



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### REKTÖRLÜK MAKAMINA

**01.01.2019 - 01.06.2019** tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

NO	KONULAR
4.0	<b>Kuruluş Şartları</b> Üniversitemiz birimlerinde kalite yönetim sisteminin kurulmasındaki amaç kurumsal yapıyı oluşturup sistemi etkin bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmak, yasal şartların ve uyulması gereken tüm düzenlemelerin güncelliğini sağlayarak zamanında uygulamaya alınmasını sağlamaktır. Kuruluşun şartları, yasal mevzuat, yönetmelik, yönerge ve standardın getirdiği şartlara göre belirlenmiştir.
	<b>Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri</b> Üniversitemizde hizmetin planlanıp sunulmasında organizasyon şemasındaki tüm birimler KYS kapsamına dahil edilmiştir. KYS uygulamasında kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar ilgili tarafların şartları ve kuruluşumuzun hizmetleri dikkate alınmıştır. Üniversitemiz kapsamında müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek faaliyetler için aşağıda belirtilen 9 adet proses oluşturulmuş, bunların etkileşimlerine Kalite El Kitabında detaylı olarak yer verilmiştir. <ul style="list-style-type: none"><li>• Satın Alma Prosesi</li><li>• Önlisans-Lisans Eğitim Prosesi</li><li>• Lisansüstü Eğitim Prosesi</li><li>• Sürekli Eğitim Prosesi</li><li>• Uzaktan Eğitim Prosesi</li><li>• Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi</li><li>• Öğrenci İşleri Prosesi</li><li>• Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi</li><li>• Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi</li></ul>
5.0	<b>Kalite Politikası</b> Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan kapsamında; Kalite Politikası hazırlanmış, duyurusu yapılmış, görünür yerlere asılarak anlaşılır olması sağlanmıştır. Kalite Politikası gözden geçirilerek, kurumumuzun amacına uygun olduğuna karar verilmiştir. Revizyon yapılmasına gerek duyulmadığı belirlenmiştir.
	<b>Sorumluluk ve Yetki</b> KYS kapsamında tüm birimlerde çalışanlara ait görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş olup ilgililere tebliğ edilmiştir. Ayrıca ilgili dokümanlar, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü web sitesinde kalite dokümanları <a href="http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx">http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx</a> kısmında yayımlanmıştır.
6.0	<b>Risk ve Fırsatlar</b> Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü ( <b>KGK-PRD-006</b> ) ile tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları, iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli izleme ve gözden geçirmeler yapılmaktadır.
	<b>Kalite Hedefleri</b> Üniversitemizdeki birimler, her yıl Kalite Yönetim Sistemine uygun (ölçülebilir, izlenebilir, ulaşılabilir) kalite hedeflerini yasal şartlar, stratejik plan ve kalite politikasını dikkate alarak oluşturmaktadır. Bu hedefler, ilgili birim tarafından ölçülmüş ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne 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.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

Birim Bazlı Hedef Sayıları:

Birimler	Hedef Sayısı
ADALET MESLEK YÜKSEKOKULU	1
ALEVİLİK VE EHLİ BEYT KÜLTÜRÜ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	Herhangi bir faaliyet bulunmamaktadır
ATATÜRK SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU	2
ATATÜRK SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU	3
BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER	1
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU	2
BİLGİ EDİNME BİRİMİ	5
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	1
BİLGİ İŞLEM UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	1
BİSMİL MESLEK YÜKSEKOKULU	7
ÇERMİK MESLEK YÜKSEKOKULU	3
ÇEVRE VE AĞAÇLANDIRMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	2
ÇÜNGÜŞ MESLEK YÜKSEKOKULU	2
DEVLET KONSERVATUARI	4
DİCLE ÜNİVERSİTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ	3
DİCLE ÜNİVERSİTESİ SÜREKLİ EĞİTİM MERKEZİ	2
DİL ÖĞRETİMİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	12
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	1
DİYARBAKIR ATATÜRK SAĞLIK YÜKSEKOKULU	1
DİYARBAKIR TARIM MESLEK YÜKSEKOKULU	3
DİYARBAKIR TEKNİK BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	5
DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ	4
ECZACILIK FAKÜLTESİ	1
EDEBİYAT FAKÜLTESİ	2
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	1
ENGELLİLER UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	3
ERASMUS KOORDİNATÖRLÜĞÜ	7
ERGANİ MESLEK YÜKSEKOKULU	3
FARABİ DEĞİŞİM PROGRAMI	1
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	16
FEN FAKÜLTESİ	5
GAP UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ	2
GENEL SEKRETERLİK	4
GÖÇ VE YÖNETİM ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ	2
HUKUK FAKÜLTESİ	1
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	3
İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANI	4



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ	5	
İLAHİYAT FAKÜLTESİ	7	
İLETİŞİM FAKÜLTESİ	Hedef içerikli eylem planı yok	
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ	3	
KALİTE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ	3	
KANSER ARAŞTIRMALARI UYGAR	1	
KARİYER PLANLAMA UYGAR	9	
KÜLTÜR VE KONGRE MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ	Hedef içerikli eylem planı yok	
KORUMA VE GÜVENLİK AMİRLİĞİ	1	
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI	4	
MİMARLIK FAKÜLTESİ	4	
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	5	
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	4	
PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI	5	
PSİKOLOJİK VE SOSYAL DANIŞMA UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (DÜPSAM)	Hedef içerikli eylem planı yok	
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	4	
SAĞLIK BİLİMLERİ UYGAR	Hedef içerikli eylem planı yok	
SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI	9	
SİLVAN MESLEK YÜKSEKOKULU	2	
SİVİL HAVACILIK YÜKSEKOKULU	6	
SİYASAL ARAŞTIRMA MERKEZİ	2	
SOSYAL ARAŞTIRMALAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	4	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	7	
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU	12	
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI	Hedef İçerikli Eylem Planı Yok	
TIBBİ VE AROMATİK BİTKİLER UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	1	
TIP FAKÜLTESİ	10	
UZAKTAN EĞİTİM UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	2	
VETERİNERLİK FAKÜLTESİ	3	
YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU	4	
YAPI İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	2	
YAZI İŞLERİ VE GENEL EVRAK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	6	
ZİRAAT FAKÜLTESİ	1	
ZİYA GÖKALP EĞİTİM FAKÜLTESİ	5	



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir.

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 hazırlanmıştır.

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

### Altyapı

Kuruluşumuz tarafından verilen hizmetler için gerekli olan altyapı oluşturulmuş olup ihtiyaç duyulması halinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Altyapımızı; binalar, sosyal tesisler, çalışma alanları, prosesler, teçhizatlar, yazılım ve donanımlar, destek hizmetleri ile (bakım onarım gibi) ulaşım ihtiyaçlarını kapsamaktadır.

Mevcut cihaz ve ekipmanlarımız ile binalarımızın bakım ve onarımları Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Yapılamayan bakım onarımlar, Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle hizmet alımı suretiyle gerçekleştirilmektedir. Bakım ve onarımlar, aşağıdaki ilgili dokümanlar ve prosedüre göre yapılmaktadır.

- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- Bakım Onarım Prosedürü : KGK-PRD-008
- Yıllık Bakım Planı : YDB-PLN-005
- Makine Bakım Kartı : KGK-FRM-008
- Arıza Bildirim Formu : KGK-FRM-009

7.0

### Çalışma Ortamı

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

### Hizmet İçi Eğitim, Farkındalık

Üniversitemizde eğitimler, İnsan Kaynakları Prosedüründe (**KGK-PRD-007**) tanımlanmış olup bu çerçevede gerçekleştirilmektedir. Eğitim faaliyetleri ile ilgili kayıtlar, mevzuatlarda belirtilen sürelerde muhafaza edilmektedir.

Kuruluşumuzda personel seçiminde, işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler ölçüt olarak kullanılır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları iç yazışmalarla takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Eğitim ihtiyaçları, periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak Yıllık Eğitim Planı, Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından Dicle Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi çerçevesinde her yılın temmuz ayının sonuna kadar tespit edilerek ve eğitim imkanları dikkate alınarak Yıllık Eğitim Planı (**KGK-PLN-006**) hazırlanıp yürütülmektedir.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu (**KGK-FRM-011**) doldurularak Eğitim Şube Müdürlüğü birimi tarafından düzenlenen eğitimlerde ise sınav yapılarak eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda göreve ilk başlayanlar veya birim değiştiren personel Oryantasyon Eğitimine (**KGK-FRM-013**) tabi tutulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve Kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar (**KGK-FRM-010**) Eğitim Katılım Formu, (**KGK-FRM-011**) Eğitim Değerlendirme Formu, (**KGK-FRM-012**) Eğitim



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sicil Kartı, (KGK-FRM-013) Oryantasyon Eğitim Formu; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

### Farkındalık

Üniversitemizde KYS ile ilgili farkındalık oluşturmak için Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından 2017 ile 2018 yıllarında TSE'den ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitim, Dokümantasyon Eğitimi, Risk Tabanlı Proses Eğitimi ve İç Tetkik Eğitimleri, Üniversitemiz Kalite Komisyonu üyelerine, Birim Kalite Komisyonu üyelerine ve diğer personele olmak üzere yaklaşık 1800 kişiye eğitim verilerek 180 kişi sertifikalandırılmıştır.

### 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. Personel, bu dokümanlara Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir (<http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx>). Kalite Yönetim Sistemi, uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesinde Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yapılmaktadır. Dicle Üniversitesi, Kalite Yönetim Sisteminin 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 Müdürlüğünün Devlet Arşiv Yönetmeliğinde belirtilen sürelerle saklanmakta olup ilgili dokümanlar Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü <http://services.dicle.edu.tr/dss/qadocs.aspx> web adresinde yayımlanmıştır.

### Operasyon ve Planlama

Üniversitemiz, hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu prosesleri belirlemiş ve bu prosesleri planlayarak geliştirmektedir. Planlama, KYS'nin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır.

Hizmet gerçekleştirme planlamasında aşağıdaki hususlar belirlenmiştir:

- Hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- Hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterler,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunların sonucu meydana gelen hizmete ait şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar (Madde 7.5.3.) belirtildiği şekilde tutulmaktadır.

### Müşteri ile İletişim

Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetlerin özellikleri 2547 sayılı YÖK Kanunu ve 657 Sayılı DMK'da belirlenmiş ve web sayfamızın dış kaynaklı dokümanlar bölümünde yayımlanmıştır. 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.

8.0



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 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.

### Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1.'de belirtilmiştir.

Hizmet gerçekleştirme kontrolünün planlanmasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

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

- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2547 Sayılı YÖK Kanunu,
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu,
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- Dicle Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği,
- Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği,

### Bunların Yanı Sıra Aşağıdaki Dokümanlar Hazırlanmıştır.

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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Lisansüstü Eğitim Prosesi : LÜE-PRS-005
- Uzaktan Eğitim Prosesi : UEM-PRS-006
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi : SKS-PRS-007
- Tıpta Uzmanlık 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.

### 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



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 değerlendirilmesine ilişkin metotlar, kanun, yönetmelik, yönerge ve ilgili KYS kapsamında hazırlanan dokümanlara göre uygulanmaktadır.

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

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

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

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

### **İzleme ve Ölçme**

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

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

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

Her birim belirtilen prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenen personel tarafından proseslerle ilgili ölçme ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir. Ölçülen değerler Proses/Faaliyet İzleme Formuna işlenmektedir.

9.0



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Birimler belirledikleri kalite hedeflerini altı ayda bir ölçmek ve gözden geçirmektedirler. Ölçülen hedefler Kalite Hedefleri Formuna işlenmektedir. Birimler gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirme yapmaktadır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol etmek için yılda en az iki kez planlı iç tetkik yapılmaktadır.

Her birim kendine ait risklerini, Risk ve Fırsatlar Prosedürüne göre yapıp Risk Puanlama Formuna yazmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmek için yılda en az bir kere anketler yapılmaktadır. Sonuçların değerlendirilmesi için Veri Analiz Talimatı hazırlanmıştır.

### **Müşteri Memnuniyeti**

Müşteri/Öğrenci taleplerinin ne kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, öğrenci memnuniyet anketleri online (FRM-38), 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 çalışmaları kapsamında; 24.06.2019 ile 28.06.2019 tarihleri arasında yapılan Öğrenci Memnuniyet Anketlerinde:

Öğrenci Memnuniyet Anketine **11505** katılmıştır.

Öğrenci Memnuniyet Anketi oranı soru bazlı olarak aşağıdaki şekilde ölçülmüştür.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKET SONUÇLARI

	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Orta düzeyde memnunuz	Memnunuz	Çok memnunuz
<b>1. Derslerin öğrenciyi çalışma hayatına hazırlaması</b>					
Kadın	1951 (%16,8)	1093 (%9,7)	1719 (%14,8)	683 (%6,1)	186 (%1,6)
Erkek	2219 (%19,2)	931 (%8,3)	1768 (%15,2)	665 (%5,9)	271 (%2,4)
Toplam	4170 (%36)	2024 (%18)	3487 (%30)	1348 (%12)	457 (%4)
<b>2. Ders içeriklerinin güncelleştirilmesi</b>					
Kadın	1525 (%13,4)	1174 (%10,5)	1894 (%16,6)	847 (%7,5)	181 (%1,5)
Erkek	1776 (%15,6)	1071 (%9,5)	1874 (%16,4)	838 (%7,5)	288 (%2,5)
Toplam	3301 (%29)	2245 (%20)	3768 (%33)	1685 (%15)	469 (%4)
<b>3. Derslerde teknolojinin (projeksiyon, tepegöz vb.) kullanılması</b>					
Kadın	1741 (%15)	961 (%8,3)	1761 (%15,6)	918 (%8,3)	234 (%1,9)
Erkek	1863 (%16)	894 (%7,7)	1741 (%15,4)	972 (%8,7)	368 (%3,1)
Toplam	3604 (%31)	1855 (%16)	3502 (%31)	1890 (%17)	602 (%5)
<b>4. Derslerin teorik açıdan yeterliliği</b>					
Kadın	1492 (%13)	1041 (%9,1)	1898 (%16,7)	963 (%8,2)	228 (%2)
Erkek	1721 (%15)	906 (%7,9)	1843 (%16,3)	1038 (%8,8)	331 (%3)
Toplam	3213 (%28)	1947 (%17)	3741 (%33)	2001 (%17)	559 (%5)
<b>5. Derslerin uygulama açısından yeterliliği</b>					
Kadın	1920 (%16,8)	1161 (%10,1)	1649 (%14,2)	684 (%5,9)	204 (%1,6)
Erkek	2205 (%19,2)	1023 (%8,9)	1594 (%13,8)	716 (%6,1)	299 (%2,4)
Toplam	4125 (%36)	2184 (%19)	3243 (%28)	1400 (%12)	503 (%4)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 6. Derslerin laboratuvar /atölye hizmetleri açısından yeterliliği

Kadın	2193 (%19)	1193 (%10,2)	1425 (%12,3)	596 (%5,3)	197 (%1,7)
Erkek	2412 (%21)	1035 (%8,8)	1474 (%12,7)	643 (%5,7)	262 (%2,3)
Toplam	4605 (%40)	2228 (%19)	2899 (%25)	1239 (%11)	459 (%4)

### 7. Ders kaynaklarının (kitap, teksir) yeterliliği

Kadın	1640 (%14,4)	1094 (%9,6)	1818 (%16)	844 (%7,3)	229 (%2,2)
Erkek	1885 (%16,6)	948 (%8,4)	1808 (%16)	899 (%7,7)	295 (%2,8)
Toplam	3525 (%31)	2042 (%18)	3626 (%32)	1743 (%15)	524 (%5)

### 8. Okulunuzdaki fiziksel koşullar

Kadın	1861 (%16,4)	1025 (%8,9)	1747 (%15,5)	774 (%6,8)	217 (%2,1)
Erkek	2008 (%17,6)	928 (%8,1)	1758 (%15,5)	831 (%7,2)	310 (%2,9)
Toplam	3869 (%34)	1953 (%17)	3505 (%31)	1605 (%14)	527 (%5)

### 9. Merkez kütüphane hizmetleri

Kadın	1093 (%9,4)	695 (%6,3)	1985 (%17,5)	1462 (%12,8)	373 (%3,1)
Erkek	1340 (%11,6)	634 (%5,7)	1996 (%17,5)	1399 (%12,2)	461 (%3,9)
Toplam	2433 (%21)	1329 (%12)	3981 (%35)	2861 (%25)	834 (%7)

### 10. Ulaşım hizmetleri

Kadın	1768 (%15,6)	902 (%7,9)	1750 (%15,3)	936 (%8,2)	257 (%2,4)
Erkek	1863 (%16,4)	803 (%7,1)	1785 (%15,7)	1007 (%8,8)	379 (%3,6)
Toplam	3631 (%32)	1705 (%15)	3535 (%31)	1943 (%17)	636 (%6)

### 11. Yemekhane hizmetleri

Kadın	1651 (%14,4)	884 (%7,9)	1989 (%17,2)	868 (%7,8)	213 (%2,1)
Erkek	1902 (%16,6)	898 (%8,1)	1819 (%15,8)	908 (%8,2)	302 (%2,9)
Toplam	3553 (%31)	1782 (%16)	3808 (%33)	1776 (%16)	515 (%5)

### 12. Üniversitenin size sağlamış olduğu sağlık, kültür ve spor (SKS) etkinlikleri

Kadın	1915 (%17)	1106 (%9,9)	1751 (%15,1)	648 (%5,4)	197 (%1,7)
-------	------------	-------------	--------------	------------	------------



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Erkek	2149 (%19)	1013 (%9,1)	1736 (%14,9)	668 (%5,6)	262 (%2,3)
Toplam	4064 (%36)	2119 (%19)	3487 (%30)	1316 (%11)	459 (%4)
<b>13. Genel olarak idari personelin tutum ve davranışları</b>					
Kadın	1264 (%11,2)	716 (%6,5)	2043 (%18,1)	1270 (%11,3)	323 (%3)
Erkek	1567 (%13,8)	725 (%6,5)	1914 (%16,9)	1193 (%10,7)	438 (%4)
Toplam	2831 (%25)	1441 (%13)	3957 (%35)	2463 (%22)	761 (%7)
<b>14. Bilgisayar olanaklarının yeterliliği</b>					
Kadın	1584 (%14)	1096 (%9,5)	1845 (%16,4)	882 (%7,6)	194 (%1,6)
Erkek	1822 (%16)	986 (%8,5)	1874 (%16,6)	852 (%7,4)	298 (%2,4)
Toplam	3406 (%30)	2082 (%18)	3719 (%33)	1734 (%15)	492 (%4)
<b>15. Üniversitenin web hizmetleri</b>					
Kadın	1474 (%12,9)	900 (%7,8)	1990 (%17,3)	1018 (%8,9)	228 (%2)
Erkek	1615 (%14,1)	820 (%7,2)	2032 (%17,7)	1037 (%9,1)	332 (%3)
Toplam	3089 (%27)	1720 (%15)	4022 (%35)	2055 (%18)	560 (%5)
<b>16. Üniversitenin kariyer ile ilgili olarak sağladığı hizmetler</b>					
Kadın	1884 (%16,5)	1267 (%11,2)	1705 (%15)	595 (%5,3)	160 (%1,6)
Erkek	2111 (%18,5)	1119 (%9,8)	1703 (%15)	647 (%5,7)	250 (%2,4)
Toplam	3995 (%35)	2386 (%21)	3408 (%30)	1242 (%11)	410 (%4)
<b>17. Üniversitenin kantinler ile ilgili olarak sağladığı hizmetler</b>					
Kadın	1716 (%14,8)	954 (%8,2)	1865 (%16,4)	858 (%7,6)	207 (%1,9)
Erkek	1770 (%15,2)	902 (%7,8)	1882 (%16,6)	940 (%8,4)	344 (%3,1)
Toplam	3486 (%30)	1856 (%16)	3747 (%33)	1798 (%16)	551 (%5)
<b>18. Kaldığımız Yer</b>					
Kadın	1585 (%14,1)	327 (%3,1)	3642 (%32)	0 (%0)	0 (%0)
Erkek	1009 (%8,9)	314 (%2,9)	4431 (%39)	0 (%0)	0 (%0)
Toplam	2594 (%23)	641 (%6)	8073 (%71)	0 (%0)	0 (%0)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### 19. Barınma durumunuzla ilgili memnuniyet düzeyiniz

Kadın	866 (%7,8)	475 (%4)	1443 (%12,9)	1728 (%15,4)	1073 (%9,4)
Erkek	1014 (%9,2)	473 (%4)	1585 (%14,1)	1639 (%14,6)	1085 (%9,6)
Toplam	1880 (%17)	948 (%8)	3028 (%27)	3367 (%30)	2158 (%19)

### 20. Size sağlanan burslar konusunda memnuniyet düzeyiniz

Kadın	1917 (%17,2)	871 (%7,6)	1497 (%13,1)	939 (%8,3)	322 (%2,9)
Erkek	2315 (%20,8)	857 (%7,4)	1476 (%12,9)	748 (%6,7)	336 (%3,1)
Toplam	4232 (%38)	1728 (%15)	2973 (%26)	1687 (%15)	658 (%6)

### 21. Üniversitenin kalite geliştirme çalışmaları

Kadın	1695 (%15,4)	1123 (%10,1)	1869 (%16,9)	614 (%5,7)	178 (%1,7)
Erkek	1948 (%17,6)	1107 (%9,9)	1772 (%16,1)	578 (%5,3)	244 (%2,3)
Toplam	3643 (%33)	2230 (%20)	3641 (%33)	1192 (%11)	422 (%4)

### Değerlendirme:

- Öğrencilerin %54'ü derslerin çalışma hayatına hazırlamadığını düşünürken %16'sı hazırladığını düşünüyor.
- Öğrencilerin %49'u ders içeriklerinin güncelleştirilmesinden memnun değilken %19'u memnun.
- Öğrencilerin %47'si derslerde teknoloji kullanılmasından memnun değilken %22'si memnun.
- Öğrencilerin %45'i derslerin teorik olarak verilmesinden memnun değilken %22'si memnun.
- Öğrencilerin %55'i derslerin uygulamasını yeterliliğinden memnun değilken %16'sı memnun.
- Öğrencilerin %59'i Laboratuvar hizmet yeterliliğinden memnun değilken %15'i memnun.
- Öğrencilerin %55'i derslerin uygulamasını yeterliliğinden memnun değilken %16'sı memnun.
- Öğrencilerin %49'u ders kaynaklarının yeterliliğinden memnun değilken %20'i memnun.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Öğrencilerin %51'i fiziksel koşullardan memnun değilken %19'u memnun.
- Öğrencilerin %33'ü Merkez Kütüphane hizmetlerinin yeterliliğinden memnun değilken %32'si memnun.
- Öğrencilerin %47'si Ulaşım hizmetlerinden memnun değilken %23'ü memnun.
- Öğrencilerin %47'si yemek hizmetlerinden memnun değilken %21'i memnun.
- Öğrencilerin %55'i Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) etkinlikleri yeterliliğinden memnun değilken %15'i memnun.
- Öğrencilerin %38'i idari personelin tutum ve davranışlarından memnun değilken %29'u memnun.
- Öğrencilerin %48'i bilgisayar olanaklarından memnun değilken %19'u memnun.
- Öğrencilerin %42'si üniversitenin web hizmetlerinden memnun değilken %23'ü memnun.
- Öğrencilerin %56'sı kariyer ile ilgili sağlanan hizmetlerden memnun değilken %15'i memnun.
- Öğrencilerin %46'sı kantin ve sağlanan hizmetlerden memnun değilken %21'i memnun.
- Öğrencilerin %29'u kaldığı yerden memnun değilken %0'ı memnun.
- Öğrencilerin %25'i barınma durumundan memnun değilken %49'u memnun.
- Öğrencilerin %53'ü sağlanan burslar konusunda memnun değilken %21'i memnun.
- Öğrencilerin %53'ü Kalite Geliştirme çalışmalarından memnun değilken %15'i memnun.



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET SONUÇLARI

#### Akademik Personel Memnuniyet Anketi (Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Örneklemi)

*Dicle Üniversitesi ZİYA GÖKALP EĞİTİM FAKÜLTESİ Çalışan Memnuniyeti Anketi Sonuçları*

Madde	Çok memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun değilim		Hiç memnun değilim		$\bar{X}$ (Ortalama)
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1. İşinizi iyi şekilde yapmak için kullanılan araç-gereç ve donanımdan	24	40,0	24	40,0	8	13,3	4	6,7	0	0	4,13
2. Yönetimin, personel istek ve ihtiyaçlarına gösterdiği ilgiden	12	20,7	20	34,5	13	22,4	8	13,8	5	8,3	3,45
3. Kurumun birimler arası iletişiminden	8	13,3	23	39,7	18	31,0	6	10,3	3	5,2	3,47
4. Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	23	38,3	20	33,3	8	13,3	6	10,0	3	5,0	3,90
5. Yönetimin size karşı tutum ve davranışlarından	14	23,3	24	40,0	14	23,3	3	5,0	5	8,3	3,65
6. Yönetimin sorumluluk dağıtımından	10	16,9	24	40,7	17	28,8	6	10,2	2	3,4	3,58
7. Kurumda çalışanların güvenliği için alınan önlemlerin yeterliliğinden	13	22,0	25	42,4	17	28,8	4	6,8	0	0	3,80
8. Kurumun yemekhane hizmetlerinden	7	11,9	11	18,6	13	22,0	14	23,7	14	23,7	2,71
9. Kurumda alınan güvenlik önlemlerinden	11	18,6	28	47,5	11	18,6	8	13,6	1	1,7	3,68
10. TSEN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladığından beri yapılan çalışmalardan	7	11,7	20	33,3	27	45,0	3	5,0	2	3,3	3,46

Ortalama değerlerden yola çıkarak Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi çalışanlarının üniversiteyle ilgili en memnun oldukları niteliğin, işlerini iyi şekilde yapmaları için kullandıkları araç-gereç ve donanımla ilgili olduğu görülmektedir ( $\bar{X}=4,13$ ). Söz konusu çalışanların memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu konu ise yemekhane hizmetleridir ( $\bar{X}=2,71$ ). Bu iki nitelik dışında fakülte çalışanları, yönetimin, personel istek ve ihtiyaçlarına gösterdiği ilgiden, kurumun birimler arası iletişiminden, çalıştıkları ortamın temizlik ve hijyeninden, yönetimin kendilerine karşı tutum ve davranışlarından, yönetimin sorumluluk dağıtımından, kurumda çalışanların güvenliği için alınan önlemlerin yeterliliğinden, kurumda alınan güvenlik önlemlerinden ve Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladığından beri yapılan çalışmalardan genel olarak memnundurlar ( $\bar{X}=3,41-4,20$ ).



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Not: İlgili araştırmaya 62 çalışan katılmıştır

### **Analiz ve Değerlendirme**

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

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

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

### **Bunlarla İlgili Oluşturulan Dokümanlar:**

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

### **İç Tetkikler**

2019 Yılı İç Tetkik Planı çerçevesinde iç tetkikler 02.05.2019 ile -10.05.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, Birimler bazında tespit edilen ve takip tetkik tarihi gelmeyen uygunsuzluklar aşağıda belirtilen şekildedir.

(02 - 10.05.2019) TARİHİNDE TETKİK EDİLEN BİRİMLER	TETKİKTE ORTAYA ÇIKAN UYGUNSUZLUKLAR	AÇIK KALAN UYGUNSUZLUK ADEDİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Arşiv hizmetlerinin yenilenmesi	1 (Takip tetkik tarihi 01.10.2019)
EDEBİYAT FAKÜLTESİ	1- Onaylı tedarikçiler listesi yapılmamış. 2- Müşteri/Hizmet alan memnuniyet formu hazırlanmamış.	2 (Takip tetkik tarihi 08.07.2019)
İLETİŞİM FAKÜLTESİ	1-Altyapı sorunu, ısınma ve laboratuvarların iyileştirilmesi	1 (Takip tetkik tarihi 04.11.2019)
SİVİL HAVACILIK YÜKSEKOKULU	1- Arşiv odasına ait altyapı ve donanım eksikliği.	1 (Takip tetkik tarihi 11.11.2019)
SOSYAL BİLİMLER MYO	1-Uygulama Metotları	4



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		2- Teknik Ekipman Noksanlığı 3- Arşiv Standartları Eksikliği 4- İdari Personel Noksanlığı	(Takip tetkik tarihi 15.10.2019)
	<b>SİLVAN MYO</b>	1-Proses Faaliyet İzleme Formu 2- Kalite Kayıtları Listesi 3- Arşiv Standart Dosya Planına Göre Planlama 4- Düzeltici Faaliyet Formu 5- Dilek Öneri Formu 6- Toplantı Tutanağı Formu 7- Dosya Sırtlıkları Mevcut Değil 8- Proses/Faaliyet İzleme Formu 9- Proses/Faaliyet Değerlendirme Formu	9 (Takip tetkik tarihi 01.07.2019)
	<b>ENGELLİLER UYGAR</b>	1- Kalite Kayıtları Listesi tutulmamıştır. 2- Dosya İçerik Formunu bulunmamaktadır. 3- Toplantı Tutanağı Formu bulunmamaktadır. 4- Dosya Sırtlıkları bulunmamaktadır.	4 (Takip tetkik tarihi 30.10.2019)
	<b>KURAN-I KERİM VE KIRAAT UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	1- Görev tanımları yapılmamış 2- Birime ait kalite hedefleri belirlenmemiş 3- Standart dosya tutulmamış 4- Birime ait riskler belirlenmemiş FRM-033	4 (Takip tetkik tarihi 03.07.2019)
	<b>KÜLTÜR VARLIKLARINI KORUMA VE UYGULAMA MERKEZİ</b>	1- Genel arşiv bulunmamaktadır. 2- Hizmet kontrolü ve işlerin planlı yürütülme toplantıları yapılmamış ve tutanakları düzenlenmemiş 3- Kalite kayıt listesi tutulmamış, kalite belgeleri dosyalanmamış 4- Birime ait kalite hedefleri ile alakalı FRM-007 kalite hedefleri formu düzenlenmemiş. 5- Hedeflerin gerçekleşme seviyeleri ölçülmemiş ve takibi yapılmamış. 6- Arşivlik malzemeler belirlenmemiş ve KGK-LST-005 kalite kayıtları listesi tutulmamış. 7- Proses/Faaliyet planındaki şartlarla uyumlu olması KGK-PLN-001 düzenlenmemiş. 8- Kayıtların listesi tutulmamış ve KGK-LST-005 kalite kayıtları listesi oluşturulmamış. 9- Dosya içeri formları kullanılmamış ve KGK-FRM-016 dosya içerik formu düzenlenmemiş. 10- Dosya Sırtlıkları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü standartlarına göre yapılmamış. 11- Birim riskleri ile alakalı ortaya çıkan risklerin bertaraf edilmesi için düzeltici form-030 düzenlenmemiş 12- Görev yetki ve sorumlulukları ile alakalı görev tanımları tebliğ edilmemiş. 13- Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre FRM-004 Revizyon Talep Formu düzenlenmemiş. 14- Standart dosya planına uygun dosyalama yapılmamış. 15- Proseslerin/Faaliyetlerin izleme ve ölçümleri kayıt altına alınmamış. 16- Prosesin kontrol kriterleri belirlenmemiş.	16 (Takip tetkik tarihi 10.07.2019)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

<b>YENİLENEBİLİR ENERJİ VE UYGULAMA MERKEZİ</b>	1- Görev Tanımları 2- Birim Hedefleri 3- Hedef Eylem Planı 4- Birim Riskleri 5- Riskler Yüksek ise Düzeltici Faaliyet Formu	5 (Takip tetkik tarihi 08.08.2019)
<b>BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1- Birim risklerinin belirlenmemiş olması 2- Kalite hedeflerine ait Hedef Eylem Planının oluşturulmamış Olması. 3- Hedeflerin gerçekleşme seviyeleri ve ölçümü ve takibinin yapılmaması. 4- Arşiv Standart Dosya Planına göre planına uygun dosyalama yapılmamaktadır. 5- Toplantı Tutanağı Formu bulunmamaktadır. 6- Dosya İçerik Formunun bulunmamaktadır. 7- Kalite kayıtları ve arşivlemede dosya sırtlıklarının Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü standartlarına göre yapılmaması.	7 (Takip tetkik tarihi 07.08.2019)
<b>PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1- Dosya İçerik Formları 2- Eğitim Sicil Kartı	2 (Takip tetkik tarihi 16.09.2019)
<b>SKS DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	1- Çalışan memnuniyet anket formu uygulanmamış. 2- Dosya içerik formları uygulanmıyor. 3- Dosya sırtlıkları uygulanmıyor.	3 (Takip tetkik tarihi 02.09.2019)
<b>HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ</b>	1- İç İletişim Metotları 2- Onaylı Tedarikçi Listesi	2 (Takip tetkik tarihi 02.12.2022)
<b>DÖNER SERMAYE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ</b>	1- Görev yetki ve sorumluluklar çalışan bazı personellere tebliğ edilmemiştir. 2- Birimde Muhafaza edilen kayıtlar için standart dosya planına uygun dosyalama yapılmamıştır. 3- Hizmet alanların ve çalışanların memnuniyet ölçümü yapılmamıştır. 4- Kayıtları listesi tutulmamıştır. 5- Dosya İçerik Formları kullanılmamıştır. 6- Dosya sırtlıkları Arşiv Hizmetleri Genel Müdürlüğü standartlarına göre yapılmamıştır.	6 (Takip tetkik tarihi 03.07.2019)
<b>KORUMA VE GÜVENLİK AMİRLİĞİ</b>	1- Birim riskleri belirlenmemiş 2- Ortaya çıkan risklerin bertaraf edilmesi için işlem yapılmamış 3- Birimde muhafaza edilen standart dosya planına uygun dosya tutulmamış	3 (Takip tetkik tarihi 02.07.2019)
<b>FARABI KOORDİNATÖRLÜĞÜ</b>	1- Kalite Eylem Planı hazırlanmamıştır. 2- Standart Dosya Planı yapılmamış. 3- Birime ait prosesin oluşturulmaması nedeniyle proses faaliyetlerinin izlenememesi 4- Kalite Kayıtları Listesi Tutulmamış olması. 5- Dosya İçerik Formunun kullanılmamış olması. 6- Dosya sırtlıklarının kullanılmamış olması.	6 (Takip tetkik tarihi 10.07.2019)
<b>TAKİP TETKİK TARİHİ GELMEMİŞ UYGUNSUZLUK TOPLAMI</b>		<b>76</b>



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

### Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

02.05.2019 ile -10.05.2019 tarihleri arasında yapılan iç tetkiklerde tespit edilen 109 adet uygunsuzluk için Düzeltici Faaliyetler gerçekleştirilerek aşağıda belirtilen 31 adet uygunsuzluk kapatılmıştır. Ayrıca birimlerce tespit edilmiş 4 adet uygunsuzluk için düzeltici faaliyet açılmış ve 2019 sonuna kadar kapatılması planlanmaktadır.

S.NO	UYGUNSUZLUĞUN TESPİT EDİLDİĞİ BİRİM	UYGUNSUZLUK TANIMI	PLANLANAN TAMAMLAMA TARİHİ	SONUÇ
1	ATATÜRK SAĞLIK YÜKSEKOKULU	Onaylı Tedarikçiler Listesi güncel değil.	11.06.2019	Kapatıldı
2		Hazırlanan Hedef Eylem Planı Satın alma Hedef Eylem Planında oluşturulmamıştır.		Kapatıldı
3	YABANCI DİLLER YO	Çalışanların memnuniyetleri ölçülmesine karşı kurs hizmeti alanların Memnuniyet Anketi doldurulmamıştır	13.06.2019	Kapatıldı
4		Satın Alma Prosesi Hedef Eylem Planında belirtilmemiş.		Kapatıldı
5	BİLGİ EDİNME BİRİMİ	Kalite Kayıtları Listesi işlenmesi	31.05.2019	Kapatıldı
6		Dosya İçerik Formunun kullanılmaması		Kapatıldı
7	BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜ	FRM-002 Görev Tanımları Kalite Standartlarına uygun değil	11.06.2019	Kapatıldı
8		FRM-035 Çalışan Memnuniyet Anketi eksik hazırlanmış ve değerlendirme yapılmamış		Kapatıldı
9		FRM-026 Dosya İçerik Formları hazırlanmamış		Kapatıldı
10	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Soru 17 Toplantı kayıtları tutulmuyor	10.06.2019	Kapatıldı
11		Soru 22 Anketler henüz tamamlanmamış ve dilek ve öneri kutularıyla ilgili çalışmalar tamamlanmamış		Açık
12	GÖÇ VE YÖNETİM UYGAR	FRM-030 Düzeltici Faaliyet Formu	17.06.2019	Kapatıldı
13		FRM-029 ve FRM-198 Eksik ( Toplantı tutanakları)		Kapatıldı
14		Standart Dosya Planı olmaması		Kapatıldı
15	YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI	Onaylı Tedarikçiler Listelerinin ve tedarikçi değerlendirmelerinin yapılmamıştır.	18.06.2019	Kapatıldı
16		Biriminizde muhafaza edilen kayıtlar için Standart Dosya Planına uygun dosyalama tam olarak yapılmamıştır.		Kapatıldı
17		Proses /Hedef İzlemede bakım onarım prosedürü dikkate alınarak değerlendirme yapılmamıştır.		Kapatıldı
18	ÇÜNGÜŞ MEHMET ADIGÜZEL MESLEK YÜKSEKOKULU	Arşivde Standart Dosya Planına uygun dosyalama Yapılmamaktadır.	19.06.2019	Kapatıldı
19		Satın Alma Yapılmadığı için Onaylı Tedarikçi Listesi oluşturulmamıştır.		Kapatıldı
20		Kalite Kayıtları Listesi tutulmamıştır.		Kapatıldı
21		Dosya İçerik Formunun bulunmamaktadır		Kapatıldı
22	ASBEST VE MEZOTELYOMA UYGAR	Standart Dosya Planı ve sırtlığı eksikliği	22.05.2019	Kapatıldı
23		Birime ait taşınmaz sorunu (olmaması)		Kapatıldı
24		Personel eksikliği sorunu		Kapatıldı



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

25		Altyapı problemi		Kapatıldı
26		Çalışma ortamı eksikliği ve kaynak sorunu		Kapatıldı
27		İnsan kaynağı ihtiyacı		Kapatıldı
28	<b>İLETİŞİM FAKÜLTESİ</b>	Kalite Risk Tanımlama ve Analiz Formu düzenlenmemiştir.	17.06.2019	Açık
29	<b>BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU</b>	Hedefler ölçülebilir ve ulaşılabilir hedef olması gerekliliği nedeniyle bir ekipçe yeniden değerlendirilmelidir.	27.06.2019	Kapatıldı
30		Hedef eylem planı (KGK-PLN-004) termin ve sorumlular belirlenmesi konusunda revizyon gerekmektedir.		Kapatıldı
31		Kalite risk tanımlama ve analiz formu (DU-FRM-033) bir ekipçe yeniden değerlendirilmelidir. Orta ve yüksek riskler yeniden değerlendirilmelidir.		Kapatıldı
32		Proses/Faaliyet izleme formu önlisans/lisans eğitimi prosesi kriterlerine göre detaylı bir şekilde hazırlanması gerekmektedir		Kapatıldı
33		Onaylı Tedarikçiler Listeleri ve tedarikçi değerlendirmeleri yapılmamıştır.		Kapatıldı
<b>KAPATILAN UYGUNSUZLUK TOPLAMI</b>			<b>31</b>	
<b>AÇIK UYGUNSUZLUK TOPLAMI</b>			<b>2</b>	

### Düzeltilici Faaliyetler

SIRA NO	DF NO	DÜZELTİCİ FAALİYET KONUSU / TARİHİ	PLANLANAN		SONUÇ
			Faaliyet Tarihi	Kapanma Tarihi	
1	DFİSG2019001	İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerine personelin Katılmaması /07.05.2019		31.12.2019	Açık
2	DFİSG2019002	Sağlık taramasına personelin katılmaması / 07.05.2019		31.12.2019	Açık
3	DFİSG2019003	İş yeri Hekiminin olmaması /07.05.2019		31.12.2019	Açık
4	DFİSG2019004	İş güvenliği uzmanının olmaması/ 07.05.2019		31.12.2019	Açık

### UYGUNSUZLUKLARIN DAĞILIMI (ÖZET)

<b>10.0</b>	<b>Temel Veriler</b>	<b>Adet</b>
	Tetkik Edilen Birim Sayısı	86
	Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	27
	Toplam Uygunsuzluk Sayısı	109
	Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	31
	Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	2
	Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	76
	<b>Uygunsuzlukların Birimlere Göre Dağılımı</b>	<b>Adet</b>
	Hukuk Müşavirliği	2
	Personel Daire Başkanlığı	2
	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	1



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	4
Silvan Meslek Yüksekokulu	9
İletişim Fakültesi	2
Bilgi Edinme Birimi	2
Yabancı Diller Yüksekokulu	2
Yenilenebilir Enerji ve Uygulama Merkezi	5
Çüngüş Mehmet Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	4
Engelliler Uygulama ve Araştırma Merkezi	4
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	7
Göç ve Yönetim Uygulama ve Araştırma Merkezi	3
Asbest ve Mezotelyoma Uygulama ve Araştırma Merkezi	6
Sosyal Bilimler Enstitüsü	2
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	3
Kuran-ı Kerim ve Kıraat Uygulama ve Araştırma Merkezi	4
Koruma ve Güvenlik Amirliği	3
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü	6
Farabi Koordinatörlüğü	6
Edebiyat Fakültesi	2
Atatürk Sağlık Yüksekokulu	2
Sivil Havacılık Yüksekokulu	1
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	3
Kültür Varlıklarını Koruma ve Uygulama Merkezi	16
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	3
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu	5
<b>Toplam Uygunsuzluk Sayısı</b>	<b>109</b>

### Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

03.03.2019 tarihinde yapılan ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında alınan kararda;

- 23 Temmuz 2015 tarihli 29423 sayılı Resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği 14 Şubat 2019 tarihli 30686 sayılı Resmi gazete ile yürürlükten kaldırılmıştır. 23 Kasım 2018 tarihli 30604 sayılı Resmi gazetede yayınlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği yürürlüğe konulmuştur. Yürürlüğe giren yeni yönetmelik hükümleri gereği 17.03.2017 tarihinde 2017/7-10 sayılı senato kararı ile yürürlüğe konulan Dicle Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları Yönergesinde 04.04.2019 tarihinde 2019/7-5 sayılı senato kararı ile değişiklik yapılarak Dicle Üniversitesi Kalite Komisyonu Yönergesi yürürlüğe konulmuştur.
- 18526 öğrenci, 822 Akademik personele ve 464 İdari personel ile yapılan anket sonuçları bir önceki sistem performans raporunda değerlendirilmiştir. Anket sonucunda öne çıkan başlıklar arasında bulunan yemekhane hizmetleri ile ilgili gerekli iyileştirmenin yapılması için Yemekhane Anketi oluşturularak aylık anket yapılması kararı alınmıştır. Bu karar sonucunda İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri sonrasında yapılan Anket çalışmasına göre yemekhane hizmetlerindeki memnuniyet düzeyleri aşağıdaki grafiklerde gösterilmiştir.

### AKADEMİK-İDARİ PERSONEL MERKEZİ YEMEKHANE ANKET UYGULAMA SONUÇLARI (20.05.2019)



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü	İyi (%)	Orta (%)	Kötü (%)	Memur
1. Menüler	34	75	6	2	1	92,4	5,1	2,5	118
2. Çorbalar	35	74	12	3	0	87,9	9,7	2,4	124
3. Ana yemekler	17	52	13	1	0	83,1	15,7	1,2	83
4. Yardımcı yemekler	25	104	23	5	1	81,6	14,6	3,8	158
5. Salata ve zeytinyağlılar	12	39	6	1	0	87,9	10,3	1,7	58
6. Tatlılar	12	38	3	2	0	90,9	5,5	3,6	55
7. Yemek salonlarının temizliği	64	145	30	2	0	86,7	12,4	0,8	241

### Sürekli İyileştirme;

- ✓ Öğrenci Anketlerinin sonucunda öne çıkan Yemekhane Hizmetlerinin İyileştirilmesi (Yemek çeşitleri ve farklı yemeklerin çıkarılması ile temizlik hizmeti)
- ✓ Kampüs içi ulaşımın artırılması ve ücretsiz hizmet vermesinin sağlanması,
- ✓ Kantinlerin yetersiz olması ve kantinde satılan ürünlerin pahalı satılmasının önüne geçilmesi,
- ✓ Kütüphane kaynaklarının artırılması, fiziki koşullarının iyileştirilmesi,
- ✓ Tuvalet ve lavaboların daha temiz tutulmasının sağlanması,
- ✓ Uygulamalı derslere ağırlık verilmesi, laboratuvarlar teknolojik olarak donatılması,
- ✓ Mimarlık fakültesinde fiziki koşullarının yetersizliği,
- ✓ Bazı birimlerin Tuvalet tesisatlarının çalışmaması ve yetersiz olması,
- ✓ Durak sayılarının artırılması ve bakımlarının yapılması,
- ✓ Okulların önüne konulan bankaların onarılması ve artırılması,
- ✓ Eskimiş binalarımızın restore edilmesi,
- ✓ İnternet Hızının Yavaş Olması,
- ✓ Daha çok Sosyal Etkinlik düzenlenmeli, (Bahar Şenliklerinde Konserler verilerek Öğrencilere Moral Kazandırılması),
- ✓ Uygulamalı Eğitim İçin Yeterli Alt Yapının Oluşturulması,
- ✓ Kolektif yönetim anlayışına önem verilmesi.
- ✓ Personeli tanıtıcı web sayfalarının açılması,
- ✓ Sci-Finder veri tabanı Eczacılık, Kimya, Tıp ve Diş Hekimliği alanında çok kullanılan ve önemli bir uygulama. Bu uygulamanın üniversitemiz veri tabanında ulaşılabilir ve kullanılabilir olması akademik çalışmalar adına çok büyük fayda sağlayacaktır.
- ✓ Rektörlüğün öğrenci sorunlarıyla daha fazla ilgilenmesi ve iyileştirme çalışmalarına bizzat dahil olması,
- ✓ Üniversitemiz web sitesinin iyileştirilmesi,
- ✓ Eğitim öğretim faaliyetlerini iyileştirmek açısından sunulan projelerin desteklenmesi, teknik gezi vb. etkinliklere destek olunması,



# DICLE ÜNİVERSİTESİ

## SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- ✓ Birçok birimde temizlik personelinin yetersiz olması,
  - ✓ Akademisyenlere ve öğrencilere yönelik sosyal tesislerin sayısının artırılması, kültür, sanat çalışmalarına yeterli düzeyde önemin verilmesi gerektiğini düşünüyorum.
  - ✓ Kampüs İçine Wİ-Fİ' nin Her Noktadan Çekmesi İçin Çalışmaların Yapılması
- Memnuniyet anketlerinde öne çıkan yönler olduğu tespit edilmiştir.***

Prof. Dr. Hasan BAYINDIR  
Kalite Geliştirme Koordinatör V.