



OMÜ çitayı yükseltiyor

Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde (OMÜ), süregiden kalite geliştirme çalışmalarına ivme kazandırmak ve bu doğrultuda kalite yönetimi felsefesini benimsetmek amacıyla hizmet içi eğitim programı düzenlendi

ONDOKUZ Mayıs Üniversitesi'nde (OMÜ) Rektörlük Senato Salonu'nda organize edilen 'Paydaş İletişim Sorumlusu Hizmet İçi Eğitim Programı'nda; öğrenci, çalışan ve paydaş memnuniyetinin artırılması, etkili iletişim ve bu yönde iyileşme ve gelişimin sürdürülebilirliğinin sağlanması için güncel uygulamalara ve eğitimlere yer verildi. Üniversitenin farklı birimlerinden çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen hizmet içi eğitim programında Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Vedat Ceyhan; 'Paydaş Geri Bildirim Yönetim Süreci', 'KALEM Geri Bildirim Modülü ve Örnek Uygulamalar' konu başlıklarıyla Üniversitenin paydaşlarına dönük kalite ve hizmet verimliliği hakkında bilgilendirici sunum yaptı. Programın ikinci bölümünde ise İletişim Fakültesi Doç. Dr. Recep Yılmaz 'Etkili İletişim' temasıyla katılımcılara hitap etti.

OMÜ'NÜN SAYGINLIĞI İÇİN KRİTİK ROLLER

Sunumundan önce Üniversitenin sürdürdüğü Kalite Yönetim Sistemi'ne ilişkin düşüncelerini paylaşan Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Vedat Ceyhan, çalışanların; OMÜ'nün imajını ve saygınlığını etkileyen hususlarda kritik roller üstlendiklerini belirterek "Üniversite yönetimi

olarak bizler de kalite yönetimindeki bu fonksiyonunuzu düşünerek 'iletişim sorumlusu' adlı bir rol tanımıyla sizleri bu sürece daha çok katarak, kalite yönetimi adına yapılan çalışmaların daha görünür olmasını hedefliyoruz. Çünkü üniversite genelinde farklı konularda anbean geri bildirimler alıyoruz. Üniversitede hizmet verenle hizmet alanın diyalogu her iki tarafın ruh hâline göre değişebiliyor, işte bu noktada paydaşlarımızla olan bu iletişimi sağlıklı ve pozitif şekilde sürdürebilmek için sizlerden beklentilerimiz olacak" diye konuştu.

SÜRECİ DEVAM ETTİRMEK KOLAY DEĞİL

57 bin öğrenci ve 6 bin 500 çalışanla bu süreci devam ettirmenin kolay olmadığı söyleyen Prof. Dr. Ceyhan, üniversitenin bu çalışmalara yönelik işlevini şu sözlerle özetledi: "Biz OMÜ olarak her



ne yaparsak yapalım, paydaşlarımızı ve onlardan gelen geri bildirimleri mutlaka dikkate almalıyız. Paydaş ihtiyaçlarına yönelik uygunluğu, kendimizi sürekli revize ederek sağlayacağız. Bu anlamda yaptığımız her işten memnuniyet duyulsun diye uğraşıyoruz. Bu iş tabii çok zor, ancak görevimizi hakkıyla yapıp iyi yönde geri bildirimler aldığımızda moral ve motivasyonumuz da yükselecektir. Kalite yönetimi, çalışma ortamında gördüğünüz bir sorun ya da aksaklıkla biten bir süreç değildir. Aksine, problemleri görerek bunları düzeltmeye ve iyileştirmeye dair çabalarda bulunmak, bu sürece hız katacak ve bu süreçte mesafe

almamıza hizmet edecektir. Bu doğrultuda çalıştığınızı biliyoruz ve buradaki amacımız gösterdiğiniz bu gayretin görünür olması zira bu çok önemli."

OMÜ'NÜN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DENETLENECEK

Konuşmasında OMÜ'nün, Türk Standardları Enstitüsünden (TSE) aldığı Kalite Belgesi'ni hatırlatan Rektör Yardımcısı Ceyhan, TSE dış denetçilerinin; 22, 23 ve 24 Ocak'ta yapacağı ziyaretle de Üniversitenin, 'müşteri memnuniyeti'ni karşılayıp karşılayamadığını kontrol edeceğine işaret ederek "Yapılacak kontrolden sonra standartları karşılırsak, TSE tarafından belgelendirileceğiz. Biz de zaten hazırlıklarımızı bitirmiştik ve bu denetime hazırız" dedi. Müşteri memnuniyetinde, OMÜ'nün kendi geliştirdiği 'KALEM' yazılımını merkez kabul ettiklerine dikkat çeken Prof. Dr. Ceyhan, bu doğrultuda paydaşlardan gelen bütün geri dönüşleri KALEM yazılımının geri bildirim modülünde topladıklarını sözlerine ekleyerek bu yazılımın nasıl kullanıldığı, burada dikkat edilecek noktalar, yazılımın teknik özellikleri vb. hususlar hakkında uygulamalı olarak çalışanlara bilgiler aktardı.

HABER MERKEZİ