



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

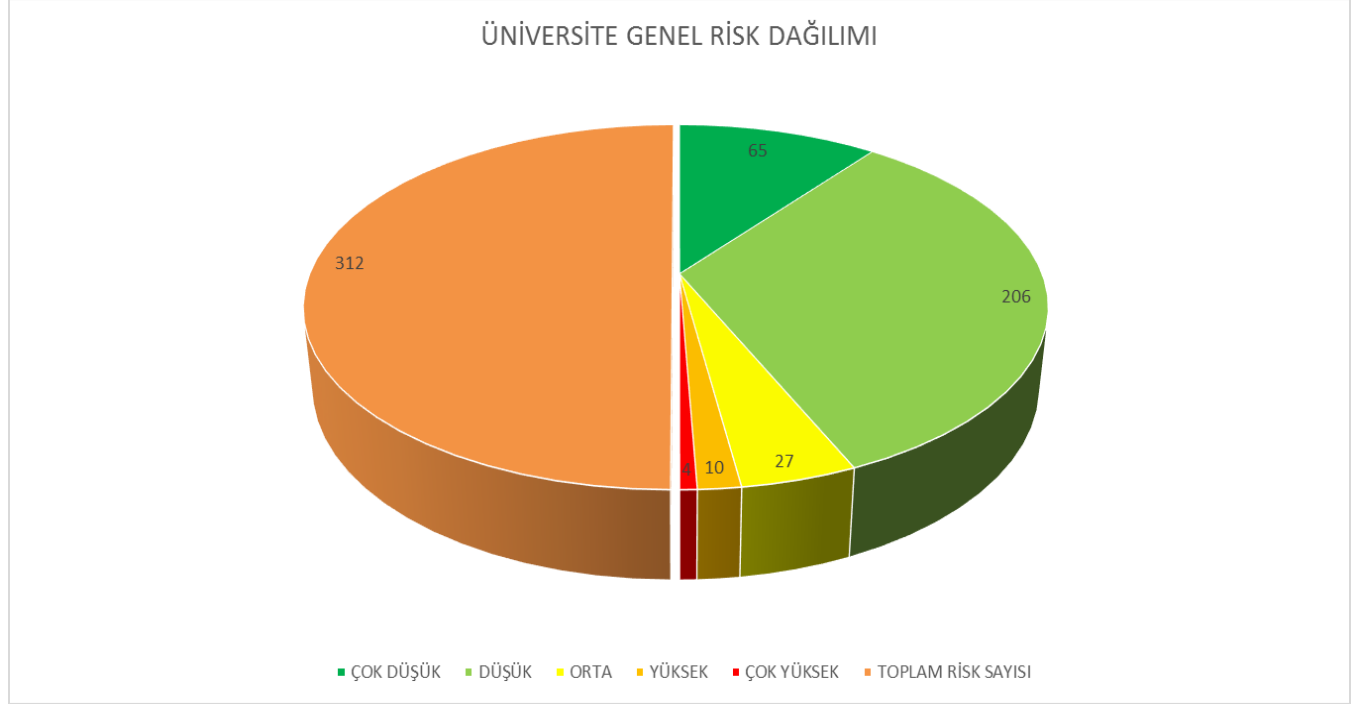
### REKTÖRLÜK MAKAMINA

**01.01.2021 –30.06.2021** tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

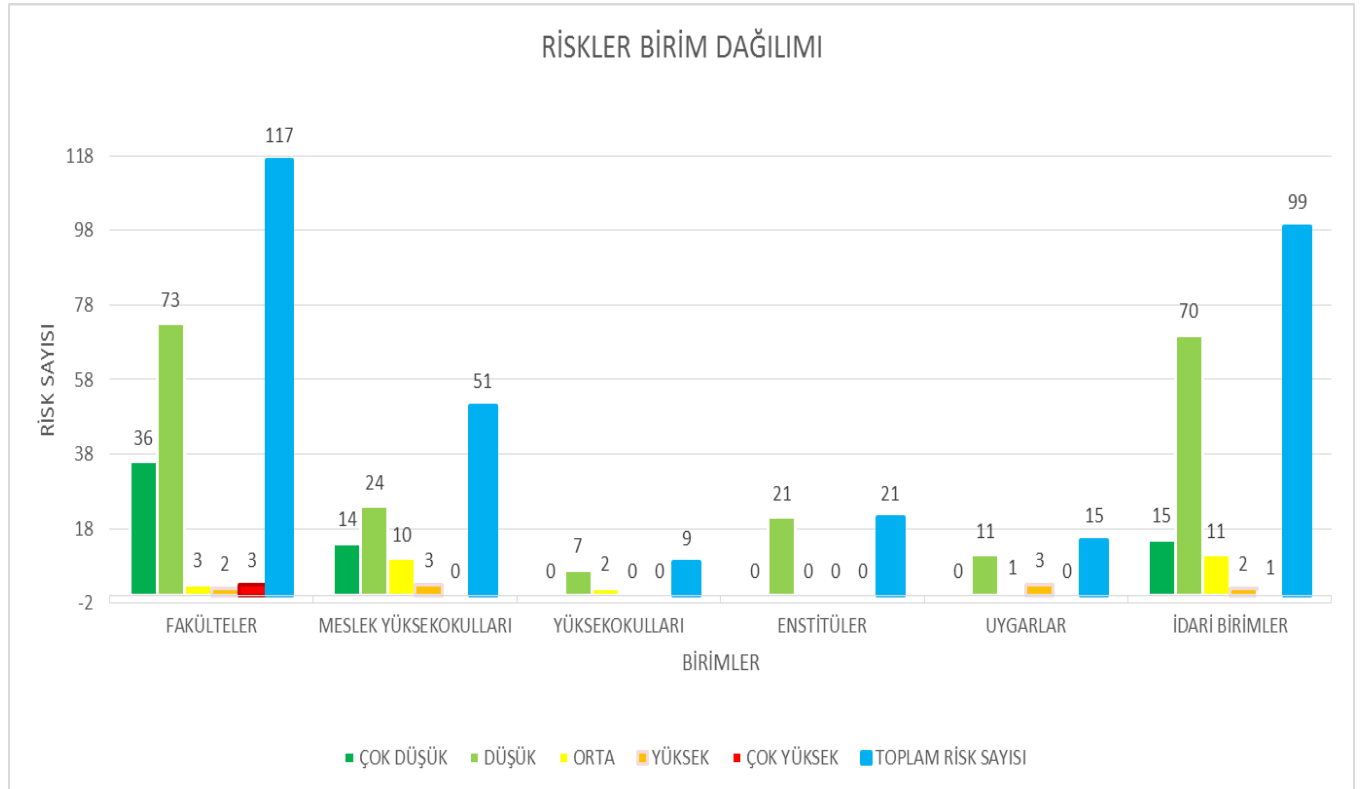
NO	KONULAR
4.0	<b>Kuruluş Şartları</b> Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya 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:

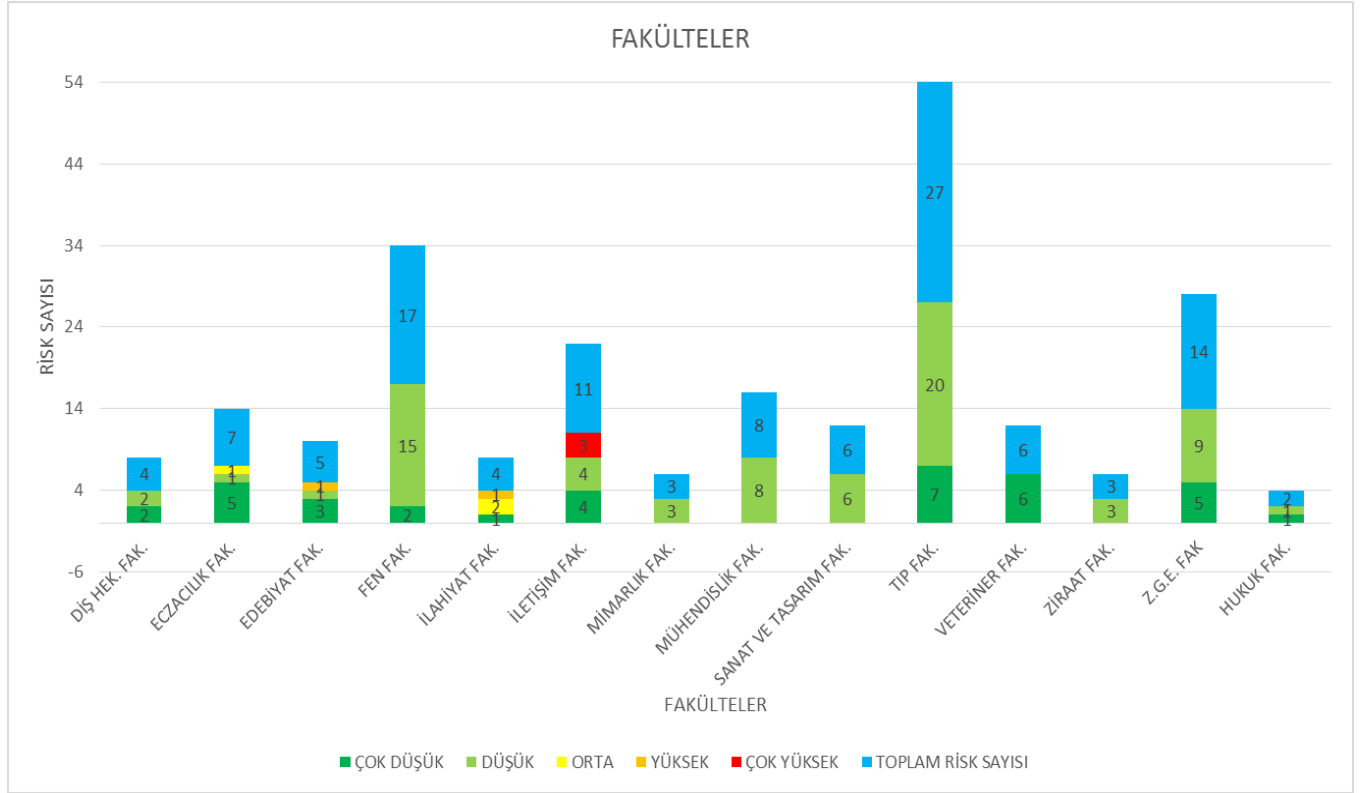


Şekil 1. Üniversitemiz genel risk dağılımı

Şekil 1’de Üniversitemiz genel risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Buna göre; Üniversitemizin akademik ve idari birimlerine ait 312 adet risk bulunmakta, bunların 65’i çok düşük, 206’sı düşük, 27’si orta, 10’u yüksek, 4’ü çok yüksek riskleri oluşturmaktadır.

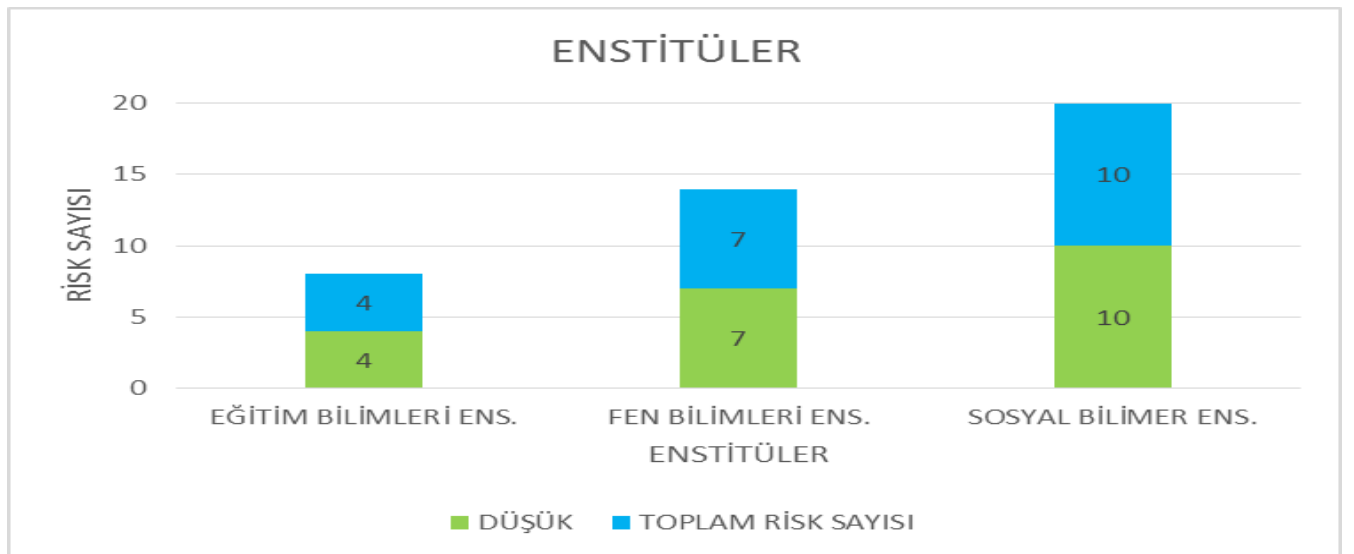


Şekil 2. Üniversitemiz birimlerine göre riskler



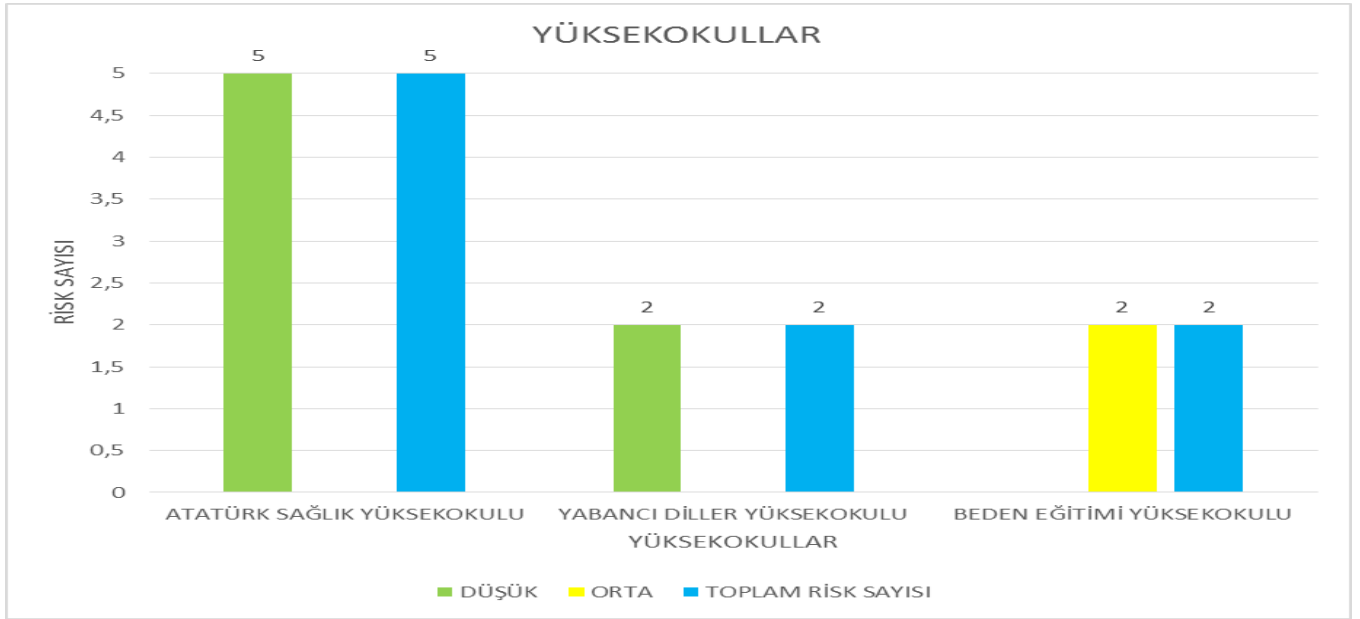
Şekil 3. Fakülteler risk dağılım grafiği

Şekilde Fakültelerin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Sınavların zamanında yapılmaması, öğrenci sayısının fazla olması ve altyapı ve teknik ekipman yetersizliği İletişim Fakültesine ait çok yüksek risklerdir. Eğitim ve Öğretimde kalitenin düşmesi Edebiyat Fakültesine; İnternet kesintisinin canlı dersleri engellemesi ise İlahiyat Fakültesine ait yüksek risklerdir.



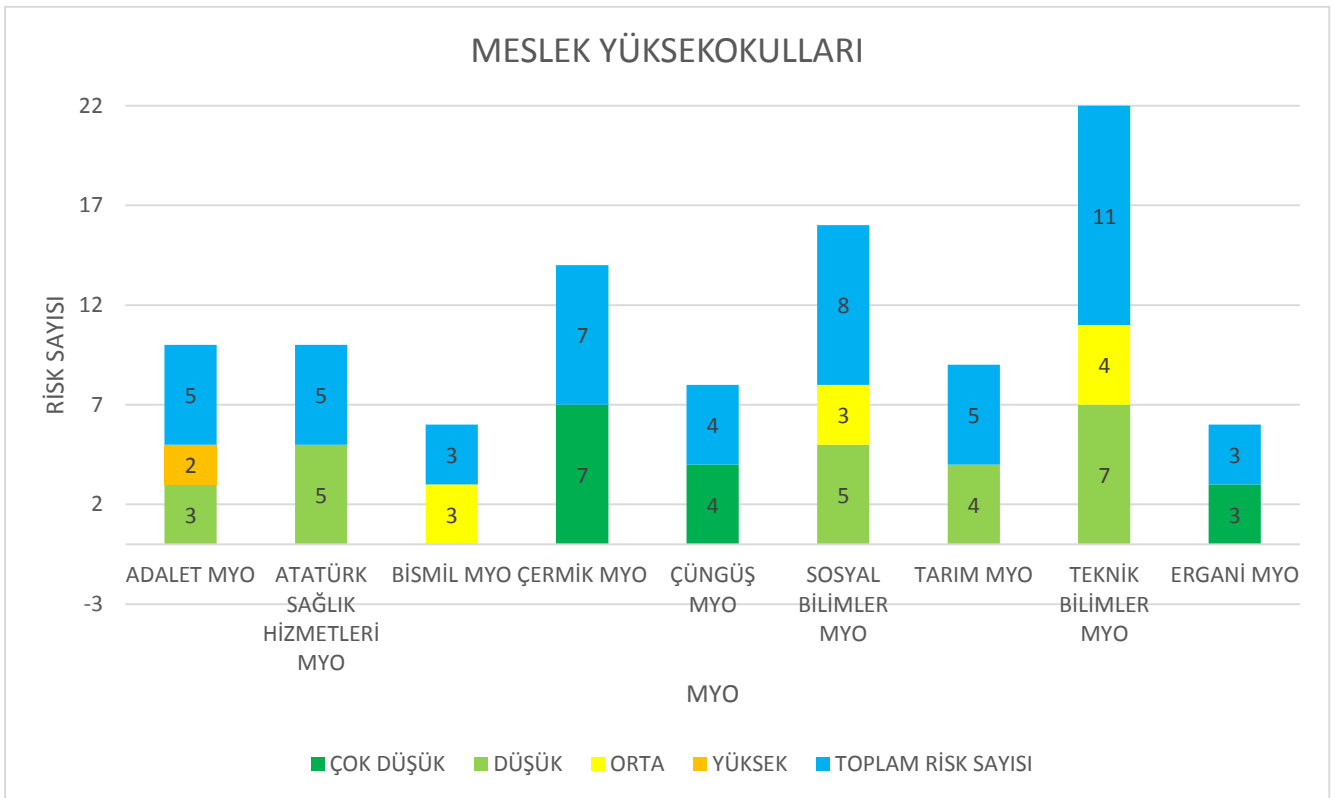
Şekil 4. Enstitüler risk dağılım grafiği

Şekilde Enstitülerin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.



Şekil 5. Yüksekokulların risk dağılım grafiği

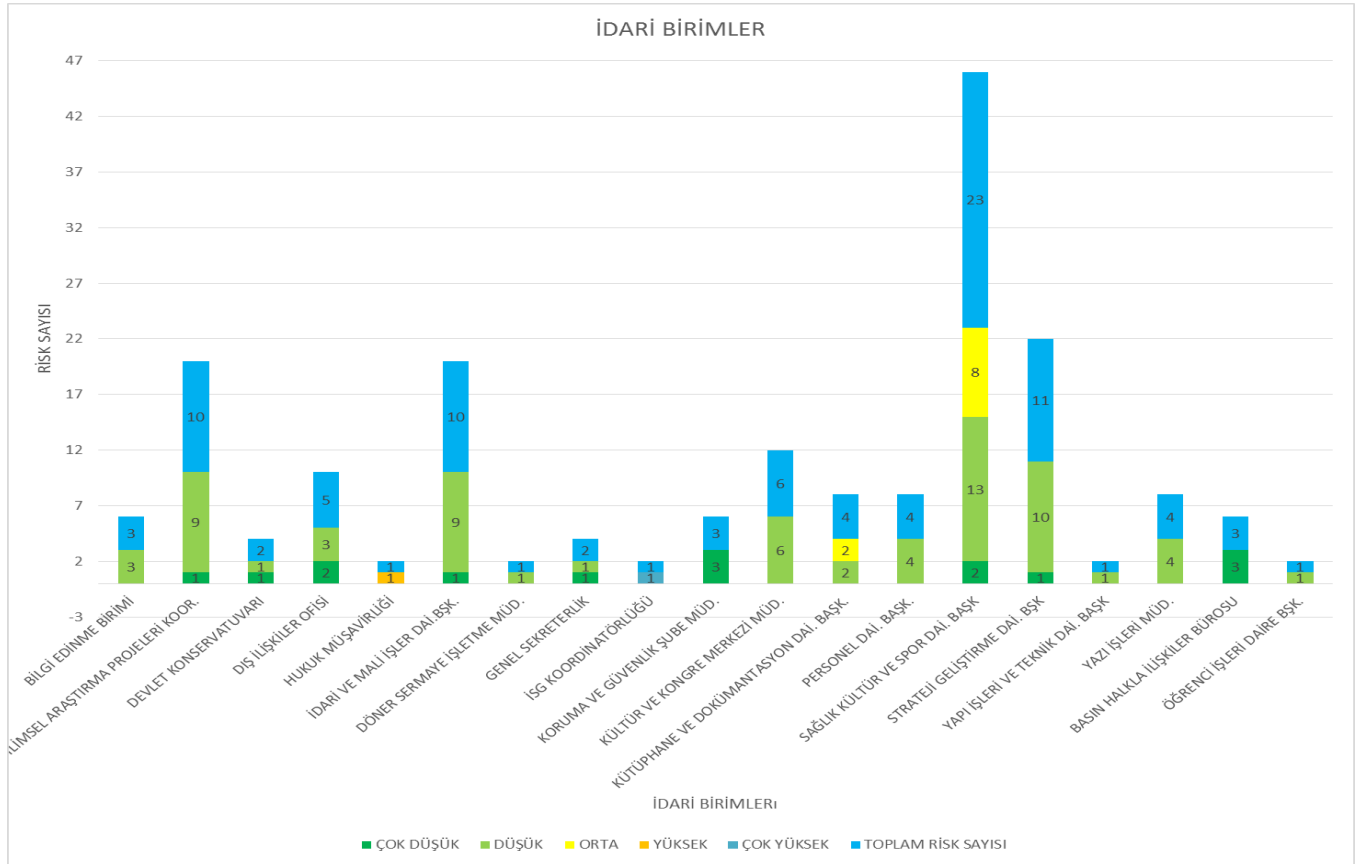
Şekilde Yüksekokulların risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.



Şekil 6. Meslek Yüksekokulları risk dağılım grafiği

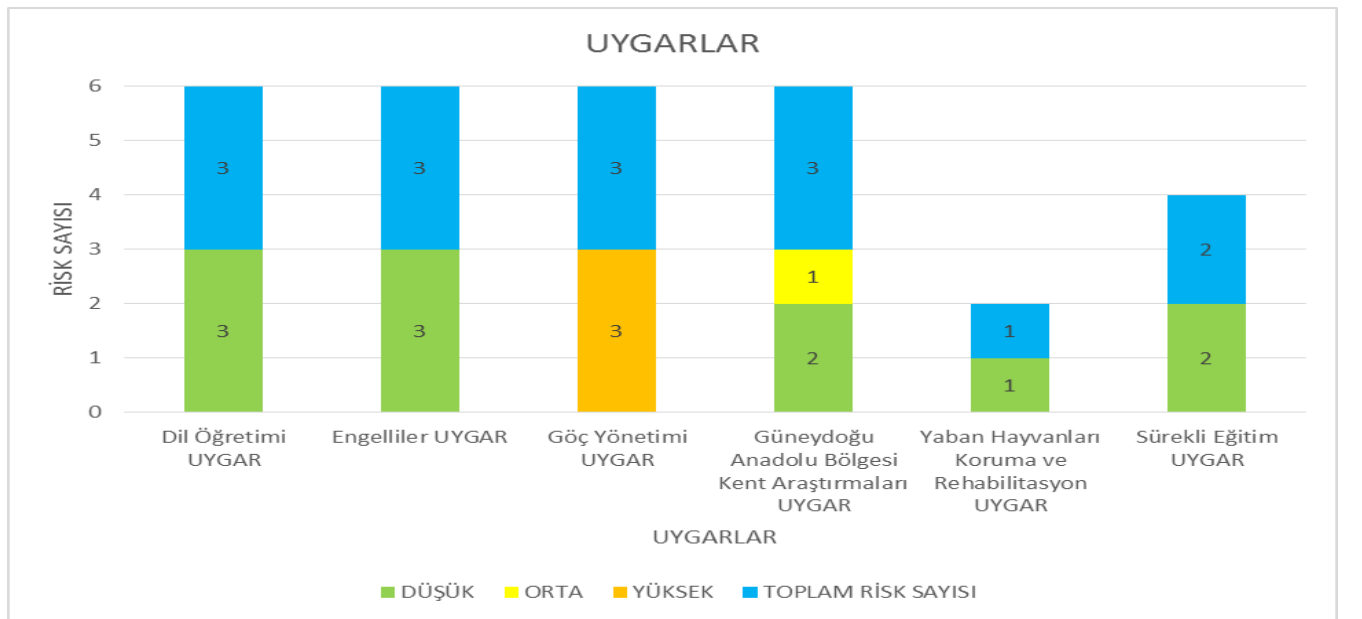
Şekilde Meslek Yüksekokulların risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.

Öğretim Elemanı yetersizliği ve Uygun Olmayan Yüksekokul binası Adalet Meslek Yüksekokuluna ait yüksek risklerdir.



**Şekil 7. İdari Birimler risk dağılım grafiği**

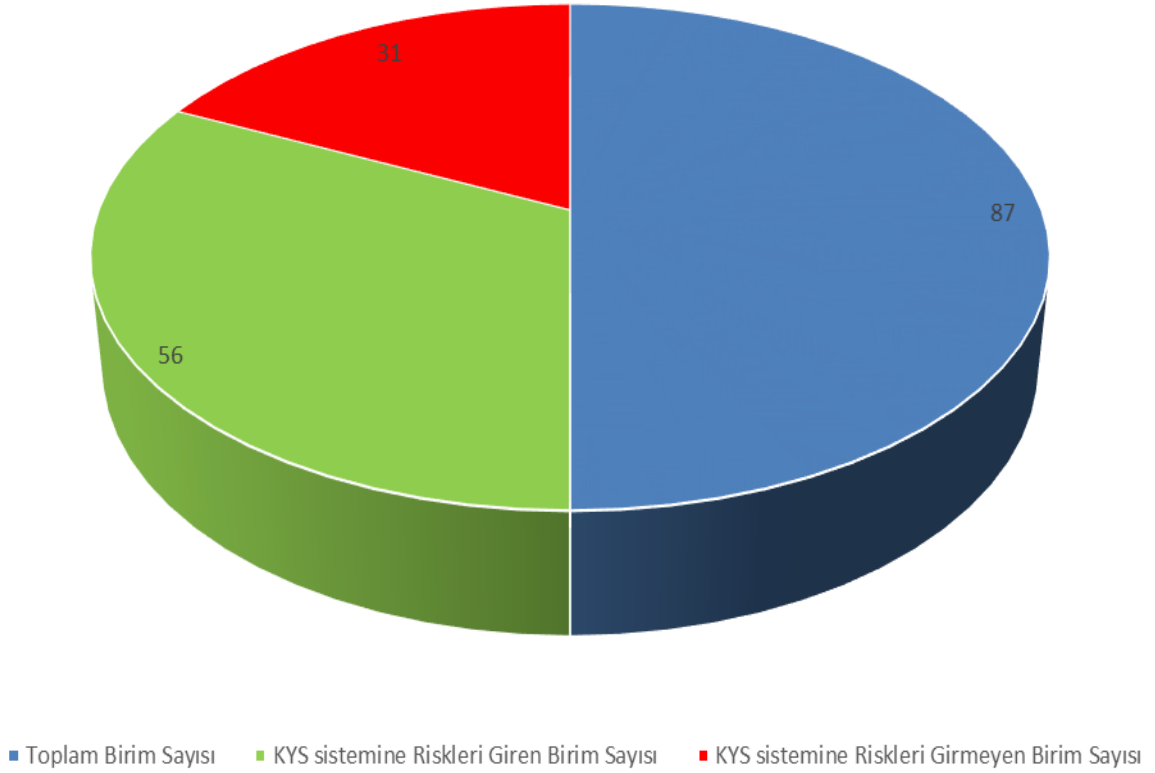
Şekilde İdari Birimlerin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Davalara katılım zorunluluğunun bulunması Hukuk Müşavirliğine ait yüksek risklerdir.



**Şekil 8. Uygulama Araştırma Merkezleri risk dağılım grafiği**

Şekilde Uygulama Araştırma Merkezlerinin risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Mekan yetersizliği, Bütçe Sıkıntısı ve Personel yetersizliği Göç Yönetim UYGAR'a ait yüksek risklerdir.

### ÖZET



Şekil 9. Üniversitemiz toplam risk özet grafiği

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

Tablo 1. Üniversitemiz 2021 yılı Hatalı Riskleri Güncelleyen Birimler

Sıra	Yüksekokullar	Toplam Risk Sayısı	Risk Derecesi
1	Atatürk Sağlık Yüksekokulu	5	Hepsi düşük risk
<b>Sıra</b>	<b>Meslek Yüksekokulları</b>		
1	Bismil Meslek Yüksekokulu	3	Hepsi orta risk
2	Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	8	3 Orta, 5 Düşük
3	Tarım Meslek Yüksekokulu	5	1 Yüksek, 4 Düşük



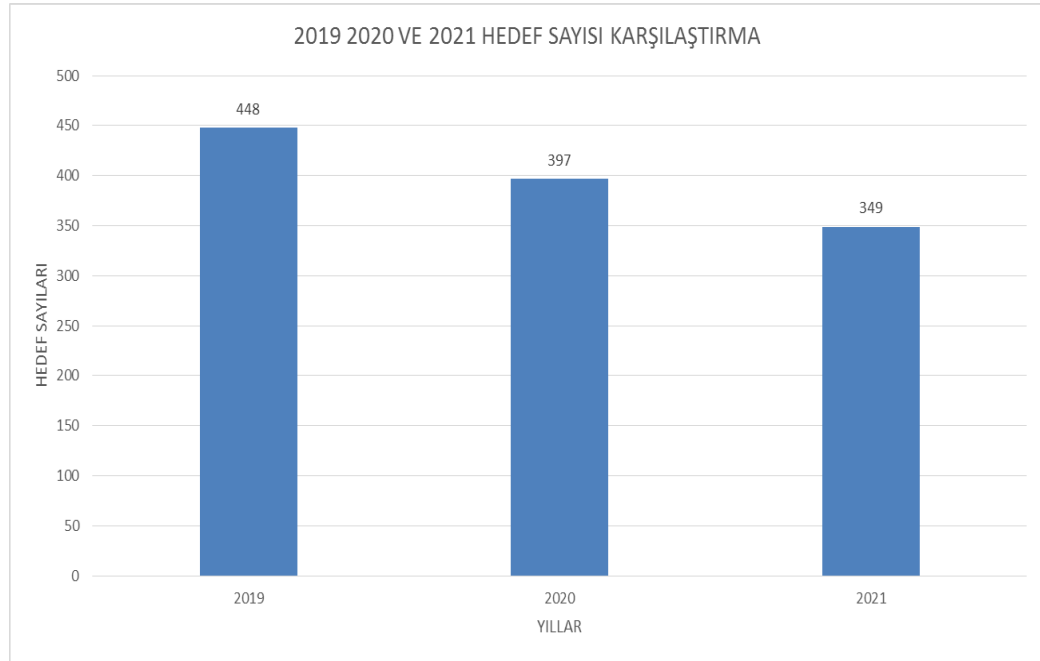
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Kalite Hedefleri

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

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:

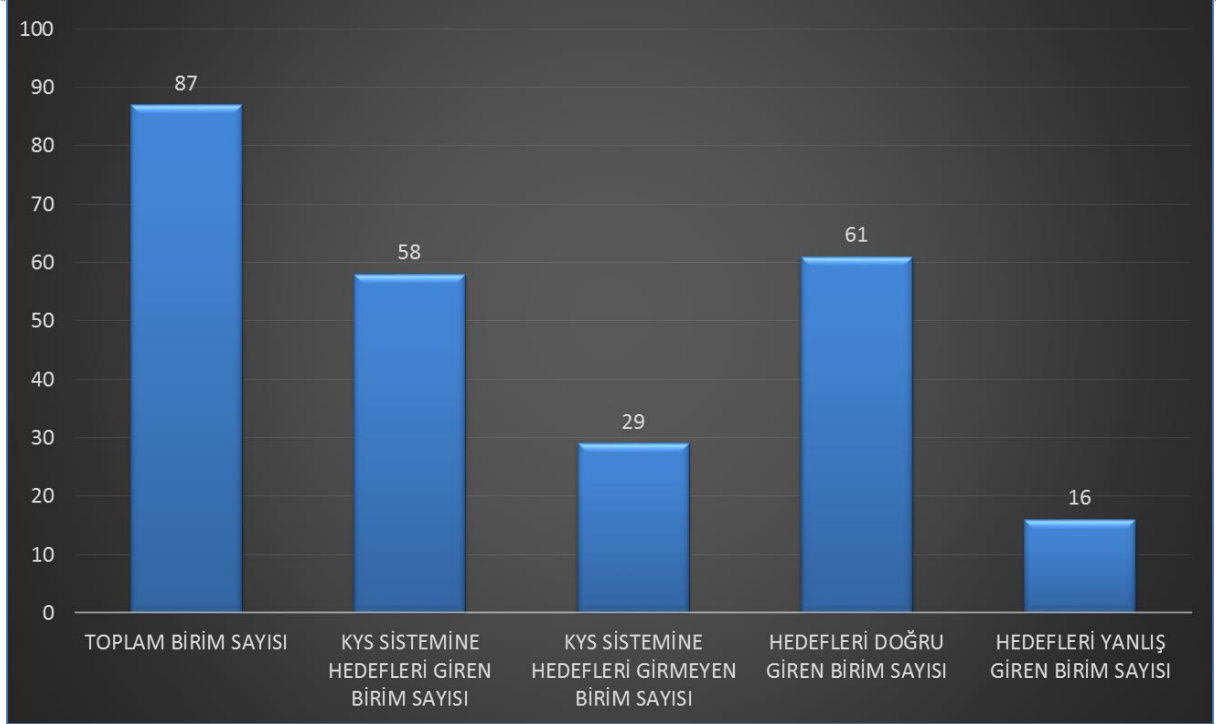
- S** : ( Specific ) Hedefin olabildiğince açık ve net şekilde tanımlanması gerekir.
- M** : ( Measurable ) Hedef ölçülebilir olmalıdır. Hedefte ölçülebilir bir kriter olmalıdır.
- A** : ( Achievable ) Hedef yaptığımız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : ( Relevant ) Hedef uygun olmalıdır.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

şeklinde açıklanabilir.

### Birimlerden Hedeflerin Toplanması

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

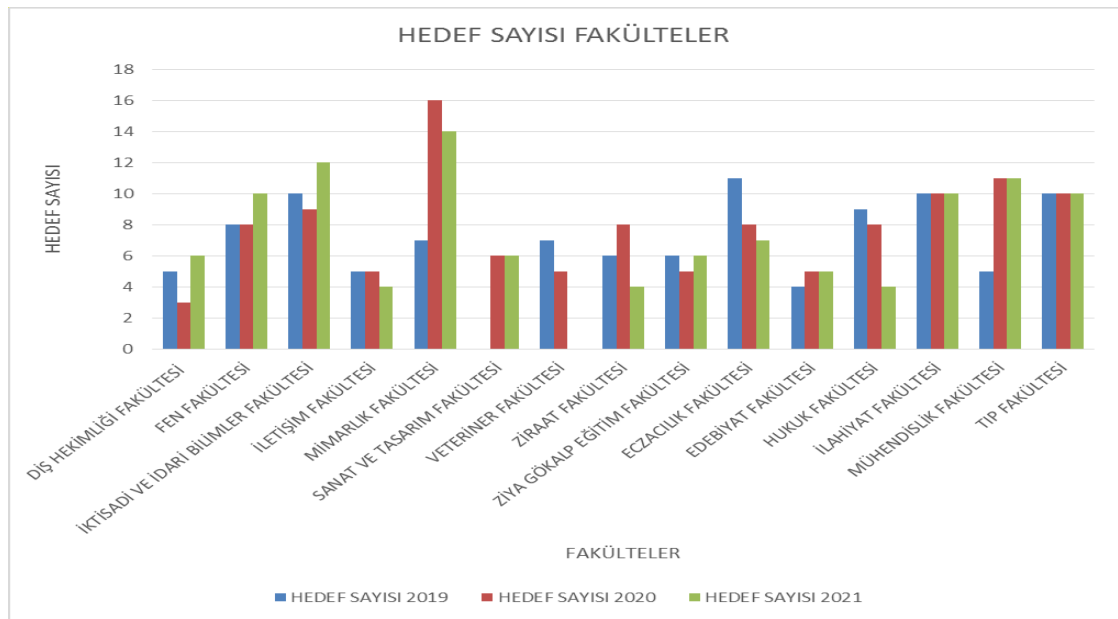
KYS otomasyonunun birimler tarafından kullanılması önem arz etmektedir. Hedefler tanımlanırken ölçülebilir kriter barındırmasına, açık ve net ifade edilmesine ve diğer SMART kriterlerine uyduğuna dikkat edilmelidir. KYS otomasyondan giriş yapılırken alanların eksiksiz ve doğru girilmesi, gerçekleşme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



Şekil 11. 2021 Yılı Kalite Hedefleri Özeti

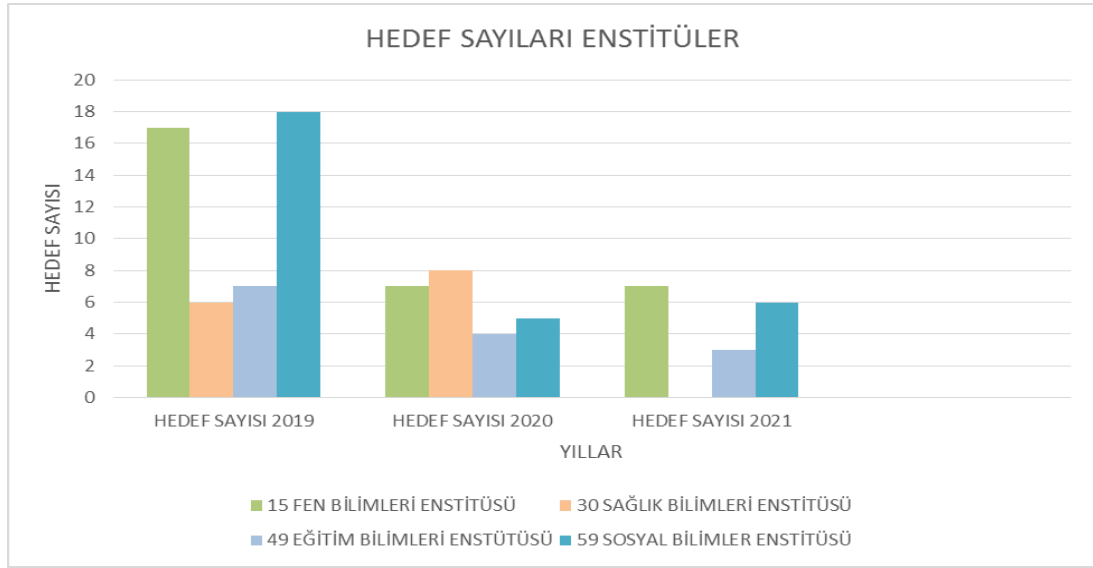
### Girilen Hedeflerin Değerlendirmesi

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 gözletilmemiştir. Bunun sebebi, birimlerin kendi çalışma alanları ile ilgili konulara hâkim olmaları; hedefin uygunluğu, ulaşılabilirliği ya da gerekli olup olmadığı konusunda daha yetkin olmalarıdır.



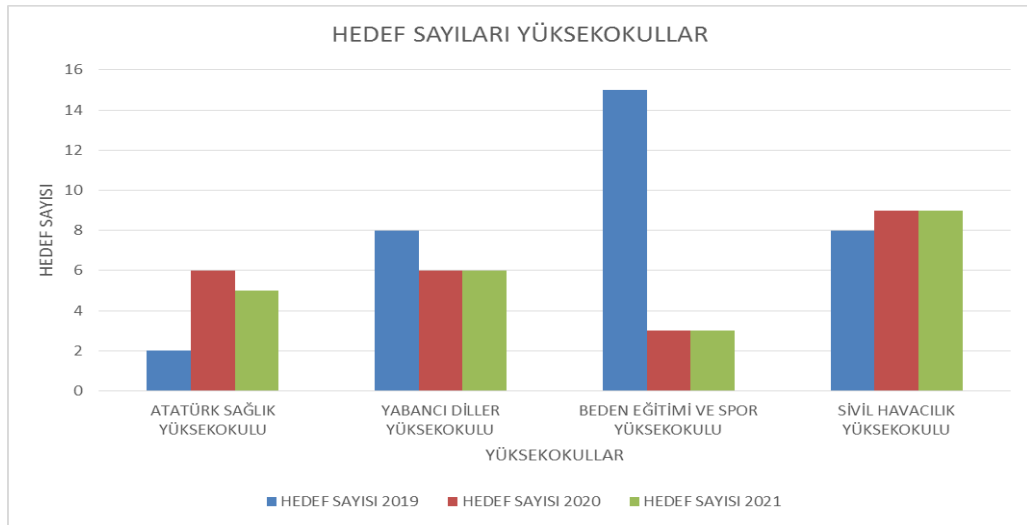
Şekil 12. Fakültelerin hedef sayıları

Şekilde Fakültelerin hedef sayılarına ilişkin 2019, 2020 ve 2021 yılları karşılaştırmalı verileri göstermektedir.



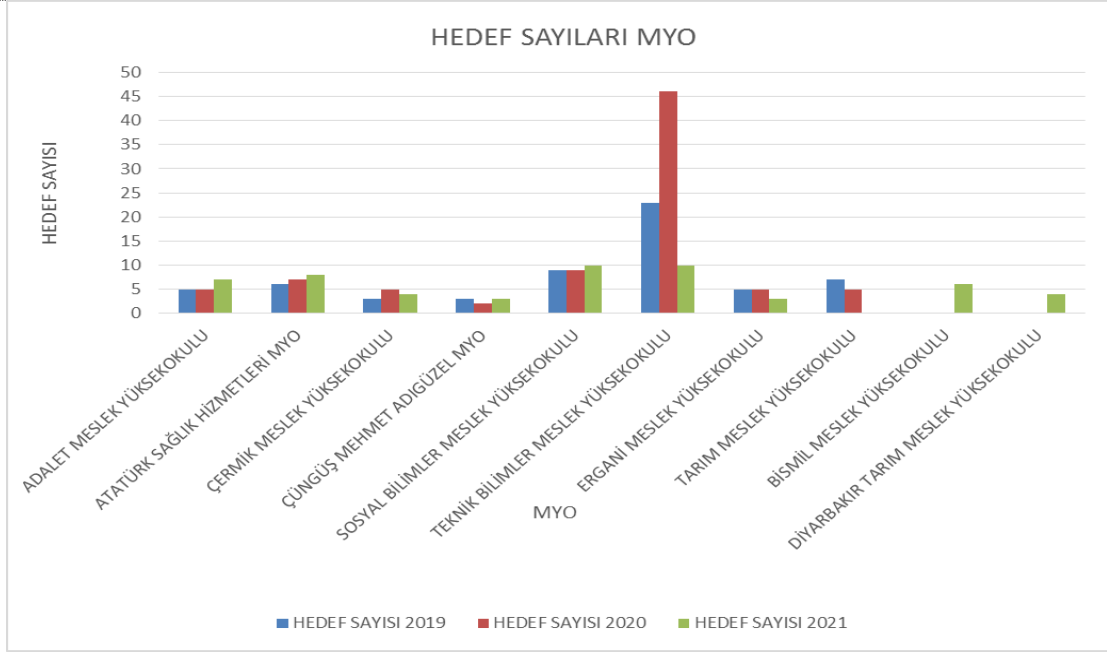
Şekil 13. Enstitülerin hedef sayıları

Şekilde Enstitülerin hedef sayılarına ilişkin 2019, 2020 ve 2021 yılları karşılaştırmalı verileri göstermektedir.



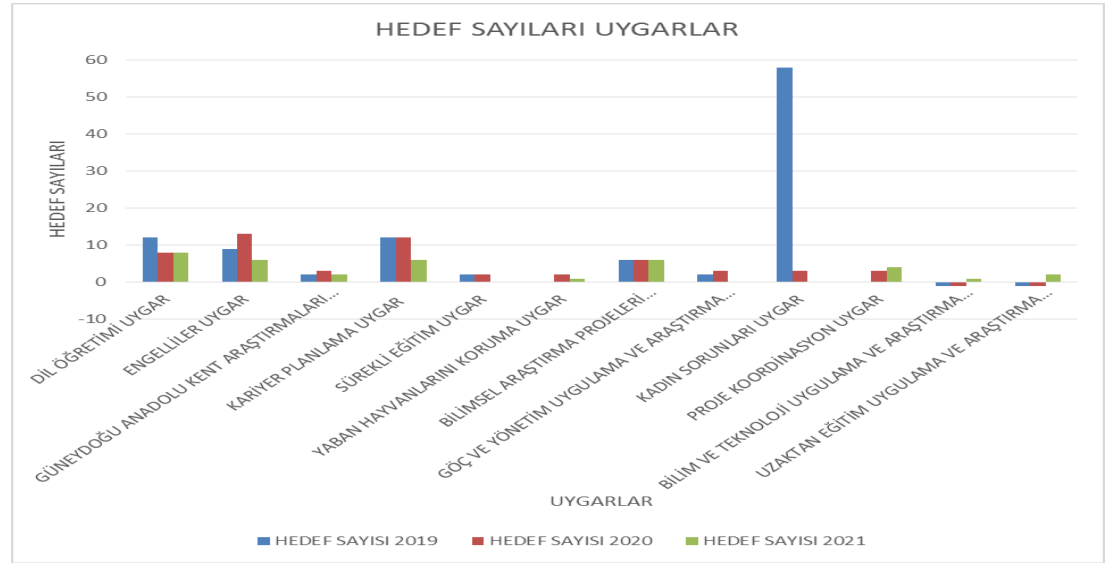
Şekil 14. Yüksekokulların hedef sayıları

Şekilde Yüksekokulların hedef sayılarına ilişkin 2019, 2020 ve 2021 yılları karşılaştırmalı verileri göstermektedir.



**Şekil 15.** Meslek Yüksekokullarının hedef sayıları

Şekilde Meslek Yüksekokullarının hedef sayılarına ilişkin 2019, 2020 ve 2021 yılları karşılaştırmalı verileri göstermektedir.



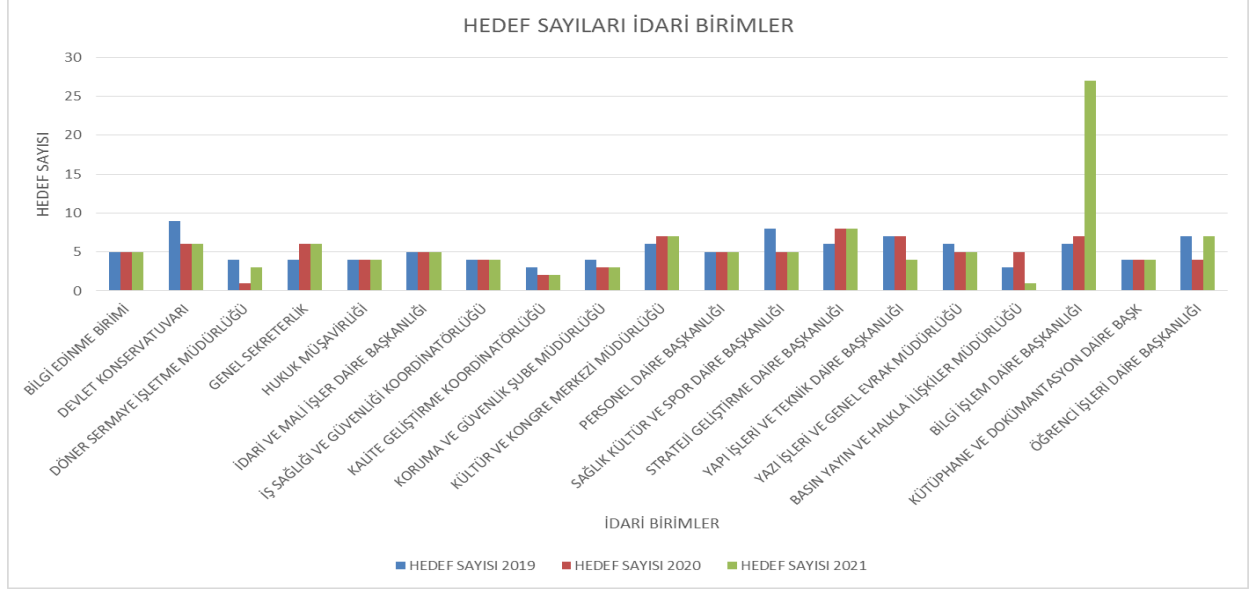
**Şekil 16.** Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedef sayıları

Şekilde Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedef sayılarına ilişkin 2019, 2020 ve 2021 yılları karşılaştırmalı verileri göstermektedir.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 17. İdari birimlerin hedef sayıları

Şekilde İdari Birimlerin hedef sayılarına ilişkin 2019, 2020 ve 2021 yılları karşılaştırmalı verileri göstermektedir.

Tablo 2. 2021 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu Birimsel bazda veriler

SIRA	BİRİM ADI	HEDEF SAYISI
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	7
2.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	8
3.	Atatürk Sağlık Yüksekokulu	5
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.	Bilim ve Teknoloji Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1
9.	Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü	6
10.	Bismil Meslek Yüksekokulu	6
11.	Çermik Meslek Yüksekokulu	4
12.	Çüngüş Mehmet Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	3
13.	Devlet Konservatuarı	6
14.	Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	8
15.	Dış Hekimliği Fakültesi	6
16.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	10
17.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	4
18.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	10
19.	Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	3
20.	Eczacılık Fakültesi	7
21.	Edebiyat Fakültesi	5
22.	Eğitim Bilimleri Enstitüsü	3



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

23.	Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi	6
24.	Ergani Meslek Yüksekokulu	3
25.	Fen Bilimleri Enstitüsü	7
26.	Fen Fakültesi	10
27.	Genel Sekreterlik	6
28.	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygur	2
29.	Hukuk Müşavirliği	4
30.	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı	5
31.	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	12
32.	İlahiyat Fakültesi	10
33.	İletişim Fakültesi	4
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	3
38.	Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü	7
39.	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	4
40.	Mimarlık Fakültesi	14
41.	Mühendislik Fakültesi	11
42.	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	7
43.	Personel Daire Başkanlığı	5
44.	Proje Koordinasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi	4
45.	Sağlık Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	1
46.	Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	5
47.	Sanat ve Tasarım Fakültesi	6
48.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	9
49.	Sosyal Bilimler Enstitüsü	6
50.	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	8
51.	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
52.	Tıp Fakültesi	10
53.	Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	2
54.	Yaban Hayvanları Koruma ve Rehabilitasyon Uygur	1
55.	Yabancı Diller Yüksekokulu	6
56.	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	4
57.	Yazı İşleri Müdürlüğü	5
58.	Ziraat Fakültesi	4
59.	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	6
60.	Aile Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
61.	Alevilik ve Ehli Beyt Kültürü Uygur	Girmedi
62.	Asbeste Bağlı Hastalıklar ve Mezotelyoma Uygur	Girmedi
63.	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Uygur	Girmedi
64.	Bağımlılıkla Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

65.	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Bürosu	Girmedi
66.	Bilgi İşlem Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
67.	Çevre Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
68.	Dış İlişkiler Ofisi	Girmedi
69.	Doğal Afetler Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
70.	Farabi Koordinatörlüğü	Girmedi
71.	GAP Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
72.	Göç ve Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
73.	Hukuk Fakültesi	Girmedi
74.	Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
75.	Kanser Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
76.	Karaciğer Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
77.	Kongre ve Turizm Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
78.	Kuran-I Kerim Okuma ve Kıraat Uygur	Girmedi
79.	Kültür Varlıklarını Koruma Uygur	Girmedi
80.	Psikoloji ve Sosyal Danışmanlık Uygur	Girmedi
81.	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	Girmedi
82.	Silvan Meslek Yüksekokulu	Girmedi
83.	Siyasal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
84.	Sosyal Araştırmalar ve Uygulama Merkezi	Girmedi
85.	Tıbbi ve Aromatik Bitkiler Uygur	Girmedi
86.	Veteriner Fakültesi	Girmedi
87.	Yenilenebilir Enerji Uygulama ve Araştırma Merkezi	Girmedi
<b>Toplam</b>		349

Üniversitemiz 2021 Yılı ilk 6 aya 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
---	----



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Öz değerlendirme yapılan program sayısı	35
Öğrencilerin Kayıt Oldukları Programdan Memnuniyet Oranı	72
Çift Ana Dala İzin Veren Lisans Program Sayısı	2
<b>KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ RAPORU</b>	
Akademik personel memnuniyeti (% olarak)	67
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	381
Uluslararası iş birliği ile yapılan SCI, SSCI ve A&HCI endeksli dergilerde ortalama yıllık yayın sayısı	197
Bilimsel yayın puanı	1546
Atıf puanı	1918
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)	3528000
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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

TÜBA ve TÜBİTAK ödüllü öğretim üyesi sayısı (TÜBA çeviri ödülü hariç)	1
Uluslararası ödüller	1
TOPLUMSAL KATKI RAPORU	
Bütçesi olan ve Kurumun kendi yürüttüğü sosyal sorumluluk projelerin sayısı	1

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1903** akademik personel, **5** yabancı uyruklu akademik personel, **1658** idari personel, **3** vizeli işçi, **2181** sürekli işçi, **90** sürekli işçi ve **451** 4B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6286**'dır.

Akademik Personel Sayıları			İdari Personel Sayıları		
Unvan	2020 Aralık Sayı	2021 Temmuz Sayı	Unvan	2020 Aralık Sayı	2021 Temmuz Sayı
Profesör	300	314	İdari Personel	1689	1658
Doçent	157	162	Vizeli İşçi	3	3
Doktor Öğretim Üyesi	305	298	Sürekli işçi (696 KHK)	2202	2181
Öğretim Görevlisi	266	266	4-B Sözleşmeli	459	451
Araştırma Görevlisi	846	858	Sürekli İşçi	91	90
Yabancı Uyruklu Doçent	1	1			
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	3	3			
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	-	1			
<b>Toplam</b>	<b>1878</b>	<b>1903</b>	<b>Toplam</b>	<b>4444</b>	<b>4383</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 yürürlükte dir.

- 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 : K GK-PRD-007



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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.

### 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 İçi Eğitim Bilgileri**

Hedef Kitle	Eğitim Türü	Tarih	Düzenleyen Birim
Aday Memurlar	Temel ve Hazırlayıcı Hizmet İçi Eğitim (Online)	19 Nisan-26 Mayıs 2021	Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Personelleri	EBYS ve Ofis Programları (Yüz Yüze)	8-10 Mart 2021	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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)

### 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 16 adet revizyon ve 6 adet yeni doküman 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	-	-	-
Prosesler	-	-	-
Listeler	1	-	-
Talimatlar	-	-	-
Planlar	3	-	-
İş Akış Şemaları	-	-	-
Formlar	9	6	-
Görev Tanımları	3	-	-
Toplam	16	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 yayımlanmıştır.

### 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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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.

### 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 **5 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.
- Pandemi nedeniyle yurtdışı kurum ziyaretleri gerçekleştirilememiştir..
- **82 Öğrencimiz** öğrenim hareketliliği, **86 öğrencimiz staj hareketliliği** olmak üzere toplamda **168** öğrencimiz ERASMUS öğrenci değişim programına hak kazanmıştır.
- Personel hareketliliği ilanı 2021 yılı Eylül-Ekim aylarında gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.
- ERASMUS programı kapsamında **Bir (1) 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, diş ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları DÜ-BAP-PRS-004 göre yapılmaktadır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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,
- 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 yararlanır.

### **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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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.

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Hizmet Sunumu

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

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

### Aşağıdaki Dokümanlar Referans Dokümanlardır.

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

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

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

9.0 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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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

Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında; 2020-2021 Yılı Bahar Dönemi final sınavı döneminde öğrenci otomasyonu üzerinden DÜ-FRM-038 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu (Online) kullanılarak yapılan Öğrenci Memnuniyet Anketlerinde:

Öğrenci Memnuniyet Anketine **20827** öğrenci katılmıştır.

**Tablo 7. Öğrenci Memnuniyet Anketi oranı**

Soru No	Soru	Cinsiyet	Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
1	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	Kadın	7%	9%	19%	8%	7%
		Erkek	7%	9%	19%	7%	7%
		Toplam	14%	19%	38%	15%	14%
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.	Kadın	6%	8%	19%	10%	7%
		Erkek	7%	8%	19%	8%	8%
		Toplam	13%	17%	37%	18%	15%
3	Danışmanım sorunlarıma karşı duyarlıdır.	Kadın	7%	9%	17%	9%	8%
		Erkek	8%	8%	18%	7%	8%
		Toplam	16%	17%	35%	16%	16%
4	Dersliklerin donanımı uygundur.	Kadın	6%	8%	19%	10%	8%
		Erkek	7%	8%	19%	8%	8%
		Toplam	13%	16%	38%	18%	15%
5	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	Kadın	6%	7%	17%	11%	10%
		Erkek	6%	7%	18%	9%	10%
		Toplam	12%	14%	35%	19%	20%
6	Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir.	Kadın	6%	8%	19%	11%	7%
		Erkek	7%	8%	19%	8%	8%
		Toplam	12%	16%	38%	19%	15%
7	Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.	Kadın	6%	9%	19%	9%	8%
		Erkek	7%	9%	19%	7%	7%
		Toplam	14%	18%	37%	16%	15%
8	Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.	Kadın	5%	6%	17%	11%	11%
		Erkek	6%	7%	18%	9%	10%
		Toplam	11%	13%	35%	20%	21%
9	Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir.	Kadın	5%	6%	17%	11%	12%
		Erkek	6%	7%	18%	8%	11%
		Toplam	11%	13%	34%	19%	23%
10	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.	Kadın	6%	8%	19%	10%	9%
		Erkek	6%	8%	19%	8%	8%

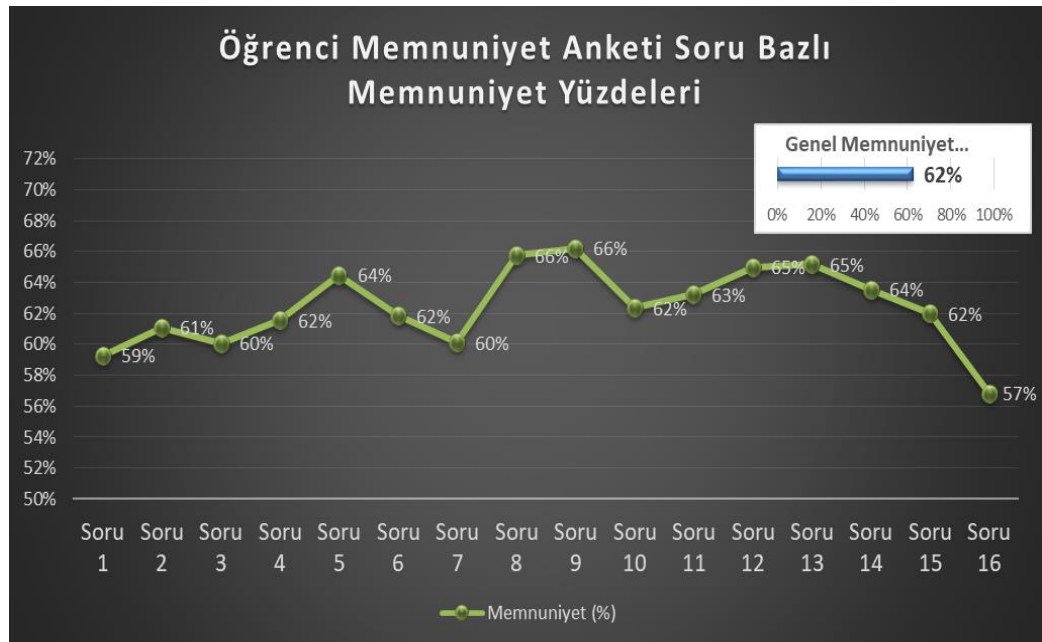


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Toplam	12%	16%	37%	18%	17%
11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir.	Kadın	5%	7%	19%	10%	9%
		Erkek	6%	8%	19%	8%	9%
		Toplam	12%	15%	38%	18%	18%
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir.	Kadın	5%	6%	18%	11%	10%
		Erkek	6%	7%	18%	9%	10%
		Toplam	11%	13%	36%	19%	20%
13	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.	Kadın	5%	6%	17%	10%	11%
		Erkek	6%	7%	18%	8%	10%
		Toplam	11%	13%	36%	19%	21%
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Kadın	5%	6%	19%	11%	9%
		Erkek	6%	7%	19%	8%	9%
		Toplam	11%	13%	38%	19%	18%
15	Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.	Kadın	5%	7%	19%	10%	9%
		Erkek	6%	7%	19%	8%	9%
		Toplam	11%	14%	38%	19%	18%
16	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur.	Kadın	7%	10%	19%	8%	7%
		Erkek	8%	10%	19%	6%	7%
		Toplam	14%	19%	38%	14%	14%

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 renk ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 16: Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

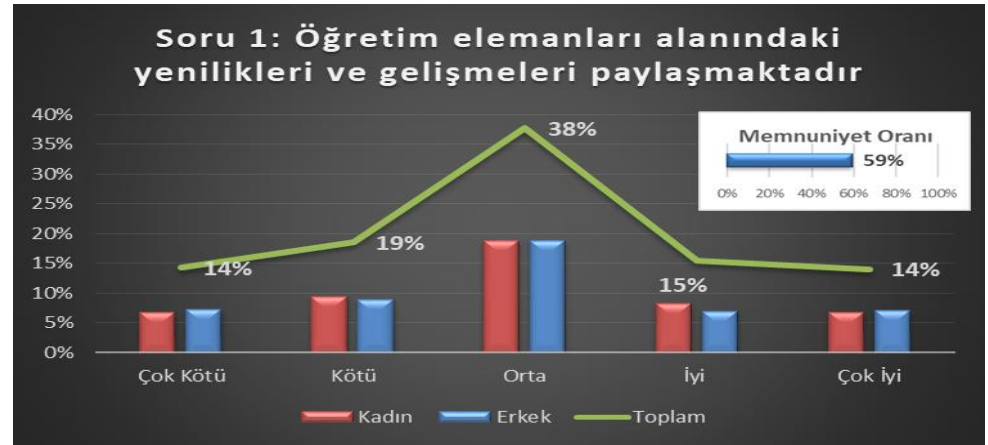
Şekil 16.'da Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 16. soruda yani "Öğrenim ortamının temizlik düzeyi" sorusunda %57 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan öğrenciler 8. soru olan “Sınavların düzenli yapılması” sorusundan ve 9. soru olan “Danışmanınızın sorunlarınıza olan duyarlılığı” sorusundan ise **%66** oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%62,4** olarak hesaplanmıştır. Şekil 17.’de geçmiş dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 17: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



Şekil 18: Öğrenci memnuniyet anketi 1. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 18.’de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 1. sorusu olan “Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 1. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%59** olarak hesaplanmıştır



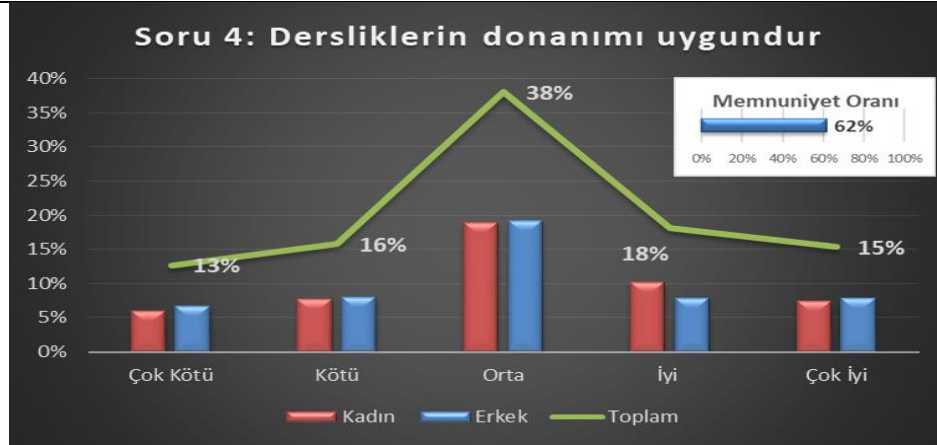
**Şekil 19:** Öğrenci memnuniyet anketi 2. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 19.'da uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 2. Sorusu olan “Derlerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 2. Sorusu için memnuniyet oranı ise %61 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 20:** Öğrenci memnuniyet anketi 3. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 20.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 3. Sorusu olan “Danışmanım sorunlarım karşı duyarlıdır.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 3. Sorusu için memnuniyet oranı ise %60 olarak hesaplanmıştır.



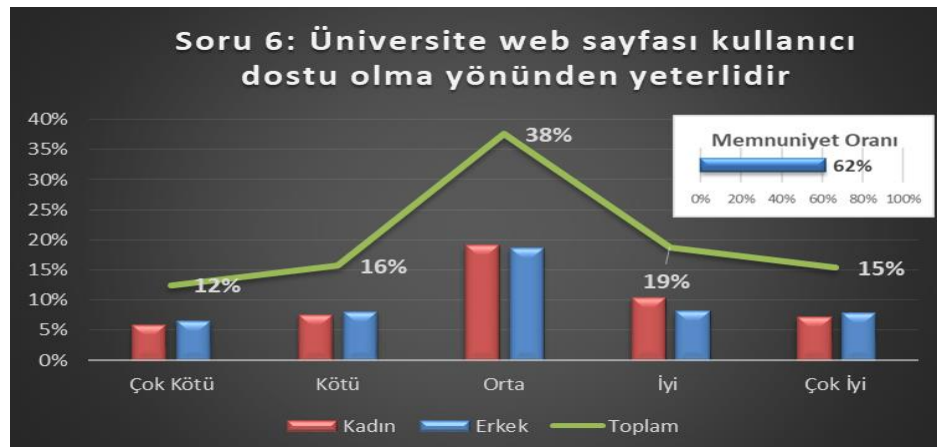
Şekil 21: Öğrenci memnuniyet anketi 4. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 21.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 4. Sorusu olan “Dersliklerin donanımı uygundur.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 4. Sorusu için memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 22: Öğrenci memnuniyet anketi 5. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 22.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 5. Sorusu olan “Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 5. Sorusu için memnuniyet oranı ise %64 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 23: Öğrenci memnuniyet anketi 6. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 23.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 6. Sorusu olan “Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Anketin 6. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%62** olarak hesaplanmıştır.



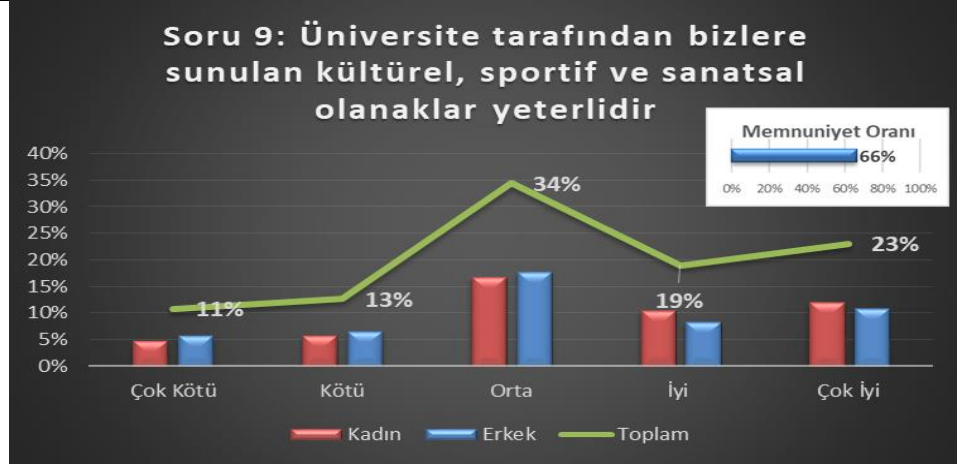
Şekil 24: Öğrenci memnuniyet anketi 7. Soru yüzdeler cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 24.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 7. Sorusu olan “Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Anketin 7. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%60** olarak hesaplanmıştır.



Şekil 25: Öğrenci memnuniyet anketi 8. Soru yüzdeler cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 25.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 8. Sorusu olan “Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Anketin 8. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%66** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 26:** Öğrenci memnuniyet anketi 9. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 26.'da uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 9. Sorusu olan “Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 9. Sorusu için memnuniyet oranı ise %66 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 27:** Öğrenci memnuniyet anketi 10. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 27.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 10. Sorusu olan “Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 10. Sorusu için memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 28:** Öğrenci memnuniyet anketi 11. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 28.'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 yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 11. Sorusu için memnuniyet oranı ise %63 olarak hesaplanmıştır.



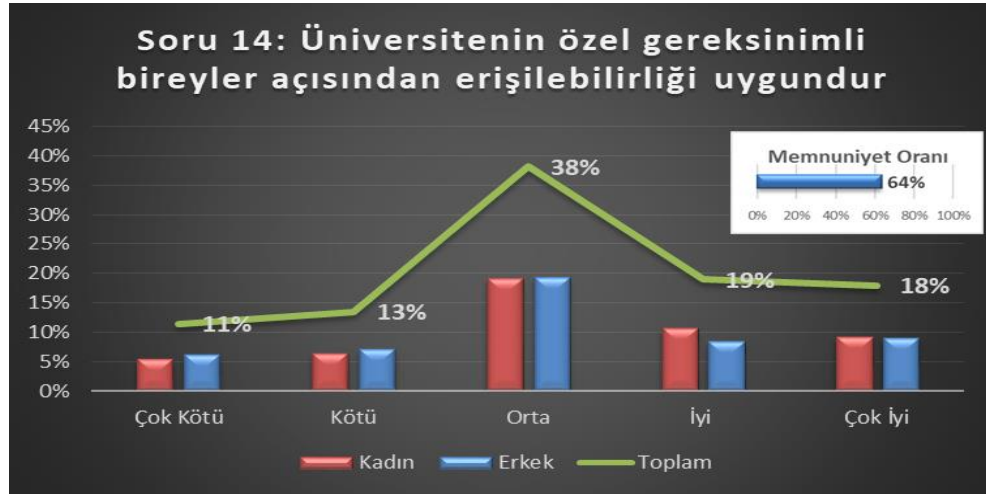
**Şekil 29:** Öğrenci memnuniyet anketi 12. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 29.'da uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 12. Sorusu olan “Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 12. Sorusu için memnuniyet oranı ise %65 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 30:** Öğrenci memnuniyet anketi 13. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 30.'da 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 **%65** olarak hesaplanmıştır.



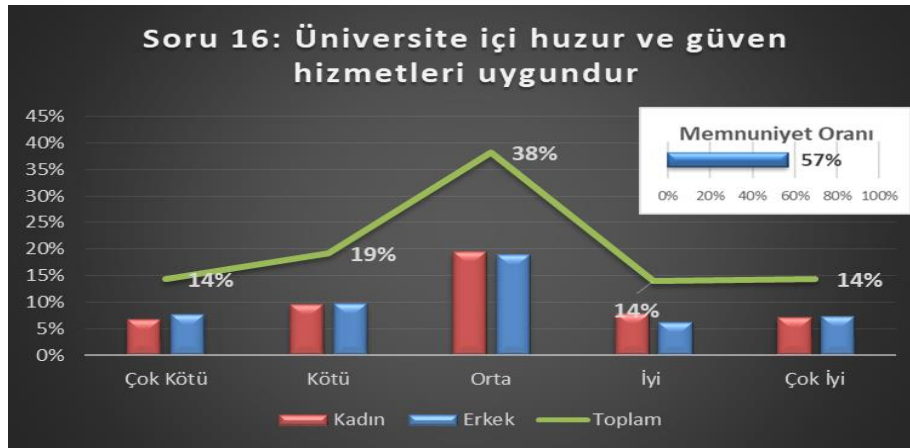
**Şekil 31:** Öğrenci memnuniyet anketi 14. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 31'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 **%64** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 32:** Öğrenci memnuniyet anketi 15. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 32.'de uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 15. sorusu olan “Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 15. Sorusu için memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 33:** Öğrenci memnuniyet anketi 16. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 33.'te uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin 16. sorusu olan “Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur.” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 16. Sorusu için memnuniyet oranı ise %57 olarak hesaplanmıştır.

### ÇALIŞAN MEMNUNUYETİ ANKET SONUÇLARI

#### Akademik Personel Memnuniyet Anketi

29 Nisan–19 Mayıs 2021 tarihleri arasında Google formlar üzerinden DÜ-FRM-504 Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu kullanılarak Akademik Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 33 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.

Ankete toplamda 260 akademik personel katılmıştır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

**Tablo 8:** Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

No	Soru	Çok Memnunun	Memnunun	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	19%	58%	16%	5%	2%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	22%	51%	19%	6%	2%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	22%	50%	20%	5%	3%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	22%	51%	19%	6%	2%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	24%	56%	13%	6%	1%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	30%	49%	15%	5%	1%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	23%	51%	21%	3%	2%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	13%	33%	43%	7%	3%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	12%	34%	43%	8%	3%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	11%	24%	49%	11%	5%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	24%	53%	16%	6%	1%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	9%	24%	36%	20%	12%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	9%	21%	37%	21%	13%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	25%	48%	21%	5%	1%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	21%	60%	13%	6%	1%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	18%	60%	11%	8%	3%
17	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	11%	56%	29%	2%	1%
18	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	17%	44%	35%	3%	1%
19	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	14%	53%	21%	9%	2%
20	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	8%	26%	35%	24%	8%

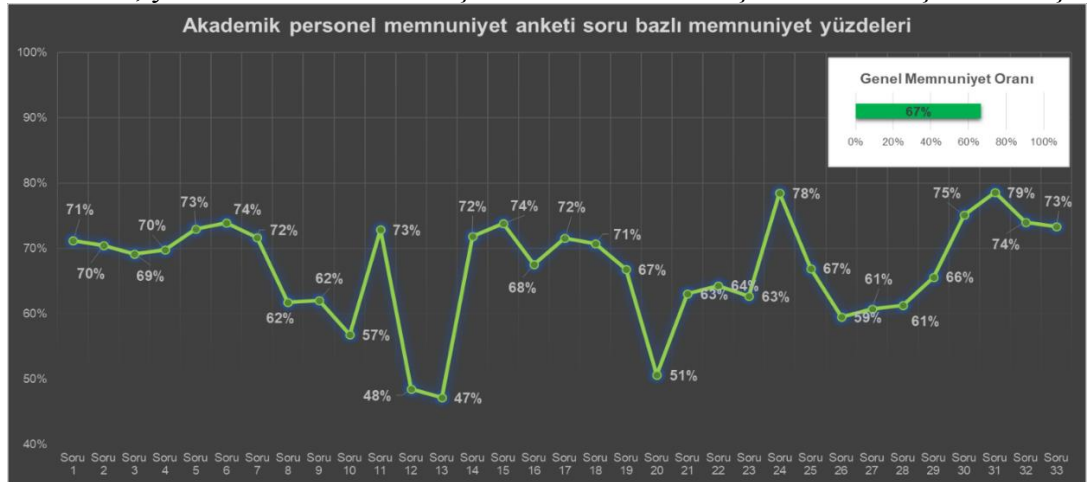


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

21	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	8%	44%	36%	10%	2%
22	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	12%	50%	25%	10%	3%
23	Hukuk destek hizmetlerinden	9%	37%	44%	8%	2%
24	Öğrenci işleri hizmetlerinden	29%	58%	11%	2%	1%
25	Güvenlik hizmetlerinden	13%	57%	19%	9%	2%
26	Yemekhane hizmetlerinden	12%	32%	41%	12%	4%
27	Kantin hizmetlerinden	10%	43%	32%	11%	4%
28	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	10%	37%	40%	9%	3%
29	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	19%	55%	12%	10%	4%
30	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	21%	66%	7%	4%	1%
31	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	27%	60%	10%	2%	1%
32	Kalite Komisyonu çalışmalarından	23%	56%	17%	2%	2%
33	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	23%	53%	21%	1%	2%

Tablo 8.'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 ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

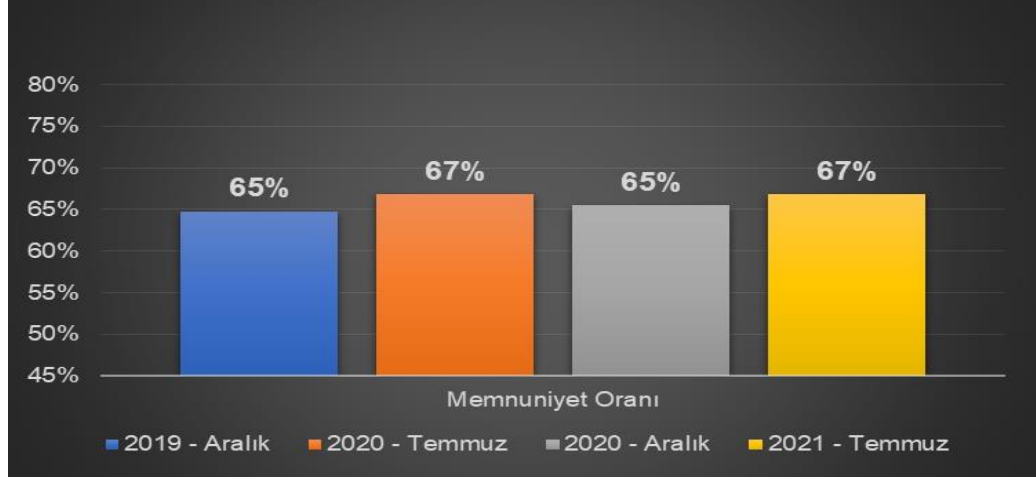


Şekil 34: Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

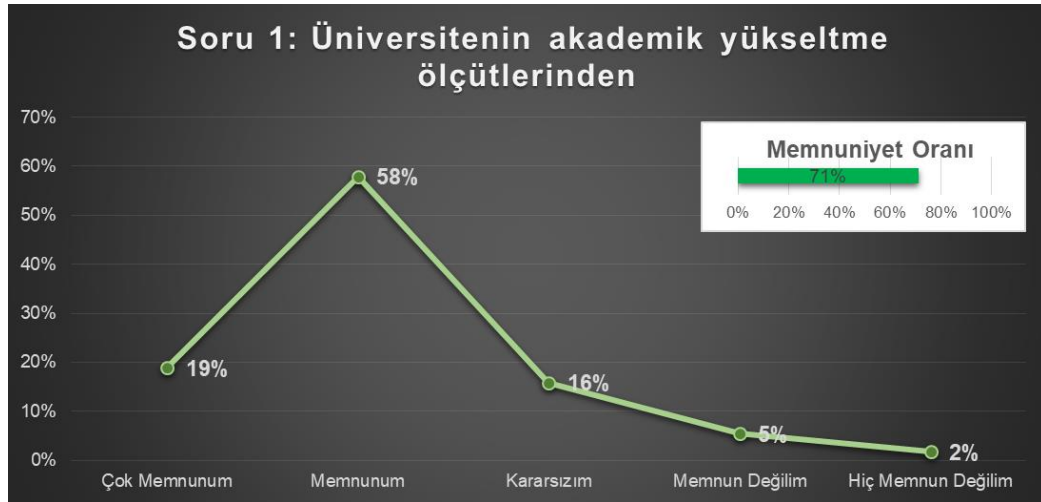
Şekil 34.'te Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 12. ve 13. sorularda yani “Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” ve “ Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” sorularından %48 ve %47 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan akademik personeller 31. soru olan “Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan” sorusundan ise %79 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%67** olarak hesaplanmıştır. Şekil 35.'de geçmiş dönemlerde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.

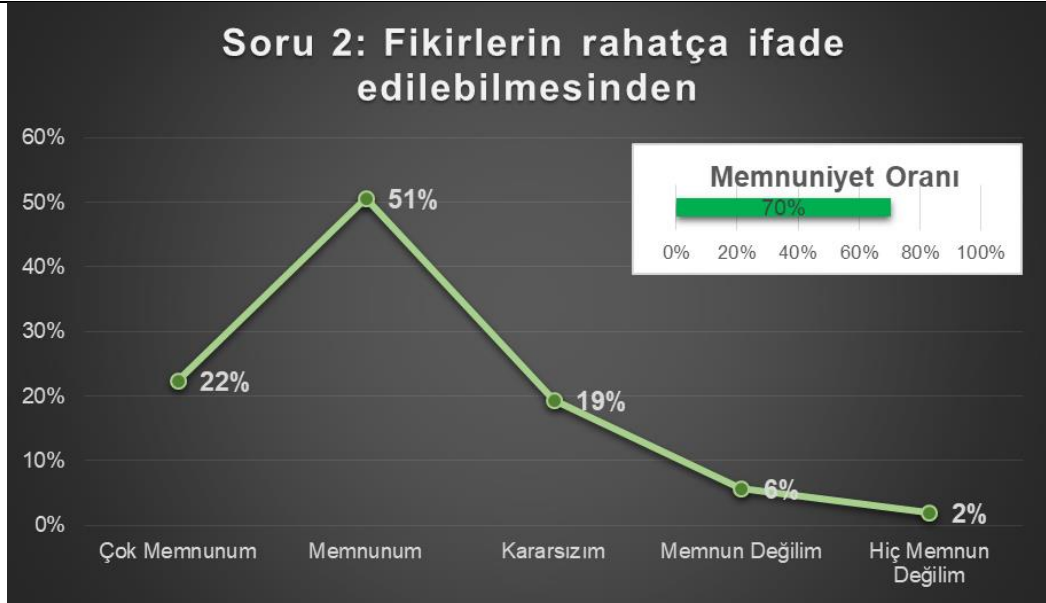


Şekil 35: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



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

Şekil 36.'da 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 yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

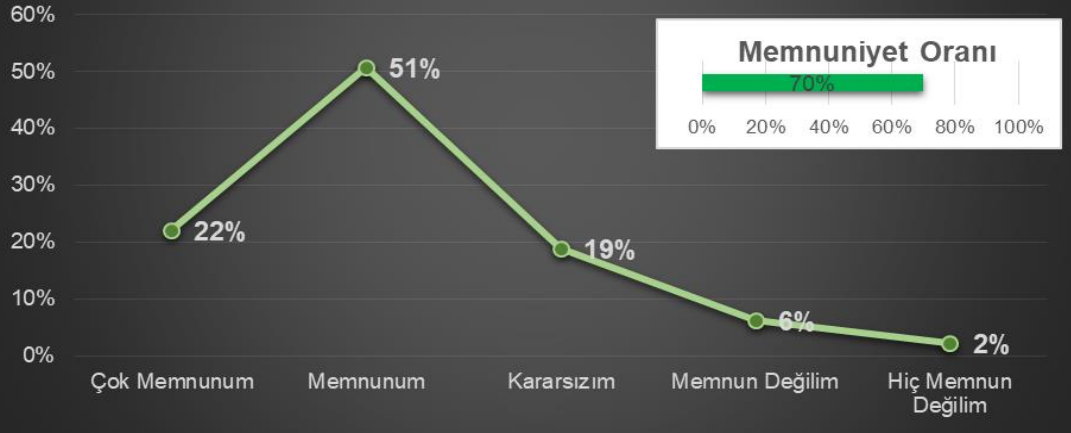
Şekil 37.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 2. Sorusu olan “Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 2. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%70** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 38:** Akademik personel memnuniyet anketi 3. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 38.'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 3. Sorusu olan “İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 3. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%69** olarak hesaplanmıştır.

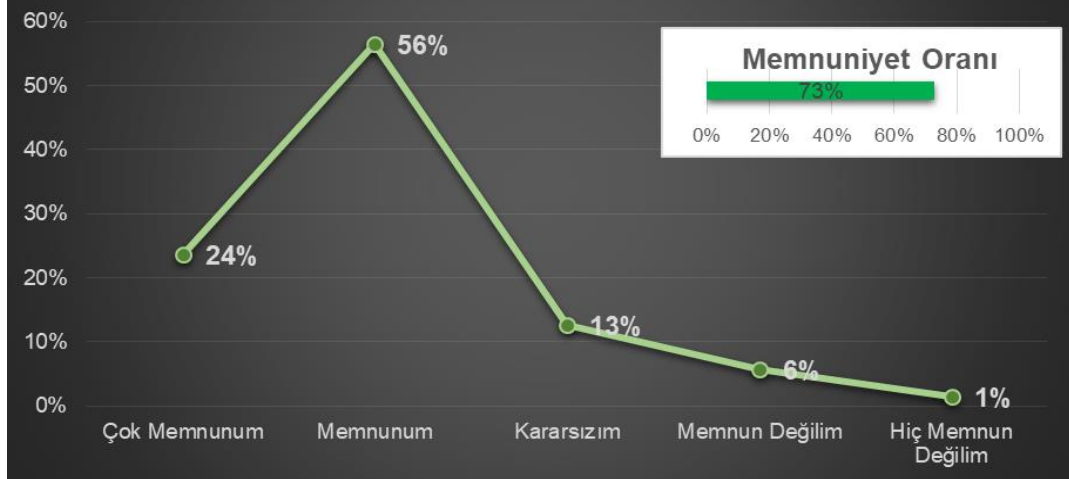
### Soru 4: İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden



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

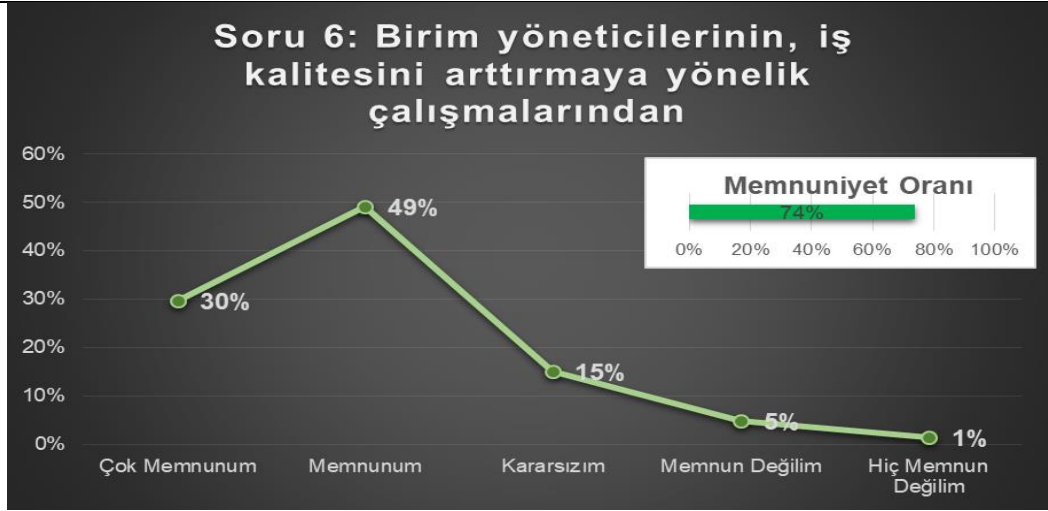
Şekil 39.'da uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 4. Sorusu olan "İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 4. Sorusu için memnuniyet oranı ise %70 olarak hesaplanmıştır.

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



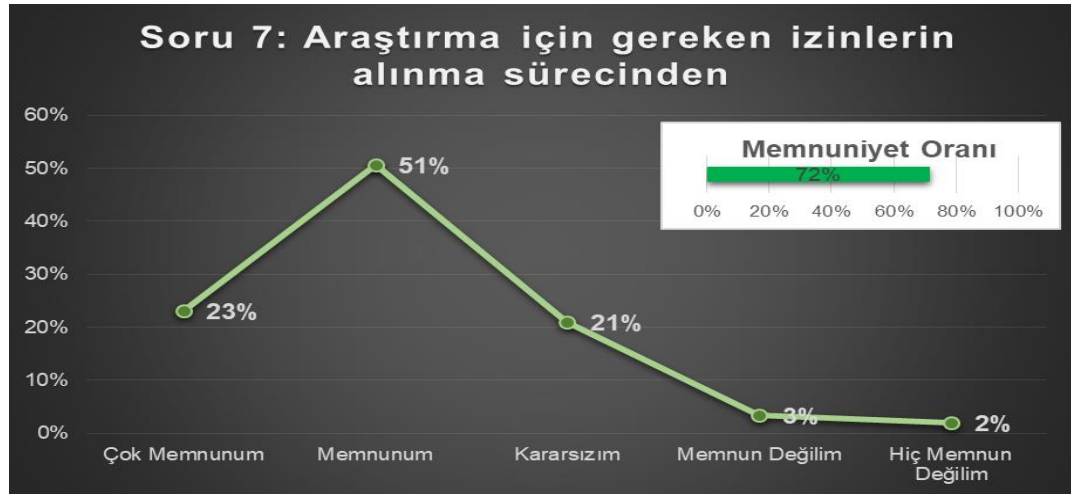
Şekil 40: Akademik personel memnuniyet anketi 5. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 40.'ta uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 5. Sorusu olan "Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 5. Sorusu için memnuniyet oranı ise %73 olarak hesaplanmıştır.



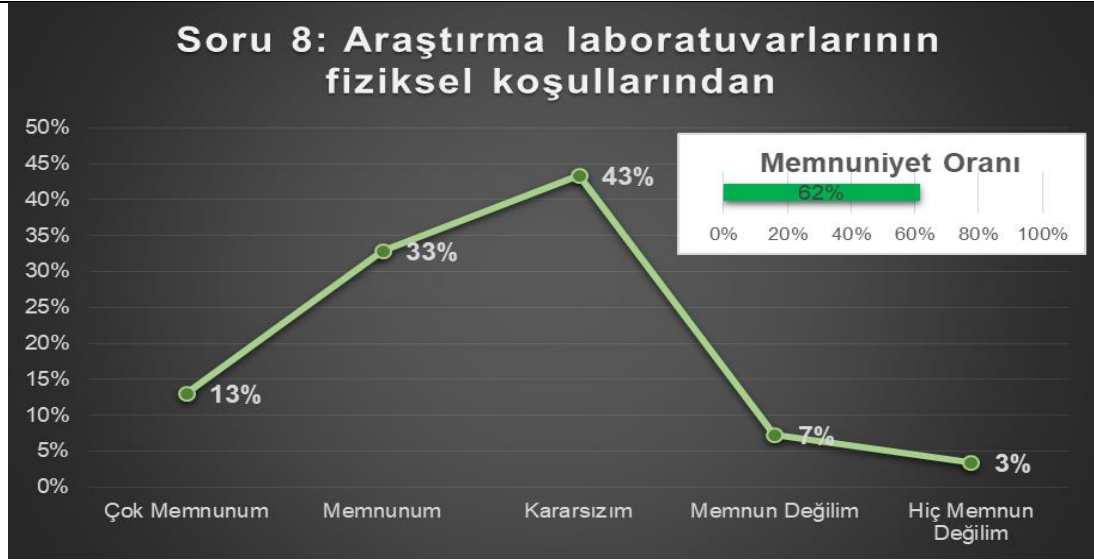
**Şekil 41:** Akademik personel memnuniyet anketi 6. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 41’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 6. Sorusu olan “Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 6. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%74** olarak hesaplanmıştır.



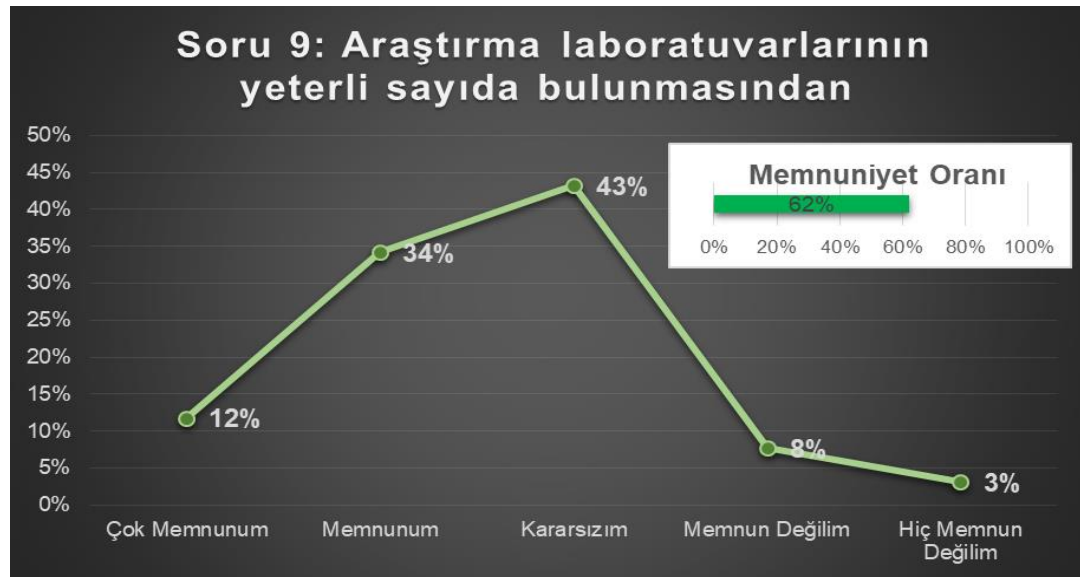
**Şekil 42:** Akademik personel memnuniyet anketi 7. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 42’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 7. Sorusu olan “Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 7. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%72** olarak hesaplanmıştır.



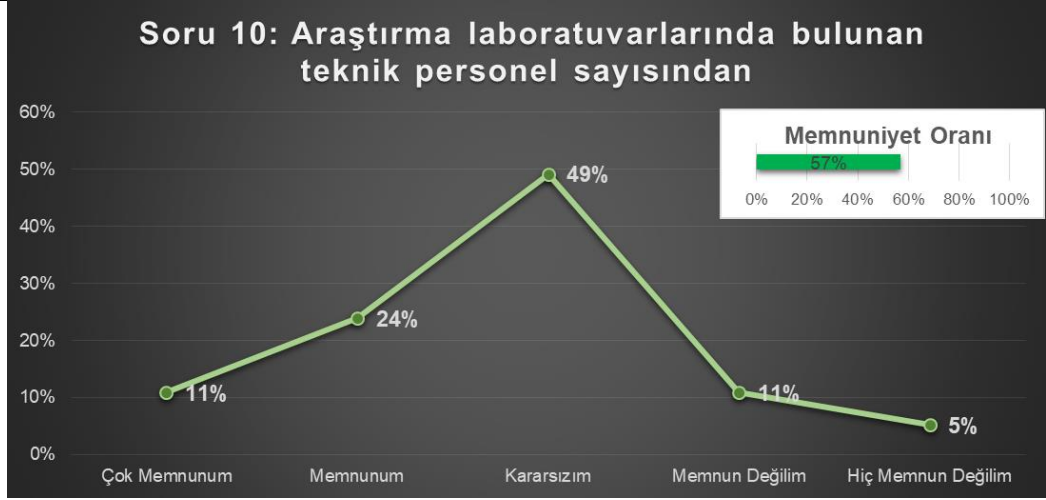
**Şekil 43:** Akademik personel memnuniyet anketi 8. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 43'te 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 %62 olarak hesaplanmıştır.



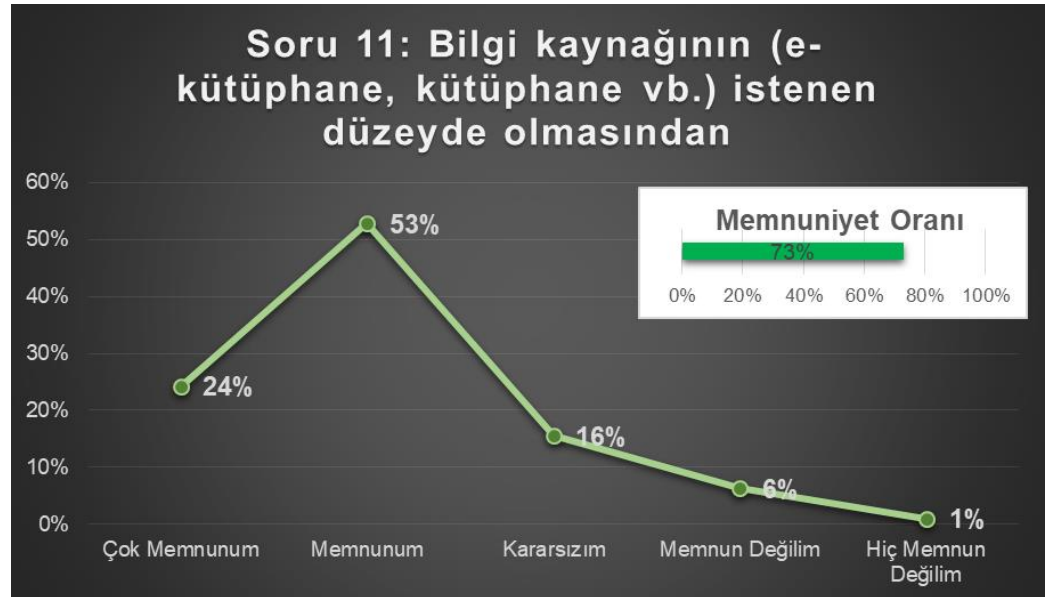
**Şekil 44:** Akademik personel memnuniyet anketi 9. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

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 %62 olarak hesaplanmıştır.



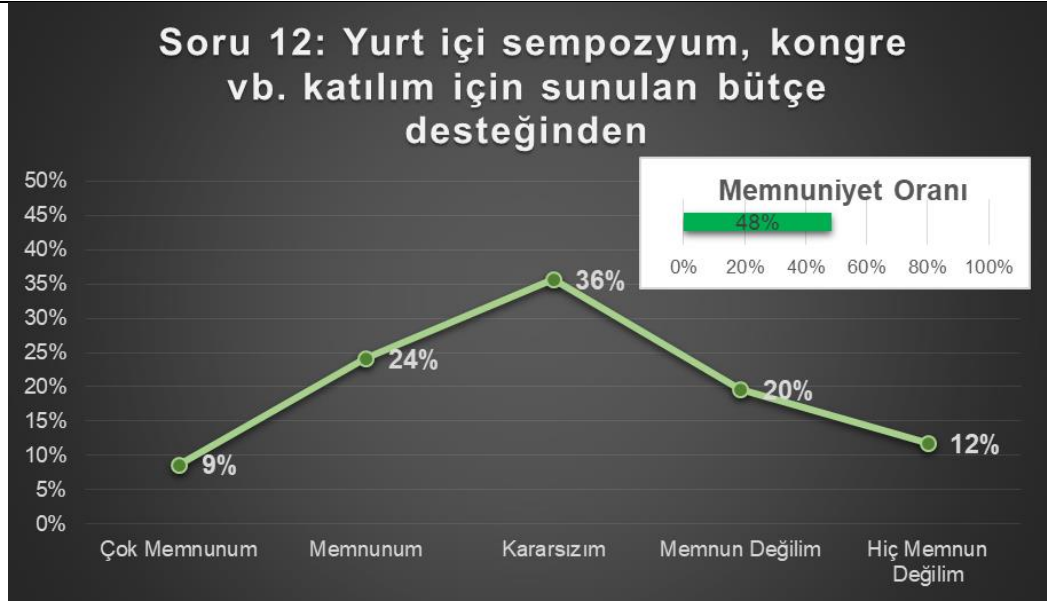
**Şekil 45:** Akademik personel memnuniyet anketi 10. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 45’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 10. Sorusu olan “Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 10. Sorusu için memnuniyet oranı ise %57 olarak hesaplanmıştır.



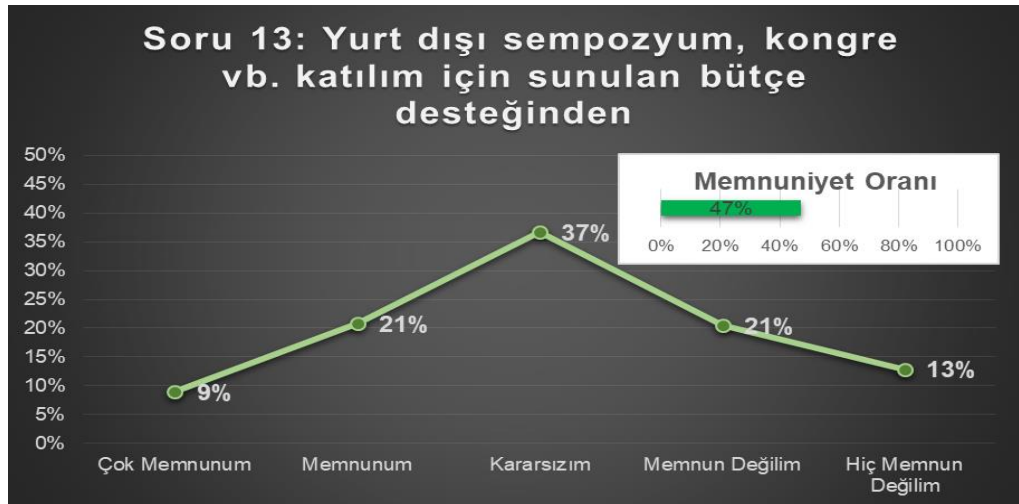
**Şekil 46:** Akademik personel memnuniyet anketi 11. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

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



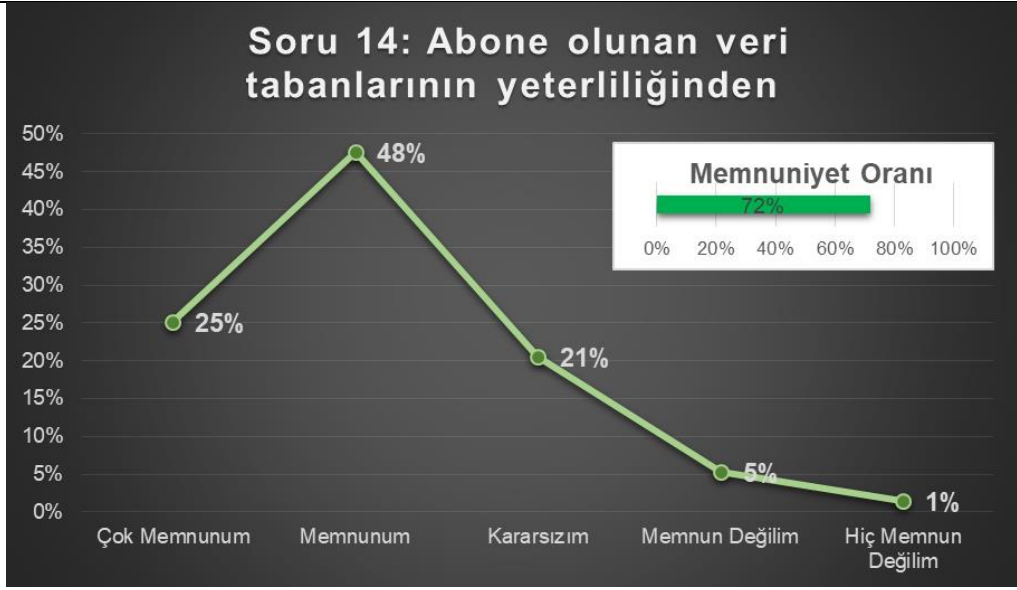
**Şekil 47:** Akademik personel memnuniyet anketi 12. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

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 yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 12. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%48** olarak hesaplanmıştır.



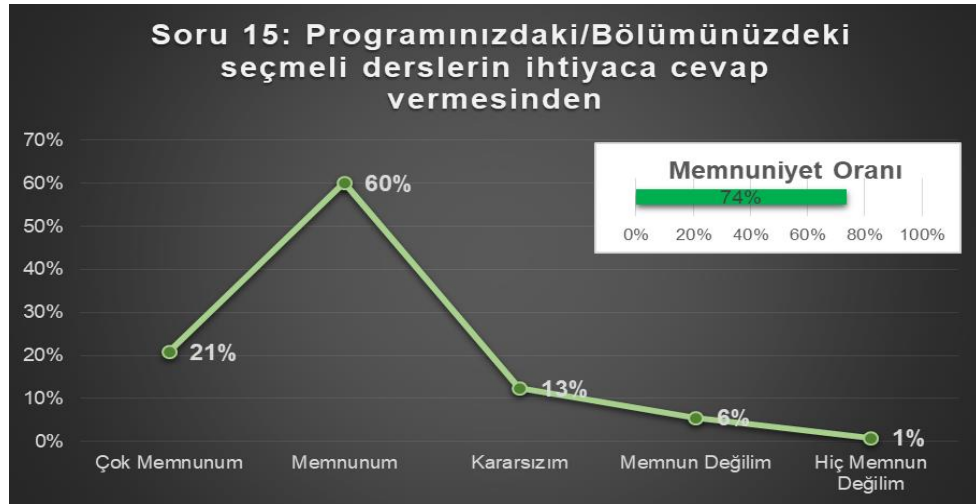
**Şekil 48:** Akademik personel memnuniyet anketi 13. Soru yüzdelerik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

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 yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 13. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%47** olarak hesaplanmıştır.



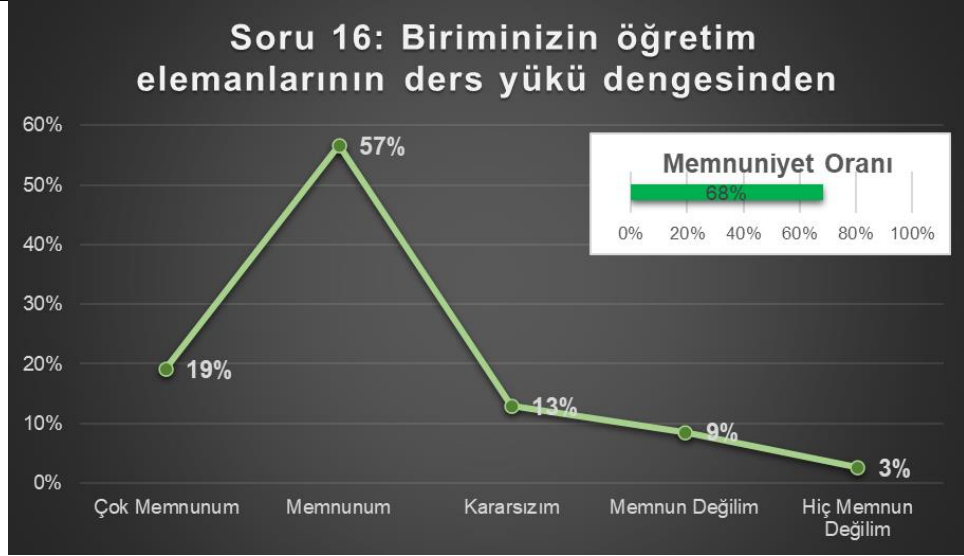
**Şekil 49:** Akademik personel memnuniyet anketi 14. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

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



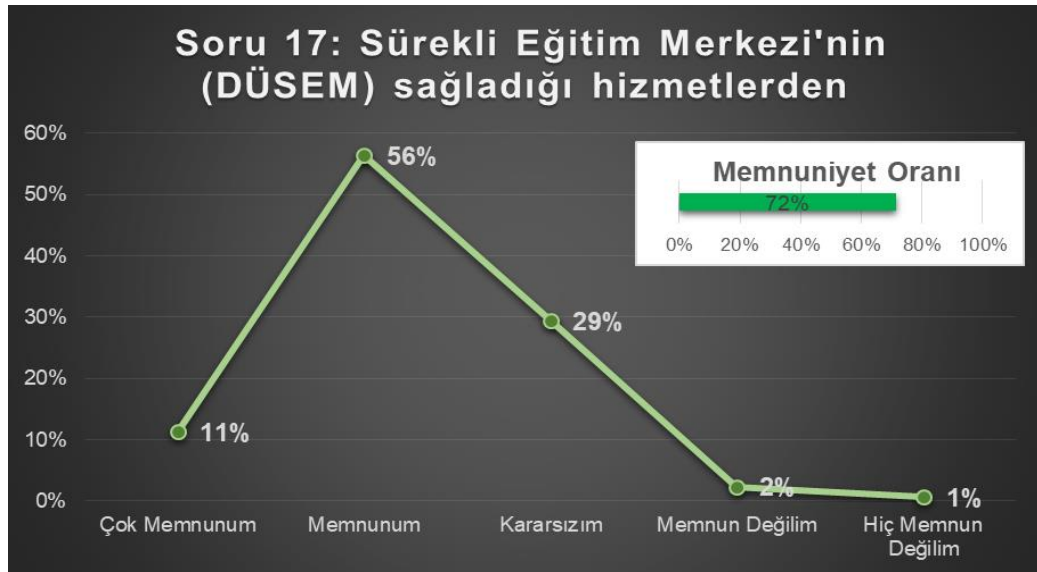
**Şekil 50:** Akademik personel memnuniyet anketi 15. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 50’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 15. sorusu olan “Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 15. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%74** olarak hesaplanmıştır.



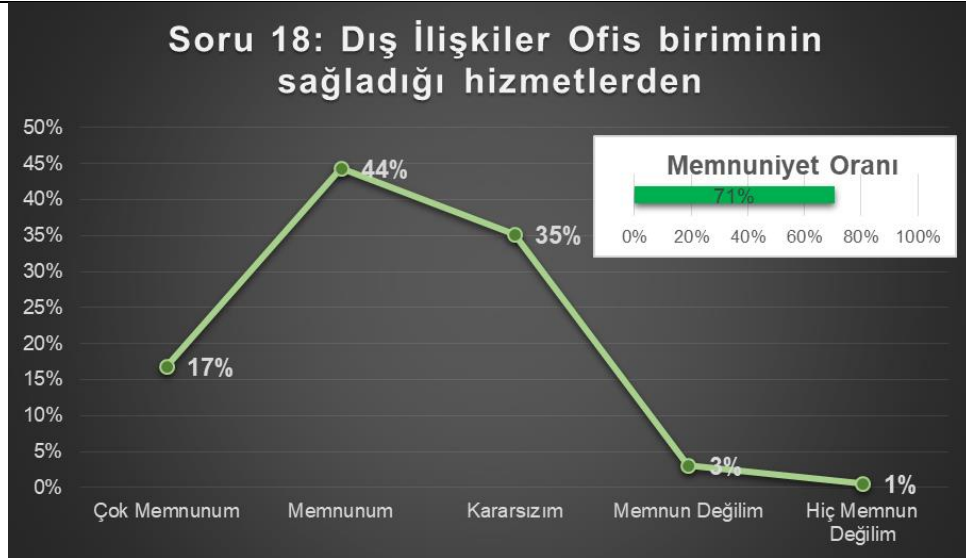
**Şekil 51:** Akademik personel memnuniyet anketi 16. Soru yüzdeler cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiğı

Şekil 51’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 16. sorusu olan “Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Anketin 16. Sorusu için memnuniyet oranı ise %68 olarak hesaplanmıştır.



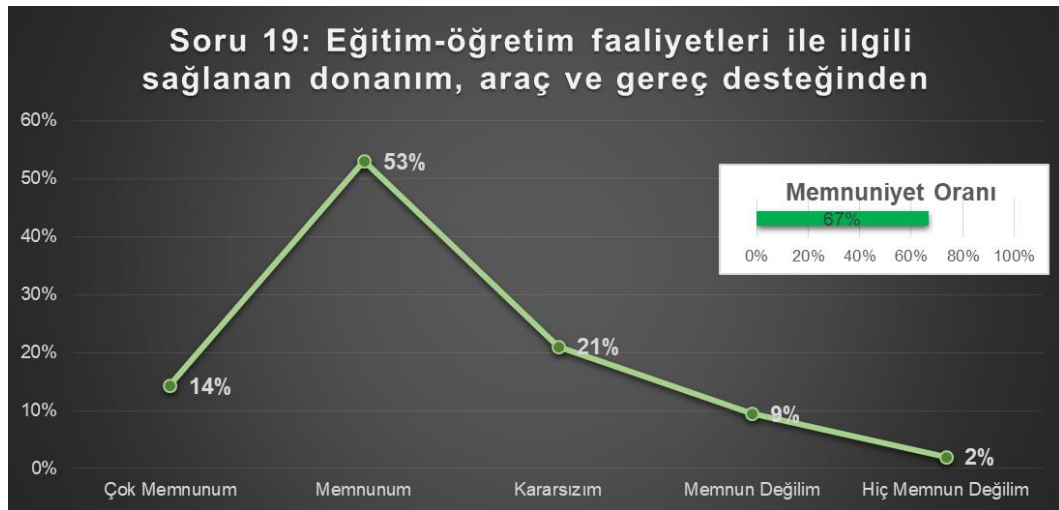
**Şekil 52:** Akademik personel memnuniyet anketi 17. Soru yüzdeler cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiğı

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



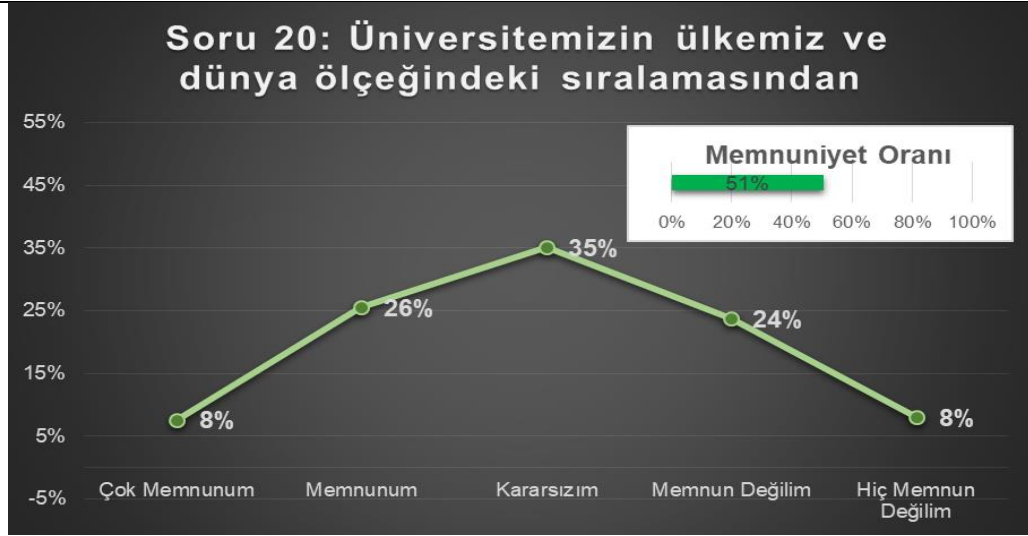
**Şekil 53:** Akademik personel memnuniyet anketi 18. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 53’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 18. sorusu olan “Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 18. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%71** olarak hesaplanmıştır.



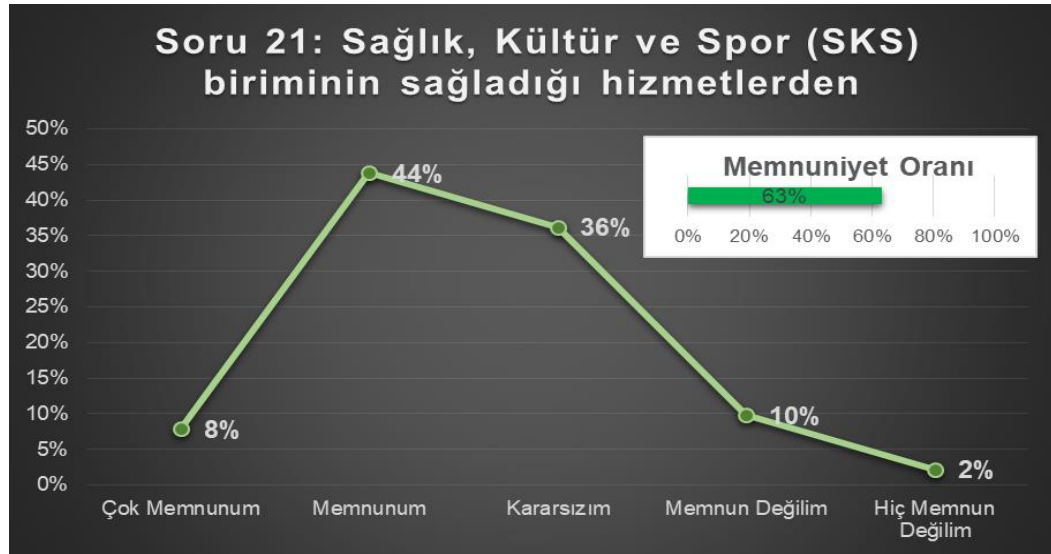
**Şekil 54:** Akademik personel memnuniyet anketi 19. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 54’te 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 yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 19. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%67** olarak hesaplanmıştır.



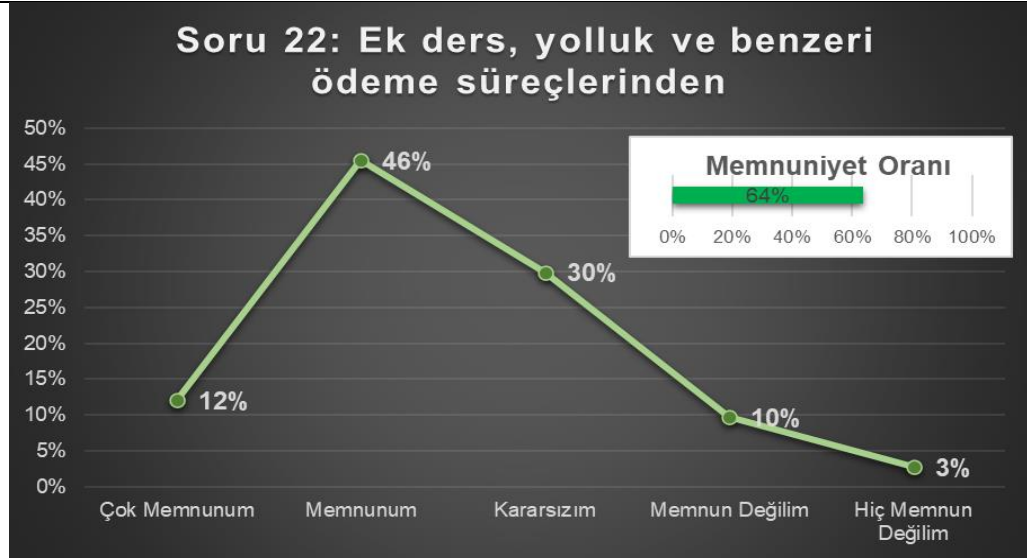
**Şekil 55:** Akademik personel memnuniyet anketi 20. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 55'te 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 %51 olarak hesaplanmıştır.



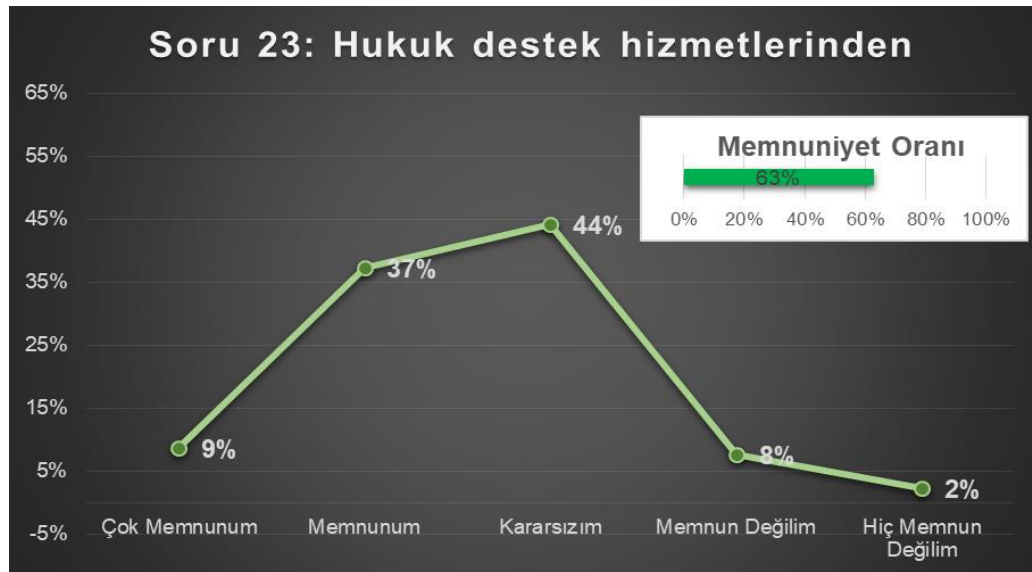
**Şekil 56:** Akademik personel memnuniyet anketi 21. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 56'da 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 %63 olarak hesaplanmıştır.



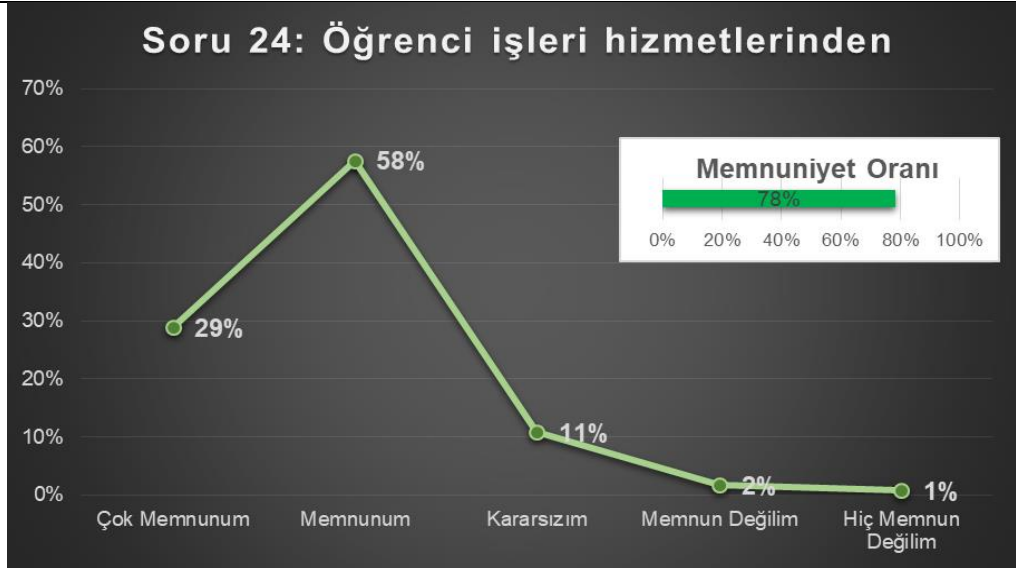
**Şekil 57:** Akademik personel memnuniyet anketi 22. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

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



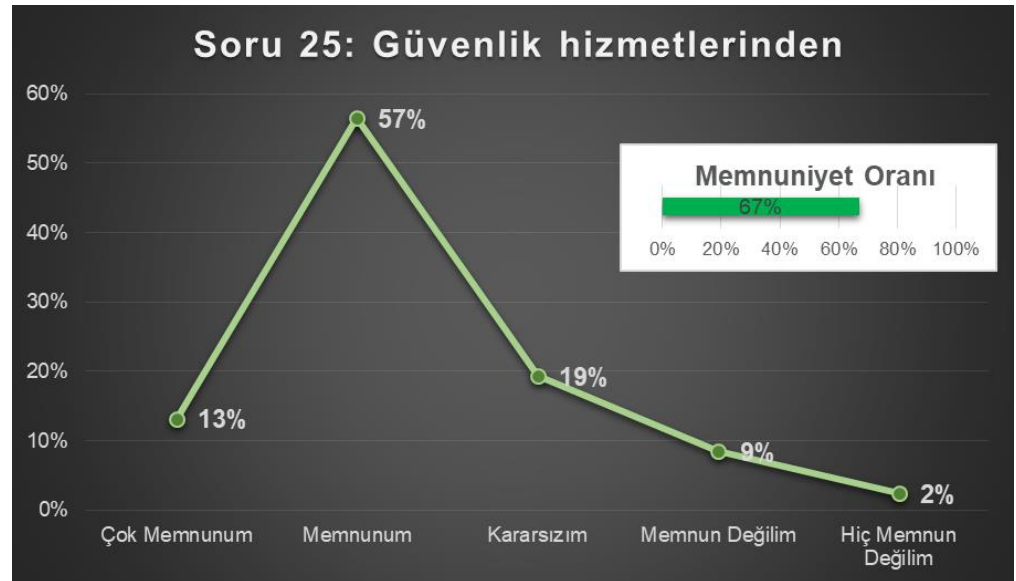
**Şekil 58:** Akademik personel memnuniyet anketi 23. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 58’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 23. sorusu olan “Hukuk destek hizmetlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 23. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%63** olarak hesaplanmıştır.



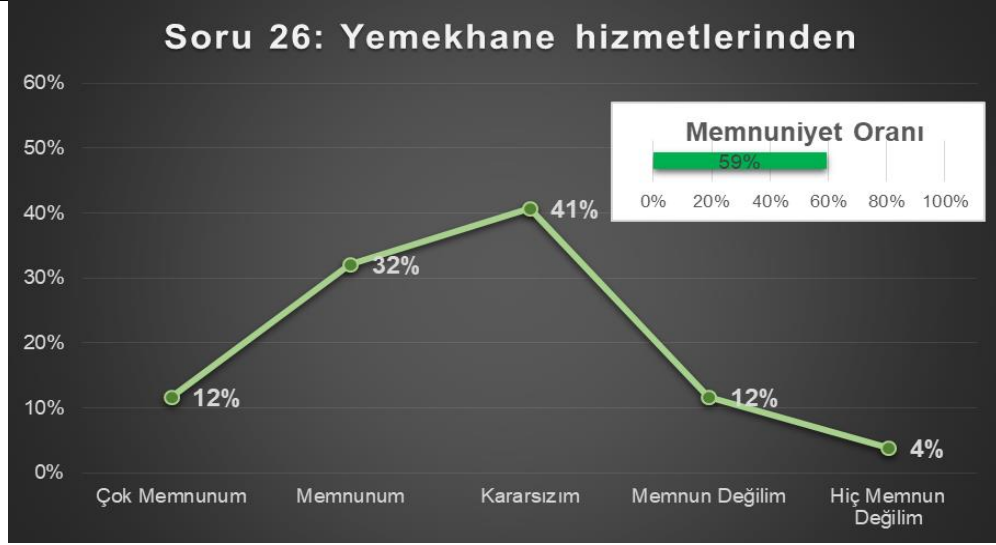
**Şekil 59:** Akademik personel memnuniyet anketi 24. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 59’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 24. sorusu olan “Öğrenci işleri hizmetlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 24. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%78** olarak hesaplanmıştır.



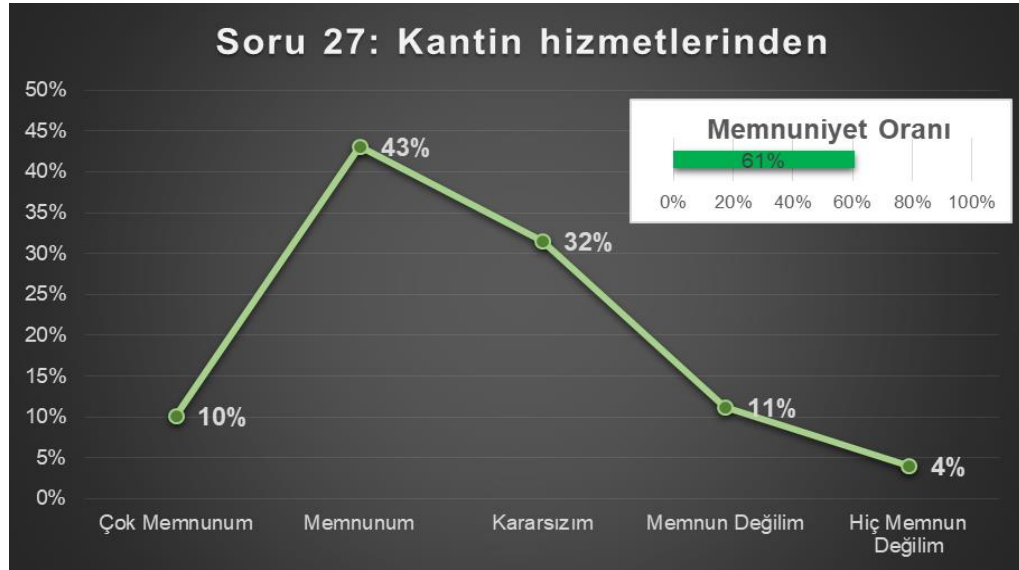
**Şekil 60:** Akademik personel memnuniyet anketi 25. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 60’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 25. sorusu olan “Güvenlik hizmetlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 25. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%67** olarak hesaplanmıştır.



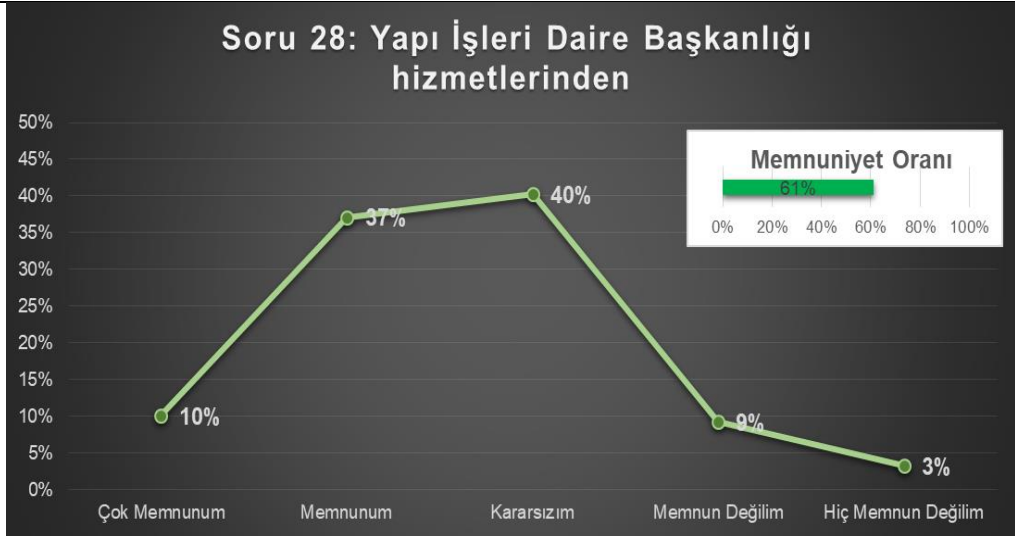
**Şekil 61:** Akademik personel memnuniyet anketi 26. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 61’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 26. sorusu olan “Yemekhane hizmetlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şikalarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 26. Sorusu için memnuniyet oranı ise %59 olarak hesaplanmıştır.



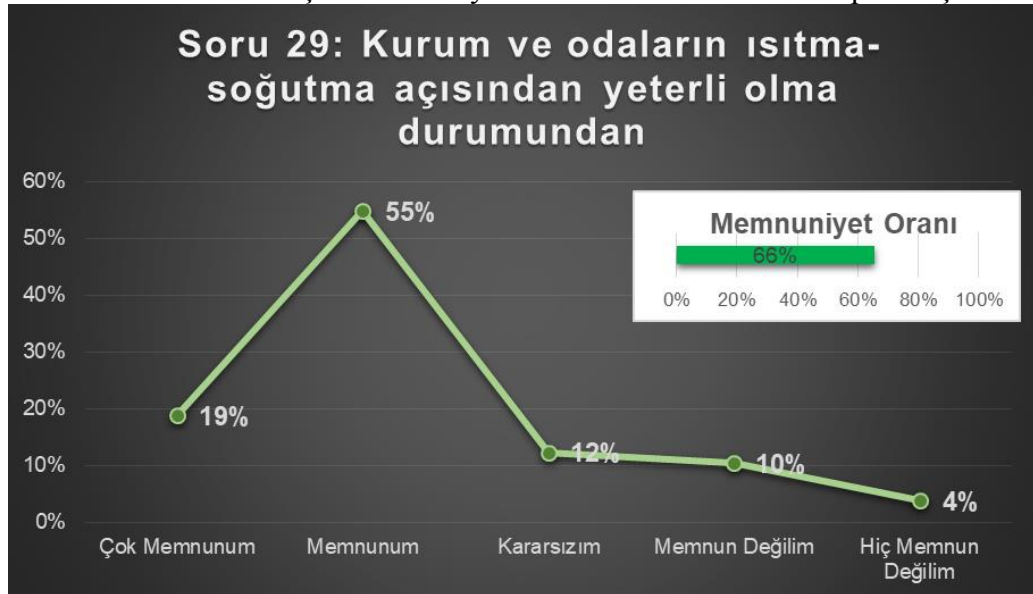
**Şekil 62:** Akademik personel memnuniyet anketi 27. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 62’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 27. sorusu olan “Kantin hizmetlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şikalarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 27. Sorusu için memnuniyet oranı ise %61 olarak hesaplanmıştır.



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

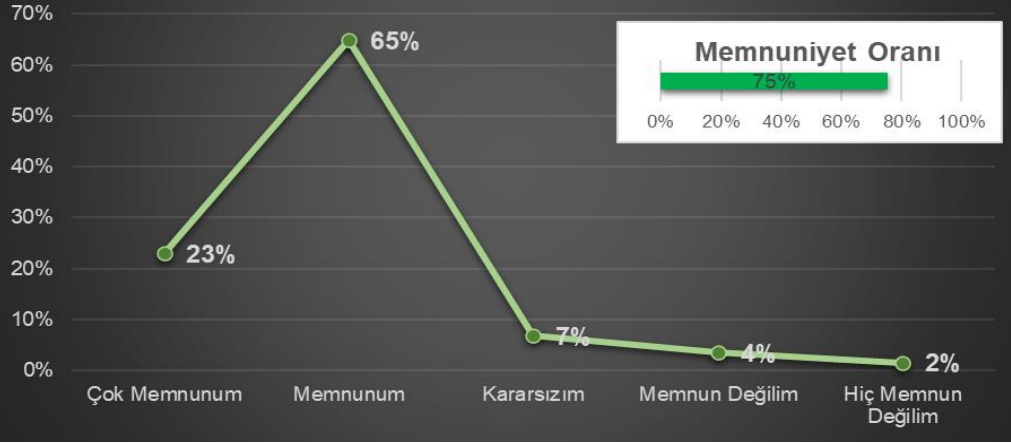
Şekil 63'te uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 28. sorusu olan "Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 28. Sorusu için memnuniyet oranı ise %61 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 65:** Akademik personel memnuniyet anketi 29. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 65'de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 29. sorusu olan "Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 29. Sorusu için memnuniyet oranı ise %66 olarak hesaplanmıştır.

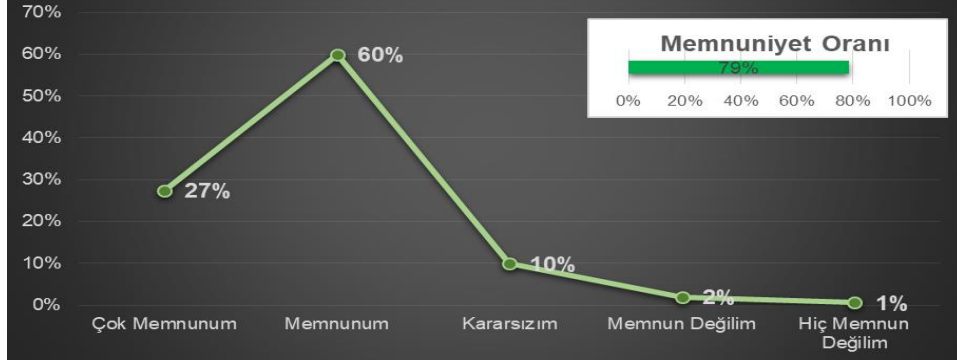
### Soru 30: Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan



**Şekil 66:** Akademik personel memnuniyet anketi 30. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

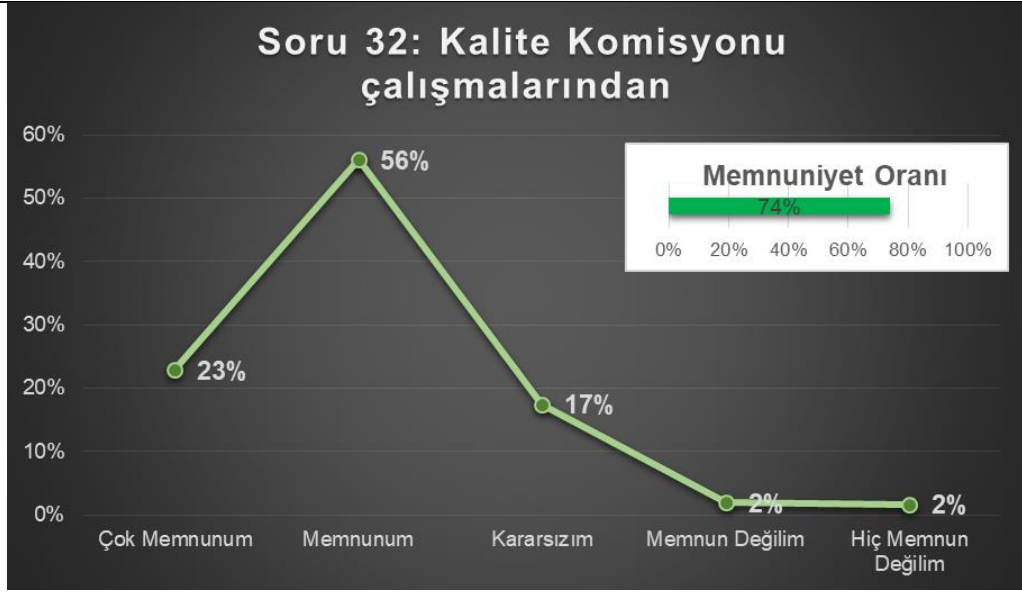
Şekil 66’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 30. sorusu olan “Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 30. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%75** olarak hesaplanmıştır.

### Soru 31: Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan



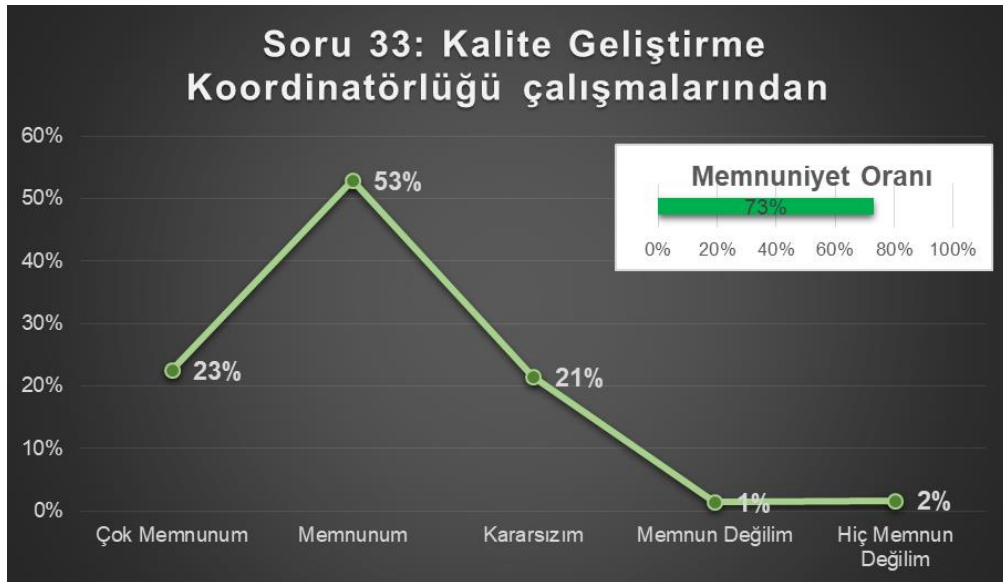
**Şekil 67:** Akademik personel memnuniyet anketi 31. Soru yüzdeleri cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 67’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 31. sorusu olan “Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeleri dağılımları gösterilmiştir. Anketin 31. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%79** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 68:** Akademik personel memnuniyet anketi 32. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 68’de uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin 32. sorusu olan “Kalite Komisyonu çalışmalarından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 32. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%74** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 69:** Akademik personel memnuniyet anketi 33. Soru yüzdelik 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 yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 33. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%73** olarak hesaplanmıştır.

### İdari Personel Memnuniyet Anketi

29 Nisan–19 Mayıs 2021 tarihleri arasında Google formlar üzerinden DÜ-FRM-035 Çalışan Memnuniyeti Anket Formu kullanılarak İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 11 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından

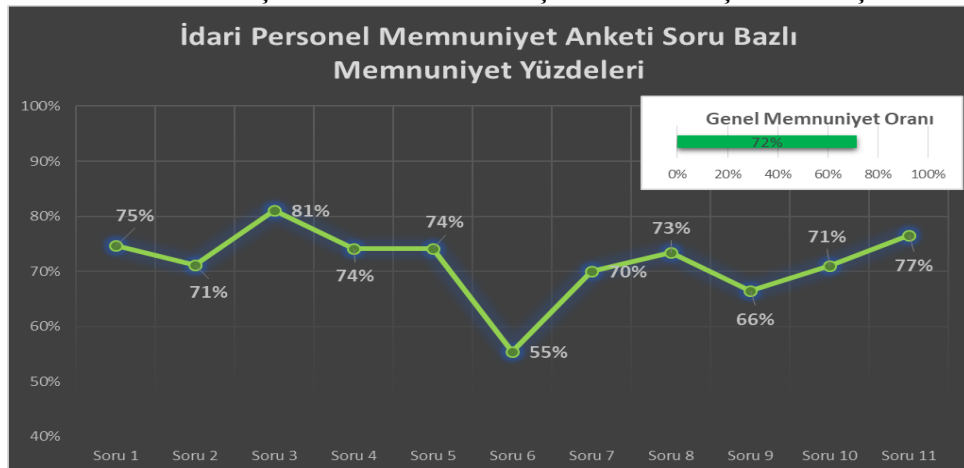
herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Ankete toplamda 264 idari personel katılmıştır.

**Tablo 9. İdari personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu**

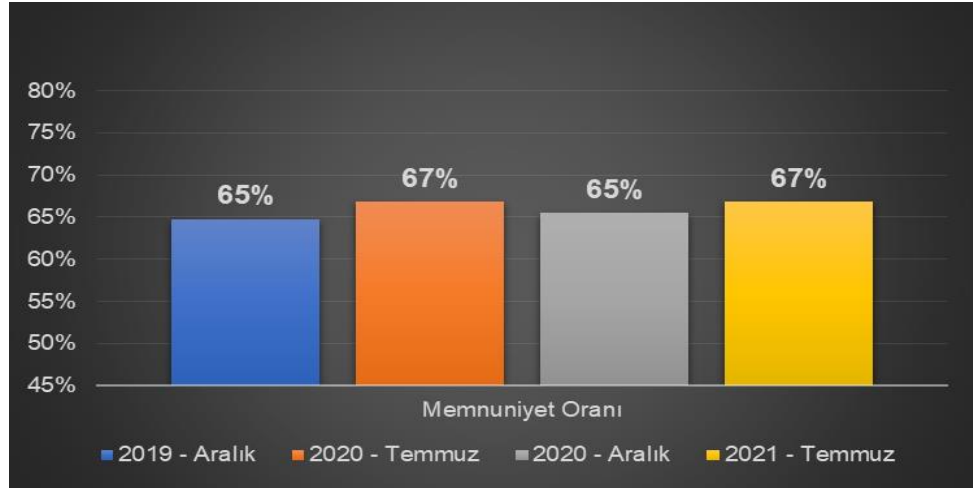
No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	26%	59%	7%	6%	1%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	25%	55%	12%	6%	2%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	48%	40%	9%	2%	1%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin sorumluluk dağıtımından	36%	45%	11%	5%	2%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	25%	56%	14%	4%	1%
6	Yemekhane hizmetlerinden	10%	40%	28%	14%	8%
7	Alınan güvenlik önlemlerinden	17%	58%	16%	7%	2%
8	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	28%	52%	15%	3%	2%
9	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan eğitim olanaklarından	19%	51%	19%	8%	3%
10	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	28%	52%	12%	5%	3%
11	Çalıştığınız ortamda şahsınıza verilen değerden	40%	47%	8%	4%	2%

Tablo 9.'da İdari 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 70: İdari personel memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği**

Şekil 70’te idari personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi ankete katılan idari personeller, 6. soruda yani “Yemekhane hizmetlerinden” sorusunda en az düzeyde (%55 oranında) memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Ankete katılan idari personeller 3. soru olan “Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından” sorusundan ise %81 oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.



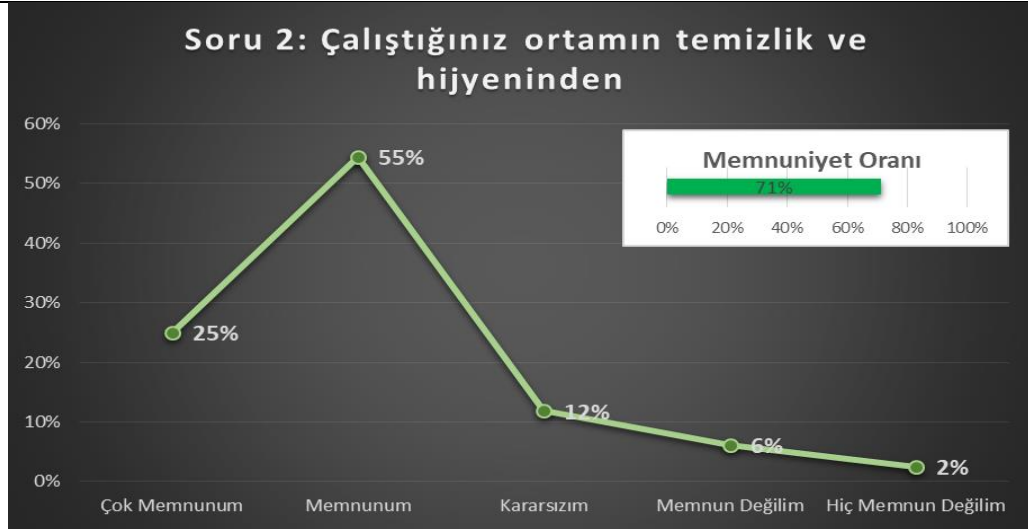
**Şekil 71:** İdari Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması

Uygulanan idari personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %72 olarak hesaplanmıştır. Şekil 71.’de geçmiş dönemlerde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



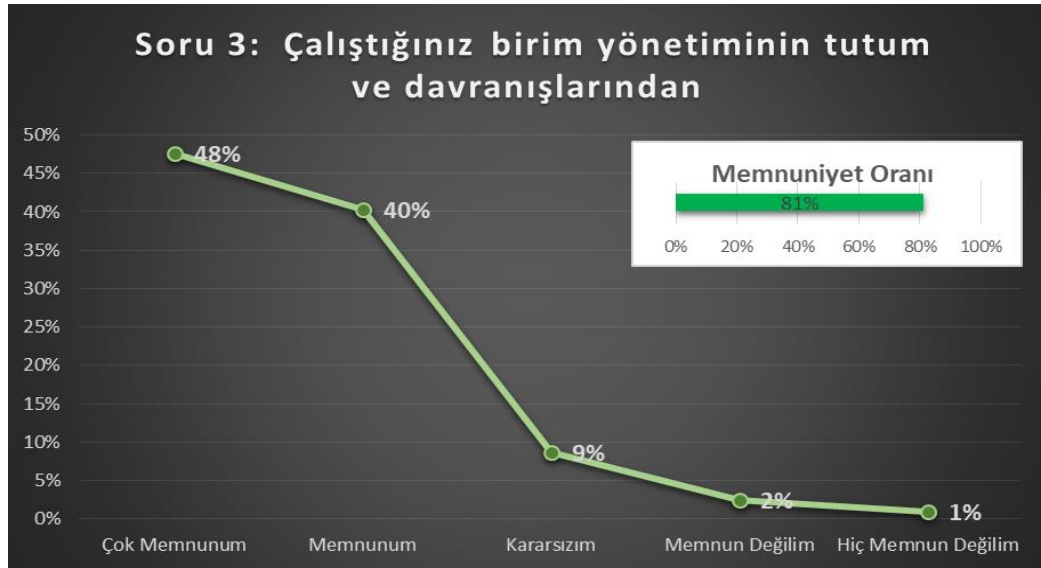
**Şekil 72:** İdari personel memnuniyet anketi 1. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 72.’de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 1. sorusu olan “İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 1. Sorusu için memnuniyet oranı ise %75 olarak hesaplanmıştır.



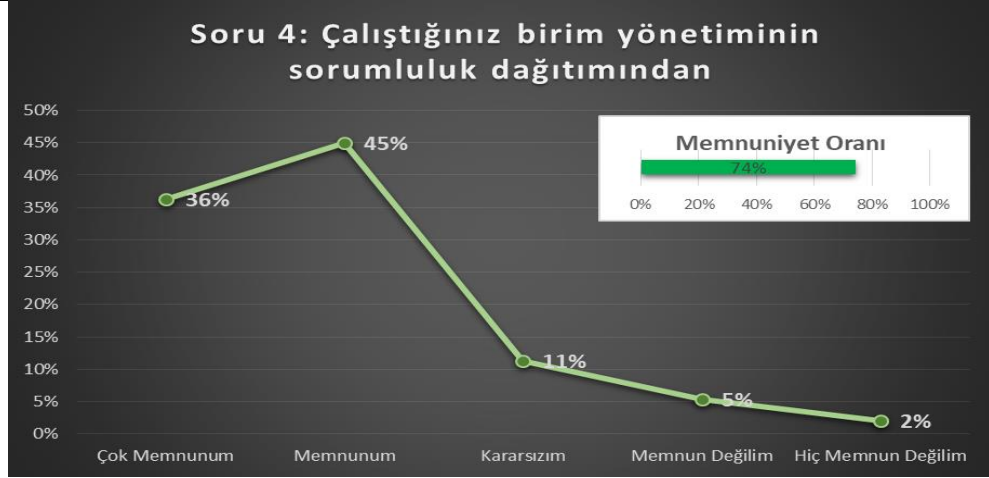
**Şekil 73:** İdari personel memnuniyet anketi 2. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 73.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 2. Sorusu olan "Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 2. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%71** olarak hesaplanmıştır.



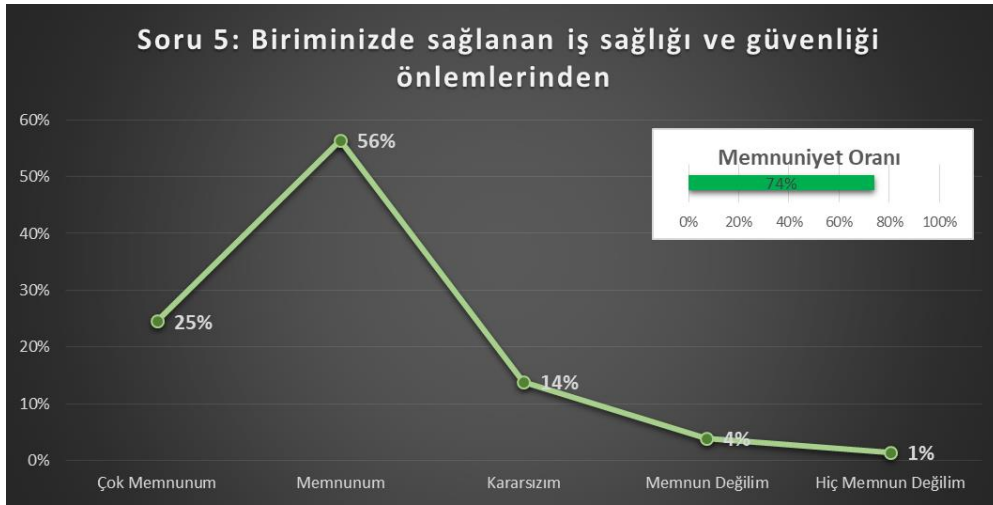
**Şekil 74:** İdari personel memnuniyet anketi 3. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 74.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 3. Sorusu olan "Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından" sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 3. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%81** olarak hesaplanmıştır.



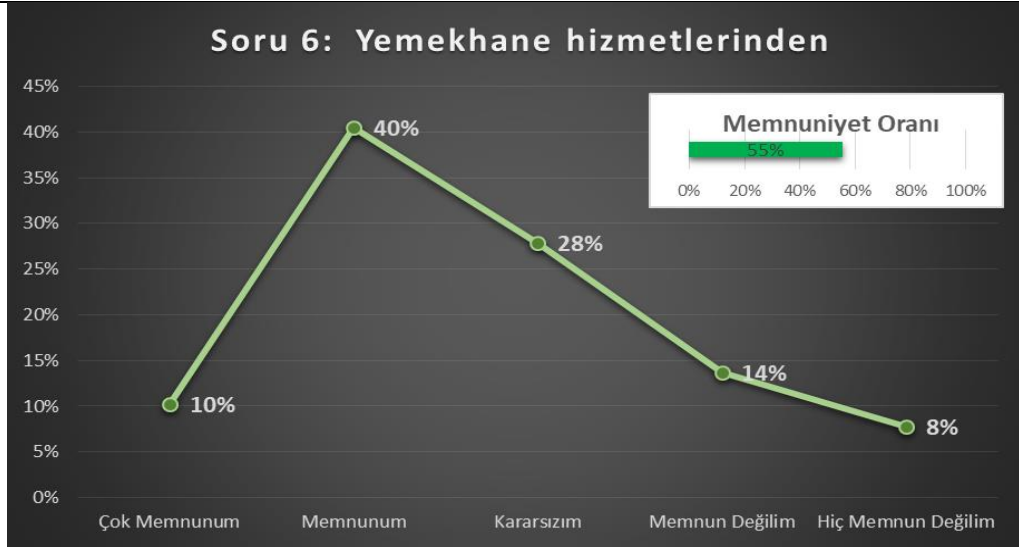
**Şekil 75:** İdari personel memnuniyet anketi 4. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 75.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 4. Sorusu olan “Çalıştığınız birim yönetiminin sorumluluk dağıtımından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 4. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%74** olarak hesaplanmıştır.



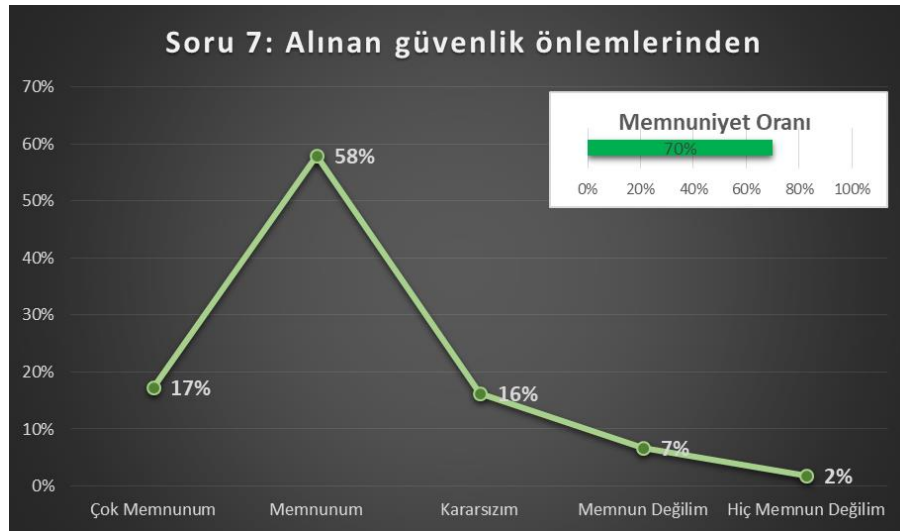
**Şekil 76:** İdari personel memnuniyet anketi 5. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 76.'da uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 5. Sorusu olan “Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 5. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%74** olarak hesaplanmıştır.



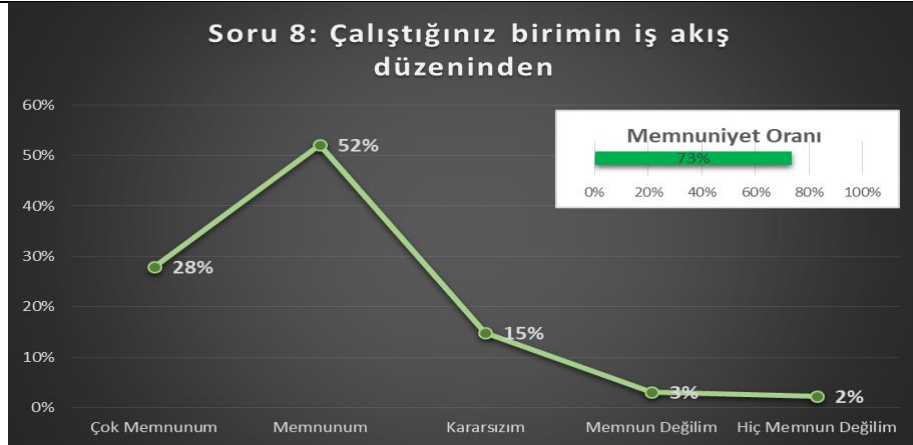
**Şekil 77:** İdari personel memnuniyet anketi 6. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 77.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 6. Sorusu olan “Yemekhane hizmetlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 6. Sorusu için memnuniyet oranı ise %55 olarak hesaplanmıştır.



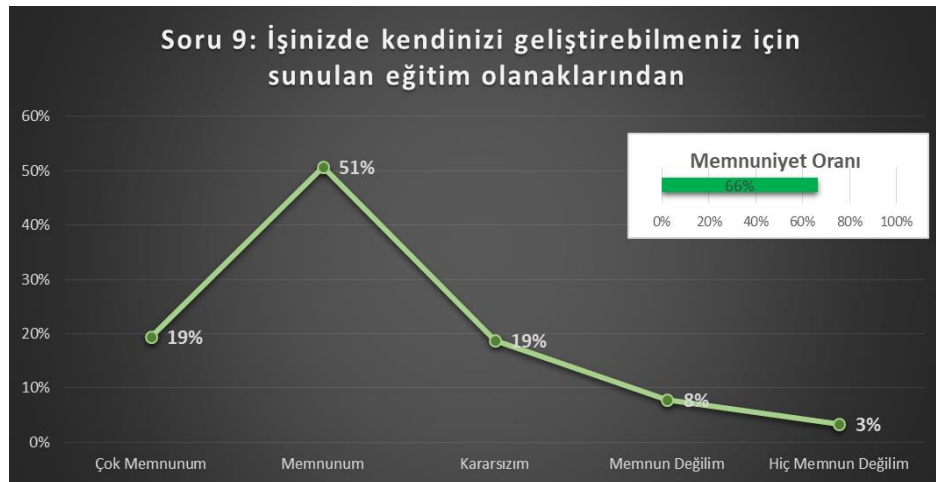
**Şekil 78:** İdari personel memnuniyet anketi 7. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 78.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 7. Sorusu olan “Alınan güvenlik önlemlerinden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 7. Sorusu için memnuniyet oranı ise %70 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 79:** İdari personel memnuniyet anketi 8. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 79.'da uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 8. Sorusu olan “Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 8. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%73** olarak hesaplanmıştır.



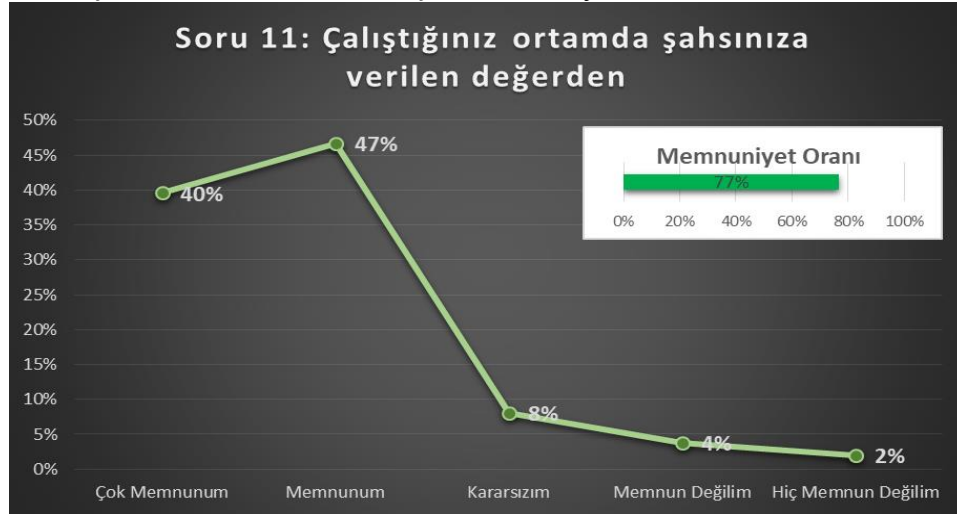
**Şekil 80:** İdari personel memnuniyet anketi 9. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 80.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 9. Sorusu olan “İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan eğitim olanaklarından” sorusuna verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 9. Sorusu için memnuniyet oranı ise **%66** olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 81:** İdari personel memnuniyet anketi 10. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 81.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 10. Sorusu olan “Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan” sorusuna verilen cevapların cevap şikalarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 10. Sorusu için memnuniyet oranı ise %71 olarak hesaplanmıştır.



**Şekil 82:** İdari personel memnuniyet anketi 11. Soru yüzdelik cevap dağılımı ve memnuniyet oranı grafiği

Şekil 82.'de uygulanan idari personel memnuniyet anketinin 11. Sorusu olan “Çalıştığınız ortamda şahsınıza verilen değerden” sorusuna verilen cevapların cevap şikalarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Anketin 11. Sorusu için memnuniyet oranı ise %77 olarak hesaplanmıştır.

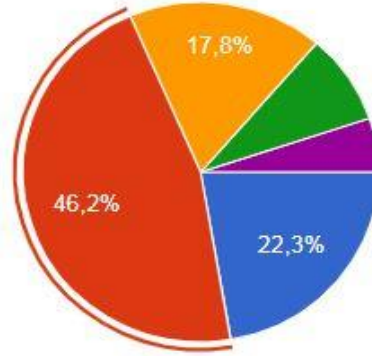
### Üniversitemiz Çalışan (Uzaktan / Esnek Çalışma) Memnuniyeti Anketi

Üniversitemiz akademik/idari personellerine 21.06.2021-09.07.2021 tarihleri arasında Google formlar üzerinden DÜ-FRM-540 Çalışan (uzaktan\_esnek çalışma) memnuniyet Anket Formu kullanılarak Uzaktan/esnek çalışma sistemi memnuniyet anketi uygulanmıştır. Memnuniyet anketinden elde edilen sonuçları belirten grafikler aşağıda gösterilmektedir. Ankete 489 kişi katılmıştır.

## DICLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İşimi etkin bir şekilde yapmam için kullanılan teknik donanım yeterlidir.

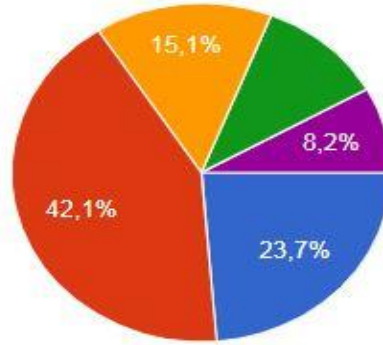
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Çalıştığım ortamın temizlik ve hijyeni yeterlidir.

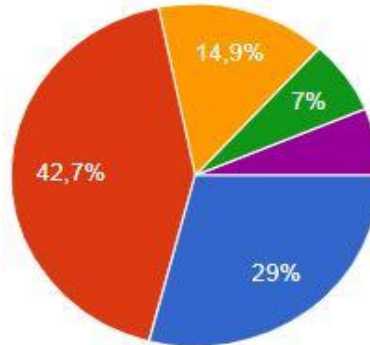
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Covid 19 sürecinde alınan önlemler ve sağlanan hijyen koşulları yeterlidir.

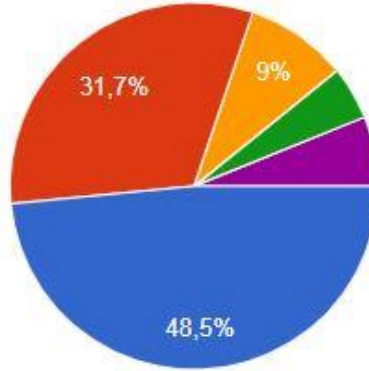
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Çalıştığım birim yönetiminin tutum ve davranışları olumlu ve yapıcıdır.

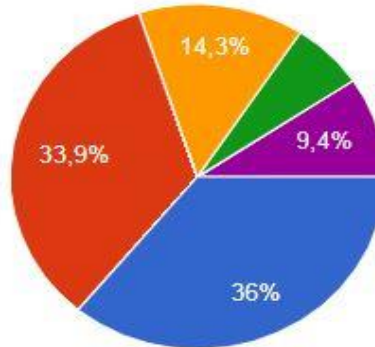
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Çalıştığım birim yönetiminin sorumluluk dağıtımı dengelidir.

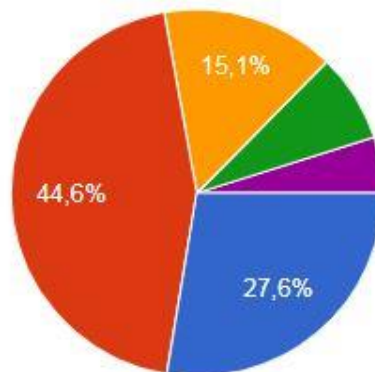
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Birimimde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemleri yeterli düzeydedir.

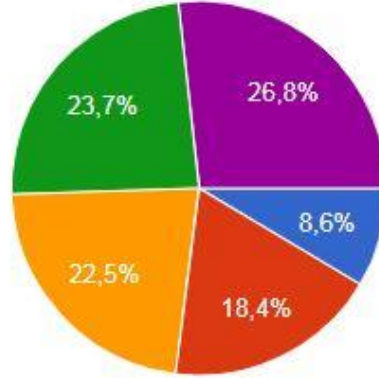
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterli düzeydedir.

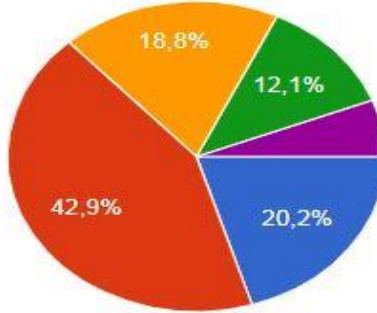
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Alınan güvenlik önlemleri yeterli düzeydedir.

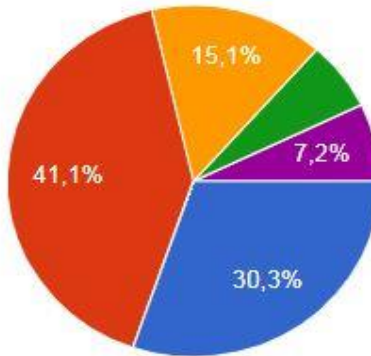
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Çalıştığım birimin iş akış düzeni dengelidir.

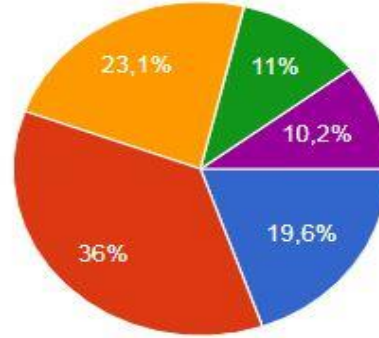
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

İdari personele kendini geliştirme olanakları sağlanır.

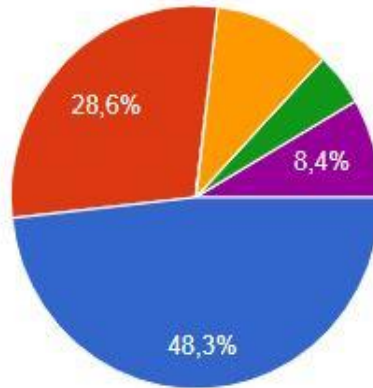
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Aldığım eğitime uygun bir birimde çalışıyor olduğumu düşünüyorum.

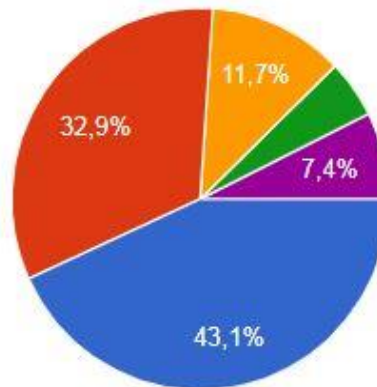
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

Çalıştığım ortamda şahsıma verilen değer olumlu ve yapıcıdır.

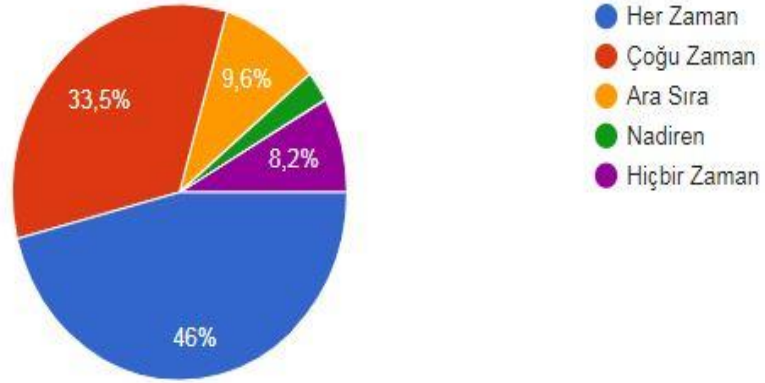
489 yanıt



- Her Zaman
- Çoğu Zaman
- Ara Sıra
- Nadiren
- Hiçbir Zaman

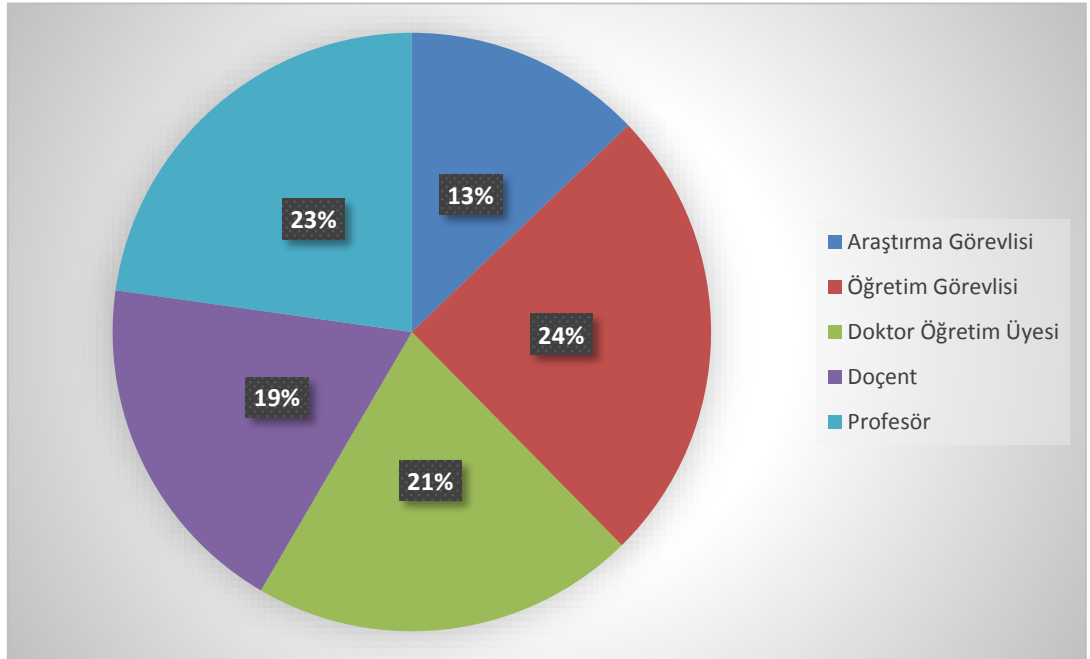
Pandemi sürecinde uzaktan/esnek çalışma şekli birimimizde adil bir şekilde uygulandı.

489 yanıt



### Üniversitemiz Akademik Personel Online Eğitim Memnuniyeti Anketi

Üniversitemiz akademik personellerine 21.06.2021-09.07.2021 tarihleri arasında proliz sistemi üzerinden DÜ-FRM-535 Akademik Personel Online Eğitim Memnuniyet Anket Formu kullanılarak Online Eğitim Memnuniyeti Anketi uygulanmıştır. Memnuniyet anketinden elde edilen sonuçları belirten grafikler aşağıda gösterilmektedir. **861** kişi ankete katılmıştır. 253'ü kadın, 608'i erkek katılımcıdır. Ankete katılanların ünvana göre dağılımı aşağıdaki gibidir.



Memnuniyet anketi sonuçları aşağıdaki gibidir.

#### 1. Uzaktan Eğitime Katıldığınız Cihaz

Bilgisayar	Akıllı Telefon	Tablet
%97	%2	%1



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 2. Canlı Ders (Eş Zamanlı Oturum) Yapma Durumunuz

Düzenli Olarak	Sıklıkla	Nadiren	Yapamıyorum
%79	%11	%5	%5

### 3. Canlı Ders Yapamama Nedeniniz

Yetersiz Teknolojik Alt Yapı	Dersimde Canlı Derse İhtiyaç Olmaması	Öğrencilerin İlgisizliği	Diğer
%19	%9	%19	%54

### 4. Canlı Derse Öğrencilerin Katılım Durumları

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
%22	%15	%24	%24	%16

### 5. Uzaktan Eğitimde En Etkili Olduğunu Düşündüğünüz Yöntem

Canlı Ders Yayını	Tarafınca Hazırlanmış Ders Videosu	İnternette Mevcut Olan Videoların Linklerinin Paylaşılması	Ödev Teslimi	Diğer
%68	%9	%4	%8	%12

### 6. Uzaktan Eğitime Yönelik Genel Memnuniyet Oranınızı Seçiniz

Çok Memnunum Oran	Memnunum	Orta Derecede Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
%7	%27	%40	%17	%8

Soru	Hemen Hemen Her Zaman	Sık Sık	Zaman Zaman	Nadiren	Hemen Hemen Hiçbir Zaman
Ders Yönetimi İçin Kullanılan "Canlı Ders Sistemi" ALMS İhtiyaçları Karşulamaktadır	%25	%35	%28	q	%3
Canlı Ders Sistemine Kolayca Erişilebilmektedir.	%36	%43	%18	%3	%1
Canlı Derslerde Öğrencilerle Yeterince Etkileşim Kurulmaktadır.	%12	%21	%33	%27	%8
Canlı Dersler Genel Olarak Verimli ve Etkilidir (Öğrenmeyi Kolaylaştıracak Yapıdadır)	%10	%23	%37	%23	%7
Uygulamalı Derslerde Canlı Ders Sistemi Uygun Yeterliliktedir.	%7	%14	%25	%28	%26
Canlı Derslerin Öğrencilerin İlgisini Çekecek Biçimde Yürütülmesine İlişkin Teknik Desteğe İhtiyaç Duyulmaktadır.	%15	%27	%40	%13	%4
Uzaktan Eğitim Merkezi' nin (DUZEM) Sağladığı Hizmetler İhtiyaçları Karşulamaktadır.	%20	%40	%28	%9	%3
Uzaktan Öğretim Sürecinde Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) İhtiyaçları Karşulamaktadır.	%28	%42	%23	%5	%2
Bilgi Kaynağı (e-kütüphane, abone olunan veri tabanları) İstenen Düzeydedir.	%17	%32	%33	%13	%5



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Eğitim-Öğretim Faaliyetleri İle İlgili Sağlanan Donanım, Araç ve Gereç Desteği Yeterlidir.	%12	%28	%36	%16	%8
--	-----	-----	-----	-----	----

### Üniversitemiz Öğrencileri Online Eğitim Memnuniyeti Anketi

Üniversitemiz öğrencilerine 21.06.2021-09.07.2021 tarihleri arasında proliz sistemi üzerinden DÜ-FRM-536 Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi (Online) Formu kullanılarak online eğitim memnuniyet anketi uygulanmıştır. Memnuniyet anketinden elde edilen sonuçları belirten grafikler aşağıda gösterilmektedir. **20864** kişi ankete katılmıştır. 10508'i (%50.4) kadın, 10358'i (%49.6) erkek katılımcıdır. Memnuniyet anketi sonuçları aşağıdaki gibidir.

#### 1. Öğrenim Görmekte Olduğunuz Program

Ön Lisans	Önlisans	Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
4184	20	15208	73	1148	312

#### 2. Yaşadığınız Yer

İl Merkezi	İlçe Merkezi	Belde	Köy
%66	%19	%2	%13

#### 3. Uzaktan Eğitime Katıldığınız Cihaz

Bilgisayar	Akıllı Telefon	Tablet
%38	%60	%2

#### 4. Uzaktan Eğitimi Ne Sıklıkla Takip Ediyorsunuz

Düzenli Olarak	Sıklıkla	Nadiren	Takip Edemedim
%21	%32	%37	%10

#### 5. Uzaktan Eğitimi Takip Edememe Nedeniniz

Cihaz Olmaması	İnternet Paketi Olmaması	İnternet Bağlantı Sorunu	Diğer
%7	%23	%32	%38

#### 6. Uzaktan Eğitimde En Etkili Olduğunu Düşündüğünüz Yöntem

Canlı Ders Yayını	Gör. Akademisyen Tarafından Hazırlanmış Ders Videosu	İnternette Mevcut Olan Videoların Linklerinin Paylaşılması	Ödev Teslimi
%36	%26	%10	%28

#### 7. Uzaktan Eğitime Yönelik Genel Memnuniyet Oranınızı Seçiniz

Çok Memnunum	Memnunum	Orta Derecede Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
%14	%24	%41	%21	4058



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Soru	Hemen Hemen Her Zaman	Sık Sık	Zaman Zaman	Nadiren	Hemen Hemen Hiçbir Zaman
Dersin Yönetimi İçin Kullanılan "Canlı Ders Sistemi" ALMS Öğrenci İhtiyaçlarını Karşulamaktadır.	%14	%21	%34	%21	%11
Uzaktan Öğretim Sürecinde Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) Öğrenci İhtiyaçlarını Karşulamaktadır.	%18	%26	%32	%16	%8
Uzaktan Öğretimle Derslerimi Canlı Takip Edebiliyorum	%12	%18	%31	%26	%13
Katılmadığım Canlı Dersleri Sonradan Takip Edebiliyorum	%28	%26	%25	%14	%6
Uzaktan Eğitim ile Derslerimi Tekrar Etme Şansı Buluyorum	%25	%23	%28	%16	%8
Uzaktan Eğitimle Daha Hızlı Öğrenebiliyorum	%12	%13	%27	%23	%25
Öğretim Materyalleri Yeterli, Güncel ve Bilgi Düzeyi Açısından Uygunur.	%12	%17	%33	%22	%16
Öğrenci-Öğretim Elemanı Arasındaki Etkileşimi Güçlendirmek Amacıyla Bölüm/Program Tarafından Farklı Etkinlikler ve Fırsatlar Sunulmaktadır	%10	%12	%31	%24	%24
Öğretim Elemanları Öğretim Sürecini Yönlendirme ve Rehberlik Etme Konusunda Başarılidir.	%15	%21	%32	%19	%14
Dersler Zamanında Başlatılıp Bitirilmektedir.	%26	%30	%27	%10	%7

### Üniversitemiz Öğrencileri Akademik Danışman Değerlendirme Anketi

Üniversitemiz öğrencilerine 21.06.2021-09.07.2021 tarihleri arasında proliz sistemi üzerinden DÜ-FRM-537 Akademik Danışman Değerlendirme Anketi(Online) Formu kullanılarak online eğitim memnuniyet anketi uygulanmıştır. Memnuniyet anketinden elde edilen sonuçları belirten grafikler aşağıda gösterilmektedir. **20842** kişi ankete katılmıştır. Memnuniyet anketi sonuçları aşağıdaki gibidir.

#	Soru	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
1	Öğrenim görmekte olduğunuz program	%20	%72	%6	%2

#	Soru	Neredeyse her hafta	Dönem boyunca birçok kez	Dönem boyunca bir kez	Kayıt sırasında birkaç kez	Hiçbir zaman
2	Danışmanınız ile yaptığınız görüşme sıklığı	%6	%18	%21	%18	%37
3	Danışmanım ders seçiminde bana yardımcı olmuştur.	%16	%14	%22	%17	%31
4	Danışmanım bölümüm ile ilgili gereklilikler hakkında bilgilendirme yapmıştır.	%16	%15	%24	%17	%28
5	Danışmanım kayıt döneminde ulaşılabilir olmuştur.	%22	%18	%25	%15	%20



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

6	Danışmanım akademik problemlerim yanında kişisel sorunlarımla ilgili de yardımcı olmuştur.	% 12	% 11	% 21	% 16	% 39
7	Danışmanım akademik gelişimim için bana rehberlik etmiştir.	% 14	% 12	% 23	% 17	% 35
8	Danışmanım ile görüşmelerimizi kendisinin ofis saatinde yaptım.	% 13	% 12	% 23	% 14	% 38

### Üniversitemiz Öğrencileri Birim Memnuniyet Anketi

Üniversitemiz öğrencilerine 21.06.2021-09.07.2021 tarihleri arasında proliz sistemi üzerinden DÜ-FRM-519 Birim Memnuniyeti Anket Formu kullanılarak online eğitim memnuniyet anketi uygulanmıştır. Memnuniyet anketinden elde edilen sonuçları belirten grafikler aşağıda gösterilmektedir. **20703** kişi ankete katılmıştır. Memnuniyet anketi sonuçları aşağıdaki gibidir.

#	Soru	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
1	Öğrenim görmekte olduğunuz program	% 20	% 71	% 7	% 2

#	Soru	Hemen hemen her zaman	Sık sık	Zaman zaman	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman
2	Akademik personel sayısı yeterlidir.	% 16	% 20	% 35	% 16	% 13
3	Akademik personel alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	% 14	% 18	% 35	% 18	% 15
4	Zorunlu derslerin mesleki yeterlik kazandırma düzeyleri yeterlidir.	% 13	% 18	% 35	% 18	% 15
5	Seçmeli dersler mesleki beklentilerimi karşılamaktadır.	% 13	% 16	% 35	% 19	% 17
6	Uygulama derslerinin verilme şekli uygundur.	% 13	% 15	% 34	% 18	% 19
7	Öğretim sürecinin mesleki gelişime katkısı beklentilerimi karşılamaktadır.	% 13	% 15	% 35	% 19	% 18
8	Akademik personel ve öğrenci arasındaki iletişim yeterlidir	% 13	% 16	% 36	% 19	% 17
9	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin olarak kullanılmaktadır.	% 13	% 16	% 35	% 19	% 17
10	İnternet sayfası kullanışlıdır.	% 14	% 18	% 36	% 18	% 14
11	Yöneticilerin öğrenciye yönelik davranış ve tutumları pozitif yöndedir.	% 15	% 20	% 35	% 16	% 14
12	Dersliklerin donanımı uygundur.	% 13	% 17	% 37	% 18	% 15
13	Temizlik ve hijyen ortamı sağlanmaktadır.	% 15	% 19	% 36	% 15	% 15
14	Yöneticilerinin (dekanlık/müdürlük) öğrenciye yönelik davranış ve tutumları pozitif yöndedir	% 15	% 20	% 36	% 15	% 14
15	İdari personellerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları pozitif yöndedir.	% 15	% 20	% 37	% 15	% 14
16	Düzenlenen sosyal ve kültürel etkinlikler yeterlidir	% 11	% 12	% 33	% 19	% 25



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

17	Yemekhane/kantin/kafeterya hizmetleri yeterlidir.	% 12	% 13	%35	% 19	%21
18	Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.	% 12	% 14	%37	% 19	% 19
19	Öğrenci hareketliliklerine (Erasmus & Farabi vb.) yönelik yapılan bilgilendirmeler yeterlidir.	% 11	% 13	%34	% 19	%23
20	Diğer kurum ve kuruluşlar ile yapılan protokollerin öğrenciye katkısı yeterli düzeydedir	% 11	% 13	%36	%20	%20
21	Öğrencilerin dilek ve şikâyetlerinin dikkate alınma düzeyi uygundur.	% 11	% 14	%36	% 19	%20

**NOT:** Üniversitemizde Yemekhane Hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi için DÜ-FRM-447 Yemekhane Memnuniyet Anketi Formu hazırlanmış ve pandemi öncesinde uygulanmaktaydı ancak 18.03.2020 tarih ve 33886 sayılı, Covid-19 virüsüne karşı alınacak önlemler konulu Personel Daire Başkanlığının yazısına istinaden; Toplu kullanıma Açık Kapalı Mekânlara Yönelik gerekli tedbirlerin alınmasından dolayı Üniversitemiz Yemekhaneler bu süreçte kullanılmadığından Yemekhane Memnuniyet Anketi yapılmamıştır.

### **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, işleme şekli ve sonuçların yorumlanarak gerekli tedbirlerin alınması ilgili veri analizi talimatında tarif edilmiştir.

### **Veri analizi çalışmaları 7 başlık altında yürütülür;**

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçi performansı,
- 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)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 9. Proses İzleme Sonuçları

PROSES / HİZMET / FAALİYET					GÖZDEN GEÇİRME PERYODU	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	29	29	-	% 100	% 0
			Mezun sayısı	% 100	6 Ay	29	29	-	% 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
			Müşteri Memnuniyet Oranı %?	% 100	6 Ay	60	60	-	% 100	% 0
2	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	İptal edilen ihale sayısı	% 100	6 Ay	256	246	10	%96	%4
			Tedarikçi değerlendirme verileri	% 100	6 Ay	543	511	20	%94	%6
			Yapılan ihale sayısı	% 100	6 Ay	275	265	10	%96,3	%3,7
			Yapılan satın alma türleri	% 100	6 Ay	336	304	12	%90,4	%9,6
3	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Bant yayını ders sayısı	% 100	6 Ay	475	475	0	% 100	% 0
			Başarı oranı	% 100	6 Ay	1170	1170	0	% 100	% 0
			Canlı ders sayısı	% 100	6 Ay	630	630	0	% 100	% 0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen	% 100	6 Ay	98	98	0	% 100	% 0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	% 100	6 Ay	12	12	0	% 100	% 0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	% 100	6 Ay	138	130	8	%94	%6
			Hazırlanan faaliyet raporu sayısı/türü	% 100	6 Ay	1	1	0	% 100	% 0
			Mezun sayısı	% 100	6 Ay	8	7	1	%88	%12
			Müşteri memnuniyeti	% 100	6 Ay	1	1	0	%83	%17
			Öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	251	251	0	% 100	% 0
			Sınav sayısı	% 100	6 Ay	38	38	0	% 100	% 0
			Verilen ders sayısı	% 100	6 Ay	1170	1170	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	11818	11818	0	% 100	% 0
			Kayıt Türü	% 100	6 Ay	15	-	-	-	-
			Hatalı Kayıt	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-
			Kayıt Yenileme	% 100	6 Ay	25273	25273	0	% 100	% 0
			Mezun Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay	826	826	0	% 100	% 0
			Kayıt Silme Sayısı/Bölmelere Dağılımı	% 100	6 Ay	2341	2341	0	% 100	% 0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Kod	Proses Adı	Oran	Süre	Sayı		Oran	Oran	Oran		
					Planlı	Gerçekleşen					
			Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	124	124	0	% 100	%0	
			Kayıt Dondurma Sayısı	% 100	6 Ay	5	5	0	% 100	%0	
			Verilen Diploma Sayısı	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-	-
			Hatalı Verilen Diploma Sayısı/Türü	% 100	6 Ay			-	-	-	-
			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü	% 100	6 Ay			0	% 100	%0	
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay			-	-	-	-
			Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu	% 100	6 Ay	603	603	0	% 100	%0	
			Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay	9142	-9142	0	% 100	%0	
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölümlere Göre Dağılımı	% 100	6 Ay			0	% 100	%0	
			Öğrenciye Verilen Belge Sayısı	% 100	6 Ay	57	57	0	% 100	%0	
			Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölümlere Göre Dağılımı	% 100	6 Ay			-	-	-	-
			ÖSYM Kontenjanlarına Göre Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay			351	%94,7	%5,3	
			Müşteri Memnuniyet Oranı	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-	-
5	SKS-PRS-007	SOSYALVE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ	Planlı etkinlik sayısı	% 100	6 Ay	15	13	2	%86	%14	
			Yapılan etkinlik sayısı	% 100	6 Ay	17	17	0	% 100	%0	
			Öğrenci topluluk sayısı ve türler	% 100	6 Ay	79	79	0	% 100	%0	
			Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	% 100	6 Ay	4	4	0	% 100	%0	
			Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	% 100	6 Ay	13	13	0	% 100	%0	
			Ulusal/uluslararası ödül sayısı	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-	-
			Müşteri Memnuniyet Oranı	% 100	6 Ay	-	-	-	-	-	-
6	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Doktora/Tezli/Tezsiz Lisansüstü Eğitim sayısı	% 100	6 ay	43	43	0	% 100	%0	
			Kayıt yapılan ders sayısı	% 100	6 ay	619	619	0	% 100	%0	
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	% 100	6 ay	59	59	0	% 100	%0	
			Lisansüstü eğitim türleri	% 100	6 ay	11	11	0	% 100	%0	
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	% 100	6 ay	383	60	0	%15	%85	
			Değiştirilen danışman sayısı	% 100	6 ay	365	365	0	% 100	%0	
			Özel öğrenci sayısı	% 100	6 ay	2	2	0	% 100	%0	
			Mezun sayısı	% 100	6 ay	415	62	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	
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	% 100	6 ay	402	46	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	309	309	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				



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Bölüm	Kod	Proje Adı	Oran	Süre	2021 Yılı		2020 Yılı		Oran	Oran	
						Gerçekleşen	Planlanan	Gerçekleşen	Planlanan			
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	% 100	6 ay	172	172	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			0	% 100	% 0		
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan Program Sayısı	% 100	6 Ay	10	10	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	304	304	0	% 100	% 0		
			Kurum İçi Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-		
			Kurum Dışı Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-		
			Verilen Sertifika Sayısı	% 100	6 Ay	256	256	0	% 100	% 0		
			Verilen Katılım Belgesi Sayısı	% 100	6 Ay	30	30	0	% 100	% 0		
			Devam Koşullarını Sağlayamayan Kursiyer Sayısı	% 100	6 Ay	9	9	0	% 100	% 0		
			Açılmayan Program Sayısı	% 100	6 Ay	1	1	0	% 100	% 0		
			Yayın Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-		
			Proje Sayısı	% 100	6 Ay			-	-	-		
			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	FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Tezli/Tezsiz Yürütülen Eğitim Sayısı	% 100	6 Ay							
			Kayıt Yapılan Ders Sayısı	% 100	6 Ay							
			Lisansüstü Eğitim Türleri	% 100	6 Ay							
			Özel Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay							
			Mezun Sayısı	% 100	6 Ay							
			Başarı Oranı	% 100	6 Ay							
			İlişği Kesilen Öğrenci Sayısı/Türü	% 100	6 Ay							
			Ders Veren Öğretim Üyesi Başına Düşen Öğrenci Sayısı	% 100	6 Ay							
			Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı Türü	% 100	6 Ay							
			Bilimsel Hazırlık Programı Alan Öğrenci Sayısı Türü	% 100	6 Ay							
9.0	<b>İç Tetkikler</b> 2021 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 1. iç tetkikler 07.06.2021 ile 16.06.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen ve takip tetkik tarihi gelmeyen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.											



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 10. İç Tetkiklerde Tespit Edilen Uygunsuzluklar

BİRİM ADI	UYGUNSUZLUK
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Birimin 1. 2. 3. Sınıfları için Uzaktan Eğitim Prosesi eksik.
ÇÜNGÜŞ MYO	Tedarikçi Listesi Oluşturulmamış
KURAN-I KERİM VE KIRAAT UYGAR	Birim Kalite sorumlusunun görevlendirme yazısı yazılmamış Memnuniyet anketleri yapılmamıştır
TIBBİ VE AROMATİK BİTKİLER UYGAR	KGK-PLN-006 Eğitim Planı Belgesi eksik bulunmuştur. DÜ-FRM-011 Eğitim Değerlendirme Formu eksik bulunmuştur FRM-282 Hizmet içi Değerlendirme anketi eksik bulunmuştur. FRM-012 Eğitim Sicil Kartı eksik bulunmuştur. Dosya sırtlıklarının Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü Standartlarına göre yapılmamıştır.
GÖÇ VE YÖNETİM UYGAR	Merkezde yeterli personel olmaması sebebiyle personelin eğitim ihtiyaçları ile ilgili herhangi bir tespit yapılmamıştır. Bunun yanında memnuniyet anketlerine rastlanmamıştır. Merkezin fiziki yapısının olmamasından dolayı dilek ve öneri kutusu bulunmamıştır. Satın alma ile ilgili merkezin bütçesinin olmamasından dolayı Proses ve satın alma ile ilgili maddeler değerlendirilememiştir.
ECZACILIK FAKÜLTESİ	Eğitim Prosesi açısından alt yapı yetersizliği mevcuttur. (Dershane, Laboratuvar)
UZAKTAN EĞİTİM UYGAR	Birim Kalite Komisyonu toplantılarının tutanak altına alınmamış olması Birimin riskleri belirlenmediği için risklerin bertaraf içinde herhangi bir düzeltici faaliyete rastlanmamıştır. Birim risklerinin belirlenmemiş ve KYS otomasyon sistemine yüklenmemiş olması
KADIN SORUNLARI UYGAR	Risk analizleri yapılmamış Hedef eylem planı gerçekleştirme seviyeleri ölçülmüyor Toplantı tutanaklarının olmaması

### Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

07.06.2021 ile -17.06.2021 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 17 adet uygunsuzluktan 6 adedi kapatılmıştır.

Tablo 11. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

(07 – 16.06.2021) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER	TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR	KAPATILAN UYGUNSUZLUK ADEDİ VE TETKİK TARİHİ
10.0 ÇÜNGÜŞ MYO	Tedarikçi Listesi Oluşturulmamış	1 Adet 10.07.2021 Kapandı.
KURAN-I KERİM VE KIRAAT UYGAR	Birim Kalite sorumlusunun görevlendirme yazısı yazılmamış	1 Adet 22.06.2021 Kapandı.
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Birimin 1. 2. 3. Sınıfları için Uzaktan Eğitim Prosesi eksik.	1 Adet 07.08.2021 Kapandı.
DÜZEM	Birim Kalite Komisyonu toplantılarının tutanak altına alınmamış olması	1 Adet 12.07.2021 Kapandı.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Birimin riskleri belirlenmediği için risklerin bertaraf içinde herhangi bir düzeltici faaliyete rastlanmamıştır	1 Adet 10.07.2021 Kapandı.
	Birim risklerinin belirlenmemiş ve KYS otomasyon sistemine yüklenmemiş olması	1 Adet 10.07.2021 Kapandı.

**Tablo 12. Uygunlukların Dağılımı (Özet)**

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	88
Uygunluk Tespit Edilen Birim Sayısı	8
Toplam Uygunluk Sayısı	17
Kapatılan Uygunluk Sayısı	6
Açık Olan Uygunluk Sayısı	11
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunluk Sayısı	11

### Düzeltilici Faaliyetler

ÇNYUO2102 Nolu Çüngüş Meslek Yüksekokulu düzeltici faaliyeti (Tedarikçi Listesi Oluşturulmamış/ 10.06.2021) 10.07.2021 tarihinde Tedarikçi listesi oluşturulması ile kapanmıştır.

KOMUO2103 Nolu Kuran-I Kerim Ve Kıraat UYGAR düzeltici faaliyeti ( Birim Kalite sorumlusunun görevlendirme yazısı yazılmamış / 11.06.2021) 22.06.2021 tarihinde birim Kalite sorumlusunun yazısı yazılarak kapanmıştır.

### Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

29.01.2021 tarihinde yapılan YGG de alınan kararları ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.

10.0

**Tablo 13. Yönetimin Gözden Geçirmesi Kararları (YGG)**

SIRA	AÇIKLAMALAR	İLGİLİ BİRİM/KİŞİ	DURUMU
a	a1) Bilgi İşlem Daire Başkanlığına yazı yazılıp Kablosuz ağ kapsamının genişletilmesi hususunda gerekli çalışmaların takip edilmesi ve devamlılığının sağlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Bilgi İşlem Daire Başkanlığı İlgili Birimler	Pandemi ve bütçe kısıtlılığı dolayısıyla çalışma bitirilememiştir
	a2) Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü; Üniversite Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri arasında etkin koordinasyonu sağlamış, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarınınca 2020 yılı stratejik planları hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. Üniversitemiz birimlerine ait komisyonların, Kalite Komisyonu Çalışma Gruplarına etkin şekilde katkı sağlaması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü; Üniversite Kalite Komisyonu ve Birim Kalite Komisyonu üyeleri arasında etkin koordinasyon sağlamaktadır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	a3) Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi ile yazışma yapılarak KYS Temel Eğitimlerin personeller tarafından alınmasının sağlanması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/Personel Daire Başkanlığı Eğitim Şubesi/İlgili Birimler	2021 Mart ayında Hizmet içi eğitim şube müdürlüğünce KGK Personeline Ofis ve EBYS Eğitimleri verilmiştir.
	a4) KYS kapsamında verilen ve verilecek tüm eğitimlere ait bilgilerin sürekli olarak KGK sayfasında paylaşılması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İlgili Birimler	Eğitim bilgileri KGK sayfasında paylaşılmaktadır.
b	KYS dokümanlarında Logo ve gerekli görülen içeriklerde revizyon yapılması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Dokümanlarda gerekli revizyonlar yapılmıştır
c	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 ve ilgili dokümanlarda revizyon yapmaları konusunda bilgilendirilmeleri kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İlgili Birimler	İlgili birimlerim tamamına hedef ve riskleri Stratejik Plana uygun olarak hazırlamaları ve ilgili dokümanlarda revizyon yapmaları konusunda gerekli yazışmalar yapılmıştır.
e	Kalite hedeflerinin erişme derecesinin değerlendirilmesinin bir sonraki YGG toplantısında yapılması kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İlgili Birimler	Kalite hedeflerine erişme dereceleri yıl sonunda talep edilmektedir.
g	Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK gerekli izlemeleri yapacaktır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/İlgili Birimler	Uygunsuzluk takip tetkikleri yapılmıştır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

h	Üniversitemiz birimlerinde proseslerin, KYS standartlarına göre gerçekleştirilmesi devam etmekte olup sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırılmıştır.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Proseslerin KYS standartlarına uygunluğu KGK tarafından takip edilip izlenmeye devam edilmektedir.
i	İç tetkik sürecinde görevlendirilecek tetkikçilere tetkik öncesi toplantı yapılarak; tetkikler konusunda	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü / Eğitim Şube Müdürlüğü/ İlgili Birimler	Tetkikçilere Pandemi Sürecinde Covid-19 tedbirlerine bağlı kalınarak tetkik yapılması ile ilgili bilgi verilmiştir.
l	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	Üniversitemizin birimleri, risk ve fırsatlarını gözden geçirerek ölçülebilir ve birim hedeflerine uygun şekilde KYS sistemi otomasyonuna yüklemeleri için gerekli süreler verilip sisteme yüklemeleri takip edilmiştir.
m	m1) Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezimizin (DUZEM) daha önceden kurulmuş olması Pandemi sürecinde eğitimlerin aksaklık yaşanmadan yapılmasına olanak sağlamıştır. İhtiyaç durumunda Online olarak yapılacak derslerde Üniversitemiz Kalite Komisyonu Eğitim-Öğretim Çalışma grubunun DUZEM ile işbirliği halinde çalışması kararlaştırılmıştır.	DUZEM/ Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Online olarak yapılan dersler de DUZEM'in geçmiş yıllardan gelen tecrübesi ile sorunsuz şekilde ilerlemiştir ve süreç devam etmektedir.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

m2) DÜ Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik gereğince birimlerin bilgilendirilmesi ve gereğinin yapılması hususunda yazı yazılmıştır. Dijital Arşivleme ile ilgili yetkili birimler tarafından gerekli alt yapı çalışmalarının başlatılması ve birimlerin bilgilendirilmesi kararlaştırılmıştır.

DÜ Genel Sekreterlik/  
Kalite Geliştirme  
Koordinatörlüğü/ İlgili  
Birimler

Pandemi sürecinde esnek çalışmadan dolayı çalışma bitirilememiştir

### Sürekli İyileştirme;

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

- 1- Birimimizde arşiv odası için yer temini yapılması, öğrencilerin çalışma okuma ve uygulama ihtiyaçları için derslik temini, öğrenci ve personel için yapılan anketlerin dikkate alınarak açıklamalardaki temizlik işlerinin düzenli yapılması, yeni seçmeli derslerin açılması. (Adalet Meslek Yüksekokulu)
- 2- Müşteri, Akademik ve İdari personellerin memnuniyet oranlarının artırılması, sosyal etkinliklerin artırılması, fiziki mekan ihtiyacının giderilmesi, temizlik hizmetlerinin daha etkin hale getirilmesi. (Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO)
- 3- Cihazların kullanma talimatlarının hazırlanması, sosyal etkinliklerin artırılması. (Atatürk Sağlık Yüksekokulu)
- 4- Birim hedeflerinde sürekli iyileştirmenin ön planda olması. (Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu)
- 5- Alt yapı ve çalışma ortamı ile ilgili takibin yapılması, bakım ve onarım planlarının oluşturulması, hedeflerle ilgili yıllık ölçümlerin yapılması, birim organizasyon yapısına göre iş akışlarının oluşturulması. (Bilgi İşlem Daire Başkanlığı)
- 6- Müşteri / öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin yıl içinde yapılması. (Diş Hekimliği Fakültesi)
- 7- Memnuniyet anketlerinin güncellenmesi, makale sergi gibi akademik faaliyetlerin artırılması, laboratuvarların aktif gelir sağlayarak döner sermayeye katkıda bulunması, öğretim elemanı eksikliğinin giderilerek alım yapılmayan programlarda öğrenci alımlarının sağlanması, gerekli fiziki ortam ve alt yapının sağlanması, ders müfredatlarının geliştirilmesi. (Teknik Bilimler MYO)
- 8- KYS kapsamında öğrenci ve öğretim üyelerinden alınan geri bildirimlerle sürekli iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi. (Eğitim Bilimleri Enstitüsü)
- 9- Birimimizde iş ve işlemlerin kalite standartlarına uygun olarak çalışmalara devam edilmesi. (Genel Sekreterlik)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 10- KYS sisteminin uygulamasına yönelik ortaya çıkan aksaklıkların sürekli düzeltilerek gerekli iyileştirmelerin maksimum düzeyde gerçekleşmesinin sağlanması. (İdari Mali İşler Daire Başkanlığı)
- 11- Yapılan işlemlerin göz önünde bulundurularak daha iyi çalışmalar yapmak için gerekliliklerin tespit edilmeye çalışılması. (İİBF)
- 12- Uluslararası yönelim dikkate alınarak yeni bölüm ve programların açılması. (İlahiyat Fakültesi)
- 13- Sürekli iyileştirme kavramının içinde barındıran KYS ile uyumlu biçimde faaliyetinin sürdürülmesi. (İletişim Fakültesi)
- 14- Anketlerin sonucunda öne çıkan yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi, bölüm tanıtımlarının yeterli şekilde yapılması. (Mimarlık Fakültesi)
- 15- Öğrenci yemekhanesinin çevre temizliğinin artırılması, spor tesisleri ve yüzme havuzunun bakım onarıma alınması ve kulüp topluluklarının etkinliklerinin artırılması, sportif branşlarda alınan madalya sayısının artırılması. (SKS)
- 16- Fakültemizde yapılan işlemler göz önünde bulundurularak daha iyi çalışmaların yapılması gerektiği. (Sanat ve Tasarım Fakültesi)
- 17- Müşteri memnuniyet anketindeki sonucu önceki döneme göre azalışının nedenleri ve çözüm yolları noktasında çalışmaların yapılması. (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı)
- 18- iç dış tetkik sonuçları, memnuniyet anketleri, veri analizi, YGG toplantıları, Mote standartlarındaki öneriler doğrultusunda bulunan hizmetlerde gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. (Tıp Fakültesi)
- 19- Cihazların kullanma talimatlarının hazırlanması, 1. 2. Ve 3. Sınıf öğrencileri için Kalite temsilcisinin seçilmesi, birim bazında yapılacak yeni bir memnuniyet anketinin oluşturulması. (Veteriner Fakültesi)
- 20- KYS çerçevesinde formların sürekli güncellenerek faaliyetlere devam edilmesi. (Yabancı Diller Yüksekokulu)

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