

# 2018 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirmeleri

Öğrencilerimizin üniversitemize ilişkin memnuniyet düzeyleri toplamda 10 farklı gösterge ile ölçülmüştür. 10 farklı göstergenin ortalama puanına göre, öğrencilerimizin üniversitemizin hizmetlerinden memnun olma puanı ortalama 67.2'dir<sup>1</sup>.

Öğrencilerimizin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları faktör 76 puanla yemek hizmetleri olmuştur. Öğrencilerin mevcuttaki yemek çeşidinden, fiyatından ve porsiyonundan memnun oldukları görülmektedir. Korelasyon verileri göz önünde tutularak değerlendirme yapılırsa yemek hizmetlerindeki bir birimlik değişimin genel memnuniyet düzeyini 0.56 birim kadar değiştirebildiği görülmektedir. Dolayısıyla yemek hizmetlerinin önemli değişikliklere uğratılmadan, mevcut kalite korunarak devam ettirilmesi doğru yaklaşımdır.

74 puan ile staj faaliyetleri boyutu öğrencilerin memnuniyet düzeyleri açısından en yüksek ikinci boyuttur. Staj faaliyetleri için de benzer yorumu yapmak mümkündür. Çok büyük değişikliklere gidilmeden öğrenci beklentileri doğrultusunda düzenlemeler yapılabilir.

Öğretim üyesi memnuniyeti 72 puan almıştır. Dolayısıyla yüksek düzeyde bir memnuniyetten söz etmek mümkün değildir. Öğretim üyelerinin öğrencilere daha fazla vakit ayırması, derslerin daha verimli işlenmesi ve öğrencilerin derslerden memnuniyet düzeyinin ölçülmesi beklentilerinin değerlendirilip bunlara göre değişiklik yapılması uygundur.

Memnuniyet sıralamasında Kütüphane 71 puanla ortalama düzeydedir.

Yönetici duyarlılığı da 67 puanla düşük memnuniyet düzeyine sahip olarak nitelendirilebilecek başka bir değişkendir. Öğrencilerin sorunlarına çözüm getiren, önemli istekleri karşılayabilen yöneticilerin varlığı buradaki memnuniyet düzeyini yukarı çekecektir.

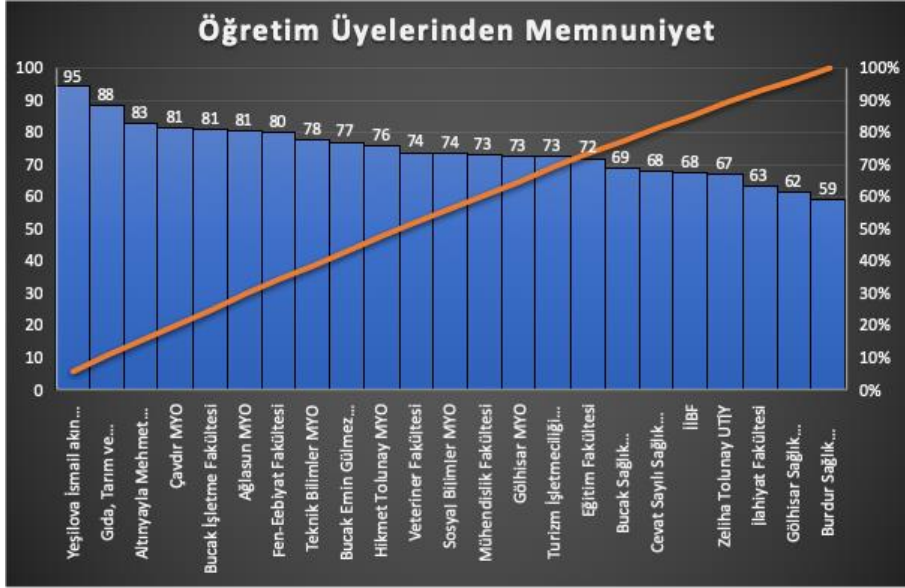
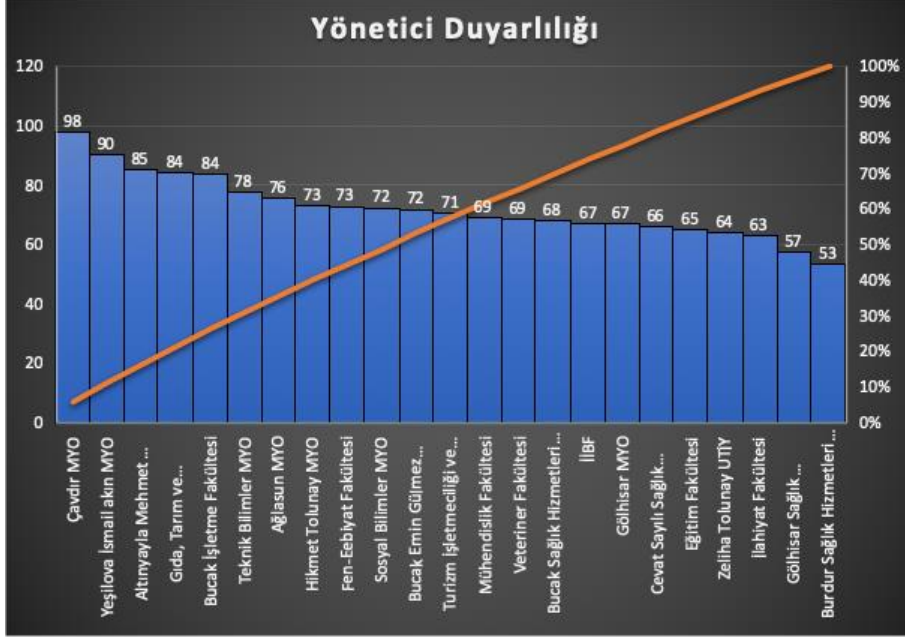
En düşük memnuniyet düzeyi 55 puanla ulaşım faaliyetlerine ilişkindir. Kampüsün şehir merkezine uzak olması, fakülteler arası mesafelerin fazlalığı ve tüm bunların ötesinde otobüs saatlerinin seyrek olması, otobüslerin fazla kalabalık olması memnuniyetsizliğin başlıca sebepleri olarak görülebilir. Bununla birlikte korelasyon verileri de dikkate alındığında ulaşım ile genel memnuniyet arasında düşük düzeyde (0.40) pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Dolayısıyla öğrencilerin ulaşım hizmetlerini zaten olması gereken bir durum olarak değerlendirdikleri düşünülebilir. Başka bir ifade ile burada ulaşım hizmetlerinin sağlanması normal, olağan, olması gereken bir durum olarak değerlendirilmektedir. Ulaşım hizmetlerindeki artış memnuniyeti arttırmaktan ziyade memnuniyetsizliği giderecektir.

Kantin hizmetleri de düşük memnuniyet düzeyine sahip (59) bir başka değişkendir. Kantinlerin sürekli hizmet verememesi, ürün çeşidinin az olması temel sebepler olarak değerlendirilebilir.

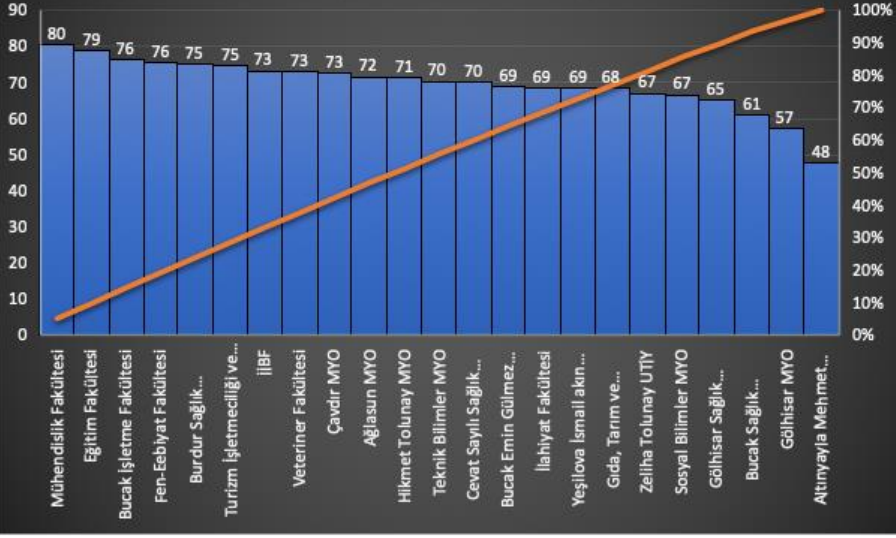
Kariyer rehberliği hizmetleri, öğrenci işleri ve sosyal, kültürel, sportif faaliyetler 66 puan almıştır. Bu değişkenler ile memnuniyet düzeyi arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki vardır. Dolayısıyla bu alanlardaki faaliyetlerin artırılması, çeşitlendirilmesi, kaliteli organizasyonların düzenlenmesi atılacak doğru adımlardandır. Mevcutta düzenlenen faaliyetlerin duyurularının daha etkin yapılması ve farkındalığın artırılması da bu alanlardaki memnuniyet düzeyini yukarı çekecektir.

---

<sup>1</sup> Puanlama 100 üzerinden yapılmıştır.



## Kütüphane Memnuniyeti



## Ulaşım Memnuniyeti

