

KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ

KYS-TALEP YÖNETİM SİSTEMİ

<http://kys.kocaeli.edu.tr>

RAPORU

2023

1 Ocak 2023- 31 Aralık 2023
Tarihleri Arasını Kapsar

İç ve dış paydaşların Kalite güvence sistemine katılımını ve katkı vermesini sağlamak amacıyla, [KYS-Talep Yönetim Sistemi](#) 15 Mayıs 2019 da Üniversitemiz Kalite Koordinasyon Birimi tarafından faaliyete geçirilmiştir. Ocak 2023 yılı itibariyle sisteme tanımlı 91 Birim ile toplamda 187 [Birim Kalite Elçisi](#) ile çok sayıda talep (Öneri, İstek, Şikâyet, Memnuniyet, Bilgi Talebi) eş zamanlı ve etkin biçimde yönetebilme olanağı sağlanmıştır.

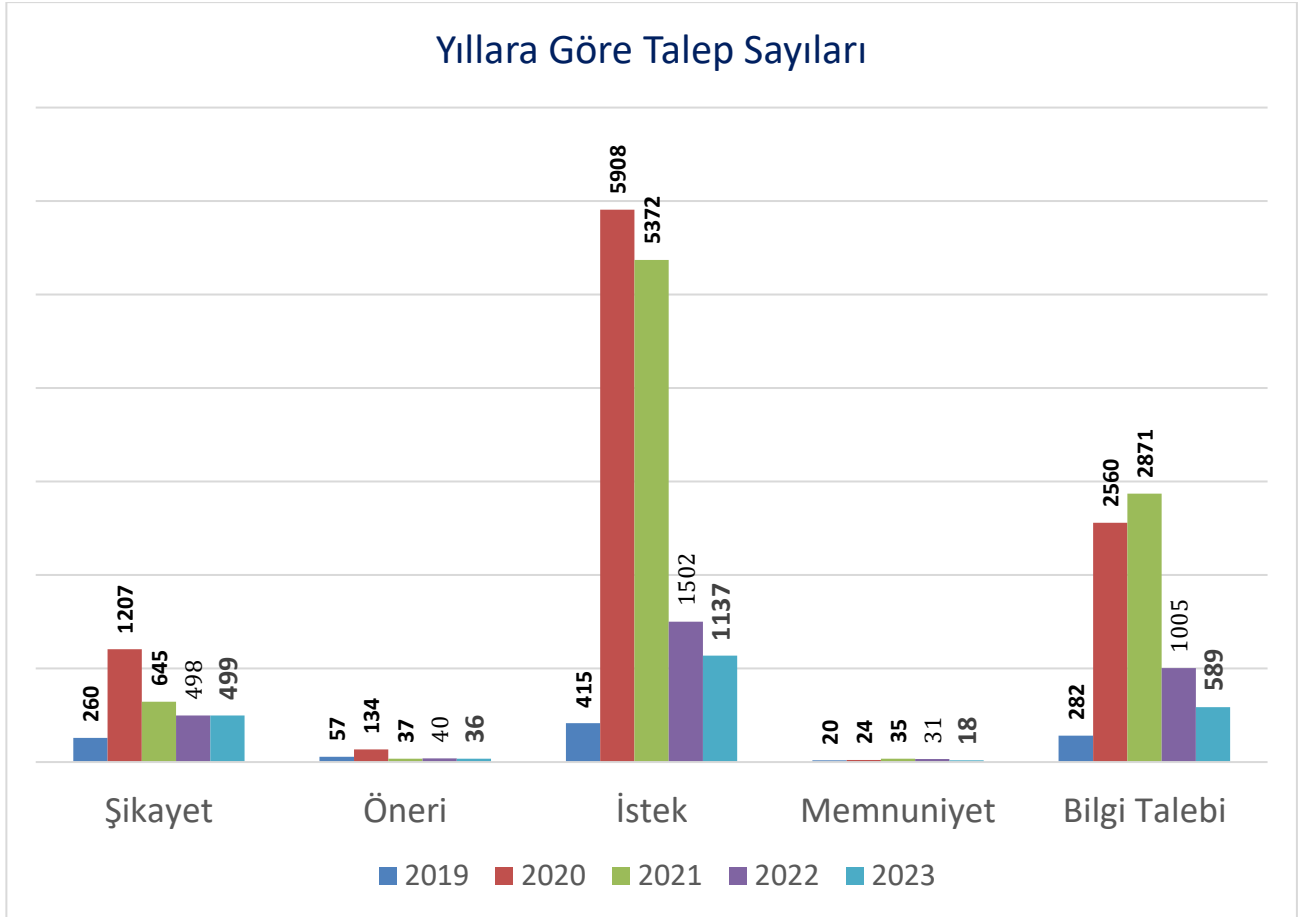
| No | BİRİMLER | No | BİRİMLER |
|----|--|----|---|
| 1 | Fen Bilimleri Enstitüsü | 47 | Kocaeli Üniversitesi Hastanesi |
| 2 | Gastroenteroloji ve Hepatoloji Enstitüsü | 48 | Dış Hekimliği Fakültesi Hastanesi |
| 3 | Sağlık Bilimleri Enstitüsü | 49 | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı |
| 4 | Sosyal Bilimler Enstitüsü | 50 | İdari Mali İşler Daire Başkanlığı |
| 5 | Denizcilik Fakültesi | 51 | Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı |
| 6 | Dış Hekimliği Fakültesi | 52 | Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı |
| 7 | Eğitim Fakültesi | 53 | Personel Daire Başkanlığı |
| 8 | Fen Edebiyat Fakültesi | 54 | Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı |
| 9 | Güzel Sanatlar Fakültesi | 55 | Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı |
| 10 | Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi | 56 | Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı |
| 11 | Hukuk Fakültesi | 57 | Hukuk Müşavirliği |
| 12 | İlahiyat Fakültesi | 58 | Kurumsal İletişim Ofisi |
| 13 | İletişim Fakültesi | 59 | Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü |
| 14 | İşletme Fakültesi | 60 | Uluslararası İlişkiler ve Erasmus Koordinatörlüğü |
| 15 | Mimarlık ve Tasarım Fakültesi | 61 | Farabi Değişim Programı Koordinatörlüğü |
| 16 | Mühendislik Fakültesi | 62 | Mevlana Değişim Koord. |
| 17 | Sağlık Bilimleri Fakültesi | 63 | İç Denetim Birimi |
| 18 | Siyasal Bilgiler Fakültesi | 64 | Teknoloji Transfer Ofisi |
| 19 | Spor Bilimleri Fakültesi | 65 | Aritmi, Elektrofizyoloji ve Kalp Pili Uyg. ve Araş. Merkezi |
| 20 | Teknoloji Fakültesi | 66 | Atatürk Devrimleri ve İlkeleri Araş. ve Uyg. Merkezi |
| 21 | Tıp Fakültesi | 67 | Beyin Hipofiz Bezi Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 22 | Turizm Fakültesi | 68 | Bilgisayar Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 23 | Ziraat Fakültesi | 69 | Çocuk Koruma Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 24 | Devlet Konservatuvarı | 70 | Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 25 | Kandıra Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu | 71 | Kadın Sorunlarını Araştırma ve Uygulama Merkezi |
| 26 | Ulaştırma Yüksekokulu | 72 | Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 27 | Yabancı Diller Yüksekokulu | 73 | Kaynak Teknolojisi Araş. Eğitim ve Uygulama Merkezi |
| 28 | Adalet Meslek Yüksekokulu | 74 | Klinik ve Deneysel Araştırmalar Araş. ve Uyg. Merkezi |
| 29 | Ali Rıza Veziroğlu Meslek Yüksekokulu | 75 | Kocaeli Üniversitesi Yeni Medya Araş. ve Uyg. Merkezi |
| 30 | Değirmendere Ali Özbay MYO | 76 | Kök Hücre ve Gen Tedavileri Araş. ve Uyg. Merkezi |
| 31 | Ford Otosan İhsaniye Otomotiv MYO | 77 | Lazer Teknolojileri Araştırma ve Uygulama Merkezi |
| 32 | Gazanfer Bilge Meslek Yüksekokulu | 78 | Radio Televizyon ve Yayıncılığı Uyg. ve Araş. Merkezi |
| 33 | Gölcük Meslek Yüksekokulu | 79 | Sürekli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi |
| 34 | Hereke Asım Kocabıyık MYO | 80 | Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi |
| 35 | Hereke Ömer İsmet Uzunyoğ MYO | 81 | Yeni Medya Uygulama ve Araştırma Merkezi |
| 36 | İzmit Meslek Yüksekokulu | 82 | Yer ve Uzay Bilimleri Araştırma Merkezi |
| 37 | Kandıra Meslek Yüksekokulu | 83 | Arşiv Müdürlüğü |
| 38 | Karamürsel Denizcilik MYO | 84 | Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü |
| 39 | Kartepe Atçılık Meslek Yüksekokulu | 85 | Basımevi Birimi |
| 40 | Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu | 86 | Kültür Evi |
| 41 | Kocaeli Meslek Yüksekokulu | 87 | Bilişim Sistemleri Koordinatörlüğü |
| 42 | Kocaeli Sağlık Hizmetleri MYO | 88 | Kalite Koordinasyon Birimi |
| 43 | Uzunçiftlik Nuh Çimento MYO | 89 | Eğitim ve Öğretim Koordinatörlüğü |
| 44 | Rektörlük | 90 | Araştırma Geliştirme Koordinatörlüğü |
| 45 | Rektörlük Enformatik Bölümü Başkanlığı | 91 | Toplumsal Katkı Koordinatörlüğü |
| 46 | Rektörlük Türk Dili Bölümü | | |

2023 yılında Gastroenteroloji ve Hepatoloji Enstitüsü sisteme dâhil edilmiştir. Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Kurumsal İletişim Ofisi olarak yeniden yapılandırılmıştır. Kültür ve Kongre Merkezi Müdürlüğü Kurumsal İletişim Ofisine bağlanmıştır. Kalite Komisyonuna bağlı alt çalışma grupları ana süreç komisyonlarına dönüştürülüp koordinatörlükler kurulmuştur. 2022 yılında İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi kapatılarak İşletme Fakültesi ve Siyasal Bilgiler Fakültesi sisteme dâhil edilmişti. 2023 yılında İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi sistemden kaldırıldı.

Yıllara Göre Talep Sayıları

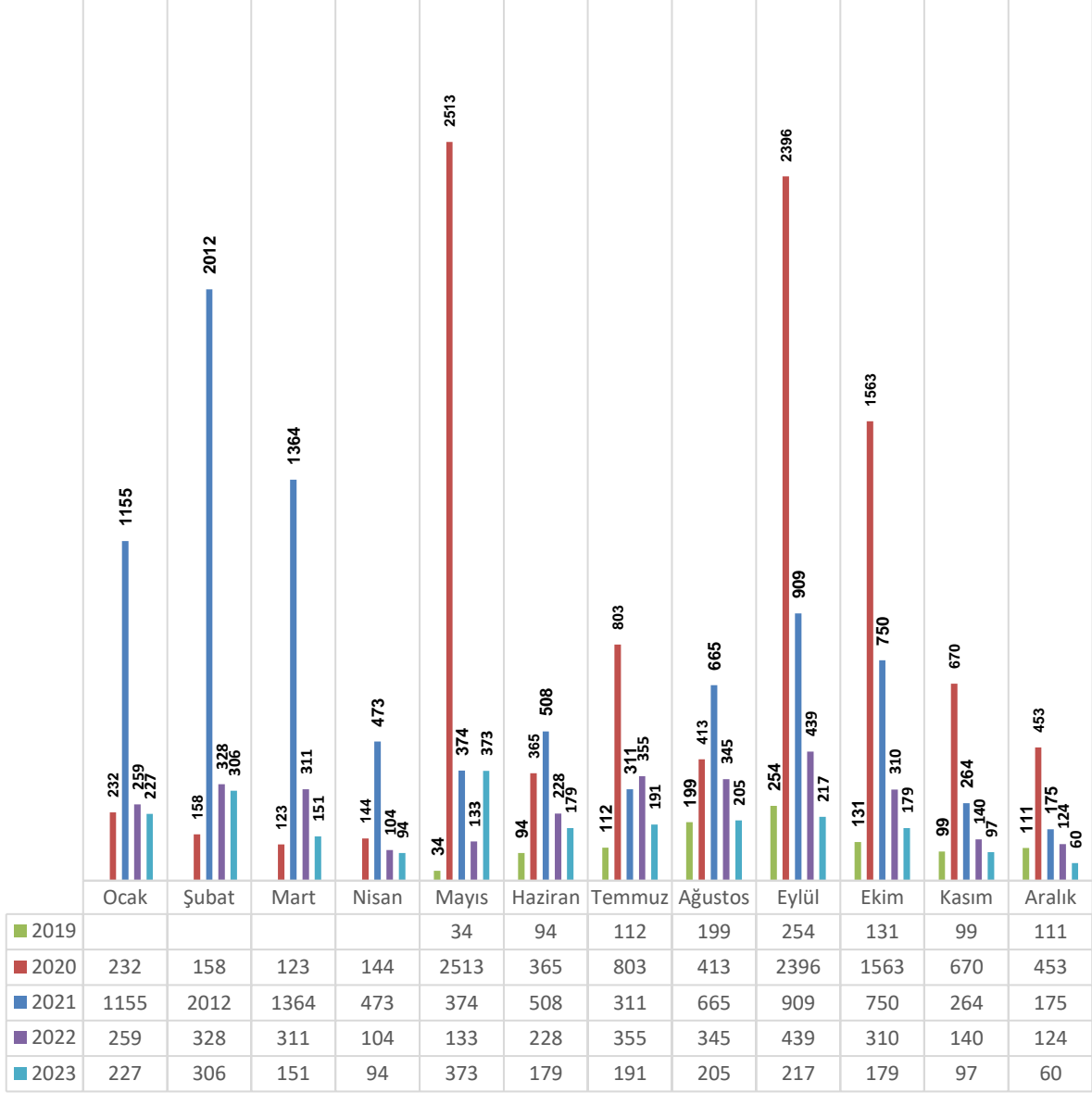
| | Şikâyet | Öneri | İstek | Memnuniyet | Bilgi Talebi | Toplam | Ort. Tam. Suresi | Terminde Tamamlanan | Terminde Tamamlanan mayan | Terminde Tamamlanan % | Terminde Tamamlanan mayan % |
|---------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------|------------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| 2019 | 260 | 57 | 415 | 20 | 282 | 1.034 | 3,44 | 851 | 183 | 82,30% | 17,70% |
| 2020 | 1207 | 134 | 5908 | 24 | 2560 | 9.833 | 1,55 | 9385 | 448 | 95,44% | 4,56% |
| 2021 | 645 | 37 | 5372 | 35 | 2871 | 8.960 | 1,51 | 8553 | 407 | 95,46% | 4,54% |
| 2022 | 498 | 40 | 1502 | 31 | 1005 | 3.076 | 3,18 | 2496 | 580 | 81,14% | 18,86% |
| 2023 | 499 | 36 | 1137 | 18 | 589 | 2.279 | 3,67 | 1778 | 501 | 78,02% | 21,98% |
| TOPLAM | 3109 | 304 | 14334 | 128 | 7307 | 25.182 | 2,67 | 23063 | 2119 | 91,59% | 8,41% |

Yıllara Göre Talep Sayıları

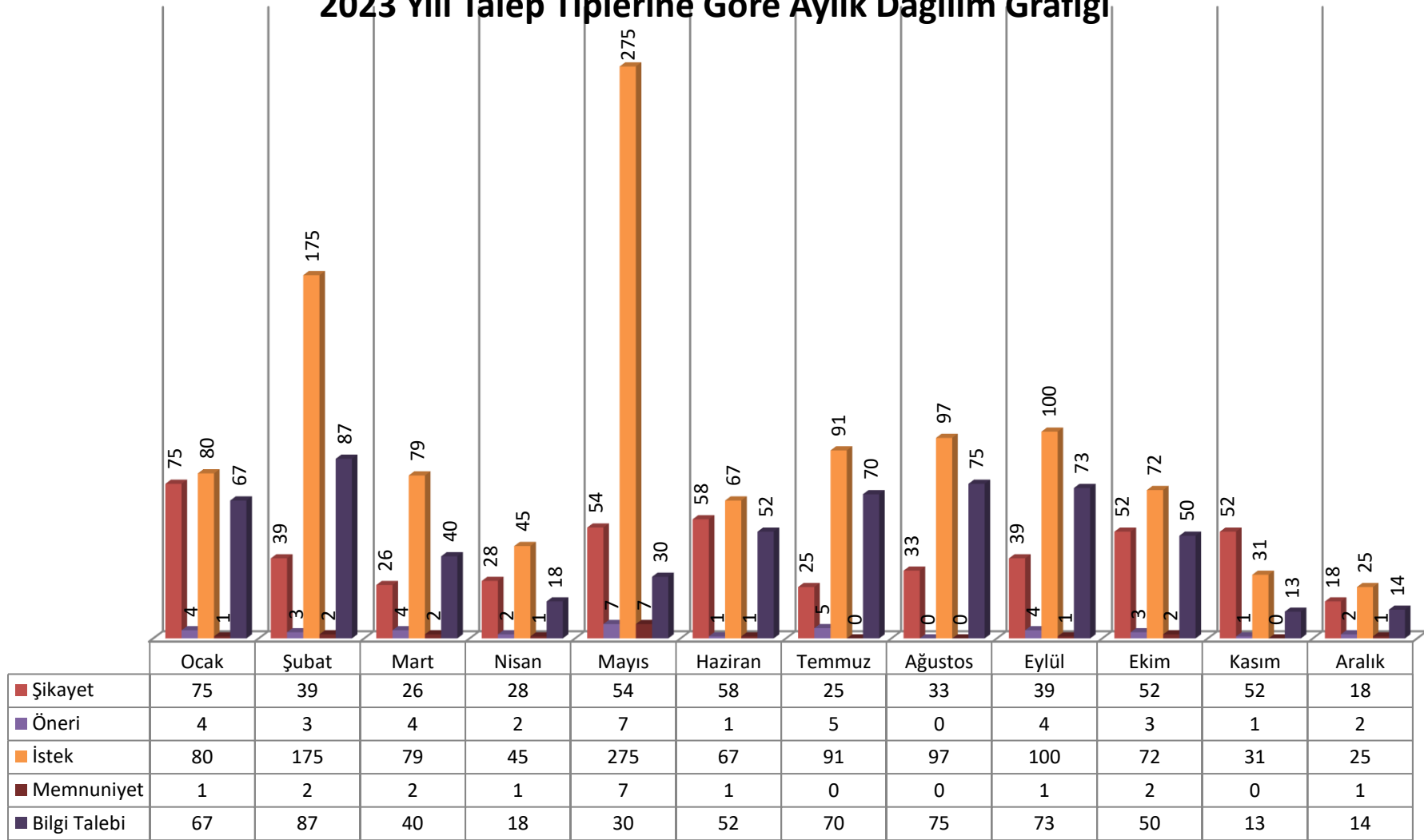


Üniversitemize [KYS-Talep Yönetim Sistemiyle](#) 2019 yılında 1034 adet talep gelmişken, 2020 yılında 9833 adet, 2021 yılında 8960 adet, 2022 yılında 3076 adet ve **2023 yılında 2279** (499 Şikâyet, 36 Öneri, 1137 İstek, 18 Memnuniyet ve 589 Bilgi Talebi) talep olmak üzere toplamda **25.182** adet talep gelmiştir. Paydaşlarımızdan gelen talepler izlenip, kontrol edilerek ilgili akademik ve idari birimlerimizce tüm talepler cevaplandırılmıştır.

YILLARA GÖRE AYLIK TALEP SAYILARI

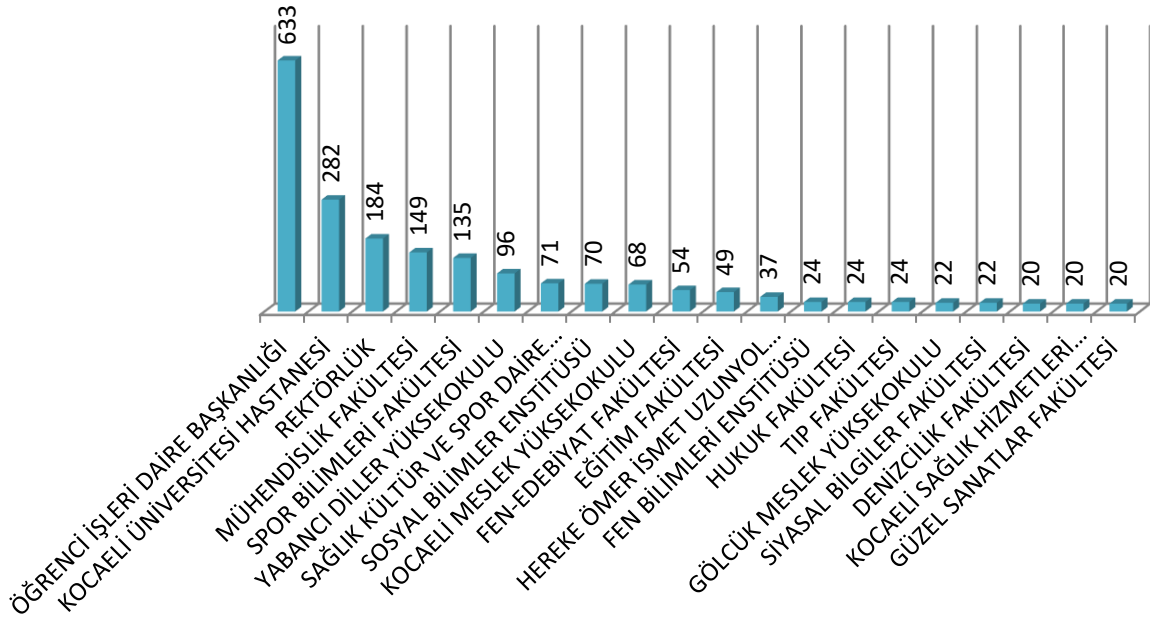


2023 Yılı Talep Tiplerine Göre Aylık Dağılım Grafiği

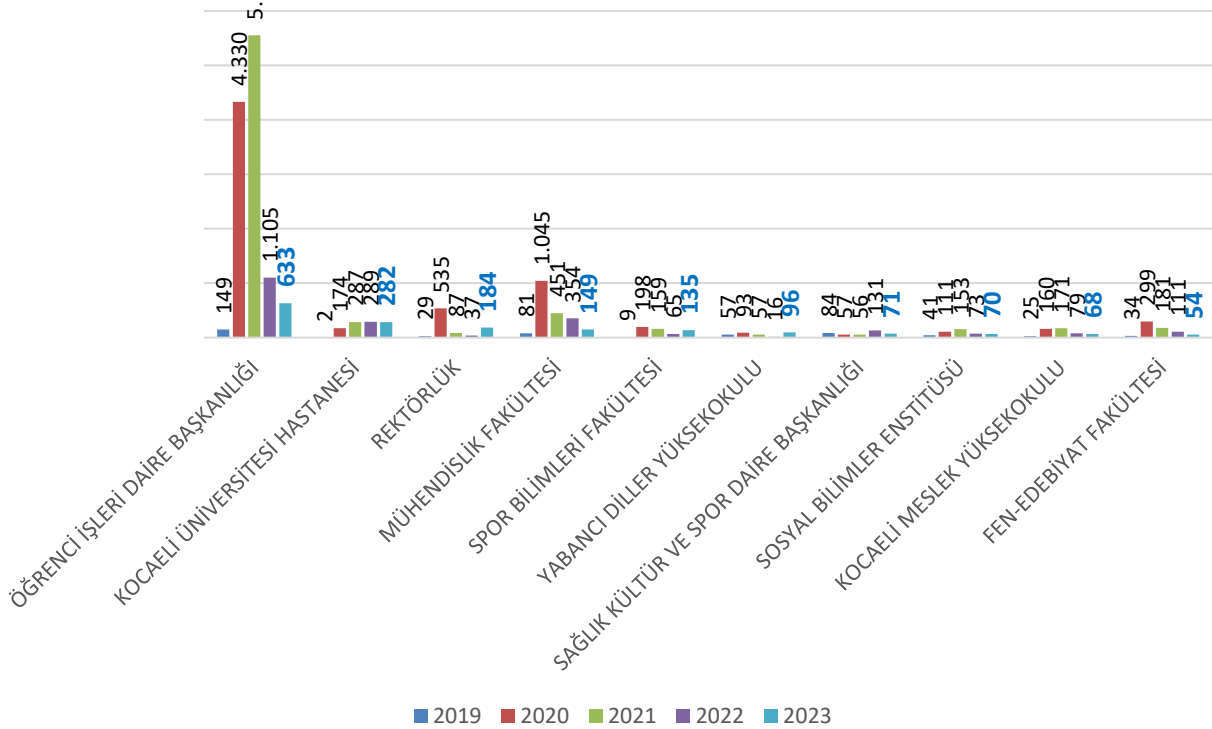


■ Şikayet ■ Öneri ■ İstek ■ Memnuniyet ■ Bilgi Talebi

2023 Yılında En Fazla Talep Gelen Birimler



2023 Yılında En Fazla Talep Gelen Birimlerin Yıllara Göre Talep Sayıları



Üniversitemize [KYS-Talep Yönetim Sistemiyle](#) 2023 yılında toplam **2279 adet** (1 Ocak 2022- 31 Aralık 2022) öneri, istek, şikâyet, memnuniyet, bilgi talebi gelmiştir. Paydaşlarımızdan gelen talepler izlenip, kontrol edilerek ilgili akademik ve idari birimlerimizce cevaplandırılmıştır.

2019-2020-2021-2022-2023 YILLARI KONU BAZLI TALEP SAYILARI

| No | KONU | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----|---|------|------|------|------|------|
| 1 | Transkript Belgesi | 0 | 3141 | 4188 | 1189 | 611 |
| 2 | Sınav Programı ve Uygulanması | 31 | 1880 | 123 | 35 | 268 |
| 3 | Kişisel Talep | 37 | 195 | 168 | 129 | 135 |
| 4 | Kişisel Bilgi-Belge Talebi | 53 | 1099 | 1247 | 323 | 126 |
| 5 | Ders İçerikleri | 5 | 136 | 206 | 109 | 79 |
| 6 | Sağlık Hizmetleri | 2 | 49 | 87 | 82 | 79 |
| 7 | Yatay Geçiş | 22 | 157 | 332 | 101 | 65 |
| 8 | Mezuniyet / Diploma İşlemleri | 26 | 280 | 365 | 105 | 59 |
| 9 | Başiboş Hayvanlar | 5 | 6 | 12 | 31 | 56 |
| 10 | Sınav Sonucu | 9 | 95 | 112 | 26 | 55 |
| 11 | Derslerin Ertelenmesi / İşlenmemesi | 2 | 51 | 9 | 9 | 43 |
| 12 | Akademik Takvim | 22 | 282 | 23 | 10 | 33 |
| 13 | Formasyon | 109 | 10 | 41 | 9 | 33 |
| 14 | Uzaktan Eğitim | 7 | 254 | 69 | 7 | 31 |
| 15 | Stajlar | 16 | 139 | 242 | 60 | 29 |
| 16 | Ders Seçimi | 92 | 168 | 134 | 35 | 28 |
| 17 | Eğitim Talepleri | 38 | 150 | 38 | 25 | 28 |
| 18 | Kayıt İşlemleri | 24 | 87 | 61 | 37 | 26 |
| 19 | Otomasyon / Bilişim Sistemleri | 32 | 60 | 55 | 28 | 24 |
| 20 | Askerlik Tecil İşlemleri | 7 | 23 | 49 | 19 | 20 |
| 21 | Telefonların Açılmaması | 6 | 20 | 26 | 25 | 18 |
| 22 | Personelin İlgi ve Alakası | 7 | 32 | 26 | 22 | 18 |
| 23 | Personelin (Akademik) Tutum ve Davranışları | 37 | 20 | 27 | 21 | 17 |
| 24 | Öğrenci Harç İşleri | 14 | 67 | 113 | 14 | 17 |
| 25 | Malzeme/Donanım Eksikliği | 5 | 15 | 79 | 33 | 15 |
| 26 | Devamsızlık | 12 | 33 | 24 | 11 | 15 |
| 27 | Fiziki Mekan Problemleri | 7 | 5 | 11 | 11 | 15 |
| 28 | Akıllı Kart | 4 | 10 | 31 | 17 | 14 |
| 29 | KYS- Talep Yönetim Sistemi | 19 | 6 | 14 | 21 | 11 |
| 30 | Laboratuvar | 0 | 12 | 30 | 18 | 11 |
| 31 | Bakım Onarım İhtiyacı | 24 | 22 | 10 | 17 | 11 |
| 32 | Güvenlik | 6 | 3 | 8 | 14 | 11 |
| 33 | Duyuru / Bilgilendirme | 24 | 45 | 28 | 13 | 11 |
| 34 | Yaz Okulu | 7 | 187 | 24 | 13 | 11 |
| 35 | Personel Servisleri | 27 | 18 | 5 | 5 | 11 |
| 36 | Hazırlık Sınıfları | 5 | 30 | 26 | 4 | 11 |
| 37 | Lisansüstü Bilgi Talebi | 11 | 50 | 52 | 23 | 10 |
| 38 | Ders Programları | 19 | 36 | 36 | 20 | 10 |
| 39 | Çalışma/Mesai Saatleri | 5 | 13 | 13 | 13 | 10 |
| 40 | Kütüphane | 15 | 21 | 17 | 9 | 10 |
| 41 | Yemek Menüleri | 9 | 8 | 7 | 33 | 9 |
| 42 | Burslar | 3 | 130 | 80 | 31 | 9 |
| 43 | Personelin (İdari) Tutum ve Davranışları | 9 | 19 | 17 | 19 | 9 |
| 44 | Yemeklerin Lezzeti | 1 | 3 | 8 | 10 | 8 |
| 45 | Çevre-Sağlık | 6 | 22 | 5 | 8 | 8 |
| 46 | Yemekhane Personeli | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 |
| 47 | Bütünleme Sınavı | 6 | 40 | 58 | 40 | 7 |
| 48 | Kantin | 9 | 5 | 0 | 37 | 7 |

| | | | | | | |
|---------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 49 | Kampüs Sosyal Tesisler ve İşletmeler | 17 | 48 | 53 | 6 | 7 |
| 50 | Şifre İşlemleri | 2 | 19 | 23 | 15 | 6 |
| 51 | Erasmus | 7 | 24 | 57 | 10 | 6 |
| 52 | Öğrenci Olayları | 2 | 58 | 59 | 7 | 6 |
| 53 | Yönetmelik ve Yönergeler | 16 | 41 | 14 | 6 | 6 |
| 54 | Sözlü Tartışma | 2 | 2 | 1 | 0 | 6 |
| 55 | Derslerin İşlenme Biçimi | 17 | 91 | 26 | 11 | 5 |
| 56 | İnternet Bağlantısı | 8 | 51 | 141 | 10 | 5 |
| 57 | Web Sayfası | 8 | 20 | 16 | 5 | 5 |
| 58 | Lavabo ve Tuvaletlerin Temizliği | 7 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | Personel Alımı | 0 | 0 | 8 | 3 | 5 |
| 60 | Yemeklerin Miktarı | 2 | 0 | 3 | 3 | 5 |
| 61 | Çap İşlemleri | 4 | 27 | 12 | 7 | 4 |
| 62 | Özlük Hakları | 3 | 7 | 3 | 5 | 4 |
| 63 | Akademik Yayınlar | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 64 | Öğrenci Yurtları | 3 | 23 | 12 | 2 | 4 |
| 65 | Fiziki Mekan | 0 | 1 | 2 | 11 | 3 |
| 66 | Kampüse Ulaşım | 17 | 14 | 7 | 6 | 3 |
| 67 | Dikey Geçiş | 4 | 20 | 15 | 3 | 3 |
| 68 | Genel Çevre Temizliği | 6 | 5 | 1 | 3 | 3 |
| 69 | Kayıp Eşya | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 70 | Yemekhanenin Temizliği | 5 | 2 | 6 | 0 | 3 |
| 71 | Tanıtım Materyali / Promosyon | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 72 | Uygulamalı Eğitim Ücret ve Sosyal Hakları | 0 | 0 | 0 | 10 | 2 |
| 73 | Yabancı Öğrenci | 3 | 6 | 14 | 6 | 2 |
| 74 | Ücret İade İşlemleri | 7 | 6 | 11 | 6 | 2 |
| 75 | Yemeklerin Erken Bitmesi | 4 | 1 | 7 | 5 | 2 |
| 76 | İşbirliği Talebi | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 77 | Diğer | 14 | 175 | 53 | 4 | 2 |
| 78 | Önceki Öğrenimlerin Değerlendirilmesi | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 79 | Stratejik Plan | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 80 | Onur Listesi | 0 | 30 | 34 | 16 | 1 |
| 81 | Düzenlenen Etkinlik | 2 | 0 | 5 | 7 | 1 |
| 82 | Sosyal Tesis ve Olanaklar | 8 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 83 | Lavabo ve Tuvaletlerdeki Hijyenik Malzemeler | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 84 | Doküman Yönetimine İlişkin Faaliyetler | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| 85 | Dersliklerin Isınması | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 86 | Uygulamalı Eğitim | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 87 | Darp Yaralama | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 88 | Araç Bandrolleri | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 89 | İş Sağlığı ve Güvenliği | 1 | 3 | 5 | 3 | 0 |
| 90 | Yemek Fiyatları | 8 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 91 | Öğrenci Kulüpleri | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 92 | Trafik Kazası - Yaralamalı | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 93 | Kargo Durumu | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 94 | Yolluk ve Yevmiye | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 95 | Fotokopi Hizmetleri | 2 | 7 | 4 | 0 | 0 |
| 96 | Gürültü/Sessizliğin Sağlanması | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 97 | Dersliklerin Temizliği | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOPLAM | | 1034 | 9833 | 8960 | 3076 | 2279 |

Birimlerimize gelen talep konu başlıklarına baktığımızda **2020, 2021 ve 2022 yılında** olduğu gibi 2023 yılında da en fazla Transkript Belgesi (611) talebi olmuştur.

2023 YILINDA EN FAZLA TALEP GELEN 20 KONU TALEBİNİN 2022 YILINA GÖRE DEĞİŞİMİ

Tablo: 2023 yılında 20 üstünde talep gelen taleplerin konularının yıllara göre değişimi

| | KONU | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2022 Yılına Göre % Değişim |
|-----------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
| 1 | Kişisel Bilgi-Belge Talebi | 53 | 1099 | 1247 | 323 | 126 | -60,99 |
| 2 | Stajlar | 16 | 139 | 242 | 60 | 29 | -51,67 |
| 3 | Transkript Belgesi | 0 | 3141 | 4188 | 1189 | 611 | -48,61 |
| 4 | Mezuniyet / Diploma İşlemleri | 26 | 280 | 365 | 105 | 59 | -43,81 |
| 5 | Yatay Geçiş | 22 | 157 | 332 | 101 | 65 | -35,64 |
| 6 | Kayıt İşlemleri | 24 | 87 | 61 | 37 | 26 | -29,73 |
| 7 | Ders İçerikleri | 5 | 136 | 206 | 109 | 79 | -27,52 |
| 8 | Ders Seçimi | 92 | 168 | 134 | 35 | 28 | -20,00 |
| 9 | Otomasyon / Bilişim Sistemleri | 32 | 60 | 55 | 28 | 24 | -14,29 |
| 10 | Sağlık Hizmetleri | 2 | 49 | 87 | 82 | 79 | -3,66 |
| 11 | Kişisel Talep | 37 | 195 | 168 | 129 | 135 | 4,65 |
| 12 | Askerlik Tecil İşlemleri | 7 | 23 | 49 | 19 | 20 | 5,26 |
| 13 | Eğitim Talepleri | 38 | 150 | 38 | 25 | 28 | 12,00 |
| 14 | Başiboş Hayvanlar | 5 | 6 | 12 | 31 | 56 | 80,65 |
| 15 | Sınav Sonucu | 9 | 95 | 112 | 26 | 55 | 111,54 |
| 16 | Akademik Takvim | 22 | 282 | 23 | 10 | 33 | 230,00 |
| 17 | Formasyon | 109 | 10 | 41 | 9 | 33 | 266,67 |
| 18 | Uzaktan Eğitim | 7 | 254 | 69 | 7 | 31 | 342,86 |
| 19 | Derslerin Ertelenmesi / İşlenmemesi | 2 | 51 | 9 | 9 | 43 | 377,78 |
| 20 | Sınav Programı ve Uygulanması | 31 | 1880 | 123 | 35 | 268 | 665,71 |

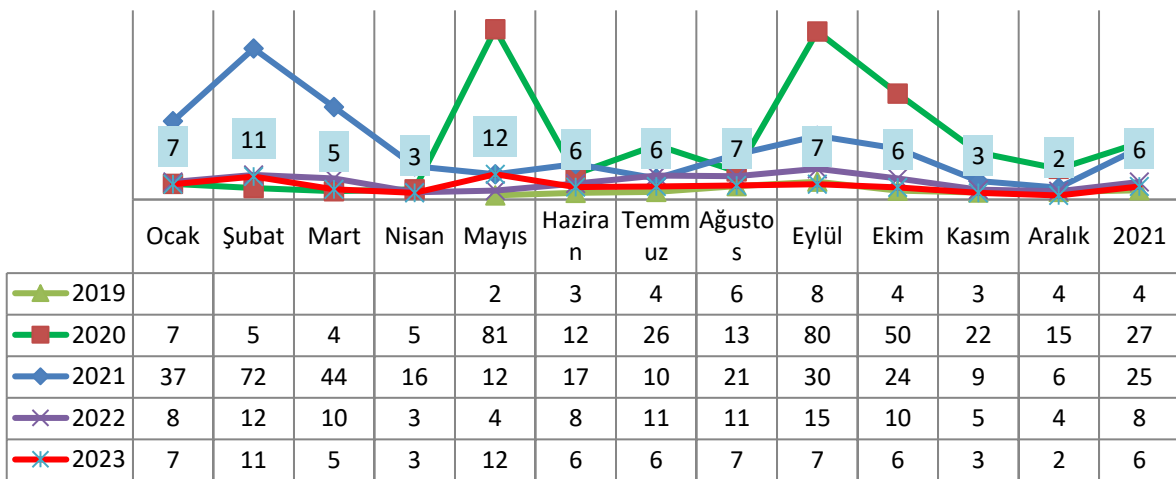
2023 yılında 20'nin üstünde talep gelen konular incelediğinde; 2022 yılına göre %40'ın üzerinde artış gösteren konular; "Sınav Programı ve Uygulanması", "Derslerin Ertelenmesi / İşlenmemesi", "Uzaktan Eğitim" , "Formasyon", "Akademik Takvim", "Sınav Sonucu" ve "Başiboş Hayvanlar" dır.

%40 üzerinde azalış gösteren konular; "Kişisel Bilgi-Belge Talebi", "Stajlar", "Transkript Belgesi", "Sınav Programı ve Uygulanması" ve "Mezuniyet / Diploma İşlemleri"dir.

Grafik :2023 yılında 20 üstünde talep gelen konuların 2022 yılına göre değişim grafiği

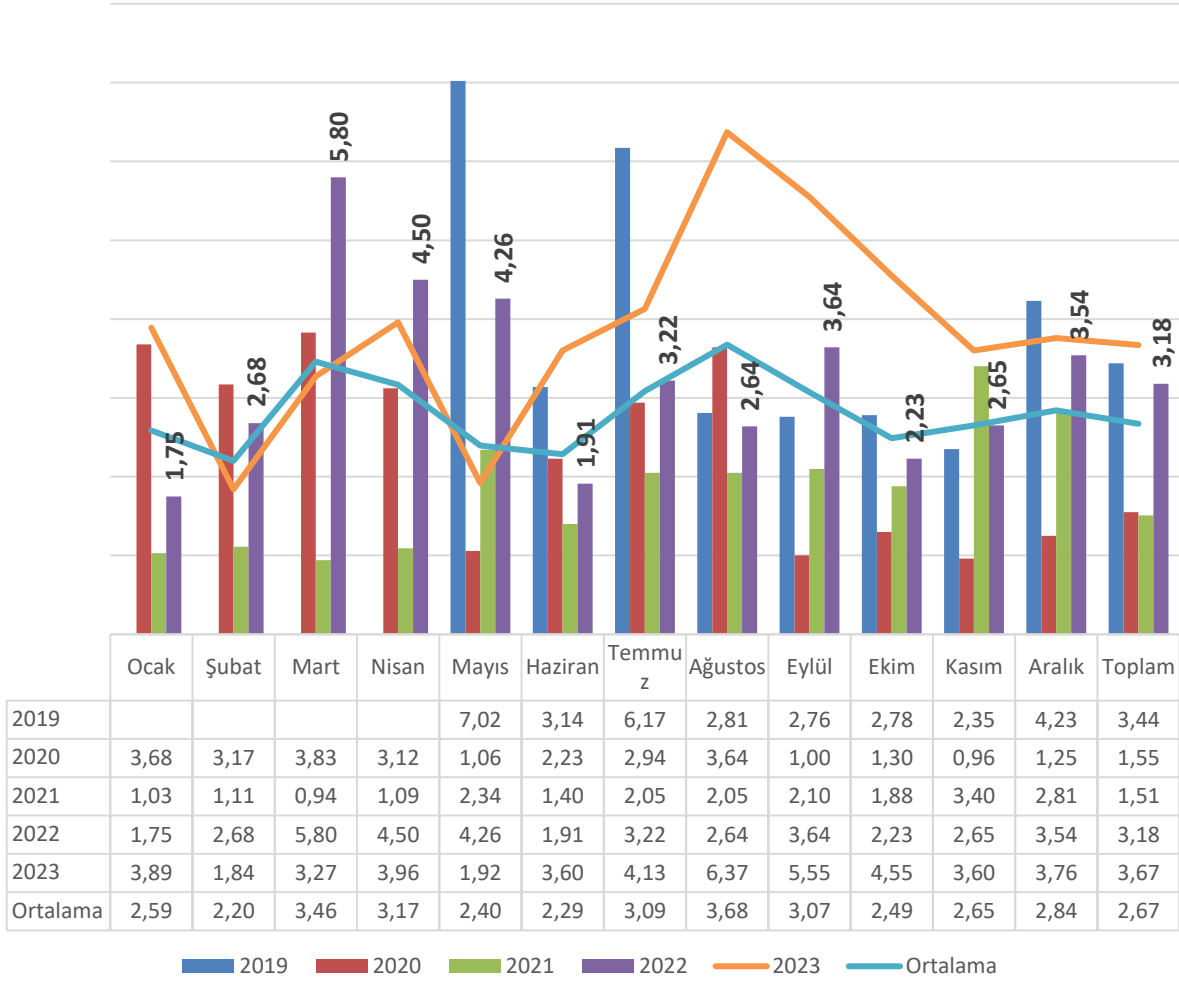


Yıllara Göre Ay Bazında Günlük Ortalama Talep Sayısı



Günlük ortalama talep sayısı 2019 yılında 4 iken 2020 yılında 27, 2021 yılında 25, 2022 yılında 8 iken **2023 yılında 6** adettir.

2019-2020-2021-2022-2023 Yılı Taleplerin Ortalama Tamalanma Süreleri (gün)



2019 yılında talepler ortalama 3,44 günde tamamlanırken, taleplere cevap verme süresi 5 iş günü geçenlere mesaj ile 10 günü geçen birimlere önce eposta 15 günü geçtikten sonra ise EBYS'den yazı yazılarak uyarılması ile 2020 yılında talepler 1,55 günde tamamlanması sağlanmıştır. 2021 yılında ise birim kalite elçileri whatsapp ile haftalık bilgilendirme mesajları ile uyarılması ile ortalama cevap verme süreleri 1,51 güne düşmüştür. 2022 yılında Kalite Koordinasyon Birimi tarafından Birim Kalite Elçilerine haftalık bilgilendirme mesajları ve uyarı yazıları gönderilmiştir. 2022 yılında 3,18 gün ve 2023 yılında 3,67 günde taleplere cevap verilmiştir. 2019 yılından 31 Aralık 2023 tarihine kadar 25182 talep Birim kalite elçileri tarafından ortalama **2,67** günde hedeflenen zamandan önce cevaplandırdıkları görülmüştür.

2023 yılında birim bazında baktığımızda hedeflenen beş gün içinde cevap verme süresini aşan birimler.

| No | BİRİM | Yıllara Göre Talepler | | | | | | Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | | | | 2023 | | | |
|----|---|-----------------------|-------|-------|-------|------|--------|-------------------------------|------|------|-------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Toplam | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Termininde Tamamlanan (Adet) | Termininde Tamamlanmayan (Adet) | Termininde Tamamlanan (Yüzde) | Termininde Tamamlanmayan (Yüzde) |
| 1 | KARİYER GELİŞTİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 | 3,89 | 0 | 1,33 | 14,00 | 0 | 2 | 0 | 100 |
| 2 | REKTÖRLÜK ENFORMATİK BÖLÜMÜ | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1,00 | 11,00 | 0 | 1 | 0 | 100 |
| 3 | STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 11 | 0 | 0 | 1,50 | 10,00 | 0 | 1 | 0 | 100 |
| 4 | KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ | 2 | 174 | 287 | 289 | 282 | 1.034 | 1,53 | 1,6 | 3,46 | 8,39 | 129 | 153 | 45,74 | 54,26 |
| 5 | ULUSLARARASI İLİŞKİLER VE ERASMUS KOORDİNATÖRLÜĞÜ | 3 | 13 | 26 | 9 | 3 | 54 | 0 | 8 | 6,42 | 7,00 | 1 | 2 | 33,33 | 66,67 |
| 6 | FORD OTOSAN İHSANİYE OTOMOTİV MESLEK YÜKSEKOKULU | 1 | 18 | 3 | 3 | 3 | 28 | 2,33 | 0 | 1,60 | 5,66 | 2 | 1 | 66,67 | 33,33 |
| 7 | ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI | 149 | 4.330 | 5.553 | 1.105 | 633 | 11.770 | 1,41 | 1,46 | 3,19 | 5,22 | 424 | 209 | 66,98 | 33,02 |

2020 yılında hedeflenen 5 gün içinde cevap verme süresini aşan 8 birim varken 2021 yılında 2 birim, 2022 yılında 6 birim ve 2023 yılında **7 birim** bulunmaktadır.

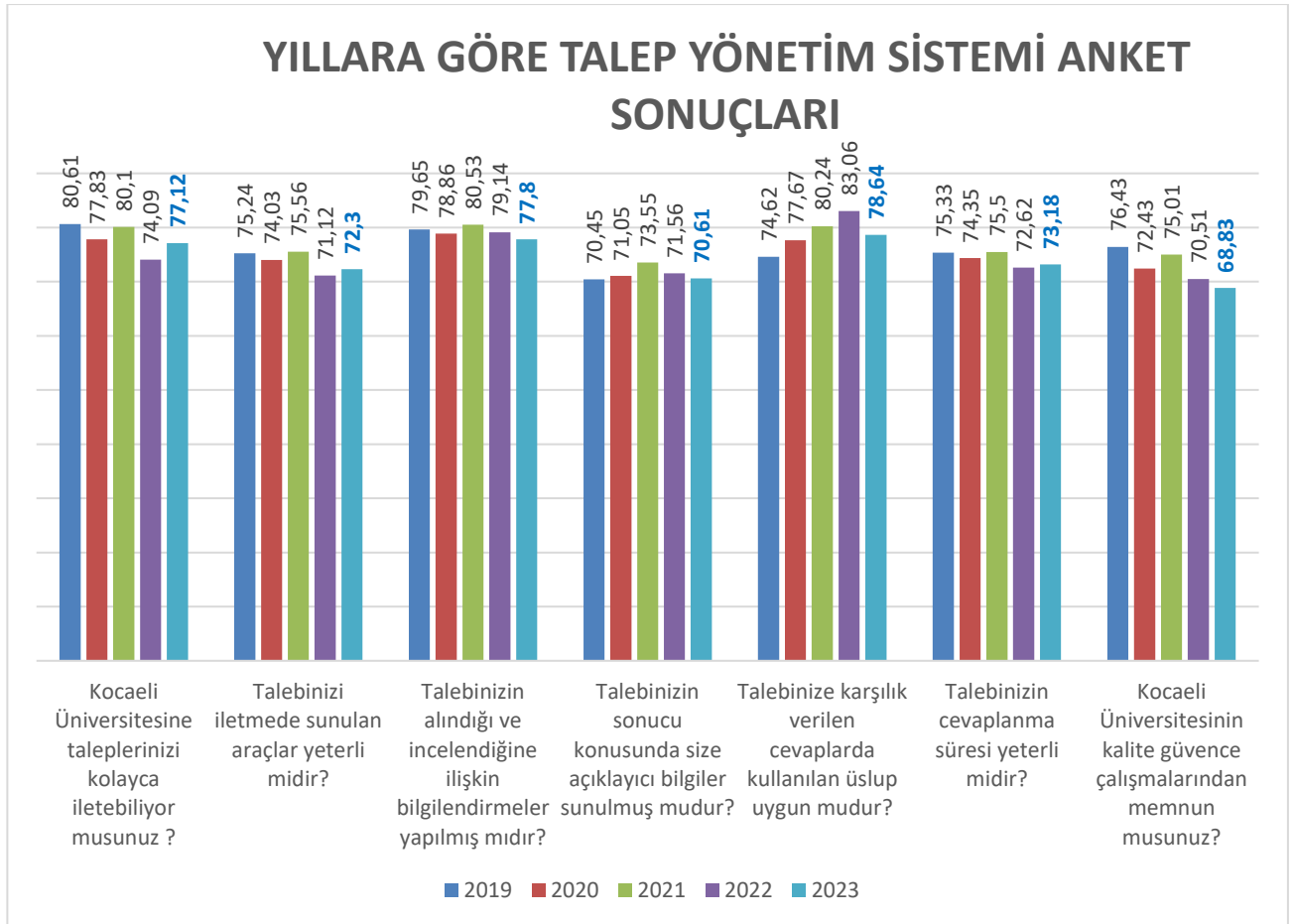
| 2023 Yılında En Hızlı Cevap Veren Birimler | | | | | | 2023 | | | | |
|--|--|------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| No | BİRİM | 2023 | 2020 Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | 2021 Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | 2022 Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | 2023 Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | Termininde Tamamlanan (Adet) | Termininde Tamamlanmayan (Adet) | Termininde Tamamlanan (Yüzde) | Termininde Tamamlanmayan (Yüzde) |
| 1 | MİMARLIK VE TASARIM FAKÜLTESİ | 15 | 1,01 | 0 | 0,95 | 0,20 | 15 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 17 | 0,6 | 0,47 | 0,31 | 0,23 | 15 | 2 | 88,24 | 11,76 |
| 3 | İZMİT MESLEK YÜKSEKOKULU | 4 | 4,65 | 0 | 4,28 | 0,25 | 4 | 0 | 100 | 0 |
| 4 | KARAMÜRSEL MESLEK YÜKSEKOKULU | 19 | 3,46 | 0 | 1,22 | 0,31 | 19 | 0 | 100 | 0 |
| 5 | KOCAELİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU | 20 | 1,84 | 2,57 | 3,80 | 0,50 | 20 | 0 | 100 | 0 |
| 6 | SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 135 | 1,07 | 0 | 0,50 | 0,60 | 135 | 0 | 100 | 0 |
| 7 | HAVACILIK VE UZAY BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 11 | 0,75 | 1,45 | 0,94 | 0,63 | 11 | 0 | 100 | 0 |
| 8 | YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU | 96 | 0,41 | 1,45 | 0,78 | 0,70 | 95 | 1 | 98,96 | 1,04 |
| 9 | KOCAELİ MESLEK YÜKSEKOKULU | 68 | 0,84 | 0 | 0,27 | 0,70 | 68 | 0 | 100 | 0 |
| 10 | KÜTÜPHANE VE DÖKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI | 13 | 1,49 | 0 | 0,94 | 0,76 | 13 | 0 | 100 | 0 |
| 11 | DENİZCİLİK FAKÜLTESİ | 20 | 3,81 | 3,3 | 2,84 | 0,80 | 19 | 1 | 95 | 5 |
| 12 | FEN-EDEBİYAT FAKÜLTESİ | 54 | 1,34 | 1,58 | 1,28 | 0,87 | 53 | 1 | 98,15 | 1,85 |
| 13 | SÜREKLİ EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ (KÖSEM) | 1 | 7 | 0 | 3,66 | 1,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 14 | ZİRAAT FAKÜLTESİ | 2 | 2,77 | 2,33 | 3,33 | 1,00 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 15 | DEVLET KONSERVATUVARI | 1 | 2,42 | 0 | 2,00 | 1,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 16 | SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ | 1 | 0 | 0 | 2,00 | 1,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 17 | KALİTE KOORDİNASYON BİRİMİ | 2 | 7 | 2,33 | 1,75 | 1,00 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 18 | HEREKE ASIM KOCABIYIK MESLEK YÜKSEKOKULU | 2 | 0 | 0 | 0,60 | 1,00 | 2 | 0 | 100 | 0 |

YILLARA GÖRE TALEP YÖNETİM SİSTEMİ ANKET SONUÇLARI

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kocaeli Üniversitesine taleplerinizi kolayca iletebiliyor musunuz? | 80,61 | 77,83 | 80,1 | 74,09 | 77,12 |
| Talebinizi iletmeye sunulan araçlar yeterli midir? | 75,24 | 74,03 | 75,56 | 71,12 | 72,30 |
| Talebinizin alındığı ve incelendiğine ilişkin bilgilendirmeler yapılmış mıdır? | 79,65 | 78,86 | 80,53 | 79,14 | 77,80 |
| Talebinizin sonucu konusunda size açıklayıcı bilgiler sunulmuş mudur? | 70,45 | 71,05 | 73,55 | 71,56 | 70,61 |
| Talebinize karşılık verilen cevaplarda kullanılan üslup uygun mudur? | 74,62 | 77,67 | 80,24 | 83,06 | 78,64 |
| Talebinizin cevaplanma süresi yeterli midir? | 75,33 | 74,35 | 75,5 | 72,62 | 73,18 |
| Kocaeli Üniversitesinin kalite güvence çalışmalarından memnun musunuz? | 76,43 | 72,43 | 75,01 | 70,51 | 68,83 |
| TOPLAM CEVAPLANAN ANKET SAYISI | 291 | 1989 | 1266 | 308 | 267 |

2022 yılında, 2021 yılına göre bir soru dışında tüm sorularda memnuniyette düşüş görülmüştür. 2023 yılında, 2022 yılına göre 3 soruda yükseliş varken 4 soruda düşüş görülmüştür.

“Talebinize karşılık verilen cevaplarda kullanılan üslup uygun mudur?” sorusunda memnuniyet her yıl artış göstermişken 2023 yılında düşüş görülmüştür.



Birimlere Gelen Taleplerin Yıllara Göre ve 2023 Verilerinin Analizi Tablosu

| | BİRİMLER | Yıllara Göre Talep Sayıları | | | | | 2023 Talep tipine göre dağılımı | | | | | 2023 | | | | | |
|----|--|-----------------------------|-------|-------|-------|------|---------------------------------|---------|-------|-------|------------|--------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Toplam | Şikayet | Öneri | İstek | Memnuniyet | Bilgi Talebi | 2023 Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | Termininde Tamamlanan (Adet) | Termininde Tamamlanmayan (Adet) | Termininde Tamamlanan (Yüzde) | Termininde Tamamlanmayan (Yüzde) |
| 1 | ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI | 149 | 4.330 | 5.553 | 1.105 | 633 | 11.770 | 20 | 1 | 365 | 3 | 244 | 5,22 | 424 | 209 | 66,98 | 33,02 |
| 2 | KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ | 2 | 174 | 287 | 289 | 282 | 1.034 | 171 | 11 | 40 | 11 | 49 | 8,39 | 129 | 153 | 45,74 | 54,26 |
| 3 | REKTÖRLÜK | 29 | 535 | 87 | 37 | 184 | 872 | 66 | 4 | 102 | 0 | 12 | 1,68 | 180 | 4 | 97,83 | 2,17 |
| 4 | MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ | 81 | 1.045 | 451 | 354 | 149 | 2.080 | 51 | 0 | 65 | 1 | 32 | 3,87 | 109 | 40 | 73,15 | 26,85 |
| 5 | SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 9 | 198 | 159 | 65 | 135 | 566 | 8 | 2 | 114 | 0 | 11 | 0,60 | 135 | 0 | 100 | 0 |
| 6 | YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU | 57 | 93 | 57 | 16 | 96 | 319 | 21 | 0 | 65 | 0 | 10 | 0,70 | 95 | 1 | 98,96 | 1,04 |
| 7 | SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI | 84 | 57 | 56 | 131 | 71 | 399 | 49 | 1 | 15 | 0 | 6 | 3,17 | 62 | 9 | 87,32 | 12,68 |
| 8 | SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ | 41 | 111 | 153 | 73 | 70 | 448 | 20 | 0 | 29 | 0 | 21 | 1,90 | 61 | 9 | 87,14 | 12,86 |
| 9 | KOCAELİ MESLEK YÜKSEKOKULU | 25 | 160 | 171 | 79 | 68 | 503 | 9 | 1 | 36 | 1 | 21 | 0,70 | 68 | 0 | 100 | 0 |
| 10 | FEN-EDEBİYAT FAKÜLTESİ | 34 | 299 | 181 | 111 | 54 | 679 | 5 | 0 | 29 | 0 | 20 | 0,87 | 53 | 1 | 98,15 | 1,85 |
| 11 | EĞİTİM FAKÜLTESİ | 112 | 148 | 66 | 93 | 49 | 468 | 5 | 0 | 32 | 0 | 12 | 1,79 | 41 | 8 | 83,67 | 16,33 |
| 12 | HEREKE ÖMER İSMET UZUNYOL MYO | 11 | 87 | 90 | 37 | 37 | 262 | 3 | 0 | 16 | 0 | 18 | 1,94 | 33 | 4 | 89,19 | 10,81 |
| 13 | FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ | 18 | 99 | 104 | 46 | 24 | 291 | 3 | 0 | 10 | 0 | 11 | 1,79 | 20 | 4 | 83,33 | 16,67 |
| 14 | HUKUK FAKÜLTESİ | 15 | 146 | 55 | 27 | 24 | 267 | 2 | 0 | 18 | 0 | 4 | 1,45 | 22 | 2 | 91,67 | 8,33 |
| 15 | TIP FAKÜLTESİ | 3 | 175 | 42 | 25 | 24 | 269 | 2 | 0 | 13 | 0 | 9 | 3,58 | 20 | 4 | 83,33 | 16,67 |
| 16 | GÖLCÜK MESLEK YÜKSEKOKULU | 2 | 38 | 33 | 25 | 22 | 120 | 3 | 0 | 10 | 0 | 9 | 2,22 | 18 | 4 | 81,82 | 18,18 |
| 17 | SİYASAL BİLGİLER FAKÜLTESİ | 0 | 0 | 0 | 22 | 22 | 44 | 2 | 1 | 12 | 0 | 7 | 4,68 | 15 | 7 | 68,18 | 31,82 |
| 18 | DENİZCİLİK FAKÜLTESİ | 2 | 51 | 56 | 29 | 20 | 158 | 0 | 0 | 14 | 0 | 6 | 0,80 | 19 | 1 | 95 | 5 |
| 19 | KOCAELİ SAĞLIK HİZMETLERİ MYO | 2 | 119 | 98 | 19 | 20 | 258 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 | 0,50 | 20 | 0 | 100 | 0 |
| 20 | GÜZEL SANATLAR FAKÜLTESİ | 8 | 14 | 11 | 19 | 20 | 72 | 5 | 0 | 12 | 0 | 3 | 4,70 | 15 | 5 | 75 | 25 |
| 21 | KARAMÜRSEL MESLEK YÜKSEKOKULU | 4 | 43 | 65 | 23 | 19 | 154 | 2 | 0 | 15 | 0 | 2 | 0,31 | 19 | 0 | 100 | 0 |
| 22 | TEKNOLOJİ FAKÜLTESİ | 14 | 113 | 56 | 18 | 19 | 220 | 5 | 0 | 7 | 0 | 7 | 2,63 | 16 | 3 | 84,21 | 15,79 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----|-----|-----|----|----|-----|---|---|----|---|---|-------|----|---|-------|-------|
| 23 | SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 4 | 187 | 98 | 44 | 17 | 350 | 2 | 0 | 12 | 0 | 3 | 0,23 | 15 | 2 | 88,24 | 11,76 |
| 24 | İŞLETME FAKÜLTESİ | 0 | 0 | 0 | 22 | 16 | 38 | 2 | 0 | 7 | 0 | 7 | 1,06 | 15 | 1 | 93,75 | 6,25 |
| 25 | ALİ RIZA VEZİROĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU | 4 | 23 | 30 | 14 | 16 | 87 | 0 | 0 | 11 | 0 | 5 | 2,93 | 14 | 2 | 87,5 | 12,5 |
| 26 | MİMARLIK VE TASARIM FAKÜLTESİ | 10 | 64 | 68 | 17 | 15 | 174 | 1 | 0 | 10 | 0 | 4 | 0,20 | 15 | 0 | 100 | 0 |
| 27 | İDARİ VE MALİ İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI | 3 | 14 | 57 | 23 | 13 | 110 | 0 | 1 | 10 | 0 | 2 | 4,38 | 9 | 4 | 69,23 | 30,77 |
| 28 | KÜTÜPHANE VE DÖKÜMANTASYON DAİRE BAŞ. | 13 | 30 | 26 | 15 | 13 | 97 | 5 | 0 | 3 | 1 | 4 | 0,76 | 13 | 0 | 100 | 0 |
| 29 | BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI | 22 | 59 | 56 | 25 | 12 | 174 | 2 | 2 | 3 | 0 | 5 | 1,58 | 11 | 1 | 91,67 | 8,33 |
| 30 | HAVACILIK VE UZAY BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 6 | 103 | 31 | 11 | 11 | 162 | 6 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0,63 | 11 | 0 | 100 | 0 |
| 31 | PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI | 29 | 20 | 13 | 7 | 11 | 80 | 3 | 1 | 4 | 0 | 3 | 2,00 | 11 | 0 | 100 | 0 |
| 32 | BİLGİSAYAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ | 0 | 0 | 1 | 7 | 9 | 17 | 4 | 2 | 2 | 0 | 1 | 4,55 | 5 | 4 | 55,56 | 44,44 |
| 33 | KORUMA VE GÜVENLİK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ | 6 | 0 | 3 | 6 | 9 | 24 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2,11 | 9 | 0 | 100 | 0 |
| 34 | YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŞKANLIĞI | 17 | 7 | 3 | 8 | 8 | 43 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1,87 | 7 | 1 | 87,5 | 12,5 |
| 35 | KURUMSAL İLETİŞİM OFİSİ | 2 | 2 | 0 | 3 | 8 | 15 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 4,25 | 5 | 3 | 62,5 | 37,5 |
| 36 | DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ | 23 | 247 | 75 | 36 | 7 | 388 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 3,42 | 5 | 2 | 71,43 | 28,57 |
| 37 | İLETİŞİM FAKÜLTESİ | 22 | 74 | 46 | 22 | 7 | 171 | 0 | 0 | 2 | 0 | 5 | 1,14 | 6 | 1 | 85,71 | 14,29 |
| 38 | GAZANFER BİLGE MESLEK YÜKSEKOKULU | 2 | 40 | 33 | 14 | 7 | 96 | 1 | 0 | 5 | 0 | 1 | 1,14 | 7 | 0 | 100 | 0 |
| 39 | TURİZM FAKÜLTESİ | 3 | 29 | 24 | 7 | 7 | 70 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 1,57 | 7 | 0 | 100 | 0 |
| 40 | İLAHİYAT FAKÜLTESİ | 37 | 168 | 24 | 17 | 6 | 252 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2,16 | 6 | 0 | 100 | 0 |
| 41 | UZAKTAN EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYG. MERKEZİ | 6 | 129 | 114 | 14 | 6 | 269 | 1 | 0 | 4 | 0 | 1 | 2,33 | 5 | 1 | 83,33 | 16,67 |
| 42 | KARTEPE TURİZM MESLEK YÜKSEKOKULU | 3 | 29 | 16 | 3 | 5 | 56 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 2,20 | 4 | 1 | 80 | 20 |
| 43 | KANDIRA MESLEK YÜKSEKOKULU | 0 | 40 | 47 | 11 | 4 | 102 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1,75 | 4 | 0 | 100 | 0 |
| 44 | İZMİT MESLEK YÜKSEKOKULU | 2 | 17 | 11 | 5 | 4 | 39 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,25 | 4 | 0 | 100 | 0 |
| 45 | ULUSLARARASI İLİŞKİLER VE ERASMUS KOOR. | 3 | 13 | 26 | 9 | 3 | 54 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7,00 | 1 | 2 | 33,33 | 66,67 |
| 46 | DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ | 0 | 6 | 32 | 5 | 3 | 46 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,00 | 1 | 2 | 33,33 | 66,67 |
| 47 | FORD OTOSAN İHSANİYE OTOMOTİV MYO | 1 | 18 | 3 | 3 | 3 | 28 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5,66 | 2 | 1 | 66,67 | 33,33 |
| 48 | BİLİMSEL ARAŞTIRMA PROJELERİ KOOR. | 2 | 3 | 0 | 0 | 3 | 8 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4,33 | 2 | 1 | 66,67 | 33,33 |
| 49 | HEREKE ASIM KOCABIYIK MESLEK YÜKSEKOKULU | 0 | 1 | 10 | 13 | 2 | 26 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,00 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 50 | KALİTE KOORDİNASYON BİRİMİ | 6 | 7 | 53 | 10 | 2 | 78 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1,00 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 51 | KARİYER GELİŞTİRME UYGULAMA VE ARAŞ. MER. | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 14,00 | 0 | 2 | 0 | 100 |
| 52 | ZİRAAT FAKÜLTESİ | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1,00 | 2 | 0 | 100 | 0 |
| 53 | SÜREKLİ EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYG. MER. | 7 | 3 | 3 | 4 | 1 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 54 | SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ | 0 | 2 | 4 | 1 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 55 | STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10,00 | 0 | 1 | 0 | 100 |
| 56 | DEVLET KONSERVATUVARI | 0 | 5 | 6 | 0 | 1 | 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |
| 57 | REKTÖRLÜK ENFORMATİK BÖLÜMÜ | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 11,00 | 0 | 1 | 0 | 100 |
| 58 | GASTROENTEROLOJİ VE HEPATOLOJİ ENSTİTÜSÜ | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,00 | 1 | 0 | 100 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----|----|-------|----|-----|------|---|---|---|---|
| 59 | ADALET MESLEK YÜKSEKOKULU | 3 | 9 | 16 | 9 | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 60 | BİLİŞİM SİSTEMLERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 61 | UZUNÇİFTLİK NUH ÇİMENTO MYO | 0 | 19 | 9 | 1 | 0 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 62 | KARTEPE ATÇILIK MESLEK YÜKSEKOKULU | 0 | 1 | 6 | 1 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 63 | MEVLANA DEĞİŞİM PROGRAMI KOOR. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 64 | KAYNAK TEKNOLOJİSİ ARAŞ. EĞİTİM VE UYG. MER. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 65 | DEĞİRMENDERE ALİ ÖZBAY MYO | 3 | 2 | 4 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 66 | REKTÖRLÜK TÜRK DİLİ BÖLÜMÜ | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 67 | HEREKE MESLEK YÜKSEKOKULU | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 68 | ARSLANBEY MESLEK YÜKSEKOKULU | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 69 | FARABİ DEĞİŞİM PROGRAMI KOOR. | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 70 | HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOPLAM | | 1.034 | 9.833 | 8.960 | 3.076 | 2.279 | 25.182 | 499 | 36 | 1.137 | 18 | 589 | | | | | |

En fazla talep gelen ilk on birimin taleplere cevap verme süresine göre sıralaması.

| No | BİRİM | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Toplam | Şikayet | Öneri | İstek | Memnuniyet | Bilgi Talebi | 2023 Talep Tamamlanma Süresi (Gün) | Terminde Tamamlanan (Adet) | Terminde Tamamlanmayan (Adet) | Terminde Tamamlanan (Yüzde) | Terminde Tamamlanmayan (Yüzde) |
|----|--|------|-------|-------|-------|------|--------|---------|-------|-------|------------|--------------|------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 1 | SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ | 9 | 198 | 159 | 65 | 135 | 566 | 8 | 2 | 114 | 0 | 11 | 0,60 | 135 | 0 | 100 | 0 |
| 2 | YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU | 57 | 93 | 57 | 16 | 96 | 319 | 21 | 0 | 65 | 0 | 10 | 0,70 | 95 | 1 | 98,96 | 1,04 |
| 3 | KOCAELİ MESLEK YÜKSEKOKULU | 25 | 160 | 171 | 79 | 68 | 503 | 9 | 1 | 36 | 1 | 21 | 0,70 | 68 | 0 | 100 | 0 |
| 4 | FEN-EDEBİYAT FAKÜLTESİ | 34 | 299 | 181 | 111 | 54 | 679 | 5 | 0 | 29 | 0 | 20 | 0,87 | 53 | 1 | 98,15 | 1,85 |
| 5 | REKTÖRLÜK | 29 | 535 | 87 | 37 | 184 | 872 | 66 | 4 | 102 | 0 | 12 | 1,68 | 180 | 4 | 97,83 | 2,17 |
| 6 | SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ | 41 | 111 | 153 | 73 | 70 | 448 | 20 | 0 | 29 | 0 | 21 | 1,90 | 61 | 9 | 87,14 | 12,86 |
| 7 | SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI | 84 | 57 | 56 | 131 | 71 | 399 | 49 | 1 | 15 | 0 | 6 | 3,17 | 62 | 9 | 87,32 | 12,68 |
| 8 | MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ | 81 | 1.045 | 451 | 354 | 149 | 2.080 | 51 | 0 | 65 | 1 | 32 | 3,87 | 109 | 40 | 73,15 | 26,85 |
| 9 | ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI | 149 | 4.330 | 5.553 | 1.105 | 633 | 11.770 | 20 | 1 | 365 | 3 | 244 | 5,22 | 424 | 209 | 66,98 | 33,02 |
| 10 | KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ | 2 | 174 | 287 | 289 | 282 | 1.034 | 171 | 11 | 40 | 11 | 49 | 8,39 | 129 | 153 | 45,74 | 54,26 |