**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç ve Tanımlar**

**Amaç**: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi’nin iç ve dış paydaşlarının belirlenmesi, analizi ve kalite güvencesi sistemine katılma sürecini tanımlamaktır.

**Tanımlar**: Bu prosedür, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi’nin tüm akademik ve idari birimleri, tüm çalışanları ile iç ve dış paydaşlarını kapsar.

1. Üniversite: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi’ni,
2. Rektör: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Rektörü’nü,
3. Senato: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Senatosu’nu,
4. Birim: Eğitim programını yürüten enstitü, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulları, uygulama ve araştırma merkezleri ile Rektörlüğe bağlı diğer akademik ve idari birimlerini,
5. Birim Yöneticisi: Fakültelerde dekanı, enstitü, yüksekokul, konservatuvar ve meslek yüksekokullarında müdürü, rektörlüğe bağlı bölüm başkanlıklarında bölüm başkanını, koordinatörlüklerde koordinatörü, genel sekreterlikte genel sekreteri, hukuk müşavirliğinde hukuk müşavirini; daire başkanlıklarında daire başkanını, döner sermaye işletme müdürlüğünde müdürü;
6. Temel Ortak: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi’nin misyonunu yerine getirmek; faaliyetlerini sürdürebilmek ve sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak için işbirliği yaptığı kişi, grup, kurumlar ile üniversitenin kanunlarla bağlı olduğu kurumları kapsar.
7. Stratejik Ortak: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesinin stratejik amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla, varlık ve yeteneklerini bir araya getirerek, iş birliği yaptığı diğer kişi, grup veya kurumları,
8. İç Paydaş: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi’nin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu, uygulama ve araştırma merkezleri, rektörlüğe bağlı diğer akademik ve idari birimlerle doğrudan ilişkili olan kişiler olarak akademik ve idari personel ile sürekli işçileri,
9. Dış Paydaş: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi birimlerinin yürüttüğü süreçlere katkı sağlayan, faaliyetlerinden etkilenen ve etkileyen, paydaş analizi neticesinde belirlenmiş kurum dışı paydaşları (öğrenciler, işverenler, muhtelif sosyal gruplar, kam kurum ve kuruluşları vb.)
10. Geri Bildirim: Üniversitenin stratejik ve operasyonel hedeflerinin sağlayacağı kazanımlardan etkilenen paydaşlara ait dilek, görüş, memnuniyet ve şikayet başvuruları ile bilgi edinme taleplerini içeren bildirimleri,
11. Dilek: Paydaşların, üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlere yönelik isteklerini ifade eder.
12. Görüş: Paydaşların, üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik düşüncelerini,
13. Memnuniyet: Üniversitenin stratejik ve operasyonel süreçlerinden etkilenen paydaşların süreç yönetimi sonundaki tutumlarını,
14. Şikayet: Üniversite tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin yerine getirilmesi süreçlerinde gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin paydaş memnuniyetsizliğini,
15. ESAS : Üniversitemize ait Elektronik Stratejik Analiz Sistemini ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Paydaş Analiz ve Değerlendirme**

1. **Paydaş Analizi**

Paydaş analizi aşağıda yer alan aşamalardan oluşur:

1. Paydaşların tespiti ve önceliklendirilmesi
2. Paydaşların değerlendirilmesi
3. Paydaşların görüş ve önerileri alınarak geri bildirimlerin değerlendirilmesi.
4. **Paydaşların Tespiti ve Önceliklendirilmesi**

Paydaşlar kurum düzeyinde veya birim düzeyinde beyin fırtınası yapılarak tespit edilir. Paydaşlar tespit edilirken iç ve dış paydaş tanımlaması yapılmalıdır. Paydaşların tespitinde aşağıdaki sorular sorulmalıdır:

1. Üniversitenin ürün/hizmetleriyle ilgisi olanlar kimlerdir?
2. Üniversitenin ürün/hizmetlerini kullananlar kimlerdir?
3. Üniversitenin ürün/hizmetlerinden etkilenenler kimlerdir?
4. Üniversitenin ürün/hizmetlerini etkileyenler kimlerdir?

Belirlenen paydaşların sayısı etkili bir iletişim kurulmasını imkânsız kılacak büyüklükte olabilir. Bu nedenle paydaş görüşlerinin alınmasında ve plana yansıtılmasında etkinlik sağlamak üzere belirlenen paydaşların önceliklendirilmesi gerekir.

Paydaşların önceliklendirilmesinde, paydaşların ***etki ve önem derecesi*** dikkate alınır. **Etki**, üniversitenin/birimin faaliyet ve hizmetleriyle paydaşı etkilemesi ile paydaşın alacağı kararlarla üniversiteyi/birimi etkileme gücünü; **Önem** ise, üniversitenin/birimin paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusuna verdiği değeri ifade eder.

1. Etki derecesi 1'den 5'e kadar değer verilmelidir. 1 en düşük, 5 en yüksek olarak dikkate alınmalıdır.
2. Önem derecesi 1'den 5'e kadar değer verilmelidir. 1 en düşük, 5 en yüksek olarak dikkate alınmalıdır.
3. **Paydaş Değerlendirme Süreci**

Önceliklendirilen paydaşlar kapsamlı olarak değerlendirilir. Paydaşlar değerlendirilirken cevap aranacak sorular şunlardır:

1. Paydaş, üniversitenin hangi ürün/hizmetiyle ilgilidir?
2. Paydaşın üniversiteden beklentileri nelerdir?
3. Paydaş, üniversitenin ürün/hizmetlerini ne şekilde etkilemektedir?
4. Paydaş, üniversitenin ürün/hizmetlerinden ne şekilde etkilenmektedir? Paydaş analizi kapsamında, üniversitenin sunduğu ürün/hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilir. Böylece, hangi ürün/hizmetlerden kimlerin yararlandığı açık bir biçimde ortaya konulur.

Paydaşların tespiti ve önceliklendirilmesi ile değerlendirme sürecine ilişkin bilgiler, bu prosedür ekinde bulunan EYS-FRM-437 doküman numaralı **Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi İlgili Taraflar ve Beklentiler Formu** doldurulmalıdır. Doldurulan form **“Kayıt”** olarak ESAS’a dahil edilmelidir. Formda yapılan değişikliklerin ise revizyon numarası alacak şekilde ESAS’ta güncellenmesi yapılmalıdır.

1. **Paydaş Geri Bildirim Alma Yöntemleri ve Değerlendirmesi**

Paydaşlardan geri bildirimler şu şekilde alınır:

1. Anketler,
2. Bireysel görüşmeler/Odak grup görüşmeleri,
3. Toplantılar, çalıştaylar,
4. Web sayfasında bulunan “Bize Yazın” köşeleri,
5. Dilek, öneri ve şikayet kutuları,
6. Telefon, elektronik posta, mesajlaşma uygulamaları, yüz yüze görüşme, sosyal medya vb. yollarla alınan geri bildirimler,
7. İç denetim sonucu alınan geri bildirimler ve
8. Dış denetim sonucu alınan geri bildirimler.

**a. Anketler:** Kurumsal düzeyde izlenen anketlerin haricinde birimler de paydaşlarına anket düzenleyebilirler. Anketlerde Üniversite açısından kabul edilebilir anket değeri 5’lik sistemde 3’tür. Buna göre birimler 3 ve 3’ün altında olan anket ifadeleri için ivedi olarak düzenleyici önleyici faaliyet/faaliyetleri uygulamalıdır. Ancak birimler tarafından uygulanması mümkün olmayan düzenleyici önleyici faaliyetler için Rektörlüğün ilgili birim, kurul ve komisyonlarına bilgi verilmesi gerekmektedir.

1. **Öğrenciye yönelik anketler**

Öğrenciye yönelik anket sonuçları dönem sonlarında ölçülmeli, analiz edilmeli varsa önceki dönemler ile kıyaslanmalı ve iyileştirilmesine yönelik eylemler planlanmalı, uygulanmalı ve kontrol edilmelidir. Tüm bu süreçler kayıt altına alınmalıdır.

1. **Akademik/idari personel anketleri**

Kurumsal düzeyde izlenen anketlerin haricinde birimler de paydaşlarına anket düzenleyebilirler. Personele yönelik anket sonuçları yılda en az iki defa ölçülmeli, analiz edilmeli varsa önceki dönemler ile kıyaslanmalı ve iyileştirilmesine yönelik eylemler planlanmalı, uygulanmalı ve kontrol edilmelidir. Tüm bu süreçler kayıt altına alınmalıdır.

1. **Liderlik anketi**

Kurumsal düzeyde izlenen anketlerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi TNKÜ Kalite Komisyonu tarafından yapılmalıdır. Liderlik anketi sonuçları yılda en az bir defa ölçülmeli, analiz edilmeli varsa önceki dönemler ile kıyaslanmalı ve iyileştirilmesine yönelik eylemler planlanmalı, uygulanmalı ve kontrol edilmelidir. Tüm bu süreçler kayıt altına alınmalıdır.

**b. Bireysel görüşmeler/Odak grup görüşmeleri**

Birimlerin faaliyetlerine bağlı olarak belirledikleri paydaşlarla bireysel veya odak grup görüşmeleri **EYS-FRM-113** doküman numaralı Paydaş Geri Bildirim Formu ile kayıt altına alınır. Yapılan görüşmeler neticesinde; önerilen görüşler mevzuata dayalı olarak değerlendirilemeyecek durumda ise aynı form üzerinde gerekçesi yazılır, karşılıklı imza altına alınır ve arşivlenir. Faaliyetlere yansıtılacak görüş önerileri mevzuat dahilinde ilgili kurul veya komisyon gündemine alınır, değerlendirilir, uygun görülenler uygulamaya alınır.

**c. Toplantılar, çalıştaylar**

Toplantılarda alınan kararlar ile çalıştaylar sonrasında edinilen tecrübelerin mevzuat açısından uygulanabilir olması gerekmektedir. Mevzuat açısından herhangi bir engel yok ise alınan kararlar ile edinilen tecrübeler mevzuat dahilinde ilgili kurul veya komisyon gündemine alınır, değerlendirilir, uygun görülenler uygulamaya alınır.

**d. Web sayfasında bulunan “Bize Yazın” köşeleri**

Paydaşların üniversite/birim web sayfasında bulunan “Bize Yazın” köşelerine yaptıkları geri bildirimlerdir. Paydaşlardan gelen geri bildirimler konusuna göre, “Bilgi Edinme Kanunu”nda belirtilen süreler dikkate alınarak cevaplanmalıdır. “Bize Yazın” köşelerine gelen geri bildirimler, birimin kurumsal e-posta adresine yönlendirilmektedir. Birimde yetkilendirilen bir personel tarafından geri bildirimler cevaplanmalıdır. Birim yöneticileri her ayı takip eden bir ay içinde geri bildirim raporlarını kontrol etmelidir.

**e. Dilek, öneri ve şikayet kutuları**

Paydaşların tüm geri bildirimlerini iletebilecekleri, kapalı olarak muhafaza edilen kutulardır. Birimlerde bulunan “Dilek, öneri ve şikayet kutuları” aylık periyodlarda yetkilendirilen bir personel tarafından açılmalıdır. Alınan geri bildirimler; birimlerde birim yönetici yardımcısı, birim sekreteri ve kalite elçisinin olduğu Geri Bildirim Komisyonu tarafından incelenmeli ve varsa iyileştirmeler yapılmalıdır.

**f. Telefon, elektronik posta, mesajlaşma uygulamaları, yüz yüze görüşme, sosyal medya vb. yollarla alınan geri bildirimler**

Söz konusu birimlerden gelen geri bildirimler, geri bildirimi alan kişi tarafından birim yöneticisine iletilir.Birim yöneticisi de talebin durumuna göre faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik süreci başlatır.

1. **İç Denetim sonucu alınan geri bildirimler**

Üniversitede ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi gereği yapılacak program çerçevesinde birimler iç denetime tabi tutulurlar. İç denetim sonucunda oluşturulan raporda; iç-dış paydaşların etkilediği veya etkilendiği konulara ilişkin çeşitli sonuçlar yer alıyorsa, bu konular aynı zamanda paydaş geri bildirimleri olarak da değerlendirilmelidir. İç denetim raporunda; üniversiteyi/birimi ilgilendiren uygunsuzluklara ilişkin süreçler; konusuna göre, verilen süre dahilinde çözüme kavuşturulması için süreç birim yöneticileri tarafından başlatılır.

**h) Dış denetim sonucu alınan geri bildirimler**

Üniversitemiz 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun II Sayılı Cetvelinde yer alan özel bütçeli bir idaredir. Bu kapsamda ilgili mevzuatlar gereği belli periyodlarda dış denetime tabi tutulmaktadır. Dış Denetim sonucu alınan geri bildirimler, ilgili mevzuat hükümlerince raporlanır ve sorumlular tarafından iyileştirme/düzeltme işlemleri yapılır/yaptırılır.

1. **Paydaşların Değerlendirilmesi**

Üniversitemizin ve birimlerinin belirlediği paydaşların her yıl Ocak ayında değerlendirilmesi gerekmektedir.

1. Bir önceki yıl belirlenen paydaşların üniversiteye/birime etkisi yıl içindeki geri bildirimlere/katkıya bağlı olarak yeniden ölçülmelidir. Etki değerinde düşme olması durumunda da nedenleri irdelenmeli ve özellikle önemi yüksek olan paydaşlarımızın etkisini artırma yöntemleri belirlenmeli ve iyileştirici faaliyetler uygulanmalıdır.
2. Paydaşların beklentileri üzerine yıl içinde alınan geri bildirimlere bağlı olarak paydaş beklentileri güncellenmelidir.
3. **“Bize Yazın” köşelerinde Geri Bildirim Sürecine Yönelik Memnuniyet Düzeyinin Analizi:**

Geri bildirim yönetim sürecinin başarı performansını artırmak ve paydaş memnuniyetini sağlamak üzere geri bildirim sahiplerinin memnuniyetleri ölçülür. Ölçme işlemi paydaş tercihine bağlı olup süreç tamamlandığında yapılacak bilgilendirme aşamasında gerçekleştirilir. Geri bildirim sahibinin süreçten memnuniyet düzeyi çözümün yeterli bulunup bulunmadığı geri bildirim yanıtı ile otomatik olarak gönderilen anket üzerinden sorgulanır. Sonuçlar her yıl Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.

1. **Geri Bildirim Sürecinin İzlenmesi ve Değerlendirilmesi:**

Kalite Komisyonu Başkanlığı, TNKÜ paydaşları tarafından yapılan geri bildirimleri yılsonunda üst yönetime rapor eder. Raporlandırma işlemleri, geri bildirimlerin TNKÜ süreçleri, stratejik plan amaç ve hedefleri ile ilişkilendirilerek karar alma mekanizmalarına entegrasyonu için üst yönetime sunulmak üzere hazırlanır. Geri bildirim yönetiminin uygulanması aşamasında karşılaşılan sorunlara raporda ayrıca yer verilir ve etkinlik değerlendirilmesi yapılır. Geri bildirimlerin karar mekanizmalarına etkisi, stratejik planda yer alan paydaş matrisinde belirtilen önem ve öncelikle ilişkilidir. Kalite Komisyonu Başkanlığı yönetimi gözden geçirme toplantısında değerlendirilmesi gereken iyileştirme önerilerini süreç sorumluları ile paylaşır. Sorumlular yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesinde bu önerilerden yararlanır. Gözden geçirme çıktıları paydaşlar ile paylaşılır ve performans seviyelerini ve memnuniyeti etkileyebilen hizmetlerin iyileştirilmesi için girdi olarak kullanılır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\STRATEJI-3\Desktop\_TNKU_LOGO_TR.jpg | **TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ İLGİLİ TARAFLAR VE BEKLENTİLER FORMU** | | | Doküman No: | EYS-FRM-437 |
| Hazırlama Tarihi: | 13.09.2022 |
| Revizyon Tarihi: |  |
| Revizyon No: | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı: |  |
| **Birimi:** | | | | | |
| **İç Paydaşlar** | **Paydaş Beklentisi** | **Etki** | **Önem** | **İlgili Birim/Birimler/Personel** | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |
| **Dış Paydaşlar** | **Paydaş Beklentisi** | **Etki** | **Önem** | **İlgili Birim/Birimler/Personel** | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  |
| \* Paydaş beklentisi birden fazla ise ayrı satırda tanımlama yapılmalıdır. | | | | | |
| \* Etki; üniversitenin faaliyet ve hizmetleriyle paydaşı etkilemesi ile paydaşın alacağı kararlarla üniversiteyi etkileme gücünü ifade etmektedir. 1'den 5'e kadar değer verilmelidir. 1 en düşük, 5 en yüksek olarak dikkate alınmalıdır. | | | | | |
| \* Önem; üniversitenin paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusuna verdiği değeri ifade eder. 1'den 5'e kadar değer verilmelidir. 1 en düşük, 5 en yüksek olarak dikkate alınmalıdır. | | | | | |
| \* İlgili Birim/Birimler/Personel; beklentiyi direk ya da dolaylı olarak karşılayacak birim/birimler/personeli tanımlamaktadır. | | | | | |