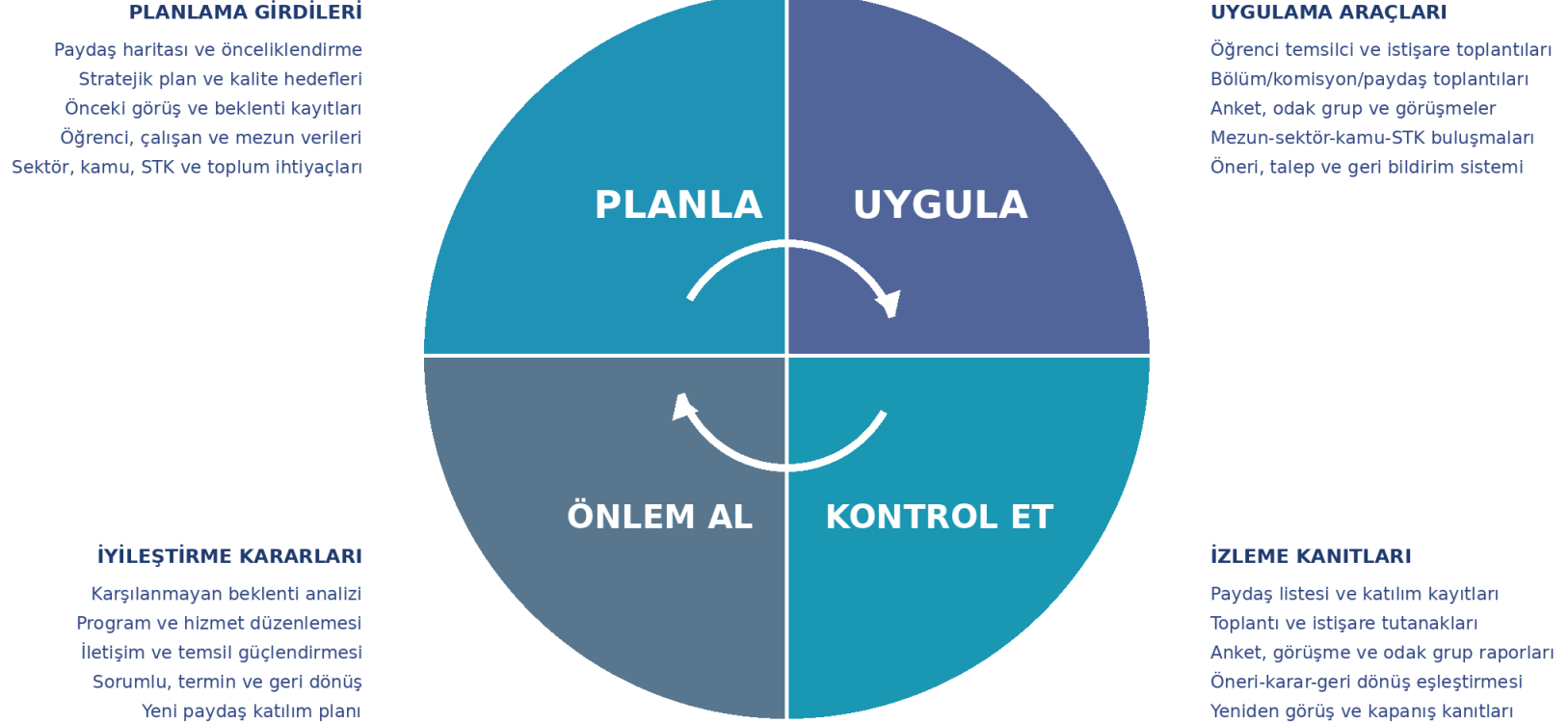


GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GÜZEL SANATLAR FAKÜLTESİ

İÇ VE DIŞ PAYDAŞ KATILIMI PUKÖ DÖNGÜSÜ



SÜREÇ BAZLI PUKÖ KARTI

İÇ VE DIŞ PAYDAŞ KATILIMI PUKÖ DÖNGÜSÜ

Paydaş haritası, temsil, katılım, öneri, beklenti, karar, geri dönüş, etki ve yeniden istişare

Belge kodu	PUKÖ-11
Dönem	2026-2027 Eğitim-Öğretim Yılı
Süreç sahibi	Dekanlık / Fakülte Kalite Ekibi
Koordinasyon	Bölüm başkanlıkları, komisyonlar, öğrenci kalite temsilcileri, akademik-idari personel, mezunlar, sektör, kamu kurumları, yerel yönetimler ve STK'lar
Temel kural	Paydaş katılımı yalnız görüş toplamak değildir; her görüş sınıflandırılır, değerlendirilir, karara bağlanır, sahibine geri dönülür ve etkisi yeniden ölçülür.
İzleme sıklığı	Altı aylık izleme; yıllık bütüncül paydaş değerlendirmesi
Ana çıktı	İç ve Dış Paydaş Katılımı İzleme Raporu ile Öneri-Karar-Geri Dönüş Takip Listesi

Belge kimliği ve kullanım notu

Bu kart; öğrencilerin, çalışanların, mezunların, sektörün, kamu kurumlarının, yerel yönetimlerin, STK'ların ve toplumun görüşlerinin karar süreçlerine izlenebilir biçimde katılmasını sağlar.

1. Amaç ve kapsam

Amaç; Fakültenin eğitim-öğretim, araştırma, sanatsal üretim, toplumsal katkı ve kurumsal yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların düzenli, temsili ve etkili katılımını sağlamak; öneri ve beklentileri kararlara dönüştürmek; verilen geri dönüşü ve oluşan etkiyi kanıtlarla izlemektir.

- Öğrenciler, sınıf/bölüm/fakülte kalite öğrenci temsilcileri ve Öğrenci Kalite Temsilcileri İstişare Meclisi.
- Akademik ve idari personel, bölüm başkanlıkları, komisyonlar ve Fakülte kurulları.
- Mezunlar, aday öğrenciler, aileler ve fakülte hizmetlerinden yararlananlar.
- Sanat-tasarım-kültür sektörleri, meslek kuruluşları, işletmeler ve işverenler.
- Kamu kurumları, yerel yönetimler, eğitim-kültür kuruluşları, STK'lar ve toplum temsilcileri.
- Toplantı, anket, odak grup, görüşme, öneri sistemi, karar, geri dönüş ve yeniden değerlendirme kayıtları.

2. Süreç yapısı ve sorumluluklar

Rol	Temel sorumluluk	Karar / raporlama
Dekanlık	Paydaş katılım politikasını, öncelikleri ve karar mekanizmasını belirler; sonuçları izler.	Kurullara ve paydaşlara geri dönüş sağlar.
Fakülte Kalite Ekibi	Paydaş haritası, katılım planı, veri analizi, öneri-karar takibi ve PUKÖ kapanışını yürütür.	Altı aylık/yıllık rapor sunar.
Bölüm başkanlıkları/komisyonlar	Alanına ilişkin iç-dış paydaş görüşlerini toplar, değerlendirir ve öneri üretir.	Dekanlık/Kalite Ekibine sunar.
Öğrenci kalite temsilcileri	Sınıf ve bölüm görüşlerini düzenli toplar; istişare meclisinde temsil eder.	Bölüm başkanı ve Dekanlığa iletir.
Akademik-idari personel	Süreç, hizmet, kaynak, çalışma ortamı ve iyileştirme görüşü üretir.	Birim amiri/Kalite Ekibine bildirir.
Dış paydaş temsilcileri	Mezun, sektör, kamu, yerel yönetim, STK ve toplum beklentilerini paylaşır.	Toplantı/görüş/anket yoluyla katkı verir.

2.1. Standart veri akışı

Akış

Paydaş haritası → Katılım amacı ve yöntem seçimi → Temsil ve davet → Görüş/öneri toplama → Kayıt ve tematik sınıflama → Ön değerlendirme → Yetkili kurul/komisyon kararı → Sorumlu ve termin → Paydaşa geri dönüş → Uygulama → Yeniden görüş/etki ölçümü → Yeni katılım planı

2.2. Komisyon ön değerlendirme başlıkları

- Paydaş grubunun süreçle ilgisi, etkisi ve öncelik düzeyi
- Katılımın amacı, kapsamı, yöntemi, zamanı ve temsil yeterliliği
- Öğrenci, çalışan ve dış paydaşlar için erişilebilir katılım koşulları
- Görüşün kişisel veri, etik ve gizlilik kurallarına uygun kaydı
- Önerinin tema, önem, uygulanabilirlik, kaynak ve yetki açısından değerlendirilmesi
- Kabul, kısmen kabul veya ret kararının gerekçesi ve geri dönüş biçimi
- Uygulama, etki ölçümü, yeniden istişare ve kapanış kanıtı

P PLANLA

3. Planlama zemini ve göstergeler

Kod	Gösterge	Hesaplama	Hedef	Sıklık
PK-01	Güncel paydaş haritası tamamlama oranı	Tanımlanan / ilgili paydaş grubu	%100	Yıllık
PK-02	Planlanan katılım faaliyeti gerçekleşme oranı	Tamamlanan / planlanan faaliyet	≥ %90	Altı aylık
PK-03	Temsil edilen paydaş grubu oranı	Katılan / davet edilen grup	≥ %80	Altı aylık
PK-04	Öneri ve görüşlerin kayıt oranı	Kayıtlı / alınan görüş	%100	Her faaliyet
PK-05	Değerlendirilen öneri oranı	Değerlendirilen / kayıtlı öneri	%100	Altı aylık
PK-06	Paydaşa zamanında geri dönüş oranı	Süresinde dönüş / karara bağlanan	≥ %90	Altı aylık
PK-07	Karşılanan beklenti/öneri oranı	Uygulanan / uygulanabilir öneri	≥ %70	Altı aylık
PK-08	Öğrenci temsilci toplantı gerçekleşme oranı	Tamamlanan / planlanan toplantı	%100	Her yarıyıl
PK-09	Dış paydaş katılım oranı	Katılan / davet edilen dış paydaş	≥ %60	Altı aylık
PK-10	Paydaş memnuniyet oranı	Olumlu yanıt / geçerli yanıt	≥ %80	Yıllık
PK-11	İyileştirme kararı kapanma oranı	Kapatılan / alınan karar	≥ %80	Altı aylık

Ölçüm ilkesi

Katılım yalnız toplantı veya anket sayısı ile ölçülmez. Temsil çeşitliliği, kayıt, değerlendirme, gerekçeli karar, paydaşa geri dönüş, karşılanan beklenti ve iyileştirme etkisi birlikte izlenir.

3.1. Yıllık faaliyet planı

No	Faaliyet	Sorumlu	Zaman	Çıktı
1	İç ve dış paydaş haritasının güncellenmesi	Kalite Ekibi/Birimler	Yıl başı	Paydaş haritası
2	Katılım amaç, yöntem, takvim ve sorumlularının planlanması	Dekanlık/Kalite	Yıl başı	Katılım planı
3	Öğrenci temsilci ve istişare toplantılarının yürütülmesi	Bölgümler/Dekanlık	Her yarıyıl	Toplantı tutanağı
4	Çalışan, mezun, sektör, kamu ve STK görüşlerinin alınması	İlgili birimler	Takvime göre	Görüş kayıtları
5	Önerilerin kaydı, sınıflanması ve ön değerlendirmesi	Kalite Ekibi	Sürekli	Öneri listesi
6	Yetkili komisyon/kurulda gerekçeli karar alınması	Dekanlık/Kurullar	Altı aylık	Karar kaydı
7	Karar, sorumlu, termin ve paydaşa geri dönüş	Kalite/Birimler	Karar sonrası	Geri dönüş kaydı
8	İyileştirmenin uygulanması ve etkisinin ölçülmesi	Sorumlu birim	Termin içinde	Etki kanıtı
9	Altı aylık değerlendirme ve yeni katılım planı	Dekanlık/Kalite	Altı aylık	İzleme raporu

3.2. Riskler ve önleyici kontroller

Risk	Önleyici kontrol
Paydaş listesinin dar veya güncel olmaması	Etki-ilgi matrisi ve yıllık paydaş haritası güncellemesi
Katılımın aynı kişilerle sınırlı kalması	Temsil kotası, dönüşümlü katılım ve çoklu iletişim kanalı
Görüş toplandığı hâlde karara dönüşmemesi	Öneri-karar-sorumlu-termin takip listesi
Geri dönüş yapılmaması	Karar sonrası standart ve zaman sınırlı bilgilendirme
Düşük katılım veya anket yanlılığı	Uygun zaman, erişilebilir araç ve hedefli örneklem
Kişisel veri/gizlilik ihlali	Aydınlatma, veri minimizasyonu ve yetkili erişim
Paydaş beklentisinin yetki/kaynak dışında kalması	Gerekçeli karar, alternatif çözüm ve üst makama iletim

U UYGULA

4. Uygulama iş akışı

Adım	İşlem
1	Paydaş grubunun süreç, etki ve ilgi düzeyine göre belirlenmesi
2	Katılım amacı, yöntem, takvim, temsil ve sorumlunun planlanması
3	Davet, erişilebilirlik, bilgilendirme ve etik/gizlilik koşullarının sağlanması
4	Toplantı, anket, odak grup, görüşme veya öneri kanalıyla görüş alınması
5	Görüşlerin kanıt koduyla kaydı ve tematik sınıflandırılması
6	Önem, uygulanabilirlik, kaynak, yetki ve risk yönünden değerlendirme
7	Kabul, kısmen kabul, ret veya üst makama iletim kararı
8	Sorumlu, termin, başarı ölçütü ve paydaşa gerekçeli geri dönüş
9	Kararın uygulanması ve katılım/etki göstergelerinin yeniden ölçülmesi
10	Öğrenilen dersin yeni paydaş haritası ve katılım planına aktarılması

4.1. Asgari kanıt dizini

Kanıt kodu	Kanıt	Asgari içerik	Sorumlu
PUKÖ11-K01	Paydaş haritası	Grup, temsilci, etki, ilgi, iletişim	Kalite Ekibi
PUKÖ11-K02	Yıllık katılım planı	Amaç, yöntem, takvim, sorumlu	Dekanlık/Kalite
PUKÖ11-K03	Öğrenci temsilci kayıtları	Sınıf, bölüm, fakülte temsil ve karar	Bölümler/Dekanlık
PUKÖ11-K04	Toplantı/istişare tutanağı	Katılımcı, gündem, görüş, öneri	Sorumlu birim
PUKÖ11-K05	Anket/odak grup raporu	Yöntem, örneklem, bulgu, sonuç	Kalite Ekibi
PUKÖ11-K06	Mezun ve sektör görüşü	Katılımcı, beklenti, öneri, öncelik	İlgili komisyon
PUKÖ11-K07	Kamu/STK/toplum görüşü	İhtiyaç, iş birliği, etki, öneri	İlgili birim
PUKÖ11-K08	Öneri değerlendirme listesi	Tema, önem, uygulanabilirlik, kanaat	Kalite/Birimler
PUKÖ11-K09	Kurul/komisyon kararı	Kabul/ret gerekçesi, sorumlu, termin	Dekanlık/Kurullar
PUKÖ11-K10	Paydaşa geri dönüş kaydı	Karar, kanal, tarih, bilgilendirilen	Kalite/Birimler
PUKÖ11-K11	Etki ve kapanış kaydı	İkinci ölçüm, görüş, yeni plan	Kalite Ekibi

K KONTROL ET

5. Kontrol ve değerlendirme

Kontrol; yalnızca kaç toplantı veya anket yapıldığını değil; paydaş çeşitliliğini, temsil yeterliliğini, görüşlerin kaydını, değerlendirilmesini, karara dönüşmesini, zamanında geri bildirimi, karşılanan beklentiye ve oluşan etkiyi birlikte değerlendirir.

Gösterge	Hedef	Gerçekleşen	Fark	Kanaat
Güncel paydaş haritası tamamlama oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Planlanan katılım faaliyeti gerçekleşme oranı	≥ %90	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Temsil edilen paydaş grubu oranı	≥ %80	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Öneri ve görüşlerin kayıt oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Değerlendirilen öneri oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Paydaşa zamanında geri dönüş oranı	≥ %90	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Karşılanan beklenti/öneri oranı	≥ %70	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Öğrenci temsilci toplantı gerçekleşme oranı	%100	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Dış paydaş katılım oranı	≥ %60	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
Paydaş memnuniyet oranı	≥ %80	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
İyileştirme kararı kapanma oranı	≥ %80	Gerçek veri girilecek	Hesaplanacak	☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale

5.1. Nitel değerlendirme soruları

- Paydaş haritası güncel, kapsayıcı ve süreçle ilişkili mi?
- Öğrenci, çalışan, mezun ve dış paydaşlar dengeli biçimde temsil edilmiş mi?
- Katılım yöntemi erişilebilir, etik, güvenli ve amaca uygun mu?
- Alınan bütün görüş ve öneriler kanıt koduyla kaydedilmiş mi?
- Öneriler yetki, önem, kaynak, uygulanabilirlik ve risk açısından değerlendirilmiş mi?
- Kabul, kısmen kabul veya ret kararı gerekçeli mi?
- Paydaşa karar ve uygulama hakkında zamanında geri dönüş yapılmış mı?
- Uygulamanın paydaş memnuniyeti ve süreç kalitesine etkisi yeniden ölçülmüş mü?

5.2. Faaliyet durum ve sapma sınıfları

Durum	Tanım	Gerekli işlem
Yeşil	Katılım planlı, temsil yeterli, görüşler değerlendirilmiş ve geri dönüş yapılmış.	Rutin izleme
Sarı	Katılım, temsil, kayıt veya geri dönüşte dönem içinde giderilebilir sınırlı sapma var.	Eylem planı ve yakın izleme
Turuncu	Önemli paydaş grubu dışarıda kalmış; öneriler birikmiş veya geri dönüş gecikmiş.	Dekanlık değerlendirmesi ve revizyon
Kırmızı	Etik/gizlilik ihlali, sistematik dışlama veya kritik görüşün kararsız bırakılması var.	Üst yönetim kararı ve acil önlem
Tamamlandı	Karar uygulanmış, paydaş etkisi yeniden ölçülmüş ve yeni plana aktarılmış.	Etki ve yeni katılım planı

5.3. Temel neden sınıfları

- Paydaş haritasının güncel ve kapsayıcı olmaması
- Davet, zaman, mekân, dil veya dijital erişim engelleri
- Aynı kişilerin sürekli temsil edilmesi ve görüş çeşitliliğinin azalması
- Görüşlerin kaydedilmemesi veya tematik olarak analiz edilmemesi
- Yetki, sorumlu, termin ve karar mekanizmasının belirsizliği
- Kaynak yetersizliği ya da beklentinin kurum yetkisi dışında kalması
- Geri dönüş, yeniden istişare ve etki ölçümünün yapılmaması

Ö ÖNLEM AL

6. İyileştirme eylem planı

Bulgu	İyileştirme	Sorumlu	Termin	Başarı ölçütü
Harita eksik	Etki-ilgi matrisiyle paydaş listesinin güncellenmesi	Kalite/Birimler	Yıl başı	Tamamlama %100
Katılım düşük	Uygun zaman, çoklu kanal ve hedefli davet	Sorumlu birim	Faaliyet öncesi	Gerçekleşme $\geq$ %90
Temsil yetersiz	Grup çeşitliliği ve dönüşümlü temsil düzenlemesi	Dekanlık/Bölümler	Her yarıyıl	Temsil $\geq$ %80
Öneri birikti	Standart değerlendirme, yetkili merci ve termin	Kalite/Kurullar	30 gün	Değerlendirme %100
Geri dönüş gecikti	Karar sonrası izlenebilir bildirim sistemi	Kalite/Birimler	15 iş günü	Dönüş $\geq$ %90
Beklenti karşılanmadı	Kök neden, alternatif çözüm ve gerekçeli açıklama	Dekanlık/Birim	Altı aylık	Karşılama $\geq$ %70
Etki ölçülmedi	Yeniden anket/görüşme ve aynı göstergeyle ölçüm	Kalite Ekibi	Yıllık	Kapanış $\geq$ %80

6.1. Kapalı döngü standardı

İlk durum	Paydaş grubu, katılım/öneri/geri dönüş göstergesi ve doğrulanmış değer
Temel neden	Temsil, erişim, iletişim, yetki, kaynak ve süreç kanıtlarıyla açıklama
İyileştirme	Revize katılım yöntemi, karar, sorumlu, termin ve başarı ölçütü
Uygulama kanıtı	Toplantı, karar, geri dönüş, hizmet/program düzenlemesi veya iş birliği kaydı
Yeniden ölçüm	Aynı paydaş grubu ve göstergeyle yeniden görüş/anket/izleme
Yeni plan	Öğrenilen dersin yeni paydaş haritası ve katılım planına aktarılması

Kapanış cümlesi

[Dönem/faaliyet] değerlendirmesinde [gösterge] [ilk değer] bulunmuş; [neden] doğrultusunda [iyileştirme] uygulanmıştır. [İzleyen faaliyet/dönem] yeniden ölçümünde değer [ikinci değer] olmuştur. Önlemin [etkili/kısmen etkili/etkisiz] olduğuna karar verilmiş; öğrenilen ders [yeni plan] içine aktarılmış ve döngü [karar no/tarih] ile kapatılmıştır.

7. İç ve Dış Paydaş Katılımı Altı Aylık Raporlama Formu

Paydaş grubu / temsilci					
Katılım yöntemi / faaliyet					
Sorumlu / ilgili birim					
Dönem / tarih					

Kod	Gösterge	Hedef	Gerçekleşen	Kanıt	Kanaat
PK-01	Güncel paydaş haritası tamamlama oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-02	Planlanan katılım faaliyeti gerçekleşme oranı	≥ %90			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-03	Temsil edilen paydaş grubu oranı	≥ %80			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-04	Öneri ve görüşlerin kayıt oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-05	Değerlendirilen öneri oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-06	Paydaşa zamanında geri dönüş oranı	≥ %90			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-07	Karşılanan beklenti/öneri oranı	≥ %70			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-08	Öğrenci temsilci toplantı gerçekleşme oranı	%100			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-09	Dış paydaş katılım oranı	≥ %60			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-10	Paydaş memnuniyet oranı	≥ %80			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale
PK-11	İyileştirme kararı kapanma oranı	≥ %80			☐ Uygun ☐ İzlem ☐ Müdahale

7.1. Nitel sonuçlar

Başlıca güçlü yönler	
Katılım/temsil sapmaları ve nedenleri	
Öneri / karar / geri dönüş sonucu	
Karşılanan beklenti ve paydaş etkisi	
Öğrenilen dersler / yeni katılım planı	

8. Yönetimin gözden geçirmesi

- İç ve dış paydaş haritasının güncelliği ve kapsayıcılığı
- Öğrenci kalite temsilcileri ve istişare meclisi çalışmaları
- Akademik-idari çalışan görüşleri ve hizmet iyileştirmeleri
- Mezun, sektör, kamu, yerel yönetim ve STK katılımı
- Önerilerin değerlendirilmesi ve gerekçeli karar durumu
- Paydaşa zamanında geri dönüş ve karşılanan beklenti oranı
- Etik, gizlilik, erişilebilirlik ve temsil riskleri
- Açık/gecikmiş kararlar, yeniden ölçüm ve kapanan döngüler

Karar alanı	Beklenen çıktı	Yetkili birim
Paydaş haritası	Grup, temsil, öncelik ve iletişim planının güncellenmesi	Dekanlık/Kalite Ekibi
Öğrenci katılımı	Temsilci, istişare ve karara katılım düzenlemeleri	Dekanlık/Bölmeler
Dış paydaş iş birliği	Mezun-sektör-kamu-STK görüş ve iş birliği planı	Dekanlık/Komisyonlar
Geri bildirim	Öneri-karar-geri dönüş ve beklenti takip sistemi	Kalite Ekibi/Birimler
Kalite güvencesi	Kanıt, etki ölçümü, yeniden istişare ve kapanış	Fakülte Kalite Ekibi/Kurullar

Kapanış ilkesi

Yönetim gözden geçirmesi önceki paydaş önerileri ve katılım kararlarının kapanış kontrolüyle başlar. Gerekçeli karar, paydaşa geri dönüş, uygulama kanıtı, yeniden görüş/ölçüm ve yeni katılım planına aktarım bulunmayan karar kapalı sayılmaz.