

**ÜNİKYS / GERİ BİLDİRİM**  
**KONUSUNA GÖRE 2021/2022/2023/2024 YILI GERİ BİLDİRİM RAPORU**

| Geri Bildirim Konuları         | Şikayet |      |      |      | Öneri / İstek |      |      |      | Memnuniyet |      |      |      | Memnuniyet Oranı |        |        |        |
|--------------------------------|---------|------|------|------|---------------|------|------|------|------------|------|------|------|------------------|--------|--------|--------|
|                                | Yıllar  |      |      |      | Yıllar        |      |      |      | Yıllar     |      |      |      | Yıllar           |        |        |        |
|                                | 2024    | 2023 | 2022 | 2021 | 2024          | 2023 | 2022 | 2021 | 2024       | 2023 | 2022 | 2021 | 2024             | 2023   | 2022   | 2021   |
| Öğrenci İşleri                 | 838     | 1105 | 534  | 925  | 1715          | 2834 | 2110 | 4788 | 16         | 22   | 29   | 59   | 54.67%           | 56.92% | 71.67% | 65.88% |
| Hastane Hizmetleri             | 182     | 194  | 212  | 182  | 108           | 114  | 143  | 100  | 8          | 18   | 30   | 24   | 40%              | 62.86% | 30%    | 54.29% |
| Bilişim İşlemleri              | 85      | 89   | 72   | 90   | 108           | 89   | 87   | 114  | 0          | 3    | 6    | 4    | 68%              | 84%    | 70%    | 76%    |
| Akademik Personel              | 77      | 141  | 66   | 85   | 84            | 126  | 115  | 192  | 12         | 9    | 18   | 15   | 50%              | 42.86% | 68%    | 52%    |
| Beslenme Hizmetleri            | 104     | 56   | 110  | 30   | 35            | 14   | 45   | 11   | 20         | 3    | 3    | 5    | 100%             | 20%    | 86.67% | 40%    |
| Hastane Hizmetleri (Diş)       | 77      | 71   | 212  | 45   | 37            | 30   | 143  | 14   | 15         | 6    | 30   | 4    | 28%              | 73.33% | 30%    | x      |
| Sosyal Hizmetler               | 41      | 9    | 14   | 18   | 75            | 44   | 49   | 52   | 11         | 9    | 5    | 7    | 92%              | x      | x      | 100%   |
| Personel İlişkileri            | 62      | 50   | 48   | 58   | 42            | 46   | 35   | 53   | 23         | 12   | 18   | 9    | 40%              | 60%    | 60%    | 30%    |
| Güvenlik ve Ulaşım Hizmetleri  | 37      | 32   | 36   | 16   | 88            | 19   | 27   | 22   | 0          | 2    | 3    | 2    | 40%              | 20%    | 100%   | x      |
| Bakım-Onarım İşleri            | 58      | 49   | 54   | 115  | 54            | 69   | 59   | 50   | 6          | 8    | 3    | 1    | 64.44%           | 53.33% | x      | 96%    |
| Classroom İşlemleri            | 34      | 176  | 41   | 18   | 66            | 328  | 113  | 32   | 0          | 3    | 3    | 0    | 20%              | 70%    | 100%   | 100%   |
| Yazışma İşlemleri              | 5       | 27   | 7    | 11   | 90            | 53   | 67   | 63   | 0          | 1    | 2    | 1    | 60%              | 40%    | 60%    | 66.67% |
| Temizlik İşleri                | 75      | 82   | 75   | 33   | 16            | 16   | 14   | 12   | 3          | 2    | 5    | 2    | 30%              | x      | x      | x      |
| YÖS Sınav İşlemleri            | 27      | 33   | 35   | 28   | 64            | 886  | 900  | 214  | 0          | 1    | 1    | 1    | x                | 57.78% | 70.48% | 45%    |
| Hastane Hizmetleri (Veteriner) | 42      | 194  | 30   | 15   | 17            | 114  | 21   | 13   | 10         | 18   | 7    | 4    | 60%              | 62.86% | x      | 60%    |
| Yönetim faaliyetleri           | 40      | 26   | 40   | 29   | 25            | 41   | 47   | 30   | 4          | 7    | 5    | 2    | 40%              | x      | 100%   | 20%    |
| Kalite Yönetim Sistemi         | 28      | 16   | 14   | 30   | 35            | 35   | 25   | 30   | 1          | 1    | 2    | 2    | 86.67%           | 60%    | x      | x      |
| Konaklama                      | 16      | 9    | -    | -    | 41            | 2    | -    | -    | 2          | 0    | -    | -    | 73.33%           | 20%    | -      | -      |
| Kütüphane Hizmetleri           | 19      | 15   | 16   | 151  | 29            | 56   | 41   | 31   | 10         | 3    | 7    | 2    | 70%              | 20%    | 20%    | 60%    |
| Proje işlemleri                | 8       | 7    | 7    | 10   | 40            | 28   | 51   | 91   | 0          | 7    | 1    | 0    | 60%              | x      | 100%   | 33.33% |
| YÖS Tercih İşlemleri           | 17      | 7    | 10   | 3    | 24            | 389  | 495  | 599  | 0          | 1    | 0    | 1    | x                | 40%    | 82%    | 70%    |
| Karma Uzaktan Eğitim           | -       | 20   | 69   | 159  | -             | 30   | 152  | 337  | -          | 0    | 1    | 8    | -                | 20%    | 100%   | 82.5%  |
| Laboratuar Hizmetleri (KİTAM)  | 6       | 1    | 1    | 14   | 4             | 2    | 10   | 12   | 0          | 0    | 1    | 0    | x                | x      | x      | x      |
| Toplam Geri Bildirim Sayısı    | 1878    | 2409 | 1703 | 2065 | 2797          | 5365 | 4749 | 6860 | 141        | 136  | 180  | 153  |                  |        |        |        |