



2026

Ocak

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

1. GİRİŞ

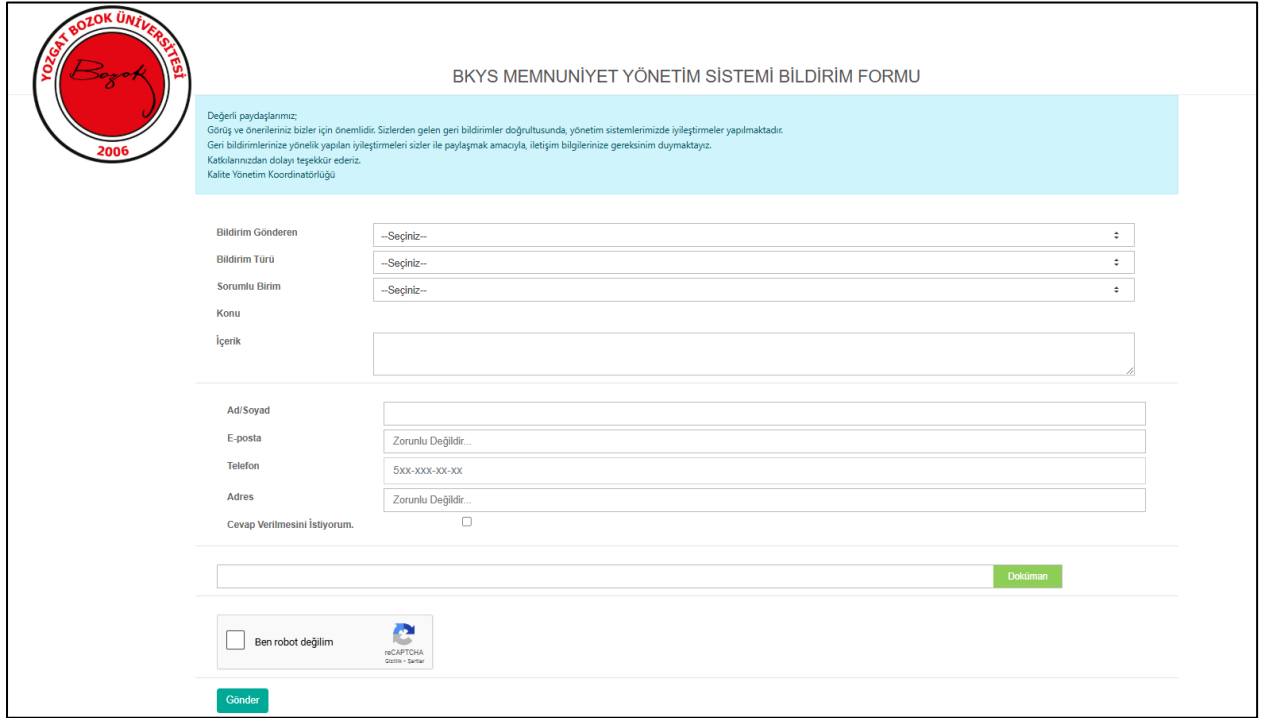
Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından birisi olarak belirlenmiş olan Memnuniyet Yönetim Sistemi iç ve dış paydaşlarımızın kurumumuza ait geri bildirimlerinin etkinliğini arttırmak amacıyla kullanılmaktadır. Bu rapor ile Üniversitemiz paydaşlarından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

- Header:** "BKYS MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ BİLDİRİM FORMU"
- Message:** "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"
- Form Fields:**
 - Bildirim Gönderen: --Seçiniz--
 - Bildirim Türü: --Seçiniz--
 - Sorumlu Birim: --Seçiniz--
 - Konu: [Empty text box]
 - İçerik: [Large text area]
 - Adı/Soyad: [Text box]
 - E-posta: Zorunlu Değildir... [Text box]
 - Telefon: 5XX-XXX-XX-XX [Text box]
 - Adres: Zorunlu Değildir... [Text box]
 - Cevap Verilmesini İstiyorum:
- Buttons:** "Doküman" (green), "Gönder" (green)
- Security:** "Ben robot değilim" checkbox and reCAPTCHA logo.

3. BULGULAR

Üniversitemizde kullanılmakta olan Memnuniyet Yönetim Sistemine 2026 Ocak ayında toplam 58 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

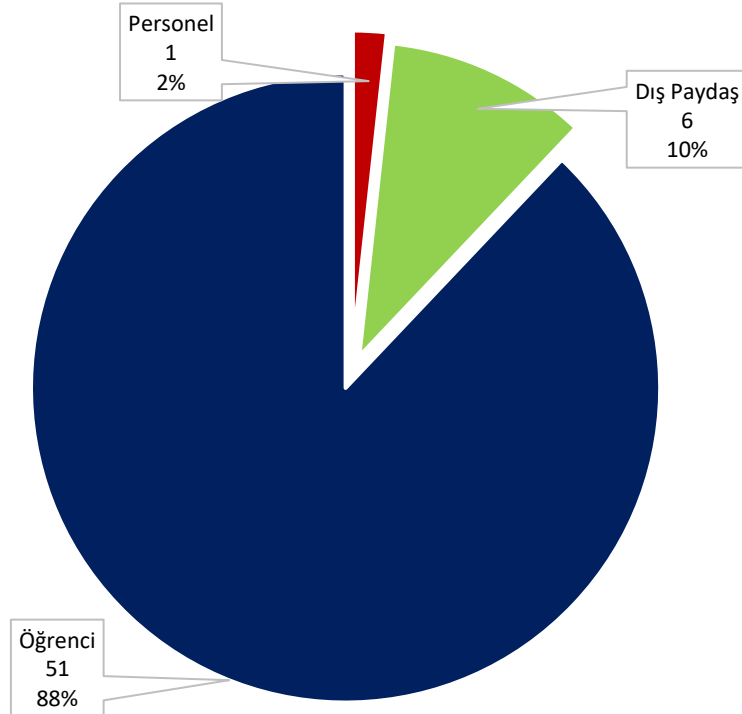
Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2023	2024	2025	2026-Ocak
Şikayet	172	261	384	25
İstek	56	178	280	13
Memnuniyet	136	42	70	20
Öneri	20	14	18	0
Diğer	6	20	14	0
TOPLAM	390	515	76	58

2026 Ocak ayında yapılan toplam bildirimlerin %43’ü şikayet, %34’ü memnuniyet amaçlı yapılırken %22’si ise istek amaçla yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin %88’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

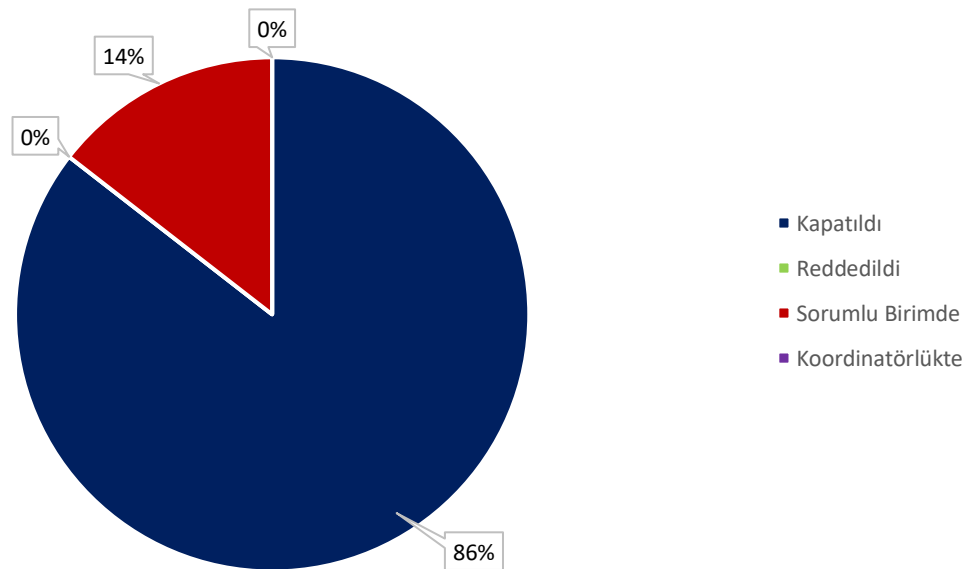
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	22	0	3	25
İstek	10	1	2	13
Memnuniyet	19	0	1	20
Öneri	0	0	0	0
Diğer	0	0	0	0
TOPLAM	51	1	6	58

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %43’ü şikayet amaçlıyken %37’si ise memnuniyet amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından yapılan bildirimlerin tamamı istek amaçlıdır. Dış paydaşlar tarafından yapılan bildirimlerin ise %50’si şikayet, %33’ü istek 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. 01.01.2026 – 31.01.2026 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

Şekil-3

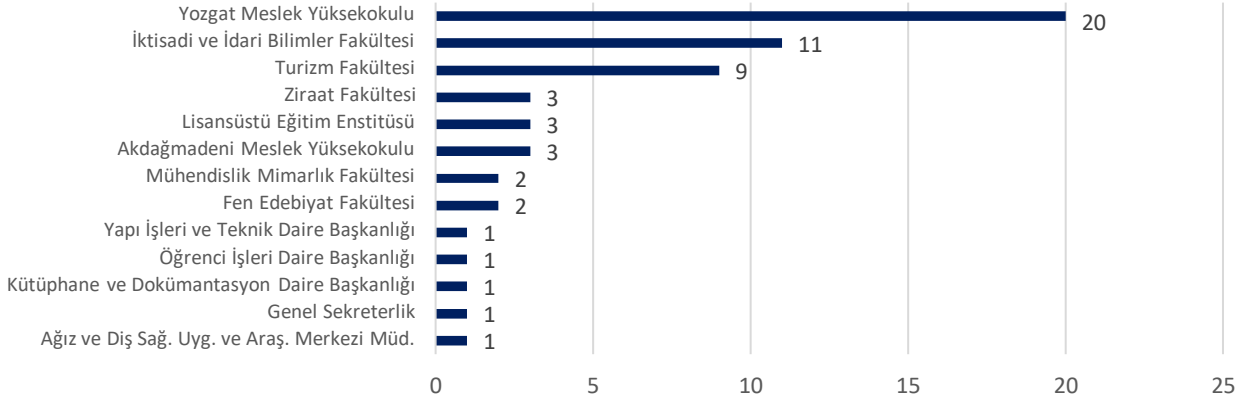
Ocak Ayı Bildirimlerin Durumları



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