



2025

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: 2025 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 2025 yılı ilk 6 ayında (Ocak-Haziran) toplam 193 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

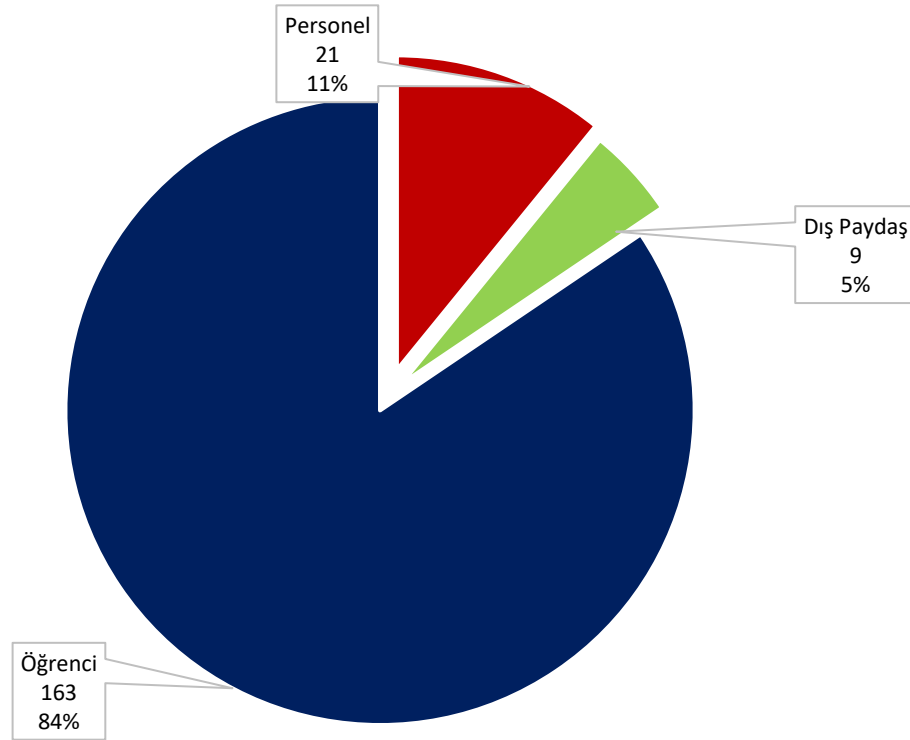
Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2025 Ocak	2025 Şubat	2025 Mart	2025 Nisan	2025 Mayıs	2025 Haziran	Toplam
Şikayet	9	38	9	12	17	9	94
İstek	9	4	13	19	15	7	67
Memnuniyet	1	2	11	1	5	0	20
Öneri	0	0	2	1	0	1	4
Diğer	1	3	1	3	0	0	8
TOPLAM	20	47	36	36	37	17	193

2025 yılı ilk 6 ayında yapılan toplam bildirimlerin %49’u şikayet, %35’i istek amaçlı yapılırken %10’u ise memnuniyet amaçlarla yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin %84’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

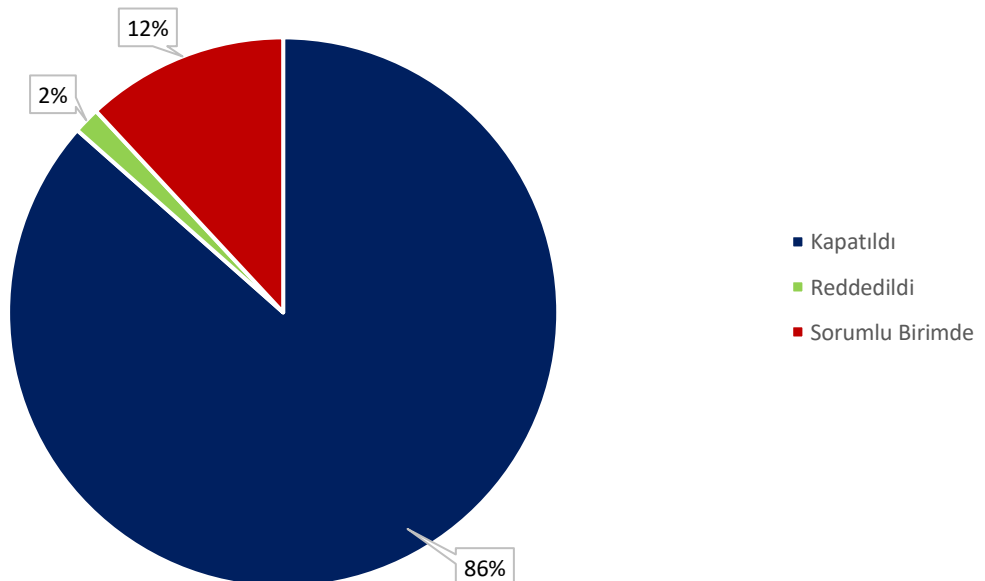
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	78	8	8	94
İstek	61	6	0	67
Memnuniyet	18	2	0	20
Öneri	2	2	0	4
Diğer	4	3	1	8
TOPLAM	163	21	9	193

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %48’i şikayet, %37’si ise istek amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından yapılan bildirimlerin %38’i şikayet, %29’u ise istek amaçlıdır. 2025 yılı ilk 6 ayında dış paydaşlar tarafından yapılan bildirimlerin %89’u şikayet 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. 01.01.2025 – 30.06.2025 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

Şekil-3

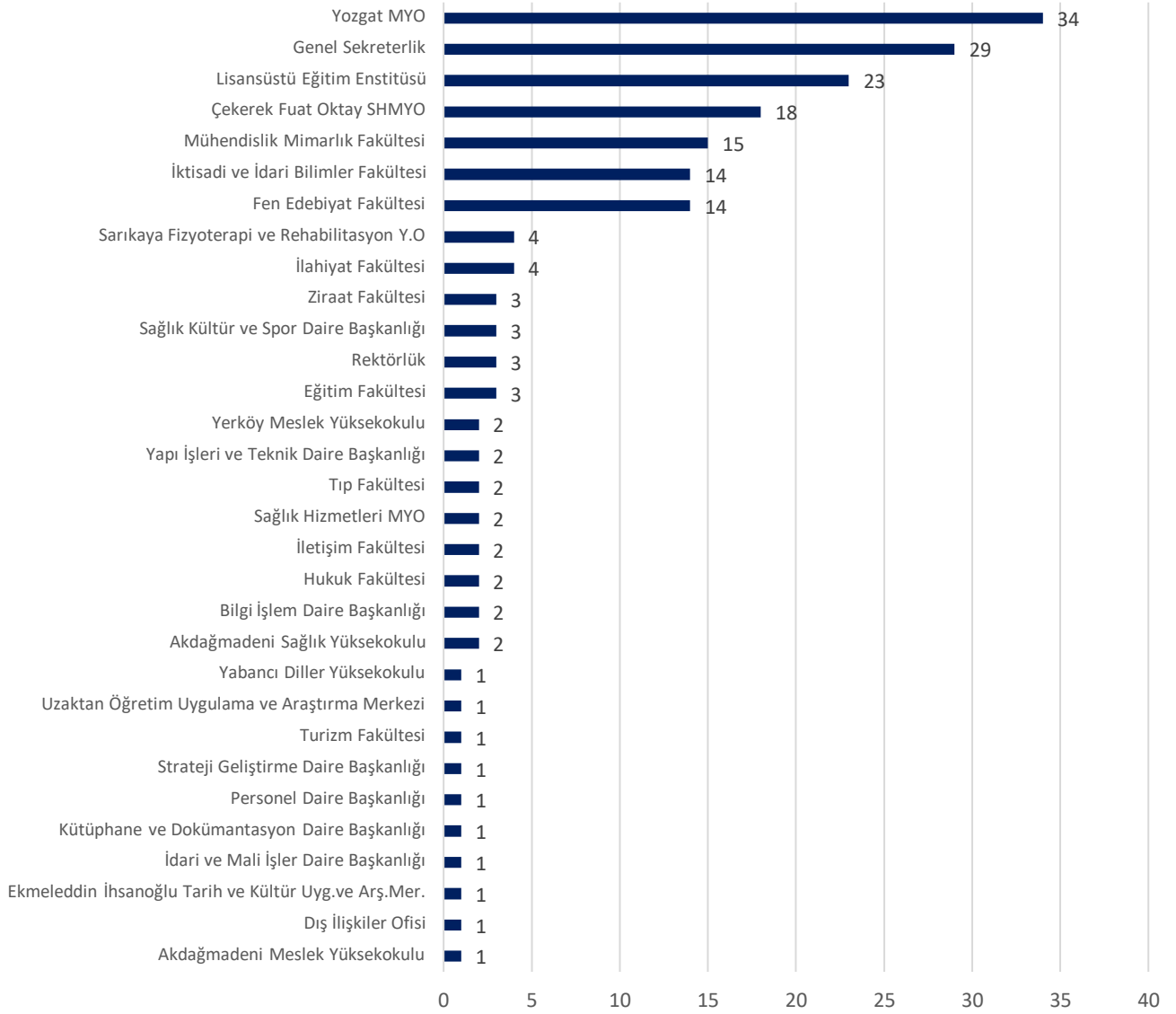
2025 Yılı İlk Altı Ay Bildirim Durumları



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

Şekil-4

Birimlere Göre Bildirim Sayıları



4. ÖNERİLER

2025 yılı Ocak-Haziran dönemleri arasında Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen başvuruların değerlendirilmesi sonucunda aşağıdaki önerilere ulaşılmıştır.

- Gelen başvuruların büyük çoğunluğunu şikayetler (94 başvuru) oluşturmuştur. Sadece 4 öneri ve 20 memnuniyet bildirimi yapılmıştır. Bu oranlar sistemin daha çok bir sorun çözme aracı olarak kullanıldığını göstermektedir. Üniversitemiz paydaşlarının öneri, istek ve memnuniyetlerinin de bildirmelerini teşvik edici ve bilgilendirici çalışmalar yapılmalıdır.



- Memnuniyet Yönetim Sistemine gelen başvuruların büyük bir kısmı öğrenciler tarafından yapılmaktadır. Üniversitemiz personellerinin ve dış paydaşlarının isteme daha fazla katılımını sağlamak için çalışmalar düzenlenmelidir.
- 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