



2024

İZLEME RAPORU

MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ



İÇİNDEKİLER

Tablolar ve Şekiller Dizini	2
1. Giriş.....	3
2. Memnuniyet Yönetim Sistemi.....	3
3. Bulgular.....	4
4. Öneriler.....	7



TABLÖLAR VE ŞEKİLLER DİZİNİ

Tablo-1: Yıllara Göre 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: Bildirimlerin 31.12.2024 Tarihi İtibariyle Durumları.....	5
Şekil-4: Birimlere Göre Bildirim Sayıları	6

1. GİRİŞ

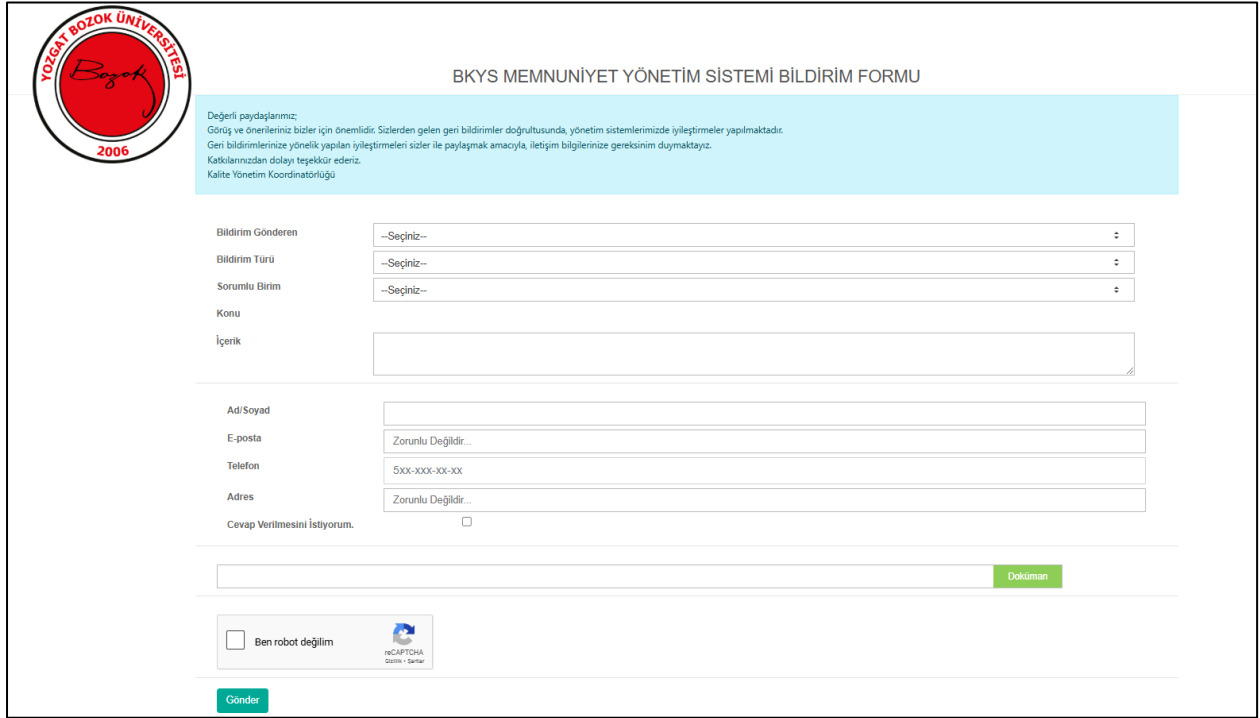
Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından birisi olarak belirlenmiş olan Memnuniyet Yönetim Sistemi iç ve dış paydaşlarımızın kurumumuza ait geri bildirimlerinin etkinliğini arttırmak amacıyla kullanılmaktadır. Bu rapor ile Üniversitemiz paydaşlarından 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 image shows a web form titled "BKYS MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ BİLDİRİM FORMU". It includes a header with the Yozgat Bozok University logo and a blue banner with text about the system. The form fields are organized into two columns. The left column contains dropdown menus for "Bildirim Gönderen", "Bildirim Türü", "Sorumlu Birim", and "Konu", followed by a text area for "İçerik". The right column contains input fields for "Adı Soyadı", "E-posta", "Telefon", and "Adres", along with a checkbox for "Cevap Verilmesini İstiyorum.". Below these fields is a "Doküman" button and a reCAPTCHA verification area. At the bottom left is a "Gönder" button.

Yapılan bilgilendirme çalışmaları sonucunda Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen bildirim sayısı 2023 yılına göre %32 oranında artış göstermiştir.

3. BULGULAR

Üniversitemizde kullanılmakta olan Memnuniyet Yönetim Sistemine 2024 yılından toplam 515 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

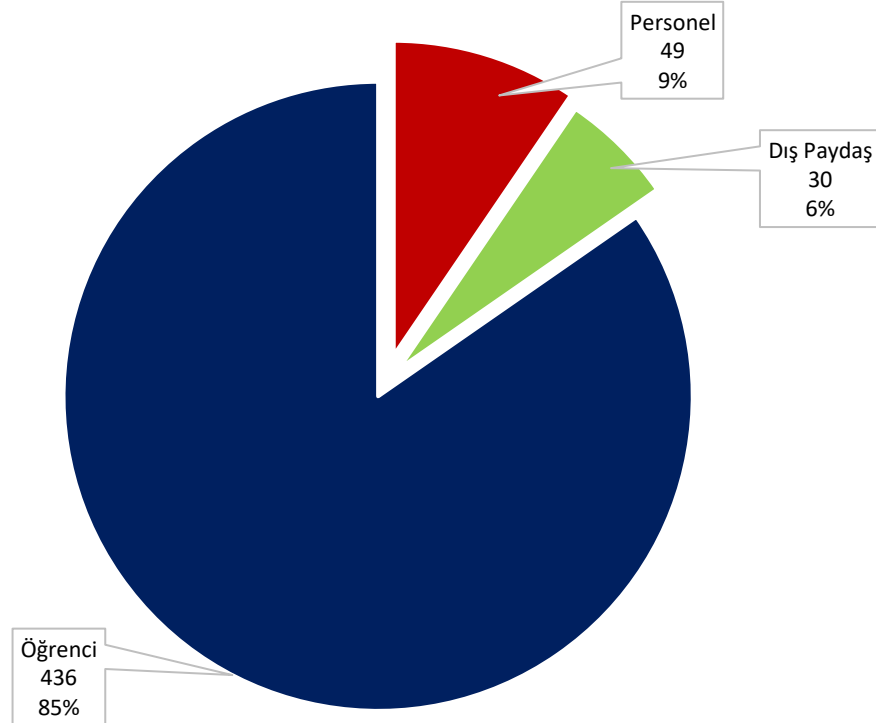
Yıllara Göre Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2024	2023
Şikayet	261	172
İstek	178	56
Memnuniyet	42	136
Öneri	14	20
Diğer	20	6
TOPLAM	515	390

2024 yılında yapılan toplam bildirimlerin %50,7’si şikayet, %34,6’sı istek, %8,2’si ise memnuniyet, %2,7’si öneri amaçlı yapılırken %3,9’u ise diğer amaçlarla yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin %85’i 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

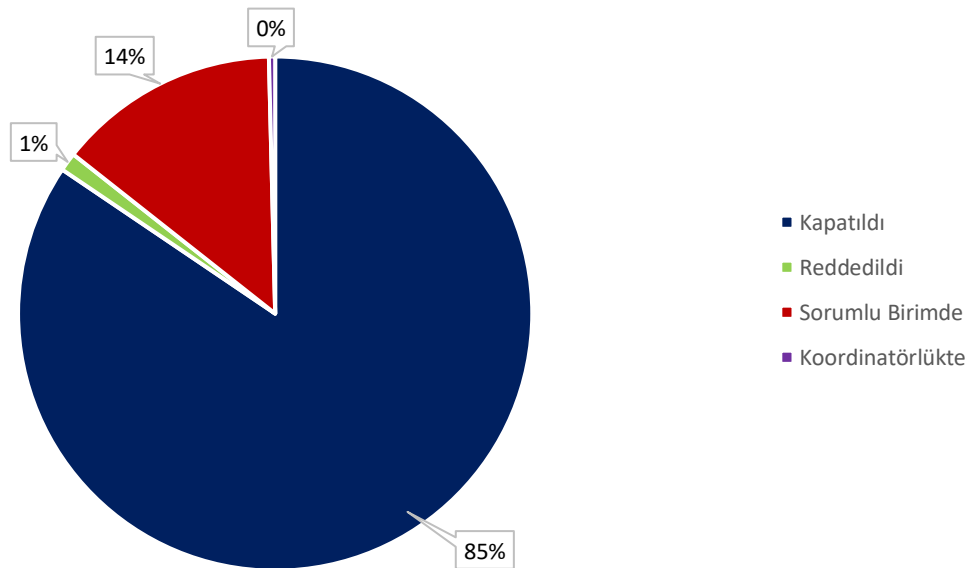
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	235	19	7	261
İstek	146	21	11	178
Memnuniyet	26	6	10	42
Öneri	10	3	1	14
Diğer	19	0	1	20
TOPLAM	436	49	30	515

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %54’ü şikayet, %33’ü ise istek amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından yapılan bildirimlerin %43’ü istek, %39’u ise şikayet amaçlıdır. Dış paydaşlar tarafından yapılan bildirimlerin %37’si istek, %33’ü ise memnuniyet amaçlı bildirimdir.

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. 01.01.2024 – 31.12.2024 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin 31.12.2024 tarihi itibarıyla durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

Şekil-3

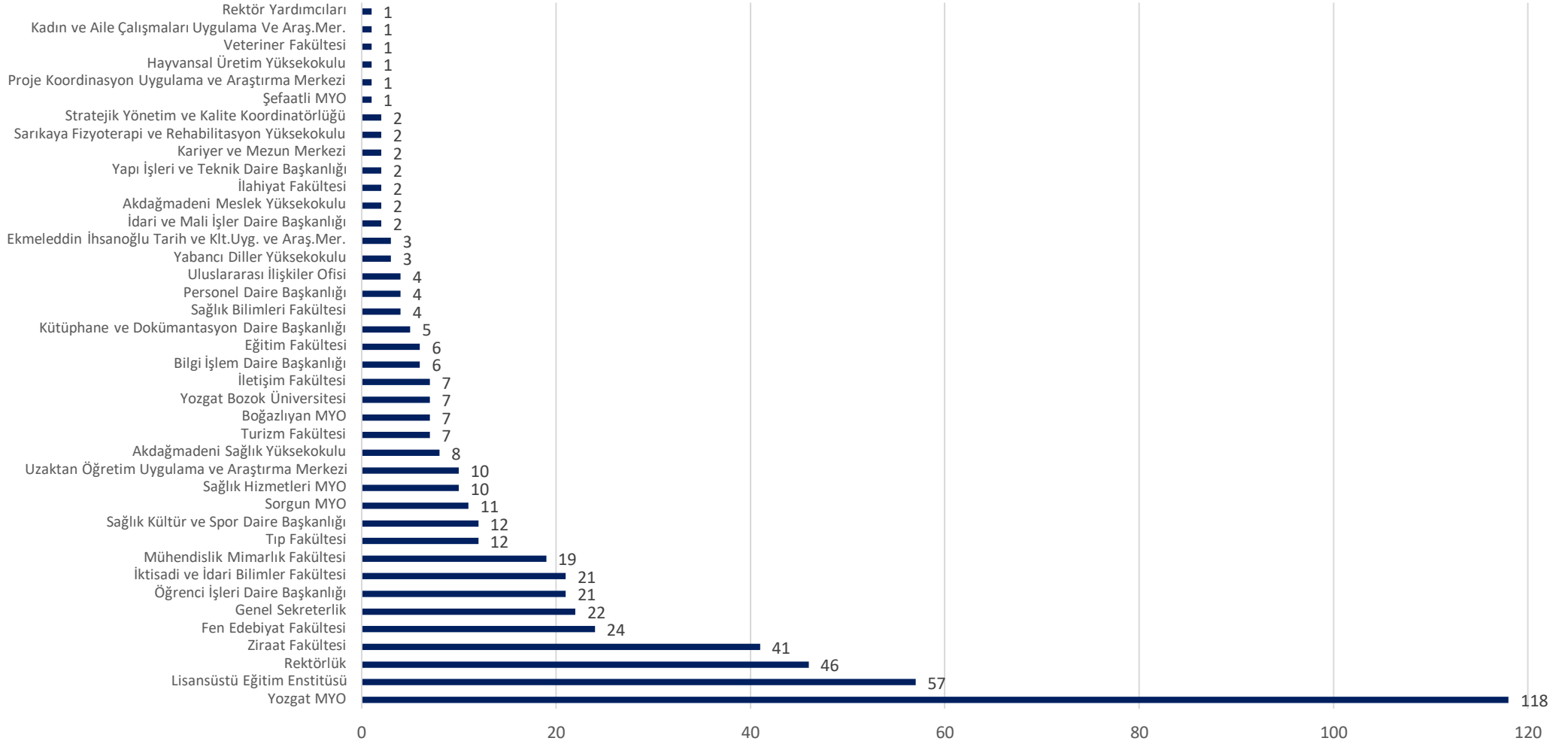
Bildirimlerin 31.12.2024 Tarihi İtibarıyla Durumları



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

Şekil-4

Birimlere Göre Bildirim Sayıları



Yozgat Meslek Yüksekokulu, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ve Rektörlük bünyesinde memnuniyet yönetim sisteminin etkin bir şekilde kullanıldığı gözlenirken Ziraat Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Genel Sekreterlik, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Mühendislik-Mimarlık Fakültesi'nde sistemin kısmen etkin bir şekilde kullanıldığı gözlemlenmiştir.

4. ÖNERİLER

2024 yılı memnuniyet yönetim sistemi bildirimlerinin değerlendirilmesi sonucunda aşağıdaki önerilere ulaşılmıştır.

- Üniversitemiz akademik ve idari personelleri ile dış paydaşların sisteme yaptıkları bildirimlerin artırılması amacıyla bu grupların farkındalığına yönelik çalışmalar yapılabilir.
- Memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin birimlerce genel politikaya uygun sürede değerlendirilmesine yönelik çalışmalar yapılabilir.
- Memnuniyet yönetim sisteminin tüm birimlerdeki paydaşlar tarafından etkin kullanımına yönelik bilgilendirici çalışmalar yapılabilir.



Yozgat Bozok Üniversitesi
Stratejik Yönetim ve Kalite Koordinatörlüğü

✉ kalitek@yobu.edu.tr

☎ 0(354)217 89 91