

	T.C.	Doküman Kodu	İMY-KİB-SR-02
	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Yayın Tarihi	.././....
	İZMİR MESLEK YÜKSEKOKULU	Revizyon Tarihi	.././....
	KURUMSAL İLETİŞİM BİRİMİ	Revizyon No	-
	Kurumsal Sosyal Medya Hesaplarının Yönetimi ve Dijital İletişim Süreci	Sayfa No	1 / 2

Süreç Parametresi	Açıklama / Detaylar
Süreç Adı	Kurumsal Sosyal Medya Hesaplarının Yönetimi ve Dijital İletişim Süreci
Süreç Sahibi / Sorumlusu	Kurumsal İletişim Birimi Personeli
Sürecin Amacı	Yüksekokula ait resmi sosyal medya mecralarını (Instagram, LinkedIn, X vb.) kurumsal kimlik rehberine uygun olarak yönetmek; idari/akademik duyuruları sosyal medya formatlarına dönüştürerek öğrencilere ulaştırmak, gelen dijital mesajlara doğru kurumsal sınırlarda rehberlik etmek ve yüksekokul itibarını dijital ortamda korumaktır.
Süreç Girdileri	- Resmi web sitesinde yayınlanan güncel akademik ve idari duyurular - Yönetim veya birimler tarafından sosyal medyada paylaşılması istenen özel etkinlik/başarı haberleri - Öğrencilerden ve adaylardan resmi sosyal medya hesaplarının mesaj (DM) kutularına gelen bilgi talepleri - Üniversite Rektörlüğü Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü sosyal medya yayın ilkeleri
Süreç Çıktıları	- Kurumsal grafik standartlarında tasarlanmış ve resmi mecralarda paylaşılmış sosyal medya gönderileri - Yüksekokulun görünürlüğünü, öğrenci etkileşimini ve dijital itibarını artıran güncel sosyal medya hesapları - Kurumsal sınırlar dahilinde doğru bilgiye ve ilgili birime yönlendirilmiş kullanıcılar - Aylık / dönemlik olarak hazırlanan sosyal medya etkileşim ve performans raporları
Süreç Tetikleyicisi	Web sitesinde kritik bir duyurunun (Ders kayıt, sınav takvimi vb.) yayınlanması, yüksekokulda bir etkinliğin gerçekleşmesi veya sosyal medya panellerine kullanıcılar tarafından yoğun mesaj/yorum iletilmesi.
Kullanılan Sistemler	Resmi Sosyal Medya Uygulamaları (Instagram, LinkedIn, X), Grafik Tasarım Programları (Canva, Photoshop vb.), EBYS (Belgenet)
İlgili Birimler ve Roller	Hazırlayan: Kurumsal İletişim Birimi Personeli (Sosyal medya içerik planının kurgulanması, grafik tasarımların yapılması, paylaşım yönetimi, gelen mesajların yanıtlanması/yönlendirilmesi) Kontrol/Onay: Yüksekokul Sekreteri (Kritik paylaşımların ve kurumsal mesajların onay makamı), Kurumsal İletişim Sorumlusu / Şefi Koordinasyon: Tüm Akademik ve İdari Birimler (Gelen spesifik soruların doğru yanıtlanabilmesi için bilgi teyit aşamasında)
Süreç Adımları	- Yüksekokulun haftalık/aylık sosyal medya içerik takviminin (Örn: Önemli günler, akademik takvim hatırlatmaları, başarı hikayeleri) planlanması. - Resmi web sitesinde veya EBYS üzerinde kesinleşen akademik/idari duyuruların (Yatay geçiş, ders kayıtları, sınavlar vb.) sosyal medyanın görsel diline (kare post, dikey hikaye) uygun grafik tasarımlarının yapılması. - Tasarımların altına eklenecek kurumsal metinlerin, hashtag'lerin (#) ve öğrencileri detaylı bilgi için web sitesindeki linke yönlendirecek "Biyografideki Link" yönlendirmelerinin hazırlanması.

	T.C.	Doküman Kodu	İMY-KİB-SR-02
	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Yayın Tarihi	.././....
	İZMİR MESLEK YÜKSEKOKULU	Revizyon Tarihi	.././....
	KURUMSAL İLETİŞİM BİRİMİ	Revizyon No	-
	Kurumsal Sosyal Medya Hesaplarının Yönetimi ve Dijital İletişim Süreci	Sayfa No	2 / 2

	4. Hazırlanan grafik ve metinlerin, kurumsal itibar filtrelerinden ve Yüksekokul Sekreteri kontrolünden geçirilerek resmi sosyal medya yönetim panelleri üzerinden zamanlanması veya anlık yayınlanması. 5. Gün içinde hesapların mesaj (DM) kutularına ve gönderi yorumlarına gelen öğrenci/aday sorularının düzenli olarak kontrol edilmesi. 6. Gelen sorulara kurumsal nezaket kuralları çerçevesinde yanıt verilmesi; spesifik idari konularda (Örn: Harç miktarı, muafiyet sonucu vb.) kullanıcının doğrudan Öğrenci İşleri veya ilgili birime ait resmi telefon/e-posta adreslerine yönlendirilmesi. 7. Hesapların güvenliği için şifrelerin periyodik olarak değiştirilmesi, kurumsal kimliğe, ahlaka veya mevzuata aykırı kullanıcı yorumlarının anında tespit edilerek engellenmesi / silinmesi. 8. Ay sonunda hesapların erişim, takipçi ve etkileşim istatistiklerinin Sistem üzerinden çekilerek birim faaliyet raporuna eklenmek üzere dosyalanması.
Riskler ve Kontroller	Risk: Resmi sosyal medya hesaplarından kurumsal kimliğe uymayan, yanlış/eski bilgi içeren bir paylaşım yapılması veya gelen bir mesaja mevzuata aykırı hatalı yanıt verilerek kurumsal itibarın zedelenmesi ya da bilgi kirliliği riski. Kontrol: Sosyal medya hesaplarına personel harici yetkisiz girişlerin önlenmesi için iki adımlı doğrulama (2FA) sisteminin aktif tutulması; öğrencilerden gelen sorulara verilecek yanıt şablonlarının (Sıkça Sorulan Sorular Kılavuzu) Öğrenci İşleri şefi ile ortaklaşa hazırlanıp güncel tutulması.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
İlgili Birim Sorumlusu Adı Soyadı Ünvanı e-imzalıdır.	İlgili Birim Amiri Adı Soyadı Ünvanı e-imzalıdır. Kalite Koordinatörlüğü Yetkilisi Adı Soyadı Ünvanı e-imzalıdır.	İlgili Üst Düzey Yönetici Adı Soyadı Ünvanı e-imzalıdır.