



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.07.2023 – 31.12.2023 tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### **Kalite Hedefleri**

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

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 ara yüz eklendi ve birimlerden hedeflerini bu sisteme giriş yapmaları istendi.

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

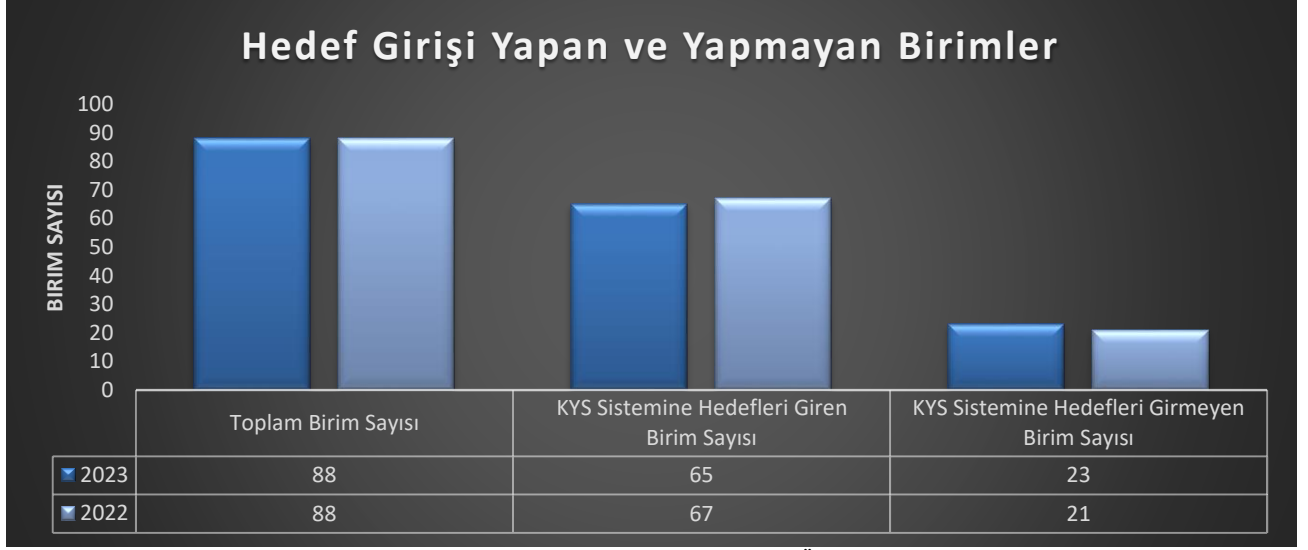
Kalite Yönetim Sistemi kapsamında; eğitim-öğretim, toplumsal katkı, Ar-Ge, uluslararasılaşma, memnuniyet, altyapı ve akreditasyon başlıklı hedef kategorileri bulunmaktadır.

Dicle Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemine 2023 yılında 86 birimden 65'i hedeflerini girmiştir. Geriye kalan 23 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 reddedilmiştir.

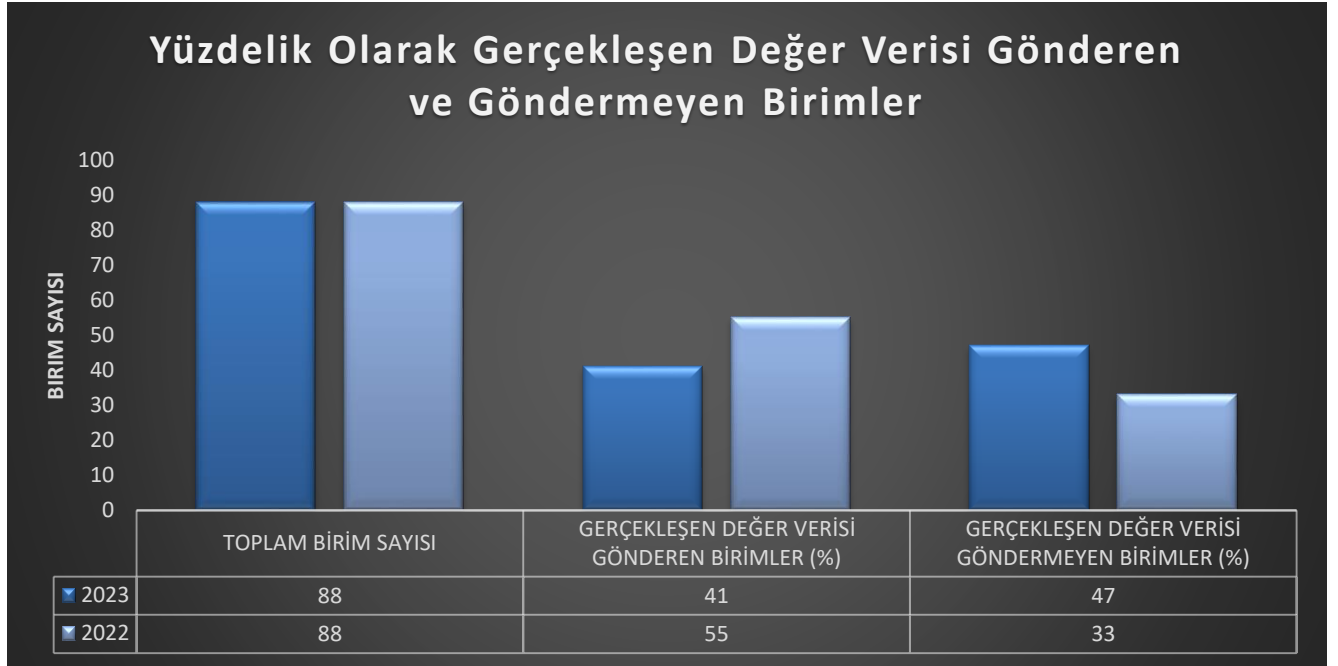


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

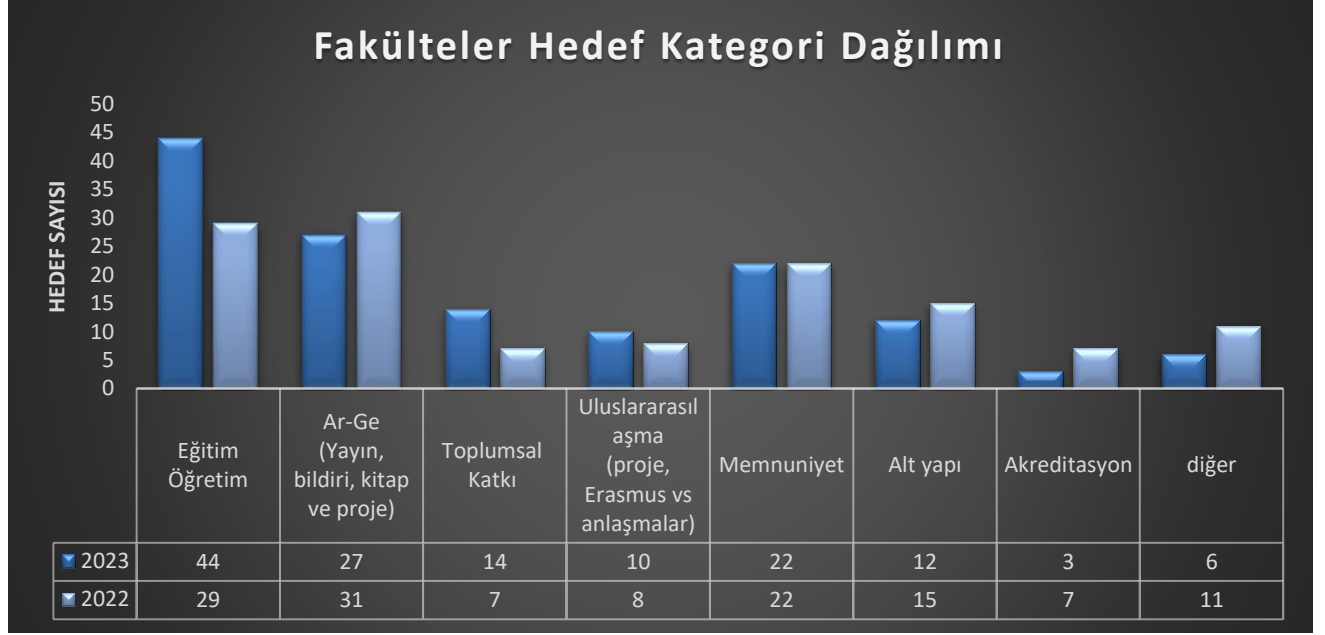


Şekil 1: 2023 Yılı Kalite Hedefleri Özeti

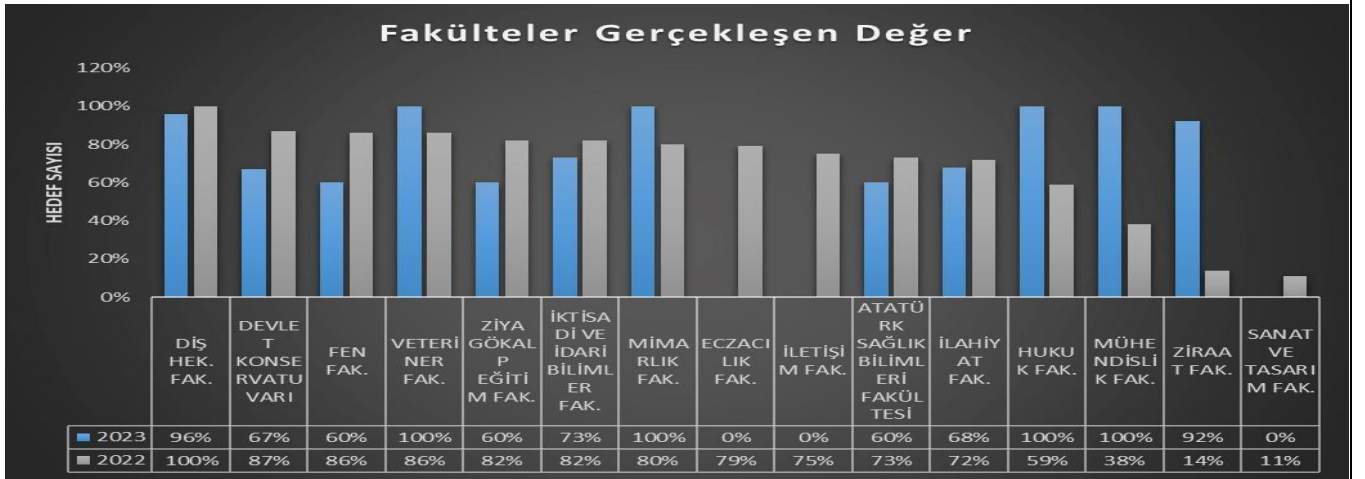


Şekil 2: 2023 Yılı Kalite Hedefleri Gerçekleşen Değer Özeti

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



Şekil 3: 2023 Yılı Fakültelerin Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 4: 2023 Yılı Fakültelerin Hedefleri Gerçekleşen Değer Dağılımı

Fakültelerin kategori bazlı hedefleri incelendiğinde, Eğitim Öğretim ile ilgili 37 adet hedefin belirlendiği görülmektedir. Ar-Ge 25, Toplumsal katkı 14, uluslararasılaşma 6, Memnuniyet 17, Alt yapı 13, Akreditasyon 3 ve hiçbir kategoriye girmeyen 7 hedef bulunmaktadır. Fakültelerin hedef dağılımları tüm kategoriler için birbirine yakındır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

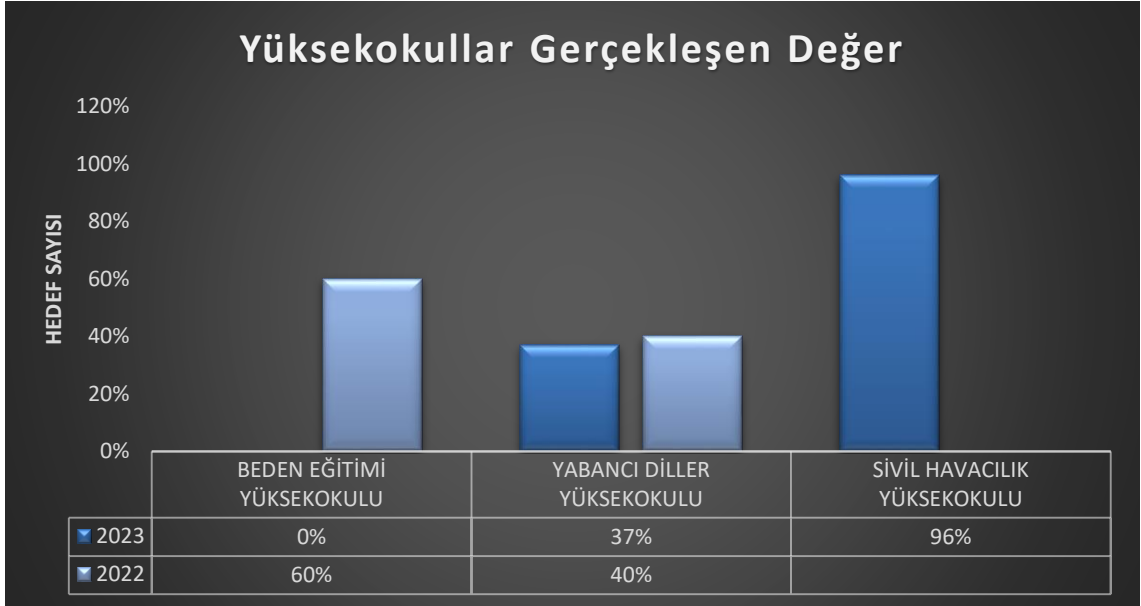
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Yüksekokullar Hedef Kategori Dağılımı



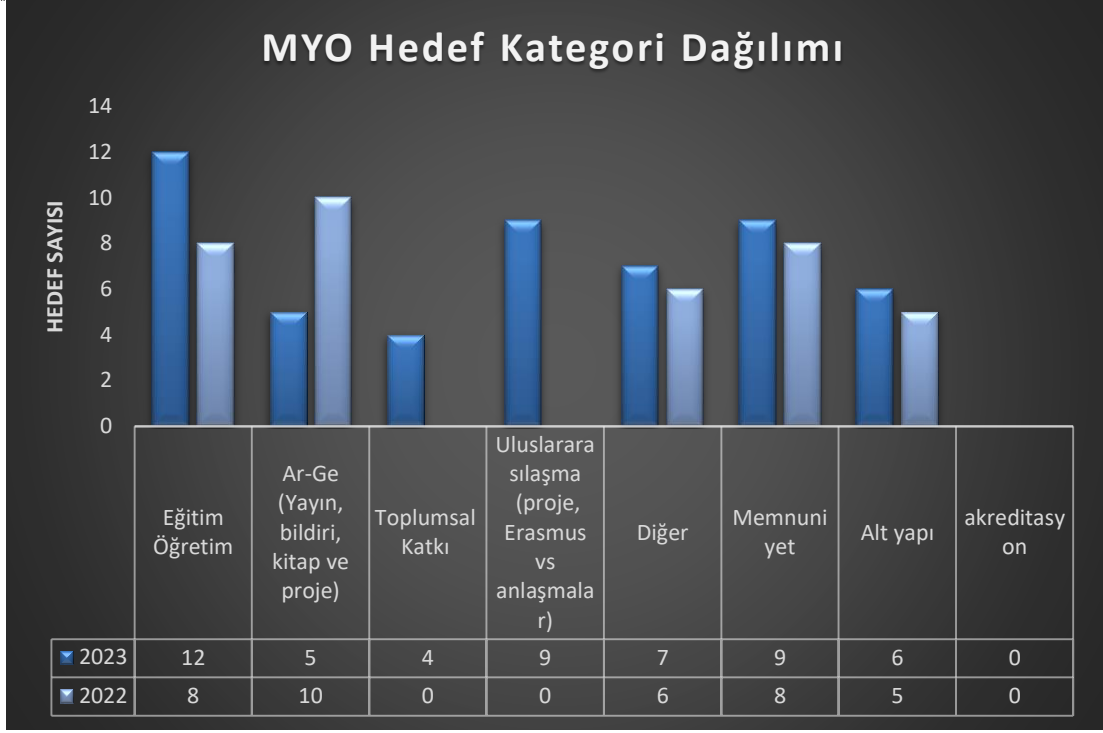
Şekil 5: 2023 Yılı Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

### Yüksekokullar Gerçekleşen Değer

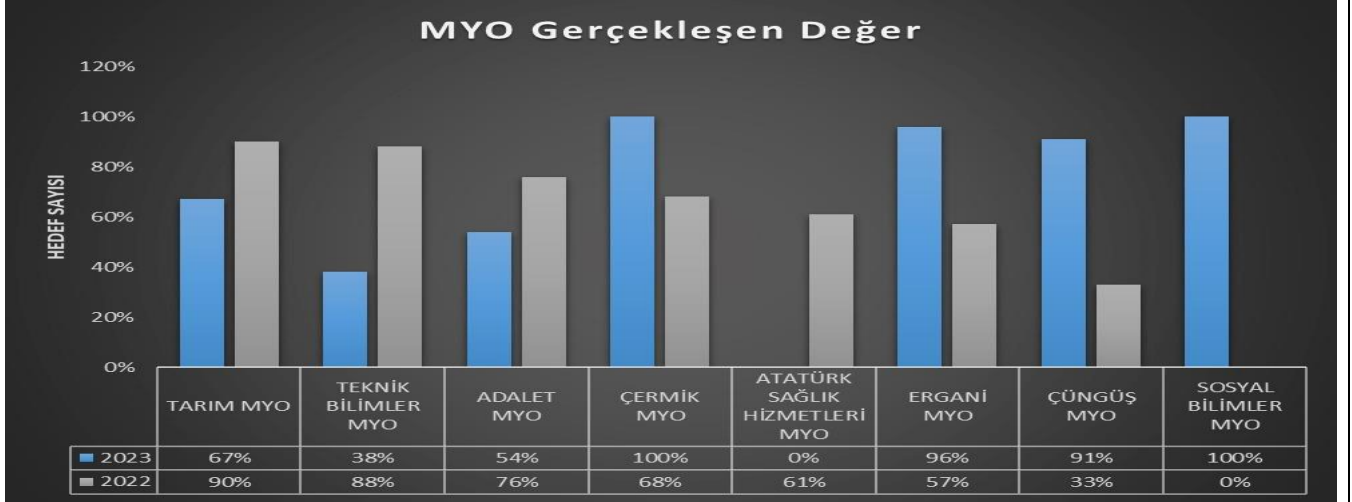


Şekil 6: 2023 Yılı Yüksekokulların Hedefleri Gerçekleşen Değer Dağılımı

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

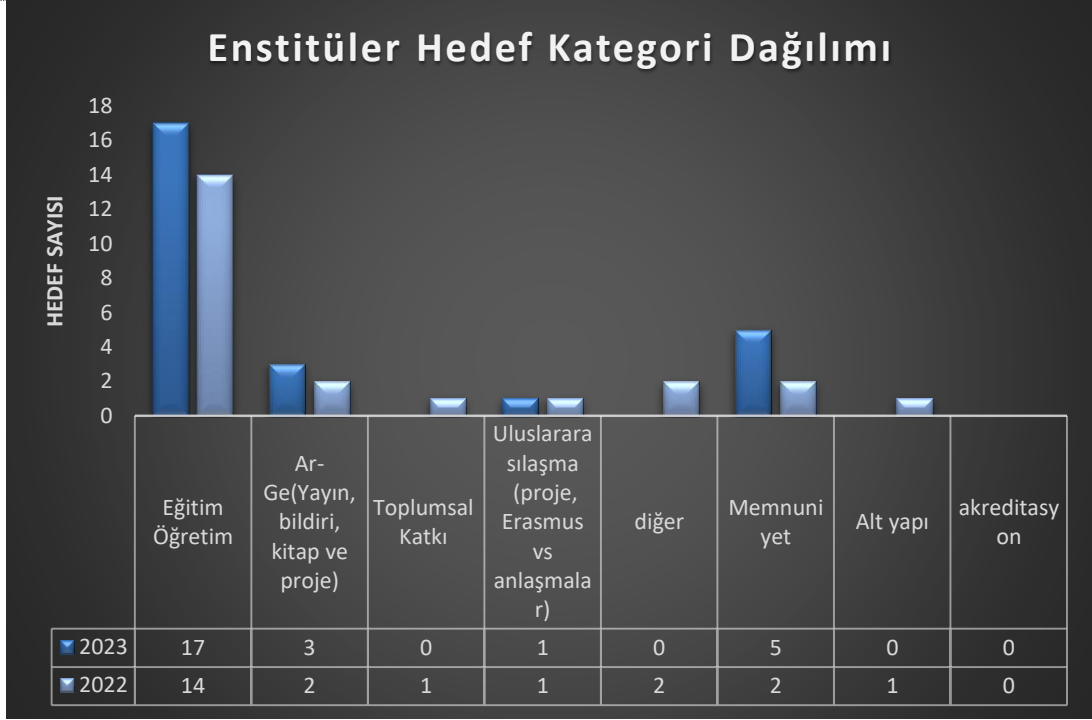


Şekil 7: 2023 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

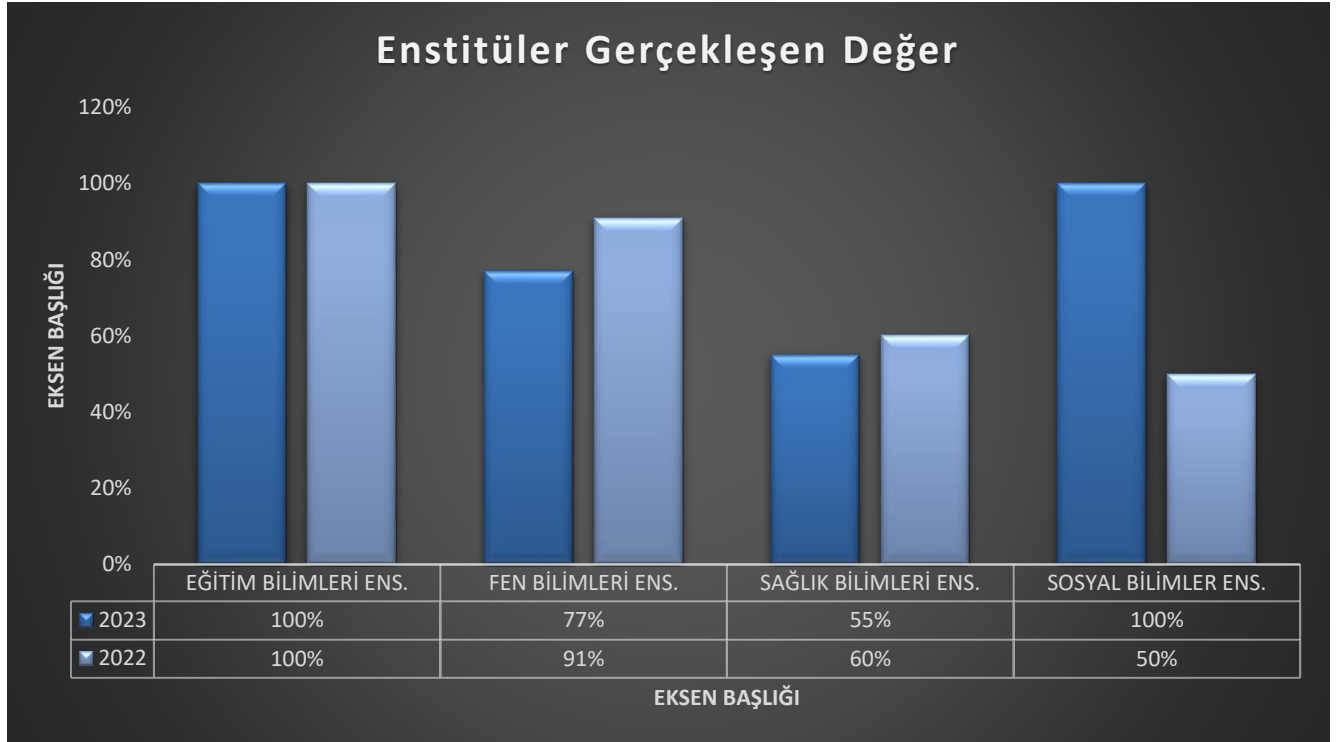


Şekil 8: 2023 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedefleri Gerçekleşen Değer Dağılımı

Meslek Yüksekokullarının kategori bazlı hedef sayıları; Eğitim öğretim 12, Ar-ge 5, Toplumsal Katkı 4, 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.

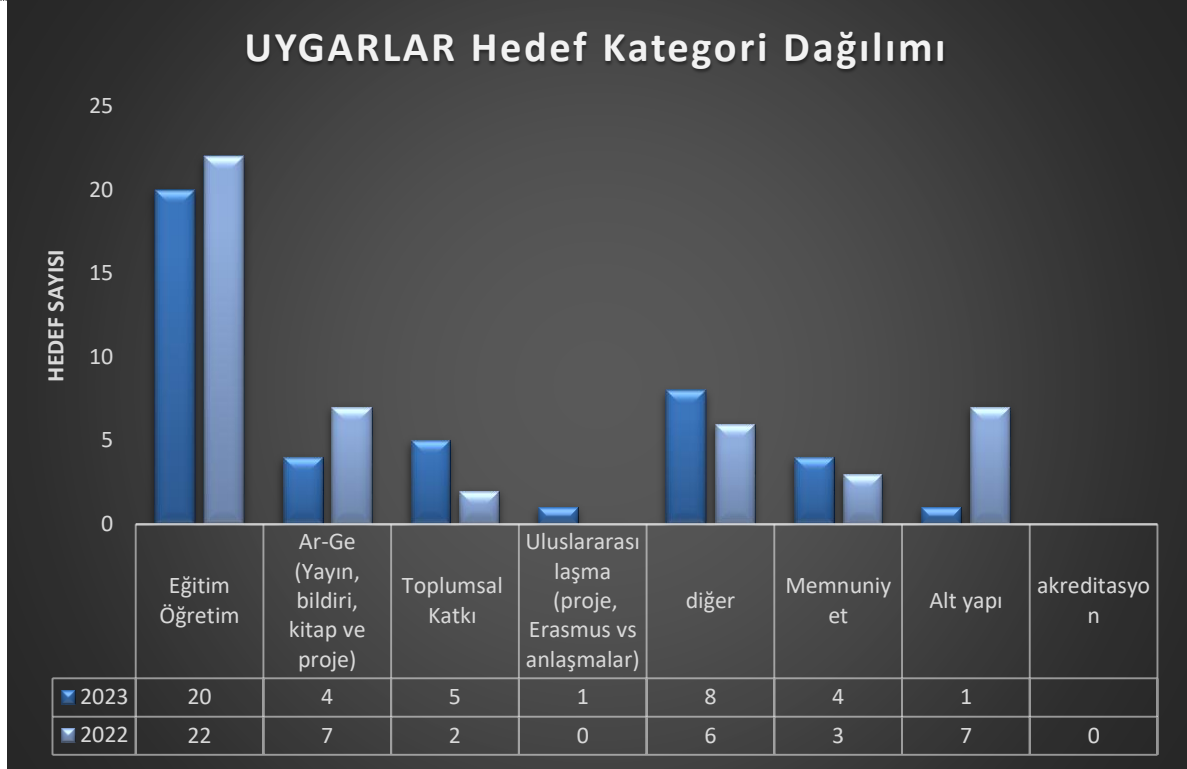


Şekil 9: 2023 Yılı Enstitülerin Hedef Kategori Dağılımı

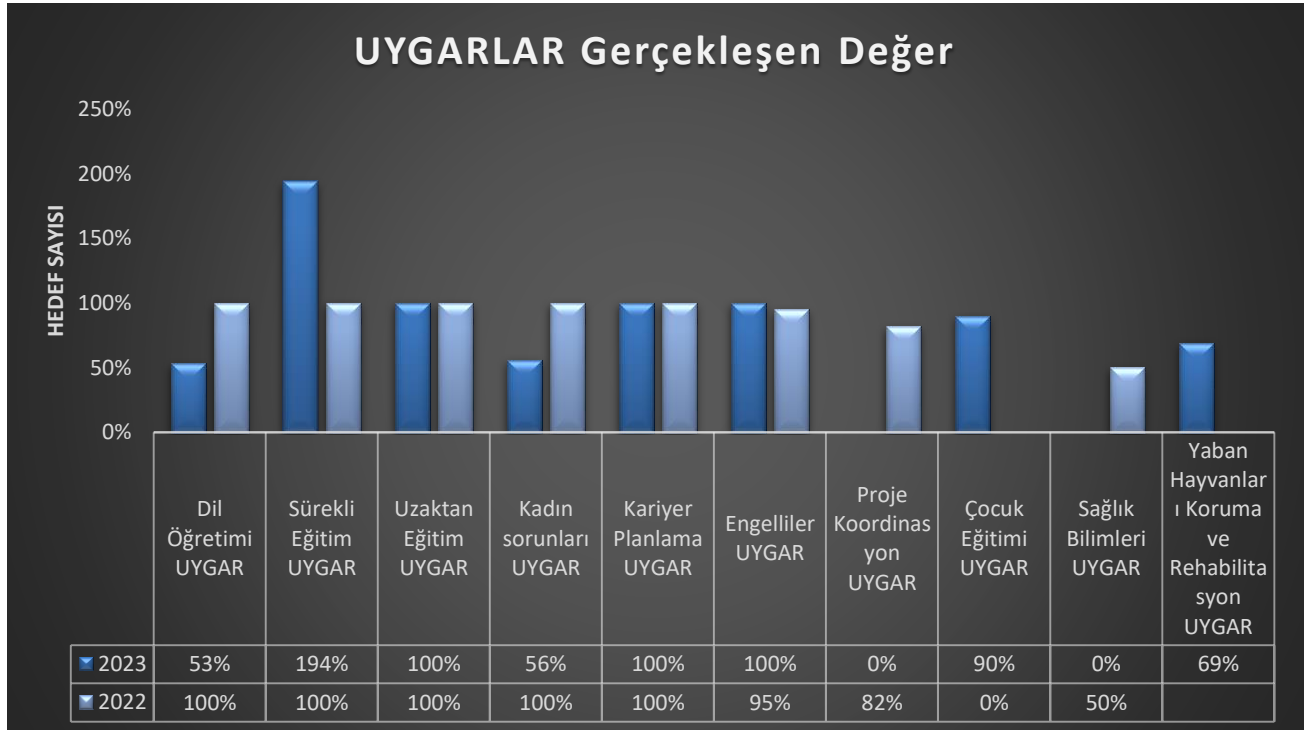


Şekil 10: 2023 Yılı Enstitülerin Hedefleri Gerçekleşen Değer Dağılımı

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



Şekil 11: 2023 Yılı Uyguların Hedef Kategori Dağılımı



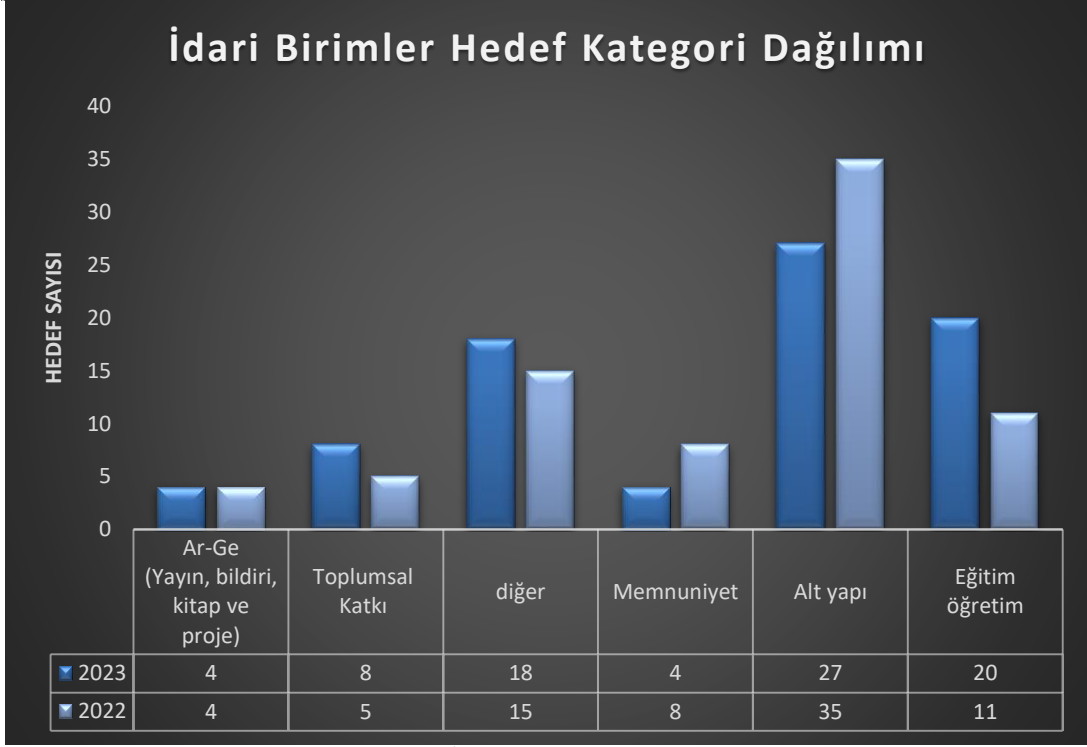
Şekil 12: 2023 Yılı Uyguların Hedefleri Gerçekleşen Değer Dağılımı

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

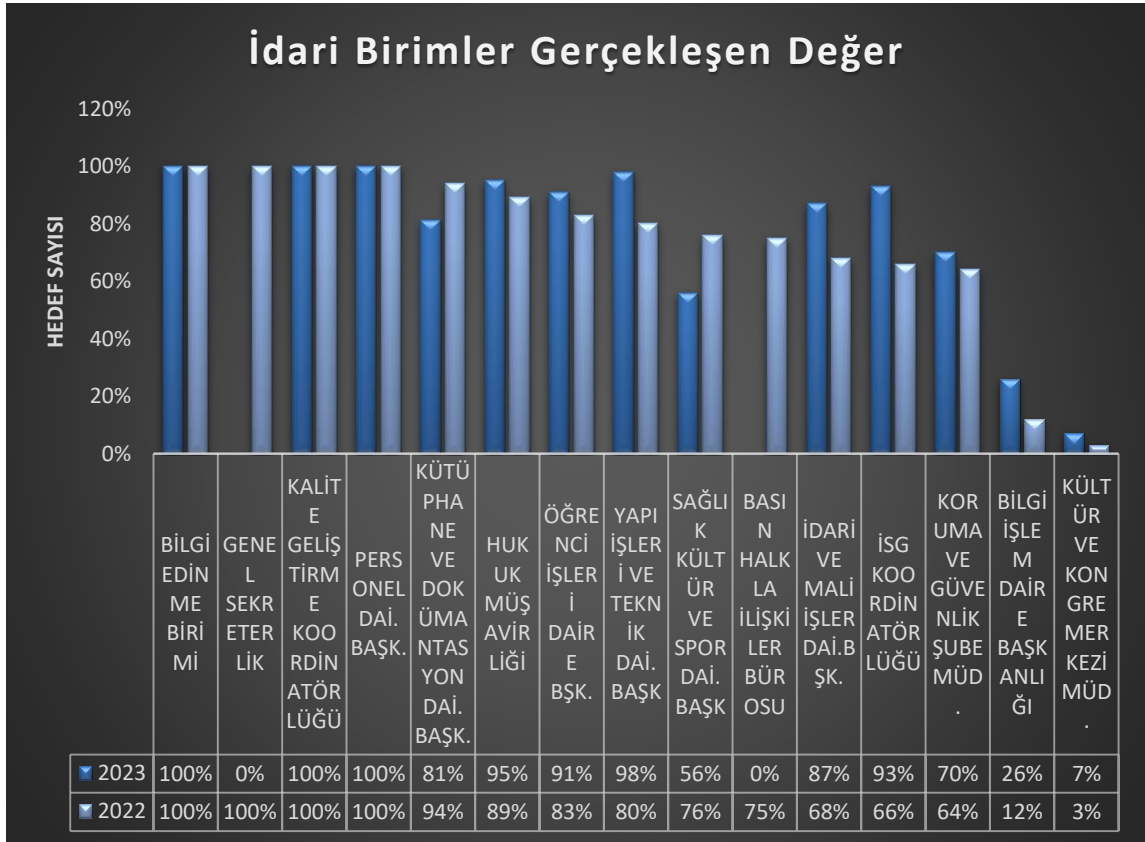


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 13: 2023 Yılı İdari Birimlerin Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 14: 2023 Yılı İdari Birimlerin Hedefleri Gerçekleşen Değer Dağılımı

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



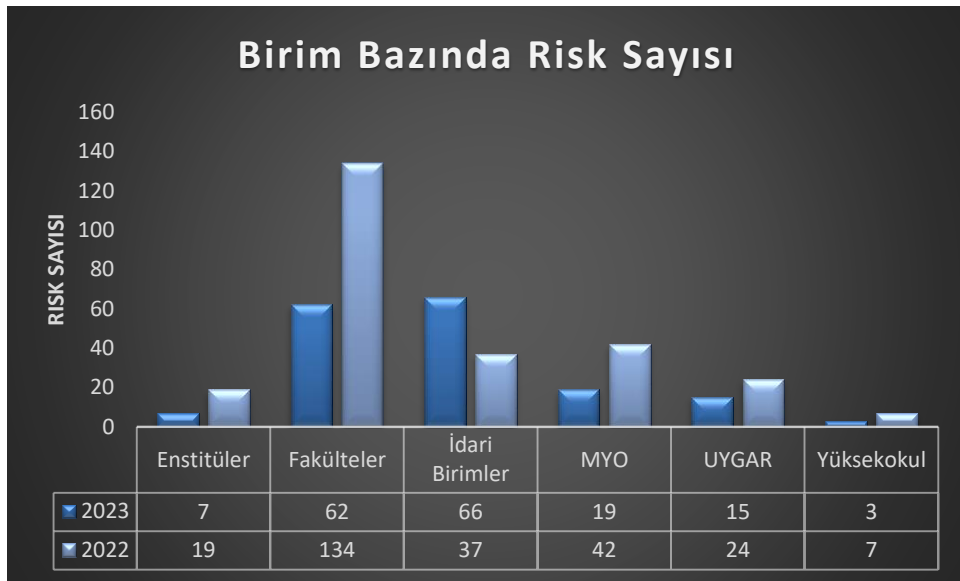
# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

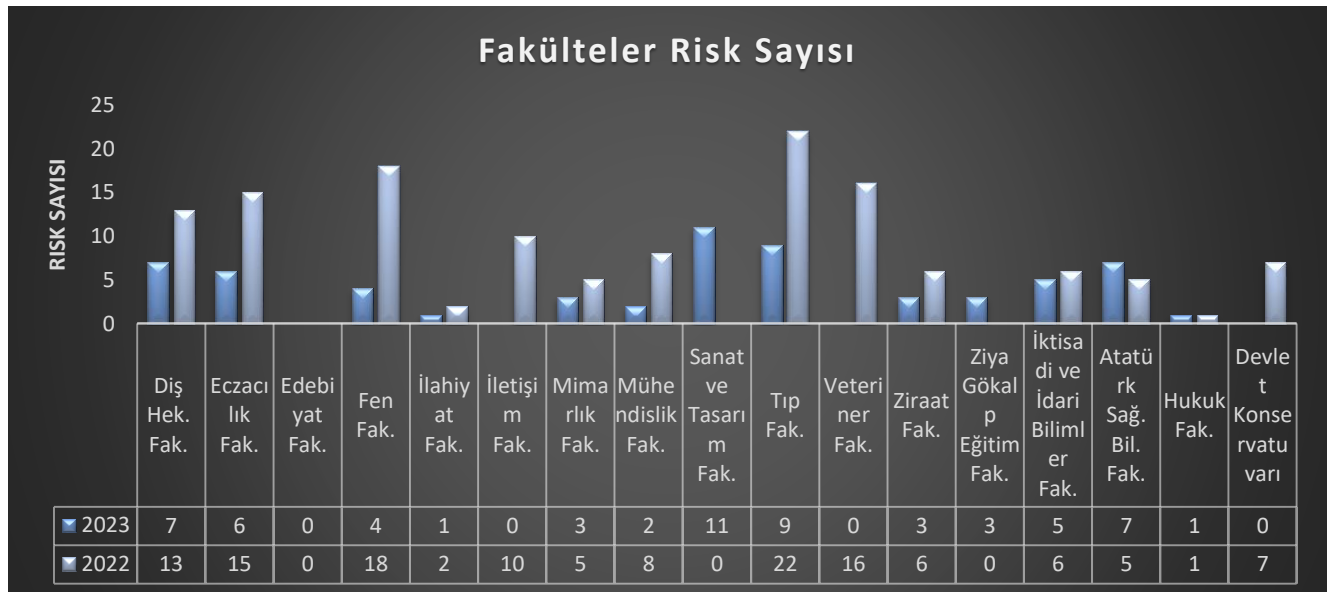
### Girilen Hedeflerin Değerlendirmesi

Birimlerden girilen hedeflerin toplam sayısı 352 olarak belirlenmiştir. Bu hedeflerden bir kısmının ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun ifade edilmediği (%30) değerlendirilmiştir. 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 gözlemlenmemiştir. Bunun sebebi, birimlerin kendi çalışma alanları ile ilgili konulara hâkim olmaları; hedefin uygunluğu, ulaşılabilirliği ya da gerekli olup olmadığı konusunda daha yetkin olmalarıdır.

### Riskler



Şekil 15: Birim Bazında Risk Sayısı



Şekil 16: Fakülteler Risk Dağılımı

**Eczacılık Fakültesi,** ‘Azalan araştırma görevlisi sayısı ile alanında uzman olmayan görevlilerin uzmanlık gerektiren derslerde istihdamı ile derslerin etkin ve etkili şekilde yapılamaması’



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

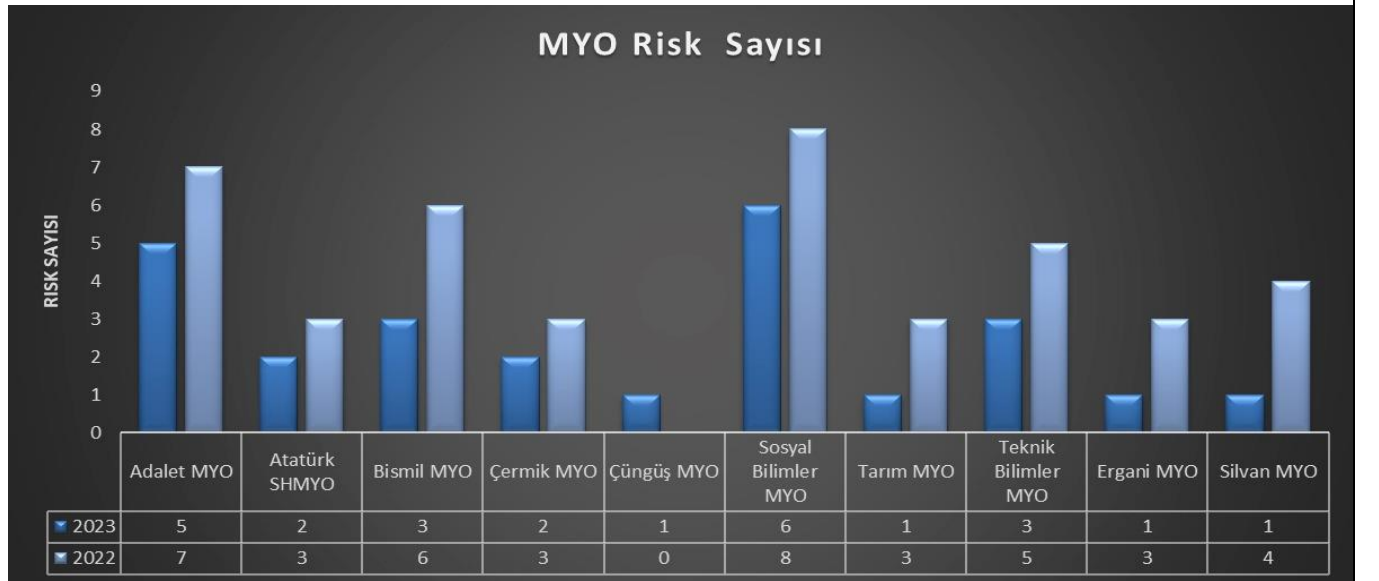
## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

**Hukuk Fakültesi**, ‘Yeni binanın alt yapı, temizlik, güvenlik, çevre düzenleme, ısınma gibi temel hususlarda eğitim ve öğretimi engelleme riski’

**Ziraat Fakültesi**, ‘Sık sık meydana gelen hırsızlık hadiseleri ile deneme ve üretim parsellerinin yabancı kişilerin hayvanları tarafından otlatmaları sebebiyle lisans, lisansüstü öğrencileri ve öğretim üyelerinin çalışmalarında asgari bir yıllık zaman, emek ve maddi kayıpların yaşanması’

şeklinde **Yüksek Risk** belirtmiştir.

\*İletişim Fakültesi, Edebiyat Fakültesi ve Devlet Konservatuarı tarafından girilen riskler Risk ve Fırsatlar Prosedürü ’ne uygun olmadığı için reddedilmiştir.



Şekil 17: Meslek Yüksekokulları Risk Dağılımı

**Adalet Meslek Yüksekokulu**, ‘Uygulama gerektiren bilgisayar/klavye derslerinin uygulama eğitimlerinin yapılamaması’ şeklinde **Yüksek Risk** belirtmiştir.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

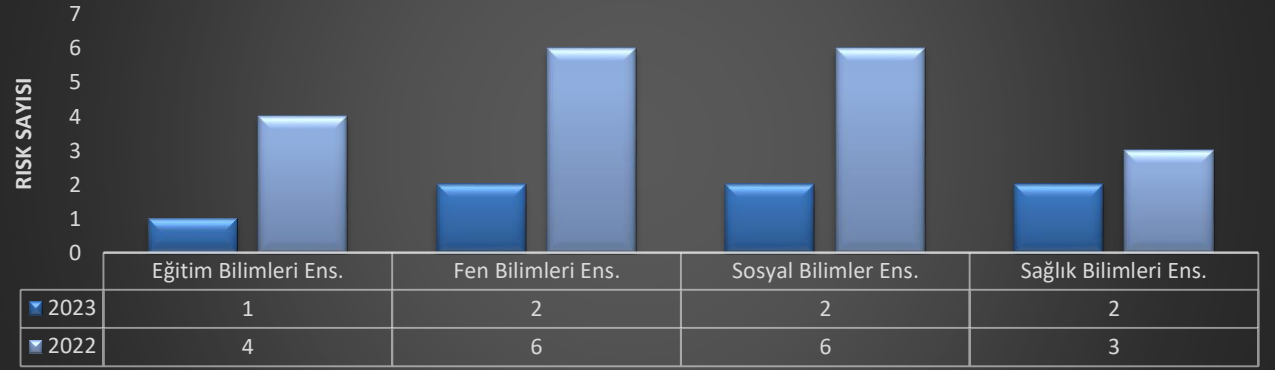
### Yüksekokullar Risk Sayısı



Şekil 18: Yüksekokullar Risk Dağılımı

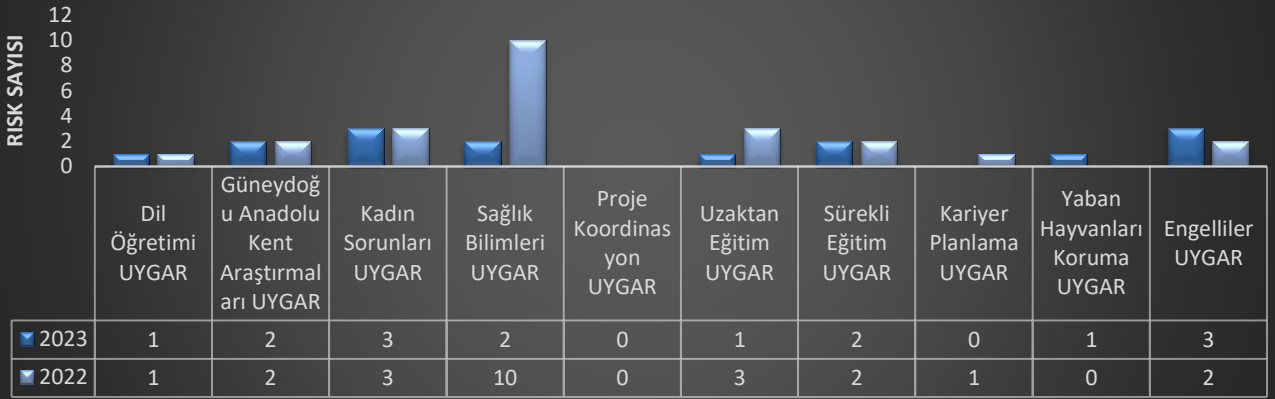
\*Beden Eğitimi Yüksekokulu risk girişi yapmamıştır.

### Enstitüler Risk Sayısı



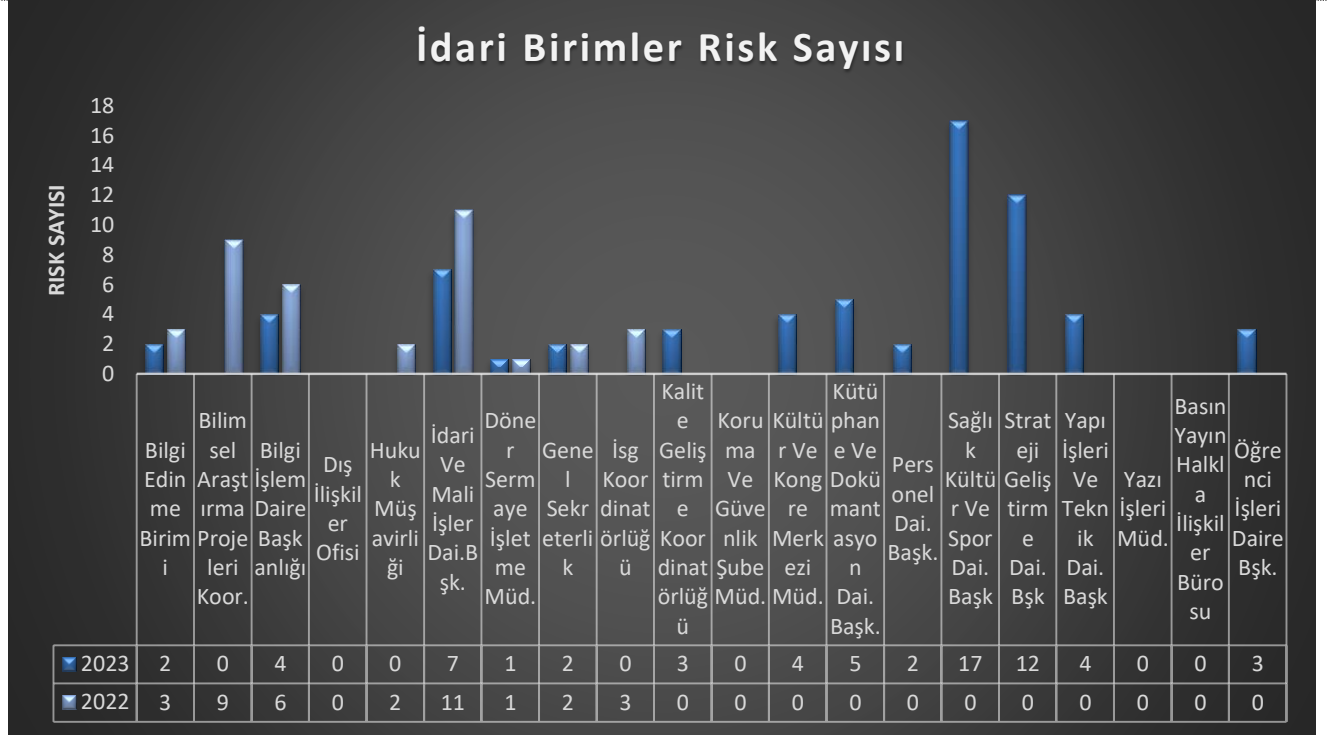
Şekil 19: Enstitüler Risk Dağılımı

### Uygular Risk Sayısı



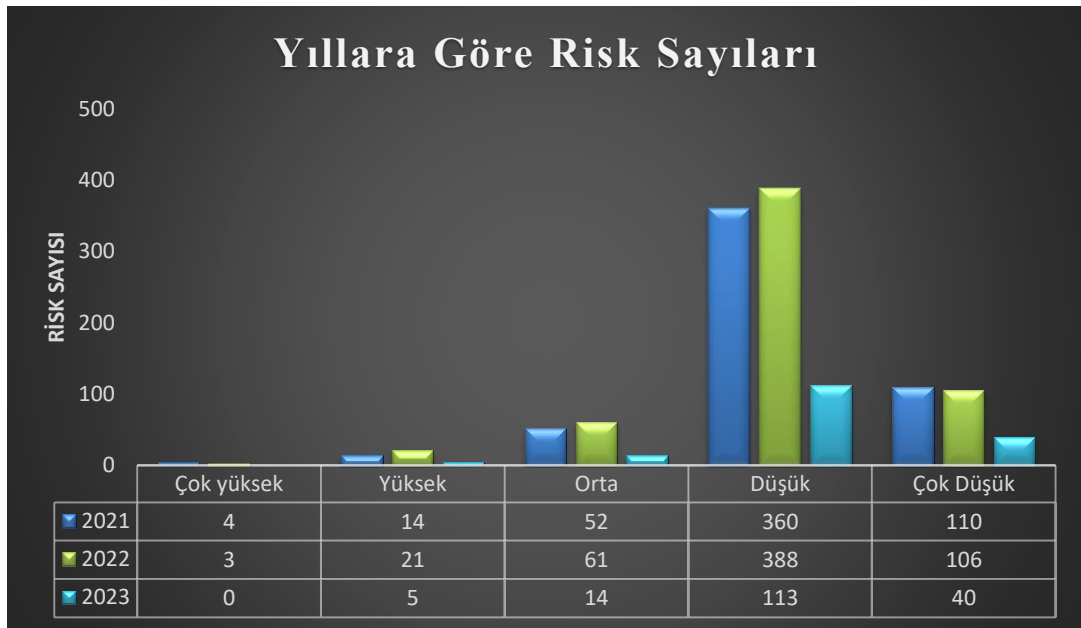
Şekil 20: Uygular Risk Dağılımı

\*Proje Koordinasyon ve Kariyer UYGAR risk girişi yapmamıştır.



Şekil 21: İdari Birimler Risk Dağılımı

\*Dış İlişkiler Ofisi, Hukuk Müşavirliği, İSG Koordinatörlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü ve Basın Yayın Halkla İlişkiler Bürosu risk girişi yapmamıştır.



Şekil 22: Yıllara Göre Risk Sayıları



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **2050** akademik personel, **5** yabancı uyruklu akademik personel, **2126** idari personel, **2077** sürekli işçi (696 KHK), **79** sürekli işçi, **2** vizeli işçi ve **272** 4-B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6611**'dir.

**Tablo 1:** Üniversite Personel Sayıları

Akademik Personel Sayıları			İdari Personel Sayıları		
Unvan	2022 Sayısı	2023 Sayısı	Unvan	2022 Sayısı	2023 Sayısı
Profesör	349	399	İdari Personel	1622	2126
Doçent	194	200	Vizeli İşçi	2	2
Doktor Öğretim Üyesi	301	316	Sürekli İşçi (696 Khk)	2126	2077
Öğretim Görevlisi	259	244	4-B Sözleşmeli	599	272
Araştırma Görevlisi	884	891	Sürekli İşçi	82	79
Yabancı Uyruklu Doçent	1	0			
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	2	3			
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	4	2			
<b>Toplam</b>	<b>1994</b>	<b>2055</b>	<b>Toplam</b>	<b>4431</b>	<b>4556</b>

**2023 Yılı Toplam Personel Sayısı 6611 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 yürürlükte.

- 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 : YDB-FRM-008
- Arıza Bakım Onarım Bildirim Formu : YDB-FRM-009

### Çalışma Ortamı

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

### Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

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 9 adet Hizmetçi Eğitimine 1210 Kişi katılmış, programlarına ilişkin bilgiler aşağıda tabloda gösterilmektedir.

Tablo 2: 2023 Yılı Hizmetçi Eğitim Bilgileri

S.No	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Faaliyet Tarihi	Düzenleyen Birim	Katılımcı Sayısı
1	Aday Memurlar	Aday Memurların Hazırlayıcı ve Temel Eğitimi	21.11.2022 – 13.01.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	4
2	Tüm Üniversite	Tesisat Teknolojisi ve iklimlendirme Alanı Doğalgaz Yakıtlı Kalorifer Ateşçisi	10.05.2023 – 02.06.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	15
3	Tüm Üniversite	Eğiticilerin Eğitimi	01.01.2023-05.06.2023	D.Ü. Sürekli Eğitim Merkezi	472



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

4	Tüm Üniversite	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar	10.07.2023-11.07.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	84
5	Tüm Üniversite	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar	24.10.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	33
6	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Etkili Sunum Teknikleri	28.09.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	15
7	Tüm Üniversite	Cumhurbaşkanlığı Uzaktan Eğitim Kapısı 'Deprem Farkındalık Eğitimi'	06.10.2023-15.12.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	Tüm Personel
8	Tüm Üniversite	EBYS'yi Etkin Kullanma	30.11.2023-05.12.2023	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	111
9	4/B'den 4/A'ya Geçen Tüm Personel	Cumhurbaşkanlığı Uzaktan Eğitim Kapısı 'Temel Eğitim-Hazırlayıcı Eğitim'	14.11.2023-29.02.2024	D.Ü.Personel Daire Başkanlığı	551
<b>TOPLAM</b>					<b>1210</b>

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

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

### **Dokümantasyon**

Üniversitemizde KYS'nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak Kalite El Kitabı, prosedürler, talimatlar, formlar, prosesler, görev tanımları, iş akış şemaları oluşturulmuş olup tüm dokümanlar güncel doküman listesine eklenmiştir. Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Bu prosedüre göre; kalite dokümanlarında 66 adet revizyon, 15 adet yeni doküman bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir. <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

**Tablo 3:** 2023 Yılı Kalite Dokümanları

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	1	-	-
Prosedür	2	-	-
Prosesler	9	-	-
Listeler	2	-	1
Talimatlar	-	-	-
Planlar	1	-	-
İş Akış Şemaları	31	-	-
Anketler	14	3	-
Formlar	6	12	6
Görev Tanımları	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>66</b>	<b>15</b>	<b>7</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 Prosedüründe açıklanmıştır.

### **Kalite Kayıtları**

Sistemin istemiş olduğu kalite kayıtları ve saklama süreleri, Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir. Bu kayıtlar, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün Devlet Arşiv Yönetmeliği'nde belirtilen sürelerle saklanmakta olup ilgili dokümanlar birimlere göre alt başlıklara ayrılarak Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü <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.

8.0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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.

**Tablo 4:** Dışarıdan Tedarik Edilen Proses Ve Hizmetin Kontrolü 4 Yıllık Verileri

	2020	2021	2022	2023
AB ve program ülkeleriyle yapılan ikili anlaşma sayısı	1 adet	8 adet	25 adet	107adet
AB Yükseköğretim hibe fonlarından yararlanmak için başvuru proje sayısı	21 adet	1 adet	20 adet	31 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)	8 kurum ziyareti gerçekleştirildi (Kosova, İspanya, Vietnam, Peru, Azerbaycan, Endonezya, Özbekistan, Hollanda)
Erasmus Personel Hareketliliği	Personel hareketliliği ilanı planlanmaktadır.	12 kişi	19 kişi	168



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Erasmus Öğrenci Hareketliliği	131 öğrenci	111 öğrenci	55 öğrenci	76
Misafir Erasmus Öğrenci Hareketliliği	2 öğrenci	6 öğrenci	20 öğrenci	21 Öğrenci

### **Hizmet Sunumunun Kontrolü**

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

- Hizmet karakteristikleri; ulusal ve uluslararası standartlar, yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin proses; dersler, sınavlar, stajlar, uygulamalar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetleri, Eğitim Öğretim Prosesleri çerçevesinde yapılmaktadır.
- Dicle Üniversitesi, öğretim üyeleri ile doktora, tıpta, eczacılıkta, diş ve veteriner hekimliğinde uzmanlık ya da sanatta yeterlik eğitimini tamamlamış araştırmacılar tarafından yönetilen Bilimsel Araştırma Projelerinin önerilmesi, değerlendirilmesi, desteklenmesi, izlenmesi, sonuçlandırılması ve dış kaynaklı projelerin takibi ile ilgili usul ve esasları BAP-PRS-004 göre yapılmaktadır.
- Sunulan hizmet özelliklerini açıklayan bilgiler; görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan ya da dolaylı etki eden uygun teçhizatlar (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmaktadır.
- Hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; prosesler (Madde 8.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı Madde 7.1.3 ve çalışma ortamı 7.1.4'te belirlenmiştir.
- Hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir prosesimiz bulunmamaktadır.
- İzleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilir ise iyileştirme için personel eğitime tabi tutularak tekrar değerlendirme yapılmaktadır.
- Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici faaliyetler yapılmaktadır. Müşterilerimize verilen hizmetin tamamlanması, ihale ve sözleşmeler yasal şartlar çerçevesinde yerine getirilmektedir.
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,

### **Bunların Yanı Sıra Aşağıdaki Dokümanlar Hazırlanmıştır.**

- Satın Alma Prosesi : SAT-PRS-001
- Ön Lisans Lisansüstü Eğitim Prosesi : EĞT-PRS-002
- Sürekli Eğitim Prosesi : SEM-PRS-003
- Bilimsel Araştırmalar Prosesi : BAP-PRS-004
- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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
- 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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

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

### **Aşağıdaki Dokümanlar Referans Dokümanlardır.**

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

### **Buna Bağlı Olarak Aşağıdaki İlgili Dokümanlar Oluşturulmuştur.**

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



# 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/önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için Aralık ayında olmak üzere yılda bir kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar 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 5'de anketlerde kullanılan cevap sınıfları ve rakamsal olarak puan ağırlıkları verilmiştir.

9.0

Tablo 5: Anketlerde Kullanılan Cevap Sınıfları ve Puan Karşılıkları

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 uygulanarak sonuçları Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir. Anketlerin uygulanacağı tarihler anket takviminde belirtilmiştir. Anket takvimine <https://www.dicle.edu.tr/tr/birimler/dukgek/sayfalar/2023-2024-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

\* İdari Personel Memnuniyet Anketi

\* Kurum Kalite Kültürü Anketi

\* Akademik Personel Memnuniyet Anketi

\* Dış Paydaş Anketi

\* Yemekhane Memnuniyet Anketi



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Öğrenci Memnuniyet Anketi

15.12.2023-15.01.2024 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 23.766 öğrenci katılmıştır.

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

Soru 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	9%	15%	20%	7%	4%	66%
		Erkek	8%	11%	17%	5%	4%	
		Toplam	16%	26%	38%	12%	8%	
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır.	Kadın	6%	12%	20%	10%	7%	61%
		Erkek	6%	9%	17%	7%	6%	
		Toplam	13%	21%	37%	16%	12%	
3	Danışmanım sorunlarıma karşı duyarlıdır.	Kadın	11%	13%	16%	7%	6%	66%
		Erkek	10%	10%	15%	5%	5%	
		Toplam	21%	24%	31%	12%	12%	
4	Dersliklerin donanımı uygundur.	Kadın	6%	12%	19%	9%	8%	60%
		Erkek	6%	10%	16%	6%	7%	
		Toplam	13%	21%	36%	16%	15%	
5	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	Kadın	7%	11%	19%	9%	9%	60%
		Erkek	7%	9%	16%	6%	7%	
		Toplam	14%	20%	35%	15%	16%	
6	Üniversite web sayfası kullanıcı dostu olma yönünden yeterlidir.	Kadın	8%	14%	19%	8%	6%	64%
		Erkek	7%	11%	16%	6%	6%	
		Toplam	15%	25%	35%	14%	11%	
7	Öğrenim ortamının temizlik düzeyi yeterlidir.	Kadın	7%	12%	18%	9%	9%	61%
		Erkek	7%	11%	16%	6%	6%	
		Toplam	13%	23%	34%	15%	15%	
8	Öğrenci kulüpleri etkinlikler açısından yeterlidir.	Kadın	6%	11%	19%	9%	9%	59%
		Erkek	6%	8%	17%	7%	7%	
		Toplam	12%	19%	36%	16%	16%	
9	Üniversite tarafından bizlere sunulan kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar yeterlidir.	Kadın	6%	10%	19%	10%	9%	58%
		Erkek	6%	8%	17%	7%	8%	
		Toplam	12%	19%	36%	17%	17%	
10	Merkezi	Kadın	7%	13%	19%	8%	8%	61%

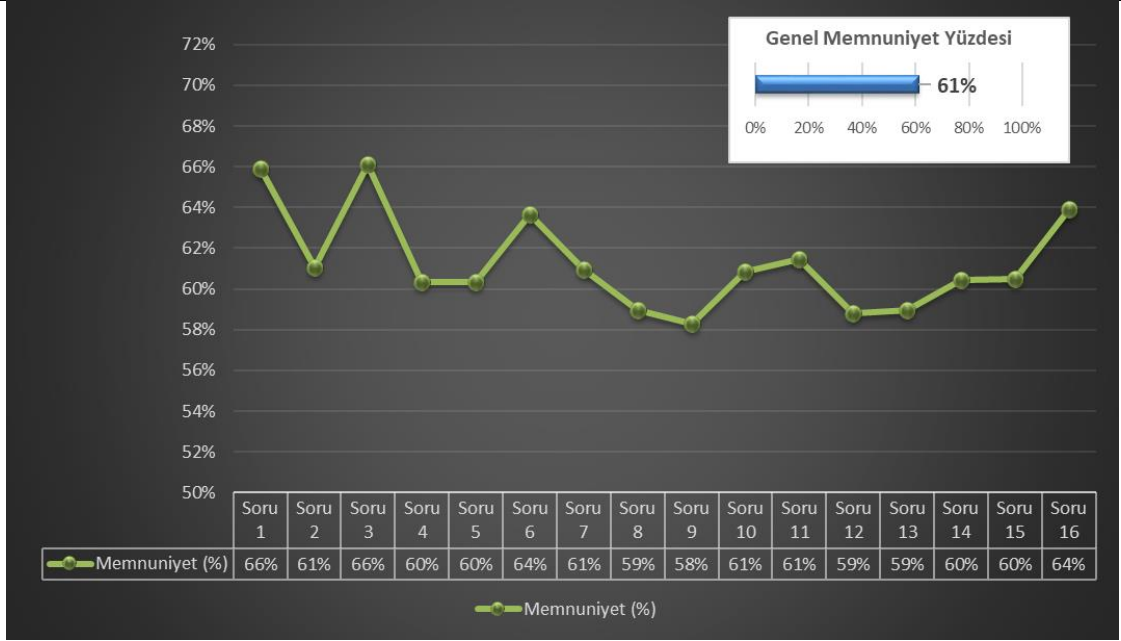


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından yeterlidir.	Erkek	6%	10%	17%	6%	7%	
		Toplam	13%	23%	35%	14%	15%	
11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmelerin hizmet kalitesi yeterlidir.	Kadın	7%	13%	19%	8%	7%	61%
		Erkek	6%	10%	17%	6%	6%	
		Toplam	13%	23%	36%	14%	14%	
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yeterlidir.	Kadın	6%	10%	20%	10%	9%	59%
		Erkek	6%	8%	18%	7%	7%	
		Toplam	11%	19%	38%	16%	16%	
13	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme düzeyleri yeterlidir.	Kadın	7%	11%	18%	9%	10%	59%
		Erkek	6%	8%	17%	6%	8%	
		Toplam	13%	19%	35%	15%	18%	
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Kadın	6%	11%	21%	9%	7%	60%
		Erkek	6%	9%	18%	6%	6%	
		Toplam	12%	20%	39%	16%	13%	
15	Topluma hizmet uygulamaları yeterlidir.	Kadın	6%	11%	21%	9%	7%	60%
		Erkek	6%	9%	18%	6%	7%	
		Toplam	13%	20%	38%	15%	14%	
16	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur.	Kadın	8%	14%	19%	7%	7%	64%
		Erkek	7%	11%	16%	5%	6%	
		Toplam	15%	25%	36%	11%	12%	

Tablo 6'da 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.



Şekil 23: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 23’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 **%58** oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan öğrenciler 3. soru olan “Danışmanım sorunlarıma karşı duyarlıdır.” sorusundan **%66** oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Spor şube müdürlüğü tesislerinin alt yapı ve temizlik ile ilgili yapılan anket sonucunda yapılan iyileştirmeler aşağıda belirtilmiştir:

-Kapalı Yüzme havuzunun arızalanan ve öğrencinin temiz hava almasını engelleyen havalandırma ünitesi yenilendi, kapalı Yüzme Havuzunda bulunan buhar odası ile sauna arızalı olan ısıtma sistemi onarılarak hizmete açılmıştır, havuzda bulunan aydınlatma ışıkları yenilenmiştir ayrıca Öğrencilerin kullandığı duş seti yenilenmiştir.

- Akademik /İdari personel ve Öğrencilerimizin faydalandığı fitnessta bulunan spor malzemelerinin bakım onarım yapılarak öğrencilerimizin kullanımına açılmıştır.

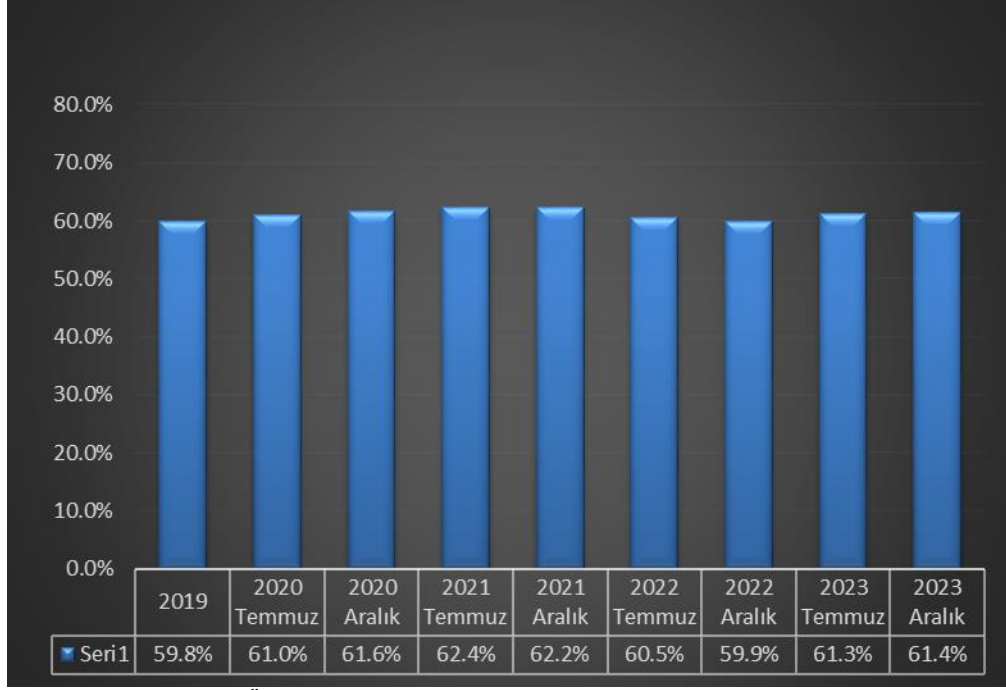
Altyapı ile ilgili uygulanan anket sonucunda Konservatuar Dans Salonu onarımı, Yemekhane onarımı, kapalı spor salonunda fiziki ve donanımsal iyileştirmeler, Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesinde tuvalet ve elektrik tesisatının onarımı, Fen Fakültesinde tesisat onarımı gerçekleştirilen iyileştirme örnekleridir



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık **%61** olarak hesaplanmıştır. Şekil 24’de geçmiş dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 24: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması

### Akademik Personel Memnuniyet Anketi

15.12.2023-15.01.2024 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 1017 akademik personel katılmıştır.

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

No	Soru	Çok Memnunun	Memnunun	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	12%	39%	25%	13%	12%	65%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	12%	43%	24%	12%	9%	67%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	11%	37%	29%	12%	11%	65%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	11%	45%	24%	13%	7%	68%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	13%	47%	20%	12%	7%	69%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	14%	45%	24%	10%	8%	70%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	12%	48%	27%	7%	5%	71%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	8%	29%	37%	16%	10%	62%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli	8%	28%	39%	15%	10%	62%

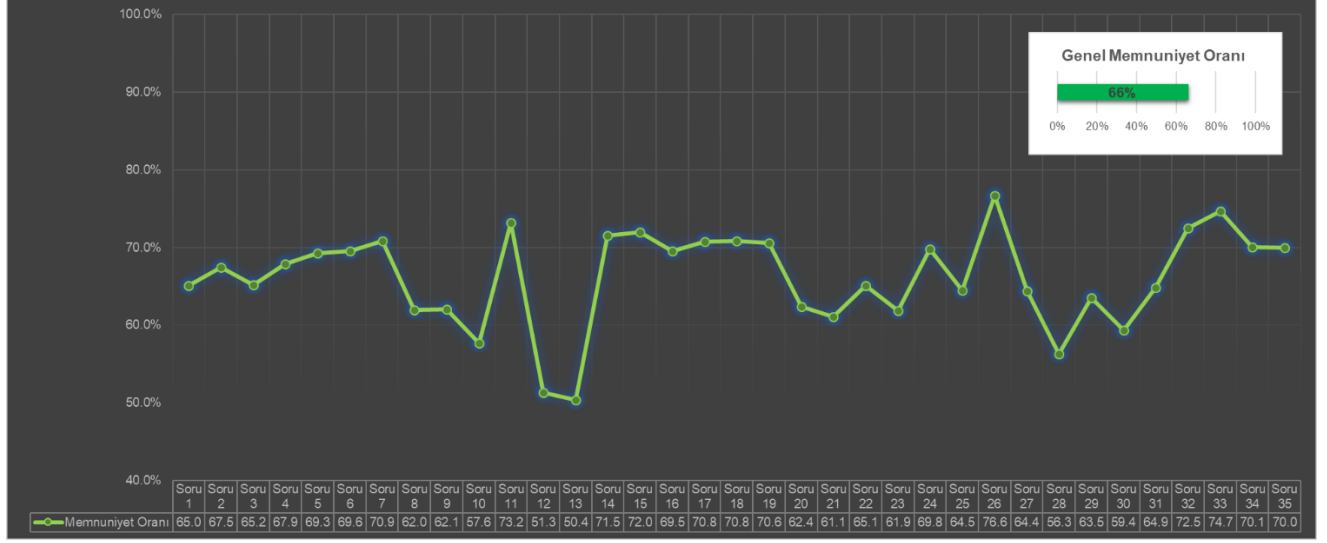


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	sayıda bulunmasından						
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	7%	22%	38%	18%	15%	58%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	15%	54%	19%	8%	5%	73%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	20%	25%	22%	27%	51%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	18%	26%	21%	29%	50%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	12%	51%	23%	8%	5%	72%
15	Programınızdaki/Bölümünüzdeki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	12%	54%	22%	7%	5%	72%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	13%	50%	18%	10%	9%	70%
17	Öğretim elemanlarına yetkinlikleri çerçevesinde ders verilmesinden	12%	51%	22%	8%	7%	71%
18	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	11%	47%	32%	5%	5%	71%
19	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	13%	42%	36%	5%	5%	71%
20	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	8%	37%	25%	17%	12%	62%
21	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	8%	31%	31%	20%	11%	61%
22	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	9%	36%	35%	11%	9%	65%
23	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	9%	35%	26%	17%	13%	62%
24	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	10%	49%	27%	7%	6%	70%
25	Hukuk destek hizmetlerinden	8%	29%	46%	9%	7%	64%
26	Öğrenci işleri hizmetlerinden	22%	52%	18%	4%	4%	77%
27	Güvenlik hizmetlerinden	9%	41%	27%	13%	12%	64%
28	Yemekhane hizmetlerinden	7%	25%	31%	16%	20%	56%
29	Kantin hizmetlerinden	9%	36%	32%	12%	12%	64%
30	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	8%	25%	38%	16%	14%	59%
31	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	10%	43%	20%	14%	12%	65%
32	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	13%	57%	17%	6%	7%	72%
33	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	15%	57%	17%	5%	5%	75%
34	Kalite Komisyonu çalışmalarından	11%	46%	31%	5%	7%	70%
35	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	11%	45%	32%	5%	7%	70%

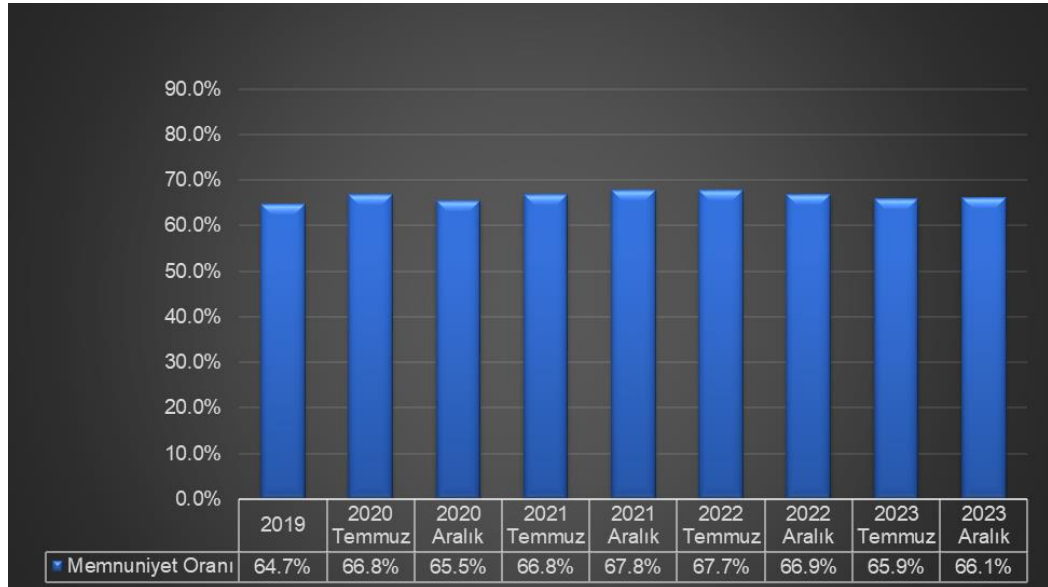
Tablo 7'de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap sıklıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 25: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 25’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 26. soru olan “Öğrenci işleri hizmetlerinden” sorusundan ise %77 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %66,1 olarak hesaplanmıştır. Şekil 26’da geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 26: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İdari Personel Memnuniyet Anketi

01.12.2023-15.01.2024 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 8:** İdari Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

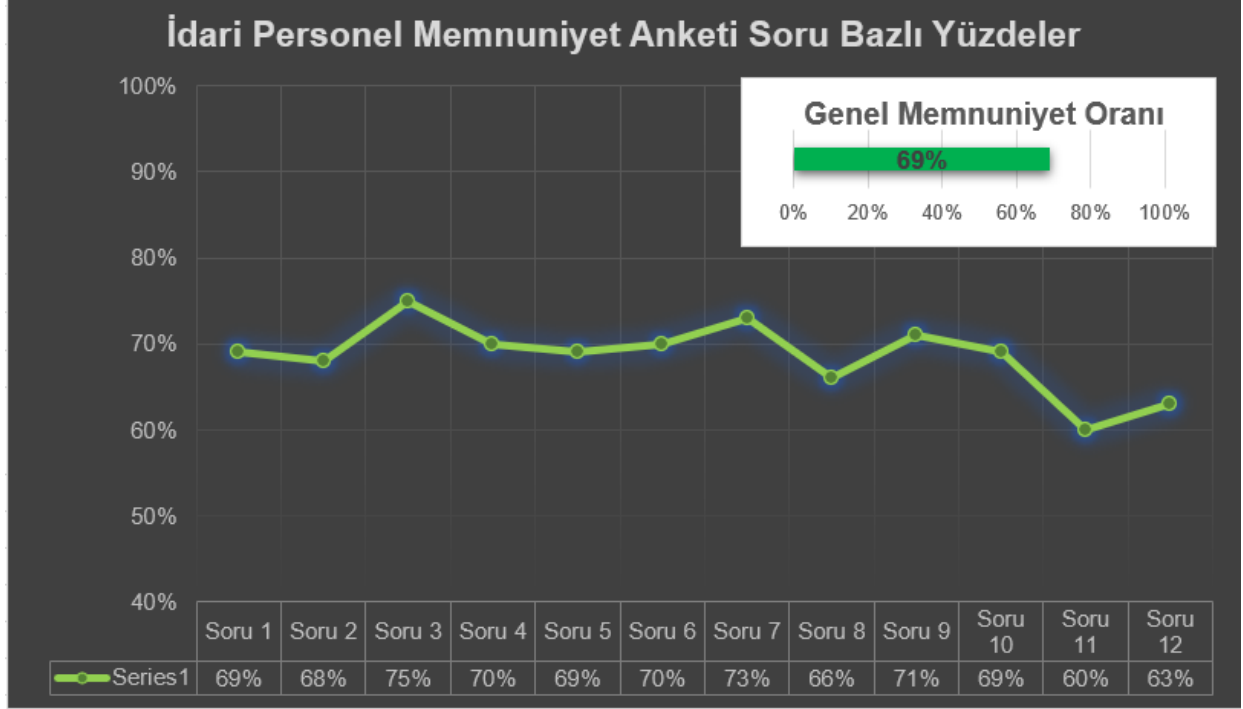
Soru No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	21%	38%	18%	12%	12%	69%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	24%	33%	19%	10%	12%	68%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	34%	37%	14%	3%	10%	75%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından	29%	29%	19%	11%	9%	70%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	22%	37%	21%	8%	10%	69%
6	Alınan güvenlik önlemlerinden	17%	41%	21%	7%	12%	70%
7	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	28%	37%	19%	6%	9%	73%
8	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan	20%	36%	16%	12%	13%	66%



## DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

9	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	25%	43%	12%	6%	12%	71%
10	Çalıştığınız ortamda akademik kişiliğinize verilen değerden	24%	35%	21%	5%	13%	69%
11	Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden	14%	30%	22%	13%	19%	60%
12	Çalıştığınız birimin düzenlediği akademik etkinliklerden	22%	27%	18%	13%	18%	63%

Tablo 8’de İdari Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 27: İdari Personel Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 27’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” %60 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan idari personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan idari personeller 3. soru olan “Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından” sorusundan ise %75 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan idari personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %69 olarak hesaplanmıştır.

Bildirimlerin karar alma mekanizmalarına dahil edilmesi ile ilgili çeşitli uygulamalar bulunmaktadır. Örneğin; Fen Fakültesinde Akreditasyon çalışmaları için Anorganik Kimya Araştırma Laboratuvarında anket sonuçlarında da belirtilen olumsuzluklar ile ilgili iyileştirme çalışmaları yapılmıştır öğrencilerin kampüs içi ulaşımını için ring sayısının artırılıp çalışma saatlerinin uzatılması Dış Hekimliği Fakültesi için Staj Düzenlemesi Eczacılık Fakültesi için laboratuvar açılması gibi pek çok örnek birimlerin karar alma mekanizmalarına dahil edilmesiyle sağlanabilmektedir.

Bununla ilgili örneğin, Üniversitemiz bünyesine yapılmış olan “İdari Personel Memnuniyet Anketi” sonucunda “Hayvan Hastanesi Duvarlarında Çatlaklar Oluştugu” şeklinde olumsuz durum belirlenmiştir. Bu çerçevede, Veteriner Fakültesi Dekanlığı tarafından iyileştirme çalışmaları başlatılmış ve olumsuzluk giderilmiştir. Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi tarafından yapılan çalışan memnuniyeti anket sonuçlarına göre çalışanların sosyal etkinliklerden haberdar edilmemeleri ile ilgili olumsuzluk belirlenmiş ve ilgililerin sosyal etkinliklerden haberdar edilmeleri için EBYS, SMS gibi çalışmalarla gerekli iyileştirmeler yapılmıştır. Sanat ve Tasarım Fakültesi tarafından yapılan “Personel Memnuniyet Anketi” sonucunda “Personelin kendini geliştirebilmesi için sunulan olanaklardan memnun olmadığı” şeklinde olumsuzluk belirlenmiştir. Belirlenen olumsuzluklar neticesinde ilgili birim tarafından iyileştirme çalışmaları başlatılmıştır. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından yapılan “Çalışan Memnuniyet Anketi” sonucunda “Altyapı sorunları (oda, bilgisayar ve bilgisayar donanımı), sosyal imkânların az olması” şeklinde olumsuzluk belirlenmiştir. Belirlenen olumsuzluklar neticesinde ilgili birim tarafından, “Deprem nedeniyle oluşan altyapı sorunlarının çözümü imkânlar ölçüsünde



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

gerçekleştirilmeye çalışılmıştır.” şeklinde iyileştirme çalışmaları başlatılmıştır. Kurumumuzda yukarıda sözü edilen türden birçok iyileştirme örneği bulunmaktadır.

### Dış Paydaş Anketi

01.12.2023-15.01.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş anketi uygulanmıştır. Dış Paydaş anketi 2 kısımdan oluşmaktadır. Toplamda 49 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir. Ankete toplamda 262 katılımcı/kuruluş katılım sağlamıştır. Anketin genel memnuniyet oranı 62% olarak hesaplanmıştır.

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

No	Soru	Alt Kategori	İletişim yok	Çok düşük	Az	Orta	İyi	Çok yüksek	Memnuniyet Oranı
1	İletişimde olduğunuz birimlerle ilgili memnuniyetinizi belirtiniz.	Yüksekokullar	26%	5%	3%	9%	36%	17%	66%
		Basın Yayın	33%	5%	5%	16%	30%	7%	73%
		Teknokent	55%	7%	25%	3%	4%	3%	69%
		Daire Başkanlıkları	32%	8%	16%	29%	7%	5%	66%
		Uygulama ve Araştırma Merkezleri	33%	9%	7%	34%	9%	4%	66%
		Rektörlük	26%	5%	6%	29%	23%	8%	61%
		Enstitüler	36%	4%	3%	39%	11%	4%	70%
		Fakülteler	21%	7%	5%	7%	39%	17%	75%
		Şeffaflık ve hesap verebilirlik		13%	7%	18%	48%	12%	66%
		Adillik		15%	8%	17%	39%	18%	65%
		İnsan odaklılık		12%	9%	27%	44%	6%	63%
		Yenilikçilik		13%	8%	28%	41%	7%	62%
		Güvenilirlik		11%	13%	28%	38%	7%	61%
		Ortak akıl		13%	10%	21%	47%	6%	62%
		Etik değerlere bağlılık		10%	9%	30%	40%	8%	63%
		Özgür ve özgün düşüncüyü önemseme (bilimsel özerklik)		12%	8%	52%	18%	7%	58%
		Çevreye saygı ve duyarlılık		11%	19%	41%	18%	10%	58%
		Sosyal sorumluluk		11%	10%	16%	39%	22%	69%
		Yerel ve toplumsal kalkınmaya destek		11%	12%	29%	38%	7%	61%
Girişimcilik		13%	9%	20%	47%	8%	63%		
Katılımcılık		12%	10%	18%	50%	8%	65%		
Paydaşlarla işbirliği		12%	10%	18%	46%	12%	66%		
2	Dicle Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz	Araştırma geliştirme		11%	7%	24%	48%	7%	64%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Ürün ve hizmet kalitesi		11%	10%	50%	20%	6%	58%
		Beklentilere uygunluk		13%	17%	32%	30%	6%	58%
		Danışmanlık hizmeti		14%	15%	32%	30%	7%	59%
		Sportif etkinlikler		14%	12%	31%	34%	7%	60%
		Eğitim öğretim		9%	9%	21%	18%	40%	72%
		Sosyal-kültürel faaliyetler		13%	9%	27%	41%	7%	62%
		Toplumsal yaşama katkı		11%	9%	22%	49%	7%	65%
3	Dicle Üniversitesi'nin sunduğu aşağıdaki hizmetlerden memnuniyetinizi belirtiniz.	Yürütülen faaliyetler ve projeler hakkında bilgilendirmesi.		27%	10%	20%	21%	19%	57%
		Üniversite ile şehir arasındaki bütünleşmesi.		16%	15%	35%	24%	7%	56%
		Bilirkişi hizmetleri.		10%	20%	36%	26%	5%	57%
		Teknik rapor, danışmanlık ve laboratuvar analiz hizmetleri.		13%	9%	18%	50%	8%	65%
		Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim faaliyetleri.		11%	11%	33%	31%	12%	63%
		Mesleki gelişime yönelik eğitim faaliyetleri (sertifika programları, kurslar vb.)		11%	11%	25%	45%	6%	63%
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		14%	9%	50%	17%	8%	58%
		Üniversitenin tüm kademelerdeki eğitim-öğretim sürecine katkısı		13%	8%	24%	46%	7%	64%

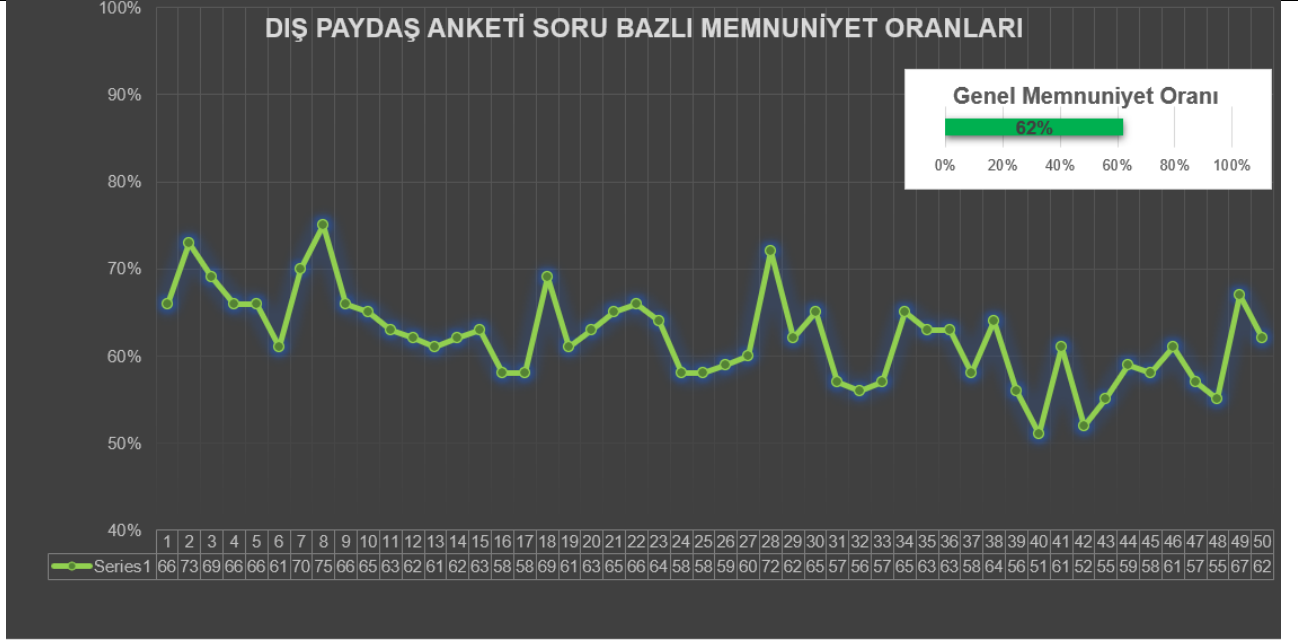


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

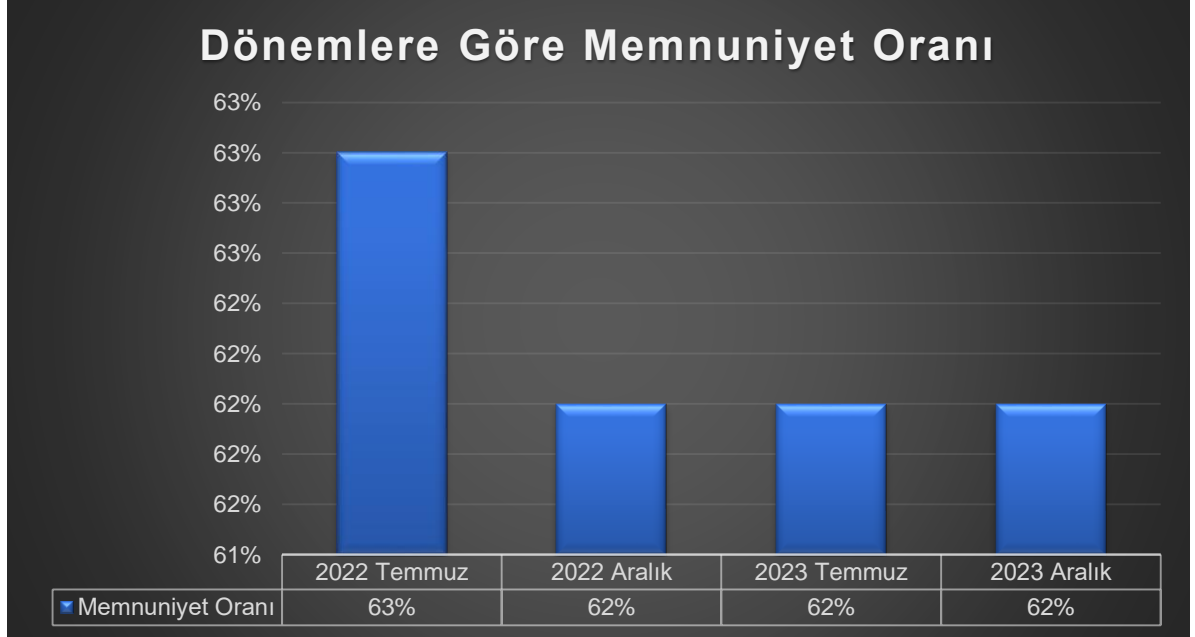
		Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı	14%	11%	49%	16%	7%	56%	
		Üniversitenin şehre daha çok yatırım yapılmasını sağlayarak sanayinin gelişimine katkısı	18%	28%	33%	13%	6%	51%	
		Üniversitenin şehrin gelişimi ve tanıtımına katkısı	12%	10%	32%	36%	7%	61%	
		Üniversitenin turizme katkısı	17%	28%	32%	11%	10%	52%	
		Üniversite-kamu-sanayi işbirliğinin şehrin ekonomik kalkınmasına katkısı	16%	9%	52%	11%	9%	55%	
		Üniversitenin vermiş olduğu eğitim ve sertifika programları yoluyla nitelikli iş gücü ve istihdama katkısı	14%	12%	41%	22%	9%	59%	
5	Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	İletişim ve yeterli bilgilendirme	10%	9%	12%	24%	23%	19%	58%
		Görev ve sorumluluk bilinci	11%	6%	5%	30%	26%	19%	61%
6	İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	Görev ve sorumluluk bilinci	12%	6%	7%	33%	31%	8%	57%
		İletişim ve yeterli bilgilendirme	11%	6%	14%	29%	28%	8%	55%
7	Dicle Üniversitesinin kurumunuz ile yürüttüğü ortak çalışmalarındaki işbirliği ve koordinasyonuna dair memnuniyetinizi belirtiniz.		13%	5%	26%	34%	20%	67%	

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 renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 28: Dış Paydaş Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Ankette en yüksek memnuniyet oranı 1. soru kategorisi olan “İletişimde olduğunuz birimlerle ilgili memnuniyetinizi belirtiniz.” sorusunun bir alt sorusu olan “fakülteler” sorusunda %75 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Ankette en düşük memnuniyet oranı ise “Dicle Üniversitesi’nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.” Sorusunun bir alt sorusu olan “Üniversitenin şehre daha çok yatırım yapılmasını sağlayarak sanayinin gelişimine katkısı” sorusunda %51 ile elde edilmiştir. Anketin genel memnuniyet oranı ise %62 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 29: Dış Paydaş Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

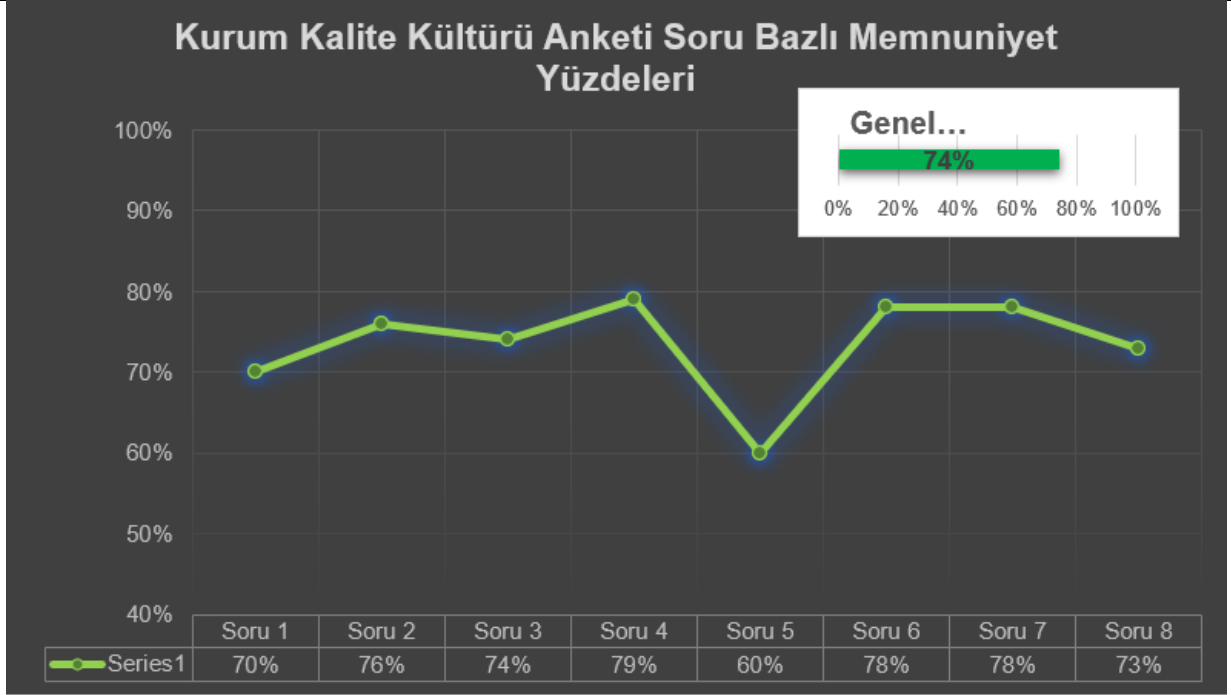
### Kurum Kalite Kültürü Anketi

01.12.2023-15.01.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Kurum Kalite Kültürü anketi uygulanmıştır. Toplamda 8 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

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

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
1	Kurum kalite kültürü çalışmalarında yürütülen liderlik yeterli düzeydedir.	21%	36%	25%	9%	7%	70%
2	Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.	30%	39%	22%	4%	2%	76%
3	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından haberdarım.	35%	26%	22%	8%	7%	74%
4	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim	45%	22%	23%	5%	2%	79%
5	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.	23%	18%	26%	8%	22%	60%
6	Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.	40%	33%	14%	5%	5%	78%
7	Bağlı olduğum birim üniversitenin stratejik planı doğrultusunda kendine özgü, uzun vadeli hedefler belirler.	46%	23%	18%	5%	5%	78%
8	Bağlı olduğum birim, öğrencilerden gelen dönütlere göre gerekli çalışmaları yürütür.	40%	22%	19%	4%	12%	73%

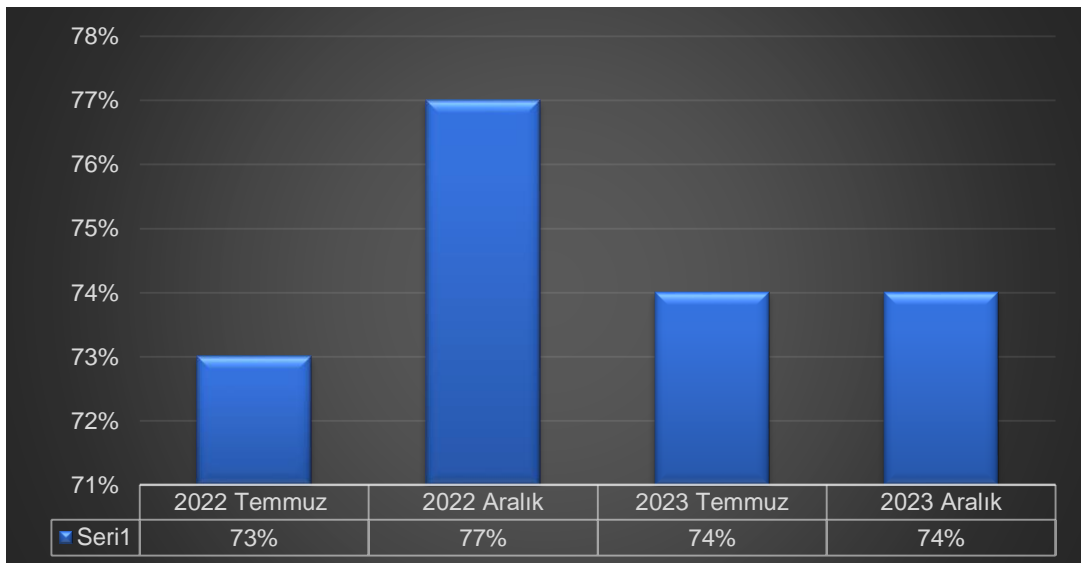
Tablo 10.'da: Kurum Kalite Kültürü Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 30: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 30’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 %74 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 “Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim” sorusundan ise %79 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Kurum Kalite Kültürü memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %74 olarak hesaplanmıştır. Şekil 31’de geçmiş dönemlerinde yapılan Kurum Kalite Kültürü anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 31: Kurum Kalite Kültürü Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Yemekhane Memnuniyet Anketi

01.12.2023-15.01.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Yemekhane anketi uygulanmıştır. Toplamda 31 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

**Tablo 11:** Kurum Kalite Kültürü Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Başlıklar	Soru	Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü	Memnuniyet Oranı
1	1. GENEL	Genel olarak menüler	8%	14%	30%	24%	21%	51%
2		Menüde yer alan yemeklerin uyumu	9%	18%	28%	23%	19%	53%
3		Menüde yer alan yemeklerin çeşitliliği	10%	20%	26%	19%	22%	54%
4		Haftalık menünün internette yayınlanması	34%	32%	16%	4%	11%	73%
5		Sunulan ürünlerin temizliği	12%	25%	28%	16%	24%	58%
6	2. ÇORBALAR	Tadı	12%	21%	25%	5%	5%	55%
7		Sıcaklığı	14%	26%	27%	16%	15%	60%
8		Miktarı	14%	30%	20%	11%	22%	59%
9		Malzeme kalitesi	10%	20%	26%	18%	23%	53%
10	3. ANA YEMEKLER	Tadı	11%	19%	29%	16%	22%	54%
11		Sıcaklığı	12%	24%	26%	16%	19%	57%
12		Miktarı	12%	21%	22%	16%	27%	54%
13		Malzeme kalitesi	10%	16%	30%	17%	24%	52%
14	4. YADIMCI YEMEKLER	Tadı	10%	20%	29%	15%	23%	54%
15		Sıcaklığı	10%	23%	29%	15%	21%	56%
16		Miktarı	14%	20%	24%	14%	26%	55%
17		Malzeme kalitesi	12%	18%	23%	17%	28%	53%
18	5. SALATALAR	Tadı	13%	20%	25%	13%	27%	55%
19		Miktarı	11%	27%	23%	12%	24%	56%
20		Malzeme kalitesi	13%	19%	24%	15%	28%	54%
21	6. TATLILAR	Tadı	16%	16%	26%	12%	26%	54%
22		Miktarı	17%	17%	23%	13%	28%	55%
23		Malzeme kalitesi	14%	17%	28%	13%	25%	55%
24	7. YEMEK SALONLARININ TEMİZLİĞİ/ HİJYENİ, GENEL DURUMU	1. Hizmet akışı	15%	26%	28%	13%	15%	61%
25		2. Personelin davranışı	22%	40%	19%	6%	12%	70%
26		3. Personelin temizlik / hijyen kuralına uyması	21%	30%	24%	8%	14%	65%
27		4. Masa, örtü ve sandalyelerin temizliği	15%	26%	28%	12%	17%	61%
28		5. Tabak, tepsi, çatal, bıçak ve kaşık temizliği	21%	21%	24%	12%	19%	61%

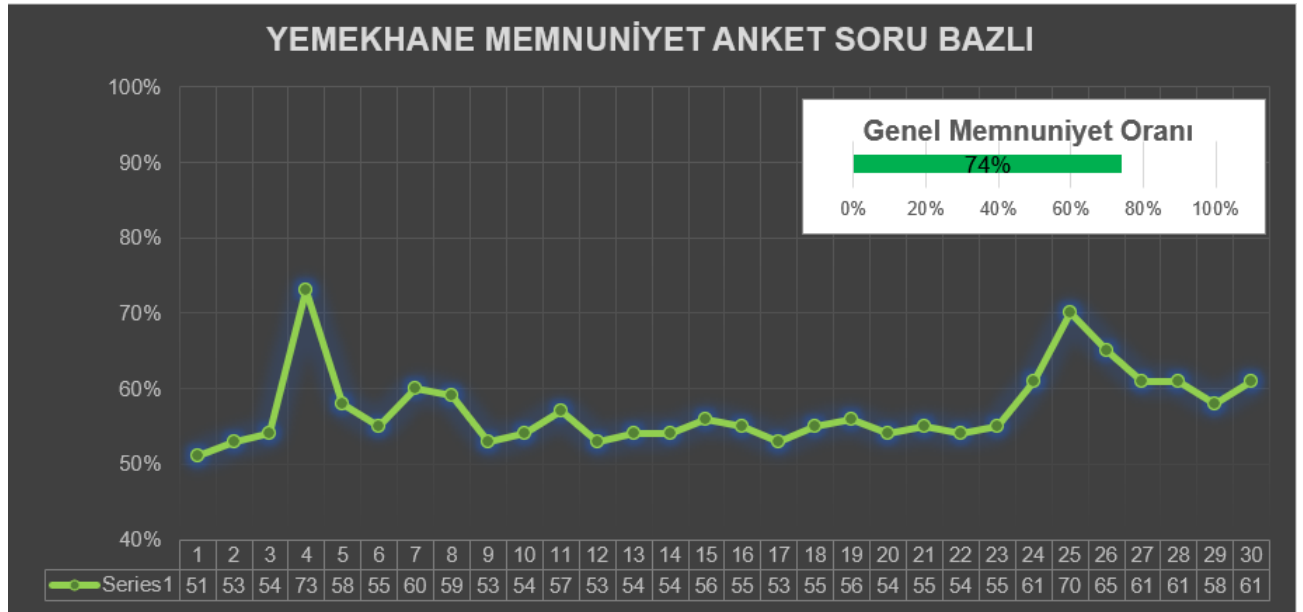


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

29	5. Bardak ve sürahi temizliği	13%	33%	23%	9%	19%	61%
30	6. Yemek salonlarındaki lavaboların temizliği	14%	26%	24%	13%	20%	58%
31	7. Yemek salonlarının genel temizliği	13%	34%	25%	10%	16%	62%

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



Şekil 32: Yemekhane Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

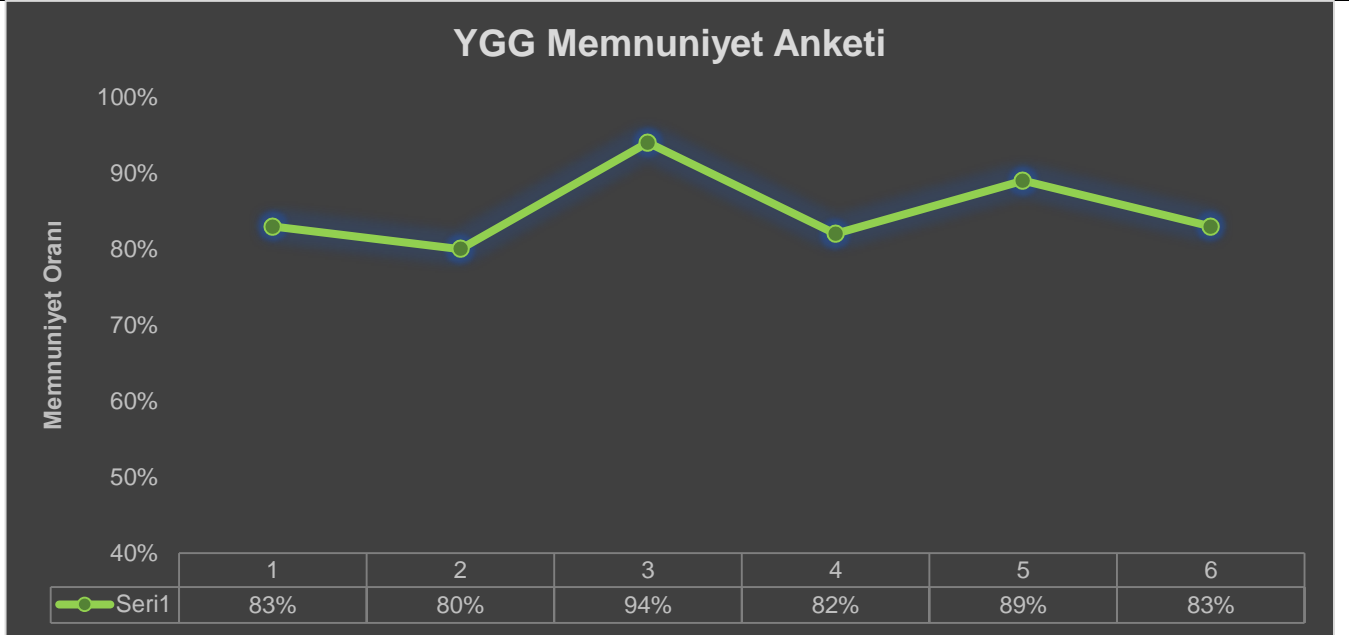
Şekil 32’de Yemekhane Memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Yemekhane Memnuniyet anketine 531 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %57 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 1. soruda “Genel olarak menüler” %51 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 4. soru olan “Haftalık menünün internette yayınlanması” sorusundan ise %73 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Yemekhane Memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %57 olarak hesaplanmıştır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 33: Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 33’de YGG Toplantısı Memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. YGG Toplantısı Memnuniyet anketine 163 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %85 olarak ölçülmüştür.

### Tüm Anketler Genel Memnuniyet Oranları

Tablo 12: Tüm Anketler Genel Memnuniyet Oranları Tablosu

Sıra No	Anket Adı	Katılımcı Sayısı	Genel Memnuniyet Oranı
1	Dicle Üniversitesi Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi Memnuniyet Anketi	18	79%
2	SKS-FRM-549 DÜ SKS Spor Hizmetleri Müdürlüğü Memnuniyet Anketi	6	53%
3	SKS-FRM-548 DÜ SKS Sosyal Tesisler Memnuniyeti Anketi	19	62%
4	SKS-FRM-547 DÜ SKS Kültür Hizmetleri Müdürlüğü Memnuniyet Anketi	109	60%
5	DÜ-FRM-550 Uzaktan Eğitim UYGAR Katılımcı Memnuniyet Anketi	8	86%
6	DÜ-FRM-546 Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Eğitim Programı Memnuniyet Anketi	105	81%
7	EUM-FRM-544 DÜ Özel Gereksinimli Öğrenci Memnuniyet Anketi	36	72%
8	KGK-FRM-456 DÜ Enstitüsü Memnuniyet Anketi	79	74%
9	KDD-FRM-448 DÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Müşteri (Öğrenci) Memnuniyet Anketi	2	73%
10	KKM-FRM-435 DÜ 15 Temmuz Kültür Ve Kongre Merkezi Müşteri-Hizmet Alan Memnuniyet Anketi	67	82%
11	DÜ-FRM-282 Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketi	3	60%



## DİCLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

12	DÜ-FRM-184 Dil Öğretimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi (TÖMER) Kursiyer Memnuniyet Anketi	0	0%
13	DÜ-FRM-182 Yabancı Diller Yüksekokulu Kursiyer Memnuniyet Anketi	1	60%
14	DÜ-FRM-520 Mezun Anket Formu	3	71%
15	DÜ-FRM-519 Birim Memnuniyeti Anket Formu	8	88%
16	KGK-FRM-566 DÜ Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme Anketi	50	92%
17	İMD-FRM-447 DÜ Yemekhane Memnuniyet Anketi	532	57%
18	KGK-FRM-558 DÜ İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Yeterlilik Değerlendirme Anketi	28	92%
19	DÜ-FRM-545 Kariyer Merkezi Öğrenci Memnuniyet Anketi	5	76%
20	KGK-FRM-021 DÜ Müşteri - Hizmet Alan Memnuniyeti Anketi	35	61%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 13: Proses Dağılım Tablosu

PROSES / HİZMET / FAALİYET					GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA		GERÇEKLEŞEN	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ	HEDEFİ			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	128	128	0	100%	0%
			Mezun sayısı	100%	6 Ay	138	138	0	100%	0%
			Akademik takvime uyum(%oranı)	100%	6 Ay	100	100	0	100%	0%
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	80%	6 Ay	26	26	0	100%	0%
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	100%	6 Ay	2,63	2,63	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	46	46	0	100%	0%
			Tedarikçi değerlendirme verileri	100%	6 Ay	315	315	0	100%	0%
			Yapılan ihale sayısı	100%	6 Ay	261	261	0	100%	0%
			Yapılan satın alma türleri	100%	6 Ay	254	254	0	100%	0%
3	UEM-PRS-006 UZAKTAN EĞİTİM	UZAKTAN EĞİTİM	Bant yayını ders sayısı	100%	6 Ay	5987	5987	0	100%	0%
			Başarı oranı	100%	6 Ay	127	127	0	100%	0%
			Canlı ders sayısı	100%	6 Ay	6323	6323	0	100%	0%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	0%	6 Ay	33	33	0	100%	0%	
		Devam/Devamsızlık(öğrenci- akademik personel)	0%	0	227	163	64	72%	28%	
		Hazırlanan faaliyet raporu sayısı/türü	0%	6 Ay	2	2	0	100%	0%	
		Mezun sayısı	100%	6 Ay	663	663	0	100%	0%	
		Müşteri memnuniyeti	100%	6 Ay	12	12	0	71%	29%	
		Öğrenci sayısı	100%	6 Ay	856	494	362	58,65%	41,35%	
		Sınav sayısı	100%	6 Ay	2722	2722	0	100%	0%	
		Verilen ders sayısı	100%	6 Ay	5977	5977	0	100%	0%	
		Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü	3%	6 Ay	4	4	0	100%	0%	
		Zamanında yapılmayan ders sayısı	0%	6 Ay	4	4	0	100%	0%	
4	ÖDB-PRS-009	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Öğrenci Başvuru Sayısı	100%	6 Ay	1723	1723	0	100%	0%
			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	79447	52762	26691	66%	34%
			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	5986	5986	0	100%	0%
			Kayıt Silme Sayısı/Bölgümlere Dağılımı	100%	6 Ay	971	971	0	100%	0%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Yatay/Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	1214	1214	0	100%	0%
			Kayıt Dondurma Sayısı	100%	6 Ay	591	591	0	100%	0%
			Çift Anadal Yapan Öğrenci Sayısı/ Türü	100%	6 Ay	29	29	0	100%	0%
			Yandal Yapan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	0	0	0	0	0
			Yabancı Uyruklu Öğrenci Sayısı/Uyruğu	100%	6 Ay	1736	1736	0	100%	0%
			Ders Kaydı Yaptırmayan Öğrenci Sayısı/Türü	100%	6 Ay	26691	26691	0	42%	58%
			Ösym kontenjanlarına göre kayıt yaptıran/yaptırmayan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	757	757	0	0%	0%
			ÖSYM Tarafından Yerleştirilen Fakat Kayıt Yaptırmayan Öğrenci Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay	757	757	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%
5	SKS-PRS-007 KÜLTÜR EL FAALİYETLERİ	Yabancı Dil Hazırlık İsteyen Öğrenci Sayısı/Bölümlere Göre Dağılımı	100%	6 Ay	0	0	0	0	0	
		Planlı etkinlik sayısı	100%	6 Ay	175	175	0	100%	0%	
		Yapılan etkinlik sayısı	100%	6 Ay	159	156	0	98%	2%	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Öğrenci topluluk sayısı ve türler	100%	6 Ay	89	89	0	100%	0%
	Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	100%	6 Ay	80	80	0	100%	0%
	Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	100%	6 Ay	4	4	0	100%	0%
	Ulusal/uluslararası ödül sayısı	100%	6 Ay	3	3	0	100%	0%
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Kayıt yapılan ders sayısı	100%	6 ay	1175	1175	0	100%	0%
	Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	100%	6 ay	42	42	0	100%	0%
	Lisansüstü eğitim türleri	100%	6 ay	10	10	0	100%	0%
	Ek süre verilen öğrenci sayısı	100%	6 ay	2488	2080	408	83,6%	16,4%
	Değiştirilen danışman sayısı	0%	6 ay	2504	201	2303	8%	92%
	Özel öğrenci sayısı	100%	6 ay	0	0	0	100%	0%
	Mezun sayısı	100%	6 ay	949	466	483	49%	51%
	Düzeltilme verilen tez sayısı/türü	100%	6 ay	0	0	0	100%	0%
	Ret verilen tez önerisi sayısı/türü	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%
	Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	0%	6 ay	2472	57	2415	2%	98%
	İlişiği kesilen öğrenci sayısı/türü	0%	6 ay	606	123	483	20%	80%
	Zamanında verilmeyen tez izleme komitesi (TİK) rapor sayısı/türü	100%	6 ay	30	15	15	50%	50%
	Sınav sayısı	100%	6 ay	1421	1421	0	100%	0%
Öğrencinin itiraz ettiği danışman sayısı		6 ay	2472	38	2434	1,5%	98,5%	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		0%								
		Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden)	0	6 ay	0	0	0	0%	0%	
		Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı			6,4	6,4	0	100%	0%	
		Anabilim dallarında verilen seminer sayısı			64	64	0	100%	0%	
		Zamanında mezun olan öğrenci sayısı			387	387	0	100%	0%	
		Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü			60	60	0	100%	0%	
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan Program Sayısı	50%	6 Ay	97	97	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	2	2	0	100%	0%
			Yapılan Çalıştay/sayısı türü	0%	6 ay	0	0	0	100%	0%
			Katılan Kursiyer Sayısı	1193	6 ay	4127	4127	0	100%	0%
			Verilen Sertifika Sayısı	818	6 Ay	1602	1602	0	100%	0%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Verilen Katılım Belgesi Sayısı	316	6 ay	1229	1229	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
			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%

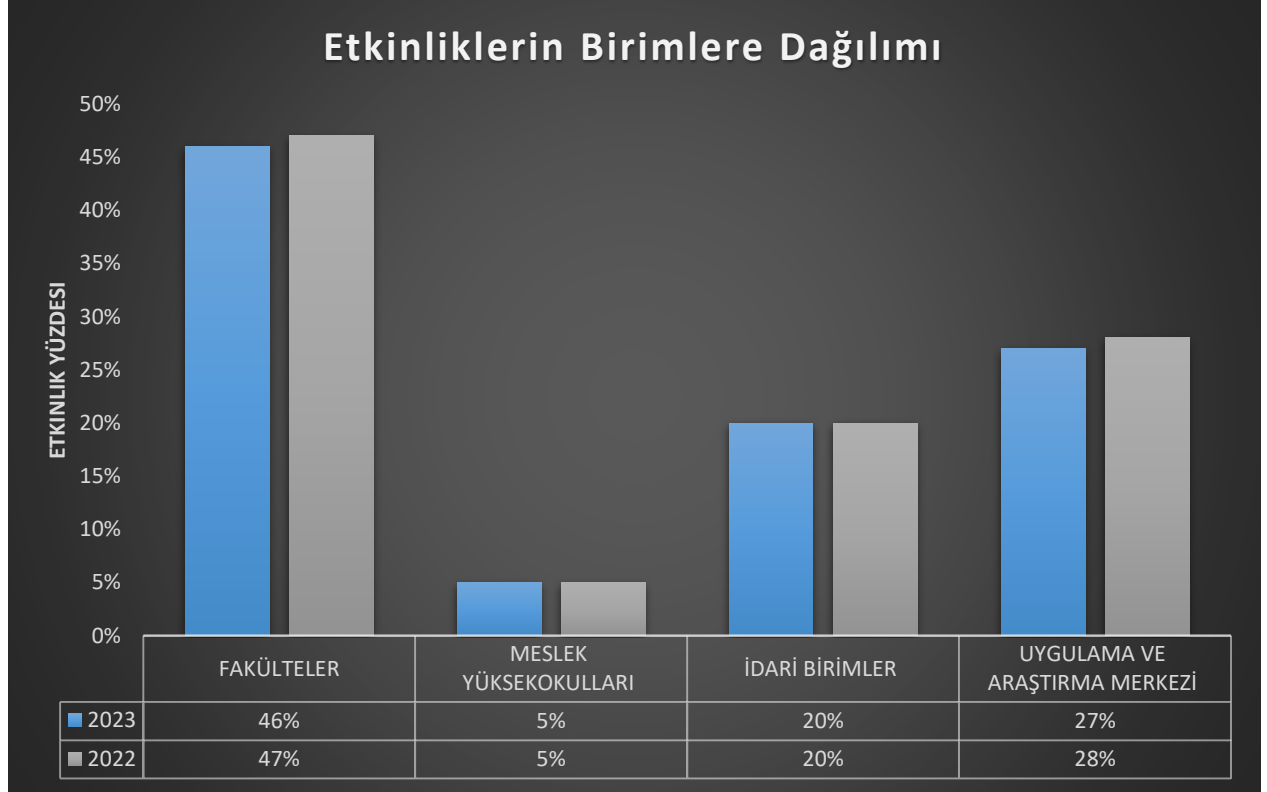


# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## 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 34: Etkinliklerin Birimlere Dağılımı

Şekil 34'de Etkinliklerin Birimlere dağılımına ilişkin verileri göstermektedir



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 14: Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Diş Hekimliği Fakültesi	21	7%
2.	Eczacılık Fakültesi	9	3%
3.	Tıp Fakültesi	14	4%
4.	Fen Fakültesi	6	2%
5.	Hukuk Fakültesi	4	1%
6.	İlahiyat Fakültesi	60	18%
7.	İletişim Fakültesi	5	2%
8.	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	6	2%
9.	Mimarlık Fakültesi	8	3%
10.	Mühendislik Fakültesi	21	7%
11.	Veteriner Fakültesi	44	14%
12.	Ziraat Fakültesi	59	18%
13.	Sanat ve Tasarım Fakültesi	6	2%
	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	5	2%
14.	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	26	8%
15.	Yabancı Diller Yüksekokulu	1	0%
17.	Devlet Konservatuvarı	7	2%
18.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	5	2%
19.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	1	0%
20.	Eğitim Bilimler Enstitüsü	1	0%
21.	Sosyal Bilimler Enstitüsü	2	1%
22.	Fen Bilimler Enstitüsü	4	1%
23.	Sağlık Bilimler Enstitüsü	3	1%
	<b>TOPLAM</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 15: Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	6	17%
2.	Bismil Meslek Yüksekokulu	3	9%
3.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu	1	3%
4.	Ergani Meslek Yüksekokulu	5	15%
5.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	8	5%
6.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	11	31%
7.	Silvan Meslek Yüksekokulu	7	20%
	Toplam	41	100%

Tablo 16: İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı	1	1%
2.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	54	68%
3.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	2	3%
4.	Personel Daire Başkanlığı	4	5%
5.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	18	23%
	Toplam	79	100%

Tablo 17: 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	12	4%
2.	Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	32	11%
3.	Kadın Sorunları Uygulama Ve Araştırma Merkezi	28	10%
4.	Kariyer Planlama Uygulama Ve Araştırma Merkezi	150	53%
5.	Proje Koordinasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	3	1%
6.	Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	59	21%
7.	Göç Ve Yönetimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi	1	0%
	Toplam	285	%100



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 18: Etkinlik Türleri ve Sayısı

Birimlerin Yaptığı Etkinlik Türleri			
No	Etkinlik Türü	Sayısı	Yüzde
1.	Seminer	40	6%
2.	Eğitim Ve Öğretim	109	15%
3.	Sunum	25	3%
4.	Sempozyum	13	2%
6.	Dış Paydaş Etkinlikleri	135	19%
7.	Mezunlarla Yapılan Etkinlikler	6	1%
8.	Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk	85	12%
9.	Uluslararasılaşma	18	3%
10.	Gezi	11	2%
11.	Sportif Faaliyetler	6	1%
12.	Sosyal Faaliyetler	36	5%
13.	Araştırma Ve Geliştirme	11	2%
14.	Protokoller	3	0%
15.	Akreditasyon	3	0%
16.	Konferans	50	7%
17.	Kalite Yönetim Sistemi	11	2%
18.	Panel	9	1%
19.	Kültürel Faaliyetler	20	3%
20.	Kurs	74	10%
21.	Sanatsal Faaliyetler	34	5%
22.	Kongre	6	1%
Toplam		715	100%

### İç Tetkikler

2023 yılı ilk altı aylık İç Tetkik deprem dolayısıyla gerçekleştirilememiştir. Bu mücbir sebepten dolayı yılsonunda 2023 yılı içerisinde bir iç tetkik gerçekleştirilmiştir.

### Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyetler

Tablo 19: Uygunsuzlukların Dağılımı (Özet)

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	66
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	7
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	3
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	1
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	4
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	5
Takip Tetkik Tarihi Geçen, Kapatılmayan Uygunsuzluk Sayısı	1

9.0

01.12.2023 ile 08.12.2023 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 1 adet uygunsuzluğun tetkik takibi yapılmış ve kapatılmıştır.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 20: Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim ve Uygunsuzluk Tanımı

İç Tetkikte Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim	Uygunsuzluğun Tanımı
Bismil Meslek Yüksekokulu	Yıllık bakım onarım planlaması eksik
Çocuk Eğitim UYGAR	Bakım, onarım çalışmaları ile ilgili planlar hazırlanmış mı?
Çocuk Eğitim UYGAR	Onaylı Tedarikçi Listesi güncel mi?
Çocuk Eğitim UYGAR	Onaylı Tedarikçi değerlendirilerek kriterler ölçülmüş mü?
Çocuk Eğitim UYGAR	Satın alma bilgileri değerlendirilerek satın alma doğrulamaları yapılıyor mu?
Çocuk Eğitim UYGAR	Arşiv yangına, haşerata, ışığa, toza, neme, suya karşı nasıl korunuyor, önlemler neler?
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	Dosya içerik formlarının bulundurulması Kalite kayıtları listesi Dosya sırtlıklarının uygun olmaması

### İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Yeterlilik Değerlendirme Anketi

01.12.2023-15.01.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Yeterlilik Değerlendirme Anketi anketi uygulanmıştır. 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. Ankete toplamda 50 kişi katılmış olup genel memnuniyet oranı 92% dir.

Tablo 21: İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Yeterlilik Değerlendirme Anketi soru bazlı cevap yüzdeleri dağılım tablosu

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
	Tetkikçinin davranış ve yeterliliği ile ilgili maddeler						
	GÖREV YAPTIĞINIZ TETKİKÇİ:						
1	Yapıcı ve destekleyiciydi.	80%	16%	4%	0%	0%	95%
2	Rehberlik ediciydi.	66%	18%	14%	2%	0%	90%
3	Objektifti.	80%	18%	2%	0%	0%	96%
4	İletişime açıktı.	77%	20%	2%	0%	0%	93%
5	İşbirliğine açıktı.	78%	20%	2%	0%	0%	95%



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

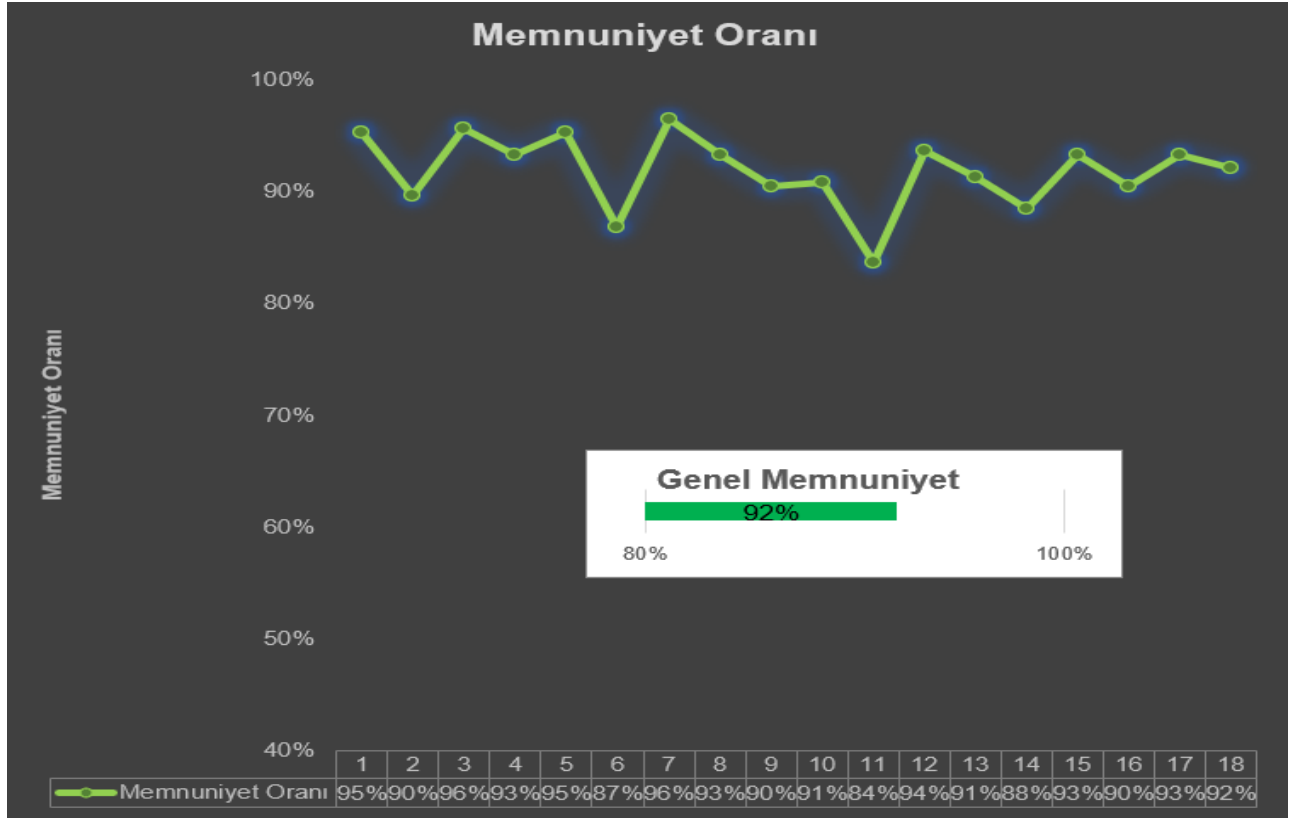
6	Tetkik süreçlerine hakimdi.	57%	30%	10%	2%	0%	87%
7	Nezaketliydi.	84%	14%	2%	0%	0%	96%
8	Zamanı verimli kullandı.	72%	24%	2%	2%	0%	93%
2. TETKİK YAPTIĞINIZ BİRİM İLE İLGİLİ MADDELER							
a. Süreçte yer alan personele yönelik maddeler:							
9	Birim yöneticisi nezaketliydi.	65%	30%	4%	0%	0%	90%
10	Birim yöneticisi iletişime açıldı.	71%	24%	2%	0%	2%	91%
11	Birim yöneticisi sürece hakimdi.	54%	33%	8%	2%	2%	84%
12	Birim kalite sorumlusu nezaketliydi.	77%	22%	0%	0%	0%	94%
13	Birim kalite sorumlusu iletişime açıldı.	75%	25%	0%	0%	0%	91%
14	Birim kalite sorumlusu sürece hakimdi.	61%	30%	6%	2%	0%	88%
b. Tetkik süreciyle ilgili maddeler:							
Birim tetkik için;							



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

15	Belirlenen tarih ve saate uydu.	81%	12%	6%	0%	0%	93%
16	Uygun bir ortam sundu.	77%	20%	0%	0%	2%	90%
17	Gereken basılı dosya ve evrakları sundu.	75%	24%	0%	0%	0%	93%
18	Elektronik ortamdaki bilgi ve dokümanlara erişim için bilgisayar sağladı.	79%	14%	4%	0%	2%	92%



Şekil 35: Birim İç Tetkik Süreci Ve Tetkikçi Değerlendirme Anketi Memnuniyet Yüzdeleri

Tablo 22: Düzeltici/Önleyici Faaliyet Verileri

Düzeltici/Önleyici Faaliyet Başlatan Birim	Düzeltici/Önleyici Faaliyet Sayısı	İşlem Durumu
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	3	Açık
Hukuk Müşavirliği	1	Kapandı
Yaban Hayvanlarını Koruma UYGAR	1	Kapandı
Ziraat Fakültesi	1	Açık
Mimarlık Fakültesi	1	Açık
İlahiyat Fakültesi	1	Açık
Silvan MYO	1	Açık
Teknik Bilimler MYO	8	1 DÖF Kapandı, 7 DÖF Açık
Adalet MYO	3	Açık



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Eğitim Bilimleri Enstitüsü	1	Açık
Sağlık, Kültür ve Spor D.B.	1	Açık
Yapı İşleri D.B.	2	Açık

2023 yılında Üniversitemiz Birimleri tarafından 24 adet Düzeltici/Önleyici faaliyet başlatılmıştır. 3 adet DÖF kapatılmış, 11 adet DÖF açık bulunmakta olup, 10 adet DÖF işlemine ait planlanan tamamlama tarihi gelmemiştir.

Tablo 23: Düzeltici/Önleyici Faaliyetlere İle İlgili Uygunsuzluk Tanımları

Birim Adı	Uygunsuzluğun Tanımı	Faaliyetin Kapanma Tarihi	Sonuç
<b>Hukuk Müşavirliği</b>	Mahkeme ödeme dosyalarının yasal süreler içerisinde ödeme birimine teslim edilememesi	23.10.2023	KAPANDI
<b>Yaban Hayvanlarını Koruma ve Rehabilitasyon UYGAR</b>	Hayvanlardan bulaşacak hastalıklar ve gelebilecek saldırılar	31.12.2023	KAPANDI
<b>Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü</b>	Hırsızlık sonucu maddi kayıp	01.12.2023	KAPANDI
	Elektrik kesintisi sonucunda elektronik cihazların bozulması	01.12.2023	KAPANDI
	KYS'de gerekli bakımların gerçekleştirilmemesi sonucu oluşacak veri kayıpları ve yeni veri işlemlerinin gerçekleştirilememesi	20.11.2023	KAPANDI
<b>Ziraat Fakültesi</b>	Sık sık meydana gelen hırsızlık hadiseleri ile deneme ve üretim parsellerinin yabancı kişilerin hayvanları tarafından otlatmaları sebebiyle lisans, lisansüstü öğrencileri ve öğretim üyelerinin çalışmalarında asgari bir yıllık zaman, emek ve maddi kayıpların yaşanması	31.12.2023	AÇIK
<b>Mimarlık Fakültesi</b>	Sanat Tasarım Fakültesi deprem nedeniyle bölüme taşınmış olduğundan onarımı yapılmayan wc ve lavaboların kullanım miktarının artması sebebiyle bulaşıcı hastalıkların artması	20.02.2024	AÇIK
<b>Sosyal Bilimler MYO</b>	Yüksekokulun yeterince temizlenmemesi öğrenci ve personelin hastalığa yakalanma riski	13.01.2024	AÇIK
<b>Teknik Bilimler MYO</b>	Yüksekokula ait web sitesinin akreditasyon koşullarına uygun olmayan eksiklere sahip olması	22.12.2023	KAPANDI
	Laboratuvar dolaplarında deprem bağının olmaması nedeniyle olası bir deprem anında dolapların düşmesi kaynaklı malzeme hasarı, yaralanmalar, iş gücü kaybı gibi durumların yaşanma tehlikesi	15.05.2024	AÇIK
	Kimya Laboratuvarında yapılan deneylerde, ilk yardım gerektiren acil durum yaşanması durumunda sorumlu öğretim elemanının acil ilk müdahale yapamaması	15.02.2024	AÇIK
	Malzeme ve Malzeme İşleme Teknolojileri Bölümü sorumluluğundaki mobilya atölyesinde duvarlarda bulunan fayansların şişmesi sonucu düşme riski	15.02.2024	AÇIK
	TBMYO bünyesinde yer alan bazı bölümlerde	15.05.2024	AÇIK



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	(Saç ve Güzellik Hizmetleri, Elektrik ve Enerji, Elektronik ve Otomasyon, Makine ve Metal Teknolojisi) atölye ve laboratuvarlarda yapılan derslerde, öğrenci sayılarının fazlalığı nedeniyle öğrencilerin kontrol altında tutulmasında zorluk yaşanması, olası kaza ihtimallerinin oluşması ve ders verimliliğinde düşüş yaşanması		
	Akademik personelin odalarının ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan memnuniyetsiz olması	02.01.2024	AÇIK
	Öğrencilerin kariyer planlama etkinlikleri hakkında memnuniyetsiz olması	02.04.2024	AÇIK
	Öğrencilerin değişim programları hakkında bilgi yetersizliği	02.04.2024	AÇIK
<b>Adalet Yüksekokulu</b>	Hizmet binasında teknik donanıma sahip bilgisayar sınıfının bulunmaması nedeniyle uygulama gerektiren klavye kullanımı ile bilgisayar ve teknoloji kullanımı derslerinin uygulama eğitimi yapılamaması uygunsuzluk olarak tespit edilmiştir.	29.02.2024	AÇIK
	İdari personel sayısının yetersizliği nedeniyle idari iş ve işlemler ile yazışmaların gecikmesi ve aksaması tehlikesi	31.12.2023	AÇIK
	Öğretim elemanı sayısının yetersizliği nedeniyle eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesinin nitelik ve nicelik bakımından düşme tehlikesi	31.12.2023	AÇIK
<b>İlahiyat Fakültesi</b>	Elektronik Cihaz riski	20.12.2023	AÇIK
<b>Eğitim Bilimleri Enstitüsü</b>	WEB sayfasında kalite sekmesinin yer almaması	24.11.2023	AÇIK
<b>Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı</b>	Web sitesi kulüp/topluluk bölümünün güncellenmesi	15.11.2023	AÇIK
<b>Yapı İşleri Daire Başkanlığı</b>	Başkanlığımız toplantı ve seminer odasının olmaması	01.03.2024	AÇIK
	Başkanlığımız web sayfasında düzenlemeler ve güncellemeler yapılması gerekmektedir.	01.03.2024	AÇIK

### Bir Önerim Var Linki Değerlendirme Sonuçları

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

Öğrenci:

1. Akademik şikayetler: Derslerle ilgili sorunlar, öğretim kalitesi, ders içeriği, değerlendirme yöntemleri gibi konularla ilgili şikayetler.
2. Yönetimsel şikayetler: Kayıt işlemleri, burs başvuruları, ders programları, sınav takvimi gibi yönetimsel süreçlerle ilgili yaşanan sorunlar.
3. Öğrenci hizmetleri şikayetleri: Kütüphane hizmetleri, yurt olanakları, sağlık hizmetleri, kampüs güvenliği gibi öğrenci hizmetleriyle ilgili sorunlar.
4. Sosyal şikayetler: Öğrenci toplulukları, sosyal etkinlikler, sosyal tesisler gibi sosyal yaşamla



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İlgili konularda ortaya çıkan şikayetler.

### Öğretim Elemanları:

- İdari destek ve iletişim şikayetleri: İdari personel ve yönetimle ilgili işbirliği eksikliği, iletişim kopukluğu, yönetim politikaları gibi konularla ilgili şikayetler.
- İş yükü ve kaynak şikayetleri: Öğretim yükü, ders programı, laboratuvar imkanları, kütüphane kaynakları gibi konularla ilgili şikayetler.
- Kariyer ve destek şikayetleri: Yeterli kariyer destek hizmetleri, teşvikler, yükselme ve terfi sistemleri gibi konularla ilgili şikayetler.

### İdari Personel:

- Çalışma koşulları şikayetleri: Ücret, iş yükü, çalışma saatleri gibi çalışma koşullarıyla ilgili şikayetler.
- İşbirliği ve iletişim şikayetleri: Öğretim elemanları ve diğer idari personelle iletişim eksikliği, işbirliği sorunları gibi konularla ilgili şikayetler.
- Kariyer ve terfi şikayetleri: Yeterli kariyer gelişimi fırsatları, terfi süreçleri, eğitim imkanları gibi konularla ilgili şikayetler.

### Hizmet Alanlar:

- Hizmet kalitesi şikayetleri: Yemekhane hizmetleri, temizlik hizmetleri, ulaşım imkanları gibi hizmet kalitesiyle ilgili şikayetler.
- İletişim ve danışmanlık şikayetleri: Öğrenci, öğretim elemanı veya diğer personelle iletişimde yaşanan sorunlar, danışmanlık hizmetlerinin yetersizliği gibi konularla ilgili şikayetler.
- Hizmet süreçleri şikayetleri: Kütüphane hizmetleri, kayıt işlemleri, burs başvuruları gibi hizmet süreçleriyle ilgili sorunlar.

Geri bildirimler ilgili birimler tarafından yapılmaktadır. 2023 yılı sonuçları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 24: Bir Önerim Var Linki Değerlendirmeleri

	Gelen Şikayetin Türü	Toplam Şikayet Sayısı	Gelen Öneri Sayısı	Cevaplanan Şikayet Sayısı	Cevaplanmayan Şikayet Sayısı
Öğrenci	Akademik Şikayetler		20	20	
	Yönetimsel Şikayetler		54	54	
	Öğrenci Hizmetleri Şikayetleri		6	6	
	Sosyal Şikayetler				
Öğretim Elemanları	İdari Destek Ve İletişim Şikayetleri		2	2	
	İş Yükü Ve Kaynak Şikayetleri				
	Kariyer Ve Destek Şikayetleri				
	Yönetimsel Şikayetler				
	Sosyal Şikayetler				
İdari Personel	Çalışma Koşulları Şikayetleri		2	2	
	Yönetimsel Şikayetler				
	İşbirliği Ve İletişim Şikayetleri				
	Kariyer Ve Terfi Şikayetleri				



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Hizmet Alanlar	Sosyal Şikayetler	Hizmet Kalitesi Şikayetleri	İletişim Ve Danışmanlık Şikayetleri	Hizmet Süreçleri Şikayetleri	Sosyal Şikayetler
		25	25		
		24	24		
		13	13		

### Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

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

Tablo 25: YGG Kararları

Alınan Kararlar			
S.NO	Açıklamalar	İlgili Birim/Kişi	Gerçekleştirme Zamanı
10.0	1) Kurumsal kimlik kılavuzunun uygulanmaya konulması çalışmalarının hızlandırılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Hazır olduğu bildirildi
	2) DÖF(düzenleyici önleyici faaliyetler) sisteminin online hale getirilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Manuel olarak uygulanmakta
	3) Akademik bilgi akışını sağlayacak ve verileri toplayacak online bir sistemin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	4) Bir önerim var ve dilek şikayet kutularının etkin kullanımının sağlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	5) Online veri akışı sağlayan sistemlerin entegrasyonunun sağlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	b) Kalite Komisyonunun güncellenmesi kararlaştırıldı	DÜ Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Güncellendi
	c) Çalışma gruplarında PUKÖ çevrimlerinin son basamağının uygulanması ve çevrimin tamamlanmasının izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
	d) Mezun izleme sisteminin aktif olarak kullanılmasına yönelik çalışmaların hızlandırılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Süreç devam ediyor
	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.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Hedeflerde güncellemeler yapıldı
	f) 1) Proses performansı kriterin güncellenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Birimlerden görüşler alınarak güncellemeler yapıldı
g) Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK'nın gerekli izlemeleri yapması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/	Uygunsuzluklar kapatıldı	
h) Üniversitemiz birimlerinde proseslerin, KYS standartlarına göre gerçekleştirilmesi devam etmekte olup sürekliliğinin ve etkinliğinin KGK tarafından izlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Proses izlemeleri gerçekleştirildi	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İ)	İç tetkik sürecinde görevlendirilecek tetkikçilere yeni tetkikçiler eklemek amacı ile İç Tetkikçi eğitimi düzenlenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Çalıştay için BAP'a başvuruldu
J)	Üniversitemiz birimlerinde satın alma işlemleri KİK'in belirttiği şekilde KYS standartlarına göre yapılmaya devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
K)	Kaynakların etkin ve tasarruflu kullanımına devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
D)	Riskler 6 ayda bir kontrol edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Riskler güncellendi
	Üniversitemiz genel risk dağılımına ilişkin verileri göstermektedir Buna göre; Üniversitemizin birimlerine ait 2022 yılına 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	Risk incelemeleri yapıldı
M)	Eğitim Öğretimle ilgisi olmayan Uygulama ve Araştırma Merkezlerini İç Tetkik çalışmalarından çıkarılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	İç tetkik sayısı ve tetkik edilen birimler güncellendi
	Kalite Öğrenci topluluklarına Engelli ve Uluslararası öğrenciler dahil edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	İlgili birimlere yazılar yazıldı

### Sürekli İyileştirme;

2023 yılının ikinci 6 ayı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde "Sürekli İyileştirme" faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır:

Tablo 26: 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) Bakım ve onarım planlarının yapılması C) Hedeflerle ilgili ölçümlerin yapılması D) Eksik ekipmanların temin edilip sahada kullanılan sarf malzemelerin sürekli bir şekilde birimde bulundurulması
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 C) Dilek, Şikâyet Öneri kutularımız bulunması
4.	Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	A) KYS sisteminin uygulamasına yönelik ortaya çıkan aksaklıklar sürekli düzeltilerek gerekli iyileştirmelerin maksimum düzeyde gerçekleşmesini sağlamak



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

5.	Bilgi Edinme Birimi	A) Birimimize bağlı CİMER kullanıcılarına, sistemle ilgili olarak gerekli bilgilendirmeler yapılarak genel koordinasyonu sağlamak ve bilgi edinme işlemleri de talep edilen bilgilerin en doğru ve en etkin şekilde ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda belirtilen hukuki süre içinde cevaplanabilmesini sağlamak
6.	Adalet Meslek Yüksekokulu	A) Birimizin 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 sonuçları da 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 yarıyılıda en az üç etkinlik (panel, seminer, konferans vb) düzenlemesine yönelik çalışmaların sürdürülmesi G) YÖK tarafından Adalet MYO ile Adalet programlarının dönüştürülmesine karar verilmesi nedeniyle Mahkeme Büro İşlemleri Programı açılmasına yönelik dosya hazırlama çalışmasının sürdürülebilmesi ve sonuçlanmasının takibi
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) Hemşirelik 1. sınıf ve Beslenme ve Diyetetik bölümü 1. sınıf öğrencilerimize yönelik 2 adet etkinlik düzenlenmiştir.
10.	Silvan Meslek Yüksekokulu	A) Birimiz bünyesinde birçok etkinlik yapmakla birlikte ivedilikle programlarımıza birer adet akademik personel alımının sağlanarak öğretimimizin kalitesinin artırılması ve program mezunlarımızın bölgeye katkı sağlaması hedeflenmektedir
11.	Tıp Fakültesi	A) iç-dış tetkik sonuçlarında iyileştirme yapılması B) memnuniyet anketlerinde iyileştirmeler yapılması C) veri analizinde iyileştirmeler yapılması
12.	Ergani Meslek Yüksekokulu	A) Yüksekokulumuz, sürekli iyileştirme kavramını içinde barındıran KYS' ye uyumlu biçimde faaliyetlerini sürdürmektedir
13.	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	A) Mazeret sınavı başvuru modülü B) Kayıt dondurma başvuru modülü C) E- sertifika modülü



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		D) Ders muafiyet ve intibak modülü E) Ücretsiz WiFi başvuru modülü
14.	İlahiyat Fakültesi	A) Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi. B) Akademik personelin makale, bildiri, sergi vs. gibi akademik faaliyetlerinin artırılması. C) Bazı bölümlerimize ait laboratuvarların aktif gelir sağlayarak üniversitemizin döner sermayesine katkıda bulunması. D)Başta ülkemiz ihtiyaçları doğrultusunda olmak üzere uluslararası yönelim dikkate alınarak yeni bölüm ve programların açılması. E) Mevcut bölümlerde bulunan öğretim elemanı eksikliklerinin giderilmesi ve bu doğrultuda öğrenci alımı yapılamayan programlarda öğrenci alımlarının sağlanması. F) Akademik ve idari faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için gerekli fiziki ortam ve altyapının sağlanması. G) Ders müfredatlarının geliştirilmesi
15.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	A) Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncelleştirilmesi ve geliştirilmesi B) Akademik personelin makale, bildiri, sergi... vb akademik faaliyetlerin artırılması C) Bazı bölümlere ait laboratuvarlardan aktif gelir sağlayarak döner sermayeye katkıda bulunmak D) Yeni bölümlerin açılması E) Mevcut bölümlerde bulunan akademik personel eksikliklerinin giderilmesi, öğrenci alınmayan bölümlere öğrenci alınması F) Ders müfredatlarının geliştirilmesi G) Akademik ve idari faaliyetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için fiziki ortam ve altyapının sağlanması
16.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	A) Öğrenci yemekhanelerinin iç ve dış çevre temizliğinin artırılması B) Spor tesisleri ve yüzme havuzunun eksikliklerinin giderilmesi C) Kültürel faaliyet ve kulüp etkinliklerinin artırılması D) Sportif başarılarda alınan madalya sayısını artırma E) Sosyal tesislerimiz ve havuz başı eksikliklerinin giderilmesi F) Personel, öğrenci yemekhanesi, sosyal tesisler, memnuniyet oranının artması
17.	Mimarlık Fakültesi	A) Yemekhane hizmetlerinin iyileştirilmesi B) Kampüs içi ulaşımın artırılması ve ücretsiz hizmet verilmesinin sağlanması



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		C) Kantinlerin yetersiz olması ve kantinlerde satılan ürünlerin pahalı olması D) Bölüm tanıtımlarının yetersiz oluşu
18.	Eğitim Bilimleri Enstitüsü	A) KYS kapsamında Enstitümüz öğrenci ve öğretim üyelerimizden almış oldukları geri bildirimlerle sürekli iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmektedir
	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	A) Müşteri ve çalışan memnuniyet anketlerinin sonucunun önceki dönemlere göre azalış nedenleri ve çözüm yolları noktasında çalışmalar yapıldı B)Mevzuat değişikliği hakkında birim içi toplantılar düzenlenmesi
19.	Sosyal Bilimler Enstitüsü	A) Web sayfasına anketler menüsü eklenmiştir. B) Formlar menüsü güncellenip sade hale getirilmiştir.




# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 26: 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
Akademik personel sayısının artırılması	İlahiyat Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
	Adalet Meslek Yüksekokulu
Akademik personelin makale, bildiri, sergi vs. gibi akademik faaliyetlerinin artırılması	İlahiyat Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
Öğrenci ve çalışan memnuniyet anketlerinin güncellenmesi ve geliştirilmesi	Bismil Meslek Yüksekokulu
	Diş Hekimliği Fakültesi
	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
	İlahiyat Fakültesi
	Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü
	Tıp Fakültesi
	Veteriner Fakültesi
Öğrenci ve çalışan yemekhanelerinin geliştirilmesi	Mimarlık Fakültesi
	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

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