



VERİ ANALİZİ  
PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	PR-04
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	20.01.2025 04
Sayfa	1 / 3

## Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.09.2015	İlk yayın
01	15.01.2018	Revizyon
02	05.09.2022	Analiz periyodunda değişiklik
03	30.03.2023	QR kodu ve Üst bilgi değişikliği
04	20.01.2025	Alt bilgi değişikliği

### 1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Arsin Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliğini sağlamak amacıyla, uygun verilerin belirlenmesi, toplanması ve analiz edilmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Bu Prosedür, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Arsin Meslek Yüksekokulu'nda Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması sırasında elde edilen verilere ilişkin analizleri kapsar.

### 3. TANIMLAR

**Doküman:** Bilgi ve bunun bilgisayar tabanlı bir ortamında yazılması ve çıktısının alınmasıdır.

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

### 4. SORUMLULAR

**Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu:** Kalite kayıtlarının tanımlanması, kodlanması, saklama ve imha edilme sürelerinin belirlenmesinden sorumludur.

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

### 5. UYGULAMA

**5.1.** Geçmiş verilerin değerlendirilmesi ve geleceğe yönelik planlamaların ve iyileştirme çalışmalarının yapılmasında yararlanılacak istatistiksel verilerin oluşturulmasını sağlamak için veriler Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü'ne (PR-01) göre arşivlenir.



**VERİ ANALİZİ  
PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	PR-04
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	20.01.2025 / 04
Sayfa	2 / 3

- 5.2.** Kalite Politikasının gerçekleştirilmesini ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak yıllık kalite hedefler belirlenir
- 5.3.** Analizler sonucu elde edilen bilgilerle sürekli iyileştirme sağlanır ve gerekiyorsa yeni kalite hedefleri belirlenir.
- 5.4.** Kalite Yönetim Sistemimizde yapılacak iyileştirme ve yeni kalite hedefleri için;
- Müşteri (Öğrenci, Mezun-Personel) memnuniyeti anketleri,
  - İç tetkik raporları,
  - Düzeltici faaliyetler,
  - Eğitim kayıtları,
  - Bireysel öneri kayıtları,
  - Gerekli görülen diğer kayıtlar ile ilgili analizler yapılır.

Sıra No	Analizi Yapılan Faaliyet	Kullanılan Doküman	Uygulanan Yöntem	Periyot
1	Öğrenci memnuniyetinin anket soruları bazında değerlendirilmesi	Öğrenci ve mezun memnuniyeti anketi	Tanımlayıcı analizler	Yılda bir kez (Her eğitim öğretim dönemi sonunda)
2	Öğrenci şikâyetlerinin sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Öğrenci şikâyetleri ve öneri kayıtları	Çubuk grafik	6 ayda bir
3	Çalışan önerilerinin sayısının ve giderilme oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Öneri kayıtları	Çubuk grafik	6 ayda bir
4	Her prosese göre performans hedefine ulaşılma sınırının değerlendirilmesi	Her proses izleme formu	Tanımlayıcı analizler	6 ayda bir
5	Düzeltici faaliyet taleplerinin sayısı ve kapatılma oranlarının aylara göre değerlendirilmesi	Düzeltici faaliyet, iç tetkik, düzeltici faaliyet formları	Çubuk grafik	6 ayda bir
6	Uygun olmayan ürün / hizmet kontrol değerlendirmesi	Uygun olmayan ürün-hizmet kontrol raporları	Tanımlayıcı analizler	Sürekli
7	Personelin memnuniyetinin anket soruları bazında değerlendirilmesi	Personel memnuniyet anketi	Tanımlayıcı analizler	Yılda bir
8	Eğitim ve eğiticinin yeterliliğinin değerlendirilmesi	Eğitim değerlendirme anketi	Tanımlayıcı analizler	Her uygulamada

**Hazırlayan**

MYO KYS Temsilcisi

**Kontrol Eden**

MYO KYS Komisyonu

**Onaylayan**

MYO Müdürü



**VERİ ANALİZİ  
PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	PR-04
İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
Revizyon Tarihi /No	20.01.2025 / 04
Sayfa	3 / 3

## 5.6. Analiz Periyotlarına Göre Performans Kriterleri

- 5.6.1.** Öğrenci memnuniyeti anketleri yılda bir kez (Aralık) yapılır. Veri izleme ve değerlendirme komisyonu tarafından hazırlanan anket raporları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.
- 5.6.2.** Öğrenci şikâyetlerine ait veriler, 6 aylık dönemleri kapsayacak şekilde analiz edilir. Kalite Yönetim temsilcisi, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısından 1 hafta önce ilgili birimlerden kendilerine ulaşan Müşteri şikâyetlerine ilişkin bilgileri ister. Birimler, talep edilen periyoda ait verileri Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Analiz sonuçları, dönemleri izleyen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülür.
- 5.6.3.** Çalışan önerilerine ait analizler, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülmek üzere yapılır.
- 5.6.4.** Personelin ihtiyaçlarının değerlendirilmesine ilişkin Personel Memnuniyeti Anketleri yılda bir kez yapılır. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan anketler, tüm birimlere gönderilir. Elde edilen veriler Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Analiz sonuçları takip eden ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.
- 5.6.5.** Düzeltici faaliyetlere ait analizler 6 aylık dönemlerini kapsayacak şekilde yapılır. Analiz sonuçları takip eden ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.
- 5.6.6.** Birim hedeflerine ve yönetimin kalite hedeflerine ait analizler yıllık dönemlerini kapsayacak şekilde yapılır. Analiz sonuçları bir performans raporu ile takip eden ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

### 6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- PR-01 Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü