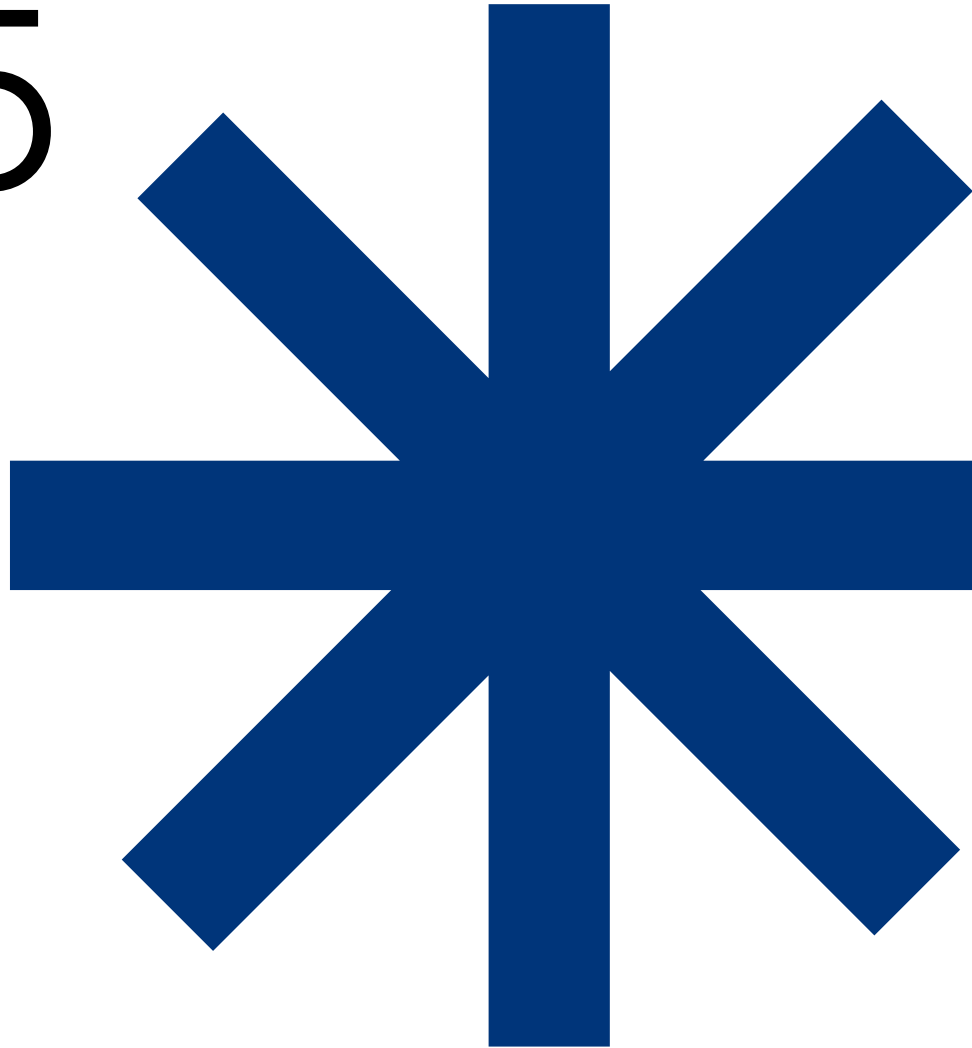


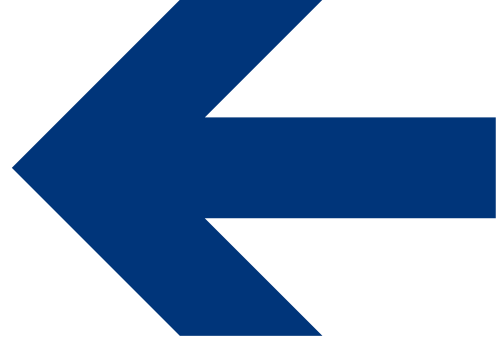
# Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu

## 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



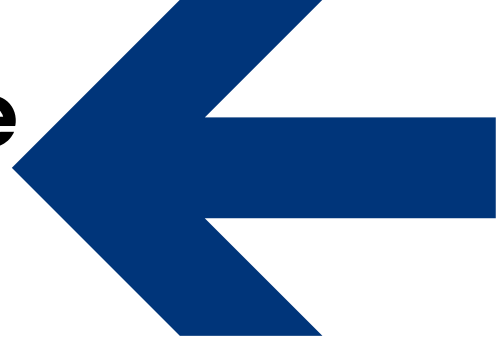
Bu rapor, üniversitemizin varlık sebebi olan öğrencilerimizin eğitim-öğretim süreçlerine, kampüs yaşamına ve kurumsal hizmetlere ilişkin deneyimlerini ölçmek ve memnuniyet düzeylerini çok boyutlu bir perspektifle değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. "Öğrenci Odaklı Üniversite" vizyonumuzun bir gereği olarak; gençlerin beklenti ve taleplerinin sistematik verilerle analiz edilmesi, eğitim kalitesinin artırılmasında en güvenilir yol haritası olarak kabul edilmiştir. Bu çalışma kapsamında; akademik yaklaşım, uzaktan eğitim altyapısı, fiziksel olanaklar ve kurumun tavsiye edilme durumu gibi kritik göstergeler, cinsiyet ve hizmet boyutları temelinde incelenmiştir.

Elde edilen bulgular, üniversitemizin öğrencisiyle kurduğu iletişimin gücünü ortaya koyarken, aynı zamanda atılması gereken stratejik adımları da somut verilerle işaret etmektedir. Raporun, sadece mevcut durumu tespit etmekle kalmayıp; kampüsü 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 Üst Yönetimimize teşekkürlerimizi sunarız. Üniversite 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 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 Yeşil Alanlar:** %70 ve üzeri skora sahip, öğrencilerin genel olarak memnun olduğu ve kurumun beklentileri karşıladığı 'Pozitif Algı Bölgeleri'ni,

**Açık Yeşil/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.



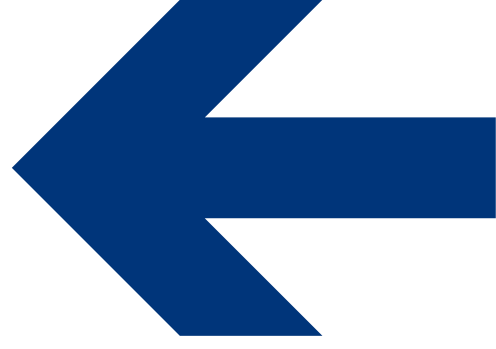
# Genel Çıktılar



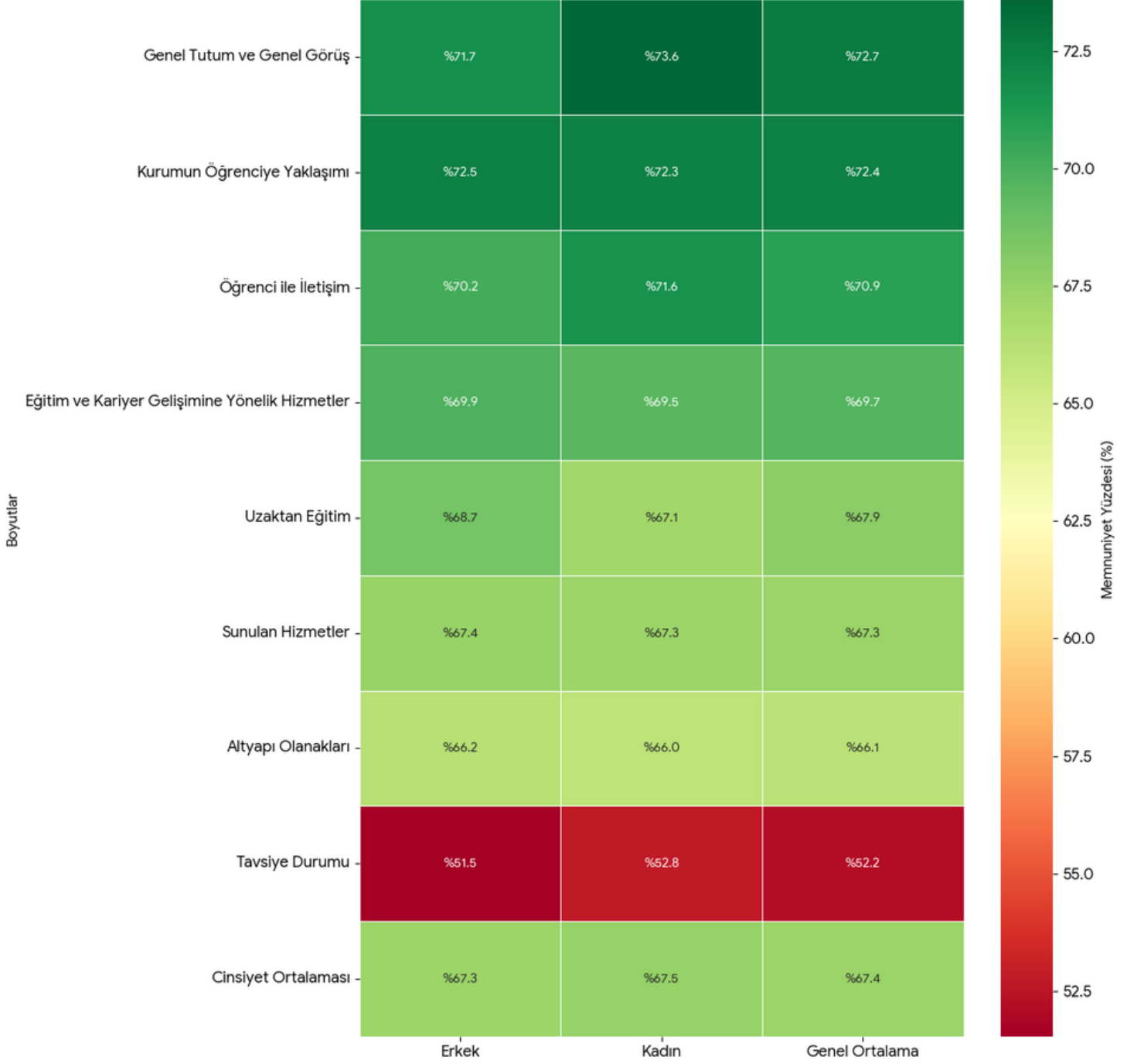
Öğrenci memnuniyet matrisi incelendiğinde, elde edilen temel bulgular şu şekildedir:

- 1. Kurumsal Yaklaşım ve İletişim Başansı:** Analizin üst katmanında yer alan 'Genel Tutum ve Genel Görüş' (%72.7) ile 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' (%72.4) boyutları, tablonun en yüksek skorlarını oluşturmaktadır. Bu durum, üniversitenin öğrenciye karşı tutumunun, nezaketinin ve iletişim dilinin öğrenciler tarafından olumlu algılandığını, yönetsel yaklaşımda bir sorun yaşanmadığını göstermektedir.
- 2. Tavsiye Etme Paradoksu:** Raporun en kritik bulgusu, genel memnuniyet %72 bandındayken, 'Tavsiye Durumu'nun %52.2 gibi oldukça düşük bir seviyeye gerilemesidir.
- 3. Hizmet ve Altyapıda Ortalama Seyir:** 'Eğitim ve Kariyer Hizmetleri' (%69.7), 'Uzaktan Eğitim' (%67.9) ve 'Altyapı Olanakları' (%66.1) boyutları, %60-%70 bandına sıkışarak 'geliştirilmesi gereken' gri alanda kalmıştır.
- 4. Cinsiyetler Arası Tam Uyum:** Öğrenci memnuniyetinde cinsiyet değişkeni ayırt edici değildir. Erkek öğrencilerin genel ortalaması %67.3, kadın öğrencilerin ise %67.5 olup neredeyse birebir aynıdır. Bu durum, kampüs deneyiminin tüm öğrenci grubu tarafından homojen bir şekilde yaşandığını kanıtlamaktadır.

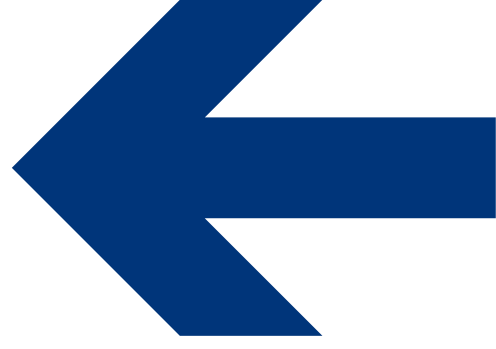




Öğrenci: Cinsiyet ve Boyut Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri



# Güçlü Yönler

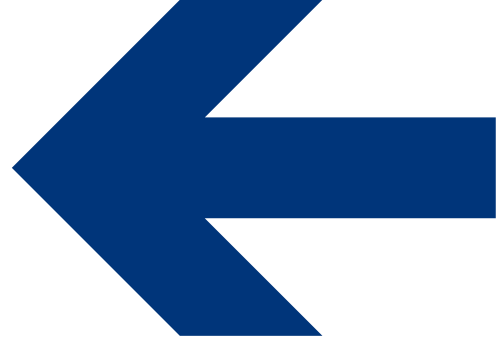


Öğrenci memnuniyet haritası analiz edildiğinde, memnuniyetin fiziksel veya teknik imkanlardan ziyade, 'kurumsal davranış' ve 'iletişim' boyutlarında yoğunlaştığı görülmektedir. %70 ve üzeri skora sahip olan bu boyutlar, kurumun 'öğrenci odaklı' yaklaşımının bir göstergesidir:

- 1. Pozitif Kurumsal Algı:** Analizin en yüksek skoru, %72.7 ile 'Genel Tutum ve Genel Görüş' boyutuna aittir. Bu veri, öğrencilerin üniversitenin marka değerine ve genel duruşuna yönelik algılarının, alt detaylardaki aksaklıklardan bağımsız olarak pozitif seyrettiğini kanıtlamaktadır.
- 2. Öğrenciye Yaklaşım ve Değer Görme:** 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' boyutu %72.4 memnuniyet oranına sahiptir. Öğrenciler, idari ve akademik personelin kendilerine karşı tutumunu, yardımseverliğini ve nezaketini 'iyi' düzeyde değerlendirmektedir. Bu, kurumda öğrenciyi 'müşteri' değil, 'paydaş' olarak gören bir kültürün yerleştiğini işaret etmektedir.
- 3. Açık İletişim Kanalları:** 'Öğrenci ile İletişim' başlığı %70.9 olarak bulunmuştur. Öğrencilerin talep ve şikayetlerini iletebildikleri, muhatap bulabildikleri bir iletişim ortamının varlığı, krizlerin büyümeden çözülmesinde önemli bir etken olarak öne çıkmaktadır.



# Gelişmeye Açık Yönler

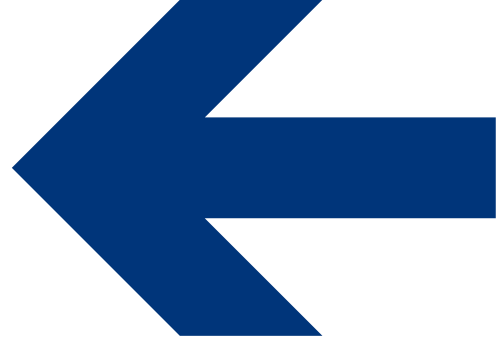


Öğrencilerin üniversite deneyimini 'standart' bulduğu, ancak kuruma duygusal veya marka sadakati geliştiremediği alanlar belirginleşmektedir. İyileştirme gerektiren temel başlıklar şunlardır:

1. **Tavsiye:** Analizin düşük skoru, %52.2 ile 'Tavsiye Durumu' boyutudur.
2. **Fiziksel Altyapı Yetersizliği:** 'Altyapı Olanakları' boyutu %66.1 ile hizmet kalemleri arasındaki düşük skora sahiptir.
3. **Standartlaşmış Hizmet Algısı:** 'Sunulan Hizmetler' (%67.3) ve 'Uzaktan Eğitim' (%67.9) boyutları, %60-%70 aralığındaki 'gri bölge'ye sıkışmıştır. Pedagojik içerik kalitesinin veya etkileşim düzeyinin, öğrenci beklentisini tam karşılamadığını düşündürmektedir.



# Stratejik Öneriler



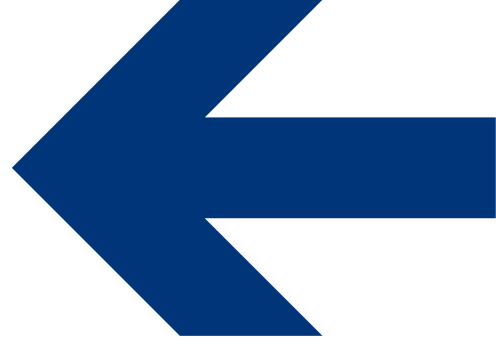
## Kısa Vadeli Stratejiler:

- 1.Marka Elçiliği Programı:** Düşük tavsiye oranını yukarı çekmek için, memnuniyetin yüksek olduğu 'Öğrenci Toplulukları' ve 'Başarılı Öğrenciler' üzerinden bir 'Kampüs Marka Elçisi' programı başlatılmalıdır. Öğrencilerin kurumu akranlarına anlatması teşvik edilmelidir.
- 2.Uzaktan Eğitimin Niteliği:** Öğrenciler uzaktan eğitimi 'standart' (%67.9) bulmaktadır. Sisteme sadece doküman yüklemek yerine; interaktif içerikler, kısa videolar eklenerek, dijital eğitim gençlerin tüketim alışkanlıklarına uygun hale getirilmelidir.
- 3.Temel Yaşam Standartları İyileştirmesi:** %66.1 seviyesindeki 'Altyapı' memnuniyetini artırmak için; Wi-Fi hızı, yemekhane menü çeşitliliği ve kampüs içi çalışma alanları (şarj istasyonları vb.) gibi öğrencinin günlük konforunu etkileyen noktalarda hızlı iyileştirmeler yapılmalıdır.

## Uzun Vadeli Stratejiler:

- 1.'Yaşayan Kampüs' Master Planı:** Altyapı memnuniyetsizliğini (%66.1) kalıcı olarak çözmek için, dersliklerin dışına taşan bir kampüs yaşamı kurgulanmalıdır. Spor tesisleri, kültür merkezleri, festivaller ve kütüphane konseptleriyle kampüs, ders saatleri dışında da yaşayan bir cazibe merkezine dönüştürülmelidir.
- 2.Mezun Ağı ve Kariyer Başarı:** 'Güçlü bir 'Mezun Takip Sistemi' kurularak, iş hayatındaki başarılı mezunlar vitrine çıkarılmalıdır.
- 3.Kişiselleştirilmiş Eğitim Deneyimi:** Standart hizmet algısını (%67.3) kırmak için, öğrencilere seçmeli ders havuzları, yan dal/çift ana dal kolaylıkları ve disiplinlerarası proje imkanları sunulacak, herkese kendi kariyer yolunu çizme özgürlüğü tanınmalıdır.

# 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; %72.7 düzeyindeki genel tutum ve %72.4 seviyesindeki kurumsal yaklaşım skorları, öğrencilerimizin üniversite yönetimi ve personeli ile kurduğu ilişkinin sağlıklı olduğunu, kendilerini bu büyük ailenin değerli bir parçası olarak hissettiklerini göstermektedir. Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm öğrencilerimizin (Kadın: %67.5, Erkek: %67.3) kurumun sunduğu nezaket ve ilgi ortamından eşit düzeyde yararlanması, kampüsümüzde adil ve kapsayıcı bir iklimin başlarıyla 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 hayranlığa dönüştürerek, 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.

