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.

1. **KAPSAM**

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

1. **SORUMLULUKLAR**
   1. **Kalite Yönetim Temsilcisi:**

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

* 1. **İlgili Daire Başkanlıkları**:

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

1. **TANIMLAR**
   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)
   2. ***Doküman:*** Bilgi ve bunun bilgisayar tabanlı bir ortamında yazılması ve çıktının alınmasıdır.
   3. ***Kalite Kayıtları:*** Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan dokümanlardır.
   4. ***Anket:*** Memnuniyetin ölçülebilmesi amacıyla profesyonel olarak tasarlanmış sorulardan oluşan dokümandır.
2. **UYGULAMA**
   1. Geçmiş verilerin değerlendirilmesi ve geleceğe yönelik planlamaların ve iyileştirme çalışmalarının yapılmasında yararlanılacak istatistiksel verilerin oluşturulmasını sağlamak için veriler Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre arşivlenir.
   2. Kalite Politikasının gerçekleştirilmesini, personel ve öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak yıllık kalite hedefleri belirlenir.
   3. Hizmet sunumu sırasında, idari ve destek birimlerinde üniversitenin genel hedefleri doğrultusunda belirlenen süreç fonksiyonları ve belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı izlenir, ölçülür elde edilen veriler analiz edilerek yorumlanır.
   4. Analizler sonucu elde edilen bilgilerle sürekli iyileştirme sağlanır ve gerekiyorsa yeni kalite hedefleri belirlenir.
   5. Yönetim tarafından kabul edilen öneriler, üniversitedeki birim sorumluları tarafından uygulamaya geçirilir.
   6. Analizle elde edilen sonuçlara göre hizmet doğrulamaları; önceki dönemlerle karşılaştırılması yapılarak sonuçlar dokümante edilir ve üst yönetime rapor olarak sunulur. Üst yönetimin gerekli gördüğü durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.
   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 şikayet kayıtları,
* Süreç performansları,
* Gerekli görülen diğer kayıtlar ile ilgili analizler.
  1. 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 Şikayet Takip Listesi | Tablo | Yılda iki kez |
| **3** | Genel katılıma açık eğitimlerin değerlendirilmesi | Eğitim Değerlendirme Formu, Eğitmen Değerlendirme Formu, Eğitim Katılım Çizelgesi, | Tablo | Yılda iki kez |
| **4** | Personel şikâyet ve önerileri ile sonuçlarının değerlendirilmesi | Öneri Şikayet 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, Eğitmen Değerlendirme Formu, Eğitim Katılım Çizelgesi, eğitim etkinliği, | Tablo | Yılda iki kez |
| **7** | Düzeltici 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 gerçekleşme oranlarının değerlendirilmesi | Stratejik Hedefler | Tablo ve grafik | Yılda bir kez |

* 1. Veri Analizleri yukarıdaki tabloda belirtilen periyotlarda Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı’nda görüşülür.

1. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**

* LST-031 DİF Takip Listesi
* FR-012 Eğitim Değerlendirme Formu
* FR-126 Eğitmen 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

1. **REVİZYON TAKİP TABLOSU**

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