



**2026**

**Mart**

**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: Mart Ayı Bildirim Durumları .....	5
Şekil-4: Birimlere Göre Bildirim Sayıları .....	6

## 1. GİRİŞ

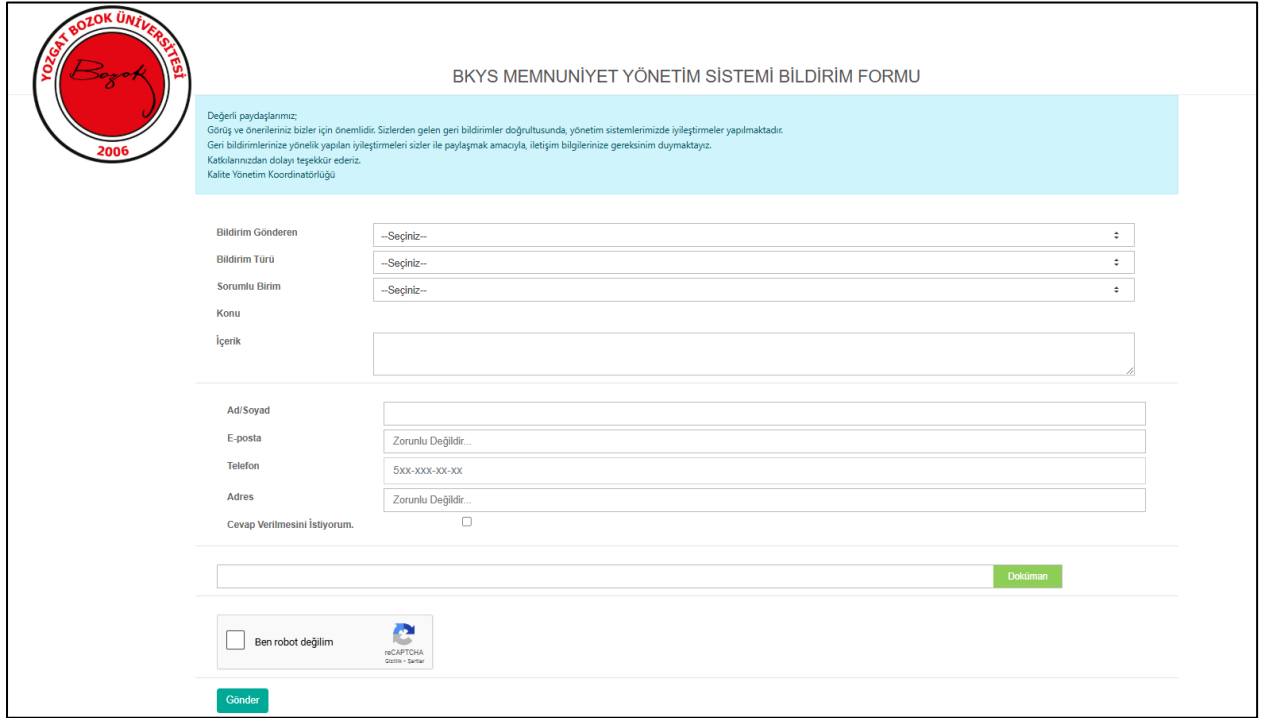
Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından birisi olarak belirlenmiş olan Memnuniyet Yönetim Sistemi iç ve dış paydaşlarımızın kurumumuza ait geri bildirimlerinin etkinliğini arttırmak amacıyla kullanılmaktadır. Bu rapor ile Üniversitemiz paydaşlarından 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



The screenshot shows the BKYS MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ BİLDİRİM FORMU. The form is titled "BKYS MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ BİLDİRİM FORMU" and features the Yozgat Bozok University logo in the top left corner. The form includes a light blue header with a message in Turkish: "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". Below the header, there are several input fields: "Bildirim Gönderen" (dropdown menu), "Bildirim Türü" (dropdown menu), "Sorumlu Birim" (dropdown menu), "Konu" (text input), and "İçerik" (text area). There are also fields for "Adı/Soyad", "E-posta", "Telefon", and "Adres". A checkbox labeled "Cevap Verilmesini İstiyorum." is present. A green "Doküman" button is located at the bottom right of the form. At the bottom left, there is a checkbox labeled "Ben robot değilim" and a reCAPTCHA logo. A green "Gönder" button is at the bottom center.

### 3. BULGULAR

Üniversitemizde kullanılmakta olan Memnuniyet Yönetim Sistemine 2026 Mart ayında toplam 30 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

**Tablo-1**

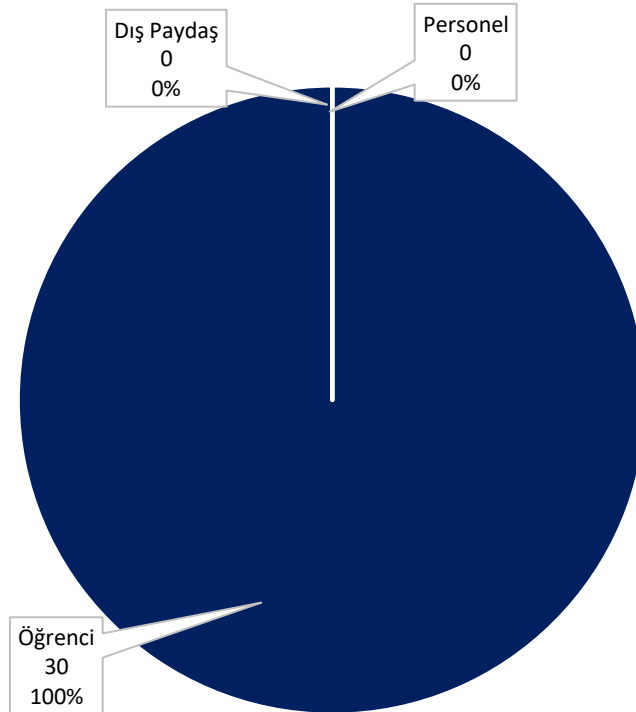
*Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri*

Bildirim Türü	2026-Ocak	2026-Şubat	2026-Mart
Şikayet	25	9	15
İstek	13	18	14
Memnuniyet	20	6	1
Öneri	0	1	0
Diğer	0	0	0
<b>TOPLAM</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>30</b>

2026 Mart ayında yapılan toplam bildirimlerin %50’si şikayet amaçlı yapılırken %47’si ise istek amaçlı yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin tamamı 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*

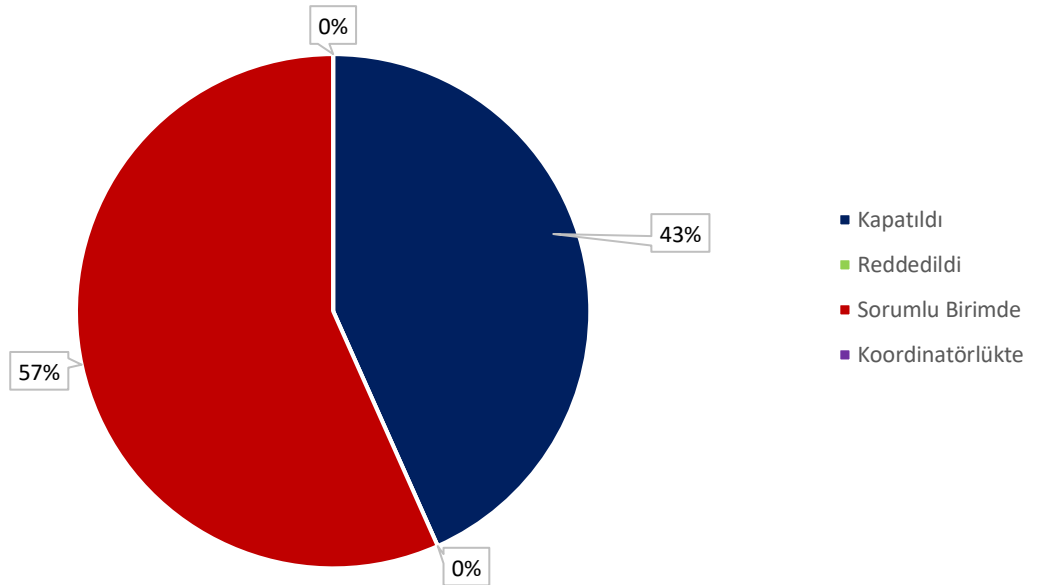
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	15	0	0	15
İstek	14	0	0	14
Memnuniyet	1	0	0	1
Öneri	0	0	0	0
Diğer	0	0	0	0
<b>TOPLAM</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %50’si şikayet, %47’si ise istek amaçlıdır. 2026 Mart ayında Üniversitemiz akademik ve idari personelleri ile Dış paydaşlar tarafından yapılan bildirim mevcut değildir.

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. 01.03.2026 – 31.03.2026 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

**Şekil-3**

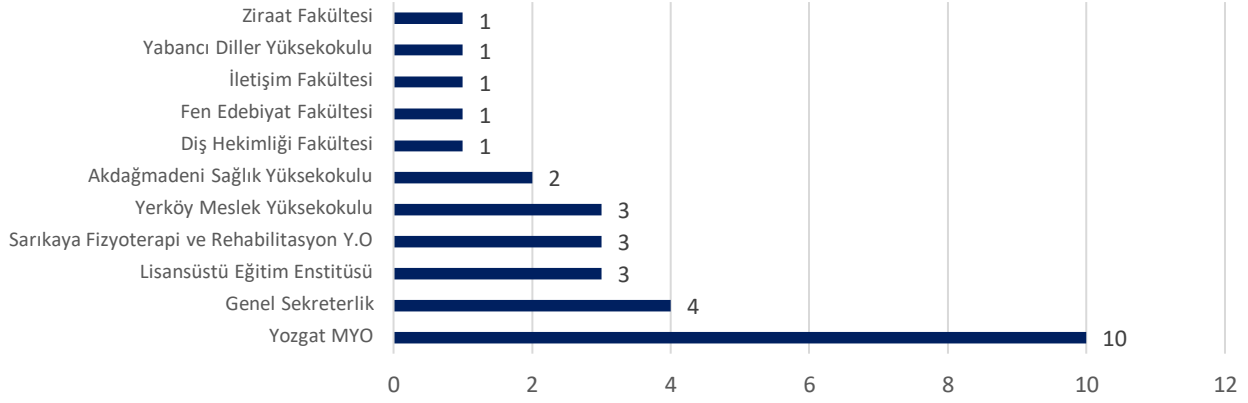
*Mart Ayı Bildirim Durumları*



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](mailto:kalitek@yobu.edu.tr)

☎ 0(354)217 89 91