



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ VERİ ANALİZ TALİMATI

Doküman Kodu	KYT-TLM-003
Yürürlük Tarihi	08.08.2018
Revizyon Tarihi/No	
Baskı Tarihi/No	-

AMAÇ : Kurumumuzda analiz edilecek verilerin tespiti, bu verilere uygun veri analiz yöntemlerinin ve sorumlularının tespit edilmesi ile analiz sonuçlarının değerlendirilmesi metotlarını açıklamaktır.

KAPSAM :

KYS kapsamında toplanması gereken verilerin değerlendirilmesini kapsar.

SORUMLU :

Verilerin toplanarak Kalite Yönetim temsilcisine ulaştırılmasından birim ve proses sorumluları; verilerin değerlendirilip analiz edilmesi ve bu talimatın uygulanmasından kalite yönetim temsilcisi sorumludur.

UYGULAMA:

Analiz Yapılacak Konu Başlıkları:

Kurumumuzda düzenli olarak analiz edilecek veriler aşağıda sıralanmıştır.

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri / Hizmet Alan memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Bu veriler aşağıdaki yöntemlerden, Bilgisayar paket programlarından veya Excel programındaki yöntemlerden herhangi biri seçilerek değerlendirilir.

Veri Analiz Yöntemleri:

• **Histogramlar:**

- En küçük ölçüm en büyüğünden çıkarılarak veri aralığı tespit edilir.
- Ölçümlerin gruplanacağı sınıf aralığı seçilir.
- Uygun sınıf aralığına göre veriler grafiğe dökülür.
- Bu işlem için MS Office Paketi içerisinde bulunan Excel Programı kullanılabilir.

• **Pareto Analizi:**

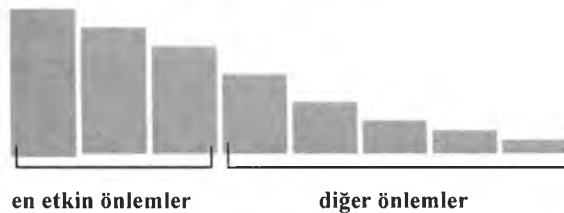
Problem çözme çalışmasının başlangıç noktasını seçmek veya bir problemin temel nedenini belirlemek için, problem ya da koşulların tümünün göreceli önemini göstermek amacıyla kullanılan grafiksel bir araçtır. Sonuçların büyük bir çoğunluğunun, sebeplerin küçük bir yüzdesi yüzünden ortaya çıktığını savunan bir kavramdır. 80/20 kuralı olarak da bilinir. Oluşan sorunların %80'inin, olası sebeplerin %20'si tarafından oluştuğu ilkesini savunur.

Oluşan sorunlar, çıkma sıklığına, maliyetine yada adedine göre azalan şekilde sıralanır. Sıralandıktan sonra %80-%20 oranını sağlayacak şekilde, uygunsuzlukların sebebi ve ilgili veri ölçüsü gruplanır. Buna göre hatanın temel nedeni yada nedenleri belirlenir. Pareto Analizi için bir örnek aşağıda sunulmuştur.

Satın alınan malzeme stoklarının kontrol altında tutulamaması probleminin sebepleri,

- Talep değerlendirme sisteminin olmayışı
- Satın alınan malzemelere ilişkin stok kontrol politikalarının oluşturulmamış olması
- Servislerdeki cep depoların düzensizliği

Önlemlerin Paretosu



Hazırlayan
Prof.Dr.Şenol AKIN
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan 08/08/2018
Prof.Dr.Salih KARACABEY
REKTÖR

Sayfa No
1/2



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ VERİ ANALİZ TALİMATI

Doküman Kodu	KYT-TLM-003
Yürürlük Tarihi	08.08.2018
Revizyon Tarihi/No	
Baskı Tarihi/No	-

• Beyin Fırtınası:

Beyin Fırtınası; herkese eşit fırsat vererek yararlı ve yenilikçi fikirlerin oluşmasını sağlayan, zamanı verimli bir şekilde kullanarak ekibin ortak sorunlarını ortaya çıkarmayı, sorunlara ait hangi verilerin toplanacağına karar vermeyi ve sorunu ortadan kaldırmaya yarayacak önerileri oluşturmayı amaçlayan bir toplantı organizasyonudur.

Beyin Fırtınası yapılırken aşağıdakilere dikkat edilmelidir.

- Görüşülecek konu belirlenir ve herkes tarafından görünebilir bir yere yazılır.
- Her katılımcıya belirli bir süre verilerek konu ile ilgili görüşleri sorulur. Her söz alışta sadece bir fikir belirtilmesi önerilir.
- Konu ile ilgili görüşü olmayan kişi pas geçebilir.
- Tüm fikirler bu tur sonunda bir yere yazılır.
- Ortaya çıkan tüm düşünceler tanımlanarak netleştirilir.
- Düşünceler gerekirse eleştirilerek incelenir, kümelenir ve sayıca azaltılır. Bulanık fikirler yeniden formüle edilir.
- Tüm fikirler ortaya konulduktan sonra oylamaya geçilir. Oylama sonucu en çok oy alan öneriler daire içine alınır ve bunlar üzerinde tartışılarak gözden geçirilir.
- Değerlendirme sonucu öneriler önem sırasına göre belirlenmiş olur.

• Neden – Sonuç Diyagramı:

- Araştırılacak sorun DİYAGRAMIN sonuç kısmına yerleştirilir.
 - Ana nedenler birer kutu içinde ortadaki oka bağlanır.
 - Her ana nedenin hataya sebep olabilecek alt nedenleri işaretlenir.
 - Tüm alt nedenler tamamlanıncaya kadar diyagram dallandırılır.
 - Çalışmayı yürüten grup üyeleri (Beyin fırtınası kurallarını uygulayarak) en önemli nedenleri belirler.
 - Belirlenen bu nedenlerin doğrulanması için veri toplanır, incelenir ve yorumlanır. Sorun giderilene kadar araştırmaya devam edilir.
- Aşağıdaki şekilde örnek diyagram sunulmaktadır.



Hazırlayan
Prof.Dr.Şenol AKIN
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan 08/08/2018
Prof.Dr.Salih KARACABEY
REKTÖR

Sayfa No
2/2