|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 1/9 |

# 1 AMAÇ

Kurumumuzda kurumsal iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

# 2 KAPSAM

Bu prosedür kurum, hedef kitlesini, iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

**3 KISALTMALAR**

**EBYS**: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

**4. TANIMLAR**

 **4.1 Kurumsal İletişim:** Üretim ve yönetim süreci içinde; kurumu oluşturan bölüm ve ögeler arasında bilgi akışı, motivasyon, bütünleşme, eğitim, karar alma ve denetim gibi fonksiyonların sağlanması amacı ile belli kurallar çerçevesinde uygulanan, ayrıca dış hedef kitle ile etkileşim sırasında kurum itibarını gözeterek sürdürülen iletişim sürecidir. **4.2 Hedef kitle:** Kurum içinde ve kurum dışındaki iletişim paydaşlarını (tüm çalışanları, hasta/hasta yakınları, dış tedarikçiler, diğer kamu kurumları, özel kurum ve kuruluşlar vb.) ifade etmektedir

**5. SORUMLULAR:**

 Tüm çalışanlar

**6.1 HEDEF KİTLE** Kurumda kurumsal iletişimde hedef kitle olarak; Tüm çalışanlar Hasta/hasta yakınları Dış tedarikçiler Kamu kurumları Özel kurum ve kuruluşlar belirlenmiştir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 2/9 |

**KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİSİ,** kuruluşun iç çevresinin içinde bulunduğu koşullarda geliştirilir, fakat dış çevrenin de değerlendirilmesini gerekli kılar. Üst yöneticilerle ve iletişim uygulayıcıları tarafından stratejik toplumsal paydaşların iletişimi, stratejik kararların alındığı stratejik düşünme sürecinin bir sonucu olarak ortaya çıkar. Kurumsal iletişim stratejisi, toplumsal paydaşların hangisinin az ya da çok önemli olduğunu belirlemede kullanılabilecek bir profil ortaya koyar, sorunları çözmede, değişen durumları belirlemede yardımcı olur. Bu nedenle de verimlilikten daha çok geçerliliğe yönelik işlevlere öncülük eden bir mekanizmadır.

Kurumsal iletişim stratejisi, toplumsal paydaşların beklentileri ve görüşlerindeki değişiklikleri kuruluşa uydurmak için proaktif bir yetenek olarak da görülebilir. Karar alma ve sorun çözmede stratejik toplumsal paydaşları da konuya katan, çeşitli konuların yönetimi ve erken uyarı aracılığıyla kurulaşa rekabetçi avantajlar sağlayabilir. Kurumsal misyonlara iletişim hedeflerini sıralayarak, stratejik yönetim sürecinde iletişim işlevlerini ortaya koyabilir. Kurumsal iletişim stratejisi, strateji geliştirmek için geleneksel ‘çizgisel’ yaklaşımı izlemeyerek daha çok modern yaklaşımlara yönelir. Örneğin kuruluşu çeşitli eğilimlere, olaylara ve çevredeki toplumsal paydaşlara uyarlamak gibi, ilişkilere, sembolik eylemlere ve iletişime odaklanır.

 Stratejik planın yönetilmesi ve planlanması istenildiğinde, kurumun belli bir felsefesi ve vizyonunun olması gerekmektedir. Hazırlanacak iletişim stratejisinin bu temelden hareket edilerek gerçekleştirilmesine çalışılmalıdır; ancak bu biçimde kurumsal iletişim ile çabalanan kurumsal imaja gerçek anlamda ulaşılabilir. Kurumun belli bir felsefesi ve vizyonu yoksa kurumsal iletişim ile hedef kitleye bir ‘bütünlük’ görüntüsü iletemez. Kuruluşların sergileyecekleri iletişim biçimlerini, geleneksel ve stratejik iletişim olarak ayırmak mümkündür. Geleneksel ve stratejik iletişimin genel özelliklerini karşılaştırmalı olarak şöyle gösterebiliriz.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 3/9 |

Kurum stratejileri

Stratejik konuları belirleme

Politika Toplumsal paydaşlara

meslekleri gösterme

İç sorun

Konuları önemine

göre sıralama

Kurumsal iletişim stratejisi Kurumsal il

etişim stratejisi

Geliştirme süreci

Stratejik iletişim planı

Medya Planı Çalışanlarla iletişim planı

Bütçe

Devlet iletişim planı

Spe

sifik iletişim planları/programları

Eylem planı

İç çevre

Dış çevre

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 4/9 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Geleneksel İletişim**  | **Stratejik iletişim**  |
| Belirli noktalara göre  | Bir bütün olarak  |
| Belli bir amaca yönelik  | Ön görülü, gelişimci  |
| Tek yönlü hedef oryantasyonu  | Kurum felsefesinden yön alma  |
| Eşgüdümlü olmayan bilgi akışı  | Eşgüdümlü bilgi akışı  |
| Hedef grubuna göre spesifik  | Duruma, soruna ve hedef grubuna göre spesifik  |

# KURUMSAL İLETİŞİM POLİTİKA VE STRATEJİLERİ

Katılımcı bir yönetim için bize göre en önemli destek faktörü iletişimdir. Kurum içerisinde ve dışarısında temasta olduğumuz paydaşlarımızla; dürüst, şeffaf, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilirlik ilkelerine dayanarak düzenli ve çift yönlü bilgi alışverişinde bulunmaya özen gösteririz. Kurumumuzun vizyonunu, misyonunu, değerlerini, politikalarını ve stratejilerini öncelikle çalışanlarımıza, sonra ilgili sosyal paydaşlarımıza sunarız. Vizyonumuzun içselleştirilmesine yönelik faaliyetleri destekleriz. Ayrıca, kurumumuzun misyonunun, kurum kültürünün ve değerlerinin; çalışanlarımızın günlük yaşamları içinde “iş yapma, karar alma, uygulama ve değerlendirme” süreçlerinde etkin olmasını hedefleriz. Tüm sosyal paydaşlarımızı göz önüne alarak; bilginin açıklık ve güven prensibine dayalı, doğru olarak paylaşılmasını isteriz. Çalışanlarımızın iletişim ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alarak; iç iletişim stratejimizi ve politikalarımızı planlar, bu doğrultuda iletişim kanallarını geliştiririz. Kurum misyonunu, vizyonunu, değerlerini ve amaçlarını anlamasını sağlamak üzere çalışanlarımızı bilgilendirerek, süreçlere katılımını sağlarız. Çalışanlarımızın kurumsal değerlerimizi benimseyerek, kurum kültürünü yaygınlaştırmalarına olanak sağlayacak iletişim ortamları oluştururuz. Çalışanlarımızın kişisel gelişimine katkı sağlayacak bilgi akışını ve üretilen bilginin koordinasyonunu sağlarız. Çalışanlarımızın bilgiye kolay ulaşabilmesi için güncel teknolojiyi sürekli izler ve iletişim etkinliğimizi geliştirecek her türlü önlemi alırız. İşbirliği yaptığımız kuruluşlarla karşılıklı güven, saygı ve açıklığa dayalı sürdürülebilir bir ilişki kurarız. Olası işbirliklerinin belirlenmesini kolaylaştıracak yaygın ilişki ağları oluştururuz. Hedef kitlemizin kısa ve uzun vadeli iletişim gereksinimlerini belirler ve bu gereksinimleri

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 5/9 |

karşılarız. Hedef kitlemizin geribildirimlerine hızlı ve etkili bir biçimde yanıt veririz. Hedef kitlemizin ürün ve hizmetlerimizi sorumluluk bilinci içinde kullanmaları yönünde tavsiyede bulunuruz.

# FAALİYET AKIŞI

\*Merkezimizde yürütülen faaliyetler, çeşitli iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili kişilere iletilir. \*Herhangi bir iletişim şeklinin nasıl yapılacağı hususunda mevzuatta düzenleme varsa öncelikle bu düzenlemeye göre işlem yapılır. \*Merkezimizi oluşturan bölüm ve öğeler arasındaki karar akışı organizasyon şemasında belirlenen şekilde yapılır. \*Kurum dışı hedef kitleye yönelik iletişim kuralları: Hasta ve hasta yakını, dış tedarikçi, diğer kamu kurumları gibi dış paydaşlar web sitemiz ve resmi yazışmalar aracılığı ile bilgilendirilirler. \*Dış paydaşlarla (Belediye, sivil toplum kuruluşları vb) olan işbirlikleri, projeler ve faaliyetlere ilişkin olarak bilgi akışı ve yazışmalar Dekanlık tarafından koordine edilir ve bilgilendirilir. Motivasyonun arttırılması ve kurumsal kimliğin sahiplenmesine yönelik faaliyetlerde çalışan güvenliği toplantıları, memnuniyet anketleri ve birim toplantıları rehberlik eder. \*Çalışan personelin iletişim bilgilerine EBYS de yer verilir. \*Ebys de personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır. \* Hastanın yapılacak işlem hakkında sözlü olarak yapılan bilgilendirme sonrasında yazılı olarak rızası alınmaktadır. Röntgen sonuçları hakkında hizmet alıcılar ilgili hekim tarafından bilgilendirilir. Gerek görüldüğü takdirde isteyen hastalara röntgen sonuçları CD ye aktarılıp verilir. \*Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde iletişim eğitim planı doğrultusunda yapılır. \*Yazışmalar/Raporlar merkezimizdeki yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ile Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı hükümlerine uygun olarak yapılır. \*İlanlar Doküman Asılma/İlan Prosedürüne göre duyurulurur. \*Tüm duyuru ve ilanlar EBYS-mail üzerinden ve panolara asılarak duyurulur. \*Elektronik İletişim merkezimizde HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi), KBS (Kamu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 6/9 |

Harcama iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar tercih edilir. \*Dış birimlerle de santralden dış hat alınarak kontrollü bir biçimde iletişim sağlanır. \*Tedavisi tamamlanan hasta veya hasta yakınlarına tedavi sonrası kullanacağı ilaçlar, dikkat etmesi gereken hususlar hekim tarafından hasta veya hasta yakınına anlatılır. Gerekli diğer tüm konularda kurum telefonu ve dâhili numaralar verilerek hastanın her türlü bilgi almak için iletişimi sağlanır. \*Batı ve doğu toplumlarının, çeşitli dinsel grupların, modern ve geleneksel toplumların mahremiyete ilişkin değerleri, inançları ve beklentileri arasında farklılıklar bulunabilir. Kendisiyle ilgilenen sağlık çalışanına yönelik tercihini söz konusu kültürel özellikler doğrultusunda belirleme, adını açıklamama ya da saklama, yalnız kalma ve tedbirli olma bunlardan bazılarıdır. Ayrıca toplumda göz önünde bulunan bir hastanın, kişisel ve tıbbi bilgilerinin gizliliği konusunda, özellikle hassasiyet gösterilmesi yönünde talebi olabilir.

#  Yazışmalar/Raporlar

Yazışmalar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun olarak EBYS üzerinden yapılır ve bu sistem üzerinden kayıt altına alınır. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar web sayfasında ilan edilir.

# İlan Panoları

Düzenlenen özel gün ve geceler, konserler, spor müsabakaları, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan Kurumun hedef kitlesine duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. Sendikalar tarafından yapılmak istenen duyurular, sendikalara çalışan ilan panoları vasıtasıyla yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Dekanlığın onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü, panonun bulunduğu yere göre hasta iletişim birimi, personel birimi, ilgili birim sorumluları ve güvenlik elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Dekanlığa bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür.

Panolara ilişkin diğer hususlarda ilgili prosedürlere göre yapılır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 7/9 |

# Toplantılar

Toplantılar (kurul, komite, ekip vb.) mevzuatın ve ilgili prosedürlerin öngördüğü şekliyle yapılır. Toplantı yapılmadan önce toplantı planı hazırlanır. Toplantılar EBYS -E-MAİL ilan panoları veya resmi yazıyla ilgililere duyurulur. Toplantılarda alınan ve merkezin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur.

# Görüş –Öneri Kutuları, Anketler

Merkezimizde bulunan Görüş, Öneri kutuları aracılığı ile görüşlerini beyan edebilir. Görüş -Öneri değerlendirme ekibi tarafından ayda bir kez kutular açılarak Görüş, Öneri ve Şikayet konuları ile ilgili üst yönetimin onayı ile hastalara geri bildirim yapılmaktadır. Ayrıca kurumumuzda her ay hasta memnuniyet anketleri yapılarak hastaların geri bildirimleri değerlendirilmektedir. Yılda bir kez çalışan memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimleri değerlendirilir.

**Motivasyonun Arttırılması**

Görevin Netleştirilmesi; Personellerin görev tanımlarının yapılması ve görev tanımlarına uygun çalışmalarının sağlanması, Olumlu Geribildirim Verilmesi; Çalışanlar işlerini iyi yaptıklarında, yöneticilerin bunu kendilerine bildirmeleri, personele takdir cümlelerinin söylenmesi, Maddi Olmayan Ödül Sisteminin Kişiselleştirilmesi; Kişiye ait teşekkür, takdir, başarı belgelerinin verilmesi veya verdirilmesi, Çalışan hakları ve güvenliğinin sağlanması; Rahat ve güvenli çalışma ortamının sağlanması, özel yaşama saygılı olunması, çalışma düzeni ile ilgili alınacak kararlarda görüşünün alınması, Adaletli ve Sürekli Bir Disiplin Sistemin oluşturulması vb.

# Elektronik İletişim

Öğrenci Bilgi Sistemi, Personel Bilgi Sistemi, Akademisyen Sistemi, Belge Bilgi Sistemi, Performans Bilgi Sistemi, Hastane Bilgi Yönetim Sistemi, Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi, Taşınır Kayıt Yönetim Sistemi, Bütçe Yönetim Sistemi, Elektronik Kamu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 8/9 |

Alımları Platformu, Sağlık-NET vb. sistemler ilgililerce kullanılmaktadır. Birimler, altyapının elverdiği ölçüde ve işin mahiyetine göre elektronik iletişim yöntemlerini kullanabilirler. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir. Personele veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu e-mail ya da SMS atılabilir. Toplu mailler kurumsal uzantılı e-maillere gönderilir.

# E-mail İşlemleri

Personellerimize ve öğrencilere kurumsal e-posta adresi “Bilgi İşlem Daire Başkanlığı”’nca verilir.

**Fakülte/Merkez Web Sitesi**

Web sitesi aracılığı ile çalışanlara, hasta ve hasta yakınlarına gerekli bilgi ve duyurular ulaştırılmaktadır. Web sayfası Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi’ne uygun olarak hazırlanır. Web sitesi aracılığı ile hastalarımız güncel bilgileri ve hasta eğitimlerini takip edebilir ve görüşlerini iletebilirler. Personelimiz için yine online anket ve bildirimler, görüş öneriler, yıllık planlar, iç ve dış kaynaklı dokümanlar, duyurular yer almaktadır. Hangi duyuruların veya bilgilerin web sayfasında yayınlanacağına ilgili birim yöneticisinin talebi doğrultusunda Dekan ya da yetkilendirdiği kişi karar verir.

# Telefonla İletişim

Telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dahili hatlar tercih edilir. Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, Fakülte Sekreterinin teklifi ve Dekan onayı ile yapılır. Telefon hatları konusundaki taleplerden uygun bulunanlar teknik servise iletilir. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler teknik servis tarafından yapılır. Telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattı (hangi görüşme seviyesinde olursa olsun) yine aynı şekilde iptal edilir. Üniversite içi görüşmeye açık bir hattın, resmi görüşmelerde kullanılmak üzere şehir içi, şehirlerarası, mobil telefon vb. görüşmelere açılması, görüşmeye açık bir telefon hattının kullanıcısının değiştirilmesi, telefon hattının bağlı olduğu odanın değiştirilmesi talebi Dekanın onayı ile yapılır. Yetki seviyesi değişiklikleri de aynı şekilde yapılır. Dahili telefon fihristi tüm

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi****Diş Hekimliği Uygulma ve Araştırma Merkezi****Kurumsal İletişim Stratejisi Prosedürü** | Doküman No. | KKU.PR.02 |
| Yayın Tarihi |  02.03.2022 |
| Revizyon Tarihi |  - |
| Revizyon No. |  0 |
| Sayfa No. | 9/9 |

birimlere dağıtılır ve değişiklikler olması durumunda güncellenir. Dışarı ile iletişim kurmak için harici telefonlardan ve santrallerden yararlanılır.

# KONTROL

Kontrol aşamasında daha önceden gerçekleştirilen var olan durum ve istenilen durum analizleri tekrar ortaya çıkartılarak, gerçekleştirilen çeşitli niteliksel ve niceliksel araştırmalarla karşılaştırılır. Kontrol evresi, yeniden ilk aşamaya geçmeden önceki aşama olduğu için mutlaka yapılması gerekir. Ancak bu aşamayla kurum istenilen hedeflere ulaşıp ulaşamadığını ya da sapmalar gerçekleşmişse bunların nerelerden kaynaklandığını ortaya koyabilir. Kurumsal iletişim için gerçekleştirilmeyen bir kontrol aşaması, daha sonraki önlemlerin planlanmasında hatalı sonuçların alınmasına neden olur.

Görüldüğü gibi kurumsal iletişim, kurumun bir bütün olarak ve faaliyet alanıyla hedef kitlesine göre uygulaması gereken bir iletişim biçimidir. Kurum, ne tür bir hedefe ulaşmak istiyorsa, kurumsal iletişim yöntemlerini de ona göre belirlemek durumundadır. Tüm bunları da yaparken öncelikli olarak bir felsefesinin olması ve uygulanması düşünülen kurumsal iletişim yöntemlerinin bu felsefeden yön alarak stratejik bir biçimde planlanıp, yönetilmesi gerekir. Kurumsal iletişimin ana amaçlarından biri olan başarılı bir imajı geliştirmek ve korumak, ancak böyle gerçekleştirilebilir.