



VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekliliğini sağlamak ve sürekli iyileştirme için, derlenen verilerden gerekli bilgiyi üretmeye yönelik uygulanacak yöntemleri belirlemek, sorumluları tespit etmek ve sonuçları yorumlayarak uygun çözüm ve politika belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm dokümantasyonları kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Doküman: Bilgi ve onun destekleyici ortamı

Revizyon: Yeniden gözden geçirip düzeltme

4. SORUMLULUKLAR

4.1. Belediye Başkanı: Hazırlanan analiz sonuçlarına göre ilgili başkan yardımcılarını ile görüşmeler yapmak,

4.2. Entegre Yönetim Sistemleri Şefliği: ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, analizlerin yapılmasını sağlamak, hazırlamak ve üst yöneticiye sunmak,

4.3. İlgili Müdürler: Sorumlu olduğu birimlerin analizlerinin hazırlanması aşamasında yönetim temsilcilerine yardımcı olmak, analiz sonuçlarına göre aksiyonları almak.

5. UYGULAMALAR

Çiğli Belediyesindeki anket çalışmalarının değerlendirilmesi, Strateji Geliştirme Müdürlüğü Kalite Şefliği tarafından KYS.İA.08 Anket Çalışmalarının Gerçekleştirilmesi iş akışı ile gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmalar;

- Vatandaş Memnuniyeti,
- Vatandaş Şikâyetleri ve Talepleri
- Stratejik Plan Amaç ve Hedefleri (Kalite Hedefleri)
- Düzenleyici Faaliyet Analizleri
- Eğitim Etkinliğinin Ölçülmesi



VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ



Konuları başta olmak üzere, sistemin performansı için gerekli tüm koşullarda ihtiyaç halinde veri analizi yapılmaktadır.

Veri Analizi, ilgili konuda derlenmiş verilere uygun İstatistiksel Tekniklerin uygulanmasıyla gerçekleştirilir. Gerektiği zaman verilere İstatistiksel Tekniklerin uygulanması için MS Office Excel, Smart CRM olmak üzere başta SPSS (Statistics Pocket for Social Science) gibi, uygun bir İstatistik paket programı kullanılır.

Gerektiği zaman Analizler verinin türlerine göre farklılık göstermekle beraber en yoğun kullanılan analiz tekniği; frekans dağılımları ve çapraz tablolama yöntemidir.

Özellikle Anket çalışmalarının değerlendirilmesinde kullanılan bu yöntemlerden frekans dağılımı tabloları; her bir soru için ilgili sorunun seçeneklerinin frekansı ve yüzdeliğinin verilmesiyle elde edilir. Çapraz tablolar ise; anketteki bağımsız (genellikle yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet, gelir düzeyi vb.) değişkenlerin diğer görüş bildiren (bağımlı) değişkenlerle çapraz tabloların oluşturulmasıyla gerçekleştirilir. Bu tablolar da frekans ve yüzdelikleri içermektedir. Çiğli Belediyesinde “Fikir Üretme”, “Önceliklendirme”, “Problemin Analizi”, “Karar Verme”, “Sürekli Geliştirme” ile “Veri toplama ve verilerin analizi” teknikleri konunun uzmanları aracılığıyla uygulanmaktadır. Bu çerçevede gerektiği zaman kullanılan teknikler aşağıda sunulmuştur;

Fikir Üretme Teknikleri olarak;

- Odak Grupları
- Mülakat



Önerileri/Nedenleri Önceliklendirme Teknikleri olarak;

- İlişki Diyagramı
- Etkinlik Analizi
- Öncelik Matrisi

Problem Analiz Teknikleri olarak;

- Akış Diyagramı
- Sebep-Sonuç (Balık Kılçığı) Diyagramı
- Pareto Analizi
- Ağaç Diyagramı
- İlgili/Yakınlık Diyagramı
- Yoklama Kâğıtları

Sürekli Geliştirme Teknikleri Olarak;

- PUKO Döngüsü
- 5N – 1K Tekniği

Veri Toplama, Veri Analizi ve Değerlendirme Teknikleri olarak;

- Anketler
- Kontrol Tablosu (çetele)
- Histogram
- Pareto Diyagramı
- Serpme Diyagramı
- Hareket Çizelgesi
- Kontrol Çizelgesi