

# NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ KURUMSAL İLETİŞİM KOORDİNATÖRLÜĞÜ YÖNERGESİ

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

#### Amaç ve Kapsam

##### MADDE 1-

- a) Bu yönergenin amacı, Necmettin Erbakan Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'nün faaliyet alanlarını, yönetim organlarını, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.
- b) Bu Yönerge, Necmettin Erbakan Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'nün faaliyet alanları, yönetim organları, çalışma usul ve esaslarına ilişkin hükümleri kapsar.

#### Dayanak

**MADDE 2** - Bu Yönerge, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 14. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 3-** Bu yönergede geçen;

- a) **Üniversite:** Necmettin Erbakan Üniversitesini,
- b) **Üniversite Birimleri:** Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin Fakültelerini, Enstitülerini, Yüksek Okullarını, Meslek Yüksek Okullarını, Araştırma Merkezlerini, Koordinatörlüklerini, Rektörlüğe bağlı bölüm vb. birimleri, Genel Sekreterliğini ve Genel Sekreterliğe bağlı birimlerini,
- c) **Rektör:** Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörünü,
- d) **Koordinatörlük:** Necmettin Erbakan Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğünü,
- e) **Koordinatör:** Necmettin Erbakan Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörünü,
- f) **Koordinasyon Kurulu:** Necmettin Erbakan Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörü ve İletişim Temsilcilerinden oluşan kurulu,
- g) **İletişim Temsilcisi:** Fakülte dekan yardımcısı, enstitü, yüksekokul ve meslek yüksekokulu ve araştırma merkezi müdür yardımcısı, koordinatör yardımcısı, daire başkanlıklarının ilgili şube müdürü ile personel ve öğrenci konseyi temsilcisini,

- h) Birim Yöneticisi:** Dekan, Enstitü Müdürü, Yüksek Okul Müdürü, Meslek Yüksek Okulu Müdürü, Araştırma Merkezi Müdürü, Koordinatör ve Daire Başkanını
- i) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı:** Necmettin Erbakan Üniversitesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nı,
- j) Sağlık, Kültür, Spor Daire Başkanlığı:** Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık, Kültür, Spor Daire Başkanlığı'nı,
- k) İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı:** Necmettin Erbakan Üniversitesi, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı'nı,
- l) Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı:** Necmettin Erbakan Üniversitesi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nı
- m) Ofis:** Koordinatörlük birimlerini
- n) Anahtar Performans Göstergeleri:** Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'nün faaliyetlerine yönelik bir yıllık performans beklentisinin tanımlandığı dökümanı ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Koordinatörlüğün Teşkilatı ve Görevleri

#### Koordinatörlüğün Görevleri

Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü, Üniversite ve birimlerinin tüm paydaşlar nezdinde itibarını korumak ve yükseltmek üzere iletişim çalışmaları yürütmekte olup, kurumsal iletişimin alanına giren tüm iletişim, tanıtım ve pazarlama iletişimi süreçlerinin bütünsel bir algıya hizmet edecek düzeyde entegrasyonunun sağlanması ve koordinasyonundan sorumludur.

#### MADDE 4 -

Koordinatörlüğün görevleri,

- (1) Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin Türkiye'deki yükseköğretimde "çekim merkezi olma" hedefine üst düzeyde katkı sunacak kurumsal iletişim stratejisi belirlemek.
- (2) Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin sosyal paydaşları nezdinde tanınma ve beğeni düzeyini yükseltme, marka elçiliğini sağlama/artırma, pazarlama hedeflerine katkı sunarak tercih edilirliliğini destekleme doğrultusunda iletişim çalışmaları yürütmek.

- (3) Yapacağı faaliyetlerde Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin vizyon-misyon ve temel değerlerinden oluşan hedeflerini ve kurum kültürünü en iyi ve en doğru şekilde yansıtmak.
- (4) Lider iletişimi, medya ilişkileri, konu/gündem yönetimi, paydaş ilişkileri yönetimi, etkinlik yönetimi, sponsorluk yönetimi, kurumsal sosyal sorumluluk, kriz yönetimi, kurum içi iletişim, dijital varlık yönetimi, kurumsal tanıtım ve reklam gibi kurumsal iletişim modüllerini, Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin itibar ve algısına olumlu katkı sunması için etkin bir şekilde yürütmek.
- (5) Üniversite ve Üniversite birimlerine en yüksek değeri katacak şekilde iletişim modülleri özelinde projeler üretmek, planlamasını yapmak.
- (6) Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin yanı sıra, Enstitüler, Fakülteler, Yüksek Okullar, Meslek Yüksek Okulları, Araştırma Merkezleri, Koordinatörlükler, Daire Başkanlıkları, Yayınevi, Hastane ve Restoran gibi alt markalarının "iletişim"e konu olan faaliyetlerini entegre ve birbirini destekler şekilde yönetmek.
- (7) Kurumsal itibara yönelik "bütünsel bir algı"ya hizmet edecek düzeyde birimler arası entegrasyonu sağlayabilen bir iletişim yaklaşımı ile "iletişimde bütünlüğü yakalamak".

### **Koordinatörlüğün Faaliyet Alanları**

**MADDE 5** - Koordinatörlük, bu Yönergenin 4'üncü maddesinde belirtilen görevleri/amaçları gerçekleştirmek üzere aşağıdaki faaliyetlerde bulunur;

- (1) Üniversite yönetimince oluşturulan yıllık "Anahtar Performans Göstergeleri" doğrultusunda belirlenen hedeflere ulaşılması için çalışmaların etkinliğini artırmaya odaklanır.
- (2) İletişim vizyonu, ilke ve prensiplerinden oluşan iletişime dair değerler manzumesini oluşturur, faaliyetlerini bu manzumenin ışığında yürütür ve sürdürülebilirliğini sağlar.
- (3) Üniversite'nin misyon-vizyonu ile temel strateji ve hedefleri doğrultusunda yıllık (makro) ve aylık (mikro) periyot ve ölçeklerde iletişim strateji ve aksiyon planları oluşturur.
- (4) Aylık aksiyon planlarını online ortamda Rektör'ün takibine açık şekilde yapar.

- (5) Kurumsal iletişim stratejisi doğrultusunda tüm iletişim modüllerini içerecek şekilde yıllık iletişim takvimi oluşturur ve yürütür.
- (6) Konu ve gündem yönetimi bağlamında olası plan dışı gelişmelere göre iletişim stratejisini güçlendirecek nitelikte destekleyici projeler geliştirir.
- (7) Üniversite'nin itibarına pozitif katkı sunacak, Üniversite birimlerinin yürüttüğü iletişim değeri olan konu/içeriklerin keşfedilip projelendirilmesini sağlar.
- (8) Üniversite adına medya ile ilişkileri yürütür; basın ziyareti, basın bülteni, basın açıklaması, basın daveti, röportaj, program konukluğu, tekzip, reklam talepleri vb. gibi medya ile ilgili süreçleri yönetir.
- (9) Üniversite'nin medyada yer alan haberlerinin takibi ve raporlamasını yapar.
- (10) Rektörlük makamının ihtiyaç duyduğu sunuş ve metinleri hazırlar.
- (11) Üniversite'nin algı, itibar ve paydaş memnuniyetine yönelik araştırmalar yapar/yaptırır, elde edilen veriler doğrultusunda iç ve dış paydaşlar nezdinde iyileştirilmesi/güçlendirilmesi gereken alanları tespit edip bu alanlara ilişkin çözüm önerilerini üst yönetime sunar.
- (12) Üniversite etkinlikleri ve koordinatörlük projeleri kapsamında ihtiyaç duyulan çizgi üstü işlerdeki tüm dış alımların usul ve esaslarının belirlenmesi sürecini yönetir.
- (13) “Kurumsal Kimlik Kılavuzu” oluşturur, günceller ve tüm iletişim modül ve aksiyonlarının kılavuza uygunluğunu sağlar.
- (14) Üniversite'nin tanıtımına ve etkinliklerine yönelik her türlü afiş, broşür, katalog, tanıtım filmi, reklam filmi gibi ortamların kılavuzlarını hazırlar, üretimlerini gerçekleştirir, günceller, sürdürülebilirliğini sağlar.
- (15) Köklü bir kurum kültürünün oluşturulmasına katkı sunacak oryantasyon süreci, davranış kalıpları, protokol/nezaket kuralları, kurumsal yazışmalar, operatör seslendirme, sekreteryaya, yönetmelik/yönerge, marş/müzik, kurumsal yayınlar, geleneksel/önemli günler, kuruluş yıldönümleri, Necmettin Erbakan Haftası, kültür/sanat/spor etkinlikleri gibi konularda iletişim penceresinden rehber dokümanlar hazırlar, projeler geliştirir, ilgili birimlerle iş birliği içerisinde çalışır.

- (16) Ulusal düzeyde görünürlük sağlayacak makro projeler geliştirilmesi için araştırmalar yapar, öneriler geliştirir, bu süreçte üçüncü tarafları çalıştırır.
- (17) Her türlü kriz durumlarının yönetilmesi amacı ile Üniversite Kriz İletişimi Komitesi oluşturulmasına öncülük eder, “Kriz İletişimi Kılavuzu” hazırlar, günceller, olası kriz durumlarının ilgili kılavuza uygun olarak yönetilmesini sağlar.
- (18) İletişimde bütünlüğü yakalamak ve farkındalık oluşturmak amacı ile iletişim temsilcileri ile belirli periyotlarda toplantılar düzenler.
- (19) Üniversite birimlerinden doğru ve eksiksiz bilgi akışının sağlanması için kullanılacak form ve dokümanları oluşturur, bilgi ve içerik akışını yönetir.
- (20) Üniversite'nin tanıtım faaliyetlerine kaynaklık edecek başlıca göstergeleri içeren dokümanları oluşturur, belirli periyotlarda iletişim temsilcileri ve diğeri muhataplar aracılığı ile ilgili dokümanları günceller, tek merkezden kullanıma açılmasını sağlar.
- (21) Üniversite'nin ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora programlarının tanıtımını yapar, tercih dönemlerine özel iletişim modülleri planlar ve uygular.
- (22) Üniversite'nin dijital ortamlardaki varlıklarının yönetiminde kullanıcılara rehberlik edecek “Dijital Varlık/Sosyal Medya Yönetimi Kılavuzu”nu hazırlar, günceller ve uygulamaların denetimini sağlar.
- (23) Üniversite bünyesinde üretilecek her türlü bilimsel ya da kültürel etkinlik için oluşturulacak kurum içi ve kurum dışı web ortamlarının üretim süreçlerini yönetir, kimlik kılavuzuna uygunluğunu sağlar.
- (24) Sosyal medya hesaplarının (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube vb.) içerik planlarını oluşturur, yönetimini ve raporlamasını yapar.
- (25) Üniversite web sitesi içeriğinin güncelliğini sağlar, iyileştirme ve bakımlarını yaptırır.
- (26) Cimer, bilgi edinme ile sosyal medya, çağrı merkezi gibi diğeri kaynaklardan ulaşan paydaş ilişkileri süreçlerini (şikayet, ihbar, memnuniyet, talep vb.) yönetir, raporlar.
- (27) Rektörlük Etkinlik Üst Kurulu'nun organize ettiği etkinliklere ilişkin verilen görevleri yerine getirir.

- (28) Çalışan/okuyan/mezun bağlılığını/elçiliğini artıracak iç iletişim projeleri üretir.
- (29) İç iletişimin etkinliği için sadakat programı (mobil uygulama, intranet) projesi geliştirir sürekli gelişimini sağlar.
- (30) Rektörlük makamınca verilen diğer kurumsal iletişimle ilgili görevleri yerine getirir.

### **Koordinatörlük Organları**

**MADDE 6** - Koordinatörlüğün organları, Koordinatör, Koordinatörlük personeli ve Koordinasyon Kurulu'dur.

### **Koordinatör**

**MADDE 7** - Koordinatörlüğün amaç ve görevleri doğrultusunda görev yapmak üzere Rektör tarafından Üniversite'nin personeli arasından 4 yıl süreyle görevlendirilir. Koordinatör yeniden görevlendirilebilir.

Koordinatörün görev ve yetkileri şunlardır:

- (1) Raporlamayı doğrudan Rektör'e yapmakla yükümlüdür.
- (2) Koordinatörlüğü temsil eder.
- (3) Koordinatörlük yönergesinde belirlenen amaçları gerçekleştirecek görevleri yürütür.
- (4) Yürütülen işleri kurum kültürüne, tanımlanmış prosedürler ve politikalara uygun olarak yapar.
- (5) Görev ve sorumluluklarını istenilen zamanda ve öngörülen kalite standartlarında yerine getirir.
- (6) Üniversite'nin hikayesini oluşturur, geliştirir, güçlendirir, yayılması için gerek duyulan stratejileri planlar ve taktiksel süreçleri yönetir.
- (7) Hikaye anlatımına ve Üniversite'nin konumlandırılmasına dayanak oluşturacak stratejik ve anahtar kavramların belirlenmesini, geliştirilmesini sağlar.
- (8) İhtiyaç halinde medya planlamaları yaptırır ve medya satın alma süreçlerini yönetir.
- (9) Üniversite tarafından geliştirilecek yeni ürün-hizmetlerin oluşturulmasına katkı sunar.

- (10) Üniversite'nin ürün-hizmetlerini daha rekabetçi hale getirebilmek için ilgili paydaşların/hedef kitlelerin iç görülerine ulaşmaya çalışır, pazar araştırmaları yaptırır.
- (11) Üniversite'nin ürün ve hizmetlerinin doğru hedef kitlelere, doğru zaman ve maliyetle duyurulması ve konumlandırılması için stratejiler geliştirir.
- (12) İlgili paydaşlara ulaşabilmek için en etkin mecraları belirler ve mecrada etkin bir şekilde yer alınmasını sağlar.
- (13) Üç yılda bir üniversitenin algısı ve çeşitli hedef kitlelerin memnuniyetine dair araştırmalar yaptırır, gelişmeleri raporlar.
- (14) Üniversite bilinirliğini ve değerini yükseltmek için yapılması gereken marka iletişim faaliyetlerini planlar, yürütülmesini sağlar.
- (15) Kurumsal iletişimin çarpıcı bir şekilde olmasına yönelik reklam/pazarlama stratejileri geliştirilmesi konusunda ajansları çalıştırır.
- (16) Kurumsal Kimlik Standartlarının kurum genelinde oturtulmasını sağlar.
- (17) Üniversite logosunun bulunduğu/bulunacağı tüm süreçlerde yer alır, iletişim bağlamında görüş beyan eder, yetkileri çerçevesinde gerekirse müdahale eder, süreci durdurur.
- (18) Üniversite bünyesinde tasarlanan promosyon planını yorumlayıp değerlendirir ve Kurumsal Kimlik Standartları çerçevesinde uygulanmasını sağlar.
- (19) Üniversite'nin yıllık iletişim stratejilerini oluşturur ve periyodik planlamalar çerçevesinde yönetir.
- (20) Uygulanan tüm kurumsal iletişim ve pazarlama eylemlerinin ölçülmesini, analiz edilmesini ve raporlanmasını sağlar.
- (21) Tüm iletişim modüllerinin (itibar yönetimi, pazarlama iletişimi, liderlik, medya ilişkileri, KSS, sponsorluk, konu yönetimi, kurum içi iletişim, paydaş ilişkileri yönetimi, araştırma, medya satın alma vb.) Üniversite'ye en yüksek değeri katacak şekilde planlanmasını yapar ve ilgili faaliyetleri hayata geçirir.

- (22) Üniversite'nin kamuoyu ve tanımlanmış hedef kitleler üzerindeki tanınırlık düzeyinin ve pozitif algının artmasını sağlayacak kurumsal sosyal sorumluluk projeleri planlar ve yürütür.
- (23) Kurumsal iletişimi güçlendirmek ve geliştirmek için basın yayın organları ve tüm kamu kurumları ile iyi ilişkiler kurar.
- (24) Medya ilişki yönetimini, Necmettin Erbakan Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'nce özgün olarak oluşturulmuş anahtar dokümanlar çerçevesinde planlar.
- (25) Öncelikli olarak Konya'daki üniversiteler olmak üzere Üniversite Kurumsal İletişim yöneticileri ile ilişki geliştirir.
- (26) Sağlık-Kültür-Spor, İdari İşler ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlıkları ile iş birliği yaparak, "herkesin çalışmaktan mutlu olduğu" bir kurum kültürü oluşturulmasına destek olur.
- (27) Son gelişmeler ve önemli konularla ilgili basın bültenlerini hazırlar, medyada maksimum yansıma almasını sağlar.
- (28) Üniversite tarafından düzenlenen her türlü toplantı, konferans, fuar, seminer vb. etkinliklerin kurum içi koordinasyonunu sağlar.
- (29) Üniversite'nin periyodik yayınlarının (faaliyet raporları, bültenler, e-bültenler, dergiler, tanıtıcı broşürler vb.) içerik ve düzenlemelerinin yapılmasını, zamanında yayımlanmasını sağlar.
- (30) Kendi sorumluluğundaki ekip ve ekipmanları yönetir, kontrol ve denetimlerini yapar, ihtiyaç halinde görev ve sorumluluk alanlarını yeniden tanımlar.
- (31) Yılda bir koordinatörlük faaliyet raporu hazırlar, Rektör'e arz eder.

Koordinatörlüğün çalışmaları, görev tanımları itibariyle iş birliği içerisinde çalışma yükümlülüğü bulunan, aşağıdaki dört ofis tarafından yürütülür:

## **1. Medya İlişkileri Ofisi**



Medya İlişkileri Ofisi'nin personelleri ve görevleri şunlardır:

### **I. İçerik Sorumlusu**

- a) Basın bülteni, basın açıklaması, röportaj vb. basın ile paylaşılacak tüm metinlerin yazımını gerçekleştirir.
- b) Üniversite tarafından gerçekleştirilen tüm etkinlikleri basın bültenine dönüştürür ve servis eder, ulaşım bilgisini teyit eder, gerektiğinde yeniden gönderim yapar.
- c) Yapılan haberleri (metin, fotoğraf, video şeklinde) kronolojik olarak gününde arşivler.
- d) Servis edilen basın bültenlerini eş zamanlı olarak üniversite web sitesine girer.
- e) Servis edilen basın bültenlerini eş zamanlı olarak aylık periyotlarda gönderilecek e-bülten sistemine yükler ve yayına hazır hale getirir.
- f) Aylık e-bülten gönderimini gerçekleştirir.
- g) Kurum içi duyuru, bilgilendirme ve tebrik SMS'lerinin gönderimini sağlar.
- h) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

### **II. Basın Sorumlusu**

- a) Medya mensuplarının iletişim bilgilerini oluşturur, güncelliğini sağlar.
- b) Üniversite'nin düzenlediği basın toplantılarının tüm süreçlerinin planlama ve uygulanmasında aktif olarak görev alır.
- c) Basın davetlerini gerçekleştirir, katılım bilgisini teyit eder, ilgili raporu Koordinatör ile paylaşır.
- d) Basın daveti geçilmiş olan etkinliklere katılır, basın mensupları ile iletişim ve koordinasyonu sağlar.
- e) Basın turu/gezisi/kahvaltısı gibi etkinliklerde basın mensuplarına eşlik eder, ulaşım vb. süreçlerini yönetir.
- f) Halkla ilişkiler ofisinin ihtiyaç duyduğu basın mensubu buluşmalarını planlar.
- g) Medya takip ajansından alınan takip hizmetinin işlerliğini sağlar, anahtar kelimelerin güncellemesini ve kontrolünü yapar.
- h) Basında yer alan haberlere ilişkin kupür ve kayıtları Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'nün özgün formatına göre arşivler.
- i) Her sabah Akademik ve İdari personele, basında yer alan haberlerimize ve gündeme ilişkin "Basında Bugün" dosyasının mail ortamında ve mobil olarak gönderimini sağlar.

- j) Medyadaki önemli atama ve görevlendirmeleri takip eder, Koordinatörün onayı ile tebrik iletişimlerini (yazı, hediye, ziyaret vb.) planlar.
- k) Medya kuruluşlarına gönderilen basın tebrik yazıları, yıl dönümü ziyaretleri/yazıları, çiçek ve hediye gönderimlerini planlar.
- l) Yerel medya mensupları ile yılda en az iki defa ekip olarak görüşme ve ziyaret planlar.
- m) Haftalık olarak medya yansımaları ve yaptığı diğer işlere ilişkin raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

## **2. Dijital Ofis**

Dijital Varlık Ofisi'nin personelleri ve görevleri şunlardır:

### **I. Web ve Mobil Uygulama Sorumlusu**

- a) Üniversite'nin web sitesinin sürekli güncellenmesinden sorumludur.
- b) Üniversite'nin onaylanmış tüm etkinlik ve duyurularının web sayfasında yer almasını sağlar.
- c) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde web sitesinde ihtiyaç duyulan tüm geliştirme, iyileştirme ve bakım süreçlerini yürütür.
- d) Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde arama motoru optimizasyonu SEO sürecini yönetir.
- e) Üniversite birimlerince girilen veri girişlerinin web standartlarına uygunluğunu kontrol eder, onay verir.
- f) Yönetim paneli aracılığı ile birimlerdeki sorumluların veri girişi sürecindeki yetkilerini tanımlar.
- g) İhtiyaç duyulan verilerin elde edilmesinde iletişim temsilcileri ile iş birliği içerisinde çalışır.
- h) Üniversite birimlerince birimlerin web siteleri için tasarım ve yazılım taleplerini Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü Marka Yönetim Ofisi ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde çalışarak yönetir.
- i) Üniversite birimlerinin talepleri doğrultusunda Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ya da üçüncü taraflarca üretilecek dahili ve harici web ortamlarının üretim süreçlerine danışmanlık yapar, kimlik kılavuzuna uygunluğunu sağlar.
- j) Web sayfasında yer alan bilgi ve içeriklerin İngilizce çevirisini yaptırır ve EN versiyonda yayımlar.

- k)** İç iletişimin etkinliği için oluşturulan sadakat programını (mobil uygulama, intrabet) geliştirir, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde süreci yönetir.
- l)** Haftalık olarak web sitesi yönetimi ile ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

## **II. Sosyal Medya Sorumlusu**

- a)** Üniversite sosyal medya hesaplarının (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube) içerik planlarını takvimlendirir, haftalık olarak oluşturur ve Koordinatör'ün onayına sunar.
- b)** Onaylanan içerikler için ihtiyaç duyulan tasarım ve kurgu süreçlerini ilgili birimlerden talep eder ve zamanında paylaşır.
- c)** Sonraki haftanın rutin içeriklerini, metin ve görsel/video olarak içinde bulunduğu hafta içerisinde yayına hazır hale getirir.
- d)** Görevlendirildiği üniversite etkinliklerine katılır, canlı yayın, anlık paylaşım gibi süreçleri yönetir.
- e)** Yapılan paylaşımların gününde arşivlemesini yapar.
- f)** Koordinatörlük birimlerinin oluşturduğu içeriklerin paylaşımlarını yapar.
- g)** Kurum kültürüne, tanımlanmış prosedürler ve politikalara uygun olarak özel gün ve dönemler için hashtag ve motto çalışmaları planlar.
- h)** Sektör analizi yaparak yenilikçi iletişim çözümleri geliştirir.
- i)** Sosyal medya hesaplarına gelen DM ve yanıtları, Paydaş İlişkileri Yöneticisi'ne iletir ve cevapları oluşturur.
- j)** Rektörlük makamının sosyal medya hesaplarını kontrol eder ve bu hesaplara yönelik içerik önerileri geliştirir.
- k)** Üniversite birimlerinin sosyal medya hesaplarını kayıt altına alır, "Dijital Varlık/Sosyal Medya Yönetimi Kılavuzu"na uygunluğunu kontrol eder, etkin yönetilmesi için birimlere danışmanlık yapar.
- l)** Birimlerden gelen sosyal medya hesabı açma başvurularını yanıtlar, iletişim stratejisine dayalı olarak sosyal medya sayfa ve profilleri oluşturur.
- m)** Google Adwors süreçlerini yönetir.
- n)** Olası kriz durumlarının sosyal medya takibi ve raporlamasını yapar.
- o)** Haftalık olarak sosyal medya hesaplarına ilişkin analiz ve raporlar ile DM raporlarını Koordinatör'e sunar.

### **3. Halkla İlişkiler Ofisi**

Halkla İlişkiler Ofisi'nin personelleri ve görevleri şunlardır:

#### **I. Konu/Gündem Yönetimi Sorumlusu**

- a) Proaktif ve reaktif tüm konuların içerik üretimini, Koordinatör'le birlikte çalışarak gerçekleştirir.
- b) Üniversite'nin faaliyetleri içerisinde iletişim değeri olabilecek konuları iletişim temsilcileri ile iş birliği içerisinde takip ederek belirler.
- c) Üniversite'yi medyada temsil edecek akademisyenler ile iletişim temsilcileri aracılığı ile irtibat kurar, medya planlarını oluşturur ve sürecin koordinasyonu sağlar.
- d) Ödüllü bilimsel yayın ve başarıların takibini yapar, basın bülteni oluşturur.
- e) Medya İlişkileri Ofisi ile iş birliği içerisinde konu ve gündeme göre program konukluğu ve röportaj planlamasını yapar.
- f) Üniversite'nin uzmanlık gerektiren stratejik metinlerini ilgililerle iş birliği içerisinde oluşturur.
- g) Üniversite yayınlarının içeriğini planlayıp oluşturur.
- h) Kurum içi değerler ve aidiyet gibi konularda iç iletişim projeleri geliştirir.
- i) Kurumsal sosyal sorumluluk alanında Üniversite'nin yürütebileceği proje önerileri geliştirir, kurumun sahiplendiği alandaki proje(lerin) sürdürülebilirliğini sağlar.
- j) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

#### **II. Araştırma Sorumlusu**

- a) Kurum içi ve kurum dışı paydaş memnuniyetinin sağlanması amacı ile araştırmalar yapar/yaptırır ve belirli periyotlarda gelişimi izleyerek Koordinatör'e raporlar.
- b) Üniversite'nin ürün ve hizmetlerinde müşteri memnuniyetini sağlamada gizli müşteri sürecini yönetir.
- c) Üniversite'nin ürün ve hizmetlerine ilişkin belirlenen sorunlu alanların çözümüne ilişkin öneriler geliştirir, projeler üretir.
- d) Yükseköğretim alanında yapılan tüm üniversite sıralamalarını takip eder ve oluşturduğu raporu her periyotta güncelleyerek Koordinatör ile paylaşır.
- e) "Kriz İletişimi Kılavuzu"nu hazırlar, günceller, olası kriz durumlarında sürecin tüm aşamalarını oluşturduğu klasörde kayıt altına alır, sekreteryasını tutar.

f) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

### **III. Etkinlik Sorumlusu**

- a) Üniversite tarafından düzenlenen her türlü bilimsel, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerin birimler arasındaki koordinasyonunu sağlar.
- b) Necmettin Erbakan Üniversitesi Etkinlik Yönergesi'nde tanımlanan görevlerini yerine getirir.
- c) Rektörlük Etkinlik Üst Kurulu'nun sekretaryasını tutar, etkinlik yönetimi NEÜ Bilgi sistemi otomasyonu üzerindeki etkinlik talep ve salon talep süreçlerinin doğru ve kesintisiz çalışmasından sorumludur.
- d) Üniversite birimlerince ve öğrenci topluluklarınca gerçekleştirilecek protokol katımlı etkinliklerin planlanma ve uygulanma aşamalarında ilgililere danışmanlık yapar.
- e) Etkinlik sürecinde Üniversite birim ve yöneticileri etkinlik sorumlusuna angaje olur, etkinlik yöneticisi, gerekli tüm bilgilerin kendisinde toplanmasını sağlar, birimler arasındaki bilgi trafiğini yönetir.
- f) Üniversite etkinliklerinin içerik ve sunum niteliğinin artırılması doğrultusunda öneri ve projeler geliştirir.
- g) Görsel ve işitsel sunum temalarını hazırlar, Üniversite birimlerinin kullanımına sunar.
- h) Necmettin Erbakan Üniversitesi'nin marka değerini ileriye taşımak amacıyla ulusal düzeyde görünürlük sağlayacak makro etkinlikler geliştirir.
- i) Üniversite birimlerince yürütülmekte olan markalaşma potansiyeli olan etkinlikleri belirler, ilgili etkinliklerin pazarlama odaklı bir yaklaşımla yönetilmesi için öneriler geliştirir.
- j) Etkinliklerin salon düzenine ilişkin uygulayıcıları yönlendirir, gerekli bilgilendirmeleri yapar.
- k) Üniversite'nin kurum içi ve kurum dışı protokol rehberlerini oluşturur, güncelliğini takip eder, uygulayıcıların kullanımına sunar.
- l) Etkinlik duyurularının etkin bir şekilde yapılması için Koordinatörlük birimleri ve üniversitenin diğer birimleri ile iş birliği içerisinde çalışır.
- m) Üniversite'nin etkinlikleri için tahsis edilen tesislerin takvimlerini oluşturur ve imkânlarını planlar.
- n) Üniversite'nin hedef ve stratejilerine uygun sponsorluk taleplerini toplar, Rektörlük Etkinlik Üst Kurulu'na sunar.

- o) Üniversite'nin tanıtımına ilişkin fuar ve diğer etkinlikleri takip eder, katılım takvimi belirler.
- p) Okullardan gelen Üniversite tanıtım-gezi taleplerini alır, organize eder, takvime uygun bir şekilde tanıtım yapılmasını sağlar.
- q) Koordinatörlük tasarım ofisi ile iş birliği içerisinde ilgili ihtiyaç duyulan tanıtıcı materyalleri hazırlar.
- r) Tanıtım faaliyetlerinin tasarım dışındaki diğer ihtiyaçlarını belirler, ilgili Üniversite birimlerinden karşılanması sürecini yönetir.
- s) Öğrenci toplulukları aracılığı ile temsil yeterliliği olan öğrencilerden tanıtım ekibi oluşturur, ekibin sevk ve idaresini yapar.
- t) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

#### **IV: Paydaş İlişkileri Sorumlusu**

- a) Necmettin Erbakan Üniversitesi'ne CİMER, e-posta, mektup, dilekçe, sosyal medya kanallarından gelen talepleri alır, ilgili birimlere iletir, takip ederek sonuçlandırır.
- b) Talepleri ve yanıtları elektronik/basılı olarak arşivler.
- c) Üniversite ürün-hizmetlerine ilişkin şikayetlerin yönetimini yapar, tasnif ederek rapor oluşturur ve haftalık periyotlarda Koordinatör'e sunar.

#### **4. Marka Ofisi**

Marka Yönetimi Ofisi'nin görevleri şunlardır:

##### **I. Marka Sorumlusu**

- a) Koordinatörlük birimlerince yürütülen faaliyetlerin Üniversite'nin hikayesine, konumlandırmasına ve sahiplendiği stratejik anahtar kavramlara uygunluğunu kontrol eder. Bu doğrultuda Koordinatörlük birimlerinde üretilen tüm tasarım ve metin içeriğini kontrol eder, geliştirir.
- b) Üniversite ve birimlerine ait içerik, tasarım, fotoğraf gibi tüm materyalleri doğruluk, güncellik, kurumsal renk vb. konularında takip eder, Üniversite'nin tüm tasarım şablonları ve iletişim dilinin geliştirilmesini sağlar.
- c) İhtiyaca binaen üçüncü taraflarca yapılmış olan tasarımların kurumsal kimlik standartlarına uygunluğunu kontrol eder ve düzenler.

- d)** Üniversite ürün-hizmetlerine ilişkin tanıtım/reklam süreçlerini planlar, Koordinatörlük birimlerince üretimlerin gerçekleştirilmesini sağlar.
- e)** Akademik takvime göre belirlenen dönemlere ilişkin konsept tasarım ve sloganlar belirlenmesi amacı ile Koordinatörlük birimleri ile iş birliği içerisinde çalışır.
- f)** Belirlenen hedef kitlelerde marka farkındalığı, tanınırlığı, bilinirliği, beğeni oluşturmak için tanıtım kampanyaları planlar, tasarlar.
- g)** Necmettin Erbakan Üniversitesi birimlerinden gelen tüm tasarım süreçlerinin planlamasını yapar, Koordinatörlük birimleri arası koordinasyonu sağlar.
- h)** Koordinatörlüğün Üniversite birimleri ile iş akışını sağlayan formları oluşturur, geliştirir, gelen formları Koordinatörlük birimlerine yönlendirir, takibini yapar.
- i)** Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

## **II. Metin Yazarı**

- a)** Üniversite ve Üniversite birimlerinin tanıtım faaliyetlerine ilişkin doğru ve eksiksiz bilgileri ilgili birimlerle iş birliği içerisinde toparlayarak kaynak veri seti dokümanları meydana getirir.
- b)** Tanıtım dokümanlarının veri setini yurtiçi ve yurtdışı en iyi örnek uygulamaları baz alarak oluşturur.
- c)** Rektörlük makamına sunuş ve metinler hazırlar.
- d)** Üniversite'nin tanıtım sunumları, broşür, tanıtım filmi, aday öğrenci tanıtımı gibi süreçlerindeki metin yazımlarını gerçekleştirir.
- e)** Üniversite'nin ürün ve hizmetlerine ilişkin reklam/tanıtım metinlerini yazar.
- f)** Üniversite'nin tüm bilimsel, kültürel ve sanatsal etkinlik davetiyelerinin metinlerini yazar.
- g)** Bayram, atama, özel gün, mektup, tören konuşma, tebrik kartlarının metinlerini yazar.
- h)** Kurum içi duyuru, bilgilendirme ve tebrik SMS'lerinin metinlerini yazar.
- i)** Birimlerin süreli ve süresiz yayınlarının metin yazımlarına destek olur.
- j)** Üniversite birimlerince hayata geçirilen web ortamlarındaki metinlerin kontrolünü yapar, gerekirse düzenler, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile iş birliği içerisinde güncellenmesini sağlar.
- k)** Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

### **III. Grafik Tasarım Sorumlusu**

- a) Üniversite ve Üniversite'nin birimlerince yürütülen projelerin markalama ve kimlik çalışmalarını kurumsal kimlik standartlarına uygun olarak yapar.
- b) Üniversite birimleri ve öğrenci topluluklarından gelen tasarım (afiş, broşür, katalog, vb.) taleplerini karşılar.
- c) Her eğitim öğretim yılı için yıl boyunca kullanılacak konsept tasarımlar hazırlar.
- d) Üniversite'nin antetli kağıttan tabelaya, kartvizitten yönlendirmeye kadar tüm kurumsal kimlik unsurlarının tasarımlarını yapar, gelen talepleri karşılar.
- e) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

### **IV. Prodüksiyon Sorumlusu**

- a) Koordinatörlük birimlerinin ürettiği projeler için video/animasyon üretimi gerçekleştirir.
- b) Üniversite ve Üniversite birimlerinin tanıtım filmlerini üretir, günceller.
- c) İş/zaman planı çerçevesinde Üniversite birimlerinden gelen video içerik üretimlerini gerçekleştirir.
- d) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

### **V. Fotoğraf ve Görüntüleme Sorumlusu**

- a) Rektörlük makamının programlarını takip eder.
- b) Üniversite'de düzenlenen tüm etkinliklerin fotoğraflarını ve görüntülerini çeker, arşivler.
- c) Çekilen fotoğraf ve görüntüleri düzenler, kategorize eder, dijital platformlarda kullanılabilecek fotoğraf ve görüntüleri Koordinatörlüğün ilgili birimlerine iletir.
- d) Üniversitenin sosyal medya hesaplarında paylaşılması planlanan fotoğraf ve videoların çekimini yapar.
- e) Düzenlenen etkinlik ve organizasyonların haberleştirilmesine katkı sağlar.
- f) Haftalık olarak yürüttüğü işlerle ilgili raporunu oluşturur ve Koordinatör'e sunar.

### **Koordinasyon Kurulu**

#### **MADDE 8-**

(1) Koordinatör ve İletişim Temsilcilerinden oluşan kuruldur.



(2) Üniversite'nin akademik ve idari birimleri arasında içerik akışı sağlamak, eşgüdüm oluşturmak iletişim ve tanıtım alanıyla ilgili farkındalık oluşturup strateji üretmek temel görevleridir.

(3) Koordinatör'ün çağrısıyla iki ayda bir toplanır. Koordinatör gerek gördüğünde kurulu toplantıya çağırabilir.

(4) Koordinasyon Kurulu'nda yer alan İletişim Temsilcileri'nin tanım ve görevleri aşağıda yapılmıştır.

(5) İletişim Temsilcileri:

1. Koordinatör ile iş birliği olarak çalışan İletişim Temsilcileri, fakülte dekan yardımcıları, enstitü, yüksekokul ve meslek yüksekokulu ve araştırma merkezi müdür yardımcıları, koordinatörler ya da yardımcıları, daire başkanlıklarının ilgili şube müdürleri ile birer personel ve öğrenci konseyi temsilcisinden oluşur. İletişim temsilcileri bağlı buldukları birim amiri tarafından görevlendirilir.
2. Yukarıda sayılan birimlerde iletişim becerileriyle öne çıkan personel arasından gönüllü olarak göreve talip olan personel olduğu takdirde, personelin yazılı müracaatı, Koordinatör'ün teklifi ve birimin yöneticisi onayı ile yoksa birim yöneticisi tarafından uygun görülen personel görevlendirilir.
3. İletişim Temsilcilerinin görev ve yetkileri şunlardır:
  - a. Birimindeki personel ve öğrenciler arasından belirlediği temsilcilerle çalışma ekibini oluşturmak,
  - b. Birimindeki personel ve öğrenciler arasında bilgi akışını sağlamak,
  - c. Koordinatörlükçe oluşturulan formlar aracılığı ile Üniversite birim taleplerini Koordinatörlüğe iletmek,
  - d. Birim web sitelerinin içerik girişlerini yapmak ve güncelliğini sağlamak,
  - e. Birimlerin web sitelerinin daha aktif ve işlevsel kullanılmasını sağlamak amacı ile Koordinatörlükçe talep edilen Türkçe ve İngilizce içeriklerin temin edilmesini sağlamak,
  - f. Biriminden gelen haber, eleştiri ve önerileri Koordinatör'e iletmektir.

## **Koordinatörlükten Talep Edilecekler**

**MADDE 9-** Görevli iletişim temsilcileri tarafından koordinatörlüğe iletilecek olan talepler;

1. Tüm bilgi, görsel ve linkler (Haber, duyuru vb.) eksiksiz olarak ve Koordinatörlüğün oluşturduğu formlar aracılığı ile tek seferde iletilmelidir.
2. Tasarım, fotoğraf ve video çekimi talepleri minimum 10 gün öncesinden, haber ve sosyal medya paylaşımı talepleri minimum 3 gün öncesinden Koordinatörlüğün oluşturduğu formlar aracılığı ile iletilmesi durumunda plana alınacak ve gerçekleştirilecektir.
3. Taleplerin, Üniversite Etkinlik Yönergesi'nde belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde onaylanmış olması gerekmektedir. Onaylanmamış etkinlikler için gelen talepler Koordinatörlükçe işleme alınmaz.
4. Koordinatörlükten talep edilen işlere ilişkin bir maliyet doğacak ise Genel Sekreterlik ya da Üniversite birim sekreterliği makamlarından onay alınması zorunludur. Onayı alınmamış bütçe gerektiren üretimler gerçekleştirilmeyecektir.
5. Koordinatörlük, kadrosunda mevcut personelin bulunmaması ya da iş yükünün yoğun olduğu durumlarda gelen talepleri geri çevirme ya da iş teslim zamanında değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Diğer Hükümler**

**GEÇİCİ MADDE 1-** (1) Üniversite Senatosunun .....tarihli ve .....sayılı toplantısında kurulan Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği'nin adı Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü olarak değiştirilmiştir.

(2) Bu yönergenin kabulünden önce Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği'nde görevlendirilmiş olan personel başka hiçbir işleme gerek olmaksızın görevlendirildikleri tarihten geçerli olmak üzere Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'nde görevlendirilmiştir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Hükmü Bulunmayan Haller**

**Madde 10-** Bu Yönergede hüküm bulunmayan hallerde, ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

**MADDE 11-** Bu Yönerge ..... tarih ve ..... sayılı karar ile Necmettin Erbakan Üniversitesi Senatosunda kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

Yürütme

**MADDE 12-** Bu Yönerge hükümlerini Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörü yürütür.