



GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

İLETİŞİM MERKEZİ (GİMER) AYLIK İSTATİSTİK RAPORU EKİM 2026

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve
Kalite Koordinatörlüğü



İLETİŞİM MERKEZİ (GİMER) AYLIK İSTATİSTİK RAPORU EKİM 2026

AMAÇ VE DAYANAK

Bu rapor, Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) üzerinden 22.09.2026 – 23.10.2026 tarihleri arasında Üniversitemize iletilen şikâyet, bilgi edinme, talep, öneri ve memnuniyet başvurularına ilişkin istatistikî verileri içermektedir. Rapor, Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmıştır.

Giresun Üniversitesi İletişim Merkezi Yönergesinin 9 uncu maddesi, Kalite Koordinatörlüğüne GİMER verilerini izleme ve bu verileri PUKÖ döngüsü ile kalite güvencesi ve YÖKAK/akreditasyon süreçleriyle ilişkilendirme görevi vermektedir. Yönergenin 18 inci maddesi istatistikî raporun yılda en az bir kez üst yönetime sunulmasını, 19 uncu maddesi ise başvuru istatistiklerinin kalite güvence sistemi ve akreditasyon değerlendirmelerinde kanıt olarak kullanılmasını öngörmektedir. Koordinatörlüğümüz, izlemenin sürekliliği ve kamuoyuna karşı şeffaflık ilkesi gereği bu istatistikleri aylık olarak yayımlamaktadır.

Kişisel verilerin korunması: Rapor yalnızca toplulaştırılmış sayısal verilerden oluşur. Başvuru sahiplerine, başvuru içeriklerine ve görevli personele ilişkin hiçbir bilgi yer almaz (Yönerge Madde 15–16; 6698 sayılı Kanun).

Süre hesabı: Cevap süreleri Yönerge EK-1 uyarınca başvurunun ilgili birime yönlendirildiği andan cevaplandığı ana kadar, hafta sonları hariç iş günü olarak hesaplanmıştır.

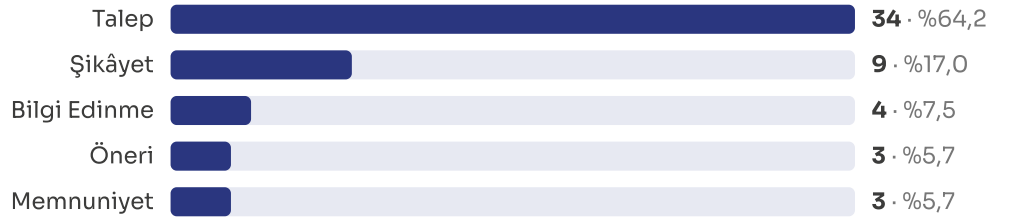
1. TEMEL GÖSTERGELER

53 Toplam başvuru	%84,9 Kapatılan (45)	%97,9 Hedef sürede cevaplanan
2,92 Ortanca cevap süresi (iş günü)	4,43 Memnuniyet (5 üzerinden)	18 Başvuru alan birim

Dönem içinde GİMER'e toplam **53** başvuru yapılmıştır. Başvuruların **45** tanesi (%84,9) kapatılmış, 2 tanesi cevaplanarak kapanış aşamasına gelmiş, 5 tanesinin işlemi sürmektedir. 1 başvuru Yönergenin 13 üncü maddesi kapsamında değerlendirme dışı bırakılmıştır. Cevaplanan başvuruların **%97,9**'i Yönergede belirlenen kurum içi hedef süre içinde cevaplanmış; ortalama cevap süresi **2,92 iş günü** olmuştur. Kimliğinin gizli tutulmasını talep eden başvuru sayısı 0'dır.

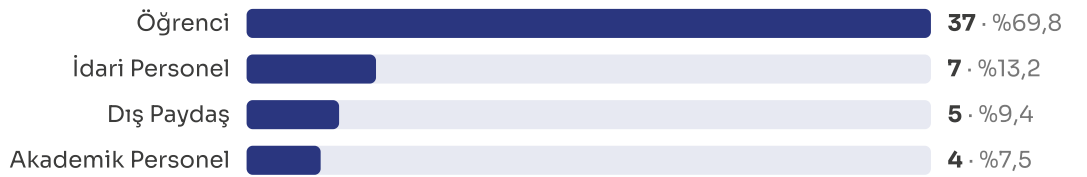
2. BAŞVURU DAĞILIMLARI

2.1. Başvuru Türüne Göre



Başvuruların büyük bölümü **talep** niteliğindedir (%64,2). Bunu şikâyet (%17,0) ve bilgi edinme (%7,5) başvuruları izlemektedir. Öneri ve memnuniyet bildirimleri toplamın %11,3'ini oluşturmaktadır.

2.2. Başvuran Türüne Göre

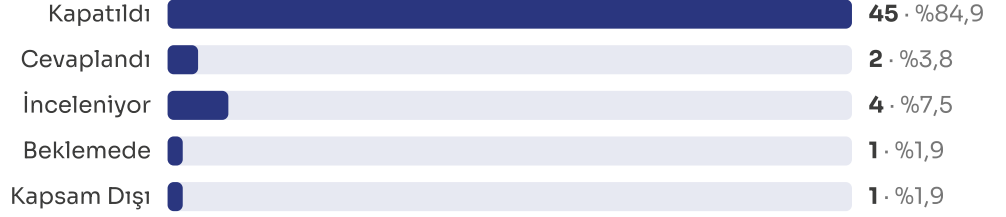


Başvuruların %69,8'i **öğrencilerden** gelmiştir. Personel başvuruları %20,8, dış paydaş başvuruları %9,4 oranındadır.

Başvuran	Şikâyet	Bilgi Edinme	Talep	Öneri	Memnuniyet	Toplam
Öğrenci	9	2	25	–	1	37
Akademik Personel	–	1	–	2	1	4
İdari Personel	–	–	5	1	1	7
Dış Paydaş	–	1	4	–	–	5
Toplam	9	4	34	3	3	53

Tablo 1. Başvuran türü ve başvuru türüne göre çapraz dağılım.

2.3. Başvuru Durumuna Göre



Durumlar 23.10.2026 saat 14.13 itibarıyla.

3. SÜRE PERFORMANSI

Başvurular onay havuzunda ortalama **0,43 iş günü** içinde tasnif edilerek ilgili birime yönlendirilmiştir. Birime yönlendirilen başvurular ortalama **2,92 iş günü** içinde cevaplanmış, cevaplanan başvurular başvuru sahibinin onayı veya otomatik kapanışla ortalama 0,84 iş gününde kapatılmıştır. Cevaplanan 47 başvurudan 1 tanesi kurum içi hedef süreyi aşmıştır. Rapor tarihi itibarıyla işlemi süren 5 başvurudan 1 tanesi kurum içi hedef süreyi doldurmuş olup 4982 ve 3071 sayılı Kanunlardaki yasal süreler içinde izlenmektedir; diğerleri hedef süre içindedir.

Başvuru türü	Başvuru	Kurum içi hedef (EK-1)	Cevaplanan	Ortalama cevap süresi (iş günü)	Hedef sürede
Şikâyet	9	5 iş günü	9	3,27	9 / 9
Bilgi Edinme	4	7 iş günü	2	0,18	2 / 2
Talep	34	5 iş günü	32	2,91	31 / 32
Öneri	3	7 iş günü	3	2,35	3 / 3
Memnuniyet	3	7 iş günü	1	0,76	1 / 1
Toplam	53	–	47	2,92	46 / 47

Tablo 2. Başvuru türüne göre cevap süreleri. Bilgi edinme başvurularında 4982 sayılı Kanundaki azami süreler saklıdır.

3.1. Birim Türüne Göre Süre Performansı

Birim türü	Yönlendirilen başvuru	Cevaplanan	Ortalama cevap süresi (iş günü)	Hedef sürede cevaplanma
Fakülteler	20	19	2,91	%94,7
Meslek Yüksekokulları	17	17	3,27	%100,0
İdari Birimler	15	11	1,20	%100,0

Tablo 3. Süre performansı birim adı verilmeden birim türü düzeyinde raporlanmıştır. Birim bazlı süreler Koordinatörlüğümüzce ayrıca izlenmektedir.

4. BİRİMLERE GÖRE DAĞILIM

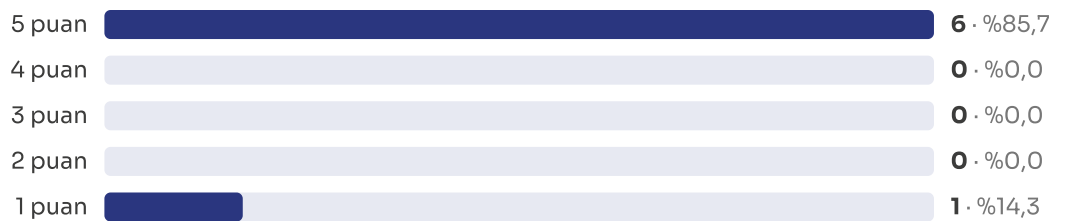
Dönem içinde **18 birime** başvuru yönlendirilmiştir. En çok başvuru alan birimler Spor Bilimleri Fakültesi (11) ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu (9) olmuştur. 1 başvuru birden fazla birime yönlendirildiğinden her birimde ayrı sayılmıştır. Henüz birime yönlendirilmemiş veya kapsam dışı bırakılmış 2 başvuru tabloda yer almaz.

#	Birim	Birim türü	Başvuru	Pay
1	Spor Bilimleri Fakültesi	Fakülteler	11	%20,8
2	Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulları	9	%17,0
3	Alucra Turan Bulutçu Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulları	4	%7,5
4	Personel Daire Başkanlığı	İdari Birimler	4	%7,5
5	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	İdari Birimler	4	%7,5
6	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	İdari Birimler	3	%5,7
7	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Fakülteler	3	%5,7
8	Giresun Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulları	2	%3,8
9	Mühendislik Fakültesi	Fakülteler	2	%3,8
10	Tıp Fakültesi	Fakülteler	2	%3,8
11	Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü	İdari Birimler	1	%1,9
12	Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulları	1	%1,9
13	Fen-Edebiyat Fakültesi	Fakülteler	1	%1,9
14	Keşap Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulları	1	%1,9
15	Sağlık Bilimleri Fakültesi	Fakülteler	1	%1,9
16	Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı	İdari Birimler	1	%1,9
17	Özel Kalem Müdürlüğü	İdari Birimler	1	%1,9
18	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	İdari Birimler	1	%1,9

Tablo 4. Birimlere yönlendirilen başvuru sayıları. Başvuru sayısı tek başına bir birimin hizmet kalitesine ilişkin değerlendirme niteliği taşımaz.

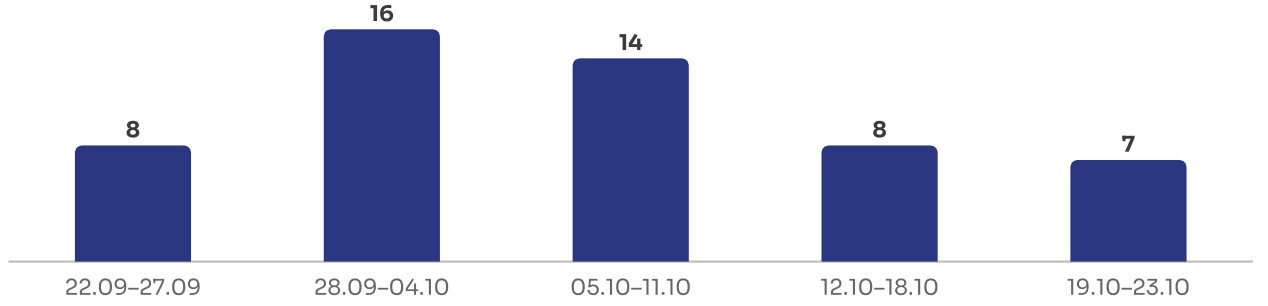
5. MEMNUNİYET

Yönergenin 14 üncü maddesi uyarınca süreç sonunda başvuru sahiplerinden beş üzerinden memnuniyet değerlendirmesi alınmaktadır. Dönem içinde kapatılan 45 başvurudan 7 tanesi için değerlendirme yapılmış (katılım %15,6), ortalama puan **4,43** olmuştur. Üniversitenin memnuniyet hedefi olan 4,00 aşılmıştır. Değerlendirme sayısı düşük olduğundan sonuç dikkatle yorumlanmalıdır.

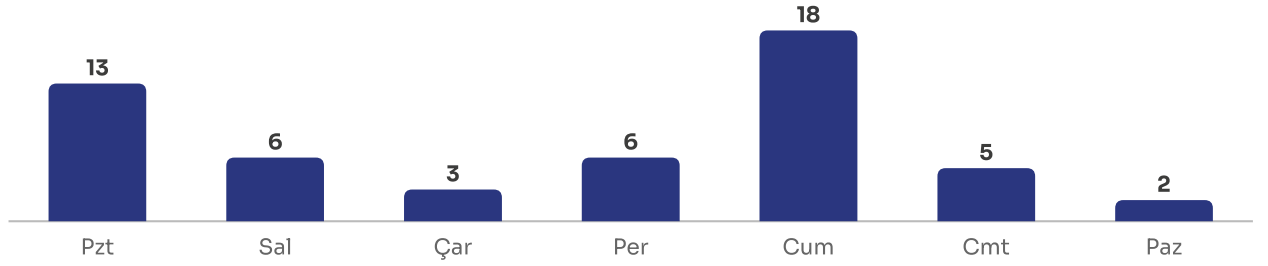


6. ZAMAN ÖRÜNTÜSÜ

Haftalara göre başvuru sayısı



Haftanın günlerine göre başvuru sayısı



Başvuruların %37,7'i (20 başvuru) mesai saatleri dışında (hafta içi 08.00-17.00 dışı veya hafta sonu) yapılmıştır; bunlardan 7 tanesi hafta sonudur. Bu oran, GİMER'in kesintisiz erişilebilir bir başvuru kanalı olarak kullanıldığını göstermektedir. Başvurular en çok cuma (18) ve pazartesi (13) günlerinde yoğunlaşmıştır.

7. DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

PUKÖ döngüsünün "Kontrol Et" ve "Önlem Al" aşamaları kapsamında dönem verilerinden çıkan değerlendirmeler ve öneriler aşağıda sunulmuştur.

7.1. Güçlü Yönler

- Cevaplanan başvuruların %97,9'i kurum içi hedef sürede cevaplanmıştır; ortalama cevap süresi (2,92 iş günü) en kısa hedef sürenin (5 iş günü) belirgin biçimde altındadır.
- Onay havuzundaki tasnif ve yönlendirme ortalama 0,43 iş gününde tamamlanmaktadır.
- Memnuniyet ortalaması (4,43) Yönergede belirlenen 4,00 hedefinin üzerindedir.
- Başvuruların yaklaşık üçte biri mesai dışında yapılmış; sistem öğrenciler başta olmak üzere paydaşlarca kesintisiz bir kanal olarak benimsenmiştir.

7.2. Gelişmeye Açık Yönler ve Öneriler

- **Memnuniyet ölçümüne katılım:** Katılım oranı %15,6 düzeyindedir. Kapanış bildirimlerinde değerlendirme bağlantısının daha görünür kılınması ve katılımın aylık izlenmesi önerilir.
- **Hedef süreyi aşan başvurular:** Süre aşımı yaşanan başvurular için ilgili birimlerle kök neden analizi yapılması ve EK-1'deki kademeli eskalasyon bildirimlerinin birim yöneticilerince izlenmesi önerilir.
- **Benzer içerikli başvurular:** Dönem içinde bazı birimlere kısa aralıklarla çok sayıda benzer başvuru ulaştırmıştır. Tekrarlayan konular için tekil yanıtların yanında birim düzeyinde kalıcı iyileştirme (duyuru, süreç düzenlemesi) yapılması ve bunun GİMER'e iyileştirme aksiyonu olarak işlenmesi önerilir (Yönerge Madde 7).
- **Paydaş ve personel kullanımı:** Dış paydaş (%9,4) ve personel (%20,8) başvurularının payı görece düşüktür. Yönergenin 20 nci maddesi kapsamında tanıtım çalışmalarının sürdürülmesi, Geçici Madde 1 uyarınca birim internet sitelerindeki ayrı başvuru formlarının GİMER ile bütünleştirilmesinin tamamlanması önerilir.
- **Öneri ve memnuniyet bildirimleri:** Bu türlerin payı düşüktür (%11,3). GİMER'in yalnızca sorun bildirimi için değil öneri ve memnuniyet paylaşımı için de kullanılabileceği tanıtımlarda vurgulanmalıdır.

8. YÖNTEM NOTU

- **Veri kaynağı:** GİMER yönetim paneli rapor çıktısı (23.10.2026, 14.13). Rapor dönemi başvurunun oluşturulma tarihine göre belirlenmiştir.
- **Süreler:** Yönlendirme süresi başvurudan onay havuzunda yönlendirilmesine, cevap süresi yönlendirmeden ilk resmî cevaba, kapanış süresi cevaptan kapanışa kadar geçen süredir. Hafta sonları dâhil edilmemiş, resmî tatiller ayrıca düşülmüştür. Dağılım çarpık olduğundan ortalama yerine ortalama (medyan) kullanılmıştır.
- **Hedef süreler:** Şikâyet ve talep 5, bilgi edinme, öneri ve memnuniyet 7 iş günüdür (Yönerge EK-1, Senato 10.09.2026 / 300-1).
- **Kapsam:** CİMER aracılığıyla gelen başvurular Yönergenin 8 inci maddesi uyarınca Genel Sekreterlik tarafından EBYS üzerinden yürütüldüğünden bu rapora dâhil değildir.
- **Yuvarlama:** Yüzdelere bir ondalık basamağa yuvarlandığından toplamaları %100'den küçük farklılık gösterebilir.



GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

「 KUZEYİN
PARLAYAN
YILDIZI 」

giresun.edu.tr

