



HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ 2025 YILI KALİTE HEDEFLERİ

HEDEF NO	HEDEF ADI	Mevcut Hedef	Sapma	Yeni Hedef
1	Teknik Destek Taleplerinin Karşılama Oranı	%65	%13,33	%75
2	Teknik Destek Taleplere Cevap Verme Süresi Oranı	%65	%7,14	%70
3	Satın Alma Taleplerinin Karşılama Oranı	%65	%13,33	%75
4	Müşteri Memnuniyet Oranı	≥ 75	-	≥ 75

NOT: Sapma değeri aşağıdaki formüllere göre hesaplanmıştır.

1- Mevcut hedef, yeni hedeflenen değerden yüksek olması istenen bir durum ise;

Hedef Sapma: $[(\text{Mevcut Hedef} - \text{Yeni Hedef}) / \text{Yeni Hedef}] \times 100$

2- Mevcut hedef, yeni hedeflenen değerden düşük olması istenen bir durum ise;

Hedef Sapma: $[(\text{Yeni Hedef} - \text{Mevcut Hedef}) / \text{Yeni Hedef}] \times 100$

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