

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 1 / 7      |

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıklarının iletişim yöntemlerinin belirlenmesi, iletişim faaliyetlerinin kurum amaç ve hedefleri doğrultusunda etkin şekilde yürütülmesinin sağlanmasıdır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür; Daire Başkanlıklarının tüm paydaşları ile iletişim araç ve yöntemlerini kapsar.

## 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasından tüm Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıklarının personelleri sorumludur.

## 4. TANIMLAR

**4.1. İç İletişim:** Kurum içi sinerjinin devamlı dinamik kalması ve çalışanların gerek yönetim ekibiyle, gerekse birbirleriyle iletişim halinde olmasıdır.

**4.2. Dış İletişim:** Kurumun dış paydaşlarla sürekli iletişimidir.

**4.3. Sosyal Medya:** İnternet kullanıcılarının birbirleriyle tanışması, iletişime geçmesi, içerik paylaşımında bulunması, tartışma ortamı oluşturması ve ortak ilgi alanlarındaki kişilerin bir araya gelebileceği gruplar oluşturulması amacıyla kurulan internet siteleri, sosyal ağlar olarak tanımlanır ve sosyal medya kapsamında değerlendirilir.

**4.4. Basın İlişkileri:** Kurumların paydaşları nezdinde marka bilinirliğini artırmak, kendisini en doğru şekilde ifade etmek ve bir üniversite olarak akademik düzeyde yapılan her türlü araştırma, buluş ve rastlanan bulgulardan kamuoyunu basın kanalı ile haberdar etmeyi kapsar.

**4.5. Tanıtım:** Üniversite'nin birincil hedef kitlesi olan öğrenciler, aileler ve rehber öğretmenlere yönelik düzenlenen lise meslek tanıtım günleri, eğitim fuarları, kampüs turları vb. tüm tanıtım çalışmalarını kapsar.

**4.6. Yayınlar:** Tanıtım kitapçıkları, yıllık raporlar, dergiler, broşürler, cep kılavuzları, el ilanları, posta kartları, posterler vb. basılı malzemeler, reklam, promosyon malzemeleri, internet medyasını (örn. sekmeler, künyeler, portallar, e-posta kartları) kapsar (Ayrıca Bkz. Basılı Malzemeler Prosedürü).

**4.7. Dış Paydaş:** Kurumun hizmetlerinden dolayı olarak etkilenen, kuruluşu etkileyen kişi ya da gruplardır. Süleyman Demirel Üniversitesi'nin dış paydaşları aday öğrenciler ve velileri, öğretmenler, sivil toplum örgütleri, diğer üniversiteler, fikir liderleri, basın, iş dünyası, kamu kurumları yani genel kamuoyudur.

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 2 / 7      |

**4.8. İç Paydaş:** Kurumun, hizmetleri ile ilgisi olan, kurumdan doğrudan etkilenen ya da kurumu etkileyen gruplardır. Süleyman Demirel Üniversitesi'nin iç paydaşları yönetim, Mütevelli Heyeti, Danışma Kurulu, akademisyenler, idari çalışanlar, öğrenciler ve mezunlardan oluşur.

**4.9. İtibar Yönetimi:** Bir kurumun veya markanın itibarını daha iyi konuma getirmek için yapılan çalışmaların bütünüdür. Bu çalışmaların amacı, kurum veya marka için belirli bir kimlik konumlandırması yapmaktır.

**4.10. KİMER:** Kurumsal İletişim Uygulama ve Araştırma Merkezi

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Temel Temsil Prensipleri

- Süleyman Demirel Üniversitesi'nin başta dış paydaşlar nezdindeki basın ilişkileri, reklam ve ilan çalışmaları, tanıtım faaliyetleri ile tüm iletişim çalışmaları KİMER tarafından yürütülür. Böylece, paydaşlar ile sürekli ve tek sesli bir iletişim sağlanır.
- Tüm akademik ve idari birimlerin başta kriz iletişimi olmak üzere, iletişim süreçleri prosedürü içinde belirtilen her türlü konu ve başlıkta KİMER ile irtibata geçmeleri, görüşlerini almaları ve durumun her evresinde haberdar etmeleri gerekmektedir.
- İletişim Birimleri'nin görevi, Süleyman Demirel Üniversitesi'nin tüm iç ve dış paydaşlarına ve hedef kitlesine doğru, güncel ve faydalı bilgiler sunmak ve Üniversite'nin içinde bulunduğu ortamı anlamasına, öngörmesine ve yönetmesine yardımcı olarak eğitim, düşünce ve hizmet alanlarındaki dinamik misyonlarına hizmet etmektir.
- KİMER ayrıca, toplumu ve üniversite camiasını Süleyman Demirel Üniversitesi'ndeki çalışmalar ve etkinlikler hakkında bilgilendirmeyi, Üniversitesi'nin öğretim üyeleri, idari personeli ve öğrencileri tarafından sunulan katkıların toplum tarafından anlaşılma ve takdir edilme seviyesini yükseltmeyi, dış etkileri anlayıp bunların üstesinden gelme konusunda Üniversite'ye yardımcı olmayı ve öğretim üyelerine/görevlilerine ve idareye basın ilişkileri konusunda danışmanlık hizmetleri sunmayı amaçlar.

### 5.2. Kurumsal İletişim Faaliyetleri

Süleyman Demirel Üniversitesi İletişim Merkezi'nin amacı, Üniversite'nin itibarını korumak ve artırmaktır. KİMER, Üniversite'nin hem dış (medya, aday öğrenciler, mezunlar, aileler, SDÜ dostları, kamuoyu vs.) hem de iç (öğrenci, öğretim üyeleri/görevlileri, idari personel, Mütevelli Heyeti vs.) ilişkilerini güçlendirmek için stratejik iletişim planı (üniversite çapında iletişim ağı ile birlikte) hazırlamak ve uygulanmasını denetlemekten sorumludur. Üniversite'nin öne çıkan başarılarını yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde duyurur.

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 3 / 7      |

İletişim Merkezi, Üniversite'nin merkezi yönetimi bünyesinde kapsamlı bir iletişim kapasitesi oluşturmanın yanı sıra, her türlü iç ve dış iletişim konusunda Rektör'e ve diğer üst düzey yöneticilere rehberlik sağlar. İletişim Merkezi, üniversite genelinde iletişim faaliyetlerinin koordinasyonu ve bu çalışmaların, mezun ilişkileri dahil, üniversitenin planlama ve geliştirme çalışmalarıyla entegre edilmesi konusunda fakülte ve idari personel ile yakın işbirliği içinde çalışır.

Ofisin sunduğu hizmetlerden bazıları:

- Medya ve halkla ilişkiler (sorun yönetimi, tanıtım çalışmaları, internet sitesi yönetimi, medya eğitimi, kriz iletişimi, medya takibi ve medyada yer alma/erişim analizi, iletişim danışmanlığı)
- Uluslararası medya ilişkileri geliştirme ve sürdürme
- Etkinlik planlama desteği (protokol yönetimi ve etkinlik iletişimi)
- İç İletişim
- Yayın ve basım hizmetleri (basılı ve dijital kurumsal broşür, rapor, poster ve ilan/reklamların redaksiyonu)
- Tanıtım ve pazarlama (lisans ve lisansüstü öğrenci kazanma, ulusal ve uluslararası pazarlama kampanyaları)
- Kurumsal sosyal sorumluluk iletişimi
- Sosyal medya yönetimi ve takibi
- Üniversite'de gerçekleştirilen bilimsel çalışma, araştırma ve etkinliklerin bilim iletişimi araç ve yöntemleriyle tanıtımı ve yaygınlaştırılması.

### 5.2.1. İç İletişim

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.

Üniversitemizde 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.

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 4 / 7      |

Çalışan personelin iletişim bilgilerine üniversitenin web sayfasından ulaşılır. Web Sayfasında; personelin adı, soyadı, unvanı, telefon numarası ve çalıştığı birime ilişkin bilgiler yer alır.

İç İletişim faaliyetlerinin amacı, çalışan ve kurum nezdinde iletişimin karşılıklı olarak güçlendirilmesi adına çalışmalar yapılması ve bu gücün kamuoyuna yansımalarını sağlayarak, Üniversite'nin imajının “çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu” kurumlar içinde yer almasına destek vermektir.

Bu kapsamda gerçekleştirilecek İç İletişim faaliyetlerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

- 1) Çalışan bağlılığı ve memnuniyetinin artırılarak kurum kültürünü oluşturacak ilke ve değerlerin benimsenmesinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- 2) Bütün çalışanların zihninde güçlü, benzersiz ve tutarlı bir kurum kültürü yerleştirmek için Personel Daire Başkanlığı ile koordineli çalışmalar yapılması,
- 3) Yönetim kademesiyle görüş birliği içinde İç İletişim programlarının hazırlanması ve uygulamaya destek verilmesi,
- 4) Çalışanların iletişime açık olmasını, Kurum'un misyon ve hedeflerine sahip çıkmasını sağlayan etkinlikler planlanması ve uygulanmasına destek verilmesi,
- 5) Kurum içi iletişimi artıracak projeler geliştirilmesi,
- 6) Kriz durumlarında İç İletişim kanallarının yönetilmesi.

### **5.2.2. Dış İletişim**

SDÜ birimlerinin kurumsal iletişim bilgilerine ve personelin kurumsal iletişim bilgilerine SDÜ web sayfasından ulaşılabilir.

Kurumun dış paydaşlarla olan iletişimi “LST-015 Otoritelerle İletişim İzleme” listesinde belirtilmiştir. İç ve Dış iletişim kanalları için *FR-039 İletişim Matrisi* formu oluşturulmuştur.

### **5.2.3. Otoritelerle İletişim**

İlgili Otoritelerle iletişim için LST-015 Otoritelerle İletişim İzleme listesi hazırlanmıştır.

### **5.2.4. Özel İlgili Grupları ile İletişim**

Bilgi Güvenliği açıklarının belirlenmesi ve takibi amacıyla

- [www.usom.gov.tr](http://www.usom.gov.tr)
- <http://btk.gov.tr>

adreslerinden takip edilmektedir.

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 5 / 7      |

### 5.3. Kurumsal İletişim Araçları

Kullanılacak iletişim aracı, iletişimin hedefi, hedef kitlenin büyüklüğü ve yapısı, içeriğinin karmaşıklığı, zaman kısıtlamaları, hukuki konular vb. faktörler göz önünde bulundurularak belirlenir.

#### 5.3.1. Yazışmalar

Üniversitedeki yazışmalar, *Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik* ile *Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı* hükümlerine uygun olarak yapılır.

#### 5.3.2. Telefonda İletişim

Üniversitede telefonla iletişim mümkün olan en ekonomik biçimde yapılır. Kurum içi görüşmelerde dâhili hatlar ve ip telefonlar tercih edilir.

Telefon hattı tahsisi ve iptali, telefonların görüşme yetki seviyelerinin belirlenmesi vb. işlemler, ilgili birim amirinin teklifi ve Genel Sekreterin onayı ile yapılır. Telefon hatlarının bağlanması ve görüşmelere açılması, telefon cihazlarının bağlanması, telefon iletişiminde devamlılığın sağlanması vb. her türlü teknik işlemler Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından yapılır.

Yeni bir telefon hattı talebi EBYS sistemi üzerinden resmi yazışma yoluyla ile yapılır. Tahsis edilen telefon hatları yalnızca Üniversite içi görüşmelere açık olur. Görüşmeye açık olan bir telefon hattının iptali EBYS sistemi üzerinden resmi yazışma yoluyla ile iptal edilir.

#### 5.3.3. Telsiz İletişim

Kampüslerin çeşitli yerlerinde görev yapan güvenlik işlerinden sorumlu personel birbirleriyle iletişimi telsiz sistemi ile sağlayabilirler.

#### 5.3.4. İlan Panoları/Elektronik Panolar

Üniversitede düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve etkinlikler, konserler, diğer sosyal aktiviteler ile diğer kurumlardan Üniversite personeline veya öğrencilere duyurulması için gönderilen duyuru ve afişler ilan panolarına asılarak duyurulabilir. Öğrenciler tarafından yapılmak istenen duyurular, öğrencilere tahsis edilmiş ilan panoları vasıtasıyla yapılır. İlan panolarına asılacak duyuru, afiş vb. dokümanlar Genel Sekreterliğin onayı ile asılabilir. İlan panolarının kontrolü güvenlik elemanlarınca yapılır. Kontroller sırasında, izinsiz olarak asıldığı tespit edilen duyuru, afiş vb. dokümanlar hakkında Genel Sekreterliğe bilgi verilir ve izinsiz doküman panodan sökülür.

#### 5.3.5. Elektronik İletişim

Birimler, altyapının elverdiği ölçüde ve işin mahiyetine göre elektronik iletişim yöntemlerini kullanabilirler. Birimler, işin mahiyetinin uygun olması halinde, çeşitli

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 6 / 7      |

konulardaki başvuruları elektronik ortamda kabul edebilirler. Elektronik ortamdaki başvurulara yine elektronik ortamda cevap verilebilir. Personele veya öğrencilere bilgilendirme amaçlı olarak toplu mail/sms atılabilir. Toplu mailler kurumsal uzantılı maillere gönderilir. Bu işlemlerden Kurumsal İletişim Merkezi sorumludur.

### **5.3.6. E-posta İşlemleri**

Üniversite öğrencilerine e-posta adresi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından verilir. Üniversite Personellerine ise iş başlangıcı yapılacağı zaman Personel Daire Başkanlığı tarafından kurumsal e-posta verilir. Birim ve projeler için “E-Posta Talep Formu” ile başvuruda bulunulur. Başvuru işlemi resmi yazılı ile yapılır. Başvuru sonucu, bilgiler resmi yazı ile gönderilir.

### **5.3.7. Web Sayfaları**

Üniversitede her birimin bir web sayfası bulunur. Web sayfaları “*Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu*”na uygun olarak hazırlanır. Web sayfalarının düzenlenmesinde koordinasyonu ve yönlendirmeyi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yapar. Web sayfalarına bilgi girişi ve güncellemesi ilgili birimler tarafından yapılır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, teknik personeli yetersiz olan birimlerin web sayfasının hazırlanması ve güncellenmesi hususunda gerekli desteği verir. Personeli veya öğrencileri bilgilendirme amacıyla web sayfalarında duyurular yapılabilir. Hangi duyuruların web sayfasında yayınlanacağına ilgili alt birimin amiri (ya da yetkilendirdiği kişi) karar verir. Kurumun ana sayfası duyurularını Kurumsal İletişim Merkezi yayımlar.

### **5.3.8. Toplantılar**

Üniversitede toplantılar (kurullar, komisyonlar, paylaşımlar vb.) mevzuatın öngördüğü biçimde yapılır. Toplantılarda alınan ve üniversitenin tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur. Kurum Kalite Yönetim Yazılımı üzerinden toplantı modülü aracılığı ile çevrimiçi sistem üzerinden e-posta yoluyla toplantı gündem ve kararları katılımcılara bildirilir.

### **5.3.9. Raporlar**

Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ilgili yöneticilerce gerekli görülen raporlar, raporun ilgili olduğu birimin web sayfasında ilan edilir.

### **5.3.10. Sosyal Medya**

Paydaşlarımızla her alanda çift taraflı ve etkili iletişim kurabilmek bizim için önemlidir. Bu sebeple Üniversitemiz kurumsal sosyal medya hesapları Kurumsal İletişim Merkezi tarafından yürütülür. Üniversitemizde düzenlenen spor müsabakaları, özel gün ve etkinlikler, konserler ve diğer aktiviteler Üniversitemizin kurumsal sosyal medya hesapları vasıtasıyla duyulur.

|   |   |                  |            |
|---|---|------------------|------------|
|  | <b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>İletişim Prosedürü</b> | Doküman No       | PR-015     |
|   |   | İlk Yayın Tarihi | 3.8.2020   |
|   |   | Revizyon Tarihi  | 25.10.2023 |
|   |   | Revizyon No      | 001        |
|   |   | Sayfa No         | 7 / 7      |

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- LST-015 Otoritelerle İletişim İzleme Listesi
- İA-031 E-Posta Grubu Talebi İş Akış Şeması
- DKD-005 Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- DKD-006 Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı
- DKD-007 Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu
- TL-020 İletişim Talimatı
- FR-039 İletişim Matrisi

## 7.REVİZYON TAKİP TABLOSU

| REVİZYON NO | TARİH      | AÇIKLAMA   |
|-------------|------------|--|
| 00          | 03.08.2020 | İlk yayın.   |
| 001         | 25.10.2023 | Özel İlgi Grupları ile İletişim kısmı eklenmiştir. |