



4-ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSESİ

Doküman No:	GAZİ.PK.0014
Yayın Tarihi:	22.05.2023
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	1 / 2

Prosesin Adı	4.1-Paydaş Memnuniyet Prosesi
Prosesin Amacı	Üniversitemiz paydaşlarının memnuniyetleri arttırmak.
Prosesin Sahipleri	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kalite Komisyonu, Tüm birimler
Prosesin Girdisi	Anket Formlar, Dilek-Öneri Formlar, Paydaş Program Yazılımı
Prosesin Kaynakları	Anket, Dış paydaş toplantı tutanakları, Dilek-Öneri-Şikâyet Kutuları, İnternet Sayfası, İlgili Personel, Zaman, Araç-Gereçler
Prosesin Çıktıları	Analiz, Rapor, Toplantılar, Eylemler
İlişkili Prosesler	KYS İç Tetkik Prosesi

HEDEFLER / EYLEMLER / GÖSTERGELER

HEDEFLER / EYLEMLER / GÖSTERGELER			Sorumlu Birimler
H.1.	Paydaş memnuniyet anketlerini düzenli olarak yapmak.		Kalite Komisyonu
E.1.1	Paydaş memnuniyet değişimlerinin izlenilecek şekilde raporlanması		
E.1.2	Düşük memnuniyet düzeyine yönelik iyileştirici eylemlerin belirlenmesi		
G.1.1.1	Yıllık düzenlenen rapor sayısı		
G.1.1.2	Paydaş memnuniyet düzeyinde artış gözlenen anket sayısı		
G.1.1.3	İyileştirici eylem sayısı		
H.2.	Dış paydaşların görüş ve önerilerini almak için etkinlikler düzenlemek.		Kalite Komisyonu G.Ü. Danışma Kurulu, / Akademik Birimler Uygulama Ve Araştırma Merkezleri /İdari Birimler
E.2.1	Dış paydaşlarla faaliyetler (toplantı vb.) düzenlenmesi		
G.2.1.1	Yıl içerisinde yapılan dış paydaş faaliyet sayısı		
H.3.	Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının yıllık olarak izlemesi ve gerçekleştirilen faaliyetleri tüm birim yöneticilerin katılacağı toplantıda değerlendirmek.		Kalite Komisyonu/ Kalite Yönetim Sistemi Çalışma Grubu
E.3.1	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen eylemlerin izlenmesi		
E.4.2	Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının yıllık olarak izlenmesine yönelik rapor oluşturulması		
E.5.3	Kalite kültürünün yaygınlaştırılması ve tüm paydaşları kapsayacak şekilde farkındalığının artırılması		
G.3.1.1	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen eylemlerin gerçekleşme oranı		
G.3.1.2	Kalite kültürünün benimsenme düzeyindeki yıllık değişim oranı		



4-ÖLÇME VE İYİLEŞTİRME PROSESİ

Doküman No:	GAZİ.PK.0014
Yayın Tarihi:	22.05.2023
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	
Sayfa:	2 / 2

Göstergelerin Değerlendirme Yöntemleri	İstatistik yöntemi, oran, sayı, adet, vb.
Göstergelerin Değerlendirme Periyotları	Yılda bir/üç
Proses Yönelik Riskler	-Paydaş katılım oranının yetersiz olması -Verilerin yeterli ve doğru toplanamayıp etkin analiz edilememesi.
Proses Yönelik Fırsatlar	Kalite Yönetim Sisteminin web sayfası üzerinden etkin kullanımı, Üniversitemizin paydaşlar tarafından referans gösterilmesi. Kurumsal firmalarla çalışılması
İlgili Risklerin Etkileri	-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.
HAZIRLAYAN KYS Çalışma Grubu	ONAYLAYAN Rektör Yardımcısı