



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ İLETİŞİM VE PAYDAŞ İLİŞKİLERİNİ GELİŞTİRME PROSESİ

ANA PROSES		SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSESİ	
PROSESİN AMACI		Üniversitemiz ile paydaşlık ilişkisi bulunan iç ve dış paydaşlarla ilişkilerin yürütülmesi, memnuniyetinin ölçülmesi/değerlendirilmesi ve artırılması konusunda uygulanacak olan yöntem, esas ve sorumlulukları belirlemektir.	
KAPSAMI		Üniversitemizin akademik ve idari birimlerinin paydaşlık ilişkisi bulunan iç ve dış paydaşlar ile yürüttüğü süreçleri kapsamaktadır.	
GİRDİLERİ Kablolü-Kablosuz İnternet Erişim Talepleri ve Arıza Yapısı, E-Posta Talep Formu, Arıza Talep Formu, Anket Formları		ÇIKTILARI Hurda Tespit Tutanağı Cihaz Arıza Tespit Tutanağı, İnternet ve Ağ Hizmeti, Kurumsal E-Posta Hesabı, Anket Raporları	
KAYNAKLAR	İNSAN Ağ ve Sistem Birim Personeli, Tekniker, İstatistikçi, Kalite Personeli	ÇALIŞMA ORTAMI Ağ ve Sistem Birimi Talep Eden Birim/Personel Odası	ALTYAPI Ana Sistem Odası, Bina Sistem Odası, Bilgisayar, Kontrol Sunucusu, Kablolama, Data Prizleri, Arıza Bakım Malzemeleri
ETKİLEDİĞİ PROSES	Alt Prosesler	ETKİLENDİĞİ PROSES	Tüm Ana Prosesler
PERFORMANS KRİTERLERİ		Üniversitemizde tüm kullanıcı ve sistemlerin güvenli ve hızlı bir şekilde internete erişmesi, Üniversitemiz genelinde kullanılan Bilgisayar ve Elektronik cihazların verimli çalışması, Personellerin elektronik ortamda güvenli haberleşmesi. Rektörlük İletişim Merkezi'nden gelen tüm öneri ve şikayetlerin doğru ve etik bir şekilde değerlendirilmesi	
KONTROL KRİTERLERİ		E-posta talep formu, Arıza Talep Formu, Hurda Tespit Tutanağı, Cihaz Arıza Tespit Tutanağı, Kablolü-Kablosuz internet erişim talepleri ve arıza yazısı	
GÖZ. GEÇİRME PERİYODU	1 yıl	PROSES HEDEFİ	Proses Şartlarına % 100 Uygunluk
PROSES SORUMLUSU		Ağ ve Sistem Birim Personelleri, Şube Müdürü, Daire Başkanı	

RİSKLER	Herhangi bir arızada otomasyon, sunucu ve internete erişim olmayacağı için bütün işler aksayacaktır, E-posta hesap erişim bilgilerini çaldırması ya da başkasıyla paylaşması durumunda kişisel verilerin ve sunucu sistemlerinin güvenliği ile ilgili zafiyet oluşturması, hesabın kötü niyetli kişilerin eline geçmesi durumunda veya hesap sahibinin kötüye kullanımı neticesinde adli ve idari yaptırımlara neden olması, Arızalı gelen cihazdaki belgelerin kurtarılamaması, Arızalı cihazın onarımına uygun olmaması, Gerekli malzeme, ekipman ve lisansların yeterli miktarda bulundurulması, Teknik iş gücünün ihtiyacı karşılamaması, Anketlerin değerlendirilmesi sırasında taleplerin doğru bir biçimde anlaşılması.
FIRSATLAR	Kalite Yönetim Sisteminin İyileştirilmesi, Müşteri Şikayetlerinin azaltılması, Sürekli İyileşme noktalarının artması, İnternet ve ağ bağlantısı ile hizmetler hızlı ve sorunsuz yapılacaktır, 6698 sayılı kişisel verilerin korunması kanunu uyarınca verilerin yurt dışındaki sunucularda tutulmasının önüne geçilmesi, Üniversite personelinin elektronik ortamda güvenli şekilde haberleşmesini sağlaması, Yurt içi ve yurt dışı bazı kurumların belirli hizmetlerinden faydalanılması için kurumsal e-posta taleplerini karşılaması, Kurum içinde belirli duyuru ve etkinliklerin ilgili gruplara kolay bir şekilde iletilmesi, Anketlerin yapılmasıyla istek ve önerilerin tam anlaşılıp doğru bir şekilde çözümlenmesi.