



**T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ**

Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü

2025 YILI

BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

(BİDR)

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE ¹

A.1. Liderlik ve Kalite

Birim, kurumsal dönüşümünü sağlayacak yönetim modeline sahip olmalı, liderlik yaklaşımları uygulamalı, iç kalite güvence mekanizmalarını oluşturmalı ve kalite güvence kültürünü içselleştirmelidir.

Alt Ölçüt	Olgunluk Düzey Puanı				
A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı					
A.1.2. Liderlik					
A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi	1	2	3	4	5
• <i>Değişim yönetim modeli</i> • <i>Değişim planları, yol haritaları</i> • <i>Yükseköğretim ekosisteminde ve temel fonksiyonları çevresinde meydana gelen değişime yönelik analiz raporları</i> • <i>Gelecek senaryoları</i> • <i>Kıyaslama raporları</i> • <i>Yenilik yönetim sistemi</i> • <i>Değişim ekipleri belgeleri</i>					
Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü (KİK), Marmara Üniversitesi vizyon ve misyonu doğrultusunda kurum içi ve kurum dışı iletişim ve tanıtım süreçlerini yönetmektedir. Üniversitenin yükseköğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı hedefleriyle uyumlu olarak, iletişim eylem ve tanıtım faaliyetlerinin yürütülmesinde etkililik ve sürdürülebilirlik ilkesi benimsenmektedir. Böylelikle kalite yönetim süreçleriyle ilişkili ve şeffaf bir kültürün kurumsal boyuta taşınması amaçlanmaktadır. Koordinatörlük, yükseköğretim alanındaki ulusal/uluslararası dinamikleri, iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri, iç ve dış paydaş beklentilerini göz önünde tutmakta, yapısal ve işlevsel olarak dönüşüme açık bir çalışma kültürü ile yol almaktadır. Bu doğrultuda, Medya ve İletişim Yönetimi, Dijital İletişim ve Tasarım Yönetim, Gezi ve Tanıtım Yönetimi, Görüntüleme Yönetimi, Bilgi Edinme Yönetimi ve Çağrı Merkezi Yönetimi şeklinde uzmanlık temelli bir organizasyon yapısı benimsenmiştir (A1.3.1). Bunlara ek olarak, Yükseköğretim Kurumunun kanunla belirlediği ve 2025 yılında tüm üniversitelerde uygulamaya konulan Bilim İletişim Ofisi de KİK bünyesinde faaliyete başlamıştır (A.1.3.2).					

¹ Olgunluk düzeyleri için EK-1'de yer alan doküman kullanılacaktır.

Kanıt (A.1.3.1) <https://kurumsaliletisim.marmara.edu.tr/koordinatorkluk/birimlerimiz>

Kanıt (A.1.3.2) *Yuksekogretim_Kurumu_Bilim_İletisimi_Ofisi_Kurulus_Haberi*

Üniversitemizin; kurumsallaşma, itibarın sürdürülmesi, akademik faaliyet haberleri, kamuoyu bilgilendirme, tanıtım ve organizasyon süreçleri KİK'in faaliyet alanını oluşturmaktadır. Üniversite yönetimi ve tüm birimlerle koordinasyon sağlanarak etkinlik ve tanıtım çalışmaları yürütülmektedir.

<https://kurumsaliletisim.marmara.edu.tr/koordinatorkluk/vizyon-ve-misyon> (ET.25.12.2025)

Kurumsal iletişim ve tanıtım koordinasyonunu güçlendirmek üzere, tüm diğer birimler ve paydaşlarla gerektiğinde toplantılar düzenlemek (A.1.3.3) ve iletişim ağlarını açık tutmak suretiyle iş verimi arttırılmaktadır.

Kanıt (A.1.3.3): *Bilim_İletisimi_Ofisi_Toplantı_tutanagi*

Kanıt (A.1.3.4): *Kurumsal_Sosyal_Medya_Hesapları*

Kanıt (A.1.3.5): *KİK_e-posta_grupları*

Böylelikle Rektörlük/birimlerin etkinlik ve organizasyon teması özelinde, gereklilikler tespit edilmektedir. KİK idaresinde bir sonraki çalışma için çıktılar özenle takip edilmekte, her çalışma önlem ve hazırlık niteliğinde değerlendirilmektedir. Bu bakımdan, üst yönetimle koordineli olarak, nitelikli insan kaynağı, teknik altyapı ve fiziksel imkânların iyileştirilmesine yönelik süreçler etkin bir biçimde yürütülmüş ve ihtiyaçların karşılanması hedeflenmiştir (A.1.3.6).

Kanıt (A.1.3.6): *Nitelikli_Personel_Alımı_Nihai_Degerlendirme_Sonuc_Tutanagi*

Bu çerçevede, kurumsal itibarın sürdürülmesine ve marka değerine hizmet eden, iletişim ve tanıtım eylemleri, organizasyon şemasında (A.1.3.7.) belirtildiği üzere Koordinatörlük idaresi sorumluluğunda, çalışan Bilim İletişim Ofisi, Medya ve İletişim Yönetimi, Dijital İletişim Yönetimi, Görüntüleme Yönetimi, Gezi ve Tanıtım Yönetimi, Bilgi Edinme Yönetimi alt birimleri tarafından gerçekleştirilmektedir (A.1.3.8).

Kanıt (A.1.3.7) KİK_Organizasyon_Semasi

Kanıt (A.1.3.8) KİK_Uzmanlık_Temelli_Alt_Birimler_Yapı

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

1 2 3 4 5

- İş akış şemaları, görev ve sorumluluklar ve paydaşların rollerini gösteren kanıtlar
- Risk Yönetim Planı
- Geri bildirim yöntemleri
- Paydaş katılımına ilişkin belgeler
- Yıllık izleme ve iyileştirme raporları

Kurum kalite güvence sistemi çalışmaları rehberliğinde yapılan, dönemlik değerlendirme, planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma süreçleri, faaliyet ve iyileştirme adımlarını izlemeyi sağlamaktadır. KİK bünyesinde bulunan uzmanlık temelli alt birimler ve 2025 yılı içerisinde üstlendikleri iş süreçleri kanıtlarıyla birlikte sunulmaktadır.

A.1.4.1. Medya ve İletişim Yönetimi

Ulusal/uluslararası alanda kuruma dair yayınlanan yazılı, sesli, görüntülü ve dijital medya içeriklerinin takibi, analizi ve arşivlenmesi profesyonel bir medya takip şirketi (MTM) tarafından yapılmaktadır. Bu hizmet, ihale usulü hizmet alım ile gerçekleştirilmektedir (A.1.4.1.1.) Güncel medya takibi ile günlük olarak incelenmekte olup gerekli aksiyonlar alınmaktadır. MTM üniversitemizin medya performansını ölçümleyip analiz etmekte ve dönemlik raporlar sunmaktadır (A.1.4.1.2.).

Kanıt (A.1.4.1.1.) Medya_Takip_Merkezi_Hizmet_Sozlesmesi

Kanıt (A.1.4.1.2.) 2025_MU_MTM_Yıllık_Rapor

Marmara Üniversitesi haberlerinin basında etkin olarak yer almasını sağlamak üzere basın kuruluşlarına bildirim yapılabilmesi için, iletişim rehberi güncel tutulan Medya Bildirim Rehberi adlı system üzerinden sağlanmakta olup, MTM'den alınan hizmeti tarafından sağlanan (A.1.4.1.3.).

Kanıt (A.1.4.1.3.) Basın_Bildirisi_Medya_Bildirim_Rehberi

Üniversitemizde Rektörlük ve diğer birimler tarafından düzenlenen organizasyon, etkinlik ve duyurular, haber formatında hazırlanarak farklı mecralarda yayınlanmaktadır (A.1.4.1.4).

Kanıt (A.1.4.1.4) KİK_MU_web_sayfa_haber_yayın

Haberleştirme sürecinde görselleştirme; fotoğraf, video, tasarım (konsept belirleme, editörlük ve grafik tasarım) hizmetleri KİK uzman personeli tarafından gerçekleştirilmektedir (A.1.4.1.5).

Kanıt (A.1.4.1.5) KİK_haberlestirme_102.yıl_flut_TR_rekoru

Kurumlararası ilişkiler bağlamında haber değeri taşıyan organizasyonlar, hazırlanan içeriklerle kurumsal web sayfası ve sosyal medya mecralarında yayına girilmekte, Kurumsal görünürlülük ve itibara katkı sağlanmaktadır (A.1.4.1.6).

Kanıt (A.1.4.1.6) MU_TUSAP_44_Vizyon_Toplantısı_Ev_Sahipligi_Haberi

Üniversitemizin ve akademisyenlerinin taraf olduğu akademik ve bilimsel başarılar, ulusal ve uluslararası ödül törenleri haberleştirilerek medya aracılığıyla kamuoyuna duyurulmaktadır (A.1.4.1.7).

Kanıt (A.1.4.1.7) MU-Bilimsel_arastirmalar_haber_ornekleri

A.1.4.2. Dijital İletişim ve Tasarım Yönetimi

Kurumsal Kimlik

Üniversitenin kurumsal kimlik çalışmaları çerçevesinde, basılı ve dijital araçlar uzman personel tarafından kurumsal kimliğe uygun şekilde tasarlanmakta ve kullanıma hazır hale getirilmektedir (A.1.4.2.1).

Kanıt (A.1.4.2.1) Kurumsal_Kimlik_Calismalari

Bu kapsamda 2025 yılında Marmara Üniversitesi kurumsal logo kullanım kılavuzu güncellenerek kurumsal web ana sayfaya yüklenmiştir (A.1.4.2.2).

Kanıt (A.1.4.2.2) MU_Kurumsal_Logo_Kullanım_Kılavuzu_Güncel (05.03.2025)

<https://kurumsaliletisim.marmara.edu.tr/kurumsal/kurumsal-logo>

Web Sayfa

Kurumsal iletişimin ana mecrası olarak Rektörlük web sayfası teknolojik gelişimlere ve ihtiyaca uygun şekilde güncellenmeye çalışılmaktadır. Yapısal değişiklikler üzerine çalışmalar devam etmektedir. Üniversitenin tüm hedef kitleye yönelik haber, duyuru, etkinlik ve tanıtım içerikleri web ana sayfa üzerinden duyurulmaktadır. Bu bağlamda KİK Haber ve Tanıtım içeriklerinin oluşum ve yayın süreçlerinde aktif olarak katkı sunmaktadır. Hazırlanan içerikler onay sonrasında yayın sürecine alınmakta, “web temsilcileri” tarafından web ara yüz üzerinden paylaşılmaktadır.

Kurumsal web sayfası ana menüde bulunan “aday öğrenci” sekmesi de yine KİK web temsilcileri tarafından güncellenerek 2025 yılı başvurularına hazır hale getirilmiştir (A.1.4.2.3).

Kanıt (A.1.4.2.3) MU_web_sayfa_Aday_Ogrenci_sayfası

Benzer şekilde KİK birim web sayfasının da günümüz ihtiyaçlarına uygun biçimde güncellenmesi çalışmaları devam etmektedir.

Çeviri Hizmeti

Üniversitenin web ana sayfasında yayınlanan haber ve slaytlar ile birim web sayfaları da İngilizce’ye çevrilerek sisteme yüklenmektedir. Çeviriler KİK uzman personeli tarafından güncellenmektedir (A.1.4.2.4).

Kanıt (A.1.4.2.4) MU_web_ara_yuz_slayt_ceviri_yayın

Sosyal Medya Yönetimi

Üniversitemizin Sosyal medyada Marmara Üniversitesi etiketiyle yer alan paylaşımların taraması yapılarak, takip edilme oranları profesyonel medya takip şirketinden alınan günlük ve aylık raporlarla birlikte değerlendirilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Kanıt (A.1.4.1.2) 2025_MU_MTM_Yıllık_Rapor

KİK uzman personeli tarafından hazırlanan içerikler, Rektörlük Makamı onay süreci sonrasında Kurumsal sosyal medya hesapları üzerinden yayınlanmaktadır. Yıl bazındaki paylaşım sayıları bakımından; Facebook (261), LinkedIn (261), X (432 T/RT), Instagram (96 gönderi, 1870 hikaye, 12 Reels) aktif olarak kullanılan Sosyal medya

platformlarıdır. Bu bağlamda 2025 yılı boyunca yayınlanan içeriklere dair istatistik veriler Ek1’de sunulmaktadır.

Kanıt (A.1.4.1.2) Ek1_Kurumsal_Sosyal_Medya_Hesapları_Yıllık_Yorumu

Önemli Gün ve Hafta Kutlamaları

Önemli gün ve haftalarda, sınav haftası gibi genel durumlarda veya geneli ilgilendiren duyurular gibi içeriklerin planlama, tasarım ve yayınlanma süreçleri vardır. Bu süreçlerin takibi Koordinatörlük tarafından yapılmaktadır. Mesaj içeriklerinin tasarlanıp dijital ortamda Kurumsal sosyal medya hesapları üzerinden düzenli olarak yayınlanmasından KİK uzman personelleri sorumludur.

Kanıt (A.1.4.1.3) Sosyal_Medya_Onemli_gunler_Cumhuriyetle_Buyuyen_Turkiye

Etkinlik Duyuruları

Üniversite tanıtımı için ihtiyaç duyulan broşür, davetiye, kart tasarımı, internet sayfalarının düzenlenmesi gibi tüm görsel materyal ve grafik tasarımının yapılması KİK uzman personeli tarafından gerçekleştirilmektedir.

Kanıt (A.1.4.1.4) Etkinlik_duyuru_icerik_sosyal_medya_yayını

Belge Tasarımları

Üniversitemizin sosyal ve kültürel etkinliklerinin planlama, organizasyon ve duyurulması süreçlerinde, gerekli materyallerin (davetiye, afiş vb.) materyallerin hazırlanması KİK tarafından üstlenilmektedir. Rektörlük tarafından verilen başarı ve teşekkür belgeleri KİK tarafından tasarlanmaktadır.

Kanıt (A.1.4.1.5) KİK_Belge_Tasarımı_Tesekkür_Belgesi

Kanıt (A.1.4.1.6) KİK_Etkinlik_Afis_Tasarımı

Kanıt (A.1.4.1.7) KİK_Etkinlik_Davetiye_Tasarımı

İç ve Dış Paydaş İlişkisi

Üniversitemizin ve KİK birimi özelinde temsilciler aracılığı ile ortak çalışmalar yürüttüğü dış paydaşlar bulunmaktadır. Ar-ge çalışmaları, toplumsal katkı, mesleki uzmanlık gerektiren konular ve fuar-organizasyon gibi faaliyet türlerinde iş birliği halinde bulunan KİK, çalışmaların düzenli takip ve duyurulmasını da üstlenmektedir. Düzenlenen programların ve doğrudan Üniversitemizin organize ettiği faaliyetlerin tanıtımı için gereken sergi, gezi ve toplantı gibi tüm faaliyetler kurumsal kimliğe uygun bir yaklaşım içinde uygulanmakta ve haberleştirilmektedir.

Kanıt (A.14.1.8) 2025_Teknofest_İstanbul_Havalimani_Duyuru

Kanıt (A.1.4.1.9) KİK_Dis_Paydas_Teknofest_Kurumsal_Temsil-e-posta

Kanıt (A.1.4.1.10) Teknofest_2025_Koordinasyon_Temsilci_Formu

Kanıt (A.1.4.1.11) Teknofest_Kurumsal_Temsilci_Koordinasyon_Toplantısı

Üniversitemiz birimleri tarafından kamuoyuna duyurulması istenen bilgilendirmelerin ilgili mecralara ulaştırılması için, kurum içi ve kurum dışı iletişim rehberinin güncel olarak kalması sağlanmaktadır. Ayrıca etkinlik duyurularının e-posta ve internet üzerinden ilgili hedef kitleye ulaştırılması takip edilmektedir (A.1.4.1.12).

Kanıt (A.1.4.1.12) Uluslararası_Ofis_web_haber_talebi_en_yuksek_hibe

A1.3.5. Görüntüleme Yönetimi

Üniversitemiz Rektörlük düzeyinde gerçekleşen etkinliklerin fotoğraflarını çekmek (85 program), video kayıt (50 program) görüntü arşivi oluşturmak, ardından haberleştirilmesine ve yayınlanmasına katkı sağlanmaktadır. 2025 Yılı boyunca toplamda 172 program haberleştirilmiştir (A.1.3.5.1).

Kanıt (A.1.3.5.1) Goruntuleme_Rektorluk_Devir_Teslimi

Rektörlüğe ait özel çekim talepleri ile yılın özel gün ve haftalara ait konsept çekimleri uzman KİK personelleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Yapılan video çekimleri istendiğinde dijital mecralara hazır hale getirilmekte ve arşivlenmektedir (A.1.3.5.2).

Kanıt (A.1.3.5.2) Video_Montaj_Rektorluk_Kupasi_Marmara_Cup_26

Kanıt (A.1.3.5.3) Video_Kayit_Insta_Akademik_Acilis_Yili_Toreni

A1.3.6. KİK İç İletişim Yönetimi

KİK bünyesinde yapılan çalışmalara 2025 yılında aktif olarak dahil olan personelin göreve başlama, görev süresi uzatma, izin vb. özlük işleri takip edilmektedir.

Kanıt (A.1.3.6.1) KİK_Personeli_Kadro_Bilgileri

Rektörlük ve diğer birimlerden gelen talepler veya KİK birimleri arası işleyişi sağlamak üzere personeli bilgilendirmek (A.1.3.6.2), personele daire resmi yazışmaları yapmak (özlük işleri, Ebys göreve başlama yazısı, puantaj vb.) (A.1.3.6.3) gibi iç süreçlere dair işlerin takibi Koordinatörün işbölümü ile yürümektedir.

Ayrıca 2025 yılı dahilinde 6 Kısmi zamanlı (A.1.3.6.4) ve 25 İŞKUR (A.1.3.6.5) öğrencisinin özlük işlemleri, mesai süre ve puantajları tutulmuş olup, raporun yazıldığı Aralık 2025 itibarıyla 21 aktif öğrenci ile çalışılmaktadır. Kurum içi birimlerden talep edilen faaliyet ve strateji raporlarını hazırlamak (A.1.3.6.5) personelin birim içi ve birimler arası iletişimini güçlendirici toplantılar vb. faaliyetler gerçekleştirmek (A.1.3.4).

Kanıt (A.1.3.6.2) KİK_birim_ici_bilgilendirme_e-posta

Kanıt (A.1.3.6.3) Personel_resmi_yazismalari

Kanıt (A.1.3.6.4) KİK_Kısmi_Zamanli_Ogrenci_Puantaj_sayfasi

Kanıt (A.1.3.6.5) KİK_Iskur_Ogrenci_Puantaj_sayfasi

Kanıt (A.1.3.6.6) Birim Ic Degerlendirme Raporu (BIDR)_KİK_2025

Kanıt (A.1.3.4) Bilim_İletisimi_Ofisi_Toplanti_tutanagi

A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik	1	2	3	4	5
<i>Aşağıda istenilen bilgi ve belgeleri süreç mantığı ile yazınız...</i> • <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ile ilişkili olarak benimsenen ilke, kural, yöntemler ve bilgilendirme adımlarının ilan edildiğini gösteren kanıtlar</i> • <i>Kurumun/birimlerin internet sayfalarının güncel ve erişilebilir olduğuna dair kanıtlar</i> • <i>Kurum içi ve dışı hesap verebilirlik tanımlı süreçlerinin uygulanmakta olduğunu gösteren kanıtlar</i> • <i>İç ve dış paydaşların kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlikle ilgili memnuniyeti ve geri bildirimleri</i> • <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları</i>					
KİK, kamuoyunu doğru, şeffaf ve zamanında bilgilendirme sorumluluğunu hesap verebilirlik ilkesinin ayrılmaz bir parçası olarak görmektedir. Bu amaçla, Üniversitemizin resmî web sitesi, sosyal medya hesapları, basın bültenleri yanı sıra Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde oluşturulmuş bulunan Bilgi Edinme Yönetimi birimi tüm bilgilendirme işlemlerini kanun maddelerine uygun şekilde ve düzenli olarak yürütmektedir. A.1.5.1. Bilgi Edinme Yönetimi Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında, kurumsal web sayfası üzerinden de erişilebilen <i>Bilgi Edinme Başvuru Formu</i> aracılığıyla ve bilgiedinme@marmara.edu.tr adresine elektronik posta yoluyla olmak üzere iki şekilde başvuru alınmaktadır. Gerçek ve tüzel kişilerin başvurularına <i>en geç 15 iş günü içerisinde</i> cevap verilmektedir. Bu bağlamda, birim web sitesi üzerinden erişilebilen Bilgi Edinme Hakkı formu ve e-posta ile gelen dilek, tavsiye ve şikayetlerle ilgili olarak iç ve dış paydaşlarımıza geri dönüşler sağlanmakta veya ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Kanıt (A.1.5.1.1) MU_Bilgi_Edinme_Formlari_erisim_sayfasi Kanıt (A.1.5.1.2) MU_bilgiedinme_basvuru_formu_gercek_kisi Kanıt (A.1.5.1.3) Bilgiedinme_Talebi_e-posta_yoluyla_cevap A1.5.2 Çağrı Merkezi Yönetimi Üniversitemiz Çağrı Merkezi KİK birim bünyesinde kurulu bulunan bir ofis olup, gelen çağrılar operatörler tarafından etkin ve hızlı bir şekilde cevaplanmaktadır. Merkezde çalışan operatörlerin 2025 yılı süresince cevapladıkları çağrı sayısı (A.1.5.2.1), gelen çağrıların konu dağılımı (A.1.5.2.2) ve şehirlere göre dağılımı (A.1.5.2.2) raporlanmıştır					

Merkez faaliyetlerinin izlenme ve iyileştirme süreçleri bağlamında, gelen çağrılarının günlük performans analizinin yapılarak Genel Sekreterliğe ulaştırılması, ve genel talep eğilimleri, yoğunluk dönemleri, oluşabilecek aksamalar dikkate alınarak hazırlık ve etkin çözüm üretme çalışmaları yapılmaktadır. Bu amaçla gelen çağrılar doğrultusunda ilgili birimlerle iletişim kurularak problemlerin çözümü hızlandırılmaktadır. Ayrıca Çağrı Merkezi operatörleriyle belirli periyotlarda toplantı ve eğitimler yapılarak verimliliği artırmak amaçlanmaktadır. Merkezin işleyişi ile ilgili iyileştirme önerileri paylaşılmıştır.

Kanıt (A.1.5.2.1) Çağrı_Sayıları_ve_yorumu

Kanıt (A.1.5.2.2) Gelen_Cağrıların_Konu_Dagilimi

Kanıt (A.1.5.2.3) Operator_ve_Sehirlere_gore_Cağrıların_Dagilimi

A1.5.3 Basın Bülteni

Kamuoyunun bilgilendirilmesi ve kurumsal itibarın güçlendirilmesi medya kuruluşlarından oluşan dış iletişim kanallarında sağlıklı ve nitelikli olmasına bağlıdır. Bu sebeple kurumsal açıdan önemli konuların basın kuruluşlarıyla hızlı ve doğru şekilde paylaşılması amacıyla basın bülteni dağıtım hizmetleri kullanılmaktadır. Üniversitemiz web sayfası, sosyal medya hesapları, anlaşmalı e-posta servisi aracılığıyla tüm iç ve dış paydaşlarımızla içerik paylaşımı yapılmaktadır.

Kanıt (A.1.5.3.1) MU_Basin_Bildirisi_Medya_Bildirim_Rehberi

A.4. Paydaş Katılımı

Birim; iç ve dış paydaşlarının stratejik kararlara ve süreçlere katılımını sağlamak üzere geri bildirimlerini almak, yanıtlamak ve kararlarında kullanmak için gerekli sistemler oluşturmalı ve yönetmelidir.

Alt Ölçüt	Olgunluk Puanı					Düzy
A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı	1	2	3	4	5	
Aşağıda istenilen bilgi ve belgeleri süreç mantığı ile yazınız...						
- Kurumun süreçlerine özgü oluşturulmuş iç ve dış paydaş listesi ile paydaşların önceliklendirilmesine ilişkin kanıtlar - Paydaş görüşlerinin alınması sürecinde kullanılan veri toplama araçları ve yöntemi (Anketler, odak grup toplantıları, çalıştaylar, bilgi yönetim sistemi vb.) - Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının sağlandığını gösteren belgeler - Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları						
A.4.1.1. İç Paydaş Öğrenciler Akademik ve İdari Birimler KİK'in İç Paydaş Kategorisinde yer almakta olup, iletişim ve tanıtım faaliyetlerinde destek sağlanmaktadır. Öğrenci talepleri, bilgi edinme, çağrı merkezi, e-posta aracılığı ile birim talepleri EBYS yazısı ve yine e-posta üzerinden birimimize ulaşmaktadır. Kanıt (A.4.1.1.1) <i>Ic_Paydas_Tanıtım_Gunleri_Birim_Afis</i> Kanıt (A.4.1.1.2) <i>Tanıtım_Gunleri_2025_Birim_Afis_Mim.-Tas._Fak.</i>						
A.4.1.2. Dış Paydaş Üniversitemiz dış paydaşları KİK biriminin de doğal dış paydaşları olarak, faaliyetler çerçevesinde iş birliği içindedir. Ancak KİK birimi özelinde, topluma yönelik eğitim ve mesleki uzmanlık bağlamında değerlendirilebilecek dış paydaşlar ve 2025 yılı içerisinde iş birliği halinde yürütülen çalışma örnekleri aşağıda sunulmuştur: - Yükseköğretim Kurumu (YÖK), Kanıt (A.4.1.2.1) <i>Bilim_iletişim_ofis_yönergesi-Mayıs_2025</i> Kanıt (A.4.1.2.2) <i>Yuksekogretim_Kurumu_Bilim_İletisimi_Ofisi_Kuruluş_Haberi</i> - Medya Takip Yayıncılık ve İletişim Merkezi A.Ş. Kanıt (A.1.4.1) <i>Medya_Takip_Merkezi_Hizmet_Sozlesmesi</i> Kanıt (A.1.4.1.2) <i>2025_MU_MTM_Yıllık_Rapor</i>						

3. Türkiye Teknoloji Takımı Vakfı (T3 Vakfı)

Kanıt (A.1.4.1.8) 2025_Teknofest_Istanbul_Havalimani_Duyuru

Kanıt (A.1.4.1.9) KİK_Dis_Paydas_Teknofest_Kurumsal_Temsil-e-posta

Kanıt (A.1.4.1.10) Teknofest_2025_Koordinasyon_Temsilci_Formu

Kanıt (A.1.4.1.11) Teknofest_Kurumsal_Temsilci_Koordinasyon_Toplantısı

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

1 2 3 4 5

Aşağıda istenilen bilgi ve belgeleri süreç mantığı ile yazınız...

- Öğrenci geri bildirimi elde etmeye ilişkin ilke ve kurallar
- Tanımlı öğrenci geri bildirim mekanizmalarının tür, yöntem ve çeşitliliğini gösteren kanıtlar (Uzaktan/karma eğitim dahil)
- Öğrenci geri bildirimleri kapsamında gerçekleştirilen iyileştirmelere ilişkin uygulamalar
- Öğrencilerin karar alma mekanizmalarına katılımı örnekleri
- Öğrenci geri bildirim mekanizmasının izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik kanıtlar

Öğrenci Geri Bildirimleri KİK bünyesinde bulunan birimler tarafından sesli yanıt, e-posta, hazır form, dijital ortam etkileşimi ile alınmaktadır. Gelen talepler ilgili birimlere e-posta veya EBYS yazısı ile yönlendirilmektedir. Süreçle ilgili iyileştirme ve izleme mekanizmalarına yönelik öneriler PUKÖ döngüsünde belirtilmiştir.

Üniversitemiz **Çağrı Merkezi** tarafından gerçekleştirilen işlem sayıları aylık bazda kanıt tablosunda (A.1.5.2.1) sunulmaktadır. Buna göre; her ay birime ulaşan ve birimden giden toplam çağrı sayıları, cevaplanan ve iptal edilen çağrılar sayı ve yüzdelik oran şeklinde belirlenmiştir. Çağrı Merkezi tarafından sesli yanıt sistemi ile 2025 yılı boyunca cevaplanan çağrı sayısı 22084 olarak kaydedilmiştir. Konu dağılımı bakımından 47 tür konuda öğrenci geri bildirimini toplam 7581 cevaplama kaydedilmiştir.

Kanıt (A.1.5.2.1) Cagri_Sayilari_ve_yorumu

Kanıt (A.1.5.2.2) Gelen_Cagrilarin_Konu_Dagilimi

Bilgi Edinme Birimi tarafından öğrenci geri bildirimleri hakkında Bilgi Edinme Formu ve e-posta aracılığı ile 2025 yılında toplamda yapılan geri bildirimler ve kanıtlar sunulmuştur:

Kanıt (A.1.5.2.3) Bilgi_Edinme_ogrenci_geri_bildirimi_e-posta-1

Kanıt (A.1.5.2.4) Bilgi_Edinme_ogrenci_geri_bildirimi_yonlendirme_e-posta-2

Kanıt (A.1.5.2.4) Bilgi_Edinme_ogrenci_geri_bildirimi_destek

KİK bünyesinde, Kısmi Zamanlı ve İŞKUR üzerinden sürece dahil edilen öğrenciler Gezi ve Tanıtım faaliyetlerinde aktif olarak görev almaktadır. Özellikle okullardan gelen gruplarla doğrudan iletişim halinde olduklarından taleplerin KİK Gezi ve Tanıtım ofisi sorumlusu ile istişare ederek beklenti ve ihtiyaç değerlendirmesi yapmaktadırlar. Öğrencilerin her birinin yetkinlik ve motivasyon düzeyine göre, karar alma ve iyileştirme süreçlerine dahil olmaları sağlanabilmektedir.

D. TOPLUMSAL KATKI ²

D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

Birim, toplumsal katkı alanındaki faaliyetlerini stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda yönetmelidir. Bu faaliyetler için uygun fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturmalı ve bunların etkin şekilde kullanımını sağlamalıdır.

Alt Ölçüt	Olgunluk Düzey Puanı				
D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi					
D.1.2. Kaynaklar	1	2	3	4	5
<i>Aşağıda istenilen bilgi ve belgeleri süreç mantığı ile yazınız...</i>					
• Toplumsal katkı faaliyetlerini yürüten araştırma ve uygulama merkezleri ve diğer birimlere ilişkin kanıtlar • Toplumsal katkı faaliyetlerine ayrılan bütçe ve yıllar içinde dağılımını içeren kanıtlar • Toplumsal katkı kaynaklarının toplumsal katkı stratejisi doğrultusunda yönetildiğini gösteren kanıtlar • Toplumsal katkı kaynaklarının çeşitliliği ve yeterliliğinin izlendiğine ve iyileştirildiğine ilişkin kanıtlar					
D1.2.1. Bilim İletişim Ofis Çalışmaları					
2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, 2809 sayılı Teşkilat Kanununa istinaden, YÖK tarafından başlatılan akademi-toplum iletişimini arttırmak amaçlı faaliyetleri gerçekleştirmek üzere Bilim İletişimi Ofisi Üniversitemiz kurumsal yapısına uygun olarak oluşturulmuştur. Temel hedefi toplumsal katkı olan Üniversitemizde, Mayıs 2025'te kurulan Bilim İletişim Ofisi, akademik bilginin toplumla buluşmasını sağlayan çalışmalar yürütmektedir.					
Kanıt (A.4.1.2.1) Bilim iletişim ofis yönergesi-Mayıs 2025					

² Olgunluk düzeyleri için EK-1'de yer alan doküman kullanılacaktır.

D.1.2.2. Etkinlik ve Tanıtım Yönetimi

Üniversitemizi tanıtıcı toplantı ve geziler için KİK bünyesinde Gezi ve Tanıtım ofisi faaliyet göstermektedir. Kampüs veya fakülteleri ziyaret etmek isteyen okullar, birim içi görevli uzman personel yönetiminde, kısmi zamanlı ve İŞKUR öğrencilerinin desteğiyle yürütülmektedir. Etkinlik ve Tanıtım Birimi ve genel olarak faaliyetlerin sosyal sorumluluk yaklaşımı içinde yürütülmesi, Üniversitemiz birimleri faaliyet alanları hakkında bilgilendirme yapılmak suretiyle, kariyer hedeflerinin belirlenmesinde gençlere katkı sunmaktadır. Aynı zamanda birimde istihdam edilen öğrencilerin iş tecrübesi kazanmaları sağlanmış olmaktadır. Yıl boyunca yapılan etkinlik, katılım ve görevlendirilen öğrenci sayıları Tablo.1’de gösterilmektedir.

Kanıt Ek.1.KİK_2025_Etkinlik_Tanıtım_Sureci_Performans_Raporu

Tablo.1 2025 Yılı Gezi ve Tanıtım Sayıları

	Etkinlik Sayısı	Katılım Sağlayan Lise Öğrenci Sayısı	Çalışan Öğrenci Sayısı (İŞKUR- Kısmi Zamanlı)
Fakülte Tanıtımı	257	9.120	0
Genel Tanıtım	235	13.372	30
Fuar (Kurum Dışı)	2	550	6
Toplam	494	23.042	36

D.2. Toplumsal Katkı Performansı

Birim, toplumsal katkı stratejisi ve hedefleri doğrultusunda yürüttüğü faaliyetleri periyodik olarak izlemeli ve sürekli iyileştirmelidir.

D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Marmara Üniversitesi KİK bünyesinde Bilim İletişim Ofisi tarafından organize edilen “Bilim Kafe” buluşmalarının ilki 27 Haziran 2025 tarihinde gerçekleştirildi. Buluşma, Valide Sultan Gemisi’nde İstanbul halkına açık olarak düzenlendi.

Kanıt (D.2.1.1) KİK_bilim-kafe-bulusmalari-valide-sultan-gemisinde-basladi

<https://www.marmara.edu.tr/news/bilim-kafe-bulusmalari-valide-sultan-gemisinde-basladi> (E.T.25.12.2025)

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü 2025 yılı faaliyetleri süresince aşağıda belirtilen çalışma kalemlerini uygulamıştır. Kalite izleme ve iyileştirme süreçleri sayesinde KİK birimleri tarafından önerilen iyileştirme talepleri, zayıf ve güçlü yönler dair tespit ve önerileri PUKÖ döngüsünde ifade edilmektedir. İlgili doküman kanıt dosyaları arasında yer almaktadır.

KİK 2025 UYGULAMA RAPORU

Sıra No	Nitelik	Sayı	Program Türü
1	Haberleştim e	50	Sempozyum, Konferans, Ziyaret, ödül töreni, vb. hk.
2	Slayt	31	web ana sayfa slayt
3	Görüntüleme	84	Fotoğraf çekimi
4	Video kayıt	50	Program görüntüleme talepleri
5	Tanıtım	492	Okul Gezileri (Fakülte Tanıtımı- Genel Tanıtım
6	Bilgi Edinme	344	Bilgi Edinme Formu üzerinden cevaplanan ve/veya yönlendirilen talepler
7	e-posta	610	e-posta ile cevaplanan ve/veya yönlendirilen talepler
8	Çeviri	123	Rektörlük ve birimlere ait çeviri talepleri ile web sayfası çevirileri
9	Çağrı Merkezi	653 saat	47 tür konuda sesli yanıt sistemi üzerinden talepleri cevaplama süresi
10	Organizasyon	1	Tanıtım Günleri
11	Fuar	2	Kurum dışı fuar organizasyonlarına katılım
12	Sosyal Medya	1050	Facebook (261), LinkedIn (261), X (432 T/RT), Instagram (96 gönderi, 1870 hikaye, 12 Reels)
13	Medya Takip Raporu	61.721	Marmara Üniversitesi hakkında çıkan haberler
14	Metin Üretimi	146	Organizasyon, basın bildirisi, editörlük çalışması

Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü	Kontrol eden	DOKÜMAN NO:	KK.FR.001.R003
	Kalite Koordinatörlüğü Süreç Yönetim Sorumlusu	YAYIN TARİHİ:	01/10/2024
REVİZYON TARİHİ: 14/05/2025	REVİZYON NO: 02	SAYFA NO:	17 / 17