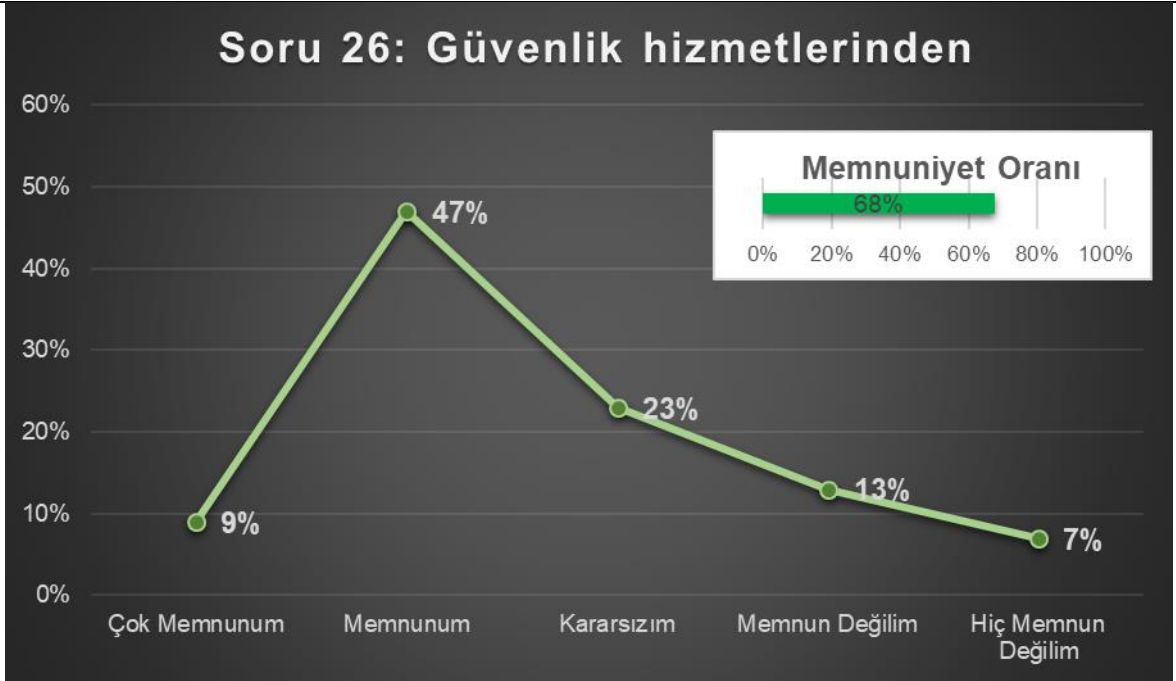
Şekil 59: Akademik personel memnuniyet anketi 24. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 59.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 24. sorusu olan "Hukuk destek hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 24. Sorusu için memnuniyet oranı ise %64 olarak hesaplanmıştır.



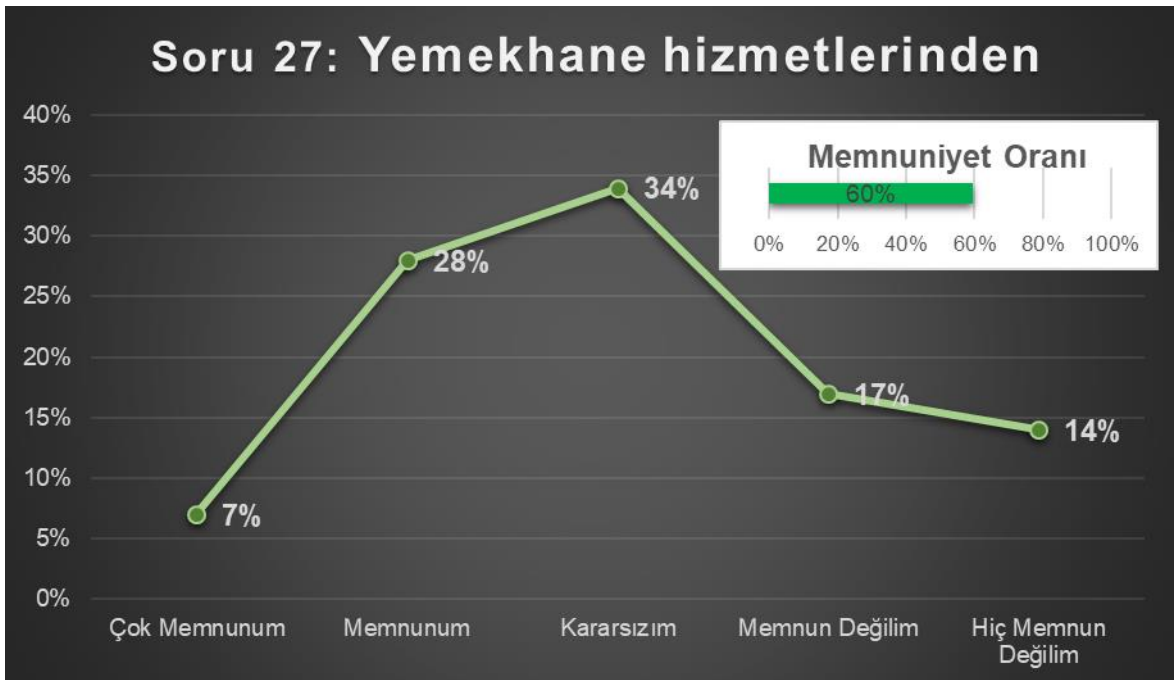
Şekil 60: Akademik personel memnuniyet anketi 25. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 60.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 25. sorusu olan "Öğrenci işleri hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 25. Sorusu için memnuniyet oranı ise %80 olarak hesaplanmıştır.



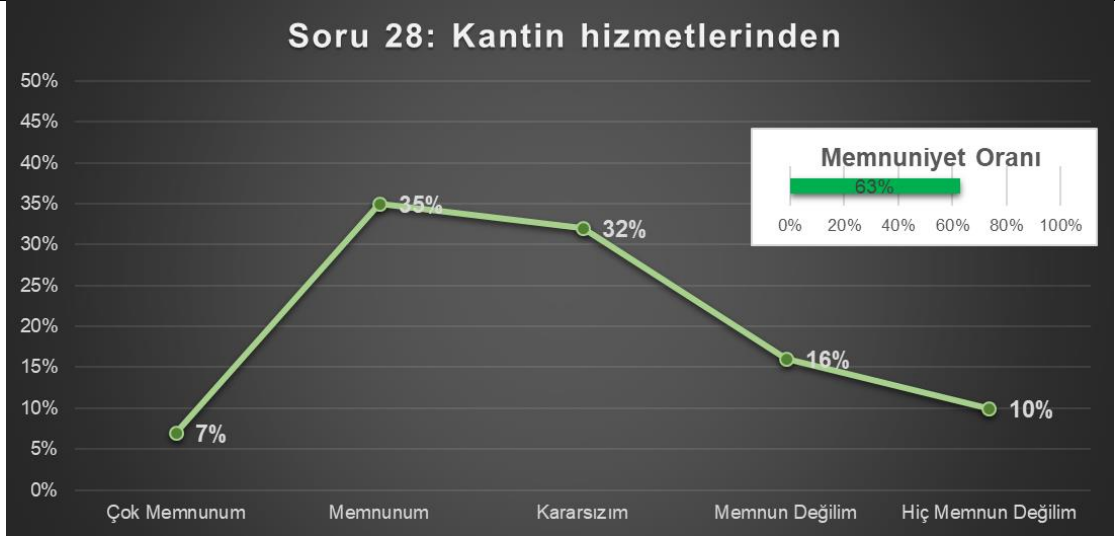
Şekil 61: Akademik personel memnuniyet anketi 26. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 61.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 26. sorusu olan "Güvenlik hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 26. Sorusu için memnuniyet oranı ise %68 olarak hesaplanmıştır.



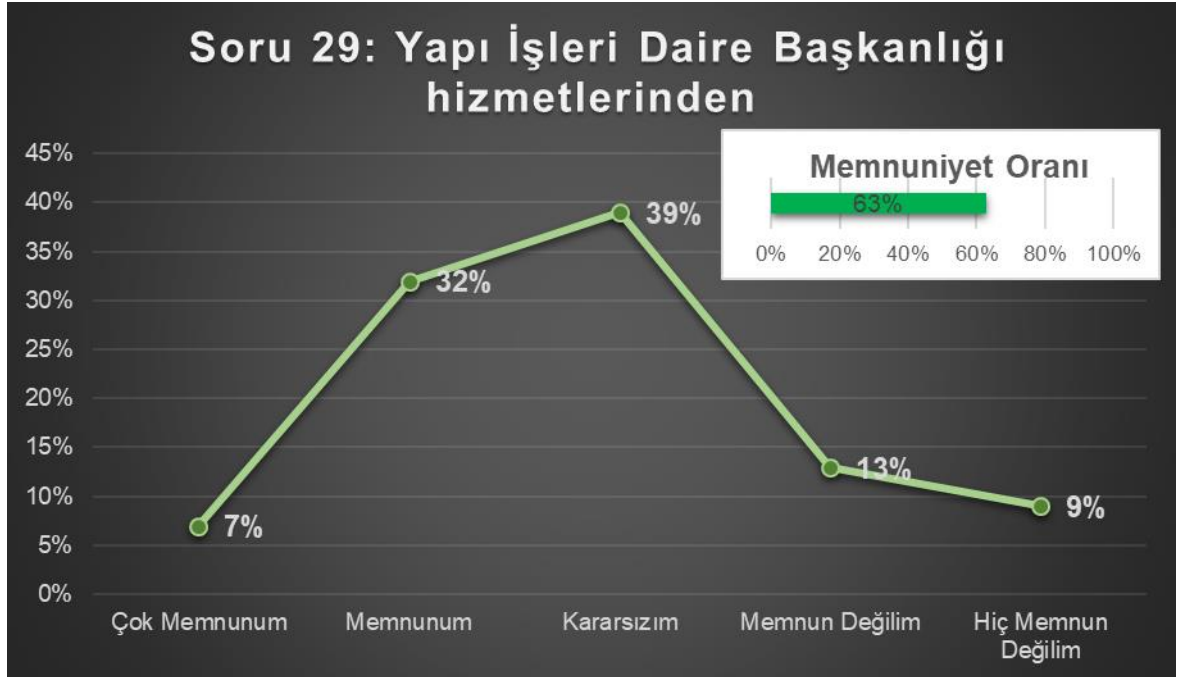
Şekil 62: Akademik personel memnuniyet anketi 27. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 62.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 27. sorusu olan "Yemekhane hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 27. Sorusu için memnuniyet oranı ise %60 olarak hesaplanmıştır.



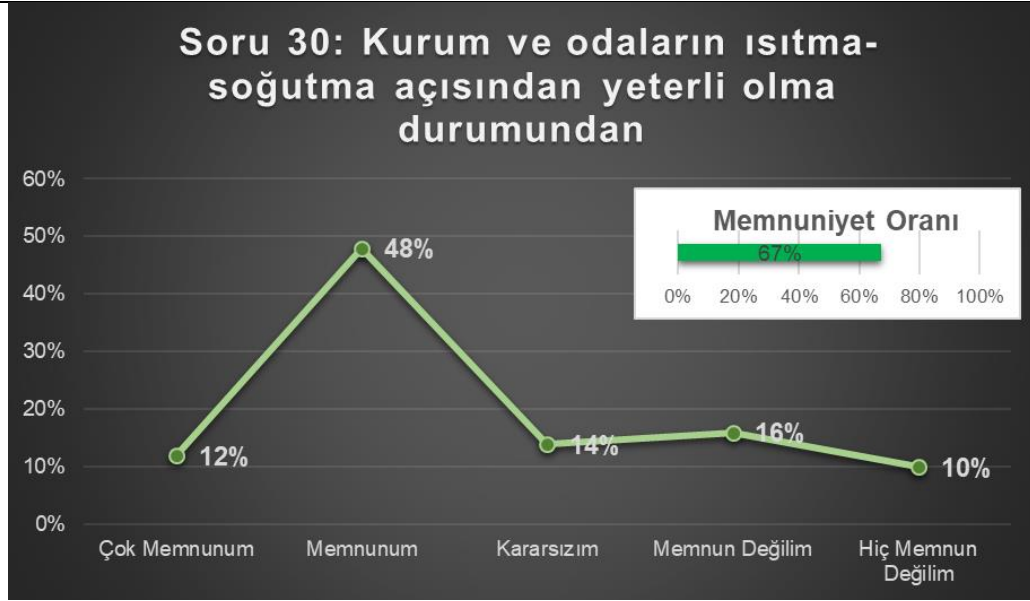
**Şekil 63:** Akademik personel memnuniyet anketi 28. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 63.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 28. sorusu olan "Kantin hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 28. Sorusu için memnuniyet oranı ise %63 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 64:** Akademik personel memnuniyet anketi 29. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 64.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 29. sorusu olan "Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 29. Sorusu için memnuniyet oranı ise %63 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 65:** Akademik personel memnuniyet anketi 30. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

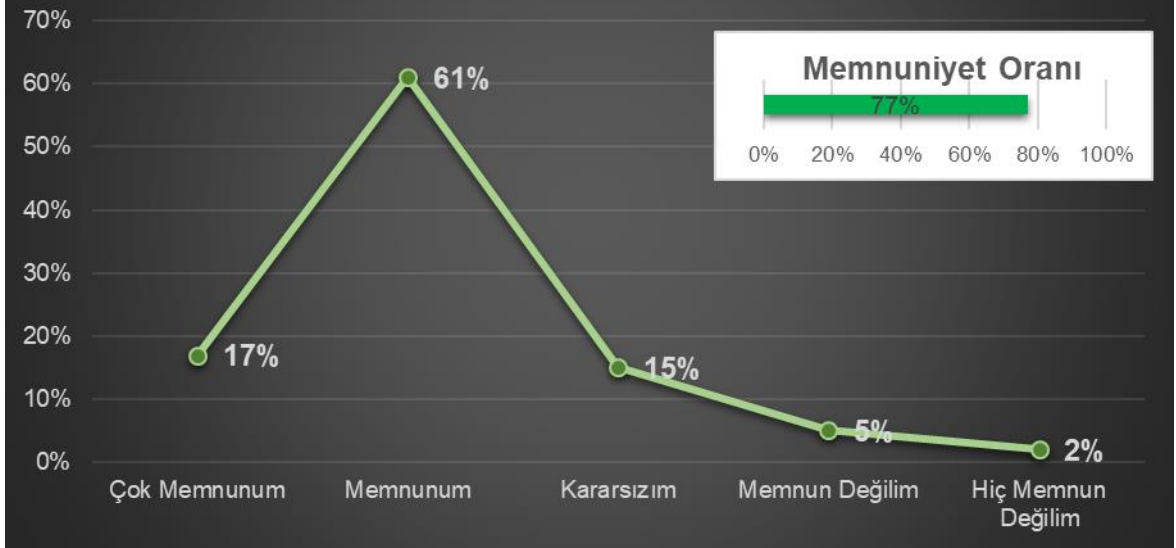
Şekil 65.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 30. sorusu olan "Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 30. Sorusu için memnuniyet oranı ise %67 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 66:** Akademik personel memnuniyet anketi 31. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 66.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 31. sorusu olan "Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 31. Sorusu için memnuniyet oranı ise %75 olarak hesaplanmıştır.

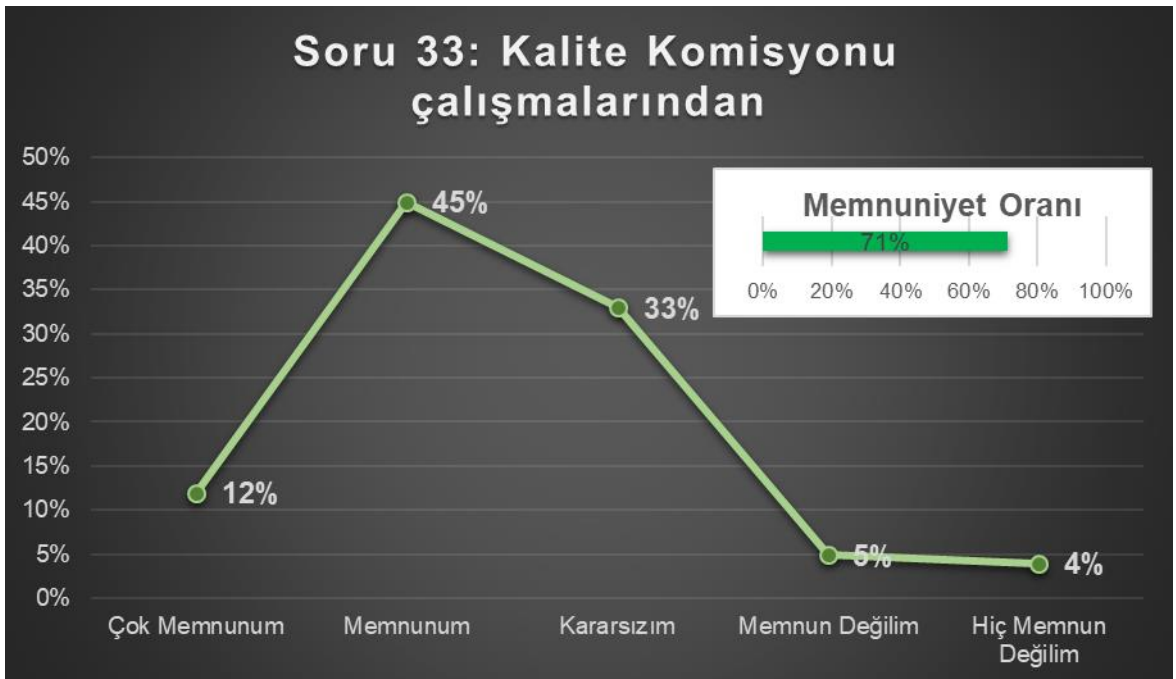
### Soru 32: Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan



Şekil 67: Akademik personel memnuniyet anketi 32. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

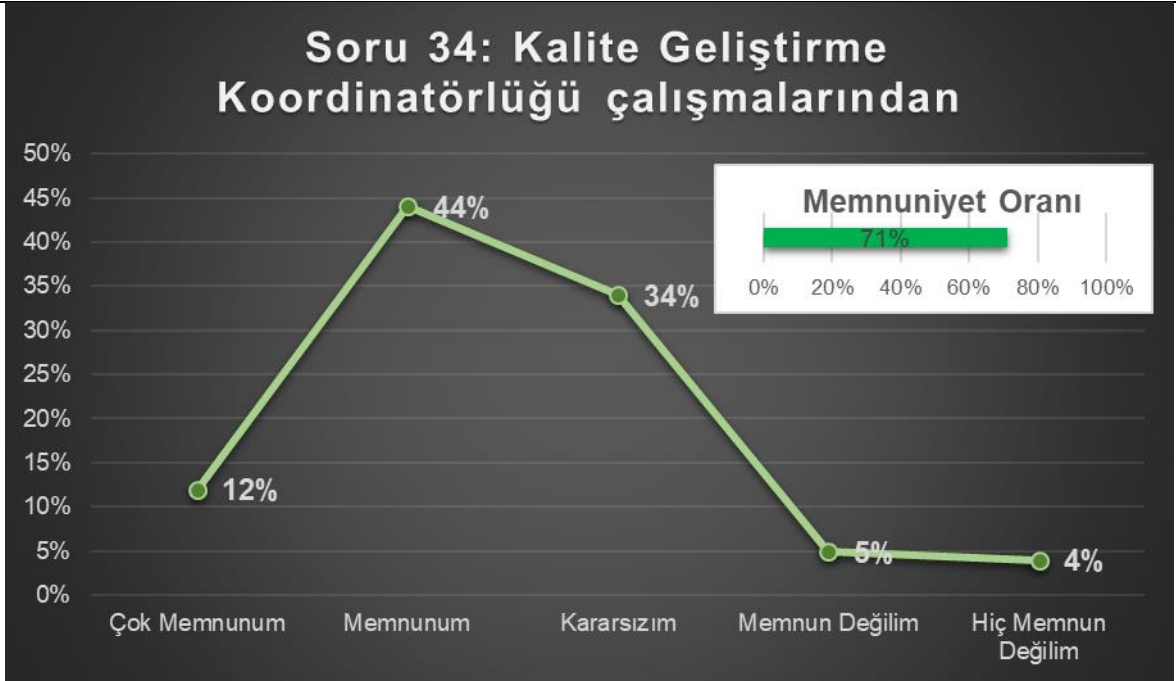
Şekil 67.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 32. sorusu olan "Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan" sorusuna verilen cevapların cevap şikalarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 32. Sorusu için memnuniyet oranı ise %77 olarak hesaplanmıştır.

### Soru 33: Kalite Komisyonu çalışmalarından



Şekil 68: Akademik personel memnuniyet anketi 33. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 68.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 33. sorusu olan "Kalite Komisyonu çalışmalarından" sorusuna verilen cevapların cevap şikalarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 33. Sorusu için memnuniyet oranı ise %71 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 69:** Akademik personel memnuniyet anketi 33. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 69.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 33. sorusu olan “Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 33. Sorusu için memnuniyet oranı ise %71 olarak hesaplanmıştır.

### Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketi

05-20 Ocak 2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 10 değerlendirme sorusundan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 689 Akademik Personel katılmıştır.

	KADIN	ERKEK			
Cinsiyetiniz	29%	71%			
Ünvanınız	Araştırma Görevlisi 9%	Öğretim Görevlisi 27%	Doktor Öğretim Üyesi 22%	Doçent 19%	Profesör 23%
Yaşadığınız Yer	İl Merkezi 96%	İlçe Merkezi 3%	Belde 0%	Köy 0%	
Uzaktan Eğitime Katıldığınız Cihaz	Bilgisayar 97%	Akıllı Telefon 2%	Tablet 1%		
Canlı Ders (Eş Zamanlı Oturum) Yapma Durumunuz	Düzenli Olarak 59%	Sıklıkla 20%	Nadiren 17%	Yapamıyorum 5%	
Canlı Ders Yapamama Nedeniniz	Yetersiz Teknolojik Alt Yapı 14%	Dersimde Canlı Derse İhtiyaç Olmaması 22%	Öğrencilerin İlgisizliği 22%	Diğer 43%	



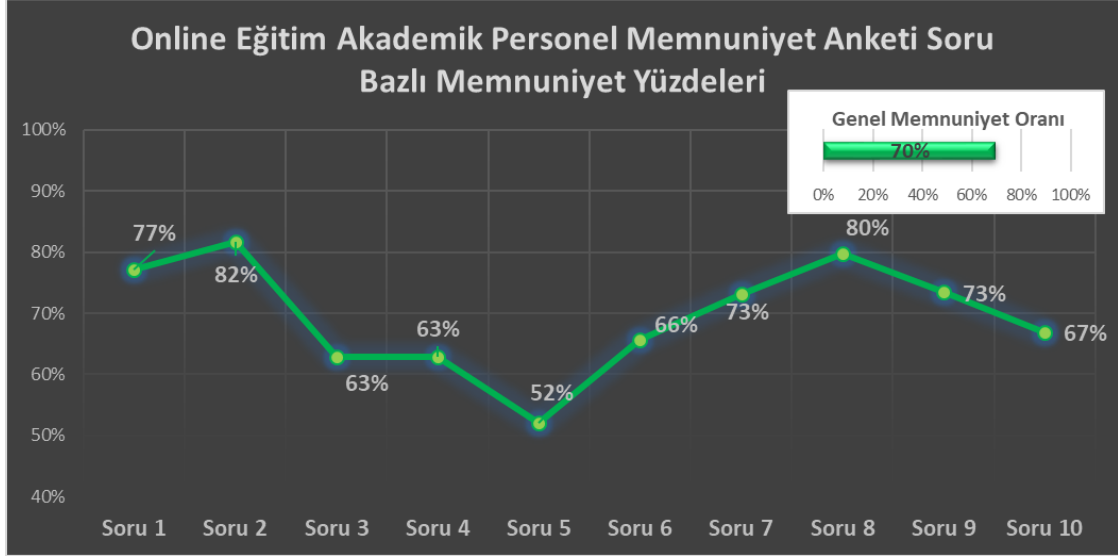
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Genelde Katılmaya Çalışıyorlar ve İlgililer	Genelde Katılıyor Görünüyorlar Ama Çok İlgili Değiller	Pek Katılmıyorlar Ama Oturum Kayıtlarını İzliyorlar	Pek Katılmıyorlar Ama Katılanlar İlgili	Pek Katılmıyorlar ve Çok da İlgili Değiller
Canlı Ders Öğrencilerin Katılım Durumları	22%	17%	22%	19%	20%
	Canlı Ders Yayını	Tarafımca Hazırlanmış Ders Videosu	İnternette Mevcut Olan Videoların Linklerinin Paylaşılması	Ödev Teslimi	Diğer
Uzaktan Eğitimde En Etkili Olduğunu Düşündüğünüz Yöntem	65%	11%	4%	9%	11%
	Çok Memnunum	Memnunum	Orta Derecede Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Uzaktan Eğitime Yönelik Genel Memnuniyetinizi Seçiniz	10%	34%	32%	16%	9%
	Hemen Hemen Her Zaman	Sık Sık	Zaman Zaman	Nadiren	Hemen Hemen Hiçbir Zaman
Ders Yönetimi İçin Kullanılan "Canlı Ders Sistemi" ALMS İhtiyaçları Karşulamaktadır	30%	37%	24%	7%	2%
Canlı Ders Sistemine Kolayca Erişilebilmektedir.	38%	40%	17%	3%	1%
Canlı Derslerde Öğrencilerle Yeterince Etkileşim Kurulmaktadır.	14%	24%	31%	23%	9%
Canlı Dersler Genel Olarak Verimli ve Etkilidir (Öğrenmeyi Kolaylaştıracak Yapıdadır)	13%	25%	34%	20%	7%
Uygulamalı Derslerde Canlı Ders Sistemi Uygun Yeterliliktedir.	8%	16%	28%	25%	22%
Canlı Derslerin Öğrencilerin İlgisini Çekecek Biçimde Yürütülmesine İlişkin Teknik Desteğe İhtiyaç Duyulmaktadır.	14%	24%	42%	15%	6%
Uzaktan Eğitim Merkezi' nin (DUZEM) Sağladığı Hizmetler İhtiyaçları Karşulamaktadır.	21%	40%	27%	9%	2%
Uzaktan Öğretim Sürecinde Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) İhtiyaçları Karşulamaktadır.	29%	44%	22%	5%	2%
Bilgi Kaynağı (e-kütüphane, abone olunan veri tabanları) İstene Düzeydedir.	22%	39%	26%	10%	3%
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri İle İlgili Sağlanan Donanım, Araç ve Gereç Desteği Yeterlidir.	15%	33%	30%	15%	7%

**Tablo 10:** Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketi soru bazı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Tablo 10.'de Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renk ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



**Şekil 70:** Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 70.'de Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Uygulanan Online Eğitim Akademik Personel Memnuniyet Anketinin genel memnuniyet oranı ise %70 olarak hesaplanmıştır.

### Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi

05-20 Ocak 2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 10 değerlendirme sorusundan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 20.136 Öğrenci katılmıştır.

	KADIN	ERKEK			
Cinsiyetiniz	29%	71%			
	Araştırma Görevlisi	Öğretim Görevlisi	Doktor Öğretim Üyesi	Doçent	Profesör
Ünvanınız	9%	27%	22%	19%	23%
	İl Merkezi	İlçe Merkezi	Belde	Köy	
Yaşadığınız Yer	96%	3%	0%	0%	
	Bilgisayar	Akıllı Telefon	Tablet		
Uzaktan Eğitime Katıldığınız Cihaz	97%	2%	1%		
	Düzenli Olarak	Sıklıkla	Nadiren	Yapamıyorum	
Canlı Ders (Eş Zamanlı Oturum) Yapma Durumunuz	59%	20%	17%	5%	
	Yetersiz Teknolojik Alt Yapı	Dersimde Canlı Derse İhtiyaç Olmaması	Öğrencilerin İlgisizliği	Diğer	
Canlı Ders Yapamama Nedeniniz	14%	22%	22%	43%	



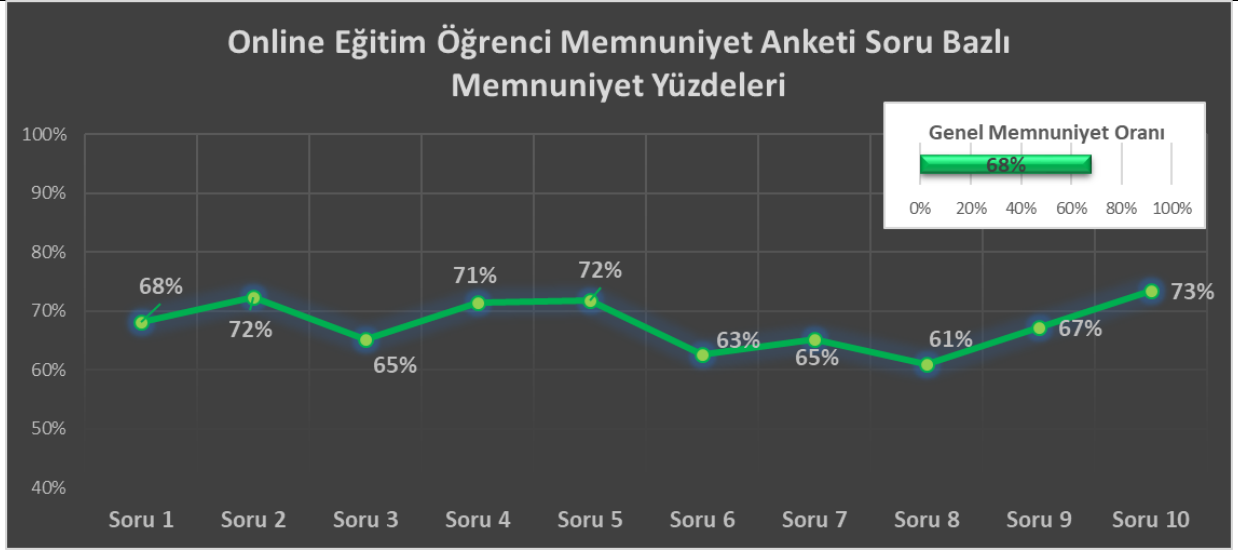
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Genelde Katılmaya Çalışıyorlar ve İlgililer	Genelde Katılıyor Görünüyorlar Ama Çok İlgili Değiller	Pek Katılmıyorlar Ama Oturum Kayıtlarını İzliyorlar	Pek Katılmıyorlar Ama Katılanlar İlgili	Pek Katılmıyorlar ve Çok da İlgili Değiller
Canlı Derse Öğrencilerin Katılım Durumları	22%	17%	22%	19%	20%
	Canlı Ders Yayını	Tarafımca Hazırlanmış Ders Videosu	İnternette Mevcut Olan Videoların Linklerinin Paylaşılması	Ödev Teslimi	Diğer
Uzaktan Eğitimde En Etkili Olduğunu Düşündüğünüz Yöntem	65%	11%	4%	9%	11%
	Çok Memnunum	Memnunum	Orta Derecede Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Uzaktan Eğitime Yönelik Genel Memnuniyetinizi Seçiniz	10%	34%	32%	16%	9%
	Hemen Hemen Her Zaman	Sık Sık	Zaman Zaman	Nadiren	Hemen Hemen Hiçbir Zaman
Ders Yönetimi İçin Kullanılan "Canlı Ders Sistemi" ALMS İhtiyaçları Karşulamaktadır	30%	37%	24%	7%	2%
Canlı Ders Sistemine Kolayca Erişilebilmektedir.	38%	40%	17%	3%	1%
Canlı Derslerde Öğrencilerle Yeterince Etkileşim Kurulmaktadır.	14%	24%	31%	23%	9%
Canlı Dersler Genel Olarak Verimli ve Etkilidir (Öğrenmeyi Kolaylaştıracak Yapıdadır)	13%	25%	34%	20%	7%
Uygulamalı Derslerde Canlı Ders Sistemi Uygun Yeterliliktedir.	8%	16%	28%	25%	22%
Canlı Derslerin Öğrencilerin İlgisini Çekecek Biçimde Yürütülmesine İlişkin Teknik Desteğe İhtiyaç Duyulmaktadır.	14%	24%	42%	15%	6%
Uzaktan Eğitim Merkezi'nin (DUZEM) Sağladığı Hizmetler İhtiyaçları Karşulamaktadır.	21%	40%	27%	9%	2%
Uzaktan Öğretim Sürecinde Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) İhtiyaçları Karşulamaktadır.	29%	44%	22%	5%	2%
Bilgi Kaynağı (e-kütüphane, abone olunan veri tabanları) İstenen Düzeydedir.	22%	39%	26%	10%	3%
Eğitim-Öğretim Faaliyetleri İle İlgili Sağlanan Donanım, Araç ve Gereç Desteği Yeterlidir.	15%	33%	30%	15%	7%

**Tablo 11:** Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Tablo 11.'de Online Eğitim Öğrenci 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 71:** Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 71.'de Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Uygulanan Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %68 olarak hesaplanmıştır.

### Yeni Başlayan Öğrenci Memnuniyet Anketi

05-20 Ocak 2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Yeni Başlayan Öğrenci Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 29 değerlendirme sorusundan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 4110 Öğrenci katılmıştır.

Sıra	Soru	EVET	Kararsızım	HAYIR		
1	Dicle Üniversitesi'ni kazandığınıza memnun musunuz?	56%	31%	14%		
2	Kazandığınız bölümden memnun musunuz?	58%	27%	15%		
3	Kayıt öncesinde üniversitenin İnternet sitesindeki bilgilerin faydası oldu mu?	46%	29%	25%		
4	Üniversiteye kayıt sürecinde zorluk yaşadınız mı?	19%	18%	63%		
5	Üniversitenin ilk günlerinde idari personel gereken ilgiyi gösterdi mi?	43%	33%	24%		
6	Üniversitenin ilk günlerinde akademik personel gereken ilgiyi gösterdi mi?	48%	32%	20%		
7	Okuduğunuz bölümden mezun olduktan sonra iş bulamayacağınıza dair kaygınız var mı?	51%	31%	18%		
Sıra	Soru	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
9	Fakülte/Yüksekokula ait İnternet sayfasının içerdiği bilgiler isteklerimi karşılayacak düzeydedir.	18%	26%	36%	13%	8%
10	Fakülte/Yüksekokula ait oryantasyon programı kaygılarımı giderecek niteliktedir.	15%	20%	41%	14%	10%
11	Fakülte/Yüksekokulun sunduğu eğitim öğretim beklentilerimi karşılayacak düzeydedir	15%	26%	37%	13%	9%
12	Fakülte/Yüksekokulun sunduğu eğitim öğretim ile iyi bir mesleki eğitim alacağıma inanıyorum.	15%	28%	37%	10%	9%
13	Fakülte/Yüksekokulda mesleki gelişimime katkı sağlayabilecek uygulamalar bulunmaktadır	15%	26%	36%	13%	10%



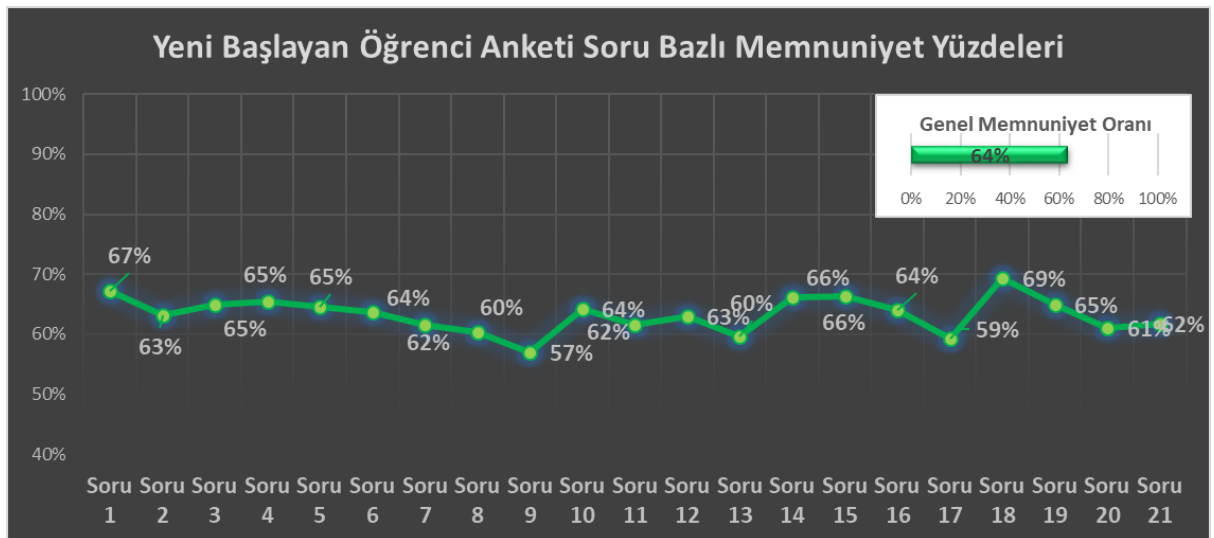
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

14	Fakülte/Yüksekokulda bulunan dersliklerin donanımı yeterlidir.	15%	24%	35%	15%	12%
15	Üniversitede ilgi ve yeteneklerime uygun öğrenci kulüpleri bulunmaktadır.	13%	22%	37%	16%	12%
16	Kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.	14%	21%	34%	15%	16%
17	Kampüs içi sosyal alanlar yeterli düzeydedir.	12%	18%	32%	19%	19%
18	Kampüs içi ulaşım sorunu bulunmamaktadır.	18%	26%	30%	10%	17%
19	Kampüs içinde bulunan kantin ve kafeterya hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılayabilecek niteliktedir.	14%	25%	32%	14%	14%
20	Üniversitede yer alan birimler temiz ve hijyeniktir.	15%	32%	19%	21%	13%
21	Üniversite kurumları yeterli teknolojik donanımına sahiptir.	13%	19%	35%	19%	14%
22	Kurum içi idari personelleri iletişime açık ve yardımseverdir.	16%	30%	33%	11%	10%
23	Akademik personeller dersi içi ve ders dışında iletişime açıktır.	17%	30%	32%	11%	9%
24	Danışmanıma istediğim zaman ulaşabilirim.	17%	25%	33%	12%	12%
25	Üniversite sosyal ve kültürel etkinlikler açısından zengindir.	13%	20%	33%	18%	16%
26	Bölümümde nitelikli akademik personeller görev yapmaktadır.	20%	32%	30%	10%	9%
27	Üniversite yeterli düzeyde yeşil alana sahiptir.	18%	28%	27%	14%	14%
28	Üniversite uluslararası nitelikler barındırmaktadır.	14%	20%	37%	15%	14%
29	Üniversite içerisinde kişisel gelişimime katkı sağlayacak kurslar verilmektedir.	14%	23%	35%	14%	14%

**Tablo 12:** Yeni Başlayan Öğrenci Memnuniyet Anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Tablo 12.'de Yeni Başlayan Öğrenci 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 72:** Yeni Başlayan Öğrenci Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 72.'de Yeni Başlayan Öğrenci Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Uygulanan Yeni Başlayan Öğrenci Memnuniyet Anketinin soru bazlı memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %64 olarak hesaplanmıştır.

### Analiz ve Değerlendirme

Kurumumuzda, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar. Bu amaçla Veri Analizi Talimatı düzenlenmiştir. Verilerin toplanma şekli, işlenme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

### Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür;

- a. Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- b. Müşteri memnuniyet derecesi,
- c. Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
- d. Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- e. Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- f. Dış tedarikçi performansı,
- g. Kalite Yönetim Sistemi'nin iyileştirme ihtiyaçları.

### Bunlarla İlgili Oluşturulan Dokümanlar:

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü :KGK-PRD-003
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü :KGK-PRD-005
- Risk Analiz Prosedürü :KGK-PRD-006
- Veri Analizi Talimatı :KGK-TLM-003
- Müşt.Mem. Ank .Değ. TLM :KGK-TLM-004
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü :KGK-PRD-009
- YGG Toplantı tutanağı Formu :FRM-029
- Kalite Hedefleri Formu :FRM-007
- Proses/Hiz/Faal izleme Formu :FRM-005
- Çalışan Mem. Ank. Formu :FRM-035 (online)
- Öğrenci Mem. Ank. Formu :FRM- 038 (online)

**Tablo 13: Proses İzleme Sonuçları**

PROSES / HİZMET / FAALİYET					GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ	HEDEFİ			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞME YENİ İŞLEM SAYISI	PERFORMANS	HEDEFTEN SAPMA
1	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	79	79	-	% 100	%0
			Mezun sayısı	% 100	6 Ay	79	79	-	% 100	%0
			Akademik takvime uyum(%oranı)	% 100	6 Ay	100	100	-	% 100	%0
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	2	2	-	% 100	%0
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	2,16	2,16	-	% 100	%0
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	1	1	-	% 100	%0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Kod	Proses Adı	Performans Göstergeleri							
			Oran (%)	Süre (Ay)	Planlı Değer	Gerçekleşen Değer	Fark	Oran (%)	Fark (%)	
2	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	Müşteri Memnuniyet Oranı %?	% 100	6 Ay	60	60	-	% 100	% 0
			İptal edilen ihale sayısı	% 100	6 Ay	620	606	14	% 99,72	% 0,28
			Tedarikçi değerlendirme verileri	% 100	6 Ay	688	662	26	% 99,2	% 0,8
			Yapılan ihale sayısı	% 100	6 Ay	663	649	14	% 99,4	% 0,6
			Yapılan satın alma türleri	% 100	6 Ay	756	726	30	% 9,7	0,3
3	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Bant yayını ders sayısı	% 100	6 Ay	490	490	0	% 100	% 0
			Başarı oranı	% 100	6 Ay	1170	1170	0	% 100	% 0
			Canlı ders sayısı	% 100	6 Ay	669	669	0	% 100	% 0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen	% 100	6 Ay	224	224	0	% 100	% 0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	% 100	6 Ay	14	14	0	% 100	% 0
			Devam/Devamsızlık(öğrenci-akademik personel)	% 100	6 Ay	138	130	8	% 94	% 6
			Hazırlanan faaliyet raporu sayısı/türü	% 100	6 Ay	2	2	0	% 100	% 0
			Mezun sayısı	% 100	6 Ay	76	73	3	% 97	% 3
			Müşteri memnuniyeti	% 100	6 Ay	2	2	0	% 83	% 17
			Öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	377	377	0	% 100	% 0
			Sınav sayısı	% 100	6 Ay	40	40	0	% 100	% 0
			Verilen ders sayısı	% 100	6 Ay	1192	1192	0	% 100	% 0
			Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü	% 100	6 Ay	6	6	0	% 100	% 0
Zamanında yapılmayan ders sayısı	% 100	6 Ay	1170	1170	0	% 100	% 0			
4	ÖDB-PRS-009	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Öğrenci Başvuru Sayısı	% 100	6 Ay	20648	20648	0	% 100	% 0
			Kayıt Türü	% 100	6 Ay	15	-	-	-	-
			Hatalı Kayıt	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-
			Kayıt Yenileme	% 100	6 Ay	58773	58773	0	% 100	% 0
			Mezun Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	5776	5776	0	% 100	% 0
			Kayıt Silme Sayısı/Bölgümlere Dağılımı	% 100	6 Ay	3478	3478	0	% 100	% 0
			Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	1476	1476	0	% 100	% 0
			Kayıt Dondurma Sayısı	% 100	6 Ay	217	217	0	% 100	% 0
			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü	% 100	6 Ay	8	8	0	% 100	% 0
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-
			Yabancı Uyrıklı Öğrenci Sayısı/Uyruğu	% 100	6 Ay	1817	1817	0	% 100	% 0
			Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	9867	9867	0	% 100	% 0
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölgümlere Göre Dağılımı	% 100	6 Ay	491	491	0	% 100	% 0
			Öğrenciye Verilen Belge Sayısı	% 100	6 Ay	57	57	0	% 100	% 0
			Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölgümlere Göre Dağılımı	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-
ÖSYM Kontenjanlarına Göre Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	7062	6571	491	% 93	% 7			
5	SKS	SOS YA LVE	Planlı etkinlik sayısı	% 100	6 Ay	28	22	6	% 79	% 21
			Yapılan etkinlik sayısı	% 100	6 Ay	215	208	7	% 97	% 3



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yıl	Program Kodu	Eğitim Projesi	Ölçülebilirlik Kriteri	Oran (%)	Süre (Ay)	2023-2024		2022-2023		Oran (%)	Oran (%)
						2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023		
6	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Öğrenci topluluk sayısı ve türler	% 100	6 Ay	79	79	0	% 100	% 0	
			Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	68	68	0	% 100	% 0	
			Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	% 100	6 Ay	20	20	0	% 100	% 0	
			Ulusal/uluslararası ödül sayısı	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-	
			Doktora/Tezli/Tezsiz Lisansüstü Eğitim sayısı	% 100	6 ay	44	44	0	% 100	% 0	
			Kayıt yapılan ders sayısı	% 100	6 ay	805	805	0	% 100	% 0	
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	% 100	6 ay	68	68	0	% 100	% 0	
			Lisansüstü eğitim türleri	% 100	6 ay	17	17	0	% 100	% 0	
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	% 100	6 ay	847	847	0	% 15	% 85	
			Değiştirilen danışman sayısı	% 100	6 ay	365	365	0	% 100	% 0	
			Özel öğrenci sayısı	% 100	6 ay	1	1	0	% 100	% 0	
			Mezun sayısı	% 100	6 ay	1182	1182	0	% 14	% 86	
			Düzeltilme verilen tez sayısı/türü	% 100	6 ay			2	96%	4%	
			Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	% 100	6 ay			0	% 75	% 0	
			Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	% 100	6 ay	365	365	0	% 100	% 0	
			İlişigi kesilen öğrenci sayısı/türü	% 100	6 ay	438	438	17	% 11,4	% 88,6	
			Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü	% 100	6 ay			37	% 66,6	% 34,4	
			Sınav sayısı	% 100	6 ay	458	458	0	% 100	% 0	
			Öğrencinin itiraz ettiği danışman sayısı	% 100	6 ay	365	365	0	% 100	% 0	
			Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden)	% 100	6 ay			0	% 100	% 0	
Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	% 100	6 ay	6	6	0	% 100	% 0				
Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	% 100	6 ay	136	136	0	% 100	% 0				
Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	% 100	6 ay	32	7	25	% 22	78				
Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	% 100	6 ay	412	412	0	% 100	% 0				
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan Program Sayısı	% 100	6 Ay	30	30	0	% 100	% 0	
			Sertifika Programı Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	
			Eğitim Programı Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	
			Kurs Sayısı	% 100	6 Ay						
			Sınav Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	
			Katılan Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay	722	722	0	% 100	% 0	
			Kurum İçi Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	
			Kurum Dışı Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	
			Verilen Sertifika Sayısı	% 100	6 Ay	473	473	0	% 100	% 0	
			Verilen Katılım Belgesi Sayısı	% 100	6 Ay	113	113	0	% 100	% 0	
			Devam Koşullarını Sağlayamayan Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay	20	20	0	% 100	% 0	
			Açılmayan Program Sayısı	% 100	6 Ay	1	1	0	% 100	% 0	
			Yayın Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	
			Proje Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Danışmanlık Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-
			Çalıştay Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-
			Seminer Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-
			Konferans Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-
			Müşteri Memnuniyeti Oranı	% 100	6 Ay			-	-	-
8	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ	Dondurulan proje sayısı/türü	% 100	6 Ay	1	1	0	% 100	% 0
			Ek süre verilen proje sayısı/türü	% 100	6 Ay	9	5	4	% 55	% 45
			İlave destek verilen proje sayısı/türü	% 100	6 Ay	3	1	2	% 33	% 67
			İptal edilen proje sayısı/türü	% 100	6 Ay	8	7	1	% 88	% 12
			Kabul/Red proje sayısı/türü	% 100	6 Ay	236	180	56	% 76	% 24
			Proje başvuru sayısı/türü	% 100	6 Ay	161	148	13	% 92	% 8
			Proje sonuç raporu sayısı/türü	% 100	6 Ay	121	121	0	% 100	% 0
			Proje sonuç raporu sayısı/türü	% 100	6 Ay	1	1	0	% 100	% 0

### İç Tetkikler

2021 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 2. iç tetkikler 01.12.2021 ile 10.12.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen ve takip tetkik tarihi gelmeyen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.

BİRİM ADI	UYGUNSUZLUK
YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	Arşiv odası yangına, haşarata, ışığa, toza neme karşı dayanıklı ve korunaklı değildir
PSİKOLOJİK VE SOSYAL DANIŞMANLIK UYGAR	Kalite Yönetim Sistemi girilmemiş

**Tablo 14:** İç Tetkiklerde Tespit Edilen Uygunsuzluklar

**9.0 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler**  
01.12.2021 ile -10.12.2021 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 2 adet uygunsuzluğun tetkik takipleri henüz gelmemiştir.

(01-10.12.2021) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER	TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR	KAPATILAN UYGUNSUZLUK ADEDİ VE TETKİK TARİHİ
YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	Arşiv odası yangına, haşarata, ışığa, toza neme karşı dayanıklı ve korunaklı değildir	1 Adet 15.06.2022
PSİKOLOJİK VE SOSYAL DANIŞMANLIK UYGAR	Kalite Yönetim Sistemi girilmemiş	1 Adet 15.06.2022

**Tablo 15:** Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	88
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	2
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	2
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	0
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	2
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	2

**Tablo 16:** Uygunsuzlukların Dağılımı (Özet)

### Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

28.07.2021 tarihinde yapılan YGG de alınan kararları ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.

#### ALINAN KARARLAR

SIRA NO	AÇIKLAMALAR	İLGİLİ BİRİM/KİŞİ	DURUMU
10.0	1) Bilgi İşlem Daire Başkanlığına yazı yazılıp Kablosuz ağ kapsamının genişletilmesinin durumu ve ilerleyişi hakkında bilgi alınması	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İlgili Birimler	Bütçe sorunu nedeniyle gerçekleşmedi.
	2) UYGAR'larına bir Koordinasyon çerçevesinde birleştirilmesi için gerekli çalışmaların başlatılması için yazışmaların yapılması kararlaştırıldı	DÜ Genel Sekreterlik/ Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Süreç devam ediyor.
	3) Tıp ve Diş Hekimliği Fakültelerinin İç Dış Tetkik sorularının ortaklaştırılması için Dış Hekimliği Birim Kalite Komisyonuna görev verilmesi kararlaştırıldı.	Diş Hekimliği Fakültesi/Tıp Fakültesi/ Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Süreç devam ediyor.
	1) Üniversitenin Misyonu, vizyonu, değerleri, amaç ve hedefleri birbiri ile daha uyumlu hale getirilmesi için gerekli yazışmaların yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Strateji Daire Başkanlığı/İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
b	2) Kalite Komisyonuna önlisans, lisans, lisanüstü, engelli öğrenci, uluslararası öğrenci temsilinin de eklenmesi ve Kalite Komisyonundaki çalışma gruplarına entegre edilerek sürece katılmalarının sağlanması kararlaştırıldı.	DÜ Genel Sekreterlik/ Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Süreç devam ediyor



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

<b>c</b>	KYS kapsamında birimlerden gelen Kalite Hedefleri ile Hedef Eylem Planları, Kalite Risk Tanımları ve Analiz Formları değerlendirilmiş ve birimlerin hedef ve riskleri Stratejik Plana uygun olarak hazırlamaları eksiklikleri gidermeleri ve ilgili dokümanlarda revizyon yapmaları konusunda bilgilendirilmeleri kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Gerekli yazışmalar yapıldı. Güncellemeler yapıldı.
<b>d</b>	1) Birim danışma kurullarının oluşturulması, bu kurulların kendi çalışma alanı ile ilgili üniversitede karar alma mekanizmalarına katılımlarının etkili ve işlevsel kılınmasının sağlanması ve bu danışma kurullarının Dış paydaşlar ile düzenli toplantılar yapıp karar alma süreçlerine dahil edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	2) Mezun izleme sisteminin aktif olarak kullanılmasına yönelik toplantı, seminer, konferans gibi etkili iletişim metodları kullanılarak mezun izleme sistemine katılımın artırılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
<b>e</b>	Kalite hedeflerinin erişme derecesinin değerlendirilmesinin bir sonraki YGG toplantısında yapılması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Sistem performans raporunda değerlendirmeleri yapıldı
<b>g</b>	Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK gerekli izlemeleri yapacaktır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Uygunsuzluklar kapatılmıştır.
<b>h</b>	Üniversitemiz birimlerinde proseslerin, KYS standartlarına göre gerçekleştirilmesi devam etmekte olup sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	İzlem ve değerlendirmeler sistem performans raporunda yapılmıştır.
<b>l</b>	Üniversitemizin birimleri, risk ve fırsatlarını gözden geçirerek ölçülebilir ve birim hedeflerine uygun şekilde KYS sistemi otomasyonuna yüklemeleri için gerekli sürenin verilmesi, sisteme yeniden yüklemeleri ve KGK tarafından izlenmesi kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Gerekli yazışmalar yapıldı. Güncellemeler yapıldı
<b>m</b>	1) Ders bilgi paketlerinin Türkçe ve İngilizce versiyonlarının eksiksiz olarak hazırlanması ve program çıktıları ile Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi ile ilişkisini kurması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Gerekli yazışmalar yapıldı. Güncellemeler yapıldı.
	2 AKTS'lerinin öngördüğü gerçekçi öğrenci iş yükünün ve kredilerin, öğrenci geri bildirimleri esas alınarak hesaplanması ve güncellenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı İlgili Birimler	Gerekli yazışmalar yapıldı. Güncellemeler yapıldı.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

3) Kurumsal Web sitesinin kullanıcı dostu olması yönünde iyileştirmeler yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İlgili Birimler	Gerekli yazışmalar yapıldı. Güncellemeler yapıldı.
4- Eğiticilerin eğitimi faaliyetlerine hız verilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi/ DUSEM İlgili Birimler	Eğiticilerin eğitimi yapıldı. Yeni eğitimler için planlamalar yapılmakta.
5- Üniversite genelinde yan dal ve çift ana dal programlarının sayıca artırılması ve seçmeli ders havuzunun geliştirilmesi için gerekli çalışmaların başlatılmasına kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Süreç devam etmekte.
6- Üniversite dışı araştırma fon kaynaklarından yararlanma için akademik ve idari personelin bilgilendirilmesi ve bu konuda eğitimler düzenlemesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Online olarak Proje Bilgilendirme Toplantısı yapıldı.

### Sürekli İyileştirme;

**2021 yılının ikinci 6 ayı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde “Sürekli İyileştirme” faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır:**

- 1- Kalite Yönetim Sisteminin Üniversitemiz üst yönetimi tarafından aynı kararlılıkla istikrarlı bir şekilde sürdürülmesi ve tüm birimlere yayılarak uygulanabilirliğinin sağlanması önem arz etmektedir.
- 2- Organizasyon şeması görev ve sorumluluklar yönergesi çerçevesinde güncellenmelidir. Birim sorumlularının katılımıyla yapılan iç iletişim toplantıları kayıt altına alınmalıdır hazırlanan görev ve sorumluluklar yönergesi yeni yapılanma çerçevesinde güncellene bilinir. ( Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı )
- 3- Personel sayısı arttırıla bilinir. ( Dış Hekimliği Fakültesi )
- 4- Personel sayısı arttırıla bilinir. ( SKS Daire Başkanlığı )
- 5- Dosya sırtlıklarının daha dikkatli bir şekilde hazırlana bilinir. ( Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu )
- 6- Birim arşivinin toza neme vb. uygun kapaklı çelik dolapların yaygınlaştırıla bilinir. ( Atatürk Sağlık Yüksekokulu )
- 7- Bilimsel aktiviteler düzenlenirken personele gerekli eğitim verile bilinir. ( Sağlık Bilimleri UYGAR )
- 8- Sosyal ve kültürel etkinliklerin arttırılması ve personel eğitimlerine önem verile bilinir. ( Ergani Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü )
- 9- Web sayfasında bulunan eksikliklerin güncellene bilinir. ( Bilgi Edinme Birimi )
- 10- Birim arşivinde yer alan toza neme uygun kapalı dolapların yaygınlaştırıla bilinir. ( Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu )
- 11- Alt yapı(kamera)ile insan kaynağı arttırıla bilinir.( Koruma Ve Güvenlik Amirliği )



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 12- Birimde kalite komisyonu üyelerinin kalite eğitimi almaları ve gerekli bütçe ile alt yapı olanakları genişletile bilinir. ( Bilgi İşlem Daire Başkanlığı )
- 13- Arşiv odası düzenlene bilinir. (15 Temmuz Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü )
- 14- Otomasyon sistemi kurulması, stratejik plan revizyonu yapılması, organizasyon şemasının web'e yüklenmesi ve kalifiye personel ihtiyacı giderile bilinir. ( Strateji Geliştirme Dai.Başk.)
- 15- Web sitesinin güncellene bilinir. ( Eğitim Bilimleri Enstitüsü )
- 16- Birim bazlı eğitim taleplerinin alınması yıllık eğitim planlaması yapıla bilinir. ( İletişim Fakültesi )

**Doç. Dr. Fatma MATPAN BEKLER**  
**Kalite Geliştirme Koordinatör**