

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ Kalite Yönetim Birimi KYS VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-035
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	001
		Sayfa No	1 / 4

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemimizin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliği sağlamak amacıyla, uygun verilerin belirlenmesi, toplanması ve analiz edilmesi için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Süleyman Demirel Üniversitesi İlgili Daire Başkanlıklarında Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması sırasında elde edilen verilere ilişkin analizleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

3.1. Kalite Yönetim Temsilcisi:

Kalite kayıtlarının tanımlanması, kodlanması, saklama ve imha edilme sürelerinin belirlenmesinden sorumludur.

3.2. İlgili Daire Başkanlıkları:

Kendi sorumluluklarında bulunan kalite kayıtlarının amacına uygun ve doğru olarak tutulmasından ve belirlenen süre boyunca muhafaza edilmesinden sorumludurlar.

4. TANIMLAR

4.1. İlgili Daire Başkanlıkları: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı (Yemekhane hizmetleri hariç)

4.2. Doküman: Bilgi ve bunun bilgisayar tabanlı bir ortamında yazılması ve çıktının alınmasıdır.

4.3. Kalite Kayıtları: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan dokümanlardır.

4.4. Anket: Memnuniyetin ölçülebilmesi amacıyla profesyonel olarak tasarlanmış sorulardan oluşan dokümandır.

5. UYGULAMA

5.1. Geçmiş verilerin değerlendirilmesi ve geleceğe yönelik planlamaların ve iyileştirme çalışmalarının yapılmasında yararlanılacak istatistiksel verilerin oluşturulmasını sağlamak için veriler Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre arşivlenir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Kalite Yönetim Birimi

KYS VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-035
İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
Revizyon Tarihi	08.03.2021
Revizyon No	001
Sayfa No	2 / 4

- 5.2. Kalite Politikasının gerçekleştirilmesini, personel ve öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak yıllık kalite hedefleri belirlenir.
- 5.3. Hizmet sunumu sırasında, idari ve destek birimlerinde üniversitenin genel hedefleri doğrultusunda belirlenen süreç fonksiyonları ve belirlenen hedeflere ulaşım ulaşılmadığı izlenir, ölçülür elde edilen veriler analiz edilerek yorumlanır.
- 5.4. Analizler sonucu elde edilen bilgilerle sürekli iyileştirme sağlanır ve gerekiyorsa yeni kalite hedefleri belirlenir.
- 5.5. Yönetim tarafından kabul edilen öneriler, üniversitedeki birim sorumluları tarafından uygulamaya geçirilir.
- 5.6. Analizle elde edilen sonuçlara göre hizmet doğrulamaları; önceki dönemlerle karşılaştırılması yapılarak sonuçlar dokümanite edilir ve üst yönetime rapor olarak sunulur. Üst yönetimin gerekli gördüğü durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.
- 5.7. Kalite Yönetim Sistemimizde yapılacak iyileştirmelerde aşağıdaki veriler kullanılır:
- Müşteri memnuniyeti anketleri,
 - Stratejik plan hedefleri ve performans göstergeleri,
 - İç tetkik raporları,
 - Düzeltici/önleyici faaliyetler,
 - Eğitim kayıtları,
 - Öneri ve şikâyet kayıtları,
 - Süreç performansları,
 - Gerekli görülen diğer kayıtlar ile ilgili analizler.
- 5.8. Analizler, aşağıdaki tabloya göre Kalite Temsilcisi tarafından hazırlanır.

Ayrıca bu tablodaki analizlerin dışında Kalite Temsilcisi tarafından veri analizi istenilebilir.

Sıra No	Analizi Yapılan	Kullanılan Doküman	Uygulanan Yöntem	Periyot
1	Öğrenci Memnuniyetinin anket soruları bazında değerlendirilmesi	Öğrenci Memnuniyeti Anketi Raporu	Tanımlayıcı Analizler	Yılda bir kez
2	Öğrenci şikâyet ve önerileri ile sonuçlarının değerlendirilmesi	Öneri Şikâyet Takip Listesi	Tablo	Yılda iki kez

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Kalite Yönetim Birimi

KYS VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-035
İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
Revizyon Tarihi	08.03.2021
Revizyon No	001
Sayfa No	3 / 4

3	Genel katılıma açık eğitimlerin değerlendirilmesi	Eğitim Değerlendirme Formu, Eğitim Değerlendirme Formu, Eğitim Katılım Çizelgesi,	Tablo	Yılda iki kez
4	Personel şikâyet ve önerileri ile sonuçlarının değerlendirilmesi	Öneri Şikâyet Takip Listesi	Tablo	Yılda iki kez
5	Personel memnuniyetinin anket soruları bazında değerlendirilmesi	Personel Memnuniyeti Anketi Raporu	Tanımlayıcı Analizler	Yılda bir kez
6	Personele yönelik eğitimlerin değerlendirilmesi	Eğitim Değerlendirme Formu, Eğitim Değerlendirme Formu, Eğitim Katılım Çizelgesi, eğitim etkinliği,	Tablo	Yılda iki kez
7	Düzeltilici ve iyileştirici faaliyet taleplerinin sayısının ve kapatılma oranlarının değerlendirilmesi, düzeltici ve önleyici faaliyet etkinliğinin değerlendirilmesi	DÖF Takip Listesi Faaliyet etkinlik değerlendirme raporu	Çubuk Grafik	Yılda iki kez
8	Stratejik plan hedefleri ve performans göstergelerinin gerçekleştirme oranlarının değerlendirilmesi	Stratejik Hedefler	Tablo ve grafik	Yılda bir kez

5.9. Veri Analizleri yukarıdaki tabloda belirtilen periyotlarda Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda görüşülür.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ Kalite Yönetim Birimi KYS VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-035
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	001
		Sayfa No	4 / 4

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- LST-031 DİF Takip Listesi
- FR-012 Eğitim Değerlendirme Formu
- FR-126 Eğitim Değerlendirme Formu
- PR-029 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- DKD- 049 İdari Personel Memnuniyeti Anketi Raporu
- DKD-050 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Raporu
- DKD-048 Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu
- Birimlere Ait Performans Raporları

7. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	03.08.2020	İlk yayın.
001	08.03.2021	Kapsam kısmına ilgili daire başkanlıkları yazısı eklendi

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI