

TRABZON ÜNİVERSİTESİ

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE YAZILIM OFİSİ
K O O R D İ N A T Ö R L Ü Ğ Ü



DESTEK TALEP SİSTEMİ TALEP SONUÇLARI RAPORU



► 2023-2026



@trabzonddo



@trabzonddo



@trabzonddo



@trabzonddo



@trabzonddo



dijital.trabzon.edu.tr

Destek Talep Sistemi Talep Sonuçları Raporu

Bu rapor, Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Destek Talep Sistemi'nin 2023 yılından 2026 yılı ilk altı ayına kadar olan süreç performansını sayısal verilerle ortaya koymak ve paydaş geri bildirimlerinin sistem iyileştirme döngüsüne (PUKÖ) katkısını belgelemek amacıyla hazırlanmıştır.

2023 Yılı Destek Talep Sistemi Performans Değerlendirmesi

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü bünyesinde kullanılan Destek Talep Sistemi aracılığıyla 2023 yılı içerisinde toplam 70 adet talep kaydı alınmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda, bu taleplerin 67'sinin çözüme kavuşturulduğu ve %95,7 oranında bir çözüm başarısı elde edildiği tespit edilmiştir.

Tablo 1. 2023 yılı Destek Talep Sistemi aracılığıyla gelen talepler

Kategori	Talep	Çözüldü	Çözülme Oranı (%)	Cevap (Tümü)	Cevap (Personel)
Anket Sistemi	7	7	%100	8	7
Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi (BAPS)	20	19	%95	50	38
Performans Veri Sistemi (PVS)	4	4	%100	7	7
Mekan Yönetim Sistemi (MYS)	31	31	%100	55	46
Dijital Toplantı Arşivi (DTA)	1	1	%100	6	4
KARMA	1	0	%0	2	2
Eğitim ve Danışmanlık	1	1	%100	1	1
Diğer	5	4	%80	7	5
TOPLAM	70	67	%95,7	136	110

Birimimiz, paydaşlardan gelen talepleri karşılama noktasında yüksek bir performans sergilemiş, %95,7'lik çözüm oranı ile paydaş memnuniyeti ve beklentilerinin karşılanması hedefi doğrultusunda somut sonuçlar elde edilmiştir.

Mekan Yönetim Sistemi 31 talep, Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi ise 20 talep ile sistem üzerinde en çok işlem yapılan alanlar olmuştur. Bu veriler, söz konusu dijital araçların kullanım yoğunluğunu göstermekle birlikte, paydaş geri bildirimleri doğrultusunda sistemlerin sürekli iyileştirilmesi sürecine rehberlik etmiştir.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



İnternet
Adresi:

<https://dijital.trabzon.edu.tr>

70 talebe karşılık toplam 136 cevap üretilmesi, paydaşlarla çift taraflı ve aktif bir iletişim kanalı işletildiğini göstermektedir. Cevapların 110 adedinin birim personeli tarafından sağlanmış olması, sürecin birim personelleri tarafından kurumsal bir sahiplenme bilinciyle ve yüksek sorumlulukla yürütüldüğünü belgelemektedir.

2024 Yılı Destek Talep Sistemi Performans Değerlendirmesi

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü bünyesinde kullanılan Destek Talep Sistemi aracılığıyla 2024 yılı içerisinde toplam 95 adet talep kaydı alınmıştır. Yıl sonu verilerine göre bu taleplerin 92'sinin çözüme kavuşturulduğu, 3 adet talebin ise açık kaldığı tespit edilmiştir.

Tablo 2. 2024 yılı Destek Talep Sistemi aracılığıyla gelen talepler

Kategori	Talep	Çözüldü	Çözülme Oranı (%)	Cevap (Tümü)	Cevap (Personel)
Anket Sistemi	8	8	%100	12	8
Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi (BAPS)	25	23	%92	26	25
Performans Veri Sistemi (PVS)	7	7	%100	7	7
Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Sistemi (KİDR)	24	24	%100	36	31
Mekan Yönetim Sistemi (MYS)	13	13	%100	17	17
Dijital Toplantı Arşivi (DTA)	3	3	%100	3	3
Faaliyet Raporu Sistemi	4	4	%100	3	3
FEF Destek	2	2	%100	2	2
Diğer	9	8	%88,9	11	11
TOPLAM	95	92	%96,8	117	107

2024 yılında birimimize ulaşan talep sayısındaki artışa karşın, sergilenen etkin çalışma performansı sayesinde verimliliğimizde artış kaydedilmiştir. Yakalanan %96,8'lik yüksek çözüm oranı, paydaş beklentilerinin karşılanması ve sürdürülebilir hizmet kalitesi odaklı çalışmalarımızın somut bir göstergesidir.

2024 yılı içerisinde BAPS (25 talep) ve KİDR (24 talep) kategorileri, sistem üzerinde en çok işlem yapılan alanlar olarak öne çıkmıştır. Bu veriler, özellikle 2024 yılında hizmete sunduğumuz KİDR Sisteminin ve BAPS'ın paydaşlarımız tarafından aktif bir şekilde kullanıldığını ve birimimizin bu sistemleri paydaş geri bildirimleri doğrultusunda güncel tutma konusuna önem verdiğini ortaya koymaktadır.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



İnternet
Adresi:

<https://dijital.trabzon.edu.tr>

95 talebe karşılık 117 cevap üretilmesi, paydaşlarla sürdürülen aktif iletişimin 2024 yılında da korunduğunu göstermektedir. Cevapların büyük çoğunluğunun (%91,4) personel tarafından sağlanmış olması, sürecin kurumsal sahiplenme bilinciyle yürütüldüğünü ve birim tarafından paydaş taleplerine verilen önemi göstermektedir. 2024 yılı içerisinde gelen taleplerin %96,8'i yıl içinde başarıyla sonuçlandırılmıştır.

2025 Yılı Destek Talep Sistemi Performans Değerlendirmesi

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü bünyesinde yürütülen destek talep mekanizması aracılığıyla 2025 yılı içerisinde toplam 102 adet talep kaydı alınmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda, bu taleplerin 97'sinin çözüme kavuşturulduğu ve %95,1 oranında bir çözüm başarısı elde edildiği tespit edilmiştir.

Tablo 3. 2025 yılı Destek Talep Sistemi aracılığıyla gelen talepler

Kategori	Talepler	Çözüldü	Çözülme Oranı (%)	Cevap (Tümü)	Cevap (Personel)
MYS	30	29	%96,6	48	42
BAPS	17	15	%88,2	26	21
PVS	15	14	%93,3	16	14
Anket Sistemi	15	14	%93,3	16	15
KİDR	14	14	%100	13	13
Faaliyet Raporu Sistemi	3	3	%100	3	3
FEF Destek	3	3	%100	4	4
DTA	2	2	%100	2	2
Diğer	3	3	%100	3	3
TOPLAM	102	97	%95,1	131	117

Birimimiz, 2025 yılı içerisinde paydaş taleplerini karşılama noktasında istikrarlı bir süreç yönetimi sergilemiş, %95,1'lik çözüm oranı ile paydaş memnuniyetini esas alan hizmet anlayışını devam ettirmiştir.

2025 yılında Mekan Yönetim Sistemi, 30 talep ile en çok işlem yapılan kategori olarak öne çıkmıştır. Ayrıca BAPS, PVS ve Anket Sistemi kategorileri de yüksek talep yoğunluğu ile birim süreçlerimizin paydaşlar tarafından aktif bir şekilde kullanıldığını göstermektedir.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



İnternet Adresi:

<https://dijital.trabzon.edu.tr>

Toplam 102 talebe karşılık 131 cevap üretilmesi ve cevapların %89,3'ünün (117 adet) personel tarafından sağlanmış olması, paydaş geri bildirimlerine yönelik aktif bir iletişimin yürütüldüğünün ve verilen önemin bir göstergesidir.

2026 Yılı (İlk Yarı) Destek Talep Sistemi Performans Değerlendirmesi

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü bünyesinde yürütülen destek talep mekanizması aracılığıyla 2026 yılı ilk altı ayında toplam 58 adet talep kaydı alınmıştır. Dönem sonu verileri itibarıyla bu taleplerin 53'ünün çözüme kavuşturulduğu ve %91,4 oranında bir çözüm başarısı elde edildiği tespit edilmiştir.

Tablo 4. 2026 yılı (ilk altı ay) Destek Talep Sistemi aracılığıyla gelen talepler

Kategori	Talep	Çözöldü	Çözölme Oranı (%)	Cevap (Tümü)	Cevap (Personel)
Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi (BAPS)	22	22	%100	25	22
Performans Veri Sistemi (PVS)	1	1	%100	1	1
Mekan Yönetim Sistemi (MYS)	10	8	%80	12	11
Dijital Toplantı Arşivi (DTA)	2	2	%100	2	2
Karadeniz Müzik Arşivi Dijitalleştirilmesi (KARMA)	0	0	-	0	0
Eğitim ve Danışmanlık	1	1	%100	1	1
Anket Sistemi	9	9	%100	11	10
Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Sistemi (KİDR)	6	6	%100	6	6
Faaliyet Raporu Sistemi	3	3	%100	3	3
FEF Destek	0	0	-	0	0
Diğer	4	1	%25	7	5
TOPLAM	58	53	%91,4	68	61

2026 yılının ilk altı ayında BAPS, Anket Sistemi, KİDR ve Faaliyet Raporu Sistemi gibi temel sistemler hakkında gelen talepler %100 oranında çözülmüş, bu da dijital sistemlerin yönetiminde belli bir istikrarın kazanıldığını göstermektedir.

Toplam 58 talebe karşılık 68 cevap üretilmesi, paydaş geri bildirimlerine yönelik aktif bir iletişim kanalının 2026 yılında da açık bir şekilde yürütüldüğünü belgelemektedir.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



İnternet Adresi:

<https://dijital.trabzon.edu.tr>



Cevapların 61 adedinin birim personel tarafından sağlanmış olması (%89,7), birimimizin destek süreçlerini yüksek sorumluluk bilinciyle sahiplendiğini ve teknik süreçlerin kapsamlı bir şekilde desteklendiğini ortaya koymaktadır.

Yıllara Göre Karşılaştırmalı Analiz

2023 yılından itibaren 2026 yılının ilk altı ayını da içine alan dönemde Destek Talep Sistemi üzerinden gelen toplam 325 talebin incelenmesi sonucunda talepler, yüksek bir oranla (%96) çözüme kavuşturulmuştur. 2023 yılında 70 olan yıllık talep sayısı, 2025 yılı sonunda 102'ye ulaşmış, 2026 yılının ilk altı ayında ise 58 talep gelmiştir. Bu ivme, birimimiz tarafından yönetilen dijital sistemlerin kullanımının yıllar içerisinde yaygınlaştığını ve paydaşların birimimizin Destek Talep Sistemi ile sunmuş olduğu açık iletişim kanalını aktif olarak kullandığını kanıtlamaktadır.

Birimimiz, gelen talepleri sadece teknik birer destek unsuru olarak görmemekte, PUKÖ döngüsü kapsamında sistem iyileştirme süreçleri için birer veri olarak değerlendirmektedir. Her bir talep, personelimiz tarafından titizlikle ele alınmakta ve her bir talebin çözümü sonrasında talep sahibine memnuniyet anketleri gönderilmektedir. Ayrıca Destek Talep Sistemi verileri, periyodik olarak her yıl birim faaliyet raporlarında raporlanmakta ve ilgili raporlar birim internet sayfasında yayınlanmaktadır. Bu çalışma prensibi birimimizin şeffaflık, hesap verebilirlik ve paydaş odaklı yönetim ilkeleri doğrultusunda hareket ettiğini kanıtlamaktadır.

Destek Talep Sistemi, sadece bir destek aracı değil, aynı zamanda paydaşlarımızın karar alma süreçlerine katılımını sağlayan bir etkileşim kanalıdır. Toplanan veriler, bir sonraki çalışma yılına ait hedeflerin belirlenmesinde, hizmet önceliklerinin sıralanmasında ve dijital altyapının geliştirilmesinde temel referans kaynağı olarak kabul edilmektedir.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



**İnternet
Adresi:**

<https://dijital.trabzon.edu.tr>

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE YAZILIM OFİSİ
KOORDİNATÖRLÜĞÜ

