

## 2021 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

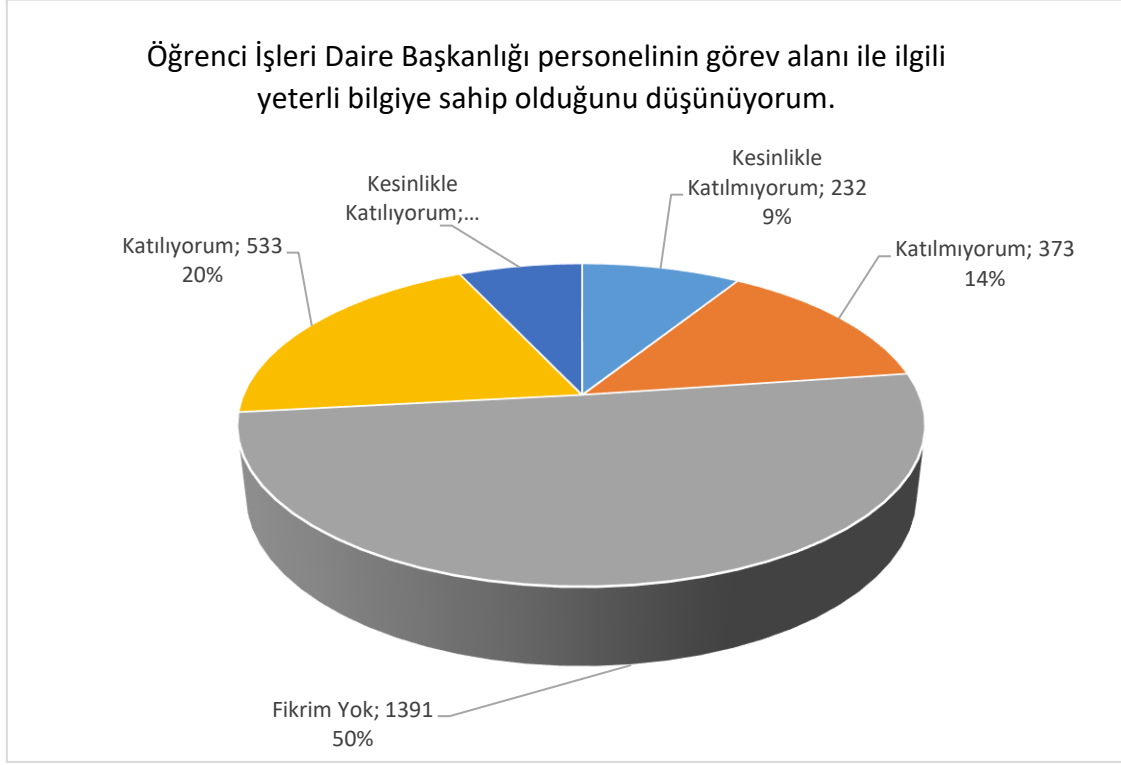
TAÜ Kalite Yönetim Birimi tarafından kurumsal hizmet kalitesini ölçmek amacıyla hazırlanan anketten elde edilen bilgiler kalite iyileştirme çalışmaları kapsamında kullanılmak amacıyla üniversitemizin en önemli paydaşı olan öğrencilere yönelik bir memnuniyet anketi düzenlenmiştir. Öğrencilere yönelik uygulanan ankette 2019 yılında uygulanan anket sorularına ek olarak pandemi döneminde Üniversitemizin sunduğu online eğitim yöntemlerinin eğitimi olumlu etkileyip etkilemediği ve genel memnuniyet düzeyi ile ilgili düşüncelerinin öğrenilmesi planlanmıştır. Toplam 19 sorudan oluşan anketin sonuçları üniversite yönetimi ile paylaşılacaktır. Bu yolla öğrencilerin Üniversitedeki yaşam konforu ve eğitimde kalitenin artırılması hedeflenmektedir.

Türkçe ve Almanca dillerinde olmak üzere Üniversitenin otomasyon sistemi üzerinden 20.11.2021-09.12.2021 tarihleri arasında uygulanan Öğrenci Memnuniyet Anketi, üniversitemize kayıtlı hazırlık, lisans ve lisansüstü gruplarından oluşan toplam 3645 öğrenciye gönderilmiş, 2744 öğrenci tarafından yanıtlanmıştır. 5’li likert tipinde hazırlanan anket soruları durum bildiren cümleler olarak tasarlanmış, öğrencilere ilk 18 soru için “Kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, fikrim yok, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum” biçiminde; son soru olan Üniversite genel memnuniyet düzeyi sorusu içinse “Hiç memnun değilim, memnun değilim, kısmen memnunum, memnunum ve çok memnunum” biçiminde beş adet seçenek sunularak onların seçenekler arasından birini tercih etmeleri, böylece cümlede savunulan durumu değerlendirmeleri beklenmiştir. Tüm soruların yanıtlanması zorunlu tutulduğundan her bir sorunun 2744 yanıtı bulunmaktadır. Yanıtlardan elde edilen veriler grafiğe dönüştürülmüş, ardından grafiklere açıklama getirilmiştir.

Öğrenci Personel Memnuniyet Anketinin soruları, yanıtları (birim adet ve yüzdelik değer olarak) ve değerlendirme sonuçlarının detayları ile önceki yıllarda yapılan anketlere verilen cevaplara göre Üniversite genel memnuniyet oranları karşılaştırması aşağıda yer almaktadır.

**1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin görev alanı ile ilgili yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünüyorum.**

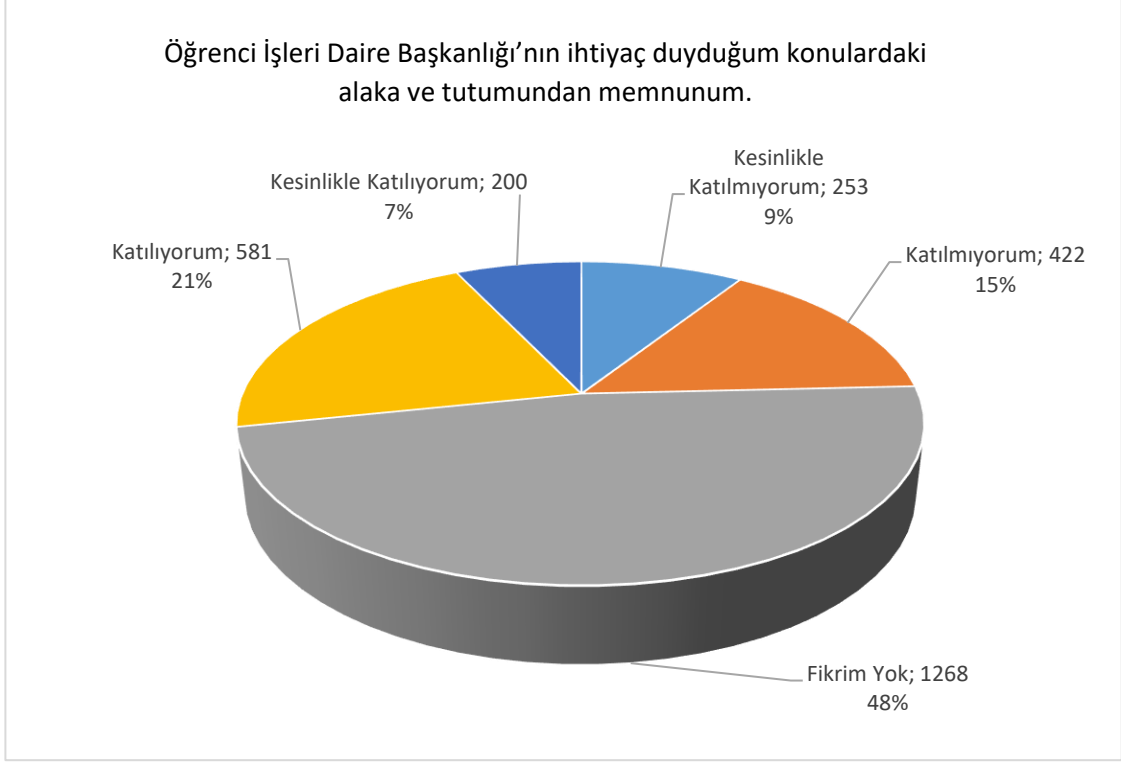
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
232	373	1391	533	195	2744



Öğrencilerin %27'si Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin kendi görev alanları ile ilgili olarak yeterli bilgiye sahip olduğunu belirtirken, %23'ü ise bu konuda memnuniyetsizliğini ifade etmiştir. %50 oranındaki kesim fikir beyan etmemiştir.

## 2. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın ihtiyaç duyduğum konulardaki alaka ve tutumundan memnunum.

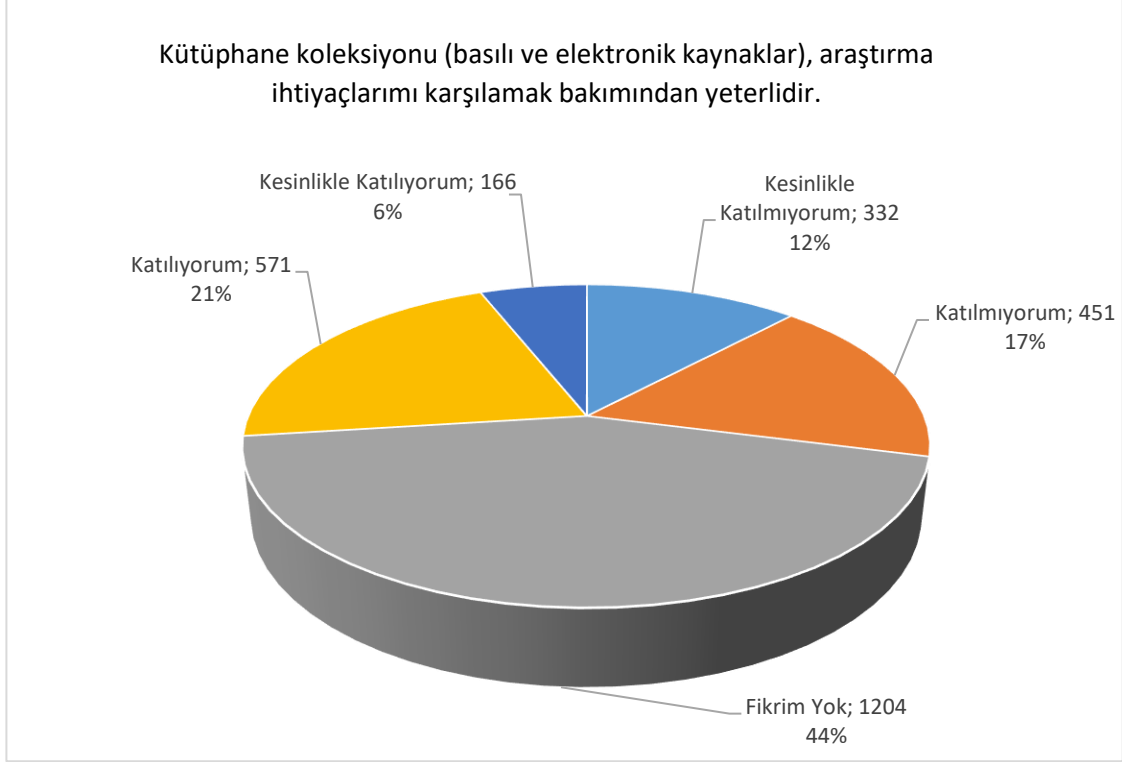
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
253	422	1268	581	200	2744



2744 öğrencinin %28'lik bölümü, ihtiyaç duymaları halinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın kendilerine gösterdiği ilgi ve tutumdan memnuniyet duyduklarını belirtmiştir. Öğrencilerin %24'ü aksi yönde görüş beyan ederken %48 oranındaki kesim herhangi bir görüş belirtmemiştir.

### 3. Kütüphane koleksiyonu (basılı ve elektronik kaynaklar), araştırma ihtiyaçlarımı karşılamak bakımından yeterlidir.

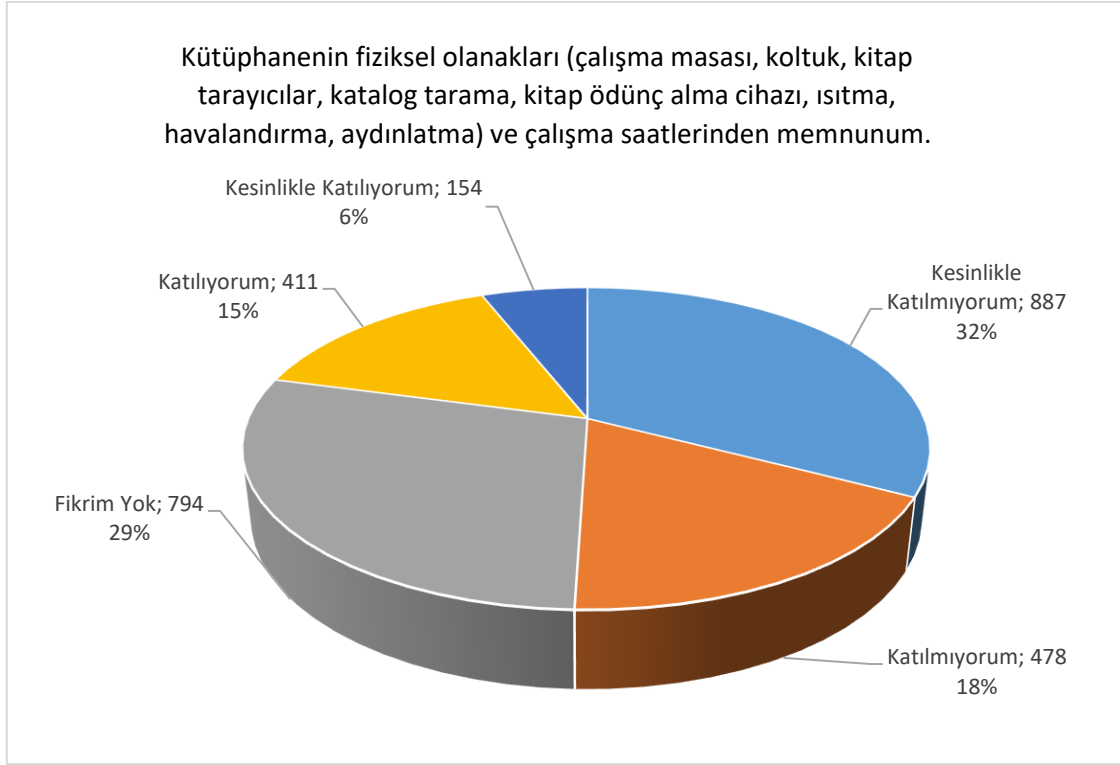
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
332	451	1204	571	166	2744



Basılı ve elektronik kaynakları içeren kütüphane koleksiyonu, öğrencilerin %26'lık kesimi tarafından yeterli görülmüş, öğrencilerin %29'u koleksiyonu yeterli bulmadığını ifade etmiştir. %44 oranında öğrenci ise koleksiyonun yeterliliği konusunda fikir beyan etmemiştir.

**4. Kütüphanenin fiziksel olanakları (çalışma masası, koltuk, kitap tarayıcılar, katalog tarama, kitap ödünç alma cihazı, ısıtma, havalandırma, aydınlatma) ve çalışma saatlerinden memnunum.**

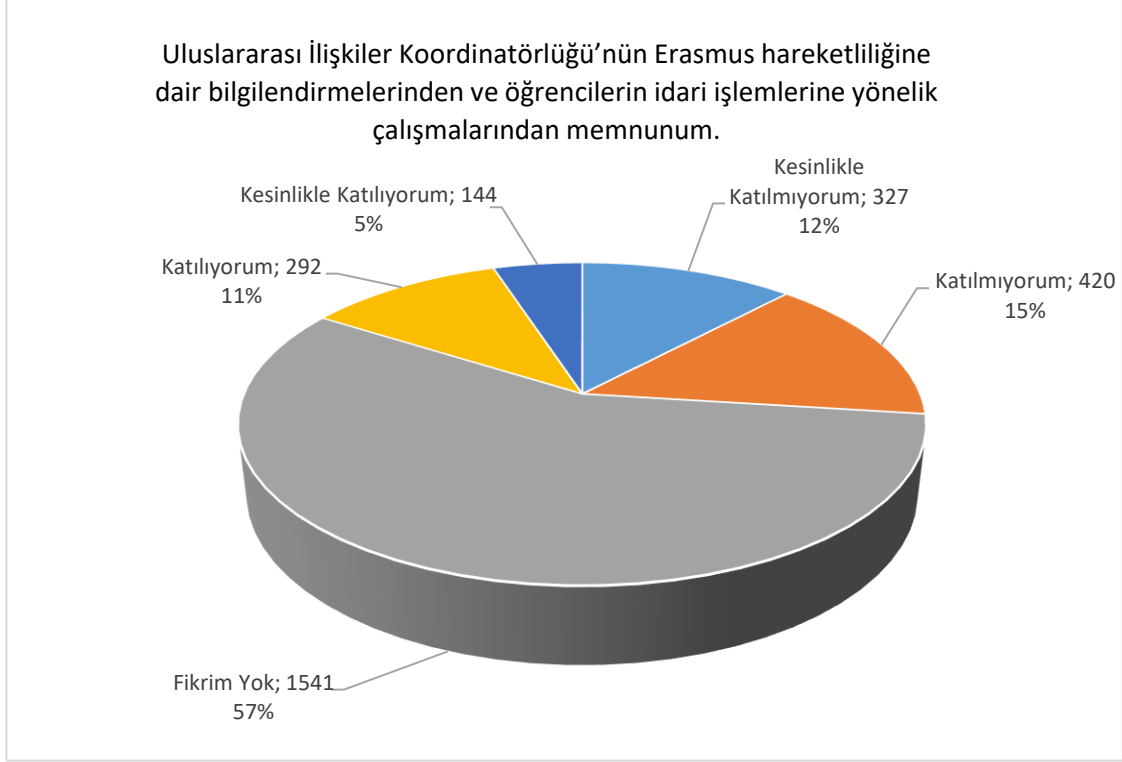
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
887	478	794	411	154	2744



2744 öğrencinin %50'si kütüphanenin fiziksel olanakları ve çalışma saatlerinden hiç memnuniyet duymadığını belirtirken, %21 oranındaki kesim ise konuyla ilgili memnun olduğunu ifade etmiştir. Öğrencilerin %29'u görüş beyan etmemiştir.

**5. Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğü'nün Erasmus hareketliliğine dair bilgilendirmelerinden ve öğrencilerin idari işlemlerine yönelik çalışmalarından memnunum.**

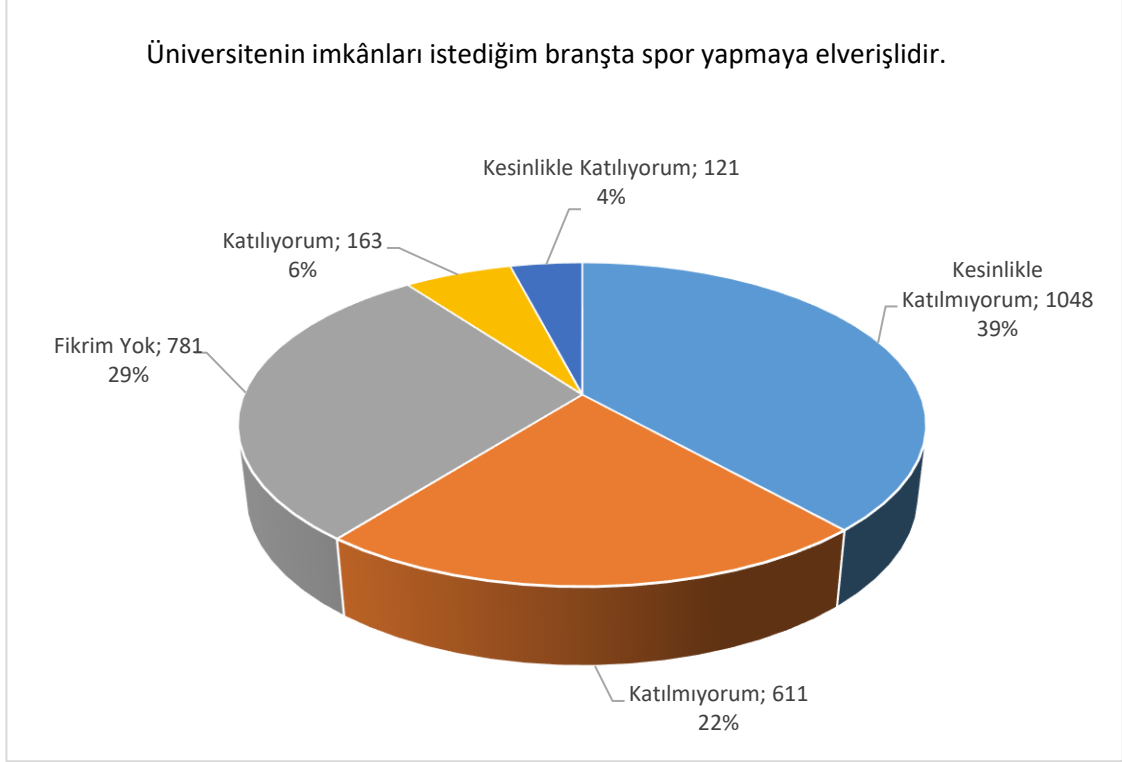
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
327	420	1541	292	144	2744



Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğü'nün Erasmus hareketliliğine dair verilen cevaplarda öğrencilerin %57'sinin görüş bildirmediği görülmektedir. Erasmus hareketliliği yurtdışında belirli periyotlarda eğitim alınmasını sağlayan bir program olduğundan, bu yönde gelecek planlamayı düşünmeyen bir bölüm öğrencinin konuyla ilgili fikrinin olmaması anlaşılabilir bir durumdur. Görüş bildiren öğrencilerin ise %16'sı konuyu olumlu, %27'si konuyu olumsuz yönde değerlendirmiştir.

## 6. Üniversitenin imkânları istediğim branşta spor yapmaya elverişlidir.

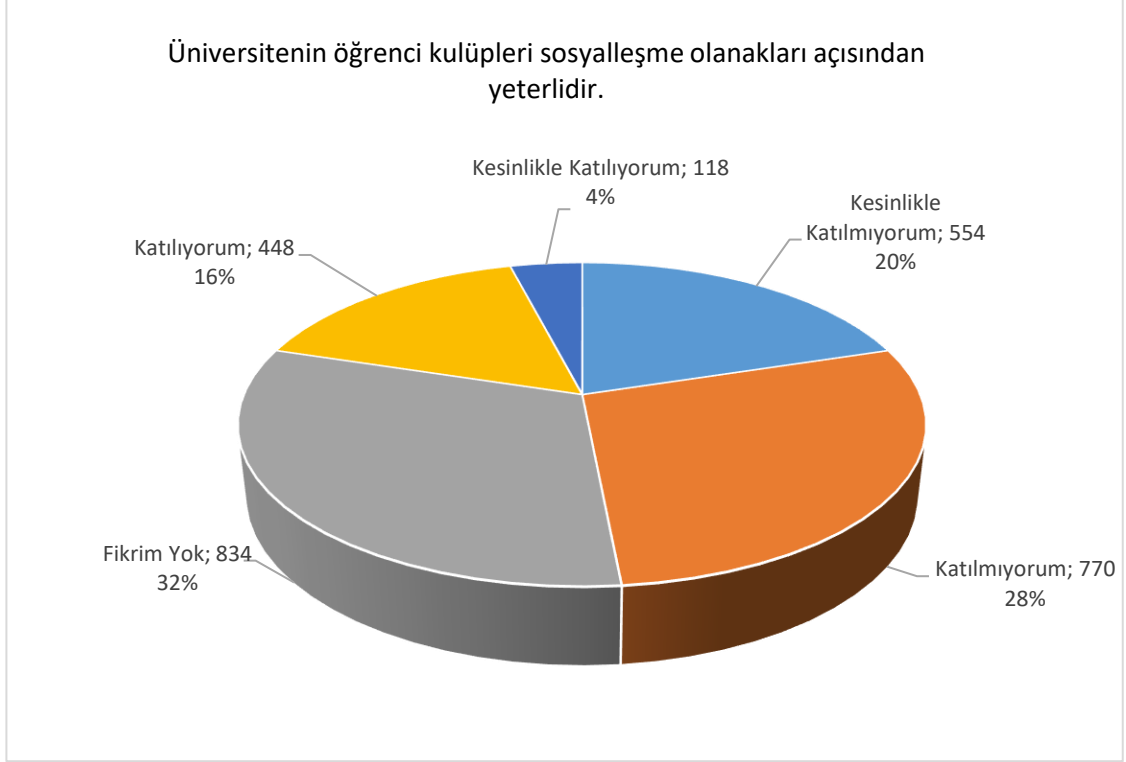
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
1048	611	781	163	121	2744



%61 oranıyla öğrencilerin büyük bir çoğunluğu üniversitenin istenilen branşta spor yapmaya elverişli olmadığı yönünde memnuniyetsizliğini ifade ederken, %10'luk kesimde spor olanakları yeterli görülmüş, %29'a tekabül eden kesim tarafından ise fikir belirtilmemiştir.

## 7. Üniversitenin öğrenci kulüpleri sosyalleşme olanakları açısından yeterlidir.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
554	770	834	448	118	2744

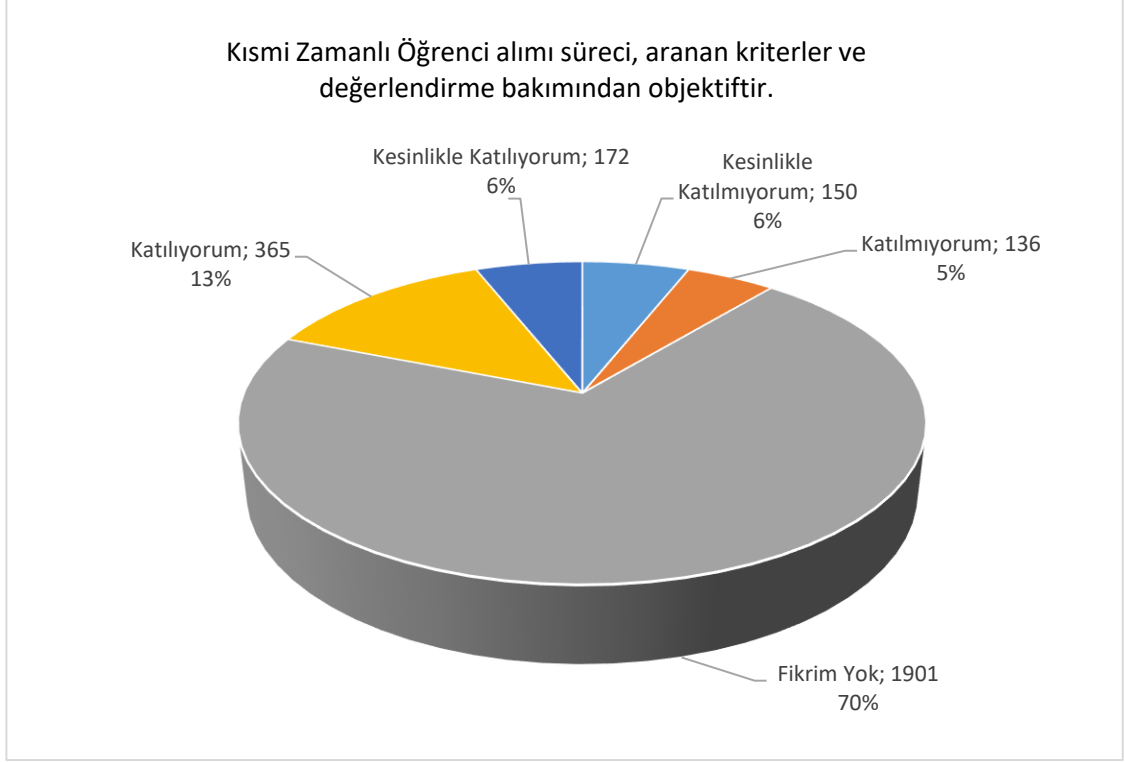


%48 oranıyla öğrencilerin büyük bir çoğunluğu sosyalleşme bağlamında üniversitenin öğrenci kulüplerini yetersiz bulurken; %20 olumlu görüş bildirmiş, %32'si ise fikir sahibi olmadığını belirtmiştir.



**8. Kısmi Zamanlı Öğrenci alımı süreci, aranan kriterler ve değerlendirme bakımından objektiftir.**

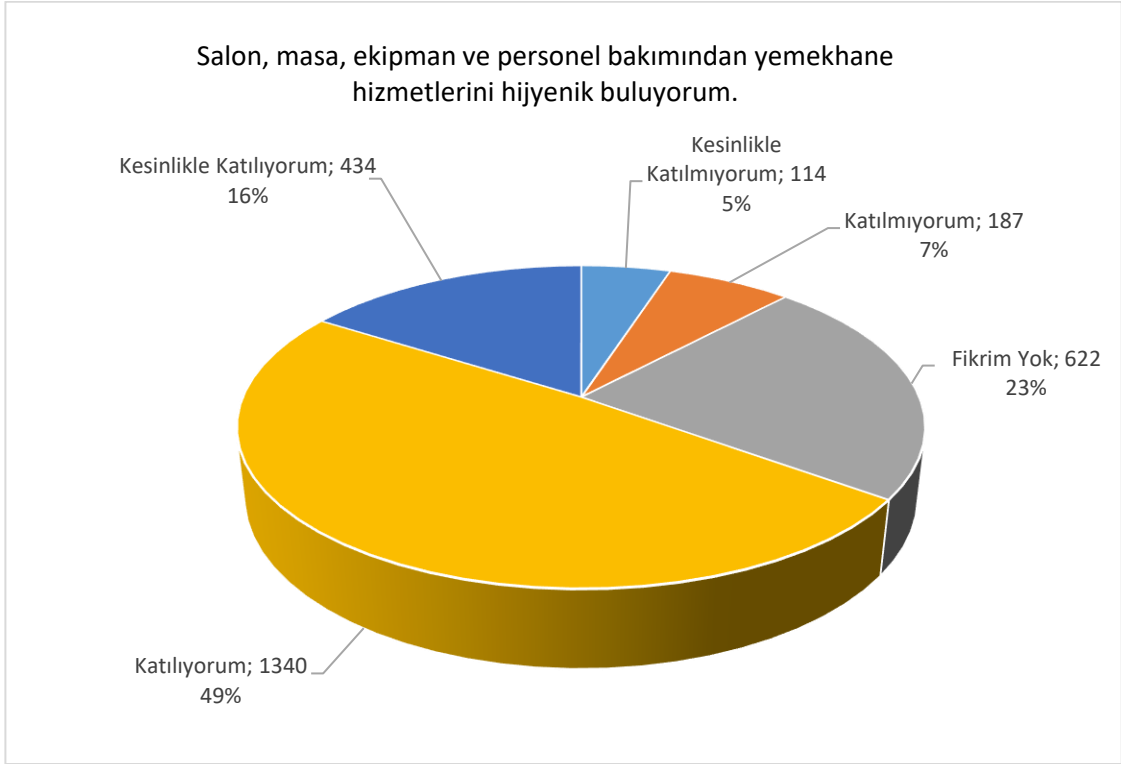
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
150	136	1901	365	172	2744



%70 oranla öğrencilerin çoğunluğu kısmi zamanlı öğrenci alım süreci hakkında fikir sahibi olmadığını beyan etmiştir. İhtiyaç sahibi öğrencilere aldıkları eğitimin yanı sıra üniversitenin çeşitli birimlerinde kısmi zamanlı çalışıp maddi gelir sağlama amacına yönelik bir uygulama olan bu sistem hakkında ihtiyaç içinde olmayan öğrencilerin fikirlerinin olmadığı görülmektedir. Görüş bildiren öğrencilerin ise %19'luk dilimi konuyu olumlu, %11'e tekabül eden bölümü ise olumsuz yönde değerlendirmiştir.

**9. Salon, masa, ekipman ve personel bakımından yemekhane hizmetlerini hijyenik buluyorum.**

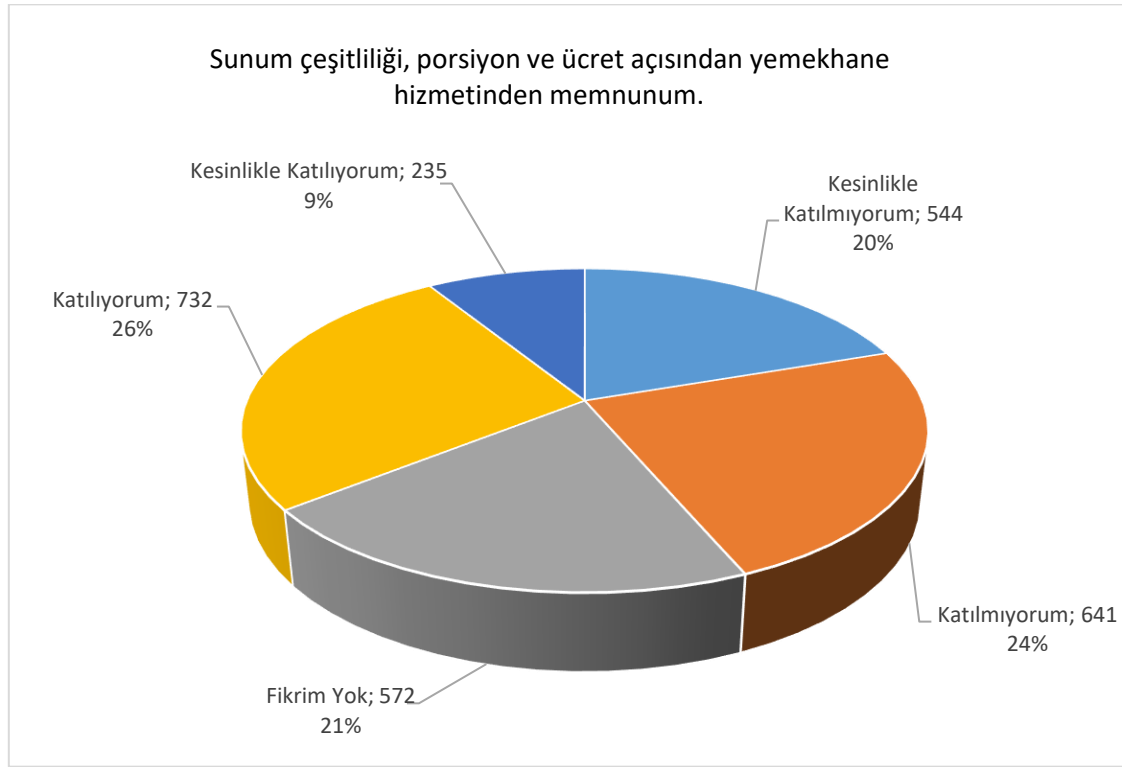
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
141	187	622	1340	434	2744



Öğrencilerin %65 oran ile ağırlıklı çoğunluğu yemekhane hizmetlerini; salon, masa, ekipman ve personel bakımından hijyenik bulduklarını ifade ederken, %12 oranında öğrenci konu ile ilgili memnuniyetsizliğini beyan etmiştir. %23 ise konu hakkında görüş bildirmemiştir.

## 10. Sunum çeşitliliği, porsiyon ve ücret açısından yemekhane hizmetinden memnunum.

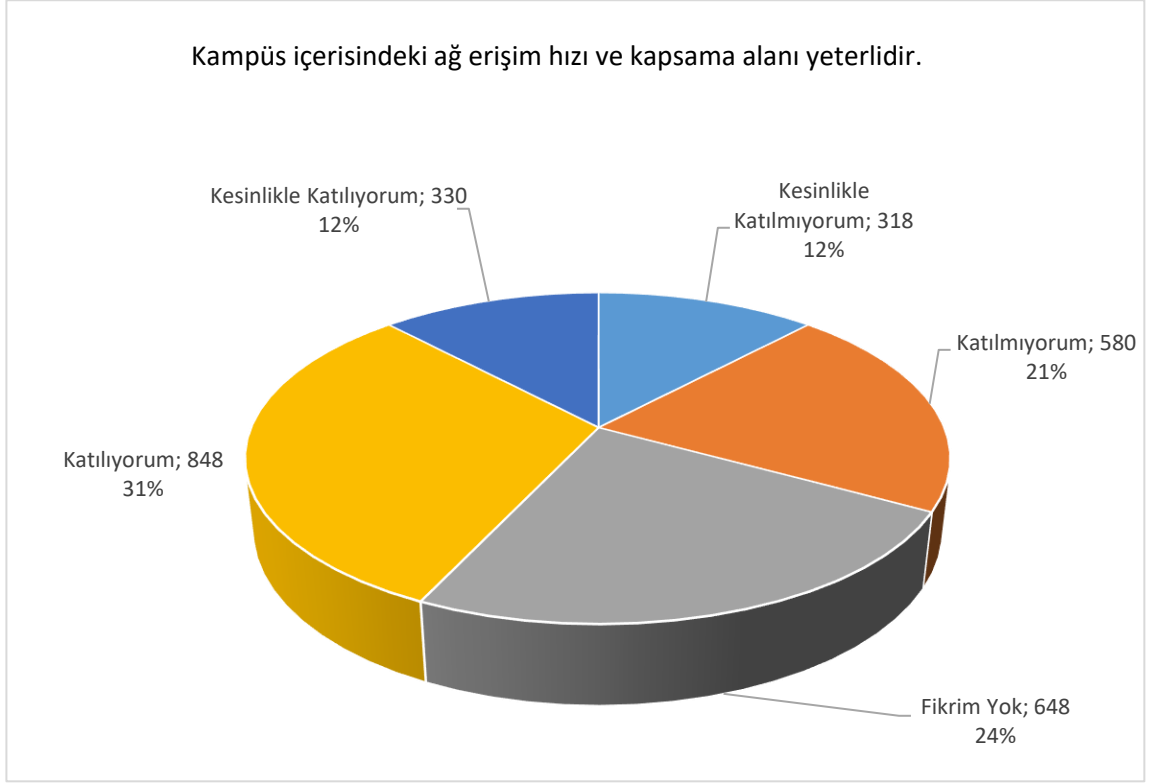
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
544	641	572	732	235	2744



Yemekhanenin sunum çeşitliliği, porsiyon ve ücretler açısından değerlendirildiği soruyu öğrencilerin %35'i olumlu olarak yanıtlamıştır. %44 oranla ağırlıklı çoğunluk, konu hakkında memnuniyetsizliklerini beyan edecek yanıtlar vermiş, öğrencilerin %21 oranındaki bölümü ise konu hakkında görüş bildirmemiştir.

## 11. Kampüs içerisindeki ağ erişim hızı ve kapsama alanı yeterlidir.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
318	580	648	848	330	2744

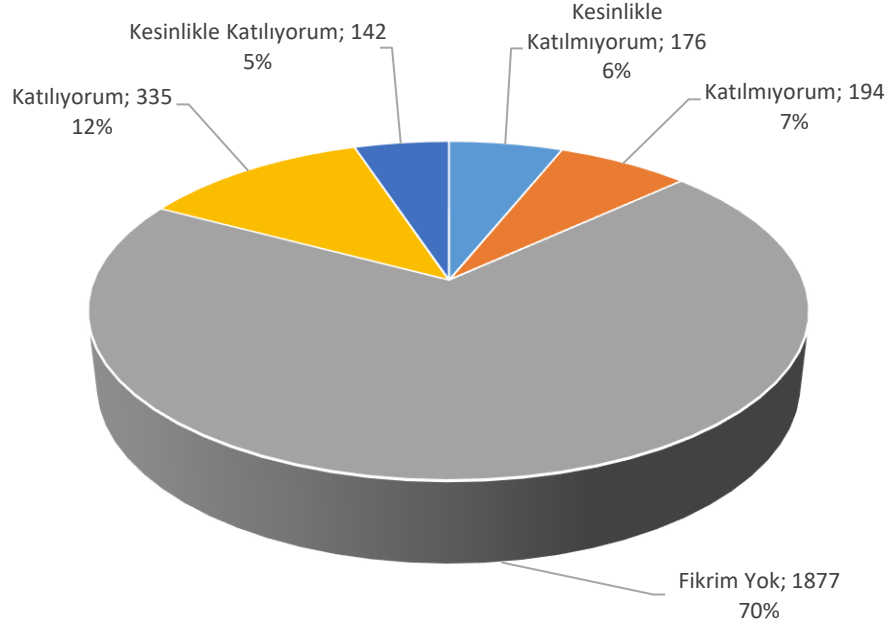


Kampüs içindeki ağ erişim hızının ve kapsama alanının yeterliliğinin araştırıldığı soruya verilen yanıtlara göre, öğrencilerin %43'ü verilen hizmeti olumlu değerlendirirken, %33'ü ağ hizmetlerini yetersiz bulmuş, %24 oranında bir bölüm ise fikir beyan etmemeyi seçmiştir.

## 12. Laboratuvarlarda sunulan donanım ve yazılım hizmetleri yeterlidir.

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
176	194	1877	335	142	2744

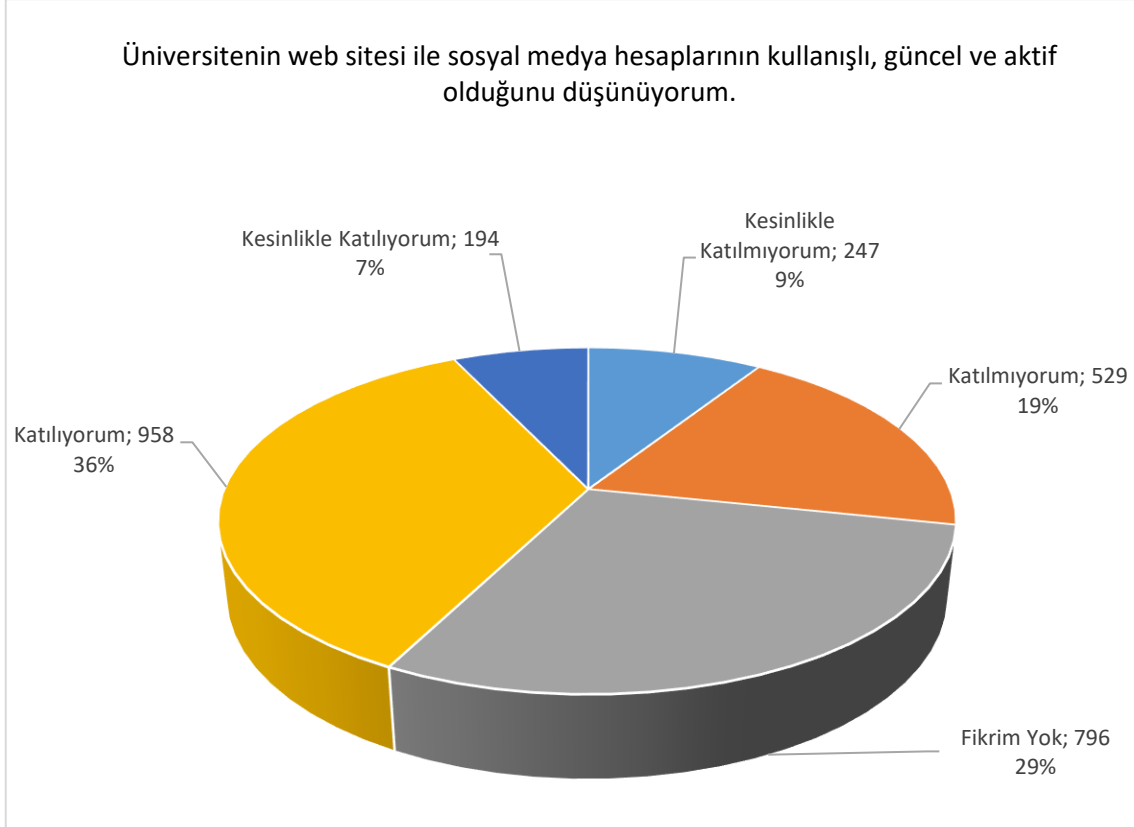
Laboratuvarlarda sunulan donanım ve yazılım hizmetleri yeterlidir.



Öğrencilerin önemli bir kısmı %70 oranıyla laboratuvarlarda sunulan donanım ve yazılım hizmetlerine dair fikir sahibi olmadığını ifade ederken, %13'lük kesim verilen hizmeti yetersiz, %17'lik kesim ise yeterli bulunduğunu belirtmiştir.

**13. Üniversitenin web sitesi ile sosyal medya hesaplarının kullanışlı, güncel ve aktif olduğunu düşünüyorum.**

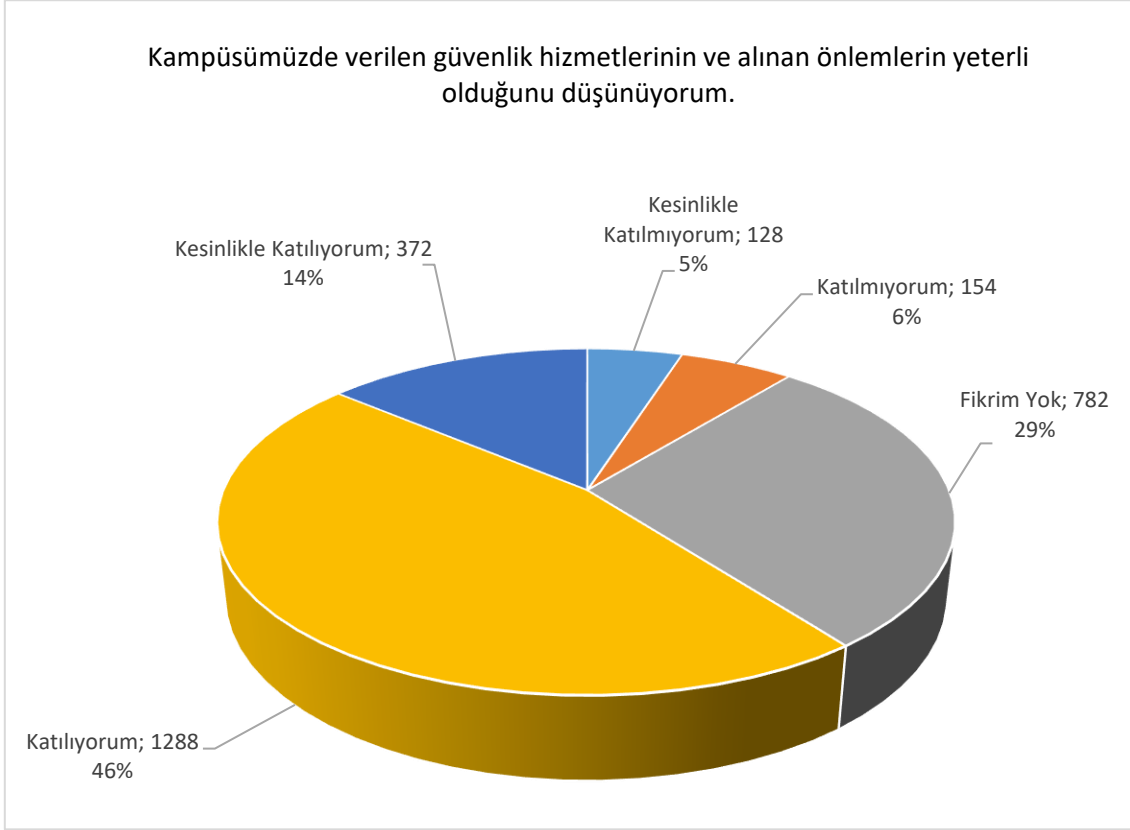
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
247	529	796	958	194	2744



Öğrencilerin %43'ü üniversitenin web sitesi ve sosyal medya hesaplarının kullanışlı, güncel ve aktif olduğuna dair olumlu yargıda bulunurken, yüzde %28'i konuyu olumsuz değerlendirmiş, %29'u ise durumla ilgili fikir beyan etmemiştir.

**14. Kampüsümüzde verilen güvenlik hizmetlerinin ve alınan önlemlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.**

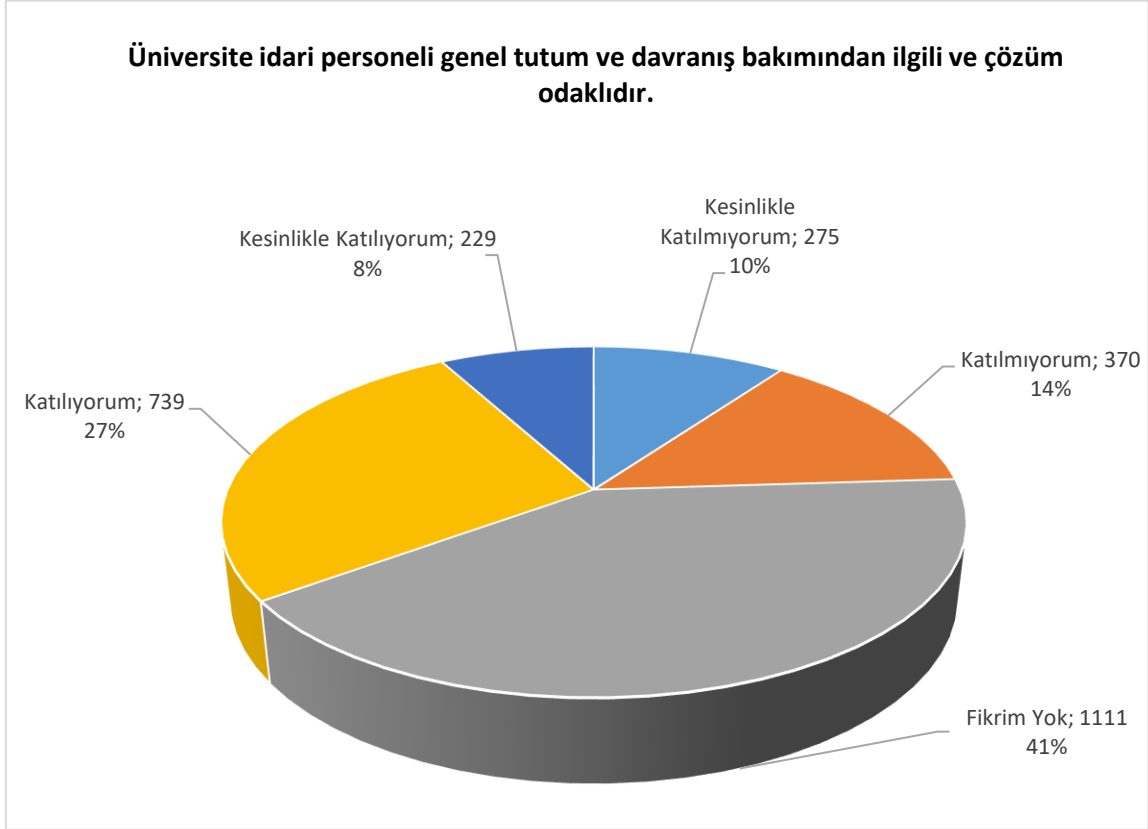
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
128	154	782	1288	372	2744



Öğrencilerin %60'ı üniversite kampüsünde verilen güvenlik hizmetlerinin ve alınan önlemlerin yeterli olduğuna dair memnuniyetlerini ifade ederken; %11 söz konusu hizmetleri yetersiz bulduklarını, %29 oranındaki 782 öğrenci ise fikir sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir.

**15. Üniversite idari personeli genel tutum ve davranış bakımından ilgili ve çözüm odaklıdır.**

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
275	370	1111	739	229	2744

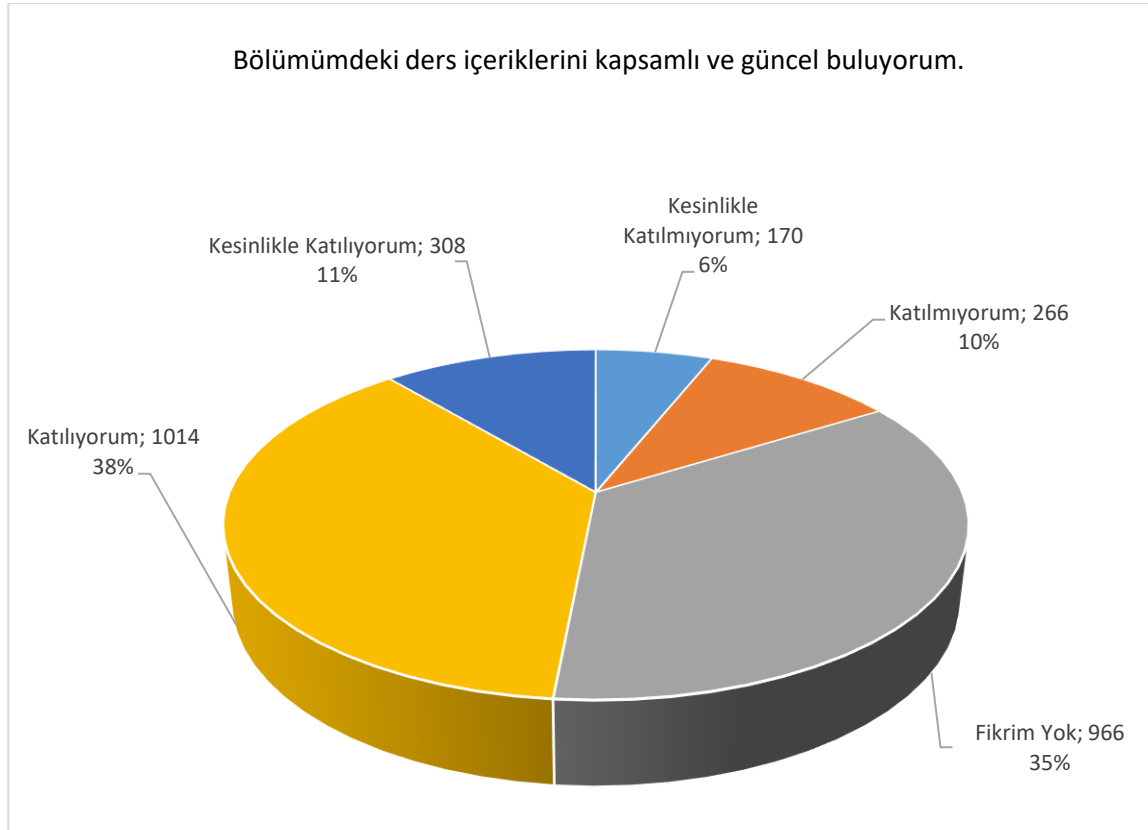


Öğrencilerin %35'i idari personelin genel tutum ve davranışlarını, öğrenciyle ilgili konularda çözüm odaklı yaklaşıma sahip oluşlarını olumlu değerlendirirken; %24 oranında öğrenci memnuniyetsizliklerini belirtmiş, %41 oranında öğrenci ise konu hakkında görüş belirtmemiştir.



## 16. Bölümümdeki ders içeriklerini kapsamlı ve güncel buluyorum.

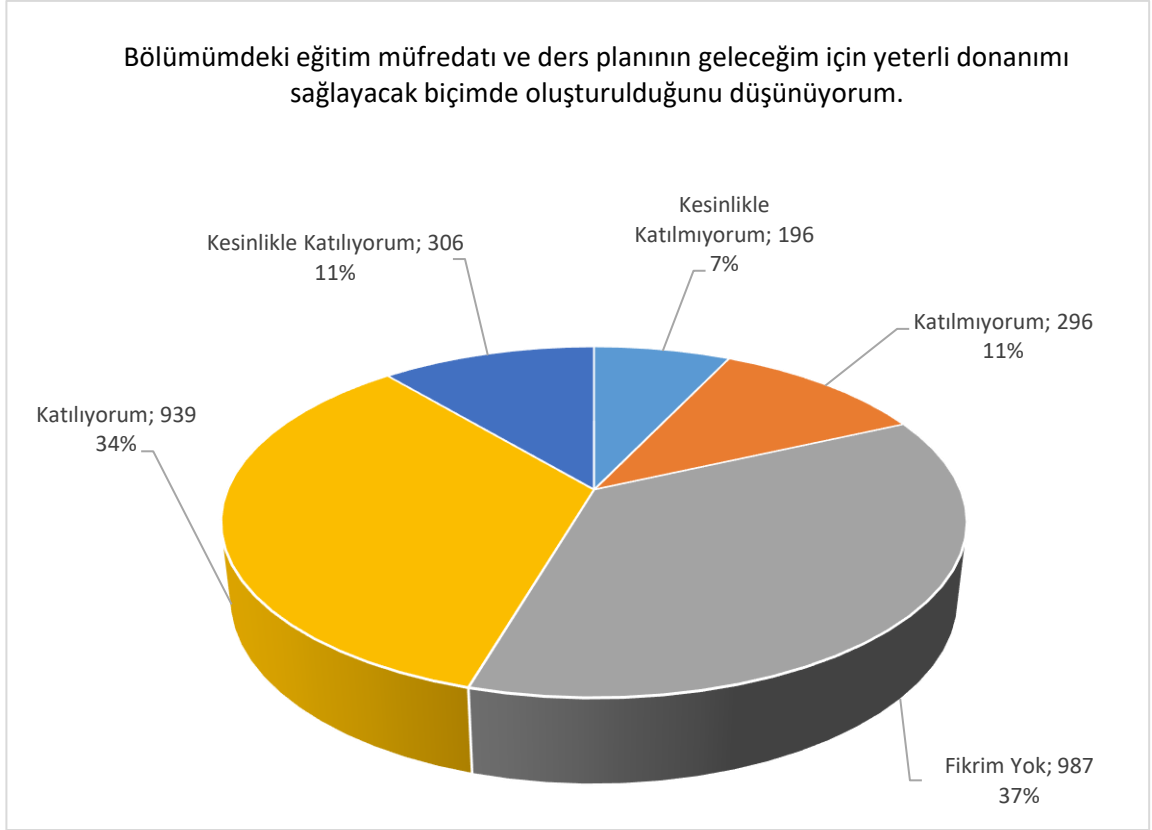
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
170	266	966	1014	308	2744



%49 ile öğrencilerin büyük çoğunluğu bölümlerinde aldıkları derslerin içerikleri hakkında memnuniyetlerini bildirmiş; konuyla ilgili olumsuz görüşe sahip olanlar %16 ve fikir sahibi olmadığını belirtenler %35 ile sınırlı kalmıştır.

**17. Bölümümdeki eğitim müfredatı ve ders planının geleceğim için yeterli donanımı sağlayacak biçimde oluşturulduğunu düşünüyorum.**

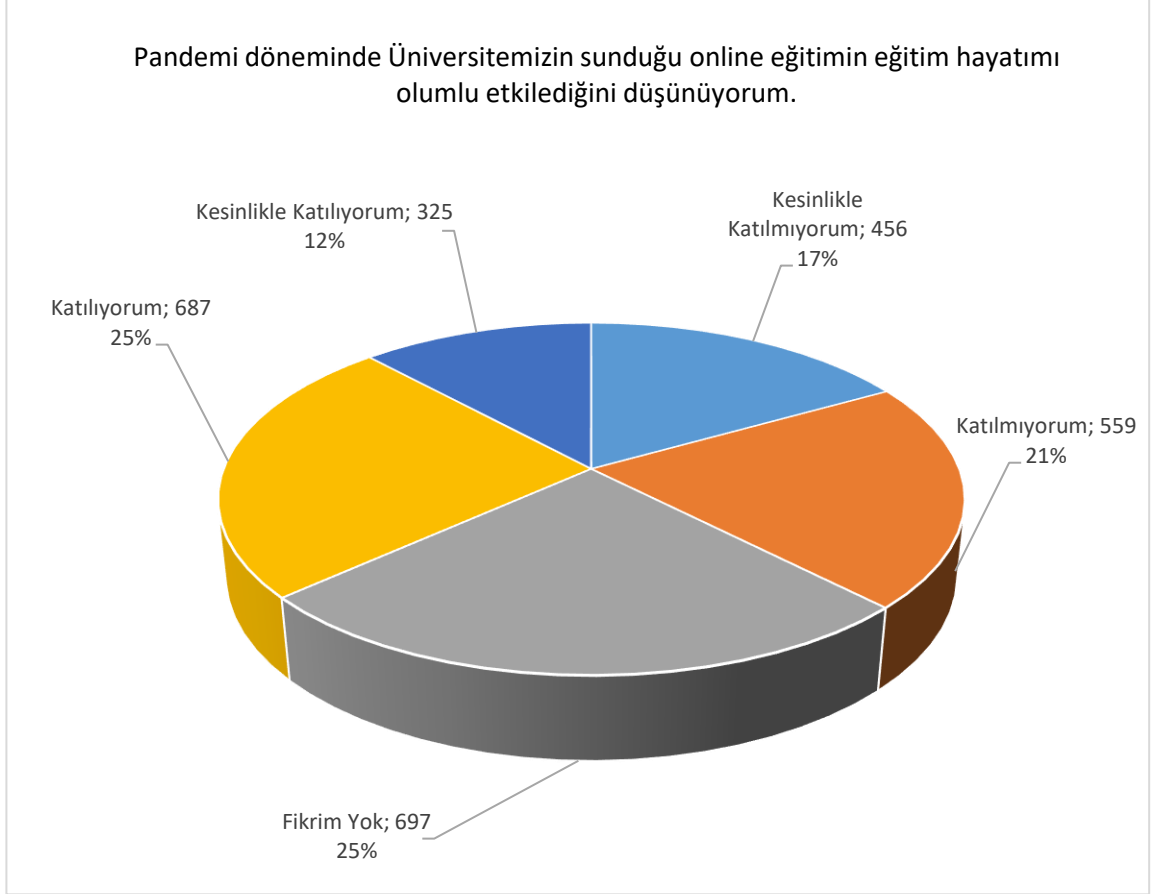
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
196	296	987	939	306	2744



Öğrencilerin %45'i bölümlerinin eğitim müfredatı ve ders planına dair olumlu yargılara sahipken, olumsuz görüş bildirenler %18'lik dilimi oluşturmuş ve fikir beyan etmeme oranı ise %37 olarak kaydedilmiştir.

**18. Pandemi döneminde Üniversitemizin sunduğu online eğitimin eğitim hayatını olumlu etkilediğini düşünüyorum.**

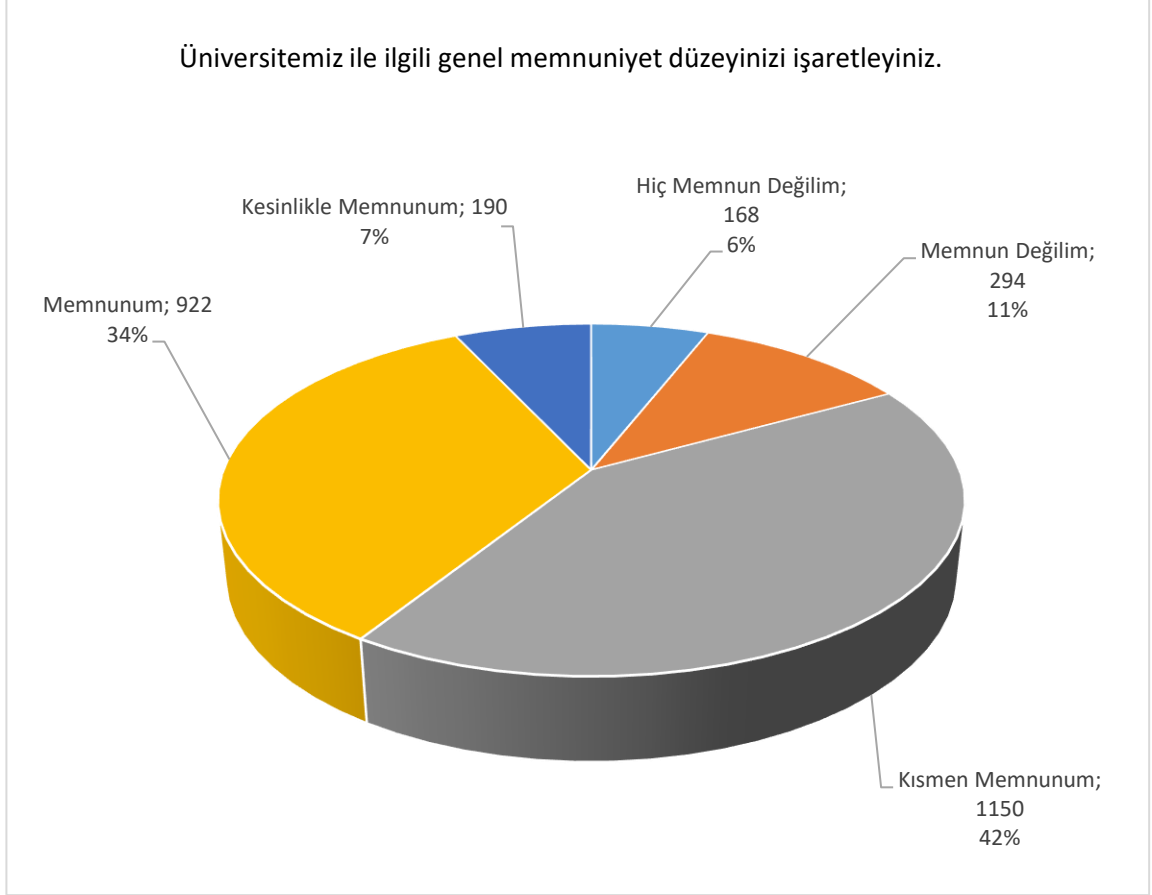
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
456	559	697	687	325	2744



Öğrencilerin %37'i pandemi döneminde Üniversitemizin sunduğu online eğitimin eğitim hayatını olumlu etkilediğini düşünürken, %38'i olumsuz görüş bildirmiş, %25'i ise fikir beyan etmemiştir.

**19. Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyinizi işaretleyiniz.**

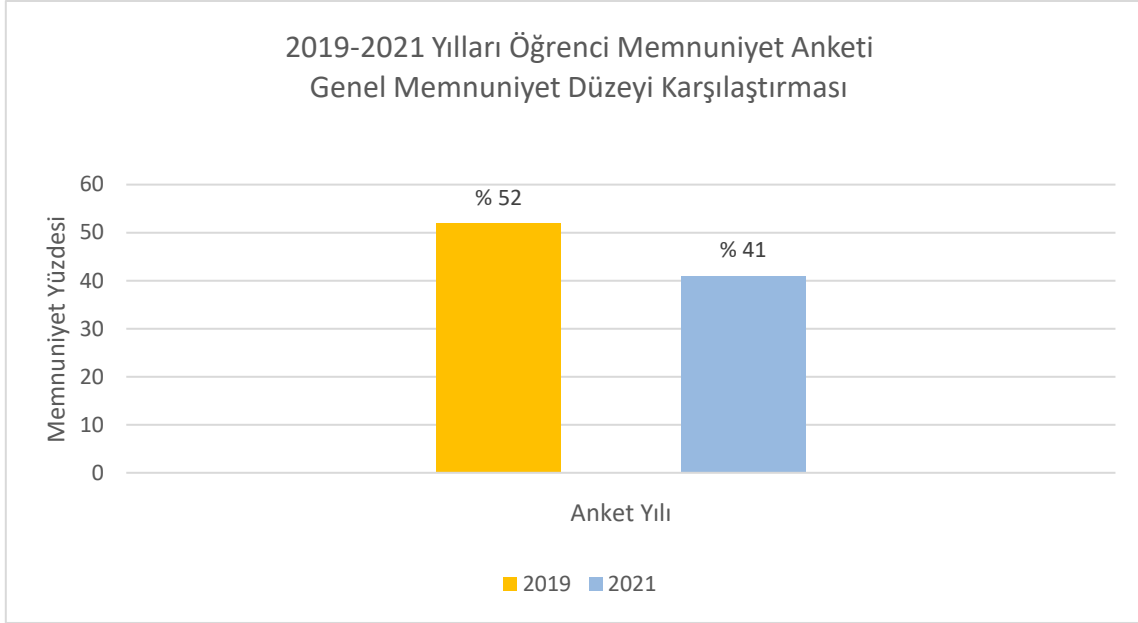
Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum	Toplam
168	294	1150	922	190	2744



Öğrencilerin %41'i pandemi döneminde Üniversitemizin sunduğu online eğitimin eğitim hayatını olumlu etkilediğini düşünürken, %18'i olumsuz görüş bildirmiş, %42'si ise fikir beyan etmemiştir.

## 2019-2021 Yılları Öğrenci Memnuniyet Anketi

### Genel Memnuniyet Düzeyi Karşılaştırması



Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet düzeyi; 2019 yılında yapılan ankete 1069 öğrenci tarafından verilen yanıtlara göre %52 olup, bu oran 2021 yılında yapılan ankete 2744 kişi tarafından verilen yanıtlara göre %41 olarak azalış göstermiştir.