

PAYDAŞ KATILIM PLANLAMASI

3. GÜN

Temel Tartışmalar

- **Temel tartışmalar**
 - **2'li gruplarla 5 dakika**
 - Anketi tamamlarken ne düşündünüz?
 - **4'lü gruplarla 5 dakika**
 - Anketi doldururken hangi gözlemlerinizi yazdınız? Neden?
 - **8'li gruplarla 10 dakika**
 - Yol haritalarınızı geliştirmek için anketlere verdiğiniz yanıtların çıkarımları nedir?
- **Geribildirim ve genel tartışma için 10 dakika**

Kuruluşunuz dahil etmeye ne kadar hazır?

* The materials in this section of the course are taken from the Departmental Dialogue Index version 1. © Lindsey Colbourne/Sciencewise, February 2009. The DDI is available for download from:

<http://www.sciencewise-erc.org.uk/cms/assets/Uploads/Strategic-Research-documents/Summary-DDI.pdf>

Alıştırma

- Küçük gruplar halinde çalışarak ve öğrendiklerinizi/anketi doldururken sahip olduğunuz düşünceleri kullanarak
 - Kuruluşunuzun özelliklerini ve kanaatlerini anlayın
 - Bunun kuruluşunuzun katılım isteğini nasıl etkilediğini düşünün
 - Bu anlayışları, kuruluşun özelliğine uygun olan katılımı geliştirmenin ve kullanmanın etkili yollarını bulmakta kullanın. Böylece kabul edilme olasılığı daha yüksek olur.

Adım 1 Kuruluşunuzu tanımlayınız

- **Grup olarak kabul ettiğiniz noktalar:**
 - **Hedefiniz :**
 - Bir bütün olarak kuruluş, belirli bir daire veya belirli bir ekip
 - Yol haritanızı geliştirmede ve katılımı daha etkili kılmada hangisinin daha uygulanabilir olduğunu göz önünde bulundurmaya çalışın
 - **‘Süreniz’:**
 - Kuruluş şu anda nasıl, nasıl olmalıydı, gelecekte nasıl olmasını istiyorsunuz?
 - Bu alıştırmanın sonuçlarını nasıl kullanacağınızı düşünün ve yol haritanızı geliştirmede hangi yöntemin daha kullanışlı olacağını tartışın

ADIM 2 ve 3

- **ADIM 2: Katılım Tercih anketini kullanarak kuruluşun katılım tercihlerini belirleyiniz**
 - Bireysel olarak tamamladığınız cevapları tartışın, Değişik görüşler için sebepleri araştırın
 - Grubunuzun cevabı üzerine uzlaşın
- **ADIM 3: Kurumsal Özellik Endeksi anketini ve KÖE hesap cetvelini doldurarak Kurumsal Özellik Endeksini oluşturunuz**
 - Bu çalışmayı tamamlamadan önce değişik görüşler ve bunların sebeplerini bulmak için her bir soruyu tartışın
 - Grubunuz için bir anket tamamlayın

ADIM 4 ve 5

- **ADIM 4: Adım 3'te tanımlanan kuruluş özellikleri için tavsiye ve açıklama kartını okuyun.**
 - Karakteriniz değişik tiplerin eşliğindeyse, ilgili tipleri okuyun ve en uygun olanı bulmayı deneyin.
- **ADIM 5: Sıradakini düşünün - Size hangi eyleme geçirici anlayışları sağladı?**
 - Öğrendiklerinizi yansıtmak için yol haritanızı güncelleyin

Kurumsal Özellikler

Ne tür bir kuruluş için çalışıyorsunuz?

Dışadönük (D) veya İçe dönük (İ)

- Kuruluşun odağı, gerçekliği ve enerjisini nasıl kazandığıdır. Kuruluş ilke olarak dış pazarlara , müşteriye, rakiplere ve düzenleyicilere mi odaklanıyor (D), yoksa içe dönük yaklaşımları ve kendi fikirlerini, teknolojisini, ürünlerini geliştirmeyi mi tercih ediyor? (İ)

Algılama (A) veya Sezgi (S)

- Nasıl bilgi toplar, nelere dikkat eder ve içinde ve çevresinde bulunduğu durumları nasıl algılar? Kuruluş mevcut durumun detaylarını anlayarak “şimdi ve burada” üzerine mi odaklanır (A) ya da büyük küresel resme bakıp verili durumun ve fikrin olasılıklarına mı yönelir? (S)

Ne tür bir kuruluş için çalışıyorsunuz?

Anlama (An) veya Hissetme (H)

- Kuruluşun bilgi toplama ve karar alma süreci nasıl işler? Kuruluş oranları, uygunluğu, rekabeti ve verimliliği baz alan bir karar mekanizması mıdır? (A) Yoksa insan odaklı bir süreç yoluyla mı karar alır? Bireyselliği, ortak çıkarı ve yaratıcılığı dikkate alır mı?

Yargılama (Y) veya Kavrama (K)

- Kuruluş dış dünyadaki müşterilerle, rekabetçilerle ve satıcılarla nasıl ilgilenir? Kuruluş, planlara, firma karar alma mekanizmasına ve zamanlamaya yönelik güçlü bir eğilimle bir makine gibi mi işler, yoksa son dakika fikirlerini almak için bütün fikirlere ve bütün olasılıklara açık olarak mı hareket eder? (K)

Katılıma yönelik kurumsal yaklaşımlar

‘Kaya gibi sert’ (ISTJ) Dirençli	‘Bize güvenebilirsiniz’ (ISFJ) Yöntemsel	‘Değerleriyle yönlendirilen vizyon’ (INFJ) Doğal	‘Büyüklik için her şeyi yapar’ (INTJ) Dirençli
‘Hareket, hareket – Hareket istiyoruz’ (ISTP) Seçici	‘Fark yaratmak için çalışır’ (ISFP) Seçici	‘Anlamlı işler için araştırır’ (INFP) Seçici	‘Entelektüel çözümlerin peşindedir’ (INTP) Dirençli
‘Riskli işler üzerinde durur’ (ESTP) Dirençli	‘Hedefimiz memnuniyet’ (ESFP) Doğal	‘İyi iş yapmak eğlencelidir’ (ENFP) Doğal	‘Biz yapamazsak kimse yapamaz’ (ENTP) Doğal
‘Kuralına göre oynamak’ (ESTJ) Yöntemsel	‘Doğru şeyi yapmak’ (ESFJ) Doğal	‘Büyük resmi görmek’ (ENFJ) Doğal	‘Zirveye oynamak’(ENTJ) Dirençli

Daireye Ait Diyalog Endeksi

- **DİRENÇ**
 - Diğerlerinin katılımını sağlamak zaman ve para kaybı ve ana işten uzaklaşma olarak değerlendirilebilir
- **YÖNTEMSEL**
 - Diğerlerinin katılımını sağlamak prosedür gereği (sınırlandırılabilir) yapılabilir
- **SEÇİCİ**
 - Diğerlerinin katılımını sağlamanın seçici odaklı olması muhtemeldir.
- **DOĞAL**
 - Diğerlerinin katılımını sağlamak kuruluşun iş yapma tarzının doğal bir parçasıdır
- **Size kuruluşunuzun işine yaracak en uygun katılım yaklaşımlarını Her bir kuruluş türü ve farklı kurumsal özellik için tavsiye edecek çalışma kağıtları verilmiştir.**
 - Katılım faaliyetlerinizi planlarken bunları kullanın

Öğlen arası!

(14.00'te görüşürüz....)

Yurttaş İlişkileri Yönetimi

Yurttaş ilişkileri derken ne demek istiyoruz?

- Belirli bir tedarikçiyle ilişkinin devam etmesi



- Neden Yurttaş?

Müşteriler mal/hizmetleri satın alırlar	Yurttaşlar hizmetlerin karşılığını vergiler aracılığıyla öderler
Müşteriler birçok tedarikçiden seçim yapabilirler	Yurttaşlar sunulan hizmeti alabilirler
Yurttaşlar genelde istediklerini alamazlar (ve belki de almamalılar)	Hükümetler her zaman yurttaşlarının ihtiyaçlarını sunmazlar
Yurttaşların süre gelen karmaşık ihtiyaçları olabilir	Farklı yurttaşların farklı hizmetlere ihtiyacı olabilir
Hükümetler ihtiyaçlara karşılık vermek gibi davranışlarını da değiştirmeye çalışır	Hükümetler halka hesap verir

Yurttaşlarla ilişkiye neden gerek duyarız?

- **Demokrasi**
 - Kamu hizmetleri tüm halk içindir
 - Toplulukların dışlanmış üyelerine ulaşmalıdır
- **Kamu hizmetlerinde halkın beklentilerini arttırır**
 - İnsanların ihtiyaçlarını uygun bir şekilde karşılamalıdır
- **İşi yapmanın yeni yolları**
 - E-ticaret
 - Cep telefonları
- **Etkinlik**
 - İyi ilişkiler para biriktirilmesini sağlar ve hizmetlerin sunumunu ve etkinliğini geliştirir

İyi bir yurttaş ilişkileri durumu

- 
- Yurttaş memnuniyeti
 - Üretkenlik
 - Çalışanların morali
 - İş memnuniyeti
 - Etkililik

- 
- Çalışanların devri
 - İşe gelmeme
 - Maliyetler
 - Stres

İyi bir yurttaş ilişkileri yönetimi aşağıdakilere bağlıdır:

- Kuruluş kusursuz yurttaş özeni göstermeye önem vermeliler
- Bütün kuruluşların stratejilerinin, planlarının ve hedeflerinin odak noktası yurttaş olmalıdır
- Bütün çalışanlar kusursuz bir kamu hizmeti verme vizyonuna sahip olmalılar, fakında olmalılar ve buna önem vermemeliler
- Bütün çalışanlar yüksek kalitede kamu hizmeti sağlayabilmek için eğitilmelidir
- Bütün sistemler ve prosedürler kamu hizmetini geliştirmek için tasarlanmalıdır (teknoloji bir araçtır, ilişki değildir...)

Yol haritası oluşturmak

- Yurttaş İlişkileri Yönetimi sorularını ve Yurttaş İlişkileri kontrol listesini kullanarak verimliliğinizi değerlendirin ve CzRM'yi planlama sürecinin neresinde değerlendirmeniz gerektiğini belirleyin
- Biriminizde/dairenizde CzRM'yi uygulamanıza/geliştirmenize yardımcı olacak paydaşlarınızı tanımlayınız, bunu nasıl yapardınız?
- Yol haritalarınızı tartışmalarınızı yansıtacak şekilde güncelleyin
 - Hedeflerinize ulaşmada değişik teknolojilerin kullanımının size nasıl faydası olacağını açıklayınız
 - Yurttaşlarınızla resmi bir katılımın ne zaman önemli olduğunu belirtiniz

Tartışma ve yol haritası oluşturma

Yol haritası

- Genel tartışma
 - Bugünkü faaliyetlerin yol haritalarınıza nasıl etkileri oldu?
 - Ne gibi değişiklikler yapacaksınız?
- Yol haritalarını güncelleme
 - (Hatırla...sadece bir gün kaldı...!)

Kurs Günlükleri

- Kurs günlükleri, her gün işlediklerimizin kaydını tutmak ve özellikle önemli bulduklarınızı kaydetmede yardımcı olur.
- Bu notları, atlamış olduğum veya tekrar etmemi istediğiniz konuları bana hatırlatmak için kullanabilirsiniz.
- Kursun sonunda, bu notları kursun başındaki beklentilerinizle kıyaslayacağız

Günün Tekrarı

- En çok neyi faydalı buldunuz?
- İşleri nasıl daha iyi hale getirebiliriz?
- Bu akşam bunu arkadaşlarınıza ya da ailenize nasıl anlatacaksınız?
- İşyerinizdeki arkadaşlarınıza nasıl anlatırsınız?
- Bu akşam: Derste şimdiye kadar öğrendiklerinizi ve ek desteğe ihtiyacınız olan sorunları düşünün

Teşekkürler ve iyi akşamlar