

Öğrenci Hizmet Kalitesinden Memnuniyet Anketi Raporu



Hazırlayan:
Kalite Koordinatörlüğü

Aralık 2025

İçindekiler



01 | Önsöz

02 | Ölçek ve Boyutlar

03 | Genel Çıktılar

04 | Güçlü Yönler

05 | Gelişmeye Açık Alanlar

06 | Stratejik Öneriler

07 | Sonuç ve Öneriler

Önsöz



Kalite Koordinatörlüğü



Bu rapor, üniversitemizde sunulan akademik, idari ve sosyal hizmetlerin kalitesine ilişkin öğrenci memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Öğrencilerimizin üniversite yaşamı boyunca edindikleri deneyimlerin, kurumumuzun hizmet anlayışını geliştirmede temel bir gösterge olduğu düşüncesinden hareketle, öğrenci görüşlerine sistematik bir biçimde başvurulmuştur. Bu kapsamda elde edilen veriler, üniversitemizin mevcut hizmet yapısının genel bir görünümünü sunmaktadır.

Araştırma sürecinde öğrencilerin eğitim-öğretim faaliyetleri, fiziksel olanaklar, danışmanlık hizmetleri ve idari süreçlere ilişkin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Katılımcıların geri bildirimleri, güçlü yönlerin belirlenmesine katkı sağlarken, iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesine de olanak tanımıştır. Bu yönüyle rapor, yalnızca mevcut durumu ortaya koyan bir değerlendirme aracı değil, aynı zamanda geleceğe yönelik gelişim planlarına rehberlik eden bir kaynak niteliği taşımaktadır.

Rapor sonuçlarının, üniversitemizin kalite güvence sistemine katkı sağlaması ve öğrenci odaklı hizmet anlayışının güçlendirilmesine destek olması beklenmektedir. Öğrenci memnuniyetini merkeze alan bu değerlendirme sürecinin, paydaşlar arasında sürdürülebilir bir iyileştirme kültürünün oluşmasına katkı sunacağına inanılmaktadır.



Ölçek ve Boyutlar

Bu araştırma, üniversite öğrencilerinin kampüs yaşamına ve sunulan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak yapılandırılmış bir anket formu kullanılmış ve katılımcıların görüşleri 5'li Likert tipi ölçek aracılığıyla ölçülmüştür. Ölçekte yer alan ifadeler, "Kesinlikle Katılmıyorum"dan "Kesinlikle Katılıyorum"a uzanan derecelendirme sistemiyle değerlendirilmiş olup, öğrencilerin algı ve memnuniyet düzeylerinin nicel olarak analiz edilmesine olanak sağlamıştır.

Veriler; İnternet Erişim Olanakları, Kütüphane Olanakları, Elektronik Veri Tabanları, Yemekhane Olanakları, Sosyal Yaşam Alanları, Spor Olanakları, Kültürel ve Sanatsal Etkinlikler, Ulaşım Olanakları, Çevre Düzenlemesi, Güvenlik Önlemleri ve Engellilere Sunulan Olanaklar olmak üzere toplam 11 temel hizmet boyutu üzerinden toplanmıştır. Bu boyutlar, üniversite yaşamının akademik, sosyal ve fiziksel yönlerini kapsayacak şekilde belirlenmiştir.

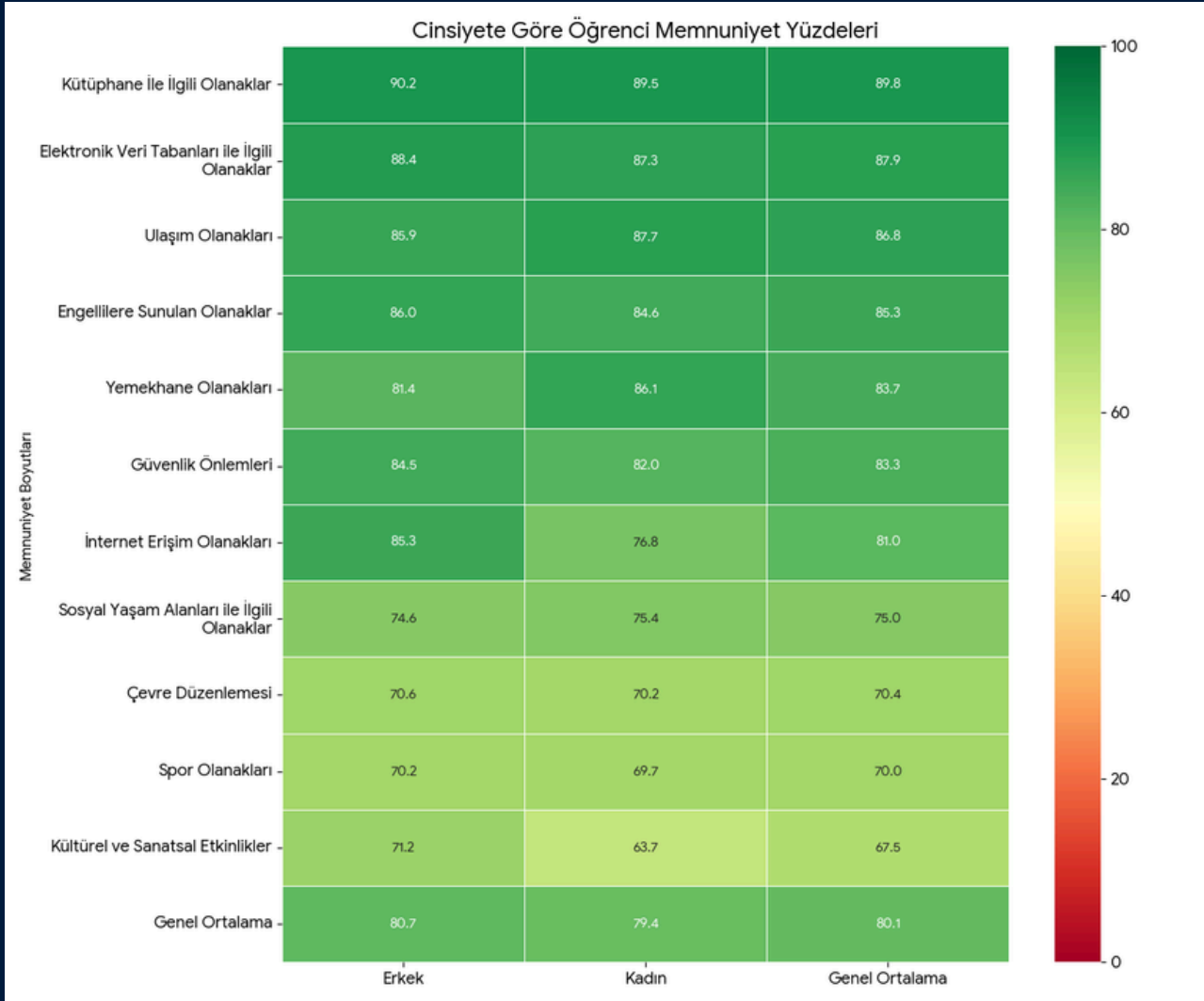
Elde edilen bulgular, öğrencilerin kampüs hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmesine imkân tanımaktadır. Araştırma sonuçlarının, üniversite yönetiminin hizmet kalitesini artırmaya yönelik karar alma süreçlerine katkı sağlaması ve öğrenci odaklı iyileştirme çalışmalarına temel oluşturması hedeflenmektedir.

Genel Çıktılar

Yapılan analiz sonucunda üniversite genelindeki Ağırlıklı Genel Memnuniyet Oranı %80,45 olarak hesaplanmıştır.

Bu oran, öğrencilerin genel olarak hizmetlerden memnun olduğunu göstermektedir.

Aşağıdaki görsel, memnuniyetin cinsiyet ve hizmet bazlı dağılımını göstermektedir.



Haritadaki yoğun yeşil alanlar genel memnuniyetin yüksekliğini doğrulamaktadır. Haritanın sağ altındaki %80,1 değeri, Kadın ve Erkek grup ortalamalarının aritmetik ortalamasıdır; kurumsal performans için %80,45'lik ağırlıklı ortalama esas alınmalıdır.

Erkek öğrencilerin genel memnuniyeti (%80,7), kadın öğrencilere (%79,4) göre marjinal düzeyde daha yüksektir. En belirgin fark "İnternet Erişim Olanakları" boyutunda görülmüş olup, erkekler bu hizmetten kadınlara göre çok daha memnundur.

Güçlü Yönler

Yapılan veri analizi, üniversitenin özellikle akademik destek hizmetleri ile temel yaşam olanakları alanlarında yüksek bir performans sergilediğini ortaya koymaktadır. Öğrencilerin bu hizmetlere ilişkin değerlendirmeleri, sunulan imkânların hem erişilebilir hem de beklentileri karşılar nitelikte olduğunu göstermektedir.

Elde edilen bulgular, üniversitenin öğrenci ihtiyaçlarını merkeze alan hizmet anlayışının güçlü bir yansıması olarak değerlendirilmektedir.

Kütüphane Olanakları (%89,8), hem kadın hem de erkek öğrenciler açısından en yüksek memnuniyet düzeyine ulaşarak üniversitenin en başarılı olduğu hizmet alanı olarak öne çıkmaktadır. Bu sonuç, kütüphane altyapısının, kaynak çeşitliliğinin ve çalışma ortamlarının öğrencilerin akademik çalışmalarını etkin biçimde desteklediğini göstermektedir.

Elektronik Veri Tabanları (%85,2), öğrencilerin akademik kaynaklara dijital ortamda erişim olanaklarını oldukça tatmin edici bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgu, üniversitenin güncel ve nitelikli bilimsel kaynaklara erişim sağlama konusundaki başarısını yansıtmaktadır.

Yemekhane Olanakları (%84,2) ise özellikle kadın öğrencilerin (%86,1) yüksek memnuniyet düzeyiyle dikkat çekmekte olup, sunulan beslenme hizmetlerinin kalite, çeşitlilik ve erişilebilirlik açısından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.



Gelişmeye Açık Alanlar

Genel ortalamanın altında kalan ve iyileştirme gerektiren alanlar şunlardır:

- **Spor Olanakları (%63,1):** Araştırmanın en düşük skorudur. Tesislerin erişilebilirliği veya yeterliliği konusundaki eksiklikler, memnuniyeti düşüren temel faktördür.
- **Kültürel ve Sanatsal Etkinlikler (%67,5):** Kampüsün sosyal canlılığı konusunda öğrencilerin beklentileri tam olarak karşılanamamaktadır.
- **İnternet Erişimi (Kadın Öğrenciler Üzerinde):** Genel ortalama iyi olsa da, kadın öğrencilerin memnuniyetinin (%76,8) erkeklerin gerisinde kalması bölgesel bir altyapı sorununa işaret etmektedir.



Stratejik Öneriler

Kısa Vadeli Stratejiler

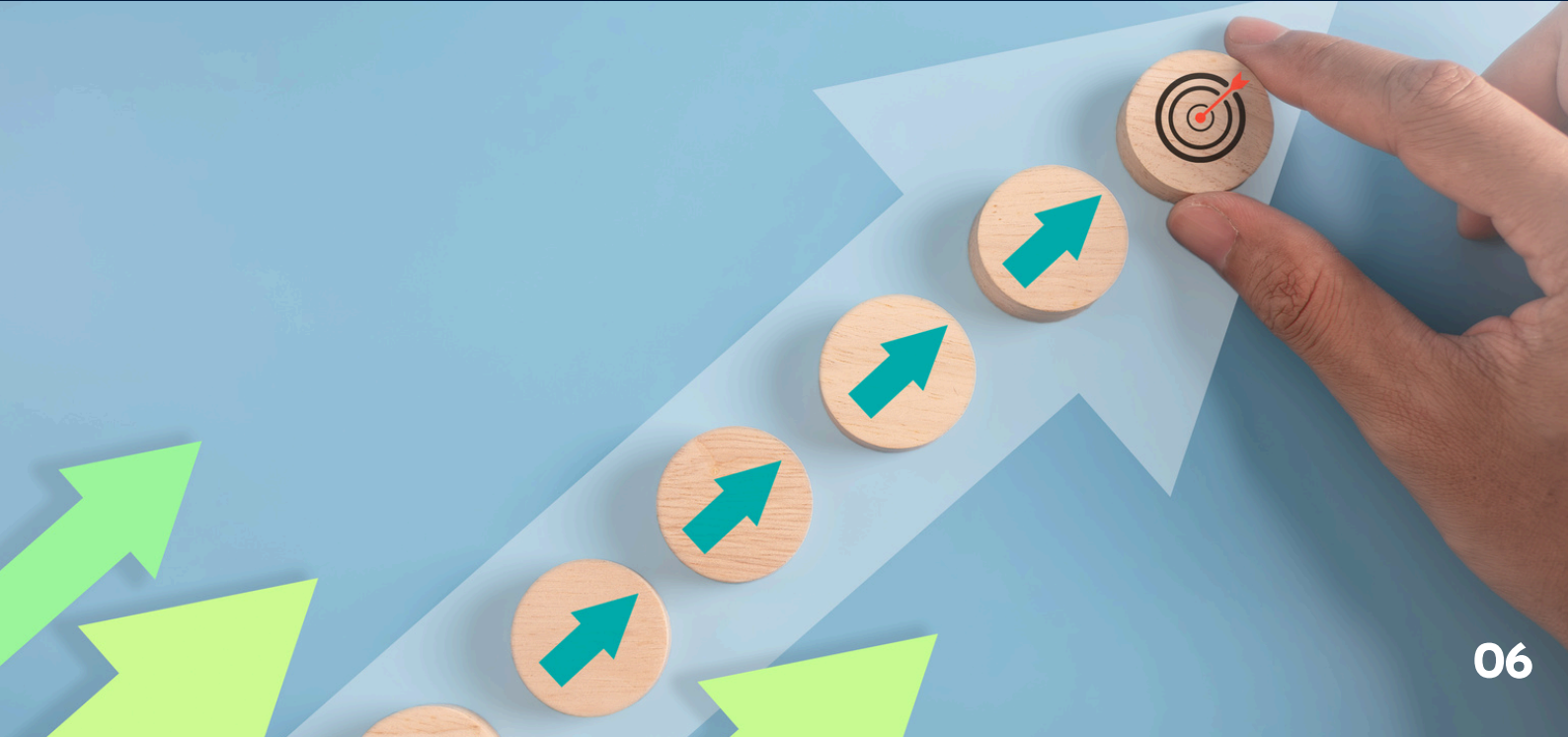
Bu aşama, bütçe yükü düşük ancak öğrenci memnuniyetine etkisi yüksek olan operasyonel iyileştirmeleri kapsamaktadır.

- 1.Teknik Altyapı Denetimi ve Eşitleme:** Kadın öğrencilerin internet erişim memnuniyetindeki (%76,8) düşüklüğün kaynağı (yurtlardaki kör noktalar, fakülte bazlı yoğunluk vb.) teknik ekiplerce tespit edilmeli ve sinyal güçlendirme çalışmalarıyla cinsiyetler arası memnuniyet makası ivedilikle kapatılmalıdır.
- 2.Entegre Etkinlik Takvimi:** Kültür ve Sanat alanındaki beklentiyi karşılamak için, öğrenci kulüpleri ile Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı (SKS) koordinasyonunda, dönemlik "Kampüs Etkinlik Takvimi" oluşturulmalı ve dijital kanallardan duyurulmalıdır.

Uzun Vadeli Stratejiler

Bu aşama, fiziksel yatırım ve kültürel değişim gerektiren kalıcı çözümleri kapsamaktadır.

- 1.Sosyal Yaşam Master Planı:** Memnuniyetin en düşük olduğu Spor Olanakları (%63,1) için kapsamlı bir renovasyon projesi hazırlanmalıdır. Mevcut tesislerin modernizasyonu ve kampüs içi açık hava spor alanlarının (yürüyüş parkuru, açık fitness vb.) artırılması yatırım planına alınmalıdır.
- 2."Yaşayan Kampüs" Ekosistemi:** Üniversitenin sadece "ders girip çıkılan" bir yer değil, 7/24 yaşayan bir sosyal alan olması hedeflenmelidir. Bu kapsamda kampüs içi sosyal donatı alanları (kafe, çalışma istasyonları, sergi alanları) fiziksel olarak iyileştirilmeli ve kampüs aidiyeti güçlendirilmelidir.



Sonuç ve Öneriler

Dokuz Eylül Üniversitesi, öğrenci memnuniyetini ve akademik mükemmeliyeti merkeze alan, yükseköğretimde kalite standartlarını karşılayan güçlü ve sürdürülebilir bir hizmet vizyonuna sahiptir. Araştırma bulgularının ortaya koyduğu üzere; kütüphane, elektronik veri tabanları ve yemekhane gibi temel hizmet alanlarında sağlanan yüksek memnuniyet düzeyi, üniversitenin eğitim ve temel yaşam olanakları konusundaki yetkinliğini kanıtlamaktadır. Bununla birlikte, bu vizyonun öğrenci deneyimine bütüncül bir şekilde yansımaları ve kurumsal etkinin artırılabilmesi; yerleşke yaşamının sadece akademik değil, sosyal, sportif ve kültürel boyutlarla da zenginleştirilmesi ile doğrudan ilişkilidir. Öğrencilerin sadece derse giren bireyler olarak değil, kampüsü yaşayan paydaşlar olarak görüldüğü, çok yönlü bir yaşam ikliminin oluşturulması, kurumsal aidiyet duygusunu ve memnuniyet algısını önemli ölçüde pekiştirecektir.

Bu çerçevede, öğrencilerin sosyal ve fiziksel gelişimlerini destekleyen, kampüs içi etkileşimi artıran “Yaşayan Kampüs” yaklaşımının yaygınlaştırılması, hem bireysel motivasyonu hem de kurumsal çekiciliği olumlu yönde etkileyecektir. Özellikle spor olanakları ve kültürel etkinlikler gibi gelişim alanlarında proaktif stratejilerin benimsenmesi, üniversitenin akademik alanda elde ettiği başarıların sosyal yaşamla bütünleşmesine katkı sağlayacak; mevcut %80,45 seviyesindeki genel memnuniyet oranının %90 bandının üzerine taşınmasına önemli bir ivme kazandıracaktır.

Benzer şekilde, hizmet sunumunda cinsiyet ve yerleşke bazlı ihtiyaç farklılıklarını gözeterek, teknik altyapıda erişilebilirlik ve fırsat eşitliğini merkeze alan bir yaklaşımın kurumsal kültüre yerleşmesi, tüm öğrenci gruplarının kampüs olanaklarından eşit düzeyde yararlanmasını teşvik edecektir. Bu durum, yalnızca teknik ve idari süreçlerin etkinliğini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda kadın ve erkek öğrencilerin kendini değerli ve eşit hissettiği bir kampüs ortamının oluşmasına katkı sunacaktır. Böyle bir hizmet ekosisteminin oluşturulması, öğrenci refahının artırılmasını ve sürekli iyileştirme kültürünün güçlenmesini sağlayarak, üniversitenin ulusal ve uluslararası alandaki rekabet gücünü ve kurumsal itibarını sürdürülebilir biçimde artıracaktır.

