



T.C.
KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Eğitim-Öğretimi Geliştirme Koordinatörlüğü

PAYDAŞ ANALİZİ ve PAYDAŞ BEKLENTİLERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ REFERANS & FORMLAR & RİSKLER

Doküman No	EKPR-579001
İlk Yayın Tarihi	01.11.2018
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Revizyon No	00
Referans	TSE-9001-2015
Sayfa	1/6



BÖLÜM PAYDAŞ ANALİZİ ve BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ

1. AMAÇ

Bu kılavuzun amacı Kırklareli Üniversitesi bünyesindeki fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu ve enstitüler gibi eğitim-öğretim birimlerinin, paydaş analizi ve beklentilerinin belirlenmesi, paydaşların etki, önemi ve risk analizine ilişkin değerlendirmelerini tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu kılavuz, Kırklareli Üniversitesi bünyesindeki fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu ve enstitüler gibi eğitim-öğretim birimlerinin, paydaş analizi ve beklentilerinin belirlenmesi, paydaşların etki, önemi ve risk analizine ilişkin değerlendirmeyi kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

3.1 Paydaş Analizi

Paydaş: Kırklareli Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümlerinin ürün ve hizmetleri ile doğrudan ve dolaylı ilişkili olan veya bu ürün ve hizmetleri olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen kişi, grup, kurum ve kuruluşları ifade eder.

İç paydaş: Kırklareli Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümleriyle doğrudan ilişkili olan kişiler olarak öğrenci, akademisyen, yöneticileri ifade eder.

Dış paydaş: Kırklareli Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümleri dışında olup, ilgili bölümleri dolaylı olarak etkileyen kişi, kurum ya da kuruluşları ifade eder

Temel paydaş: Kırklareli Üniversitesi'nin kanunlarla bağlı olduğu ve işbirliği yapmak zorunda olduğu paydaşlardır.

Stratejik paydaş: Kırklareli Üniversitesinin enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümlerinin hedeflenen misyon-vizyona ulaşabilmeleri için birlikte çalışmayı seçtiği paydaşlardır.

Bkz.: FR-1161- Kırklareli Üniversitesi Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

3.2 Risk Analizi

Olasılık: Bir olayın gün, hafta, ay, yıl gibi bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşme durumunu ifade eder.

Riskin Etkisi: Tehlikenin oluşması durumunda birime vereceği zararı, hedef ve faaliyetler üzerindeki etkisini gösterir.

Risk değerlendirme: Tehlikelerden kaynaklanan riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve mevcut kontrollerin yeterliliğini dikkate alarak riskin kabul edilebilir olup olmadığına karar vermek için kullanılan süreci ifade eder.

Ref: FR-1075- Risk Analizi Formu Bölüm A

Risk yönetimi: Risk yönetimi risk değerlendirmenin bir adım ilerisine giderek risk azaltma ve kontrol ile ilişkili aksiyonları içerir.

Ref: FR-1075- Risk Analizi Formu Bölüm A+B+C

Bkz.: FR-1075- Risk Analizi Formu

4. SORUMLULUKLAR

Bu kılavuzun hazırlanmasından Kırklareli Üniversitesi Eğitim-Öğretimi Geliştirme Koordinatörlüğü ve uygulanmasından birim Eğitim-Öğretimi Geliştirme Koordinatörlüğü üyeleri sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1 Paydaş Analizi



BÖLÜM PAYDAŞ ANALİZİ ve BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ

Paydaşların belirlenmesi: Kırklareli Üniversitesinin eğitim-öğretim alanındaki enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümlerinin, bölümle doğrudan ve dolaylı ilişkili olan veya bölümü olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen kişi, grup, kurum ve kuruluşları belirmesidir.

İç paydaşların belirlenmesi: Kırklareli Üniversitesinin eğitim-öğretim alanında enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümlerinin, bölümle doğrudan ilişkili olan kişiler olarak öğrenci, akademisyen, yöneticileri iç paydaş olarak tanımlaması, eğitim-öğretim hizmetini bu paydaş beklentilerine organize etmesidir.

Dış paydaşların belirlenmesi: Kırklareli Üniversitesinin eğitim-öğretim alanında enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu bölümlerinin, bölümle doğrudan ilişkili olmayan ama bölümdeki eğitim-öğretim hizmetini dolaylı olarak etkileyen kişi, kurum ya da kuruluşları dış paydaş olarak belirlemesi, eğitim-öğretim hizmetini yürütmede bu paydaş beklentilerini dikkate almasıdır.

Paydaş sebebinin belirlenmesi: Bölümün seçtiği iç ve dış paydaşların, temel ya da stratejik paydaş oldukları için mi yoksa herhangi bir kurumsal işbirliği, ortak çalışma alanına mı dayalı seçtiğini belirlemesidir.

Paydaş beklentilerinin belirlenmesi: Bölümle ilgili iç veya dış paydaşların, bölümün program yeterlikleri, öğrenci yeterliklerine ilişkin görüş ve beklentilerinin çeşitli ölçme araçlarıyla toplanarak analiz edilmesi sonucu, paydaşların bölüm/programa ilişkin olumlu-olumsuz görüş, beklenti ve önerilerinin ortaya konulmasıdır.

Paydaş etkisinin belirlenmesi: Bölümle ilgili iç veya dış paydaşların, zayıf ve güçlü etkilerine bağlı olarak bölüm eğitim-öğretim uygulamaları, program yeterlikleri, öğrenci yeterliklerini olumlu veya olumsuz etkileme gücüdür. Örneğin paydaş etkisi zayıf ise paydaş etkisi olumsuz olmaktadır. *Örneğin bölüm için, iç ve dış paydaş beklentilerinin zayıf mı yoksa güçlü mü bir etkisinin olduğunun belirlenmesidir.*

Paydaş öneminin belirlenmesi: Bölümün, iç veya dış paydaşların, bölüm eğitim-öğretim uygulamaları, program yeterlikleri, öğrenci yeterliklerine ilişkin beklenti ve taleplerinin karşılanmasına ilişkin önceliğini ifade eder. *Örneğin bölüm için iç veya dış paydaşın beklentilerinin, önemli mi önemsiz mi olduğunun belirlenmesidir.*

Paydaş etki-önemine ilişkin sonuç belirleme: Bölümün iç veya dış paydaşların, bölüm eğitim-öğretim uygulamaları, program yeterlikleri, öğrenci yeterliklerine ilişkin beklenti ve taleplerine ilişkin önem derecesinin dörtlü matristen tespitidir. *Örneğin paydaş bölüm için önemli olsun ama aynı zamanda paydaş bölüm için zayıf bir etkiye sahipse, bölüm için sonuç; paydaşı çalışmalara dahil etme /bölüm-kurum çıkarlarını gözetmesi sonucu ortaya çıkar. Eğer paydaş önemsiz ve zayıfsa bilgilendirme yapma sonucu ortaya çıkar.*

Ref: Kırklareli Üniversitesi Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

PAYDAŞIN ÖNEM DERESESİ = ETKİ X ÖNEM

Paydaş Etki – Önemi Matrisi

Etkisi \ Önemi	Zayıf	Güçlü
Paydaş Önemsiz	İzlemeye alma	Bilgilendirme yapma
Paydaş Önemli	Kurumsal çıkarları gözetme Çalışmalarına dahil etme	Birlikte çalışma



BÖLÜM PAYDAŞ ANALİZİ ve BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ

Paydaşı izlemeye alma: Paydaşın üniversite ve bölümden talep ve beklentilerinin takip edilmesini içerir.

Paydaşı bilgilendirme: Paydaşın üniversite ve bölümden beklentisini etkileyecek faktör ve değişkenlerde meydana gelen değişiklikler konusunda paydaşların bilgilendirilmesini içerir.

Kurumsal çıkarları gözetme ve çalışmalara dahil etme: Paydaşın faaliyet ve çıktılarını takip ederek, paydaşı bölüm ve üniversite çalışmalarına dahil etmeyi içerir.

Paydaşla birlikte çalışma: üniversite ve bölümün ilgili paydaşlarla ile birlikte çalışmaya gitmesidir.

Bkz.: FR-1161- Kırklareli Üniversitesi Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

5.2 Risk Analizi

5.2.1 Risk Değerlendirme

Tehlikelerden kaynaklanan riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve mevcut kontrollerin yeterliliğini dikkate alarak riskin kabul edilebilir olup olmadığına karar vermek için kullanılan proses.

Ref: Risk Analizi Formu Bölüm A

Riskin tanımı: Risk, tehlikenin, yani potansiyel zararın, olma ihtimali ve sonucuna (şiddetine) göre yazılır. (neden sonuç ilişkisi kurularak) Örnek: Elektrik kesintilerinde jeneratörün devreye girmemesi sebebi ile ana network sunucularının çalışmaması, dolayısı ile hizmetin yerine getirilememesi riski.

Risk giderici mevcut faaliyet: Tanımlanmış olan riskin olasılığını ve şiddetini düşürmek için “şu anda” yapılan aksiyon. Örnek: Jeneratör bakım sözleşmesi yapılmış. Periyodik bakım planı oluşturulmuştur.

İlgili belge: Risk giderici mevcut faaliyeti destekleyen/kanıtlayan belge. Örnek: Jeneratör bakım kayıtları.

Etki: Tehlikenin oluşması durumunda birime vereceği zararı, hedef ve faaliyetler üzerindeki etkisini gösterir.

Ref: Risk Matrisi Örnek: 2 (önemli)

Olasılık: Bir olayın gün, hafta, ay, yıl gibi bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşme durumunu ifade eder.

Ref: Risk Matrisi Örnek: 3 (yüksek)

Risk matrisi: Risk değerlendirme sırasında, olası risklerin şiddeti ile oluşma olasılıkları arasındaki ilişkiye bağlı olarak söz konusu riskler derecelendirilebilir. Risklerin ortaya çıkmasını engelleyecek olan aksiyonların şekillendirilmesi buna göre önceliklendirilmelidir.

Risk: Örnek: $2 \times 3 = 6$

RİSK = ŞİDDET x OLASILIK

Olasılık	Etki/Şiddet
1-Çok Düşük (Risk beklenmiyor, olma olasılığı çok zayıf, hiç yok gibi.)	1-Önemsiz (Etkisi ihmal edilebilir)
2- Düşük (Mümkün, ancak yaygın değil)	2-Önemli (Etkisi minör sorun teşkil eder)
3- Yüksek (Risk mevcut, tekrar edebilir)	3-Ciddi (Etkisi majör sorun teşkil edebilir)
4-Çok Yüksek (Risk her gün olabilir, her an olabilir.)	4-Çok Ciddi (Acil eylem gerekir)

Risk Derecesi: Örnek: $2 \times 3 = 6$ (Orta)



BÖLÜM PAYDAŞ ANALİZİ ve BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ

Risk Puanı	Risk Derecesi	Öncelik	Termin
1-3	Önemsiz	4. Öncelikli	"Risk Giderme Yöntemi" belirlenmesi durumunda açılan düzeltici faaliyet/aksiyon max. 1 yıl içinde tamamlanmalı.
4-6	Orta	3. Öncelikli	"Risk Giderme Yöntemi" için açılan düzeltici faaliyet/aksiyon max. 1 yıl içinde tamamlanmalı.
8-9	Önemli	2. Öncelikli	"Risk Giderme Yöntemi" için açılan düzeltici faaliyet/aksiyon max. 6 ay içinde tamamlanmalı.
12-16	Çok Önemli	1. Öncelikli	"Risk Giderme Yöntemi" için açılacak olan düzeltici faaliyet max.1 hafta içinde açılmalı ve aksiyonlar min. sürede yerine getirilmeli.

5.3. Karar

Kaçınma: İş gerçekleştirilmenin başka yollarını arama. Var olan hizmeti sonlandırmak, bazı faaliyetleri durdurmak veya belirli bir tehlike bulundurmeyen işyeri yerleşkesi seçmek gibi anlamlara gelir

Transfer Etme: Riski bir başka kuruma veya bireye devretme. Bu uygulamada aslında risk yok edilmiş olmayacaktır, sadece riskin sorumluluğunun başkası tarafından yüklenilmesi sağlanacaktır. Risk, riskin transfer edildiği birimde analiz edilmelidir.

Azaltma: Karşılaşılabilecek riskler tanımlandıktan sonra bu risklerin etkisini veya gerçekleşme olasılıklarını azaltmak için ek önlemler alarak, riske yanıt verme planı oluşturma çalışmasıdır.

Kabullenme: Kabullenme de bir risk yanıtlama planıdır. Göz ardı edilebilecek riskler kurum taraflarınca kabul edilir. *Örnek: Azaltma*

Bkz.: FR-1075- Risk Analizi Formu

5.4. Risk Yönetimi

Risk yönetimi risk değerlendirilmenin bir adım ilerisine giderek risk azaltma ve kontrol ile ilişkili aksiyonları içerir.

Ref: Risk Analizi Formu Bölüm A+B+C

Risk Giderme Yöntemi: "Kaçınma, Transfer Etme ve Azaltma" kararları için alınması planlanan risk giderici faaliyet tanımını ifade eder. *Örnek: Yedek jeneratörün satın alınması ve devreye alınması.*

Sorumlu: Risk giderme yöntemini yerine getirmesi planlanan birim/kişi. *Örnek: Altyapı Birim Amirliği*

Termin: Risk sonuçlarına göre alınması gereken risk giderme yöntemleri için tanınan max. süre. Alınması planlanan risk giderici faaliyet için belirlenen süre "Risk Derecesi Tablosu" nda belirlenen termin süresinden uzun olmamalıdır. *Örnek: 1 yıl içinde (veya xxxx tarihi)*

Kaynak: Risk giderme yöntemi için ihtiyaç duyulan insan gücü, metod, finans gibi kaynakları ifade eder. *Örnek: Finans*

Sonuçlar Nasıl Değerlendirilecek: Risk giderme yönteminin yapıp yapılmadığının göstergesi. (risk giderici aksiyon sonucunda ölçülebilir sayısal veri veya risk giderici aksiyonun yerine getirilmiş olması) *Örnek: Yeni jeneratör satın alma onayı. Jeneratör bakım planı.*

Risk analizi: tehlikenin tanımlanması ve kuruma, bireylere, topluma, mülke ve çevreye olabilecek riskinin öngörülmesi için mevcut verilerin sistematik olarak kullanılmasıdır. Üniversite bünyesindeki tüm birimler süreçlerine ait riskleri ve mevcut risk giderici aksiyonlarını tanımlar, değerlendirir ve karar verir.



BÖLÜM PAYDAŞ ANALİZİ ve BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ

Risk giderici aksiyonlar için düzeltici faaliyetler kalite koordinatörlüğü tarafından ilgili birime açılır. İlgili düzeltici faaliyetin kapatılması sonrasında faaliyetin etkinliği Risk Analizi Formu /C bölümü ile tekrar gözden geçirilir.

Risk analizi yılda bir kesin olmak üzere ve üniversitenin faaliyetlerinde ve lokasyonunda olabilecek majör değişiklikler sonrası gözden geçirilmelidir.

Bkz.: FR-1075- Risk Analizi Formu

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-1161- Kırklareli Üniversitesi Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu
- FR-1075- Kırklareli Üniversitesi Risk Analizi Formu
- PR-004-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- FR-XXX Mezun/İşveren/Staj yeri Memnuniyeti Anketleri