



2026

Şubat

**İZLEME
RAPORU**

**MEMNUNİYET
YÖNETİM
SİSTEMİ**



İÇİNDEKİLER

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



TABLolar VE ŞEKİLLER DİZİNİ

Tablo-1: Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri.....	4
Tablo-2: Bildirim Türlerinin Kullanıcılar Göre Dağılımı.....	5
Şekil-1: Memnuniyet Yönetim Sistemi.....	3
Şekil-2: Bildirimlerin Kullanıcılara Göre Dağılımı	4
Şekil-3: Şubat Ayı Bildirim Durumları.....	5
Şekil-4: Birimlere Göre Bildirim Sayıları	6

3. BULGULAR

Üniversitemizde kullanılmakta olan Memnuniyet Yönetim Sistemine 2026 Şubat ayında toplam 34 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

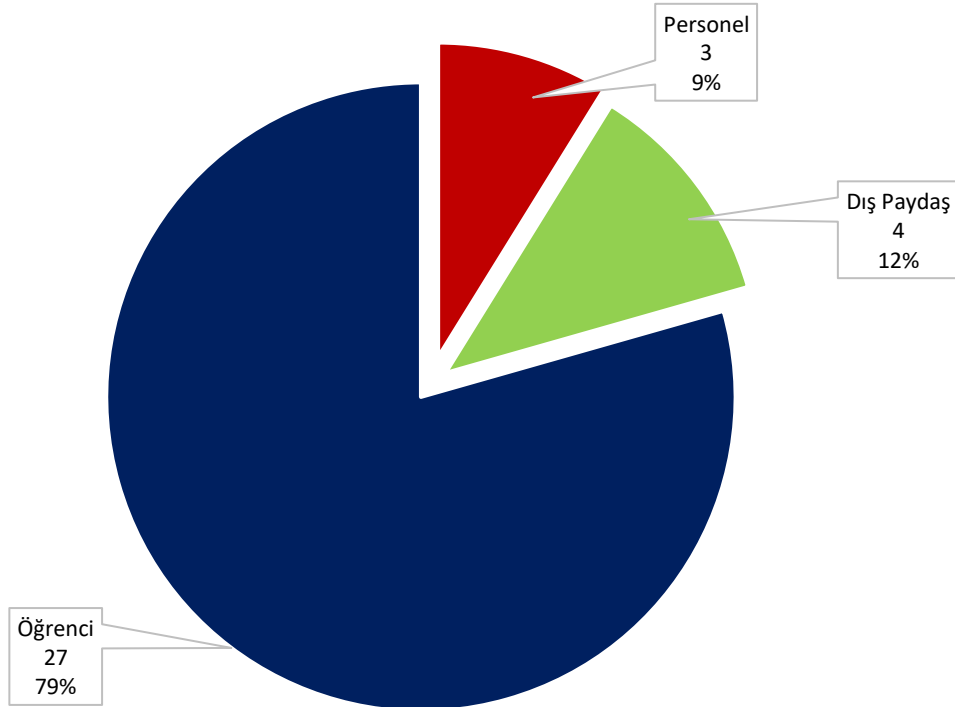
Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2025	2026-Ocak	2026-Şubat
Şikayet	384	25	9
İstek	280	13	18
Memnuniyet	70	20	6
Öneri	18	0	1
Diğer	14	0	0
TOPLAM	76	58	34

2026 Şubat ayında yapılan toplam bildirimlerin %53’ü istek, %26’sı şikayet amaçlı yapılırken %18’i ise memnuniyet amaçlı yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin %79’u öğrenciler tarafından yapılmış olup bildirimlerin kullanıcılara göre dağılımı Şekil-2’de gösterilmiştir.

Şekil-2

Bildirimlerin Kullanıcılara Göre Dağılımı



Şekil-2 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

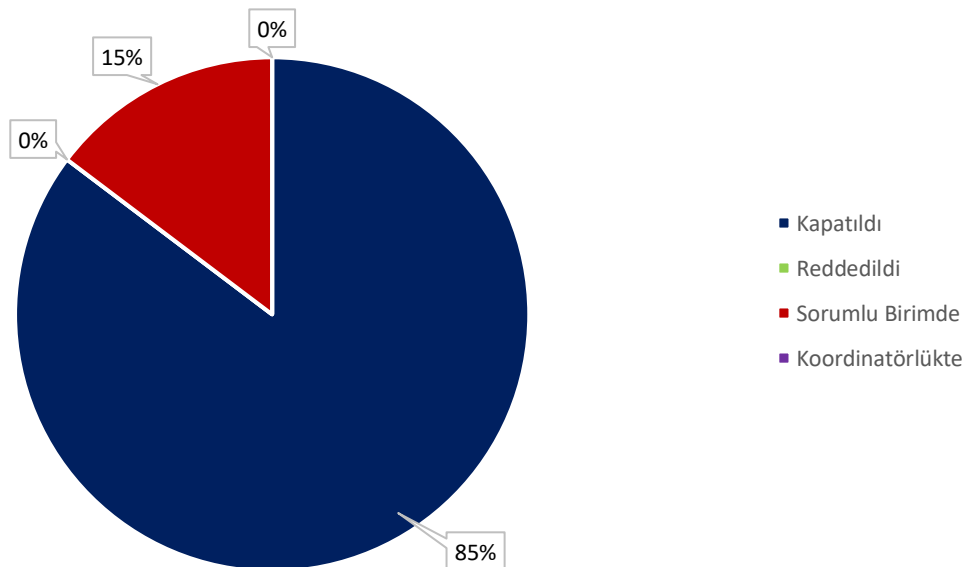
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	7	1	1	9
İstek	16	1	1	18
Memnuniyet	3	1	2	6
Öneri	1	0	0	1
Diğer	0	0	0	0
TOPLAM	27	3	4	34

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %59’u istek, %26’sı ise şikayet amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından birer adet istek, şikayet ve memnuniyet amaçlı bildirim yapılmıştır. 2026 Şubat ayında Dış paydaşlar tarafından yapılan bildirimlerin %50’si memnuniyet amaçlıdır.

Üniversitemiz kalite güvence sistemini tüm paydaşların katılımıyla yapılandırmayı amaçlamış olup bu nedenle memnuniyet yönetim sisteminin aktif kullanımına önem vermektedir. Memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin en geç bir hafta içinde cevaplanması genel politika olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda birimlere gelen bildirimlerin durumları düzenli olarak izlenmektedir. 01.02.2026 – 28.02.2026 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

Şekil-3

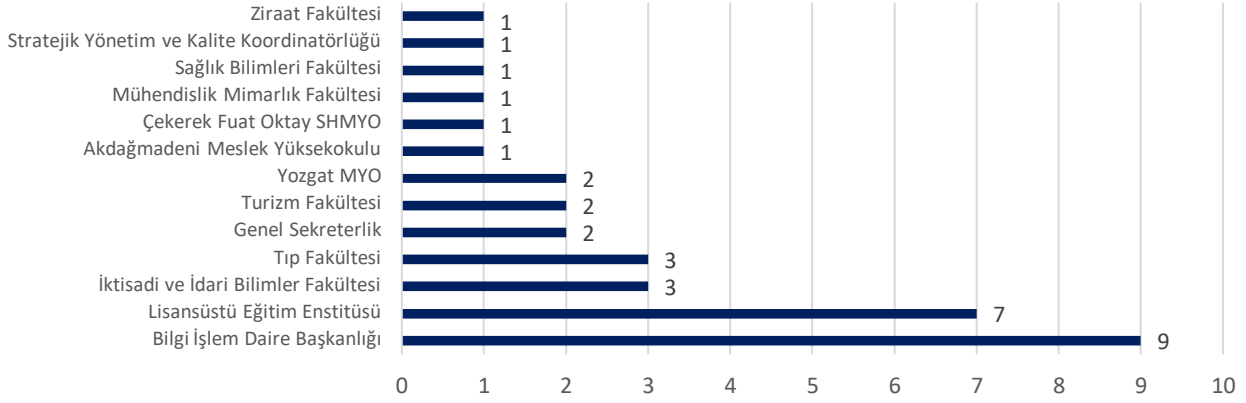
Şubat Ayı Bildirimlerin Durumları



Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen bildirimler ilgili oldukları birimlere göre sınıflandırılması Şekil-4'te sunulmuştur.

Şekil-4

Birimlere Göre Bildirim Sayıları





Yozgat Bozok Üniversitesi
Stratejik Yönetim ve Kalite Koordinatörlüğü

✉ kalitek@yobu.edu.tr

☎ 0(354)217 89 91