



2025

İZLEME RAPORU

MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ



İÇİNDEKİLER

Tablolar ve Şekiller Dizini.....	2
1. Giriş.....	3
2. Memnuniyet Yönetim Sistemi	3
3. Bulgular.....	4
4. Öneriler.....	8



TABLÖLAR VE ŞEKİLLER DİZİNİ

Tablo-1: Yıllara Göre Bildirim Türleri	4
Tablo-2: Bildirim Türlerinin Kullanıcılar Göre Dağılımı	5
Tablo-3: Kategorilere Göre Bildirim Türleri	6
Şekil-1: Memnuniyet Yönetim Sistemi	3
Şekil-2: Bildirimlerin Aylara Göre Dağılımı	4
Şekil-3: Bildirimlerin Kullanıcılara Göre Dağılımı	5
Şekil-4: Bildirimlerin 31.12.2025 Tarihi İtibariyle Durumları.....	6
Şekil-5: Birimlere Göre Bildirim Sayıları.....	7

1. GİRİŞ

Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından birisi olarak belirlenmiş olan Memnuniyet Yönetim Sistemi iç ve dış paydaşlarımızın kurumumuza ait geri bildirimlerinin etkinliğini arttırmak amacıyla kullanılmaktadır. Bu rapor ile Üniversitemiz paydaşlarından gelen geri bildirimler analiz edilerek paydaş ilişkileri yönetiminde yapılacak iyileştirme çalışmalarının planlanmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

2. MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ

Üniversitemizde paydaş geri bildirimleri etkin bir şekilde yönetilmesi amacıyla kullanılmakta olan Memnuniyet Yönetim Sistemi, Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi vasıtasıyla anlık olarak izlenmektedir. Sistemin etkinliğinin artırılabilmesi amacıyla Memnuniyet Yönetim Sistemi farklı kanallara iç ve dış paydaşlara duyurulmuştur. Sisteme üniversitemiz internet sitesi ana sayfası “Hızlı Erişim” bölümünde yer alan link vasıtasıyla erişim yapılabildiği gibi erişim kolaylığının artması amacıyla yerleşkemizde bulunan tüm binalarının ortak kullanım alanlarına kare kodlu erişim imkanı sağlayan bilgilendirici görseller asılmıştır.

Şekil-1

Memnuniyet Yönetim Sistemi



BKYS MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ BİLDİRİM FORMU

Değerli paydaşlarımız;
Görüş ve önerileriniz bizim için önemlidir. Sizlerden gelen geri bildirimler doğrultusunda, yönetim sistemlerimizde iyileştirmeler yapılmaktadır.
Geri bildirimlerinize yönelik yapılan iyileştirmeleri sizler ile paylaşmak amacıyla, iletişim bilgilerinize gereksinim duymaktayız.
Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.
Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Bildirim Gönderen	--Seçiniz--
Bildirim Türü	--Seçiniz--
Sorumlu Birim	--Seçiniz--
Konu	
İçerik	

Adı Soyad	
E-posta	Zorunlu Değildir...
Telefon	5xx-xxx-xx-xx
Adres	Zorunlu Değildir...

Cevap Verilmesini İstiyorum. ☐

☐ Ben robot değilim 

3. BULGULAR

Üniversitemizde kullanılmakta olan Memnuniyet Yönetim Sistemine 2025 yılından toplam 766 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

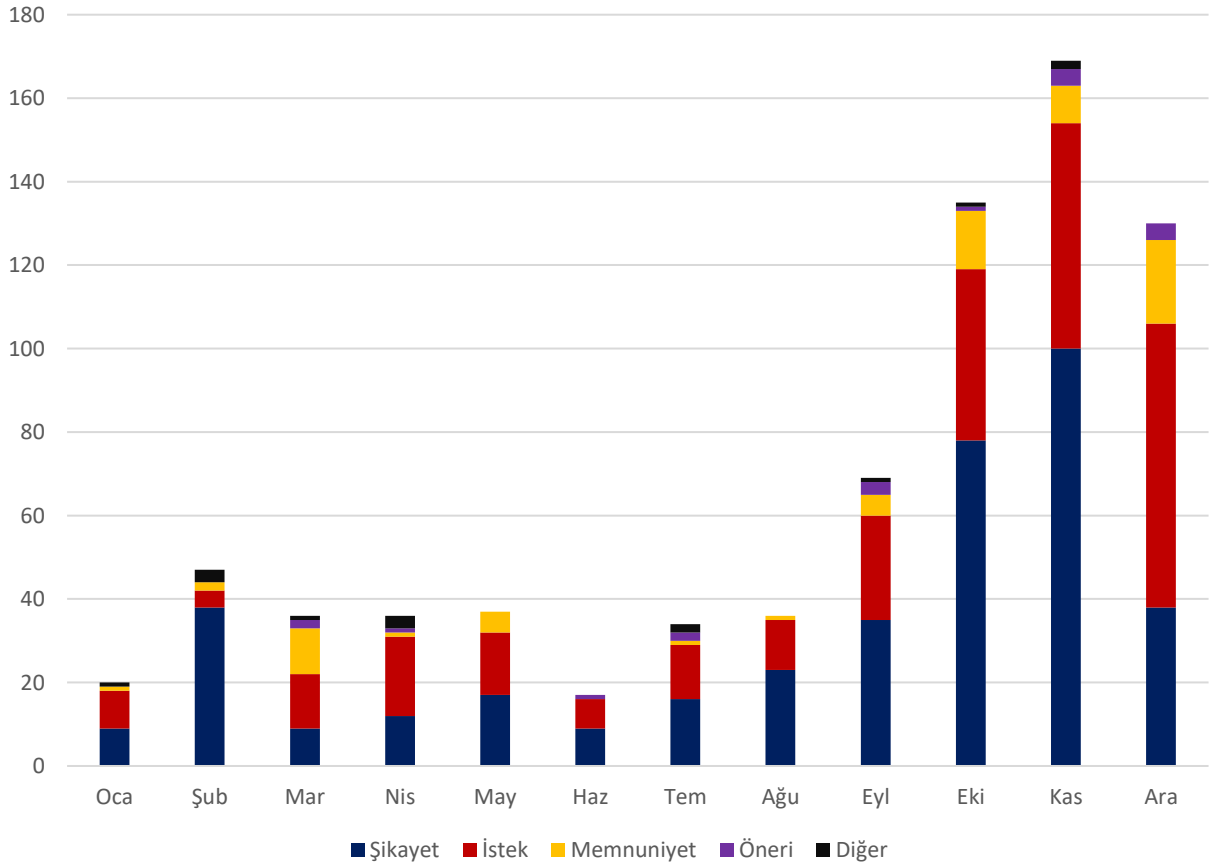
Yıllara Göre Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2023	2024	2025
Şikayet	172	261	384
İstek	56	178	280
Memnuniyet	136	42	70
Öneri	20	14	18
Diğer	6	20	14
TOPLAM	390	515	766

2025 yılında yapılan toplam bildirimlerin %50,13’ü şikayet, %36,55’i istek, %9,14’ü memnuniyet, %2,35’i öneri amaçlı yapılırken %1,83’ü ise diğer amaçlarla yapılmıştır. Memnuniyet yöntemim sistemine yapılan bildirimlerin aylara göre dağılımı aşağıda gösterilmiştir.

Şekil-2

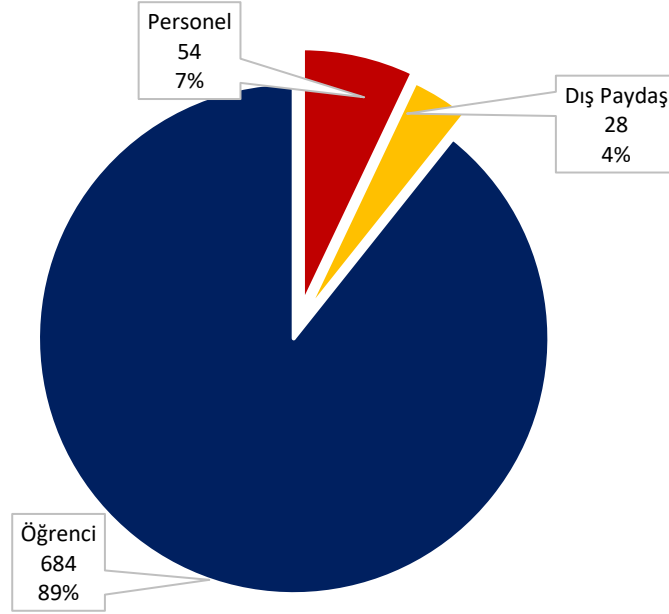
Bildirimlerin Aylara Göre Dağılımı



Memnuniyet Yönetim Sistemine yapılan bildirimlerin %89'u öğrenciler tarafından yapılmış olup bildirimlerin kullanıcılara göre dağılımı Şekil-3'te gösterilmiştir.

Şekil-3

Bildirimlerin Kullanıcılara Göre Dağılımı



Şekil-3 incelendiğinde Memnuniyet Yönetim Sisteminin genel olarak öğrenciler tarafından kullanıldığı görülmektedir. Bildirim türlerinin kullanıcılar göre dağıtımı Tablo-2'de sunulmuştur.

Tablo-2

Bildirim Türlerinin Kullanıcılar Göre Dağılımı

Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	350	21	13	384
İstek	257	16	7	280
Memnuniyet	54	12	4	70
Öneri	15	2	1	18
Diğer	8	3	3	14
TOPLAM	684	54	28	766

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %51,70'i şikayet, %37,57'si ise istek amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından yapılan bildirimlerin %38,89'u şikayet, %29,63'ü ise istek amaçlıdır. Dış paydaşlar tarafından yapılan bildirimlerin %46,43'9 şikayet, %25'i ise istek amaçlı bildirimdir.

Üniversitemiz Memnuniyet Yönetim Sistemine iletilen şikayet ve istekler, içerik ve nitelikleri dikkate alınarak belirli kategoriler altında sınıflandırılmıştır. Bu kapsamda gerçekleştirilen sınıflandırma süreci, başvuruların sistematik bir biçimde analiz edilmesini ve değerlendirilmesini amaçlamakta olup, elde edilen bulguların daha anlaşılır ve karşılaştırılabilir şekilde sunulmasına olanak sağlamaktadır. Söz konusu kategoriler ve bunlara ilişkin dağılımlar aşağıda ayrıntılı olarak gösterilmektedir.

Tablo-3

Kategorilere Göre Bildirim Türleri

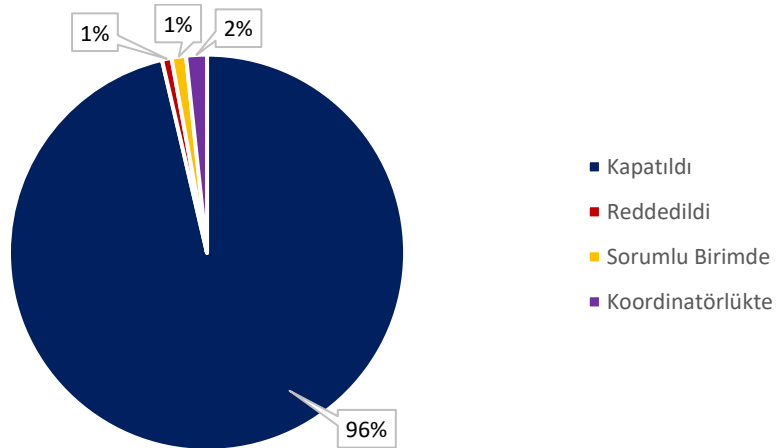
Kategori	Şikayet	İstek	Memnuniyet	Öneri	Diğer
Fiziki Mekânlar ve Altyapı	66	62	11	4	-
Yemek ve Yemekhane Hizmetleri	108	22	3	2	2
Bilişim Altyapısı ve İnternet	76	48	1	4	1
Akademik Süreçler ve Dersler	55	33	23	4	4
Yönetim ve Kurumsal Süreçler	7	32	4	-	1
Öğrenci İşleri ve İdari Hizmetler	11	12	2	-	3
Güvenlik ve Ulaşım	8	17	2	-	-
Kütüphane ve Öğrenme Kaynakları	7	7	-	-	-
Personel Davranışı ve İletişim	4	2	8	-	-
Sosyal ve Kültürel Faaliyetler	2	4	3	-	-
Diğer	40	41	13	4	3
TOPLAM	384	280	70	18	14

Kategori bazında en yoğun bildirimler Yemek ve Yemekhane Hizmetleri, Bilişim Altyapısı ve İnternet ile Fiziki Mekânlar ve Altyapı alanlarında toplanmıştır. Özellikle bu alanlardaki yüksek şikâyet sayıları, hizmet ve altyapı konularının öncelikli iyileştirme alanları olduğunu ortaya koymaktadır. Akademik Süreçler ve Dersler kategorisinde memnuniyet bildirimlerinin görece yüksek olması, akademik faaliyetlere ilişkin algının genel olarak olumlu olduğuna işaret etmektedir.

Memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin en geç bir hafta içinde cevaplanması genel politika olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda birimlere gelen bildirimlerin durumları düzenli olarak izlenmektedir. 01.01.2025 – 31.12.2025 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin 31.12.2025 tarihi itibarıyla durumları Şekil-4'te gösterilmiştir.

Şekil-4

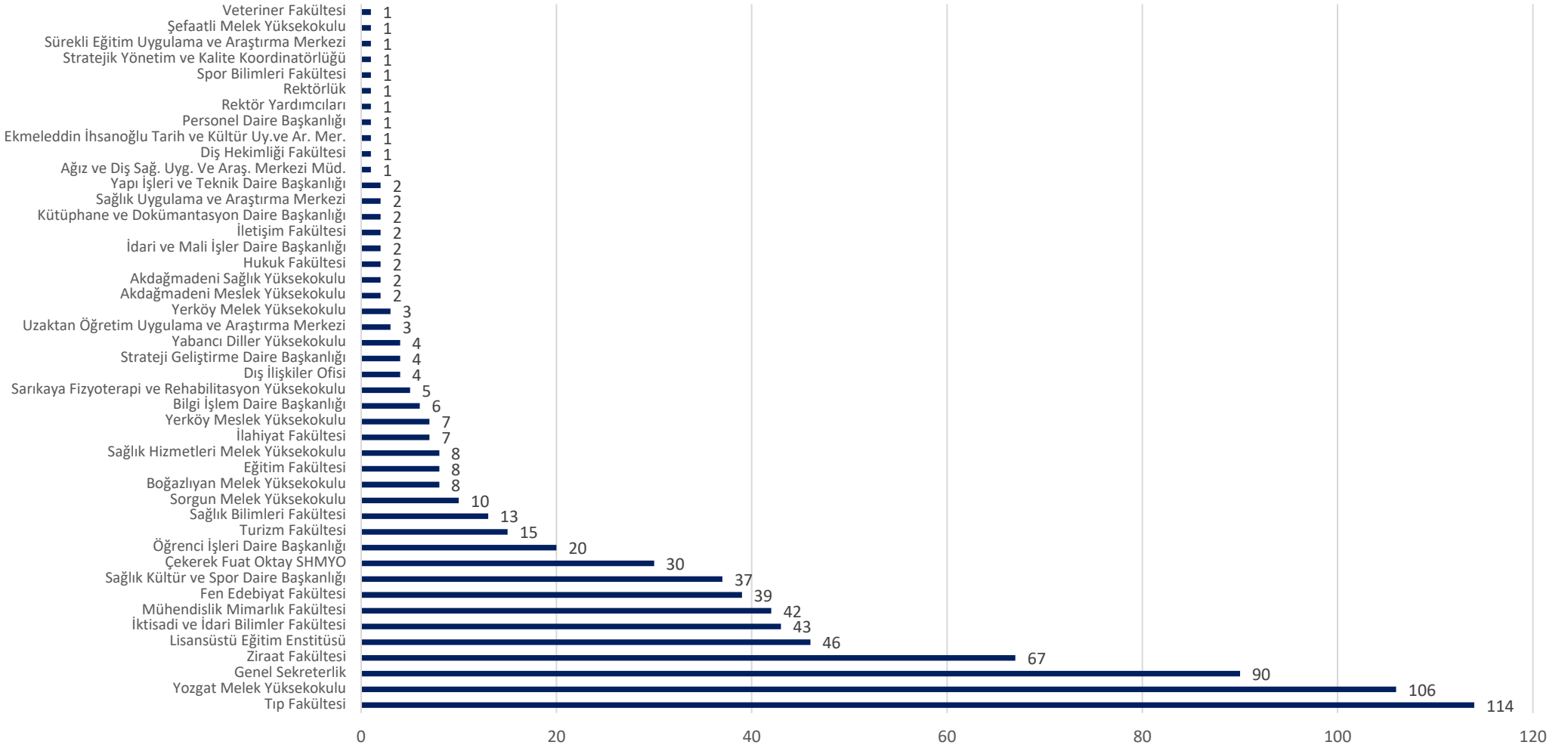
Bildirimlerin 31.12.2025 Tarihi İtibarıyla Durumları



Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen bildirimler ilgili oldukları birimlere göre sınıflandırılması Şekil-5'te sunulmuştur.

Şekil-5

Birimlere Göre Bildirim Sayıları



Tıp Fakültesi, Yozgat Meslek Yüksekokulu, Ziraat Fakültesi ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü memnuniyet yönetim sisteminin etkin bir şekilde kullanıldığı gözlenirken Veteriner Fakültesi, Şefaati Meslek Yüksekokulu ve Spor Bilimleri Fakültesi'nde sistemin kısmen etkin bir şekilde kullanıldığı gözlemlenmiştir.

4. ÖNERİLER

Memnuniyet Yönetim Sistemine 2025 yılı içerisinde iletilen bildirimlerin analizi, üniversitenin paydaş geri bildirimlerini etkin biçimde topladığını ve büyük ölçüde sonuçlandırdığını göstermektedir. Bununla birlikte, elde edilen bulgular doğrultusunda bazı hizmet ve süreç alanlarında iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır. Bu kapsamda memnuniyet yönetim sistemi bildirimlerinin değerlendirilmesi sonucunda aşağıdaki önerilere ulaşılmıştır.

- Yemek ve Yemekhane Hizmetleri, Bilişim Altyapısı ve İnternet ile Fiziki Mekânlar ve Altyapı kategorilerinde yoğunlaşan şikâyet ve istekler, bu alanların öncelikli iyileştirme başlıkları olarak ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda, söz konusu hizmet alanlarında düzenli izleme ve değerlendirme mekanizmalarının oluşturulması, iyileştirme çalışmalarının planlı ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesine katkı sağlayacaktır.
- Yönetim ve Kurumsal Süreçler ile Öğrenci İşleri ve İdari Hizmetler kategorilerinde istek bildirimlerinin görece yüksek olması, paydaşların daha etkin, hızlı ve erişilebilir hizmet beklentisi içinde olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, idari süreçlerin sadeleştirilmesi, dijitalleşmenin artırılması ve bilgilendirme kanallarının güçlendirilmesi önerilmektedir.
- Akademik Süreçler ve Dersler ile Personel Davranışı ve İletişim kategorilerinde memnuniyet bildirimlerinin görece yüksek olması, üniversitenin akademik ve insan ilişkileri boyutunda güçlü yönleri sahip olduğunu göstermektedir. Bu alanlarda mevcut iyi uygulamaların korunması ve yaygınlaştırılması, kurumsal memnuniyet düzeyinin sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır.
- Memnuniyet ve öneri bildirimlerinin toplam bildirimler içindeki payının düşük olması, geri bildirim kültürünün daha dengeli hale getirilmesi gerekliliğine işaret etmektedir. Yapılan iyileştirme çalışmalarının paydaşlarla sistematik biçimde paylaşılması ve olumlu geri bildirimlerin teşvik edilmesi, Memnuniyet Yönetim Sisteminin gelişimine katkı sağlayacaktır.



Yozgat Bozok Üniversitesi
Stratejik Yönetim ve Kalite Koordinatörlüğü

✉ kalitek@yobu.edu.tr

☎ 0(354)217 89 91