



2026

Ara Dönem

**İZLEME
RAPORU**

**MEMNUNİYET
YÖNETİM
SİSTEMİ**



İÇİNDEKİLER

Tablolar ve Şekiller Dizini	2
1. Giriş.....	3
2. Memnuniyet Yönetim Sistemi.....	3
3. Bulgular.....	4
4. Öneriler.....	6



TABLÖLAR 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: 2026 Yılı İlk Altı Ay Bildirim Durumları	5
Şekil-4: Birimlere Göre Bildirim Sayıları	6

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 2026 yılı ilk 6 ayında (Ocak-Haziran) toplam 193 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

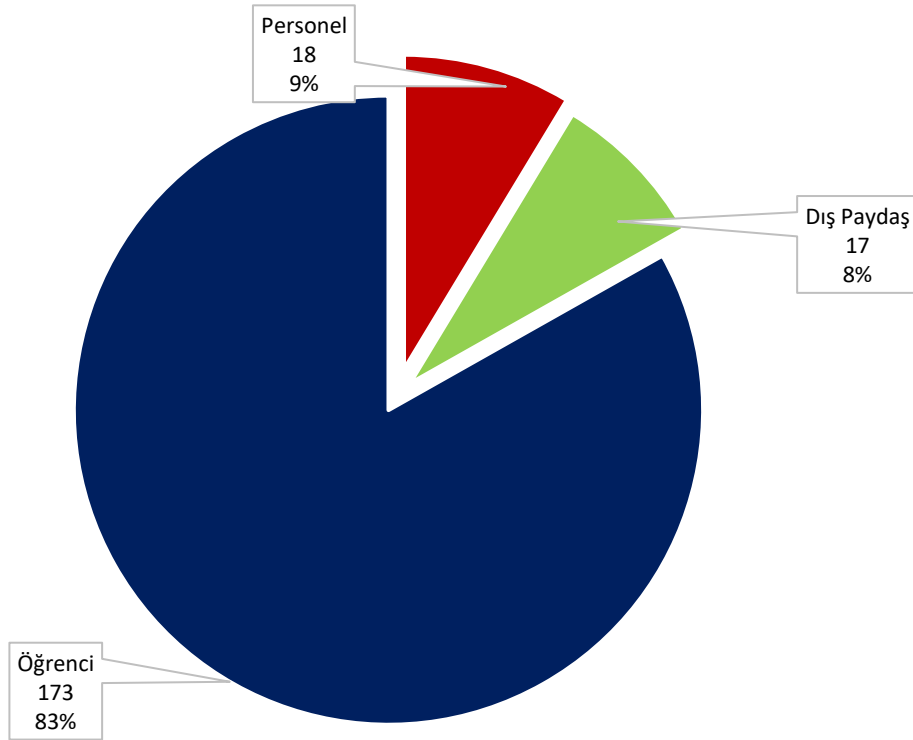
Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2026 Ocak	2026 Şubat	2026 Mart	2026 Nisan	2026 Mayıs	2026 Haziran	Toplam
Şikayet	25	9	15	21	13	2	85
İstek	13	18	14	7	0	7	59
Memnuniyet	20	6	0	8	5	12	51
Öneri	0	1	0	1	2	0	4
Diğer	0	0	1	1	4	3	9
TOPLAM	58	34	30	38	24	24	208

2026 yılı ilk 6 ayında yapılan toplam bildirimlerin %41’i şikayet, %28’i istek amaçlı yapılırken %25’i ise memnuniyet amaçlarla yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin %83’ü 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

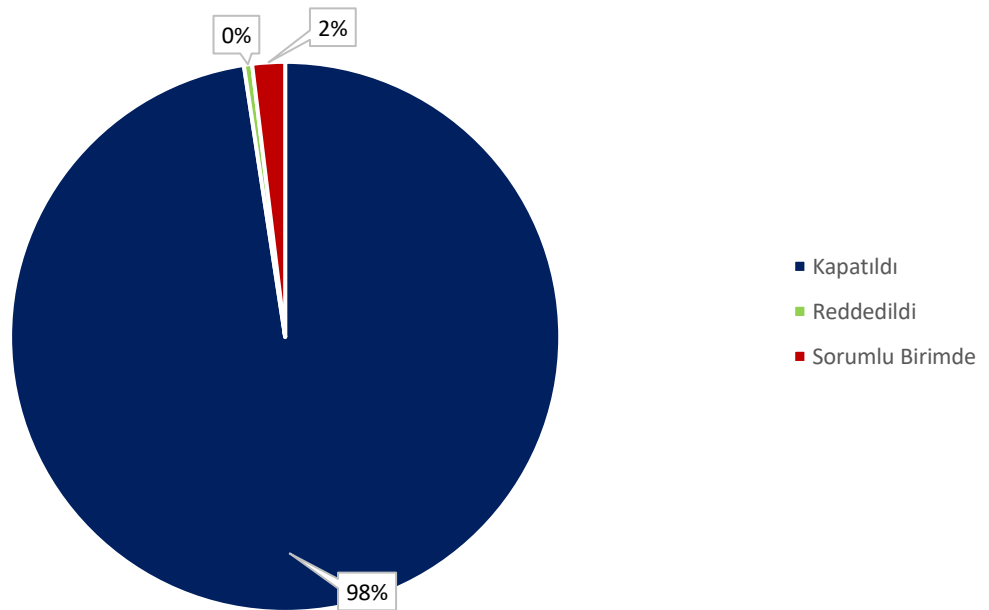
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	72	9	4	85
İstek	53	2	4	59
Memnuniyet	41	5	5	51
Öneri	2	0	2	4
Diğer	5	2	2	9
TOPLAM	173	18	17	208

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %42’si şikayet, %31’i ise istek amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından yapılan bildirimlerin %50’si şikayet, %28’i ise memnuniyet amaçlıdır. 2026 yılı ilk 6 ayında dış paydaşlar tarafından yapılan bildirimlerin %30’u 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. 01.01.2026 – 30.06.2026 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

Şekil-3

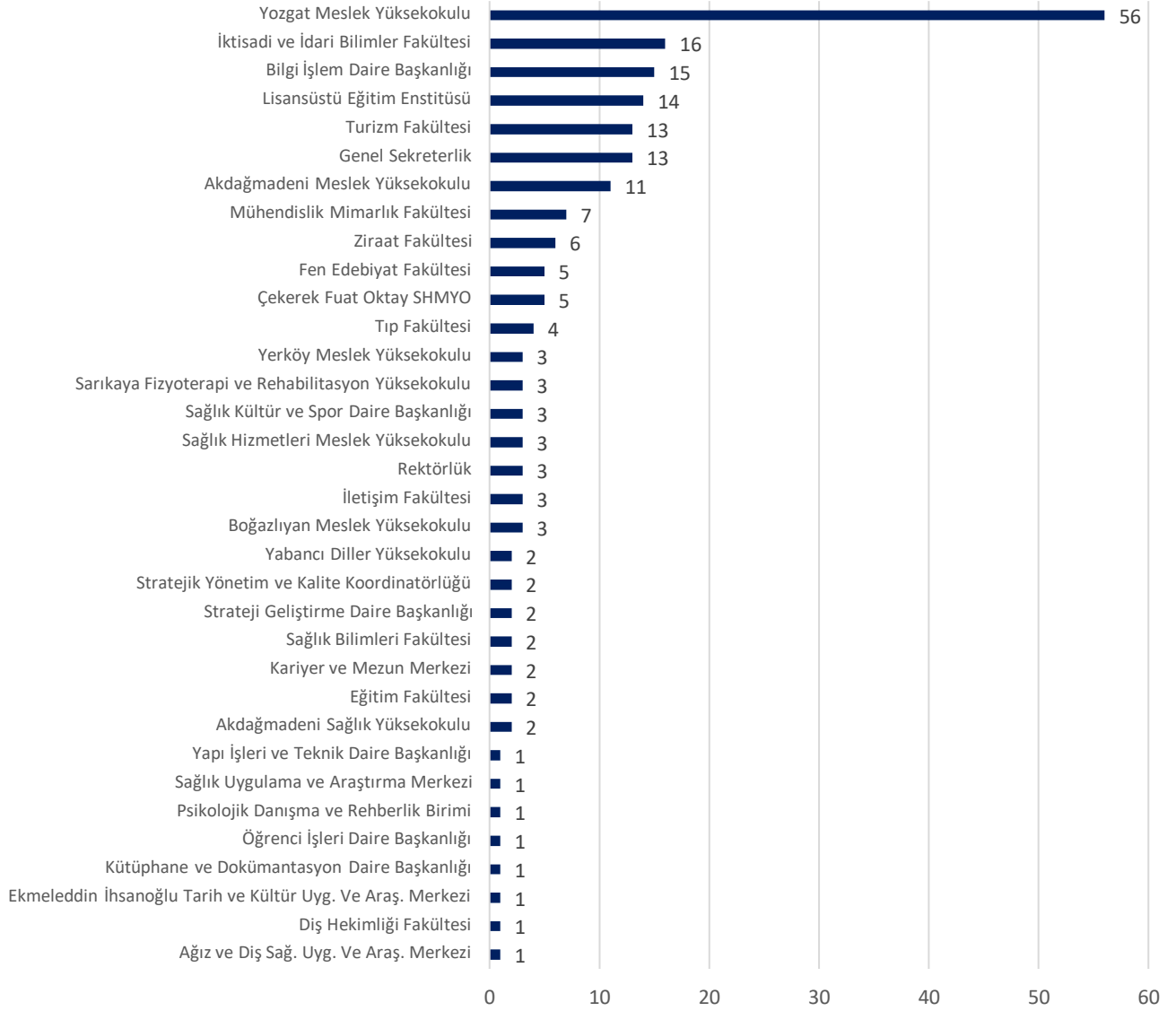
2026 Yılı İlk Altı Ay Bildirim Durumları



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

Şekil-4

Birimlere Göre Bildirim Sayıları



4. ÖNERİLER

2026 yılı Ocak-Haziran dönemleri kapsayan Memnuniyet Yönetim Sistemi verileri ve gerçekleştirilen analizler doğrultusunda, kurumsal kalite güvencesi ile paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Öğrenci Dışı Paydaşların Sistem Katılımının ve Farkındalığının Artırılması:** Sistemdeki bildirimlerin %83'ünün öğrenciler tarafından yapıldığı, akademik/idari personel (%9) ve dış paydaşların (%8) katkısının oldukça sınırlı kaldığı görülmektedir. Personel ve dış paydaşların (işverenler, mezunlar, yerel yönetimler vb.) geri bildirim kültürüne katılımını teşvik etmek

amacıyla bilgilendirme toplantıları yapılmalı, iç iletişim kanalları üzerinden yönlendirici duyurular artırılmalıdır.

- **Yozgat Meslek Yüksekokuluna ilişkin bildirimlerin öncelikli olarak değerlendirilmesi:** 2026 yılı ilk altı aylık verilerinde toplam 208 bildirimin 56'sının Yozgat Meslek Yüksekokuluna ilişkin olduğu görülmektedir. Daha dikkat çekici olarak, Üniversite genelindeki 85 şikâyetin 45'i Yozgat Meslek Yüksekokulu ile ilişkilidir. Bu nedenle söz konusu birimde özellikle dersliklerin fiziksel koşulları, sıra ve pencere sorunları, ısınma, temizlik-hijyen ve bilgisayar laboratuvarlarının fiziki/teknik yeterlilikleri açısından yerinde inceleme yapılması ve önceliklendirilmiş bir iyileştirme planı hazırlanması önerilmektedir.
- **Fiziki mekân ve derslik koşullarına yönelik bütüncül bir iyileştirme planı oluşturulması:** Bildirimlerde kırık veya yetersiz sıralar, pencere ve yalıtım sorunları, dersliklerin ısınmaması, dersliklerin fiziksel koşulları, tuvaletler ve sosyal alanlarla ilgili tekrar eden talepler bulunmaktadır. Bu kapsamda özellikle yüksek sayıda bildirimin geldiği birimlerde fiziki mekânların periyodik olarak kontrol edilmesi; bakım, onarım, temizlik ve donatım ihtiyaçlarının bildirimler beklenmeden tespit edilmesi önerilmektedir. Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen bildirimlerin, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile ilgili akademik/idari birimlerin bakım-onarım planlamalarında veri olarak kullanılması faydalı olacaktır.
- **Temizlik ve hijyen hizmetlerinin düzenli kontrol mekanizmalarıyla desteklenmesi:** Tuvaletlerde sabun, peçete ve temizlik gibi temel hijyen unsurlarına ilişkin bildirimlerin yanı sıra bazı birimlerde temizlikten duyulan memnuniyet bildirimleri de bulunmaktadır. Bu durum, hizmet kalitesinin birimler arasında farklılaşabildiğini göstermektedir. Tuvalet, derslik ve ortak kullanım alanlarına yönelik kontrol listelerinin düzenli olarak uygulanması; özellikle sarf malzemelerinin (sıvı sabun, peçete vb.) sürekliliğinin sağlanması ve kontrollerin kayıt altına alınması önerilmektedir.
- **Kurumsal Etkinlik ve Organizasyon Yönetiminin İyileştirilmesi:** Bahar şenlikleri ve mezuniyet törenlerine yönelik olarak hem öğrencilerden hem de akademisyenlerden organizasyon bozuklukları, kötü hava koşullarına karşı B planının bulunmaması, program akışlarındaki aksamalar ve alan yetersizliklerine dair yoğun şikayetler iletilmiştir. Gelecek dönemlerdeki mezuniyet ve şenlik organizasyonlarında risk yönetim planlarının önceden hazırlanması ve kriz/hava durumu senaryolarının netleştirilmesi gerekmektedir.
- **Bildirim Türlerindeki "Öneri" Oranının Yükseltilmesi:** Sistemdeki bildirimlerin %41'ini şikayetler oluştururken, "Öneri" niteliğindeki bildirimlerin oranı %2'de (4 adet) kalmıştır. Paydaşların sadece problem ileten değil, çözüm ve yenilik önerisi sunan bir yaklaşıma teşvik edilmesi amacıyla "Fikir ve Öneri Kutusu/Kampanyası" gibi yenilikçi kalite süreçleri kurgulanabilir.



Yozgat Bozok Üniversitesi
Stratejik Yönetim ve Kalite Koordinatörlüğü

✉ kalitek@yobu.edu.tr

☎ 0(354)217 89 91