



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİNDE PAYDAŞLARIN ÖNEMİ

Strateji Geliştirme ve Planlama Daire Başkanlığı,

Kalite Yönetim Birimi

Ekim, 2023

Paydaş Kavramı

- **Paydaş** kavramı günümüzde kullanılan anlamıyla ilk kez Freeman(1984) tarafından "*bir kurumun amaç ve hedeflerinin başarıyla gerçekleştirilmesini etkileyen ya da bu başarıdan etkilenen birey ya da gruplar*" olarak tanımlanmıştır.
- İlgili paydaşların kimler olduğu belirlenerek bu paydaşlara ilişkin verilerin toplanması ve toplanan bu verilerin analiz edilerek kurum için önemli bilgilere dönüştürülmesinin daha sonraki dönemlerde alınacak olan kararlara olumlu yönde katkıda bulunması beklenmektedir.

Yükseköğretimde Paydaşların Rolü ve Paydaş İlişkileri

- Paydaşlar, yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sisteminin anahtar bileşenlerinden bir tanesidir.
- İyi yapılandırılmış bir kalite güvencesi sisteminde kurumlar, iç ve dış paydaşlarını listelemeli, stratejik paydaşlarını tanımlamalı ve kamuoyuyla paylaşmalıdır.

Yükseköğretimde Paydaşların Rolü ve Paydaş İlişkileri

- Yükseköğretim kurumu için Paydaşlar; öğretim programı ile etkileşimde olan, programın sonuçlarında etkili olan veya sonuçlarından etkilenen kurum, kuruluş ve bireylerdir.

Öğrenci ve Mezunların Etkileri

- *Girdi olarak etkisi*

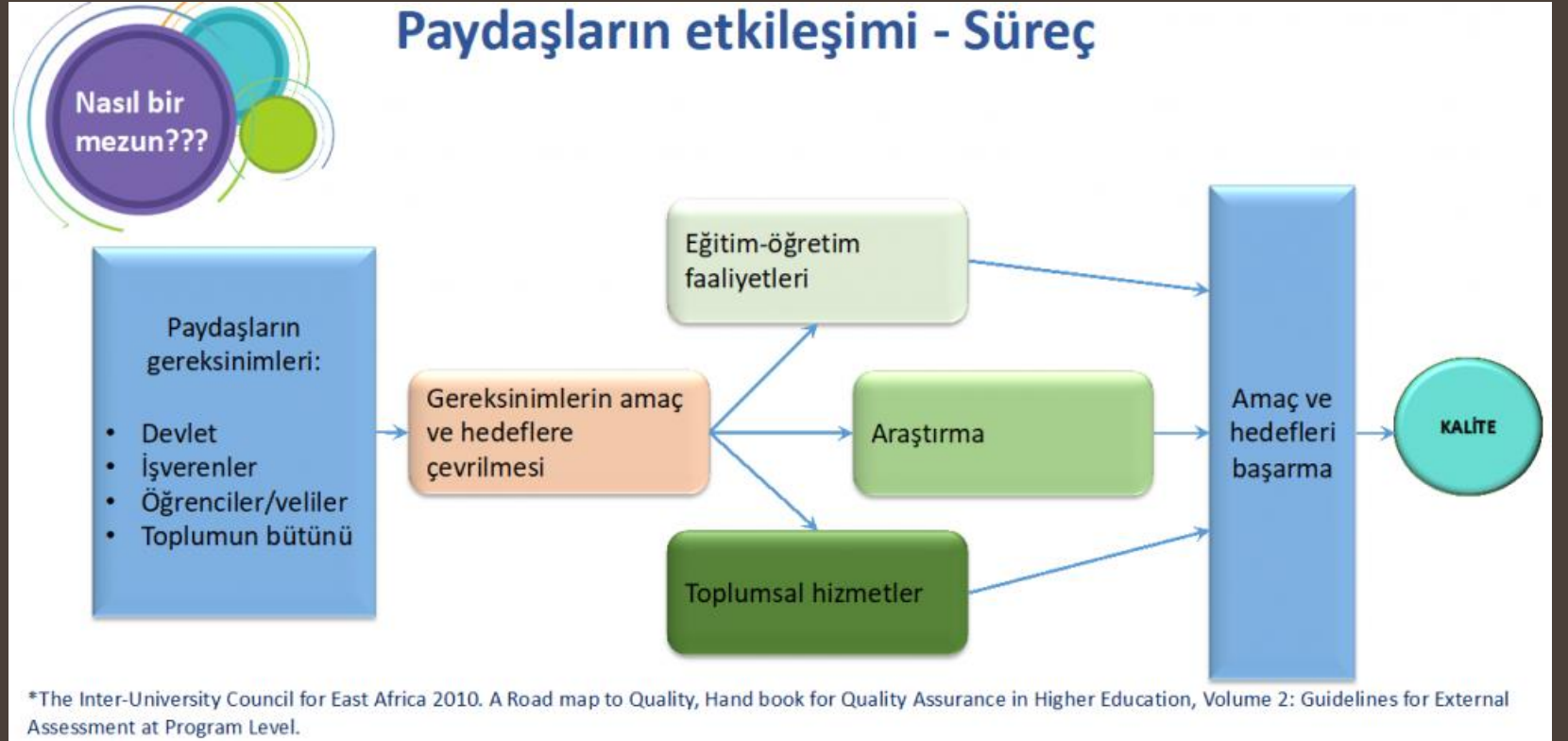
Gelen öğrencilerin niteliği doğrudan eğitim-öğretim planlamasına etki eder. Bu nedenle girdi olarak gelen öğrencinin beklentilerinin analiz edilmesi ve süreçlerin yapılandırılmasında hedef öğrenci kitlesi ve/veya gelen öğrencilerin beklentilerinin karşılanmasına yönelik olarak iyileştirme çalışmalarına etki eder.

Öğrenci ve Mezunların Etkileri

- *Süreç olarak etkisi*

Kayıtlı öğrencilerin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme vb. faaliyetlerinde gösterdikleri performanslar ilgili alanlarda kurumun kalite güvencesi sistemi planlamasına etki eder.

Paydaş Etkileşimi



Öğrenci ve Mezunların Etkileri

- *Çıktı olarak etkisi*

Mezunların niteliği, kurumun kamuoyu tarafından görünen yüzüdür. Bu nedenle, çıktı olarak mezun durumuna gelen öğrenciler kurum temsiliyetine etki eder.

Kalite Komisyonunun Rolü

Paydaş katılımının sağlanmasında **Kalite Komisyonu** bir köprü görevi görür.

Kurumun stratejik hedefleri ve politikaları doğrultusunda paydaş analizi ve tüm süreçlerde paydaş katılımının sağlanması için kurumun kullanacağı yöntemlerin belirlenmesi üzerine Komisyon çalışmalarını yürütmelidir.

Ayrıca paydaşlarla iletişimde, paydaşların kurumda yürütülen süreçlere ilişkin bilgilendirilmesinde ve görüşlerinin alınarak kalite güvencesi sistemine dahil edilmelerinde komisyon görev alır.

Paydaş Analizi

Temel Basamaklar:

- Potansiyel iç ve dış paydaşların listelenmesi ve önceliklendirilmesi,
- Paydaşların kurumu değerlendirebilecekleri kriterlerin tanımlanması,
- Kurum hakkında paydaşların sahip olduğu bakış açısının belirlenmesi,
- Her bir paydaşın memnuniyeti için kurumda hızlı bir şekilde yapılabileceklerin belirlenmesi,
- Çeşitli paydaşlarla birlikte (tek tek veya gruplar halinde) gerçekleştirilmesi gereken uzun vadeli konuların belirlenmesi

Paydaş Katılımı

- Kalite Güvence Sistemi'nde çok önemli bir yere sahip olan paydaşların başta kalite süreçleri olmak üzere eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer süreçler kapsamında katılımı anket, görüşmeler, danışma kurulları, gözlem, belge inceleme vb. birçok yöntemle sağlanabilir.

Paydaş Görüşü Alma Yöntemleri:

- Odak Grup Görüşmeleri
- Anket Yöntemi ve Yazılı Soru Sorma Tekniđi
- Toplantılar
- Yüz yüze Görüşmeler
- Eleman Arama İlanlarının İncelenmesi

İç Paydaşlar

- Mütevelli Heyet
- Rektörlük
- Akademik Personel
- İdari Personel
- Öğrenciler
- Araştırma Merkezleri
- Teknopark
- Teknokent

Dış Paydaşlar

- Emekli Akademik Personel
- Emekli İdari Personel
- Mezun Öğrenci
- Diğer Teknoparklar
- Diğer Teknoloji Transfer Ofisleri
- Diğer Üniversiteler
- İşverenler
- Meslek Odaları
- Kamu Kurum ve Kuruluşları
- Toplum
- YÖK
- ÖSYM
- TÜBİTAK
- Liseler
- Medya Kuruluşları
- Tedarikçiler
- YÖKAK
- Hükümet ve Bakanlıklar
- Aileler
- Üniversiteler Arası Kurul
- MYK
- TÜRKAK
- YÖKAK

Paydaşların Önceliklendirilmesi

- Öncelikli paydaşlarla gerçekleştirilecek çalışmaların niteliğinin belirlenmesi için Etki/Önem Matrisinden yararlanılır.
- Bu matriste etki; paydaşın kuruluşun faaliyet ve hizmetlerini yönlendirme, destekleme veya olumsuz etkileme gücünü, önem ise; kuruluşun paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusuna verdiği önceliği ifade eder.

Etki-Önem Matrisi

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

| Etki / Önem | ZAYIF | GÜÇLÜ |
|-------------|---|----------------|
| ÖNEMSİZ | İzle | Bilgilendir |
| ÖNEMLİ | Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dahil Et | Birlikte Çalış |

PAYDAŞ

Kaynakça

- <https://portal.yokak.gov.tr/>

Teşekkürler.

