

## **Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü**

### **Dijital İletişim ve Tasarım Yönetimi PUKÖ Döngüsü**

İlgili PUKÖ döngüsü, Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü olarak iç ve dış paydaşlarımızın koordinasyonu, öğrenci ve personelimizin istek, talep ve şikayetlerinin toplanması ve ilgili birimlere aktarılması süreçlerinde yaşanabilecek iletişim problemlerinin belirlenmesi ve sürdürülebilir çözümlerin ortaya koyulması amacıyla hazırlanmıştır.

#### **Olası problem:**

Marmara Üniversitesi öğrenci, akademik ve idari personellerinin kampüslerimizde karşılaşılabileceği olumsuz durumlarda ilgili birimlere zamanında ve doğru bir şekilde erişme imkanı bulamaması zaman ve hak kaybına uğramalarına, çeşitli sağlık problemleri yaşamalarına, üniversitenin itibar ve marka değerinin zedelenmesine sebep olabilmektedir.

#### **Planlama:**

Dijital iletişim araçlarımız olan internet sitesi iletişim formları, resmi sosyal medya hesaplarımızın sohbet kanalları ve paylaşımlarımıza gelen yorumların düzenli aralıklarla takibinin yapılması ve gerekli durumlarda anlık olarak aksiyon alınması öngörülen olumsuz durumların önüne geçilmesini sağlayacaktır.

#### **Uygulama:**

Koordinatörlüğümüzün internet sitesi ve sosyal medya sorumluları günlük olarak koordinatörlüğümüz sorumluluğunda bulunan dijital iletişim kanallarından gelen bildirimleri incelemektedir. Gerekli görüldüğünde direkt olarak veya bildirimle ilgili sorumluluğu bulunan birimize ileterek talep sahibinin bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

#### **Kontrol:**

Uygulama sürecinde alınan taleplere gönderilen olumlu veya olumsuz geri dönüşler ve yeni talepler incelenerek planlanan sağlıklı ve etkin dijital iletişim sürecinin ne düzeyde gerçekleştirildiği analiz edilmektedir.

#### **Önlem Alma:**

Dijital iletişim süreçlerinde karşılaşılan olumlu veya olumsuz durumlar toplanır, analiz edilir ve dönemsel olarak değişen ihtiyaçların belirlenmesi sağlanır. Talepler doğrultusunda başta rektörlük olmak üzere ilgili birimlerimiz bilgilendirilir. Öngörülebilir sorunların sayısının azaltılması sayesinde dijital iletişim süreçlerinde yoğunluğun azaltılması, üniversite iç ve dış paydaşlarının etkin bir biçimde koordinasyonu sağlanır.