



**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ**

2024-2025 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME RAPORU**



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ
MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

GENEL BİLGİLER

Anket Adı	: 2024-2025 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKETİ
Katılımcı Sayısı	: 122
Katılım Oranı	: %25
Anket Linki	: https://forms.office.com/r/uf09Bp8P0f
Ankette yer alan toplam soru/ifade sayısı	: 8/38
Ankette soruların bölüm sayısı	: 3 (Genel Bilgiler hariç)
Anket bölümleri(boyutları)	• Bölüm eğitim-öğretim süreçleri ve öğretim kadrosu • Bölüm fiziksel ve teknolojik altyapısı • Üniversitemiz ve Fakültemizin sosyal, fiziksel vb. imkanları
Ankette Kullanılan Likert Ölçeği	5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Puanlar şu şekildedir. 1-Kesinlikle Katılmıyorum 2-Katılmıyorum 3-Kısmen Katılıyorum 4-Katılıyorum 5-Kesinlikle Katılıyorum 0-Fikrim Yok (İlgili ifade hakkında bilgisi olmayan katılımcıların puanlamaması için ilave edilmiştir.

GİRİŞ

Bu anket Endüstri Bölümü öğrencilerinin memnuniyet seviyeleri belirlemek amacıyla aşağıda yer alan üç grupta 5’li Likert Ölçeğinde (Fikrim Yok hariç) belirlemek amacıyla yapılmıştır.

- Bölüm eğitim-öğretim süreçleri ve öğretim kadrosu (20 Soru)
- Bölüm fiziksel ve teknolojik altyapısı (7 Soru)
- Üniversitemiz ve Fakültemizin sosyal, fiziksel vb. imkanları (11 Soru)

5’li Likert ölçeğinde verilerin aritmetik ortalama değerlendirme aralıkları Tablo 1.’de belirtilmiştir.

Tablo 1. Aritmetik Ortalama Değerlendirme Aralıkları

Aralık	Seçenek
1.00-1.80	Kesinlikle Katılmıyorum
1.81-2.60	Katılmıyorum
2.61-3.40	Kısmen Katılıyorum
3.41-4.20	Katılıyorum
4.21-5.00	Kesinlikle Katılıyorum

Buna göre Memnuniyet Anketinin değerlendirilmesinde 3.40 ve üzeri ortalamaya sahip olan ifadelerin olumlu, altında kalan değerlerdeki ifadelerin ise olumsuz olarak alınması öngörülmüştür. Fakat ortadaki değer olan “Kısmen Katılıyorum” hafif olumlu olarak



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

değerlendirilebilir. Bu nedenle kesme noktasının altında olup 2.61-3.40 aralığındaki ifadeler de olumluya yakın olarak değerlendirilmiştir.

Üç Bölümün değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistik ölçülerinden Ortalama, Standart Sapma ve Varyans değerleri hesaplanmıştır. Genel bilgiler kısmında yer alan 3 soru, genel memnuniyet düzeyine ilişkin 2 soru ve 3 bölüm (38 ifade) ile toplamda 8 soruya ait aşağıdaki grafik ve tablolarda verilmiştir.

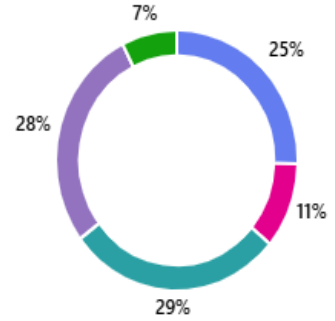
1. Cinsiyetiniz?

Kadın	70
Erkek	52



2. Sınıfınız?

1.	31
2.	13
3.	35
4.	34
Normal Süresi Dışında	9





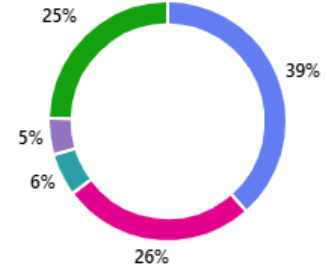
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

3. Üye olduğunuz öğrenci topluluğu sayısı?

1	47
2	32
3	7
4 ve üzeri	6
Hiçbir topluluğa üye değilim	30



Grafik 1. 1., 2. ve 3. Sorulara İlişkin Pasta Grafiği

Ankete katılan öğrencilerin %57'sinin Kadın, %52'sinin Erkek olduğu görülmüştür. Anketi en çok %29 oranında 3. Sınıf öğrencileri doldurmuştur. Ankete katılan öğrencilerin %25'i hiçbir topluluğa üye olmamakla birlikte geri kalan %75'lik kısım en az 1 topluluğa üyedir. Sınıf, Cinsiyet ve Topluluk üyeliği bilgisinin anket bölümlerini nasıl etkilediğine dair Hipotez testleri detay çalışmalar olarak yapılmıştır.

Tablo 2. Anket Bölümleri Ortalamaları

Bölüm Tanımı	Ortalama
Bölüm eğitim-öğretim süreçleri ve öğretim kadrosu	2.71
Bölüm fiziksel ve teknolojik altyapısı	2.47
Üniversitemiz ve Fakültemizin sosyal, fiziksel vb. imkanları	2.66
3 Bölüm Ortalaması	2.61



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ
MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Tablo 3. Bölüm İfadelerinin Ortalama, Standart Sapma ve Varyansı

Bölüm No	SN	İfade	Ortalama	Std.Sapma	Varyans
1	1	Dönemlik seçmeli derslerin sayısı yeterlidir.	2.74	1.26	1.59
	2	Bölüm laboratuvarlarından (Simülasyon, Ergonomi Lab.) yararlanabiliyorum.	2.36	1.20	1.44
	3	İstediğim seçmeli dersi alabiliyorum.	1.94	1.06	1.12
	4	Zorunlu ve Seçmeli Ders sayısını dengeli buluyorum.	2.93	1.16	1.35
	5	Yabancı dil öğretimine yönelik dersler yeterlidir.	2.05	1.05	1.11
	6	Aldığım dersler güncel teknolojiler ile yeterince desteklenmektedir.	2.57	1.18	1.39
	7	Derslerin içerikleri bilimsel ve teknolojik gelişmelere göre güncellenmektedir.	2.68	1.19	1.42
	8	Bölümümüzde üniversite-sanayi işbirliğine yönelik olarak yeterli sayıda faaliyet düzenlenmektedir.	2.24	1.13	1.27
	9	Aldığım eğitimin sosyal yönlerimi olumlu yönde etkilediğini düşünüyorum.	2.83	1.24	1.55
	10	Bölüm öğretim elemanları kariyer planım için yeterli desteği sağlamaktadır.	2.69	1.26	1.60
	11	Bölüm idaresi iletilen sorunları etkin bir şekilde çözmektedir.	2.60	1.28	1.63
	12	Aldığım eğitimi uluslararası düzeyde yeterli buluyorum.	2.23	1.10	1.21
	13	Aldığım eğitim başlangıçtaki beklentilerimi karşılamaktadır.	2.58	1.14	1.30
	14	Bölümümüzde aldığım mühendislik kültürünü alan dışı derslerde kullanma becerisine sahip olduğumu düşünüyorum.	3.29	1.26	1.59
	15	İnsan, malzeme, bilgi, teçhizat ve enerji içeren entegre sistemlerin tasarlanması, analiz edilmesi ve iyileştirilmesi becerimi yeterli buluyorum.	3.14	1.12	1.27
	16	Üniversite Seçmeli Ders (ÜSD) sayısını yeterli buluyorum.	2.80	1.24	1.54
	17	Danışmanım sorunlarımla ilgili olarak beni etkin bir şekilde yönlendirmektedir.	3.22	1.39	1.94
	18	Bölüm web sayfamızda aradığım bilgiye(ders programı, müfredat, sınav programı, staj bilgileri vb.) kolayca ulaşabiliyorum.	2.92	1.38	1.92
	19	Bölüm Komisyonlarından yeterli bilgi alabiliyorum.	2.88	1.26	1.58
	20	Ders bilgi paketinden ders içeriklerine ulaşabiliyorum.	3.46	1.16	1.34
2	1	Bölümümüz dersliklerinin fiziksel donanımını yeterli buluyorum.	2.56	1.11	1.24
	2	Bilgisayar laboratuvarlarını donanım açısından yeterli buluyorum.	2.03	1.06	1.12
	3	Bilgisayar laboratuvarlarının internet hızını yeterli buluyorum.	2.29	1.19	1.43



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ
MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Bölüm No	SN	İfade	Ortalama	Std.Sapma	Varyans
	4	Derslerim açısından bilgisayar laboratuvarlarındaki yazılımları yeterli buluyorum.	2.46	1.25	1.57
	5	Bilgisayar laboratuvarlarının teknik eleman desteğini yeterli buluyorum.	2.17	1.08	1.17
	6	Bölüm dersliklerinin kapasitesini yeterli buluyorum.	2.80	1.28	1.63
	7	Sınav dönemlerindeki oturma düzenine göre dersliklerin kapasitesini yeterli buluyorum.	2.98	1.26	1.59
3	1	Fakülte binamızı (Ek bina) altyapı açısından yeterli buluyorum.	2.73	1.17	1.37
	2	Fakülte binamızı (Ek bina) güvenlik açısından yeterli buluyorum.	2.93	1.20	1.45
	3	Fakülte ana binasının ayrı olmasının dezavantaj olmadığını düşünüyorum.	3.16	1.37	1.87
	4	Kantin hizmetlerini yeterli buluyorum.	3.03	1.27	1.60
	5	Fakültemizin öğrenci işleri hizmetlerini yeterli buluyorum.	2.21	1.23	1.51
	6	Bölüm sekreterimizin verdiği hizmeti yeterli buluyorum.	2.65	1.28	1.63
	7	Kampüs içerisinde kendimi güvende hissediyorum.	3.03	1.18	1.40
	8	Üniversitemiz kütüphanesindeki endüstri mühendisliği ile ilgili kaynakların yeterli olduğunu düşünüyorum.	2.83	1.21	1.46
	9	Üniversitemizi sağladığı kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetleri açısından yeterli buluyorum.	2.28	1.21	1.47
	10	Kampüsteki yemek imkanlarını yeterli buluyorum.	2.14	1.11	1.23
	11	Kampüse ulaşım kolaylığını yeterli buluyorum.	2.30	1.17	1.37
Genel	1	Yeniden seçme şansım olsa aynı programda (Endüstri Mühendisliği Bölümü) okurum.	7.72		
	2	Yeniden seçme şansım olsa yine Balıkesir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünü tercih ederim.	4.43		

Fikrim Yok seçeneği ortalamaya dahil edilmemiştir. Fakat bu oranın yüksek olduğu ifadeler ayrıca incelenmelidir. Fikrim Yok seçeneği oranı %15 ve üzeri ifadeler aşağıda yer almaktadır.

“Fikrim Yok” seçeneği işaretlenen ifade	Ort	Yüzde
Dönemlik seçmeli derslerin sayısı yeterlidir.	2.74	17%
İstediğim seçmeli dersi alabiliyorum.	1.94	15%
Üniversite Seçmeli Ders (ÜSD) sayısını yeterli buluyorum.	2.80	17%
Bölüm sekreterimizin verdiği hizmeti yeterli buluyorum.	2.65	20%

Bu ifadeler incelendiğinde “Fikrim Yok” şeklinde seçenek işaretlerin çoğunlukla 1. Sınıf olduğu görülmüştür. 1. Sınıfta seçmeli ders yoktur ayrıca ÜSD dersleri 3. Sınıfta yer almaktadır.

Bununla birlikte 1. Öğrencilerinin bölüm sekreteri ile henüz değerlendirebilecek bir iletişime geçmemesi normaldir.

Ankette Genel Memnuniyet bölümünde yer alan son iki sorunun ortalamaları belirtilmiş olsa da Net Prometer Skoru (NPS) ile ölçülmüştür. NPS, dünyanın önde gelen müşteri sadakati ve memnuniyeti değerlendirme metriğidir. Bu nedenle öğrenci memnuniyeti ve tekrar tercih etme durumu NPS ile belirlenmiştir. Buna göre 7. ve 8. soru olarak yer alan NPS sorularına verilen cevaplar aşağıda belirtilmiştir.

7. Yeniden seçme şansım olsa aynı programda (Endüstri Mühendisliği Bölümü) okurum.



8. Yeniden seçme şansım olsa yine Balıkesir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünü tercih ederim.



Şekil 1. 7. ve 8. Sorular NPS Değerleri

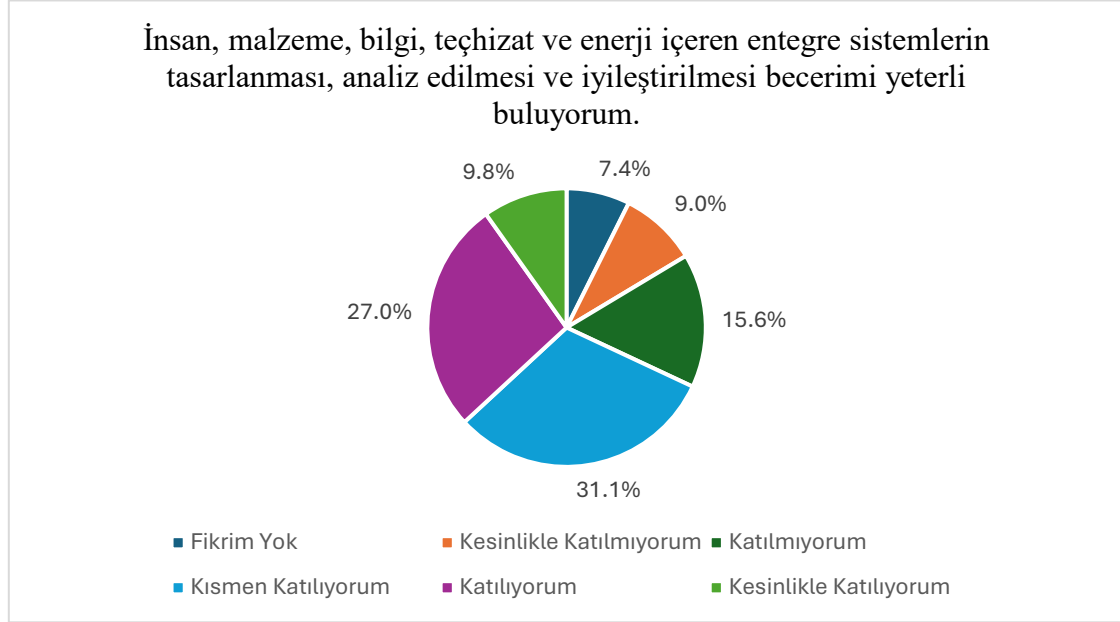
Destekleyenler 9 ya da 10 değerini seçen öğrencilerdir. Bu grup memnuniyet düzeyi en yüksek öğrencileri temsil eder.

Pasifler, 7 ya da 8 değerini seçen öğrencilerdir. Bu grup, nispeten bölümden memnun olan, ancak farklı nedenlerle başka programlarda okumak isteyebilecek (7. Soruya göre) ve başka üniversiteleri seçebilecek (8. Soruya göre) öğrencileri gösterir.

Desteklemeyenler, 0 ile 6 arasında bir değer seçen, bölüm ve üniversitemizden en az memnun olan öğrencilerdir. Olumsuz deneyimlerini diğer kişilerle paylaşma riski de taşırlar.

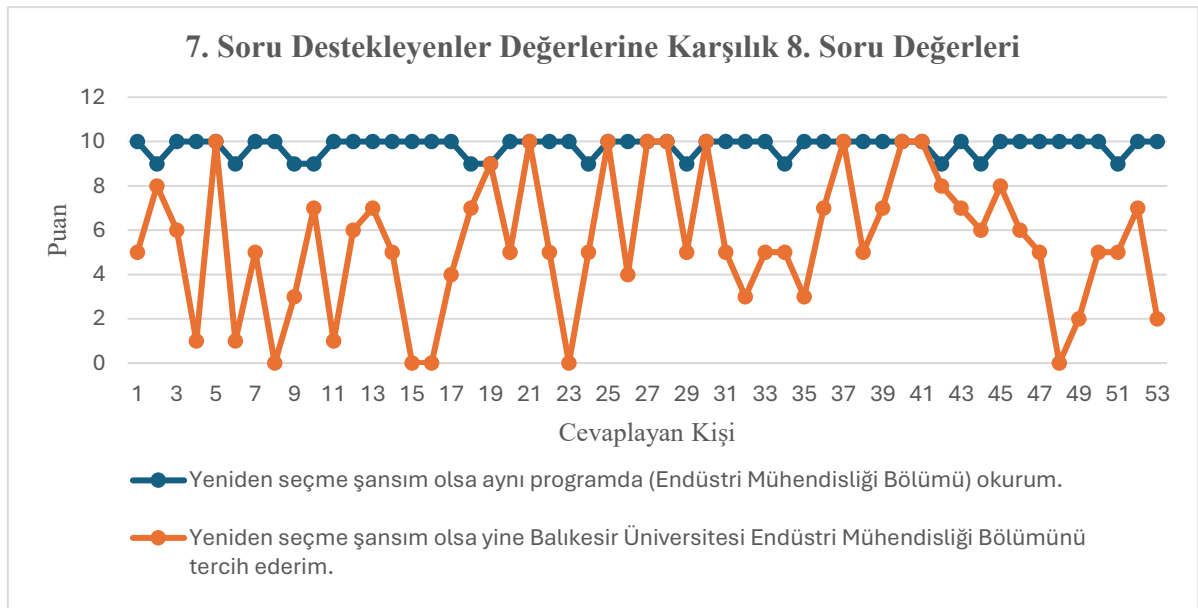
Bölüm 1, 15. soruda program çıktımızla ilgili olan “İnsan, malzeme, bilgi, teçhizat ve enerji içeren entegre sistemlerin tasarlanması, analiz edilmesi ve iyileştirilmesi becerimi yeterli buluyorum.” İfadesine ilişkin grafik aşağıda yer almaktadır. Bu ifadenin ortalaması 3.14 olup

bölüm ortalamasından yüksek bir değere sahiptir. Öğrencilerimizin en temel program çıktımızla ilgili olarak kendilerini yeterli bulduğu söylenebilir.



Grafik 2. Bölüm 1-15. İfade Grafiği

7. ve 8. Soruya ait değerlendirme ise aşağıda yer almaktadır.



Grafik 3. 7. Soru Destekleyenler ile 8. Soru Karşılaştırması

“Yeniden seçme şansım olsa aynı programda (Endüstri Mühendisliği Bölümü) okurum.” ifadesini Destekleyenler’in, “Yeniden seçme şansım olsa yine Balıkesir Üniversitesi Endüstri



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Mühendisliği Bölümünü tercih ederim.” İfadesine verdikleri cevapların ortalamasının (5.47) genel ortalama (4.47) daha yüksek olduğu görülmüştür.

Öğrencilerimizin Endüstri Mühendisliği bölümünden okumaktan kısmen memnun olduğu fakat yeniden bölümümüzü tercih etme ihtimalinin düşük olduğu NPS değerlerinden de görülmektedir. 8. Sorunun NPS değeri negatif çıkmıştır. NPS değerini yorumlayabilmek için başka üniversitelerdeki Endüstri Mühendisliği bölümlerine ilişkin yapılmış çalışmalarla veya yıllara göre karşılaştırma yapmak gerekecektir. Sonraki dönemlerde değerler karşılaştırılıp Desteklemeyenler grubundaki cevaplar incelenerek iyileştirmeler yapılacaktır.

Genel Değerlendirme

2024-2025 Eğitim Öğretim yılına dair öğrencilerimize yapılan ankette, “Bölüm eğitim-öğretim süreçleri ve öğretim kadrosu”, “Bölüm fiziksel ve teknolojik altyapısı”, ve “Üniversitemiz ve Fakültemizin sosyal, fiziksel vb. imkanları” olmak üzere üç bölüm yer almıştır. Bu üç bölümden ortalaması en yüksek olan bölüm “Bölüm eğitim-öğretim süreçleri ve öğretim kadrosu” olmuştur. Bu da öğrencilerimizin eğitim öğretim süreçlerinden memnuniyet düzeyini teknik, alt yapı gibi imkanlardan etkilendiğini göstermektedir. 3.40 olan kesme noktasını geçem tek ifadenin 3.46 ile “Ders bilgi paketinden ders içeriklerine ulaşabiliyorum.” İfadesinin olduğu görülmektedir ve yine Bölüm 1’de yer almaktadır.

Güçlü Yönler

Ders içeriklerinin güncel olması
Program çıktılarına ulaşma derecesi
Danışmanlık hizmetleri
Öğretim kadrosunun niteliği ve desteği
Kütüphane kaynakları

Geliştirilmeye Açık Alanlar

Bilgisayar vb. laboratuvar imkanları
İstenilen seçmeli derse yazılma
Derslik kapasiteleri, internet imkanları
Öğrenci işleri hizmetleri
Kampüse ulaşım, yemekhane hizmetleri

İyileştirme Çalışmaları

Bilgisayar laboratuvarları ve internet imkanı iyileştirilmelidir.
Seçmeli dersler için ders programının dengesi gözden geçirilmelidir.
Öğrenci işleri ya da diğer süreçlerde öğrencilerini nasıl bir yol izleyeceğine dair akış şemaları veya formlar hakkında bölüm tarafından tekrarlı bilgiler verilmelidir.