



**T.C.
SİİRT ÜNİVERSİTESİ
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu**

**ÖNERİ, ŞİKÂyet VE TALEP
ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU**

(Değerlendirme Dönemi: 22.03.2022 – 25.02.2026)

Yönetici Özeti

2022–2026 döneminde Siirt Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokuluna (BESYO) iletişim/talep sistemi üzerinden 23 başvuru ulaşılmıştır. Başvuruların tamamı (%100) çözülmüş ve kapatılmıştır. Başvuruların %56,5'i ilk 7 gün, %78,3'i ilk 30 gün içinde sonuçlanmıştır; ortalama kapanış süresi 7 gündür.

En sık başvuru konusu fiziki altyapı ve tesis talepleri (6 başvuru, %26,1) olup bunu sınav işlemleri ve öğrenci işleri (her biri 5 başvuru, %21,7) izlemektedir. Başvuruların %56,5'i bilgi/işlem talebi, %26,1'i öneri, %17,4'i şikâyet/itiraz niteliğindedir. Başvuru sayısı 2022'deki 11'den sonraki yıllarda belirgin şekilde azalmıştır.

Temel iyileştirme alanları: (1) önem derecesi sınıflandırmasının işlevsel hale getirilmesi, (2) kapanış süresi uzun kalan (>30 gün) kayıtlar için takip mekanizması, (3) başvuru sahibine memnuniyet geri bildirimi sorulması ve (4) tekrarlayan kütüphane alanı önerisinin kalıcı olarak değerlendirilmesidir.

1. Amaç ve Kapsam

Bu rapor, BESYO'ya iç ve dış paydaşlarca (öğrenci, aday öğrenci, mezun ve diğer kişiler) iletilen öneri, şikâyet ve taleplerin sınıflandırılması, istatistiksel olarak analiz edilmesi ve elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam, 22.03.2022 ile 25.02.2026 tarihleri arasında sisteme kaydedilen 23 başvurunun tamamıdır. Rapor; TS ISO 10002 (Müşteri Memnuniyeti – Şikâyetlerin Ele Alınması), TS EN ISO 9001 (Kalite Yönetim Sistemi) ve YÖKAK Kurumsal Akreditasyon süreçlerinde paydaş geri bildirimlerinin izlendiğine ve değerlendirildiğine dair kanıt dokümanı olarak kullanılmak üzere düzenlenmiştir.

2. Yöntem

2.1. Veri Kaynağı ve Değişkenler

Veriler, Üniversite iletişim/talep sisteminden alınan Excel çıktısından elde edilmiştir. Her kayıt için takip kodu, gönderim tarihi, son güncelleme tarihi, talep konusu, talep durumu, sahibi birim, son cevaplayan ve önem derecesi bilgileri kullanılmıştır.

2.2. Kategorilendirme

Talep konuları içerik analizi yöntemiyle iki boyutta sınıflandırılmıştır:

- **Konu kategorisi:** Fiziki Altyapı ve Tesis; Sınav İşlemleri; Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet); Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru; Kampüs Çevresi ve Genel Hizmetler; Kurumsal Gelişim.
- **Talep türü:** Bilgi / İşlem Talebi (bilgi alma veya bir işlemin yapılmasını isteme), Öneri (iyileştirme/geliştirme fikri) ve Şikâyet / İtiraz (memnuniyetsizlik bildirimi veya sonuca itiraz).

2.3. Süre Hesabı ve Varsayımlar

Sistemde ayrı bir kapanış tarihi alanı bulunmadığından, kapanış süresi “son güncelleme tarihi – gönderim tarihi” (gün) olarak hesaplanmıştır. Son güncelleme, kayıt kapatıldıktan sonra da yapılmış olabileceğinden bu değer gerçek çözüm süresinin üst sınırı olarak yorumlanmalıdır.

2.4. Kişisel Verilerin Korunması

6698 sayılı KVKK kapsamında, rapordan başvuru sahiplerinin ad ve soyadları çıkarılmış; kayıtlar yalnızca sistem takip kodları ile izlenebilir bırakılmıştır.

3. Genel Görünüm

Tablo 1. Temel performans göstergeleri

Gösterge	Değer
Toplam başvuru sayısı	23
Tekil başvuru konusu (mükerrer kütüphane önerileri tek sayıldığında)	20
Çözülen / kapatılan başvuru oranı	%100 (23/23)
7 gün içinde kapanan başvuru oranı	%56,5 (13/23)
30 gün içinde kapanan başvuru oranı	%78,3 (18/23)
Medyan kapanış süresi	7 gün
Ortalama kapanış süresi (tümü / aykırı değer hariç)	85,5 gün / 28,4 gün
Çeyrekler arası aralık (Ç1–Ç3)	4,5 – 19,5 gün
BESYO'ya atanmış başvuru oranı	%95,7 (22/23)
Önem derecesi “Düşük” olarak işaretlenen başvuru	%100 (23/23)

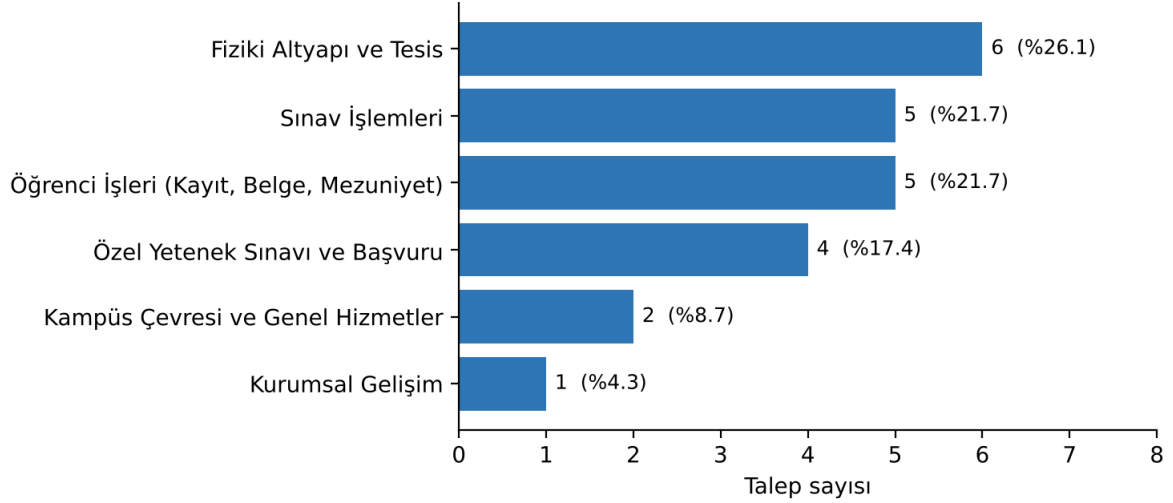
4. Kategorilere Göre Dağılım

Başvuruların en büyük bölümünü **Fiziki Altyapı ve Tesis** kategorisi oluşturmaktadır. Bu kategorideki 6 başvurunun 4'ü, 09.12.2022 tarihinde aynı gün gönderilen “BESYO binasına kütüphane alanı yapılması” önerisidir; bu durum öğrenciler arasında ortak bir ihtiyaç olarak dile getirildiğini göstermektedir. Diğer tesis başvuruları spor salonu ve fitness salonunun kullanımına ilişkindir.

Sınav İşlemleri (vize/mazeret, tek ders sınavı, online sınav) ve **Öğrenci İşleri** (ders kaydı, belge teslimi, mezuniyet, ders aldığını gösterir belge) kategorileri eşit paydadır. **Özel Yetenek Sınavı** başvurularının tamamı 2022 yılında, başvuru sorunları ve sınav sonuçlarının yeniden değerlendirilmesi talepleri şeklinde gelmiştir.

Tablo 2. Kategorilere göre başvuru sayısı ve kapanış süreleri

Kategori	Sayı	Oran	Ort. süre (gün)	Medyan (gün)	Aralık (gün)
Fiziki Altyapı ve Tesis	6	%26,1	33,7	7	4–170
Sınav İşlemleri	5	%21,7	5	4	1–13
Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	5	%21,7	64	48	5–139
Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru	4	%17,4	14,2	15,5	6–20
Kampüs Çevresi ve Genel Hizmetler	2	%8,7	672	672	1–1343
Kurumsal Gelişim	1	%4,3	19	19	19–19
Toplam	23	%100	85,5	7	1–1343

Şekil 1. Kategorilere göre talep dağılımı

5. Talep Türüne Göre Dağılım

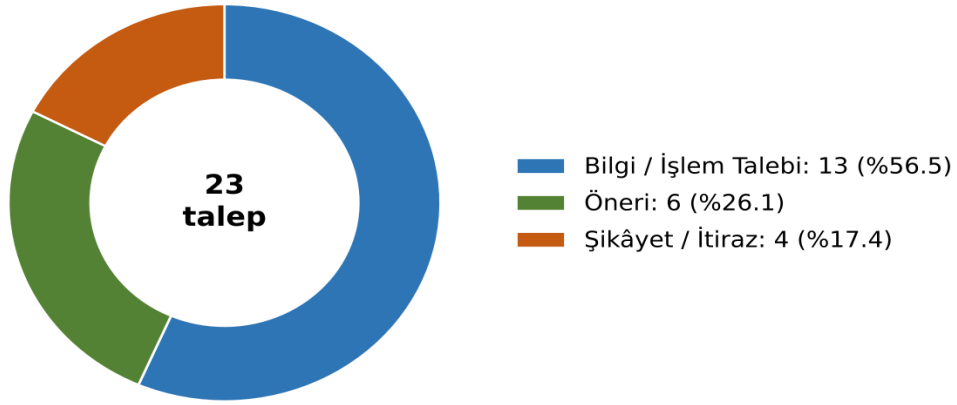
Başvuruların yarısından fazlası (%56,5) bilgi veya işlem talebi niteliğindedir; bu durum sistemin öğrenciler tarafından ağırlıklı olarak bir “bilgi ve işlem kanalı” olarak kullanıldığını göstermektedir. Öneriler %26,1, şikâyet/itirazlar %17,4 düzeyindedir. Şikâyetler; özel yetenek sınavı başvuru sorunu, sınav sonuçlarına itiraz (2 adet) ve lavabo temizliği konularındadır.

Tablo 3. Kategori × talep türü çapraz tablosu

Kategori	Bilgi / İşlem	Öneri	Şikâyet / İtiraz	Toplam
Fiziki Altyapı ve Tesis	2	4	0	6
Sınav İşlemleri	5	0	0	5
Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	5	0	0	5
Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru	1	0	3	4

Kategori	Bilgi / İşlem	Öneri	Şikâyet / İtiraz	Toplam
Kampüs Çevresi ve Genel Hizmetler	0	1	1	2
Kurumsal Gelişim	0	1	0	1
Toplam	13	6	4	23

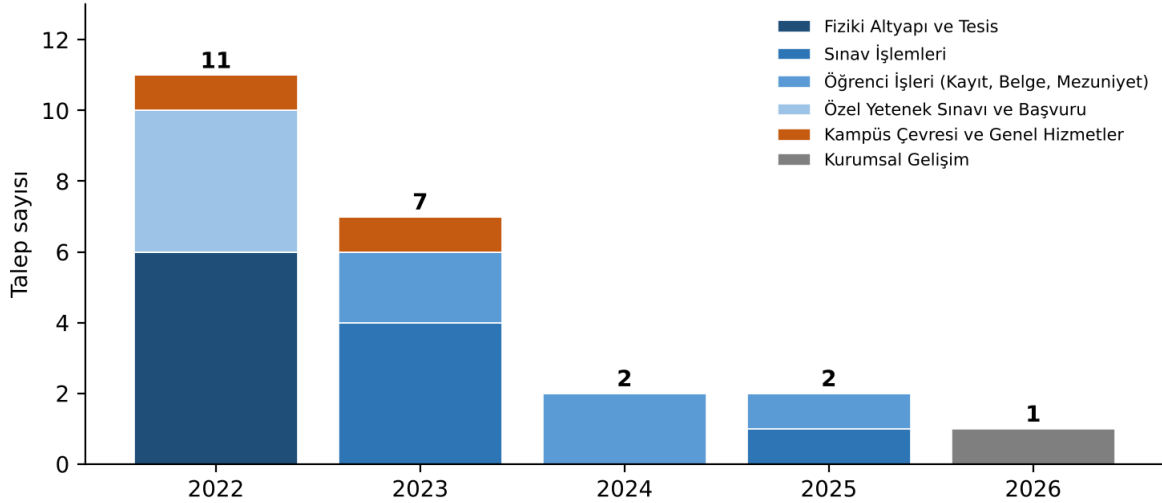
Şekil 2. Talep türü dağılımı



6. Yıllara Göre Eğilim

Başvuru sayısı 2022 yılında 11, 2023 yılında 7 iken 2024 ve 2025 yıllarında 2'ye gerilemiştir. 2026 yılı verisi Ekim ayı itibarıyla kısmidir (1 başvuru). 2022 yılındaki yoğunluk; özel yetenek sınavı dönemi ve kütüphane önerisinden, 2023 yılındaki yoğunluk ise sınav işlemlerinden kaynaklanmaktadır. Azalan eğilim, bir yandan sorunların kaynağında giderilmesinin olumlu bir göstergesi olabilir; öte yandan sistemin bilinirliğinin azaldığına da işaret edebilir. Bu nedenle sistemin öğrencilere düzenli olarak duyurulması önerilmektedir.

Şekil 3. Yıllara ve kategorilere göre talep sayısı



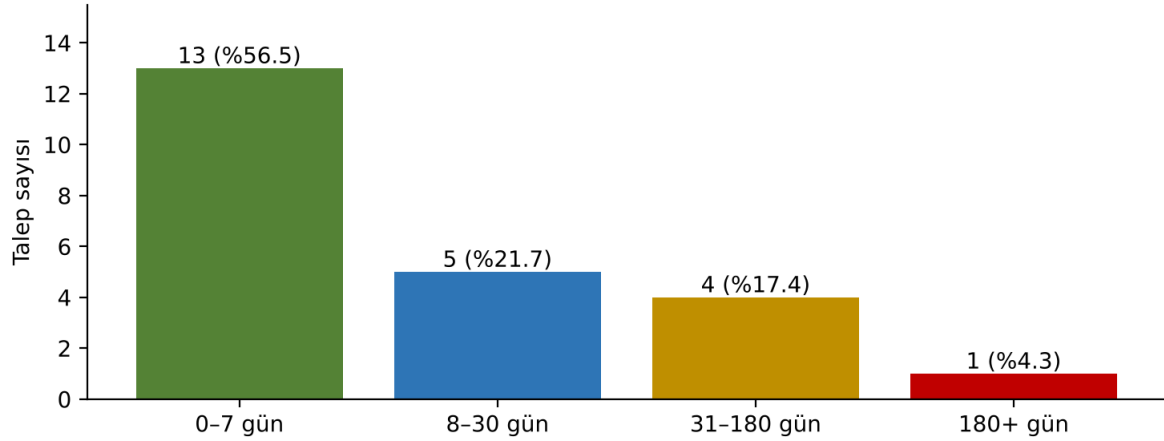
7. Kapanış Süresi Analizi

Başvuruların %56,5'i ilk hafta içinde kapanmıştır. Medyan süre 7 gün, ortalama 85,5 gündür (standart sapma 278,2). Ortalama ile medyan arasındaki büyük fark, dağılımın birkaç uzun süreli kayıt nedeniyle sağa çarpık olmasından kaynaklanmaktadır; bu nedenle performans göstergesi olarak **medyan ve 30 gün içinde kapanma oranının** kullanılması daha uygundur.

Tablo 4. Kapanış süresi aralıklarına göre dağılım

Süre aralığı	Sayı	Oran
0–7 gün	13	%56,5
8–30 gün	5	%21,7
31–180 gün	4	%17,4
180+ gün	1	%4,3
Toplam	23	%100

Şekil 4. Kapanış (son güncelleme) süresine göre dağılım



Tablo 5. 30 günü aşan başvurular

Takip kodu	Konu	Kategori	Süre (gün)
G8J-NZX-QP66	Spor Salonu başvuru için	Fiziki Altyapı ve Tesis	170
6Z3-N2Y-LXWU	Ders kayıt	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	139
GBY-1G6-RY94	Uzmanlık dersi aldığıma dair belge	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	122
YVJ-96Q-5V6H	Mezuniyet	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	48

8. Bulgular ve Değerlendirme

8.1. Güçlü Yönler

- Başvuruların tamamı yanıtlanmış ve kapatılmıştır; açık kalan başvuru bulunmamaktadır.
- Başvuruların %78,3'ü 30 gün, %56,5'i 7 gün içinde sonuçlandırılmıştır.
- BESYO'ya yönlendirilen başvurular birim tarafından doğrudan sahiplenilmiş ve yanıtlanmıştır (22/22).
- Başvuru sayılarındaki düşüş, sınav ve başvuru süreçlerine ilişkin sorunların azaldığına işaret etmektedir.

8.2. Gelişmeye Açık Yönler

- Önem derecesi:** Tüm başvurular “Düşük” önem derecesiyle kaydedilmiştir. Sınav sonucuna itiraz gibi süreli işlemler ile bilgi talepleri aynı düzeyde değerlendirilmekte; önceliklendirme yapılamamaktadır.
- Uzun kapanış süreleri:** 5 başvuru 30 günü aşmıştır. Ders kaydı (139 gün) ve belge talebi (122 gün) gibi zamana duyarlı işlemlerde gecikme kayıt yapılmasına karşın sistemde kapatılmamış olmasından kaynaklanıyor olabilir; bu durum kayıt disiplininin güçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.
- Tekrarlayan öneri:** Kütüphane/çalışma alanı önerisi aynı gün 4 farklı başvuru ile iletilmiştir. Kaydın “çözüldü” olarak kapatılmasına karşın önerinin hayata geçip geçmediği dokümente edilmemiştir.

9. İyileştirme Faaliyetleri (PUKÖ / DÖF)

Tablo 6. Önerilen iyileştirme ve düzeltici faaliyet planı

No	Bulgu	Önerilen faaliyet	Sorumlu
1	Önem derecesi tek tip	Önem derecesi kriterleri tanımlansın (ör. süreli akademik işlemler = Yüksek)	Kalite Komisyonu
2	30 günü aşan kayıtlar	Hedef: 15 iş günü içinde yanıt; 15 günü aşan kayıtlar için aylık kontrol listesi	Yüksekokul Sekreterliği
3	Atanmamış / birim dışı kayıt	Birim dışı başvuruların 3 iş günü içinde ilgili birime yönlendirilmesi	Yüksekokul Sekreterliği
4	Kütüphane/çalışma alanı önerisi	Fizibilite değerlendirmesi yapıp sonucun öğrencilere duyurulması	Yüksekokul Yönetimi
5	Memnuniyet verisi yok	Kapanış sonrası 1–5 ölçekli kısa memnuniyet sorusu eklenmesi	Kalite Komisyonu / Bilgi İşlem
6	Kategori alanı yok	Sisteme “talep türü” ve “konu kategorisi” seçim alanı eklenmesi	Bilgi İşlem

No	Bulgu	Önerilen faaliyet	Sorumlu
7	Başvuru sayısında düşüş	Sistemin oryantasyon, web sayfası ve panolar ile duyurulması	Kalite Komisyonu

10. Sonuç

BESYO'ya iletilen öneri ve şikâyetler sayıca sınırlı olmakla birlikte tamamı yanıtlanmış, büyük çoğunluğu kısa sürede sonuçlandırılmıştır. Başvurular ağırlıklı olarak tesis olanakları, sınav ve öğrenci işleri süreçlerine odaklanmaktadır. Önem derecelendirmesi, süre hedefi, memnuniyet ölçümü ve önerilerin sonuçlarının paydaşlara duyurulması konularında yapılacak iyileştirmelerle sürecin TS ISO 10002 ve YÖKAK beklentileriyle tam uyumlu hale getirilmesi mümkündür. Bu raporun yıllık olarak güncellenmesi ve göstergelerin dönemler arası karşılaştırılması önerilmektedir.

Ek-1. Başvuru Listesi (Anonimleştirilmiş)

S. No	Takip kodu	Tarih	Konu	Kategori	Tür	Süre
1	G8J-NZX-QP66	22.03.2022	Spor Salonu başvuru için	Fiziki Altyapı ve Tesis	Bilgi / İşlem Talebi	170
2	98Q-VDS-68Y8	19.08.2022	Başvuru yapamıyorum	Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru	Şikâyet / İtiraz	20
3	WB3-QE7-NH2L	24.08.2022	Yanlış başvuru	Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru	Bilgi / İşlem Talebi	15
4	UVA-JMU-D3AM	12.09.2022	Besyo özel yetenek sınavı sonuçlarının tekrar değerlendirilmesi	Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru	Şikâyet / İtiraz	16
5	SBG-RN7-564W	22.09.2022	BESYO yetenek sınavının sonuçlarının gözden geçirilmesini	Özel Yetenek Sınavı ve Başvuru	Şikâyet / İtiraz	6
6	SZR-EGB-5NRD	09.12.2022	Besyo binasına bir kütüphane alanının yapılması	Fiziki Altyapı ve Tesis	Öneri	7
7	9V1-7J4-R796	09.12.2022	Siirt ünivesitesi besyo binasına bir kütüphane alanının yapılması	Fiziki Altyapı ve Tesis	Öneri	7
8	L78-PX2-4ZWH	09.12.2022	Siirt üniversitesi BESYO binasına bir kütüphane alanının yapılması	Fiziki Altyapı ve Tesis	Öneri	7
9	2UV-8XM-7HQ8	09.12.2022	Siirt üniversitesi BESYO binasına bir kütüphane alanının yapılması	Fiziki Altyapı ve Tesis	Öneri	7
10	XAQ-PRB-58VT	12.12.2022	fitness salonunu kullanabilmek	Fiziki Altyapı ve Tesis	Bilgi / İşlem Talebi	4
11	3UY-VVG-3MT5	19.04.2023	çevre kimya vize sınavı hangi tarihte saat kaçta	Sınav İşlemleri	Bilgi / İşlem Talebi	13
12	5SM-ENL-TAGU	28.04.2023	Vize mazerete girmek istiyorum	Sınav İşlemleri	Bilgi / İşlem Talebi	4
13	GW3-L1R-ZTLM	15.06.2023	TEK DERS SINAV BAŞVURMAK	Sınav İşlemleri	Bilgi / İşlem Talebi	4
14	UUD-Q6B-2E8J	19.06.2023	Lavabo temizliği	Kampüs Çevresi ve Genel Hizmetler	Şikâyet / İtiraz	1
15	4X6-4MD-D3EM	05.07.2023	Tek ders sınav	Sınav İşlemleri	Bilgi / İşlem Talebi	1

S. No	Takip kodu	Tarih	Konu	Kategori	Tür	Süre
16	DY9-TVW-5Z89	25.08.2023	BELGE TESLİM	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	Bilgi / İşlem Talebi	6
17	6Z3-N2Y-LXWU	26.09.2023	Ders kayıt	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	Bilgi / İşlem Talebi	139
18	A7Y-24W-E9BP	07.02.2024	Ders kaydı	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	Bilgi / İşlem Talebi	5
19	YVJ-96Q-5V6H	09.07.2024	Mezuniyet	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	Bilgi / İşlem Talebi	48
20	XGQ-9EM-SAW7	21.01.2025	Online Sınav	Sınav İşlemleri	Bilgi / İşlem Talebi	3
21	GBY-1G6-RY94	14.11.2025	Uzmanlık dersi aldığıma dair belge	Öğrenci İşleri (Kayıt, Belge, Mezuniyet)	Bilgi / İşlem Talebi	122
22	S7E-SQT-Q2AB	25.02.2026	Beden eğitimi öğretmenliği	Kurumsal Gelişim	Öneri	19