



**ANTALYA
BELEK
ÜNİVERSİTESİ**

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

2024-2028

STRATEJİK PLANI

2025

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ

1. DURUM ANALİZİ

- 1.1. Kurumsal Tarihçe**
- 1.2. Mevzuat Analizi**
- 1.3. Üst Politika Belgeleri Analizi**
- 1.4. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi**
- 1.5. Paydaş Analizi**
- 1.6. Kuruluş İçi Analiz**
- 1.7. GZFT Analizi**

2. GELECEĞE YÖNELİM

- 2.1. Misyon**
- 2.2. Vizyon**
- 2.3. Temel Değerler**

3. STRATEJİK AMAÇLAR VE HEDEFLER

- 3.1. Stratejik Amaçlar**
- 3.2. Stratejik Hedefler**
- 3.3. Performans Göstergeleri**
- 3.4. Amaç–Hedef–PG Çerçeve Tablosu**

4. STRATEJİ GELİŞTİRME

- 4.1. Amaçların Belirlenmesi**
- 4.2. Hedeflerin Belirlenmesi**
- 4.3. Performans Göstergelerinin Oluşturulması**
- 4.4. Stratejilerin Belirlenmesi**

5. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

- 5.1. İzleme Sisteminin Yapısı**
- 5.2. Değerlendirme Sürecinin Yapısı**
- 5.3. Performans Göstergeleri İzleme Modeli**
- 5.4. İzleme ve Değerlendirme Takvimi**
- 5.5. İzleme Araçları**
- 5.6. Düzeltici–Geliştirici Faaliyetler**
- 5.7. Raporlama**

EKLER

- Ek-1: Paydaş Listesi**
- Ek-2: PG İzleme Matrisi**
- Ek-3: Stratejik Amaç–Hedef–Performans Göstergesi Tablosu**
- Ek-4: İç ve Dış Paydaş Analizi Tabloları**
- Ek-5: GZFT Analizi Tablosu**

SUNUŞ

Antalya Belek Üniversitesi, kuruluş felsefesini oluşturan çağdaş eğitim anlayışı, öğrenciyi merkeze alan hizmet kültürü ve nitelikli insan kaynağıyla yükseköğretim alanında istikrarlı bir gelişim göstermektedir. Bu gelişimin sürekliliğini sağlamak ve kurumsal kapasiteyi geleceğe taşımak, Üniversitemizin idari yapılanmaları arasında kritik bir konuma sahip olan **Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı**nın etkin, erişilebilir ve güncel süreç yönetimini gerektirmektedir.

Başkanlığımız; kayıt kabul işlemlerinden mezuniyet süreçlerine, akademik takvim uygulamalarından öğrenci bilgi sistemi yönetimine, ulusal ve uluslararası öğrencilerin kurumsal uyum süreçlerinden belge ve arşiv yönetimine kadar geniş bir hizmet yelpazesini yürütmektedir. Öğrenci hareketliliğinin arttığı, dijital dönüşümün hızlandığı ve kalite güvencesi süreçlerinin derinleştiği günümüz yükseköğretim ortamında, yapısal esneklik ve hizmette standartlaşma Başkanlığımızın temel öncelikleri arasında yer almaktadır.

Bu stratejik plan; Antalya Belek Üniversitesinin gelişim hedefleri, ulusal yükseköğretim politikaları ve öğrenci odaklı yönetim yaklaşımı doğrultusunda Başkanlığımızın **2025–2029 dönemine yönelik vizyonunu, amaçlarını, hedeflerini ve performans göstergelerini** sistemli bir çerçeve altında bir araya getirmektedir. Planın hazırlanma sürecinde, faaliyet raporlarımızdan elde edilen kurumsal veriler, paydaş görüşleri, mevzuat değişiklikleri, süreç analizi çıktıları ve Üniversitemizin stratejik yönelimi bütüncül biçimde değerlendirilmiştir.

Öngördüğümüz hedefler; yalnızca mevcut iş ve işlem süreçlerini iyileştirmeyi değil, aynı zamanda öğrenci deneyimini güçlendiren dijital, hızlı ve güvenilir bir hizmet modelinin kurumsallaştırılmasını amaçlamaktadır. Antalya Belek Üniversitesi öğrencilerinin akademik yaşam döngüsünü kesintisiz desteklemek, uluslararasılaşma perspektifine uygun hizmet sunmak, veri güvenliği ve bilişim altyapısını güçlendirmek, kalite güvencesi ölçütlerini sürekli izlemek bu dönemin öncelikli odak alanlarıdır.

Bu stratejik planın, Üniversitemizin kurumsal gelişimine katkı sağlayacağına; öğrenci memnuniyetini yükseltecek yenilikçi adımların somut bir yol haritasını oluşturacağına inanıyor, planın hazırlanmasında emeği geçen çalışma ekibine ve katkı sunan tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

**Antalya Belek Üniversitesi
Öğrenci İşleri Daire Başkanı**

1. DURUM ANALİZİ

1.1 Kurumsal Tarihçe

Antalya Belek Üniversitesi'nin idari yapılanmasıyla eş zamanlı olarak oluşturulan Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, üniversitenin kuruluş sürecinde ortaya konan öğrenci odaklı hizmet anlayışının temel bir uygulayıcısı olarak 2017 yılında kurumsallaşmıştır. Öğrenci kabulünden mezuniyete uzanan tüm akademik-idari süreçlerin mevzuata uygun, düzenli ve izlenebilir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla teşkil edilen birim, kuruluşundan bu yana üniversitenin büyüme dinamikleriyle paralel bir gelişim göstermiştir. Başkanlık, ilk günden itibaren öğrencilerin akademik yaşam döngüsünü destekleyen kayıt-kabul, ders seçimi, not işlemleri, belge-diploma süreçleri ve arşiv yönetimi gibi temel fonksiyonları üstlenmiş; dijitalleşme politikalarının yükseköğretimde güçlenmesiyle birlikte Öğrenci Bilgi Sistemi, EBYS ve veri odaklı yönetim araçları üzerinden hizmetlerini sürekli geliştirmiştir. Birim, sınırlı personel yapılanmasına rağmen süreç koordinasyonunu etkin biçimde yürüten, öğrenci iletişimini güçlü tutan ve teknolojik dönüşümü yakından izleyen yapısıyla üniversitenin idari kapasitesinin önemli bir bileşeni haline gelmiştir. Bugün itibarıyla Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı; Antalya Belek Üniversitesi'nin eğitim-öğretim faaliyetlerinin sağlıklı işleyişini destekleyen stratejik bir yapı olarak, dijital hizmet üretimi, süreç standardizasyonu ve öğrencilerin akademik deneyimini güçlendirmeye yönelik kurumsal hedeflere katkı sunmayı sürdürmektedir.

1.2. Mevzuat Analizi

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının görev ve sorumlulukları, yükseköğretim alanını düzenleyen ulusal mevzuat çerçevesinde yürütülmektedir. Birimin temel faaliyet alanları özellikle 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2809 sayılı Yükseköğretim Teşkilatı Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve bu kanunlara bağlı ön lisans–lisans–lisansüstü eğitim-öğretim yönetmelikleri tarafından belirlenmektedir. Birim, Öğrenci Belge Yönetimi, kayıt-kabul, muafiyet–intibak, ders işlemleri, not ve sınav süreçleri, mezuniyet, yatay/dikey geçiş, disiplin işlemleri ve uluslararası öğrenci kabulü gibi tüm hizmetleri ilgili yönetmelik hükümlerine dayanarak yürütmektedir. Resmî yazışmalar ise Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik doğrultusunda EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca kalite güvencesi süreçleri Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, kişisel verilerin işlendiği tüm öğrenci bilgi sistemleri ise 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında yapılandırılmaktadır. Bu mevzuat bütünü,

Başkanlığın tüm akademik-idari süreçlerini hukuka uygun, izlenebilir ve standartlaştırılmış bir çerçevede içinde yürütmesini sağlamaktadır.

1.3. Üst Politika Belgelerinin Analizi

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının faaliyet alanı, ulusal yükseköğretim politikaları ve kamu yönetimi mevzuatıyla uyumlu bir çerçevede şekillenmektedir. Bu kapsamda birimin stratejik yönelimini doğrudan etkileyen temel politika belgeleri şunlardır:

- **12. Kalkınma Planı (2024–2028):**

Plan, yükseköğretimde dijital dönüşümün hızlandırılması, öğrenci hareketliliğinin kolaylaştırılması, uluslararasılaşmanın geliştirilmesi ve kalite güvencesinin güçlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Öğrenci İşleri süreçlerinin dijitalleşmesi, veri yönetimi ve öğrenci memnuniyeti odaklı hizmet modeli bu politika ile örtüşmektedir.

- **Orta Vadeli Program (OVP 2025–2027):**

Program, kamu idarelerinde hizmet süreçlerinin sadeleştirilmesi, bilişim altyapılarının güçlendirilmesi ve insan kaynağı yetkinliğinin artırılmasını öncelik olarak belirlemektedir. Üniversitemizde EBYS ve Öğrenci Bilgi Sistemi entegrasyonunun geliştirilmesi ile işlem süreçlerinin kısaltılması bu hedeflerle uyumludur.

- **Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programları:**

Yıllık programlarda yükseköğretimde erişilebilir hizmet, çok kültürlü öğrenci yapısının desteklenmesi, açık ve uzaktan eğitim uygulamalarının güçlendirilmesi ve mezun izlemenin kurumsallaştırılması temel yönelimler arasındadır. Öğrenci İşleri, özellikle uluslararası öğrenci süreçleri ve akademik yaşam döngüsü yönetimi açısından bu politikaların doğrudan uygulayıcısıdır.

- **YÖK Strateji Belgeleri ve Kalite Güvencesi Çerçevesi:**

YÖK tarafından belirlenen kalite, akreditasyon, veri yönetimi (YÖKSİS), öğrenci merkezlilik ve uluslararasılaşma ilkeleri; birimin iş akışları, veri üretimi ve raporlama süreçlerini doğrudan yönlendirmektedir. Kayıt, muafiyet, ölçme-değerlendirme ve mezuniyet işlemlerinde standartlaşma bu çerçevenin gereğidir.

- **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK – 6698):**

Öğrenci bilgi sistemlerinde tutulan tüm veriler KVKK'ya uygun olarak işlenmekte, birimin dijital altyapı süreçleri bu yasal düzenlemeye göre yapılandırılmaktadır.

Bu politika belgeleri birlikte değerlendirildiğinde, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının stratejik yöneliminin dijitalleşme, hizmet kalitesinin artırılması, öğrenci memnuniyetinin yükseltilmesi, veri odaklı yönetim, uluslararasılaşma ve kalite güvencesi ekseninde şekillenmesi gerektiği görülmektedir.

1.4. Faaliyet Alanları ile Ürün ve Hizmetlerin Belirlenmesi

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının faaliyet alanı; öğrencinin üniversiteye kabulünden mezuniyetine kadar uzanan tüm akademik-idari süreci kapsayan bütüncül bir hizmet yapısından

oluşmaktadır. Birimin yürüttüğü faaliyetler, hizmet türleri ve süreç çıktıları aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılmaktadır:

1. Eğitim-Öğretim Süreçlerine İlişkin Faaliyetler

- Önlisans, lisans ve lisansüstü programlara yönelik **kayıt kabul işlemleri**
- **Kesin kayıt, kayıt yenileme, dondurma ve yeniden başlama** süreçlerinin yönetimi
- **Ders kayıtları, ders ekleme-bırakma, danışmanlık süreçlerinin takibi**
- **Not işlemleri, sınav sonuçlarının sisteme işlenmesi**
- **Yeni program açılışları ve öğrenci işlemlerinin mevzuata uygun yürütülmesi**

2. Öğrenci Hareketliliği ve Akademik İşlem Destekleri

- **Yatay geçiş, dikey geçiş, çift anadal/yan dal işlemleri**
- Öğrenci değişim programlarının (uluslararası/ulusal) öğrenci işlemleri
- **Muafiyet, intibak ve ders eşdeğerlik süreçleri**
- Kayıt silme, ilişik kesme ve kayıt dondurma işlemlerine ilişkin süreç yönetimi

3. Belge, Bilgi ve Arşiv Hizmetleri

- Öğrencilere yönelik **öğrenci belgesi, transkript, sınav yazısı, mezuniyet belgesi** düzenleme
- **Diploma hazırlanması, basımı, teslimi ve diploma defteri/arşivi**
- Resmî kurumlarla yazışmaların yürütülmesi
- Arşivleme, saklama ve imha süreçlerinin mevzuata uygun yönetimi

4. Öğrenci Bilgi Sistemleri ve Dijital Hizmetler

- **Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)** süreçlerinin işletilmesi ve güncellenmesi
- EBYS üzerinden birim yazışmalarının yürütülmesi
- Dijitalleşen iş akışlarının (e-belge, çevrim içi başvuru, otomasyon modülleri) geliştirilmesi
- Veri güvenliği ve KVKK uyumlu süreç yönetimi

5. Uluslararası Öğrenci İşlemleri

- Uluslararası öğrencilerin başvuru, kabul ve kayıt süreçleri
- Öğrenim vizesi, ikamet izni ve uyum süreçlerinde bilgilendirme desteği
- Çok kültürlü öğrenci yapısına yönelik hizmetlerin koordinasyonu

6. Mezuniyet ve Mezun İzleme Süreçleri

- Mezuniyet işlemlerinin tamamlanması, diploma kontrolü ve teslimi

- Mezun bilgilerinin güncellenmesi ve mezun iletişim altyapısının oluşturulması

7. Paydaş İletişimi ve Öğrenci Destek Süreçleri

- Akademik ve idari birimlerle koordinasyon
- Öğrenci taleplerinin yönetilmesi, başvuruların değerlendirilmesi
- YÖK, ÖSYM, Göç İdaresi ve diğer resmi paydaşlarla süreç iletişimi

Bu faaliyet alanları, birimin hukuki yükümlülükleri, öğrenci profili, kurumsal kapasite ve dijital hizmet beklentileriyle uyumlu olarak yapılandırılmıştır. Her bir faaliyet alanı, plan döneminde geliştirilecek amaç ve hedeflerin temel referans çerçevesini oluşturmaktadır.

1.5. Paydaş Analizi

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının yürüttüğü faaliyetler, geniş bir paydaş ağıyla etkileşim içerisinde gerçekleştirilmektedir. Paydaşlar; hizmet alanlar, hizmet sunumuna katkı sağlayanlar ve birimin süreçlerinden doğrudan ya da dolaylı etkilenen taraflar olarak sınıflandırılmaktadır. Paydaş analizi, birimin hizmet kalitesini artırmak ve süreçlerde etkinlik sağlamak açısından stratejik önem taşımaktadır.

1.5.1 İç Paydaşlar

- **Rektörlük** – Stratejik yönlendirme, karar süreçleri ve idari koordinasyon.
- **Fakülteler, Yüksekokullar ve Enstitüler** – Öğrenci işlemlerinin akademik boyutunun yürütülmesi ve danışmanlık koordinasyonu.
- **Bölüm Başkanlıkları / Program Koordinatörlükleri** – Ders açma, intibak, muafiyet ve sınav işlemlerine ilişkin akademik iş birliği.
- **Genel Sekreterlik** – İdari süreç destekleri ve kurumsal işleyiş.
- **Bilgi İşlem Daire Başkanlığı** – Öğrenci Bilgi Sistemi, EBYS, dijital altyapı ve veri güvenliği.
- **Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı** – Performans, raporlama, bütçe ve mali süreçler.
- **Personel Daire Başkanlığı** – Akademik ve idari personel işlemleri ile koordinasyon.

- **Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı** – Öğrenci destek hizmetleri ve kulüp/topluluk süreçleri.

1.5.2 Dış Paydaşlar

- **Yükseköğretim Kurulu (YÖK)** – Mevzuat, kalite güvencesi ve YÖKSİS süreçleri.
- **ÖSYM** – Öğrenci yerleştirme ve kayıt süreçleri.
- **Göç İdaresi Başkanlığı** – Uluslararası öğrencilerin ikamet ve uyum işlemleri.
- **Milli Eğitim Bakanlığı** – Öğrenci belge doğrulama ve akademik süreçlerde iş birliği.
- **Diğer Üniversiteler** – Yatay geçiş, misafir öğrenci ve ortak süreçler.
- **Kamu Kurumları ve Dış Paydaşlar** – Belge doğrulama ve resmî yazışmalar.
- **Veliler ve Aileler** – Öğrenci süreçleriyle ilgili bilgi ve destek alan paydaşlar.

1.5.3 Temel Hizmet Alan Paydaşı

- **Öğrenciler (Ulusal ve Uluslararası)**
Öğrenciler, Başkanlığın ana hizmet yararlanıcıları olup tüm süreçlerin odağında yer almaktadır. Kayıt kabulden mezuniyete kadar her işlem, öğrenci deneyimini güçlendirmeyi hedefleyen bir anlayışla yürütülmektedir.

1.5.4 Paydaş Analizinin Stratejik Önemi

Paydaş analizi, birimin hizmet kalitesini artırmak, süreç akışlarını iyileştirmek ve öğrenci memnuniyetini yükseltmek için önemli bir girdi sağlamaktadır. Plan dönemi boyunca paydaşlarla iş birliğinin artırılması, iletişim kanallarının güçlendirilmesi ve geri bildirim mekanizmalarının sistematik hale getirilmesi hedeflenmektedir.

1.6. Kuruluş içi analiz

1.6. Kuruluş İçi Analiz

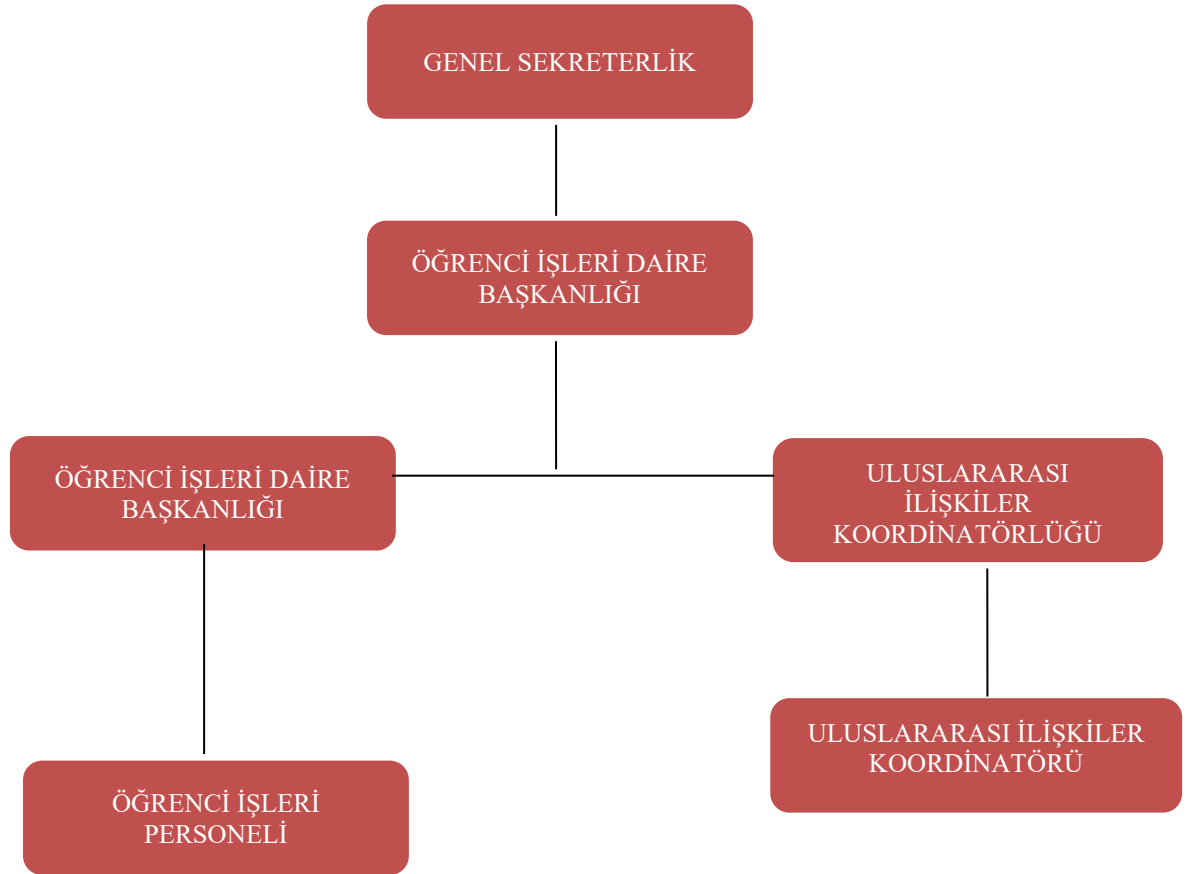
Kuruluş içi analiz; Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının mevcut kapasitesini, kaynaklarını, iş süreçlerini ve kurumsal işleyişini değerlendirmek amacıyla yapılmış olup, birimin güçlü yönlerini, gelişime açık alanlarını ve stratejik önceliklerini somut veriler üzerinden ortaya koymaktadır.

1.6.1. İnsan Kaynağı Yapısı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, sınırlı ancak görev dağılımı net şekilde tanımlanmış bir personel yapısına sahiptir. Personel; kayıt, belge, mezuniyet, arşiv, uluslararası öğrenci işlemleri ve OBS yönetimi gibi temel süreçlerde görev almakta olup, iş yükü çoğu zaman yoğun dönemlere (kayıt, sınav, mezuniyet) bağlı olarak artmaktadır. Personelin görev tanımları açık olmakla birlikte, artan öğrenci çeşitliliği ve dijital süreçler nedeniyle **sürekli eğitim ve yetkinlik geliştirme ihtiyacı** bulunmaktadır.

Organizasyon Şeması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımız Genel Sekreterliğimize bağlı olup, 1 Daire Başkanı, 1 Öğrenci İşleri Personeli ve 1 Uluslararası İlişkiler Koordinatöründen oluşmaktadır. Birimimize ait organizasyon şeması aşağıda gösterilmiştir.



1.6.2. Fiziksel ve Teknolojik Altyapı

Birim, görevlerini yürütmek için yeterli düzeyde ofis alanına ve teknik donanımına sahiptir. Öğrenci bilgi sistemi (OBS), elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) ve diğer dijital modüller

aktif olarak kullanılmakta; belge üretimi, kayıt işlemleri ve arşiv süreçleri büyük ölçüde elektronik ortamda yürütülmektedir. Ancak teknolojik altyapının daha etkin kullanımı ve otomasyon süreçlerinin genişletilmesi, iş yükünü azaltma ve işlem hızını artırma açısından kritik önem taşımaktadır.

1.6.3. Mali Kaynaklar

Öğrenci işleri birimi, maliyet yapısı düşük bir idari birim olup bütçe kullanımının önemli kısmını teknik donanım yenilemeleri, dijital sistem güncellemeleri ve eğitim faaliyetleri oluşturmaktadır. Kaynakların verimli kullanılması temel bir ilke olmakla birlikte; artan dijitalleşme gereklilikleri, sistem güncellemeleri ve iş süreçlerinin otomasyonu için ek mali kaynak ihtiyacı bulunmaktadır.

1.6.4. Kurumsal İş Süreçleri

Öğrenci işleri süreçleri mevzuata uygun şekilde tanımlanmış olup kayıt kabul, ders işlemleri, not yönetimi, belge üretimi, mezuniyet ve arşiv işlemleri düzenli bir iş akışı içerisinde yürütülmektedir. İş süreçleri arasında koordinasyon güçlüdür; ancak bazı işlemler hâlâ yarı manuel yürütüldüğünden **standartlaştırma ve otomasyon ihtiyacı** devam etmektedir. Özellikle uluslararası öğrenci işlemleri ve mezuniyet süreçleri karmaşıklıklaştıkça, süreç iyileştirme çalışmaları kritik hale gelmiştir.

1.6.5. İletişim ve Paydaş Yönetimi

Birimin akademik birimler, öğrenciler ve dış paydaşlarla iletişimi sürekli ve aktif olmakla birlikte, artan öğrenci çeşitliliği, yoğun dönemlerdeki başvuru hacmi ve yeni dijital uygulamalar nedeniyle **daha sistematik bir iletişim altyapısına** (çevrim içi başvuru sistemi, randevu modülü, canlı destek gibi) ihtiyaç duyulmaktadır.

1.6.6. Kurumsal Kültür ve Çalışma Ortamı

Birim içinde iş birliği yüksek, karar alma süreçleri hızlı ve çözüm odaklı bir çalışma kültürü bulunmaktadır. Personelin kurumsal aidiyeti güçlü olmakla birlikte, yoğun dönemlerde yaşanan iş yükü artışı motivasyonu olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle çalışma ortamının destekleyici uygulamalarla güçlendirilmesi önem taşımaktadır.

Genel Değerlendirme

Kuruluş içi analiz sonucunda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının;

- güçlü yönlerinin **deneyimli personel, etkin iletişim ve dijital sistem kullanımının mevcut olması,**
- gelişime açık alanlarının ise **otomasyonun artırılması, iş yükü dengesinin iyileştirilmesi, uluslararası süreçlerin güçlendirilmesi ve personel eğitimlerinin sistematikleştirilmesi** olduğu görülmektedir.

1.7 GZFT Analizi

G – Güçlü Yönler

- Öğrenci bilgi sistemi (OBS) ve EBYS'nin aktif kullanılması sayesinde iş süreçlerinin dijital olarak yönetilebilmesi.
 - Çözüm odaklı, iş birliğine açık ve öğrenci merkezli bir çalışma kültürünün birimde yerleşmiş olması.
 - Akademik ve idari birimlerle güçlü iletişim ve koordinasyon.
 - Kayıt, belge ve mezuniyet süreçlerinde mevzuata hâkim, tecrübeli personel yapısı.
 - Kurumun genç ve dinamik bir üniversite olması nedeniyle süreçleri modern yaklaşımlarla kurgulayabilme esnekliği.
 - Yoğun dönemlerde dahi hizmet sürekliliğinin sağlanması ve hızlı işlem kapasitesi.
-

Z – Zayıf Yönler

- Personel sayısının sınırlı olması nedeniyle iş yükünün özellikle kayıt ve mezuniyet dönemlerinde artması.
 - Bazı işlemlerin hâlâ yarı manuel yürütülmesi ve otomasyonun tam olarak yaygınlaşmamış olması.
 - Dijital başvuru, randevu ve öğrenci talep yönetimi sistemlerinin henüz yeterince gelişmemiş olması.
 - Uluslararası öğrenci işlemlerinin artan hacmi karşısında süreçlerin zaman zaman karmaşık hale gelmesi.
 - Birim içinde sistematik hizmet içi eğitim programlarının yeterince kurumsallaşmamış olması.
 - Fiziksel çalışma alanlarının dönemsel yoğunluklarda yetersiz kalması.
-

F – Fırsatlar

- Yükseköğretimde dijital dönüşüme verilen ulusal destek ve standartlaşma süreçlerinin hızlanması.
- Üniversitenin büyüme potansiyeli ve yeni program açılışlarının artmasıyla süreç iyileştirme ve otomasyon fırsatları.
- YÖK, ÖSYM, Göç İdaresi ve diğer kurumlarla dijital entegrasyon imkanlarının artması.
- Uluslararası öğrenci talebinin yükselmesi ile hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi için yeni alanların oluşması.
- Üniversitenin genç ve esnek yapısı sayesinde modern öğrenci hizmet modellerinin kolay uygulanabilmesi.
- Öğrenci memnuniyetine dayalı kalite güvencesi sistemlerinin güçlendirilmesi için yeni teknolojik araçların yaygınlaşması.

T – Tehditler

- Dijital sistemlerde yaşanabilecek aksaklıkların süreçleri doğrudan etkileyebilme riski.
- Mevzuat değişikliklerinin sıklaşması nedeniyle süreçlerde esneklik gereksiniminin artması.
- Uluslararası öğrenci işlemlerinde dış kurumlara bağımlılığın (Göç İdaresi, konsolosluklar vb.) işlem sürelerini uzatabilmesi.
- Artan öğrenci beklentilerinin mevcut personel kapasitesine ek yük getirmesi.
- Üniversiteler arası rekabetin güçlenmesiyle öğrenci memnuniyetinin kritik bir faktör haline gelmesi.
- Siber güvenlik tehditlerinin dijital sistemlere yönelik risk oluşturmaya devam etmesi.

Genel Değerlendirme

GZFT bulguları, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının stratejik plan döneminde **dijitalleşme, personel kapasitesinin güçlendirilmesi, süreç otomasyonu, uluslararası öğrenci yönetimi ve hizmet kalitesinin artırılması** alanlarında odaklanması gerektiğini göstermektedir. Bu analiz, stratejik amaç ve hedeflerin oluşturulmasında temel rehber niteliğindedir.

2. GELECEĞE BAKIŞ

2.1. Misyon

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, öğrencilerin eğitim sürecinde akademik başarılarını destekler ve her öğrencinin ihtiyaçlarına duyarlı yaklaşarak, kapsamlı danışmanlık, kaynak sağlama ve rehberlik hizmetleriyle öğrencilerin potansiyellerini arttırmaya çalışır.

2.2. Vizyon

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, öğrencilerin eğitim sürecinde akademik başarılarını destekler ve her öğrencinin ihtiyaçlarına duyarlı yaklaşarak, kapsamlı danışmanlık, kaynak sağlama ve rehberlik hizmetleriyle öğrencilerin potansiyellerini arttırmaya çalışır.

2.3. Temel Değerler

• Öğrenci Odaklılık:

Her karar ve uygulamada öğrencinin ihtiyaçlarını önceliklendiren, çözüm odaklı bir hizmet anlayışı.

- **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:**

Tüm süreçlerin açık, izlenebilir ve kamuoyuna karşı sorumluluk bilinciyle yürütülmesi.

- **Etkinlik ve Hız:**

İş süreçlerinde verimliliği artırarak öğrencilere zamanında, doğru ve hızlı hizmet sunmak.

- **Dijital Dönüşüm ve Yenilikçilik:**

Teknoloji temelli çözümlerle süreçleri sürekli geliştirme, modern hizmet modelleri oluşturma.

- **Mevzuata Uygunluk:**

Tüm iş ve işlemlerin yükseköğretim mevzuatına ve kalite güvencesi ilkelerine uygun yürütülmesi.

- **İş Birliği ve Koordinasyon:**

Akademik ve idari birimlerle güçlü iletişim ve eşgüdüm içinde çalışma.

- **Güvenilirlik:**

Öğrencilerin akademik hayatını doğrudan etkileyen süreçlerde doğruluk, gizlilik ve veri güvenliğine önem verme.

- **Sürekli İyileştirme:**

Geri bildirimleri dikkate alarak kaliteyi artırma, süreçleri güncel ihtiyaçlara uygun hale getirme.

- **Katılımcılık:**

Paydaş görüşlerini süreçlere dahil eden, kapsayıcı ve paylaşımcı yönetim anlayışı.

3. Stratejik Amaçlar ve Hedefler – Çerçeve Tablosu

Stratejik Amaçlar (SA)	Stratejik Hedefler (SH)	Amaçların Gerekçesi / Kabul Temeli
SA1: Öğrenci İşlemlerinde Hizmet Kalitesini Artırmak	SH1.1: Öğrenci işlem süreçlerinin ortalama tamamlanma süresini kısaltmak. SH1.2: Öğrenci memnuniyet oranını artırmak. SH1.3: Başvuru–talep yönetim sistemlerini iyileştirmek.	Artan öğrenci beklentileri, işlem yoğunluğu, kayıt–mezuniyet dönemlerinde yaşanan yük, kaliteli hizmet ihtiyacı.
SA2: Dijital Dönüşümü ve Otomasyonu Güçlendirmek	SH2.1: OBS, EBYS ve dijital başvuru modüllerinin entegrasyon ve kullanım düzeyini artırmak. SH2.2: Fiziksel iş süreçlerinin en az %60'ını dijital ortama aktarmak. SH2.3: Veri güvenliği ve KVKK uyumunu geliştirmek.	Üniversitenin genç yapısı, dijitalleşme fırsatı, yarı manuel iş yükünün azaltılması, otomasyon ihtiyacı.

SA3: Uluslararası Öğrenci Yönetiminde Etkinliği Artırmak	SH3.1: Uluslararası öğrencilerin kayıt, vize, ikamet ve uyum süreçlerini hızlandırmak. SH3.2: Çok dilli iletişim materyalleri ve destek sistemleri oluşturmak. SH3.3: Uluslararası öğrenci memnuniyetini artırmak.	Üniversitenin uluslararasılaşma yönelimi, yabancı öğrenci taleplerinin artması, dış paydaş bağımlılığı.
SA4: Kurumsal Kapasiteyi ve Personel Yeterliliğini Güçlendirmek	SH4.1: Personel eğitimlerini düzenli ve sistematik hale getirmek. SH4.2: İş yükü analizine dayalı görev dağılımı ve ek personel ihtiyacını belirlemek. SH4.3: İç süreçlerde standartlaşmayı ve kalite güvencesi uygulamalarını güçlendirmek.	Personel sayısının sınırlı olması, yoğun dönemlerde artan iş yükü, sürekli iyileştirme ihtiyacı.

3. FARKLILAŞMA STRATEJİLERİ

Antalya Belek Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının rekabet gücünü artırmak, hizmet kalitesini yükseltmek ve üniversitenin büyüme hedeflerine katkı sağlamak amacıyla; diğer yükseköğretim kurumlarından ayrışmasını sağlayacak özgün uygulamalar geliştirmesi stratejik önem taşımaktadır. Bu kapsamda ortaya konan farklılaşma stratejileri, birimin güçlü yönleri, dijital dönüşüm kapasitesi ve uluslararası öğrenci profiliyle uyumlu bir şekilde tasarlanmıştır.

Farklılaşma stratejileri aşağıdaki temalar doğrultusunda ele alınmıştır:

3.1. Dijital Hizmetlerde Farklılaşma

• Tam Entegre Dijital Öğrenci İşleri Modeli

Diğer üniversitelerde sınırlı veya parçalı olarak uygulanan dijital sistemlerin aksine; tüm kayıt, belge, başvuru, mezuniyet ve danışma süreçlerinin tam entegre bir dijital platform üzerinden yürütülmesi amaçlanmaktadır.

• Yapay Zekâ Destekli Destek Sistemi

Öğrencilerin 7/24 otomatik yanıt alabileceği, başvuru sürecini takip edebileceği, danışmanlık isteyebileceği yapay zekâ tabanlı sanal asistan uygulaması.

• E-imza ve Mobil İmza Tabanlı İşlemler

Belgelerin tamamının dijital imza süreçlerine entegre edilerek “tamamen kağıtsız öğrenci işleri” yaklaşımına geçiş.

3.2. Öğrenci Odaklı Hizmetlerde Farklılaşma

• Bireyselleştirilmiş Öğrenci Hizmet Modeli

Her öğrenciye özel işlem geçmişini izleyen, hatırlatmalar gönderen ve ihtiyaçlarına göre yönlendirmeler yapan kişiselleştirilmiş öğrenci paneli.

- **Hızlı Hizmet Garanti Sistemi**

Kayıt, belge ve başvuru gibi kritik işlemlerde “maksimum süre garantisi” uygulaması. Örneğin:

- Öğrenci belgesi → 15 dakikada
- Mezuniyet yazısı → 24 saatte
- Başvuru yanıtı → 48 saat içinde

- **Randevu ve Önceliklendirme Sistemi**

Yoğun dönemleri rahatlatmak amacıyla online randevu modülü ve uluslararası öğrenciler için özel danışma hattı.

3.3. Uluslararası Öğrencilere Yönelik Farklılaşma

- **Çok Dilli Dijital Ekosistem**

Türkçe–İngilizce–Arapça başta olmak üzere birden çok dilde rehberler, videolar, süreç akışları ve destek dökümanları.

- **Uluslararası Öğrenci Uyum Merkezi**

Kayıt, ikamet, sağlık sigortası, kültürel uyum, akademik yönlendirme gibi konularda tek noktadan hizmet.

- **Göç İdaresi ile Entegre Süreç Yönetimi**

İkamet başvurularının otomatik takip edildiği, öğrenciye bildirim gönderen entegrasyon altyapısı.

3.4. Veri Yönetimi ve Kalite Güvencesinde Farklılaşma

- **Veri Tabanlı Karar Destek Sistemi**

OBS’den elde edilen verilerin düzenli analiz edilerek işlem yoğunluğu, talep türleri, süreler ve memnuniyet göstergelerini içeren otomatik raporlama sistemi.

- **Süreç Sıfırlama (Process Reset) Yaklaşımı**

Her akademik yıl başında tüm süreçlerin veriye dayalı iyileştirme analizleriyle yeniden düzenlenmesi.

- **Hata Önleme ve Tahminleme Sistemi**

Süreçlerde oluşabilecek gecikmeleri veya yoğunlukları önceden tahmin eden analitik modeller.

3.5. Kurumsal Kapasite ve İnsan Kaynağında Farklılaşma

• Dijital Yeterlilik Bazlı Personel Gelişim Modeli

Personelin dijital yetkinlik seviyelerine göre özel eğitim yolları.
Örnek: Temel – Orta – İleri Seviye Dijital Sertifikasyon.

• İş Yükü Dengeleme ve Çoklu Rol Yapısı

Personelin birden fazla modülde yetkinleştiği, iş yükünün veri tabanlı analizlerle dengelendiği organizasyon yapısı.

• Kalite ve Süreç Liderleri Sistemi

Her süreç için bir “süreç lideri” belirlenerek kalite güvencesinin içselleştirilmesi.

3.6. Kurumsal Kimlik ve Üniversite Markasına Katkı

• Öğrenci İşleri Deneyim Merkezi

Öğrencilerin tek noktadan hizmet aldığı modern bir öğrenci karşılama alanı tasarımı.

• Görselleştirilmiş Süreç Akışları

Karmaşık işlemlerin kolay anlaşılır infografiklerle öğrenci alanlarında yayınlanması.

• Öğrenci Dostu Üniversite İmzası

Hız, doğruluk, şeffaflık ve çözüm odaklı hizmet kalitesiyle kurum aidiyetini güçlendiren hizmet markası.

✓ Sonuç

Bu farklılaşma stratejileri Antalya Belek Üniversitesini:

- dijital dönüşümünde ileri seviyeye taşıyacak,
- öğrenci memnuniyetini belirgin şekilde artıracak,
- uluslararası öğrenciler için çekim merkezi haline getirecek,
- süreç kalitesini yükseltecek
- ve kurumsal rekabet gücünü artıracaktır.

4. STRATEJİ GELİŞTİRME: AMAÇ, HEDEF VE PERFORMANS GÖSTERGESİ İLE STRATEJİLERİN BELİRLENMESİ

Stratejik plan sürecinde amaç, hedef, performans göstergeleri ve stratejiler; Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının ana işlevleri, hizmet kapasitesi, dijital dönüşüm gereksinimleri ve üniversitenin gelecek vizyonu dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu kapsamda geliştirilen stratejik çerçeve; öğrenci odaklılık, dijitalleşme, uluslararasılaşma ve kurumsal kapasite gelişimi temaları etrafında şekillenmektedir.

4.1. Stratejik Amaçlar (SA)

SA1: Öğrenci İşlemlerinde Hizmet Kalitesini Artırmak

Öğrencilerin kayıt, belge, mezuniyet ve başvuru süreçlerini hızlı, doğru, erişilebilir ve memnuniyet odaklı hale getirmek.

SA2: Dijital Dönüşümü ve Otomasyonu Güçlendirmek

Tüm süreçlerin entegre dijital platformlar üzerinden yönetilmesini sağlayarak verimliliği artırmak ve manuel iş yükünü azaltmak.

SA3: Uluslararası Öğrenci Yönetiminde Etkinliği Artırmak

Kayıt, ikamet, rehberlik ve uyum süreçlerinde yüksek standartlara sahip bir hizmet modeli oluşturmak.

SA4: Kurumsal Kapasiteyi ve Personel Yeterliliğini Güçlendirmek

İnsan kaynağını güçlendirmek, süreçleri standartlaştırmak ve kurumsal verimliliği yükseltmek.

4.2. Stratejik Hedefler (SH)

Aşağıdaki stratejik hedefler, her bir amaca yönelik ölçülebilir ve uygulanabilir hedefleri içermektedir.

SA1: Hizmet Kalitesi

- **SH1.1:** Öğrenci işlem süreçlerinin ortalama tamamlanma süresini %30 kısaltmak.
- **SH1.2:** Öğrenci memnuniyet oranını %85'in üzerine çıkarmak.

- **SH1.3:** Başvuru ve talep yönetim sistemlerinin yanıt verme hızını %40 artırmak.

SA2: Dijital Dönüşüm

- **SH2.1:** OBS, EBYS ve dijital başvuru sistemlerinin entegrasyon oranını %100'e ulaştırmak.
- **SH2.2:** Fiziksel süreçlerin en az %60'ını dijital ortama aktarmak.
- **SH2.3:** Veri güvenliği ve KVKK uyum düzeyini ulusal standartlara tam uyumlu hale getirmek.

SA3: Uluslararası Öğrenciler

- **SH3.1:** Uluslararası öğrenci kayıt-vize-ikamet süreçlerini ortalama %35 hızlandırmak.
- **SH3.2:** Çok dilli iletişim ve rehberlik materyallerini %100 tamamlamak.
- **SH3.3:** Uluslararası öğrenci memnuniyetini en az %80'e yükseltmek.

SA4: Kurumsal Kapasite

- **SH4.1:** Personel için yılda en az 3 kurumsal eğitim programı uygulamak.
- **SH4.2:** İş yükü analizine dayalı görev dağılımını yeniden yapılandırmak ve ek personel ihtiyacını belirlemek.
- **SH4.3:** Süreçlerde %100 standartlaştırma ve kalite güvencesi iç denetim modelini oluşturmak.

4.3. Performans Göstergeleri (PG)

Her bir hedef için ölçülebilir performans göstergeleri belirlenmiştir.

SA1: Hizmet Kalitesi – Performans Göstergeleri

Stratejik Hedef Performans Göstergesi (PG)

SH1.1 **PG1.1.1** – İşlem tamamlanma süresi ortalaması (gün).

PG1.1.2 – Hızlandırılan süreç sayısı.

SH1.2 **PG1.2.1** – Öğrenci memnuniyet oranı (%).

PG1.2.2 – Olumlu geri bildirim sayısı.

SH1.3 **PG1.3.1** – Başvurulara ortalama yanıt süresi (saat).

PG1.3.2 – Çözölmüş talep oranı (%).

SA2: Dijital Dönüşüm – Performans Göstergeleri

Stratejik Hedef Performans Göstergesi (PG)

SH2.1 **PG2.1.1** – Dijital sistem entegrasyon oranı (%).

PG2.1.2 – Kullanım istatistikleri (aktif kullanıcı sayısı).

SH2.2 **PG2.2.1** – Dijitalleşen süreç oranı (%).

PG2.2.2 – Kağıt kullanımındaki azalma (%).

SH2.3 **PG2.3.1** – KVKK uyum puanı.

PG2.3.2 – Güvenlik ihlali sayısı.

SA3: Uluslararası Öğrenciler – Performans Göstergeleri

Stratejik Hedef Performans Göstergesi (PG)

- SH3.1** **PG3.1.1** – Kayıt/ikamet süreç hızlanma oranı (%).
- PG3.1.2** – Tamamlanan uluslararası işlem sayısı.
- SH3.2** **PG3.2.1** – Hazırlanan çok dilli materyal sayısı.
- PG3.2.2** – Çok dilli sistem kullanım oranı.
- SH3.3** **PG3.3.1** – Uluslararası öğrenci memnuniyet oranı (%).
- PG3.3.2** – Şikâyet sayısındaki azalma.

SA4: Kurumsal Kapasite – Performans Göstergeleri

Stratejik Hedef Performans Göstergesi (PG)

- SH4.1** **PG4.1.1** – Yıllık eğitim programı sayısı.
- PG4.1.2** – Eğitime katılan personel oranı (%).
- SH4.2** **PG4.2.1** – İş yükü analiz raporu tamamlama oranı.
- PG4.2.2** – İş gücü ihtiyacı tespit doğruluk oranı.
- SH4.3** **PG4.3.1** – Standartlaştırılmış süreç sayısı.
- PG4.3.2** – İç denetim uygunsuzluklarının azalma oranı (%).

4.4. Stratejiler (Amaç–Hedef–PG ile Uyumlu)

Bu stratejiler, hedeflere ulaşmayı sağlayacak uygulanabilir politika setini temsil eder.

SA1: Hizmet Kalitesi – Stratejiler

- **S1.1** – Öğrenci işlem süreçleri için sadeleştirilmiş yeni iş akışları oluşturmak.
- **S1.2** – İleri seviye başvuru ve talep otomasyon modülü geliştirmek.
- **S1.3** – Yoğun dönemler için randevulu hizmet altyapısını etkinleştirmek.
- **S1.4** – Öğrenci memnuniyet ölçüm sistemi kurmak ve sürekli iyileştirme döngüsüne entegre etmek.

SA2: Dijital Dönüşüm – Stratejiler

- **S2.1** – OBS, EBYS, YÖKSİS ve diğer kurum içi sistem entegrasyonlarını tamamlamak.
- **S2.2** – Tüm belge ve başvuru süreçlerini e-imza ve mobil imzaya uyarlamak.
- **S2.3** – Siber güvenlik altyapısını güçlendirmek ve KVKK uyum denetimleri yapmak.
- **S2.4** – Dijitalleşme oranını artırmak üzere otomasyon tabanlı süreç iyileştirme projeleri başlatmak.

SA3: Uluslararası Öğrenciler – Stratejiler

- **S3.1** – Uluslararası öğrencilere özel çok dilli dijital rehberlik sistemi geliştirmek.
- **S3.2** – İkamet, vize ve uyum süreçleri için hızlandırılmış hizmet birimi kurmak.
- **S3.3** – Göç İdaresi ve ilgili dış paydaşlarla entegre süreç yönetimi uygulamak.
- **S3.4** – Uluslararası öğrenci destek hattı ve danışmanlık birimi oluşturmak.

SA4: Kurumsal Kapasite – Stratejiler

- **S4.1** – Yıllık eğitim ve dijital yetkinlik geliştirme programlarını kurumsallaştırmak.
- **S4.2** – Görev tanımlarını iş yükü analizine göre güncellemek.
- **S4.3** – İç kalite güvencesi için süreç denetim sistemi kurmak.
- **S4.4** – Ek personel ihtiyacını planlamak ve kaynak yönetimini optimize etmek.

5. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Stratejik planın izlenmesi ve değerlendirilmesi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının belirlediği amaç ve hedeflere ne ölçüde ulaştığını ortaya koyan yönetim sürecidir. Bu süreç; performans göstergelerinin düzenli olarak izlenmesini, sonuçların değerlendirilmesini, gerekli düzeltici önlemlerin alınmasını ve şeffaf raporlama mekanizmalarının işletilmesini kapsar.

İzleme ve değerlendirme sistemi **5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Kamu İdarelerinde Stratejik Planlama Kılavuzu** ve üniversitenin iç kontrol–kalite güvencesi politikaları temel alınarak oluşturulmuştur.

5.1. İzleme Sisteminin Yapısı

İzleme sistemi; stratejik plan performansının yılda düzenli aralıklarla ölçüldüğü, analiz edildiği ve raporlandığı bir döngüden oluşur.

İzleme Sürecinin Temel Bileşenleri

1. Performans Göstergelerinin Takibi

→ Her hedef için belirlenen PG'ler dijital kayıtlar, raporlar ve OBS verileri üzerinden takip edilir.

2. Faaliyet–Proje İlerleme İzlemesi

→ Yıllık faaliyet programında yer alan tüm süreçler dönemsel olarak değerlendirilir.

3. Birim İlerleme Raporları

→ Öğrenci İşleri şube/alt birimleri 6 aylık ve yıllık raporlar hazırlar.

4. Düzeltici–Önleyici Faaliyet (DÖF) Sistemi

→ Hedeflerden sapmalar için otomatik ve manuel düzeltici aksiyon planları devreye girer.

5. Risk İzleme Mekanizması

→ Gecikme, yoğunluk, dış paydaş bağımlılığı ve veri kesintisi gibi riskler düzenli olarak gözden geçirilir.

5.2. Değerlendirme Sürecinin Yapısı

Değerlendirme, yapılan izlemenin sonuçları üzerinden stratejik planın başarı düzeyinin ölçülmesi sürecidir.

Değerlendirme Aşamaları

1. Yıllık Performans Değerlendirmesi

- Hedef gerçekleştirmeleri
- PG sonuçları
- İnsan kaynağı–dijital altyapı katkısı
- Öğrenci memnuniyeti sonuçları

2. Stratejik Amaç Düzeyinde Değerlendirme

Amaç bazında ilerleme yüzdesi hesaplanır.

3. Etki Analizi

Dijital dönüşüm, memnuniyet ve işlem hızında gerçekleşen sonuçlar değerlendirilir.

4. Sapma Analizi ve Aksiyon Planı

Hedefin altında kalınan alanlarda sebepler analiz edilerek yeni önlemler geliştirilir.

5.3. Performans Göstergeleri İzleme Modeli (PG İzleme Çerçevesi)

Her performans göstergesi için izleme modelinde aşağıdaki parametreler kullanılır:

Unsur	Açıklama
PG Tanımı	Ölçülecek göstergenin açık tanımı
Veri Kaynağı	OBS, EBYS, anketler, başvuru sistemi vb.
Sorumlu Birim	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı / ilgili alt birim
Ölçüm Sıklığı	Aylık / 3 Aylık / 6 Aylık / Yıllık
Hedef Değeri	Stratejik plan hedefi
Raporlama Yöntemi	Dijital dashboard, performans raporu, iç kontrol formu

5.4. İzleme ve Değerlendirme Takvimi

Aşağıdaki takvim 2025–2029 döneminde uygulanacaktır:

Dönem	Yapılacak İzleme–Değerlendirme Faaliyeti
Ocak	Bir önceki yılın performans sonuçlarının analizi
Mart	Yıllık Performans Programının kesinleştirilmesi
Nisan	1. Çeyrek faaliyet–PG izleme raporu
Temmuz	Yarıyıl (6 Aylık) izleme raporu
Ekim	3. Çeyrek izleme raporu

Dönem Yapılacak İzleme–Değerlendirme Faaliyeti

Aralık Yıl sonu değerlendirme raporu + DÖF planları

Her yılın sonunda üniversite yönetimine “**Stratejik Plan Yıllık Değerlendirme Raporu**” sunulur.

5.5. İzleme ve Değerlendirme Araçları

1. Dijital İzleme Panelleri (Dashboard)

- İşlem süreleri
- Dijitalleşme oranları
- Başvuru – talep sayıları
- Memnuniyet eğilimleri
- Uluslararası öğrenci süreçleri

gibi tüm metrikler canlı olarak izlenir.

2. Performans İzleme Formları

Aylık ve çeyreklik izleme formlarında süreç, hedef, PG ve gelişim yönleri değerlendirilir.

3. Süreç Denetimi ve İç Kontrol Mekanizması

KVKK uyum denetimi, standartlara uyum ve süreç kalitesi, yılda en az bir kez denetlenir.

4. Öğrenci Memnuniyeti Ölçümleri

Yılda en az bir kez genel memnuniyet, ayrıca yoğun dönemlerde hızlı anketler uygulanır.

5. Dış Paydaş Geri Bildirimleri

- Göç İdaresi
- Konsolosluklar

- Fakülteler & Bölümler
- Bilgi işlem birimi

gibi paydaşlardan düzenli geri bildirim alınır.

5.6. İzleme Sonuçlarına Göre Düzeltici–Geliştirici Faaliyetler

İzleme sonucunda tespit edilen sorunlar için aşağıdaki adımlar uygulanır:

1. Hedef ve gerçekleşme arasındaki fark analiz edilir.
2. Problemin temel sebep analizi yapılır (root-cause analysis).
3. Düzeltici faaliyet planı hazırlanır.
4. Sorumlular ve süreler belirlenir.
5. İyileştirme sonrası yeniden ölçüm yapılır.
6. Gerekirse hedef güncellemesine gidilir.
7. İyi uygulama örnekleri kurumsallaştırılır.

5.7. Raporlama

Her yıl:

- **Yıllık Performans Programı**
- **Faaliyet Raporu**
- **Stratejik Plan Değerlendirme Raporu**
- **Kalite Güvencesi İç Değerlendirme Raporu**

ile sürecin şeffaf bir şekilde kamuoyuna ve üniversite yönetimine sunulması sağlanır.