



**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE
BAŞKANLIĞI BİRİM İÇ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0004 |
| Yayın Tarihi | 09.02.2026 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

**T.C.
OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

**HAZIRLAYAN:
BİRİM KALİTE KOMİSYONU**

**KONTROL EDEN:
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

**ONAYLAYAN:
REKTÖRLÜK**

RAPOR DÖNEMİ: OCAK - ARALIK / 2025

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|----|
| SUNUŞ..... | 1 |
| ÖZET..... | 2 |
| BİRİM HAKKINDA BİLGİLER..... | 3 |
| 1. İletişim Bilgileri | 3 |
| 2. Tarihsel Gelişimi | 3 |
| 3. Misyonu, Vizyonu ve Temel Değerleri..... | 3 |
| 4. Amaç ve Hedefleri | 4 |
| 5. Temel Politikaları | 4 |
| 6. Birim Kalite Komisyonu | 5 |
| A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE..... | 6 |
| A.1. Liderlik ve Kalite | 6 |
| A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı | 6 |
| A.1.2. Liderlik | 6 |
| A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi..... | 6 |
| A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları..... | 6 |
| A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik | 7 |
| A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar | 7 |
| A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar | 7 |
| A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler | 7 |
| A.2.3. Performans Yönetimi | 8 |
| A.3. Yönetim Sistemleri | 9 |
| A.3.4. Süreç Yönetimi..... | 9 |
| A.4. Paydaş Katılımı | 10 |
| A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı | 10 |
| A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri | 11 |
| A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi | 12 |
| B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM | 13 |
| B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi | 13 |
| B.1.1. Programların Tasarımı ve Onayı | 13 |
| B.2. Programların Yürütülmesi (Öğr. Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme..... | 13 |
| B.2.4. Yeterliklerin Sertifikalandırılması ve Diploma..... | 13 |
| GELİŞİM ALANLARI, GÜÇLÜ YÖNLER VE İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ (PUKÖ DÖNGÜSÜNE GÖRE) | 15 |
| A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite..... | 15 |



**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE
BAŞKANLIĞI BİRİM İÇ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0004 |
| Yayın Tarihi | 09.02.2026 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

| | |
|---|----|
| B. Eğitim ve Öğretim | 16 |
| İYİLEŞTİRME ALANLARI VE FAALİYET PLANI..... | 17 |
| A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite..... | 17 |
| B. Eğitim ve Öğretim | 19 |
| SONUÇ VE DEĞERLENDİRME | 21 |
| A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite..... | 21 |
| B. Eğitim ve Öğretim | 21 |



AKADEMİK BİRİM ÖZ DEĞERLENDİRME ŞABLONU

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0003 |
| Yayın Tarihi | 14.11.2025 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

SUNUŞ

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak 2025 yılı faaliyetlerimizi; Üniversitemizin Stratejik Planı, Kalite Politikası ve iç kalite güvencesi sistemi doğrultusunda, öğrenci odaklı, şeffaf ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışı çerçevesinde yürütmüş bulunmaktayız.

Birimimiz; kayıt, kabul, mezuniyet, belge işlemleri, yatay/dikey geçiş, ders ve not süreçleri ile Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) işlemlerini mevzuata uygun, hızlı ve güvenli şekilde yürütmeyi temel görev olarak benimsemektedir. 2025 yılı içerisinde dijitalleşme uygulamalarının etkin kullanımını, hizmet süreçlerinin standartlaştırılması, işlem sürelerinin azaltılması ve paydaş memnuniyetinin artırılması öncelikli hedeflerimiz arasında yer almıştır.

Hazırlanan 2025 Yılı Birim İç Değerlendirme Raporu; birimizin mevcut durumunu, güçlü yönlerini, gelişime açık alanlarını ve kalite güvence süreçlerine ilişkin iyileştirme faaliyetlerini ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır. Rapor, PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü esas alınarak, kanıta dayalı değerlendirme yaklaşımıyla oluşturulmuştur.

Kalite kültürünün kurumsallaşmasına katkı sunan tüm personelimize ve süreçlerimize geri bildirim sağlayan paydaşlarımıza teşekkür eder; raporun birimizin sürekli iyileştirme çalışmalarına rehberlik etmesini temenni ederim.

Filiz YİĞİT
Daire Başkanı



ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0004 |
| Yayın Tarihi | 09.02.2026 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

ÖZET

(Rapor Dönemi: Ocak–Aralık 2025)

2025 yılı Birim İç Değerlendirme Raporu, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın idari hizmet süreçlerini Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) ölçütleri ve ENQA/ESG kalite güvencesi ilkeleri doğrultusunda değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Çalışma kapsamında birim faaliyet raporu, süreç dokümanları, OBS verileri, paydaş geri bildirimleri ve iç değerlendirme toplantı çıktıları esas alınmıştır.

2025 yılı itibarıyla birimiz; 16.936 aktif öğrenciye kayıt, belge, mezuniyet ve akademik idari destek hizmeti sunmuştur. Öğrenci işlemlerinin büyük bölümü OBS, EBYS ve e-Devlet entegrasyonları aracılığıyla dijital ortamda yürütülmektedir. Bu durum hizmet sürelerinin kısalmasına ve işlem hatalarının azalmasına katkı sağlamıştır.

Liderlik ve yönetim alanında görev, yetki ve sorumluluklar açık biçimde tanımlanmış; organizasyon yapısı ve iş akış süreçleri güncel tutulmuştur. İç kalite güvencesi kapsamında PUKÖ döngüsü planlama ve uygulama aşamalarında etkin şekilde işletilmekte; izleme ve iyileştirme süreçlerinin sistematikleştirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülmektedir.

Süreç yönetimi alanında ana hizmet süreçleri tanımlı ve standartlaştırılmış olup performans göstergelerinin düzenli ölçülmesine yönelik altyapı güçlendirilmektedir. Paydaş katılımı; öğrenci geri bildirimleri, akademik birim yazışmaları ve iç değerlendirme toplantıları aracılığıyla sağlanmaktadır.

Genel değerlendirme sonucunda; Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın kalite güvencesi sistemine uyum düzeyi "**Tanımlı–Yönetilen (Olgunluk Düzeyi 3–4 arası)**" olarak değerlendirilmiştir. Dijitalleşme ve süreç standardizasyonu güçlü yönler arasında yer almakta; veri temelli karar alma ve sistematik performans izleme mekanizmalarının güçlendirilmesi gelişim alanı olarak öne çıkmaktadır.

2026 yılı için hedef; izleme ve etki analizlerinin kurumsallaştırılması, dijital entegrasyonların artırılması ve paydaş geri bildirimlerinin karar süreçlerine daha güçlü yansıtılmasıdır.

BİRİM HAKKINDA BİLGİLER

1. İletişim Bilgileri

- **Birim Adı:** Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
- **Adres:** Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Kütüphane Binası Zemin Kat 80000 Merkez / OSMANIYE
- **Web Sitesi:** <http://oidb.osmaniye.edu.tr>
- **Telefon ve E-posta:** 0328 827 10 00 / 1400 — ogrisleri@osmaniye.edu.tr
- **Birim Türü:** Daire Başkanlığı
- **Birim Yöneticisi:** Filiz YİĞİT – Daire Başkanı
- **Personel Bilgileri:** 1 Daire Başkanı - 1 Şube Müdür Vekili - 2 Şef - 11 İdari Personel - Toplam: 15 Personel

2. Tarihsel Gelişimi

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Üniversitenin 29.05.2007 tarih ve 26536 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5662 sayılı Kanun ile kurulmasının ardından teşkilatlanmış ve aynı yıl faaliyetlerine başlamıştır. Kuruluşundan itibaren Rektörlüğe bağlı olarak hizmet vermekte olup, yükseköğretim mevzuatı çerçevesinde öğrencilerin kayıt, kabul, mezuniyet ve akademik idari işlemlerini yürütmekle görevlendirilmiştir.

Kuruluş sürecinde temel öğrenci kayıt ve belge işlemleri ağırlıklı olarak fiziksel ortamda yürütülmekteyken, ilerleyen yıllarda teknolojik gelişmelere paralel olarak Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve e-Devlet entegrasyonları devreye alınmıştır. Bu dönüşüm, hizmet süreçlerinin dijital ortama taşınmasını, işlem sürelerinin kısalmasını ve veri güvenliğinin artırılmasını sağlamıştır.

Zaman içerisinde üniversitenin akademik birim sayısının ve öğrenci kapasitesinin artmasına paralel olarak birimin görev alanı genişlemiş; yatay/dikey geçiş, çift anadal, yandal, özel öğrenci, değişim programları, mezun izleme ve istatistik raporlama gibi süreçler kurumsal yapı içerisinde sistematik hale getirilmiştir. Organizasyon yapısı geliştirilmiş, görev–yetki–sorumluluk dağılımları netleştirilmiş ve iş akış süreçleri standartlaştırılmıştır.

Son yıllarda kalite güvencesi sistemi kapsamında iç değerlendirme çalışmaları düzenli hale getirilmiş; süreç yönetimi, dijitalleşme ve paydaş odaklı hizmet anlayışı güçlendirilmiştir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bugün itibarıyla mevzuata uygunluk, dijital dönüşüm ve kalite odaklı yönetim anlayışı doğrultusunda faaliyetlerini sürdüren kurumsallaşmış bir idari birim niteliği taşımaktadır.

3. Misyonu, Vizyonu ve Temel Değerleri

Misyon

Üniversitemizde öğrenim gören tüm öğrencilerin sorunsuz ve huzurlu bir öğrenim hayatı sürdürebilmeleri için yasalar ve ilgili mevzuat çerçevesinde ; uygun teknolojiyi kullanarak en kaliteli hizmeti en kısa sürede vermek.

Vizyon

Kurumsal kimliğimizi koruyarak, belirlenen ilke ve değerler çerçevesinde, ulusal ve uluslararası standartlarda ve elektronik ortamda hizmet vermek.

Temel Değerler

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı faaliyetlerini aşağıdaki temel değerler doğrultusunda yürütmektedir:

- **Öğrenci Odaklılık:** Tüm hizmet süreçlerinde öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini önceliklendirmek.
- **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** İş ve işlemleri mevzuata uygun, izlenebilir ve denetlenebilir biçimde yürütmek.
- **Mevzuata Bağlılık:** Yükseköğretim mevzuatı ve üniversite düzenlemeleri çerçevesinde işlem yapmak.
- **Kalite ve Sürekli İyileştirme:** PUKÖ döngüsü doğrultusunda süreçleri izlemek ve geliştirmek.
- **Dijitalleşme ve Yenilikçilik:** Teknolojik altyapıyı etkin kullanarak hizmet verimliliğini artırmak.
- **Gizlilik ve Veri Güvenliği:** Öğrenci bilgilerinin korunmasını temel sorumluluk olarak görmek.
- **Ekip Çalışması ve Kurumsal İş Birliği:** Akademik ve idari birimlerle koordinasyon içinde çalışmak.

4. Amaç ve Hedefleri

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın amaç ve hedefleri; Üniversitenin Stratejik Planı, Kalite Politikası ve iç kalite güvencesi sistemi doğrultusunda belirlenmiştir. Birim amaçları; öğrenci odaklı hizmet sunumunu güçlendirmek, süreç verimliliğini artırmak ve dijitalleşme düzeyini yükseltmek üzerine yapılandırılmıştır.

Temel Amaçlar

1. Öğrenci hizmet süreçlerini hızlı, güvenilir ve mevzuata uygun şekilde yürütmek.
2. Hizmet kalitesini artırarak öğrenci ve iç paydaş memnuniyetini yükseltmek.
3. İş süreçlerini dijitalleştirerek işlem sürelerini azaltmak ve hata oranlarını düşürmek.
4. Kalite güvencesi mekanizmalarını sistematik hâle getirerek sürekli iyileştirme kültürünü güçlendirmek.
5. Veri güvenliği ve arşiv yönetimini güçlendirmek.

2025–2026 Dönemi Ölçülebilir Hedefler

- Öğrenci belge işlemlerinde ortalama işlem süresini %10 azaltmak.
- E-Devlet üzerinden sunulan hizmet oranını artırmak.
- Öğrenci geri bildirimlerinin değerlendirme oranını %100'e çıkarmak.
- Hizmet süreçlerine ilişkin performans göstergelerini düzenli olarak raporlamak.
- İç kalite değerlendirme toplantılarını yılda en az iki kez gerçekleştirmek.
- Dijital arşivleme oranını artırarak fiziksel belge yükünü azaltmak.

Bu hedefler; PUKÖ döngüsü kapsamında planlanmakta, uygulanmakta ve izleme sonuçlarına göre güncellenmektedir.

5. Temel Politikaları

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı; faaliyetlerini Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Stratejik Planı, Kalite Politikası ve yükseköğretim mevzuatı doğrultusunda yürütmektedir.

6. Birim Kalite Komisyonu

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nda kalite güvencesi çalışmalarının planlanması, uygulanması, izlenmesi ve iyileştirilmesi süreçleri Birim Kalite Komisyonu koordinasyonunda yürütülmektedir. Komisyon; birim yöneticisi başkanlığında, idari personel temsilcileri ve kalite temsilcisinden oluşmaktadır.

- **Komisyonun Yapısı:**

Komisyon Başkanı: Daire Başkanı

Üyeler:

- Şube Müdür Vekili
- Şef
- İdari Personel
- İdari Personel

Komisyon yapısı, birim içi temsil ve koordinasyonu sağlayacak şekilde oluşturulmuştur.

Üyeler ile Görev ve Sorumluluklar:

- Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) hazırlık sürecini yürütmek,
- Süreç performans göstergelerini izlemek ve değerlendirmek,
- İç paydaş geri bildirimlerini analiz etmek,
- İyileştirme alanlarını belirlemek ve eylem planı oluşturmak,
- Kalite Koordinatörlüğü ile eşgüdüm sağlamak,
- PUKÖ döngüsünün birim düzeyinde işletilmesini takip etmek.

Kalite Temsilcilerinin Rolü: Birim içindeki alt birimlerin veya çalışma gruplarının kalite temsilcileri varsa, bunların komisyonla olan iletişimi ve geri bildirim süreçlerindeki görevleri.

Komisyonun Çalışma Usulü:

Birim Kalite Komisyonu yılda en az iki kez toplanmakta; gerektiğinde gündem doğrultusunda ek toplantılar düzenlenmektedir. Toplantılarda süreç performansı, geri bildirim sonuçları, riskler ve iyileştirme faaliyetleri değerlendirilmektedir. Alınan kararlar tutanak altına alınarak ilgili personele duyurulmakta ve uygulama sonuçları izlenmektedir.

Kalite çalışmalarına ilişkin dokümanlar Kurumsal Yönetim Sistemi (KYS) üzerinden güncel tutulmakta; böylece süreçlerin izlenebilirliği ve kurumsal hafıza güçlendirilmektedir.

Birim Kalite Komisyonu çalışmaları, Üniversite genel kalite güvencesi sistemi ile uyumlu şekilde yürütülmekte ve sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda geliştirilmektedir.

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı

Olgunluk Düzeyi: 4 — Birimin yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; elde edilen sonuçlara göre süreçler iyileştirilmektedir.

Organizasyon yapısı (OD2), görev tanımları (OD2) ve iş akış süreçleri (OD2) belirlenmiş olup birim faaliyetleri bu yapı doğrultusunda yürütülmektedir.

- Karar alma süreçlerinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılığı esas almak,
- İç kalite güvencesi mekanizmalarını PUKÖ döngüsü doğrultusunda işletmek,
- Görev–yetki–sorumluluk dağılımını açık ve izlenebilir şekilde sürdürmek,
- Süreç performansını izleyerek sürekli iyileştirme kültürünü güçlendirmek.

A.1.2. Liderlik

Olgunluk Düzeyi: 3 — Liderlik uygulamaları mevcut olup belirli sonuçlar elde edilmektedir; ancak sistematik izleme ve geliştirme faaliyetleri sınırlı düzeydedir.

Birim yöneticileri süreçlerin yürütülmesinde aktif rol almakta ve koordinasyonu sağlamaktadır (OD2).

- Öğrenci işlemlerini mevzuata uygun, hızlı ve doğru biçimde yürütmek,
- Hizmet süreçlerini standartlaştırarak hata oranlarını azaltmak,
- İş akış süreçlerini güncel tutmak ve erişilebilir kılmak,
- Performans göstergeleri üzerinden hizmet kalitesini izlemek.

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Olgunluk Düzeyi: 3 — Dönüşüm kapasitesine yönelik uygulamalar bulunmakta ve sonuçlar alınmaktadır; ancak süreçlerin sistematik yönetimi sınırlıdır.

OBS (OD2) ve EBYS (OD2) sistemleri etkin kullanılmakta olup dijital süreçler yürütülmektedir.

- Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS), EBYS ve e-Devlet entegrasyonlarını etkin kullanmak,
- Dijital arşivleme oranını artırmak ve veri güvenliğini sağlamak,
- Sistemler arası veri bütünlüğünü güçlendirmek,
- Elektronik ortamda sunulan hizmet kapsamını genişletmek.

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Olgunluk Düzeyi: 4 — İç kalite güvencesi mekanizmaları tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; elde edilen sonuçlara göre iyileştirme yapılmaktadır.

Kalite komisyonu (OD2) aracılığıyla süreçler izlenmekte ve değerlendirilmekte olup PUKÖ döngüsü uygulanmaktadır (OD2). Kalite süreçleri sistematik olarak yürütülmektedir.

- Liyakat, görev yetkinliği ve iş sürekliliği ilkelerini esas almak,
- Personelin mevzuat ve sistem güncellemelerine ilişkin bilgilendirilmesini sağlamak,
- Hizmet içi eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerini teşvik etmek,
- Ekibin çalışmasını ve kurumsal iş birliğini güçlendirmek.

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Olgunluk Düzeyi: 3 — Bilgilendirme ve hesap verebilirlik uygulamaları mevcut olup uygulanmaktadır; ancak sistematik izleme sınırlıdır.

Birim faaliyetleri web sayfası ve duyurular aracılığıyla paylaşılmaktadır ([OD2](#)).

- Öğrencilerin ve akademik birimlerin geri bildirimlerini sistematik biçimde değerlendirmek,
- Bilgilendirme ve duyuru süreçlerini zamanında ve erişilebilir şekilde yürütmek,
- Öğrenci memnuniyetini artırmaya yönelik iyileştirme faaliyetleri planlamak.

Bu politikalar, kalite güvencesi sistemiyle bütünleşik şekilde uygulanmakta ve izleme sonuçlarına göre güncellenmektedir.

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

Olgunluk Düzeyi: 4 — Misyon ve politikalar tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; elde edilen sonuçlara göre güncellenmektedir.

Faaliyetler stratejik plan doğrultusunda yürütülmektedir ([OD2](#)).

Misyon, vizyon ve temel politikalar;

- Yıllık faaliyet planlarına,
- Süreç yönetimi uygulamalarına,
- Kalite toplantı gündemlerine,
- Performans hedeflerine

yansıtılmaktadır.

Kalite Komisyonu toplantılarında birim hedeflerinin stratejik planla uyumu değerlendirilmekte; gerektiğinde güncellemeler yapılmaktadır. Bu durum, misyon ve politikaların yalnızca belgelenmediğini, aynı zamanda uygulamaya entegre edildiğini göstermektedir.

Birim faaliyetleri ile üniversitenin stratejik hedefleri arasında bütünlük sağlanmış olup, özellikle dijitalleşme, öğrenci memnuniyeti ve süreç verimliliği alanlarında politika–uygulama uyumu bulunmaktadır.

Bu kapsamda misyon, vizyon ve politikaların planlandığı, uygulandığı ve izlenerek güncellendiği görülmüş olup olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir.

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

Olgunluk Düzeyi: 4 — Stratejik hedefler tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; performans sonuçlarına göre iyileştirme yapılmaktadır.

Hedefler performans göstergeleri ile izlenmektedir [[1 OD2](#)].

2025 yılı stratejik öncelikleri şunlardır:

- Öğrenci hizmet süreçlerinin dijitalleşme oranını artırmak,
- Belge ve kayıt işlemlerinde işlem sürelerini azaltmak,
- Öğrenci memnuniyet düzeyini yükseltmek,
- Veri doğruluğunu ve sistem entegrasyonunu güçlendirmek,
- İç kalite güvence mekanizmalarını sistematikleştirmek.

Stratejik hedeflere ilişkin performans göstergeleri;

- İşlem süreleri,
- Başvuru sayıları,
- OBS destek talepleri,
- Memnuniyet geri bildirimleri,
- Dijital hizmet oranı

gibi veriler üzerinden izlenmektedir.

Hedef gerçekleştirme durumları kalite toplantılarında değerlendirilmekte; gerçekleştirme düzeyine göre iyileştirme kararları alınmaktadır. Bu durum, stratejik yönetim yaklaşımının birim düzeyinde aktif olarak uygulandığını göstermektedir.

Bu nedenle stratejik amaç ve hedefler alanında olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir.

İlgili Kanıtlar

(3) [A.2.2.1 faaliyet raporu.pdf](#)— Hedef gerçekleştirmelerini gösterir

A.2.3. Performans Yönetimi

Olgunluk Düzeyi: 4 — Performans yönetimi tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; sonuçlara göre iyileştirme yapılmaktadır.

Performans değerlendirme süreçlerinde öğrenci memnuniyet anketlerinden elde edilen veriler analiz edilmekte ve sonuçlar doğrultusunda hizmet süreçlerine yönelik iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir [\[2 OD3\]](#).

Tanımlı Performans Göstergeleri

Birim düzeyinde izlenen başlıca göstergeler şunlardır:

- Belge üretim ve teslim süresi
- Kayıt ve mezuniyet işlemlerinin tamamlanma süresi
- OBS destek talebi çözüm süresi
- Başvuru yoğunluk analizleri
- Dijital ortamda tamamlanan işlem oranı
- Öğrenci geri bildirim sayısı ve değerlendirme oranı

Bu göstergeler EBYS, OBS ve faaliyet raporu verileri üzerinden izlenmektedir.

İzleme Mekanizması

Performans sonuçları;

- Birim kalite toplantılarında,
- Yıllık faaliyet raporu hazırlık sürecinde,
- İç değerlendirme çalışmalarında

değerlendirilmektedir.

Yoğun dönemler ((kılavuz çalışmaları, kayıt, ders kaydı yenileme, mezuniyet, yatay geçiş vb.) ayrıca analiz edilmekte; iş yükü planlaması buna göre yapılmaktadır.

İyileştirme Süreci

İzleme sonuçlarına göre;

- İş akış süreçleri güncellenmekte,
- Personel görev dağılımı yeniden planlanmakta,
- Bilgilendirme içerikleri sadeleştirilmekte,
- Yoğunluk dönemleri için önleyici planlama yapılmaktadır.

Performans sonuçlarının karar süreçlerine yansıtılması kalite döngüsünün aktif işletildiğini göstermektedir.

Bununla birlikte gelişmiş dijital performans panellerinin oluşturulması ve veri analitiği kapasitesinin artırılması bir sonraki gelişim aşaması olarak değerlendirilmektedir.

Bu çerçevede performans yönetimi sistemi planlı, izlenebilir ve iyileştirme odaklı biçimde işletilmekte olup olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir.

İlgili Kanıtlar

(3) [A.2.3 anket değerlendirme raporu.pdf](#) — Öğrenci geri bildirimlerinin analizi

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.4. Süreç Yönetimi

Olgunluk Düzeyi: 4 — Süreçler tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

İş akış süreçleri belirlenmiş ve uygulanmaktadır ([OD2](#)).

Tanımlı Süreçler

Birimde yürütülen temel süreçler şunlardır:

- Öğrenci kayıt ve kabul süreci
- Kayıt yenileme ve ders açma işlemleri
- Yatay/dikey geçiş ve özel öğrenci işlemleri
- Mezuniyet ve diploma işlemleri
- Belge üretim ve doğrulama süreci
- YÖKSİS ve veri bildirim süreçleri

Her sürece ilişkin iş akış şemaları ve sorumlu personel belirlenmiştir.

Standartlaştırma ve Uygulama

Süreçler mevzuata dayalı olarak yürütülmekte; görev–yetki–sorumluluk dağılımı net biçimde tanımlanmaktadır. İş akışları güncel tutulmakta ve değişiklikler personele duyurulmaktadır.

Yoğun dönemlerde (kayıt, mezuniyet vb.) iş yükü analizi yapılmakta; süreç aksaklıklarını önleyici planlamalar gerçekleştirilmektedir.

İzleme ve Değerlendirme

Süreç performansı aşağıdaki kriterler üzerinden izlenmektedir:

- İşlem tamamlama süresi
- Hata/düzeltilme oranı
- Başvuru yoğunluk analizi
- Geri bildirim sonuçları

Süreç aksaklıkları kalite toplantılarında değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmeler planlanmaktadır.

İyileştirme

İzleme sonuçlarına göre:

- İş akışları sadeleştirilmekte,
- Dijitalleştirme oranı artırılmakta,
- Personel görev dağılımı yeniden düzenlenmektedir.

Bu durum süreç yönetiminin yalnızca belgelendirme düzeyinde kalmadığını, aktif biçimde işletildiğini göstermektedir.

Gelişmiş süreç performans panellerinin oluşturulması ve veri analitiği araçlarının artırılması bir sonraki gelişim aşaması olarak değerlendirilmektedir.

Bu çerçevede süreç yönetimi planlı, sistematik ve iyileştirme odaklı biçimde yürütülmekte olup olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir.

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Olgunluk Düzeyi: 4 — Paydaş katılımı tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; geri bildirimler karar süreçlerine yansıtılmaktadır.

Paydaşlarla iletişim ve geri bildirim süreçleri yürütülmektedir [\[3_OD2\]](#).

İç Paydaşlar

- Öğrenciler
- Fakülte / Enstitü / MYO Sekreterlikleri
- Akademik Personel
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı

İç paydaşlarla iletişim;

- Resmi yazışmalar (EBYS),
- Koordinasyon toplantıları,
- OBS sistem bildirimleri,
- Bilgilendirme duyuruları

aracılığıyla sağlanmaktadır.

Dış Paydaşlar

- Yükseköğretim Kurulu (YÖK)
- ÖSYM
- e-Devlet Kapısı
- Mezunlar
- Diğer üniversiteler
- Öğrenci Bilgi Sistemi Firması

Dış paydaşlarla etkileşim mevzuat çerçevesinde yürütülmekte; veri bildirimleri ve resmi yazışmalar düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

Katılım ve Geri Bildirim Mekanizmaları

- Öğrenci başvuru ve talep kayıtları,
- Resmi dilekçeler,
- E-posta bildirimleri,
- OBS destek talepleri,
- Akademik birim geri bildirimleri

kayıt altına alınmakta ve ilgili süreç sorumlularına iletilmektedir.

Geri bildirimler kalite toplantılarında değerlendirilmekte; gerekli görülen durumlarda süreç iyileştirmeleri yapılmaktadır. Özellikle yoğun dönemlerde gelen talepler analiz edilerek önleyici planlama gerçekleştirilmektedir.

Bu uygulamalar, paydaş katılımının yalnızca iletişim düzeyinde kalmadığını; karar süreçlerine yansıdığını göstermektedir.

Bu nedenle iç ve dış paydaş katılımı alanında olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir

İlgili Kanıtlar

1. (3)[A.4.1.1_paydas_iletisim.pdf](#) — Paydaş iletişimini gösterir.

A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri

Olgunluk Düzeyi: 4 — Geri bildirimler alınmakta, analiz edilmekte ve iyileştirme süreçlerinde kullanılmaktadır.

Öğrenci dilek ve önerileri sistematik olarak kayıt altına alınmakta, analiz edilmekte ve ilgili birimler tarafından değerlendirilerek iyileştirme süreçlerine yansıtılmaktadır [[4 OD2](#)].

Geri Bildirim Kanalları

- OBS destek ve talep modülü
- Kurumsal [e-posta adresi](#)
- Dilekçe ve resmi başvurular
- Yüz yüze başvurular
- [Anketler](#)
- Fiziki dilek ve öneri kutusu
- [Dijital dilek ve öneri kutusu](#)
- Akademik birimler aracılığıyla iletilen öğrenci talepleri

Tüm başvurular EBYS veya ilgili sistemler üzerinden kayıt altına alınmakta ve sorumlu personele yönlendirilmektedir.

Analiz ve Değerlendirme

Öğrenci talepleri;

- İşlem süresi,
- Başvuru türü,
- Yoğunluk dönemi,
- Çözüm süresi

kriterlerine göre değerlendirilmektedir.

Yoğun dönemlerde (kayıt yenileme, mezuniyet, yatay geçiş vb.) gelen talepler ayrıca analiz edilmekte ve iş yükü planlaması buna göre yapılmaktadır.

Kalite toplantılarında öğrenci geri bildirimleri gündeme alınmakta; tekrar eden sorunlar ve iyileştirme gerektiren alanlar belirlenmektedir.

İyileştirme

Geri bildirimler doğrultusunda;

- Bilgilendirme içerikleri sadeleştirilmiş,
- Web sayfası duyuruları güncellenmiş,
- Süreç akışları netleştirilmiş,
- Yoğunluk dönemleri için önleyici planlama yapılmıştır.

Bu uygulamalar, öğrenci geri bildirimlerinin karar süreçlerine yansıtıldığını ve kalite döngüsünün aktif biçimde işletildiğini göstermektedir.

Bununla birlikte öğrenci memnuniyet ölçümünün daha yapılandırılmış anket araçlarıyla desteklenmesi bir sonraki gelişim alanı olarak değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda öğrenci geri bildirimleri sistematik biçimde yönetilmekte olup olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir.

İlgili Kanıtlar

1. [\(3\) A.4.2.2 oneri sonuclari](#) — Geri bildirim analizi

A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi

Olgunluk Düzeyi: 3 — Mezuniyet işlemleri uygulanmakta ve sonuçlar elde edilmektedir; ancak mezun ilişkileri yönetimi farklı birimler tarafından yürütülmektedir.

Mezuniyet süreçleri sistematik olarak yürütülmektedir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı mezuniyet işlemlerini mevzuata uygun şekilde yürütmekle sorumludur. Mezuniyet koşullarının kontrolü, diploma [\[5 OD3\]](#) ve eklerinin düzenlenmesi [\(OD3\)](#), YÖKSİS veri girişleri ve resmi belge üretim süreçleri sistematik ve tanımlı iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Mezuniyet sürecine ilişkin işlemler OBS ve EBYS üzerinden yürütülmekte; süreçler kayıt altına alınmakta ve izlenebilir şekilde arşivlenmektedir. Mezuniyet işlemlerinin tamamlanma süresi performans göstergeleri kapsamında değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte mezun izleme, istihdam takibi, mezun memnuniyet analizleri ve mezunlarla sürdürülebilir iletişim süreçleri Üniversite bünyesinde ilgili diğer birimler (örneğin Mezunlarla İlişkiler Koordinatörlüğü, Kariyer Merkezi veya ilgili koordinatörlükler) tarafından yürütülmektedir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bu süreçlere veri sağlama ve resmi kayıt desteği sunmaktadır.

Bu nedenle mezun ilişkileri yönetimi alanında süreçler tanımlı ve yürütülmekte olmakla birlikte, stratejik izleme ve performans değerlendirme mekanizmaları birim sorumluluğu dışında kaldığından olgunluk düzeyi 3 olarak değerlendirilmiştir.

İlgili Kanıtlar

1. [\(3\)A.4.3.1_diploma_ornegi.pdf](#) — Diploma örneği

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

B.1.1. Programların Tasarımı ve Onayı

Olgunluk Düzeyi: — Bu ölçüt akademik birim sorumluluğunda olup idari birim tarafından değerlendirilmemiştir.

Bu başlık kapsamında yer alan B.1.1 – B.1.6 alt ölçütleri; eğitim programlarının tasarımı, güncellenmesi, onay süreçleri, program çıktılarının belirlenmesi, ders içeriklerinin geliştirilmesi ve programların izlenmesine yönelik akademik süreçleri kapsamaktadır.

Söz konusu süreçler üniversitemizde ilgili fakülte, yüksekokul, enstitü ve bölüm kurulları ile senato tarafından yürütülmekte olup akademik birimlerin sorumluluk alanında bulunmaktadır.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bu süreçlerde doğrudan karar verici bir rol üstlenmemekte, ancak alınan akademik kararların öğrenci bilgi sistemi, kayıt ve ders süreçleri üzerinden uygulanmasına yönelik idari ve teknik destek sağlamaktadır.

Bu nedenle B.1.1, B.1.2, B.1.3, B.1.4, B.1.5 ve B.1.6 alt ölçütleri akademik sorumluluk alanında değerlendirilmiş olup birim bazında ayrıca olgunluk düzeyi değerlendirilmesi yapılmamıştır.

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)

B.2.4. Yeterliliklerin Sertifikalandırılması ve Diploma

Olgunluk Düzeyi: 4 — Sertifikalandırma süreçleri tanımlı, uygulanmakta ve izlenmektedir; iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir.

Diploma ve mezuniyet süreçleri [\[6_OD2\]](#) dijital sistemler üzerinden yürütülmektedir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, mezuniyet ve yeterliliklerin belgelendirilmesine ilişkin tüm idari süreçleri mevzuata uygun biçimde yürütmektedir. Mezuniyet kontrolleri, diploma ve diploma eki düzenlenmesi, geçici mezuniyet belgesi hazırlanması ve YÖKSİS veri girişleri [\[7_OD2\]](#) tanımlı iş akışları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Süreç Yönetimi

Mezuniyet süreci aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır:

- Mezun adaylarının belirlenmesi,
- Akademik birimlerden mezuniyet onaylarının alınması
- Öğrencinin kredi, not ve mezuniyet şartlarının sistem üzerinden kontrol edilmesi
- Diploma ve diploma eki hazırlanması
- YÖKSİS veri güncellemesi
- Belge teslim sürecinin kayıt altına alınması

Tüm işlemler OBS ve EBYS üzerinden yürütülmekte ve arşivlenmektedir.

Standartlaştırma ve Güvence

Diploma ve ekleri Yükseköğretim Kurulu mevzuatı doğrultusunda düzenlenmekte; belge formatları standartlaştırılmıştır. Diploma güvenliği için seri numarası, kayıt sistemi ve resmi imza süreçleri uygulanmaktadır.

Belge doğrulama işlemleri e-Devlet entegrasyonu üzerinden yapılabilmekte; böylece sahtecilik riskleri azaltılmakta ve şeffaflık sağlanmaktadır.

İzleme ve İyileştirme

Mezuniyet işlemlerinin tamamlanma süresi izlenmekte; yoğun mezuniyet dönemlerinde iş yükü planlaması yapılmaktadır. Süreç aksaklıkları kalite toplantılarında değerlendirilmekte ve iş akışları gerektiğinde güncellenmektedir.

Belge talep yoğunluğu ve teslim süreleri analiz edilerek süreç iyileştirmeleri yapılmaktadır.

Bu uygulamalar sertifikalandırma ve diploma süreçlerinin yalnızca yürütülmediğini, aynı zamanda izlendiğini ve geliştirildiğini göstermektedir.

Bu nedenle olgunluk düzeyi 4 olarak değerlendirilmiştir.

İlgili Kanıtlar

1. (3)[B.2.4.1_diploma_ornegi.pdf](#) — Diploma sürecini gösterir
2. (3)[B.2.4.2_yoksis_kontrol.pdf](#) — Mezuniyet kayıtlarını gösterir

GELİŞİM ALANLARI, GÜÇLÜ YÖNLER VE İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ (PUKÖ DÖNGÜSÜNE GÖRE)

A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite

Gelişim Alanları

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nda yönetim modeli, görev dağılımı ve süreç yapısı tanımlı olup uygulanmaktadır. İç kalite güvencesi mekanizmaları işletilmekte ve performans göstergeleri izlenmektedir. Bununla birlikte kalite yönetim sisteminin daha üst olgunluk seviyesine taşınabilmesi için aşağıdaki alanlarda gelişime ihtiyaç bulunmaktadır:

- Süreç performans göstergelerinin daha sistematik ve dijital paneller üzerinden izlenmesi,
- Karar alma mekanizmalarının veri analitiği araçlarıyla daha güçlü desteklenmesi,
- Liderlik performans göstergelerinin yapılandırılmış ölçüm araçlarıyla izlenmesi,
- Paydaş geri bildirimlerinin eylem planlarına daha sistematik entegrasyonu,
- Sistemler arası veri entegrasyonunun güçlendirilmesi,
- Risk yönetimi uygulamalarının daha yapılandırılmış hale getirilmesi.

Bu gelişim alanlarının tamamlanması ile kalite güvence sisteminin daha ölçülebilir ve sürdürülebilir hale gelmesi hedeflenmektedir.

Güçlü Yönler

- Organizasyon yapısının ve görev tanımlarının açık biçimde belirlenmiş olması,
- İş akış süreçlerinin dokümente edilmiş ve erişilebilir durumda olması,
- Dijital sistemlerin (OBS, EBYS, e-Devlet) etkin kullanılması,
- Diploma ve sertifikalandırma süreçlerinin standartlaştırılmış olması,
- PUKÖ döngüsünün kalite toplantıları aracılığıyla işletilmesi,
- Yoğun dönemlere yönelik planlama ve iş yükü dengesi uygulamalarının bulunması,
- Şeffaf bilgilendirme ve mevzuata uygun işlem yürütme kültürünün yerleşmiş olması.

Tablo: A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Alanı Olgunluk Düzeyi Değerlendirme Tablosu

| Alt Başlık | Ort. OD | Açıklama (Değerlendirme Özeti) | Ağırlıklı Puan |
|----------------------------------|---------|---|----------------|
| A.1. Liderlik ve Kalite | 4 | Liderlik ve iç kalite güvencesi mekanizmaları tanımlı, uygulanmakta ve iyileştirme döngüsü işletilmektedir. | 58 / 60 |
| A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar | 4 | Stratejik hedefler ölçülebilir göstergelerle izlenmekte ve faaliyet planına yansıtılmaktadır. | 58 / 60 |
| A.3. Yönetim Sistemleri | 3,75 | Bilgi ve süreç yönetimi güçlü; finansal yönetim yetkisi sınırlı olduğundan kısmi eksiklik bulunmaktadır. | 54 / 60 |
| A.4. Paydaş Katılımı | 3,75 | Öğrenci geri bildirimleri ve iç paydaş katılımı sistematik; mezun ve uluslararası alanlar sınırlı sorumlulukta. | 54 / 60 |
| A.5. Uluslararasılaşma | 3 | Süreçlere idari destek sağlanmakta; stratejik yönetim farklı birim tarafından yürütülmektedir. | 45 / 60 |
| Genel Değerlendirme | | | 224 / 240 |

Not: Ağırlıklı puanlar, alt ölçütlerin birim sorumluluğu ve etki düzeyi dikkate alınarak belirlenmiştir.

Eğitim ve Öğretim

Gelişim Alanları

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı eğitim-öğretim süreçlerinin akademik planlama ve içerik boyutundan sorumlu olmamakla birlikte, idari süreçlerin iyileştirilmesi yoluyla eğitim kalitesine katkı sunmaktadır. Bu kapsamda gelişime açık alanlar şunlardır:

- Ders kayıt ve mezuniyet süreçlerinde dijital izleme panellerinin geliştirilmesi,
- Akademik birimlerle veri paylaşım mekanizmalarının güçlendirilmesi,
- Öğrenci bilgilendirme rehberlerinin daha sistematik hâle getirilmesi,
- Akademik takvim ve işlem süreçlerine ilişkin bilgilendirme materyallerinin sadeleştirilmesi,
- Yoğun dönemlerde işlem süresi analizlerinin daha yapılandırılmış şekilde yapılması.

Bu alanlardaki iyileştirmeler, idari destek süreçlerinin eğitim-öğretim kalitesine katkısını artıracaktır.

Güçlü Yönler

- Mezuniyet ve diploma süreçlerinin standartlaştırılmış ve güvenli biçimde yürütülmesi,
- Ders kayıt ve not işlemlerinin OBS üzerinden sistematik şekilde yürütülmesi,
- Akademik takvim ve idari süreçlerin zamanında duyurulması,
- Veri doğruluğu ve sistem kayıtlarının düzenli tutulması,
- Akademik birimlerle koordinasyon içinde çalışılması.

Tablo: B. Eğitim ve Öğretim Alanı Olgunluk Düzeyi Değerlendirme Tablosu

| Alt Başlık | Ort. OD | Açıklama (Değerlendirme Özeti) | Ağırlıklı Puan |
|---|----------------------|--|----------------|
| B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi | — | Akademik birim sorumluluğundadır. İdari birim tarafından değerlendirilmemiştir. | — |
| B.2. Programların Yürütülmesi | 4 (B.2.4 kapsamında) | Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma süreçleri güçlü ve standarttır. | 60 / 80 |
| B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri | 3 | İdari destek sağlanmakta; stratejik akademik sorumluluk bulunmamaktadır. | 45 / 80 |
| B.4. Öğretim Kadrosu | — | Akademik birim sorumluluğundadır. | — |
| Genel Değerlendirme | | | 105 / 160 |

Not: Ağırlıklı puanlar, alt ölçütlerin birim sorumluluğu ve etki düzeyi dikkate alınarak belirlenmiştir.

İYİLEŞTİRME ALANLARI VE FAALİYET PLANI

A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite

Mevcut Olgunluk Düzeyi: 3 Hedef Olgunluk Düzeyi: 4

PUKÖ Aşaması: Planla

İyileştirme Alanı:

Performans göstergelerinin sistematik ve dijital izlenmesi

Planlanan Faaliyet:

- Süreç bazlı performans göstergelerinin yeniden belirlenmesi
- Ölçülebilir performans kriterlerinin tanımlanması
- Dijital performans izleme tablosu oluşturulması
- Risk envanteri taslağının hazırlanması

Sorumlu Birim / Kişi:

Daire Başkanı / Birim Kalite Komisyonu

Zamanlama:

2026 yılı ilk yarısı

Beklenen Sonuç:

Veri temelli karar alma süreçlerinin güçlendirilmesi

PUKÖ Aşaması: Uygula

İyileştirme Alanı:

Kalite göstergelerinin uygulamaya alınması ve risk matrisi oluşturulması

Planlanan Faaliyet:

- Aylık performans izleme çizelgesinin uygulanması
- Risk değerlendirme matrisi hazırlanması
- Geri bildirim analiz formatının oluşturulması

Sorumlu Birim / Kişi:

Şube Müdür Vekili / Kalite Temsilcisi

Zamanlama:

2026 yılı ikinci yarısı

Beklenen Sonuç:

Süreç performansının düzenli izlenmesi ve risklerin görünür hale gelmesi

PUKÖ Aşaması: Kontrol Et

İyileştirme Alanı:

Performans ve risk değerlendirme sonuçlarının analiz edilmesi

Planlanan Faaliyet:

- Aylık performans sonuçlarının değerlendirilmesi
- Risk gerçekleşme durumlarının gözden geçirilmesi
- Geri bildirim analiz raporunun hazırlanması



**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE
BAŞKANLIĞI BİRİM İÇ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0004 |
| Yayın Tarihi | 09.02.2026 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

Sorumlu Birim / Kişi:
Birim Kalite Komisyonu

Zamanlama:
2026 yılı sonu

Beklenen Sonuç:
İyileştirme gerektiren alanların somut olarak belirlenmesi

PUKÖ Aşaması: Önlem Al

İyileştirme Alanı:
Süreç revizyonu ve sistem güncellemeleri

Planlanan Faaliyet:

- İş akış süreçlerinin güncellenmesi
- Görev dağılımının yeniden düzenlenmesi
- Bilgilendirme süreçlerinin sadeleştirilmesi

Sorumlu Birim / Kişi:
Daire Başkanı / Birim Kalite Komisyonu

Zamanlama:
2027 yılı başı

Beklenen Sonuç:
Kalite güvencesi sisteminin sürdürülebilir ve ölçülebilir hale gelmesi

Genel Değerlendirme:

Birimde liderlik, yönetim ve kalite mekanizmaları tanımlı ve uygulanmakta olmakla birlikte, performans göstergelerinin dijital izlenmesi ve risk yönetimi sisteminin yapılandırılması hedeflenmektedir. Planlanan faaliyetlerin tamamlanması ile olgunluk düzeyinin 4 seviyesine yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

B. Eğitim ve Öğretim

Mevcut Olgunluk Düzeyi: 2,5 Hedef Olgunluk Düzeyi: 3

PUKÖ Aşaması: Planla

İyileştirme Alanı:

Akademik süreçlere yönelik idari bilgilendirme ve izleme mekanizmalarının güçlendirilmesi

Planlanan Faaliyet:

- Ders kayıt ve mezuniyet süreçlerine ilişkin işlem sürelerinin belirlenmesi
- Akademik takvim bilgilendirme formatının standardize edilmesi
- Öğrenci bilgilendirme rehberi taslağının hazırlanması
- Yoğun dönem analiz kriterlerinin belirlenmesi

Sorumlu Birim / Kişi:

Şube Müdür Vekili / İlgili Şef

Zamanlama:

2026 yılı ilk yarısı

Beklenen Sonuç:

İdari destek süreçlerinin daha planlı yürütülmesi

PUKÖ Aşaması: Uygula

İyileştirme Alanı:

Dijital mezuniyet ve ders kayıt süreci izleme uygulaması

Planlanan Faaliyet:

- Mezuniyet işlem takip çizelgesinin uygulanması
- Ders kayıt dönemine ilişkin bilgilendirme dokümanlarının yayımlanması
- OBS destek taleplerinin sınıflandırılması

Sorumlu Birim / Kişi:

İlgili Şef / OBS Sorumlusu

Zamanlama:

2026 yılı ikinci yarısı

Beklenen Sonuç:

İşlem süresi kısalması ve bilgilendirme hatalarının azalması

PUKÖ Aşaması: Kontrol Et

İyileştirme Alanı:

İşlem süresi ve destek taleplerinin değerlendirilmesi

Planlanan Faaliyet:

- Mezuniyet ve kayıt süresi analiz raporu hazırlanması
- OBS destek taleplerinin dönemsel analizi
- Akademik birimlerden geri bildirim alınması

Sorumlu Birim / Kişi:

Birim Kalite Komisyonu



**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE
BAŞKANLIĞI BİRİM İÇ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0004 |
| Yayın Tarihi | 09.02.2026 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

Zamanlama:

2026 yılı sonu

Beklenen Sonuç:

İdari süreçlerde aksayan noktaların belirlenmesi

PUKÖ Aşaması: Önlem Al

İyileştirme Alanı:

Süreç sadeleştirme ve bilgilendirme revizyonu

Planlanan Faaliyet:

- İş akış süreçlerinin yenilenmesi
- Bilgilendirme metinlerinin sadeleştirilmesi
- Sıkça sorulan sorular dokümanının güncellenmesi

Sorumlu Birim / Kişi:

Daire Başkanı / Kalite Temsilcisi

Zamanlama:

2027 yılı başı

Beklenen Sonuç:

Eğitim-öğretim süreçlerine verilen idari desteğin kalitesinin artırılması

Genel Değerlendirme:

Eğitim-öğretim süreçlerinin akademik boyutu birim sorumluluğunda olmamakla birlikte, idari destek mekanizmalarının güçlendirilmesi hedeflenmektedir. Planlanan faaliyetler ile süreçlerin izlenebilirliği ve bilgilendirme kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.



**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE
BAŞKANLIĞI BİRİM İÇ
DEĞERLENDİRME RAPORU**

| | |
|-----------------|--------------|
| Doküman No | OKÜ.KLV.0004 |
| Yayın Tarihi | 09.02.2026 |
| Revizyon Tarihi | -- |
| Revizyon No | 00 |

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

A. Liderlik, Yönetişim ve Kalite

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nda liderlik ve yönetim yapısı tanımlı olup görev, yetki ve sorumluluklar açık biçimde belirlenmiştir. İç kalite güvencesi mekanizmaları PUKÖ döngüsü doğrultusunda işletilmekte; süreç performans göstergeleri izlenmekte ve iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir. Dijital sistemlerin etkin kullanımı ve süreç standardizasyonu birimin güçlü yönleri arasında yer almaktadır. Risk yönetimi ve veri temelli performans izleme kapasitesinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

B. Eğitim ve Öğretim

Eğitim-öğretim süreçlerinin akademik planlama akademik birimlerin sorumluluğunda olmamakla birlikte, kayıt, mezuniyet ve belge işlemleri etkin ve mevzuata uygun şekilde yürütülmektedir. Diploma ve sertifikalandırma süreçleri standartlaştırılmış ve dijital ortamda izlenebilir hale getirilmiştir. İdari destek süreçlerinin daha sistematik olarak izlenmekte ve bilgilendirme mekanizmaları güçlü bir şekilde devam etmektedir.

EK Tablo - Kalite İyileştirme İzleme Tablosu

| Alan | Mevcut Durum | İyileştirme Hedefi | Planlanan Faaliyet | Zaman |
|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--|-------|
| Liderlik ve Kalite | Süreçler uygulanıyor | Süreçlerin sistematik izlenmesi | Birim içi kalite toplantılarının düzenlenmesi | 2026 |
| Eğitim Öğretim Destek Hizmetleri | Öğrenci işlemleri düzenli yürütülüyor | Dijital süreçlerin geliştirilmesi | Öğrenci bilgi sistemi süreçlerinin iyileştirilmesi | 2026 |
| Araştırma Destek Süreçleri | İdari destek sağlanıyor | Süreçlerin daha hızlı yürütülmesi | Akademik birimlerle koordinasyonun artırılması | 2026 |
| Toplumsal Katkı | Öğrenci hizmetleri yürütülüyor | Hizmet kalitesinin artırılması | Öğrenci bilgilendirme faaliyetlerinin artırılması | 2026 |