

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL MEDYA KRİZ İLETİŞİMİ PROSEDÜRÜ

Amaç

Düzce Üniversitesi'nin sosyal medya üzerinden karşılaşılabileceği olumsuz durumlarda veya kriz anlarında gerçekleştireceği iletişim süreçlerinin ve krizle başa çıkma stratejilerinin yönetilmesini ifade eder.

Kapsam

Düzce Üniversitesi ve birimlerinin kurumsal sosyal medya hesaplarında ortaya çıkabilecek kriz durumlarına ilişkin esasları kapsar.

Uygulama Esasları

- Üniversite veya birimlerinin kurumsal sosyal medya hesaplarının sorumluları, kriz oluşturabilecek bir durumla karşılaştığında beklemezsizin konuyla ilgili Kurumsal İletişim Koordinatörünü bilgilendirir.
- Sosyal medya kriz iletişimi, Düzce Üniversitesi Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü tarafından yönetilir. Düzce Üniversitesi sosyal medya kanalları üzerinde oluşan kriz durumlarında, yaşanan olayın kriz olup olmadığı hızla değerlendirilerek sosyal medya kriz iletişimi ekibi hemen toplanır.
- Sosyal medya kriz iletişimi ekibinde, Kurumsal İletişim Koordinatörü, Sosyal Medya Birimi ile destek olarak Basın Birimi, Görsel İletişim Birimi personeli yer alır.
- Koordinatör ve görevlendirdiği ekip üyesi tarafından krize sebep olan olayın yaşandığı üniversite birimiyle görüşülerek konuyla ilgili detaylı bilgi istenir ve krizi çözebilecek hususlar ivedilikle değerlendirilir. Lüzumu halinde Hukuk Müşavirliği krizle ilgili bilgilendirilerek görüşü istenir.
- Basın açıklaması, basın bülteni ve kamuoyunu bilgilendirme metinleri Hukuk Müşavirliği ve Basın Birimi tarafından hazırlanır. Görsel İletişim Birimi metnin tasarımını gerçekleştirir.
- Rektör onayının ardından ilgili açıklama metin veya tasarım olarak Sosyal Medya Birimi tarafından Düzce Üniversitesi sosyal medya hesaplarında yayımlanır.
- İlk açıklama; krize sebep olan konuyla ilgili sağlıklı bilgiye erişilir erişilmez, 2 saati aşmayacak şekilde en kısa süre içerisinde yapılır.
- Krize sebep olan konuyla ilgili kamuoyunu bilgilendirme gereği ortaya çıkaracak yeni bilgilere ulaşılması halinde, güncellenen açıklamalarla yeniden paylaşım yapılır.
- Krizle ilgili gelen sorular cevaplandırılırken, hızlı, şeffaf, açık bir iletişim dili kullanılır.
- Sosyal medya üzerinden yapılan olumsuz yorumlara karşı, empati ilkesi gözetilerek çözüm odaklı cevap verilir.
- Kriz sona erdikten sonra olay ayrıntılı bir şekilde değerlendirilir. Konuya ilgili iyileştirme gereği duyulması ve bu iyileştirmenin gerçekleştirilmesi halinde, sosyal medya hesaplarında kamuoyu bilgilendirilerek krizin olumsuz etkileri en aza indirilir.

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL MEDYA KULLANIM POLİTİKASI

Amaç

Düzce Üniversitesi'nin vizyon, misyon ve temel değerleriyle uyumlu, kurumsal kimliğine ve bütünleşik kalite yönetimi anlayışına bağlı sosyal medya kullanım süreçlerinin yönetilmesidir.

Kapsam

Düzce Üniversitesi Rektörlüğü ve üniversitenin birimlerine ait kurumsal sosyal medya hesaplarının açılması, yönetilmesi, kullanım esasları ile kurumsal sosyal medya hesaplarından yapılan paylaşımları kapsar.

Temel İlkeler

- Sosyal medya hesaplarında paylaşılacak içeriklerde Türkçe yazım kurallarına uygun kurumsal dil kullanılır. Yabancı dilde yapılan paylaşımlarda o dilin yazım ve dil kurallarına uyulur.
- Sosyal medya hesaplarında üniversitenin kurumsal kimliğine uygun olmayan paylaşım yapılmaz.
- Doğruluğu onaylanmamış veya kurumla ilgisi bulunmayan herhangi bir bilgi, belge ve içerik paylaşımı yapılmaz. Üniversitenin veya bağlı birimlerinin onay mercileri tarafından onaylanmış içerikler paylaşılır.
- Siyasi içerikli, kanunların suç saydığı, hakaret, tehdit, ırkçılık, şiddet, eşitlik, adalet ilkelerini zedeleyici, insan onurunu küçültücü, ayrımcılığı teşvik edici, kişilik haklarına saldıran, hedef gösteren, suç teşkil edecek konularda paylaşım yapılmaz.
- Sosyal medya hesaplarında, 6689 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu başta olmak üzere tüm yasal düzenlemelere aykırılık teşkil etmeyecek paylaşımlar yapılır. Gizlilik dereceli (gizli, özel, kişiye özel, hizmete özel) hiçbir bilgi ve belgenin paylaşımı yapılmaz.
- Düzce Üniversitesi'nin ürettiği ürünler ile paydaşlarıyla yapılan resmî iş birlikleri ve sponsorluk anlaşmaları dışında kalan kurum veya kişilere ait ticari hizmet, ürün veya üniversitenin kurumsal faaliyet alanıyla ilgili olmayan bireysel çalışmaların reklamı resmi sosyal medya hesaplarında paylaşılmaz.
- Resmi sosyal medya hesaplarında şahsi reklam, kişisel etiketleme ve kurumsal olmayan ziyaretçilerin paylaşımları yapılmaz.
- Düzce Üniversitesi ve bağlı birimlerine ait kurumsal sosyal medya hesaplarının yönetimi ve denetimine ilişkin hususlar, Sosyal Medya Hesap Yönetim Prosedürü'nde belirtilir.
- Sosyal medya kriz yönetimi, Sosyal Medya Kriz İletişimi Prosedürü ile belirlenir.
- Sosyal medya yöneticileri, Düzce Üniversitesi Sosyal Medya Hesap Yönetim Prosedürü'ne ve Sosyal Medya Kriz İletişimi Prosedürü'ne uymakla yükümlüdür.
- Bu politika metnine, Sosyal Medya Hesap Yönetim Prosedürü'ne ve Sosyal Medya Kriz İletişimi Prosedürü'ne uygun davranmayan kullanıcılar hakkında ilgili yasal düzenlemeler ile disiplin mevzuatındaki hükümler uygulanır.

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL MEDYA HESAP YÖNETİM PROSEDÜRÜ

1. Amaç

Bu prosedür, Düzce Üniversitesi'nin resmi sosyal medya hesaplarının, kurumsal kimliğe ve bütünleşik kalite yönetimi anlayışına bağlı olarak yönetilmesi için temel ilke ve prensiplerin belirlenmesini ifade eder.

2. Kapsam

Bu prosedür, Düzce Üniversitesi Rektörlüğü ile bağlı birimlerinin sosyal medya hesaplarının yönetim esaslarını kapsar.

3. Sorumlular

- a. Üniversitenin kurumsal sosyal medya hesapları, Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü Sosyal Medya Birimi tarafından yönetilir. Hesapların denetimi Kurumsal İletişim Koordinatörü tarafından gerçekleştirilir.
- b. Rektörlüğe bağlı Fakülte, Enstitü, Yüksekokul, Meslek Yüksekokulu, Merkez ve Koordinatörlüklere sosyal medya hesabı açma yetkisi resmi yazıyla verilir. Birimlerin sosyal medya hesaplarını; fakültelerde dekanlar, enstitü, yüksekokul, meslek yüksekokullar ve merkezlerde müdürler, koordinatörlüklerde koordinatörler yönetirler. Bu yetkiyi birimlerinde görev yapan akademik veya idari personele devredebilirler. Yetkinin devredilmesi devredenin sorumluluğunu ortadan kaldırmaz. Birimlere ait sosyal medya hesaplarının denetimi, birim amirleri tarafından gerçekleştirilir.
- c. Birimler herhangi bir sosyal medya platformunda hesap açtığı ve sosyal medya hesabı için yönetici görevlendirdiğinde veya görevli değişikliği durumunda, sorumlu personel bilgilerini Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'ne bildirir.
- d. Rektörlüğe bağlı bölüm başkanlıkları ile Genel Sekreterlik ve bağlı birimlerinin, sosyal medya kanallarında paylaşım yapması gerektiği hallerde, üniversitenin kurumsal sosyal medya hesapları kullanılır.

4. Güvenlik Önlemleri ve Şifre Politikası

- a. Sosyal medya hesaplarının güvenliğini sağlamak amacıyla; basit şifreler değil (büyük harfler, küçük harfler, sayısal rakamlar, &, \$, *, ! gibi işaretlerden ve en az sekiz karakterden oluşan) karmaşık şifreler kullanılır, şifreler yetkilendirilmiş kişiler dışında kimseyle paylaşılmaz, görevli değişikliği durumunda veya en geç 3 ayda bir yenilenir.
- b. Kurumsal sosyal medya hesaplarının oluşturulmasında, ilgili birime ait "@duzce.edu.tr" uzantılı kurumsal e-posta adresi kullanılır, kurumsal e-posta dışında bir mail adresi kullanılmaz.
- c. Birimlere ait kurumsal e-posta hesapları ile kurumsal olmayan herhangi bir hesap açılmaz.
- d. Birimlerin sosyal medya hesaplarına siber saldırı gerçekleştirilmesi, hesabın çalınması, terör propagandası ve suç unsuru oluşturabilecek yorumlarda bulunulması gibi durumların ortaya

ıkması halinde, Hukuk Müşavirliği, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü'ne bildirilir.

5. İř Akışı ve Onay Süreci

- a. Sosyal medya yöneticileri, sosyal medya hesaplarının profil resmi ve logo alanlarında, Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü tarafından kurumsal kimlik paketiyle kendilerine gönderilen profil resimlerini ve logoları kullanır. Profil resmi ve logo alanlarında kurumsal kimlik paketinde yer almayan hiçbir görsel kullanılmaz.
- b. Düzce niversitesi'ne ait tüm haberler, kutlama ve anma mesajları, etkinlik duyuruları ve afiş vb. görseller Kurumsal İletişim Koordinatörünün denetimi ve Rektör onayından sonra, Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü Sosyal Medya Birimi tarafından niversite kurumsal sosyal medya hesaplarında yayımlanır. Birimlerin kurumsal sosyal medya hesaplarından yapılacak paylaşımlar, birim amirinin onayı ile sosyal medya hesabı yöneticisi tarafından gerçekleştirilir. Üniversitenin kurumsal hesaplarından birimlere ait içeriklerin paylaşımının yapılacak olması halinde; birimler, niversitenin kurumsal hesaplarından paylaşım yapıldıktan sonra kendi hesaplarında paylaşım yapar.
- c. Paydařlar ve takipçiler tarafından sosyal medya kanalıyla gönderilen sorular ve mesajlar ivedi bir şekilde, konuyla ilgili sorumlu birimlere yönlendirilir. Birimlerden gelen cevaplarla ilgili takipçilere gerekli bilgilendirmeler, kurumsal ve resmi bir dil kullanılarak mümkün olan en kısa sürede yapılır.
- d. Sosyal medya yöneticileri, Sosyal Medya Hesap Yönetim Prosedürü'ne uymakla, hesapları dhilindeki tüm süreçleri etkin bir şekilde yönetmekle yükümlüdür.