

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR LİSTESİ

	Ana Hususlar (Konular)	Ana Hususa Bağlı Alt Hususlar (Konular) <sup>1</sup>	Olumlu Etkileri	Olumsuz Etkileri
İÇ HUSUSLAR	ORGANİZASYON YAPISI	Kamusal Organizasyonlar	Alınan kararların ve yürütülen hizmetlerin yasal alt yapısının olması.	Yavaş karar alınması, alınan kararların uygulanmasında sınırlayıcılık ve esneklikten uzaklık.
	KURUMSAL DEĞERLER	Hesap Verilebilirlik	1. Şeffaflık, sorumluluk ve sahiplenme bilinci oluşturur. 2. Güven duygusu oluşturur.	1. Sahiplenme duygusunun aşırı olması ve sorumlulukların artması hataların ortaya çıkmasına sebep olabilir. 2. İletişim süreçlerinde aşırı şeffaflık, kurumsal imaja ve kurumsal değerlere zarar verebilir.
		Tarafsızlık ve Adil Olma	Güven ve adalet duygusunu pekiştirir.	Kararların gecikmesine neden olabilir.
		Kursiyer Odaklılık	a. Kursiyerlerin beklentileri doğrultusunda hizmet üretilir. b. Kursiyerlerin memnuniyeti sağlanır ve sadakati güçlenir. c. Kursiyerlere ulaşmada kullanılabilecek en etkin yöntemlerin tespiti ve uygulama zamanının planlanmasına imkân verir. d. Kuruma karşı bağlılık yaratır.	a. Hedef kitle odaklı yaklaşım, kurumsal kaynakların tek bir alana odaklanması riski doğurur. b. Farklı tarafların istekleri ve ihtiyaçları göz ardı edilebilir.
İÇ HUSUSLAR	DEĞERLER, POLİTİKALAR, YÖNETİM	Üst Yönetimin Politikaları	Kurum politikalarının geliştirilmesine katkı ve uyum; hedef ve stratejilerin gerçekleşmesini sağlayacak kararların, bilginin sürdürülebilir olması.	a. Yönetim politikalarında gerekli gelişimlerin sağlanamaması veya bunlara uyum sağlanmaması, uygulamalara sekte vurabilir. b. Yönetim yaklaşımının değişmesi, sürekliliği sekteye uğratabilir.

<sup>1</sup> Ana hususa bağlı alt husus birden fazla olabileceği gibi ana husus alt husus içermeyebilir. Bu durumlarda, fazla satır silinmeli ve alt husus alanı boş bırakılmalıdır.

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR LİSTESİ

KURUM KÜLTÜRÜ

Normlar, Adetler, İnançlar

1. Çalışanların oryantasyonu kolaylaşır.
2. Çalışanların niteliğinin geliştirilmesi, iç iletişim yöntemlerinin (doğum günü, kutlama vs.) verimli kullanılması kurum aidiyeti kavramına katkı sağlar.

1. Çağın ve sektörel yeniliklerin gerisinde kalmış norm, adet ve inançlar kurumsal performansı olumsuz etkiler.
2. Gerekinden fazla aidiyet duygusunun ortaya çıkması eleştirileri reddetmeye ve sorgulama yetisini kaybetmeye yol açabilir. (Objektif bakış açısının yitirilmesine sebep olabilir)
3. Personel arasında eşit olmayan uygulamalar, aidiyet üzerinde olumsuz etki yaratabilir.

Kurumsal Aidiyet

1. Hizmet sunumunda iş doyumunu, bilgi birikiminin oluşmasını, paylaşım toplantıları ve başarıyı ortaya çıkarır.
2. Sorumluluk duygusunu pekiştirir.
3. Çalışanlar arasında paylaşımcılığı artırır.

1. Aşırı sahiplenme nedeniyle nesnel değerlendirme olasılığı azalabilir.
2. Yüksek sadakat, güven ve işbirliğini ortadan kaldırabilir.
3. Değişimlere ayak uydurma konusunda direnç ortaya çıkarabilir.

KURUMSAL PERFORMANS

Kalite

- a. Kaliteli hizmet sunumu ile imaj, güven ve tercih edilebilirlik artar.
- b. Hizmet sunumunda iş planı doğrultusunda hareket etmek kaliteyi arttırdığı gibi hedef sapmalarını azaltır.

- a. Kaliteye odaklanma fiyat avantajı yaratmada engelleyici rol oynayabilir.
- b. Planlanmayan durumların ortaya çıkmasında kalite standartlarına uygun hareket etme zorunluluğu zaman kaybına yol açabilir.
- c. Hedeflenen ile elde edilen çıktılar arasında yüksek düzeyde tutarsızlık ortaya çıkabilir.

Çevre Etkisi

- a. Organizasyonu besleyerek ve canlı tutarak bugünkü ve gelecekteki ihtiyaçları karşılayabilme olanağını verir.
- b. Çevresel faktörlerin göz önünde bulundurulması ile fırsatların ortaya

- a. Öngörülemeyen çevresel gelişmeler hedefleri uzaklaştırabilir, performansı düşürebilir.
- b. Çevresel etkilere bağlı olarak ortaya çıkan kriz durumu imaj kaybına sebep olabilir.

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR LİSTESİ

		çıkartılması ve değerlendirilmesi mümkün olur.	c. Hizmet üretimini yavaşlatabilir.
METOTLAR	Süreç (İş) Dokümanları	<p>a. Yazılı olmayan prosedürler birimin amacı ve hizmet sunumunu destekler.</p> <p>b. Çalışanların değişmesi gibi durumlarda iş sürecini destekleyen veri girişleri devamlılığa katkı sunar.</p> <p>c. Keyfiliği önler ve iş süreçlerinde yeknesaklık ortaya çıkarır.</p> <p>d. Kalite standartlarını destekler.</p>	<p>a. Yazılı prosedürler birimin amacı ve hizmet sunumunu desteklemiyorsa sonuçta ulaşmada sorun yaşanabilir.</p> <p>b. İş akışına uygun olmadan yapılan katma değeri düşük iş dokümanları hizmet sunumunda aksaklıklar yaşanmasına neden olabilir, kalite yakalanamayabilir.</p>
KURUMUN SAHİP OLDUĞU KAYNAKLAR	İnsan Kaynağı	<p>a. Yeterli sayıda ve işi yürütebilecek yetkinlikte çalışanların varlığı performansı yükseltir.</p> <p>b. Kaliteli hizmet, insan kaynağı kalitesiyle doğru orantılıdır.</p>	Yetersiz sayıda ve yetkin olmayan çalışan, dengesiz iş paylaşımını ortaya çıkarır, motivasyonu ve iş verimliliğini düşürebilir, kaliteli hizmet sunulamaz.
	Bütçe ve Alt Yapı	<p>a. Yeterli ve etkin kullanılan bütçe alt yapı olanaklarını ve üniversite ihtiyaçlarını destekler.</p> <p>b. Fiziki şartların yeterliliği ve sahip olunan teknolojik imkanlar iş verimini artırır.</p> <p>c.</p>	<p>a. Bütçe yetersizliği faaliyetlerin desteklenmesini ve hizmet kalitesini olumsuz etkiler.</p> <p>b. Çalışma ortamının uygunsuzluğu, yetersiz alt yapı iş devamlılığını olumsuz etkiler.</p> <p>c. Teknolojik alt yapı imkânlarında yoksunluk iş kalitesini olumsuz etkiler.</p>
BİLGİ BİRİKİMİ	Yazılı Hususlar	<p>a. Mevzuata uygun hizmet sunumunu sağlar.</p> <p>b. Bilgiye ulaşmada kolaylık sağlar.</p> <p>c. Kurumsal bilgi birikimi ile strateji geliştirme ve planlama yapmak kolaylaşır.</p>	<p>a. Kurumsal bilgide eksiklik sürecin yönetilmesini olumsuz etkiler.</p> <p>b. Karar etkililiğini azaltır.</p> <p>c. Karşılaştırma ve analiz yapmaya engel olur.</p> <p>d. Eksik bilgi hizmetin yürütülmesini güçleştirir.</p>

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR LİSTESİ

İÇ HUSUSLAR			
Yazılı Olmayan Hususlar	Kurumsal anlamda edinilmiş bilgi ve deneyimler doğrultusunda işin sürekliliği sağlanır.	<b>a.</b> Yazılı olmayan bilgi çabuk kaybolabilir. <b>b.</b> İşgücü sirkülasyonunda süreçlerin yönetimine ilişkin ilkeler ortadan kalkabilir.	
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ	Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi	<b>a.</b> Verilen hizmet kalitesini artırır. <b>b.</b> Eğitim süreçlerini ve iletişimi kolaylaştırır. <b>c.</b> Mevzuata uygun yazışma yapılmasını sağlar. <b>d.</b> Zaman tasarrufu sağlar.	<b>a.</b> Sistem ve yazılım hataları uzaktan eğitimle verilen kursları olumsuz etkiler. <b>b.</b> Sistemde yaşanan aksaklıklar sertifikaların kursiyerlere geç ulaşmasına neden olur. <b>c.</b> Olası sistem hataları zaman kaybına yol açabilir. <b>d.</b> Sistem hataları ivedi yazışmaların zamanında yapılmasına engel olabilir.
	Teknolojik Ekipman	Hizmet sunumunda günümüz şartlarına uygun yeni teknolojik aletlerin kullanımı iş kalitesini artırır.	Yetkin kişiler tarafından kullanılmadığı takdirde teknolojik aletler arızalanabilir ve iş kalitesinin düşmesine sebep olabilir.
DIŞ HUSUSLAR			
YASAL MEVZUAT	Dış Kaynaklı Doküman Edilmiş Bilgi	<b>1.</b> Kullanılan yasal dayanaklarda meydana gelen değişimin takibi ve gerekli güncellemelerin yapılması mevzuata uygun hizmet sunumunu sağlar. <b>2.</b> Mevzuata dayalı hizmet sunumu işleyişini belirli bir düzende tutar ve sorumluluktan kaynaklı ortaya çıkabilecek riskleri azaltır.	Gerekli mevzuat takibi yapılmazsa veya uygulama farklılıkları ortaya çıkarsa usulsüzlüklere sebep olabilir.
	Çalışma Usul ve Esasları	<b>1.</b> Hizmet sunum prosedürünün yasal hale getirilmesi ile iş düzeni ve devamlılığı sağlanır. <b>2.</b> Hizmetin nasıl sunulacağı ile ilgili yol göstericidir.	<b>1.</b> Net olmayan ya da sıklıkla değişen usul ve esaslar iş karmaşası yaratabilir. <b>2.</b> Çalışma sınırlarının net olarak belirlenmemesi farklı birimlerin görev alanlarına müdahale edilmesine sebep olabilir.

İÇ VE DIŞ HUSUSLAR LİSTESİ

DIŞ HUSUSLAR			
SOSYAL VE EKONOMİK ÇEVRE, DOĞAL AFETLER	Bölgesel ve Ulusal Gelişmeler	<ol style="list-style-type: none"><li>Hizmet sunumunda sosyal ve çevresel sorumlulukların olması, karar alma mekanizmalarına hedef kitlenin istek ve düşüncelerinin de dâhil edilmesiyle sorumluluğun paylaşımı sağlanır.</li><li>Bilgi birikiminin oluşması; elektronik ortamda ortak alan kullanılması, gerekli kayıtların ilgisine göre online ortam içinde ve birim içi e-posta bilgilendirmelerinin yapılması.</li><li>Broşür, kılavuz ve benzeri kaynakların arşivlenmesi, arşiv güncelleme faaliyetlerinin ulaşılabilir olması.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Ortaya çıkan çevresel faktörler (Pandemi, Doğal afet vb.) hizmet sunumunu olumsuz etkileyerek farklı yöntemler geliştirilmesine sebep olur.</li><li>Dünyadaki veri akışına yapılan siber saldırılar gibi olağanüstü durumlar, kurumsal hafızaya etki edecek teknolojilere zarar verebilir.</li></ol>
OTORİTELER	Yüksek Öğretim Kurumu, Bakanlıklar Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşların Düzenlemeleri  Tarafların Beklentileri	Yasal ve diğer şartların kurumumuzda yerine getirilmesi, otoritelerin beklentilerinin karşılanması sağlar.	Ekonomik, politik ve sosyal mevzuat düzenlemeler, kurumsal çalışmaların, aktivitelerin vb. kapsamını daraltabilir. (Hükümet programındaki öncelikler, bütçe yetersizliği)