

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2022 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/72
		İlk Yayın Tar.: 25.10.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 1 / 4

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 bildirimleri **ÜBYS Geri Bildirim Yönetim Sistemi (Dilek, Öneri ve Şikâyet Sistemi)** üzerinden alınmaktadır. Ayrıca yerleşkelerimizde toplam **21 adet Kalite Sistemleri Geri Bildirim Kutusu** bulunmaktadır.

ÜBYS Geri Bildirim Yönetim Sistemi (Dilek, Öneri ve Şikâyet Sistemi) üzerinden iletilen geri bildirimler Kalite Sistemleri Birimi ve Kalite Koordinatörlüğü 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, 2021 yılında 261 ve 2022 yılında 613 olmuştur.

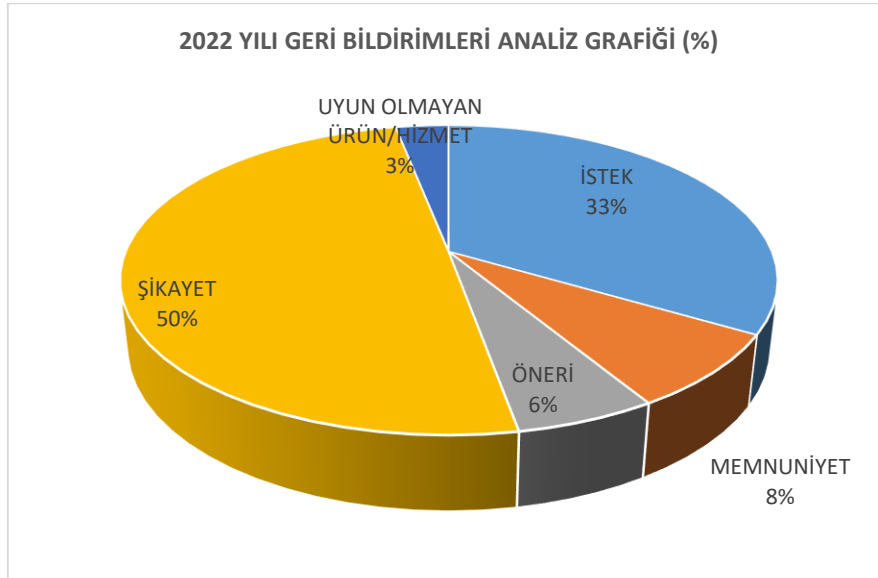
GERİ BİLDİRİMLERİN AYLARA DAĞILIMI			
AY ADI	GERİ BİLDİRİM SAYISI		
	2020	2021	2022
Ocak	41	-	54
Şubat	43	-	44
Mart	23	-	24
Nisan	0	-	43
Mayıs	0	-	65
Haziran	1	-	56
Temmuz	0	-	41
Ağustos	1	39	71
Eylül	8	81	72
Ekim	0	55	68
Kasım	0	53	49
Aralık	0	33	26
TOPLAM	117	261	613

Tablo 1. 2020, 2021 ve 2022 Yılı Geri Bildirimlerin Aylara Dağılımı

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2022 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/72
		İlk Yayın Tar.: 25.10.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 2 / 4

GERİ BİLDİRİMLERİN GÖRÜŞ TÜRÜNE GÖRE DAĞILIMI			
GÖRÜŞ TÜRÜ	2020	2021	2022
İstek	-	117	205
Memnuniyet	12	10	48
Öneri	37	21	36
Şikâyet	77	106	305
Uygun Olmayan Ürün/Hizmet	31	7	19
TOPLAM	157	261	613

Tablo 2. 2020, 2021 ve 2022 Yılı Geri Bildirimlerin Görüş Türüne Göre Dağılımı



Şekil 1. 2022 Yılı Geri Bildirimlerin Analiz Grafiği

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2022 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/72
		İlk Yayın Tar.: 25.10.2023
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 3 / 4

2022 YILI GERİ BİLDİRİMLERİNİN KONULARA GÖRE DAĞILIMI				
KONULAR	TOPLAM BİLDİRİM SAYISI	TOPLAM BİLDİRİM ORANI (%)	TOPLAM ŞİKÂYET SAYISI	TOPLAM ŞİKÂYET ORANI (%)
Temizlik Hizmetleri	38	6,20	16	5,25
Güvenlik Hizmetleri	4	0,65	4	1,31
Yemek Hizmetleri	26	4,24	15	4,92
Bilgi İşlem Hizmetleri	130	21,21	68	22,30
Personel Ulaşım Hizmetleri	0	0,00	0	0,00
Öğrenci Ulaşım Hizmetleri	0	0,00	0	0,00
Kantin/Kafeterya Hizmetleri	5	0,82	4	1,31
İdari Personel Hizmetleri	145	23,65	80	26,23
Akademik Personel Hizmetleri	11	1,79	10	3,28
Eğitim Hizmetleri	94	15,33	39	12,79
Kütüphane Hizmetleri	1	0,16	0	0,00
Spor Hizmetleri	2	0,33	1	0,33
Sosyal Faaliyet Hizmetleri	16	2,61	7	2,30
Rehberlik Psikolojik Danışma Hizmetleri	0	0,00	0	0,00
Alt Yapı/Fiziksel Özellikler	83	13,54	37	12,13
Diğer Destek Hizmetleri	2	0,33	0	0,00
Öğrenci Kulüpleri Hizmetleri	0	0,00	0	0,00
Genel Bildirimler	3	0,49	2	0,66
Diğer/Sınıflandırılmayan	53	8,65	22	7,21
TOPLAM	613	%100	305	%100

Tablo 3. 2022 Yılı Geri Bildirimlerinin Konulara Göre Dağılımı

2022 yılı en fazla şikâyet bildirilen konular ve oranları (%10 ve üzeri dikkate alınmıştır.);

İdari Personel Hizmetleri	%26,23
Bilgi İşlem Hizmetleri	%22,30
Eğitim Hizmetleri	%12,79
Altyapı/Fiziksel Özellikler	%12,13

2021 yılı toplam 261 bildirim içinde toplam şikâyet sayısı 106 (%40,61) iken, 2022 yılında toplam 613 bildirim içerisinde toplam şikâyet sayısı 305 (%49,76) olmuştur.

 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ	
	2022 YILI GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SİSTEMİ ANALİZ RAPORU	Dok. No: RP/GNL/72 İlk Yayın Tar.: 25.10.2023 Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 4 / 4

2021 yılında en fazla (%10 üzerinde) şikâyet bildirilen konular Bilgi İşlem hizmetleri (%47,17) ve yemek hizmetleri (%18,87) olarak bulunmuştur.

2022 yılında ise en fazla (%10 üzerinde) şikâyet bildirilen konular idari personel hizmetleri (%26,23), Bilgi İşlem hizmetleri (%22,30), eğitim hizmetleri (%12,79) ve altyapı/fiziksel özellikler (%12,13) olarak bulunmuştur.

2022 yılında;

- İdari personel hizmetlerine yönelik toplam 145 bildirim içerisinde şikâyet sayısı 80 (%55,17) olmuştur; bu oran 2021 yılında %0,00 olarak bulunmuştur.
- Bilgi İşlem hizmetlerine yönelik toplam 130 bildirim içerisinde şikâyet sayısı 68 (%52,31) olmuştur; bu oran 2021 yılında %54,35 olarak bulunmuştur.
- Eğitim hizmetlerine yönelik toplam 94 bildirim içerisinde şikâyet sayısı 39 (%41,49) olmuştur; bu oran 2021 yılında %13,33 olarak bulunmuştur.
- Altyapı/fiziksel özelliklere yönelik toplam 83 bildirim içerisinde şikâyet sayısı 37 (%44,58) olmuştur; bu oran 2021 yılında %23,08 olarak bulunmuştur.
- Yemek hizmetlerine yönelik toplam 26 bildirim içerisinde şikâyet sayısı 15 (%57,69) olmuştur; bu oran 2021 yılında %52,63 olarak bulunmuştur.
- Toplam şikâyet sayısının toplam bildirimler içindeki oranı %49,76'ya yükselmiştir.
- Bilgi İşlem hizmetleri ve yemek hizmetlerine ilişkin geri bildirimler açısından toplam şikâyet oranı önceki yıla göre düşüş göstermiştir. Hizmetlerin kendi toplam bildirimleri özelinde ise 2021 sonuçları ile kıyaslandığında Bilgi İşlem hizmetlerine yönelik şikâyet oranı (%52,31) benzer seviyede kalmış, yemek hizmetlerine yönelik şikâyet oranı (%57,69) artmıştır.
- İdari personel hizmetleri, eğitim hizmetleri ve altyapı/fiziksel özelliklere ilişkin şikâyet geri bildirimleri değerlendirildiğinde hizmetlerde önceki yıla göre gerileme olduğu ve iyileştirme ihtiyacı olduğu belirlenmiştir.