

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Tokat Meslek Yüksekokulu
Paydaş Memnuniyeti Süreci

Sürecin Sahipleri		Müdür, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Sekreteri, Kalite Komisyonu, İletişim ve Tanıtım Komisyonu	
Sürecin Girdileri		Anket formları, Dilek-öneri formları	
Sürecin Çıktıları		Anketler, Raporlar, Toplantılar, Eylemler	
Sürecin Kaynakları		Anketçiler, Dilek-öneri-şikâyet kutuları, İnternet sayfası, İlgili personel, Zaman, Araç- gereçler.	
İlişkili Süreçler		Tüm süreçler	
HEDEFLER / EYLEMLER / GÖSTERGELER			
H.1	Paydaş memnuniyet anketlerini düzenli olarak yapmak		
	E.1.1	Paydaş memnuniyet değişimlerinin izlenebilecek 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 düzeylerinde meydana gelen değişim oranı
		G.1.1.3	İyileştirici eylem sayısı
H.2	Dış paydaşların görüş ve önerilerini almak için etkinlikler düzenlenmek		
	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 çalışmalarını yıllık olarak izlemek ve gerçekleştirilen faaliyetleri tüm yöneticilerin katılacağı toplantıda değerlendirmek		
	E.3.1	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında belirlenen eylemlerin izlenmesi	
	E.3.2	Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının yıllık olarak izlenmesine yönelik rapor oluşturulması	
	E.3.3	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

**T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Tokat Meslek Yüksekokulu
Paydaş Memnuniyeti Süreci**

Göstergelerin Değerlendirme Yöntemleri	İstatistik yöntemi, oran, sayı, adet, vb.
Göstergelerin Değerlendirme Periyotları	Yılda bir
Sürece Yönelik Riskler	Paydaş katılım oranının yetersiz olması
	Verilerin yeterli ve doğru toplanamayıp etkin analiz edilememesi
İlgili Riskin Etkileri	Paydaş beklentilerini karşılamaya yönelik planlama yapılamaz
	Karar almada yeterli bilgi oluşturulamaz
	Doğru karar almada güçlük yaşanır
	Yeterli veri toplanamaz
	Paydaş beklentileri net olarak tespit edilemez

29.01.2026

(İmza)
Dr. Öğr. Üyesi Bekir DOĞAN
Tokat Meslek Yüksekokulu Müdürü