

T.C.
İSTANBUL ŞİŞLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
PAYDAŞ YÖNETİMİ ÇALIŞMA GRUBU ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esaslar, İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunda kalite güvence sistemi kapsamında iç ve dış paydaşların görüşlerinin sistematik biçimde alınması, analiz edilmesi ve iyileştirme süreçlerine entegre edilmesini sağlamak amacıyla oluşturulan Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunun görev, sorumluluk ve çalışma esaslarını düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar; İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunun eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve yönetsel süreçlerinde paydaş katılım mekanizmalarının planlanması, yürütülmesi, izlenmesi ve raporlanmasına ilişkin hükümleri kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslar; 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Güvence Yönergesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Kurumsal Akreditasyon Programı ölçütleri esas alınarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu belgede geçen;

- a) Dış Paydaş:** Yüksekokul dışında yer alan ancak kurumun faaliyetleri ile ilişkili olan mezunlar, kamu kurumları, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşları,
- b) İç Paydaş:** Yüksekokul bünyesinde yer alan akademik personel, idari personel, öğrenciler ve akademik/idari birimleri,
- c) Kalite Komisyonu:** İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Komisyonunu,
- ç) Kalite Koordinatörlüğü:** İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Koordinatörlüğünü,
- d) Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu:** Yüksekokulda kalite güvence sistemi kapsamında stratejik yönetişim, kalite süreçleri ve kurumsal gelişimi koordine eden komisyonu,
- e) Paydaş:** Yüksekokulun faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ya da faaliyetlerini etkileyen kişi, kurum ve kuruluşları,

f) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu: Paydaş görüşlerinin sistematik biçimde alınması ve değerlendirilmesini sağlayan çalışma grubunu,

g) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Başkanı: Toplantıları yönetmek ve süreçleri koordine etmekten sorumlu Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Başkanı olan akademik personeli,

ğ) Yüksekokul: İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulunu,

h) Yüksekokul Müdürü: İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Müdürünü ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunun Oluşumu, Görevleri, Usul ve Esasları

Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunun Oluşumu

MADDE 5 - (1) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu, Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu altında faaliyet gösterir.

(2) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu; İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Müdürü tarafından görevlendirilen Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu üyesi başkanlığında, en az üç (3) akademik personel ve en az iki (2) idari birim temsilcisi ile bir (1) öğrenci temsilcisinden oluşur.

(3) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Üyelerinin görev süresi üç (3) yıl; öğrenci temsilcisinin görev süresi ise bir (1) akademik yıldır. Görev süresi biten üyeler Yüksekokul Müdürü tarafından yeniden görevlendirilebilir. Öğrenci temsilcisi Kalite Koordinatörlüğünün önerisi üzerine Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu tarafından belirlenir.

(4) Bir akademik yıl içerisinde mazeretsiz olarak iki toplantıya katılmayan üyenin, üyeliği düşer.

(5) Görev süresi dolmadan ayrılan üyenin yerine, kalan süreyi tamamlamak üzere yeni üye Yüksekokul Müdürü tarafından görevlendirilir.

(6) Gerekli görülen durumlarda dış paydaşlar ve sektör temsilcileri, danışma niteliğinde görüş almak üzere toplantılara davet edilebilir. Bu kişiler karar alma süreçlerine dâhil edilmez.

Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunun Görevleri

MADDE 6 - (1) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Başkanının görevi:

a) Veri toplama, doğrulama ve analiz süreçlerini yönetmek ve koordinasyonu sağlamak,

b) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunu toplantıya çağırarak,

c) Yapılan değerlendirme sonucunda kritik eşik değerlerin altında kalan hususlara ilişkin düzeltici faaliyet önerilerini hazırlamak ve Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonuna sunmak.

(2) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunun görevleri şunlardır:

- a) İç ve dış paydaşları belirlemek ve güncellemek,
- b) Paydaşları önem-etki matrisine göre önceliklendirmek,
- c) Paydaş görüşlerinin alınmasına yönelik yöntemleri planlamak,
- ç) Anket, toplantı, çalıştay, mülakat ve benzeri yöntemlerle elde edilen verileri analiz etmek,
- d) Elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme önerileri geliştirmek,
- e) Bulguları ve geliştirilen önerileri Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonuna raporlamak,
- f) Alınan kararların uygulanma durumunu izlemek ve değerlendirmek,
- g) Paydaşlara geri bildirim süreçlerini koordine etmek.

Paydaş Yönetimi Çalışma Grubunun Usul ve Esasları

MADDE 7 - (1) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu, görev ve sorumluluklarında yer alan faaliyetlere ilişkin yıllık rapor hazırlar.

(2) Rapor hazırlanırken akademik ve idari üyelerin yanı sıra öğrenci temsilcisi ve ilgili paydaşların görüşleri dikkate alınır. Hazırlanan rapor, Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonuna sunulur; Komisyon tarafından uygun görülen rapor ve öneriler Kalite Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonuna iletilir.

(3) İyileştirme önerilerinin uygulanma durumu, bir sonraki izleme döneminde paydaş geri bildirimleriyle birlikte değerlendirilir ve gerektiğinde yeni öneriler geliştirilir.

(4) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu, her akademik yarıyılıda en az iki kez toplanır. Gerekli hallerde Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Başkanı veya Yüksekokul Müdürünün çağrısı üzerine olağanüstü toplantı gerçekleştirilebilir. Toplantılar yüz yüze ya da çevrim içi ortamda yapılabilir. Toplantıya katılmayan üyeler, görüşlerini yazılı olarak iletebilir. Toplantılarda öneri ve değerlendirmeler toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır.

(5) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu, Başkanın çağrısı üzerine üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanır; öneri, değerlendirme ve raporlarını toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile oluşturur. Oyların eşit olması hâlinde Başkanın oyu yönünde görüş oluşmuş sayılır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Süreç Yönetimi

Paydaş Yönetim Süreci

MADDE 8 - (1) Paydaş yönetim süreci aşağıdaki aşamalardan oluşur:

- Paydaşların belirlenmesi ve güncellenmesi
- Paydaşların Önem–Etki Matrisi kullanılarak önceliklendirilmesi
- Görüş alma yönteminin belirlenmesi
- Veri toplama
- Veri analizi
- İyileştirme önerilerinin geliştirilmesi
- Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonuna raporlama
- Müdürlük tarafından değerlendirme
- Geri bildirimlerin paylaşılması
- İzleme ve sürekli iyileştirme

(2) Paydaş listesi her yıl Eylül ayında gözden geçirilir ve güncellenir.

(3) Paydaş Grupları Tablo-1’de gösterilmiştir:

Paydaş Grubu	İç Paydaş	Dış Paydaş
Akademik Personel	✓	
İdari Personel	✓	
Öğrenciler	✓	
Öğrenci Toplulukları	✓	
Akademik Birimler	✓	
İdari Birimler	✓	
Mezunlar		✓
Öğrenci Velileri		✓
Düzenleyici Kurumlar		✓
Diğer Devlet Kurumları		✓
Yerel Yönetimler		✓
Özel Sektör		✓

Paydaş Grubu	İç Paydaş	Dış Paydaş
Uluslararası Kuruluşlar		✓
Sivil Toplum Kuruluşları		✓
Araştırma Kurumları		✓
Eğitim Kurumları		✓
İş Birliği Yapılan Kuruluşlar		✓

(4) Paydaşların önceliklendirilmesi için kullanılan Önem–Etki Matrisi değerlendirmesinde aşağıdaki kriterler dikkate alınır:

a) Önem Kriterleri

1. Kurum faaliyetlerinden etkilenme düzeyi
2. Kurumla etkileşim sıklığı
3. Kurum açısından stratejik önem

b) Etki Kriterleri

1. Kurum kararlarını etkileyebilme düzeyi
2. Kurum faaliyetlerine katkı sağlayabilme potansiyeli
3. Kurum itibarı üzerindeki etkisi

(5) Her bir paydaş, Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu tarafından dördüncü fıkranın (a) ve (b) bentlerinde yer alan önem ve etki kriterlerinin her biri için 1 (en düşük) ile 5 (en yüksek) arasında puanlanır. Toplam puan, tüm kriterler için verilen puanların toplanmasıyla elde edilir. Buna göre Önem–Etki Matrisi sonuçları aşağıdaki şekilde sınıflandırılır:

- a) 21–30 puan: Yüksek öncelikli paydaşlar,
- b) 11–20 puan: İzlenmesi gereken paydaşlar,
- c) 6–10 puan: Bilgilendirilecek paydaşlar.

Önem–Etki Matrisi puanlama esasları Ek-1’de yer almaktadır.

(6) Paydaş görüşlerinin toplanma sıklığı aşağıdaki şekilde belirlenir:

- a) Öğrenci memnuniyet anketi: bir akademik yıl içinde en az 2 kez
- b) Mezun izleme anketi: bir akademik yıl içinde en az 1 kez
- c) İşveren/dış paydaş görüşleri: bir akademik yıl içinde en az 2 kez
- ç) Akademik ve idari personel geri bildirimleri: bir akademik yıl içinde en az 2 kez

(7) Ara değerlendirmeler, ihtiyaç duyulması hâlinde Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Başkanının teklifi ve Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonunun onayı ile gerçekleştirilir.

(8) Paydaş gruplarına göre kullanılabilir veri toplama araçları şunlardır;

- a) Öğrenciler için memnuniyet anketi ve danışman değerlendirme anketi,
- b) Akademik ve idari personel için memnuniyet anketi,
- c) Mezunlar için mezun izleme anketi,
- ç) Dış paydaşlar için program danışma kurulu toplantısı ve/veya çalıştay,
- d) Tüm paydaşlar için paydaş görüş formu, paydaş geri izleme ve değerlendirme formu.

(9) Elde edilen verilerin analizinde aşağıdaki yöntemler kullanılır:

- a) Nicel veriler: ortalama puan, katılım oranı, memnuniyet oranı.
- b) Nitel veriler: tema bazlı sınıflandırma.
- c) Yıllar arası karşılaştırma.
- ç) Birim/program bazlı analiz.

(10) Kritik eşik değerlerin altında kalan sonuçlara ilişkin düzeltici faaliyetler, Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu tarafından önerilir ve Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonu tarafından karara bağlanır.

(11) Performans göstergeleri kapsamında anket katılım oranının en az %70 olması ve geri bildirimlere yanıt süresinin en fazla 30 gün olması hedeflenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Raporlama ve İzleme

Raporlama ve İzleme

MADDE 9 – (1) Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu, yıllık faaliyet planı ve yıl sonu değerlendirme raporu hazırlar.

(2) Paydaş görüşleri doğrultusunda geliştirilen öneriler ve uygulama sonuçları “Görüş–Karar–Uygulama–İzleme” çerçevesinde kayıt altına alınır.

(3) Kalite kayıtları aşağıdaki belgeleri kapsar:

- a) Paydaş listesi
- b) Önem-etki matrisi formları
- c) Anketler ve sonuç raporları
- ç) Toplantı çağrılar ve katılım listeleri
- d) Toplantı tutanakları
- e) Paydaş görüş formları
- f) Karar/izleme çizelgeleri

g) Geri bildirim duyuruları

ğ) İyileştirme kanıtları

(4) Raporlar, Paydaş Yönetimi Çalışma Grubu Başkanının doğrulamasının ardından Liderlik, Yönetişim ve Kalite Komisyonuna sunulur; Komisyon tarafından uygun görülen raporlar Kalite Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonuna iletilir.

(5) Paydaşlardan alınan görüşlere ilişkin değerlendirme sonuçları ve iyileştirme faaliyetleri aşağıdaki kanallar aracılığıyla paylaşılabilir:

a) Kurum web sitesi

b) E-posta bilgilendirmeleri

c) Yıllık faaliyet raporu

ç) Kalite raporları

d) Toplantı geri bildirimleri

(6) Paydaş geri bildirimleri, veri analizinin tamamlanmasını takip eden en geç üç ay içerisinde paylaşılır.

(7) Paydaşlardan elde edilen kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuata uygun şekilde işlenir. Raporlamalarda kişisel verilerin korunması esastır, anonimleştirme esas olup raporlarda toplulaştırılmış veriler kullanılır.

(8) Performans göstergeleri yıllık olarak izlenir ve rapora eklenir.

(9) Paydaş yönetim sürecinin etkinliği aşağıdaki göstergelerle izlenir:

a) Görüş alınan paydaş sayısı

b) Faaliyet gerçekleştirme oranı

c) Anket katılım oranı

ç) Geri bildirimlere yanıt süresi

d) İyileştirme sayısı

e) Kapatılan aksiyon oranı

f) Dış paydaş toplantı sayısı

g) Mezun geri dönüş oranı

BEŐİNCİ BÖLÜM

Çeřitli ve Son Hükümler

Hüküm Bulunmayan Hâller

MADDE 10- (1) Bu Usul ve Esaslarda hüküm bulunmayan hâllerde, Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Kalite Güvence Yönergesi ve ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar, İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Müdürü tarafından onaylandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 - (1) Bu Usul ve Esas hükümleri İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu Müdürü tarafından yürütülür.

EK 1: Önem–Etki Matrisi Puanlama Rehberi