

# İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu 2025

**Hazırlayan:**  
Kalite Koordinatörlüğü

# İçindekiler



|           |                                   |
|-----------|-----------------------------------|
| <b>01</b> | Önsöz                             |
| <b>02</b> | Ölçme ve Değerlendirme Kriterleri |
| <b>03</b> | Genel Çıktılar                    |
| <b>05</b> | Güçlü Yönler                      |
| <b>06</b> | Gelişmeye Açık Yönler             |
| <b>07</b> | Stratejik Öneriler                |
| <b>08</b> | Sonuç ve Öneriler                 |

# Önsöz

## Kalite Koordinatörlüğü



Bu rapor, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi olarak varlık sebebimiz olan öğrencilerimizin eğitim-öğretim süreçlerine, fakülte yaşamına ve kurumsal hizmetlere ilişkin deneyimlerini ölçmek; memnuniyet düzeylerini çok boyutlu bir perspektifle değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. "Öğrenci Odaklı Üniversite" vizyonumuzun bir gereği olarak; köklü akademik geleneğimizin en önemli paydaşı olan gençlerimizin beklenti ve taleplerinin sistematik verilerle analiz edilmesi, eğitim kalitemizin artırılmasında en güvenilir yol haritası olarak kabul edilmiştir.

Bu çalışma kapsamında; İktisadi ve İdari Bilimler Fakültemizin akademik yaklaşımı, kariyer geliştirme hizmetleri, uzaktan eğitim altyapısı ve fiziksel olanakları gibi kritik göstergeler; cinsiyet bazlı dağılımlar ve hizmet boyutları temelinde titizlikle incelenmiştir.

Elde edilen bulgular, fakültemizin öğrencisiyle kurduğu köklü iletişimin gücünü ortaya koyarken, aynı zamanda "Yaşayan Kampüs" hedefimiz doğrultusunda atılması gereken stratejik adımları da somut verilerle işaret etmektedir.

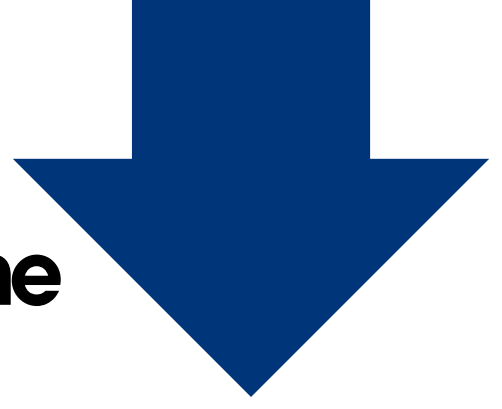
Raporun, sadece mevcut durumu tespit etmekle kalmayıp; DEÜ İİBF kampüsünü yaşayan, öğrenen ve üreten öğrencilerimiz için daha nitelikli bir yükseköğretim iklimi oluşturulmasına katkı sağlaması hedeflenmektedir.

Bu çalışmanın hayata geçirilmesi sürecinde; öğrenci memnuniyetini kalite standartlarının merkezine alan yaklaşımlarıyla bizlere liderlik eden Üniversite Üst Yönetimimize ve Fakülte Dekanlığımıza teşekkürlerimizi sunarız. Fakülte yaşamının her alanına dair samimi görüşlerini bizlerle paylaşarak bu araştırmaya değer katan tüm öğrencilerimize minnettarız.

Son olarak, verilerin toplanması, titizlikle analiz edilmesi ve raporun hazırlanması süreçlerinde büyük bir özveriyle çalışan koordinatörlük ekibine katkılarından dolayı teşekkür ederiz. Bu raporun, öğrencilerimizin sesinin fakültemizde daha güçlü duyulmasına ve kurumsal gelişimimize vesile olmasını temenni ederiz.



# Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri



Bu araştırmada, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış ve elde edilen veriler 100'lük sisteme dönüştürülerek standardize edilmiştir. Öğrenci memnuniyet haritasının yorumlanmasında aşağıdaki renk ve puan aralıkları referans alınmıştır:

**Koyu Yeřil Alanlar:** %70 ve üzeri skora sahip, öğrencilerin genel olarak memnun olduğu ve kurumun beklentileri karşıladığı 'Pozitif Algı Bölgeleri'ni,

**Açık Yeřil/Sarı Alanlar:** %60 - %69 aralığındaki, 'orta düzey' memnuniyeti ifade eden ve geliştirilmesi gereken 'Potansiyel Gelişim Alanları'ni,

**Kırmızı Alanlar:** %60'ın altında kalan, öğrencilerin memnuniyetsizliğini gösteren 'Kritik Müdahale Bölgeleri'ni temsil etmektedir.

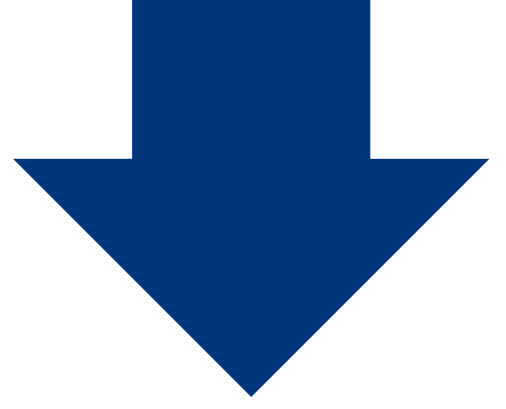


# Genel Çıktılar

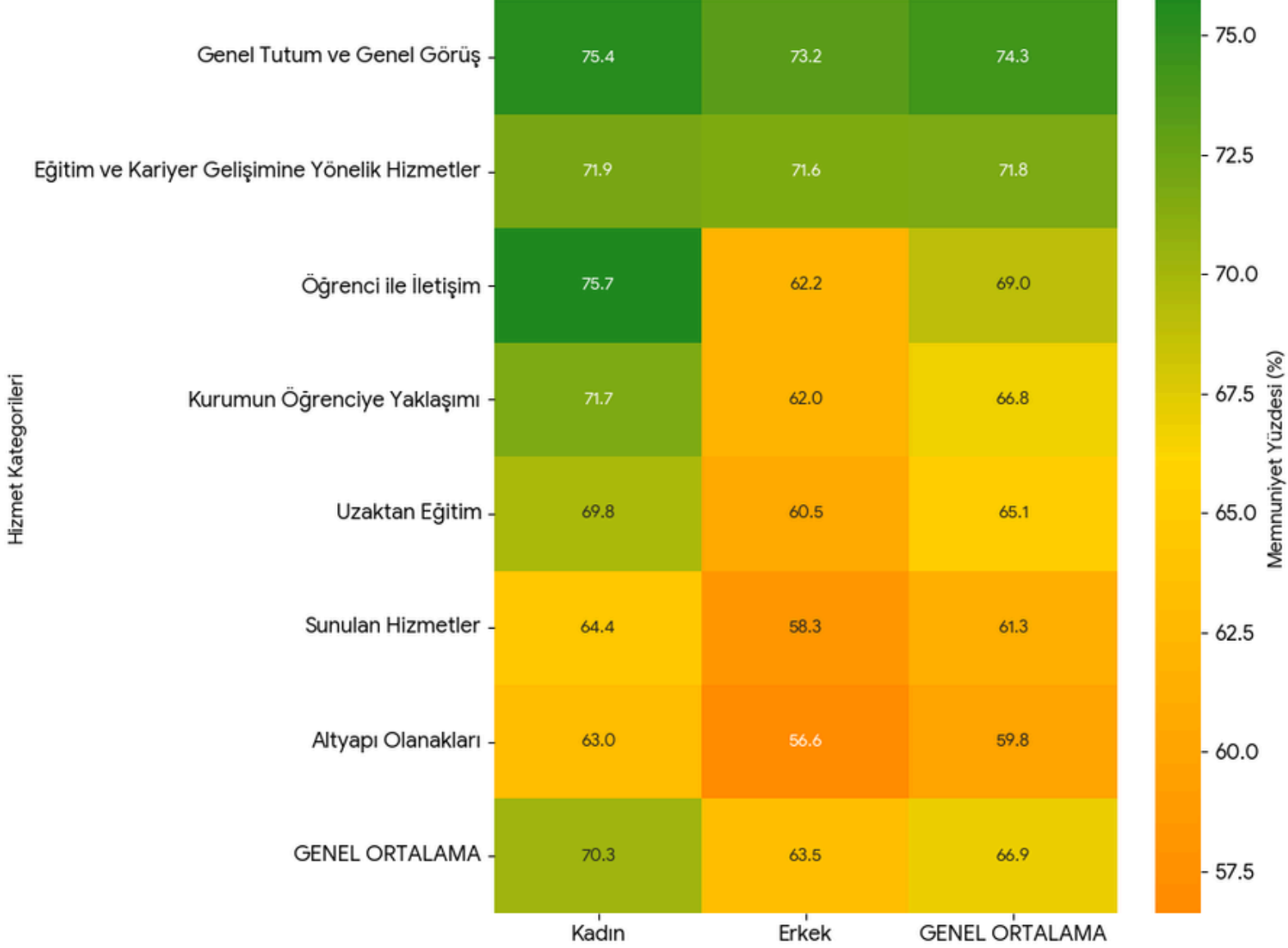
Öğrenci memnuniyet matrisi incelendiğinde, elde edilen temel bulgular şu şekildedir:

- 1. Kurumsal Tutum ve Eğitim Hizmetleri Başarısı:** Analizin en güçlü yanlarını 'Genel Tutum ve Genel Görüş'(%74.3) ile 'Eğitim ve Kariyer Gelişimine Yönelik Hizmetler' (%71.8) boyutları oluşturmaktadır. Bu durum, öğrencilerin fakültenin genel vizyonunu ve sunduğu akademik/profesyonel gelişim olanaklarını "iyi" seviyesinde algıladığını göstermektedir.
- 2. İletişim ve Yaklaşım Dengesi:** 'Öğrenci ile İletişim' (%69.0) ve 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' (%66.8) boyutları genel ortalamaya yakın bir seyir izlese de, bu alanlarda cinsiyet bazlı algı farklarının başladığı görülmektedir. Özellikle kurumsal yaklaşım puanı, genel ortalamayı (66.9) aşağı çeken eşiklerden biri olarak dikkat çekmektedir.
- 3. Altyapı ve Hizmetlerde Gelişim İhtiyacı:** Raporun en zayıf halkasını 'Altyapı Olanakları' (%59.8) ve 'Sunulan Hizmetler' (%61.3) oluşturmaktadır. Bu iki kategori, %60 bandının altında veya sınırında kalarak "acil iyileştirme yapılması gereken" alanlar olarak ön plana çıkmaktadır. Fiziksel imkanların, akademik memnuniyetin gerisinde kaldığı net bir şekilde görülmektedir.
- 4. Cinsiyet Bazlı Memnuniyet Farklılaşması:** Örnek metnin aksine, güncel verilerde kampüs deneyimi tüm gruplar için homojen değildir. Kadın öğrencilerin genel memnuniyet ortalaması %70.3 iken, erkek öğrencilerde bu oran %63.5'e düşmektedir. Özellikle 'Öğrenci ile İletişim' kategorisinde kadınların memnuniyeti (%75.7) ile erkeklerin memnuniyeti (%62.2) arasındaki 13.5 puanlık fark, fakültenin iletişim stratejilerini erkek öğrenci grubuna yönelik yeniden gözden geçirmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.





### İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi - Cinsiyet Bazlı Memnuniyet Isı Haritası



# Güçlü Yönler

Öğrenci memnuniyet haritası analiz edildiğinde, memnuniyetin fiziksel veya teknik imkanlardan ziyade, 'kurumsal davranış' ve 'akademik vizyon' boyutlarında yoğunlaştığı görülmektedir. Altyapı ve sunulan hizmetler %60 bandında seyrederken, kurumsal algının bu oranın çok üzerinde olması, kurumun öğrenci nezdindeki "marka değerinin" fiziksel eksiklikleri domine ettiğini göstermektedir.

- 1. Güçlü Kurumsal Algı:** Analizin en yüksek skoru, %74.3 ile 'Genel Tutum ve Genel Görüş' boyutuna aittir. Bu veri, öğrencilerin fakültenin genel duruşuna ve kurumsal kimliğine yönelik algılarının, teknik detaylardaki aksaklıklardan (Altyapı: %59.8) bağımsız olarak oldukça pozitif seyrettiğini kanıtlamaktadır.
- 2. Eğitim ve Kariyer Odaklılık:** 'Eğitim ve Kariyer Gelişimine Yönelik Hizmetler' boyutu %71.8 memnuniyet oranına sahiptir. Öğrenciler, fakültenin kendilerine sunduğu akademik donanımı ve gelecek projeksiyonunu 'iyi' düzeyde değerlendirmektedir. Bu durum, kurumun temel fonksiyonu olan eğitimde öğrenci beklentilerini karşıladığına işaret etmektedir.
- 3. İletişim Kanallarında Kritik Eşik:** 'Öğrenci ile İletişim' başlığı genel ortalamada %69.0 olarak bulunmuştur. Ancak bu noktada dikkat çekici bir ayrışma söz konusudur. Kadın öğrencilerde %75.7'ye ulaşan bu oran, erkek öğrencilerde %62.2'ye gerilemektedir. Bu veri, kurumun iletişim dilinin ve erişilebilirlik kanallarının tüm öğrenci grupları için aynı verimlilikte çalışmadığını, "açık iletişim" kültürünün homojenleştirilmesi gerektiğini göstermektedir.



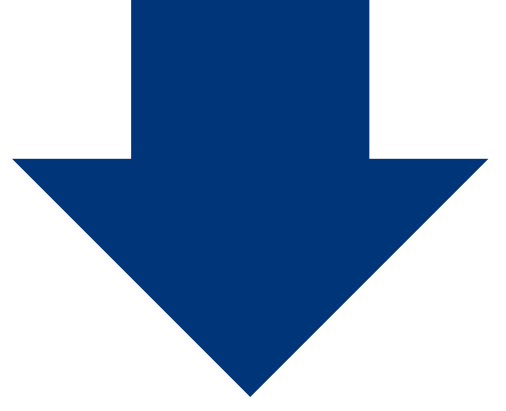
# Gelişmeye Açık Yönler

Öğrencilerin fakülte deneyimini 'standart' olarak nitelendirdiği, ancak kuruma yönelik aidiyet duygusunun zayıf kaldığı alanlar verilerle belirginleşmektedir. Bu doğrultuda, iyileştirme gerektiren ve öğrenci bağlılığını risk altına sokan temel başlıklar şunlardır:

- 1. Kritik Eşik - Altyapı Yetersizliği:** Analizin en düşük skoru, %59.8 ile 'Altyapı Olanakları' boyutudur. %60 barajının altında kalan bu değer, fiziksel ve teknik imkanların öğrencilerin günlük akademik hayatını kolaylaştırmaktan uzak olduğunu ve kurumsal imaja gölge düşürdüğünü kanıtlamaktadır.
- 2. Hizmet Algısında Standartlaşma Tuzağı:** 'Sunulan Hizmetler' (%61.3) ve 'Uzaktan Eğitim' (%65.1) boyutları, %60-%70 aralığındaki 'gri bölge'ye sıkışmış durumdadır. Bu skorlar, hizmetlerin "yeterli ancak heyecan uyandırmayan" bir seviyede kaldığını; içerik kalitesinin veya etkileşim düzeyinin öğrenci beklentilerini tam olarak karşılamadığını düşündürmektedir.
- 3. Düşük Sadakat ve Cinsiyet Farklılığı:** Genel memnuniyet ortalamasının %66.9 bandında kalması, kurumun öğrenci nezdinde "tercih edilen" değil "idare edilen" bir konumda olduğunu göstermektedir. Özellikle erkek öğrencilerin genel memnuniyetinin %63.5 gibi sınırlı bir düzeyde kalması, kuruma yönelik duygusal bağlılığın bu grupta daha zayıf olduğunu ve potansiyel bir "tavsiye etmeme" riski taşıdığını ortaya koymaktadır.



# Stratejik Öneriler



## Kısa Vadeli Stratejiler (Hızlı Kazanımlar):

- Öğrenci Liderliğinde Kurumsal Entegrasyon:** Mevcut veriler ışığında kadın öğrencilerin pozitif algısı, tüm tabana yayılacak bir modele dönüştürülmelidir. Erkek öğrencilerin kurumsal bağlılığını desteklemek için memnuniyet düzeyi yüksek grupların merkezde olduğu 'Akran Etkileşim Ağları' oluşturulmalıdır.
- Dijital Eğitimde Etkileşim Artışı:** Öğrenciler uzaktan eğitimi %65.1 ile "geliştirilmesi gereken" bir alan olarak görmektedir. Statik içerik paylaşımından çıkılarak; gençlerin dijital tüketim alışkanlıklarına uygun kısa video serileri, oyunlaştırılmış sınavlar (Kahoot vb.) ve interaktif canlı oturumlarla bu puan "gri bölge"den çıkarılmalıdır.
- Kritik Altyapı Müdahaleleri:** %59.8 ile en düşük memnuniyet oranına sahip olan 'Altyapı' başlığı için acil bir "Hızlı Konfor Paketi" devreye alınmalıdır. Wi-Fi kapasitesinin artırılması, dersliklerdeki şarj istasyonlarının yaygınlaştırılması ve sosyal alanlardaki fiziksel iyileştirmeler (oturma alanları, aydınlatma) öğrencinin günlük memnuniyetini hızla yukarı çekecektir.

## Uzun Vadeli Stratejiler (Sürdürülebilir Dönüşüm):

- İİBF Yaşayan Kampüs' Master Planı:** Altyapıdaki memnuniyetsizliği (%59.8) aşmak için kampüs sadece ders görülen bir alan olmaktan çıkarılmalıdır. Akademik binaların dışına taşan sosyal donatılar, modern kütüphane konseptleri ve öğrencilerin 7/24 vakit geçirebileceği "yaşam merkezleri" ile fiziksel mekan algısı yeniden inşa edilmelidir.
- Kariyer Odaklı Mezun Sinerjisi:** Fakültenin en güçlü yanlarından biri olan 'Eğitim ve Kariyer Hizmetleri' (%71.8) başarısı, bir mezun takip sistemi ile taçlandırılmalıdır. Başarılı mezunların mevcut öğrencilerle mentorluk ilişkisi kurması sağlanarak, fakültenin sunduğu akademik değer iş dünyası ile somut bir şekilde eşleştirilmelidir.
- Kişiselleştirilmiş Öğrenci Deneyimi:** 'Sunulan Hizmetler' boyutundaki düşük memnuniyet algısını (%61.3) kırmak için "herkese tek tip hizmet" modelinden vazgeçilmelidir. Seçmeli ders havuzlarının zenginleştirilmesi, disiplinlerarası sertifika programları ve öğrencinin kendi ilgi alanına göre şekillendirebileceği esnek bir akademik ekosistem ile aidiyet duygusu güçlendirilmelidir.

# Sonuç ve Öneriler

Üniversitemiz, "öğrenci odaklı" hizmet anlayışını stratejik planının merkezine alan, iletişim kanallarını açık tutan ve öğrencisine değer veren köklü bir yönetim kültürüne sahiptir. Araştırma bulgularının da işaret ettiği üzere; %74.3 düzeyindeki genel tutum ve genel görüş ile %66.9 seviyesindeki genel memnuniyet skorları, öğrencilerimizin üniversite yönetimi ve personeli ile kurduğu ilişkinin sağlıklı olduğunu, kendilerini bu büyük ailenin değerli bir parçası olarak hissettiklerini göstermektedir. Tüm öğrencilerimizin (Kadın: %70.3, Erkek: %63.5) kurumun sunduğu nezaket ve ilgi ortamından yararlanması, kampüsümüzde adil ve kapsayıcı bir iklimin başarıyla tesis edildiğinin en somut göstergesidir.

Bu doğrultuda, üniversitenin sadece ders işlenen bir mekan olmanın ötesine geçerek; sosyal, kültürel ve teknolojik imkanlarla donatılmış bir "Yaşayan Kampüs" kimliğine kavuşması hedeflenmektedir. Fiziki altyapının modernizasyonu ve eğitim süreçlerinin etkileşimli hale getirilmesiyle desteklenecek bu vizyoner yaklaşımın; öğrencilerimizin memnuniyetini artırarak, üniversitemizin ulusal alandaki saygınlığını sürdürülebilir biçimde artıracığı öngörülmektedir.

Bu kapsamlı çalışmanın hayata geçirilmesi sürecinde; öğrenci memnuniyetini kalite standartlarının merkezine alan vizyonlarıyla bizlere liderlik eden Üst Yönetimimize teşekkürlerimizi sunarız. Üniversite yaşamının her alanına dair samimi görüşlerini bizlerle paylaşarak bu araştırmaya değer katan, kampüsümüzün enerjisi olan tüm öğrencilerimize minnettarız. Son olarak, verilerin toplanması, titizlikle analiz edilmesi ve raporun hazırlanması süreçlerinde büyük bir özveriyle çalışan koordinatörlük ekibine katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

Bu raporun, öğrencilerimiz için daha nitelikli bir yükseköğretim ortamı sunulmasına vesile olmasını temenni ederiz.

