



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
İÇ VE DIŞ HUSUS TABLOSU (TS EN ISO 10002)

Doküman No	S4.1.8/FRM05
Yayın Tarihi	09.10.2024
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/2

İç Hususlar

Kategori	İç Hususlar	Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
Kurumsal Yapı ve Yönetim	- Şikâyet yönetim politikası ve prosedürler - Organizasyonel yapı ve şikâyet süreçlerinin etkinliği	- Güçlü şikâyet yönetim prosedürleri - Yöneticilerin ulaşılabilir olması - Demokratik yönetim anlayışı	- Yeni uygulamalara direnç gösterilmesi - Şikâyet çözüm süreçlerinde yavaşlık
İnsan Kaynakları	- Personelin şikâyet yönetim becerileri - Hizmet içi eğitim ve liyakat süreçleri	- Personelin şikâyet yönetiminde eğitilmiş olması - Görevde yükselme fırsatları - Huzurlu çalışma ortamı	- İnisiyatif alma isteksizliği - Yeni sistemlere uyum sağlamada zorluklar - Personel eksikliği nedeniyle iş yükü artışı
Finansal Kaynaklar	- Şikâyet yönetimi için ayrılan bütçe ve kaynak yönetimi - Şikâyet çözüm süreçlerinin finansmanı	- Kaynak yönetiminin varlığı - Bütçe planlamalarının etkinliği	- Yetersiz bütçe nedeniyle şikâyet yönetimi süreçlerinin aksaması - Şikâyet çözümü için ayrılan finansmanın sınırlılığı
Teknoloji ve Altyapı	- Şikâyet yönetimi için dijital altyapı, iletişim kanalları - Şikâyetlerin izlenmesi ve raporlanması	- Güçlü dijital şikâyet yönetim altyapısı - Çeşitli şikâyet iletme kanallarının olması	- İletişim kanallarının etkin kullanılmaması
Toplumsal İlişkiler	- Şikâyet yönetiminde paydaşlar ve toplumsal sorumluluk projelerine katılım	- Toplumla güçlü ilişkiler - Toplumsal sorumluluk projelerine katılım	- Toplumun şikâyet süreçlerine katılımının sınırlı kalması - Toplumun geri bildirimlerine yeterince hızlı yanıt verilememesi
Kalite Yönetim Sistemi	- İç denetim mekanizmaları ve kalite iyileştirme süreçleri	- Kalite odaklı yönetim anlayışının benimsenmesi - Güçlü iç denetim süreçleri	- Şikâyet yönetimi sistemlerinin kalite standartlarına uyum sağlama zorluğu - İç denetim süreçlerinde aksaklıklar

Dış Hususlar



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
İÇ VE DIŞ HUSUS TABLOSU (TS EN ISO 10002)

Doküman No	S4.1.8/FRM05
Yayın Tarihi	09.10.2024
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/2

Kategori	Diş Hususlar	Fırsatlar	Tehditler
Politik şartlar	- Ulusal ve uluslararası politik kararlar - Kamu yönetimi düzenlemeleri	- Hükümetin yükseköğretime verdiği önem - Uluslararası akademik işbirliklerin artması	- Politik belirsizlikler şikâyet süreçlerini olumsuz etkileyebilir - Uluslararası projelerde akademisyen ilgisinin azalması
Sosyoekonomik	- Eğitim bütçeleri ve mali politikalar - Hibe ve araştırma fonlarına erişim	- Sanayi gelirlerinin artması - Kişi başı gelirin artması - Uluslararası öğrenciler için fırsatların artması	- Eğitim bütçelerinin azalması şikâyet yönetimini zorlaştırabilir - Döviz kurları nedeniyle maliyetlerin artması
Kültürel şartlar	- Nüfus artışı, göç hareketleri, şehirle ilişkiler - Toplumsal sorunlara yönelik projeler	- Şehir-üniversite ilişkilerinin güçlenmesi	- Göçle gelen sosyo-kültürel sorunlar ve entegrasyon zorlukları - Üniversitenin toplumsal sorunlara çözüm üretmediği algısı
Teknolojik şartlar	- Hızlı teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme - Yeni teknolojilerin maliyeti ve döviz endeksli olması	- Uzaktan eğitim altyapısının güçlü olması - Teknolojiye yatırım fırsatlarının artması - Yapay zekanın hızla kullanıma girmesi	- Teknolojik gelişmelere uyum sağlama zorluğu - Patent ve teknolojik ürünlerin ticarileştirilmesinde zorluklar
Yasal şartlar	- Mevzuat değişiklikleri ve yasal düzenlemeler - Yükseköğretimle ilgili ulusal düzenlemeler	- Yasal değişikliklerin bürokrasiyi azaltması - Yenilikçi metotların yasal düzenlemelerle desteklenmesi	- Sık yapılan mevzuat değişiklikleri idari süreçleri aksatabilir - Yasal zorunluluklar nedeniyle para cezaları riski