



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.01.2023 – 21.06.2023 tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

NO	KONULAR
4.0	<u>Kuruluş Şartları</u> 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.
	<u>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</u> 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">• Satın Alma Prosesi• Ön Lisans-Lisans Eğitim Prosesi• Lisansüstü Eğitim Prosesi• Sürekli Eğitim Prosesi• Uzaktan Eğitim Prosesi• Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi• Öğrenci İşleri Prosesi• Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi• Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi
5.0	<u>Kalite Politikası</u> Kalite Politikamıza https://www.dicle.edu.tr/tr/sayfalar/kalite-politikamiz-57-1041 adresinden ulaşabilirsiniz.
	<u>Sorumluluk ve Yetki</u> 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 http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx kısmında yayımlanmıştır.
6.0	<u>Risk ve Fırsatlar</u> Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü (KGK-PRD-006) ile tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları, iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.



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 yaptığınız iş ile alakalı ve ulaşılabilir olmalıdır.
- R** : (Relevant) Hedef uygun olmalıdır. Hedefin gerekli olup olmadığı, desteklenip desteklenmeyeceği, ihtiyaca yönelik olup olmadığı, şartların uygunluğu göz önüne alınmalıdır.
- T** : (Time) Hedefin ulaşılacağı süre belirlenmelidir. Hedefin başlangıç ve bitişi olmalıdır. Belirlenen süre hedefin ulaşılabilirliği konusunda akla ve mantığa uygun olmalıdır.

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.

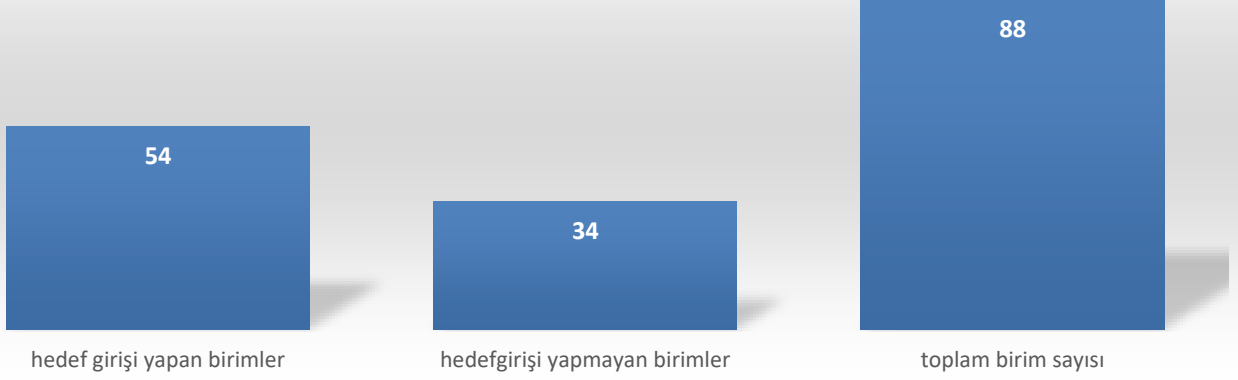
Dicle Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemine 2022 yılı güz döneminde 88 birimden 67'i hedeflerini girmiştir. Geriye kalan 21 birim ise hedef girişi yapmamıştır. Hedef girişi yapan birimlerin hedefleri incelenmiş ve hedefleri ortak özellikleri olan, belirgin, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zaman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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

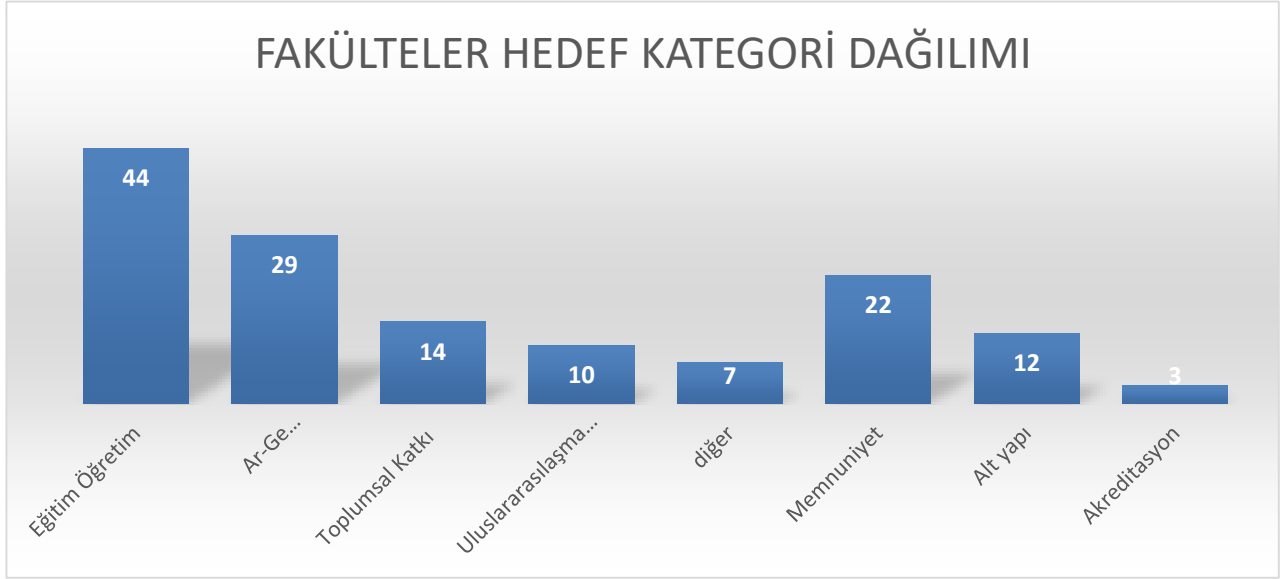
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

HEDEF GİRİŞİ YAPAN VE YAPMAYAN BİRİM SAYILARI



Şekil 1: 2023 Yılı Kalite Hedefleri Özeti

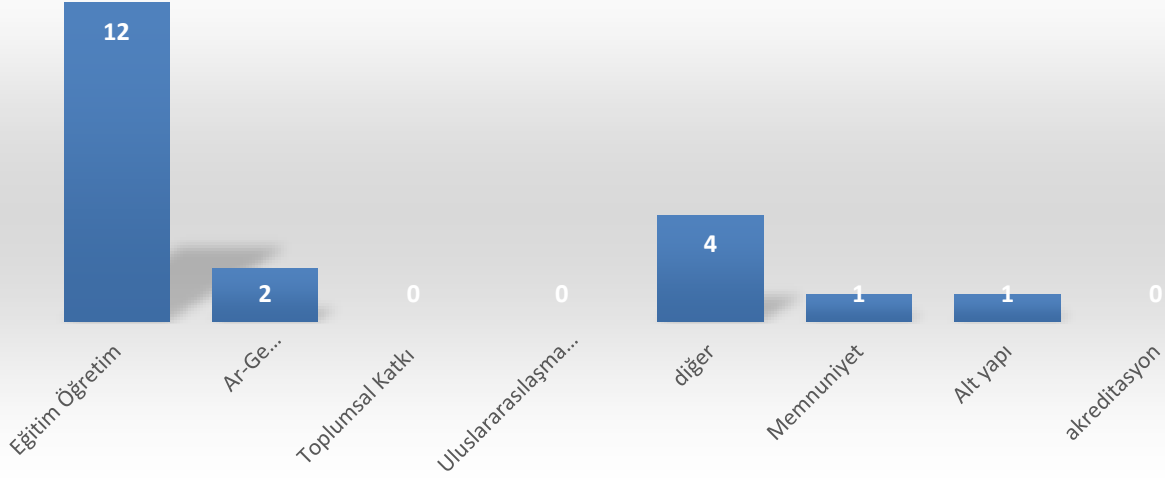
Dicle Üniversitesi 2023 yılı bahar dönemi KYS sistemine hedeflerini giren birimlerin ne tür hedefler girdiğini belirlemek amacı ile hedefler kategorik bazlı ayrılmıştır. Bu çalışma sonucunda her bir kategori için girilen hedef sayısı belirlenmiş ve grafikler ile gösterilmiştir. Aşağıdaki grafikleri kategori bazlı birimlerin girdiği hedef sayılarını göstermektedir.



Şekil 2: 2023 Yılı Fakültelerin Hedef Kategori Dağılımı

Fakültelerin kategori bazlı hedefleri incelendiğinde, Eğitim Öğretim ile ilgili 44 adet hedefin belirlendiği görülmektedir. Ar-Ge 29, Toplumsal katkı 14, uluslararasılaşma 10, Memnuniyet 22, Alt yapı 12, Akreditasyon 3 ve hiçbir kategoriye girmeyen 7 hedef bulunmaktadır. Fakültelerin hedef dağılımları tüm kategoriler için birbirine yakındır.

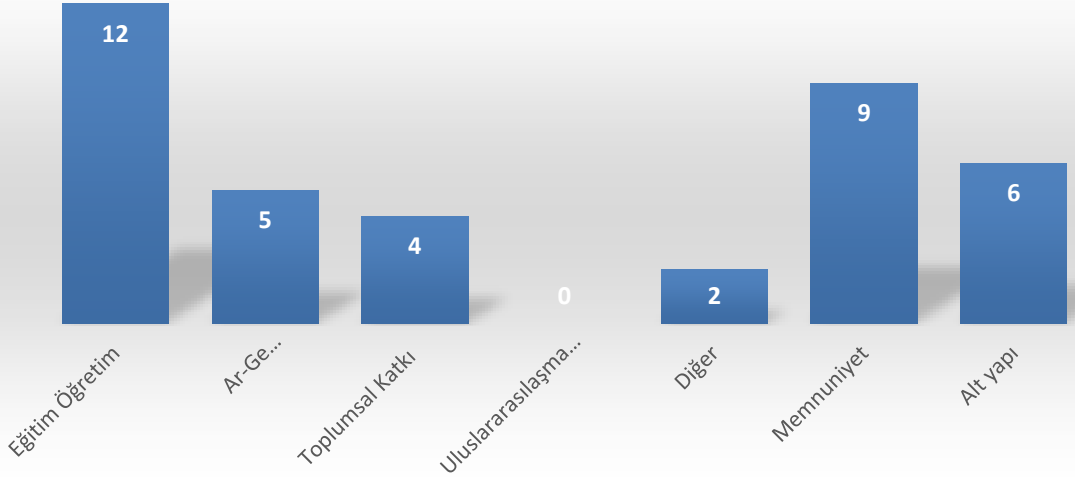
YÜKSEKOKULLAR HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



Şekil 3: 2023 Yılı Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

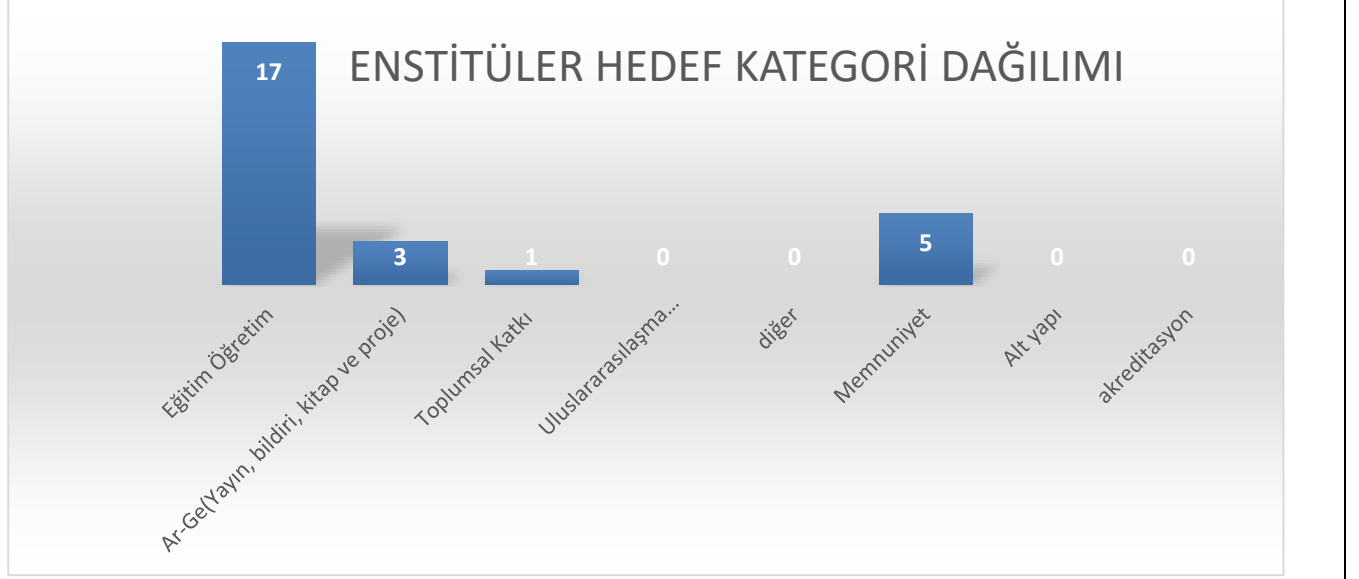
Yüksekokulların hedeflerine bakıldığında, Eğitim öğretim kategorisinde 12, Ar-Ge de 2, memnuniyet 1, alt yapı 1 ve diğer 4 olmak üzere toplamda 20 adet hedef belirlenmiştir. Yüksekokulların kategori bazlı hedef dağılımları birbirine yakındır.

MYO HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



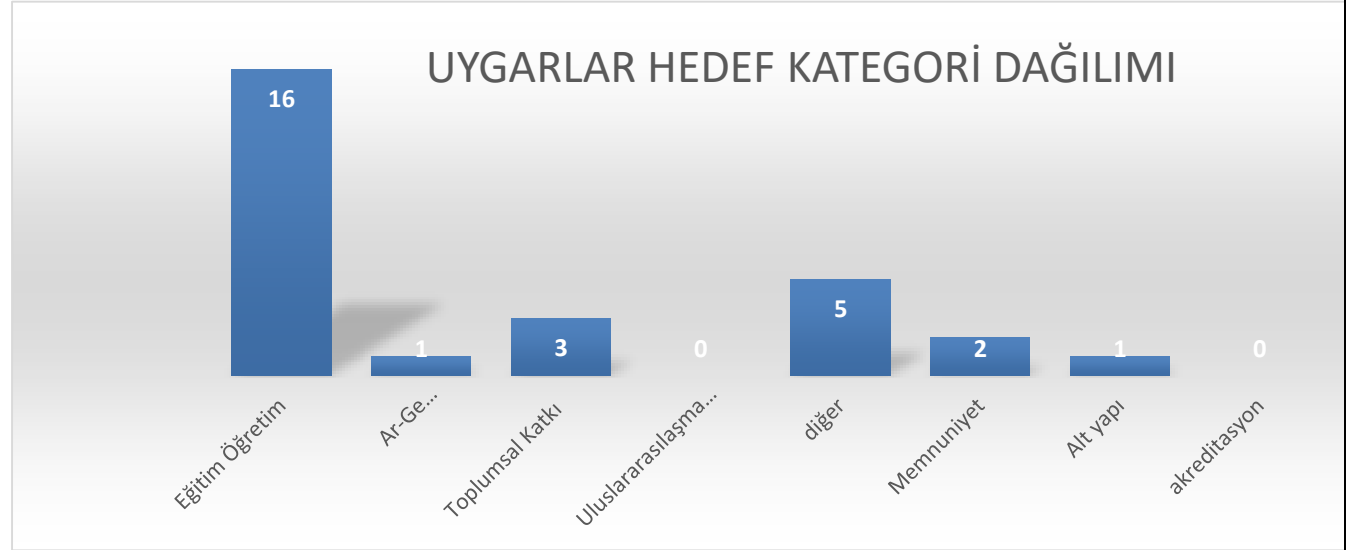
Şekil 4: 2023 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Meslek Yüksekokullarının kategori bazlı hedef sayıları; Eğitim öğretim 12, Ar-ge 5, Memnuniyet 9, Alt yapı 6, hiçbir kategoriye girmeyen 2 şeklindedir. Meslek yüksekokullarının hedeflerin analiz edildiğinde, hedef dağılımlarının birbirine yakın olduğu, ancak uluslararasılaşma ile ilgili hiç hedef girilmediği görülmektedir.



Şekil 5: 2023 Yılı Enstitülerin Hedef Kategori Dağılımı

Enstitülerin hedefleri kategori bazında, eğitim öğretim 17, Ar-ge 3, Memnuniyet 5, Toplumsal katkı 1 vardır, altyapı ve akreditasyon ile ilgili hiç hedef girilmemiştir. Enstitülerin hedeflerinin daha çok eğitim öğretim ile ilgili olduğu görülmektedir.



Şekil 6: 2023 Yılı Uyguların Hedef Kategori Dağılımı

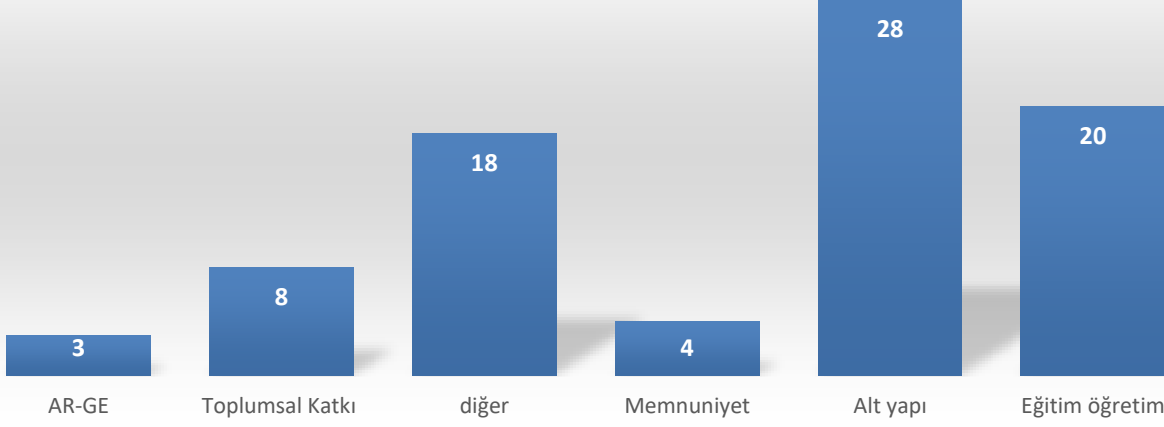
Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedeflerinin kategori bazlı dağılımları; Eğitim öğretim 16, Ar-ge 1, Toplumsal katkı 3, Memnuniyet 2, alt yapı 1 ve diğer kategorisinde 5 olmak üzere toplamda 28 adet hedef belirlenmiştir. Uygulama ve araştırma merkezlerinin daha çok eğitim öğretim başlığı altında hedef belirledikleri görülmektedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İDARİ BİRİMLER HEDEF KATEGORİ DAĞILIMI



Şekil 7: 2023 Yılı İdari Birimlerin Hedef Kategorisi Dağılımı

İdari birimlerin kategori bazlı hedef sayıları, Ar-ge 3, Toplumsal katkı 8, Memnuniyet 4, Alt yapı 28 ve hiç bir kategoriye girmeyen hedef sayısı ise 18'dir.

Girilen Hedeflerin Değerlendirmesi

Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 350 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.

Tablo 1: 2023 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu Birim bazında verileri

Sıra	Birim Adı	Hedef Sayısı
1.	Adalet Myo	5
2.	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	8
3.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Myo	5
4.	Basın Halkla İlişkiler Bürosu	3
5.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	7
6.	Bilgi Edinme Birimi	5
7.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	17
8.	Bilimsel Araştırma Projeleri Koor.	6
9.	Bismil Myo	4
10.	Çermik Myo	3
11.	Çocuk Eğitimi Uygur	2
12.	Çüngüş Myo	2
13.	Devlet Konservatuvarı	5



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

14.	Dil Öğretimi Uygur	8
15.	Diş Hek. Fak.	13
16.	Doğal Afetler Uygur	0
17.	Döner Sermaye İşletme Müd.	2
18.	Eczacılık Fak.	8
19.	Edebiyat Fak.	11
20.	Eğitim Bilimleri Ens.	4
21.	Engelliler Uygur	4
22.	Ergani Myo	3
23.	Fen Bilimleri Ens.	7
24.	Fen Fak.	5
25.	Genel Sekreterlik	6
26.	Göç Ve Yönetimi Uygur	1
27.	Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygur	1
28.	Hukuk Fak.	9
29.	Hukuk Müşavirliği	2
30.	İdari Ve Mali İşler Dai.Bşk.	6
31.	İktisadi Ve İdari Bilimler Fak.	10
32.	İlahiyat Fak.	15
33.	İletişim Fak.	5
34.	İsg Koordinatörlüğü	5
35.	Kadın Sorunları	9
36.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	3
37.	Kariyer Planlama Uygur	2
38.	Koruma Ve Güvenlik Şube Müd.	1
39.	Kültür Varlıklarını Koruma Uygur	0
40.	Kültür Ve Kongre Merkezi Müd.	7
41.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Dai. Başk.	5
42.	Mimarlık Fak.	10
43.	Mühendislik Fak.	8
44.	Öğrenci İşleri Daire Bşk.	4
45.	Personel Dai. Başk.	5
46.	Proje Koordinasyon Uygur	5
47.	Psikoloji Ve Sosyal Danışmanlık Uygur	Girmedi
48.	Sağlık Bilimleri Ens.	7
49.	Sağlık Bilimleri Uygur	Girmedi
50.	Sağlık Kültür Ve Spor Dai. Başk	8
51.	Sanat Ve Tasarım Fak.	4
52.	Silvan Myo	5



DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

53.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	5
54.	Sosyal Bilimler Ens.	8
55.	Sosyal Bilimler Myo	4
56.	Strateji Geliştirme Dai. Bşk	2
57.	Sürekli Eğitim Uygur	1
58.	Tarım Myo	3
59.	Teknik Bilimler Myo	4
60.	Tıp Fak.	10
61.	Uzaktan Eğitim Uygur	2
62.	Veteriner Fak.	7
63.	Yaban Hayvanları Koruma Uygur	1
64.	Yabancı Diller Yüksekokulu	5
65.	Yapı İşleri Ve Teknik Dai. Başk	4
66.	Yazı İşleri Müd.	Girmedi
67.	Ziraat Fak.	9
68.	Ziya Gökalp Eğitim Fak.	5
69.	22 Uygulama Ve Araştırma Merkezi	Girmedi
70.	Dış İlişkiler Ofisi	Girmedi
Toplam		350

Tablo 1.'de 2023 Yılı Kalite Hedefleri KYS Otomasyonu 54 birim sisteme veri aktarmıştır 2 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 **1782** akademik personel, **4** yabancı uyruklu akademik personel, **2144** idari personel, **2103** sürekli işçi (696 KHK), **80** sürekli işçi, **2** vizeli işçi ve **58** 4-B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6169**'tir.

Tablo 2: Üniversite Personel Sayıları Bilgileri

Akademik Personel Sayıları			İdari Personel Sayıları		
Unvan	2022 Sayısı	2023 Sayısı	Unvan	2022 Sayısı	2023 Sayısı
Profesör	349	377	İdari Personel	1622	2144
Doçent	194	192	Vizeli İşçi	2	2
Doktor Öğretim Üyesi	301	332	Sürekli İşçi (696 KHK)	2126	2103
Öğretim Görevlisi	259	248	4-B Sözleşmeli	599	58
Araştırma Görevlisi	659	629	Sürekli İşçi	82	80
Yabancı Uyruklu Doçent	1	0			
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	4	2			
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	2	2			
Toplam	1769	1782	Toplam	4431	4387

2023 Yılı Toplam Personel Sayısı 6169 kişidir

7.0

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

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



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

7.0

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 2023 yılında toplam 3 adet Hizmetçi Eğitimine 416 Kişi katılmış, 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	Aday Memurların Hazırlayıcı ve Temel Eğitimi	21.11.2022 - 13.01.2023	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	4
2	Tüm Üniversite	Tesisat Teknolojisi ve İklimlendirme Alanı Doğalgaz Yakıtlı Kalorifer Ateşçisi	10.05.2023 - 02.06.2023	D.Ü. Personel Daire Başkanlığı	15
3	Tüm Üniversite	Eğitimcilerin Eğitimi	01.01.2023-05.06.2023	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	397
TOPLAM					416

Eğitim ihtiyaçları, periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak Yıllık Eğitim Planı, Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

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, yayımı, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Bu prosedüre göre; kalite dokümanlarında 33 adet revizyon, 102 adet yeni 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	-	100	-
Anketler	31	-	-
Formlar	2	1	-
Görev Tanımları	-	-	-
Toplam	33	102	

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.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 yayınlanmaktadır. Sisteme girişte personel kullanıcı adı ve internet şifresiyle girişle birlikte gerekli güvenlik önlemi alınmıştır.

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

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.

8.0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

	2020	2021	2022	2023
AB ve program ülkeleriyle yapılan ikili anlaşma sayısı	1 adet	8 adet	25 adet	17 adet
AB Yükseköğretim hibe fonlarından yararlanmak için başvurulmuş proje sayısı	21 adet	1 adet	20 adet	28 proje
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)	48 kurum ziyareti
Erasmus Personel Hareketliliği	Personel hareketliliği ilanı planlanmaktadır.	12 kişi	19 kişi	48 Giden Personel + 45 Gelen Personel
Erasmus Öğrenci Hareketliliği	131 öğrenci	111 öğrenci	55 öğrenci	23 Staj Planlanan - 2 Gerçekleşen 81 Öğrenim Planlanan - 0 Gerçekleşen
Misafir Erasmus Öğrenci Hareketliliği	2 öğrenci	6 öğrenci	20 öğrenci	11 Öğrenci

Hizmet Sunumunun Kontrolü

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

- Hizmet karakteristikleri; ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin proses; dersler, sınavlar, stajlar, uygulamalar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri, Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.
- Dicle Üniversitesi, öğretim üyeleri ile doktora, tıpta, eczacılıkta, diş ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları 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



DİCLE 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 saklanmasında; 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
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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

Hizmet Sunumu

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

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı 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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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 :KGG-PRD-003

İzleme ve Ölçme

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

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

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

Her birim belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses/Faaliyet İzleme Formu'na işlenmektedir. Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçüp gözden geçirmektedirler. Ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formu'na işlenmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici 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 cevap şıkkı sunulmuş yani 5 sınıflı CSAT uygulanmıştır. Tablo 6'de anketlerde kullanılan cevap sınıfları ve rakamsal olarak puan ağırlıkları verilmiştir.

9.0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 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

Anketler online olarak iç ve dış paydaşlarımıza anket takvimine göre uygulanmakta ve sonuçlar birimlerin web sayfalarında paylaşılmaktadır. Anketlerin yıl içerisindeki uygulama sıklıkları, anketin amacına göre farklılık göstermektedir. Üniversitemiz kalite güvencesi kapsamında kurumdaki bireylerin tamamını temsil edebilecek uygulamalar yürütmek için her hedef kitleye uygun olacak çeşitli anketler kullanılmaktadır. Anket yönetim sistemi üzerinden uygulamaların nasıl yürütüldüğüne dair işlem basamaklarını içeren “Anket Uygulama Talimatı” kullanılarak elde edilen anket sonuçlarını değerlendirmek üzere ölçme ve değerlendirme alanındaki öğretim üyelerinden oluşan “Ölçme ve Değerlendirme Çalışma Grubu” tarafından “Anket Değerlendirme Prosedürü”ne göre yapılmaktadır.

Öğrenci ve akademik personellerimiz için düzenlenen memnuniyet anketleri Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) sistemi üzerinden yapılmaktadır. Bunun dışında kalan diğer anketler ise Anket Yönetim Sistemi üzerinden yürütülmektedir. 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. 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 edebilmektedirler.

Üniversitemizde anketler yılda iki dönemde yapılmaktadır. Haziran ve Aralık aylarında anketler



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 erişilebilmektedir.

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

- * Öğrenci Memnuniyet Anketi
- * Akademik Personel Memnuniyet Anketi
- * İdari Personel Memnuniyet Anketi
- * Dış Paydaş Anketi
- * Kurum Kalite Kültürü Anketi
- * İdari Personel Memnuniyet Anketi
- * Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi
- * Online Eğitim Akademisyen Memnuniyet Anketi

Öğrenci Memnuniyet Anketi

11.01.2023-09.06.2023 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 21460 öğrenci katılmıştır.

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

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	7%	14%	20%	7%	4%	65%
		Erkek	7%	12%	18%	6%	5%	
		Toplam	14%	26%	38%	13%	9%	
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.	Kadın	6%	13%	19%	9%	5%	62%
		Erkek	6%	10%	18%	7%	6%	
		Toplam	13%	23%	38%	16%	11%	
3	Danışmanım sorunlarım karşı duyarlıdır.	Kadın	10%	13%	16%	7%	6%	66%
		Erkek	10%	11%	15%	5%	6%	
		Toplam	20%	25%	31%	12%	11%	
4	Dersliklerin donanımı uygundur.	Kadın	6%	12%	19%	9%	6%	62%
		Erkek	6%	11%	18%	7%	6%	
		Toplam	12%	23%	37%	16%	12%	
5	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	Kadın	7%	11%	18%	9%	8%	60%
		Erkek	7%	10%	17%	7%	7%	
		Toplam	13%	20%	35%	16%	16%	
6	Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir.	Kadın	7%	15%	18%	7%	5%	64%
		Erkek	7%	12%	17%	6%	6%	
		Toplam	15%	27%	35%	14%	10%	
7	Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.	Kadın	6%	14%	18%	8%	7%	63%
		Erkek	7%	12%	17%	6%	6%	
		Toplam	13%	26%	35%	14%	12%	
8	Öğrenci kulüpleri	Kadın	5%	9%	18%	10%	10%	57%



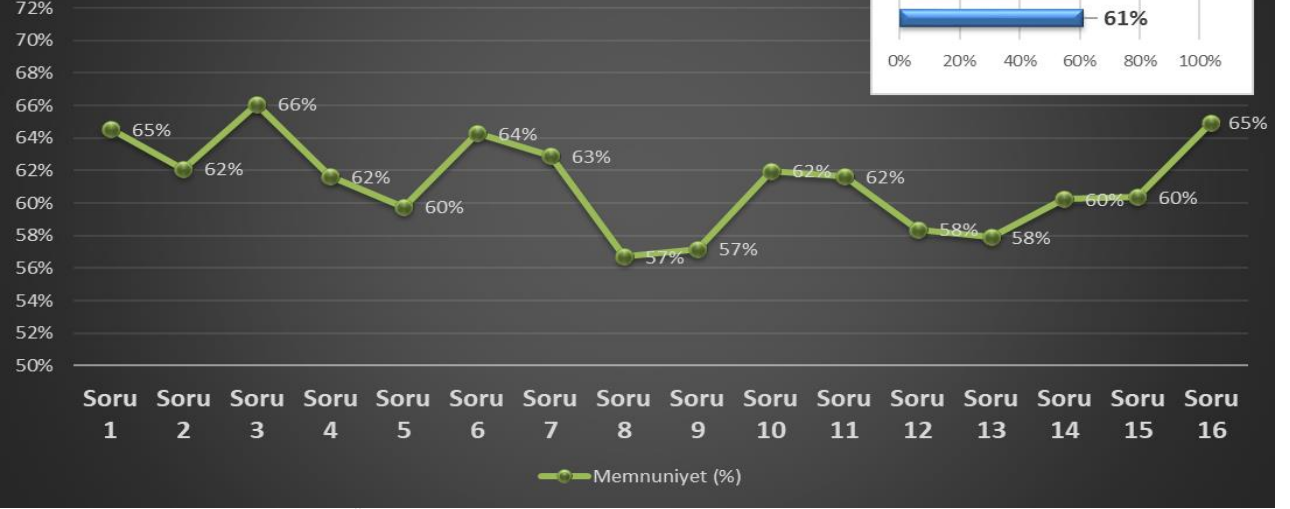
DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	etkinlikler açısından yeterlidir.	Erkek	5%	8%	17%	8%	9%	
		Toplam	11%	18%	35%	18%	19%	
9	Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir.	Kadın	5%	10%	18%	10%	10%	57%
		Erkek	6%	9%	17%	8%	8%	
		Toplam	11%	18%	35%	18%	18%	
10	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.	Kadın	6%	13%	18%	8%	6%	62%
		Erkek	6%	11%	17%	6%	6%	
		Toplam	13%	24%	36%	15%	13%	
11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir.	Kadın	6%	13%	19%	8%	6%	62%
		Erkek	6%	11%	17%	6%	6%	
		Toplam	13%	24%	36%	15%	13%	
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir.	Kadın	5%	10%	20%	10%	8%	58%
		Erkek	5%	9%	18%	8%	7%	
		Toplam	11%	19%	38%	17%	15%	
13	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.	Kadın	6%	10%	18%	9%	10%	58%
		Erkek	6%	9%	17%	7%	8%	
		Toplam	11%	19%	35%	16%	18%	
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Kadın	6%	11%	20%	9%	7%	60%
		Erkek	6%	10%	19%	7%	6%	
		Toplam	11%	21%	38%	16%	13%	
15	Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.	Kadın	6%	11%	20%	8%	7%	60%
		Erkek	6%	10%	19%	7%	7%	
		Toplam	12%	21%	38%	15%	14%	
16	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur.	Kadın	7%	15%	19%	6%	5%	65%
		Erkek	7%	13%	17%	5%	5%	
		Toplam	15%	28%	36%	11%	11%	

Tablo 7’de Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

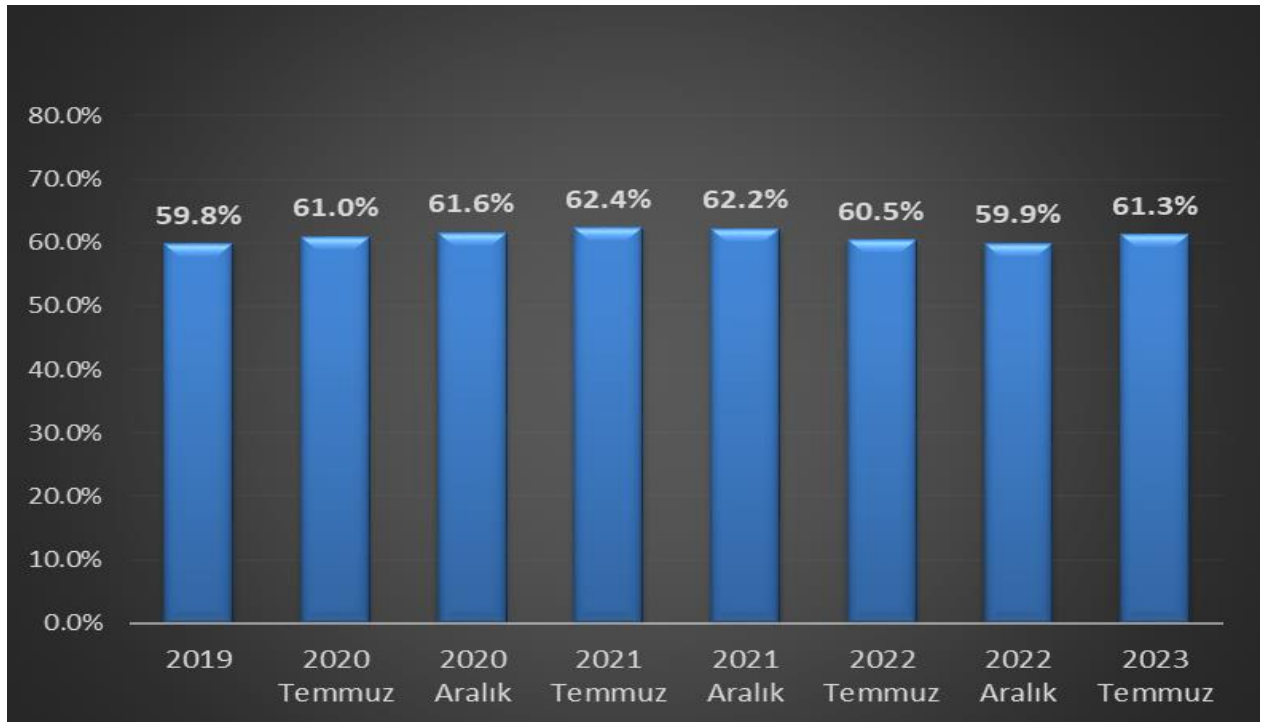
Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri



Şekil 8: Öğrenci memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

Şekil 8’de Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 8. soruda yani “Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.” sorusunda **%57** oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan öğrenciler 3. soru olan “Danışmanım sorunlarım karşı duyarlıdır.” sorusundan **%66** oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık **%61** olarak hesaplanmıştır. Şekil 9’da geçmiş dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 9: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

11.01.2023-09.06.2023 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 969 akademik personel katılmıştır.

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

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	10%	43%	25%	15%	8%	66%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	11%	46%	25%	12%	6%	69%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	10%	41%	27%	14%	9%	66%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	10%	49%	22%	13%	6%	69%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	13%	48%	21%	12%	7%	70%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	14%	45%	24%	11%	6%	70%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	11%	48%	25%	11%	5%	70%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	7%	28%	41%	14%	10%	61%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	7%	27%	41%	15%	10%	61%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	6%	21%	41%	18%	15%	57%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	13%	53%	19%	10%	5%	72%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	5%	19%	26%	23%	27%	51%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	5%	17%	28%	22%	27%	50%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	11%	51%	24%	10%	4%	71%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	11%	54%	20%	11%	4%	71%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	11%	51%	18%	13%	7%	69%
17	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	10%	49%	31%	6%	4%	71%
18	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	10%	40%	40%	5%	5%	69%
19	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	8%	37%	24%	20%	11%	62%
20	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	7%	31%	31%	22%	9%	61%

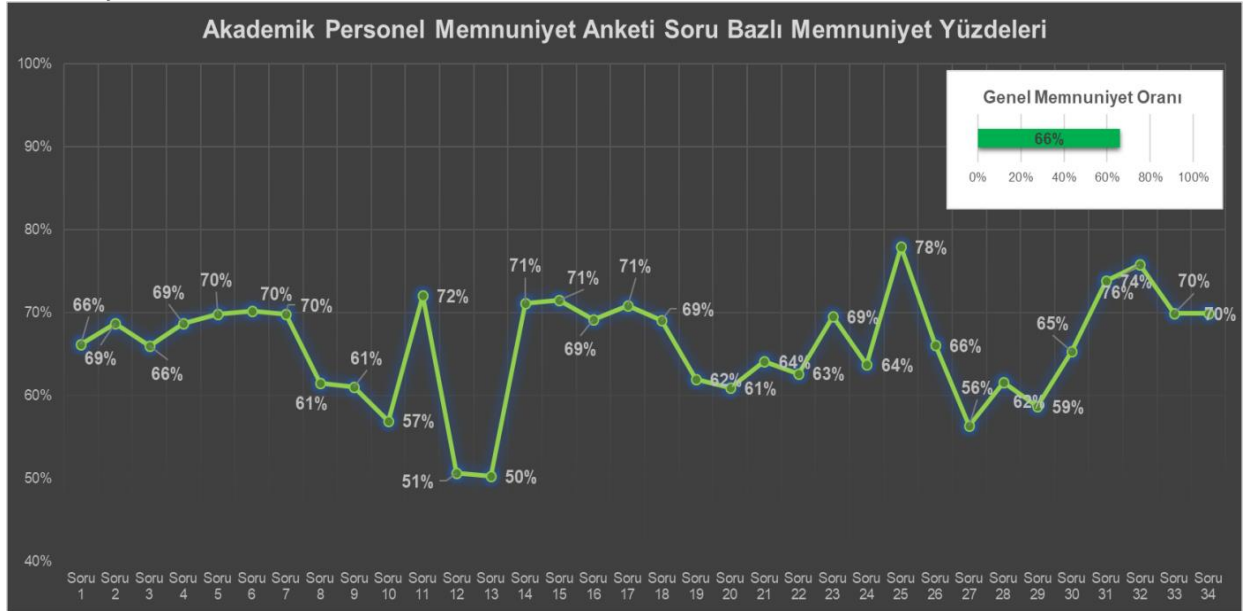


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

21	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	7%	37%	36%	12%	9%	64%
22	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	8%	37%	25%	17%	12%	63%
23	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	8%	51%	26%	9%	5%	69%
24	Hukuk destek hizmetlerinden	6%	28%	50%	10%	6%	64%
25	Öğrenci işleri hizmetlerinden	21%	56%	17%	4%	2%	78%
26	Güvenlik hizmetlerinden	9%	44%	26%	12%	9%	66%
27	Yemekhane hizmetlerinden	6%	25%	32%	19%	19%	56%
28	Kantin hizmetlerinden	7%	34%	31%	16%	12%	62%
29	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	6%	25%	41%	15%	14%	59%
30	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	11%	44%	17%	18%	11%	65%
31	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	11%	62%	15%	6%	5%	74%
32	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	15%	60%	17%	4%	3%	76%
33	Kalite Komisyonu çalışmalarından	10%	45%	33%	7%	5%	70%
34	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	11%	44%	32%	7%	5%	70%

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 renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 10: Akademik personel memnuniyet anketi soru bazlı memnuniyet yüzdeleri grafiği

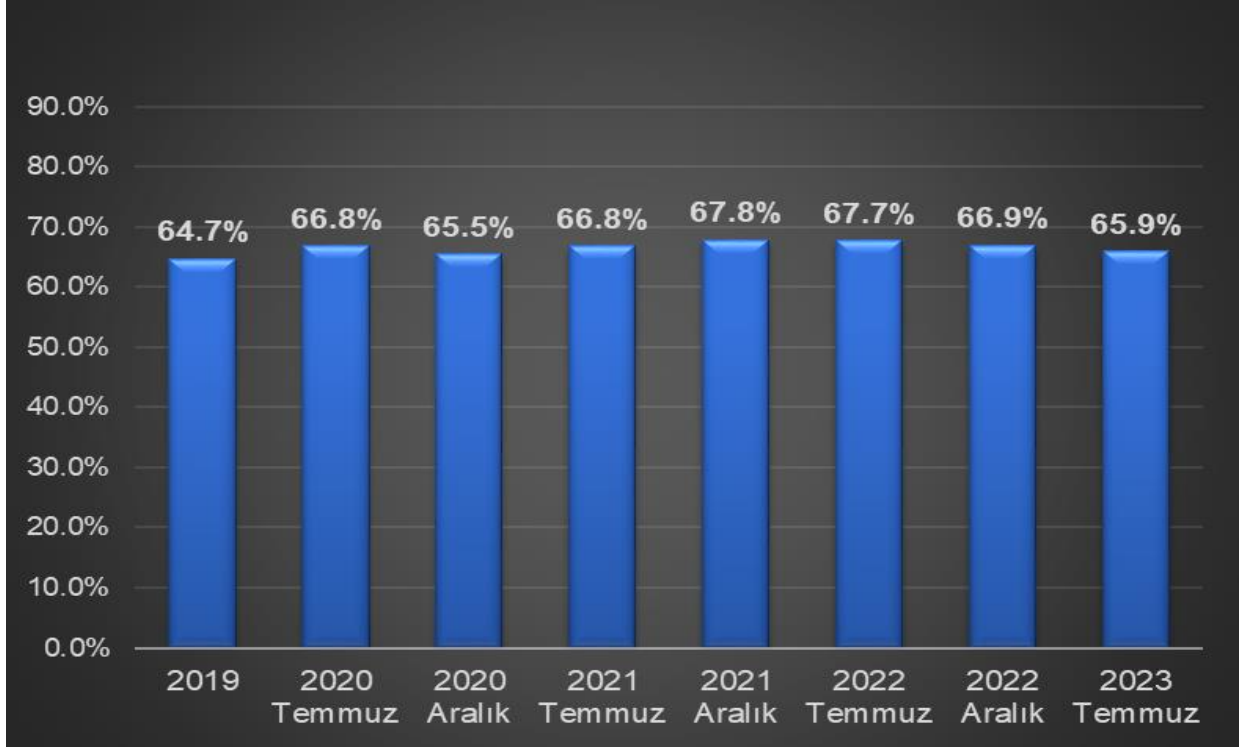
Şekil 10’de Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi; 13. soruda “Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” %50 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan akademik personeller 25. soru olan “Öğrenci işleri hizmetlerinden” sorusundan ise %78 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

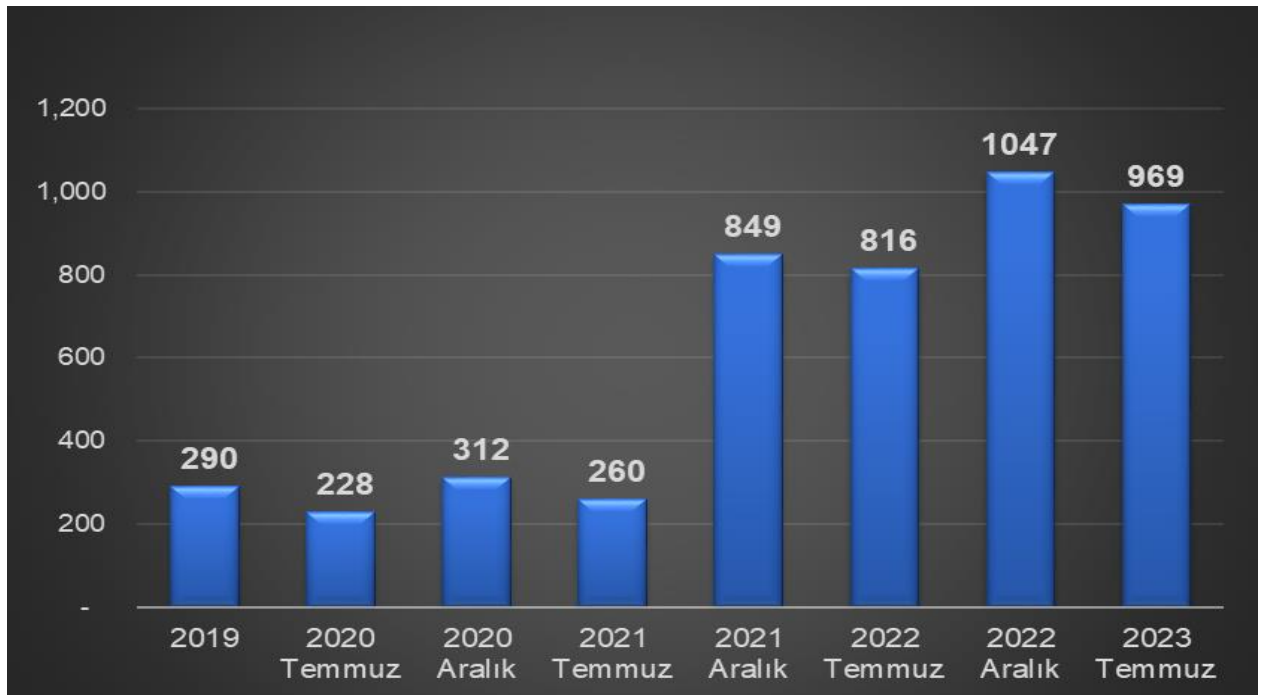
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%65,9** olarak hesaplanmıştır. Şekil 11’de geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 11: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması

Uygulanan akademik personel memnuniyetine Temmuz 2022 döneminde 1047 akademik personel katılmıştır. Şekil 12’de geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketine katılımcı sayıları verilmiştir.



Şekil 12: Dönemlere Göre Akademik Personel Memnuniyet Anketi Katılımcı Sayıları



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

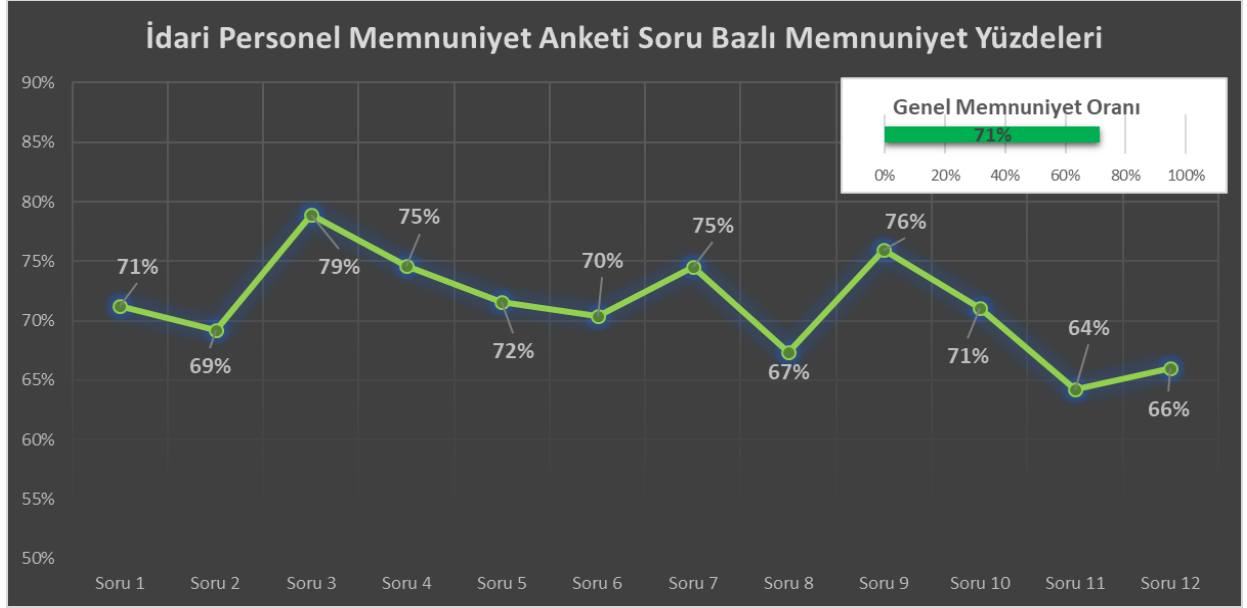
İdari Personel Memnuniyet Anketi

11.01.2023-09.06.2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 12 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: İdari personel memnuniyet anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

Soru No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	18%	43%	23%	10%	6%	71%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	18%	40%	22%	11%	10%	69%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	34%	40%	17%	3%	5%	79%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından	25%	44%	18%	7%	7%	75%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	16%	48%	21%	10%	6%	72%
6	Alınan güvenlik önlemlerinden	15%	45%	23%	10%	7%	70%
7	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	22%	46%	20%	7%	5%	75%
8	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan	16%	37%	24%	13%	9%	67%
9	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	28%	46%	12%	5%	8%	76%
10	Çalıştığınız ortamda akademik kişiliğinize verilen değerden	21%	41%	18%	10%	10%	71%
11	Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden	14%	34%	22%	16%	13%	64%
12	Çalıştığınız birimin düzenlediği akademik etkinliklerden	16%	33%	26%	12%	12%	66%

Tablo 9’da İdari 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 renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 13: İdari Personel memnuniyet anketinin memnuniyet yüzdeleri

Şekil 13’de idari personel memnuniyet anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. İdari Personel memnuniyet anketine 551 kişi katılmıştır. Şekilde gösterildiği gibi; 11. soruda “Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden” **%64** oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan akademik personeller 3. soru olan “Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından” sorusundan ise **%79** oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise **%71** olarak hesaplanmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Dış Paydaş Anketi

11.01.2023-09.06.2023 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş anketi uygulanmıştır. Dış Paydaş anketi 2 kısımdan oluşmaktadır. Toplamda 49 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 10: Dış Paydaş Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Alt Kategori	Çok düşük	Az	Orta	İyi	Çok yüksek	Memnuniyet Oranı
1	Dicle Üniversitesi'nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz	Şeffaflık ve hesap verebilirlik	5%	8%	36%	34%	17%	61%
		Adillik	6%	10%	32%	34%	19%	60%
		İnsan odaklılık	4%	10%	34%	34%	19%	62%
		Yenilikçilik	5%	8%	28%	38%	20%	62%
		Güvenilirlik	3%	7%	31%	38%	21%	65%
		Ortak akıl	4%	8%	37%	36%	14%	62%
		Etik değerlere bağlılık	3%	7%	33%	36%	21%	65%
		Özgür ve özgün düşüncüyü önemseme (bilimsel özerklik)	3%	7%	37%	37%	17%	64%
		Çevreye saygı ve duyarlılık	3%	8%	25%	45%	19%	66%
		Sosyal sorumluluk	3%	10%	28%	41%	18%	64%
		Yerel ve toplumsal kalkınmaya destek	3%	12%	29%	38%	18%	64%
		Girişimcilik	3%	11%	29%	38%	18%	63%
		Katılımcılık	3%	12%	29%	38%	17%	63%
		Paydaşlarla işbirliği	3%	11%	32%	39%	15%	62%
2	Dicle Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz	Araştırma geliştirme	2%	14%	32%	36%	16%	63%
		Ürün ve hizmet kalitesi	3%	11%	33%	39%	14%	63%
		Beklentilere uygunluk	3%	9%	35%	40%	12%	63%
		Danışmanlık hizmeti	3%	10%	34%	39%	13%	62%
		Sportif etkinlikler	5%	10%	31%	37%	17%	61%
		Eğitim öğretim	2%	7%	35%	42%	14%	65%
		Sosyal-kültürel faaliyetler	3%	10%	37%	33%	17%	63%
Toplumsal yaşama katkı	4%	8%	36%	37%	15%	62%		



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

3	Dicle Üniversitesi'nin sunduğu aşağıdaki hizmetlerden memnuniyetinizi belirtiniz.	Yürütülen faaliyetler ve projeler hakkında bilgilendirmesi.	4%	9%	36%	39%	12%	61%
		Üniversite ile şehir arasındaki bütünleşmesi.	4%	9%	31%	40%	16%	62%
		Bilirkişi hizmetleri.	4%	8%	39%	36%	13%	61%
		Teknik rapor, danışmanlık ve laboratuvar analiz hizmetleri.	4%	10%	39%	33%	14%	61%
		Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim faaliyetleri.	3%	14%	30%	39%	14%	61%
		Mesleki gelişime yönelik eğitim faaliyetleri (sertifika programları, kurslar vb.)	4%	8%	37%	34%	17%	61%
4	Dicle Üniversitesi'nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.	Üniversitenin düzenlediği seminer, kongre, panel v.b. etkinliklerin şehrin kültürel ve sosyal yaşam düzeyine katkısı	2%	9%	30%	41%	18%	65%
		Üniversitenin tüm kademelerdeki eğitim-öğretim sürecine katkısı	2%	10%	38%	35%	15%	64%
		Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı	3%	12%	34%	37%	13%	61%
		Üniversitenin şehre daha çok yatırım yapılmasını sağlayarak sanayinin gelişimine katkısı	6%	10%	31%	38%	16%	60%
		Üniversitenin şehrin gelişimi ve tanıtımına katkısı	4%	9%	29%	41%	17%	63%
		Üniversitenin turizme katkısı	5%	10%	32%	35%	17%	60%

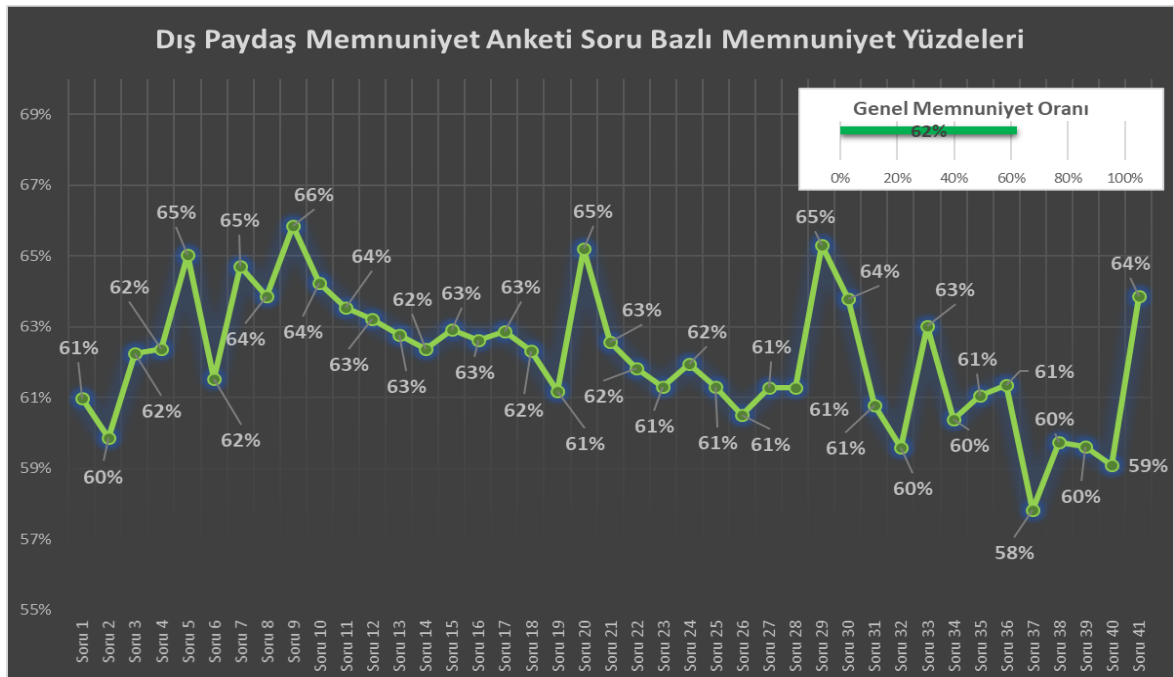


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Üniversite-kamu-sanayi işbirliğinin şehrin ekonomik kalkınmasına katkısı	4%	13%	31%	36%	16%	61%
		Üniversitenin vermiş olduğu eğitim ve sertifika programları yoluyla nitelikli iş gücü ve istihdama katkısı	4%	9%	38%	32%	16%	61%
5	Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	İletişim ve yeterli bilgilendirme	9%	6%	29%	36%	20%	58%
		Görev ve sorumluluk bilinci	7%	7%	29%	41%	16%	60%
6	İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	Görev ve sorumluluk bilinci	8%	4%	27%	41%	20%	60%
		İletişim ve yeterli bilgilendirme	8%	7%	26%	37%	22%	59%
7	Dicle Üniversitesinin kurumunuz ile yürüttüğü ortak çalışmalarındaki işbirliği ve koordinasyonuna dair memnuniyetinizi belirtiniz.		3%	7%	35%	36%	18%	64%

Tablo 10'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 renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.

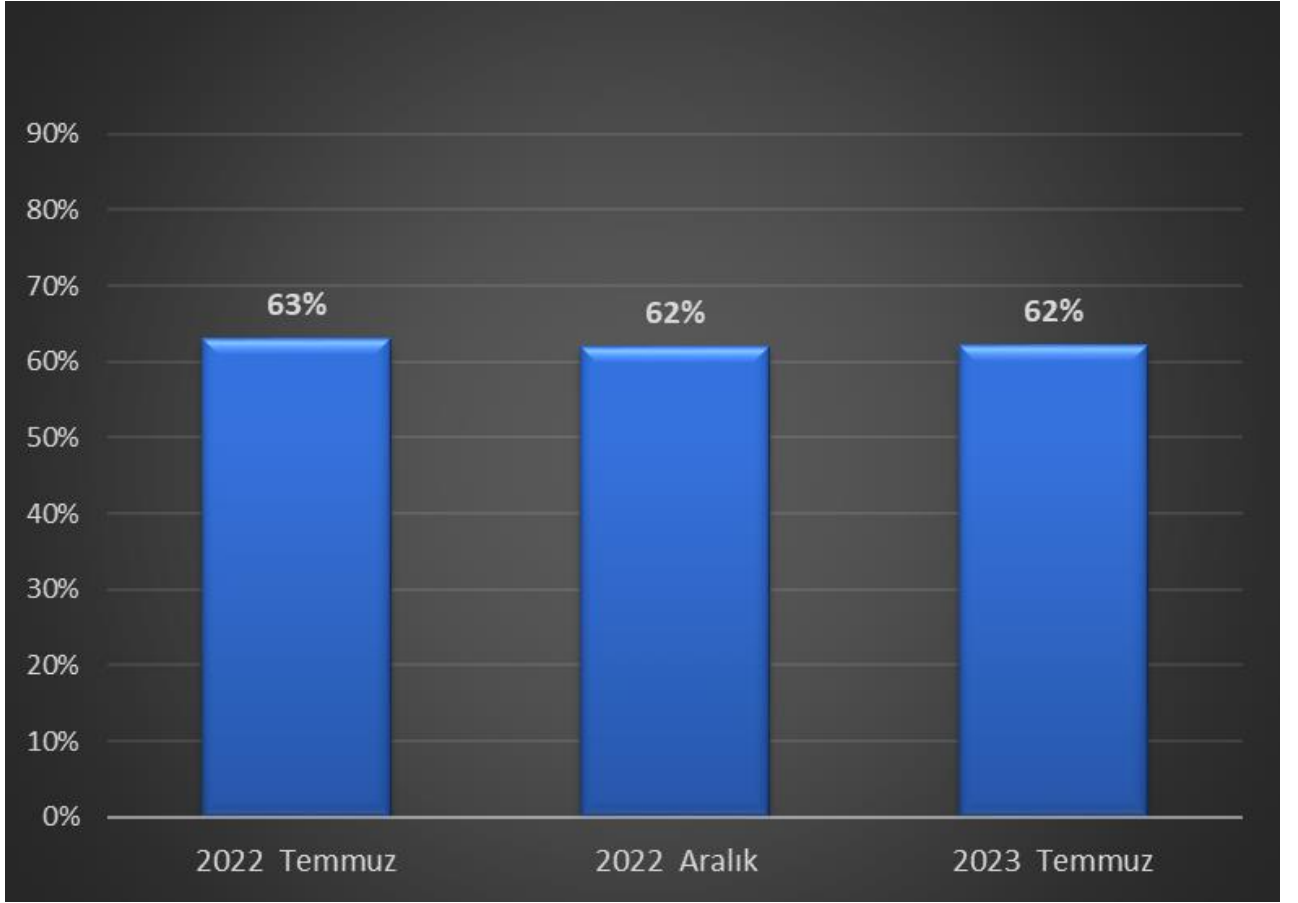


Şekil 14: Dış Paydaş anketinin memnuniyet yüzdeleri



DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Ankette en yüksek memnuniyet oranı 1. soru kategorisi olan “Dicle Üniversitesi’nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz” sorusunun bir alt sorusu olan “Çevreye saygı ve duyarlılık” sorusunda elde edilmiştir. Ankette en düşük memnuniyet oranı ise 5. soru kategorisi olan “Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz” sorusunun bir alt sorusu olan “İletişim ve yeterli bilgilendirme” sorusunda elde edilmiştir. Anketin genel memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır. Şekil 8’de geçmiş dönemlerde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 15: Dış Paydaş anketi dönemlere göre genel memnuniyet oranı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

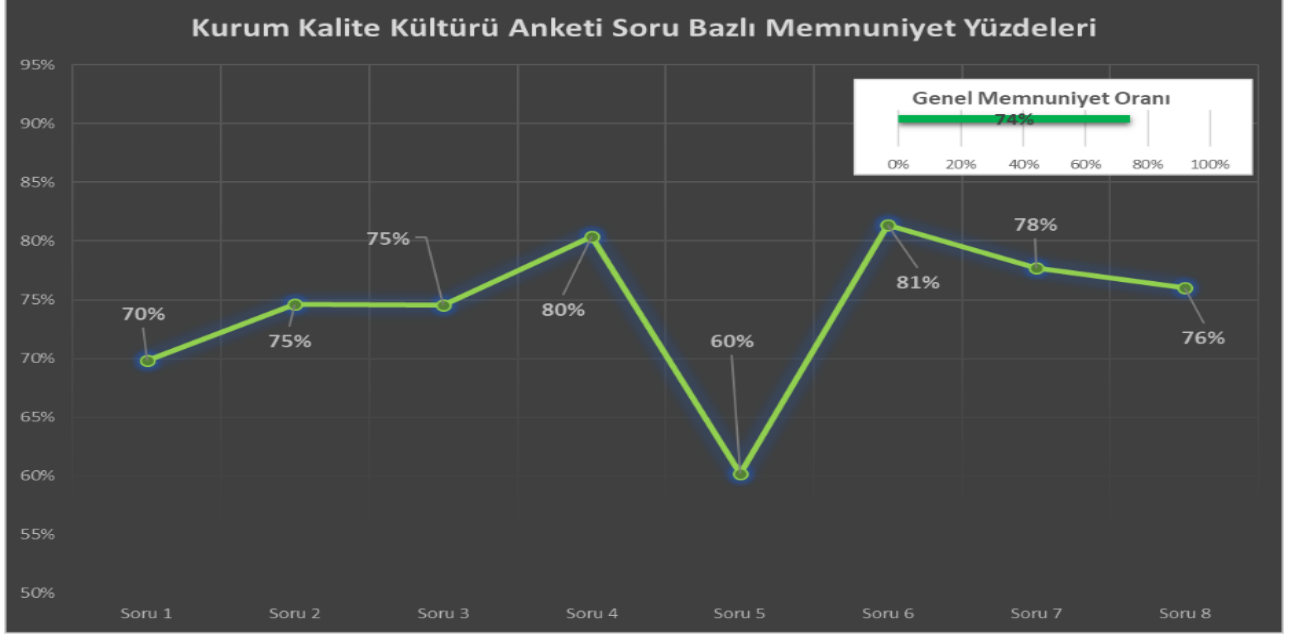
Kurum Kalite Kültürü Anketi

11.01.2023-09.06.2023 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 11: Kurum Kalite Kültürü anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Kurum kalite kültürü çalışmalarında yürütülen liderlik yeterli düzeydedir.	16%	40%	28%	10%	6%	70%
2	Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.	20%	47%	23%	7%	3%	75%
3	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından haberdarım.	29%	34%	25%	7%	5%	75%
4	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim	40%	33%	18%	6%	3%	80%
5	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.	20%	17%	30%	10%	23%	60%
6	Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.	38%	40%	16%	4%	3%	81%
7	Bağlı olduğum birim üniversitenin stratejik planı doğrultusunda kendine özgü, uzun vadeli hedefler belirler.	34%	38%	18%	4%	6%	78%
8	Bağlı olduğum birim, öğrencilerden gelen dönütlere göre gerekli çalışmaları yürütür.	32%	37%	18%	7%	6%	76%

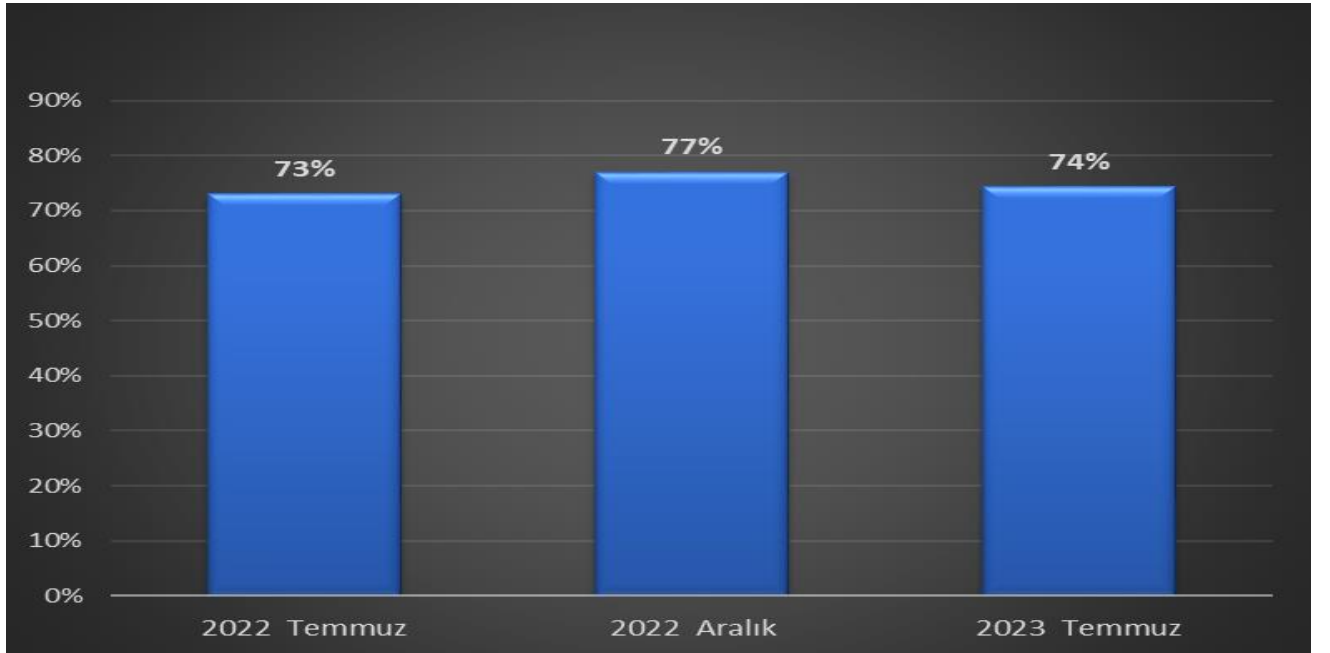
Tablo 10.'da : Kurum Kalite Kültürü Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 16: Kurum Kalite Kültürü anketinin memnuniyet yüzdeleri

Şekil 16’da Kurum Kalite Kültürü anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Kurum Kalite Kültürü anketine 221 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %77 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 5. soruda “ Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.” %60 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 6. soru olan “Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.” sorusundan ise %81 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Kurum Kalite Kültürü memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %74 olarak hesaplanmıştır. Şekil 17’de geçmiş dönemlerde yapılan Kurum Kalite Kültürü anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 17: Kurum Kalite Kültürü anketi dönemlere göre genel memnuniyet oranı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi

11.01.2023-09.06.2023 arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Online Eğitim Öğrenci 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.

Proliz Yazılım Öğrenci Bilgi Sistemi kimlik doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ankete toplamda 19807 öğrenci katılmıştır.

Tablo 12: Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Dersin Yönetimi İçin Kullanılan "Canlı Ders Sistemi" ALMS Öğrenci İhtiyaçlarını Karşılıyor.	16%	29%	33%	13%	9%	66%
2	Uzaktan Öğretimle Derslerimi Canlı Takip Edebiliyorum	14%	23%	34%	19%	10%	62%
3	Katılmadığım Canlı Dersleri Sonradan Takip Edebiliyorum	25%	28%	29%	12%	6%	71%
4	Uzaktan Eğitim ile Derslerimi Tekrar Etme Şansımı Artırıyor	24%	26%	30%	13%	8%	70%
5	Uzaktan Eğitimde kendi öğrenme hızıma göre ilerleyebiliyorum	22%	25%	31%	13%	9%	68%
6	Öğretim Materyalleri ihtiyaçlarıma cevap vermektedir.	16%	23%	36%	15%	10%	64%
7	Sınıf içi etkileşimi güçlendirme amaçlı bölüm/program tarafından farklı etkinlikler ve fırsatlar sunulmaktadır.	14%	20%	35%	16%	15%	60%
8	Öğretim Elemanları Öğretim Sürecini Yönlendirme ve Rehberlik Etme Konusunda Başarıldır.	16%	24%	36%	14%	10%	64%
9	Dersler Zamanında Başlatılıp Bitirilmektedir.	18%	30%	32%	12%	7%	67%
10	Ölçme ve değerlendirme süreci adil bir şekilde yürütülmektedir.	16%	27%	35%	13%	9%	66%
11	Uzaktan eğitimde derse/içeriğe uygun ölçme araçları kullanılmaktadır.	17%	28%	36%	11%	9%	67%

Tablo 12’de Uzaktan Eğitim 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. Anketin ortalama başarı yüzdesi %66 olarak hesaplanmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Online Eğitim Akademisyen Memnuniyet Anketi

11.01.2023-09.06.2023 arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Online Eğitim Akademisyen memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 10 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 868 akademik katılmıştır.

Tablo 13: Online Eğitim Akademisyen Memnuniyet Anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Ders Yönetimi İçin Kullanılan "Canlı Ders Sistemi" ALMS İhtiyaçları Karşılamaaktadır	31%	34%	23%	8%	4%	76%
2	Canlı Ders Sistemine Kolayca Erişilebilmektedir.	45%	38%	14%	3%	1%	85%
3	Canlı Derslerde Öğrencilerle Yeterince Etkileşim Kurulmaktadır.	11%	19%	31%	26%	13%	58%
4	Canlı Dersler Genel Olarak Verimli ve Etkilidir (Öğrenmeyi Kolaylaştıracak Yapıdadır)	9%	17%	32%	27%	14%	55%
5	Uygulamalı Derslerde Canlı Ders Sistemi Uygun Yeterliliktedir.	6%	13%	25%	25%	32%	48%
6	Canlı Derslerin Öğrencilerin İlgisini Çekecek Biçimde Yürütülmesine İlişkin Teknik Desteğe İhtiyaç Duyulmaktadır.	14%	27%	37%	16%	7%	66%
7	Uzaktan Eğitim Merkezi' nin (DUZEM) Sağladığı Hizmetler İhtiyaçları Karşılamaaktadır.	21%	39%	29%	8%	3%	73%
8	Uzaktan Öğretim Sürecinde Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) İhtiyaçları Karşılamaaktadır.	27%	42%	25%	4%	2%	78%
9	Bilgi Kaynağı (e-kütüphane, abone olunan veri tabanları) İstenen Düzeydedir.	19%	39%	30%	9%	4%	73%
10	Eğitim-Öğretim Faaliyetleri İle İlgili Sağlanan Donanım, Araç ve Gereç Desteği Yeterlidir.	12%	28%	32%	18%	10%	63%

Tablo 13'de Uzaktan Eğitim 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. Anketin ortalama başarı yüzdesi %67 olarak hesaplanmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

- 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
- 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)



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 14: Proses dağılım tablosu

S.NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ	HEDEFİ	GÖZDEN GEÇİRME PERYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN	
							GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞMEYEN İŞLEM SAYISI	PERFORMANS	HEDEFTEN SAPMA
1	TIP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	24	24	0	100%	0%
			Mezun sayısı	100%	6 Ay	34	34	0	100%	0%
			Akademik takvime uyum(%oranı)	100%	6 Ay	100	100	0	100%	0%
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	80%	6 Ay	16	16	0	100%	0%
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	100%	6 Ay	2,59	2,59	0	100%	0%
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	100%	6 Ay	2	2	0	100%	0%
			Müşteri Memnuniyet Oranı %?	100%	6 Ay	65	57,68	0	100%	10%
2	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	İptal edilen ihale sayısı	100%	6 Ay	24	24	0	100%	0%
			Tedarikçi değerlendirme verileri	100%	6 Ay	70	70	0	100%	0%
			Yapılan ihale sayısı	100%	6 Ay	60	60	0	100%	0%
			Yapılan satın alma türleri	100%	6 Ay	59	59	0	100%	0%
3	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Bant yayını ders sayısı	100%	6 Ay	5972	5972	0	100%	0%
			Başarı oranı	100%	6 Ay	1	1	0	100%	0%
			Canlı ders sayısı	100%	6 Ay	5972	5972	0	100%	0%
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen	0%	6 Ay	0	0	0	100%	0%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Devam/Devamsızlık(öğrenci- akademik personel)	0%	0	0	0	0	100%	0%
			Hazırlanan faaliyet raporu sayısı/türü	0%	6 Ay	0	0	0	100%	0%
			Mezun sayısı	100%	6 Ay	612	612	0	100%	0%
			Müşteri memnuniyeti	100%	6 Ay	10	10	0	72%	28%
			Öğrenci sayısı							
			Sınav sayısı	100%	6 Ay	2692	2692	0	100%	0%
			Verilen ders sayısı	100%	6 Ay	5972	5972	0	100%	0%
			Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü	3%	6 Ay	0	0	0	100%	0%
			Zamanında yapılmayan ders sayısı	0%	6 Ay	0	0	0	100%	0%
			4	ÖDB-PRS-009	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Öğrenci Başvuru Sayısı	100%	6 Ay	1723	1723
diploma verme süresi	100%	6				0	0	0	100%	0%
Kayıt Türü	100%	6 Ay				14	14	0	100%	0%
Hatalı Kayıt	0%	6 Ay				0	0	0	100%	0%
Kayıt Yenileme	100%	6 Ay				36820	21393	15433	58%	42%
Talep edilen belge/verilen belge sayısı	100%	6 ay				7	7	0	100%	0%
Başvuru yapan öğrencilerin sınıflandırılması	100%	6 ay				4	4	0	100%	0%
Mezun Öğrenci Sayısı	100%	6 Ay				612	612	0	100%	0%
Kayıt Silme Sayısı/Bölgümlere Dağılımı	100%	6 Ay				122	122	0	100%	0%
Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay				162	162	0	100%	0%
Kayıt Dondurma Sayısı	100%	6 Ay				438	438	0	100%	0%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü	100%	6 Ay	7	7	0	100%	0%
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	0	0	0	0	0
			Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu	100%	6 Ay	1572	1572	0	100%	0%
			Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	15433	15433	0	42%	58%
			Ösym kontenjanlarına göre kayıt yaptıran/yaptırmayan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	0	0	0	0%	0%
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay	0	0	0	0%	0%
			Hatalı verilen diploma sayısı türü	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%
			Öğrenciye Verilen Belge Sayısı /türü	100%	6 Ay	7	7	0	100%	0%
			Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay	0	0	0	0	0
5	SKS-PRS-007	SOSYAL VE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ	Planlı etkinlik sayısı	100%	6 Ay	36	36	0	100%	0%
			Yapılan etkinlik sayısı	100%	6 Ay	36	36	0	100%	0%
			Öğrenci topluluk sayısı ve türler	100%	6 Ay	89	89	0	100%	0%
			Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	66	66	0	100%	0%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Kategori	Yıl	Oran (%)	6 Ay	0	0	0	100%	0%
Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	100%	6 Ay	0	0	0	100%	0%	
	100%	6 Ay	0	0	0	100%	0%	
Ulusal/uluslararası ödül sayısı	100%	6 Ay	0	0	0	100%	0%	
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Kayıt yapılan ders sayısı	100%	6 ay	534	534	0	100%	0%
	Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	100%	6 ay					
	Lisansüstü eğitim türleri	100%	6 ay	3	3	0	100%	0%
	Ek süre verilen öğrenci sayısı	100%	6 ay	644	221	408	165%	35%
	Değiştirilen danışman sayısı	0%	6 ay	715	44	610	179%	25%
	Özel öğrenci sayısı	100%	6 ay	0	0	0	100%	0%
	Mezun sayısı	100%	6 ay	575	95	480	100%	0%
	Düzeltilen tez sayısı/türü	100%	6 ay	25	25	25	100%	0%
	Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%
	Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	0%	6 ay	629	19	610	97%	3%
	İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	0%	6 ay	520	20	500	96%	4%
	Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü	100%	6 ay	20	10	10	150%	50%
	Sınav sayısı	100%	6 ay	698	698	0	100%	0%
	Öğrencinin itiraz ettiği danışman sayısı		6 ay	629	19	610	97%	3%
		0%						
Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden)	0	6 ay	0	0	0	0%	0%	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yıl	Semester	Kategori	Ölçülebilir Göstergeler	Oran (%)	Oran (%)	Oran (%)	Oran (%)	Oran (%)		
									Oran (%)	Oran (%)
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	501	10	0	100%	0%		
			100%	6 ay						
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	63	63	0	100%	0%		
			100%	6 ay						
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	17	17	0	100%	0%		
			100%	6 ay						
			Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	1	1	0	100%	0%		
			0%	6 ay						
			Açılan Program Sayısı	50%	6 Ay	31	31	0	62%	0%
			Verilen Danışmanlık Sayısı/türü	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%
			Programın Türü	0%	6 ay	31	31	0	62%	0%
			Hazırlanan proje sayısı	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%
Devam/Devamsızlık kursiyer program yürütücüsü	0%	6 y	0	0	0	100%	0%			
Yapılan Çalıştay/sayısı türü	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%			
Katılan Kursiyer Sayısı	1193	6 ay	1193	1193	0	100%	0%			
Verilen Sertifika Sayısı	818	6 Ay	818	818	0	100%	0%			
Verilen Katılım Belgesi Sayısı	316	6 ay	316	316	0	100%	0%			
Açılmayan Program Sayısı	0%	6 Ay	0	0	0	100%	0%			
Yayın Sayısı/türü	0%	6 Ay	0	0	0	100	0			
Proje Sayısı	0%	6 Ay	0	0	0	100	0			



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Bölüm	Proje Adı	Oran	2023-2024			Oran			
				6 Ay	Oran	Oran	Oran	Oran		
		Danışmanlık Sayısı/türü	0%	6 Ay	0	0	0	100	0	
		Katılan Kursiyerlerin sınıflandırılması kurumiçi/kurumdışı	0%	6 Ay	0	0	0	100	0	
		Seminer Sayısı	0%	6 Ay	0	0	0	100	0	
		Konferans Sayısı/türü	0%	6 Ay	0	0	0	100	0	
		Müşteri Memnuniyeti Oranı	0%	6 Ay	0	0	0	100	0	
8	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ	Dondurulan proje sayısı/türü	100%	6 ay	6	6	0	100%	0%
			Ek süre verilen proje sayısı/türü	100%	6 ay	4	4	0	100%	0%
			Öğretim elemanlarının yürüttüğü proje sayısı	100%	6 ay	5	5	0	100%	0%
			İptal edilen proje sayısı/türü	100%	6 ay	1	1	0	100%	0%
			Kabul/Red proje sayısı/türü	100%	6 ay	109	109	0	100%	0%
			Tamamlanan proje sayısı/türü	100%	6 ay	124	124	0	100%	0%
			Tamamlanan proje sayısı/türü	100%	6 ay	68	68	0	100%	0%
			Proje sonuç raporu sayısı/türü	100%	6 ay	68	68	0	100%	0%
			Proje yürütücüsü değişikliği sayısı/türü	100%	6 ay	3	3	0	100%	0%

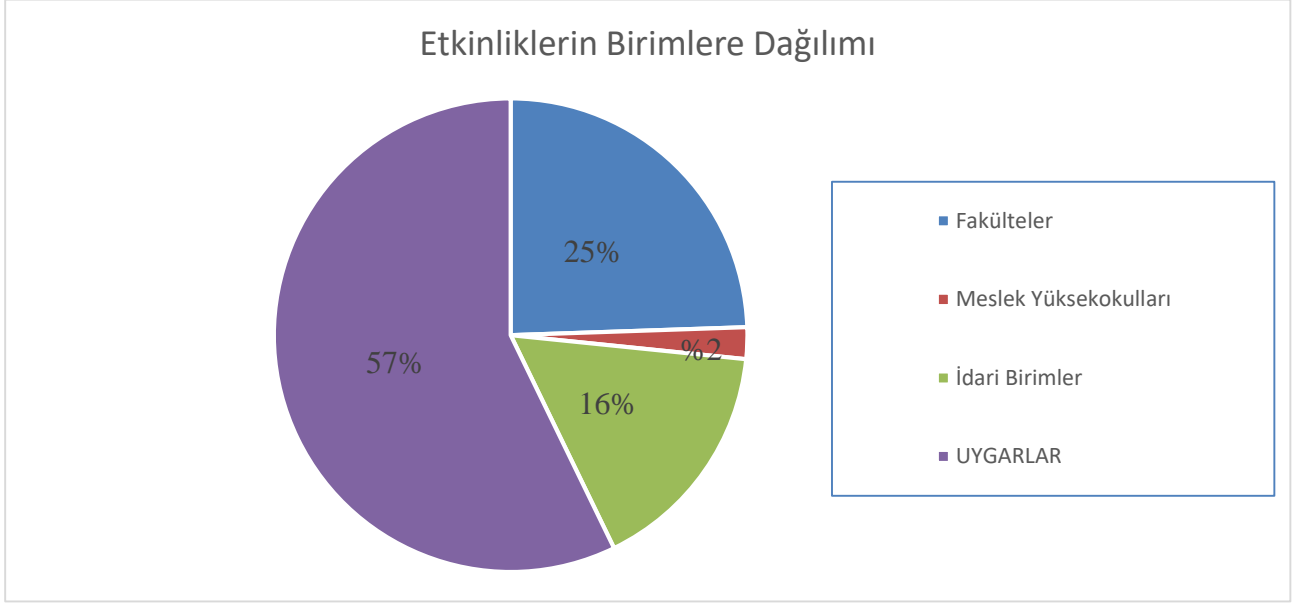


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Etkinlikler

Üniversitemiz Birimleri tarafından 2023 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.



Şekil 18: Etkinliklerin Birimlere dağılımına

Şekil 18’de Etkinliklerin Birimlere dağılımına ilişkin verileri göstermektedir Buna göre; Üniversitemizin toplam etkinlik sayısı 278 adettir. Birimlere ait etkinlik dağılımında Fakülteler 68, İdari birimler 35, Uygulama ve Araştırma Merkezleri 159, Meslek Yüksekokulları 6 adet Etkinlik yapmışlardır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 15: Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Diş Hekimliği Fakültesi	9	13,24%
2.	Eczacılık Fakültesi	4	5,88%
3.	Fen Fakültesi	1	1,47%
4.	Hukuk Fakültesi	2	2,94%
5.	İlahiyat Fakültesi	9	13,24%
6.	İletişim Fakültesi	2	2,94%
7.	Mimarlık Fakültesi	2	2,94%
8.	Mühendislik Fakültesi	8	11,76%
9.	Test Fakültesi	2	2,94%
10.	Veteriner Fakültesi	5	7,35%
11.	Ziraat Fakültesi	10	14,71%
12.	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	9	13,24%
13.	Yabancı Diller Yüksekokulu	1	1,47%
14.	Devlet Konservatuvarı	1	1,47%
TOPLAM		68	

Tablo 16: Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	1	16,67%
2.	Bismil Meslek Yüksekokulu	1	16,67%
3.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	1	16,67%
4.	Silvan Meslek Yüksekokulu	1	16,67%
5.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	2	33,33%
Toplam		6	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 17: İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	İDARI VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI	1	2,86%
2.	SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI	33	94,29%
3.	KALİTE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ	1	2,86%
	Toplam	249	

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	3,14%
2.	Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	9	5,66%
3.	Kadın Sorunları Uygulama Ve Araştırma Merkezi	8	5,03%
4.	Kariyer Planlama Uygulama Ve Araştırma Merkezi	133	83,65%
5.	Proje Koordinasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	3	1,89%
6.	Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	0,63%
	Toplam	159	

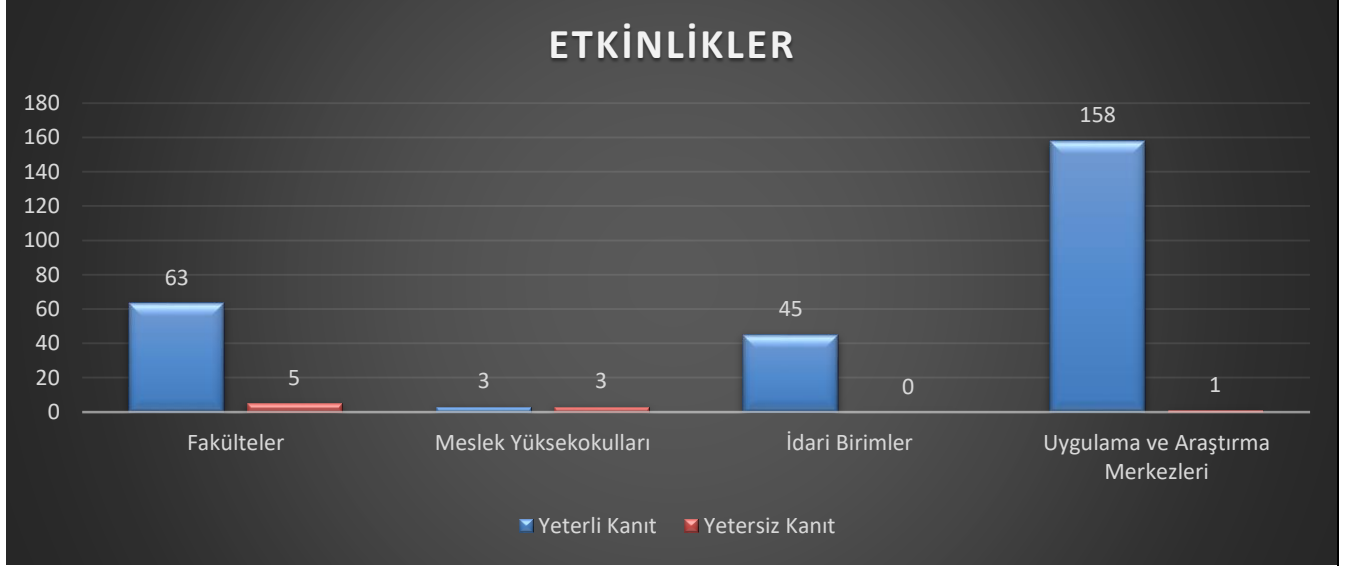
Tablo 19: Etkinlik Türleri ve Sayısı

Birimlerin Yaptığı Etkinlik Türleri			
No	Etkinlik Türü	Sayısı	Yüzde
1.	Seminer	13	4,85%
2.	Eğitim Ve Öğretim	23	8,58%
3.	Akademik Ve İdari Personel	1	0,37%
4.	Sunum	8	2,99%
5.	Sempozyum	2	0,75%
6.	Dış Paydaş Etkinlikleri	102	38,06%
7.	Mezunlarla Yapılan Etkinlikler	2	0,75%
8.	Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk	39	14,55%
9.	Uluslararasılaşma	5	1,87%
10.	Gezi	3	1,12%
11.	Çalıştay	3	1,12%
12.	Sosyal Faaliyetler	2	0,75%
13.	Araştırma Ve Geliştirme	4	1,49%
14.	Protokoller	1	0,37%
15.	Akreditasyon	2	0,75%
16.	Konferans	34	12,69%
17.	Kalite Yönetim Sistemi	3	1,12%
18.	Panel	2	0,75%
19.	Kültürel Faaliyetler	1	0,37%
20.	Kurs	11	4,10%
21.	Sanatsal Faaliyetler	7	2,61%
	Toplam	268	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 19: Etkinliklerin Birimlere yeterli ve yetersiz dağılımına

Şekil 19.'de uygulanan 2023 Yılında KYS Otomasyon sistemine Birimler tarafından yüklenen bilgi ve belgelere dayanarak hazırlanmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İç Tetkikler

2023 yılı ilk altı aylık İç Tetkik deprem dolayısıyla gerçekleştirilememiştir. Bu mücbir sebepten dolayı yıl sonuna ertelenip 2023 yılı iç tetkik bire düşürülmüştür.

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

01.12.2022 ile 09.12.2022 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 19 adet uygunsuzluğun tetkik takipleri yapılmış .14 adet uygunsuzluk kapatılmış 5 adet uygunsuzluk depremden dolayı ekonomik sebeplerden dolayı açık kalmıştır.

Tablo 20: Uygunsuzlukların Dağılımı (Özet)

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	88
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	6
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	19
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	14
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	5
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	0

9.0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

21.06.2023 tarihinde yapılan YGG de alınan kararları ve gerçekleşme durumları aşağıda verilmiştir.

Alınan Kararlar			
S.NO	Açıklamalar	İlgili Birim/Kişi	Gerçekleştirme Zamanı
a)	1) Kalite Komisyonuna önlisans, lisans, lisanüstü, engelli öğrenci, uluslararası öğrenci temsilinin de eklenmesi ve Kalite Komisyonundaki çalışma gruplarına entegre edilerek sürece katılmalarının sağlanması kararlaştırıldı.	Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Yapıldı.
b)	1) Birim kalite temsilcilerine Fakülte Sekreteri, Dekan Yardımcısı ve Müdür Yardımcısı eklenmesi için gerekli çalışmaların yapılması kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/	Yapıldı.
	2) Kalite Komisyonunun güncellenmesi kararlaştırıldı	DÜ Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor.
c)	2) Akreditasyon çalışmalarına hız verilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Yapıldı.
	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	Yapıldı.
e)	Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 350 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.
i)	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.		Süreç devam ediyor.
k)	Kaynakların etkin ve tasarruflu kullanımına devam edilmesi kararlaştırıldı.		Süreç devam ediyor.

10.
0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

D)	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	Süreç devam ediyor.
	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.
	m) 3) Akademik bilgi akışını sağlayacak ve verileri toplayacak online bir sistemin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor.
	5) Bir önerim var ve dilek şikayet kutularının etkin kullanımının sağlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	6 Ay
	6) Online veri akışı sağlayan sistemlerin entegrasyonun sağlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	6 Ay



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sürekli İyileştirme;

2022 yılının ikinci 6 ayı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde "Sürekli İyileştirme" faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır:

Tablo 22: Sürekli İyileştirme tablosu

Birim Sistem Performans Raporu Değerlendirme		
S.NO	Birim Adı	Sürekli İyileştirme
1.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	A) Altyapının ve çalışma ortamının iyileştirme çalışmalarının yapılması B) Sistem odasını yenilenmesi ve Felaket Kurtarma Merkezinin yapımının hızlandırılması C) Kamera Yazılım Sisteminin yenilenmesi ve kamera alımının gerçekleştirilmesi D) IP santralinin tüm birimlere verilmesi E) Personel eksikliği ve bütçe yetersizliği
2.	Bismil Meslek Yüksekokulu	A) Birim bazında yapılacak yeni bir memnuniyet anketinin oluşturulması
3.	Kültür Ve Kongre Merkezi Müdürlüğü	A) Birimimizde alan kullanım, cihaz ve salon kullanım talimatlarının gerekli yerlere asılıp talimatlara uygun davranılmasını sağlamak B) Daha iyi hizmet için anket formlarının düzenlenmesi
4.	Veteriner Fakültesi	A) Birimimizde bulunan cihazların kullanma talimatlarının hazırlanması B) 1, 2 ve 3. sınıfların birer kalite temsilcisi seçilmesi C) Birim bazında yapılacak yeni bir öğrenci memnuniyet anketinin oluşturulması
5.	Bilgi Edinme Birimi	A) Birimimize bağlı CİMER kullanıcılarına, sistemle ilgili olarak gerekli bilgilendirmeler yapılarak genel koordinasyonu sağlamak ve bilgi edinme işlemlerinde talep edilen bilgilerin en doğru ve etkin şekilde ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda belirtilen hukuki süre içinde cevaplanabilmesini sağlamak
6.	Adalet Meslek Yüksekokulu	A) Birimimizin arşiv odası için yer temini için gerekli çalışmaların yapılması. B) Dicle Adalet Dergisinin yeniden Dergi Park veri tabanında aktif hale getirilmesi, ayrıca ULAKBİM veri tabanında yer alması için yapılan başvurunun eksiklikleri giderilmek suretiyle yenilenmesi ve takibi. C) Akademik personel ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli yazışma ve diğer işlemlerin yapılması. D) öğrenci ve personel nezdinde yapılan anket sonuçlarında nazara alınarak, kapalı ve açık alandaki temizlik hizmetlerinin sürekli ve düzenli biçimde yapılması, bu kapsamda bir temizlik personelinin yüksekokulumuzda doğrudan görevlendirilmesi sağlanması. E) Yeni hazırlanan ve 2022-2023 Eğitim-Öğretim yılında ilk kez kayıt yaptıran öğrencilerin tabi olduğu 2022 müfredatının, öğrenci talep ihtiyaçları doğrultusunda sağladığı faydanın takibi değerlendirilmesi F) Her yarı yılda en az üç etkinlik (panel,seminer, konferans vb) düzenlemesine yönelik çalışmaların sürdürülmesi



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

7.	Edebiyat Fakültesi	A) Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi B) Ders müfredatlarının geliştirilmesi
8.	Mühendislik Fakültesi	A) Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi B) Ders müfredatlarının geliştirilmesi
9.	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	A) Fakültemizde bulunan cihazlar(simülatör) için kullanma talimatları hazırlanmıştır. B) Fakültemiz tarafından bu yıl sahadaki hemşirelere ve öğrencilerimize yönelik 4 adet etkinlik düzenlenmiştir.
10.	Koruma Ve Güvenlik Şube Müdürlüğü	A) Görev tanımı personele tebliğ edilmiştir. B) Personel ve Müşteri memnuniyet anketi yapılmıştır. C) Mevcut personelin EBYS kullanımını daha aktif hale getirilmesi sağlamaktadır.
11.	Tıp Fakültesi	A) iç-dış tetkik sonuçlarında iyileştirme yapılması B) memnuniyet anketlerinde iyileştirmeler yapılması C) veri analizinde iyileştirmeler yapılması D) YGG toplantılarında iyileştirme yapılması
12.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	A) Kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi, üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri ve değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri konularının geliştirilmesi
13.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	A) Müşteri, akademik ve idari personelin memnuniyet oranlarının artırılması B) Öğrenci ve çalışanlara yönelik sosyal etkinliklerin artırılması C) Akademik kadro ihtiyaçlarının giderilmesi D) İdari personel kadro ihtiyacının giderilmesi E) Fiziki mekan ihtiyaçlarının giderilmesi F) Temizlik hizmetlerinin daha etkin hale getirilmesi
14.	İlahiyat Fakültesi	A) Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi. B) Akademik personelin makale, bildiri, sergi vs. gibi akademik faaliyetlerinin artırılması.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		<p>C) Bazı bölümlerimize ait laboratuvarların aktif gelir sağlayarak üniversitemizin döner sermayesine katkıda bulunması.</p> <p>D)Başta ülkemiz ihtiyaçları doğrultusunda olmak üzere uluslararası yönelim dikkate alınarak yeni bölüm ve programların açılması.</p> <p>E) Mevcut bölümlerde bulunan öğretim elemanı eksikliklerinin giderilmesi ve bu doğrultuda öğrenci alımı yapılamayan programlarda öğrenci alımlarının sağlanması.</p> <p>F) Akademik ve idari faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için gerekli fiziki ortam ve altyapının sağlanması.</p> <p>G) Ders müfredatlarının geliştirilmesi</p>
15.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	<p>A) Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncelleştirilmesi ve geliştirilmesi</p> <p>B) Akademik personelin makele,bildiri, sergi ... vb akademik faaliyetlerin artırılması</p> <p>C) Bazı bölümlere ait laboratuvarlardan aktif gelir sağlayarak döner sermayeye katkıda bulunmak</p> <p>D) Yeni bölümlerin açılması</p> <p>E) Mevcut bölümlerde bulunan akademik personel eksikliklerinin giderilmesi, öğrenci alınmayan bölümlere öğrenci alınması</p> <p>F) Ders müfredatlarının geliştirilmesi</p> <p>G) akademik ve idari faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için fiziki ortam ve altyapının sağlanması</p>
16.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	<p>A) Öğrenci yemekhanelerinin iç ve dış çevre temizliğinin artırılması</p> <p>B) Spor tesisleri ve yüzme havuzunun eksikliklerinin giderilmesi</p> <p>C) Kültürel faaliyet ve kulüp etkinliklerinin artırılması</p> <p>D) Sportif başarılarda alınan madalya sayısını artırma</p> <p>E) Sosyal tesislerimiz ve havuzbaşı eksikliklerinin giderilmesi</p>
17.	Mimarlık Fakültesi	<p>A) Yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi</p> <p>B) Kampüs içi ulaşımın artırılması ve ücretsiz hizmet verilmesinin sağlanması</p> <p>C) Kantinlerin yetersiz olması ve kantinlerde satılan ürünlerin pahalı olması</p> <p>D) Bölüm tanıtımlarının yetersiz oluşu</p>
18.	Personel Daire Başkanlığı	<p>A) Yazılan yazıların kurallara uygun şekilde yazılması</p> <p>B) Personel Daire Başkanlığına ait fiziki özlük dosyalarının dijital ortama aktarılması</p>



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

19.

Sosyal Bilimler
Enstitüsü

- A) Web sayfasına anketler menüsü eklenmiştir.
- B) Formlar menüsü güncellenip sade hale getirilmiştir.
- C) Eski logo kullanılan formular revize edilmiştir.

Tablo 23: Sürekli İyileştirme Kategori tablosu

Birim Sistem Performans Raporu Değerlendirme	
Sürekli İyileştirme Konusu	Birim Adı
Ders müfredatlarının geliştirilmesi	Edebiyat Fakültesi
	Mühendislik Fakültesi
	İlahiyat Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
Bölümlerin tanıtımlarının geliştirilmesi	Edebiyat Fakültesi
	Mühendislik Fakültesi
	İlahiyat Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
	Mimarlık Fakültesi
Faaliyet ve Etkinliklerin artırılması artırmak	İlahiyat Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı
Fiziki mekan alanında iyileştirme çalışmaları yapılması	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
	İlahiyat Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı
	Adalet Meslek Yüksekokulu
Birimimizde alan kullanım, cihaz ve salon kullanım talimatlarının gerekli yerlere asılıp talimatlara uygun davranılmasını sağlamak	Kültür Ve Kongre Merkezi Müdürlüğü
	Veteriner Fakültesi
	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi
Akademik personel ihtiyaçları giderilmesi	Adalet Meslek Yüksekokulu
	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Personel İhtiyaçlarının giderilmesi

Adalet Meslek Yüksekokulu

Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Memnuniyet anketinin oluşturulması ve düzenlenmesi

Bismil Meslek Yüksekokulu

Kültür Ve Kongre Merkezi Müdürlüğü

Veteriner Fakültesi

Tıp Fakültesi

Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

İlahiyat Fakültesi

Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

Doç. Dr. Fatma MATPAN BEKLER
Kalite Geliştirme Koordinatörü