



## 4-ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSESİ

Doküman No:	GAZİ.PK.0014
Yayın Tarihi:	25.07.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	1/2

<b>Prosesin Adı</b>	4.1-Paydaş Memnuniyet Prosesi		
<b>Prosesin Amacı</b>	Üniversitemiz paydaşlarının memnuniyetleri arttırmak.		
<b>Prosesin Sahipleri</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Komisyonu, Tüm birimler		
<b>Prosesin Girdisi</b>	Anket Formlar, Dilek-Öneri Formlar, Paydaş Program Yazılımı		
<b>Prosesin Kaynakları</b>	Anket, Dış paydaş toplantı tutanakları, Dilek-Öneri-Şikâyet Kutuları, İnternet Sayfası, İlgili Personel, Zaman, Araç-Gereçler		
<b>Prosesin Çıktıları</b>	Analiz, Rapor, Toplantılar, Eylemler		
<b>İlişkili Prosesler</b>	KYS İç Tetkik Prosesi		
<b>HEDEFLER / EYLEMLER / GÖSTERGELER</b>			
<b>H.1.</b>	<b>Paydaş memnuniyet anketlerini düzenli olarak yapmak.</b>		
	<b>E.1.1</b>	Paydaş memnuniyet değişimlerinin izlenilecek şekilde raporlanması	
	<b>E.1.2</b>	Düşük memnuniyet düzeyine yönelik iyileştirici eylemlerin belirlenmesi	
		<b>G.1.1.1</b>	Yıllık düzenlenen rapor sayısı
		<b>G.1.1.2</b>	Paydaş memnuniyet düzeyinde artış gözlenen anket sayısı
		<b>G.1.1.3</b>	İyileştirici eylem sayısı
<b>H.2.</b>	<b>Dış paydaşların görüş ve önerilerini almak için etkinlikler düzenlemek.</b>		
	<b>E.2.1</b>	Dış paydaşlarla faaliyetler (toplantı vb.) düzenlenmesi	
		<b>G.2.1.1</b>	Yıl içerisinde yapılan dış paydaş faaliyet sayısı
<b>H.3.</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının yıllık olarak izlemesi ve gerçekleştirilen faaliyetleri tüm birim yöneticilerin katılacağı toplantıda değerlendirmek.</b>		
	<b>E.3.1</b>	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen eylemlerin izlenmesi	
	<b>E.4.2</b>	Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının yıllık olarak izlenmesine yönelik rapor oluşturulması	
	<b>E.5.3</b>	Kalite kültürünün yaygınlaştırılması ve tüm paydaşları kapsayacak şekilde farkındalığının artırılması	
		<b>G.3.1.1</b>	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen eylemlerin gerçekleştirme oranı
		<b>G.3.1.2</b>	Kalite kültürünün benimsenme düzeyindeki yıllık değişim oranı



## 4-ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSESİ

Doküman No:	GAZİ.PK.0014
Yayın Tarihi:	25.07.2022
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	1/2

<b>Göstergelerin Değerlendirme Yöntemleri</b>	İstatistik yöntemi, oran, sayı, adet, vb.
<b>Göstergelerin Değerlendirme Periyotları</b>	Yılda bir/üç
<b>Prosesle Yönelik Riskler</b>	-Paydaş katılım oranının yetersiz olması -Verilerin yeterli ve doğru toplanamayıp etkin analiz edilememesi.
<b>İlgili Risklerin Etkileri</b>	-Yeterli veri toplanamaz -Karar almada yeterli bilgi oluşturulamaması -Doğru karar almada güçlük yaşanır. -Paydaş beklentileri net olarak tespit edilemez -Paydaş beklentilerini karşılamaya yönelik planlama yapılmaz.
<b>HAZIRLAYAN</b> ..... ..... <b>KYS Çalışma Grubu</b>	<b>ONAYLAYAN</b> ..... ..... <b>Rektör Yardımcısı</b>