



2025

Kasım

DEĞERLENDİRME 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: Kasım 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



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 Kasım ayında toplam 169 bildirim yapılmış olup bu bildirimlerin türleri Tablo-1’de sunulmuştur.

Tablo-1

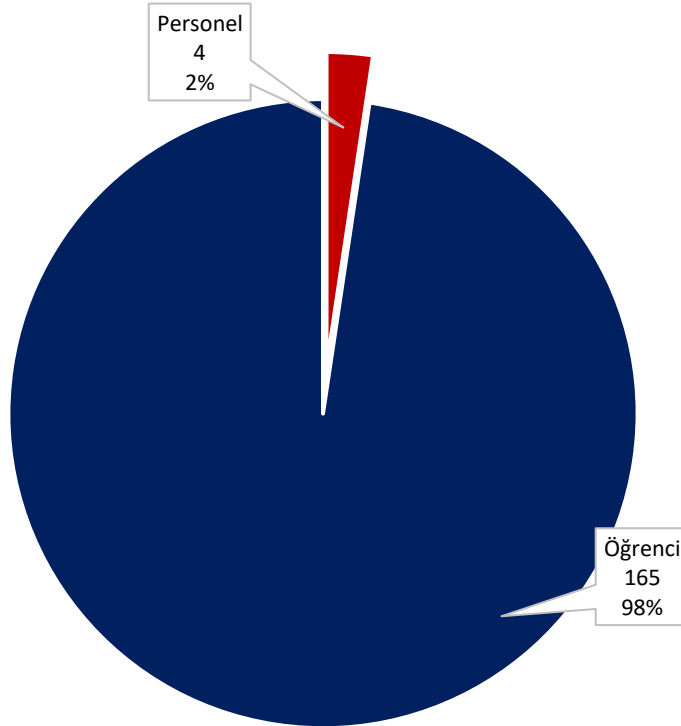
Dönemler İtibariyle Bildirim Türleri

Bildirim Türü	2025 İlk 6 Ay	2025 Temmuz	2025 Ağustos	2025 Eylül	2025 Ekim	2025 Kasım
Şikayet	94	15	22	35	78	100
İstek	67	13	11	25	41	54
Memnuniyet	20	1	1	5	14	9
Öneri	4	2	0	3	1	4
Diğer	8	2	0	1	1	2
TOPLAM	193	33	34	69	135	169

2025 Kasım ayında yapılan toplam bildirimlerin %59’u şikayet, %32’si istek amaçlı yapılırken %5’i ise memnuniyet amaçlarla yapılmıştır. Yapılan bu bildirimlerin %98’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

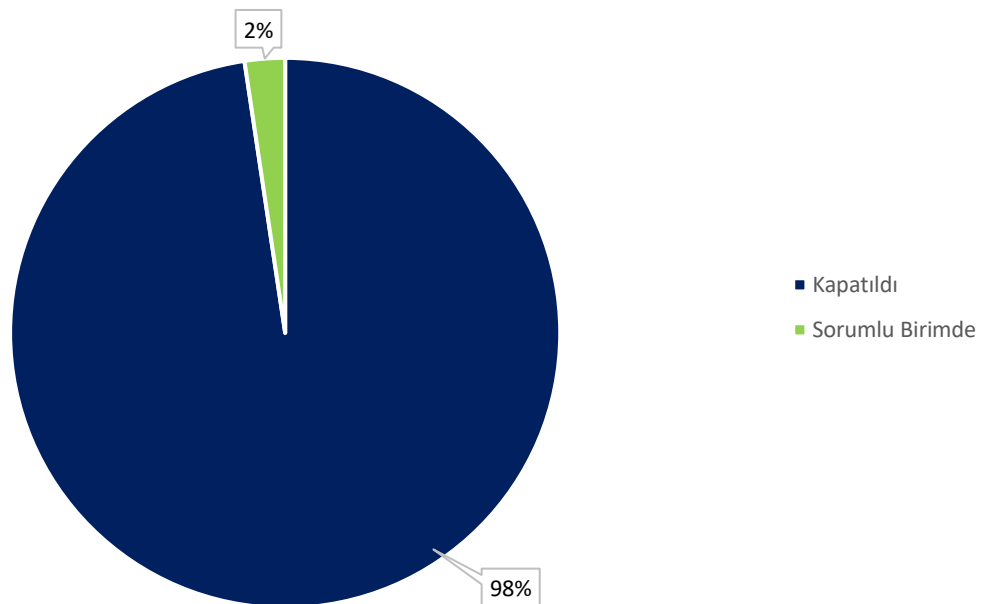
Bildirim Türü	Öğrenci	Personel	Dış Paydaş	TOPLAM
Şikayet	99	1	0	100
İstek	52	2	0	54
Memnuniyet	8	1	0	9
Öneri	4	0	0	4
Diğer	2	0	0	2
TOPLAM	165	4	0	169

Memnuniyet Yönetim Sistemine en çok bildirim gönderen kullanıcı olan Öğrencilerimizin yaptıkları bildirimlerin %60’ı şikayet, %32’si ise istek amaçlıdır. Üniversitemiz akademik ve idari personelleri tarafından yapılan bildirimlerin %50’si istek amaçlıdır. 2025 Kasım ayında Dış paydaşlar tarafından yapılan bildirim yapılmamıştır.

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. 01.11.2025 – 31.11.2025 tarihleri arasında memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin durumları Şekil-3’te gösterilmiştir.

Şekil-3

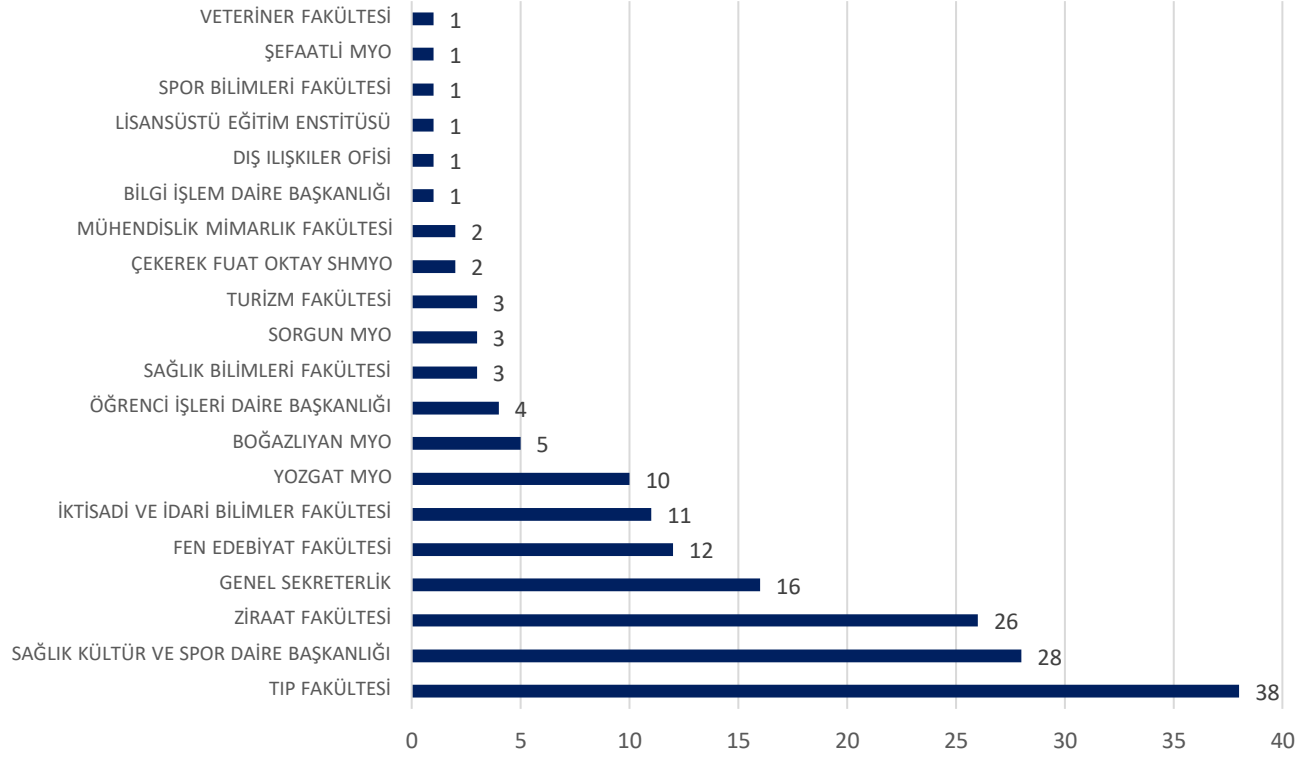
Kasım Ayı Bildirim Durumları



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

☎ 0(354)217 89 91