



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.  
This project is funded by the European Union.



## Sivil Toplum Destek Programı

### III

# PAYDAŞLARLA GÜÇLÜ AĞLAR — PROJESİ —



TÜRKİYE EĞİTİM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.  
This project is funded by the European Union.

“Bu yayın Avrupa Birliğinin maddi desteği ile hazırlanmıştır.  
İçerik tamamıyla Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı  
sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliğinin görüşlerini  
yansıtmak zorunda değildir”

“This publication was produced with the financial  
support of the European Union. Its contents are the sole  
responsibility of Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı and do  
not necessarily reflect the views of the European Union”



Türkiye'nin dört bir yanındaki binlerce çocuğu nitelikli eğitim ile buluşturmak amacıyla faaliyet gösteren **Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)**, paydaşları ile mevcut ilişkisini geliştirmeye yönelik güçlü bir **CRM (Bağışçı İlişkileri Yönetim Sistemi)** altyapısı kurmak üzere, **Sağlık ve Eğitim Vakfı (SEV)** ve **Koç Üniversitesi Sosyal Etki Forumu (KUSIF)** ile birlikte ortak bir proje başlattı **T.C. Dışışleri Bakanlığı Avrupa Birliği Başkanlığı** tarafından **AB (Avrupa Birliği)** desteğiyle uygulanan ve **Sivil Toplum Destek Programı III** kapsamında desteklenen **"Paydaşlarla Güçlü Ağlar"** isimli proje 15 ayda tamamlanacak.



TÜRKİYE EĞİTİM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI



---

**Proje Adı:** Paydaşlarla Güçlü Ağlar

---

**Başlangıç:** 01.04.2021

---

**Bitiş Tarihi:** 30.06.2022

---

**Proje Web Sayfası:** [www.tegvcrm.org](http://www.tegvcrm.org)

---

**Proje Ortakları:** SEV (Sağlık ve Eğitim Vakfı) ve KUSIF (Koç Üniversitesi Sosyal Etki Forumu)

---



**Hibe Programının Amacı:** Kapasite geliştirmeye yönelik en iyi uygulamaları geliştirerek **Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK)** politika ve/veya karar alma süreçlerine aktif demokratik katılımını teşvik ederek **STK**'ları desteklemek

**Projenin Amacı:** İdari ve mali sürdürülebilirliği artırmak için iyi uygulamaları geliştirmek; **CRM** kullanarak paydaşların aktif vatandaşlığı/ gönüllülüğünü geliştirmeye odaklanan özelleştirilmiş iletişim stratejileri oluşturmak. Aktif demokratik katılımı teşvik etmek için eğitim alanında politikalar oluşturmak. **CRM** ve **HRM** yardımıyla organizasyonel kapasiteyi geliştirmek ve Şeffaflık ve hesap verebilirliği artırmak.



# Proje Temel Faaliyetleri

- 1-** Özelleştirilmiş İletişim Stratejileri Geliştirme
- 2-** Diğer STK'ların Teknoloji Becerilerini Geliştirme
- 3-** Etki Değerlendirme Raporu hazırlanması ve rapor sonuçlarının CRM Sistemine entegre edilmesi
- 4-** Lobi Faaliyetleri ile Aktif Vatandaşlık
- 5-** Yaygınlaştırma



## Özelleştirilmiş İletişim Stratejileri Geliştirme

### I. Sonuçlar;

- Bireysel ve düzenli bağışçılarda artış;
- Gönüllülerin TEGV'e aidiyetinin güçlendirilmesi ve TEGV bağışçısı haline getirilmesi;
- TEGV'in anlamlı bilinirliğinin artması,
- Tüm paydaşlarla etkili bir iletişim kurup vakfın finansal sürdürülebilirliğini ve vakfın itibarını arttırmak.

### II. Çıktılar;

- Ayrıntılı tüm hedef gruplarına yönelik tek veri tabanı;
- Özelleştirilmiş iletişim stratejileri.

### III. Etki;

- İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış;
- İletişim becerilerinde artış;
- Aktif vatandaşlık;
- Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik.



## Faaliyet Aşamaları

### 1- KVKK'ya uyum ve yasal düzenlemeler

- Tüm paydaşlar için (bağışçı gönüllü, veli-çocuk) aydınlatma, açık rıza metinleri kullanım amaçlarına uygun olarak revize edildi-veriyi hangi amaçla kullanıp işleyeceksek ona uygun metinler yazıldı.
- Veri envanteri oluşturuldu-kurum genelinde her bir işlenen veri hangi kanallarda tutuluyor, hangi birimler tarafından işleniyor, kimler erişebiliyor gibi politikaları içeriyor.
- Saklama imha yöntemleri oluşturuldu-verilerin nerelerde, ne kadar sürelerle saklanacağı ve süre bitiminde nasıl imha edileceğine dair politikaları içeriyor.
- Web sayfası üyelik ve çerez politikaları oluşturuldu.
- VERBİS ve İYS kayıt işlemleri tamamlandı.





## 2- Veri ve Vaka Yönetimi Çalışmaları

- Verilerin tekilleştirilmesi ve tekrar veri kirliliği oluşmaması için bir «Analiz Dokümanı» oluşturuldu.
- TEGV Datamartı oluşturuldu.
- E-mail ve GSM doğrulama süreçleri oluşturuldu.
- Vaka yönetimi süreçleri oluşturuldu.
- Geri bildirim sistemi yapısı oluşturuldu.
- Vaka Kategorileri oluşturuldu.

## 3- Sistem Entegrasyonları

- Kullanılan mailchimp ve sms programlarının Salesforce ile entegrasyonu
- TEGV Kurumsal web sayfasının Salesforce entegrasyonu
- TEGV Dükkan'ının Salesforce entegrasyonu
- CTI Telefon entegrasyonu (Çağrı Merkezi)
- Geri bildirim sisteminin Salesforce entegrasyonu
- TEGV Dijital Salesforce entegrasyonu
- İYS (İleti Yönetim Sistemi) Entegrasyonu



## Diğer STK'ların Teknoloji Becerilerini Geliştirme

### I. Sonuçlar;

- Diğer STK'ların geliştirilmiş teknoloji becerilerin desteklenmesi.

### II. Çıktılar;

- Türkiye'deki STK'lara yönelik eğitimler ve seminerler

### III. Etki;

- Kapasitenin geliştirilmesi ve itibar yönetimi
- Teknoloji becerileri
- Çalışmalarının görünürlüğü ve tanıtımı

### Faaliyet Aşamaları

- 3 CRM Eğitimi
- 1 HRM Semineri
- 2 Workshop
- 2 Çalıştay

---

# Etki Değerlendirme Raporu hazırlanması ve rapor sonuçlarının CRM Sistemine entegre edilmesi

---

## I. Sonuçlar;

- Etki değerlendirme sonuçlarını ve özelleştirilmiş iletişim stratejilerinin entegre edilmesi
- TEGV Etki değerlendirme sonuçlarını ve raporlarının yayınlanması
- Etkili iletişim stratejileri kullanarak paydaşlarımızla paylaşım yapılması
- Bireysel ve düzenli bağışçılarda artış;
- Gönüllülerin daha iyi kullanımı,
- Anlayış ve itibar,
- TEGV'e aidiyet ve bağlanabilirlik duygusu.

## II. ıktılar;

- CRM Ölçme Değerlendirme sonuçları,
- TEGV CRM Etki raporu ve CRM Ölçme Değerlendirme sonuçlarının yayınlanması.

## III. Etki;

- İdari ve mali sürdürülebilirlikte artış;
- İletişim becerilerinde artış;
- Daha güçlü şeffaflık ve hesap verebilirlik.



## Lobi Faaliyetleri ile Aktif Vatandaşlık Faaliyeti;

### I.Sonuçlar;

- Aktif vatandaşlık ve STK'ların ulusal düzeyde karar alma süreçlerine katılımının teşvik edilmesi

### II. Çıktılar;

- Eğitim alanını iyileştirmek için lobi yapılması

### III. Etki;

- Aktif vatandaşlığa yönelik yasal ortamının teşvik edilmesi.

### Faaliyet Aşamaları:

Eğitim Alanında faaliyet gösteren 8 farklı STK'dan 16 temsilci ile Aktif Vatandaşlığın Yaygınlaştırılması ve Güçlü Gönüllü Yönetişimine dair ortak politika belgesi hazırlandı. Belge; Akademisyen, STİGM (Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü), ABB (Avrupa Birliği Başkanlığı) ve çeşitli kamu kurumlarından temsilciler ve STK bünyesindeki gönüllülerin de katkıları ile tamamlandı.



## Yaygınlaştırma

### I. Sonuçlar;

- Artan idari ve mali sürdürülebilirlik için en iyi uygulamanın oluşturulması.

### II. Çıktılar;

- Projenin başarısının ve öğrenilen derslerin kesin analizi,
- Proje sonuçları, en iyi uygulamalar ve öğrenilen dersler,
- Türkiye'deki STK'lara yönelik proje raporu ve çalıştaylar,
- Politikalar ve kazanılan deneyimlerin ulusal ve uluslararası düzeyde paylaşımına yönelik web tabanlı bir platform.

### III. Etki;

- Etkili CRM ve etki analizi raporu vasıtasıyla kapasite geliştirmeye yönelik en iyi uygulamaları geliştirerek sivil toplumun gelişimini desteklemek.

---

#### Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı Hakkında:

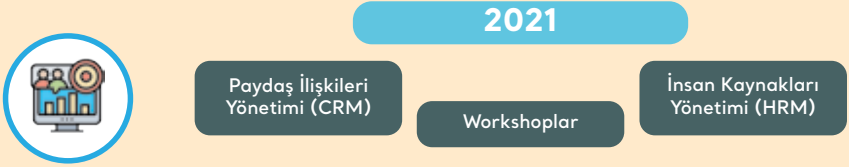
Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı, ilköğretim çağındaki çocuklarımızın, daha güzel bir çocukluk yaşamaları ve yarınları umutla bakmaları için çok yönlü bir eğitim desteği almalarını ve yeni nesil öğrenme olanaklarından faydalanmalarını amaçlıyor. Eğitim Gönüllüleri, her yıl yaklaşık sekiz bin gönüllüsünün desteğiyle kuruluşundan bu yana 3 milyona yakın çocuğumuzun aydınlık geleceğine katkı sağladı. TEGV ile ilgili detaylı bilgi için [www.tegv.org](http://www.tegv.org) adresi ziyaret edilebilir.

Sivil Toplum Destek Programı III - "Paydaşlarla Güçlü Ağlar"  
110.727€ - 15 Ay (01/04/2021 - 30/06/2022)

PROJE



YAYGINLAŞTIRMA



İŞ ORTAKLARI



**Wicasa**

Crms analiz ve strateji danışmanlığı

**Inspark**

Crms teknik danışmanlığı ve entegrasyonlar

## Faaliyetler

- Özelleştirilmiş iletişim stratejisi
- Diğer STK'ların teknoloji becerilerini geliştirme
- CRM Sonuçlarının etki ölçümleme entegrasyonu ve özelleştirilmiş iletişim stratejilerinde kullanılması (Etki değerlendirme raporunun CRM sistemine entegre edilmesi)
- Lobicilik ve aktif vatandaşlık faaliyetleri
- Yaygınlaştırma



## Çıktılar

- Hedef gruplara yönelik tek veri tabanı
- Özelleştirilmiş iletişim stratejileri
- STK'lara yönelik eğitim ve seminerler
- Ölçme değerlendirme raporu
- Eğitim kalitesi için lobicilik
- Proje web sayfası
- Paydaşlara yönelik çalışmalar



2022

Çalıştay

Etki Değerlendirme Raporu

Ara Rapor

Nihai Rapor

## Alotech

Çağrı merkezi altyapısı

## CP Hukuk

KVKK uyumlandırma ve izin yönetimi

## Salesforce

CRM Teknik Danışmanlığı ve Entegrasyonlar



**TÜRKİYE EĞİTİM GÖNÜLLÜLERİ VAKFI**

## **EĞİTİM GÜÇLENDİRİR! EĞİTİM ŞANSTIR! EĞİTİM HAKTIR.**

27 yıl önce, TEGV olarak yola çıktığımızda, daha aydınlık bir gelecek için en büyük şansımızın eğitim olduğunu biliyorduk.

Çünkü inanıyoruz ki; eğitim, özellikle gelişmekte olan ülkelerde, bazı çocukların, sahip olabileceği tek güç, tek fırsattır. Eğitim, sadece okumaya-yazmaya, sayı saymaya, bilgi edinmeye değil, öncelikle kendi gücünü keşfetmeye ve hayatta almaya yarar!

Biz, sevgiyle yaklaştığımız, bilgiyle donattığımız çocuklarımıza dimdik yürümelerini, hayata karşı daha güçlü durmalarını sağlayacak becerileri ve özgüveni kazandırdığımızı inanıyoruz. Çocuklarımız için okulun tamamlayıcısı, sokağın ve riskli ortamların alternatifiyiz. TEGV'de çocuklarımız, çocuk dostu mekanlarımızda gelişmiş ülkelerdeki eğitim anlayışıyla tanışıyorlar. Çoğu gençlerden oluşan gönüllü ablalar ve ağabeyler, hayata bakışlarıyla çocuklarımıza örnek oluyorlar. Hayata zor koşullarda başlayan birçok insan, sadece eğitim sayesinde, başarılı bir iş insanı, akademisyen, sanatçı, bilim insanı veya üst düzey yönetici olabiliyor.

27 yılda 3 milyona yakın çocuğumuzu, eğitimin gücüyle destekledik, destekliyoruz ve desteklemeye devam edeceğiz.

**Yeni programlarımızla, yeni umutlara.**

*Bin çocuk değişsin,  
Türkiye gelişsin...*

