

Çarşıbaşı Meslek Yüksekokulu

2025 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

1. AMAÇ

Bu raporun amacı, Trabzon Üniversitesi bünyesinde yürütülen memnuniyet anketlerinin yalnızca veri sunumuna dayalı bir çıktı olmaktan çıkarılarak; sistematik analiz, yorumlama ve iyileştirme süreçlerine dönüştürülmesini sağlamaktır. Rapor aynı zamanda bir analiz ve karar verme kılavuzu niteliğindedir.

- Anketin adı: 2025 Yılı Memnuniyet Anketi
- Anket türü: Öğrenci
- Uygulama tarihi: 2025 Bahar
- Hedef kitle büyüklüğü: 259
- Katılımcı sayısı (n): 87
- Katılım oranı (%): 33,6

2. YÖNTEM

Memnuniyet anketi 5'li likert (1–5) tipi ölçek kullanılarak uygulanmıştır. Ölçek maddelerinin anlamı aşağıdaki tablo ile gösterilmiştir.

Puan	Açıklama
1	Hiç katılmıyorum / Çok memnun değilim
2	Katılmıyorum / Memnun değilim
3	Kararsızım / Orta düzeyde memnun
4	Katılıyorum / Memnunum
5	Tamamen katılıyorum / Çok memnunum

2025 yılı öğrenci memnuniyet anketi, 259 öğrenciye uygulanmış olup 87 öğrencinin katılımı ile %33,6 oranında katılım sağlanmıştır

3. BULGULAR

Memnuniyet anketi sonuçları incelendiğinde Ortalama (Mean) değerinin 3,28 olduğu görülmüştür. Bu kapsamda ankette yer alan aşağıdaki maddeler güçlü memnuniyet düzeyindedir.

- İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.
- Eğitim öğretim faaliyetlerinin düzenli bir şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum.
- Üniversitenin veya birimlerinin internet sayfası ve sosyal medya hesaplarından eğitim-öğretim ve öğrencilerle ilgili her türlü güncel bilgi, duyuru ve habere ulaşabiliyorum.
- Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.
- Ders dışı zamanlarda derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi öğrenme ve çalışma mekânlarını yeterli düzeyde kullanabiliyorum.
- Akademik takvim, ders programı, sınav programı, mesleki uygulamalar veya stajlar hakkında zamanında bilgilendirme yapıldığını düşünüyorum.
- Üniversitenin bilgi paketinin güncel olduğunu düşünüyorum.
- Psikolojik danışma ve rehberlik, bağımlıkla mücadele gibi alanlarda sunulan akademik destek hizmetlerinden memnunum.

- Üniversitemizde öğrencilikle ilgili iş veya işlemleri dijital ve teknolojik altyapıyı kullanarak yapabiliyorum.
- Üniversitemizle ilgili duyurulara anlık olarak ulaşabiliyorum.
- Kariyer gelişimi hizmetleri ve fırsatlarından memnunum.
- Üniversite Yönetiminin öğrencilerin sorunları, şikâyetleri ve önerilerine karşı yaklaşımından memnunum.
- Üniversite içerisinde kendimi güvende ve emniyette hissediyorum.
- Öğrencilere yönelik akademik danışmanlık uygulamalarından memnunum.
- Üniversiteye ilk başladığımda düzenlenen oryantasyon (uyum) faaliyetlerinden memnunum.
- Üniversitenin bilişim ve teknolojik altyapısının güçlü olduğunu düşünüyorum.
- Kütüphane hizmetlerinden memnunum.
- Genel olarak eğitim öğretim kalitesinden memnunum.
- Öğrencilere kararlara katılım konusunda yeterli fırsatın sunulduğunu düşünüyorum.
- Çift anadal/yandal imkânlarını yeterli buluyorum

Öğrenci memnuniyet anketindeki güçlü maddeler incelendiğinde; öğretim elemanları ve idari personelin öğrencilere yönelik olumlu tutumları, eğitim-öğretim faaliyetlerinin düzenli yürütülmesi ve yüksek eğitim kalitesi algısı dikkat çekmektedir. Ayrıca öğrencilerin güncel bilgilere hızlı ve kolay erişebilmesi, dijital altyapının etkin kullanımı ve zamanında yapılan bilgilendirmeler iletişim süreçlerinin güçlü olduğunu ortaya koymaktadır. Akademik danışmanlık, psikolojik destek ve kariyer hizmetleri gibi öğrenci destek mekanizmalarının yeterliliği ile kütüphane ve öğrenme alanlarının etkin kullanımı da memnuniyeti artıran önemli unsurlar arasındadır. Bunun yanı sıra öğrencilerin kendilerini güvende hissetmeleri, yönetime katılım fırsatlarının sunulması ve oryantasyon süreçlerinin başarılı olması, kurumsal yapının öğrenci odaklı bir yaklaşım benimsediğini göstermektedir.

Anketteki orta düzeyde memnuniyet oranına sahip maddeler aşağıdaki gibidir:

- Engelli/dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetleri ve faaliyetleri yeterli buluyorum.
- Üniversitede öğrencilerin görüş, istek ve ihtiyaçlarının dikkate alındığını düşünüyorum.
- Üniversitede güvenli, mutlu ve huzurlu bir ortamda eğitim öğretim hizmeti aldığımı düşünüyorum.
- Engelli öğrenciler için tasarlanmış özel eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin, ihtiyaçları karşılayacak düzeyde olduğunu düşünüyorum.
- Üniversitenin kantin/kafeterya hizmetlerinden memnunum.
- Eğitim öğretim (yatay geçiş, dikey geçiş, özel öğrencilik vb.) süreçleriyle ilgili bilgilendirme hizmetlerinden memnunum.
- Öğrencilerin görüş, talep, şikâyet ve geri bildirimlerini sunacak yeterli düzeyde araç veya ortamın bulunduğunu düşünüyorum.
- Derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi öğrenme mekânlarını yeterli buluyorum.
- Yabancı dil eğitimini yeterli buluyorum.
- Üniversitemin sunduğu yarı zamanlı çalışma imkanları genel olarak yeterlidir.
- Üniversitemde öğrencilere yönelik mezun ilişkileri faaliyetleri yürütülmektedir.
- Ortak fiziki alanların (derslikler, koridorlar, açık alanlar, asansörler, tuvaletler, spor alanları, vb.) temizliğinden memnunum.
- Uzaktan eğitim hizmetlerinden memnunum.
- Eğitim aldığım yerleşke içi açık alan ve çevre düzenlemesinden memnunum.
- Erasmus gibi öğrenci değişim programlarının sayısı ve çeşitliliğinden memnunum.
- Kendimi üniversitemin bir parçası olarak hissediyorum.
- Üniversitemizi öğrenci adaylarına tavsiye ederim.

- Üniversitemizde bireysel ve mesleki gelişimin artırılmasına yönelik sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden memnunum.
- Üniversitede ilgi alanıma uygun öğrenci kulüplerinin bulunmasından memnunum.
- Trabzon Üniversitesi hakkında tercihim yapmadan önce bilgi sahibiydim.
- Üniversitemizin yemekhane hizmetlerini yeterli buluyorum.
- Üniversitemizin sosyal ve kültürel tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.
- Üniversitemin toplumdaki tanınırlığının yüksek olduğunu düşünüyorum.
- Öğrenciler tarafından yapılan sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerin yeteri kadar desteklendiğini düşünüyorum.
- Yerleşkelerde açık ve kapalı alanlarda internet erişiminden memnunum.
- Üniversitemizin spor tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.
- Üniversiteye yeniden başlayacak olsam yine bu üniversitede öğrenci olmak isterdim.

Orta düzeyde memnuniyet bildirilen alanlar, üniversitenin genel olarak kabul edilebilir bir performans sergilediğini ancak geliştirmeye açık önemli başlıklar bulunduğunu göstermektedir. Özellikle engelli ve dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler, öğrenci geri bildirimlerinin dikkate alınması ve katılım mekanizmalarının etkinliği konularında iyileştirme ihtiyacı öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra yabancı dil eğitimi, uzaktan eğitim hizmetleri, değişim programları ve yarı zamanlı çalışma imkânları gibi akademik ve kariyer gelişimini destekleyen alanlarda memnuniyetin artırılabilirliği görülmektedir. Fiziksel mekânların yeterliliği ve temizliği, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler ile tesislere yönelik değerlendirmeler de orta düzeyde kalırken; yemekhane ve kantin hizmetleri ile kampüs olanaklarının geliştirilmesi önemli bir iyileştirme alanı olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca öğrencilerin aidiyet duygusu, üniversitenin tanınırlığı ve yeniden tercih edilme isteği gibi kurumsal bağlılık göstergelerinin de güçlendirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarına göre kritik memnuniyet düzeyine sahip tek madde “Üniversitenin yerleşkelerinde ulaşım ve otopark hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünüyorum” olarak belirlenmiştir. Kritik düzeyde değerlendirilen bu bulgu, üniversite yerleşkelerinde ulaşım ve otopark hizmetlerinin öğrenciler açısından belirgin bir memnuniyetsizlik kaynağı olduğunu göstermektedir. Bu durum, kampüs içi ve kampüse erişim süreçlerinin öğrencilerin günlük deneyimini olumsuz etkileyebileceğine işaret etmektedir. Ulaşım olanaklarının çeşitliliği, sıklığı ve erişilebilirliği ile otopark kapasitesi ve düzeninin iyileştirilmesi, öğrenci memnuniyetini artırmak açısından öncelikli geliştirme alanları arasında yer almaktadır.

4. BOYUTSAL ANALİZ

4.1. Eğitim Öğretim

Eğitim Öğretim boyutu altındaki maddelerin (31, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 35, 36, 39, 40, 42, 43) ortalaması 3,43 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç Eğitim-öğretim boyutuna ilişkin maddelerin genel memnuniyetin orta-iyi düzeyde olduğunu, ancak bazı başlıklarda geliştirme ihtiyacının sürdüğünü göstermektedir. Özellikle öğretim elemanlarının tutumları, eğitim faaliyetlerinin düzenli yürütülmesi, akademik danışmanlık ve genel eğitim kalitesi gibi temel alanlarda olumlu bir algı öne çıkarken; yabancı dil eğitimi, değişim programlarının çeşitliliği, uzaktan eğitim hizmetleri ve çift anadal/yandal imkânları gibi fırsat odaklı alanlarda memnuniyetin görece daha sınırlı kaldığı anlaşılmaktadır. Ayrıca engelli ve dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler ile eğitim süreçlerine ilişkin bilgilendirme mekanizmalarının

güçlendirilmesi, bu boyuttaki genel memnuniyet düzeyini daha yukarı taşıyabilecek önemli geliştirme alanları olarak değerlendirilebilir.

4.2. Yönetim ve İdari Süreçler

Yönetimsel ve idari süreçler boyutu altındaki maddelerin (2, 3, 4, 5, 7, 8, 37, 38, 41) ortalaması 3,57 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç yönetimsel ve idari süreçler boyutuna ilişkin memnuniyetin görece yüksek olduğunu ve üniversitenin öğrenci odaklı bir yönetim anlayışı sergilediğini göstermektedir. Özellikle idari personelin tutum ve davranışları, bilgilendirme süreçlerinin zamanında ve etkili yürütülmesi ile dijital iletişim kanallarının aktif kullanımı güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca öğrencilerin sorun, talep ve önerilerine yönelik yaklaşımın olumlu algılanması ve oryantasyon süreçlerinin yeterli bulunması dikkat çekmektedir. Bununla birlikte, öğrencilerin kararlara katılımı ve geri bildirim mekanizmalarının etkinliği gibi alanlarda memnuniyetin daha da artırılması, bu boyuttaki güçlü yapının sürdürülebilirliğine katkı sağlayacaktır.

4.3. Fiziksel Altyapı

Fiziksel altyapı boyutu altındaki maddelerin (19, 20, 21, 27, 28, 29, 30) ortalaması 3,18 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç fiziksel altyapı boyutuna ilişkin memnuniyetin orta düzeyde kaldığını ve iyileştirme gerektiren noktaların bulunduğunu göstermektedir. Öğrenme mekânlarının yeterliliği ve ders dışı kullanım imkânları ile dijital ve bilişim altyapısına yönelik değerlendirmeler görece kabul edilebilir düzeydeyken; ortak alanların temizliği, kampüs içi çevre düzenlemesi ve özellikle ulaşım-otopark hizmetleri memnuniyetin daha sınırlı olduğu başlıklar arasında öne çıkmaktadır. Ayrıca kampüs genelinde internet erişiminin niteliği de geliştirilmesi gereken alanlardan biri olarak değerlendirilebilir. Bu bulgular, fiziksel ve teknolojik altyapının bütüncül bir yaklaşımla ele alınarak öğrenci deneyimini doğrudan etkileyen unsurlarda iyileştirmeye gidilmesinin önemine işaret etmektedir.

4.4. Sosyal ve Destek Hizmetleri

Sosyal ve destek hizmetleri boyutu altındaki maddelerin (16, 17, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 33, 34) ortalaması 3,06 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç; sosyal ve destek hizmetleri boyutuna ilişkin memnuniyetin orta düzeyin alt sınırına yakın seyrettiğini ve geliştirme ihtiyacının daha belirgin olduğunu göstermektedir. Kütüphane hizmetleri görece olumlu değerlendirilirken; yemekhane ve kantin hizmetleri, sosyal, kültürel ve sportif tesislerin yeterliliği ile bu alanlardaki faaliyetlerin çeşitliliği ve desteklenme düzeyi öğrenciler tarafından daha sınırlı bulunmuştur. Ayrıca yarı zamanlı çalışma imkânları ve mezun ilişkileri faaliyetleri gibi öğrencilerin akademik yaşam sonrası süreçlerini destekleyen hizmetlerin de güçlendirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Öğrenci kulüplerinin varlığı olumlu bir unsur olmakla birlikte, bu yapıların etkinliğinin artırılması ve daha fazla desteklenmesi, sosyal yaşamın zenginleştirilmesine katkı sağlayacaktır.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

Ölçek sonuçlarına göre 3,40 ve üzeri puan olarak güçlü memnuniyet düzeyine sahip olan maddeler aşağıdaki gibidir:

- İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.
- Eğitim öğretim faaliyetlerinin düzenli bir şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum.
- Üniversitenin veya birimlerinin internet sayfası ve sosyal medya hesaplarından eğitim-öğretim ve öğrencilerle ilgili her türlü güncel bilgi, duyuru ve habere ulaşabiliyorum.
- Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.
- Ders dışı zamanlarda derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi öğrenme ve çalışma mekânlarını yeterli düzeyde kullanabiliyorum.

- Akademik takvim, ders programı, sınav programı, mesleki uygulamalar veya stajlar hakkında zamanında bilgilendirme yapıldığını düşünüyorum.
- Üniversitenin bilgi paketinin güncel olduğunu düşünüyorum.
- Psikolojik danışma ve rehberlik, bağımlılıkla mücadele gibi alanlarda sunulan akademik destek hizmetlerinden memnunum.
- Üniversitemizde öğrencilikle ilgili iş veya işlemleri dijital ve teknolojik altyapıyı kullanarak yapabiliyorum.
- Üniversitemizle ilgili duyurulara anlık olarak ulaşabiliyorum.
- Kariyer gelişimi hizmetleri ve fırsatlarından memnunum.
- Üniversite Yönetiminin öğrencilerin sorunları, şikâyetleri ve önerilerine karşı yaklaşımından memnunum.
- Üniversite içerisinde kendimi güvende ve emniyette hissediyorum.
- Öğrencilere yönelik akademik danışmanlık uygulamalarından memnunum.
- Üniversiteye ilk başladığımda düzenlenen oryantasyon (uyum) faaliyetlerinden memnunum.
- Üniversitenin bilişim ve teknolojik altyapısının güçlü olduğunu düşünüyorum.
- Kütüphane hizmetlerinden memnunum.
- Genel olarak eğitim öğretim kalitesinden memnunum.
- Öğrencilere kararlara katılım konusunda yeterli fırsatın sunulduğunu düşünüyorum.
- Çift anadal/yandal imkânlarını yeterli buluyorum

Ölçek sonuçlarına göre güçlü yönler, üniversitenin hem akademik hem de idari işleyişinde öğrenci odaklı, düzenli ve erişilebilir bir yapı oluşturduğunu göstermektedir. Özellikle öğretim elemanları ve idari personelin olumlu tutumları, eğitim-öğretim süreçlerinin planlı yürütülmesi ve genel eğitim kalitesine yönelik yüksek memnuniyet, kurumsal işleyişin sağlıklı olduğuna işaret etmektedir. Bununla birlikte, dijital ve teknolojik altyapının etkin kullanımı sayesinde öğrencilerin bilgiye hızlı ve kolay erişebilmesi, duyuru ve bilgilendirme süreçlerinin zamanında yürütülmesi önemli bir güç alanı olarak öne çıkmaktadır. Akademik danışmanlık, psikolojik destek ve kariyer hizmetleri gibi öğrenci destek mekanizmalarının yeterli bulunması da öğrencilerin bütüncül gelişiminin desteklendiğini göstermektedir. Ayrıca güvenli kampüs ortamı, oryantasyon süreçleri, kütüphane hizmetleri ve ders dışı öğrenme alanlarının etkin kullanımı, öğrencilerin üniversite deneyimini olumlu yönde etkileyen unsurlar arasındadır. Bu bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, üniversitenin güçlü bir kurumsal yapı ve etkili hizmet sunumu ile öğrenci memnuniyetini destekleyen bir ekosistem oluşturduğu söylenebilir.

6. GELİŞTİRME ALANLARI

Ölçek sonuçlarına göre 3,40'ın altında memnuniyet puanı alarak geliştirilme ihtiyacı gerektiren maddeler aşağıdaki gibidir:

- Engelli/dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetleri ve faaliyetleri yeterli buluyorum.
- Üniversitede öğrencilerin görüş, istek ve ihtiyaçlarının dikkate alındığını düşünüyorum.
- Üniversitede güvenli, mutlu ve huzurlu bir ortamda eğitim öğretim hizmeti aldığımı düşünüyorum.
- Engelli öğrenciler için tasarlanmış özel eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin, ihtiyaçları karşılayacak düzeyde olduğunu düşünüyorum.
- Üniversitenin kantin/kafeterya hizmetlerinden memnunum.

- Eğitim öğretim (yatay geçiş, dikey geçiş, özel öğrencilik vb.) süreçleriyle ilgili bilgilendirme hizmetlerinden memnunum.
- Öğrencilerin görüş, talep, şikâyet ve geri bildirimlerini sunacak yeterli düzeyde araç veya ortamın bulunduğunu düşünüyorum.
- Derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi öğrenme mekânlarını yeterli buluyorum.
- Yabancı dil eğitimini yeterli buluyorum.
- Üniversitemin sunduğu yarı zamanlı çalışma imkanları genel olarak yeterlidir.
- Üniversitemde öğrencilere yönelik mezun ilişkileri faaliyetleri yürütülmektedir.
- Ortak fiziki alanların (derslikler, koridorlar, açık alanlar, asansörler, tuvaletler, spor alanları, vb.) temizliğinden memnunum.
- Uzaktan eğitim hizmetlerinden memnunum.
- Eğitim aldığım yerleşke içi açık alan ve çevre düzenlemesinden memnunum.
- Erasmus gibi öğrenci değişim programlarının sayısı ve çeşitliliğinden memnunum.
- Kendimi üniversitemin bir parçası olarak hissediyorum.
- Üniversitemizi öğrenci adaylarına tavsiye ederim.
- Üniversitemizde bireysel ve mesleki gelişiminin artırılmasına yönelik sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden memnunum.
- Üniversitede ilgi alanıma uygun öğrenci kulüplerinin bulunmasından memnunum.
- Trabzon Üniversitesi hakkında tercihim yapmadan önce bilgi sahibiydim.
- Üniversitemizin yemekhane hizmetlerini yeterli buluyorum.
- Üniversitemizin sosyal ve kültürel tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.
- Üniversitemin toplumdaki tanınırlığının yüksek olduğunu düşünüyorum.
- Öğrenciler tarafından yapılan sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerin yeteri kadar desteklendiğini düşünüyorum.
- Yerleşkelerde açık ve kapalı alanlarda internet erişiminden memnunum.
- Üniversitemizin spor tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.
- Üniversiteye yeniden başlayacak olsam yine bu üniversitede öğrenci olmak isterdim.
- Üniversitenin yerleşkelerinde ulaşım ve otopark hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünüyorum

Ölçek sonuçlarına göre üniversitenin özellikle öğrenci deneyimini doğrudan etkileyen bazı temel alanlarda geliştirmeye ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Bu kapsamda engelli ve dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetlerin yeterliliği, öğrenci görüşlerinin karar süreçlerine yansımaları ve geri bildirim mekanizmalarının etkinliği gibi kapsayıcılık ve katılımcılık boyutlarında iyileştirme gereksinimi öne çıkmaktadır. Ayrıca yabancı dil eğitimi, değişim programları, uzaktan eğitim hizmetleri ve kariyer/mezun ilişkileri gibi akademik ve mesleki gelişimi destekleyen alanlarda memnuniyetin sınırlı olduğu görülmektedir. Fiziksel altyapıya ilişkin olarak öğrenme mekânlarının yeterliliği, ortak alanların temizliği, kampüs çevre düzenlemesi, internet erişimi ile ulaşım ve otopark hizmetleri dikkat çeken geliştirme alanları arasındadır. Bunun yanı sıra sosyal, kültürel ve sportif imkânlar, yemekhane ve kantin hizmetleri ile öğrenci kulüplerinin etkinliği de iyileştirilmesi gereken başlıklar olarak öne çıkmaktadır. Son olarak aidiyet duygusu, üniversitenin tanınırlığı ve yeniden tercih edilme isteği gibi kurumsal bağlılık göstergelerinin görece düşük olması, bütüncül bir öğrenci deneyimi yaklaşımıyla bu alanlarda güçlendirme yapılmasının önemine işaret etmektedir.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Önceki yıllara ait anket sonuçlarının bulunmaması nedeniyle karşılaştırmalı analiz gerçekleştirilmemiştir.

8. AÇIK UÇLU ANALİZ

Ankette açık uçlu soru yer almaması nedeniyle açık uçlu analiz gerçekleştirilmemiştir.

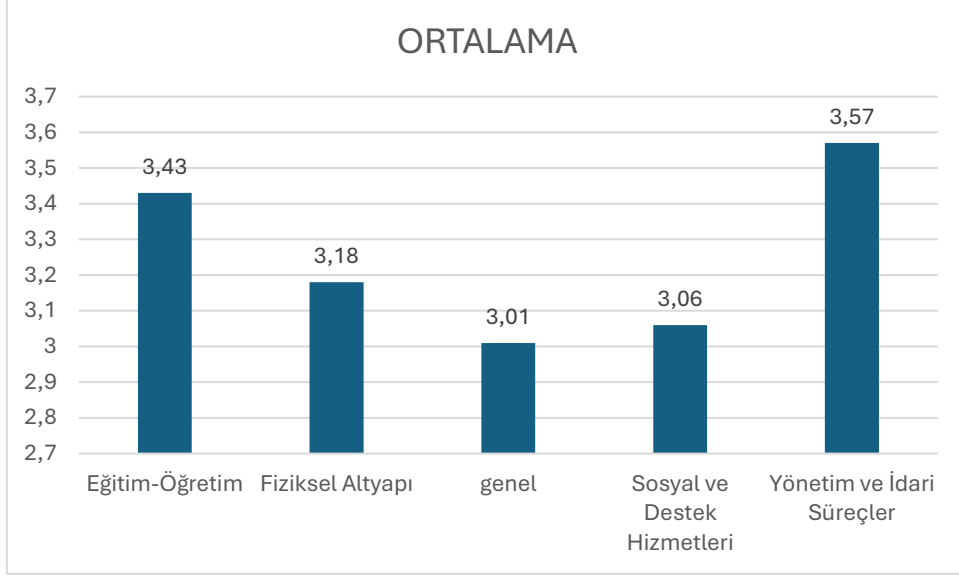
9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Alan	Puan	Etki	Öncelik
30-) Yerleşkelerde açık ve kapalı alanlarda internet erişiminden memnunum.	2,68	Orta	Orta
26-) Üniversitemizin spor tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.	2,67	Orta	Orta
29-) Üniversitenin yerleşkelerinde ulaşım ve otopark hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünüyorum	2,51	Yüksek	Yüksek

10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
İnternet Erişimi	Mevcut ağ altyapısının kapsama, hız ve kesinti açısından analiz edilmesi	Ek erişim noktalarının kurulması	Kullanıcı memnuniyet anketleri	Bili işlem daire başkanlığıyla koordinasyon ve iyileştirme	%20	6 Ay
Ulaşım ve Otopark	Kampüs içi ve dışı ulaşım akışının analiz edilmesi	Otopark alanlarının oluşturulması ve ulaşım akışının artırılması için belediye ile görüşülmesi	Kullanıcı memnuniyet anketleri	Yerel yönetimlerle koordinasyon	%20	12 Ay
Spor Tesisleri	Mevcut tesislerin kapasite ve kullanım oranlarının analiz edilmesi	Eksik ekipmanların temini ve bakım	Kullanım yoğunluğu ve rezervasyon verileri Memnuniyet anketleri	Talep yoğunluğuna göre saat planlaması	%20	6 Ay

11. GRAFİK VE GÖRSEL



12. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Genel olarak değerlendirildiğinde, üniversitenin öğrenci odaklı hizmet ve süreçlerinde orta düzeyin üzerinde ancak dengeli olmayan bir memnuniyet profili sergilediği görülmektedir. Eğitim-öğretim ve yönetim-idari süreçler boyutlarında görece olumlu bir tablo ortaya çıkmakta; öğretim elemanlarının yaklaşımı, akademik süreçlerin düzenli işleyişi, idari personelin tutumu ve bilgilendirme mekanizmalarının etkinliği kurumsal yapının güçlü yönleri arasında yer almaktadır. Buna karşılık, fiziksel altyapı ile sosyal ve destek hizmetleri boyutlarında memnuniyetin daha sınırlı kalması, öğrenci deneyimini doğrudan etkileyen alanlarda geliştirme ihtiyacının daha belirgin olduğunu göstermektedir. Özellikle kampüs olanakları, ulaşım ve otopark, sosyal-kültürel faaliyetler, yemekhane-kantin hizmetleri ile dijital erişim imkânlarının iyileştirilmesi öncelikli alanlar olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca yabancı dil eğitimi, değişim programları ve kariyer/mezun destek hizmetleri gibi fırsat eşitliğini ve öğrencilerin bütüncül gelişimini destekleyen uygulamaların güçlendirilmesi, genel memnuniyet düzeyini artıracaktır. Bu çerçevede, üniversitenin mevcut güçlü yönlerini koruyarak öğrenci deneyimini merkeze alan ve özellikle altyapı ile sosyal destek alanlarına odaklanan iyileştirme stratejileri geliştirmesi, kurumsal kaliteyi sürdürülebilir biçimde ileriye taşıyacaktır.