

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2021 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	 Dok. No: RP/GNL/31 İlk Yayın Tar.: 21.01.2022 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 1 / 3
---	--	--

Üniversitemizde yürütülen **TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi** ve **YÖKAK Kalite Güvencesi Sistemi** çalışmaları kapsamında, sunulan hizmetlere ilişkin iç ve dış paydaşlarımızın geri bildirimlerini sağlamak amacıyla yerleşkelerimizde **toplam 21 adet Kalite Sistemleri Geri Bildirim Kutusu** bulunmaktadır. Bununla birlikte, **ÜBYS Geri Bildirim Yönetim Sistemi (Dilek, Öneri ve Şikâyet Sistemi)** üzerinden de paydaş geri bildirimleri alınmaktadır.

ÜBYS Geri Bildirim Yönetim Sistemi (Dilek, Öneri ve Şikâyet Sistemi) üzerinden iletilen geri bildirimler Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Sistemleri Birimi tarafından direk ilgili birime iletilmektedir.

Geri bildirim kutuları ise Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Kalite Sistemleri Biriminde görev yapan personel tarafından, ayda bir olarak **Bildirim Formları Toplama Planı (PL/911/05)** doğrultusunda açılmaktadır. Kutulardan çıkan formlar konularına göre ayrıştırılmakta ve **ÜBYS Geri Bildirim Yönetim Sistemi (Dilek, Öneri ve Şikâyet Sistemi)**'ne giriş yapılarak ilgili birime iletilmektedir. Üst yönetime de aylık ve yıllık raporlama ile sunulmaktadır. Ayrıca paydaşlarımızı bilgilendirmek amacıyla formların aylık ve yıllık sonuçları Çiğli Ana Yerleşkesinde bulunan 3 (üç) adet kalite panosunda duyurulmaktadır.

Geri bildirimlere ilişkin tüm faaliyetler, **Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü (PR/GNL/09)** çerçevesinde yürütülmektedir.

Geri Bildirim Yönetim Sistemi kapsamında yapılan bildirimlerin sayısı, 2020 yılında 117 iken 2021 yılında 261'dir.

GERİ BİLDİRİMLERİN AYLARA DAĞILIMI		
AY ADI	GERİ BİLDİRİM SAYISI	
	2020	2021
Ocak	41	-
Şubat	43	-
Mart	23	-
Nisan	0	-
Mayıs	0	-
Haziran	1	-
Temmuz	0	-
Ağustos	1	39
Eylül	8	81
Ekim	0	55
Kasım	0	53
Aralık	0	33
TOPLAM	117	261

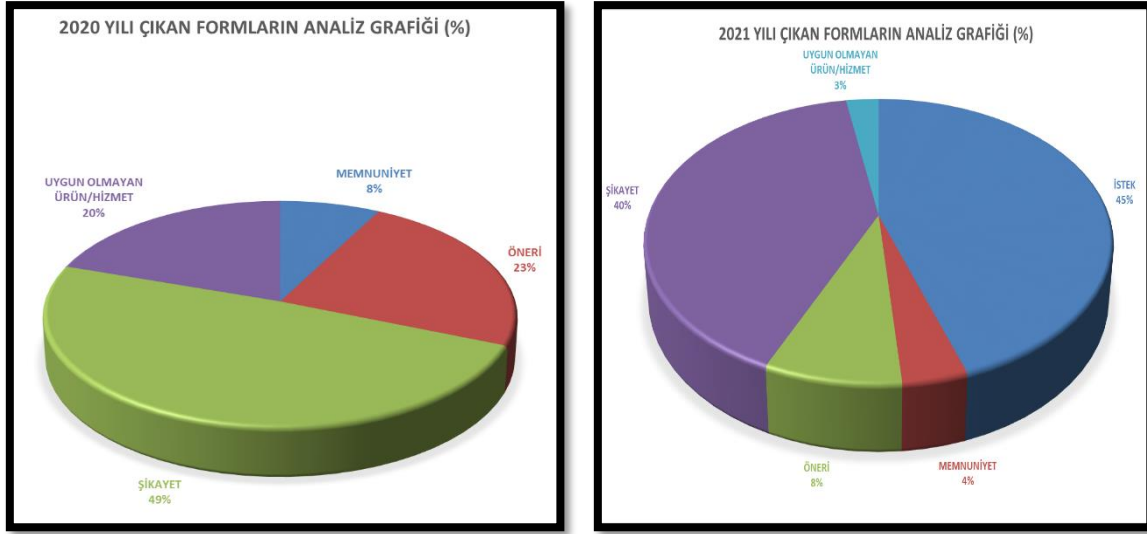
Tablo 1 2020 ve 2021 Yılı Geri Bildirimlerin Aylara Dağılımı

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ 2021 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	 Dok. No: RP/GNL/31 İlk Yayın Tar.: 21.01.2022 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 2 / 3
---	--	--

GERİ BİLDİRİMLERİN GÖRÜŞ TÜRÜNE GÖRE DAĞILIMI		
GÖRÜŞ TÜRÜ	2020	2021
İstek	-	117
Memnuniyet	12	10
Öneri	37	21
Şikâyet	77	106
Uygun Olmayan Ürün/Hizmet	31	7
TOPLAM	157	261

Tablo 2 2020 ve 2021 Yılı Geri Bildirimlerin Görüş Türüne Göre Dağılımı



Şekil 1 2020 ve 2021 Yılı Geri Bildirimlerin Analiz Grafiği

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ		
	2021 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU		Dok. No: RP/GNL/31
			İlk Yayın Tar.: 21.01.2022
			Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 3 / 3

2021 YILI GERİ BİLDİRİMLERİNİN KONULARA GÖRE DAĞILIMI				
KONULAR	TOPLAM BİLDİRİM SAYISI	TOPLAM BİLDİRİM ORANI (%)	TOPLAM ŞİKÂyet SAYISI	TOPLAM ŞİKÂyet ORANI (%)
Temizlik Hizmetleri	12	4,60	7	6,60
Güvenlik Hizmetleri	6	2,30	5	4,72
Yemek Hizmetleri	38	14,56	20	18,87
Bilgi İşlem Hizmetleri	92	35,25	50	47,17
Personel Ulaşım Hizmetleri	0	0	0	0
Öğrenci Ulaşım Hizmetleri	0	0	0	0
Kantin/Kafeterya Hizmetleri	1	0,38	0	0
İdari Personel Hizmetleri	4	1,53	0	0
Akademik Personel Hizmetleri	1	0,38	0	0
Eğitim Hizmetleri	60	22,99	8	7,55
Kütüphane Hizmetleri	4	1,53	0	0
Spor Hizmetleri	11	4,21	6	5,66
Sosyal Faaliyet Hizmetleri	0	0	0	0
Rehberlik Psikolojik Danışma Hizmetleri	0	0	0	0
Alt Yapı/Fiziksel Özellikler	13	4,98	3	2,83
Diğer Destek Hizmetleri	5	1,92	0	0
Öğrenci Kulüpleri Hizmetleri	0	0	0	0
Genel Bildirimler	8	3,07	6	5,66
Diğer/Sınıflandırılmayan	6	2,30	1	0,94
TOPLAM	261	%100	106	%100

Tablo 3 2021 Yılı Geri Bildirimlerinin Konulara Göre Dağılımı

2021 yılı en fazla şikâyet bildirilen konular ve oranları (%10 ve üzeri dikkate alınmıştır.);

Bilgi İşlem Hizmetleri	% 47,17
Yemek Hizmetleri	% 18,87

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda "İKÇÜ Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.