



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

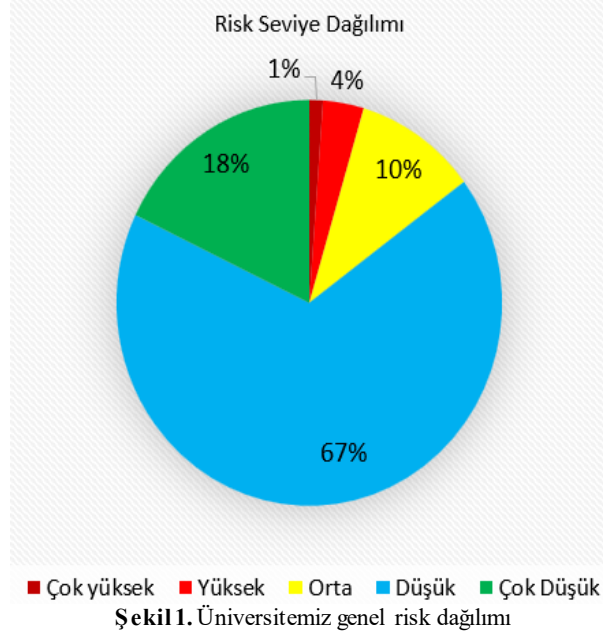
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### REKTÖRLÜK MAKAMINA

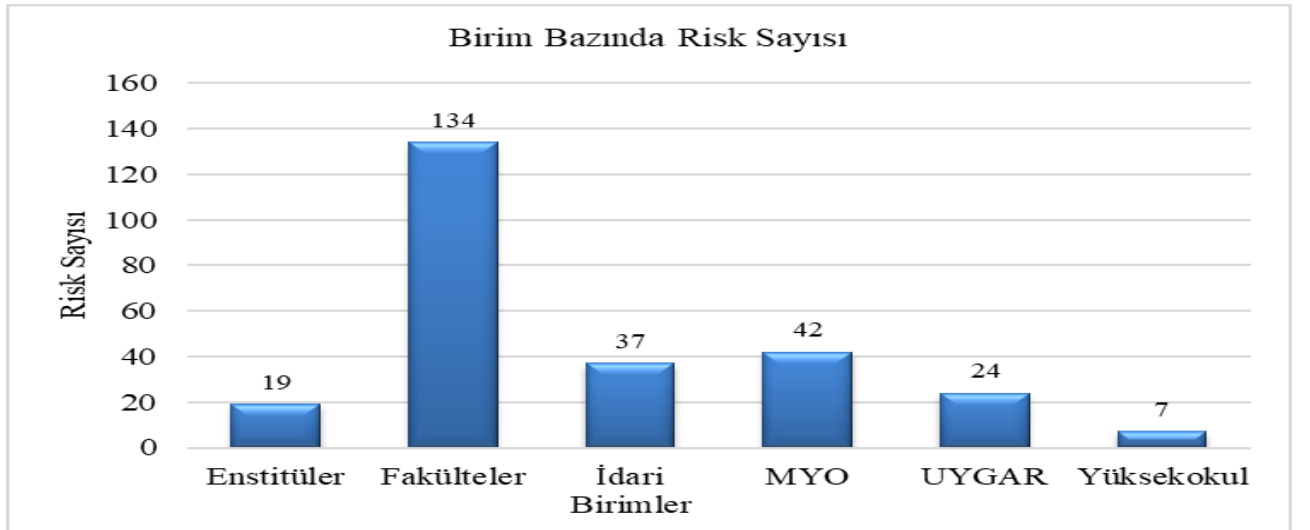
**01.01.2022 – 31.12.2022** tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.  
Bilgilerinize arz olunur.

NO	KONULAR
4.0	<b><u>Kuruluş Şartları</u></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><u>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</u></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><u>Kalite Politikası</u></b> Kalite Politikamıza <a href="https://www.dicle.edu.tr/tr/sayfalar/kalite-politikamiz-57-1041">https://www.dicle.edu.tr/tr/sayfalar/kalite-politikamiz-57-1041</a> adresinden ulaşabilirsiniz.
	<b><u>Sorumluluk ve Yetki</u></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><u>Risk ve Fırsatlar</u></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:

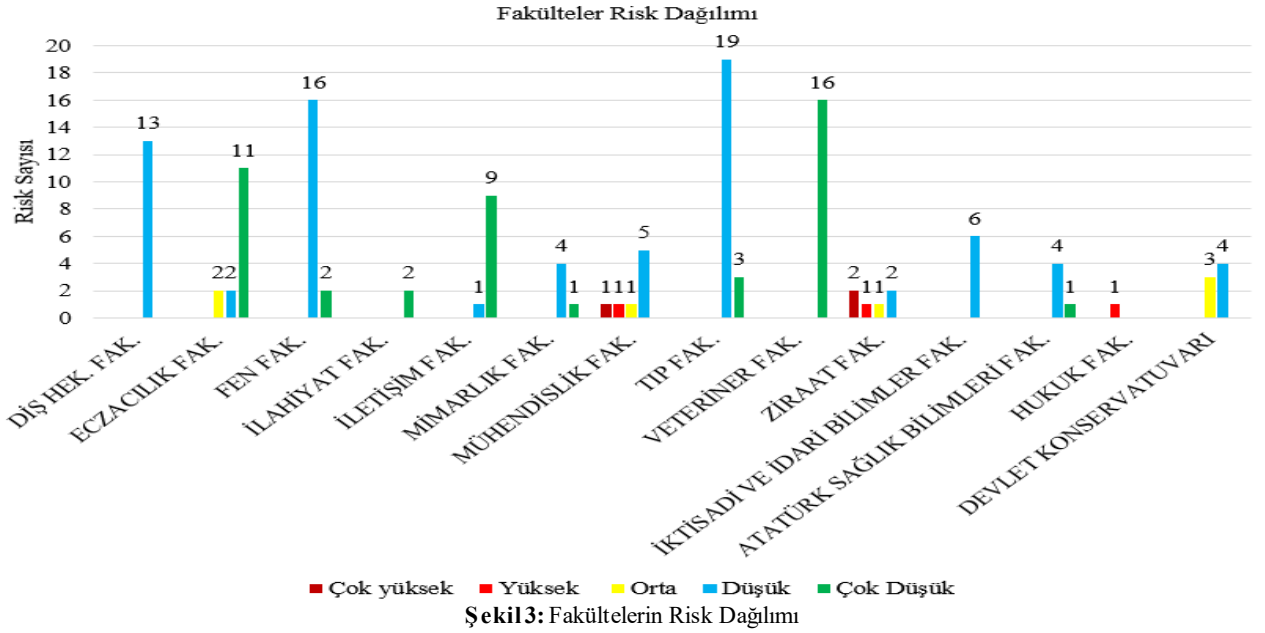


Şekil 1’de Üniversitemiz genel risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir Buna göre; Üniversitemizin birimlerine ait 263 adet risk bulunmakta, bunların 47’si çok düşük, 177’si düşük, 27’si orta, 9’u yüksek ve 3’ü çok yüksek seviyede risktir.



Şekil2: Birim Bazında Risk Sayısı

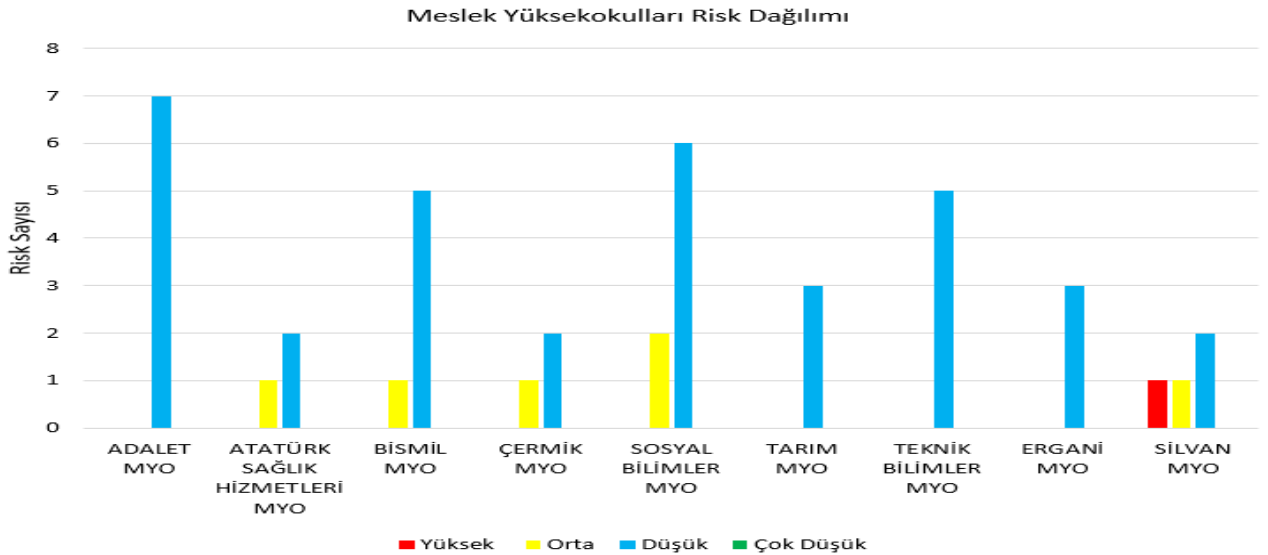
Şekil 2’de Birimler bazında risk dağılımları incelendiğinde, Enstitüler 19, Fakülteler 134, idari birimler 37, Meslek Yüksekokulları 42, Uygulama ve Geliştirme merkezleri 24 ve Yüksekokulları 7 adet risk tanımlamıştır.



Şekil 3'te Fakültelele ait risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Mühendislik Fakültesinde, bilgisayar laboratuvarının yetersizliği çok yüksek risk, öğrenci kontenjanının dolmaması yüksek risk olarak belirlenmiştir.

Ziraat Fakültesinde, Güvenlik sorunu ve Üniversitemizin ulusal ve uluslararası bilimsel etkinliklere katılım desteği çok yüksek risk olarak belirtilmiştir. Ziraat Fakültesinde asansörün sıklıkla arızalanması yüksek risk olarak belirtilmiştir.

Hukuk Fakültesinde ise, yeni binanın alt yapı, temizlik, güvenlik, çevre düzenleme, ısınma gibi temel hususlarda eğitim ve öğretimi engelleme durumunun olması yüksek risk olarak belirtilmiştir

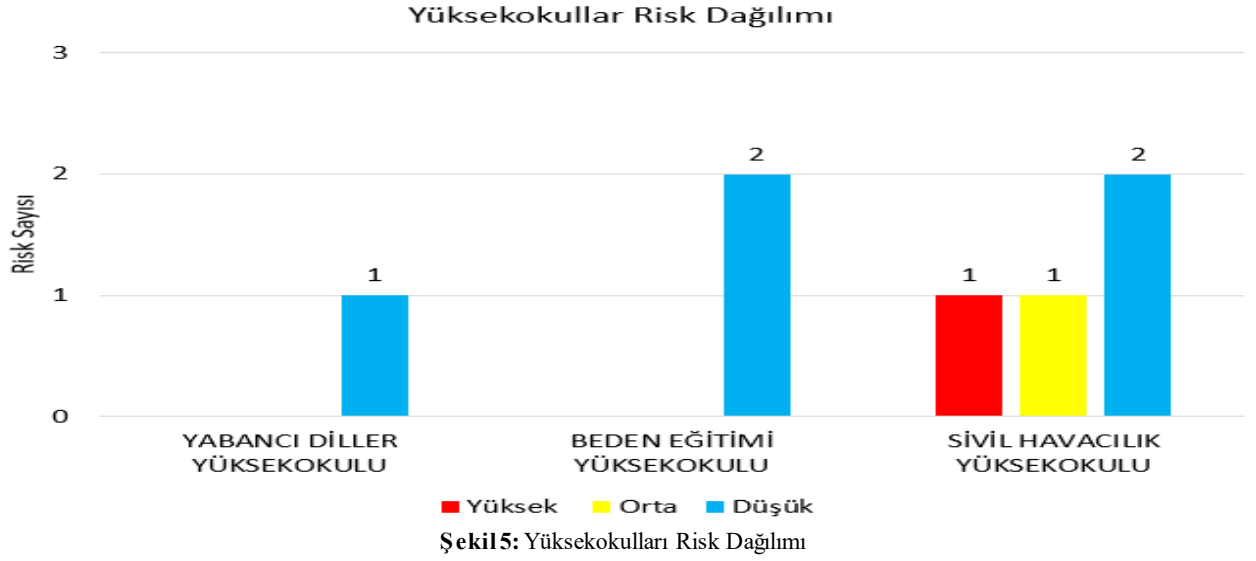


Şekil 4'te Meslek Yüksekokullarına ait risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Silvan Meslek Yüksekokulu eğitim-öğretim yapılan binanın konumu ve personel yetersizliğiyle birlikte güvenlik riskinin ortaya çıkmasını yüksek risk olarak belirtmiştir.

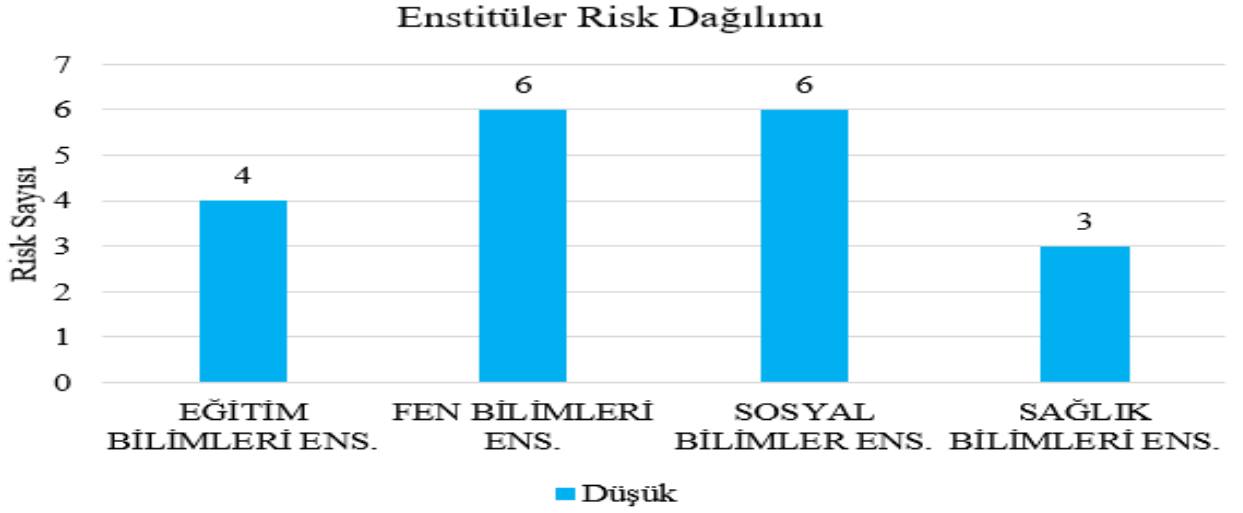


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

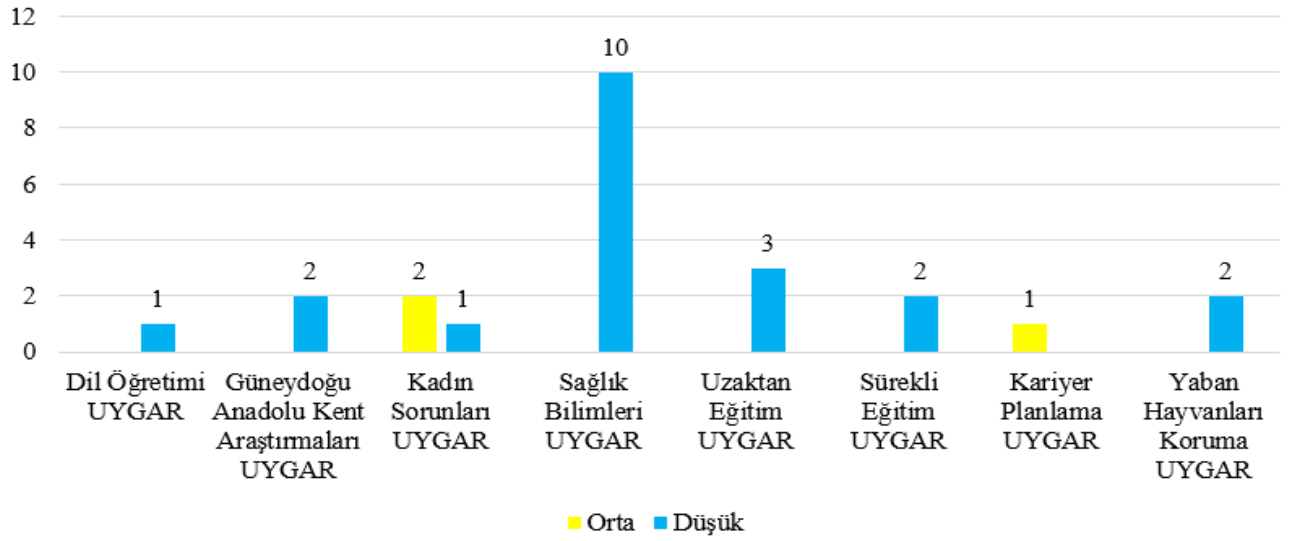


Şekil 5 Yüksekokullara ait risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Sivil Havacılık Yüksekokulunda, Fiziki alan eksikliği yüksek risk olarak belirtilmiştir.



Şekil 6'da Enstitülere ait risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir.

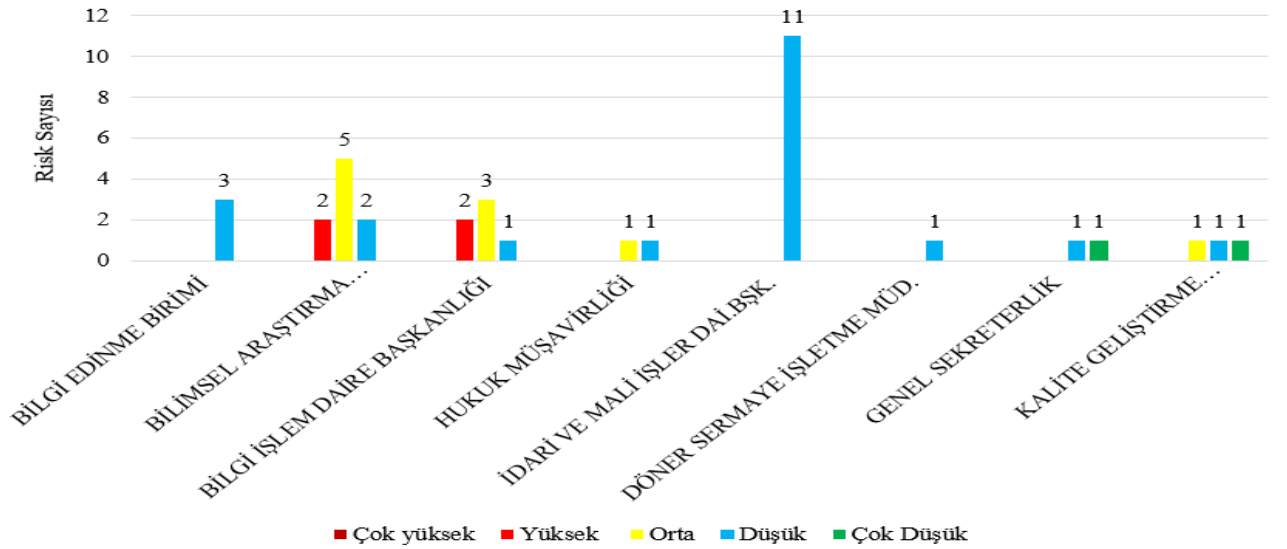
Uygular Risk Dağılımı



Şekil7: Uygular Risk Dağılımı

Şekil 7'de Uygulara ait risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Kariyer Planlama UYGAR Yetkin personel ihtiyacı ve Kadın Sorunları UYGAR Fiziki alan eksikliği ve etkinliklere katılım sayısı orta riskleridir.

İdari Birimler Risk Dağılımı



Şekil8: İdari Birimler Risk Dağılımı

Şekil 8 İdari Birimlere ait risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığında, Altyapı ve Güvenlik yüksek risk olarak belirlenmiştir. Bilimsel Araştırma Merkezinin personel eğitimi yüksek risk olarak belirtilmiştir.



# 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.

### Hedefler

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

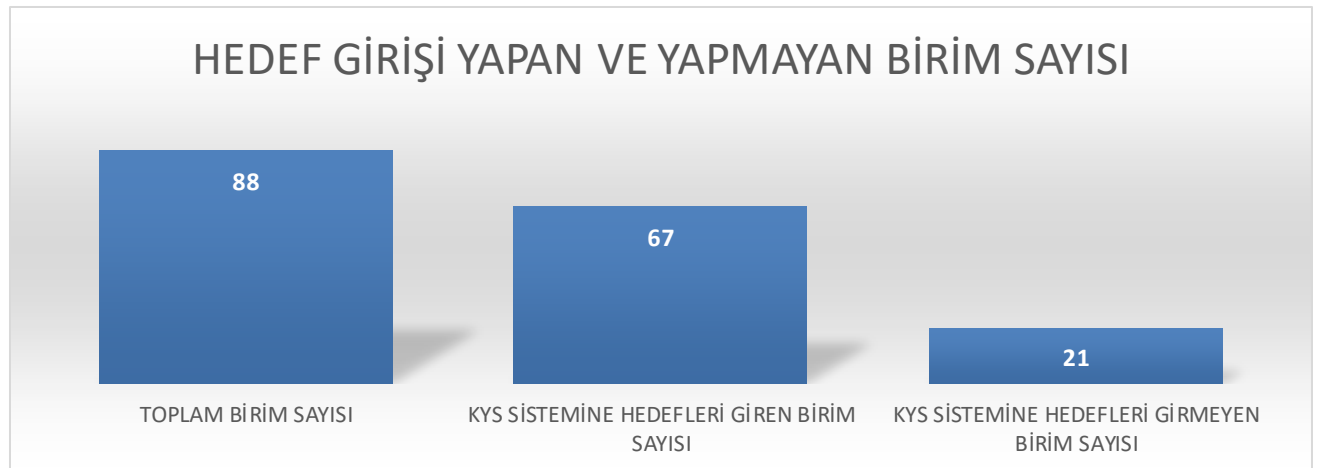
- S** : (Specific ) Hedefin olabildiğince açık ve net şekilde tanımlanması gerekir.
- M** : (Measurable) Hedef ölçülebilir olmalıdır. Hedefte ölçülebilir bir kriter olmalıdır.
- A** : (Achievable) Hedef yaptığımız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : (Relevant) Hedef uygun olmalıdır. Hedefin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

### Birimlerden Hedeflerin Toplanması

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

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

Dicle Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemine 2022 yılı güz döneminde 88 birimden 67'isi hedeflerini girmiştir. Geriye kalan 21 birim ise hedef girişi yapmamıştır. Hedef girişi yapan birimlerin hedefleri incelenmiş ve hedefleri ortak özellikleri olan, belirgin, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zaman sınırlı hedefler Kabul edilmişlerdir. Bu kriterlere uymayan hedefler ise red edilmiştir.



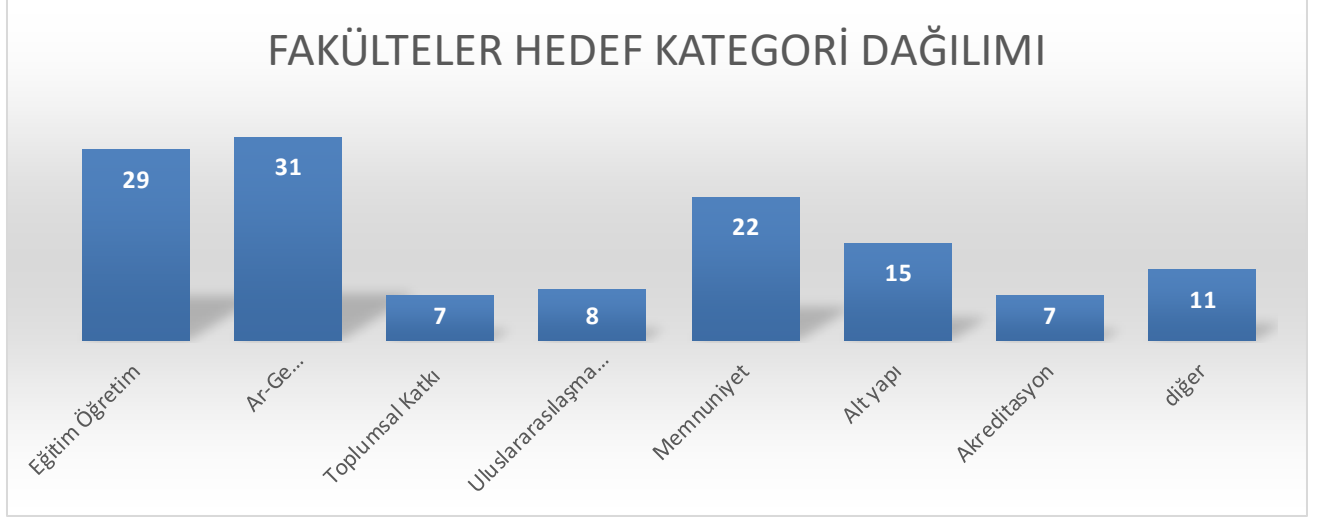
Şekil9: 2022 Yılı Kalite Hedefleri Özeti



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

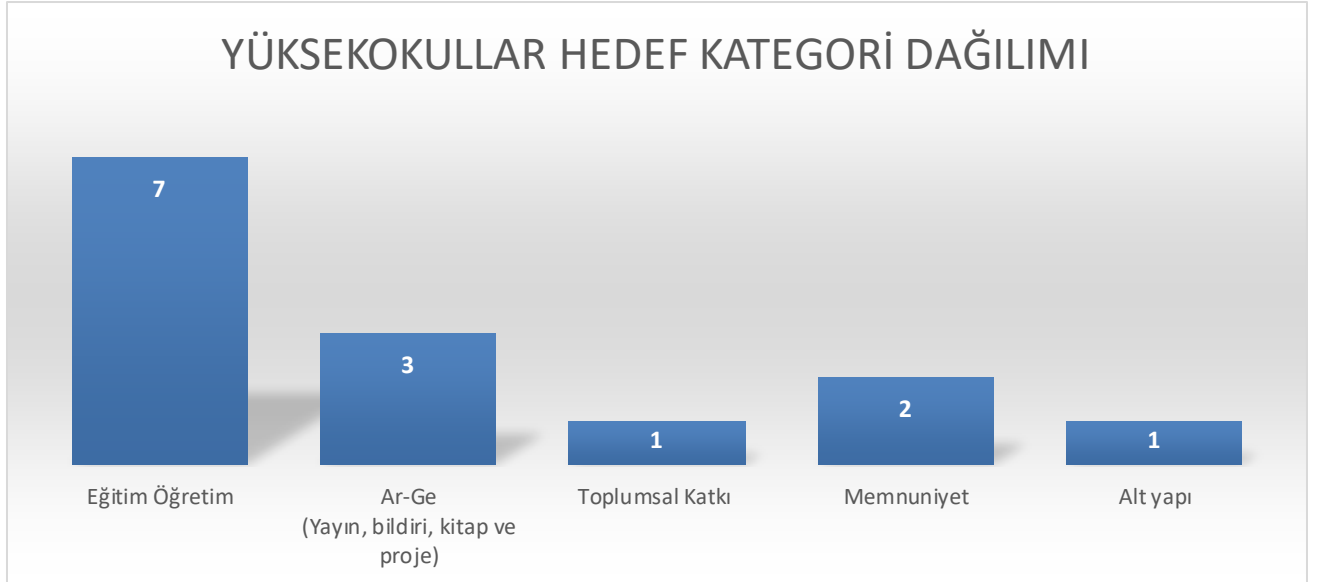
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Dicle Üniversitesi 2022 yılı güz dönemi KYS sistemine hedeflerini giren birimlerin ne tür hedefler girdiğini belirlemek amacı ile hedefler kategorik bazlı ayrılmıştır. Bu çalışma sonucunda her bir kategori için girilen hedef sayısı belirlenmiş ve grafikler ile gösterilmiştir. Aşağıdaki grafikleri kategori bazlı birimlerin girdiği hedef sayılarını göstermektedir.



Şekil 10: 2022 Yılı Fakültelerin Hedef Kategori Dağılımı

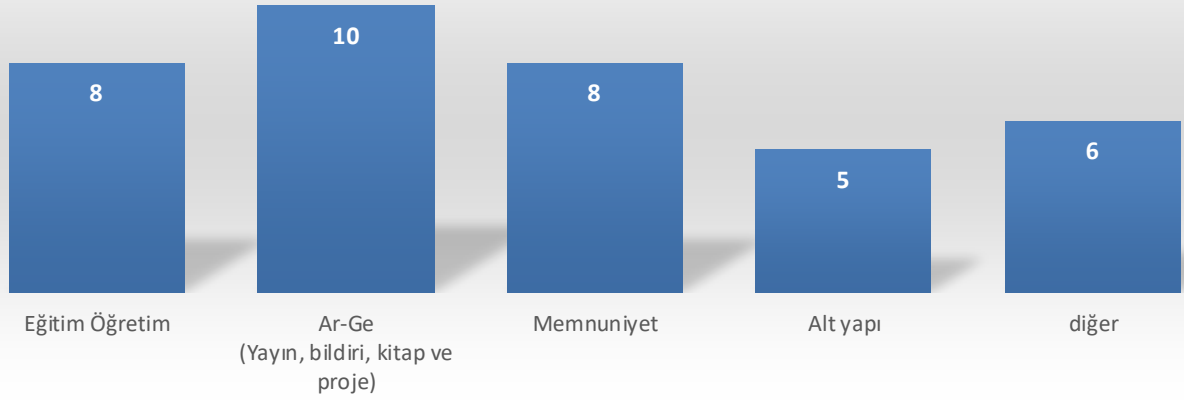
Fakültelerin kategori bazlı hedefleri incelendiğinde, Eğitim Öğretim ile ilgili 9 adet hedefin belirlendiği görülmektedir. Ar-Ge 31, Toplumsal katkı 7, uluslararasılaşma 8, Memnuniyet 22, Alt yapı 15, Akreditasyon 7 ve üniversitemizin strateji planının dışında kalan 11 hedef bulunmaktadır. Fakültelerin hedef dağılımları tüm kategoriler için birbirine yakındır.



Şekil 11: 2022 Yılı Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Yüksekokulların hedeflerine bakıldığında, Eğitim öğretim kategorisinde 7, Ar-Ge de 3, memnuniyet 2 ve alt yapı 1 olmak üzere toplamda 14 adet hedef belirlenmiştir. Yüksekokulların kategori bazlı hedef dağılımları birbirine yakındır.

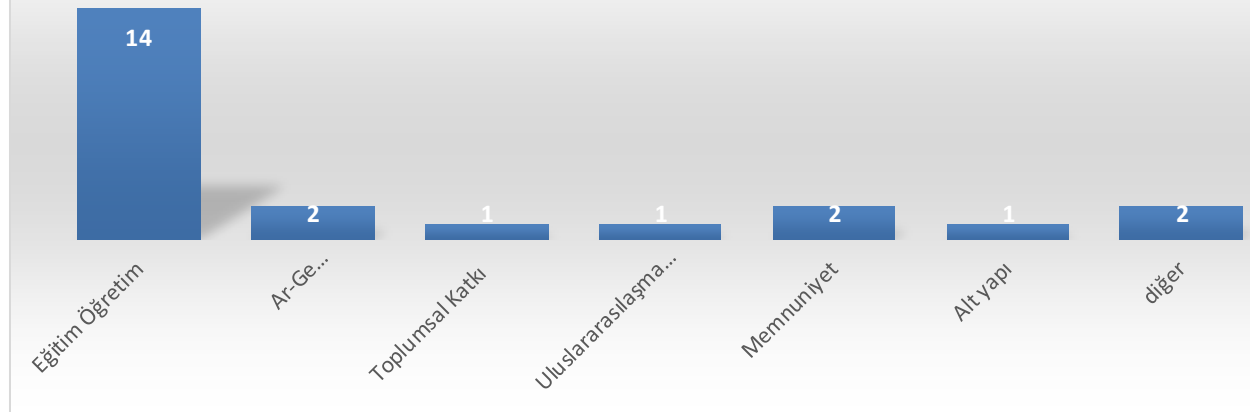
### MYO HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



Şekil 12: 2022 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Meslek Yüksekokullarının kategori bazlı hedef sayıları; Eğitim öğretim 8, Ar-ge 10, Memnuniyet 8, Alt yapı 5, üniversitemizin strateji planı dışında kalan hedefler 6 şeklindedir. Meslek yüksekokullarının hedeflerin analiz edildiğinde, hedef dağılımlarının birbirine yakın olduğu, ancak toplumsal katkı ve akreditasyon konularında hedef sayılarının daha az olduğu görülmektedir.

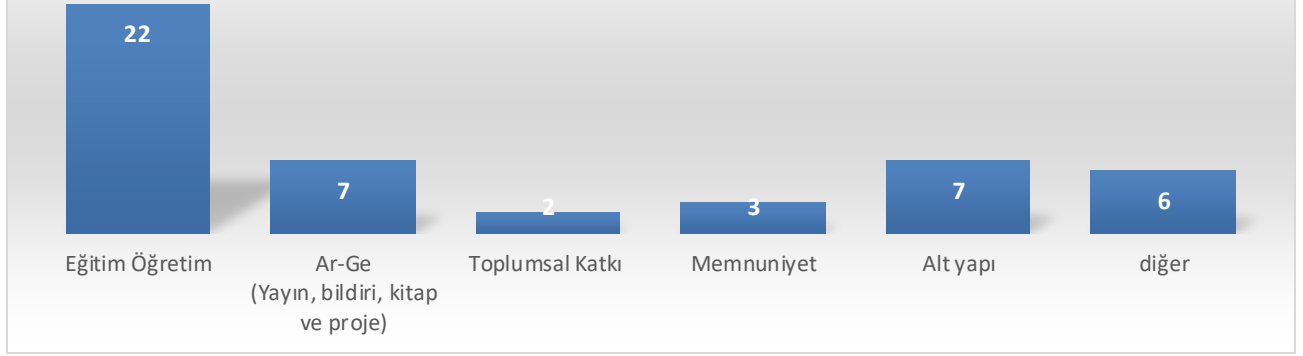
### ENSTİTÜLER HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



Şekil 13: 2022 Yılı Enstitülerin Hedef Kategori Dağılımı

Enstitülerin hedefleri kategori bazında, eğitim öğretim 14, Ar-ge 2, Uluslararasılaşma 1, Memnuniyet 2, Alt yapı 1 ve üniversitemizin strateji planı dışında kalan hedefler 2 adettir. Enstitülerin hedeflerinin daha çok eğitim öğretim ile ilgili olduğu görülmektedir.

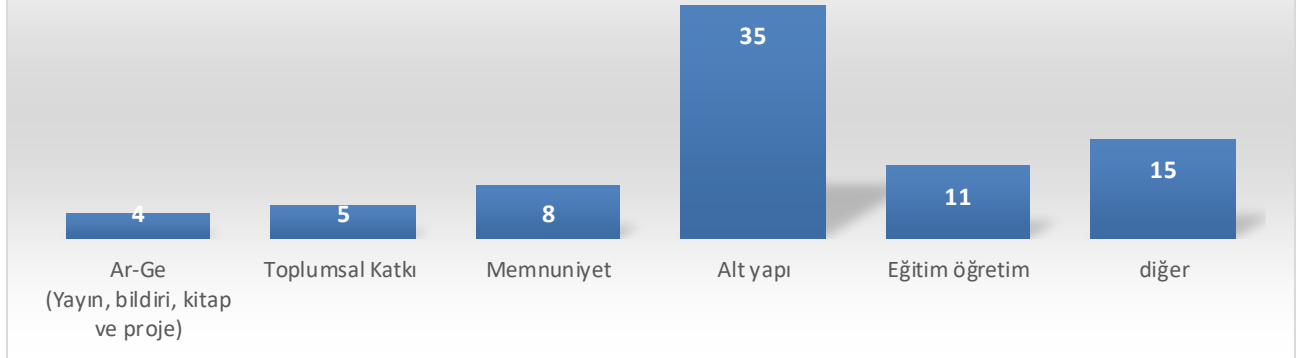
### UYGARLAR HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



Şekil 14: 2022 Yılı Uygurların Hedef Kategori Dağılımı

Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedeflerinin kategori bazlı dağılımları; Eğitim öğretim 22, Ar-ge 7, Toplumsal katkı 2, Memnuniyet 3, alt yapı 3 ve diğer kategorisinde 6 olmak üzere toplamda 35 adet hedef belirlenmiştir. Uygulama ve araştırma merkezlerinin daha çok eğitim öğretim başlığı altında hedef belirledikleri görülmektedir.

### İDARİ BİRİMLER HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



Şekil 15: 2022 Yılı İdari Birimlerin Hedef Kategori Dağılımı

İdari birimlerin kategori bazlı hedef sayıları, Ar-ge 4, Toplumsal katkı 5, Memnuniyet 8, Alt yapı 35 ve hiç bir kategoriye girmeyen hedef sayısı ise 15 dir.

### Girilen Hedeflerin Değerlendirmesi

Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 372 olarak belirlenmiştir. Bu hedeflerden bir kısmının ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun ifade edilmediği (%30) değerlendirilmesi yapılmıştır. Hedeflerin ölçülebilir ve net olarak ifade edilmesi gerekmektedir. Bir hedefin ölçülebilir olması için sayısal ya da değerlendirilebilir nitelikte bir kriter barındırması gerekir. Hedefler değerlendirilirken ulaşılabilir olup olmaması, uygun olup olmaması ya da zaman kriteri gözetilmemiştir. Bunun sebebi, birimlerin kendi çalışma alanları ile ilgili konulara hâkim olmaları; hedefin uygunluğu, ulaşılabilirliği ya da gerekli olup olmadığı konusunda daha yetkin olmalarıdır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

**Tablo 1:** 2022 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu Birim bazında verileri

Sıra.	Birim Adı	Hedef Sayısı
1.	Adalet Myo	5
2.	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	6
3.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Myo	6
4.	Basın Halkla İlişkiler Bürosu	2
5.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	5
6.	Bilgi Edinme Birimi	5
7.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	15
8.	Bilimsel Araştırma Projeleri Koor.	5
9.	Bismil Myo	5
10.	Çermik Myo	3
11.	Çocuk Eğitimi Uygur	4
12.	Çüngüş Myo	3
13.	Devlet Konservatuvarı	5
14.	Dil Öğretimi Uygur	16
15.	Dış Hek. Fak.	11
16.	Doğal Afetler Uygur	3
17.	Döner Sermaye İşletme Müd.	2
18.	Eczacılık Fak.	7
19.	Edebiyat Fak.	5
20.	Eğitim Bilimleri Ens.	3
21.	Engelliler Uygur	4
22.	Ergani Myo	3
23.	Fen Bilimleri Ens.	7
24.	Fen Fak.	7
25.	Genel Sekreterlik	6
26.	Göç Ve Yönetimi Uygur	2
27.	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygur	2
28.	Hukuk Fak.	9
29.	Hukuk Müşavirliği	5
30.	İdari Ve Mali İşler Dai.Bşk.	6
31.	İktisadi Ve İdari Bilimler Fak.	11
32.	İlahiyat Fak.	7
33.	İletişim Fak.	4
34.	İsg Koordinatörlüğü	5
35.	Kadın Sorunları	3
36.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	4
37.	Kariyer Planlama Uygur	6
38.	Koruma Ve Güvenlik Şube Müd.	3



## DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

39.	Kültür Varlıklarını Koruma Uygur	2
40.	Kültür Ve Kongre Merkezi Müd.	7
41.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Dai. Başk.	5
42.	Mimarlık Fak.	12
43.	Mühendislik Fak.	8
44.	Öğrenci İşleri Daire Bşk.	4
45.	Personel Dai. Başk.	5
46.	Proje Koordinasyon Uygur	4
47.	Psikoloji Ve Sosyal Danışmanlık Uygur	1
48.	Sağlık Bilimleri Ens.	8
49.	Sağlık Bilimleri Uygur	5
50.	Sağlık Kültür Ve Spor Dai. Başk	5
51.	Sanat Ve Tasarım Fak.	4
52.	Silvan Myo	5
53.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	6
54.	Sosyal Bilimler Ens.	5
55.	Sosyal Bilimler Myo	10
56.	Strateji Geliştirme Dai. Bşk	1
57.	Sürekli Eğitim Uygur	1
58.	Tarım Myo	2
59.	Teknik Bilimler Myo	5
60.	Tıp Fak.	10
61.	Uzaktan Eğitim Uygur	2
62.	Veteriner Fak.	14
63.	Yaban Hayvanları Koruma Uygur	1
64.	Yabancı Diller Yüksekokulu	9
65.	Yapı İşleri Ve Teknik Dai. Başk	4
66.	Yazı İşleri Müd.	5
67.	Ziraat Fak.	6
68.	Ziya Gökalp Eğitim Fak.	6
69.	14 Uygulama Ve Araştırma Merkezi	Girmedi
70.	Dış İlişkiler Ofisi	Girmedi
Toplam		372

Tablo 1.'de 2022 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu 68 birim sisteme veri aktarmıştır 15 birim sisteme veri aktarmamıştır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1954** akademik personel, **4** yabancı uyruklu akademik personel, **1625** idari personel, **2119** sürekli işçi (696 KHK), **83** sürekli işçi ve **587** 4-B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6372**'dir.

**Tablo 2:** Üniversite Personel Sayıları Bilgileri

Akademik Personel Sayıları			İdari Personel Sayıları		
Unvan	2021 Sayısı	2022 Sayısı	Unvan	2021 Sayısı	2022 Sayısı
Profesör	336	351	İdari Personel	1648	1625
Doçent	173	198	Vizeli İşçi	2	2
Doktor Öğretim Üyesi	267	307	Sürekli İşçi (696 KHK)	2159	2119
Öğretim Görevlisi	262	263	4-B Sözleşmeli	528	589
Araştırma Görevlisi	802	831	Sürekli İşçi	88	83
Yabancı Uyruklu Doçent	1	0			
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	3	3			
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	2	1			
<b>Toplam</b>	<b>1846</b>	<b>1954</b>	<b>Toplam</b>	<b>4425</b>	<b>4418</b>

2022 Yılı Toplam Personel Sayısı 6372 kişidir

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 : KKG-PRD-007

### 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 (**KKG-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 2022 yılında toplam 17 adet Hizmetçi Eğitimine 513 Kişi katılmış,



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

programlarına ilişkin bilgiler aşağıda tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 3: 2022 Yıllı Hizmet İçi Eğitim Bilgileri**

S. No	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Faaliyet Tarihi	Düzenleyen Birim	Katılımcı Sayısı
1.	Tüm Üniversite	Tse En Iso 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Eğitimleri	16.05.2022 18.05.2022	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	63
2.	Tüm Üniversite	Mutemetlik Ve Maaş İşlemleri	21.02.2022 24.02.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	92
3.	Tüm Üniversite	4734 Ve 5018 Sayılı Kanunlar	25.02.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	93
4.	Tüm Üniversite	Etkin İletişim Teknikleri Protokol Ve Resmi Nezaket Kuralları	04.04.2022 05.04.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	15
5.	Aday Memurlar	Resmi Yazışma Kuralları	30.06.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	30
6.	Aday Memurlar	Günlük Yazışma Kuralları	4.07.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	30
7.	Tüm Üniversite	Halkla İlişkiler Ve İletişim Teknikleri	6.12.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	8
8.	Tüm Üniversite	Aday Memurların Temel Eğitim Programı	21.11.2022 09.12.2022	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	4
9.	Tüm Üniversite	Aday Memurların Hazırlayıcı Eğitim Programı	12.12.2022 13.01.2023	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	4
10.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	24.01.2022 28.01.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	23
11.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	31.01.2022 4.02.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	6
12.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	07.03.2022 18.03.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	30
13.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	12.09.2022 16.09.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	28
14.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	7.10.2022 16.10.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	13
15.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	22.10.2022 30.10.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	20
16.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	7.11.2022 12.11.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	27
17.	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	3.12.2022 8.12.2022	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	27
Toplam					513

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.

### Dokümantasyon



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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, dağıtım, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Bu prosedüre göre; kalite dokümanlarında 614 adet revizyon, 765 adet yeni doküman ve 24 adet iptal edilen doküman bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir. <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>

**Tablo 4: 2022 Yılı Kalite Dokümanları**

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	-	-	-
Prosedür	-	-	-
Prosesler	-	-	-
Listeler	-	-	-
Talimatlar	-	-	-
Planlar	-	-	-
İş Akış Şemaları	-	760	9
Formlar	614	5	15
Görev Tanımları	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>614</b>	<b>765</b>	<b>24</b>

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 saklanmakta olup ilgili dokümanlar birimlere göre alt başlıklara ayrılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx> web adresinde yayımlanmaktadır. Sisteme girişte personel kullanıcı adı ve internet şifresiyle girişle birlikte gerekli güvenlik önlemi alınmıştır.



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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**

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 yayımlanan 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.

**Tablo 5:** Dışarıdan Tedarik Edilen Proses ve Hizmetin Kontrolü 3 yıllık bilgileri



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	2020	2021	2022
AB ve program ülkeleriyle yapılan ikili anlaşma sayısı	1 adet	8 adet	25 adet
AB Yükseköğretim hibe fonlarından yararlanmak için başvurulmuş proje sayısı	21 adet	1 adet	20 adet
Yurtdışı kurum ziyareti gerçekleştirilmiştir	Pandemi nedeniyle yurtdışı kurum ziyaretleri gerçekleştirilememiştir..	6 adet (2 adet Bulgaristan, 2 adet Polonya, 2 adet Çekya)	4 adet (2 Özbekistan, 1 Makedonya, 1 Lübnan)
Erasmus Personel Hareketliliği	Personel hareketliliği ilanı planlanmaktadır.	12 kişi	19 kişi
Erasmus Öğrenci Hareketliliği	131 öğrenci	111 öğrenci	55 öğrenci
Misafir Erasmus Öğrenci Hareketliliği	2 öğrenci	6 öğrenci	20 öğrenci

### Hizmet Sunumunun Kontrolü

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

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



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 yararlanılır.

### **Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

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

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

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Hizmet Sunumu

Eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, 2547 sayılı YÖK Kanunu, Dicle Üniversitesi tarafından oluşturulan mevzuatlar ile proses süreçlerinde belirtilmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS kapsamında hazırlanan dokümanlara göre uygulanmaktadır.

### Aşağıdaki Dokümanlar Referans Dokümanlardır.

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

### Buna Bağlı Olarak Aşağıdaki İlgili Dokümanlar Oluşturulmuştur:

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İzleme ve Ölçme

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

- Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının kayıt altına alınmasını sağlamak,

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

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

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

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

### Müşteri Memnuniyeti

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

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

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanan anket soruları ve analizleri "CSAT - Customer Satisfaction - Müşteri Memnuniyeti" yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Uygulanan anketlerde katılımcıların memnuniyet düzeylerini ölçebilmek için 5 ayrı

şikkı sunulmuş yani 5 sınıflı CSAT uygulanmıştır. Tablo 5'de anketlerde kullanılan cevap sınıfları ve rakamsal olarak puan karşılıkları verilmiştir.

**Tablo 6:** Anketlerde Kullanılan Cevap Sınıfları ve Puan Karşılıkları

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

Literatürde memnuniyet anketlerinin analizinde birçok yöntem önerilmiştir. Kullanılan 5 sınıflı CSAT memnuniyet anketlerinin analizinde frekans ağırlıklandırılarak ortalama yöntemi tercih edilmiştir. Bu bağlamda, anketlerimizdeki ortanca sınıf olan, "zaman zaman" sınıfına verilmiş olan cevapların genel



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

memnuniyet oranına etkisi matematiksel bir modele dayandırılarak analizlerde kullanılmıştır.

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

GMO: Genel Memnuniyet Oranı

$f_i$  = i. sınıfın frekansı

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

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

### ANKET YÖNETİM SİSTEMİNDE YAPILAN ANKETLER

Anket Yönetim Sistemi (AYS) kalite çalışmalarının dijitalleşmesi amacı ile geliştirilmiştir. AYS ile üniversitemizde yapılan tüm akademik ve idari anketlerin tek yerden online olarak yapılması hedeflenmektedir. Sadece öğrenci anketleri OBS sistemi üzerinden yapılmaktadır. AYS sisteminde bulunan tüm anketlere hem kalite geliştirme koordinatörlüğü web sayfası online anketler bölümünden hem de <http://services.dicle.edu.tr/pollmanager/default.aspx> linki üzerinden erişilebilmektedir. Birimler anket sonuçlarını AYS sistemi üzerinden alıp, analiz edebilirler.

Üniversitemizde anketler yılda iki dönemde yapılmaktadır. Haziran ve Aralık aylarında anketler uygulanarak sonuçları Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir. Anketlerin uygulanacağı tarihler anket takviminde belirtilmiştir. Anket takvimine <https://www.dicle.edu.tr/tr/birimler/dukgek/sayfalar/2021-2022-anket-takvimi-9611> linki üzerinden erişilebilir. Anket takvimine ayrıca Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sayfasında Anketler menüsü altından erişilebilir.

Anket yönetim sistemi üzerinde yapılan anketler anket değerlendirme talimatına göre analiz edilir ve sonuçları web sayfasında yayınlanır. Aşağıdaki anketlerin sonuçları analiz edilmiştir.

- İç Tetkikçi Yeterlilikleri Değerlendirme Anketi
- Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme Anketi
- Dış Paydaş Anketi
- Kurum Kalite Kültürü Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- İdari Personel Memnuniyet Anketi

### İç Tetkikçi Yeterlilikleri Değerlendirme Anketi

1 Aralık 2022 11 Ocak 2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden İç Tetkikçi Yeterlilikleri anketi uygulanmıştır. İç Tetkikçi yeterlilikleri değerlendirme anketi 3 kısımdan oluşmaktadır. Ankette tetkik edilen birimler sırası ile baş tetkikçiyi, tetkikçiyi ve tetkik sürecini değerlendirmektedir. Toplamda 22 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

**Tablo 7:** İç Tetkikçi Yeterlilikleri anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılımı tablosu



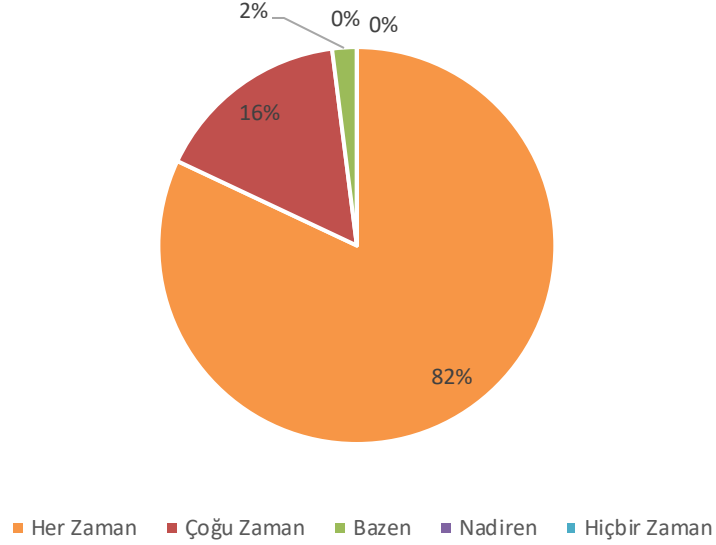
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
<b>A. Başetkikçi</b>						
1	Yapıcı ve destekleyiciydi	93%	7%	0%	0%	0%
2	Rehberlik ediciydi.	87%	11%	2%	0%	0%
3	Objektifti.	88%	9%	3%	0%	0%
4	İletişime açıktı.	90%	9%	0%	0%	1%
5	Tetkik süreçlerine hâkimdi.	79%	17%	3%	1%	0%
6	Nezaketliydi.	95%	5%	0%	0%	0%
7	Zamanı verimli kullandı.	86%	13%	1%	0%	0%
<b>B. Tetkikçi</b>						
1	Yapıcı ve destekleyiciydi	85%	12%	1%	1%	1%
2	Rehberlik ediciydi.	77%	16%	6%	0%	1%
3	Objektifti.	85%	12%	1%	1%	1%
4	İletişime açıktı.	81%	17%	1%	0%	1%
5	Tetkik süreçlerine hâkimdi.	78%	16%	5%	0%	1%
6	Nezaketliydi.	87%	10%	2%	0%	1%
7	Zamanı verimli kullandı.	78%	19%	0%	2%	1%
<b>C. Tetkik süreci ile ilgili maddeler</b>						
1	Birimde yapılan tetkik faaliyetinin amacı anlaşılırdı.	78%	20%	2%	0%	0%
2	Tetkik sırasında öncesinde ve sonrasında sürece ilişkin öneriler alındı.	81%	19%	2%	0%	0%
3	Tetkik süresince ortaya çıkan tespitler birimlerle paylaşıldı.	83%	15%	2%	0%	0%
4	Tetkik sonucunda ortaya çıkan bulgular doğrudur.	68%	28%	3%	1%	0%
5	Tetkikte sunulan öneriler uygulanabilirdi.	64%	30%	4%	2%	0%
6	Tetkike ilişkin rapor(lar) açık ve anlaşılırdı.	80%	18%	1%	0%	1%
7	Tetkik çıktıları (bulgu, öneri, eylem planı vb.) denetlenen sürecin gelişimine katkı sağladı.	74%	22%	3%	1%	0%
8	Tetkik sırasında birimler rutin faaliyetlerine devam edildi.	79%	19%	0%	0%	1%

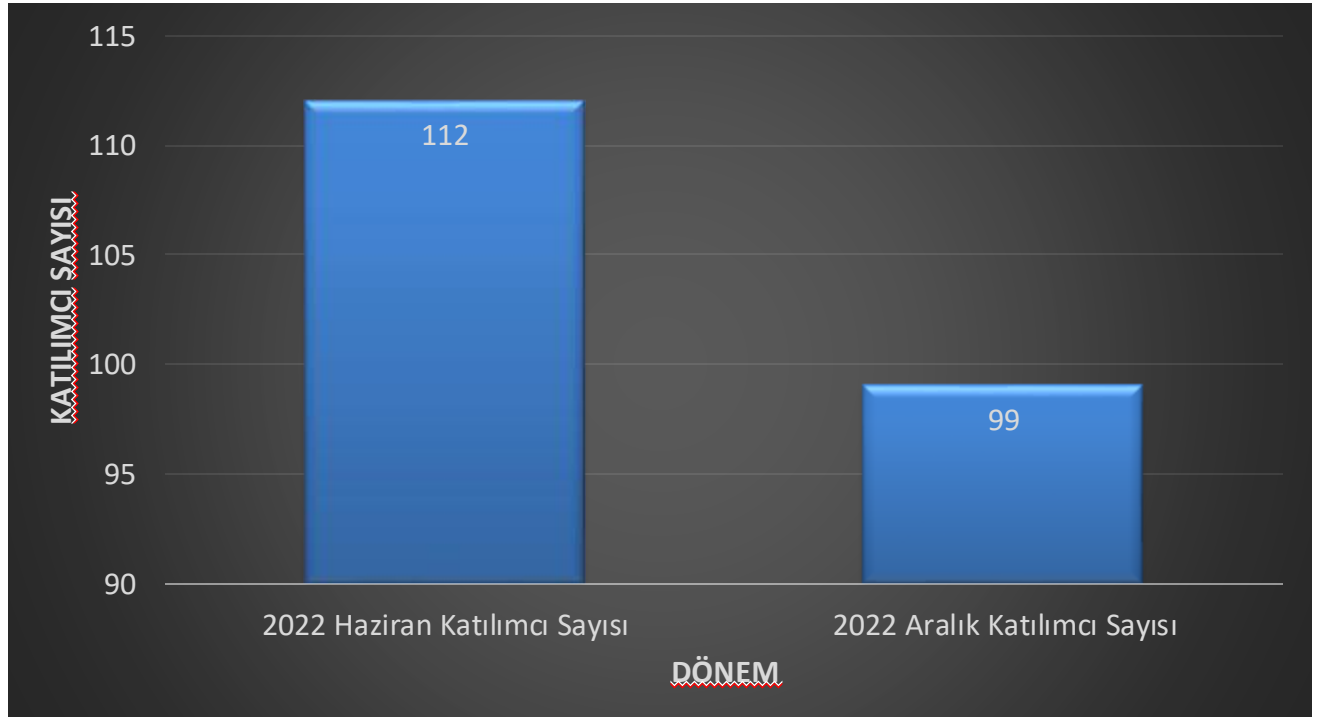
Tablo 7.'de : İç Tetkikçi Yeterlilikleri Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

### Genel Memnuniyet Oranı



Şekil16: : İç Tetkikçi Yeterlilikleri anketinin memnuniyet yüzdeleri

Şekil.16'da : İç Tetkikçi Yeterlilikleri anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. : İç Tetkikçi Yeterlilikleri anketine 99 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %94 olarak ölçülmüştür. Ankette en düşük memnuniyet oranı “Tetkikte sunulan öneriler uygulanabilirdi.” Önermesi ile elde edilmiştir. En yüksek memnuniyet oranı ise “Baştetkikçi nezaketliydi” değerlendirmesi ile elde edilmiştir.

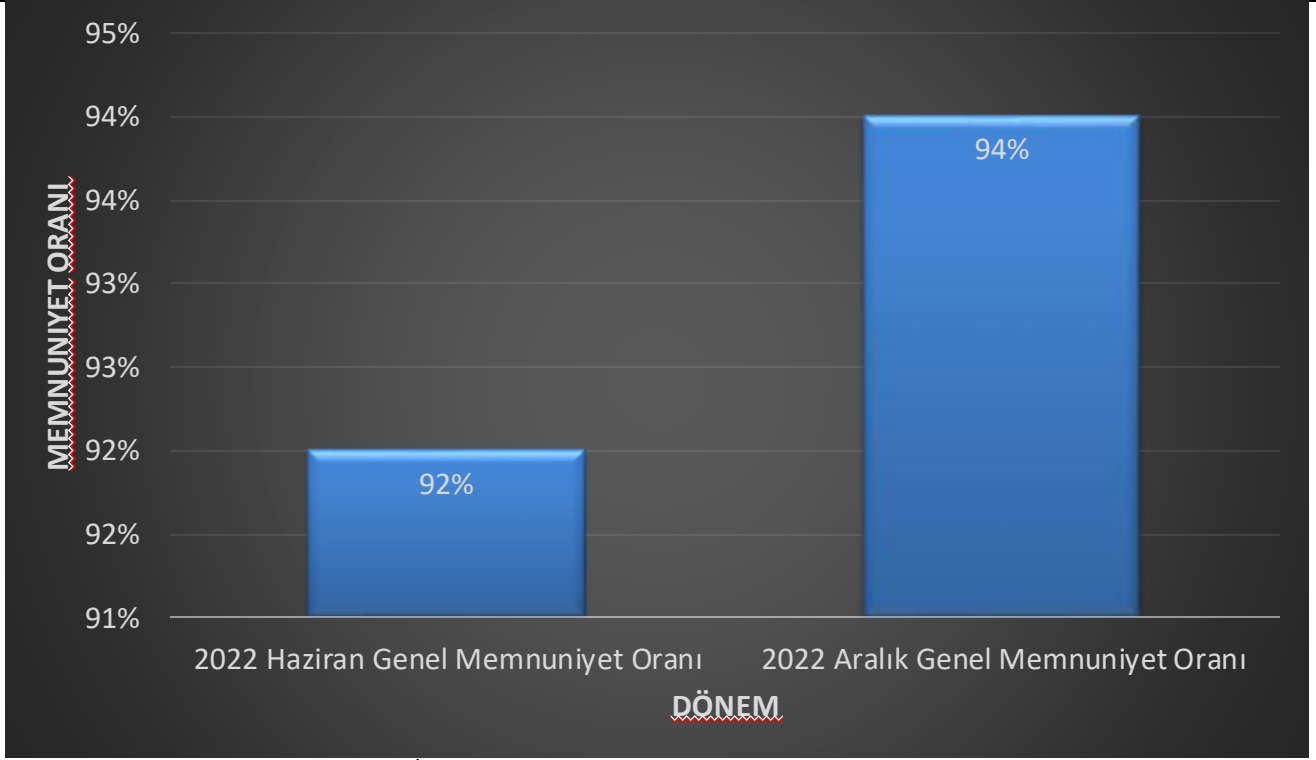


Şekil17: : İç Tetkikçi Yeterlilikleri dönemlere göre katılım sayısı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 18.: İç Tetkikçi Yeterlilikleri dönemlere göre genel memnuniyet oranı

### Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme Anketi

1 Aralık 2022 11 Ocak 2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme anketi uygulanmıştır. Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme anketi 2 kısımdan oluşmaktadır. Ankete katılan iç tetkikçilerin birbirlerini değerlendirdiği ve tetkik edilen birimleri değerlendirdiği 2 ayrı kısım bulunmaktadır. Toplamda 18 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 8: Birim İç Tetkik Süreci Ve Tetkikçi Değerlendirme Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
A. Görev Yaptığımız Tetkikçi:						
1	Yapıcı Ve Destekleyiciydi	93%	6%	1%	0%	0%
2	Rehberlik Ediciydi.	86%	11%	2%	1%	0%
3	Objektifti.	91%	7%	1%	1%	0%
4	İletişime Açıktı.	94%	4%	1%	1%	0%
5	İşbirliğine Açıktı.	95%	4%	0%	0%	1%
6	Tetkik Süreçlerine Hâkimdi.	80%	18%	1%	1%	0%
8	Nezaketliydi.	94%	4%	1%	1%	0%
8	Zamanı Verimli Kullandı.	83%	14%	1%	1%	1%
B. Tetkik Yaptığımız Birim İle İlgili Maddeler						
1. Süreçte Yer Alan Personele Yönelik Maddeler:						

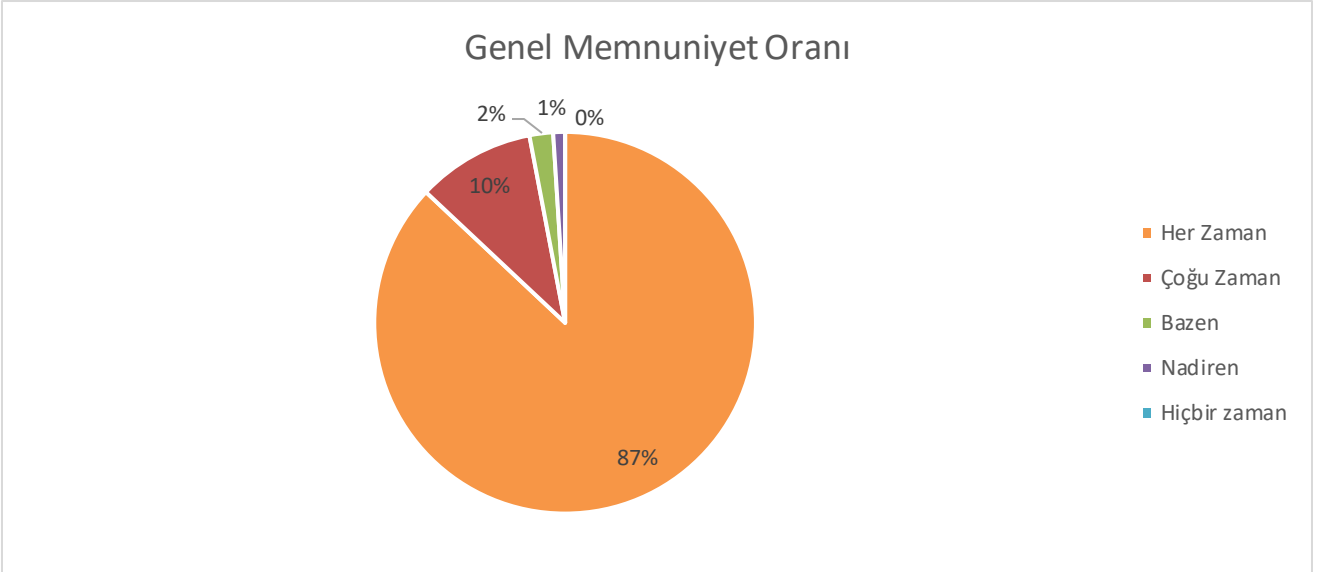


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

1	Birim Yöneticisi Nezaketliydi.	91%	9%	0%	0%	0%
2	Birim Yöneticisi İletişime Açıktı.	93%	7%	0%	0%	0%
3	Birim Yöneticisi Sürece Hakimdi.	73%	23%	3%	0%	1%
4	Birim Kalite Sorumlusu Nezaketliydi.	89%	11%	0%	0%	0%
5	Birim Kalite Sorumlusu İletişime Açıktı.	87%	12%	1%	0%	0%
6	Birim Kalite Sorumlusu Sürece Hakimdi.	77%	18%	5%	0%	0%
B. Tetkik Süreci İle İlgili Maddeler						
2. Birim Tetkik İçin;						
1	Belirlenen Tarih Ve Saate Uydu. .	93%	6%	1%	0%	0%
2	Uygun Bir Ortam Sundu.	93%	6%	1%	0%	0%
3	Gereken Basılı Dosya Ve Evrakları Sundu.	75%	13%	4%	3%	5%
4	Elektronik Ortamdaki Bilgi Ve Dokümanlara Erişim İçin Bilgisayar Sağladı.	80%	10%	5%	1%	4%

Tablo 8.'de : Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 19: : Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme anketinin memnuniyet yüzdeleri

Şekil.19'da : Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. : Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme anketine 86 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %95 olarak ölçülmüştür. Ankette en düşük memnuniyet oranı “ Gereken basılı dosya ve evrakları sundu.” Sorusunda elde edilen. Tetkik süresi değerlendirmesi kısmında bulunan bu değerlendirme tetkikçilerin sadece %73 ü her zaman cevabını vermiştir. En yüksek memnuniyet oranı tetkik edilen birim belirlenen tarih ve saate uydu önermesi ile elde edilmiştir. Katılımcıların 99% bu değerlendirmeye olumlu yönde cevap vermiştir.

### Dış Paydaş Anketi



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

1 Aralık 2022 11 Ocak 2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş anketi uygulanmıştır. Dış Paydaş anketi 2 kısımdan oluşmaktadır. Ankete katılan iç tetkikçilerin birbirlerini değerlendirdiği ve tetkik edilen birimleri değerlendirdiği 8 ayrı kısım bulunmaktadır. Toplamda 49 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

**Tablo 9:** Dış Paydaş Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Çok Yüksek	İyi	Orta	Az	Çok Düşük	İletişim Yok
	1. İletişimde Olduğunuz Birimlerle İlgili Memnuniyetinizi Belirtiniz.						
1	Basın Yayın	15%	22%	19%	6%	11%	25%
2	Rektörlük	14%	27%	11%	2%	19%	26%
3	Daire Başkanlıkları	13%	27%	12%	5%	15%	25%
4	Fakülteler	5%	26%	21%	9%	9%	29%
5	Teknokent	2%	12%	14%	5%	13%	52%
6	Yüksekokullar	5%	23%	19%	6%	11%	34%
7	Uygulama Ve Araştırma Merkezleri	4%	20%	18%	7%	8%	41%
8	Enstitüler	5%	21%	18%	8%	6%	40%
	2. Dicle Üniversitesi'nin Aşağıda Belirtilen Temel Değerlere Bağlılığı Hakkındaki Memnuniyetinizi Belirtiniz						
1	Şeffaflık Ve Hesap Verebilirlik	3%	46%	22%	9%	17%	
2	Adillik	4%	44%	26%	7%	17%	
3	İnsan Odaklılık	9%	43%	23%	9%	13%	
4	Yenilikçilik	8%	39%	21%	12%	17%	
5	Güvenilirlik	8%	39%	29%	7%	15%	
6	Ortak Akıl	5%	41%	26%	9%	17%	
7	Etik Değerlere Bağlılık	9%	45%	23%	6%	15%	
8	Özgür Ve Özgün Düşünceyi Önemseme (Bilimsel Özerklik)	6%	35%	29%	7%	21%	
9	Çevreye Saygı Ve Duyarlılık	11%	40%	28%	5%	14%	
10	Sosyal Sorumluluk	8%	39%	30%	8%	13%	
11	Yerel Ve Toplumsal Kalkınmaya Destek	5%	34%	32%	11%	15%	
12	Paydaşlarla İşbirliği	8%	33%	29%	10%	17%	
13	Katılımcılık	9%	38%	27%	9%	14%	
14	Girişimcilik	11%	36%	23%	13%	14%	
	3. Dicle Üniversitesi'nin Eğitim-Öğretim, Bilimsel Araştırma Ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine İlişkin Memnuniyetinizi						



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Belirtiniz							
1	Eğitim Öğretim	6%	38%	38%	5%	10%	
2	Sportif Etkinlikler	4%	34%	33%	11%	15%	
3	Araştırma Geliştirme	6%	36%	28%	15%	13%	
4	Sosyal-Kültürel Faaliyetler	9%	36%	28%	9%	15%	
5	Danışmanlık Hizmeti	6%	38%	26%	12%	15%	
6	Toplumsal Yaşama Katkı	6%	35%	30%	10%	16%	
7	Beklentilere Uygunluk	3%	35%	30%	14%	15%	
8	Ürün Ve Hizmet Kalitesi	4%	36%	26%	19%	13%	
4. Dicle Üniversitesi'nin Sunduğu Aşağıdaki Hizmetlerden Memnuniyetinizi Belirtiniz.							
1	Yürütülen Faaliyetler Ve Projeler Hakkında Bilgilendirmesi.	3%	37%	24%	19%	15%	
2	Mesleki Gelişime Yönelik Eğitim Faaliyetleri (Sertifika Programları, Kurslar Vb.)	5%	35%	25%	17%	14%	
3	Bilirkişi Hizmetleri.	5%	37%	24%	17%	15%	
4	Teknik Rapor, Danışmanlık Ve Laboratuvar Analiz Hizmetleri.	3%	38%	26%	15%	16%	
5	Toplumsal Gelişimi Sağlayan Eğitim Faaliyetleri.	4%	40%	27%	13%	15%	
6	Üniversite İle Şehir Arasındaki Bütünleşmesi.	11%	35%	21%	15%	16%	
5. Dicle Üniversitesi'nin Şehrin Sosyo-Ekonomik Gelişim Ve Sektörel Kalkınmasına Katkısı Hakkında Memnuniyetinizi Belirtiniz.							
1	Üniversitenin Tüm Kademelerdeki Eğitim-Öğretim Sürecine Katkısı	7%	36%	30%	11%	13%	
2	Üniversitenin Düzenlediği Seminer, Kongre, Panel V.B. Etkinliklerin Şehrin Kültürel Ve Sosyal Yaşam Düzeyine Katkısı	8%	34%	33%	7%	15%	
3	Üniversitenin Şehre Daha Çok Yatırım Yapılmasını Sağlayarak Sanayinin Gelişimine Katkısı	8%	28%	25%	18%	17%	
4	Üniversitenin Vermiş Olduğu Eğitim Ve Sertifika Programları Yoluyla Nitelikli İş Gücü Ve İstihdama Katkısı	6%	33%	30%	13%	15%	
5	Üniversitenin Turizme Katkısı	7%	36%	20%	16%	18%	
6	Üniversite-Kamu-Sanayi İşbirliğinin Şehrin Ekonomik Kalkınmasına Katkısı	6%	32%	28%	20%	12%	
7	Üniversitenin Şehrin Gelişimi Ve Tanıtımına Katkısı	13%	34%	20%	17%	14%	
8	Akademisyenlerin Danışmanlık Hizmeti Yoluyla Şehirdeki İşletmelere Katkısı	4%	38%	18%	20%	17%	
6. Akademik Personelimizin Yaklaşımından							

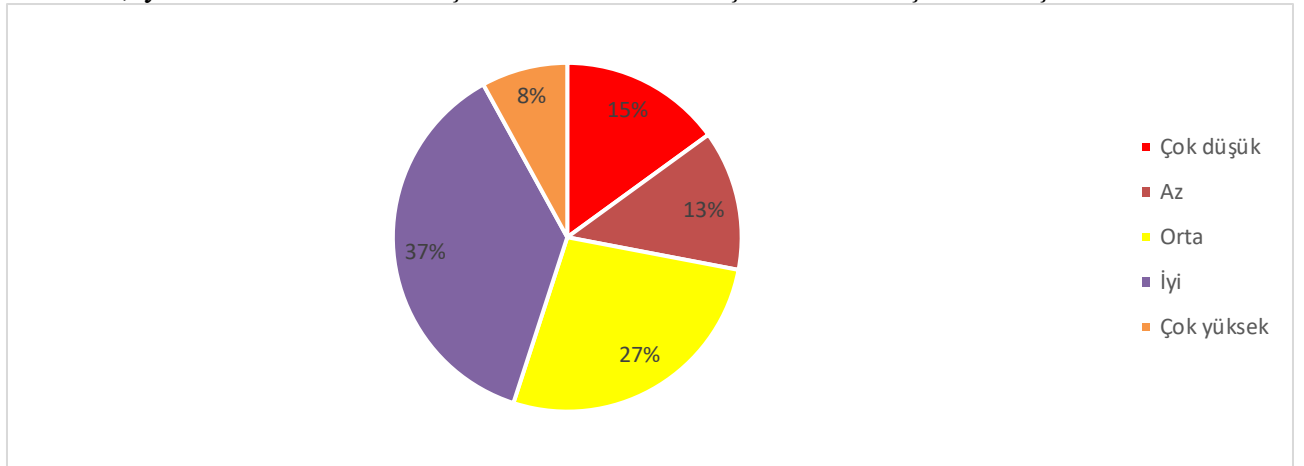


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Memnuniyetinizi Belirtiniz.							
1	İletişim Ve Yeterli Bilgilendirme	3%	33%	30%	8%	%7	16%
2	Görev Ve Sorumluluk Bilinci	3%	38%	31%	10%	4%	12%
7. İdari Personelimizin Yaklaşımından Memnuniyetinizi Belirtiniz.							
1	Görev Ve Sorumluluk Bilinci	6%	37%	25%	9%	8%	12%
2	İletişim Ve Yeterli Bilgilendirme	4%	38%	26%	8%	7%	15%
8. Dicle Üniversitesinin Kurumunuz İle Yürüttüğü Ortak Çalışmalardaki İşbirliği Ve Koordinasyonuna Dair Memnuniyetinizi Belirtiniz.		8%	40%	25%	10%	14%	

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

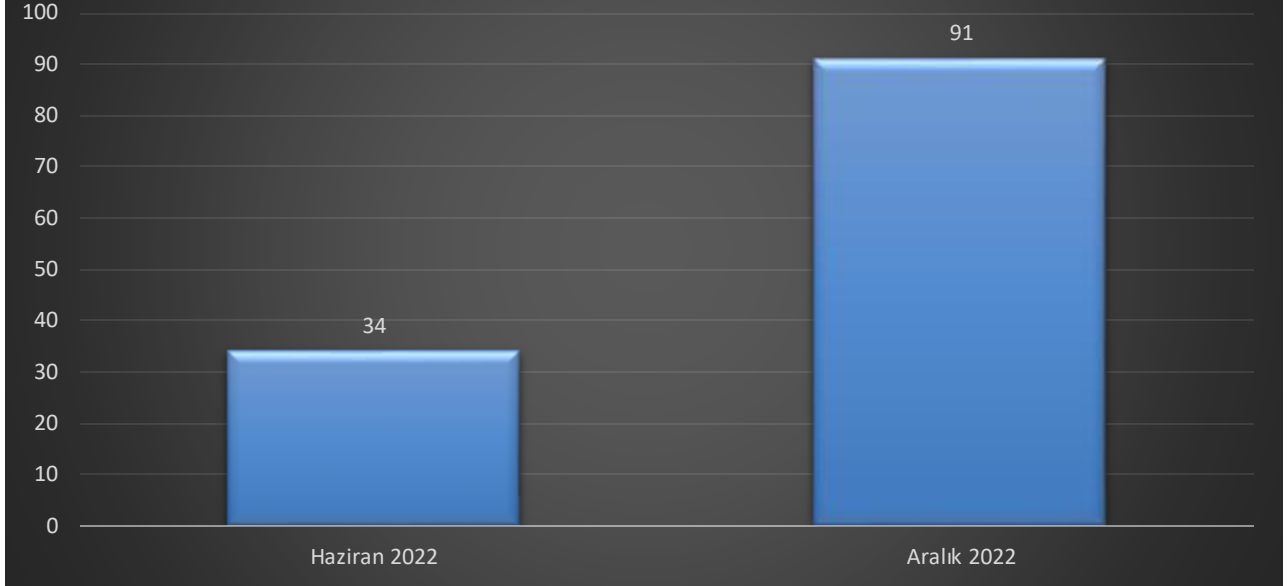


Şekil 20: : Dış Paydaş anketinin memnuniyet yüzdeleri

Ankette en düşük memnuniyet oranı 6. Soruda bulunan “ Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.” Sorusunda elde edilmiştir. Bu sorunun bir alt sorusu olan akademik personel İletişim ve yeterli bilgilendirme yapıyor önermesine katılımcıların sadece 36% sı olumlu cevap vermiştir. %23 oranında kesin olumsuz görüş belirtmişlerdir. Geri karal 41% katılımcı ise olumlu veya olumsuz bir görüş bildirmemiştir. Ankette en yüksek memnuniyet oranı 5. Soruda “Dicle Üniversitesi'nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.” Şeklindeki önermenin alt önermesi olan “ Üniversitenin şehrin gelişimi ve tanıtımına katkısı” önermesi ile elde edilmiştir. Katılımcıların 47% si buna olumlu yönde cevap vermiştir.

Şekil.20'de : Dış paydaş anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. : Dış paydaş anketine 97 kurum/kuruluş katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %62 olarak ölçülmüştür.

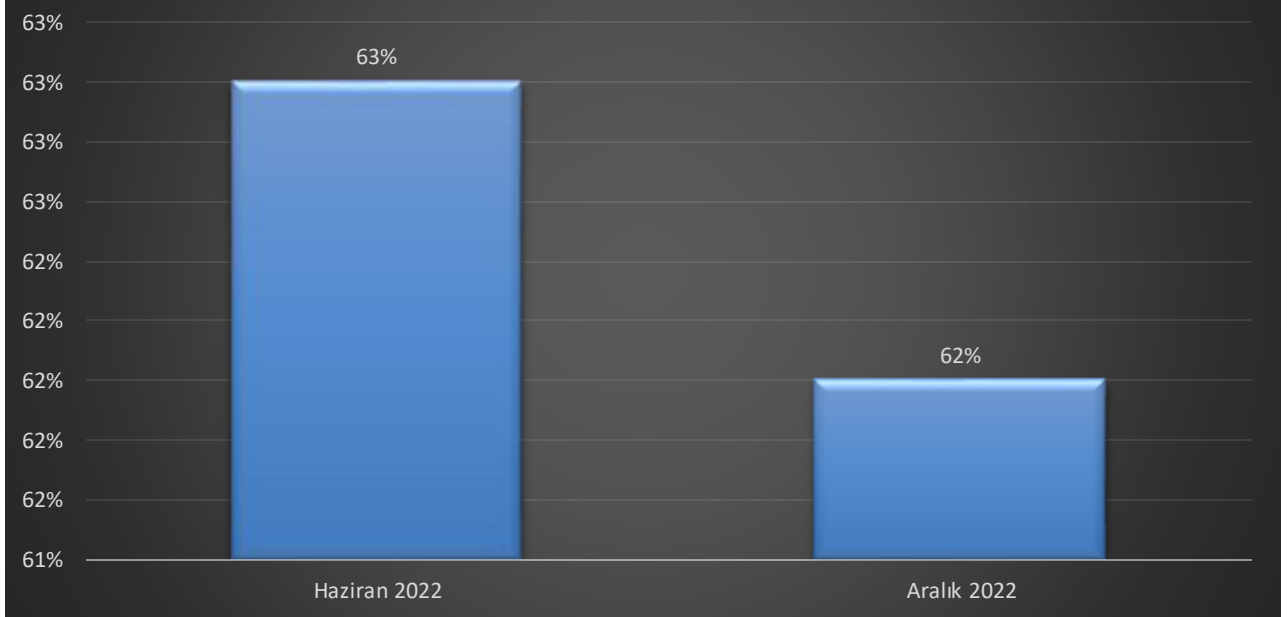
## Haziran ve Aralık 2022 Katılımcı Sayısı



Şekil 21: : Dış Paydaş anketi dönemlere göre katılımcı sayısı

Genel memnuniyet oranına bakıldığında Aralık 2022 döneminde 62% olarak gerçekleştiği görülmektedir. Haziran 2022 döneminde genel memnuniyet oranı 63% olarak gerçekleşmiştir. Bu kritik düşüşün nedenlerinden biri de katılımcı sayısının ciddi oranda artmış olmasıdır

## Genel Memnuniyet Oranları



Şekil 23: : Dış Paydaş anketi dönemlere göre genel memnuniyet oranı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

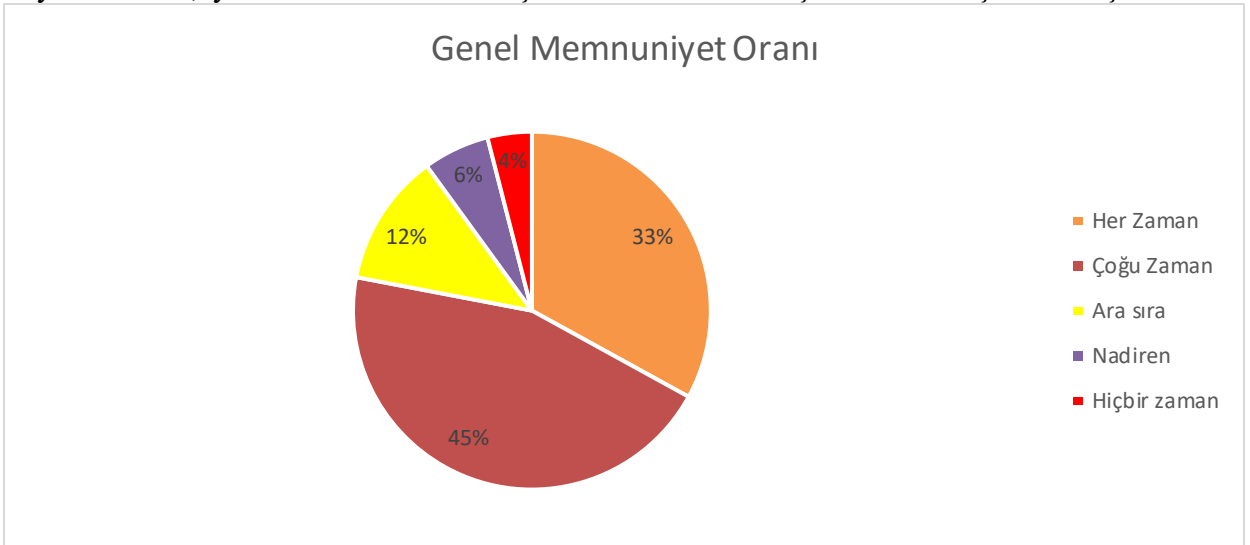
### Kurum Kalite Kültürü Anketi

1 Aralık 2022 11 Ocak 2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Kurum Kalite Kültürü anketi uygulanmıştır. Toplamda 8 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

**Tablo 10:** Kurum Kalite Kültürü anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
1	Üniversitemiz Stratejik Planında Belirlenmiş Vizyon Ve Misyonu Biliyorum.	29%	45%	22%	0%	2%
2	Kalite Komisyonunun Web Sayfası Bilgilendiricidir.	31%	43%	22%	2%	0%
3	Kurumda Yürütülen Kalite Güvencesi Çalışmalarından Haberdarım.	25%	54%	20%	0%	1%
4	Kurumda Yürütülen Kalite Güvencesi Çalışmalarını Desteklerim	39%	56%	2%	1%	0%
5	Kurumda Yürütülen Kalite Güvencesi Çalışmalarında Yer Almayı İsterim.	8%	35%	12%	22%	20%
6	Bağlı Olduğum Birim, Görev Ve Sorumluluklarını Üniversitenin Stratejik Planında Belirlenmiş Misyon Doğrultusunda Yerine Getirir.	37%	47%	8%	4%	2%
7	Bağlı Olduğum Birim Üniversitenin Stratejik Planı Doğrultusunda Kendine Özgü, Uzun Vadeli Hedefler Belirler.	41%	35%	14%	4%	4%
8	Bağlı Olduğum Birim, Öğrencilerden Gelen Dönütlere Göre Gerekli Çalışmaları Yürütür.	43%	34%	10%	6%	4%

Tablo 10.'da : Kurum Kalite Kültürü Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir



**Şekil24::** Kurum Kalite Kültürü anketinin memnuniyet yüzdeleri

Şekil.24'de : Kurum Kalite Kültürü anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. : Kurum Kalite Kültürü anketine 48 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel

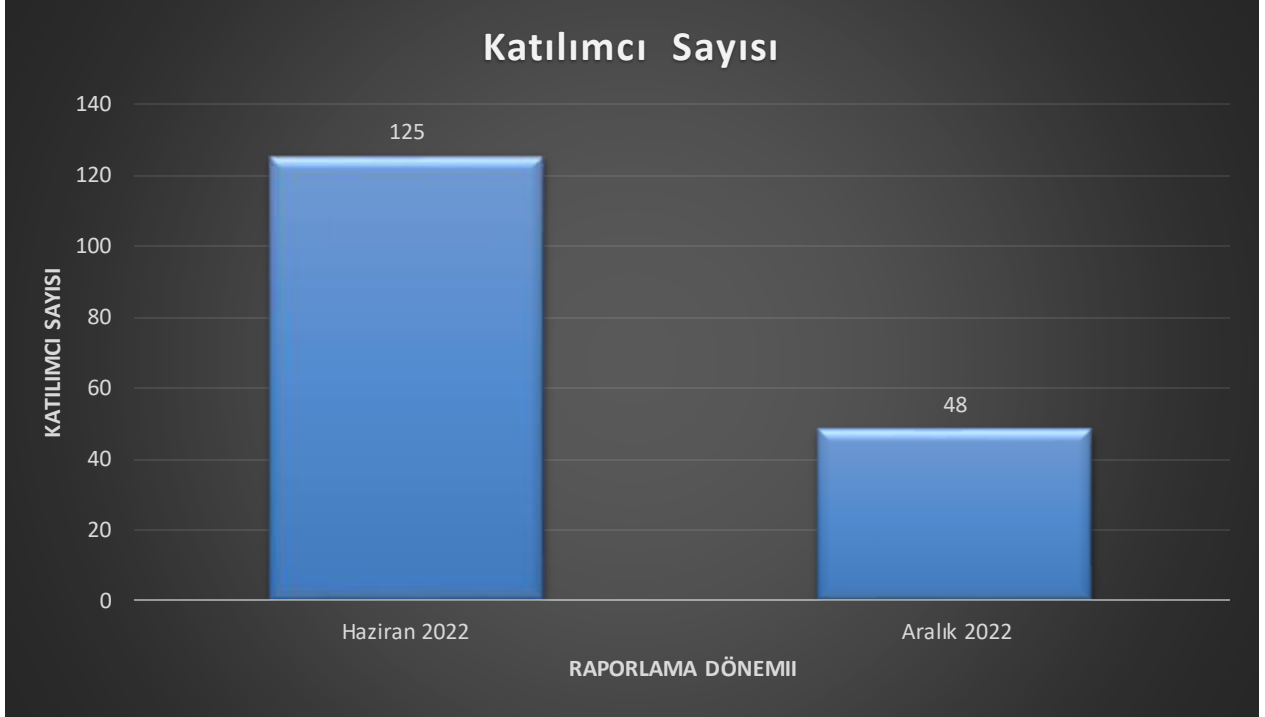


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

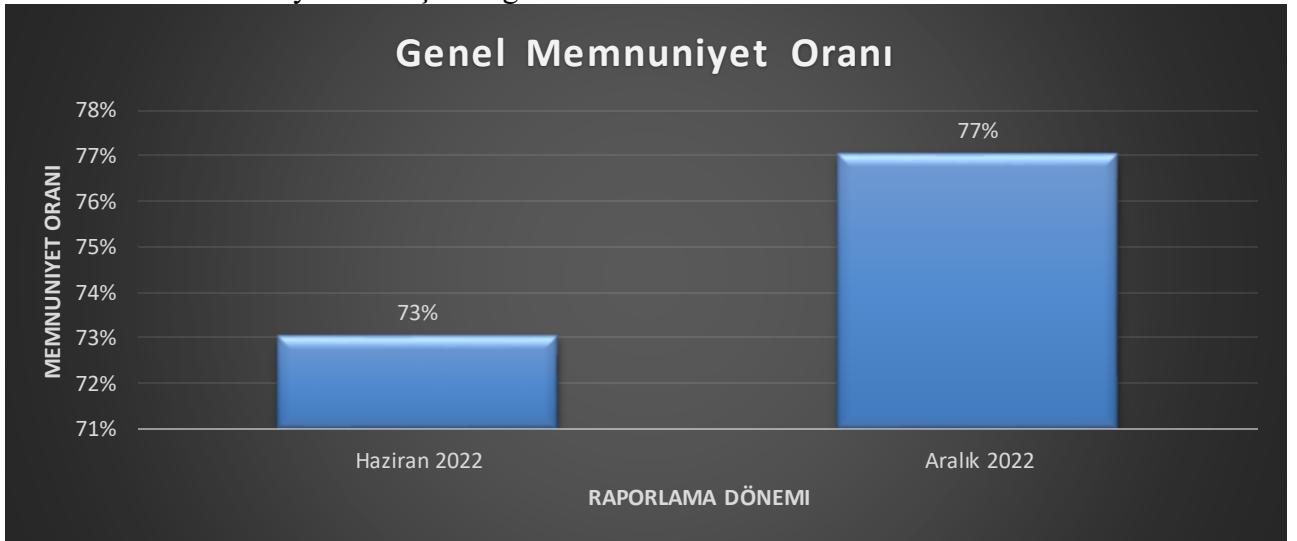
memnuniyet oranı %77 olarak ölçülmüştür.

“Anketteki en düşük memnuniyet oranı 5. Soruda elde edilmiştir. Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.” Değerlendirmesine katılımcıların sadece 43% ü olumlu cevap vermiştir. Ankette en yüksek memnuniyet oranı ise 4. soruda “ Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim” sorulan önerme ile elde edilmiştir. Katılımcıların 95% si bu soruya olumlu cevap vermiştir.



Şekil25: : Kurum Kalite Kültürü anketi dönemlere göre katılımcı sayısı

Kurum Kalite Kültürü anketinin Haziran 2022 döneminde genel memnuniyet oranı 73% olarak gerçekleşmiştir. Aralık 2022 döneminde ise bu oran 77% olarak gerçekleşmiştir. Artışın nedenlerinden biri olarak katılımcı sayısının düşmesi gösterilebilir.



Şekil26: : Kurum Kalite Kültürü anketi dönemlere göre genel memnuniyet oranı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Öğrenci Memnuniyet Anketi

07.11.2022-31.12.2022 arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrenci Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 16 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Proliz Yazılım Öğrenci Bilgi Sistemi kimlik doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ankete toplamda 23.468 öğrenci katılmıştır.

**Tablo 11:** Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

S.No	Soru	Cinsiyet	Hemen Hemen Her Zaman	Sık Sık	Zaman Zaman	Nadiren	Hemen Hemen Hiçbir Zaman	Memnuniyet Oranı
1.	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	Kadın	10%	10%	18%	8%	5%	65%
		Erkek	10%	10%	17%	7%	5%	
		Toplam	20%	20%	34%	15%	10%	
2.	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.	Kadın	8%	9%	18%	10%	6%	62%
		Erkek	9%	9%	17%	8%	6%	
		Toplam	16%	18%	35%	18%	12%	
3.	Danışmanım sorunlarım karşı duyarlıdır.	Kadın	11%	10%	16%	8%	6%	64%
		Erkek	11%	9%	16%	7%	7%	
		Toplam	22%	19%	31%	15%	13%	
4.	Dersliklerin donanımı uygundur.	Kadın	8%	8%	18%	10%	7%	60%
		Erkek	8%	8%	17%	8%	7%	
		Toplam	16%	16%	35%	19%	15%	
5.	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	Kadın	8%	8%	17%	10%	9%	59%
		Erkek	8%	8%	17%	8%	8%	
		Toplam	16%	15%	34%	18%	17%	
6.	Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir.	Kadın	8%	8%	18%	11%	6%	61%
		Erkek	8%	8%	18%	8%	7%	
		Toplam	16%	16%	36%	18%	13%	
7.	Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.	Kadın	8%	10%	17%	9%	7%	63%
		Erkek	10%	10%	17%	7%	6%	
		Toplam	18%	19%	33%	16%	13%	
8.	Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.	Kadın	7%	7%	18%	11%	9%	57%
		Erkek	7%	7%	17%	9%	9%	
		Toplam	14%	14%	35%	19%	18%	
9.	Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir.	Kadın	6%	7%	17%	11%	11%	56%
		Erkek	7%	6%	17%	8%	10%	
		Toplam	14%	13%	33%	19%	21%	



## DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

10.	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.	Kadın	7%	8%	18%	10%	8%	59%
		Erkek	8%	8%	18%	7%	8%	
		Toplam	15%	16%	36%	17%	16%	
11.	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir.	Kadın	7%	8%	18%	10%	8%	59%
		Erkek	8%	8%	17%	8%	8%	
		Toplam	15%	16%	35%	18%	16%	
12.	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir.	Kadın	6%	7%	18%	11%	9%	57%
		Erkek	7%	7%	18%	9%	8%	
		Toplam	14%	13%	36%	20%	17%	
13.	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.	Kadın	6%	7%	18%	11%	10%	56%
		Erkek	7%	6%	17%	8%	10%	
		Toplam	13%	13%	34%	19%	20%	
14.	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Kadın	6%	7%	19%	11%	8%	58%
		Erkek	7%	7%	18%	8%	8%	
		Toplam	14%	14%	38%	19%	16%	
15.	Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.	Kadın	7%	7%	19%	11%	8%	58%
		Erkek	7%	7%	18%	8%	8%	
		Toplam	14%	14%	38%	19%	16%	
16.	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur.	Kadın	8%	11%	19%	8%	6%	63%
		Erkek	9%	10%	17%	6%	6%	
		Toplam	18%	20%	37%	14%	12%	

Tablo 11’de Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

### Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri



Şekil27: Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 27.'de Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 9. soruda yani "Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir." sorusunda %56 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan öğrenciler 1. soru olan "Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır." sorusundan %65 oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık %60 olarak hesaplanmıştır. Şekil 28.'de geçmiş dönemlerde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil28: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Akademik Personel Memnuniyet Anketi

07.11.2022-31.12.2022 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Akademik Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 34 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 1046 akademik personel katılmıştır.

**Tablo 12:** Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

S.No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet oranı
1.	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	12%	39%	27%	13%	9%	67%
2.	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	13%	44%	24%	11%	7%	69%
3.	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapıyor olmasından	12%	39%	26%	13%	10%	66%
4.	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	13%	47%	23%	11%	6%	70%
5.	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	15%	45%	22%	12%	6%	71%
6.	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	16%	43%	23%	10%	7%	70%
7.	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	14%	44%	28%	8%	6%	70%
8.	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	9%	29%	39%	14%	10%	63%
9.	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	8%	29%	40%	14%	10%	62%
10.	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	7%	22%	41%	15%	15%	58%
11.	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	13%	51%	24%	8%	4%	72%
12.	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	7%	17%	28%	23%	25%	52%
13.	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	7%	16%	29%	21%	26%	51%
14.	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	12%	51%	24%	9%	4%	71%
15.	Programımızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	13%	52%	23%	9%	4%	72%
16.	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	12%	50%	20%	11%	7%	70%
17.	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	10%	45%	37%	4%	4%	71%
18.	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	11%	39%	42%	4%	4%	70%
19.	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	9%	39%	25%	18%	9%	64%
20.	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	8%	30%	34%	20%	8%	62%
21.	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	9%	36%	37%	11%	8%	65%
22.	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	8%	38%	28%	15%	10%	63%
23.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	9%	50%	28%	8%	5%	70%
24.	Hukuk destek hizmetlerinden	7%	29%	49%	8%	7%	64%
25.	Öğrenci işleri hizmetlerinden	20%	58%	17%	3%	2%	78%
26.	Güvenlik hizmetlerinden	9%	45%	27%	12%	8%	67%

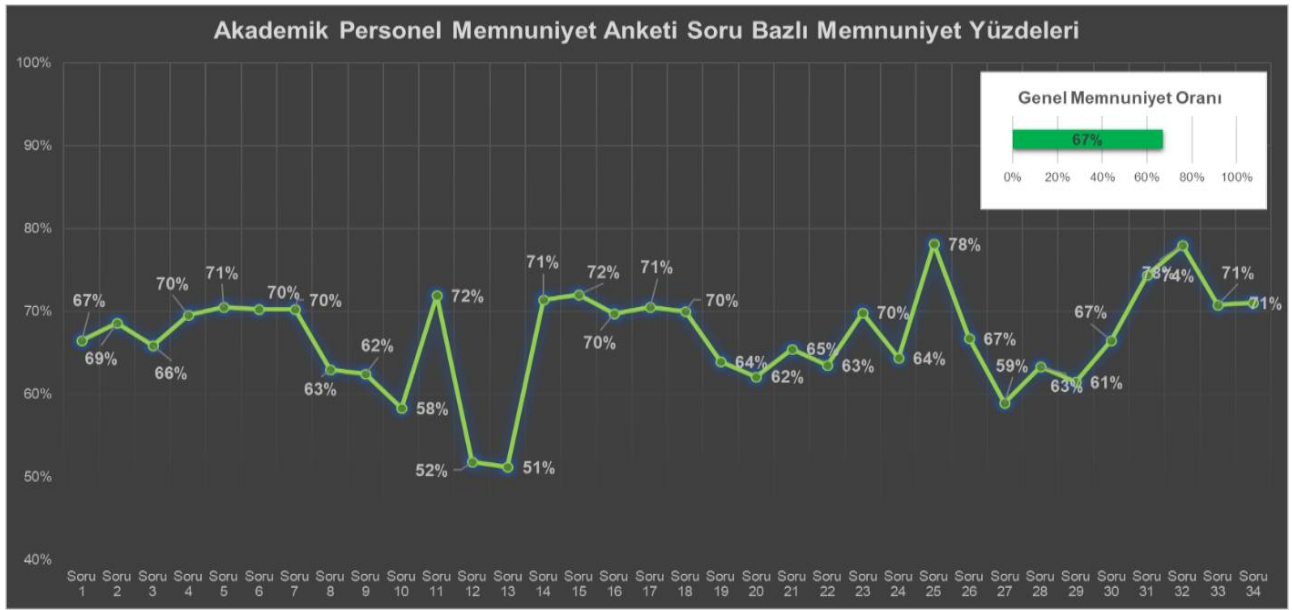


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

27.	Yemekhane hizmetlerinden	7%	26%	36%	15%	15%	59%
28.	Kantin hizmetlerinden	7%	36%	34%	13%	10%	63%
29.	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	7%	28%	42%	14%	10%	61%
30.	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	11%	48%	16%	14%	11%	67%
31.	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	15%	59%	14%	6%	6%	74%
32.	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	20%	58%	16%	4%	2%	78%
33.	Kalite Komisyonu çalışmalarından	12%	45%	33%	6%	5%	71%
34.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	12%	45%	34%	5%	4%	71%

Tablo 12.'de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 29: Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 29.'da Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi; 13. soruda "Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden" %51 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir.

Ankete katılan akademik personeller 25. soru olan "Öğrenci işleri hizmetlerinden" sorusundan ise %78 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %66,9 olarak



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

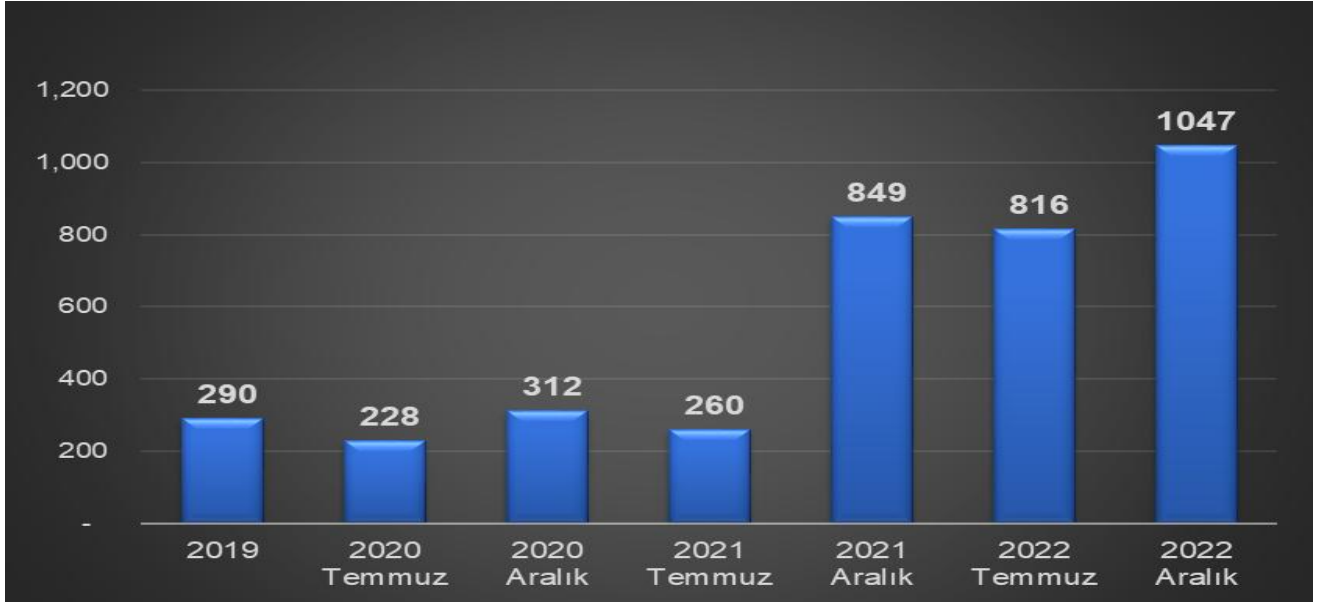
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

hesaplanmıştır. Şekil 30.'de geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 30: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması

Uygulanan akademik personel memnuniyetine Temmuz 2022 döneminde 1047 Akademik personel katılmıştır. Şekil 31.'de geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketine katılımcı sayıları verilmiştir.



Şekil 31: Dönemlere Göre Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcı Sayıları

### İdari Personel Memnuniyet Anketi

1 Aralık 2022 11 Ocak 2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 10 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.



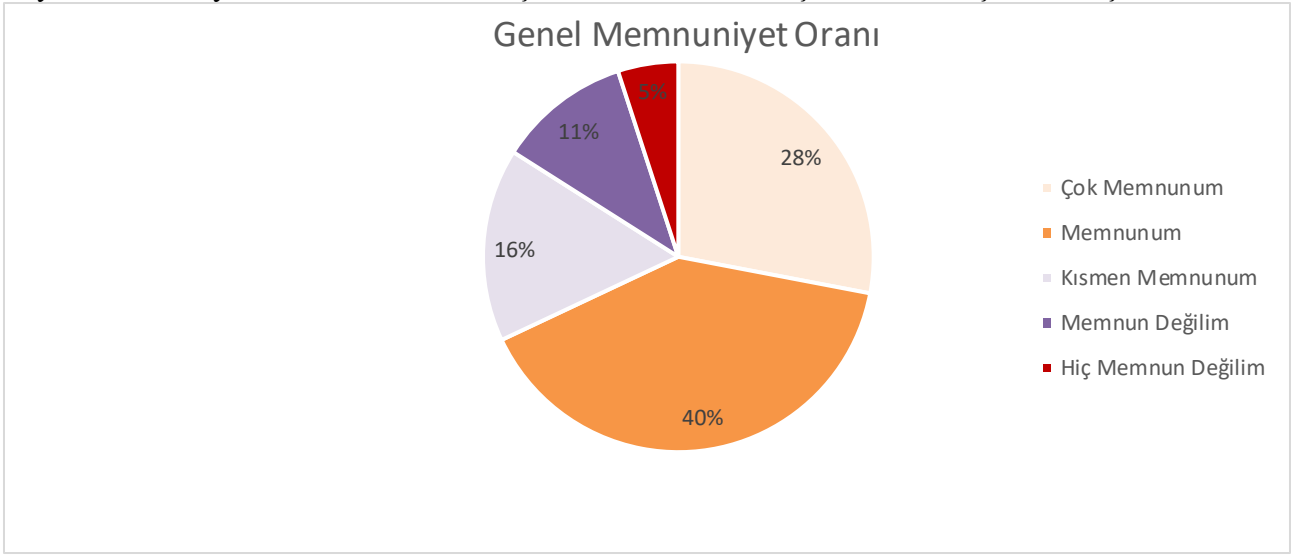
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

**Tablo 13:** İdari personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

S.No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1.	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	25%	42%	16%	9%	5%
2.	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	24%	35%	19%	12	7%
3.	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	40%	36%	15%	5%	2%
4.	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından	32%	40%	14%	7%	5%
5.	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	25%	42%	19%	9%	3%
6.	Alınan güvenlik önlemlerinden	22%	38%	22%	11%	4%
7.	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	29%	43%	16%	5%	4%
8.	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklarından	25%	34%	14%	9%	9%
9.	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	30%	47%	13%	3%	4%
10.	Çalıştığınız ortamda şahsınıza verilen değerden	29%	38%	12%	9%	9%

Tablo 13.'de İdari Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelerik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelerik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelerik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



**Şekil 32:** İdari Personel memnuniyet anketinin memnuniyet yüzdeleri

Şekil.32'de İdari Personel memnuniyet anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. İdari Personel memnuniyet anketine 204 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde ankete katılanların yüzde 5 i Hiç memnun olmadığını belirtmiştir. %11 Memnun olmadığını belirtmiştir. Buradan %16 lık bir oranın memnun olmadığı anlaşılmaktadır. Kısmen memnunum diyenlerin oranı %16 tür. Anketin genel memnuniyet oranı ise 72% olarak ölçülmüştür.

### **Analiz ve Değerlendirme**

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

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü :KGK-PRD-005
- Risk Analiz Prosedürü :KGK-PRD-006
- Veri Analizi Talimatı :KGK-TLM-003
- Müş. Mem. Ank .Değ. TLM :KGK-TLM-004
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü :KGK-PRD-009
- İç Değerlendirme Anket Prosedürü :PRD-010
- Dış Değerlendirme Anket Prosedürü :PRD-011
- YGG Toplantı tutanağı Formu :FRM-029
- Kalite Hedefleri Formu :FRM-007
- Proses/Hiz/Faal izleme Formu :FRM-005
- Çalışan Mem. Ank. Formu :FRM-035 (online)
- Öğrenci Mem. Ank. Formu :FRM- 038 (online)

Tablo 14: Proses Tablosu

Proses/ Hizmet / Faaliyet						Proses Şartlarında Gerçekleşen				
S. No	Kodu	Adı	Performans Kriteri	Hedefi	Gözden Geçirme Periyodu	Toplam İşlem Sayısı	Gerçekleşen İşlem Sayısı	Gerçekleşmeyen İşlem Sayısı	Performans	Hedeften Sapma
1.	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	98	98	-	100%	0%
			Mezun sayısı	100%	6 Ay	198	198	-	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	4,58	4,58	-	100%	0%
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	100%	6 Ay	2	2	-	100%	0%
			Müşteri Memnuniyet Oranı %?	100%	6 Ay	66	66	-	100%	0%
2.	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	İptal edilen ihale sayısı	100%	6 Ay	61	33	28	55,00%	45,00%
			Tedarikçi değerlendirme verileri	100%	6 Ay	714	397	317	60,00%	40,00%
			Yapılan ihale sayısı	100%	6 Ay	116	108	8	91,72%	9,28%
			Yapılan satın alma türleri	100%	6 Ay	308	301	7	78,44%	21,56



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Proje No	Proje Adı	Oran (%)	6 Ay	Gerçekleşen	Planlanan	Fark	Oran (%)	Fark (%)	
										Oran (%)
3.	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Bant yayını ders sayısı	100%	6 Ay	28	28	0	100%	0%
			Başarı oranı	100%	6 Ay	0	0	0	0%	0%
			Canlı ders sayısı	100%	6 Ay	115	115	0	100%	0%
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen	100%	6 Ay	65	65	0	100%	0%
			Devam/Devamsızlık(öğrenci- akademik personel)	100%	6 Ay	4	4	0	100%	0%
			Hazırlanan faaliyet raporu sayısı/türü	100%	6 Ay	2	2	0	100%	0%
			Mezun sayısı	100%	6 Ay	64	64	0	100%	0%
			Müşteri memnuniyeti	100%	6 Ay	10	10	0	100%	0%
			Öğrenci sayısı	100%	6 Ay	0	0	0	0%	0%
			Sınav sayısı	100%	6 Ay	0	0	0	0%	0%
			Verilen ders sayısı	100%	6 Ay	81	81	0	100%	0%
			Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü	100%	6 Ay	3	3	0	100%	0%
			Zamanında yapılmayan ders sayısı	100%	6 Ay	0	0	0	100%	0%
4.	ÖDB-PRS-009	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Öğrenci Başvuru Sayısı	100%	6 Ay	4328	4328	0	100%	0%
			Kayıt Türü	100%	6 Ay	15	-	-	-	-
			Hatalı Kayıt	100%	6 Ay			-	-	-
			Kayıt Yenileme	100%	6 Ay	37282	27691	9591	75%	25%
			Mezun Öğrenci Sayısı	100%	6 Ay	1079	1079	0	100%	0%
			Kayıt Silme Sayısı/Bölgümlere Dağılımı	100%	6 Ay	747	747	0	100%	0%
			Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	1429	1429	0	100%	0%
			Kayıt Dondurma Sayısı	100%	6 Ay	117	117	0	100%	0%
			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü	100%	6 Ay	7	7	0	100%	0%
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay			-	-	-
			Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu	100%	6 Ay	1594	1594	0	100%	0%
			Ders Kaydı Yapırtmayan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	9100	9100	0	100%	0%
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yapırtmayan Öğrenci Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay					
			Öğrenciye Verilen Belge Sayısı	100%	6 Ay	7	7	0	100%	0%
Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölgümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay			-	-	-			
5.	SKS-PRS-007	SOSYAL VE KÜLTÜREL FAALİYET	Planlı etkinlik sayısı	100%	6 Ay	280	279	1	99%	1%
			Yapılan etkinlik sayısı	100%	6 Ay	265	247		97%	3%
			Öğrenci topluluk sayısı ve türler	100%	6 Ay	165	165	0	100%	0%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Kod	Proje Adı	Performans Göstergeleri							
			Oran (%)	Süre (Ay)	Gerçekleşen	Hedef	Açık	Oran (%)	Oran (%)	
			Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	33	33	0	100%	0%
			Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	100%	6 Ay	32	32	0	100%	0%
			Ulusal/uluslararası ödül sayısı	100%	6 Ay	2	2	0	100%	0%
6.	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Doktora/Tezli/Tezsiz Lisansüstü Eğitim sayısı							
			Kayıt yapılan ders sayısı	100%	6 ay	818	818	0	100%	0%
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	100%	6 ay				100%	0%
			Lisansüstü eğitim türleri	100%	6 ay	3	3	0	100%	0%
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	100%	6 ay	273	269	4	98%	2%
			Değiştirilen danışman sayısı	100%	6 ay	1456	72	1384	3%	97%
			Özel öğrenci sayısı	100%	6 ay	1	1	0	100%	0%
			Mezun sayısı	100%	6 ay	90	90	0	100%	0%
			Düzeltilme verilen tez sayısı/türü	100%	6 ay	70	51	19	75%	25%
			Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	100%	6 ay	1	1	0	100%	0%
			Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	100%	6 ay	789	789	0	0%	100%
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	100%	6 ay	1265	127	1138	11%	89%
			Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü	100%	6 ay	20	10	10	50%	50%
			Sınav sayısı	100%	6 ay	379	379	0	100%	0%
			Öğrencinin itiraz ettiği danışman sayısı	100%	6 ay	790	468	322	55%	45%
			Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden)	100%	6 ay			0	100%	0%
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	100%	6 ay	5	5	0	100%	0%
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	100%	6 ay	144	129	15	89%	11%
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	100%	6 ay					
			Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	100%	6 ay	334	328	6	88%	12%
7.	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan Program Sayısı	100%	6 Ay	66	66	0	100%	0%
			Sertifika Programı Sayısı	100%	6 Ay	33	33	-	-	-
			Eğitim Programı Sayısı	100%	6 Ay	22	22	-	-	-
			Kurs Sayısı	100%	6 Ay	11	11			
			Sınav Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-
			Katılan Kursiyer Sayısı	100%	6 Ay	3140	3140	0	100%	0%
			Kurum İçi Kursiyer Sayısı	100%	6 Ay			-	-	-
			Kurum Dışı Kursiyer Sayısı	100%	6 Ay			-	-	-



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

8.	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ	Verilen Sertifika Sayısı	100%	6 Ay	550	550	0	100%	0%	
			Verilen Katılım Belgesi Sayısı	100%	6 Ay	468	468	0	100%	0%	
			Devam Koşullarını Sağlayamayan Kursiyer Sayısı			4	4				
			Açılmayan Program Sayısı	100%	6 Ay	1	1	0	100%	0%	
			Yayın Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-	-
			Proje Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-	-
			Danışmanlık Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-	-
			Çalıştay Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-	-
			Seminer Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-	-
			Konferans Sayısı	100%	6 Ay	0	0	-	-	-	-
			Müşteri Memnuniyeti Oranı	100%	6 Ay	96	96	-	100%	0%	
			Dondurulan proje sayısı/türü	100%	6 ay	0	0		100%	0%	
			Ek süre verilen proje sayısı/türü	100%	6 ay	50	50		100%	0%	
			İlave destek verilen proje sayısı/türü	100%	6 ay	8	8		100%	0%	
İptal edilen proje sayısı/türü	100%	6 ay	0	0		100%	0%				
Kabul/Red proje sayısı/türü	100%	6 ay	51 kabul/ red 17 araştırma 38 doktora 27 yüksek lisans 14 G.araştırma 11 tus/dus 31 ek destek 2 bep 15 eğitim öğretim 10 koordinatör 1	51 kabul/ red 17 araştırma 38 doktora 27 yüksek lisans 14 G.araştırma 11 tus/dus 31 ek destek 2 bep 15 eğitim öğretim 10 koordinatör 1		100%	0%				
Proje başvuru sayısı/türü	100%	6 ay	150	150		100%	0%				
Proje sonuç raporu sayısı/türü	100%	6 ay	50	50		100%	0%				
Proje sonuç raporu sayısı/türü	100%	6 ay	50	50		100%	0%				

### Etkinlikler

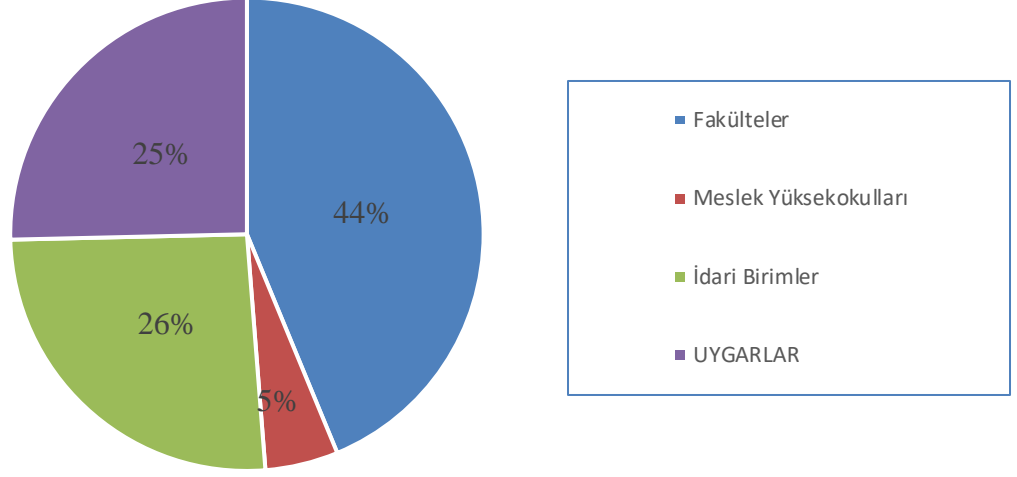
Üniversitemiz Birimleri tarafından 2022 Yılı içerisinde gerçekleştirilen Akreditasyon, Kongre, Araştırma ve Geliştirme, Çalıştay, Dış Paydaş Etkinlikleri, Eğitim ve Öğretim, Gezi, Kalite Yönetim Sistemi, Konferans, Kongre, Kurs, Kültürel Faaliyetler, Mezunlarla Yapılan Etkinlikler, Panel, Protokoller, Konferans, Sanatsal Faaliyetler, Seminer, Sempozyum, Sosyal Faaliyetler, Sportif Faaliyetler, Sunum, Topluma Hizmet ve Sosyal Sorumluluk içeren tablo aşağıda gösterilmiştir.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Etkinliklerin Birimlere Dağılımı



Şekil 33: Etkinliklerin Birimlere dağılımına

Şekil 33’de Etkinliklerin Birimlere dağılımına ilişkin verileri göstermektedir Buna göre; Üniversitemizin toplam etkinlik sayısı 962 adettir. Birimlere ait etkinlik dağılımında Fakülteler 421, İdari birimler 249, Uygulama ve Araştırma Merkezleri 244, Meslek Yüksekokulları 48 adet Etkinlik yapmışlardır.

Tablo 15: Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	2	0,48%
2.	Devlet Konservatuvarı	5	1,19%
3.	Dış Hekimliği Fakültesi	19	4,51%
4.	Eczacılık Fakültesi	3	0,71%
5.	Edebiyat Fakültesi	8	1,90%
6.	Fen Fakültesi	9	2,14%
7.	Hukuk Fakültesi	7	1,66%
8.	İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi	11	2,61%
9.	İlahiyat Fakültesi	92	21,85%
10.	İletişim Fakültesi	8	1,90%
11.	Mimarlık Fakültesi	19	4,51%
12.	Mühendislik Fakültesi	74	17,58%
13.	Tıp Fakültesi	17	4,04%
14.	Veteriner Fakültesi	49	11,64%
15.	Sanat Ve Tasarım Fakültesi	5	1,19%
16.	Ziraat Fakültesi	53	12,59%
17.	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	40	9,50%
	Toplam	421	

Tablo 16: Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	5	10,42%
2.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu	4	8,33%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

3.	Bismil Meslek Yüksekokulu	3	6,25%
4.	Çermik Meslek Yüksekokulu	1	2,08%
5.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	12	25,00%
6.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	5	10,42%
7.	Ergani Meslek Yüksekokulu	3	6,25%
8.	Silvan Meslek Yüksekokulu	1	2,08%
9.	Yabancı Diller Yüksekokulu	3	6,25%
10.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	11	22,92%
	<b>Toplam</b>	<b>48</b>	

**Tablo 17: İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı**

İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Dış İlişkiler Ofisi	31	12,45%
2.	İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı	3	1,20%
3.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	4	1,61%
4.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	32	12,85%
5.	Personel Daire Başkanlığı	3	1,20%
6.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	176	70,68%
	<b>Toplam</b>	<b>249</b>	

**Tablo 18: Uygulama ve Araştırma Merkezlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı**

Uygulama Ve Araştırma Merkezlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Çocuk Eğitimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi	5	2,05%
2.	Doğal Afetler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	0,41%
3.	Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	18	7,38%
4.	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygulama Ve Araştırma Merkezi	3	1,23%
5.	Kadın Sorunları Uygulama Ve Araştırma Merkezi	18	7,38%
6.	Kariyer Planlama Uygulama Ve Araştırma Merkezi	133	54,51%
7.	Sağlık Bilimleri Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	0,41%
8.	Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	56	22,95%
9.	Uzaktan Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	0,41%
10.	Yaban Hayvanları Koruma Ve Rehabilitasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	0,41%
11.	Göç Ve Yönetimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi	2	0,82%
12.	Proje Koordinasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	5	2,05%
	<b>Toplam</b>	<b>244</b>	

**Tablo 19: Etkinlik Türleri ve Sayısı**

Birimlerin Yaptığı Etkinlik Türleri			
No	Etkinlik Türü	Sayısı	Yüzde
1.	Akreditasyon	1	0,10%
2.	Araştırma Ve Geliştirme	16	1,66%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

3.	Çalıştay	17	1,77%
4.	Dış Paydaş Etkinlikleri	45	4,68%
5.	Eğitim Ve Öğretim	96	9,98%
6.	Gezi	50	5,20%
7.	Kalite Yönetim Sistemi	5	0,52%
8.	Konferans	77	8,00%
9.	Kongre	7	0,73%
10.	Kurs	70	7,28%
11.	Kültürel Faaliyetler	160	16,63%
12.	Mezunlarla Yapılan Etkinlikler	11	1,14%
13.	Panel	50	5,20%
14.	Protokoller	30	3,12%
15.	Sanatsal Faaliyetler	35	3,64%
16.	Seminer	111	11,54%
17.	Sempozyum	10	1,04%
18.	Sosyal Faaliyetler	61	6,34%
19.	Sportif Faaliyetler	36	3,74%
20.	Sunum	29	3,01%
21.	Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk	45	4,68%
Toplam		962	



Şekil34: Kanıtlı ve Kanıtsız Etkinlikler

Şekil 34.'de uygulanan 2022 Yılında KYS Otomasyon sistemine Birimler tarafından yüklenen bilgi ve belgelere dayanarak hazırlanmıştır.

## İç Tetkikler

2022 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 2. iç tetkikler 01.12.2022 ile 09.12.2022 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 19 adet uygunsuzluğun 16 tanesi tetkik takipleri henüz gelmemiştir. Birimler bazında tespit edilen ve takip tetkik tarihi gelmeyen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.



## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 20: İç Tetkiklerde Tespit Edilen Uygunsuzluklar

(01-09.12.2022) Tarihinde Tetkik Edilen Birimler	Tetkikte Ortaya Çıkan Uygunsuzluklar	Uygunsuzluk Adedi Ve Tetkik Tarihi
Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü	İş Akış Şemasının olmaması	1 Adet 19.12.2022
Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü	Organizasyon Şemasının olmaması	1 Adet 19.12.2022
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Arşiv yangına, toza, ve neme karşı önlem alınmamıştır. Yangın söndürme tüpleri bulunmamıştır.	1 Adet 9.02.2023
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	Web sayfasında anketler başlığı eksik anket sonuçları yıl bazlı paylaşılmamış.	1 Adet 8.03.2023
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	Altyapı yetersizliği	1 Adet 8.03.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Birim iç ve dış paydaşlarının eksik oluşturulması	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Altyapı ve çalışma ortamının uygunsuzluğu	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	İnsan kaynağı ihtiyacı	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Birim organizasyon ve iş akış şemasının webe konulması.	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Birim risklerin belirlenmesi	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Birim kalite hedeflerinin güncel olmaması	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Tedarikçi listesinin güncel olmaması	1 Adet 9.02.2023
Beden Eğitimi ve Spor Y.O	Memnuniyet anketinin güncellenmesi ve Webe konulması	1 Adet 9.02.2023
Çermik Meslek Y.O	Binanın çatı ve yağmur oluklarındaki hasarlar	1 Adet 15.09.2022
Çermik Meslek Y.O	Binanın güvenlik kamera sistemlerinin iyileştirilmesi	1 Adet 30.04.2023
Çermik Meslek Y.O	Binanın internet erişim kabloları için düzenli bir kablolama sistemi oluşturulması	1 Adet 30.04.2023
Çermik Meslek Y.O	Akademik ve İdari personele İP telefon temin edilmesi	1 Adet 30.04.2023
Çermik Meslek Y.O	İdari personelin uzmanlık alanlarına göre çalışma odalarının ayrılması	1 Adet 30.04.2023
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Dosya sırtlıkları ve içerik formların düzenlenmesi	1 Adet 26.12.2022

Tablo 21: Uygunsuzlukların Dağılımı (Özet)

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	88
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	6
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	19
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	3
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	16
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	16

## Gözlem-Tavsiyeler

2022 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde 2. iç tetkik 01.12.2022 ile 09.12.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen Gözlem-tavsiyeler aşağıda belirtilen şekildedir.

Tablo 22: İçtetkikte verilen Gözlem ve Tavsiyeler

İçtetkik Gözlem Ve Tavsiyeler Değerlendirme	
Konu	Birim
	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü



# **DİCLE ÜNİVERSİTESİ**

## **SİSTEM PERFORMANS RAPORU**

# Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG)

31.06.2022 tarihinde yapılan YGG de alınan kararları ve gerçekleştirme durumları aşağıda verilmiştir.



Tablo 25: Yönetimin Gözden Geçirilmesi Kararları ve Gerçekleşme Durumları

## DİCLE ÜNİVERSİTESİ

### Alınan Kararlar

S.NO	Açıklamalar	İlgili Birim/Kişi	Gerçekleştirme Zamanı
a)	1) Kalite Komisyonuna önlisans, lisans, lisanüstü, engelli öğrenci, uluslararası öğrenci temsillerinin de eklenmesi ve Kalite Komisyonundaki çalışma gruplarına entegre edilerek süreçte katılmalarının sağlanması kararlaştırıldı.	Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	2)Ders bilgi paketlerinin Türkçe ve İngilizce versiyonlarının eksiksiz olarak hazırlanması ve program çıktıları ile Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi ile ilişkisinin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Yapıldı
	3)AKTS'lerinin öngördüğü gerçekçi öğrenci iş yükünün ve kredilerin, öğrenci geri bildirimleri esas alınarak hesaplanması ve güncellenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Yapıldı
b)	1) Birim kalite temsilcilerine Fakülte Sekreteri, Dekan Yardımcısı ve Müdür Yardımcısı eklenmesi için gerekli çalışmaların yapılması kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/	Güncellendi.
	2) Kalite Komisyonunun güncellenmesi kararlaştırıldı	DÜ Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Güncellendi.
c)	1)Birimlerin İdari, akademik, sosyal ve kültürel alanda yapmış olduğu faaliyetleri değerlendirmek üzere Kalite Karnesi oluşturulması için Kalite geliştirme Koordinatörlüğüne görev verilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Yapıldı
	2)Akreditasyon çalışmalarına hız verilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	3)Çalışma gruplarında PUKÖ çevrimlerinin son basamağının uygulanması ve çevrimin tamamlanmasının izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
d)	1) Mezun izleme sisteminin aktif olarak kullanılmasına yönelik çalışmaların hızlandırılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Süreç devam ediyor
	2) Müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilmiş, Sistem Performans Raporunda yer alan sonuçların yayınlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Yapıldı
e)	Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 372 olarak belirlenmiştir. Bu hedeflerden bir kısmının ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun ifade edilmediği (%30) için değerlendirmesi yapılmamıştır.		
f)	Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğunun değerlendirilmesinde aynı yöntemler ile devam edilmesi kararlaştırıldı.		
g)	Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK'nın gerekli izlemeleri yapması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/	Süreç devam ediyor
h)	Üniversitemiz birimlerinde proseslerin, KYS standartlarına göre gerçekleştirilmesi devam etmekte olup sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
ı)	İç tetkik sürecinde görevlendirilecek tetkikçilere yeni tetkikçiler eklemek amacı ile İç Tetkikçi eğitimi düzenlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
j)	Üniversitemiz birimlerinde satın alma işlemleri KİK'in belirttiği şekilde KYS standartlarına göre yapılmaya devam edilmesi kararlaştırıldı.		
k)	Kaynakların etkin ve tasarruflu kullanımına devam edilmesi kararlaştırıldı.		
l)	Üniversitemiz genel risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir Buna göre; Üniversitemizin birimlerine ait 263 adet risk bulunmakta, bunların 47'si çok düşük, 177'si düşük, 27'si orta, 9'u yüksek ve 3'ü çok yüksek seviyede risktir. ve takibinin Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/ İlgili Birimler	
m)	1) Kurumsal kimlik kılavuzunun uygulanmaya konulması çalışmalarının hızlandırılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	2) DÖF(düzenleyici önleyici faaliyetler) sisteminin online hale getirilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Süreç devam ediyor
	3) Akademik bilgi akışını sağlayacak ve verileri toplayacak online bir sistemin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	4) TSE 50001 - Enerji Yönetim Sistemi çalışmalarını başlatmak için komisyon kurulması.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Genel Sekreterlik	Yapıldı
	5) Bir önerim var ve dilek şikayet kutularının etkin kullanımının	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor



# **DİCLE ÜNİVERSİTESİ**

## **SİSTEM PERFORMANS RAPORU**