



**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

2025 ÜNİKYS Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Modülü Değerlendirme ve İzleme Raporu

Giriş

Üniversitemiz Kalite Güvence Sistemi kapsamında geliştirilen ÜNİKYS Geri Bildirim Modülünde (GBM), 2025 yılına ilişkin geri bildirim süreçlerinin değerlendirilmesi amacıyla bu rapor hazırlanmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda, 2025 yılı içerisinde sistem üzerinden toplam 4354 adet geri bildirimin alındığı tespit edilmiştir. Geri bildirimlerin birimlere göre dağılımına ilişkin detaylı verilere ÜNİKYS üzerinden anlık olarak erişilebilmekte olup, bu durum süreçlerin izlenebilirliği açısından önemli bir kolaylık sağlamaktadır.

2025 yılı içerisinde Kalite Koordinatörlüğü tarafından “ÜNİKYS’de yer alan geri bildirim konularının gözden geçirilmesi ve güncellenmesi” başlıklı bir iyileştirme çalışması yürütülmüştür. Bu kapsamda, mevcut geri bildirim konuları; kullanım yoğunluğu, yanlış konu seçimi ve ihtiyaç analizi gibi kriterler doğrultusunda değerlendirilmiş, güncellenmesi gereken alanlar belirlenmiştir. Ayrıca, tüm birimlerden alınan paydaş görüşleri doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılmış ve ÜNİKYS Geri Bildirim Modülünde yer alan konu başlıkları 2026 yılı Şubat ayı itibarıyla güncellenmiştir.

Raporda Yer Alan Tespitler

- 2025 yılı verilerine ilişkin incelemelerde, toplam 85 geri bildirimin (57 öneri/istek ve 28 şikâyet) kapatılmadığı görülmüştür. Bu geri bildirimlerin önemli bir kısmının Yapı İşleri Daire Başkanlığına ait olduğu ve bakım-onarım taleplerinin sistemde geri bildirim olarak kayıt altına alınmasından kaynaklandığı anlaşılmıştır. Konuya ilişkin ilgili birim ile gerekli bilgilendirme ve yönlendirme yapılmış olup, hatalı kullanımın önlenmesine yönelik adımlar atılmıştır. Ayrıca, bekleyen geri bildirimlerin 16’sının Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, 19’unun ise Tıp Fakültesi bünyesinde olduğu tespit edilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1: 2025 yılı Geri Bildirim Modülü İstatistikleri

Geri Bildirim Türü*	Tüm Kanallardan Gelen Geri Bildirim Sayısı	Kapatılan Geri Bildirim Sayısı	Kapatılan Geri Bildirim Memnuniyet Oranı	DİF açılan Geri Bildirim Sayısı	Açık Kalan GB Sayısı*
Öneri / İstek	2281	2157	%61	6	57
Şikâyet	1852	1807	%31.79	2	28
Memnuniyet	221	221	%100	0	0

*Tablodaki veriler, ÜNİKYS sisteminden 04.02.2026 tarihinde alınmıştır.



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

- Geri bildirimlerin konu bazlı dağılımı incelendiğinde; Öğrenci İşleri, Hastane Hizmetleri ve Bilişim İşlemleri başlıklarının öne çıktığı görülmektedir. Bu durum, ilgili alanlarda geri bildirim yoğunluğunun diğer alanlara kıyasla daha yüksek olduğunu göstermektedir (Tablo 2).

Tablo 2: 2025 yılı “Konusuna göre” geri bildirim istatistikleri

Konu	Şikayet	Öneri / İstek	Memnuniyet	GB Sayısı	Değerlendirme Sayısı	Memnuniyet Oranı
Öğrenci İşleri	527	1025	26	1578	33	%50.3
Hastane Hizmetleri	190	92	19	301	11	%30.91
Bilişim İşlemleri	122	93	3	218	9	%46.67
Bakım-Onarım İşleri	104	414	6	524	5	68%
Sosyal Hizmetler	98	68	21	187	3	%46.67
Yönetim faaliyetleri	97	93	5	195	10	38%
Akademik Personel	90	51	18	159	4	60%
Beslenme Hizmetleri	88	40	5	133	4	%55.0
Personel İlişkileri	76	19	26	121	1	20%
Güvenlik ve Ulaşım Hizmetleri	66	27	1	94	3	20%
ÜNİKYS İyileştirme Önerileri	63	69	11	143	3	%46.67
Temizlik İşleri	58	11	29	98	0	x
Hastane Hizmetleri (Diş)	55	29	3	87	2	60%
Hastane Hizmetleri (Veteriner)	45	21	6	72	2	50%
Kalite Yönetim Sistemi	35	21	1	57	2	20%
Laboratuvar Hizmetleri	35	17	1	53	0	x
Kütüphane Hizmetleri	25	20	26	71	0	x
YÖS Sınav İşlemleri	23	43	0	66	2	20%
Classroom İşlemleri	17	21	2	40	1	20%
Konaklama	16	5	3	24	1	20%
Yazışma İşlemleri	11	44	2	57	2	20%
Proje işlemleri	5	28	6	39	0	x
YÖS Tercih İşlemleri	5	30	1	36	0	x
Koruma ve Güvenlik Hizmetleri	1	0	0	1	0	x

*Tablodaki veriler, ÜNİKYS sisteminden 04.02.2026 tarihinde alınmıştır.

- Sistem üzerinden alınan geri bildirimlere yönelik paydaş memnuniyet ölçüm sonuçları değerlendirildiğinde, toplam 4.354 geri bildirim karşılık yalnızca 98 geri bildirim için memnuniyet değerlendirmesi yapıldığı görülmüştür. Geri bildirim yanıtlarının ardından e-posta aracılığıyla iletilen memnuniyet anketlerine katılımın sınırlı düzeyde



**T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

kaldığı anlaşılmakta olup, bu alanda katılımın artırılmasına yönelik iyileştirme ihtiyacı bulunduğu değerlendirilmektedir (Tablo 3).

Tablo 3: 2025 yılı “Memnuniyet Oranına” göre geri bildirim istatistikleri

Geri Bildirim Türü	Geri Bildirim Sayısı	Değerlendirme Sayısı	Memnuniyet Oranı
Öneri / İstek	2281	40	%61
Şikayet	1852	57	%31.58
Memnuniyet	221	1	%100

**Tablodaki veriler, ÜNİKYS sisteminden 04.02.2026 tarihinde alınmıştır.*

Genel Değerlendirme ve İyileştirmeye Yönelik Beklentiler

2025 yılı boyunca ÜNİKYS Geri Bildirim Modülü (GBM) üzerinden yürütülen çalışmalar genel olarak değerlendirildiğinde, birimlerimizin geri bildirim süreçlerine ilişkin farkındalığının arttığı ve sistemin kullanımının yaygınlaştığı görülmektedir. Bununla birlikte, süreçlerin daha etkin ve bütüncül bir şekilde işletilebilmesi adına bazı alanlarda iyileştirme ihtiyacının devam ettiği anlaşılmaktadır. Özellikle geri bildirimlerin zamanında yanıtlanması ve süresi içinde sonuçlandırılması, paydaş memnuniyetinin artırılması açısından önemini korumaktadır.

Farklı iletişim kanalları (telefon, e-posta, yüz yüze vb.) aracılığıyla iletilen geri bildirimlerin sisteme eksiksiz olarak yansıtılması, veri bütünlüğünün sağlanması ve yapılan analizlerin daha sağlıklı sonuçlar üretmesi açısından önem arz etmektedir. Ayrıca, GBM üzerinde verilen yanıtların daha açıklayıcı, çözüm odaklı ve süreci net biçimde ifade eden içerikte olması, geri bildirim süreçlerinin şeffaflığını ve etkinliğini güçlendirecektir.

Geri bildirim kutularına ilişkin uygulamalarda takvime uyumun artırılması ve elde edilen bildirimlerin düzenli şekilde sisteme aktarılması, özellikle farklı erişim imkânlarına sahip paydaşların sürece katılımını destekleyecektir. Bunun yanında, geri bildirim niteliği taşımayan başvuruların doğru kanallara yönlendirilmesi ve sistemde yer alan yönlendirme seçeneklerinin (örneğin “Birimimiz ile ilgili değil”) amacına uygun şekilde kullanılması, süreçlerin daha sağlıklı işlemesine katkı sağlayacaktır.

Bu çerçevede, önümüzdeki dönemde ilgili prosedürlere uyumun güçlendirilmesi, Paydaş İletişim Görevlilerinin süreçlere yönelik bilgi ve farkındalıklarının artırılması ve geri bildirim yönetimine ilişkin uygulama birliğinin sağlanması önem taşımaktadır. Belirtilen hususlarda yapılacak iyileştirmelerin, hem paydaş memnuniyetine hem de üniversitemiz kalite güvence sisteminin etkinliğine olumlu katkılar sunacağı değerlendirilmektedir.