

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL İLETİŞİM DİREKTÖRLÜĞÜ

PUKÖ DÖNGÜLERİ

Planla • Uygula • Kontrol Et • Önlem Al

2026

. İÇİNDEKİLER

1. Genel PUKÖ Döngüsü

2. Haber ve İçerik Üretimi PUKÖ Döngüsü
3. Sosyal ve Dijital Medya PUKÖ Döngüsü
4. Medya İlişkileri PUKÖ Döngüsü
5. Kurumsal Kimlik ve Görsel İletişim PUKÖ Döngüsü
6. Paydaş İlişkileri PUKÖ Döngüsü
7. PUKÖ Süreç İzleme Matrisi

Bu doküman, Kurumsal İletişim Direktörlüğünün temel iletişim süreçlerinde sürekli iyileştirme yaklaşımını görünür ve izlenebilir kılmak amacıyla hazırlanmıştır. Her süreçte planlama, uygulama, kontrol ve iyileştirme adımları ile bu adımları destekleyebilecek kanıt türleri birlikte gösterilmiştir.

1. GENEL PUKÖ DÖNGÜSÜ

Kurumsal iletişim faaliyetlerinin bütününde uygulanacak temel kalite güvence yaklaşımı

Kurumsal İletişim Direktörlüğü; iletişim faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsünü esas alır. Performans göstergeleri, faaliyet sonuçları ve paydaş geri bildirimleri bir sonraki planlama dönemine girdi oluşturur.

1. PLANLA

- Üniversitenin stratejik amaç ve hedeflerinin değerlendirilmesi.
- Kurumsal iletişim ihtiyaçlarının ve yıllık önceliklerin belirlenmesi.
- İç ve dış paydaşların iletişim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi.
- Haber, medya, dijital iletişim, görsel iletişim ve paydaş ilişkileri faaliyetlerinin planlanması.
- Sorumlulukların, performans göstergelerinin ve izleme yöntemlerinin belirlenmesi.
- Olası iletişim risklerinin ve kaynak ihtiyaçlarının değerlendirilmesi.

2. UYGULA

- Planlanan haber, içerik, medya, sosyal medya, tasarım ve paydaş faaliyetlerinin yürütülmesi.
- Bilimsel, akademik, sosyal, kültürel ve toplumsal faaliyetlerin uygun kanallardan duyurulması.
- Kurumsal kimlik uygulamalarının yürütülmesi ve birimlere rehberlik sağlanması.
- İç ve dış paydaşlarla iletişim ve koordinasyon faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi.

3. KONTROL ET

- Faaliyetlerin performans göstergeleri üzerinden izlenmesi.
- Haber, video, sosyal medya ve web verilerinin değerlendirilmesi.
- Medya görünürlüğünün ve paydaş geri bildirimlerinin incelenmesi.
- Planlanan ve gerçekleşen faaliyetlerin karşılaştırılması.
- Gelişime açık alanların, risklerin ve sapmaların belirlenmesi.

4. ÖNLEM AL

- Hedefe ulaşılamayan alanların nedenlerinin değerlendirilmesi.
- İş akışı, içerik formatı, yayın yöntemi veya sorumluluklarda gerekli düzenlemelerin yapılması.
- Paydaş geri bildirimlerine dayalı iyileştirmelerin uygulanması.
- Personel gelişim ihtiyacına göre eğitim planlanması.
- Yapılan iyileştirmelerin bir sonraki döngüde yeniden izlenmesi.

Kanıtlar

• Stratejik Eylem Planı

• Yıllık faaliyet planları

• Toplantı tutanakları

• Görev dağılımları

• İş akış şemaları

• Performans izleme tabloları

• Faaliyet raporları

• Paydaş geri bildirimleri

• İyileştirme kayıtları

• Kalite Komisyonu kararları

2. HABER VE İÇERİK ÜRETİMİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

Kurumsal haber, metin, fotoğraf, video ve çoklu ortam içeriklerinin planlanması ve iyileştirilmesi

Amaç; Üniversitenin faaliyetlerinin doğru, zamanında, nitelikli ve kurumsal standartlarla uyumlu içeriklere dönüştürülmesini; içerik performansının izlenmesini ve elde edilen bulguların yeni üretim süreçlerine yansıtılmasını sağlamaktır.

1. PLANLA

- Akademik ve idari birimlerden gelen haber/etkinlik bilgilerinin ve Üniversite gündeminin izlenmesi.
- Hedef kitle, yayın kanalı, içerik türü ve yayın zamanının belirlenmesi.
- Haber değeri, kurumsal öncelik, doğrulama ihtiyacı ve gerekli görsel materyallerin değerlendirilmesi.
- İçerik üretim sorumlularının ve teslim/yayın takviminin belirlenmesi.
- Yayın öncesi editoryal kontrol kriterlerinin belirlenmesi.

2. UYGULA

- Haber metni, fotoğraf, video, kısa video, röportaj ve diğer içeriklerin hazırlanması.
- Gerekli bilgi ve açıklamaların ilgili birimlerden doğrulanması.
- Dil, yazım, görsel bütünlük ve kurumsal kimlik kontrollerinin yapılması.
- İçeriğin uygun kurumsal kanalda yayımlanması ve arşivlenmesi.
- Gerekli durumlarda içeriğin farklı platformlara uygun biçimlerde yeniden uyarlanması.

3. KONTROL ET

- Yıllık/aylık üretilen ve yayımlanan içerik sayılarının izlenmesi.
- Yayın sürelerinin ve gecikmelerin değerlendirilmesi.
- İçeriklerin görüntülenme, erişim, etkileşim veya izlenme verilerinin incelenmesi.
- Düzeltme, geri çekme veya yeniden yayın ihtiyacı doğuran durumların kaydedilmesi.
- Birimlerden ve hedef kitlelerden gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi.

4. ÖNLEM AL

- Düşük performans gösteren içerik türlerinde başlık, format, yayın zamanı veya dağıtım kanalının yeniden düzenlenmesi.
- Sık tekrar eden editoryal sorunlara yönelik kontrol listelerinin güncellenmesi.
- Bilgi akışında gecikme yaşanan birimlerle koordinasyon yöntemlerinin geliştirilmesi.
- İçerik arşivleme ve sınıflandırma sisteminin iyileştirilmesi.
- Başarılı içerik örneklerinin standartlaştırılarak sonraki üretilere aktarılması.

Kanıtlar

• Haber/etkinlik talep kayıtları	• İçerik takvimi
• Yayınlanmış haberler	• ÇOMÜ Gazete içerikleri
• ÇOMÜ TV içerikleri	• Fotoğraf ve video arşivleri
• Editoryal kontrol kayıtları	• Erişim/izlenme verileri
• Düzeltme kayıtları	• İyileştirme kararları

3. SOSYAL VE DİJİTAL MEDYA PUKÖ DÖNGÜSÜ

Kurumsal dijital kanalların planlı, ölçülebilir ve hedef kitle odaklı yönetimi

Amaç; Üniversitenin dijital iletişim kanallarında doğru, güncel, erişilebilir ve hedef kitleye uygun içerik sunmak; kanal performansını veri temelli olarak izlemek ve dijital iletişim stratejisini sürekli geliştirmektir.

1. PLANLA

- Platformların hedef kitlelerinin ve iletişim amaçlarının belirlenmesi.
- Aylık/haftalık sosyal medya içerik planının hazırlanması.
- Kampanya, özel gün, bilimsel başarı, etkinlik ve duyuru önceliklerinin belirlenmesi.
- İçerik formatı, yayın sıklığı, zamanlama ve erişilebilirlik kriterlerinin planlanması.
- Takip edilecek erişim ve etkileşim göstergelerinin belirlenmesi.

2. UYGULA

- Planlanan içeriklerin ilgili platform özelliklerine uygun hazırlanması ve yayımlanması.
- Metin, görsel, video ve bağlantıların kurumsal standartlara göre kontrol edilmesi.
- Yorum, mesaj ve geri bildirimlerin ilgili süreçlere yönlendirilmesi.
- Gerekli durumlarda canlı yayın, hikâye, kısa video ve benzeri formatların kullanılması.
- Kritik veya hassas içeriklerde onay ve doğrulama süreçlerinin uygulanması.

3. KONTROL ET

- Erişim, görüntülenme, etkileşim, takipçi/abone gelişimi ve içerik performansının izlenmesi.
- Platform bazında yüksek ve düşük performanslı içeriklerin karşılaştırılması.
- Yayın saatleri ve formatların performansa etkisinin değerlendirilmesi.
- Kullanıcı geri bildirimleri ve tekrar eden taleplerin sınıflandırılması.
- Erişilebilirlik ve kurumsal kimlik uyumunun periyodik olarak kontrol edilmesi.

4. ÖNLEM AL

- Düşük performanslı format ve yayın zamanlarının değiştirilmesi.
- Başarılı içerik türlerinin üretim planında daha fazla kullanılması.
- Erişilebilirlik eksiklerinin giderilmesi.
- Kullanıcı sorularının yönlendirilmesine ilişkin cevap/iş akışlarının geliştirilmesi.
- Yeni platform ve özelliklerin kurumsal gereksinimlere göre değerlendirilmesi.

Kanıtlar

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| • Sosyal medya içerik takvimi | • Yayın kayıtları |
| • Platform analiz ekranları | • Erişim ve etkileşim raporları |
| • Yorum/mesaj geri bildirimleri | • Kampanya sonuçları |
| • Erişilebilirlik kontrolleri | • İyileştirme kayıtları |

4. MEDYA İLİŞKİLERİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

Üniversitenin basın ve medya görünürlüğünün güvenilir ve koordineli biçimde yönetimi

Amaç; Üniversitenin medya kuruluşlarıyla ilişkilerinin kurumsal, hızlı ve doğrulanabilir bir bilgi akışıyla yürütülmesini; medya görünürlüğünün izlenmesini ve iletişim sonuçlarının düzenli olarak geliştirilmesini sağlamaktır.

1. PLANLA

- Medya iletişim önceliklerinin ve gündem konularının belirlenmesi.
- Basın bülteni, medya bilgilendirmesi ve röportaj ihtiyaçlarının planlanması.
- İlgili basın kuruluşları ve hedef medya gruplarının belirlenmesi.
- Hassas konular ve olası iletişim riskleri için koordinasyon yönteminin belirlenmesi.
- Medya görünürlüğü için izlenecek göstergelerin tanımlanması.

2. UYGULA

- Basın bülteni ve bilgilendirme metinlerinin hazırlanması ve doğrulanması.
- Medya kuruluşlarına kurumsal bilgi ve materyal sağlanması.
- Röportaj, çekim ve medya taleplerinin ilgili birimlerle koordine edilmesi.
- Üniversite faaliyetlerinin medya kanallarına duyurulması.
- Gerekli durumlarda kurumsal açıklamaların uygun kanallardan paylaşılması.

3. KONTROL ET

- Ulusal ve yerel medyada Üniversite görünürlüğünün izlenmesi.
- Haberlerin konu, mecra, erişim ve doğruluk açısından değerlendirilmesi.
- Yanlış/eksik bilgi içeren yayınların belirlenmesi.
- Medya taleplerine cevap sürelerinin ve sonuçlarının izlenmesi.
- Basın kuruluşlarından ve iç paydaşlardan alınan geri bildirimlerin incelenmesi.

4. ÖNLEM AL

- Yanlış veya eksik bilgi içeren yayınlarda düzeltme/bilgilendirme süreçlerinin geliştirilmesi.
- Medya listelerinin ve iletişim kanallarının güncellenmesi.
- Düşük görünürlükte kalan konular için içerik ve dağıtım yöntemlerinin gözden geçirilmesi.
- Medya taleplerinin cevaplanmasına ilişkin iş akışlarının güncellenmesi.
- Kriz iletişimi için öğrenilen derslerin sonraki planlara aktarılması.

Kanıtlar

• Basın bültenleri

• Medya iletişim listeleri

• Medya takip raporları

• Basında yer alan haber kayıtları

• Röportaj/çekim talep kayıtları

• Kurumsal açıklamalar

• Düzeltme/bilgilendirme kayıtları

• Toplantı ve koordinasyon tutanakları

5. KURUMSAL KİMLİK VE GÖRSEL İLETİŞİM PUKÖ DÖNGÜSÜ

Kurumsal kimliğin tüm iletişim ortamlarında tutarlı ve doğru biçimde uygulanması

Amaç; Üniversitenin görsel kimliğinin bütün iletişim kanallarında tutarlı biçimde uygulanmasını desteklemek, tasarım taleplerini sistematik şekilde yönetmek ve kurum genelinde görsel bütünlüğü sürekli geliştirmektir.

1. PLANLA

- Kurumsal kimlik standartlarının ve mevcut uygulamaların değerlendirilmesi.
- Birimlerden gelen tasarım ve kurumsal kimlik ihtiyaçlarının belirlenmesi.
- Yıllık önemli etkinlik, kampanya ve kurumsal materyal ihtiyaçlarının planlanması.
- Logo, tipografi, görsel hiyerarşi ve uygulama kriterlerinin belirlenmesi.
- Kontrol ve onay süreçlerinin tanımlanması.

2. UYGULA

- Afiş, duyuru, sosyal medya görseli, sunum, basılı materyal ve diğer tasarım çalışmalarının hazırlanması.
- Kurumsal logo ve görsel kimlik unsurlarının standartlara uygun uygulanması.
- Birimlere kurumsal kimlik konusunda rehberlik sağlanması.
- Uygun olmayan kullanımların düzeltilmesi için ilgili birimlerle koordinasyon kurulması.
- Onaylanan materyallerin arşivlenmesi.

3. KONTROL ET

- Kurumsal kimlik taleplerinin sayısı ve tamamlanma sürelerinin izlenmesi.
- Standart dışı veya tekrar eden kullanım hatalarının tespit edilmesi.
- Tasarım materyallerinin farklı platformlarda uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi.
- Birimlerden gelen geri bildirimlerin ve revizyon taleplerinin incelenmesi.
- Kurumsal kimlik rehberinin güncellik ihtiyacının değerlendirilmesi.

4. ÖNLEM AL

- Sık yapılan hatalara yönelik örnek ve rehberlerin geliştirilmesi.
- Kurumsal kimlik rehberi ve şablonların gerektiğinde güncellenmesi.
- Birimlere yönelik bilgilendirme/egitim çalışmalarının yapılması.
- Tasarım talep ve onay süreçlerinin sadeleştirilmesi.
- Arşiv ve şablon sisteminin geliştirilmesi.

Kanıtlar

• Kurumsal kimlik rehberi

• Tasarım talep kayıtları

• Onaylı görsel materyaller

• Revizyon kayıtları

• Kurumsal kimlik kontrol listeleri

• Birim geri bildirimleri

• Şablon ve arşiv kayıtları

• Eğitim/bilgilendirme kayıtları

6. PAYDAŞ İLİŞKİLERİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

İç ve dış paydaşlarla sürdürülebilir, karşılıklı ve iyileştirmeye açık iletişim yönetimi

Amaç; Üniversitenin iç ve dış paydaşlarıyla düzenli iletişim kurmak, paydaş görüşlerini sistematik olarak toplamak ve elde edilen geri bildirimleri kurumsal iletişim süreçlerinin geliştirilmesinde kullanmaktır.

1. PLANLA

- İç ve dış paydaşların belirlenmesi ve gerektiğinde güncellenmesi.
- Paydaşların iletişim ihtiyaç ve beklentilerinin değerlendirilmesi.
- Toplantı, görüşme, anket veya diğer geri bildirim yöntemlerinin planlanması.
- Yıllık paydaş iletişimi önceliklerinin ve sorumlularının belirlenmesi.
- Geri bildirimlerin sınıflandırılacağı ve izleneceği yöntemin oluşturulması.

2. UYGULA

- Paydaş toplantıları, görüşmeler, bilgilendirme ve koordinasyon faaliyetlerinin yürütülmesi.
- Anket, form, elektronik posta ve diğer kanallardan geri bildirim alınması.
- Akademik ve idari birimlerle düzenli bilgi akışının desteklenmesi.
- Dış paydaşlardan gelen iletişim taleplerinin ilgili birimlere yönlendirilmesi.
- Toplantı ve görüşmelerin kanıtlarının düzenli şekilde kayıt altına alınması.

3. KONTROL ET

- Toplantı/faaliyet sayılarının ve katılım durumunun izlenmesi.
- Paydaş geri bildirimlerinin konu ve öncelik bazında analiz edilmesi.
- Tekrar eden talep ve sorunların belirlenmesi.
- Gerçekleştirilen iyileştirmelerin paydaş beklentilerine etkisinin değerlendirilmesi.
- Paydaş iletişim kanallarının erişilebilirlik ve etkinliğinin gözden geçirilmesi.

4. ÖNLEM AL

- Geri bildirim sonucunda gerekli süreç ve uygulama değişikliklerinin yapılması.
- Tekrar eden talepler için bilgilendirme içerikleri veya standart yanıt mekanizmalarının geliştirilmesi.
- Paydaş iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi veya sadeleştirilmesi.
- Paydaş listesi ve iletişim planının güncellenmesi.
- Yapılan iyileştirmelerin paydaşlara uygun yöntemlerle geri bildirilmesi.

Kanıtlar

• Paydaş listesi	• Paydaş toplantı tutanakları
• Katılım listeleri	• Anket ve geri bildirim sonuçları
• Elektronik başvuru/talep kayıtları	• İyileştirme eylemleri
• Paydaş iletişim planı	• Bilgilendirme kayıtları

7. PUKÖ SÜREÇ İZLEME MATRİSİ

Direktörlüğün temel iletişim süreçlerinin tek bakışta izlenebilmesi için özet matris



Süreç	Planla	Uygula	Kontrol Et	Önlem Al
Haber ve İçerik Üretimi	Gündem, hedef kitle, format ve yayın takvimi	İçeriğin hazırlanması, doğrulanması, yayımlanması	Yayın süresi, erişim, düzeltme ve geri bildirim analizi	Format, iş akışı, arşiv ve editöryal kriterlerin geliştirilmesi
Sosyal ve Dijital Medya	Platform ve içerik takvimi, hedef göstergeler	İçerik yayını ve kullanıcı etkileşimi	Erişim, etkileşim, takipçi ve içerik performansı	Yayın zamanı, format, erişilebilirlik ve kanal stratejisinin geliştirilmesi
Medya İlişkileri	Gündem, medya grubu ve iletişim riskleri	Basın bülteni, medya talebi ve bilgilendirme	Medya görünürlüğü, doğruluk ve cevap süresi	Dağıtım, medya listesi, düzeltme ve kriz iş akışının geliştirilmesi
Kurumsal Kimlik ve Görsel İletişim	Standartlar, tasarım ihtiyacı ve onay kriterleri	Tasarım üretimi, kontrol, rehberlik ve arşiv	Hata, revizyon, tamamlanma süresi ve geri bildirim	Rehber, şablon, eğitim ve talep sürecinin geliştirilmesi
Paydaş İlişkileri	Paydaşlar, iletişim yöntemi ve yıllık öncelikler	Toplantı, anket, görüşme ve koordinasyon	Geri bildirim, katılım ve tekrar eden talepler	Süreç, kanal ve bilgilendirme yöntemlerinin iyileştirilmesi
Genel Kalite Güvencesi	Amaç, hedef, performans göstergesi ve riskler	Faaliyetlerin yürütülmesi ve kanıtların toplanması	Performans ve sapma değerlendirmesi	İyileştirme kararı, uygulama ve yeniden izleme

Sürekli İyileştirme İlkesi

PUKÖ döngülerinin etkinliği, yalnızca faaliyetlerin gerçekleştirilmesiyle değil; kontrol aşamasında elde edilen bulguların somut iyileştirme kararlarına dönüştürülmesi ve bu kararların sonraki döngüde yeniden izlenmesiyle sağlanır. Bu nedenle her süreçte kanıtların düzenli saklanması, sonuçların değerlendirilmesi ve iyileştirme kayıtlarının görünür tutulması esastır.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi • Kurumsal İletişim Direktörlüğü