

Gaziantep Ticaret Borsası		GTB HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI										Doküman Tarihi	11.05.2015
İLETİŞİM FAALİYETİ		İÇ İLETİŞİM	DİŞ İLETİŞİM	AMAÇ	KULLANILAN İLETİŞİM ARAÇLARI	STRATEJİ	FAALİYET SIKLIĞI	SORUMLU	GÜZDEN GEÇİRME PERİYODU	VERİ KAYNAĞI	ETKİNLİK DEĞERLENDİRME METODU	RİSKLER	RİSK KONTROL FAALİYETLERİ
Revizyon No		02-01/04/2026											
Doküman No		GTB-FR-205											
Sayfa No		1											
Üye Bilgi Güncelleme		✓		Üyelerle iletişimin etkin bir şekilde yürütülmesi ve sürekliliğinin sağlanması	Üye Bilgi Güncelleme Formu	Formun üyelerle ulaştırılması ve Borsa'ya gönderiminin sağlanması	Yılda 1	Borsa Sicil Servisi	Yıllık	TOBB Üye Modülü ( TOBB-BS)	Cep telefonu olan üye sayısı, e-posta adresi olan üye sayısı	- Üye ile iletişim kurulmaması	- Başka kaynaklardan (mali müşavir, üye yalancı vb.) iletişim bilgisi sağlanması, - Ticaret Sicil Gazetesi - Geİr İdaresi Başkanlığı
Duyuru	✓	✓	Öğrenilmesinde üyelerin faydasına olacak unsurlar hakkında üyelerin, kamunun ve personelinin haberdar edilmesi.	SMS	Erişim düzeyi en yüksek ve en hızlı olması istenilen konularda kullanılır. SMS gönderimi sonrası gelecek sorulara cevap verilmesi imkanı sağlamak için mesaj bitiminden an az bir saat önce gönderilmesi, SMS'lerde detaylı bilgi için kısa link veya telefon numarasına yer verilmesi, üyelerin duyarlılaştırılmaması için sık sık SMS gönderilmemesi	Formun üyelerle ulaştırılması ve Borsa'ya gönderiminin sağlanması	Sürekli	Borsa Sicil Servisi	Yıllık	<a href="https://www.jetsms.net/">https://www.jetsms.net/</a> <a href="https://www.netgsm.com.tr/">https://www.netgsm.com.tr/</a>	SMS'in ilgili iletişim kaynağına ulaşıp ulaşıldığını SMS paneli üzerinden kontrol edilmesi. Web sitesi üzerinden iletişim kanallarıyla ilgili anket düzenlenmesi. SMS'lerdeki kısa linklerin taklını sayıların yeterli düzeyde olup olmadığını kontrol etmesi.	- SMS'deki karakterlerinden kaynaklanacak yanlış anlaşılabilir. - Üye cep telefonunun kapalı olması SMS firmasının hizmet sağlanıp sağlanmadığına yönelik teknik sorunlar	- Smede Türkiye karakter desteği gönderilmesi - SMS'lerde detaylı bilgiye erişim için kısa link veya telefon numarasına yer verilmesi. - Üye firmada bulunan fatura kişi veya birtan fatura talebinde numarasına SMS gönderilmesi - SMS bekleme süresinin en uzun süre olarak ayarlanması - İli farkı SMS firması ile çalışılması
				Web Sitesi	Yüksek etkileşim beklentisi konularında sosyal medya hesaplarından yapılan duyurulara web sitesi linki yerleştirilerek fotoğraf ve görsellerle duyurunun ön plana çıkarılması, duyuruların anlaşılabilir ve görsel hedef kitleye uygun olması, gerektiği durumlarda ilgili sorumlunun iletişime yer verilmesi.	Yüksek etkileşim beklentisi konularında sosyal medya hesaplarından yapılan duyurulara web sitesi linki yerleştirilerek fotoğraf ve görsellerle duyurunun ön plana çıkarılması, duyuruların anlaşılabilir ve görsel hedef kitleye uygun olması, gerektiği durumlarda ilgili sorumlunun iletişime yer verilmesi.	Sürekli	Bilgi İşlem- Basın ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="https://www.gtbo.org.tr/">https://www.gtbo.org.tr/</a>	Google analytic ile web sitesi genel ziyaretçi trafiğinin kontrol edilmesi.	- Web sitesinin teknik ve yazımsal sorunlardan dolayı erişimden çıkması, - Web sitesine siber saldırı yapılması	- Web sitesinin güvenilir ve teknolojiyi özene yitirerek bir firmada barındırılması - web sitesinin Ddos saldırılarına karşı korunması ve güvenlik duvarlarının aktif hale getirilmesi
				E-Posta	Web sitesi admin panelinde kayıtlı tablolar ile web sitesinde yer alan duyuruların e-posta formatında ilgili e-posta grubuna gönderilmesi	Web sitesi admin panelinde kayıtlı tablolar ile web sitesinde yer alan duyuruların e-posta formatında ilgili e-posta grubuna gönderilmesi	Sürekli	Bilgi İşlem- Basın ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="mailto:etduyuru@gtb.org.tr">etduyuru@gtb.org.tr</a>	E-Posta sonuçlarından gelen geri dönüş mesajları, Alındı ve ulaştırılmadığı gibi.	- E-posta gönderimi adresinin e-posta sunucularından farklı olarak Klasöre düşmesi - E-posta adresinin alıcı tarafından hata sonucu engellenmesi	- Domain kısmına SPF kaydının yapılması - KVKK kapsamında toplu mail paylaşımının göli olarak yapılması
				Sosyal Medya	Web sitesindeki duyuruların twitter, facebook ve instagram üzerinden paylaşılması, fotoğraf olmadığında durumlarında bu duyuruların ilgili çekilmesi amacıyla görsel tasarımlar hazırlanması, Basın ve Yayın Sorumlularının, özel gün ve haftalar ile önemli gelişmeler karşısında Basın ve Yayın Sorumlularının sergileyen paylaşımının yapılması.	Web sitesindeki duyuruların twitter, facebook ve instagram üzerinden paylaşılması, fotoğraf olmadığında durumlarında bu duyuruların ilgili çekilmesi amacıyla görsel tasarımlar hazırlanması, Basın ve Yayın Sorumlularının, özel gün ve haftalar ile önemli gelişmeler karşısında Basın ve Yayın Sorumlularının sergileyen paylaşımının yapılması.	Sürekli	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="https://www.facebook.com/gaziantepborsasi">facebook.com/gaziantepborsasi</a> <a href="https://www.instagram.com/gaziantepborsasi">instagram.com/gaziantepborsasi</a>	Sosyal medya paylaşımının erişim ve etkileşim sayılarının yeterli düzeyde olup olmadığını kontrol etmesi. Sosyal medya takip sayısının organik şekilde artış göstermesi. İletişim kaynağının aracıyla ilgili panelin kontrol edilmesi.	- Sosyal Medya hesaplarına yönelik siber saldırı gerçekleştirilmesi - Hesabın kişi ya da kişilere hacklenmesi. - Hesap şifrelerinin farkı kişiler eline geçmesi - Hacklenen resmi hesap üzerinden uygunsuz paylaşımın yapılması	- Hesap şifrelerinin güvenli şekilde muhafaza edilmesi, - Olabilecek siber saldırı ya da virüslere yönelik koruma programlarının aktif bulunması. - Hesap şifrelerinin 6 aylık periyotlarla değiştirilmesi ve hesapların tek elden yönetilmesi - Kurum dışlarından başka cihazlardan sosyal medya hesaplarına girilmemesi - Numerik/alfa numerek ve özel karakterler için güçlü şifreler oluşturulması
				Gazeteler	Eğitim, seminer, açılış, duyuru vb. etkinlikler için önemli konular hakkında HA -DHA-AA gibi haber ajanslarına ve yerel medyaya servis edilen duyurulara yer verilmesi.	Eğitim, seminer, açılış, duyuru vb. etkinlikler için önemli konular hakkında HA -DHA-AA gibi haber ajanslarına ve yerel medyaya servis edilen duyurulara yer verilmesi.	Sürekli	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="http://www.ajansorisi.com.tr">www.ajansorisi.com.tr</a>	Uluslararası medya takip şirketlerini abone olmaları ve bu merkezlerden gelen arşiv verilerinin kontrol edilmesi.	- Faaliyetlerin yanlış bilgiler ile paylaşımı ve amacından dışına çıkması - İlgili basın kuruluşunun mail sistemlerinin değişmesi veya kapanması - Haber görsellerinin formatlarında oluşan hatalardan dolayı açıklanması veya kullanılmaması	- Faaliyetlerin yanlış bilgiler ile paylaşımı ve amacından dışına çıkması - İlgili basın kuruluşunun mail sistemlerinin değişmesi veya kapanması - Haber görsellerinin formatlarında oluşan hatalardan dolayı açıklanması veya kullanılmaması
				TV ve Radyo Programları	Kamununun ve tüm paydaşların geniş bir yelpazede bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi için oluşturulması.	Kamununun ve tüm paydaşların geniş bir yelpazede bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi için oluşturulması.	Talep Halinde	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	İlgili TV ve radyo yayıncıları	Medya takip hizmeti ile yayımlanan bültenlerin ve yayın sayılarının takibi	- Canlı yayın esnasında dil sürçmesi ve hataya bağlı bilgi paylaşılması. - Paket programlarda duyurunun istenilen zamanda yayınlanmaması. - Duyurunun iletilemediği noktada olabileceği beşeri ve teknolojik aksaklıklar.	- Faaliyetlerin yanlış bilgiler ile paylaşımı ve amacından dışına çıkması - İlgili basın kuruluşunun mail sistemlerinin değişmesi veya kapanması - Haber görsellerinin formatlarında oluşan hatalardan dolayı açıklanması veya kullanılmaması
Billboard	Üyeler dışında paydaşlar ve kamuoyunun bilgilendirilmesi. Hedef paylaşımının bilinirliğinin artırılması.	Üyeler dışında paydaşlar ve kamuoyunun bilgilendirilmesi. Hedef paylaşımının bilinirliğinin artırılması.	İhtiyaç Halinde	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	İlgili Billboard Şirketi	ilan verilecek Billboardların konularının belirlenmesinde yürütülen görüşmelerin kontrolü.	- Hazırlanan tasarımda görsel ve yazıya bağlı hata bulunması, - Dağıtım ve panolama işleminin profesyonel şekilde gerçekleştirilmesi, - Billboard çalışmalarının diğer etkenlerle gerçekleştirilmesi, - Billboard çalışmasının az az olduğu bölgelerde gerçekleştirilmesi. Anlaşılabilir sayda billboard reklamının yapılarak yapıldığının kontrolü	- Tasarımların basın işleminde önce kontrol edilmesi, - Dağıtım ve panolama işleminin profesyonel şekilde gerçekleştirilmesi, - Billboard çalışmalarının diğer etkenlerle gerçekleştirilmesi, - Billboard çalışmasının az az olduğu bölgelerde gerçekleştirilmesi. Anlaşılabilir sayda billboard reklamının yapılarak yapıldığının kontrolü				
Ulusal Reklamlar	Coğrafi işaretli bir ürünün ülke genelinde tanınırlığını ve bilinirliğini artırmak. Ürüne marka değeri kazandırmak. Borsa faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası alanda tanınırlığını ve bilinirliğini geliştirmek.	Coğrafi işaretli bir ürünün ülke genelinde tanınırlığını ve bilinirliğini artırmak. Ürüne marka değeri kazandırmak. Borsa faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası alanda tanınırlığını ve bilinirliğini geliştirmek.	İhtiyaç Halinde	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	İlgili Ulusal TV Kuruluşları	Reklam yayınlanacağı ilgili Ulusal TV Kanallarının yayın tarih ve saatlerini almak, Ajans hazırladıkları aracıyla yayın takibinin yapılması.	- Hazırlanan reklam videosu anlatım veya bilgi hatası bulunması, - Reklam videosunun TV yayın prosedürlerine uygun hazırlanmaması, - Reklamın belirtilen gün, saat ve kuşaklarda yayınlanmaması.	- Tanıtım yapılacak ürüne ilgili gerekli araştırmaların tam olarak yapılması. - Konunun uzman metin yazarları tarafından kalite kontrol edilmesi. - Ürün çekimleri için doğru alanların tespit edilmesi ve profesyonel prodüksiyon ekibi tarafından çekimlerin gerçekleştirilmesi. Söz konusu videonun montaj aşamasında yayın öncesi kontrol edilmesi ve aksaklıkların giderilmesi.				
Gelen Yazı	✓	✓	Borsamıza yazılı olarak ulaştırılan bildirim ve taleplerin değerlendirilip gerekli işlemlerin terminde uygun bir şekilde yürütülmesi	Elektronik Belge Yönetim Sistemi	Borsamıza ulaştırılan ve yazıma olarak nitelendirilen tüm kayıtların EBYS'e kaydedilmesi, kayıt esnasında yazının eklerine veya ekleri ile ilgili bilgilere erişilebilir olması	Sürekli	Özel Kalem	Yıllık	EBYS	Borsamıza gelen yazımlara istinaden işlemlerin terminde uygun yapılarak yapıldığının kontrolü	- EBYS sisteminde ulaştırılmaması	- Gelen yazıların çıktı alınarak klasörlemesi ve sunucularda saklanması	
Giden Yazı	✓	✓	Kurum dışına yönelik resmiyet taşıyan iletişim faaliyetlerinin uygun bir şekilde yürütülmesi	Elektronik Belge Yönetim Sistemi	Giden tüm yazıların ekleri de dahil olmak üzere resmi yazışmalarda uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile yazım ve imza kurallarına uygun olarak hazırlanması, doğru muhataba doğru yöntemlerle doğru iletişim adresine gönderiminin sağlanması	Sürekli	Özel Kalem	Yıllık	EBYS	Borsa giden yazı sayısı	- EBYS sisteminde ulaştırılmaması	- Giden yazıların çıktı alınarak klasörlemesi ve sunucularda saklanması	
Cenaze Bildirimi	✓	✓	Borsa üyelerinin cenaze duyurularının yapılması	SMS	Borsamıza üyelerinin 1. derece akrabalarının vefat haberleri üyelerinin cenaze ile ilgili bilgilendirilmesi, Bildirimlerin ilgili meslek gruplarına yönelik yapılması	İhtiyaç Halinde	Bilgi İşlem	Yıllık	<a href="https://www.jetsms.net/">https://www.jetsms.net/</a> <a href="https://www.netgsm.com.tr/">https://www.netgsm.com.tr/</a>	Gönderilen Duyuru SMS'inin sayısı	- Cenaze bilgilerinin yanlış yazılması, - SMS'in ulaştırılacağı grubun yanlış ya da eksik seçilmesi	- SMS'ye yer alan bilgilerin, cenaze sahibi ile teyidinin sağlanması, - Toplu SMS öncesi deneme gönderimi yapılması - İletişim gönderim gerçekleştirilmeden önce güden geçirilmesi	
E-Ayık Faaliyet Bülteni	✓	✓	Borsamızın yapmış olduğu faaliyetlerin ayık olarak üyelerine sunulması	Arşiv- Web sitesi	Güncel konular, ayık yapılan faaliyet çalışma ve etkinliklerden tüm üyelerine daha etkin haberdar edilmesi	Ayık	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="https://www.gtbo.org.tr/dokumanlar/ayik-faaliyet-bultenleri">https://www.gtbo.org.tr/dokumanlar/ayik-faaliyet-bultenleri</a>	Dijital ortamda hazırlanan Ayık Bülteni hataza bir şekilde, e-posta web sitesi ve sosyal medya hesapları aracılığıyla yayımlanması.	- Bülten öncesi yayınlanacak haber ve duyuruların kontrol edilmesi. - Tasarım sonrası grafik kaynaklı hataların kontrol ve tespiti - Ürün çekimleri için doğru alanların tespit edilmesi ve profesyonel prodüksiyon ekibi tarafından çekimlerin gerçekleştirilmesi. - Bülten duyurusunun zamanında ilgili iletişim kaynakları aracılığıyla üyeler duyurusunun yapılması		
Sosyal Medya Paylaşımı	✓	✓	Borsamız faaliyet, duyuru, kutlama ve mesajlarının sosyal medya üzerinden aktarılması.	Facebook-Twitter-Instagram	Borsamız tarafından yapılan faaliyetlerin, duyuruların, kutlamaların ve mesajların facebook, instagram ve twitter yolu ile takipçilerine ve kamuoyuna aktarılması	Sürekli	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="https://www.facebook.com/gaziantepborsasi">facebook.com/gaziantepborsasi</a> <a href="https://www.twitter.com/gaziantepborsasi">twitter.com/gaziantepborsasi</a> <a href="https://www.instagram.com/gaziantepborsasi">instagram.com/gaziantepborsasi</a>	Sosyal medya paylaşımının erişim ve etkileşim sayılarının yeterli düzeyde olup olmadığını kontrol etmesi. Sosyal medya takip sayısının organik şekilde artış göstermesi. İletişim kaynağının aracıyla ilgili panelin kontrol edilmesi.	- Sosyal Medya hesaplarına yönelik siber saldırı gerçekleştirilmesi - Hesabın kişi ya da kişilere hacklenmesi. - Hesap şifrelerinin farkı kişiler eline geçmesi - Hacklenen resmi hesap üzerinden uygunsuz paylaşımın yapılması	- Hesap şifrelerinin güvenli şekilde muhafaza edilmesi, - Olabilecek siber saldırı ya da virüslere yönelik koruma programlarının aktif bulunması. - Hesap şifrelerinin 6 aylık periyotlarla değiştirilmesi ve hesapların tek elden yönetilmesi - Kurum dışlarından başka cihazlardan sosyal medya hesaplarına girilmemesi - Numerik/alfa numerek ve özel karakterler için güçlü şifreler oluşturulması	
Basın Bülteni	✓	✓	Borsa faaliyet ve duyurularının basın ile paylaşımı	Gazete ve dergi, web haber siteleri	Borsa tarafından yapılan faaliyetlerin ya da gerçekleştirilen duyuruların yazılı ve görsel basın ile paylaşılacak kamuoyuna duyurulması, yapılan haberlerin gerek site gerek ise sosyal medyada paylaşılması. Yayınlanan haberlerin arşivinin yapılması.	Sürekli	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="http://ajanspress.com.tr/">http://ajanspress.com.tr/</a>	Medya Takip Şirketleri tarafından derlenen yayımlanmış haber kupürlerinin kontrolü ve sosyal medya aracılığıyla etiketleme yoluyla geri dönüştürme.	- Faaliyetlerin yanlış bilgiler ile paylaşımı, - Basın personellerine ulaşım sağlanmaması, - Ulaşılan basın personellerinin verileri sağlıklı şekilde alınmaması, - Gönderilerin deforme olması	- Faaliyetlerin yanlış bilgiler ile paylaşımı, - Basın personellerine ulaşım sağlanmaması, - Ulaşılan basın personellerinin verileri sağlıklı şekilde alınmaması, - Gönderilerin deforme olması	
İlan	✓	✓	Borsa faaliyetlerinin ve tedbirlerinin ilan yolu ile kamuoyu ile paylaşımı	Gazete, Tv, Radyo, İnternet	Borsa tarafından gerçekleştirilecek olan faaliyet ve yapılacak duyuruların ilan yolu ile TV, gazete, internet sitesi ve radyo aracılığı ile üyelerimize ve kamuoyuna duyurulması	İhtiyaç Halinde	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	İlgili TV, gazete ve internet sitesi ve radyo yayıncıları	Resmi duyuruların ilgili kanun çerçevesinde usulüne uygun şekilde yapılması için Basın İlan Kurumu aracılığıyla gerçekleştirilmesi.	- Oluşturulan ilanda hata gerçekleştirilmesi, - İlanın istenilen tarih ve eobatta yayınlanmaması, - İlanın iletilemediği noktada aksaklık yaşanması. - İlanın istenilen kesimlere ulaştırılmaması - İlanın BİK aracılığıyla alınmaması yayınlanmaması ve dağıtılacak kamuyu müydeçiler	- İlanın gönderiminden önce gerekli kontroller yapılması, - İlanın yayınlanacağı tarih ve eobattarı yetkililere anlaşılır biçimde açıklanması, - İlanın istenilen kesimlere ulaştırılmaması - İlanın BİK aracılığıyla alınmaması yayınlanmaması ve dağıtılacak kamuyu müydeçiler	
Basın Toplantısı	✓	✓	Borsa faaliyet, program ve duyurularının düzenlenen basın toplantısı ile kamuoyuna aktarımı	Gazete, Tv, Radyo, İnternet	Borsa tarafından düzenlenen etkinlik, program, faaliyet ve yapılacak duyuruların basın mensupları ile gerçekleştirilen toplantı neticesinde üyelerimize ve kamuoyuna aktarımının sağlanması	Sürekli	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	İlgili TV, gazete ve internet sitesi yayıncıları	Yapılan basın toplantılarının ilgili basın-yayın kanallarında yer alması	- Basın toplantısı yer ve saatinin yanlış ya da eksik bildirilmesi, - Basın mensuplarına ulaşım sağlanmaması, - Gerektiği fiziki koşulların sağlanmaması - Toplantı salonunda yaşanabilecek teknik sorunlar	- Basın toplantısı ya da programın yer ve saatinin en az 1 gün önceden ilgili basın mensuplarına toplu ve tek tek olmak üzere bildirilmesi, - Gerektiği düzenleme ve hazırlıklarla 1 gün önceden hayata geçirilmesi. - Yazılı değerlendirmeler bertaraf etmek amacıyla basın toplantısı sonra basın bülteni yayımlanması.	
Yayın	✓	✓	Üyelerle, ilgili paydaşlara ve kamuya Borsamızın faaliyetleri, ekonomi ve dış	Basılı yayın	Yayımlanacak tüm içerikler, dişi ve misanji işlemlerinin tamamlanması, baskı niteliklerinin belirlenmesi ve belirlenen matbaaya baskıya verilmesi	Günlük, Ayık, Yıllık	Borsa ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="https://www.gtbo.org.tr/dokumanlar/dergi">https://www.gtbo.org.tr/dokumanlar/dergi</a>	Yayımlanacak üyeler ve ilgili kurum/kuruluş/kişiler tarafından talep edilmesi, yazılı ararştırma ve raporlarda kaynak olarak kullanılması, yayıncıya verileri göre yer ve sektörel nitelikte kararlar alınması unsurlarının kontrol edilmesi	- Yayın içeriklerinin hatalı olması	- Raporların yayımlanmasından önce detaylı kontrollerinin sağlanması	

İLETİŞİM FAALİYETİ	İÇ İLETİŞİM	DİŞ İLETİŞİM	AMAÇ	KULLANILAN İLETİŞİM ARAÇLARI	STRATEJİ	FAALİYET SIKLIĞI	SORUMLU	GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU	VERİ KAYNAĞI	ETKİNLİK DEĞERLENDİRME METODU	RİSKLER	RİSK KONTROL FAALİYETLERİ
			İcarat ile ilgili bilgi sağlanması	Web Sitesi	Tamamlanmış yaygın Borsamız web sitesi Kütüphane bölümünden dijital ortamda (PDF) paylaşılması	Günlük, Aylık Yıllık	Basın ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	<a href="https://www.gtb.org.tr/dokumanlar/degerler">https://www.gtb.org.tr/dokumanlar/degerler</a>	Web sitesi üzerinden yayımlara erişim sağlanması, yazılı aratırma ve raporlarla kaynak olarak kullanılması, yayındaki verilere göre yerel ve sektörel nitelikte kararlar alınması unsurlarının kontrol edilmesi	-Yayın içeriklerinin hatalı olması	- Raporların yayımlanmasından önce detaylı kontrollerinin sağlanması
Afiş-Broşür		✓	Borsa etkinlik ve duyurularının afiş-broşür yolu ile duyurması	Web Sitesi, Sosyal Medya-Fuar, Afiş, Tanıtım vb.	Borsa tarafından düzenlenecek etkinlik, bilgilendirme amaçlı ve yapılacak duyuruların afiş ve broşür yolu ile yayımlanması ve kamuoyuna duyurulması, üye dışındaki hedef kitleye ulaşılmada etkin kullanım sağlanması	İhtiyaç Halinde	Basın ve Yayın Sorumlusu	Yıllık	İlgili afiş-broşür çalışması	Afiş-broşür yokluğu duyuruların etkinliğinde hedef kitlenin katılım sağlanması, Afiş ve broşürde belirtilen irtibat telefonlarına geri dönüşler.	- Hazırlanan afiş-broşürlerde hata bulunması, - Dağıtımın yanlış ya da çalışmayan telefonlar aracılığıyla gerçekleştirilmesi - Dağıtım hedef kitleye ulaştırılmaması	- Afiş-broşürlerin basım işleminde önce kontrol edilmesi, - Dağıtım ve panolama işleminin profesyonel şekilde gerçekleştirilmesi, - Özellikle afiş işlemlerinin dış etkenlerden oluşabilecek zarara uğrama riskinin en az olduğu bölgelerde gerçekleştirilmesi.
Üye Anketi		✓	Üyelerin Borsamız sunduğu hizmetler ve Borsa birimleri ile ilgili memnuniyetleri ve Borsadan beklentilerinin alınması	Online anket	Üyelere SMS ile anket linki gönderilmesi ve daha fazla üyeye kolayca ulaşılması	Yılda 1	Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu	Yıllık	Anket analiz raporu	Anket Katılım Oranı Anket Memnuniyet Oranı	- Anket katılım seviyesinin düşük olması	Anketlerin Sms ile anket linki gönderilerek ,her meslek grubu için ayrı ayrı değerlendirilmesi
Personel Anketi	✓		Borsa personelinin borsamız sunduğu hizmetler ve borsadan beklentilerinin alınması	Anket formu	Personelin gerçek geri bildirimlerinin alınmasını sağlayacak güvenliği ve rahatlatıcı ortamın sağlanması, anket analizlerinin Yönetim Kuruluna yansıtılması ve iyileştirmeye yönlendirici bir şekilde aktarılması	Yılda 1	Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu	Yıllık	Anket analiz raporu	Anket Memnuniyet Oranı	-Anketi dolduran personelin tespit edilmiş endişesi taşınması	- Ankette kişi profili ile ilgili hiçbir bilgi alınmaması, - Anketlerin bireysel ve rahat bir ortamda doldurulması için yeterli zaman ve imkan tanınması, - Anket analizlerinde belirli bir kişi veya gruba işaret edilebilecek analiz çalışmalarını yürütülmemesi
Anlık İletişim	✓	✓	Borsa personelinin borsamız sunduğu hizmetler ve borsadan beklentilerinin alınması	WhatsApp Grupları	Organ üyeleri için Yönetim Kurulu, Borsa Mediası Hecisi ve her meslek komitesi için ayrı gruplar şeklinde, personel için genel ve özel nitelikte diğer işler için ayrı grupları oluşturularak iletişim faaliyeti sağlanması, her whatsapp grubuna Genel Sekreter, ilgili organ üyeleri ve ilgili personelleri dahil edilmesi	Sürekli	Özel Kalem,Bilgi İşlem	Yıllık	WhatsApp	WhatsApp uygulamasının anlık iletişimin daha hızlı ve interaktif olması nedeniyle SMS'e göre daha etkin kullanılması	-Gönderilecek mesajın yanlış gruplara veya kişilere gönderilmesi. Olması gereken personel veya yetkili kişiye yanlış yer alınması. Anlık iletişim hatası ile yanlış paylaşımın yapılması.	- Mesajın gönderilmeden önce kontrol edilerek paylaşılması, - Hatalı ise özür ifadesi ile birlikte silinmesi ve doğru paylaşım yapılması.
Sesli Görüşme	✓	✓	Borsa ile ilgili tüm süreçlerde koordinasyon ve iletişimin sağlanması	Telefon	Anında, karşılıklı ve etkili iletişimin sağlanması, Borsamız kurumsal düzeyini koruma, iletişim faaliyetinin hedefine ulaşmasını temin edilmesi	Sürekli	Tüm personel	Sürekli	Üye öneri şikayet veri tabanı	Borsamız personeli tarafından yapılan görüşmelerde ilgili memnuniyet düzeyi	- İletişim cihazının periyodik bakımının yapılması, - Beden dilinin eksikliğinden kaynaklı yanlış anlaşılmalara	- İletişim cihazlarının periyodik bakımının yapılması, - Alternatif altyapıya sahip iletişim araçlarının hazır bulundurulması, - Personel için etkili iletişim eğitimi verilmesi
Şikayet ve Öneri	✓	✓	Borsamız sunduğu hizmetler ile ilgili aksayan veya geliştirilebilir yönlerin belirlenmesi	Şikayet ve Öneri Formu, Üye Ziyareti, Etkinlikler Anketler	Borsamız iyileştirme faaliyetlerinin ortaya çıkarmasına yani sıra yeni fikirlerin tespiti ile Borsamız üye öneri talep ve şikayetlerinin işlenmesi uygulanması ve tablo	Sürekli	Tüm personel	Sürekli	Üye Öneri talep şikayet veri Tabanı	Gerçekleştirilen Üye Öneri talep şikayet sayısı Gerçekleşme hızı	-Şikayet ve önerilerin kayıt altına alınmaması ve takibinin yapılamaması	Üye öneri/şikayet veri tabanının güncel olarak takip edilmesi YG'de gündem maddesi olması
İç Yazma	✓	✓	Karar alınması gereken konular, Borsamız işleyişi ile ilgili personele tebliğ edilmesi gereken konular, yetkili organlar tarafından alınan kararlar, mevzuata veya sözleşmelere dayalı hakların kullanılmasına ilişkin konularda belirlenmişlere yer vermedin bilginin doğru bir şekilde aktarılmasını sağlamak	İlgili iç yazışmalar	Uygulanabilirlik konularında iç iletişim faaliyetlerinin etkinliğini artırılması, iç iletişim kayıtlarının muhafaza edilmesini sağlama	Sürekli	Tüm personel	Sürekli	EBYS	İç yazışma istatistik Raporu	-İç yazışmalarda usul ve içerik hatası yapılması	-Resmî Yazışma kuralları düzenli olarak hazırlanması
Eğitim, Seminer, Konferans	✓	✓	Üye, personel ve yöneticiler için önem arz eden konularda konunun uzmanları tarafından bilgilendirilmesi yapılması	Duyuru, SMS, E- Posta, Sosyal Medya	İhtiyaç, duyulan ve talep edilen konular hakkında uzmanlar tarafından, şartları uygunluğuna göre yüz yüze veya online programlar düzenlenmesi	İhtiyaç Halinde	Öst Yönetim,Genel Sekreter,Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu	Yıllık	Eğitim Planı ve listesi Etkinlik listesi	İlgili faaliyetlerdeki memnuniyet ve etkinlik seviyeleri	- Elektrik kesintisi, - Konferans salonundaki teçhizatların arızalanması- Online eğitim programlarında yaşanan aksaklıklar.	- Jeneratörün periyodik bakımının yapılması, - Konferans salonundaki teçhizatın kontrol ve bakım/onarımının yapılması. - Online eğitim için gerekli alt yapıların oluşturulması Duyuruların arttırılması
Personel Toplantısı	✓	✓	Borsa personelinin Borsa ile ilgili her konuda görüş, öneri ve geri bildirimlerinin düzenli olarak alınması	Toplantı	Personel arasında iç iletişimin güçlendirilmesi, olumsuzlukların önceden belirlenerek önlem alınması	Ayda 1	Tüm personel	Aylık	Personel Toplantısı Raporu	Personel toplantılarında gelen öneri,şikayet, şikayet sayısı Gerçekleşen öneri sayısı Toplantı Katılım Oranı	- Personel toplantılarına tam katılım sağlanmaması	- Personel toplantılarının mesai saatleri dışında ve tüm personelin katılımına olanak sağlayacak şekilde yapılması
Borsa Organ Toplantıları	✓	✓	Borsamız işleyişi ve faaliyetlerinin tümüne yön vermek ve kontrol sağlamak	Toplantı	Toplantılara azami katılım sağlanması, nitelikli kararlar alınmasına olanak sağlanması	İlgili periyotlarda	Genel Sekreter, Özel Kalem	İlgili periyotlarda	İlgili Organ Toplantı Karar Tutanağı	Toplantı Katılım Oranı Gerçekleştirilen toplantı sayısı	-Toplantı katılımının düşük olması -Pandemi nedeniyle toplantıların yüz yüze yapılamaması	- Organ toplantılarının öncesinde ilgili organ üyelerinin telefonları aranarak toplantıların bildirilmesini
Prodüksiyon Çalışmaları (Tanıtım Filmi)	✓	✓	Borsamız tanıtım istediği ürün , yatırım ve çalışmalarla ilgili ulusal alanda tanıtım çalışması yapılması	Ulusal TV Kanalları- Sosyal Medya Mecraları	Tanıtımın daha geniş kitlelere ulaşması ve toplumda Gaziantep Ticaret Borsası algısının oluşturulması ve geliştirilmesi.	İhtiyaç Halinde	Genel Sekreter- Basın-Yayın	Yıllık	İlgili TV Kanalları	Ürün hakkında senaryo hazırlanarak, profesyonel prodüksiyon şirketleri aracılığıyla çekim, montaj ve seslendirme işleminin yapılması	-Hazırlanan filmün ürünü veya ilgili içeriği tam olarak tanıtılmaması, anlatım bozuklukları. -Filmün uzantısının istenilen formatta hazırlanmaması. -TV kanallarının reklam,ilan fiyat politikaları	-Senaryonun konusundaki uzman kişiler tarafından belirlenen hususlar işerisinde Montaj aşaması kontroller ve TV formasyonunda kanal yöneticileriyle istişaretle bulunmak. -Gerektiğinde satılma şirketleriyle iş birliği yapılması
Stratejik Plan ile Uyum	✓	✓	Kurumun stratejik hedeflerini destekleyen iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi	Stratejik plan dokümanı, faaliyet raporları	İletişim faaliyetlerinin stratejik hedeflerle entegre edilmesi	Sürekli	Öst Yönetim / Basın Yayın	Yıllık	Stratejik Plan, Faaliyet Raporları	Faaliyetlerin hedeflerle uyum analizi	Stratejinde kopuk iletişim faaliyetleri	Düzenli performans değerlendirmeye ve revizyon
Hedef Kitle ve Kanal Yönetimi	✓	✓	Doğru hedef kitleye doğru iletişim kanalı ile ulaşılması	SMS, e-posta, telefon, sosyal medya, basın, toplantılar	Hedef kitle başlı kanal seçimi (üye, kamuoyu, paydaş, medya)	Sürekli	Basın Yayın Sorumlusu	Yıllık	Sosyal medya verileri, İletişim kayıtları	Erişim ve geri dönüş oranları	Yanlış hedef kitleye ulaşım	Kanal başlı planlama ve içerik uyarlama
Çok Kanallı İletişim Yönetimi	✓	✓	Kurumsal görünürlüğün artırılması ve iletişim etkinliğinin güçlendirilmesi	Web sitesi, sosyal medya, SMS, e-posta, basın, TV	Aynı içeriğin farklı kanallarda optimize edilerek paylaşılması	Sürekli	Basın Yayın Sorumlusu	Yıllık	Web Analytics, sosyal medya paneli	Etkileşim ve erişim verileri	Kanal yönetiminde dağınıklık	Tek merkezden içerik yönetimi
Faaliyet Planlama ve Uygulama	✓	✓	Planlı ve anlık iletişim faaliyetlerinin etkin yürütülmesi	İçerik takvimi, duyuru sistemleri	Planlı içerik + anlık gelişmelere hızlı reaksiyon	Günlük / Sürekli	Basın Yayın Sorumlusu	Yıllık	İçerik planları, yayın takvimi	Yayın sayısı ve süreliktir	İçerik gecikmesi	Önceden planlama ve içerik stoklama
Performans Ölçümleme	✓	✓	İletişim faaliyetlerinin etkinliğinin ölçülmesi	Analytics, medya takip, sosyal medya analizleri	Veriye dayalı iletişim yönetimi	Aylık / Yıllık	Basın Yayın / Bilgi İşlem	Yıllık	Google Analytics, Ajanspress, sosyal medya verileri	Erişim, etkileşim, haber sayısı	Ölçüm yapılamaması	Analiz araçlarının aktif kullanımı
Sürekli İyileştirme	✓	✓	İletişim süreçlerinin geliştirilmesi	Geri bildirimler, anketler, raporlar	Veriye dayalı revizyon ve geliştirme	Sürekli	Öst Yönetim / Basın Yayın	Yıllık	Anket sonuçları, geri bildirimler	Memnuniyet oranı	Geri bildirimlerin dikkate alınmaması	Düzenli değerlendirme toplantıları
Tanıtım Stratejisi	✓	✓	Kurumsal bilinirliğin artırılması	Sosyal medya, basın, reklam, etkinlikler	Coğrafi işaretler, projeler ve faaliyetler üzerinden tanıtım	Sürekli	Basın Yayın Sorumlusu	Yıllık	Medya yansımaları	Haber ve erişim sayıları	Yanlış tanıtım	İçerik kontrol mekanizması
Risk Yönetimi	✓	✓	İletişim süreçlerinde oluşabilecek risklerin önlenmesi	Risk analizleri, kontrol listeleri	Onleyik ve düzeltici faaliyetler	Sürekli	Tüm birimler	Yıllık	İç kontrol sistemi	Risk değerlendirme durumu	Yanlış bilgi, teknik aksaklık	Cıft kontrol, alternatif iletişim kanalları
Lobicilik Faaliyetleri	✓	✓	Üyelerden gelen talep ve önerilerin ilgili kamu otoritelerine iletilmesi, borsa ve kent ekonomisinin gelişimine katkı sağlanması, sektörel sorunların çözümüne yönelik girişimlerde bulunulması ve kamu nezdinde temsil gücünün artırılması	Resmî raporlar, yüz yüze görüşmeler, toplantılar, çalıştaylar, sektörel etkinlikler, yazılı ve sözlü iletişim kanalları	Bakanlıklar, kamu kurumları ve karar vericiler (bakanlar, bakan yardımcılar, bürökratlar) ile gerçekleştirilen toplantı, etkinlik ve birebir görüşmeler aracılığıyla borsa ve üyelerin taleplerinin doğrudan iletilmesi ve takip edilmesi	Sürekli	Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu, Genel Sekreterlik	Yıllık	Toplantı tutanakları, resmi yazışmalar, davet ve organizasyon kayıtları, sektör raporları	İletilen taleplerin karşılama oranı, resmi geri dönüşler, alınan kararlar, üyelerden gelen geri bildirimler ve memnuniyet düzeyi	Toplantılara katılım sağlanmaması, iletişim kopukluğu, taleplerin yanlış veya eksik aktarılması, siyasi veya kurumsal hassasiyetlerin yanlış yönetilmesi	TODB nezdinde ilgili Bakanlıklara iletilmek üzere yazılı rapor sunulması,Toplantı ve etkinliklerin önceden planlanması, gündem ve taleplerin yazılı olarak hazırlanması, kurumlar arası denge ve tarafsız iletişim yürütülmesi, iletişim sürecinin kayıt altına alınması ve düzenli takibi