

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

1. AMAÇ

Altınbaş Üniversitesinin yönetim, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerinin sürekli gelişimini sağlayabilmek için paydaş beklenti ve görüşlerinin sistematik bir şekilde alınarak karar alma mekanizmalarına katılımlarının sağlanması, kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik çerçevesinde paydaşların bilgilendirilmesi ve paydaş görüş ve önerileri doğrultusunda süreç iyileştirmelerinin planlanması amaçlanmaktadır.

2. KAPSAM

Altınbaş Üniversitesinin tüm iç ve dış paydaşlarını kapsar.

3. TANIMLAR/KISALTMALAR

Paydaş: Kurumun karar ve faaliyetlerini etkileyebilen, bu karar ve faaliyetlerden etkilenebilen ya da kendilerinin etkilenebileceğini düşünen kişi, grup ve **kuruluşlardır**.

İç Paydaş: Kurumdan etkilenen veya kurumu etkileyen, kurum içindeki kişi veya gruplardır.

Dış Paydaş: Kurumdan etkilenen veya kurumu etkileyen, kurum dışındaki kişi, grup veya kuruluşlardır.

Geri Bildirim: Üniversitenin faaliyetleri sonucunda iç ve dış paydaşlarına ait dilek, görüş, memnuniyet ve önerilerini içeren bildirimlerdir.

4. SORUMLULAR

Başta üst yönetim olmak üzere tüm akademik ve idari birimler bu prosedürleri uygulamakla görevli ve yükümlüdür.

5. UYGULAMA

5.1. Paydaşların Tanımlanması

Paydaş yönetimi; paydaşların ve beklentilerinin belirlenmesi, paydaşların üniversiteye etkilerinin belirlenmesi ve paydaşlarla ilişkilerin geliştirilmesi konularını kapsamaktadır. Birimlerin paydaşlarla ilgili olarak aşağıdaki temel sorulara yanıt vermeleri gerekmektedir:

- I. Paydaşlarımız kimlerdir?
- II. Beklentileri ve amaçları nelerdir?
- III. Paydaşların davranışları nelerdir ve bu davranışlar üniversiteyi nasıl etkilemektedir?

Üniversitenin Paydaşları;

İç paydaşlar

- I. Mütevelli Heyet
- II. Akademik personel

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

- III. İdari personel
- IV. Öğrenciler

Dış paydaşlar:

- I. Akreditasyon kuruluşu,
- II. Kamu kurum ve kuruluşu,
- III. Medya kuruluşu,
- IV. Meslek odası,
- V. Mezunlar,
- VI. Öğrenci aileleri,
- VII. Özel kişiler,
- VIII. Özel kurumlar,
- IX. Sanayi kuruluşu,
- X. Sivil toplum kuruluşu,
- XI. Tedarikçiler,
- XII. Uluslararası kurumlar,
- XIII. Üniversiteler,
- XIV. Yerel kamu idaresidir.

Paydaş listelerinin hazırlanmasında, aşağıdaki soruların cevaplarının dikkate alınması önem taşır. Cevaplar paydaşların etki ve önem derecesi hakkında bilgi verir.

- I. Üniversitenin ürün/hizmetleri ile ilgisi olanlar kimlerdir?
- II. Üniversitenin ürün/hizmetlerini yönlendirenler kimlerdir?
- III. Üniversitenin ürün/hizmetlerini kullananlar kimlerdir?
- IV. Üniversitenin ürün/hizmetlerinden etkilenenler kimlerdir?
- V. Üniversitenin ürün/hizmetlerini etkileyenler kimlerdir?

Paydaş listesi hazırlanırken, kurum adı, kurum yetkilisinin unvanı, adı-soyadı, sektörü, hangi birimin paydaşı olduğu, varsa kurumun internet sayfası bağlantısı ile ilgili paydaştan geri bildirim alma yöntemi belirtilir.

5.2. Ana kütlenin belirlenmesi

5.2.1 İç Paydaş anketlerinde ana kütle kurumun akademik ve idari çalışanları ile öğrencilerdir.

5.2.2 Dış Paydaş anketinde ana kütlenin belirlenmesi için tüm akademik ve idari birimlere yakın ilişkide bulundukları paydaşlar hakkında geri bildirim

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

yapmaları istenir.

5.2.3 Yapılan geri bildirimler ile tüm iç ve dış paydaşları içeren **Paydaş Listesi** oluşturulur. Listedeki paydaşlar ana kütleyi oluşturmaktadır.

5.2.4 Örneklem ana kütleye genelleme yapabilmek için o ana kütlenin özelliklerini taşıyan alt gruba verilen isimdir. Seçilen örneklemin ana kütleyi en iyi temsil eden birim olmasına dikkat edilir.

5.3 Paydaşların Önceliklendirilmesi

5.3.1 Paydaşların önceliklendirilmesi, etki ve önem derecesi yüksek paydaşların dikkate alınmasını ifade etmektedir. Bu konuda paydaş etki/önem matrisi dikkate alınır.

5.3.2 **Etki** paydaşın, üniversitenin faaliyet ve hizmetlerini yönlendirme, destekleme veya olumsuz etkileme gücü, **Önem** ise üniversitenin, paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusuna verdiği önceliği ifade eder.

5.3.3 Paydaş Etki-Önem Matrisi

Etki Düzeyi Önem Düzeyi	Zayıf	Güçlü
Düşük	İzle	Bilgilendir
Yüksek	Çalışmalara Dahil Et	Birlikte Çalış

5.3.4 Paydaşların Önceliklendirilmesi kategorik bazda aşağıdaki gibi yapılmıştır.

			ETKİ	ÖNEM	SONUÇ
1	Mütevelli Heyet		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
2	Akademik Kadro		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
3	İdari Kadro		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
4	Öğrenciler		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
5	Akreditasyon Kuruluşu		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
6	Kamu Kurum ve Kuruluşu		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
7	Medya Kuruluşu		Güçlü	Düşük	Bilgilendir
8	Meslek Odası		Zayıf	Yüksek	Çalışmalara Dahil Et
9	Mezunlar		Zayıf	Yüksek	Çalışmalara Dahil Et
10	Öğrenci Aileleri		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
11	Özel Kişiler		Zayıf	Yüksek	Çalışmalara Dahil Et
12	Özel Kuruluşlar		Zayıf	Yüksek	Çalışmalara Dahil Et
13	Sanayi Kuruluşu		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
14	Sivil Toplum Kuruluşu		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
15	Tedarikçiler		Zayıf	Düşük	İzle
16	Uluslararası Kuruluş		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
17	Üniversiteler		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış
18	Yerel Kamu İdaresi		Güçlü	Yüksek	Birlikte Çalış

5.4 Anket Formunun Oluşturulması

5.4.1 Paydaş anketleri üniversitemizin vizyon, misyon ve politikaları, stratejik amaç ve hedefleri ile süreçlerimizin yönetiminde paydaş katılımını sağlamak istediğimiz alanlara yönelik soruları içerir

5.4.2 Paydaşların Dahil Edildiği Süreçlere Örnekler;

- I. Organizasyon yapısı, bağlı olma/rapor verme ilişkileri, görev tanımları, iş akış süreçlerinin bilinirliğinin sağlanması (A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı)
- II. Kurumun geleceğe hazırlanmasına yönelik beklentilerin alınması (A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi)
- III. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ile ilgili paydaş memnuniyeti ve geri bildirimlerinin alınması (A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik)
- IV. Kalite güvence politikası hakkında görüş alma (A.2.1. Misyon vizyon ve Politikalar)
- V. Stratejik plan için görüş ve önerilerin alınması (A.2.2. Stratejik amaç ve Hedefler)
- VI. Performans yönetimi ve anahtar performans göstergeleri konusunda görüş ve önerilerin alınması (A.2.3. Performans Yönetimi)
- VII. Mezunların işe yerleşme, eğitime devam, gelir düzeyi işveren ve mezun memnuniyeti gibi istihdam bilgileri hakkında bilgi toplanması (A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi)
- VIII. Programların tasarımı, izlenmesi ve güncellenmesi ve iyileştirmelerde

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

- kullanılması (B.2.1. Öğretim Yöntem ve Teknikleri)
- IX. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi süreçleri ile ilgili paydaşların bilgilendirilmesi (B.2.3. Öğrenci Kabulü, Önceki Öğrenmenin Tanınması ve Kredilendirilmesi).
- X. Ulusal ve uluslararası düzeyde kurum içi ve kurumlararası ortak programlar ve ortak araştırma faaliyetlerinin ilgili paydaşlarla değerlendirilmesi (C.2.2. Ulusal ve Uluslararası Ortak Programlar ve Ortak Araştırma Birimleri)
- XI. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesine yönelik paydaş geri bildirimlerinin alınması (C.2.2. Ulusal ve Uluslararası Ortak Programlar ve Ortak Araştırma Birimleri)
- XII. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi konusunda paydaş geri bildirimler. (D.2.1. Toplumsal Katkı Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi).
- 5.4.3** Anketin tasarlanmasında likert tipi ve açık uçlu sorular aynı anda sorulabilir. Anket Demografik Bilgiler, Kurumsal Özelliklere ilişkin sorular, tanınırlık ve algılama soruları, hizmete özel sorular, organizasyon yapısına özel sorular, iş birliği ve eşgüdüm soruları, durum tespit soruları, beklenti tespit soruları ve öneri tespit sorularını içerebilir.

5.5 İç Paydaş Geri Bildirimleri

5.5.1 Çalışan Görüş ve Önerilerinin Alınması

- 5.5.1.1** İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı koordinasyonunda, yılda bir kez, idari ve akademik çalışanlara ayrı ayrı olmak üzere “**Çalışan Memnuniyet Anketi**” uygulanır. Ankette çalışanların görüş ve önerilerini iletebilecekleri açık uçlu sorularda bulunur.
- 5.5.1.2** Akademik kadronun öğrenci merkezli eğitim uygulamaları ve bu konudaki görüşlerini almak üzere Öğrenci Dekanlığı tarafından her dönem öğretim elemanlarına **Ölçme Değerlendirme Anketi** uygulanır.
- 5.5.1.3** Akademik kadronun performans değerlendirme sistemi ile ilgili görüşlerini almak ve karar alma sürecine katılımlarını sağlamak üzere yılda bir kez İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından **Akademik Personel Performans Değerlendirme Sistemi Memnuniyet Anketi** uygulanır.
- 5.5.1.4** Tüm Akademik ve İdari kadro çalışanlarının kurumdaki kalite kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılması konusundaki görüşlerini öğrenmek ve

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

önerilerini almak üzere yılda bir kez Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire Başkanlığı tarafından, “**Kalite Kültürü Anketi**” uygulanır.

5.5.1.5 Altınbaş Üniversitenin tüm akademik ve idari çalışanları süreçler ile ilgili görüş ve önerilerini bağlı olduğu yöneticiye, ilgili komisyonlara ya da Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire başkanlığına doğrudan, e-posta ile veya www.kalite.altinbas.edu.tr adresinden iletebilirler.

5.5.1.6 Tüm kurumsal bilgilendirmeler çalışanlara kurum içinde kullanılan www.alyans.altinbas.edu.tr intranet sistemi aracılığı ile ve kurumsal internet sayfası aracılığı ile duyurulmaktadır. Ayrıca kurumsal elektronik postalar aracılığı ile de bilgilendirmeler yapılabilmektedir.

5.5.2 Öğrenci Görüş ve Önerilerinin Alınması

5.5.2.1 Öğrenci Dekanlığı tarafından yılda bir kez “**Öğrenci Memnuniyet Anketi**” uygulanır. Bu ankette öğrencilerin; ders içeriği, öğrenim deneyimi, uzaktan eğitim hizmetleri, psikolojik destek hizmetleri, dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler, yerleşke, akademik danışmanlık ve öğrenci desteği, yönetim, öğrenme ortam ve kaynakları, kişisel gelişim ve kariyer desteği, genel memnuniyet konularında görüşleri ve önerileri alınır.

5.5.2.2 Programların tasarımı izlenmesi ve güncellenmesi ve öğrenci merkezli eğitim kapsamında öğrenci görüşleri Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından her dönem yapılan **AKTS İş Yükü ve Öğretim Üyesi Değerlendirme Anketi** ile alınır. Bu anket ile öğrencilerin almış oldukları her ders için harcadıkları süreler dikkate alarak, öğrenci iş yükü hesaplanır ve AKTS değeri belirlenir.

5.6 Dış Paydaş Görüş ve Önerilerinin Alınması

5.6.1 Mezun Görüş ve Önerilerinin Alınması

5.6.1.1 Altınbaş Üniversitesi mezunlarına çıkış öncesi görüş ve önerilerini almak amacı ile **Öğrenci Çıkış Anketi** uygulanır. Bu ankette mezunların akademik ve idari süreçleriyle ilgili görüşleri ve önerileri alınır.

5.6.1.2 Mezunlar görüş ve önerilerini Mezun Platformu üzerinden de iletebilmektedirler. Mezun Platformu ve Çağrı merkezi aracılığı ile gelen geri bildirimler ilgili birim tarafından Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire Başkanlığı ile paylaşılır.

5.6.2 Diğer Dış Paydaş Görüş ve Önerilerinin alınması

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

5.6.2.1 Kurumumuzun dış paydaşları **Paydaş Listesi**'nde belirtilmiştir. Dış paydaş görüşlerinin sistematik alınmasını sağlamak amacıyla geri bildirimlerde elde edilmesi gereken bilgiler **Dış Paydaş Anket Formunda** düzenlenmiştir.

5.6.3 Dış Paydaş anketleri online, yüz yüze, telefonla, belirli sektör temsilcilerinin bir araya getirildiği toplantılar, workshoplar vb. gibi değişik yöntemler kullanılarak uygulanabilir. Anket sorularına ilaveten yapılandırılmamış açık uçlu sorular da geribildirim almada kullanılabilir.

5.6.3.1 Paydaş Listesinde geri bildirim alma yöntemi anket olarak belirtilen kurumlara **Dış Paydaş Anketi** gönderilir. Anket doldurma oranının çok düşük kalması durumunda bu kurumlar ile iletişimde diğer yöntemler kullanılarak geri bildirim almaya çalışılır.

5.6.4 Kamu Kurum ve Kuruluşları ile diğer Yüksek Öğretim Kurumları'na gönderilen çevirim içi anketler "Rektörlük" kanalı ile gönderilir.

5.6.4.1 Paydaşlarda geri bildirim alma süreci **Paydaş Takvimi**'nde planlanır. Yıl içinde takvime uygun olarak Paydaş Görüşleri alınır.

5.6.4.2 Her akademik ve idari birim, Paydaş Listesi'nde birimleri ile ilişkili dış paydaşlardan **Paydaş Takvimi**'nde planladıkları tarihlerde geri bildirim almaktan ve Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire Başkanlığı'na göndermekten sorumludur.

5.6.4.3 Tüm Paydaşlar görüş ve önerilerini ayrıca www.kalite.altinbas.edu.tr adresi üzerinden ve çağrı merkezimizi arayarak da iletebilmektedirler. Web sitesi aracılığı ile yazılan görüş ve öneriler direkt Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire Başkanlığı'na düşmektedir.

5.7 Paydaş Geri Bildirimlerinin Analizi ve İyileştirmelerin Planlanması

5.7.1 Paydaş geri bildirimleri üniversitemizin Yönetişim yapısı, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme, Toplumsal Katkı alanında alınacak kararların şekillendirilmesinde göz önünde tutulur. Ayrıca Stratejik plan çalışmalarında amaç ve hedeflerin belirlenmesinde yol gösterici bir unsur olarak dikkate alınır.

5.7.2 Tüm paydaş geri bildirimlerinin bir nüshası geri bildirim alan akademik veya idari birim tarafından Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire Başkanlığına gönderilir.

5.7.3 Paydaş geri bildirimleri Strateji Geliştirme ve Kalite Güvence Daire Başkanlığı

Paydaş Yönetimi Prosedürü

SKGD PR 03

tarafından analiz edilerek üst yönetime sunulur.

5.7.4 Üst yönetim tarafından değerlendirilen analiz sonuçları iyileştirme planlaması amacı ile rektör yardımcılar tarafından ilgili komisyona sevk edilir.

5.7.5 Paydaş geri bildirimleri, ilgili komisyonlarda değerlendirilerek gerekli aksiyonlar komisyonca planlanır. Planlanan iyileştirmeler **PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) Takip Listesi**'ne kaydedilerek izlenir.

6 REFERANSLAR

6.1 Kalkınma Bakanlığı, Paydaş Anketleri Stratejik yönetim süreçlerinde paydaş anketi hazırlama, uygulama ve analiz rehberi, Ankara, 2012.

7 İLGİLİ DOKUMANLAR

7.1 Çalışan Memnuniyet Anketi

7.2 Öğrenci Merkezli Eğitim Uygulama Anketi

7.3 AKTS İş Yüğü ve Öğretim Üyesi Değerlendirme Anketi

7.4 Akademik Personel Performans Değerlendirme Anketi

7.5 Dış Paydaş Anketi

7.6 Öğrenci Çıkış Anketi

7.7 PUKO İyileştirme Takip Listesi

7.8 Öğrenci Memnuniyet Anketi

7.9 Kalite Kültürü Anketi

7.10 Paydaş Listesi

7.11 Paydaş Geribildirim Takvimi

Paydaş Yönetimi Prosedürü
SKGD PR 03

.1.Çalışan

Memnuniy

et Anketi

7.2. Öğrenci Merkezli Eğitim Uygulama Anketi

7.3. AKTS İş Yüğü ve Öğretim Üyesi Değerlendirme Anketi

7.4. Akademik Personel Performans Değerlendirme Anketi

7.5. Dış Paydaş Anketi

7.6. Öğrenci Çıkış Anketi

7.7. PUKO İyileştirme Takip Listesi

7.8. Öğrenci Memnuniyet Anketi

7.9. Kalite Kültürü Anketi

7.10. Paydaş Listesi

7.11. Paydaş Geribildirim Takvimi