



İletişim
Koordinatörlüğü

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

2022

Hazırlayanlar

İletişim Koordinatörlüğü Kalite Komisyonu Üyeleri

Öğr. Gör. Mehmet CEYLAN (Başkan)

Öğr.Gör. Burak CEYLAN (Üye)

Öğr.Gör. Şahin DURSUN (Üye)

Şef H. Şahin GÖZÜBÜYÜK (Üye)

Tekniker ESRA ÖZTÜRK (Üye)

İÇİNDEKİLER

A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE	4
A.1. Liderlik ve Kalite	4
A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı	4
A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları	5
A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik	6
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	8
A.2.1 Misyon, Vizyon ve Politikalar	8
A.2.2 Stratejik Amaç ve Hedefler	9
A.2.3 Performans Yönetimi	10
A.3. Yönetim Sistemleri	11
A.3.4. Süreç Yönetimi	11
A.4. Paydaş Katılımı	12
A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı	12
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	13
GÜÇLÜ YÖNLER	13
Liderlik, Yönetim ve Kalite	13
GELİŞMEYE AÇIK YÖNLER	14
Liderlik, Yönetim ve Kalite	14

A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim Modeli ve İdari Yapı

Olgunluk Düzeyi: 2

Birimin misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan ve süreçleriyle uyumlu yönetim modeli ve idari yapılanması belirlenmiştir.

İletişim Koordinatörlüğü, üniversitemizin tam ve doğru bir şekilde tanıtımının yapılması, kurumumuzun iç ve dış ilişkilerin doğru yürütülmesi, Üniversitemiz hakkında basında olumlu haberler ve görüşlerin yer alması yönünde çalışmalarında bulunmak ve bu sayede kurumun imajına katkı sağlamak, üniversitenin çalışmaları, genel politikaları ve çeşitli faaliyetleri hakkında kamuoyunu bilgilendirerek görüşleri kurum yönetimine ileterek düzenli bilgi akışının sağlanması genel amacıyla Üniversitemiz Senatosu 2014 tarihli ve 2014/11-01 nolu toplantısında alınan kararla Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü olarak kurulmuş ve 2021-17-02 nolu toplantısında alınan kararla ismini İletişim Koordinatörlüğü olarak değiştirmiştir.

(Kanıt 1).

Teşkilat şeması, web sayfasında halka açık olarak yayımlanmaktadır **(Kanıt 2).**

Şeffaf çalışma anlayışının yanı sıra katılımcı yaklaşım doğrultusunda en önemli iç paydaş olan öğrencilerin temsiliyeti birim içi toplantılara katılımlar ile sağlanmaktadır **(Kanıt 3).**

İletişim Koordinatörlüğünün misyon ve vizyonu üniversitemiz misyon ve vizyonu doğrultusunda hazırlanmıştır **(Kanıt 4).**

Koordinatörlüğümüzde tüm çalışanların görev tanımlarının bulunmakta **(Kanıt 5).**

Kalite süreçlerinin aktif ve sürekli olarak işletilmesi amacıyla Koordinatörlüğümüzde Kalite Komisyonu kurulmuştur **(Kanıt 6).**

KANITLAR

Kanıt 1.

<https://w3.bartın.edu.tr/haberler/bartın-universitesi-iletisim-koordinatörlüğü-kuruldu.html>

Kanıt 2. İletişim Koordinatörlüğü Teşkilat Şeması

Kanıt 3. Toplantı Tutanakları

Kanıt 4. Koordinatörlüğümüz Misyon ve Vizyonu

Kanıt 5. Görev Tanımları

https://cdn.bartın.edu.tr/basin/75c639ce6a48466dac32f9ce4b905bdc/birlestirilmis_ZQtxP7S.pdf

Kanıt 6. Kalite komisyon üyeleri

<https://basin.bartın.edu.tr/kalite-komisyonu.html>

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Olgunluk Düzeyi: 3

İç kalite güvencesi sistemi birimin geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir.

Koordinatörlük kalite güvence mekanizmalarının yürütülmesinde tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları tanımlanmıştır (**Kanıt 1**). Birim kalite komisyonu kurulmuştur. (**Kanıt 2**).

Kalite komisyonu Koordinatörlüğümüzün stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, Bartın Üniversitenin markasını güçlendirmek ilgili kalite güvence çalışmalarını yürütmesinin yanı sıra Kalite Koordinatörlüğü ile koordineli bir şekilde Koordinatörlüğümüzün kalite yönetim sistemi faaliyetlerine destek olmak, kalite anlayışının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesini sağlamak, kalite yönetim süreçlerinin uygulanmasında; katılımcılığa, kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasına, süreçleri iyileştirmeye ve kaliteli hizmet sunmaya dayanan kurum kültürünün oluşturulmasına katkı sağlamak, dış değerlendirme süreci için gerekli hazırlıkları yaparak. İç kalite güvencesi sürecine önemli rol üstlenmektedir (**Kanıt 3**).

Komisyon üyelerinin tamamı Kalite Güvence Sistemi ve PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al) Döngüsü ile PUKÖ döngüsünün kalite süreçlerindeki yeri, PUKÖ döngüsünün benimsenerek daha doğru uygulanması ve birimler bazında iç değerlendirme raporlarının sistematik ve YÖKAK'ın belirlediği kriterlere göre yazılması amacıyla 'Kalite Süreçlerinde Kanıtlar ve Rapor Yazımı İle Kalite Güvence Sistemi ve PUKÖ Döngüsü Eğitimi' katılmıştır (**Kanıt 4**).

Koordinatörlüğümüz bünyesinde bütün iş ve işlemler Kalite Koordinatörlüğü tarafından yayımlanan güncel formlar kullanılarak kayıt altına alınmaktadır (**Kanıt 5**).

Buna bir örnek olarak Etkinlik Talep Formu formunun kullanılmaya başlanması (**Kanıt 6**),

KANITLAR

Kanıt 1. Görev tanımları

Kanıt 2. Kalite Komisyonu

Kanıt 3. İletişim Koordinatörlüğü Yönergesi

Kanıt 4. Kalite Süreçlerinde Kanıtlar ve Rapor Yazımı İle Kalite Güvence Sistemi ve PUKÖ

Döngüsü Eğitimi resmi yazı daveti

Kanıt 5. Kalite dokümanları

Kanıt 6. FRM-0046 Etkinlik Talep Formu

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Olgunluk Düzeyi: 3

Birimde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır

İletişim Koordinatörlüğü kamuoyunu bilgilendirmeyi yetkili birim olarak belirlenmiştir. Üniversitemizde yapılan bütün faaliyetler güncel olarak Türkçe ve İngilizce olmak üzere web sayfasında paylaşılmaktadır (**Kanıt 1**).

Üniversite web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir. Üniversite web sayfası ile sosyal medya hesaplarının düzenli ve verimli çalışabilmesi için görev yetki ve sorumlulukları tanımlanmıştır (**Kanıt 2**).

Koordinatörlüğümüz Üniversitemiz Web sayfasını düzenlemekle birlikte içeriğin sürekli güncel kalmasını; web sayfasından gerekli (toplantı, seminer, sempozyum, bilimsel ve sosyal faaliyetler vb.) duyuruların yapılmasını; Koordinatörlük Personelin iletişim bilgilerinin güncellenmesini; Üniversitemiz bilimsel çalışmalarını, projelerini, web sayfasında duyurulmasını; Mezun öğrenci bilgilerini web sayfasında güncellenmesini sağlamaktadır(**Kanıt 1**).

Üniversitemiz bölgesindeki dış paydaşları, ilişkili olduğu yerel yönetimler, diğer üniversiteler, kamu birimi kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, sanayi ve yerel halk ile ilişkileri

değerlendirilmektedir. Diğer kamu birimleri ile ilgili ortaklıklar web sayfasında ilan edilmektedir. Örneğin: Üniversitemiz ile Bartın İl Milli Eğitim Müdürlüğü arasında “Çocuk Üniversitesi” açılması yönünde İşbirliği Protokolü web sayfasında ilan edilmiştir (**Kanıt 3**).

Koordinatörlüğümüz Üniversitemiz Web sayfasını sürekli güncel tutulmaktadır. Bu sayede 2022 yılında web sayfamızın 22.050.000 kişi ziyaret etmiştir(**Kanıt 4**) Üniversitemiz ile ilgili olarak 2021 yılı içerisinde 313 adet haber yapılmış, bu haberler 15.329 farklı yerde yayınlanmıştır.(**Kanıt 5**)

KANITLAR:

Kanıt 1. Üniversite Web sayfası

Kanıt 2. Görev Tanımı

Kanıt 3. Üniversitemiz ile Bartın İl Milli Eğitim Müdürlüğü arasında “Çocuk Üniversitesi” açılması yönünde İşbirliği Protokolü

Kanıt 4. 2022 Yılı Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporu

Kanıt 5. Birim faaliyet raporları

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1 Misyon, Vizyon ve Politikalar

Olgunluk düzeyi: 3

Birimin genelinde misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu uygulamalar bulunmaktadır

Koordinatörlüğümüzün misyonu, “Bartın Üniversitesinin tüm birimleri ile çalışma alanlarını kapsayan, tüm paydaşlarının dâhil olduğu bütünlüklü bir iletişim stratejisi oluşturmak ve bu yönde iletişim etkin yönetimi ile gerekli çalışma ve düzenlemelerin yapılmasına öncülük etmek. Üniversitenin kamuoyunda doğru ifade edilmesinde, ortaya çıkan ürün ve aksiyonların görünür olmasına, toplumla bütünleşmesine ve marka değerinin güçlendirilmesine yönelik çalışmalar yapmak. İç paydaşlar arasında motivasyonun sağlanmasında değer odaklı ilişkiler kurmak; kaliteli ve etkili içerik üretimi ya da yönetimi ile farkındalık oluşturmak.”

(Kanıt 1).

Koordinatörlüğümüzün vizyonu ise “Bartın Üniversitesinin tüm paydaşları arasında sürdürülebilir bir bilgi akışı ile çok yönlü ilişkiler geliştirmek; iletişimin tüm araç ve yöntemleriyle kurumun her alanda etkin ve etkili temsilini sağlamak ve bu doğrultuda nitelikli stratejilerle Bartın Üniversitesi markasını güçlendirmek. .” **(Kanıt 1).**

İletişim Koordinatörlüğümüzün politikası; “Üniversitemizin kurumsal kimliğini pekiştirmek, ulusal ve uluslararası alanda öncü hale getirmek için kurum içi ve kurum dışı faaliyetlerin en iyi şekilde yapılmasını sağlamayı hedeflemektir.” **(Kanıt 2).**

Koordinatörlüğümüz çalışanları tarafından misyon ve vizyonunu benimsenmesi ve çalışma hayatı sürecinde bu çerçevede çalışma bilincinin oturtulması amacıyla düzenli olarak misyon ve vizyonu tüm çalışanlarımıza mail olarak gönderilmektedir **(Kanıt 3).**

KANITLAR:

Kanıt 1. Misyon ve Vizyon

Kanıt 2. İletişim Koordinatörlüğü Kalite Politikası

Kanıt 3. Vizyon, Misyon hatırlatma mail örneği

A.2.2 Stratejik Amaç ve Hedefler

Olgunluk düzeyi: 3

Birimin bütünsel, tüm birimleri tarafından benimsenmiş ve paydaşlarınca bilinen stratejik planı ve bu planıyla uyumlu uygulamaları vardır.

Üniversitemiz stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda 4 amaç ve bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik 4 hedef belirlemiştir:

Amaç 1. Öğrenci merkezli eğitimle öğrenci başarısını artırmak

Hedef 1.3. Üniversitemize gelen Lisans öğrencilerinin nitelikleri iyileştirilecektir.

Hedef 1.4. Öğrencilere yönelik rehberlik ve danışmanlık hizmetleri geliştirilecektir.

Amaç 4. Bölgesel kalkınmaya yönelik sosyal, kültürel ve bilimsel faaliyetleri arttırmak

Hedef 4.3. Bölgenin kalkınmasına ve gelişmesine yönelik faaliyetler arttırılacaktır.

Amaç 5. Katılımcı yönetim ve organizasyon yapısı ile kurum kültürünü geliştirmek

Hedef 5.3. Üniversitemiz mezunları ile ilişkiler geliştirilecektir.

Hedef 5.3. Paydaşların karar alma süreçlerine etkin katılımı sağlanacaktır.

Hedef 5.4. Üniversitenin ulusal ve uluslararası düzeyde tanınırlığı arttırılacaktır.

Belirtilen amaç ve hedefler Koordinatörlüğümüz 2019-2021 Stratejik Planı'nda yer almakta ve periyodik olarak izlenmektedir. **(Kanıt 1, 2)**. Koordinatörlüğümüz Yıllık raporu web sayfamızda yayınlanmış olup iç ve dış paydaşlara duyurulmuştur. İyileştirici uygulamaların yapılması amacı ile toplantıda görüşülmüştür **(Kanıt 3)**. Koordinatörlüğümüz toplantılarına katılan personel sayısında stratejik planda belirlenen hedefin üzerinde bir katılım sağlanmıştır **(Kanıt 3)**.

Kanıtlar:

Kanıt 1. İletişim Koordinatörlüğü Stratejik Planı

Kanıt 2. İletişim Koordinatörlüğü 2022 yılı Performans Programı Gerçekleşme Raporu

Kanıt 3. Toplantı tutanakları

A.2.3 Performans Yönetimi

Olgunluk düzeyi: 3

Birimin geneline yayılmış performans yönetimi uygulamaları bulunmaktadır.

Koordinatörlüğümüzde yıl içerisinde gözlemlenen ve geliştirilmesi düşünülen noktalar gözden geçirilmekte ve planlamalar yapılmaktadır. **(Kanıt 1)**. Koordinatörlüğümüze ait Stratejik planda yer alan performans göstergeleri sürekli izlenmektedir. Koordinatörlüğümüz bünyesinde hem öğrencilere hem de personele yönelik çeşitli bilgilendirme toplantıları verilmiştir **(Kanıt 2)**.

Koordinatörlüğümüzde Üniversitemiz tanıtım ve çıkan haber sayısı ile ilgili veriler düzenli olarak ölçülmekte ve sonuçları değerlendirilmektedir. Bu performanslarının değerlendirilmesinde sosyal medyanın etkisi rapora bakılarak gelişimi takip edilmektedir **(Kanıt 3)**.

Koordinatörlüğümüzde kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmakta ve bu uygulamaların bir kısmı diğer kurumlar tarafından örnek alınmaktadır.

Tüm performans göstergeleri sistematik ve kurumun iç kalite güvencesi sistemi ile uyumlu olarak izlenmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek karar almalarda kullanılmakta ve performans yönetimine ilişkin önlemler alınmaktadır. Birimin stratejik amaçları doğrultusunda bilişim sistemleriyle desteklenerek performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır. Birimin stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetimi süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir.

Kanıtlar:

Kanıt 1. İletişim Koordinatörlüğü Birim Faaliyet Planı

<https://cdn.bartın.edu.tr/basin/56d2810bbcd2f6ad3cfa9d950966f32e/basin-yayin-birim-faaliyet-raporu2021guncel.pdf>

Kanıt 2. Toplantı tutanakları

Kanıt 3. 2022 Yılı İç Kontrol İzleme ve Değerlendirme Raporu

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.4. Süreç Yönetimi

Olgunluk Düzeyi: 3

Birimin genelinde tanımlı süreçler yönetilmektedir.

Koordinatörlüğümüzün idari birimlerin yapısına ilişkin süreçleri tanımlamıştır. Koordinatörlüğümüzde çalışanların unvan ve görev tanımlarını açıkça belirtmiştir. Koordinatörlüğümüz yönergesinde Koordinatörlüğümüz görevi faaliyet alanı ve organları açıkça belirtilmiştir. Ayrıca görev ve sorumluluklar ve alt çalışma grupları açık bir şekilde belirtilmiştir. **(Kanıt 1, 2).**

Bartın Üniversitesi temel değerleri dikkate alınarak; Koordinatörlüğümüz akademik/idari/destek personelinin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için web sayfamızda görev ve tanımlar bulunmaktadır **(Kanıt 2).**

Kanıtlar:

Kanıt 1. İletişim Koordinatörlüğü Yönergesi

Kanıt 2. İletişim Koordinatörlüğü Görev Tanımı

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Olgunluk Düzeyi: 3

Tüm süreçlerdeki PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak üzere Birimin geneline yayılmış mekanizmalar bulunmaktadır.

Koordinatörlüğümüz yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları bulunmaktadır. **(Kanıt 1)**. İç paydaşımız personellerimiz toplantılar yapılmaktadır. **(Kanıt 2)**. Ayrıca diğer bir iç paydaş olan öğrenciler ile toplantı yapılarak aktif katılımları sağlanmaktadır **(Kanıt 3)**.

Dış paydaşlar ile bilgi alış verişi yapılmaktadır.

Paydaşlarımız tarafından üniversitemiz tarafından kurmuş olan Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER) aracılığı ile paydaşların beklentilerinin karşılanması yönünde istek, öneri ve şikâyetlerini 7/24 iletilmesi mümkündür. RİMER üzerinden yapılan müracaatlar üst yönetim kanallarına ulaştırıldıktan sonra en kısa zamanda geri dönüş yapılmaktadır. Koordinatörlüğümüze 20221 herhangi bir şikâyet bulunmamaktadır.

Kanıtlar:

Kanıt 1. İletişim Koordinatörlüğü Yönergesi

Kanıt 2. Personel Toplantı Tutanakları

Kanıt 3. Toplantı Tutanakları

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Koordinatörlüğümüzün güçlü yönleri ile iyileşmeye açık yönleri Liderlik, Yönetim ve Kalite başlıkları altında özetlenmiştir. Genel durum değerlendirmesi yapıldığında;

- Koordinatörlüğümüz her yıl olduğu gibi 2021 yılında da Yazılı, görsel ve sosyal medyada üniversite ile ilgili yer alan haber sayısında nicelik ve nitelik olarak önemli bir artış gerçekleşmiştir.
- Koordinatörlüğümüz daha önceki yıllara oranla TÜBİTAK 2209-A öğrenci başvurularında ve kabul sayılarında oldukça yüksek bir artış mevcuttur.
- Koordinatörlüğümüz katılımcı yönetim anlayışı ile hem öğrencilere hem de personele yönelik çeşitli toplantılar yapılmıştır.
- Koordinatörlüğümüz Kalite komisyonu belirlenmiş web sayfasına ilan edilmiştir.
- Koordinatörlüğümüz form ve belgeleri birim web sayfasında yayınlanmıştır.
- Koordinatörlüğümüz personelinin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev yetki ve sorumluluklarını yerine getirmeleri için web sayfamızda görev ve tanımlar bulunmaktadır
- Koordinatörlüğümüz tarafından öğrencilerimizin kişisel ve sosyal gelişimlerine yönelik faaliyetlerin yanı sıra toplum yararına yönelik düzenlenen faaliyet sayılarında gerçekleşen artış istikrarlı bir şekilde devam etmiştir.

GÜÇLÜ YÖNLER

Liderlik, Yönetim ve Kalite

- Bartın Üniversitesi markasını güçlendirmek hedefiyle Üniversitenin bütünlüklü bir iletişim stratejisini oluşturularak, bu stratejilere uygun eylem programlarının uygulama süreci yönetilmektedir.
- Üniversitenin kurumsal kimliğini, ulusal ve uluslararası alanlarda en etkin şekilde tanıtacak, kurumsal itibarını geliştirecek çalışmalarda bulunuluyor olması.
- Üniversitenin birimleri, mensupları ve dış paydaşları arasında koordineli ve etkili bir iletişim ile sağlanıyor olması
- Üniversitemiz üst yönetimi tarafından kalite yönetim anlayışının sahiplenilmiş olması,

- RİMER gibi paydaş geribildirim mekanizmaları ile kurumda karar verme süreçlerinde paydaş katılımının sağlanıyor olması,
- Koordinatörlüğümüz katılımcı yönetim anlayışı ile hem öğrencilere hem de personele yönelik çeşitli toplantılar yapılması.

GELİŞMEYE AÇIK YÖNLER

Liderlik, Yönetim ve Kalite

- Koordinatörlüğümüz idari ve akademik insan kaynağımızın yeterli sayıda olmaması,
- Bilgi teknolojileri ile iletişim altyapı kapasitesinin artırılması
- Kalite süreçlerinde Kontrol et – Önlem Al aşamalarının henüz yeterli düzeyde uygulanmıyor olması
- Sorumluluk faaliyetleri ve gönüllülük çalışmalarında görev amaçları konusunda teşvik edilmesi.
- Kalite süreçleri ile ilgili koordinatörlüğümüze özgü örnek uygulamaların çeşitlendirilme ihtiyacı.