



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ 2024 YILI KALİTE HEDEFLERİ

HEDEF NO	HEDEF ADI	Mevcut Hedef	Sapma	Yeni Hedef
1	Teknik Destek Taleplerinin Karşılanma Oranı	% 60	% 7,69	%65
2	Teknik Destek Taleplere Cevap Verme Süresi Oranı	% 60	% 7,69	%65
3	Satın Alma Taleplerinin Karşılanma Oranı	% 60	% 7,69	%65
4	Müşteri Memnuniyet Oranı	≥ 75	0	≥ 75

NOT: Sapma değeri aşağıdaki formüllere göre hesaplanmıştır.

- 1- Mevcut hedef, yeni hedeflenen değerden **yüksek olması** istenen bir durum ise;
Hedef Sapma: [(Mevcut Hedef-Yeni Hedef) / Yeni Hedef] x 100
- 2- Mevcut hedef, yeni hedeflenen değerden **düşük olması** istenen bir durum ise;
Hedef Sapma: [(Yeni Hedef-Mevcut Hedef) / Yeni Hedef] x 100

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan/.../20... REKTÖR	Sayfa No 1/1