



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

REKTÖRLÜK MAKAMINA

01.01.2025 – 31.12.2025 tarihleri arasında yürütülen kalite çalışmaları kapsamında elde edilen sonuçlar, kalite standardının ilgili maddeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize arz olunur.

KONULAR

Kuruluş Şartları

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.

Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

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.

- Satın Alma Prosesi
- Ön Lisans-Lisans Eğitim Prosesi
- Lisansüstü Eğitim Prosesi
- Sürekli Eğitim Prosesi
- Uzaktan Eğitim Prosesi
- Bilimsel Araştırma Projeleri Prosesi
- Öğrenci İşleri Prosesi
- Sosyal ve Kültürel Faaliyet Prosesi
- Tıpta Uzmanlık Eğitimi Prosesi

Kalite Politikası

Kalite Politikamıza <https://www.dicle.edu.tr/tr/sayfalar/kalite-politikamiz-57-1041> adresinden ulaşabilirsiniz.

Sorumluluk ve Yetki

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 kısmında yayımlanmıştır. Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>

Risk ve Fırsatlar

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.

Hedefler

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

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

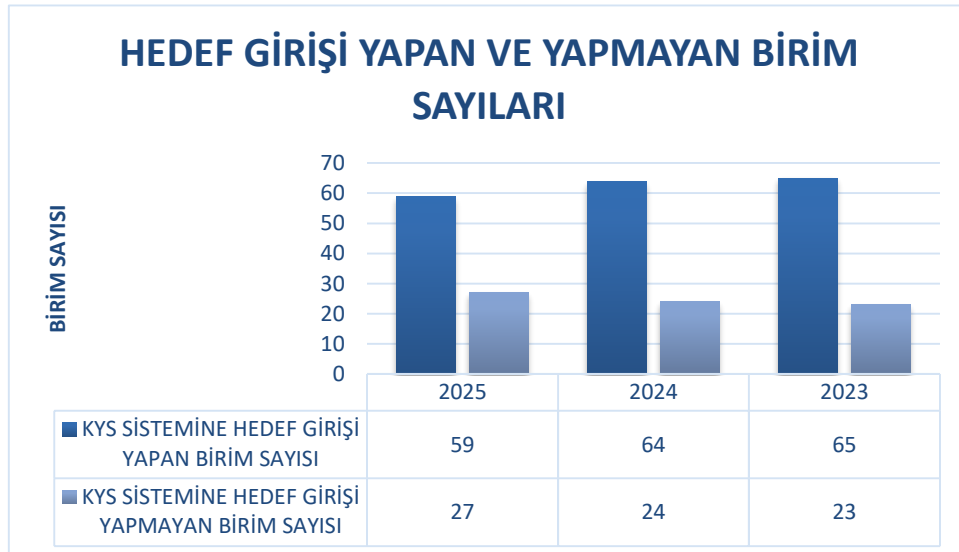
Birimlerden Hedeflerin Toplanması

2020 yılı içerisinde KYS otomasyonuna hedeflerimizin girileceği 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 2025 yılında 86 birimden 59'u hedeflerini girmiştir. Geriye kalan 27 birim ise hedef girişi yapmamıştır. Hedef girişi yapan birimlerin hedefleri incelenmiş ve belirgin, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zaman sınırlı hedefler kabul edilmişlerdir. Bu kriterlere uymayan hedefler ise reddedilmiştir.



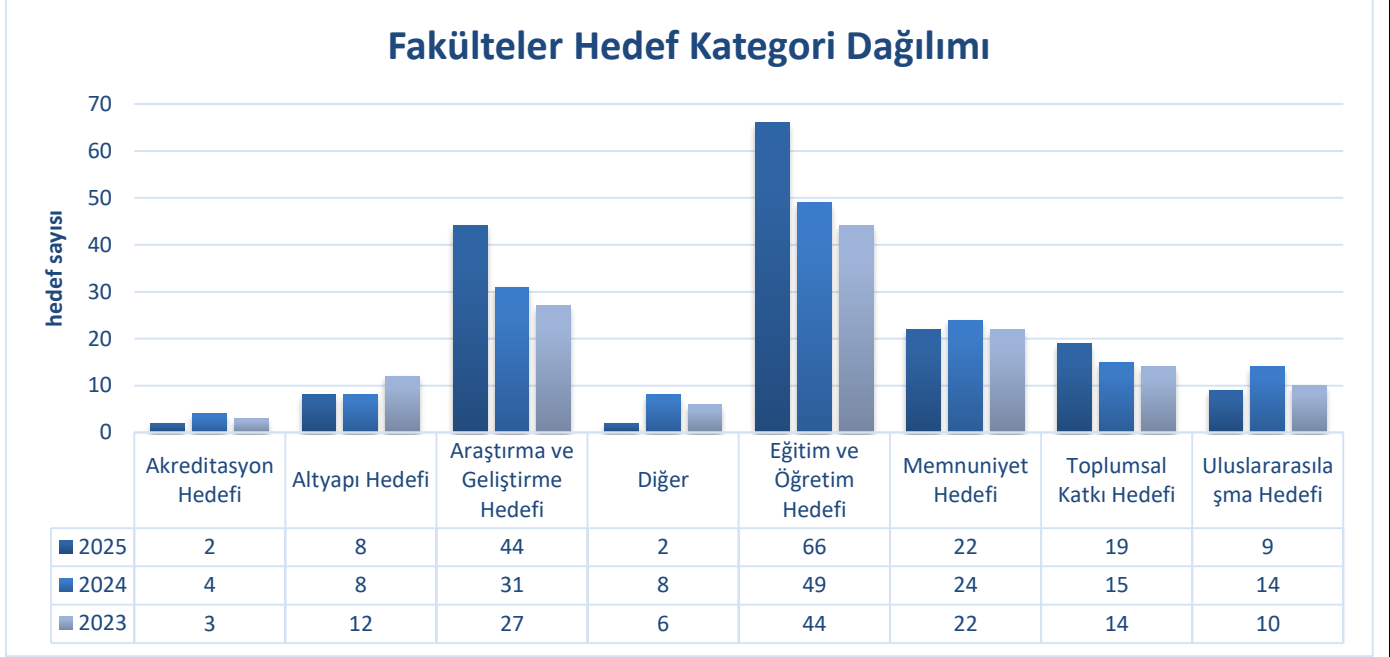
Şekil 1: 2025 Yılı Kalite Hedefleri Özeti



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

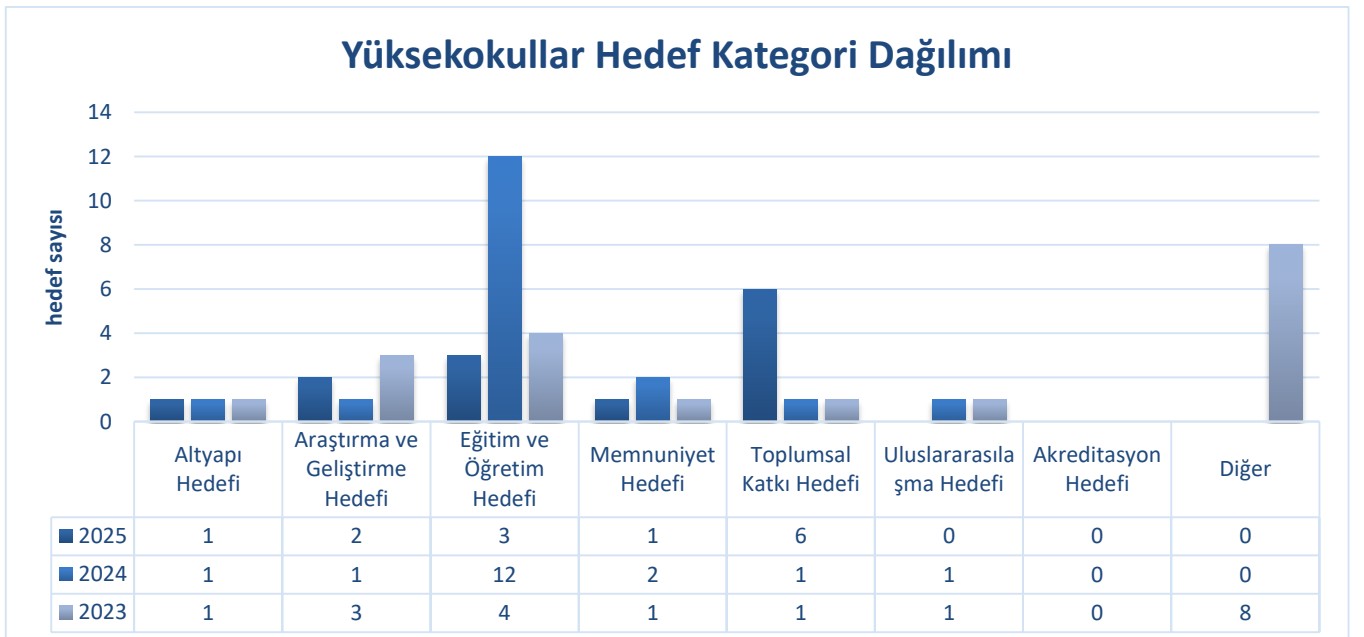
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Dicle Üniversitesi 2025 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 grafikler kategori bazlı birimlerin girdiği hedef sayılarını göstermektedir



Şekil 2: 2025 Yılı Fakültelerin Hedef Kategori Dağılımı

Fakültelerin kategori bazlı hedefleri incelendiğinde, Eğitim Öğretim ile ilgili 66 adet hedefin belirlendiği görülmektedir. Ar-Ge 44, Toplumsal katkı 19, Uluslararasılaşma 9, Memnuniyet 22, Alt yapı 8, Akreditasyon 2 ve hiçbir kategoriye girmeyen 2 hedef bulunmaktadır.



Şekil 3: 2025 Yılı Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

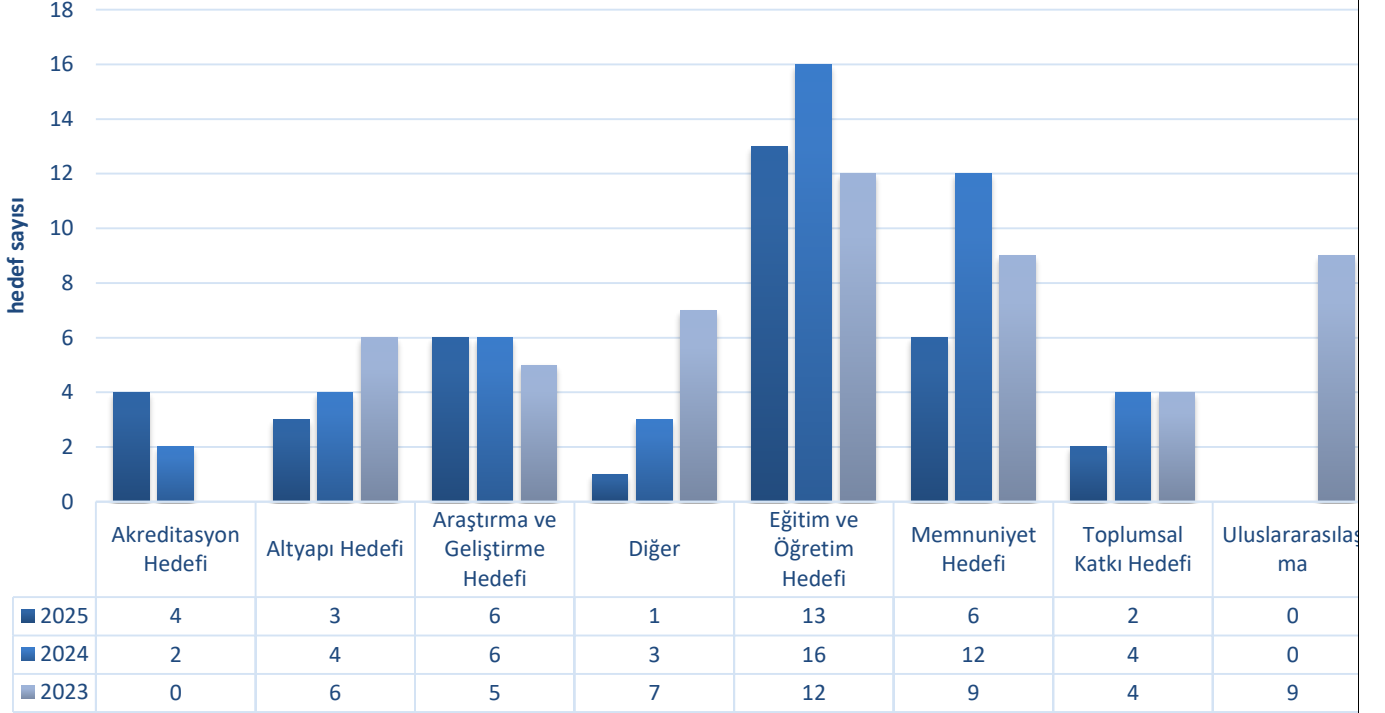


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yüksekokulların hedeflerine bakıldığında, Eğitim Öğretim kategorisinde 3, Toplumsal katkı 6, Ar-Ge 2 ve memnuniyet kategorisinde 1 olmak üzere toplamda 12 adet hedef belirlenmiştir.

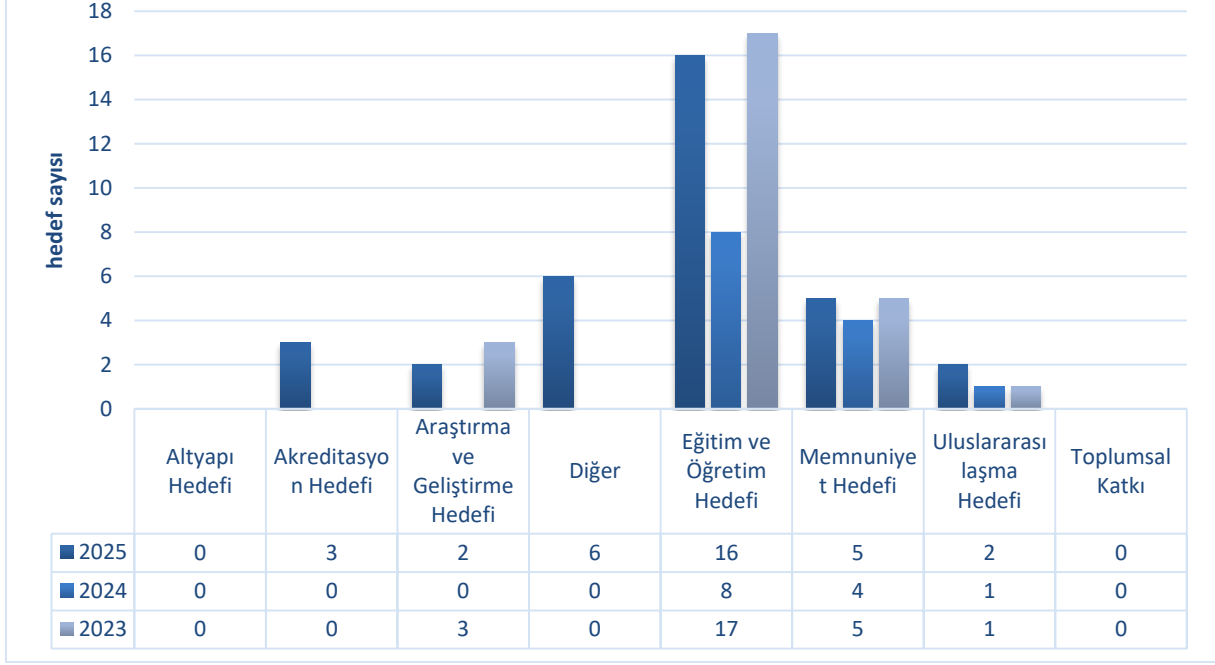
MYO Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 4: 2025 Yılı Meslek Yüksekokulların Hedef Kategori Dağılımı

Meslek Yüksekokullarının kategori bazlı hedef sayıları; Eğitim öğretim 13, Ar-ge 6, Toplumsal Katkı 2, Memnuniyet 6, Altyapı 3, Akreditasyon 4, hiçbir kategoriye girmeyen 1 şeklindedir. Meslek yüksekokullarının hedeflerin analiz edildiğinde, hedef dağılımlarının birbirine yakın olduğu, ancak uluslararasılaşma ile ilgili hiç hedef girilmediği görülmektedir.

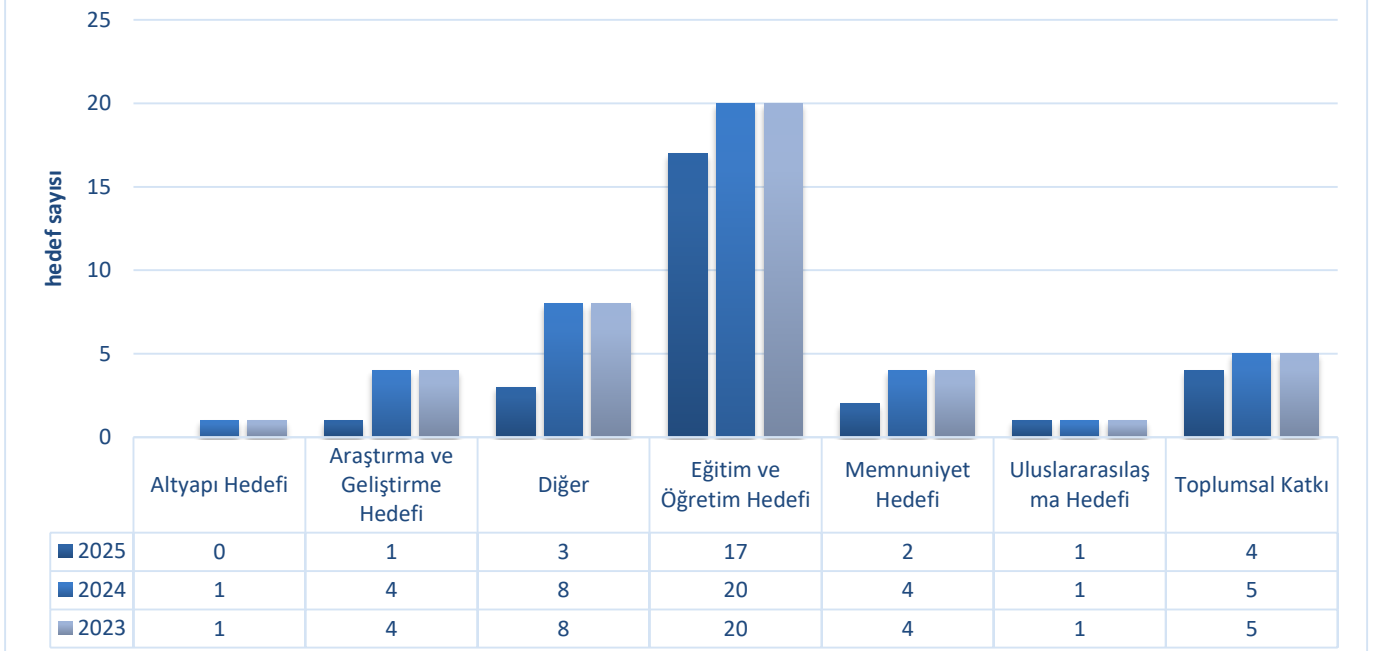
Enstitüler Hedef Kategori Dağılımı



Şekil 5: 2025 Yılı Enstitülerin Hedef Kategori Dağılımı

Enstitülerin hedefleri kategori bazında, eğitim öğretim 16, Memnuniyet 5, Akreditasyon 3, AR-GE 2, Uluslararasılaşma 1 ve hiçbir kategoriye girmeyen 6 şeklinde hedefleri vardır. Altyapı ve Toplumsal katkıyla ilgili hiç hedef girilmemiştir. Enstitülerin hedeflerinin daha çok eğitim öğretim ile ilgili olduğu görülmektedir.

UYGARLAR Hedef Kategori Dağılımı



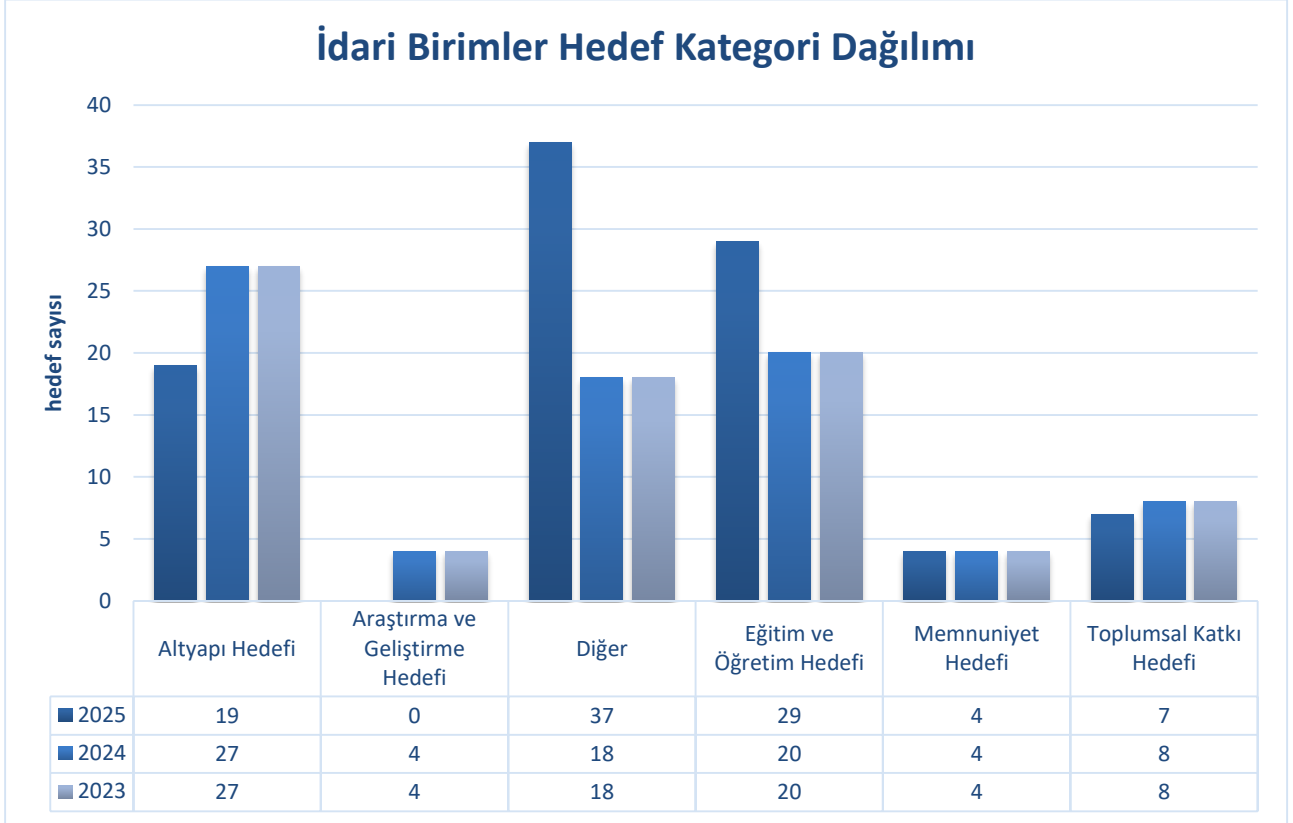
Şekil 6: 2025 Yılı Uygurların Hedef Kategori Dağılımı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin hedeflerinin kategori bazlı dağılımları; Eğitim öğretim 17, Ar-ge 1, Toplumsal katkı 4, Uluslararasılaşma 1, Memnuniyet 2 ve diğer kategorisinde 3 olmak üzere toplamda 28 adet hedef belirlenmiştir. Uygulama ve araştırma merkezlerinin daha çok eğitim öğretim başlığı altında hedef belirledikleri görülmektedir.



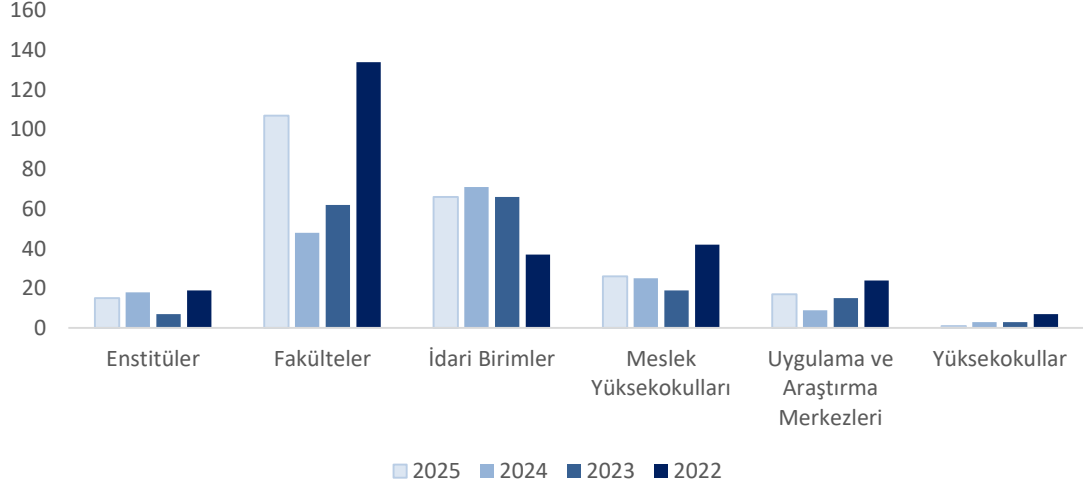
Şekil 7: 2025 Yılı İdari Birimlerin Hedef Kategori Dağılımı

İdari birimlerin kategori bazlı hedef sayıları Toplumsal katkı 7, Memnuniyet 4, Alt yapı 19, Eğitim-Öğretim 29 ve hiçbir kategoriye girmeyen hedef sayısı ise 37'dir.

Riskler

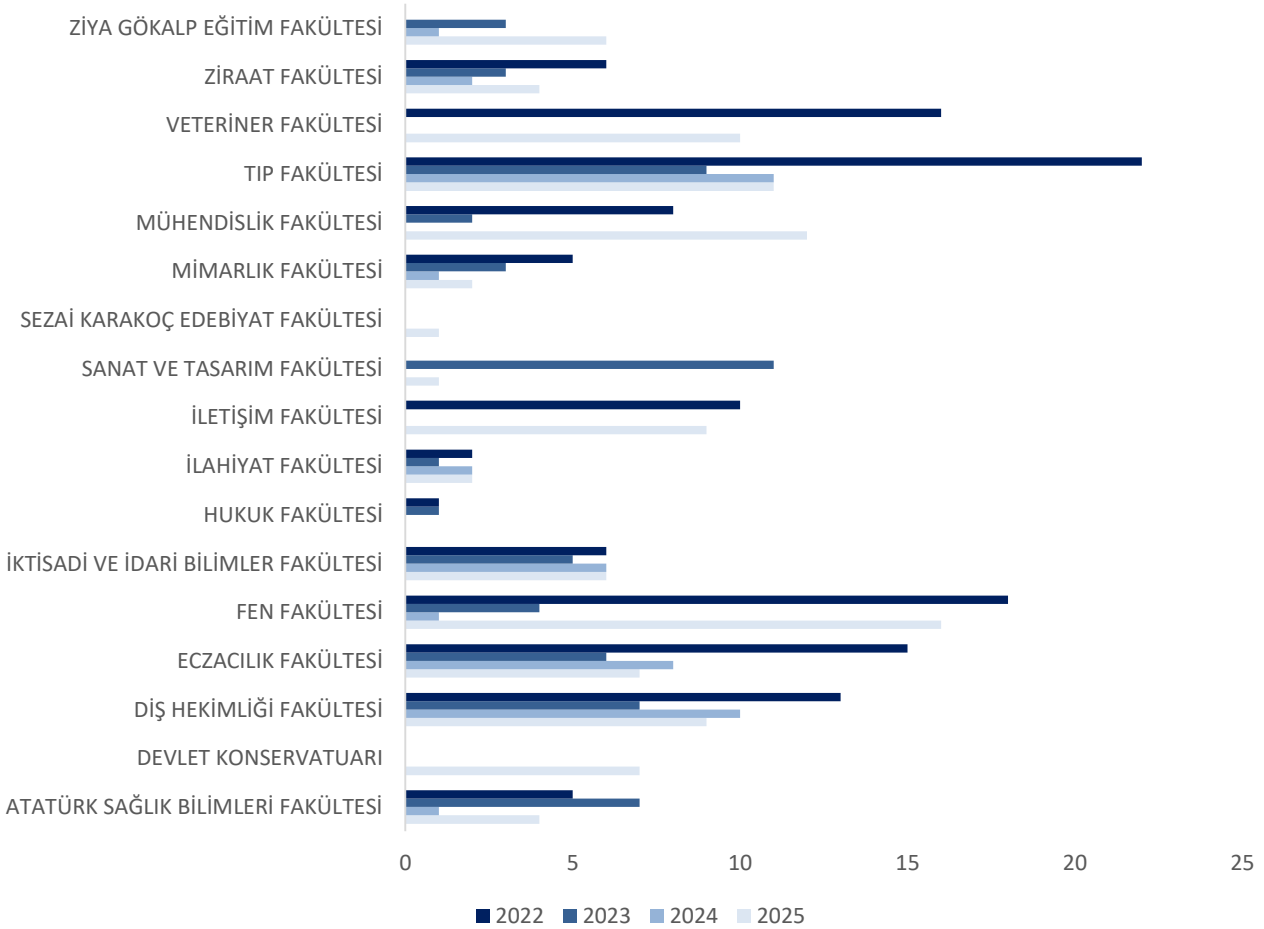
Üniversitemizde risk ve fırsatları değerlendirmek için Risk ve Fırsatlar Prosedürü (**KGK-PRD-006**) ile tüm birimler bazında risk değerlendirme çalışmaları, iç ve dış konular dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Önemli riskler için kontrol faaliyetleri, sorumlular ve süre belirlenmiş, sürekli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

BİRİM BAZINDA RİSK SAYILARI



Şekil 8: 2025 Yılı Birim Bazında Risk Sayıları

FAKÜLTELER RİSK SAYISI



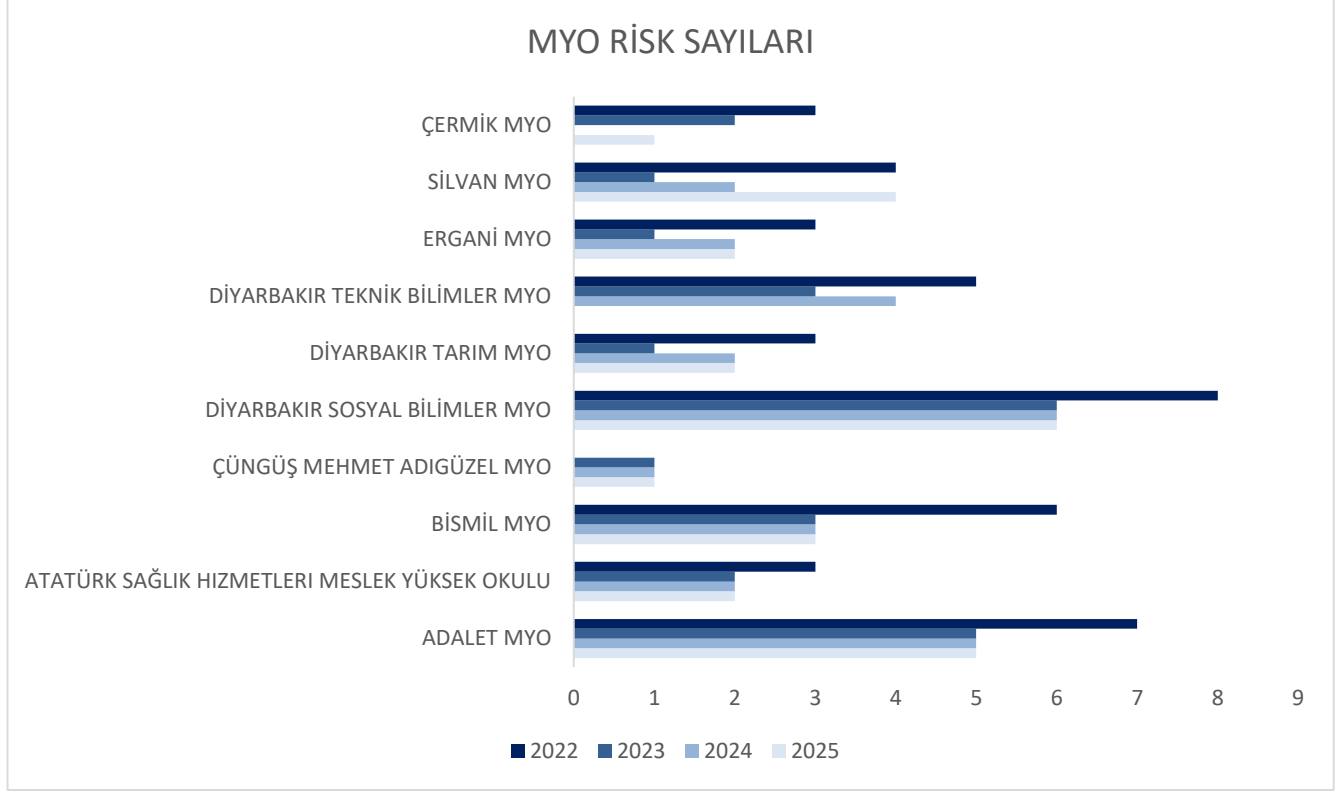
Şekil 9: Fakülteler Risk Dağılımı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

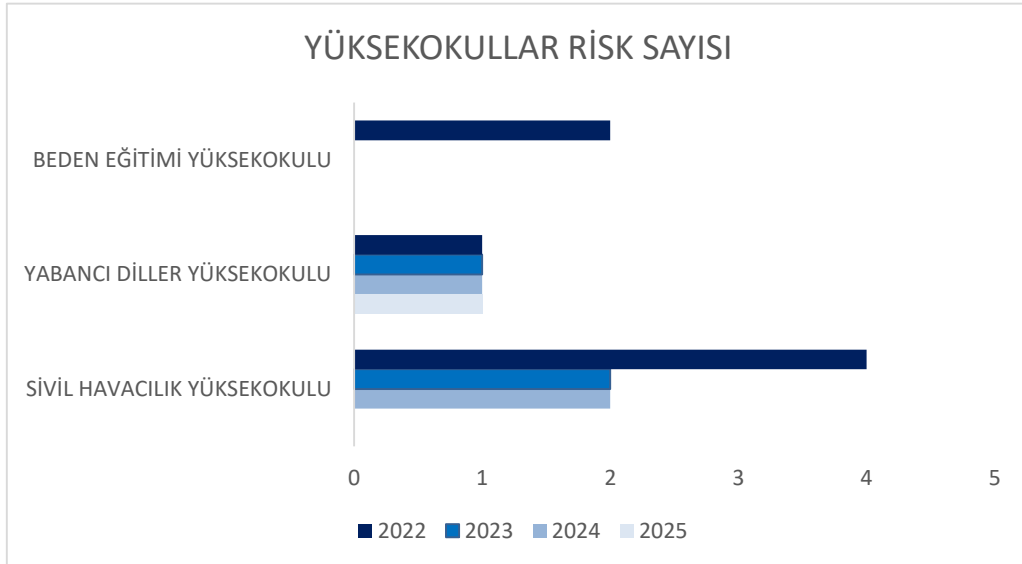
SİSTEM PERFORMANS RAPORU

2025 yılı Fakülte Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 44 adet eğitim öğretim, 10 adet satın alma, 8 adet alt yapı ve 4 adet personel/personel işleri kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. Fakülteler toplumsal katkı, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet, sürekli eğitim ve uzaktan eğitim kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



Şekil 10: Meslek Yüksekokulları Risk Dağılımı

2025 yılı Meslek Yüksekokulları Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 7 adet eğitim öğretim, 5 adet alt yapı, 1 adet araştırma- geliştirme, 6 adet memnuniyet hedefi, 1 adet Ön lisans-Lisans Eğitim Prosesi ve 2 adet toplumsal katkı kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. Meslek Yüksekokulları satın alma, öğrenci işleri, sosyal ve kültürel faaliyet, sürekli eğitim personel işleri ve uzaktan eğitim kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



Şekil 11: Yüksekokullar Risk Dağılımı

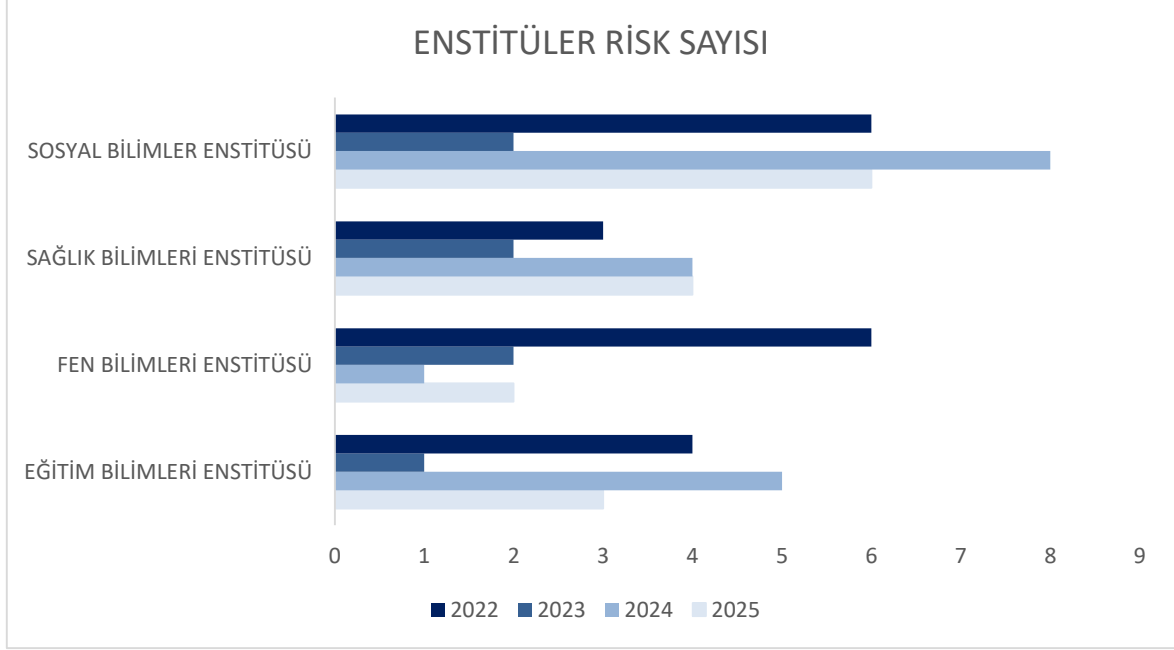


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

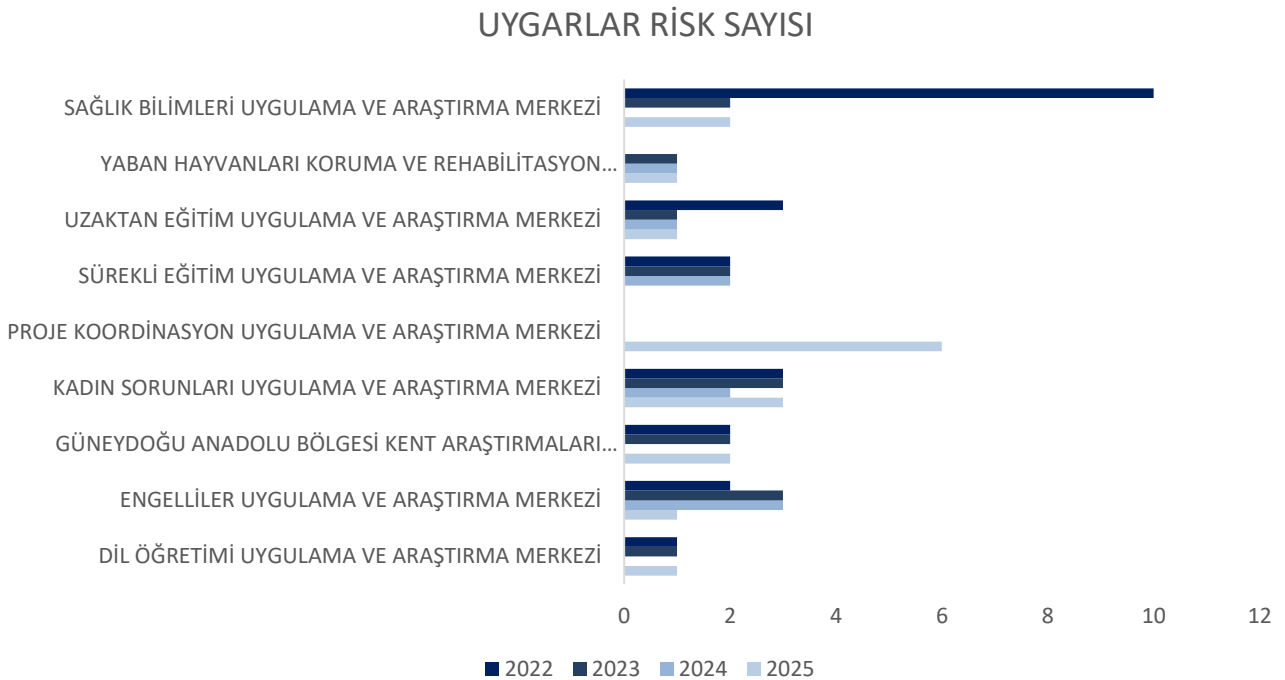
*Beden Eğitimi Yüksekokulu ve Sivil Havacılık Yüksekokulu risk girişi yapmamıştır.

2025 yılı Meslek Yüksekokulları Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde sadece 1 risk girişi yapılmış olup, eğitim öğretim kategorisinde yer almaktadır.



Şekil 12: Enstitüler Risk Dağılımı

2025 yılı Enstitüler'in Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 6 adet eğitim öğretim, 4 adet Lisansüstü Eğitim Prosesi, 3 adet memnuniyet, 1 adet uluslararasılaşma ve 1 adet araştırma geliştirme kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir.



Şekil 13: Uygur Risk Dağılımı

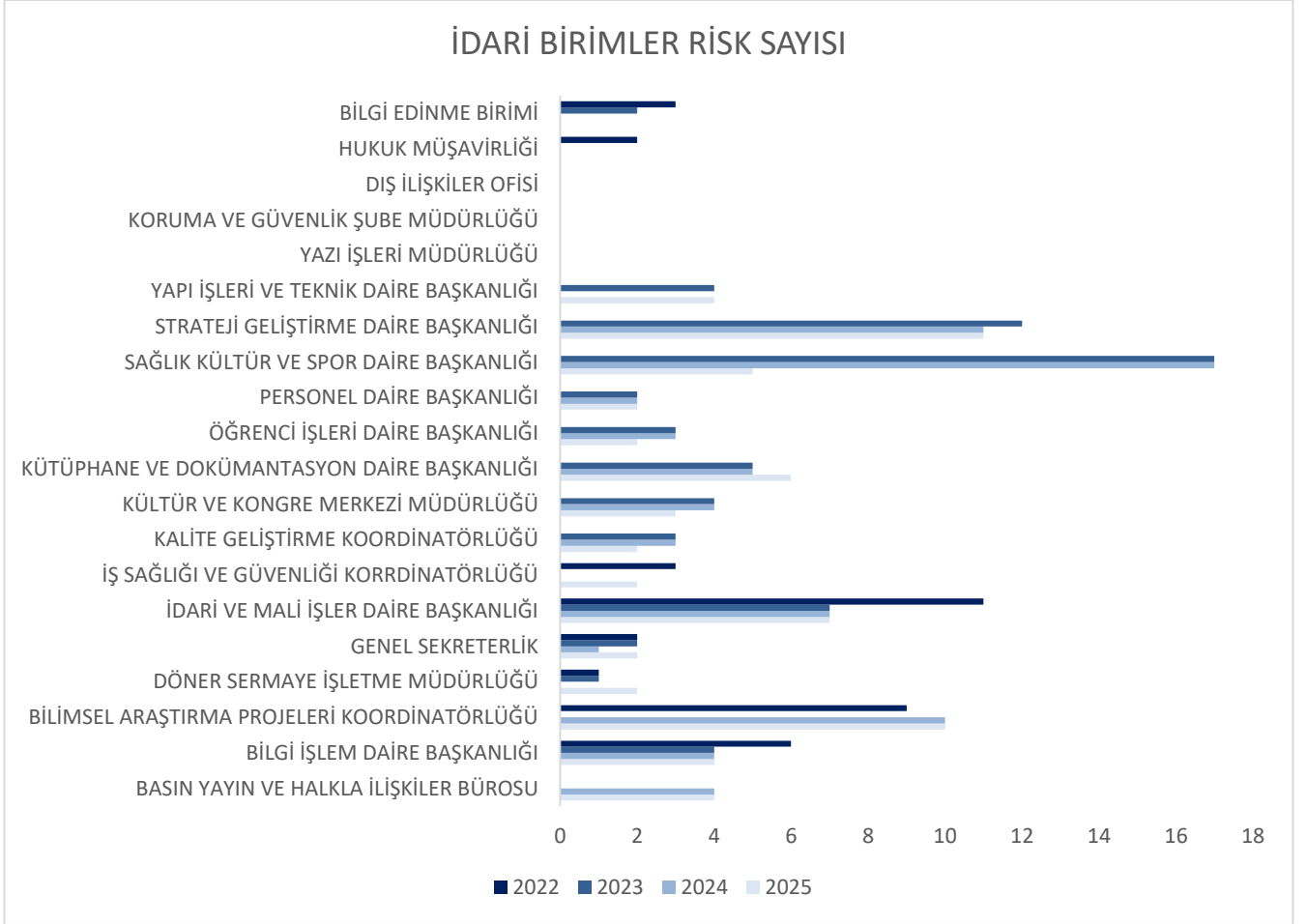


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sürekli Eğitim UYGAR risk girişi yapmamıştır.

2025 yılı UYGAR'ların Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 7 adet araştırma- geliştirme, 5 adet eğitim öğretim, 1 adet sosyal ve kültürel faaliyet, 2 adet toplumsal katkı kategorilerinde risk bulunduğu belirlenmiştir. UYGAR'lar, sürekli eğitim, alt yapı, uzaktan eğitim, satın alma, öğrenci işleri, ve personel işleri kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



Şekil 14: İdari Birimler Risk Dağılımı

Dış İlişkiler Ofisi, Bilgi Edinme Birimi, Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü, Hukuk Müşavirliği ve Yazı İşleri Müdürlüğü risk girişi yapmamıştır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı 'Güvenlik Zafiyeti' şeklinde Yüksek Risk Belirlemiştir.

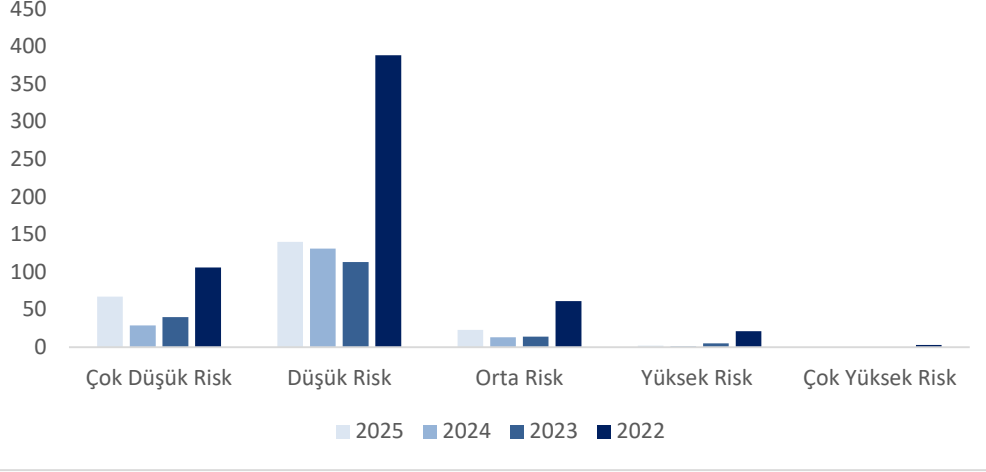
2025 yılı İdari Birimlerin Risk sayıları kategori bazında incelendiğinde 11 adet alt yapı, 16 adet satın alma, 2 adet öğrenci işleri ve 2 adet sosyal kültürel faaliyet alanında risk bulunduğu belirlenmiştir. İdari Birimler eğitim öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, sürekli eğitim, uzaktan eğitim ve personel işleri kategorilerinde risk girişi yapmamıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

YILLARA GÖRE RİSK SAYILARI



Şekil 15: Yıllara Göre Risk Dereceleri

İnsan Kaynakları

Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyaçları birimlerden gelen talepler değerlendirilerek ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin edilmektedir. Üniversitemizde **1612** akademik personel, **5** yabancı uyruklu akademik personel, **2024** idari personel, **2021** sürekli işçi (696 KHK), **49** sürekli işçi, **1** vizeli işçi ve **424** 4-B sözleşmeli olmak üzere toplam personel sayımız **6136**'dir.

Tablo 1: 2025 Yılı Akademik ve İdari Personel Sayıları

Akademik Personel Sayıları		İdari Personel Sayıları	
Ünvan	2025 Yılı Personel Sayısı	Ünvan	2025 Yılı Personel Sayısı
Profesör	421	İdari Personel	2024
Doçent	255	Vizeli İşçi	1
Doktor Öğretim Üyesi	318	Sürekli İşçi (696 Khk)	2021
Öğretim Görevlisi	217	4-B Sözleşmeli	424
Araştırma Görevlisi	401	Sürekli İşçi	49
Yabancı Uyruklu Doçent	0		
Yabancı Uyruklu Dr. Öğretim Üyesi	3		
Yabancı Uyruklu Öğretim Görevlisi	2		
Toplam	1617	Toplam	4519
2025 Yılı Toplam Personel Sayısı		6136	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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

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

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

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 2025 yılında toplam 18 adet Hizmet İçi Eğitime 232 Kişi katılmış, programlarına ilişkin bilgiler aşağıda tabloda gösterilmektedir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 2: 2025 Yılı Hizmet İçi Eğitim Bilgileri

No	Hedef Kitle	Eğitim Türü	Faaliyet Tarihi	Düzenleyen Birim	Katılımcı Sayısı
1	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Cumhurbaşkanlığı Uzaktan Eğitim Kapısı (Protokol Kuralları)	13.01.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	11
2	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Cumhurbaşkanlığı Uzaktan Eğitim Kapısı (Aday Memur Eğitimi)	15.01.2025 02.04.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	5
3	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu Eğitimi	17.02.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	14
4	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Web Tasarım Eğitimi	24.02.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	6
5	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Bilgisayar Temel Eğitimi	03.03.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	12
6	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Uygulamalı Temel İlk Yardım Eğitimi	17.03.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	8
7	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Eğitimi	08.04.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	8
8	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Satın Alma İşlemleri Eğitimi	21.04.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	8
9	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu Eğitimi	28.04.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	6
10	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Etkili İletişim Teknikleri Eğitimi	05.05.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	4
11	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu Eğitimi	12.05.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	6
12	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Resmi Yazışma Kuralları Eğitimi	15.05.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	13
13	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Taşınır Kayıt Kontrol Sistemi (KBS) Eğitimi	21.05.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	8
14	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü Personelleri	Dijital Arşiv Eğitimi	17.06.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	23



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

15	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	AFET (AFAD) Bilinci İlk Yardım Eğitimi	18.06.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	8
16	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Elektronik Belge Sistemi (EBYS)	25.06.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	22
17	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Cimer Genel Tanıtım Eğitimi	12.11.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	50
18	Dicle Üniversitesi Rektörlüğü	Oryantasyon (Akademik Personel) Eğitimi	23.12.2025	Personel Daire Başkanlığı (Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü)	20
TOPLAM					232

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; 56 adet revize edilen doküman, 26 adet yeni doküman ve 4 adet iptal edilen doküman bulunmaktadır. İlgili değişikliklere Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'nün web sitesinde kalite dokümanları kısmından ulaşabilmektedir.

Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 3: 2025 Yılı Kalite Dokümanları

	Revizyon	Yeni doküman	İptal
Kalite El Kitabı	1	-	-
Prosedür	4	-	-
Prosesler	-	-	-
Listeler	3	-	-
Talimatlar	-	-	-
Planlar	-	-	-
İş Akış Şemaları	-	-	-
Anketler	30	2	-
Formlar	18	24	4
Görev Tanımları	-	-	-
Toplam	56	26	4

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 (KGK-PRD-002) 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 web adresinde yayınlanmaktadır. Sisteme girişte personel kullanıcı adı ve internet şifresiyle girişle birlikte gerekli güvenlik önlemi alınmıştır.

Erişim linki şu şekildedir:

<https://services.dicle.edu.tr/dss/login.aspx?ReturnUrl=%2fdss%2fqadocnew.aspx>

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.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

KGK-PLN-003 Kalite Yönetim Sistemi Planı

4.4 FAALİYET ADI	YAPILACAK FAALİYET	4.5 UYGULAMA	KONTROL	PERİYOT	SORUMLU
DOKÜMANTASYON	Kalite Geliştirme Koordinatörü kontrolleri, doküman değişiklik talepleri	İlgili doküman değişikliğinin yapılması	Yayın öncesi kontrol ve onay, Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-001)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
KAYITLARIN KONTROLÜ	Faaliyetler sonrası her türlü verinin toplanması	Kalite kayıtlarının bölümde ve arşivde muhafazası	Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-002), Dicle Üniversitesi Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği, Devlet Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
MÜŞTERİ ODAKLILIK	Anket uygulamaları ile memnuniyet düzeylerinin ve eksikliklerin belirlenmesi, Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tespiti	Müşteri memnuniyeti doğrultusunda sürekli gelişim konularının ve kalite hedeflerinin belirlenmesi	Müşteri memnuniyeti takip sonuçlarının değerlendirilmesi, YGG toplantısı, Anket Değerlendirme Prosedürü	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
KALİTE POLİTİKASI	YGG toplantılarında görüşme	Gerekli görülmesi halinde revizyon yapılması	Takip eden YGG toplantısında değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları
KALİTE HEDEFLERİ	Birimlerin hedeflerinin belirlenmesi	Belirlenen hedefler doğrultusunda strateji ve faaliyetlerin termine uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi	Takip eden toplantıda verilerin analizi ve değerlendirme	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	Yeni birimler eklendiğinde veya birimlerde değişiklik talebi geldiğinde görev ve sorumlulukların tespiti	Görev ve yetkilerin yeniden belirlenerek anlaşılır hale getirilmesi	İç tetkikler ile uygulamanın kontrolü	Yılda bir	Birim Kalite Sorumluları, Birim Kalite Komisyonları, İç tetkikçiler (sorumlu personel), Tetkik edilen birimler
YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	Konuların belirlenmesi ve bildirilmesi	Kararların alınması ve sorumluların belirlenmesi	Takip eden toplantıda ele alınan konuların gerçekleştirme durumlarının incelenmesi ve değerlendirilmesi	Yılda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
RİSK VE FIRSATLAR	Hedeflere bağlı olarak süreç ve faaliyet izleme	Süreç ve faaliyet hedefleri izlenmesi sonucu ortaya çıkan risk ve fırsatların belirlenmesi	KYS üzerinden risklerin, risklerin hedeflerinin kontrolü ve izlenmesi, Süreç ve faaliyet hedeflerinin izlenmesi sonucu DÖF Sistemi, Riskler ve GZTF analizleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Tüm Birimler, Süreç Sorumluları
YETERLİLİK FARKINDA OLMA VE EĞİTİM	Eğitim ve insan kaynakları ihtiyaçlarının tespiti	Eğitim planlarının hazırlanması ve uygulanması	Hizmet İçi Eğitim (seminer, çalıştay, konferans), (Kalite El Kitabı dikkate alınarak)	Sürekli	Personel Daire Başkanlığı
ALTYAPI, ÇALIŞMA ORTAMI	Çalışma alanı, süreç teçhizatı ve destek hizmet ihtiyaçlarının tespiti	İhtiyaçların giderilmesi	Birim ihtiyaç ve taleplerinin tekrardan toplanması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

KAYNAK YÖNETİMİ	Kaynak ihtiyaçlarını belirleme ve değerlendirme	Kaynak ihtiyaçlarının giderilmesi (örn. eğitim, ekipman temini)	4734 Sayılı KİK	Sürekli	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari Mali İşler Daire Başkanlığı
HİZMET PLANLANMASI	Kuruluş içi kalite tetkikleri, doküman değişiklik talepleri	Yönetim temsilcisinin doküman değişikliği yapması	Yayın öncesi kontrol ve onay	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	Müşteri taleplerinin gelmesi	Müşteri taleplerinin uygulamaya alınması	Tüm talepler değerlendirilerek gerekli önlemlerin alınması ve iyileştirmelerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
TASARIM VE GELİŞTİRME	Ön lisans, Lisans, Lisansüstü eğitimler ve bilimsel araştırma projeleri	Eğitimlerin yapılması ve kabul edilen projelerin uygulanması	Lisansüstü tasarım planı, proje tasarım planı	Sürekli	Enstitü Müd. BAP Koord.
SATIN ALMA	Satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tedarikçi değerlendirme	Malzeme temini ve tedarikçi performans takibi	Satın alınan ürünün doğrulanması (KİK 4734-4735)	Sürekli	Satın alma Sorumlusu
HİZMETİN SAĞLANMASI	Müşteri istekleri ve yasal gerekliliklerin tespiti, tanımlama ve izleme yönteminin seçilmesi, muhafaza şartlarının belirlenmesi	Ürün ve hizmeti gerçekleştirme	Kalite planları ve talimatlar doğrultusunda gerekli kontrollerin yapılması	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
HİZMETİN MUHAFAZASI	Hizmet ve ürünün taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafaza ve sevk	Hizmet ve ürünün muhafazası	Hizmet ve ürünün kontrolü	Sürekli	Birim Sorumluları
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TESPİTİ	Birebir görüşmeler, başka kurumların varsa ilgili istatistik verileri ve müşteri şikâyetleri ile memnuniyet anketleri	Anket yöntemi ile müşteri geri bildirimlerinin toplanması, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması	Anket sonuçlarının analizi ve değerlendirme, YGG toplantısında istatistik verilerin analizi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
İÇ TETKİK	İç tetkik tarihlerinin tespiti ve planlanması	İç tetkiklerin KYS modülü ile yapılması, birim karnelerinin oluşturulması yapılması,	YGG toplantılarında iç tetkik sonuçlarının incelenmesi, İç Tetkik Prosedürü (KGK-PRD-004), SPR, İç tetkiklerdeki uygunsuzlukların takibi,	Yılda bir	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
SÜREÇLERİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ	Süreç performans takipleri ve değerlendirilmesi, YGG toplantısı	Süreç performanslarının tespiti (veri analizi)	YGG toplantıları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ	Hizmetin tüm aşamalarında kontrolü, iç ve dış paydaş memnuniyet düzeyi	Giriş, süreç ve sonuç	YGG toplantıları, Memnuniyet anketleri	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler
VERİ ANALİZİ	Kalite El Kitabında belirlenen verilerin toplanması -Ürün ve hizmetlerin uygunluğu -Müşteri memnuniyet derecesi -Kalite Yönetim	Toplanan verilerin analiz ve değerlendirilmesi	YGG toplantıları, anket sonuçları	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, Tüm Birimler



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Sisteminin performansı ve etkinliği -Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı -Hedeflere bağlı risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği -Dış tedarikçilerin performansı -Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları				
UYGUN OLMAYAN ÜRÜN/HİZMET	Nedenlerinin araştırılması	Düzeltilici Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) ile tespiti ve değerlendirilmesi	Verilerin analizi, Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü (KGK-PRD-003)	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	İyileştirme fırsatlarının tespiti	Kaynak ihtiyacının tespiti ve giderilmesi	Sistem Performans raporu ile uygulama performans takibi	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü
DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER	Düzeltilici ve önleyici faaliyet istekleri	Düzeltilici/Önleyici faaliyetlerin uygulanması (KGK-FRM-030)	Düzeltilici/Önleyici Faaliyet (KGK-FRM-030) takibi ve değerlendirilmesi YGG toplantısı	Sürekli	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü

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, birebir 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 internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar, çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar, Kamu İhale Kanununda (KİK)



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

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 Verileri

	2025 Yılı
AB ve program ülkeleriyle yapılan ikili anlaşma sayısı	21
AB Yükseköğretim hibe fonlarından yararlanmak için başvuru sayısı	6
Yurtdışı kurum ziyareti gerçekleştirilmiştir	4
Erasmus Personel Hareketliliği	69
Erasmus Öğrenci Hareketliliği	45
Misafir Erasmus Öğrenci Hareketliliği	12

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.



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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- 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 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 yararlanılır.

Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

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

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

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda dolaplarda ilgili kişilerce saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar, ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Muhafaza

Hizmetlerin başvurusundan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan proses sorumluları ve çalışanları sorumludur. İlgili bütün evraklar uygun şartlarda muhafaza edilir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Kurumumuzca yapılan yazışmalar, Yüksek Öğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı ve ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-001
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü :KGK-PRD-002
- Depolama Talimatı :İMD-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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

- 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
- Ön lisans-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 gerçekleştirmektedir. 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/iyileştirici 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 Prosedürüne göre yapıp Risk Puanlama Formuna 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.

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.

Öğrenci Memnuniyet Anketi

11.12.2025-31.12.2025 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 19.866 öğrenci katılmıştır.

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

No	Soru	Çok memnunum	Memnunum	Kısmen memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Memnuniyet Oranı
1	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	11%	13%	38%	26%	12%	57%
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır	13%	14%	39%	23%	11%	59%
3	Danışmanım sorunlarımla ilgilenmektedir	13%	11%	34%	24%	18%	55%
4	Dersliklerin donanımı uygundur	14%	14%	38%	23%	11%	59%
5	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	14%	14%	38%	23%	13%	59%
6	Üniversite web sayfası kullanışlıdır	12%	12%	38%	25%	13%	57%
7	Öğrencilere temiz ve hijyenik bir ortam sunulmaktadır	16%	14%	37%	22%	11%	60%
8	Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır.	14%	14%	39%	22%	11%	60%
9	Üniversite tarafından kültürel, sportif ve sanatsal olanaklar sunulmaktadır	15%	15%	40%	20%	10%	61%
10	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından uygundur	11%	12%	37%	26%	13%	56%

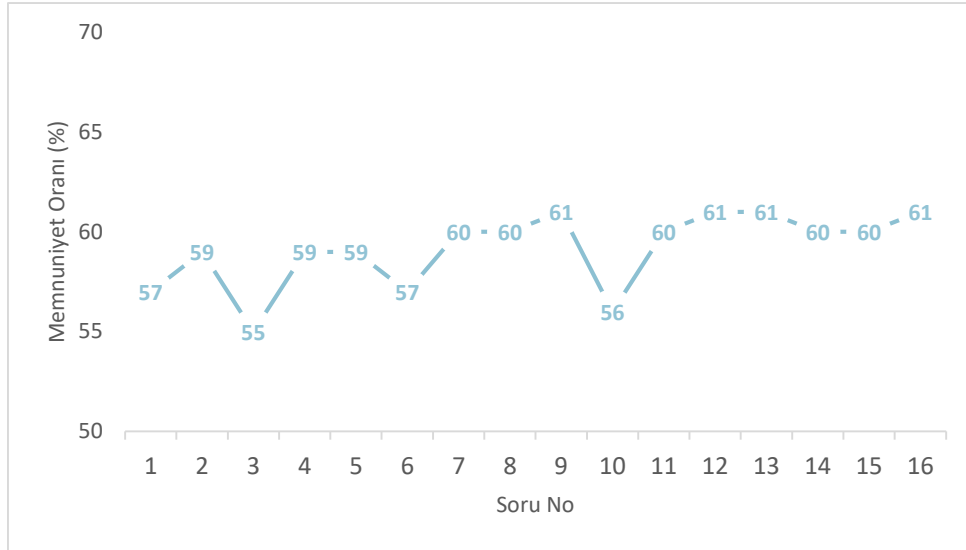


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmeler kaliteli hizmet sunmaktadır	15%	14%	38%	22%	11%	60%
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yapılmaktadır	14%	15%	41%	20%	10%	61%
13	Değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme yapılmaktadır	15%	15%	39%	20%	11%	61%
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	13%	15%	41%	21%	11%	60%
15	Topluma hizmet uygulamaları yapılmaktadır.	14%	14%	41%	20%	11%	60%
16	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur	15%	16%	39%	19%	11%	61%

Tablo 1’de Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 16: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

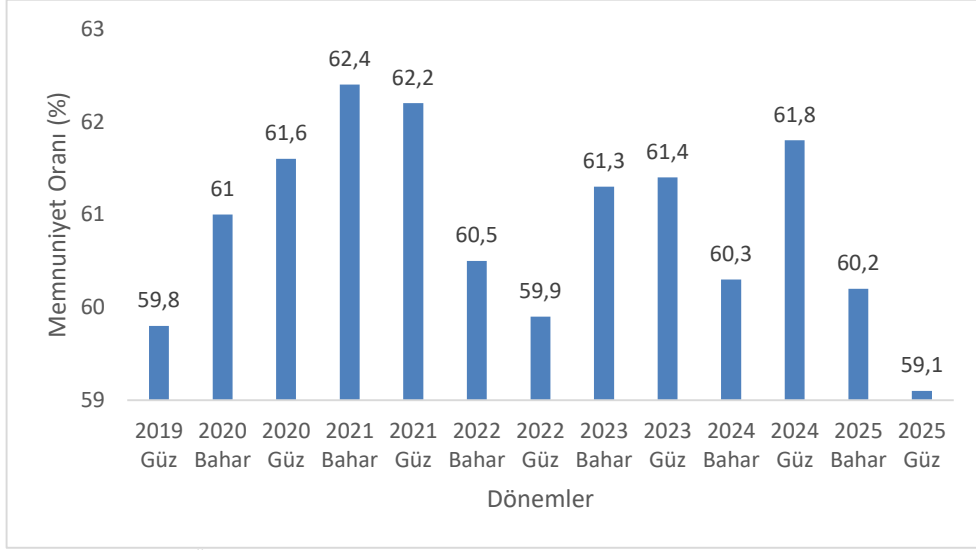
Şekil 1’de Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 3. soruda yani “Danışmanım sorunlarımla ilgilenmektedir.” sorusunda %55 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan öğrenciler 12. soru olan “Üniversite kariyer planlama etkinlikleri yapılmaktadır.” sorusundan %61 oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık %59 olarak hesaplanmıştır. Şekil 2’de geçmiş dönemlerinde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 17: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması

Birim Çalışan Memnuniyet Anketi

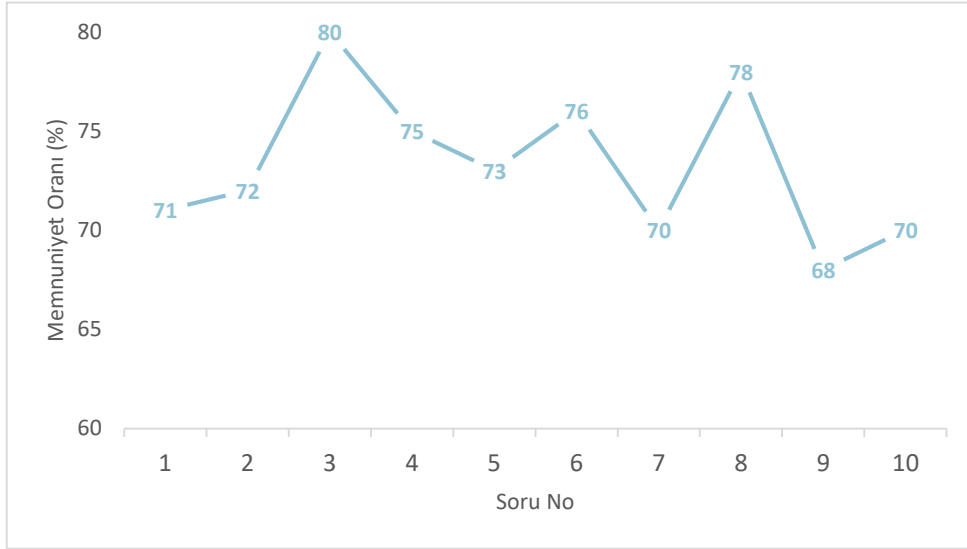
11.12.2025-26.12.2025 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Birim Çalışan Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 10 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 400 birim çalışanı katılmıştır.

Tablo 7: Birim Çalışan Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Çok memnunum	Memnunum	Kısmen memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Memnuniyet Oranı
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	19%	42%	20%	10%	7%	71%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	20%	40%	23%	8%	7%	72%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	33%	44%	13%	3%	5%	80%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağılımından	26%	40%	20%	6%	6%	75%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	19%	44%	21%	7%	6%	73%
6	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	23%	45%	21%	6%	3%	76%
7	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan	17%	42%	19%	12%	7%	70%
8	Çalıştığınız birimin/pozisyonun aldığınız eğitime uygunluğundan	24%	52%	16%	4%	3%	78%
9	Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden	20%	34%	21%	11%	12%	68%
10	Çalıştığınız birimin düzenlediği eğitsel faaliyetlerden	18%	40%	21%	10%	9%	70%

Tablo 2’de Birim Çalışan Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu

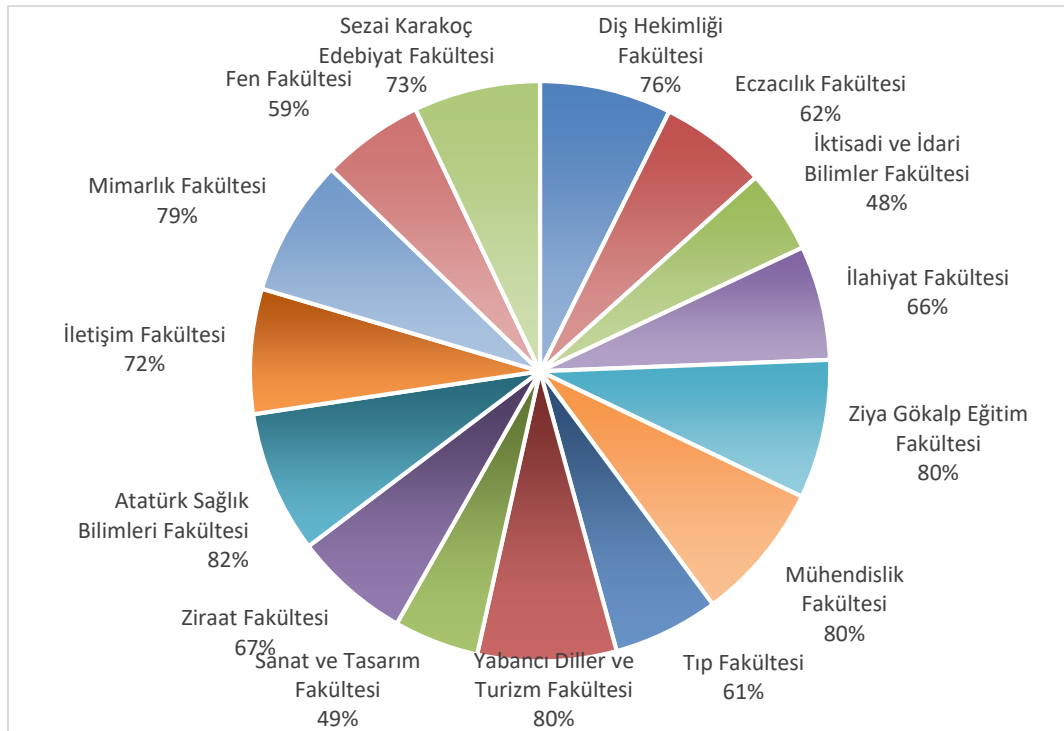
renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 18: Birim Çalışan Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

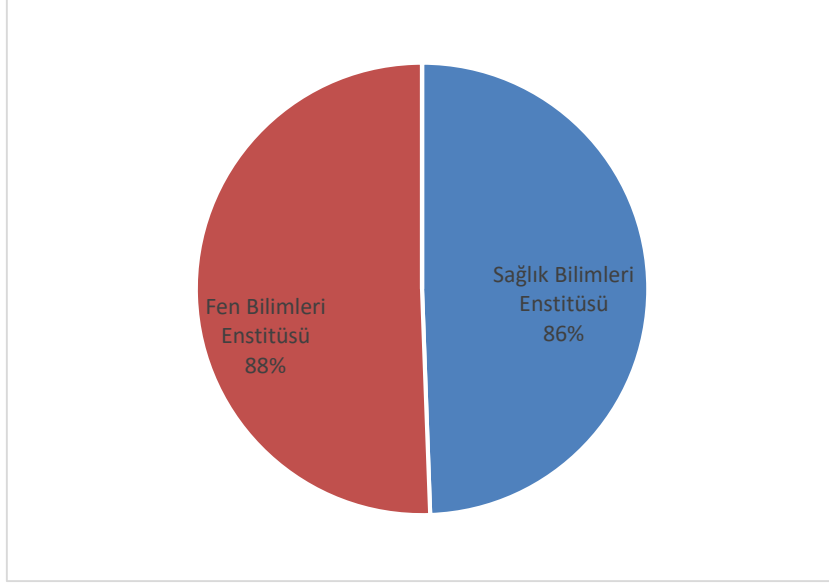
Şekil 3'te birim çalışan memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi; 9. soruda "Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden" %68 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan personeller 3. soru olan "Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından" sorusundan ise %80 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan anketin fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, idari birimler, merkez bazlı sonuçları Şekil 19,20,21,22,23 ve 24'de gösterilmiştir.



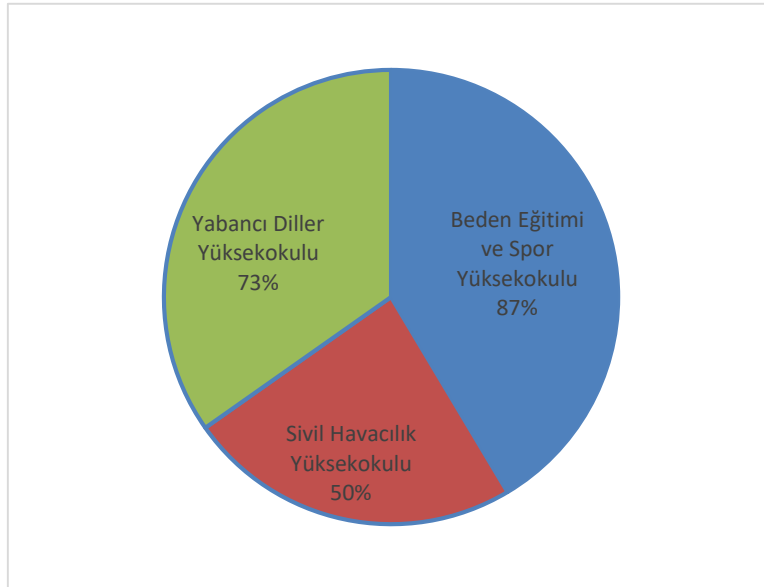
Şekil 19: Birim Çalışan Memnuniyet Anketi Fakülte Bazlı Memnuniyet Oranları

Birim çalışan memnuniyet anketi sonucunda fakültelerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %82 oranında Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde, en düşük memnuniyet ise %59 oranında Fen Fakültesi'nde gerçekleşmiştir.



Şekil 20: Birim Çalışan Memnuniyet Anketi Enstitü Bazlı Memnuniyet Oranları

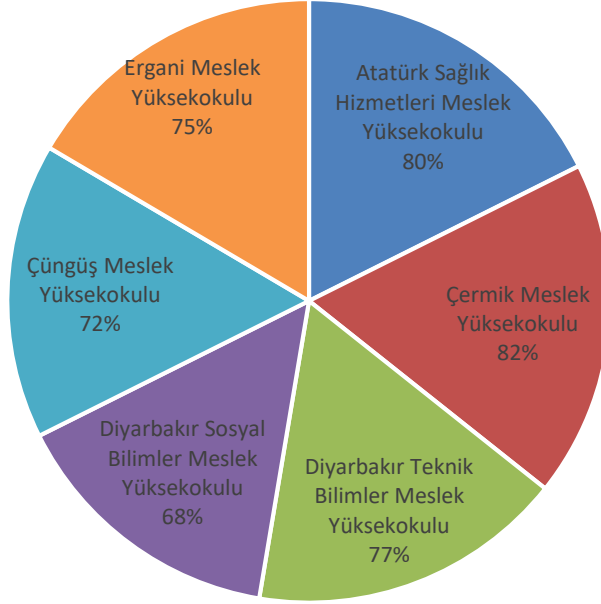
Birim çalışan memnuniyet anketi sonucunda enstitülerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %88 oranında Fen Bilimleri Enstitüsü'nde, en düşük memnuniyet ise %86 oranında Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde gerçekleşmiştir.



Şekil 21: Birim Çalışan Memnuniyet Anketi Yüksekokul Bazlı Memnuniyet Oranları

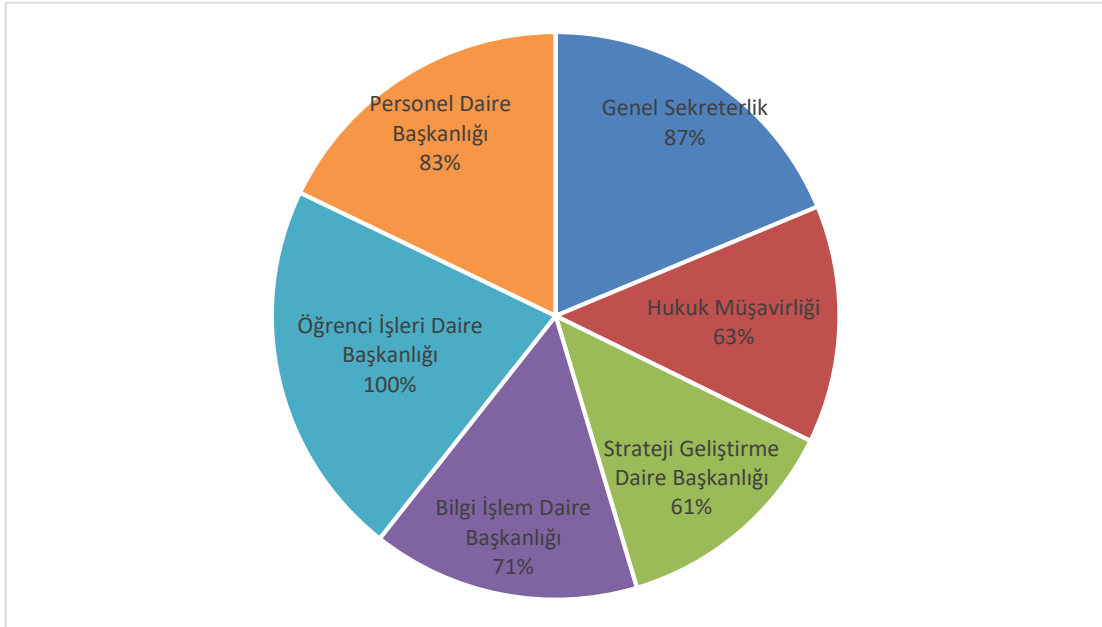
Birim çalışan memnuniyet anketi sonucunda yüksekokulların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %87 oranında Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda, en düşük memnuniyet ise %50 oranında Sivil Havacılık Yüksekokulu'nda gerçekleşmiştir.

DICLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU



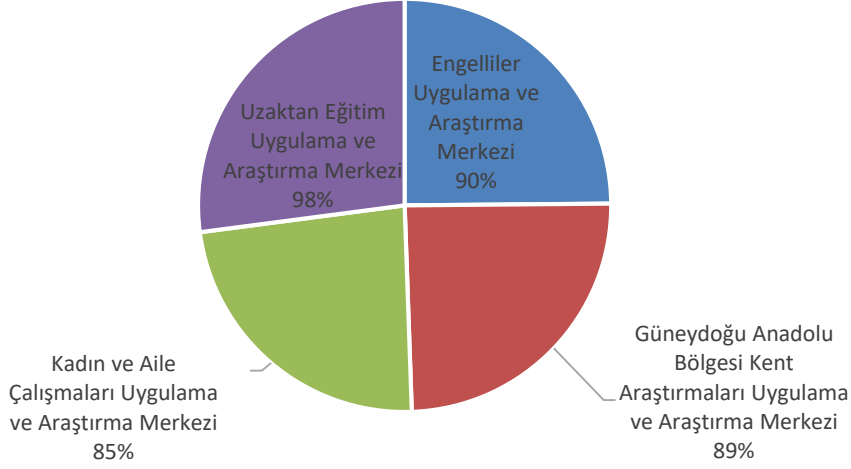
Şekil 22: Birim Çalışan Memnuniyet Anketi Meslek Yüksekokulu Bazlı Memnuniyet Oranları

Birim çalışan memnuniyet anketi sonucunda meslek yüksekokulların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %82 oranında Çermik Meslek Yüksekokulu'nda, en düşük memnuniyet ise %68 oranında Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleşmiştir.



Şekil 23: Birim Çalışan Memnuniyet İdari Birimler Bazlı Memnuniyet Oranları

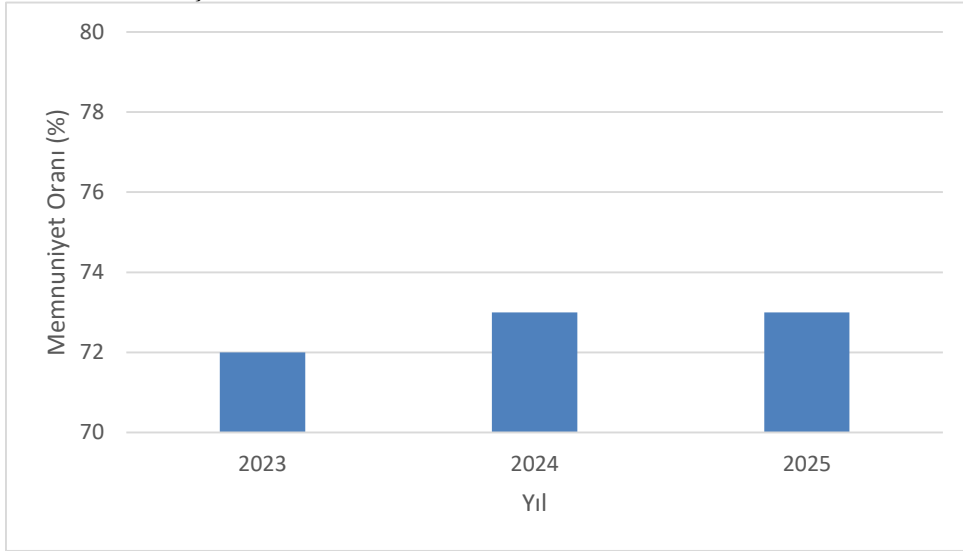
Birim çalışan memnuniyet anketi sonucunda idari birimlerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %100 oranında Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nda, en düşük memnuniyet ise %61 oranında Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nda gerçekleşmiştir.



Şekil 24: Birim Çalışan Memnuniyet Merkez Bazlı Memnuniyet Oranları

Birim çalışan memnuniyet anketi sonucunda merkezlerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %98 oranında Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde, en düşük memnuniyet ise %85 oranında Kadın ve Aile Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde gerçekleşmiştir.

Uygulanan birim çalışan memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %73 olarak hesaplanmıştır. Şekil 25'de geçmiş dönemlerde yapılan birim çalışan memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 25: Birim Çalışan Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması

Dış Paydaş Anketi

11.12.2025-26.12.2025 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Toplamda 17 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 227 katılımcı/kuruluş katılım sağlamıştır. Anketin genel memnuniyet oranı %75 olarak hesaplanmıştır.



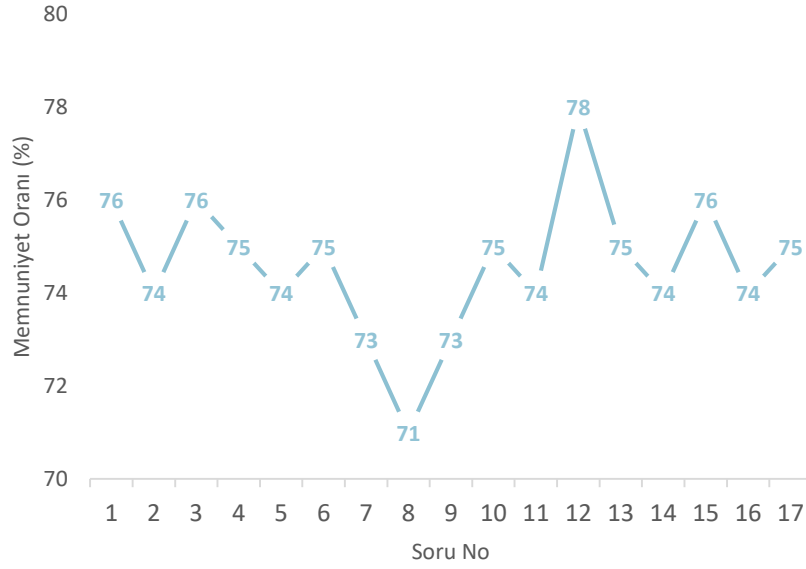
DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 8: Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru Dicle Üniversitesi'nin...	Çok memnunum	Memnunum	Kısmen memnunum	Memnun değilim	Hiç memnun değilim	Memnuniyet Oranı
1	Genel kurumsal imajından	22%	50%	15%	6%	5%	76%
2	Sizinle kurduğu iletişimin açıklığı ve düzenliliğinden	20%	46%	22%	4%	6%	74%
3	Akademik ve idari personelin tutum ve davranışlarından	24%	46%	20%	5%	4%	76%
4	Eğitim-öğretim faaliyetlerinden	18%	50%	21%	5%	3%	75%
5	Araştırma-geliştirme faaliyetlerinden	19%	45%	22%	6%	5%	74%
6	Düzenlediği bilimsel toplantılardan (konferans, sempozyum, çalıştay vb.)	22%	42%	25%	6%	3%	75%
7	Sunduğu sosyal, kültürel ve sporatif faaliyetlerden	19%	44%	22%	5%	7%	73%
8	Verdiği sağlık hizmetlerinden	19%	39%	25%	6%	8%	71%
9	Sağladığı danışmanlık, birlikçilik, kurs, vb. diğer ürün ve hizmetlerden	18%	45%	25%	5%	5%	73%
10	Kurumunuz ile yürüttüğü çalışmalardaki işbirliği ve koordinasyondan	22%	43%	23%	7%	3%	75%
11	Karar ve yönetim süreçlerinin adillik ile katılımcılık ilkesine uygunluğundan	20%	44%	22%	6%	5%	74%
12	Yerleşkesinden (erişilebilirlik, sürdürülebilirlik vb.)	23%	51%	18%	2%	3%	78%
13	Doğaya ve çevreye yönelik yaklaşımından	18%	50%	20%	7%	2%	75%
14	Yenilikçilik ve girişimcilik düzeyinden	19%	44%	24%	5%	5%	74%
15	Paydaş görüşlerini dikkate alma düzeyinden	22%	44%	23%	6%	3%	76%
16	Şeffaflık ve hesap verebilirlik düzeyinden	16%	48%	23%	6%	4%	74%
17	Etik ilkelere bağlılık düzeyinden	20%	45%	23%	5%	4%	75%

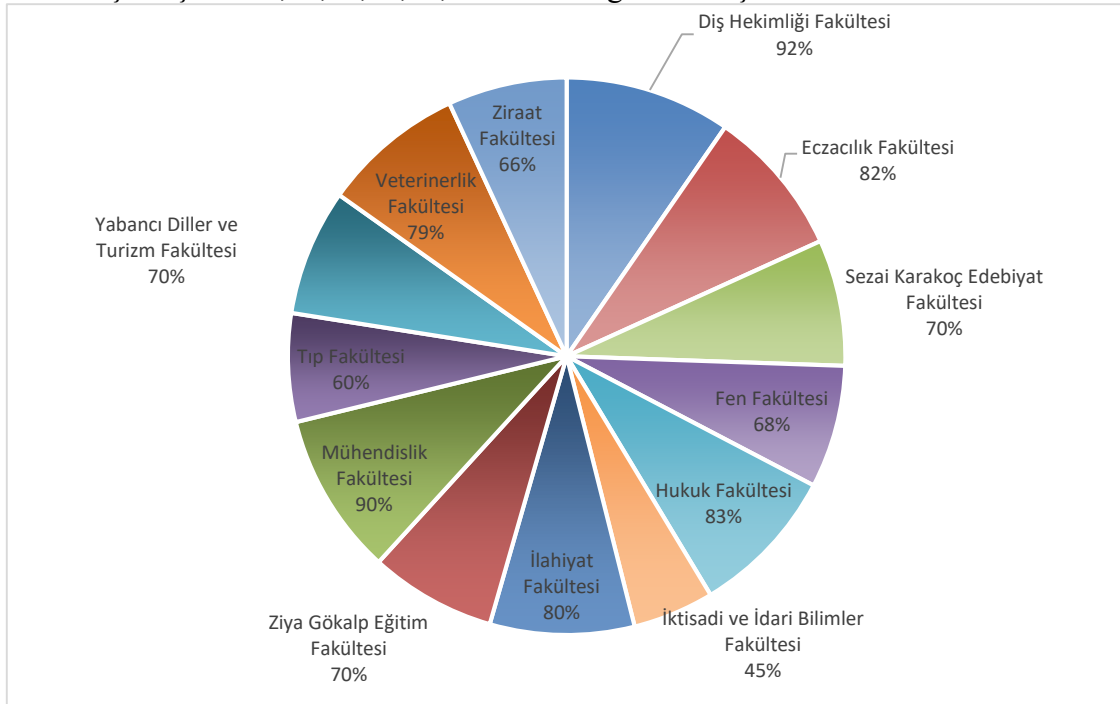
Tablo 8'de Dış Paydaş Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdeler dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdeler olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdeler olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 26: Dış Paydaş Anketinin Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

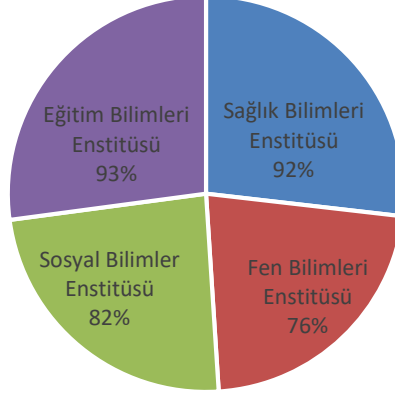
Ankette en yüksek memnuniyet oranı 12. soru olan “Yerleşkesinden (erişebilirlik, sürdürülebilirlik vb.) memnuniyet durumunuzu belirtiniz” sorusunda %78 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Ankette en düşük memnuniyet oranı ise 8. soruda “Verdiği sağlık hizmetlerinden memnuniyet durumunuzu belirtiniz.” %71 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Anketin genel memnuniyet oranı ise %75 olarak hesaplanmıştır.

Uygulanan anketin fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, idari birimler, müdürlük ve merkez bazlı sonuçları Şekil 27,28,29,30,31,32 ve 33’de gösterilmiştir.



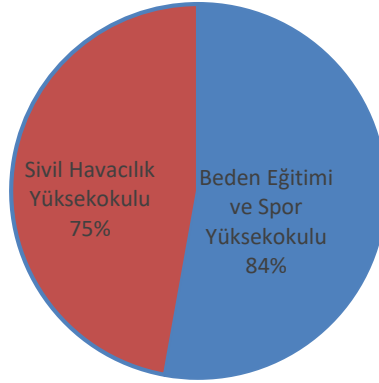
Şekil 27: Dış Paydaş Anketinin Fakülte Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda fakültelerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %92 oranında Dış Hekimliği Fakültesi’nde, en düşük memnuniyet ise %45 oranında İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde gerçekleşmiştir.



Şekil 28: Dış Paydaş Anketinin Enstitü Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

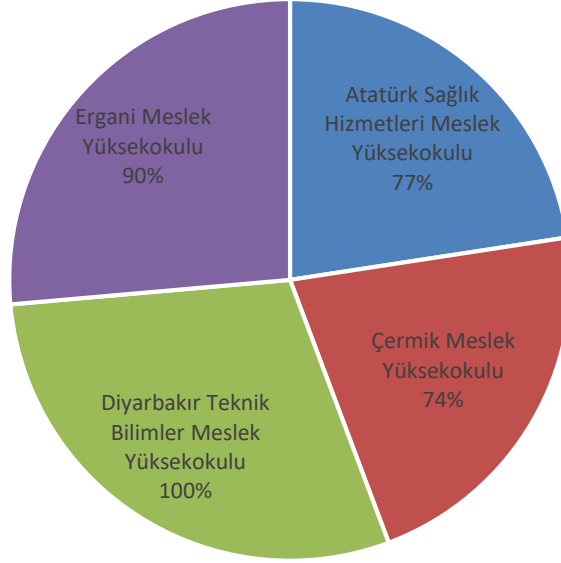
Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda enstitülerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %93 oranında Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde, en düşük memnuniyet ise %76 oranında Fen Bilimleri Enstitüsü'nde gerçekleşmiştir.



Şekil 29: Dış Paydaş Anketinin Yüksekokul Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda yüksekokulların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %84 oranında Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda, en düşük memnuniyet ise %75 oranında Sivil Havacılık Yüksekokulu'nda gerçekleşmiştir.

DICLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU



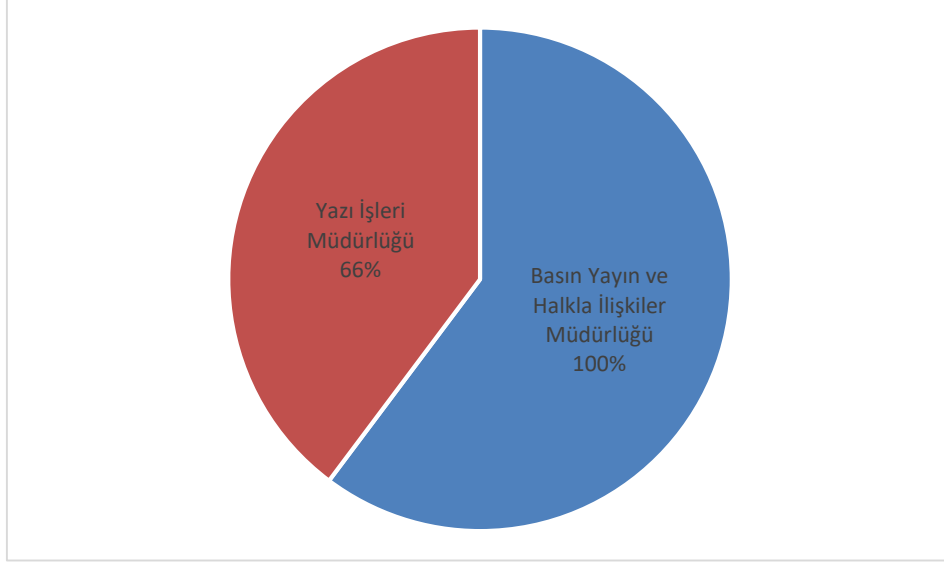
Şekil 30: Dış Paydaş Anketinin Meslek Yüksekokulu Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda meslek yüksekokulların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %100 oranında Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu'nda, en düşük memnuniyet ise %74 oranında Çermik Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleşmiştir.



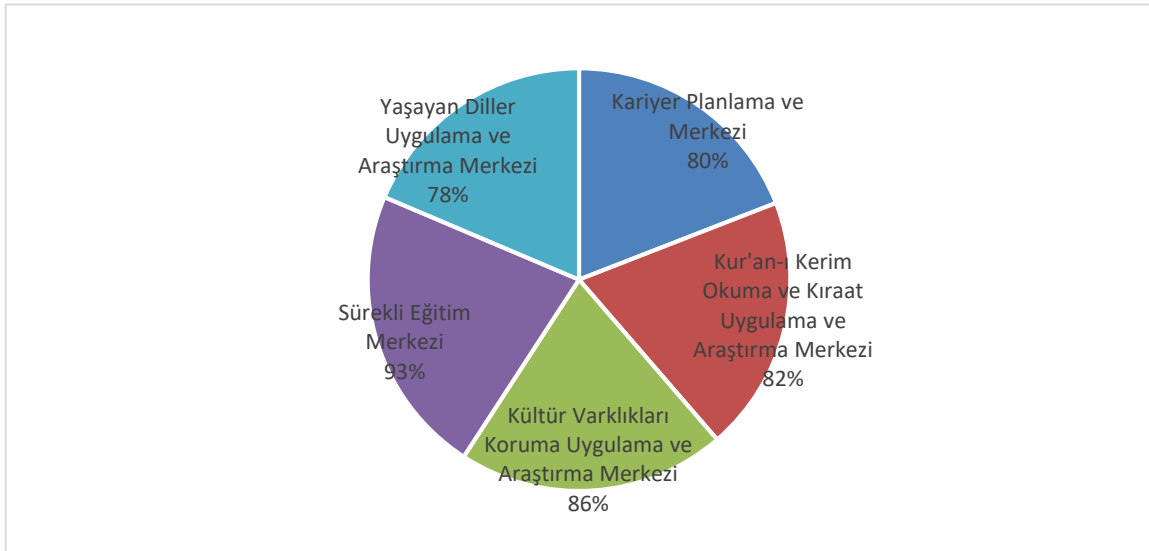
Şekil 31: Dış Paydaş Anketinin İdari Birim Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda idari birimlerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %80 oranında Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, en düşük memnuniyet ise %66 oranında Personel Daire Başkanlığı'nda gerçekleşmiştir.



Şekil 32: Dış Paydaş Anketinin Müdürlük Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda müdürlüklerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %100 oranında Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nde, en düşük memnuniyet ise %66 oranında Yazı İşleri Müdürlüğü'nde gerçekleşmiştir.



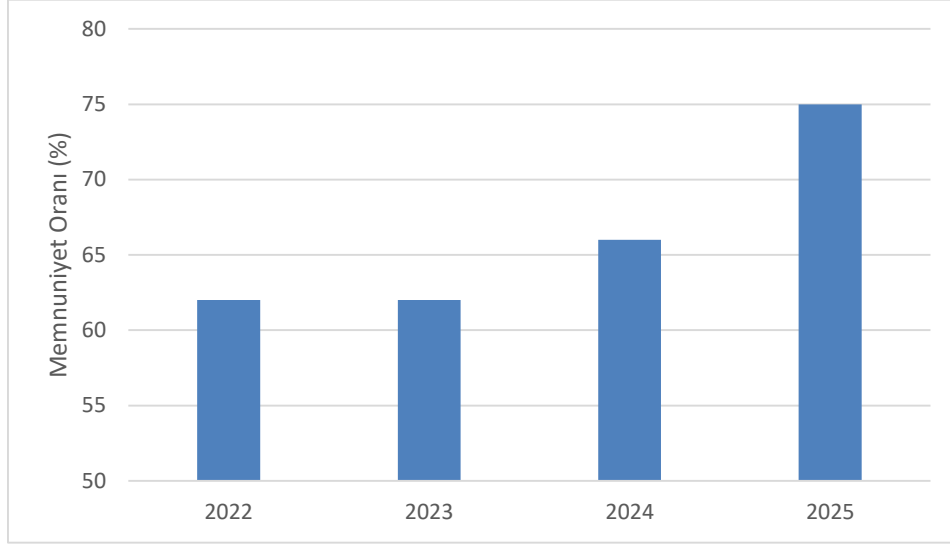
Şekil 33: Dış Paydaş Anketinin Merkez Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Dış paydaş memnuniyet anketi sonucunda merkezlerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %93 oranında Sürekli Eğitim Merkezi'nde, en düşük memnuniyet ise %78 oranında Yaşayan Diller Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde gerçekleşmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 34: Dış Paydaş Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı

Kurum Kalite Kültürü Anketi

11.10.2025-26.12.2025 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Kurum Kalite Kültürü anketi uygulanmıştır. Toplamda 11 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir

Tablo 9: Kurum Kalite Kültürü Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Biraz katılıyorum	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum	Memnuniyet Oranı
1	Kurum kalite kültürü çalışmalarında yürütülen liderlik yeterli düzeydedir.	17%	41%	25%	12%	3%	72%
2	Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.	17%	47%	23%	9%	2%	74%
3	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından haberdarım.	17%	47%	25%	7%	2%	74%
4	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarımı desteklerim	21%	55%	15%	5%	2%	78%
5	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.	13%	33%	20%	19%	13%	63%
6	Kurumdaki akademik ve idari birimler birbirleriyle uyum içerisinde çalışır	17%	34%	20%	16%	11%	66%
7	Kurumdaki çalışanlar ile yöneticiler bilgi paylaşımına ve	21%	38%	23%	8%	7%	72%

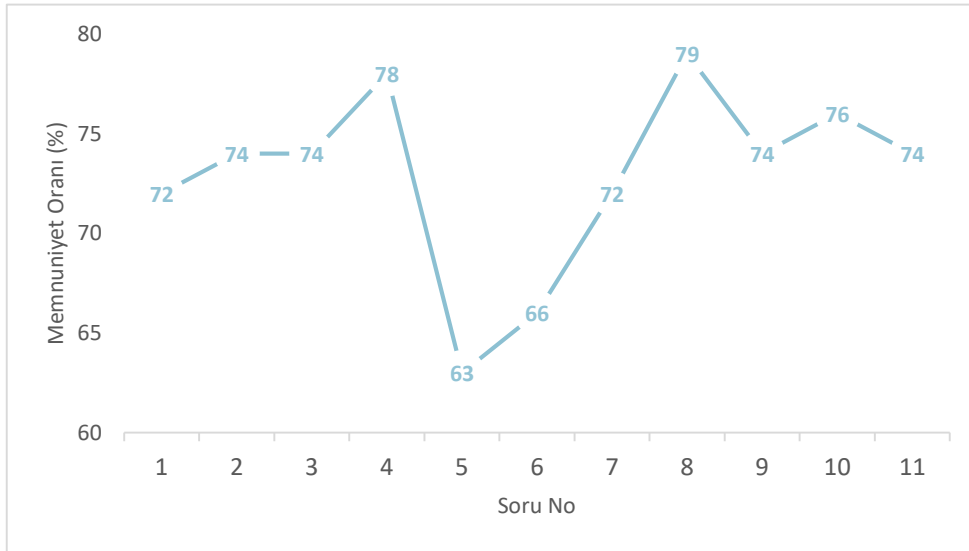


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	işbirliğine açıktır.						
8	Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.	28%	44%	18%	4%	3%	79%
9	Bağlı olduğum birim karar alma süreçlerinde ilgili çalışanların görüşlerini dikkate alır.	22%	40%	23%	6%	6%	74%
10	Bağlı olduğum birim üniversitenin stratejik planı doğrultusunda kendine özgü, uzun vadeli hedefler belirler.	21%	48%	20%	4%	5%	76%
11	Bağlı olduğum birim, iç ve dış paydaşlardan (öğrenciler, akademik ve idari personel vb.) gelen dönütlere göre gerekli çalışmaları yürütür.	23%	41%	21%	5%	7%	74%

Tablo 9’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.



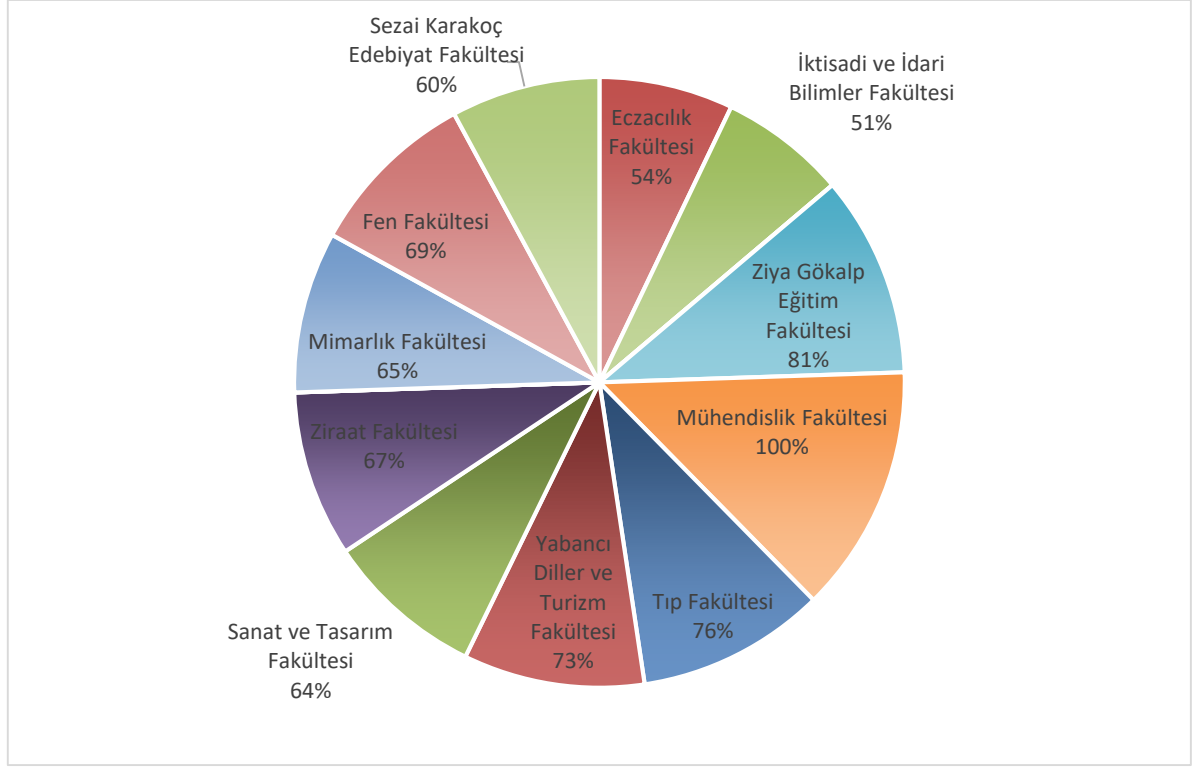
Şekil 35: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 35’de Kurum Kalite Kültürü anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Kurum Kalite Kültürü anketine 194 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %73 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 5. soruda “Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.” %63 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 8. soru olan “Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.” sorusundan ise %79 oranında en

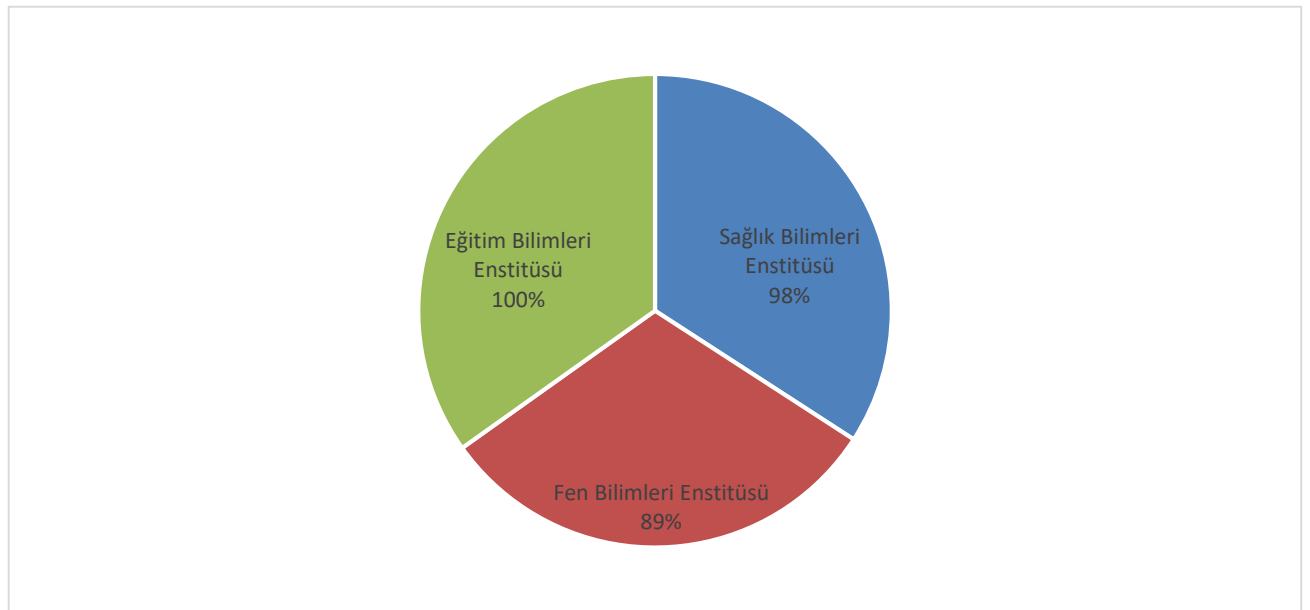
yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan anketin fakülte, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokulu, idari birimler ve merkez bazlı sonuçları Şekil 36,37,38,39,40,41’da gösterilmiştir.



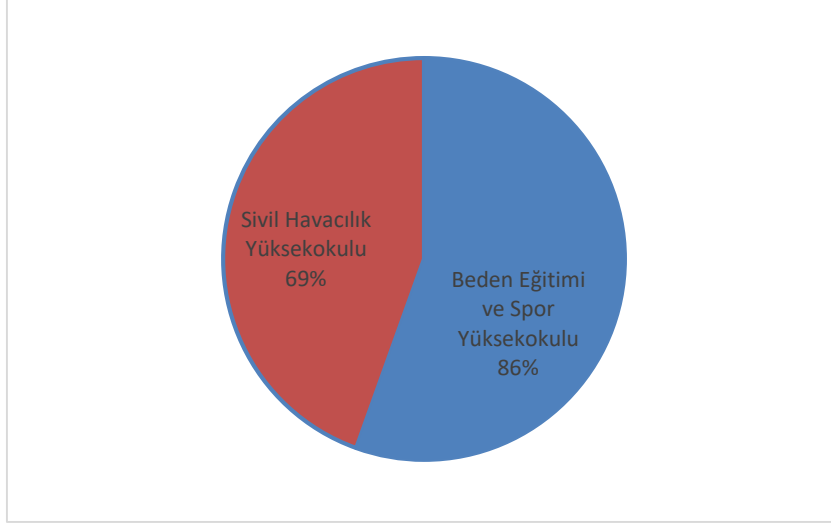
Şekil 36: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Fakülte Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Kurum kalite kültürü anketi sonucunda fakültelerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %100 oranında Mühendislik Fakültesi’nde, en düşük memnuniyet ise %54 oranında Eczacılık Fakültesi’nde gerçekleşmiştir.



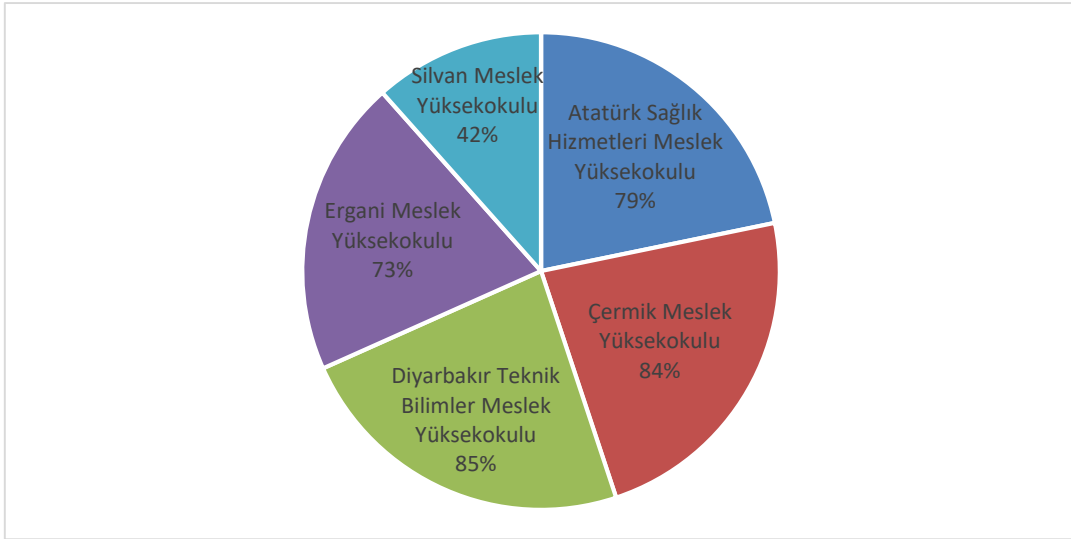
Şekil 37: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Enstitü Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Kurum kalite kültürü anketi sonucunda enstitülerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %100 oranında Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde, en düşük memnuniyet ise %89 oranında Fen Bilimleri Enstitüsü'nde gerçekleşmiştir.



Şekil 38: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Yüksekokul Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

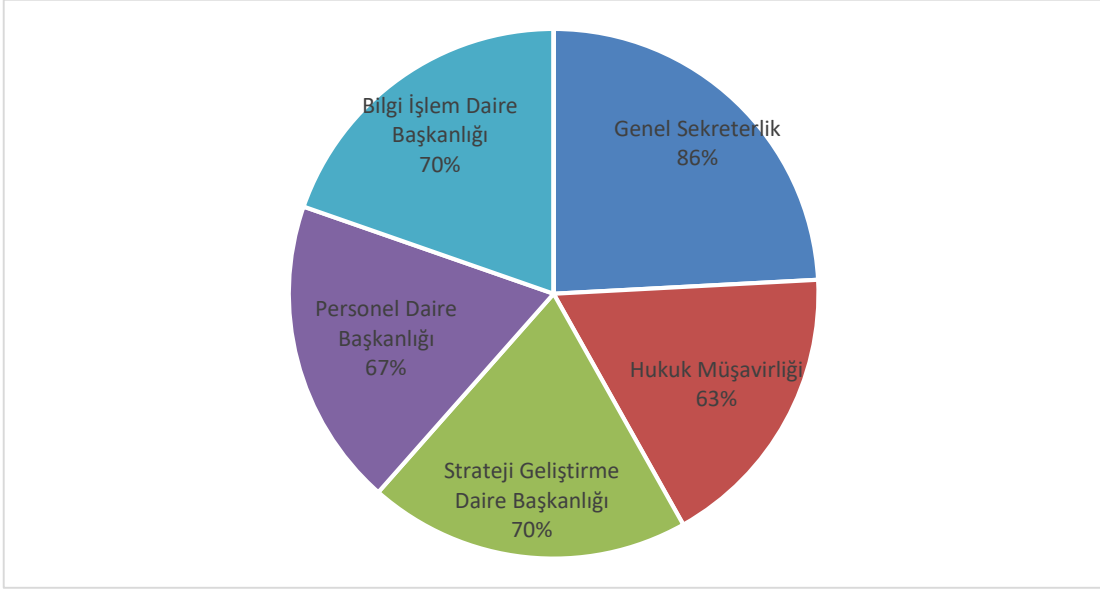
Kurum kalite kültürü anketi sonucunda yüksekokulların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %86 oranında Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda, en düşük memnuniyet ise %69 oranında Sivil Havacılık Yüksekokulu'nda gerçekleşmiştir.



Şekil 39: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Meslek Yüksekokulu Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

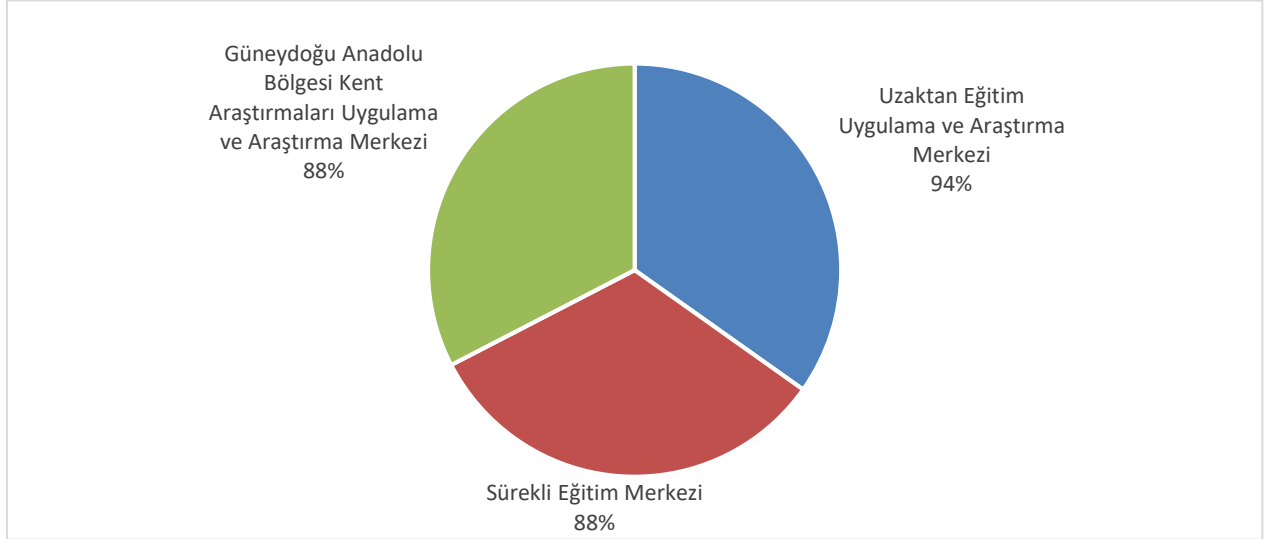
Kurum kalite kültürü anketi sonucunda meslek yüksekokulların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %85 oranında Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu'nda, en düşük memnuniyet ise %42 oranında Silvan Meslek Yüksekokulu'nda gerçekleşmiştir.

DICLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 40: Kurum Kalite Kültürü Anketinin İdari Birimler Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

Kurum kalite kültürü anketi sonucunda idari birimlerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %86 oranında Genel Sekreterlik, en düşük memnuniyet ise %63 oranında Hukuk Müşavirliği'nde gerçekleşmiştir.



Şekil 41: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Merkez Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri

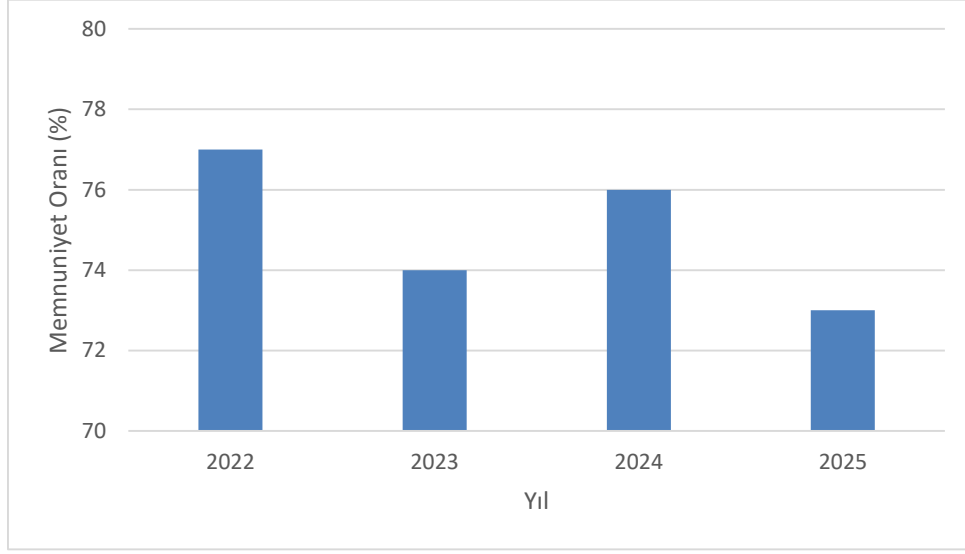
Kurum kalite kültürü anketi sonucunda merkezlerin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet %94 oranında Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi, en düşük memnuniyet ise %88 oranında Sürekli Eğitim Merkezi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Kent Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde gerçekleşmiştir.

Uygulanan Kurum Kalite Kültürü memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %73 olarak hesaplanmıştır. Şekil 41'de geçmiş dönemlerinde yapılan Kurum Kalite Kültürü anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 42: Kurum Kalite Kültürü Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı

Yemekhane Memnuniyet Anketi

11.10.2025-26.12.2025 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Yemekhane anketi uygulanmıştır. Toplamda 6 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: Yemekhane Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

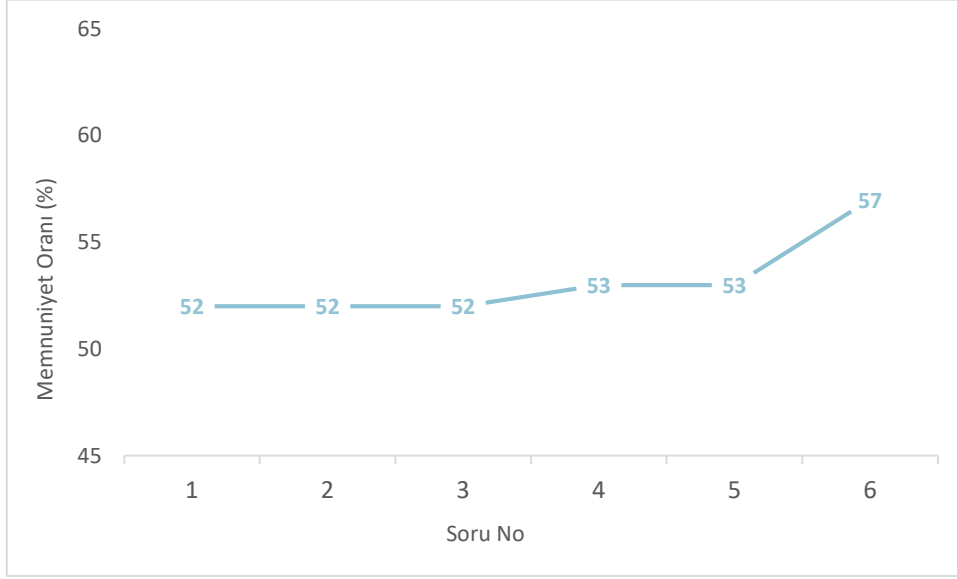
No	Soru	Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü	Memnuniyet Oranı
1	Menü uyumu	5%	12%	38%	16%	26%	51%
2	Menü ve yemekhane hijyeni	5%	13%	45%	12%	22%	53%
3	Menü çeşitliliği	6%	10%	33%	23%	26%	49%
4	Menüde sunulan ana yemeklerin sıcaklık/soğukluk derecesi	6%	12%	38%	20%	21%	52%
5	Menüde sunulan yemeklerin lezzeti ile miktarı	5%	9%	31%	24%	29%	47%
6	Yemekhane personelinin tavır ve davranışları	11%	30%	37%	11%	9%	65%

Tablo 10'da 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 renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU



Şekil 43: Yemekhane Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 43’de Yemekhane Memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Yemekhane Memnuniyet anketine 19.840 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %53 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 1. soruda “Menü uyumu” %52 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 6. soru olan “Yemekhane personelinin tavır ve davranışları” sorusundan ise %57 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Yemekhane Memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %53 olarak hesaplanmıştır.

PROSES / HİZMET / FAALİYET				GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	TOPLAM İŞLEM SAYISI	PROSES ŞARTLARINDA	
S. NO	KODU	ADI	PERFORMANS KRİTERİ			GERÇEKLEŞEN İŞLEM SAYISI	GERÇEKLEŞME YENİ İŞLEM SAYISI
1	TTP-PRS-008	TIPTA UZMANLIK EĞİTİMİ PROSESİ	Akademik takvime uyum	12 AY	100%	100%	0
			Başarı oranı	12 AY	100%	100%	0
			Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	12 AY	3,19	3,19	0
			Ek süre verilen öğrenci sayısı	12 AY	25	25	0
			İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	12 AY	21	21	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Sıra No	Proje No	Proje Adı	Performans Göstergeleri				
			Süre	Planlanan	Gerçekleşen	Fark	
			Mezun sayısı	12 AY	120	120	0
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı	12 AY	2	2	0
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	12 AY	120	120	0
2	SAT-PRS-001	SATIN ALMA PROSESİ	İptal edilen ihale sayısı	6 Ay	110	0	110
			Tedarikçi değerlendirme verileri	6 Ay	325	325	0
			Yapılan ihale sayısı	6 Ay	110	110	0
			Yapılan satın alma türleri	6 Ay	332	331	1
3	UEM-PRS-006	UZAKTAN EĞİTİM PROSESİ	Akademik takvime uyum	6 Ay	1	1	0
			Bant yayını ders sayısı	6 Ay	512	512	0
			Canlı ders sayısı	6 Ay	472	472	0
			Mezun sayısı	6 Ay	274	274	0
			Müşteri Memnuniyeti	6 Ay	472	472	0
			Sınav sayısı	6 Ay	30	30	0
			Verilen ders sayısı	6 Ay	512	512	0
			Yapılan kurs, seminer, konferans sayısı/türü	6 Ay	3	3	0
			Yayın akışını engelleyen sebepler ve sayısı	6 Ay	0	0	0
			Zamanında yapılmayan ders sayısı	6 Ay	0	0	0
4	EĞT-PRS-002	ÖNLİSANS-LİSANS EĞİTİM PROSESİ	Akademik takvime uyum	6 Ay	100%	100%	0
			Başarı Oranı	6 Ay	14295	31%	69%
			Dekanlar, Yüksekokul, MYO, Konservatuar Müdürleri tarafından Rektöre verilen rapor sayısı	6 Ay	15	11	4
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen ders saati	6 Ay	15,85	15,85	0
			Ders veren öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı	6 Ay	23,11	23,11	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Ders vermeyen öğretim elemanı sayısı	6 Ay	79	79	0
			Devam/Devamsızlık(öğrenci-akademik personel)	6 ay	3571	2496	976
			Düzeltilen not sayısı	6 ay	28	28	0
			İptal edilen sınav sayısı	6 Ay	0	0	0
			Mezun sayısı	12 Ay	3991	3236	755
			Mezuniyet türü/dalı	6 Ay	49	49	0
			Müşteri Memnuniyeti	6 Ay	382	66%	34%
			Özel öğrenci sayısı	6 Ay	119	119	0
			Sınav sayısı	6 Ay	9898	9759	139
			Sınav türleri	6 Ay	5	5	0
			Teknik gezi sayısı	6 Ay	72	72	0
			Verilen ders sayısı	6 Ay	4359	4357	2
			Yapılan denetim ve gözetim sayısı/türü	6 Ay	20	20	0
			Zamanında yapılmayan ders sayısı	6 Ay	261	258	3
5	SKS-PRS-007	SOSYALVE KÜLTÜREL FAALİYET PROSESİ	Etkinliklere katılan ve birimlere dağılan öğrenci sayısı	12 Ay	4500	4500	0
			Kısmi zamanlı çalışan öğrenci sayısı	12 Ay	13	13	0
			Öğrenci topluluk sayısı ve türler	12 Ay	122	122	0
			Planlı etkinlik sayısı	12 Ay	432	432	0
			Ulusal/uluslararası ödül sayısı	12 Ay	21	21	0
			Yapılan etkinlik türleri	12 Ay	99	78	21
			Yıllık yapılan sportif karşılaşma sayısı/türü	12 Ay	10	10	0
6	LÜE-PRS-005	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM PROSESİ	Akademik takvime uyum	12 Ay	1	1	0
			Anabilim dallarında verilen seminer sayısı	12 Ay	289	289	0
			Bildiri sayısı/türü	12 Ay	126	126	0
			Bilimsel hazırlık programı alan öğrenci sayısı/türü	12 Ay	65	65	0
			Danışmanın itiraz ettiği öğrenci sayısı	12 Ay	0	0	0



DICLE ÜNİVERSİTESİ SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Değişim programlarından yararlanan öğrenci sayısı (gelen, giden)	12 Ay	5	5	0
	Değiştirilen danışman sayısı	12 Ay	676	20%	80%
	Ders veren öğretim üyesi başına düşen ders saati	12 Ay	7	7	0
	Ders veren öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı	12 Ay	8,7	8,7	0
	Düzeltilme verilen tez önerisi sayısı/türü	12 Ay	113	85	28
	Ek süre verilen öğrenci sayısı	12 Ay	665	229	436
	İlişği kesilen öğrenci sayısı/türü	12 Ay	1554	1415	139
	Kayıt yapılan ders sayısı	12 Ay	4129	4129	0
	Lisansüstü Eğitim Türleri	12 Ay	17	17	0
	Makale sayısı/türü	12 Ay	83	83	0
	Mezun sayısı	12 Ay	1283	427	396
	Müşteri memnuniyeti	12 Ay	100%	74%	26%
	Özel öğrenci sayısı	12 Ay	1	1	0
	Projeye dönüştürülen tez sayısı ve türleri	12 Ay	1	1	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Sınav sayısı	12 Ay	2639	2639	0
			Tekrar edilen doktora yeterlilik sınavı sayısı/ana bilim dalı	12 Ay	11	4	7
			Tezli/Tezsiz sayısı	12 Ay	1024	1024	0
			Zamanında mezun olan öğrenci sayısı	12 Ay	25	16	9
			Öğrencinin itiraz ettiği danışman sayısı	12 Ay	574	32	542
7	SEM-PRS-003	SÜREKLİ EĞİTİM PROSESİ	Açılan program sayısı	12 Ay	127	127	0
			Katılan kursiyer sayısı	12 Ay	2934	2934	0
			Müşteri memnuniyeti	12 Ay	87%	87%	0
			Programın türü	12 Ay	28	28	0
			Verilen katılım belgesi sayısı	12 Ay	2260	2260	0
			Verilen sertifika sayısı	12 Ay	643	643	0
8	BAP-PRS-004	BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ PROSESİ	Proje başvuru sayısı/türü	6 ay	95	95	0
			Proje sonuç raporu sayısı/türü	6 ay	137	137	0
			Komisyona sunulan ara ve sonuç rapor sayısı/türü	6 ay	23	23	0
			Tamamlanan proje sayısı/türü	6 ay	115	115	0
			Türü değiştirilen proje sayısı/türü	6 ay	1	1	0
			İptal edilen proje sayısı/türü	6 ay	5	5	0
9	EĞT-PRS-002	ÖĞRENCİ İŞLERİ PROSESİ	Çift anadal yapan öğrenci sayısı/türü	6 Ay	50	50	0
			Ders kaydı yaptırmayan öğrenci sayısı/türü	6 Ay	44809	17542	27267
			Kayıt dondurma	6 Ay	901	765	136
			Kayıt silme sayısı/bölgümlere dağılımı	6 Ay	1217	1217	0



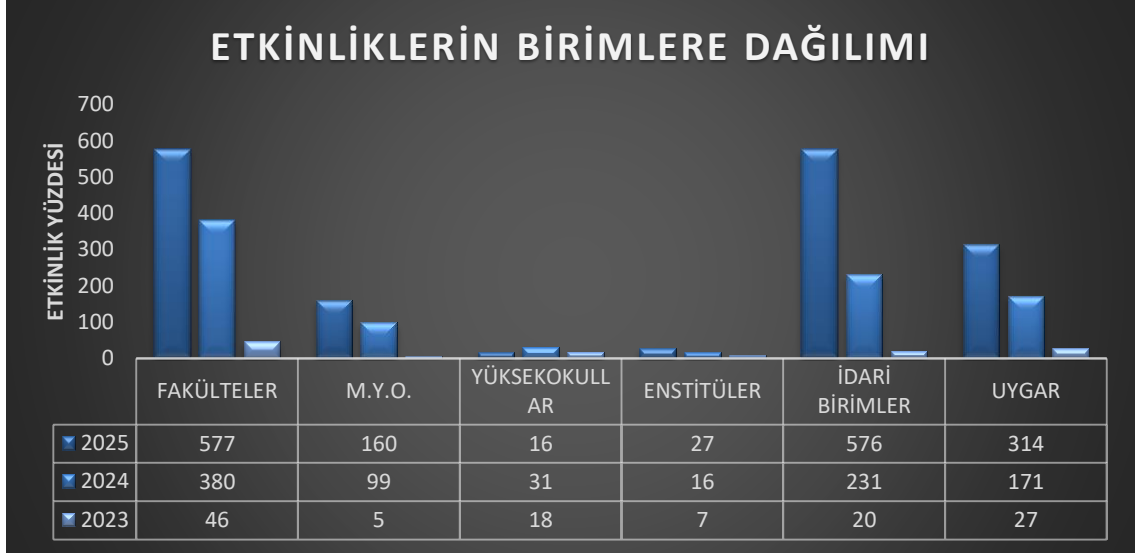
DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

			Kayıt yenileme	6 Ay	44809	27267	17542
			Mezun öğrenci sayısı	6 Ay	5915	5915	0
			Öğrenci başvuru sayısı	6 Ay	28050	28050	0
			Öğrenciye verilen belge sayısı/türü	6 Ay	7	7	0
			Yabancı uyruklu öğrenci sayısı/uyruğu	6 Ay	1051	1051	0
			Yatay/dikey geçiş yapan öğrenci sayısı/türü	6 Ay	942	942	0
10	18872671	KÜTÜPHANE HİZMETLERİ	Basılı ve elektronik dergi sayısı	6 Ay	64051	64051	0
			Elektronik kitap okuyucu sayısı	6 Ay	96390	96390	0
			İade edilmeyen kitap sayısı	6 Ay	209	209	0
			Kitap talep ve karşılama sayısı	6 Ay	4353	4353	0
			Kullanıcı profili	6 Ay	50797	50797	0
			Kullanıcılara düzenlenen eğitim sayısı/türü	6 Ay	4	4	0
			Kütüphaneler arası koordinasyon sayısı/türü	6 Ay	2	2	0
			Kütüphaneler arası ödünç verme sayısı ve konusu	6 Ay	21	21	0
			Kütüphaneye gelen günlük kişi sayısı	6 Ay	1143	1143	0
			Müşteri memnuniyeti	6 Ay	100%	65%	35%
			Tez erişim sayısı	6 Ay	1635	1635	0
			Uzaktan erişim sayısı	6 Ay	1694	1694	0

Etkinlikler

Üniversitemiz birimleri tarafından 2025 yılı içerisinde gerçekleştirilen etkinliklere ait tablolar aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 44: Etkinliklerin Birimlere Dağılımı

Şekil 44 Etkinliklerin birimlere dağılımına ilişkin verileri göstermektedir. Buna göre; Üniversitemizin toplam etkinlik sayısı 1670 adettir. Birimlere ait etkinlik dağılımında fakülter 577, meslek yüksekokulları 160, yüksekokullar 16, enstitüler 27, idari birimler 576, uygulama ve araştırma merkezleri 314 adet etkinlik yapılmıştır.

Tablo 11: Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Fakültelerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1	Atatürk Sağlık Bilimleri Fakültesi	12	2,07
2	Diş Hekimliği Fakültesi	14	2,42
3	Devlet Konservatuvarı	24	4,16
4	Eczacılık Fakültesi	0	0
5	Fen Fakültesi	14	2,42
6	Hukuk Fakültesi	0	0
7	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	50	8,66
8	İlahiyat Fakültesi	221	38,3



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

9	İletişim Fakültesi	0	0
10	Mimarlık Fakültesi	6	1,04
11	Mühendislik Fakültesi	29	5,02
12	Sanat ve Tasarım Fakültesi	10	1,74
13	Sezai Karakoç Edebiyat Fakültesi	11	1,90
14	Tıp Fakültesi	20	3,46
15	Uygulamalı Bilimler Fakültesi	0	0
16	Veteriner Fakültesi	21	3,64
17	Yabancı Diller ve Turizm Fakültesi	0	0
18	Ziraat Fakültesi	50	8,66
19	Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi	95	16,4
	TOPLAM	577	100%

Tablo 12: Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Beden Eğitimi Yüksekokulu	0	0
2.	Sivil Havacılık Yüksekokulu	16	100
	Toplam	16	100%

Tablo 13: Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı

Meslek Yüksekokulların Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Adalet Meslek Yüksekokulu	4	2,5
2.	Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	6	3,75
3.	Bismil Meslek Yüksekokulu	17	10,62
4.	Çermik Meslek Yüksekokulu	9	5,62
5.	Çüngüş Mehmet Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	0	0



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

6.	Diyarbakır Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	61	38,12
7.	Diyarbakır Tarım Meslek Yüksekokulu	27	16,87
8.	Diyarbakır Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	0	0
9.	Ergani Meslek Yüksekokulu	27	16,87
10.	Silvan Meslek Yüksekokulu	9	5,62
	TOPLAM	160	%100

Tablo 14: Enstitülerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Enstitülerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Eğitim Bilimler Enstitüsü	5	18,52
2.	Fen Bilimler Enstitüsü	6	22,22
3.	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	7	25,93
4.	Sosyal Bilimler Enstitüsü	9	33,33
	Toplam	27	100%

Tablo 15: İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı

İdari Birimlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Dış İlişkiler Ofisi	51	8,86
2.	Koruma Güvenlik Şube Müdürlüğü	1	0,17
3.	Kütüphane Ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	52	9,02
4.	Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı	472	81,95
	Toplam	576	100%

Tablo 16: Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin Yaptığı Etkinlik Sayısı

Uygulama Ve Araştırma Merkezlerin Yaptığı Etkinlik Sayısı			
No	Birimler	Sayısı	Yüzde
1.	Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi	10	3,19
	Engelliler Uygulama Ve Araştırma Merkezi	49	15,6
2.	Kadın ve Aile Çalışmaları Uygulama Ve Araştırma Merkezi	11	3,5
3.	Kariyer Planlama Uygulama Ve Araştırma Merkezi	108	34,4



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

4.	Kültür Varlıklarını Koruma Uygulama ve Araştırma Merkezi	1	0,31
5.	Proje Koordinasyon Uygulama Ve Araştırma Merkezi	9	2,87
6.	Sürekli Eğitim Uygulama Ve Araştırma Merkezi	126	40,13
Toplam		314	100%

Tablo 17: Etkinlik Türleri ve Sayısı

Birimlerin Yaptığı Etkinlik Türleri			
No	Etkinlik Türü	Sayısı	Yüzde
1.	Akreditasyon	23	%1,38
2.	Araştırma Ve Geliştirme	14	%0,84
3.	Çalıştay	11	%0,66
4.	Dış Paydaş Etkinlikleri	62	%3,71
5.	Eğitim Ve Öğretim	145	%8,68
6.	Gezi	85	%5,09
7.	Kalite Yönetim Sistemi	10	%0,60
8.	Konferans	156	%9,34
9.	Kongre	27	%1,62
10.	Kurs	130	%7,78
11.	Kültürel Faaliyetler	423	%25,33
12.	Mezunlarla Yapılan Etkinlikler	13	%0,78
13.	Panel	23	%1,37
14.	Protokoller	34	%2,03
15.	Sanatsal Faaliyetler	49	%2,93
16.	Seminer	81	%4,85
17.	Sempozyum	19	%1,14
18.	Sosyal Faaliyetler	71	%4,25
19.	Sportif Faaliyetler	42	%2,51
20.	Sunum	129	%7,72
21.	Topluma Hizmet Ve Sosyal Sorumluluk	104	%6,23
22.	Uluslararasılaşma	19	%1,14
Toplam		1670	100,00%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İç Tetkikler

2025 yılı içerisinde bir iç tetkik gerçekleştirilmiştir.

Uygunsuzluk ve Düzeltici/İyileştirici Faaliyetler

Temel Veriler	Adet
Tetkik Edilen Birim Sayısı	67
Toplam Uygunsuzluk Sayısı	16
Uygunsuzluk Tespit Edilen Birim Sayısı	9
Kapatılan Uygunsuzluk Sayısı	2
Açık Olan Uygunsuzluk Sayısı	14
Takip Tetkik Tarihi Gelmemiş Uygunsuzluk Sayısı	7
Takip Tetkik Tarihi Geçen, Kapatılmayan Uygunsuzluk Sayısı	7

Tablo 18: Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Verileri

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Başlatan Birim	Düzeltici/İyileştirici Faaliyet Sayısı	İşlem Durumu
İlahiyat Fakültesi	8	Kapatıldı
Teknik Bilimler MYO	2	Kapatıldı
DÜBAP	1	Kapatıldı
Fen Fakültesi	1	Kapatıldı
SKS Daire Başkanlığı	1	Açık
Yapı İşleri Daire Başkanlığı	2	Kapatıldı
Eczacılık Fakültesi	1	Açık
Çermik MYO	1	Kapatıldı
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	1	Kapatıldı
Mimarlık Fakültesi	1	Açık
Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	18	10 adet kapatıldı, 8 adet açık
Ergani MYO	1	Açık
Hukuk Fakültesi	3	Açık
Mühendislik Fakültesi	3	2 adet kapatıldı, 1 adet açık
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	5	Kapatıldı
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	3	2 adet kapatıldı, 1 adet açık
Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO	2	Açık
Tıp Fakültesi	1	Kapatıldı
Atatürk Sağlık Bilimleri Fak.	1	Kapatıldı
Silvan MYO	2	Açık
Ziraat Fakültesi	1	Kapatıldı
Eğitim Bilimleri Enstitüsü	1	Açık
İletişim Fakültesi	1	Kapatıldı
Devlet Konservatuvarı	6	Kapatıldı
İç Tetkik	16	2 adet kapatıldı, 14 adet açık

2025 yılında Üniversitemiz Birimleri tarafından 83 adet Düzeltici/İyileştirici faaliyet başlatılmıştır. 44 adet DÖF açık olup, 29 DİF için planlanan tamamlama tarihleri geçmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Tablo 19: Düzeltici/İyileştirici Faaliyetler İle İlgili Uygunsuzluk Tanımları

Birim Adı	Uygunsuzluğun Tanımı	Faaliyetin Kapanma Tarihi	Sonuç
İlahiyat Fakültesi	Her dersin dersten geçmek için standart kriterleri/ölçütleri olsun. Derse giren hocalar komisyon olarak sınav yapmadığı için öğrencilerin tümü dersten geçerken bazı sınıflardaki öğrencilerin ise tamamına yakını dersten kalıyor olması	10.11.2025	KAPALI
	OBS sisteminde formasyon derslerinin AKTS'ye katkısı olmaması	10.11.2025	KAPALI
	Öğretmenlik Uygulaması stajını 12 hafta ve haftada 8 saat yapan öğrencilerin maddi olarak desteklenmemesi	10.11.2025	KAPALI
	Öğrencilerin ulaşım konusunda/otobüs bulmada ciddi problem yaşaması	10.11.2025	KAPALI
	Otobüs duraklarındaki aydınlatmaların çok yetersiz olması	10.11.2025	KAPALI
	Kış mevsiminde ikinci öğretim saatlerindeki öğrencilerin ders saatlerinde ısınamaması	10.11.2025	KAPALI
	Klimaların randımanlı çalışmaması	10.11.2025	KAPALI
Teknik Bilimler MYO	Bilgisayar laboratuvarı kullanımını gerektiren derslerde, laboratuvardaki bilgisayarların gereken ihtiyacı karşılamaması nedeniyle ders verimliliğinin düşmesi	15.10.2025	KAPALI
	Öğrenci talepleri, anketleri, akreditasyon değerlendirme süreçleri ve dış paydaşların görüşleri doğrultusunda MYO bünyesindeki programların müfredatlarının çağın yeterliliklerini karşılamaması	01.10.2025	KAPALI
DÜBAP	-AR-GE faaliyetlerinin geliştirilmesi amacıyla proje türlerinin yetersiz kalması -DÜBAP tarafından araştırmacılara verilen proje desteklerinin çıktı olarak yayınlara yansımaması	22.04.2025	KAPALI
FEN FAKÜLTESİ	-Öğrenci anket sonuçlarında öğrenci hareketliliği programlarında bilgilendirme eksiği olduğu konusunda geri bildirim tespit edildi.	30.12.2025	AÇIK
SKS DAİRE BŞK.	Merkezi Öğrenci Yemekhanesi	01.09.2025	AÇIK
YAPI İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen depremde, DÜ Veteriner Fakültesi binasında yapısal hasar tespit edilmiştir. Mevcut bina, afetlere karşı dayanıklılık açısından yetersiz bulunmuş ve eğitim-öğretim faaliyetlerinin güvenli bir şekilde sürdürülmesini riske atmaktadır.	06.08.2025	KAPALI
	6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen deprem sonrasında DÜ Ziraat Fakültesi binasında yapılan yerinde incelemeler ve sonrasında gerçekleştirilen performans analizleri neticesinde, yapının mevcut taşıyıcı sisteminin Türkiye Bina Deprem Yönetmeliği (TBDY 2018) koşullarını sağlamadığı belirlenmiştir. Analiz sonuçlarında bazı taşıyıcı elemanlarda (kolon, kiriş, perde vb.) dayanım ve rijitlik yetersizlikleri tespit edilmiş, bina performans	31.12.2025	KAPALI



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

		seviyesinin hedeflenen güvenlik düzeyinin altında kaldığı görülmüştür. Bu nedenler yapının deprem güvenliği açısından uygun olmadığı değerlendirilmiş ve Ziraat Fakültesi Binasında güçlendirme yapılması gerektiği sonucuna varılmıştır.		
	ECZACILIK FAKÜLTESİ	Öğrencinin mesleki kariyer, kültürel, sanatsal, sportif ve mesleki klüp etkinliklerinin yeterli sayıda yapılamaması	31.12.2025	AÇIK
	ÇERMİK MYO	Öğrenci kantininin kapalı olması nedeniyle öğrencilerin çay ve su ihtiyacının giderilememesi	24.10.2025	KAPALI
	SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Haziran 2025 tarihli Öğrenci Memnuniyet anketlerinde yer alan “Enstitü yönetimine ve Öğrenci İşleri memuruna kolay erişim sağlama” konusundaki soruların puan değerinin en düşük olması	15.11.2025	KAPALI
	MİMARLIK FAKÜLTESİ	Öğrenci anketlerinden alınan geri dönüşüm neticesinde üniversite web sayfasının kullanışlı olmadığı, kullanışlı bir hale getirilmesi talebi görülmüştür.	31.12.2025	AÇIK
	KALİTE GELİŞTİRME KOORDİNATÖR LÜĞÜ	Öğretim elemanı başına düşen yayın sayısının azlığı -Dış destekli proje sayılarının azlığı -Makale ve proje hazırlama konusundaki eğitimlerin azlığı -Bilimsel toplantılara verilen desteklerin azlığı	22.04.2025	KAPALI
		Üniversiteye ait web sitesinde yer alan bazı akademik birim, iletişim ve yönetim sistemi bilgilerinin güncelliğini yitirdiği; bazı sayfalarda bağlantı hataları, eksik içerikler ve biçimsel uyumsuzluklar bulunduğu tespit edilmiştir. Bu durum, kullanıcı deneyimini ve kurumsal görünürlüğü olumsuz etkileyebilmektedir.	15.12.2025	KAPALI
		Toplumsal katkı çalışmaları çerçevesinde üniversite, kent, sanayi ve toplum işbirliğini geliştirmek amacıyla 30 protokol imzaladığını belirtmiştir. Bununla birlikte paydaşlarla olan bu iş birliklerinin anketler, odak grup çalışmaları vb. mekanizmalar ile yeterince etkin işletilmediği ve paydaşların süreçlere ne şekilde katılacağına dair mekanizmaların etkin şekilde oluşturulmadığı gözlenmiştir. Bunun bir sonucu olarak izleme süreçlerine veri teşkil edecek mekanizmalar da sınırlı kalmıştır.	15.03.2026	AÇIK
		Kurumda genel olarak toplumsal katkı faaliyetleri ile ilgili süreçlerin politika, strateji, yönerge ve yönetmeliklerle planlanıp uygulandığı ve uygulamaların kurum genelinde yaygınlaşmış olduğu gözlenmiştir. Ancak, PUKÖ döngüsünün kontrol et ve önlem al aşamalarının tamamlanmadığı tespit edilmiştir. Saha ziyaretinde, PUKÖ döngüsünün kurumun üst düzey yönetimi ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından sahiplenilmiş olmasına karşın aynı farkındalığın kurumdaki tüm çalışanlara yaygınlaşmadığı görülmüştür. Bu nedenle	15.03.2026	AÇIK



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	toplumsal katkı yönetim modülünün geliştirilmesi ve kurum genelinde etkin kullanılması Kurumun gelişmeye açık bir yönü olarak dikkat çekmektedir.		
	Gerçekleştirilen iç tetkik süreçlerinde kullanılan soru setlerinin, bazı güncel uygulama ve yönetmelik değişikliklerini yeterince yansıtmadığı; bazı alanlarda tekrar eden veya eski tarihli ifadelerin bulunduğu tespit edilmiştir.	01.11.2025	KAPALI
	Değişim programlarına katılım oranlarının düşük kalmasında mali kısıtlar, yabancı dil yeterliliği ve süreçlerdeki bürokratik zorlukların etkili olduğu tespit edilmiştir.	01.03.2026	AÇIK
	Üniversitenin uluslararası görünürlüğündeki sınırlılıklar; çok dilli web içeriklerinin yetersizliği ile sosyal medya ve basın bülteni kullanımının etkin olmadığı tespit edilmiştir.	01.03.2026	AÇIK
	Akreditasyonla ilgili, toplantıların veya çalışmaların tematik raporlarının görünürlüğünün az olması	20.12.2025	AÇIK
	Akredite olan program sayısının yetersizliği	20.12.2025	AÇIK
	Dönem sonlarında yapılan tek ders sınavı başvurusu	30.09.2025	KAPALI
	Güz ve bahar döneminde mazeretinden dolayı derslere devam edemeyecek öğrencinin birimine müracaat ederek kaydının dondurulması	30.09.2025	KAPALI
	Güz ve bahar dönemlerinde yapılan ara sınavlara hastalık veya mücbir sebeplerle katılmayan öğrencilerin mazeretini gösterir belge ile Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Konservatuvar/M YO birimine müracaat edip mazeret talebinde bulunuyordu.	30.09.2025	KAPALI
	Diploma	30.09.2025	KAPALI
	Ders Yoklama	30.09.2025	KAPALI
	Eğitim İşleri	01.01.2026	AÇIK
	Veri Toplama	01.01.2026	AÇIK
	Yönetim Sistemleri Çalışma Grubu olarak Üniversitenin genelinde eğitim-öğretim faaliyetlerinde kullanılan cihaz, ekipman ve ölçüm araçlarının düzenli ve güvenilir bir şekilde standartlara uygun olarak çalışmasının sağlanması için kalibrasyon yapılma gerekliliği ortaya çıkmıştır.	20.11.2025	KAPALI
	Mevcut anketlerin revizyonu ve ihtiyaç duyulan yeni anketlerin oluşturulması	15.12.2025	KAPALI
ERGANİ MYO	Öğrenci memnuniyet anket sonuçlarına göre en düşük memnuniyete sahip maddelerle ilgili çalışmaların yapılmaması Madde 14: Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır. Madde 17: Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmeler kaliteli hizmet sunmaktadır.	29.12.2025	AÇIK
HUKUK FAKÜLTESİ	Bilgisayarların arızalanması	10.10.2025	AÇIK
	Klimaların arızalanması	10.10.2025	AÇIK



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

Yükümlü Kurum	Problem Tanımı	Tarih	Durum
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	Elektronik cihaz riski	10.10.2025	AÇIK
	2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Döneminde uygulamalı mühendislik eğitimine katılan öğrenci sayısında, önceki dönemlere kıyasla belirgin bir düşüş yaşanmıştır.	30.11.2025	AÇIK
	2024-2025 eğitim-öğretim yılı Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anketleri ve öğrenci temsilcilerinin talepleri sonucunda, öğrenciler tarafından sosyal ve kültürel etkinliklerin yetersiz bulunduğu belirtilmesi	04.12.2025	KAPALI
	2024-2025 eğitim-öğretim yılı Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anketleri ve öğrenci temsilcilerinin talepleri sonucunda, öğrenciler tarafından teknik gezilerin yetersiz bulunduğu belirtilmesi	24.11.2025	KAPALI
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	Wifi sisteminin tüm kampüs alanında kullanılmaması	31.12.2025	KAPALI
	DÜ Hastaneleri ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığının ayrı ayrı güvenlik duvarını kullanıyor olması nedeniyle maliyet artışı	05.09.2025	KAPALI
	Kampüs alanında NAC sistemiyle yerel ağda kontrolünün sağlanması	23.09.2025	KAPALI
	Kampüs alanında kullanılan güvenlik kamera sisteminin yetersiz olması	31.12.2025	KAPALI
	İp-Santral sistemine dahil olmayan birimlerin sisteme dahil edilmesi	31.12.2025	KAPALI
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	Müfredat güncelleme	01.06.2026	AÇIK
	Danışman yönergesi ve görüşme saatleri	01.12.2025	KAPALI
	Üniversitemiz Kurumsal Akreditasyon sürecinde eksik olduğu bildirilen Ders Görevlendirme Yönergesinin hazırlanması	15.12.2025	KAPALI
ATATÜRK SAĞLIK HİZ. MYO	Derslik kapasitelerinin yetersizliği	01.03.2026	AÇIK
	Öğrenci derslik tuvaletlerinin birkaçında askılık mevcut değildir.	01.01.2026	AÇIK
TIP FAKÜLTESİ	Öğrenci temsilcileri ile yapılan toplantıda sınıf mevcudunun sayıca çok fazla olması nedeniyle pratik derslerinden çok verim alamadıklarını bildirdiler.	01.12.2025	KAPALI
ATATÜRK SAĞLIK BİL. FAK.	Fakültemiz zemin katta bulunan pencerelerin bahçeye bakan kısımlarına Fen Fakültesi kantini işletmecisi tarafından masa ve sandalye konulmakta olup müşterilerine servis yapıldığı bu nedenle görüntü, gürültü ve çevre kirliliğine neden olmakla birlikte hoca ve öğrencilerin yoğun şikayetlerine neden olmaktadır.	19.11.2025	KAPALI
SİLVAN MYO	15.09.2025 tarihinde yapılan toplantıda bahar dönemi öğrenci memnuniyet anket sonuçlarının değerlendirilmesi sonucunda kampüs alanının öğrencilerin boş vakitlerini değerlendirmeleri açısından yetersiz olduğu ve çevre düzenlemesinin yapılmamış olması kanısının oluşması	30.03.2026	AÇIK
	15.09.2025 tarihinde yapılan toplantıda bahar dönemi öğrenci memnuniyet anket sonuçlarının değerlendirilmesi sonucunda öğrencilerin büyük oranda etkinliklerin yetersiz olduğunu belirtmesi	24.11.2025	AÇIK



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

ZİRAAT FAKÜLTESİ	Özellikle sabah saatlerinde sınıflardaki peteklerin geç ısınıp, erken saatlerde kapatılması nedeniyle sınıfların soğuk oluşu nedeniyle öğrenci temsilcilerinden gelen talep	06.10.2025	KAPALI
EĞİTİM BİL. ENSTİTÜSÜ	Haziran 2025 tarihli Öğrenci Memnuniyet Anketlerinde yer alan "Genel bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılır biçimde yapılır ve genel olarak enstitü faaliyetlerinden memnunuz" konusundaki puan değerinin düşük olması	30.10.2026	AÇIK
İLETİŞİM FAKÜLTESİ	Radyo, Televizyon ve Sinema bölümünde eğitim-öğretim sürecine ilişkin olarak öğrencilerden bireysel geri bildirimler yoluyla iletilen talepler doğrultusunda, mevcut ders planlamasında bazı iyileştirme gerektiren alanlar tespit edilmiştir. Öğrenciler tarafından; -Ders programında 16.00'dan sonra ders konulması, -Dersler arasında uzun boşlukların bulunması, -Aynı gün içinde alttan ve üstten alınan derslerin sınav saatlerinin çakışması , -Ders ve sınav programlarının bazı dönemlerde geç açıklanması gibi konularda sorun yaşandığı bildirilmiştir. Bu durum, eğitim-öğretim süreçlerinin planlanması ve uygulanması aşamalarında öğrenci iş yükü, sınav takvimi uyumu ve ders zamanlaması açısından tam uyum sağlanmadığını, dolayısıyla kalite güvence sistemi kapsamında iyileştirme gerektiren bir uygunsuzluk bulunduğunu göstermektedir.	30.01.2026	KAPALI
DEVLET KONSERVATUVARI	Lavaboların yeterince temizlenmemesi, sınıfların günlük temizlenmemesi ve hijyenin sağlanmaması	01.12.2025	KAPALI
	Tuşları bozuk olan piyanolar	01.12.2025	KAPALI
	Öğrencilerin enstrüman çalışma odalarının yetersizliği	01.12.2025	KAPALI
	Nota sehpaalarının yetersiz olması	01.12.2025	KAPALI
	Sınav tarihlerinin erken açıklanmaması	01.12.2025	KAPALI
	Derslerde işlenmeyen eser ve etütlerden öğrencilerin sorumlu tutulması	01.12.2025	KAPALI

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 şikâyet, görüş ve öneriler belirtilebilmektedir. Bunlar aşağıdaki gibi kategorize edilmektedir:
Öğrenci:

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



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

İlgili konularda ortaya çıkan şikâyetler.

Öğretim Elemanları:

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

İdari Personel:

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

Hizmet Alanlar:

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

Geri bildirimler ilgili birimler tarafından yapılmaktadır. 2025 yılı sonuçları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 20: Bir Önerim Var Linki Değerlendirmeleri

	Gelen Şikâyetin Türü	Toplam Şikâyet Sayısı	Gelen Öneri Sayısı	Cevaplanan şikâyet sayısı	Cevaplanmayan şikâyet sayısı
Öğrenci	Akademik şikâyetler	6	36	42	
	Yönetimsel şikâyetler	22	3	25	
	Öğrenci hizmetleri şikâyetleri	10	6	16	
	Sosyal şikâyetler	10	18	28	
Öğretim Elemanları	İdari destek ve iletişim şikâyetleri				
	İş yükü ve kaynak şikâyetleri				
	Kariyer ve destek şikâyetleri	2	2	4	
	Yönetimsel şikâyetler	1		1	
	Sosyal şikâyetler	3	5	8	
İdari Personel	Çalışma koşulları şikâyetleri				
	Yönetimsel şikâyetler	5	1	6	
	İşbirliği ve iletişim şikâyetleri				



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	Kariyer ve terfi şikayetleri				
	Sosyal şikayetler	1	1	2	
Hizmet Alanlar	Hizmet kalitesi şikayetleri	1	5	6	
	İletişim ve danışmanlık şikayetleri	10	4	14	
	Hizmet süreçleri şikayetleri	16	13	29	
	Sosyal şikayetler		4	4	

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

27.01.2025 tarihinde yapılan YGG de alınan kararlar ve gerçekleştirme durumları aşağıda verilmiştir.

Tablo 21: YGG Kararları

Alınan Kararlar			
S.NO	Açıklamalar	İlgili Birim/Kişi	Gerçekleştirme Zamanı
a)	1) Akademik yayın ve projelere ilişkin bilgi akışını sağlayacak ve verileri toplayacak online bir sistemin kurulması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Araştırma Geliştirme Çalışma Grubu	Süreç devam ediyor
b)	1) Birim Kalite Komisyonlarının çalışma etkinliğinin artırılması kararlaştırıldı.	Genel Sekreterlik Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşmedi
	2) Tüm personelin (akademik-idari yönetim kademesinden başlayarak en alt birim çalışanına kadar) görev tanımlarına kalite süreçlerine ilişkin görev ve sorumlulukların eklenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü, İlgili Birimler	Gerçekleşmedi
	3) Kalite El Kitabı'nda ilgili tarafların güncellenmesi, ihtiyaç ve beklentilerin tarifenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Süreç devam ediyor
	4) Birim Kalite Komisyonlarında engelli ve uluslararası öğrencilerin dahil edilmesi ile kadın ve erkek öğrenci bulundurulması kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşmedi
c)	1) Birimlerde PUKÖ çevrimlerinin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Süreç devam ediyor
d)	1) Akademik birimlerde mezun etkinliğinin (mezunlarla iletişimin sürdürülmesi) teşvik edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Gerçekleşmedi
	2) Öğrencilere yönelik KYS bilgilendirmeleri yapılması ve üniversitenin seçmeli ders havuzuna kalite ve greenmetric derslerinin eklenmesi ve/veya sayısının artırılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Gerçekleşti
	3) Üniversite yemekhanelerinde PUKÖ çevriminin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü Akademik Birimler	Gerçekleşmedi
e)	Üniversitemiz hedeflerinin ölçülebilirlik ve netlik bakımından SMART yöntemine uygun olarak hazırlanması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşti
f)	1) Proses performansı izlemesinin sürdürülmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşti
g)	Tespit edilen uygunsuzlukların takip tetkikleri ile giderilmesi sürecinde KGK'nin gerekli izlemeleri sürdürmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü/	Gerçekleşti



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

h)	1) İç tetkiklerin süreç bazlı değerlendirilmesi için iç tetkik soru listesine süreç sorularının eklenmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Gerçekleşti
i)	İç tetkik sonuçlarının izlenerek, uygunsuzlukların kapatılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü	Gerçekleşti
j)	Üniversitemiz birimlerinde satın alma işlemleri KİK'in belirttiği şekilde KYS standartlarına göre yapılmaya devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşti
k)	Kaynakların etkin ve tasarruflu kullanımına devam edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşti
l)	1) Risk analizlerinin süreç bazlı yapılması kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşmedi
	3) Risk matrisinin güncellenmesi kararlaştırıldı	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşmedi
m)	1) Kalite Öğrenci topluluklarına Engelli ve Uluslararası öğrencilerin dâhil edilmesi kararlaştırıldı.	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü İlgili Birimler	Gerçekleşmedi

Sürekli İyileştirme;

2025 yılı için Birimlerden gelen Sistem Performans Raporları doğrultusunda Üniversitemizde "Sürekli İyileştirme" faaliyetlerinde genel olarak şu başlıklar ön plana çıkmaktadır.

BİRİM ADI	İYİLEŞTİRMELER
ATATÜRK SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	Görüntü, gürültü ve çevre kirliliği nedeniyle kantin işletmecisi ile görüşülerek kantin servislerinin derslik pencere önlerinden uzak alana taşınması sağlanmıştır.
ATATÜRK SAĞLIK HİZMETLERİ MYO	2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı içinde diğer fakülte ve yüksekokulların dersliklerinden yararlanmak suretiyle derslik sorununun çözümü yoluna gidilmesi
	Askılık olmadığı tespit edilen lavabolara yeni askılık monte edilmesi
ÇERMİK MYO	Çay ve sıcak su için semaver temini ve içme suyu için artmalı su sebili alınması
DİYARBAKIR TEKNİK BİLİMLER MYO	Bölmelerin ders müfredatları güncellendi
ECZACILIK FAKÜLTESİ	Yıllık kültürel, sanatsal, sportif ve mesleki etkinlik takvimi oluşturmak
	Etkinlikleri takip edecek koordinatör görevlendirmek
	Kulüpler için fiziksel alan tahsis etmek
	Gerekli ekipman (teknik cihazlar) temin etmek
	Etkinlikler için bütçe ve finansal destek sağlamak, sponsorlarla işbirliği yapmak
	Etkinliklere katılımı ders dışı başarı kriterleri ile ilişkilendirmek (transkriptte gösterme, sertifika verme)
	Yerel yönetimler, STK'lar, meslek odaları ve özel sektör ile işbirliği yaparak etkinlik çeşitliliğini artırmak
Öğrencilere teşvik ve ödüller	
ERGANİ MYO	Mezunlar ile "kariyer günleri" veya "deneyim paylaşımı" etkinlikleri düzenlemek
	Birimimizde bulunan Kalite Komisyonuna ek olarak Etkinlik Düzenleme Komisyonu da aktifleştirilmiştir.
	Gezi ve spor kulübü, dijital dönüşüm kulübü ve çocuk gelişim kulübünün



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

	<p>işlevsel çalışması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır</p> <p>Birimimizde bulunan denetim komisyonuna ek olarak, yemek komisyonu ve kantin komisyonu da işlevsel hale getirilmiştir</p>
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	<p>Lisansüstü eğitime başlayan öğrencilere yönelik olarak 02.10.2025 tarihinde tanışma ve oryantasyon eğitimi yapıldı</p>
FEN FAKÜLTESİ	<p>Anket sonuçlarının değerlendirilmesi yapıldı. 2025 Bahar döneminde konu ile ilgili Erasmus Bölüm Koordinatörü Prof. Dr. Gülşen ÖZTÜRK'ün tüm sınıflara yönelik seminer verdi, bu seminerin düzenli hale getirilmesi ve her akademik yılın bahar döneminde tekrarlanmasına karar verildi.</p>
İLAHİYAT FAKÜLTESİ	<p>Aynı derse giren akademisyenlerin komisyon kurarak sınav için hazırlanan soruları bütün şubeler için ortak yapmaları</p> <p>Öğrenci Bilgi Sisteminde formasyon derslerinin AKTS'ye katkısı olan bir seçmeli ders olarak tanımlanması</p> <p>İlahiyat Fakültesi Vakfı tarafından staj harcamalarını karşılayacak bir bütçe harcama kaleminin ayrılması veya rektörlük birimi ile görüşüp bu tür harcamalara bir bütçe harcama kaleminin tahsis edilmesinin sağlanması</p> <p>Rektörlük makamının ilgili belediye ulaşım hizmetleri müdürlüğüyle görüşüp otobüs seferleri saatlerini sıklaştırması ve otobüslerin bitiş saatlerini 21.00'e kadar sürdürmesini sağlanması</p> <p>Rektörlüğe bağlı Yapı İşleri Daire Başkanlığı'nın gerekli elektrik yapısının ve aydınlatma altyapısının yenilenmesinin sağlanması</p> <p>Kalorifer sisteminden sorumlu personelin ek mesaiye kalması</p> <p>Klimaların bakım hizmetlerinden sorumlu personelin klimaların bakım ve tamir işlemlerini yapmasının sağlanması</p> <p>Rektörlüğe bağlı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın fakülteye gerekli modem sayısını tespit etmesi ve gerekli modem desteğini sağlanması</p>
İLETİŞİM FAKÜLTESİ	<p>Ders programı hazırlanırken derslerin gün ve saatlere dengeli dağıtılması</p> <p>Sınav çakışmalarının önlenmesi amacıyla 1. ve 3. sınıf derslerinin; 2. ve 4. sınıf derslerinin mümkün olduğunca eş zamanlı planlanması</p> <p>Ders ve sınav programını hazırlayan araştırma görevlilerine gerekli bilgilendirme ve yönlendirmelerin yapılması</p> <p>Fakülte bünyesindeki üç bölümün ders programlarının uyumlu şekilde hazırlanması için Bölüm Başkanlıkları arasında periyodik koordinasyon toplantılarının yapılması</p> <p>Dışarıdan ders veren öğretim elemanları ile ders saatlerinin dönem başında netleştirilmesi</p> <p>Derslik kapasitesinin uygun şekilde kullanılabilmesi için Fakülte Sekreterliği ve ilgili komisyonla koordinasyonun güçlendirilmesi</p> <p>Ders ve sınav programlarının daha erken tarihlerde ilan edilmesi</p> <p>Bölümdeki öğretim üyesi sayısının azlığı nedeniyle yoğunlaşan ders yükünün dengelenmesi için dönemsel ders dağılımı toplantılarının yapılması</p> <p>Geri bildirimlerin dönemsel olarak değerlendirilerek kalite süreçlerine düzenli şekilde aktarılması</p>
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	<p>Fakülte/bölüm bazında yıllık sosyal ve kültürel etkinlik planı hazırlanmıştır</p> <p>Öğrenci toplulukları desteklenerek etkinlik süreçleri kolaylaştırılmıştır</p> <p>Etkinlikler için gerekli bütçe, salon, ulaşım ve izin süreçleri önceden planlanmaktadır.</p> <p>Öğrencilerin ilgi alanlarını belirlemek amacıyla dönem başında ihtiyaç analizi anketi yapılması</p> <p>Düzenlenen etkinliklerin görünürlüğünü arttırmak için duyuru ve iletişim kanalları etkin kullanılmaktadır</p>
MİMARLIK FAKÜLTESİ	<p>Üniversitemiz web sayfasının kullanışlı hale getirilmesi</p>



DICLE ÜNİVERSİTESİ

SİSTEM PERFORMANS RAPORU

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Lisansüstü eğitime başlayan öğrencilere yönelik olarak tanışma ve oryantasyon eğitimleri planlandı ve iç iletişim yöntemleri ilgili toplantılarda öğretildi
SİLVAN MYO	Kampüs alanının çevre düzenlenmesinin öğrenciler için sosyalleşebileceği, güzel vakit geçireceği alanların da eklenerek yapılması ve yeşil alanların artırılması Etkinlik sayısının artırılması ve çeşitlendirilmesi. Mesleki konularda yetkin kişilerin konferans vermesinin sağlanması ve teknik gezilerin yapılması için tüm program başkanlarının plan yapması ve Müdürlüğe bildirmeleri. Yapılacak faaliyetler (teknik gezi) için gerekli izinlerin alınması ve bu faaliyetler için bütçe oluşturulması
TIP FAKÜLTESİ	Öğrenci sayısının mevcut fiziki kapasitenin çok üstünde olması nedeniyle mevcut grup sayısı artırılarak sorun çözülmüştür
ZİRAAT FAKÜLTESİ	Kalorifer kazanının yakılış ve kapanış saatlerinin yeniden ayarlanması, kazan sıcaklığının artırılması

Prof. Dr. Hasan BAYINDIR
Kalite Geliştirme Koordinatörü