

Sosyal Medya Governance Rol Matrisi & Onay Akışı Şablonu — Governance Kit (v1.0)

Asset Amacı: Bu şablon, sosyal medya governance (yönetişim) yapısını rol matrisi (RACI), risk sınıfları ve iki şeritli onay akışı ile hızlıca kurmanız için hazırlanmıştır. Hukuk, KVKK ve İK kontrolü gerektiren içerikleri önceden takvimde işaretlemeyi ve kriz/eskalasyon zincirini netleştirmeyi sağlar. Amaç; hem markayı korumak hem de operasyonu gereksiz yavaşlatmadan güvenli şekilde ölçeklemektir.


Kim Kullanır?: Regüle sektörler, otel zincirleri ve kurumsal B2B markalarda pazarlama, hukuk/KVKK, İK ve ajans ekipleri.

Nasıl Kullanılır?

- Sosyal medya içerik türlerini risk seviyelerine göre sınıflandırın ve paydaşların sorumluluklarını RACI tablosunda doldurun.
- İçerik onay şeritlerini (hızlı/standart şerit vs. kontrollü/riskli şerit) net SLA süreleriyle tanımlayın.
- Olası kriz/eskalasyon zincirini ve kriz sonrası post-mortem değerlendirme adımlarını dokümana entegre edin.

AUDIT SHEET – Governance & Approval (Skor + Aksiyon)

1) Risk Sınıfları ve Skorlama (0–2)

 Ekleriniz arasında yer alan **image_dffd88.png** dosyasında sunulduğu üzere, markanızın sosyal medya kurumsal yönetim ve risk olgunluk düzeyini puanlayacağınız denetim matrisi şu şekildedir:

Alan	0 (Yok)	1 (Kısmi)	2 (Tam)	Skor
Rol matrisi (RACI)	—	Var ama belirsiz	Net ve yazılı	...
Risk sınıfları	—	Kısmi	Net	...
Onay SLA	—	Kısmi	Net	...
KVKK/Hukuk akışı	—	Kısmi	Net	...
Kriz eskalasyon	—	Kısmi	Net	...

Versiyonlama	—	Kısmi	Net	...
--------------	---	-------	-----	-----


2) Durum Değerlendirme ve Aksiyon Yorum Alanları

- **Kırmızı (Acil Müdahale):** [...] (Sistemde 0 veya 1 puan alan, markayı hukuki veya kurumsal kriz riskiyle karşı karşıya bırakan acil açıklar)
- **Sarı (İyileştirme Gerekli):** [...] (Süreci yavaşlatan, SLA uyumsuzluğu yaratan veya tam olarak dokümente edilmemiş gri alanlar)
- **Yeşil (Koru ve Sürdür):** [...] (Tam ve yazılı olarak işleyen, operasyona güvenli hız kazandıran başarılı governance süreçleri)

3) İlk 10 Stratejik Aksiyon Listesi

1. Karışıklığı önlemek adına RACI rol matrisini (Sorumlu, Hesap Veren, Danışılan, Bilgilendirilen) tek sayfaya indirgeyin.
2. İçerikleri potansiyel kriz etkilerine göre net risk sınıfları (düşük, orta, yüksek) altında tanımlayın.
3. Standart içerikler ile kritik içerikleri birbirinden ayıran iki şeritli onay akış şemasını çizin.
4. Onay mekanizmasındaki tıkanmaları önlemek için kesin SLA (24, 48 veya 72 saat) hedeflerini yazın.
5. Fiyatlandırma, KVKK, telif ve iş hukuku kapsamına giren hassas içerik türlerini önceden listeleyin.
6. İçerik planlama takvimine her yayının risk düzeyini gösteren zorunlu bir "risk etiketi" alanı ekleyin.
7. Kriz anında dezenformasyonu engellemek için net bir eskalasyon zinciri ve "tek sözcü" kuralı koyun.
8. Kriz veya hatalı paylaşım sonrasında hasar tespiti yapabilmek adına standart bir post-mortem şablonu oluşturun.
9. İçerik üretim template ve brief dökümanlarına yasal sınırları hatırlatan bir risk alanı entegre edin.
10. Governance dökümanının güncelliğini korumak amacıyla resmi versiyonlama ve revizyon tarihlerini ekleyin.

4) Öncesi / Sonrası Performans Tablosu

 Ekleriniz arasında yer alan **image_dffd63.png** dosyasında yapılandırıldığı üzere, governance altyapısının kurulmasıyla optimize edilecek operasyonel metrikler şunlardır:

KPI	Önce	Sonra
Ortalama onay süresi

Hatalı paylaşım sayısı
Kriz yanıt süresi
Revizyon tur sayısı

5) Teslim Edilecek Çıktılar (Deliverables)

- **RACI Rol Matrisi:** Kimin içerikten sorumlu olduğunu, kimin nihai onayı verdiğini gösteren departmanlar arası yetki tablosu.
- **Riskli İçerik Sözlüğü:** Hukuki, ticari veya kurumsal açıdan hassas kelimelerin, yasaklı ifadelerin ve kontrol noktalarının listesi.
- **İki Şeritli Onay Akışı + SLA:** Rutin paylaşımların hızla yayına girmesini, riskli içeriklerin ise ilgili birimlere (Hukuk, İK vb.) takılmadan yönlendirilmesini sağlayan zaman bazlı akış planı.
- **Kriz ve Eskalasyon Playbook'u:** Olumsuz bir durumda panik ortamını engelleyen, 1 sayfalık acil durum reaksiyon ve iletişim rehberi.
- **Takvim "Risk Etiketli" Standardı:** Editöryal takvimde yer alan içeriklerin risk seviyesine göre filtrelenmesini sağlayan etiketleme kuralı.
- **Versiyonlama Logu:** Değişen mevzuat ve kurumsal kurallara göre dökümandaki güncellemelerin izlendiği tarihçe kaydı.



[Diagram] — Onay + Eskalasyon Akışı Diyagramı

Rutin bir içeriğin hızlı şeritten onaylanma süreci ile riskli bir içeriğin KVKK/Hukuk süzgecine girme ve olası bir kriz anında yönetim kademesine eskalasyon adımlarını gösteren çift hatlı süreç diyagramı

RİSKLİ İÇERİK CHECKLIST'İ



**FİYAT / KAMPANYA
KOŞULLARI**



**KİŞİSEL VERİ
(MİSAFİR/ÇALIŞAN GÖRSELİ)**



**ÇEKİLİŞ / YARIŞMA
ŞARTLARI**



**KRİZ / ŞİKÂyet
AÇIKLAMALARI**



**SAĞLIK/GÜVENLİK
İDDİALARI**



**BU İÇERİKLERİ TAKVİMDE
'RİSKLİ' ETİKETİYLE İŞARETLE**

[Checklist Card] — Riskli İçerik Checklist Kartı

Ajansların ve in-house içerik üreticilerinin; özellikle otel misafir verileri, B2B müşteri başarı hikayeleri veya regüle kampanya metinlerini yayına hazırlarken kontrol etmeleri gereken kritik filtreleri içeren kompakt masaüstü kart tasarımı