



T.C.  
KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı



**Sayı** : E-64666044-000-00000550499

29.08.2023

**Konu** : EFQM Çalışmaları

DAĞITIM YERLERİNE

Üniversitemizde uygulanmakta olan EFQM Modeli çalışmaları kapsamında hazırlanan Değer Tasarım Prosedürü yazı ekinde gönderilmektedir. Başkanlığımız personelinin yazı ekinde yer alan Prosedürü inceleyip bilgilenmesi hususunda;

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Şenol BAYRAM  
Strateji Geliştirme Daire Başkanı

Ek: Değer Tasarım Prosedürü

Dağıtım:

Sayın Aysel FİLİZ

Sayın Döne KURAK AYDOĞAN

Sayın Fadime KARACA AVCU

Sayın Fatih Musab YILMAZ

Sayın Furkan YILMAZ

Sayın Hacer Eraslan

Sayın İrfan DURMAZ

Sayın Kadir ERDEMİR

Sayın Mine ÇİFTÇİ

Sayın Özgür UYSAL

Sayın Semiha AVCI FAŞDAK

Sayın Şenol BAYRAM

Sayın Ümit GÜNEŞLİ

**Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu:77257693-1EC4-4314-91D4-AA77D25EFD5C Belge Doğrulama Adresi:<https://www.turkiye.gov.tr/kaeu-ebys>

Adres:Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Bağbaşı

Yerleşkesi 40100-KIRŞEHİR e-Posta:fmyilmaz@ahievran.edu.tr

Faks No:0 386 280 42 70

e-Posta: [kaeuiletisim@ahievran.edu.tr](mailto:kaeuiletisim@ahievran.edu.tr) İnternet Adresi: [www.ahievran.edu.tr](http://www.ahievran.edu.tr)

Kep Adresi:ahievranuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi İçin: Fatih Musab YILMAZ

Unvan: Mali Hizmetler Uzmanı

0 386 280 42 80





# KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DEĞER TASARIM PROSEDÜRÜ



## 1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde, Değer Tasarım Komisyonunu oluşturulması ve faaliyetleri ile ilgili esasları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu Prosedür, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde, Değer Tasarımına yönelik uygulamaları kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Müşteriler:** Üniversitemizde hizmet alan ve alma olasılığı olan öğrenci adayları, öğrenciler, mezunlar, çalışanlar ve tedarikçilerden oluşur.

**Değer:** Müşterilere sunulan ekstra faydalar olup; kurumun amaçlarına yönelik faaliyetlere ilaveten, müşteri memnuniyetini artıracak her türlü uygulama değer kapsamında yer alır.

**Değer önermesi:** Üniversitemizin müşterilerine sunduğu benzersiz faydaları ve sunulan hizmetin farklılıklarını tanımlayan ifadelerdir.

**Değer tasarlama:** Müşterilere fayda sağlayacak değer önermesini belirlemek ve sunmak için kullanılan yaklaşımdır.

**Değer tasarımı komisyonu:** Değer tasarımı sürecinde yer alan akademik ve idari personelden oluşan komisyondur.

**Değer tasarım süreçleri:** Değer tasarlama, uygulama ve değerlendirme amacıyla yapılacak olan faaliyetler dizisidir.

## 4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından birim yöneticileri ve değer tasarım komisyonu sorumludur.

## 5. UYGULAMA

Değer tasarım komisyonu birim yöneticileri tarafından önerilen öğretim elemanları, idari personel, dış paydaşlar, üniversite öğrenci temsilcisi ve birim kalite elçisinden oluşur. Her birimden en az bir asil ve yedek üye komisyonda yer alır. Komisyon üyeleri iki yıl için seçilir. Görev süresi biten komisyon üyesi aynı usulde yeniden görevlendirilebilir. Komisyon üyelerinin isimleri Kalite Koordinatörlüğü'ne bildirilir. Komisyon üyeleri tarafından bir başkan ve bir başkan yardımcısı seçilir. Komisyon her yarı yıl en az iki defa toplanarak görev alanı ile ilgili kararları oy çokluğuyla alır. Alınan kararlar Kalite Koordinatörlüğü'ne bildirilir.

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Doküman No	<b>PR-034</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.05.2023</b>
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	<b>06.06.2023</b>
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon No	<b>1</b>
		Sayfa Adedi	<b>1/5</b>



# KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DEĞER TASARIM PROSEDÜRÜ



## 5.1. Değer Tasarım Süreci Planlama, Uygulama ve Değerlendirme

### Döngüsel Değer Tasarımı Süreci Basamakları:

1. Değer önermesi taslakları oluşturma
2. Değer önermesi taslaklarını değerlendirme
3. Değer önermesi taslaklarından uygun olanları tespit etme
4. Değer önermesinin uygulanması
5. Değer önermesinin test edilmesi (memnuniyet anketleri ile)
6. Değer önermesine yönelik iyileştirmelerin yapılması
7. Değer önermesinin çıkarılması veya yenilerinin eklenmesi

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Doküman No	<b>PR-034</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.05.2023</b>
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	<b>06.06.2023</b>
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon No	<b>1</b>
		Sayfa Adedi	<b>1/5</b>



Şekil 1: Döngüsel Değer Tasarımı Süreç Şeması

### 5.1.1. Değer önermesi süreci planlanması

Değer önerisi oluşturmak için müşterilerin ihtiyaç, istek ve beklentileri, çeşitli usullerle (nitel ve nicel yöntemlerle) tespit edilir ve konu ile ilgili yapılacak faaliyetler belirlenir. Hangi müşteri grubundan hangi görüş, öneri, beklenti ve ihtiyaçların alındığı kayıt altına alınır.

### 5.1.2. Değer önermesi uygulama süreci

Bu süreçte planlama aşamasında tespit edilen konularla ilgili değer önermeleri belirlenir. Değer önermelerinin sorumluları ve yapılacak faaliyetler somutlaştırılır. Birimlere değer önermeleri bildirilerek hayata geçirilmesi sağlanır. Birimlerce faaliyet sonuçları sürekli kontrol edilerek gerekli

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Doküman No	PR-034
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	İlk Yayın Tarihi	29.05.2023
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	06.06.2023
		Revizyon No	1
		Sayfa Adedi	1/5



# KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DEĞER TASARIM PROSEDÜRÜ



düzenlemeler yapılır. Faaliyet sonuçları birim tarafından Aralık ve Haziran ayları sonlarında değer tasarımı komisyonuna bildirilir.

## 5.1.2.1. Değer önermesi oluşturma

Değer önermesi oluşumu şu aşamaları içerir:

1. Müşterilerin istek, ihtiyaç, sorun ve beklentileri belirlenmesi
2. Değer önermesinin kapsamı ve sınırlarının belirlenmesi
3. Değer önermesinin açıklaması, nasıl sunulacağı, hangi faydaları sağlayacağını belirtmesi
4. Değer önermesinin sahiplerinin belirlenmesi

## 5.1.2.2. Değer önermesi değişikliği

Değer önermesinin çıktılarının belirlenen hedeflere ulaşmadığı durumlarda, mevzuat değişikliği durumlarında, tedarikçi ve müşteri beklentileri göz önünde bulundurularak değer önermesi değişikliği komisyon üyeleri tarafından belirlenir.

## 5.1.2.3. Yeni değer önermesi

Üniversite bünyesinde gerçekleştirilen yeni çalışmalar, etkinlikler, iş birlikleri, projeler, diğer üniversitelerle kıyaslama çalışmaları, tedarikçi, öğrenci, çalışan odak görüşmeleriyle elde edilen yeni görüş ve önerilerle yeni değer önermesi komisyon üyeleri tarafından belirlenir.

## 5.1.3. Değerlendirme

Değer Tasarım Komisyonu her yarı yıl en az iki defa toplanarak görev alanı ile ilgili kararları oy çokluğuyla alır. Yapılan gözden geçirme sonucunda, değer önermelerinde oluşabilecek değişiklikler uygulamaya konulur. Yeni değer önermeleri tartışılır. Değer tasarımı yönetiminin etkinliği gözden geçirilir. Gerek görüldüğü takdirde toplantı sayısı artabilir. Toplantı takvimi ve gündemi Değer Tasarım Komisyonu başkanı veya yardımcısı tarafından katılımcılara duyurulur. Alınan kararlar Kalite Koordinatörlüğü'ne bildirilir.

## 5.2. Değer Tasarımı Performans Parametreleri

Değer tasarımının oluşturulmasından, uygulanması ve değerlendirmesine geçen kadar sürede takibi sağlamak için performans parametreleri belirlenir. BKYS'de yer alan "3.0 Değişimi Yönetmek" sekmesinde alt süreç olarak "3.8. Değer Tasarım Süreci" başlığı ile aşağıda değer tasarımının çıktısı göstergeleri olarak belirlenen göstergeler performans parametresi olarak eklenir.

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Doküman No	<b>PR-034</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.05.2023</b>
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	<b>06.06.2023</b>
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon No	<b>1</b>
		Sayfa Adedi	<b>1/5</b>



# KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ DEĞER TASARIM PROSEDÜRÜ



## Girdi göstergeleri:

- Değer tasarımı komisyonu üye sayısı
- Değer tasarımı komisyonu toplantı sayısı

## Çıktı göstergeleri:

- Üretilen değer önermesi sayısı
- Değer önermesinin tanıtımına yönelik faaliyet sayısı
- Öğrenci, tedarikçi, paydaş ve çalışan memnuniyet anketlerinde, üretilen değerlerden memnuniyet oranı değerleri

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR- 473 Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu

FR- 482/012 Çalışan Memnuniyet Anketi Formu

FR- 482- 006 Paydaş Memnuniyet Anketi Formu

FR- 616 Tedarikçi Memnuniyet Anketi Formu

Hazırlayan	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Doküman No	<b>PR-034</b>
		İlk Yayın Tarihi	<b>29.05.2023</b>
Yürürlük Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon Tarihi	<b>06.06.2023</b>
Kalite Sistem Onayı	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü	Revizyon No	<b>1</b>
		Sayfa Adedi	<b>1/5</b>