



ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

01 Ocak - 31 Aralık 2025

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Başkanlığımızda; 1 daire başkanı, 1 şube müdürü, 2 öğretim görevlisi, 1 mühendis, 1 istatistikçi, 3 şef, 25 bilgisayar işletmeni, 3 memur, 2 sözleşmeli memur, 1 hizmetli, 7 sürekli işçi olmak üzere toplam 47 personel çalışmaktadır ([Kant A.1.1.1](#)). Organizasyon şeması, görev ve sorumluluklar, birimler, alt birimler ve personel itibarıyla görev dağılımları, görev tanımları, yürütülen faaliyetlere ait iş akış süreçleri oluşturulmuştur ([Kant A.1.1.2](#), [A.1.1.3](#), [A.1.1.4](#), [A.1.1.5](#)). Daire Başkanlığımız dinamik ve katılımcı bir yönetim anlayışına sahip olup gerekli duyulan alanlarda paydaşlarında yer aldığı komisyonlar oluşturulmuştur ([Kant A.1.1.6](#)). Daire Başkanlığı organizasyon yapılanmasında yapılan bu gibi değişimler birim içi toplantılar sonucunda alınan kararlar neticesinde gerçekleştirilmiş olup, bu husus organizasyon yapılanmamızın izlenmekte ve iyileştirilmekte olduğunu göstermektedir. ([Kant A.1.1.7](#), [Kant A.1.1.8](#)).

Liderlik 1.2.

Birimimizde Kalite güvence sistemini ve kültürünü sahiplenen değişimi belirsizliği ve karmaşıklığı yönetebilen çevik bir liderlik anlayışına sahiptir. Bu yaklaşım doğrultusunda Daire Başkanı, şube müdürü, birim yöneticileri ve birim komisyonlarıyla BAV (Bilgi Alışverişi Toplantıları) yapmaktadır ([Kant A.1.2.1](#)). Ayrıca birim yöneticileri belirli aralıklarla ve iş durumuna göre birim içi toplantılar yapmaktadır ([Kant A.1.2.2](#), [A.1.2.3](#)). 2025 yılında akademik ve idari personelin; birim yöneticilerine ulaşılabilir düzeyi %76 olarak gerçekleştirmiştir. İçerisinde Daire Başkanlığı yöneticilerinin liderlik ve kalite kültürünün sahiplenmesinin ölçüldüğü anket sonuçları rapor olarak yayımlanmıştır ([Kant A.1.2.4](#)). Kurumumuzun stratejik planında Daire Başkanlığımızın sorumlu olduğu performans göstergeleri konusunda birim içinde birlikteliği sağlamak ve farkındalık oluşturmak adına Şube Müdürümüz Mustafa ALVER ÖİDB idari personeline yönelik “Üniversitemizin Performans Yönetim Sistemi Tanıtım ve Farkındalık Eğitimi” vermiştir ([Kant A.1.2.5](#)).

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında yükseköğretim alanında meydana gelen değişimler; üst yönetim, personel görüşleri ile iç ve dış paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda izlenmektedir ([Kant A.1.3.1](#)). Bunun sonucunda Yükseköğretimdeki değişimi ve eğilimleri yakından takip ederek uygun teknolojik sistemler ile dijital dönüşüme uyum sağlayabilen kurum olarak iyileştirmelere devam edilmektedir, BYS Öğrenci İşleri Modülü üzerinden mobil uygulama aracılığı ile öğrencilere bildirim gönderilmektedir ([Kant A.1.3.2](#)). Diploma eklerinin ve ilişik kesme belgelerinin EBYS üzerinden elektronik imza ile imzalanması yazılım desteğiyle birlikte mümkün kılınmıştır ([Kant A.1.3.3](#)). Öğrencilerin ilişik kesme tebligatları elektronik ortamda gönderilmesi, öğrenci ders yazılım ekranının geliştirilmesi ve yatay geçiş ve başvuru süreçlerinde kullanılan programın güncellenmesi, çift ana dal başvuru sürecinde başarı sıralaması ile başvuru alan programlarda kontrolün elektronik ortamda sistem tarafından yapılması eylem planlarına ilişkin 2024 yılında oluşturulan taleplerimiz neticelendirilmiş olup uygulamaya konulmuştur ([Kant A.1.3.4](#), [Kant A.1.3.5](#)).

A.1.4. iç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Daire Başkanlığımızın Kurumun Kalite Güvence Yönergesine göre oluşturulmuş ve faal birim kalite komisyonu bulunmaktadır. Komisyonumuz Daire Başkanlığının takip ettiği süreçlerinin iyileştirilmesi adına düzenli toplantılar yapmaktadır ([Kanıt 1.4.1](#)). Birimimizde yürütülen faaliyetler kurumun genel kalite takvimine uygun olarak planlanmakta ve PUKÖ (Planla- Uygula- Kontrol Et- Önlem Al) döngüsü esas alınarak yürütülmektedir ([Kanıt 1.4.2](#)). Daire Başkanlığımızın iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmış ve iş akış şemaları, iç/dış paydaş tespiti, yetki, görev ve sorumlulukları belirlenmiştir ([Kanıt 1.4.3](#), [Kanıt 1.4.4](#)). Eğitim-öğretim süreçleri akademik takvime bağlanmış olup, paydaşlarımız ile paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.4.5](#)). 2025 yılı içerisinde 5771 öğrenci belgesi, 2876 genel transkript ve 913 mezuniyet transkripti verilmiştir ([Kanıt A.1.4.6](#)). Daire Başkanlığımız "2026 Yılına Girerken Kalite Güvence Sistemi" toplantısına katılım sağlamıştır ([Kanıt A.1.4.7](#)). Bu eğitimler, toplantılar 2025 yılında rapor yazımında ve kalite kültürünün oluşmasında katkı sağlamıştır. ÖİDB BİDR Raporu her yıl hazırlanmakta olup BİDR puanı 2021 yılında 49, 2022 yılında 56,56 puan, 2023 yılında 52,56, 2024 yılında 54,50 puan olarak gerçekleşmiştir ([Kanıt A.1.4.8](#)). Kullanıcılar BYS Öğrenci İşleri modülüne yönetici tarafından tanımlı olup, personelin rollerine ve yetkilerine göre öğrenci bilgilerine erişebilir olması ve işlem yapma yetkisi sınırlandırılmıştır. Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da sistem kayıtları kayıt altına alınmaktadır ([Kanıt A.1.4.9](#)). BYS Öğrenci işleri modülünde mail, sms ve mobil yoluyla öğrenciye yapılan bildirimler kayıt altında tutulmaktadır ([Kanıt A.1.4.10](#)).

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Birimimizle ilgili faaliyetler şeffaflık ve hesap verilebilirlik doğrultusunda birim web sayfasında duyurular ve haberler kısmında paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.1](#)). Türkçe web sayfamızı 2025 yılı içerisinde 1.670.474 ziyaretçi, İngilizce web sayfamızı 18.423 kişi ziyaret etmiştir ([Kanıt A.1.5.2](#)). Çağrı Merkezi Birimi 2025 yılında 15959 gelen çağrıya cevap vermiş olup, 91 iç paydaşımızın cevapladığı 2025 yılı anket sonucuna göre çağrı merkezi genel memnuniyet düzeyi 'çok memnunum %28, memnunum %33 olarak değerlendirilmiştir ([Kanıt A.1.5.3](#)). 91 iç paydaşımızın cevapladığı 2025 yılı anket sonucuna göre web sayfası genel memnuniyet düzeyi "memnunum %60" ve "çok memnunum %21" olarak belirlenmiştir ([Kanıt A.1.5.4](#)). Bize Yazın sisteminden gelen 936 forma cevap verilmiş olup ÖİDB İstatistikleri 2025 menüsünde paylaşılmıştır ([Kanıt A.1.5.5](#)). Bu geri dönüşler neticesinde yabancı uyruklu öğrencilerimizin bilgilendirilmesi amacıyla İngilizce web sayfası oluşturulmuştur ([Kanıt A.1.5.6](#)). Başkanlığımız plan, rapor, formlar, belge vb. veriler açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekildedir ([Kanıt A.1.5.7](#)). Paydaşlarımızın hızlı iletişim kurması ve danışmanlık hizmeti alması için iletişim bilgilerimiz paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.8](#)). Web sayfası içerik sorumluları belirli olup, gerekli kontrol mekanizmaları işletilmektedir ([Kanıt A.1.5.9](#)). İstatistiksel veriler üretilip, paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.10](#)). Birimimiz çalışma saatleri belirtilmiştir ([Kanıt A.1.5.11](#)). Öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılıp, e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır ([Kanıt A.1.5.12](#)).

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

Daire Başkanlığımızın misyonu ve vizyonu resmi web sayfamızda paylaşılmaktadır ([Kanıt A.2.1.1](#)). Birim kalite komisyonu iç kalite güvencesinin önemli bir parçası olup alınan geri bildirimlerden hareketle iyileştirmelerin hayata geçirilmesi için oluşturulan kalite güvencesi takvimi doğrultusunda çalışmalar yapıldı ([Kanıt A.2.1.2](#)). Kalite kültürünün yaygınlaştırılması için toplantılar yapıldı ve Kalite Komisyonu tarafından

düzenlenmiş toplantılara katılım sağlandı ([Kanıt A.2.1.3](#)). Paydaşlarımızdan e-posta, çağrı merkezi, bize yazın, anket yoluyla gelen talep, şikayet, öneri ve sorunlar güçlü ve zayıf yönlerimizi göstermekte ve bu doğrultuda çalışmalarımızı PUKÖ döngüsü kullanılarak iyileştirmemizi sağlamaktadır ([Kanıt A.2.1.4](#)).

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

2024-2028 Stratejik Planına katkı amaçlı başkanlığımızdan istenen tüm veriler hızlı ve güncel olarak verilmektedir. KTÜ stratejik plan sayfasına belirli dönemlerde veri girişi yapılmaktadır ([Kanıt A.2.2.1](#)). Üniversitemizin 2024-2028 dönemini kapsayacak stratejik planındaki hedeflere ulaşmada sürekli iyileştirmelere imkan sağlayan sistemler için personelin görüş, öneri ve memnuniyetini bildiren anketleri doldurması sağlanmıştır ([Kanıt A.2.2.2](#)). KTÜ stratejik plan sayfasına eylem planları veri girişi yapılarak, takip edilmektedir ([Kanıt A.2.2.3](#)).

A.2.3. Performans Yönetimi

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında, stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda işleyen bütünsel bir performans yönetimi mekanizması bulunmaktadır ([Kanıt A.2.3.1](#)). Bu mekanizma, Üniversitemiz Performans Programı kapsamında birime tanımlanan göstergeler üzerinden yapılandırılmıştır ([Kanıt A.2.3.2](#)). Stratejik plan dâhilinde Daire Başkanlığımızın sorumlu olduğu 22 performans göstergesi mevcuttur ([Kanıt A.2.3.3](#)). Birime ait performans göstergeleri üçer aylık olarak izlenmekte, gerçekleşme düzeyleri düzenli biçimde raporlanmaktadır ([Kanıt A.2.3.4](#)). 2024 yılında Daire Başkanlığımızın sorumlu olduğu performans göstergeleri incelenerek 2025 yılında yapılan çalışmalar neticesinde iyileştirilmiştir ([Kanıt A.2.3.4](#)). Yıl bazında toplanan tüm veriler kalite komisyonu tarafından değerlendirilmekte ve geliştirilmektedir ([Kanıt A.2.3.5](#)).

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

Öğrenci Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Yükseköğretim Bilgi Sistemi, Web Yönetim Sistemi ve Stratejik Plan Bilgi Yönetimi Sistemi daire başkanlığımızın kullandığı temel bilgi sistemleridir ([Kanıt A.3.1.1](#)). Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bulunmaktadır ([Kanıt A.3.1.2](#)). Daire Başkanlığımız tarafından kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi (BYS) Öğrenci İşleri Modülü mevcuttur ([Kanıt A.3.1.3](#)). Kullanmakta olduğumuz entegre Bilgi Yönetim Sistemi izlenmekte ve iyileştirilmekte olup, öğrenci İşleri Modülüne yeni menüler eklenerek fonksiyonelliği artırılmaktadır, yeni eklenen özellikler kullanıcıya duyurulmaktadır. Kullanıcılar öğrenci modülü ile ilgili talep oluşturabilmektedir ([Kanıt A.3.1.4](#)). Kullanıcılar yönetici tarafından tanımlanmakta, personelin rollerine ve yetkilerine göre öğrenci bilgilerine erişebilir olması ve işlem yapma yetkisi sınırlandırılmaktadır. Daire Başkanlığımızın kullandığı tüm modüllerin ana giriş esnasında çift faktörlü doğrulama mevcuttur ([Kanıt A.3.1.5](#)). Ayrıca bilgi güvenliğine yönelik olarak da sistem kayıtları kayıt altına alınmaktadır ([Kanıt A.3.1.6](#)). Öğrencilerimiz öğrenci belgesi ve not durum belgesini e-devlet üzerinden alabilmektedirler ([Kanıt A.3.1.7](#)). Öğrenci İşleri modülünden personel tarafından verilen belgeler raporlanmakta olup ÖİDB İstatistikleri 2025 menüsünde paylaşılmıştır ([Kanıt A.3.1.8](#)). Daire Başkanlığımız emrinde çalışmakta olan personellerimizin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında eğitim verilmiş olup, kişisel eğitim envanteri hazırlanmıştır ([Kanıt A.3.1.9](#), [Kanıt A.3.1.10](#)).

Lisansüstü, Yatay Geçiş ve Uluslararası öğrencilerin başvuru, sonuç ve kayıt işlemleri başvuru sistem

üzerinden yapılmaktadır ([Kant A.3.1.11](#)). Mezun Öğrenci Bilgi Sistemine 48430 mezun öğrenci üye olmuştur ve web sayfasında, “Sayılarla ÖİDB” başlığı altında paylaşılmaktadır ([Kant A.3.1.12](#)).

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

Başkanlığımız personel ihtiyacını üniversitemizin ilgili birimleri ile iletişime geçerek karşılamakta, kurum içi mevzuat düzenlemeleri , “Rotasyon Yönergesi" ile de bu ihtiyacı gidermektedir ([Kant A.3.2.1](#)). Personelin kişisel ve mesleki gelişimine ilişkin Üniversitemizin "Memur Akademisi" eğitimlerine katılım sağlanmaktadır ([Kant A.3.2.2](#)). Üniversitemiz personelini bir üst düzey göreve yetkin bir şekilde hazırlamak için Yetenek Havuzu Yolculuğu eğitimleri verilmiş olup, 4 personelimiz katılım belgesi, 3 personelimiz başarı belgesi almıştır ([Kant A.3.2.3](#), [Kant A.3.2.4](#), [Kant A.3.2.5](#), [Kant A.3.5.6](#), [Kant A.3.5.7](#)). KTÜ Performans Yönetim Sistemi aracılığıyla hem yönetici hem de personel fiilen birlikte çalıştığı üst, akran ve astları tarafından değerlendirilerek performans puanı elektronik ortamda hesaplanmıştır ([Kant A.3.2.8](#)). Personel memnuniyeti anketleri, KTÜ Kalite Güvence Sistemine uygun olarak yapılmaktadır ([Kant A.3.2.9](#)). Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu web sayfası üzerinden paylaşılmaktadır ([Kant A.3.2.10](#)). Anket sonuçları Daire Başkanlığı tarafından değerlendirilmesi sonucunda birim içi rotasyonlar uygulanmıştır ([Kant A.3.2.11](#), [Kant A.3.2.12](#)). 91 iç paydaşımızın cevapladığı Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı İç Paydaş Memnuniyet Anketine göre genel memnuniyet düzeyi 2024 yılında %75 iken 2025 yılında %74 olarak belirlenmiştir ([Kant A.3.2.13](#)). Genel memnuniyet düzeyi sonuçları yıl karşılaştırmalı olarak raporlanmakta ve çalışanlarla paylaşmakta olup buna bağlı iyileştirmeler yapılmaktadır. ([Kant A.3.2.14](#), [Kant A.3.2.15](#))

A.3.3. Finansal Yönetim

Kurumumuz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bu süreci yönetmekteyiz. Başkanlığımız bütçesinin gelir kaleminin tamamı devlet bütçesi olup bütçemiz yıl içerisindeki ihtiyaçlar doğrultusunda 2025 yılında birimize tahsis edilen **22.021.420 TL'nin 21.991.076 TL** harcanmıştır ([Kant A.3.3.1](#)). Birim Bütçe ve Planlama Komisyonu bulunmaktadır ([Kant A.3.3.2](#)). Üniversitemiz 2025 Yılı Bütçe Tekliflerine katılım sağlandı ([Kant A.3.3.3](#)). “Harcama Sürecinde Yer Alan Personelimizin Mesleki Becerilerini Geliştiriyoruz” adlı eğitimlerle sürecin daha iyi yönetilmesine katkı sağlamaktadır ([Kant A.3.3.4](#)). Diploman sana gelsin uygulamasından yapılan başvuru neticesinde alınan diplomanın gönderim maliyeti güncellenmiştir ([Kant A.3.3.5](#)).

A.3.4. Süreç Yönetimi

Daire Başkanlığımızın süreç yönetimi Üniversitemizde bulunan Süreç Yönetimi El Kitabını kapsayacak şekilde yürütülmektedir. El Kitabında bulunan faaliyet alanları eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı süreçleri, uluslararasılaşma süreçleri içermektedir. Bu süreçler PUKÖ odaklı yürütülmektedir ([Kant A.3.4.1](#)). Daire Başkanlığımızda bulunan riskler belirlenmiş olup risk raporu veri girişi stratejik plan sayfasında oluşturulmuştur ([Kant A.3.4.2](#)). Üniversitemiz İç Kontrol Eylem Planı kapsamında her bir standart düzeyinde yapılan faaliyetler birim faaliyet raporları ile izlenmektedir ([Kant A.3.4.3](#)). Kalite Güvence Sistemi kapsamında Kalite Güvence Sistemi Takvimi, Birim iç Değerlendirme Raporları kalite sayfasında yayınlanmaktadır ([Kant A.3.4.4](#)). Stratejik Plan Bilgi Sistemi (SPBS) sayesinde süreçlerin performansları anlık olarak izlenmektedir ([Kant A.3.4.5](#)). Eğitim ve Öğretim süreçleri eğitim programlarının tasarlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi

ve güncellenmesi faaliyetlerine ilişkin akademik takvim bellidir ([Kant A.3.4.6](#)). Eğitim-Öğretim süreçleri ilgili mevcut yönetmelik, yönergeler ve senato ilkeleri ile yürütülmektedir ([Kant A.3.4.7](#)). Web sayfamızın iyileştirilmesi yönünde "KTÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Web Sayfası Kullanıcı Memnuniyet Araştırması" anketi oluşturularak sonuçları paylaşıldı. ([Kant A.3.4.8](#)). Öğrenci İşleri Modülünde formasyonla ilgili tanımlamalar yapılmış olup, süreç yönetilmeye başlandı ([Kant A.3.4.9](#)). Daire Başkanlığında süreç yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir ([Kant A.3.4.10](#)).

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Üniversitemizin "Kurumsal memnuniyet ve aidiyet duygusu geliştirilecektir" hedefi doğrultusunda gerçekleştirilen idari personel memnuniyet anketine başkanlığımız personeli de aktif katılım sağlamıştır ([Kant A.4.1.1](#)). Paydaşlarımız geri bildirimlerini e-posta, bize yazın, anket ve çağrı merkezi üzerinden bildirebilmektedir ([Kant A.4.1.2](#)). ÖİDB Çağrı Merkezi ve E-Posta birimleri aktif hizmet vermektedir ([Kant A.4.1.3](#)). Çağrı Merkezimizin hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile 2025 yılı "Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi" düzenlenmiş olup anket sonuçlarına ve gelen geri bildirimlere göre sesli yanıt sistemi aktif edilmiştir ([Kant A.4.1.4](#)). 80 iç paydaşımızın cevapladığı 2025 yılı anket sonucuna göre başkanlığımız tarafından geri bildirimler dikkate alınmakta mıdır? sorusuna "kesinlikle katılıyorum %16" "katılıyorum %49" olarak belirlenmiştir ([Kant A.4.1.5](#)). Birimimize yapılan geri bildirimler raporlanmaktadır ([Kant A.4.1.6](#)).

A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri

Öğrenci geri bildirimini elde etmeye yönelik sistemler mevcut olup aktif halde kullanılmaktadır ([Kant A.4.2.1](#)). Öğrencilerimizin kayıttan, mezuniyetine kadar her türlü şikâyet, öneri, itiraz ve taleplerine yönelik olarak ilk başvuru noktası hizmeti vermekteyiz. EBYS ile 2025 yılı içerisinde birimimize 20199 kurum içi yazışma yapıldı. Aynı zamanda birimimize 2.084 gelen ve 1871 giden olmak üzere kurum dışı yazışma yapıldı ([Kant A.4.2.2](#)). Çağrı Merkezi Birimi 2025 yılında 15959 gelen çağrıya cevap vermiş olup ÖİDB İstatistikleri 2025 menüsünde paylaşılmıştır ([Kant A.4.2.3](#)). 2025 yılında Bize Yazın sisteminden 936 form cevaplandı ([Kant A.4.2.4](#)). Daire Başkanlığımız web sayfasında "Bize Yazın", "oidb@ktu.edu.tr" ile öğrenciler anlık bilgi, belge, görüş, talep, şikâyet ve önerilerini tarafımıza bildirmektedir ([Kant A.4.2.5](#)). Gelen talepler Daire Başkanlığımız tarafından değerlendirilip uygun görülen konular üzerinde iyileştirmeler yapılmaktadır ([Kant A.4.2.6](#), [Kant A.4.2.7](#)).

A.4.3. Hizmet ve Malların Uygunluğu, Kalitesi ve Sürekliliği

Satın alım işlemleri İdari Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. İdari Mali İşler Daire Başkanlığı ile işbirliği içerisinde bu süreci gerçekleştirmekteyiz. Kurum içi alınacak teknik ekipman şartnameleri ve uygunluklarının kontrolleri de daire başkanlığımız Birim Muayene Kabul Komisyonu tarafından gerçekleştirilmektedir ([Kant A.4.3.1](#)). Sürekli iyileştirme ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesi anlayışı ve üniversitemizin kaynaklarının etkili, ekonomik, verimli kullanılması amacıyla Tedarik Yönetim Sistemi kullanılmaya devam edilmektedir ([Kant A.4.3.2](#)).

A. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Eğitim Ve Öğretim

B.1.1. Eğitim-Öğretim Programları ile İlişkileri

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı olarak Üniversitenin eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik verilerin tutulması, hizmetlerin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi için gelen talepler Daire Başkanlığımız tarafından değerlendirilerek sürekli iyileştirilmektedir ([Kanıt B.1.1.1](#)). Akademik birimler arasındaki koordinasyonun ve uygulama birliği sağlanmasına yönelik olarak mevzuatın doğru uygulanması için eğitim çalışma grubunda danışmanlık hizmeti verilmektedir ([Kanıt B.1.1.2](#)). 2025 İç Paydaş Memnuniyet Anketi sorularından biri olup, 'kesinlikle katılıyorum', 'katılıyorum' seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde %72 oranında memnuniyet görülmektedir ([Kanıt B.1.1.3](#)). Genel Sekreterlik koordinasyonunda Öğrenci Oryantasyon Kitabı yayımlanmış olup, belli aralıklarla güncellenme yapılmaktadır ([Kanıt B.1.1.4](#)). Bursa Teknik Üniversitesi misafirperverliğinde, 31 Mayıs – 1 Haziran tarihleri arasında "10. Yükseköğretim Kurumları Öğrenci İşleri Mevzuat Uygulama ve Birliktelik Toplantısı" düzenlendi Daire Başkanı Mustafa GENÇ, Şube Müdürü Mustafa Al VER katılım sağladı ([Kanıt B.1.1.5](#)). Eğitim-Öğretim programlarının desteklerine ilişkin süreçler izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

B. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. Araştırma Ve Geliştirme

C.1.1. Araştırma-Gelistirme İle İlişkileri

Başkanlık tarafından istenilen istatistiki veriler hazırlanıp paydaşlarımızla paylaşılmaktadır ([Kanıt C.1.1.1](#)). İç paydaşlarımız tarafından ihtiyaç duyulan sayısal veriler oluşturulan splan sayfasında paylaşılmaktadır ([Kanıt C.1.1.2](#)). KTÜ Bilgi Yönetim Sistemi içerisinde KTÜ Veri adı altında veri havuzu oluşturulmuş, bu veriler tüm akademik ve idari personelimizin ulaşımına açıktır ([Kanıt C.1.1.3](#)). Akademik birimlerin bölümlerine ait programlar için akreditasyon çalışmaları gerçekleştirilmektedir bu çalışmalarda ve uluslararası anketler için ihtiyaç duyulan istatistiki bilgiler birimiz tarafından hazırlanıp mail olarak veya resmi yazı şeklinde paylaşılmaktadır ([Kanıt C.1.1.4](#)).

C. TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı

D.1.1. Toplumsal Katkı ile ilişkileri

Paydaşlarımız mezun, aktif öğrenci sayılarımıza yıllar itibariye "Taban Puanlar-istatistik" web sayfası sekmesinde ulaşmaktadırlar ([Kanıt D.1.1.1](#)). KTÜ Mezun Sistemine 48430 öğrencimiz üye oldu, bu sistem üzerinden diploma talep edilmekte olup Daire Başkanlığımız resmi web sayfasının sonunda güncel olarak paylaşılmaktadır ([Kanıt D.1.1.2](#)). Diploman Sana Gelsin uygulaması ile mezunlarımıza diplomaları kargo ile gönderilmektedir ([Kanıt D.1.1.3](#)). Çağrı Merkezi, iç ve dış paydaşlarımıza daha güvenilir, daha kolay ve daha kaliteli iletişim kurmak amacıyla hizmet vermektedir ([Kanıt D.1.1.4](#)). Web sayfamızda "sıkça sorululanlar" mevcuttur, geri bildirimler doğrultusunda eklemeler ve güncellemeler yapılmaktadır ([Kanıt D.1.1.5](#)). Duyurular, haberler ve etkinlikler olarak güncel bilgiler yayımlanmaktadır ([Kanıt D.1.1.6](#)). Türkçe web sayfamızı 2025 yılı içerisinde 1.670.474 ziyaretçi, İngilizce web sayfamızı 18423 kişi ziyaret etmiştir ([Kanıt D.1.1.7](#)).

Öğrenci bilgileri YÖKSİS sayfasına aktarılmakta, tüm öğrencilerimizle ve kamu kurumlarımızla e-devlet sisteminden paylaşılmaktadır ([Kanıt D.1.1.8](#)). "Ulusal Staj Programı" 2025 yılı başvuruları için öğrencilerimize duyurusu yapılmıştır ([Kanıt D.1.1.9](#)). Çevre koruma bilincinin kurum bünyesinde gelişmesine katkı sağlamak adına "Sıfır Atık Kutuları" birim içinde konumlandırılmıştır ([Kanıt D.1.1.10](#)). Sıfır Atık Komisyonu mevcuttur ([Kanıt D.1.1.11](#)). "Engelleri Aşıyoruz" kampanyasına birim olarak biriktirilen kapaklarla destek olunuyor ([Kanıt D.1.1.12](#)). Üniversitemiz Memur Akademisi tarafından yürütülen kurumsal gelişim ve yetkinlik artırmak kapsamında "Çalışma Hayatında Yapay Zeka Kullanımı" konulu eğitime katılım sağlandı ([Kanıt D.1.1.13](#)). "Trafik Güvenliği" konulu eğitime katılım sağlandı ([Kanıt D.1.1.14](#)). İŞKUR Gençlik Programı başvuruları için öğrencilerimize duyurusu yapıldı ve bilgi verilmektedir ([Kanıt D.1.1.15](#)).

D.2. Toplumsal Katkı Süreçlerine Destekleri

D.2.1. Engelsiz Birim

Engelli öğrencilerden engellilik durumunu belirtenlerin bilgileri sisteme kaydedilmektedir ([Kanıt D.2.1.1](#)). Engelli öğrencilerimize ait istatistiki bilgiler istenildiği zaman iç ve dış paydaşlarımızla paylaşmaktadır ([Kanıt D.2.1.2](#)). Başkanlığımıza istekler hem yazılı hem de sesli olacak şekilde iletilebilmektedir ([Kanıt D.2.1.3](#)). Başkanlığımıza ait binada engelli rampası bulunmaktadır ([Kanıt D.2.1.4](#)). Web sayfasında "Engelsiz Birim" sayfası oluşturulup, "engelsiz sayılar" sayfasından engelli öğrencilere ait sayılar paydaşlarımızla paylaşılmaktadır ([Kanıt D.2.1.5](#)). Yabancı Uyruklu Öğrenci Birimi üç personel ile uluslararası öğrencilere hizmet vermektedir. Geri bildirimler doğrultusunda iyi derecede İngilizce ve Arapça dil bilen personel görevlendirilmiştir. Uluslararası öğrenci sayfası hem İngilizce hem de Türkçe olarak oluşturulmaktadır ([Kanıt D.2.1.6](#), [Kanıt D.2.1.7](#)).

PUANLAMA (OLGUNLUK DÜZEYİ)

Daire başkanlığı, her bir alt ölçüt için kendi puanlamasını ve toplam puanını tablo şeklinde sunmalıdır. (Tablo 1).

Tablo-1; Daire başkanlığının alt ölçütleri için kendine verdiği puan (olgunluk seviyesi)

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Puan Tablosu						
Ölçüt Adı	1	2	3	4	5	
A.1.1.				X		
A.1.2.			X			
A.1.3.				X		
A.1.4.			X			
A.1.5.				X		
A.2.1.				X		
A.2.2.				X		
A.2.3.				X		
A.3.1.				X		
A.3.2.				X		
A.3.3.			X			
A.3.4.				X		
A.4.1.			X			
A.4.2.			X			
A.4.3.			X			
LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE PUAN TOPLAMI						54
B.1.1.				X		
EĞİTİM VE ÖĞRETİM PUAN TOPLAMI						4
C.1.1.			X			
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME PUAN TOPLAMI						3
D.1.1.			X			3
D.2.1.				X		4
TOPLUMSAL KATKI PUAN TOPLAMI						7
TÜM ÖLÇÜTLERE AİT PUANLARIN TOPLAMI						68

