



**BALIKESİR
ÜNİVERSİTESİ**

Turizm Fakültesi

2024-2025

Eğitim- Öğretim Yılı

**Öğrenci Memnuniyet
Anketi Değerlendirme
Raporu**



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet	2
B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Ortalama Puan ve Memnuniyet Düzeyleri	3
B.1. Eğitim Öğretim Boyutu Maddeleri	3
B.2. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutu Maddeleri	4
B.3. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Boyutu Maddeleri	6
B.4. Teknik Hizmetler Boyutu Maddeleri	7
B.5. Üniversiteye Bağlılık Maddeleri	8

GİRİŞ

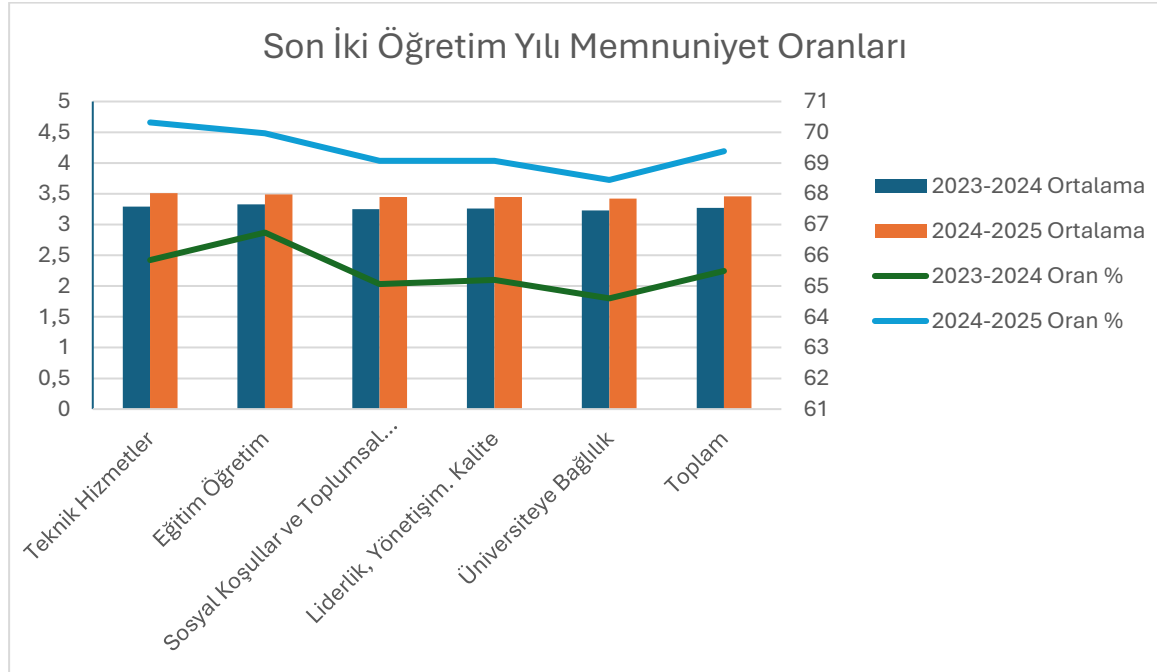
Balıkesir Üniversitesi öğrencilerinin, üniversitemize ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılan anket 4 alt boyuttan ve 40 maddeden oluşmaktadır. Öğrencilerin görüş bildirdikleri boyutlar aşağıdaki şekildedir;

1. Eğitim Öğretim Etkinlikleri
2. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı,
3. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Çalışmaları
4. Teknik Hizmetler

Belirtilen temel boyutlara ek olarak, aşağıdaki maddeler aracılığıyla üniversitemize bağlılık da değerlendirilmiştir.

- Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmamın ayrıcalıklı olduğunu düşünüyorum.
- Genel olarak Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum.
- Yeniden üniversite seçme şansım olsa yine Balıkesir Üniversitesini seçerim.

Anket, öğrencilere Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Toplamda, 821 öğrenciden yanıt alınmış ve fakültemize kayıtlı 1159 toplam öğrenci sayısına oranlanarak, öğrenci katılım oranı %70,83 olarak hesaplanmıştır. Son iki öğretim yılının karşılaştırmalı grafiği aşağıda sunulmuştur. Son iki yılın karşılaştırması yapıldığında öğrenci memnuniyetinde yaklaşık 3,8 puanlık bir artış gözlemlenmiştir. Toplam memnuniyet %69,38'dir.



Grafik 1. Alt boyutlara göre memnuniyet dağılımı grafiği (2023- 2024 ve 2024 -2025 yılları)

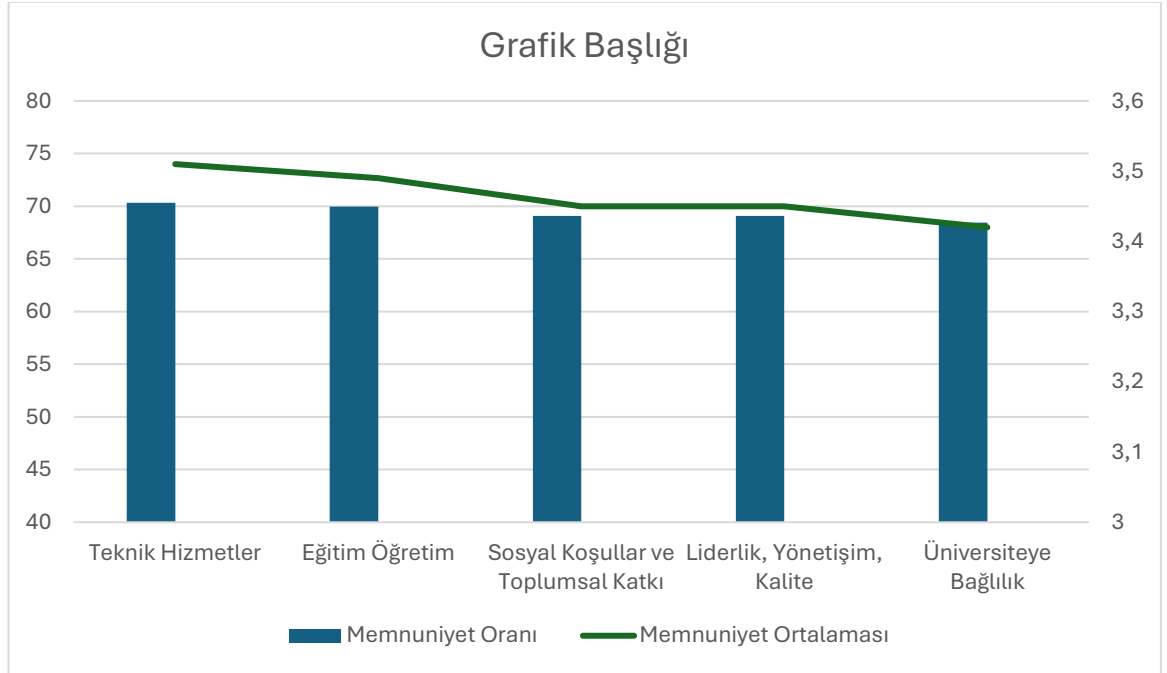
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet

Öğrencilerin alt boyutlar ve genel memnuniyet bakımından memnuniyet düzeyleri Tablo 1’de ve Grafik 1’de gösterilmiştir. 2024-2025 eğitim öğretim yılına ait genel memnuniyet düzeyi 69,38 olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Alt boyutlara ve genel memnuniyete ilişkin betimsel istatistikler

	Ort.	Ss	%	V
Teknik Hizmetler	3,51	0,91	70,32	26,00
Eğitim Öğretim	3,49	0,93	69,97	26,69
Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı	3,45	0,96	69,07	17,89
Liderlik, Yönetişim, Kalite	3,45	0,93	69,07	27,00
Üniversiteye Bağlılık	3,42	1,01	68,45	29,59
Genel Memnuniyet	3,46	0,95	69,38	27,43

Tablo 1 incelendiğinde, alt boyutlar arasında en yüksek memnuniyet Teknik Hizmetler (%70,32) alanında görülürken, en düşük memnuniyet Üniversiteye Bağlılık (%68,45) alanındadır. Tüm boyutlarda bağıl değişkenlik katsayısının (V) %17,89–29,59 arasında olması, görüşlerde orta düzeyde tutarlılık olduğunu göstermektedir.



Grafik 1. Alt boyutlara ve genel memnuniyete ilişkin betimsel istatistikler

B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Ortalama Puan ve Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde anketteki her bir alt boyuttaki maddeler özelinde incelemeler yapılmıştır. Sonuçlar tablo ve grafiklerle özetlenmiştir.

B.1. Eğitim Öğretim Boyutu Maddeleri

Eğitim Öğretim boyutu ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Eğitim Öğretim boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Öğrenim gördüğüm programdan memnunum.	3,63	0,9	72,52	24,77
2	Öğrenci danışmanlığı ile ilgili süreçler yeterlidir.	3,55	0,89	71,01	24,97
3	Bölümüm/programımda aldığım eğitim beklentilerimi karşılamaktadır.	3,49	0,98	69,82	28,05
4	Ulusal Staj Programı hakkında verilen bilgiler, staj, iş yeri eğitimi ve öğretmenlik uygulaması ile ilgili hizmetler yeterlidir.	3,46	0,94	69,26	27,27
5	Kariyer geliştirme hizmetleri yeterlidir.	3,5	0,91	70,06	26,04
6	Eğitim ve öğretim süreçleri yeterli etkinlikte yürütülmektedir.	3,5	0,93	69,96	26,72
7	Üniversitemde düzenlenen kongre, konferans gibi bilimsel faaliyetler yeterlidir.	3,52	0,93	70,35	26,42
8	Öğrenim gördüğüm programda istediğim seçmeli dersi alabiliyorum.	3,43	0,97	68,53	28,24
9	Haftalık ders programı verimliliğimi artıracak şekilde düzenlenmektedir.	3,47	0,95	69,4	27,41
10	Üniversitemde öğrencilerin araştırma yapabilmesi için sağlanan imkanlar yeterlidir.	3,48	0,91	69,65	26,04
11	Değişim programları (Erasmus vb.) hakkında sunulan destek yeterlidir.	3,46	0,96	69,21	27,73

Tablo 2 incelendiğinde, öğrencilerin Eğitim Öğretim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin orta seviyede (%68,53–72,52) seyrettiği görülmektedir. En yüksek memnuniyet, “Öğrenim gördüğüm programdan memnunum” maddesinde (%72,52), en düşük memnuniyet ise “Öğrenim gördüğüm programda istediğim seçmeli dersi alabiliyorum” (%68,53) ifadesinde gözlenmiştir. Genel olarak eğitim-öğretim süreçlerine yönelik hizmetlerin yeterli olduğu, ancak bazı alanlarda (özellikle seçmeli ders imkânları ve öğrencilere sunulan destek hizmetleri) iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Maddelerin ortalama değerleri birbirine oldukça yakın olup, öğrencilerin görüşlerinde belirgin farklılık olmadığı anlaşılmaktadır. Grafik 3’te, maddeler ortalamalarına göre düşükten yükseğe sıralanarak görselleştirilmiştir.



Grafik 3. Eğitim Öğretim boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi

B.2. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutu Maddeleri

Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutu ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler Tablo 3'te sunulmuştur.

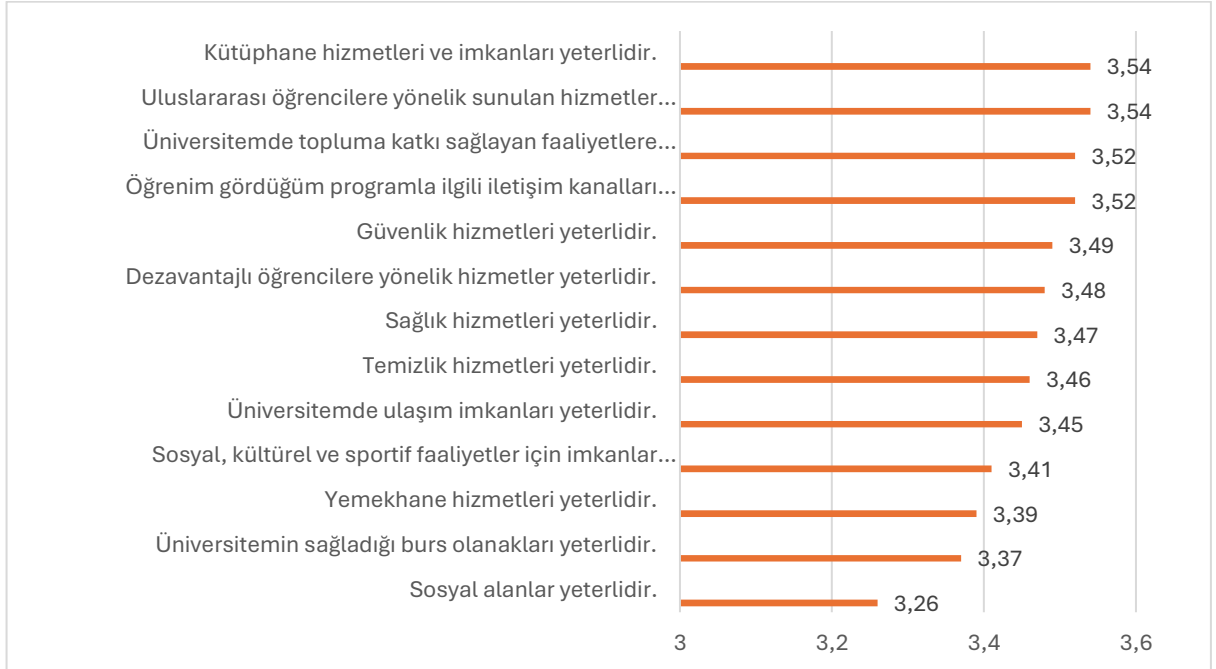
Tablo 3. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Kütüphane hizmetleri ve imkanları yeterlidir.	3,54	0,91	70,74	25,66
2	Sağlık hizmetleri yeterlidir.	3,47	0,94	69,38	26,97
3	Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	3,39	1,05	67,87	31,06
4	Sosyal alanlar yeterlidir.	3,26	1,11	65,29	33,97
5	Temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,46	1	69,16	28,93
6	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,49	0,96	69,82	27,36
7	Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler için imkanlar yeterlidir.	3,41	0,99	68,11	29,16
8	Dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler yeterlidir.	3,48	0,89	69,7	25,63
9	Öğrenim gördüğüm programla ilgili iletişim kanalları yeterlidir.	3,52	0,91	70,48	25,8

10	Uluslararası öğrencilere yönelik sunulan hizmetler yeterlidir.	3,54	0,88	70,82	24,97
11	Üniversitemde topluma katkı sağlayan faaliyetlere dahil olabiliyorum.	3,52	0,89	70,33	25,36
12	Üniversitemin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	3,37	0,96	67,36	28,47
13	Üniversitemde ulaşım imkanları yeterlidir.	3,45	1,01	68,96	29,25

Tablo 3'e göre Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutundaki memnuniyet düzeyleri genel olarak orta seviyededir (Ort. = 3,26–3,54). En yüksek memnuniyet “Kütüphane hizmetleri ve imkanları” (Ort.=3,54; %70,74) ile “Uluslararası öğrencilere yönelik hizmetler” (Ort.=3,54; %70,82) maddelerinde görülmektedir. Bunu “Öğrenim programıyla ilgili iletişim kanalları” (Ort.=3,52; %70,48) ve “Topluma katkı sağlayan faaliyetlere katılım” (Ort.=3,52; %70,33) takip etmektedir. En düşük memnuniyet ise “Sosyal alanlar” (Ort.=3,26; %65,29) ve “Üniversitemin sağladığı burs olanakları” (Ort.=3,37; %67,36) maddelerinde gözlenmektedir. Ayrıca “Yemekhane hizmetleri” (Ort.=3,39; %67,87) de görece düşük puan almıştır.

Bağıl değişkenlik katsayıları (V) %24,97–33,97 arasında değişmektedir. Özellikle “Sosyal alanlar” (%33,97) ve “Yemekhane hizmetleri” (%31,06) maddelerinde öğrenci görüşlerinin daha fazla farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Buna karşın, “Uluslararası öğrencilere yönelik hizmetler” (%24,97) ve “Dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler” (%25,63) gibi maddelerde görüşler daha homojen görünmektedir. Genel olarak öğrenciler sosyal hizmetlerden kısmen memnun olmakla birlikte, sosyal alanların çeşitliliği, burs imkanları ve yemekhane hizmetleri gibi konularda iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.



Grafik 4. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi

B.3. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Boyutu Maddeleri

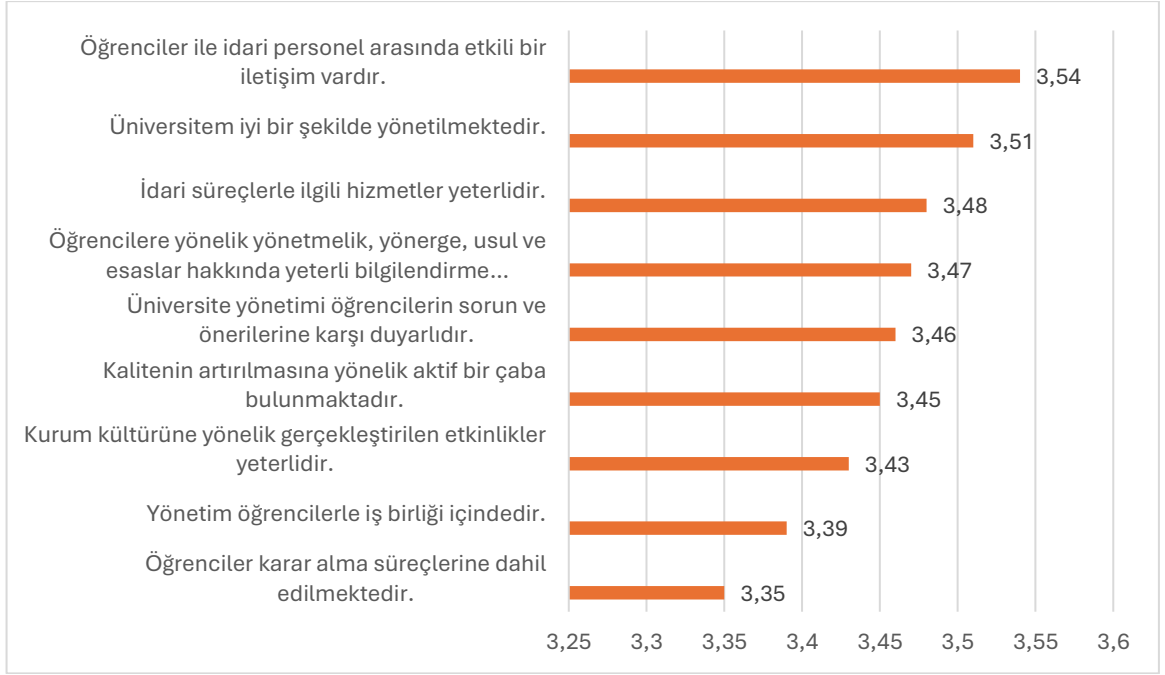
Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutu ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Üniversitem iyi bir şekilde yönetilmektedir.	3,51	0,93	70,23	26,5
2	Kalitenin artırılmasına yönelik aktif bir çaba bulunmaktadır.	3,45	0,96	68,96	27,74
3	Öğrenciler karar alma süreçlerine dahil edilmektedir.	3,35	0,97	66,92	28,9
4	Yönetim öğrencilerle iş birliği içindedir.	3,39	0,94	67,89	27,63
5	Üniversite yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	3,46	0,93	69,26	26,74
6	Öğrenciler ile idari personel arasında etkili bir iletişim vardır.	3,54	0,9	70,82	25,47
7	Kurum kültürüne yönelik gerçekleştirilen etkinlikler yeterlidir.	3,43	0,95	68,6	27,74
8	İdari süreçlerle ilgili hizmetler yeterlidir.	3,48	0,88	69,52	25,37
9	Öğrencilere yönelik yönetmelik, yönerge, usul ve esaslar hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	3,47	0,94	69,48	26,93

Tablo 4'e göre öğrencilerin Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutundaki memnuniyet düzeyleri genel olarak orta seviyededir (Ort. = 3,35–3,54; %66,92–70,82). En yüksek memnuniyet “Öğrenciler ile idari personel arasında etkili bir iletişim vardır” (Ort.=3,54; %70,82) ve “Üniversitem iyi bir şekilde yönetilmektedir” (Ort.=3,51; %70,23) maddelerinde gözlenmektedir. Bunu “İdari süreçlerle ilgili hizmetler yeterlidir” (Ort.=3,48; %69,52) ve “Öğrencilere yönelik yönetmelik, yönerge, usul ve esaslar hakkında bilgilendirme yapılmaktadır” (Ort.=3,47; %69,48) takip etmektedir. En düşük memnuniyet ise “Öğrenciler karar alma süreçlerine dahil edilmektedir” (Ort.=3,35; %66,92) ve “Yönetim öğrencilerle iş birliği içindedir” (Ort.=3,39; %67,89) maddelerinde görülmektedir. Ayrıca “Kurum kültürüne yönelik etkinlikler” (Ort.=3,43; %68,60) de görece düşük düzeydedir. Bağlı değişkenlik katsayıları (V) %25,37–28,90 aralığında değişmektedir. Bu durum, öğrenci görüşlerinde orta düzeyde çeşitlilik olduğunu göstermektedir. Özellikle “Öğrenciler karar alma süreçlerine dahil edilmektedir” (%28,90) maddesinde görüş farklılıklarının daha belirgin olduğu, buna karşılık “İdari süreçlerle ilgili hizmetler yeterlidir” (%25,37) maddesinde görüşlerin daha homojen olduğu söylenebilir. Genel olarak, öğrenciler üniversitenin yönetim ve kalite süreçlerini kısmen olumlu algılamakta, ancak özellikle öğrenci katılımı ve iş birliği süreçlerinde iyileştirme beklentisi taşımaktadır.

Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafik, Grafik 5'te, en düşük ortalama en yükseğe doğru sıralanmış şekilde sunulmaktadır.



Grafik 5. Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi

B.4. Teknik Hizmetler Boyutu Maddeleri

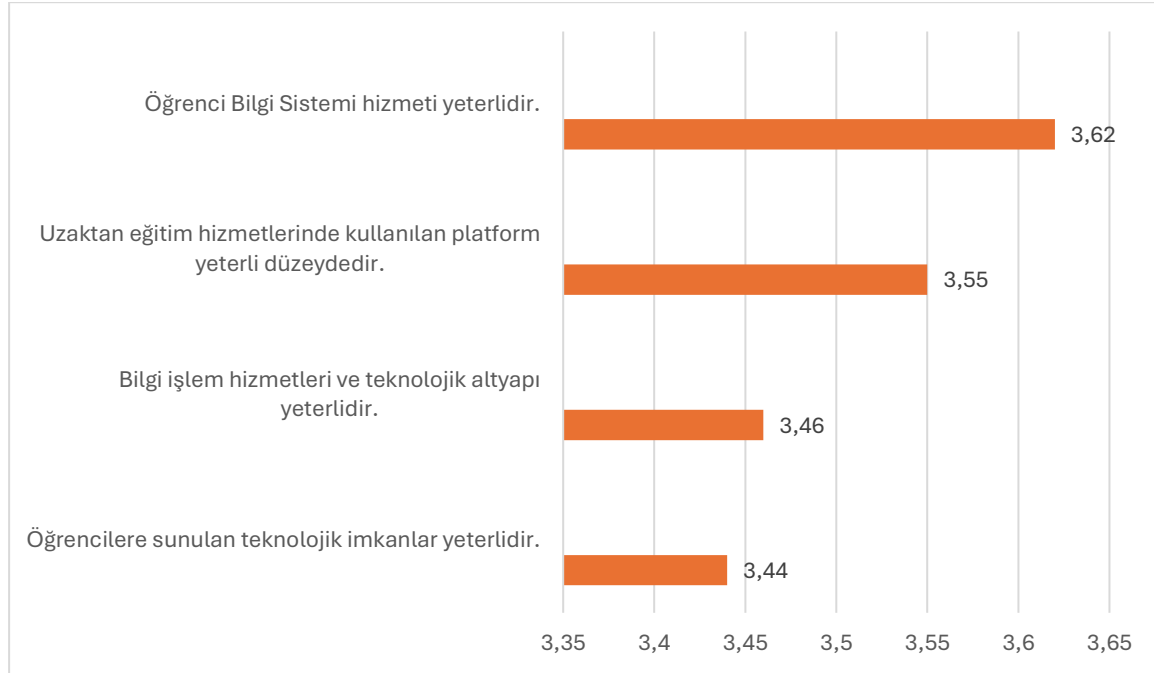
Teknik Hizmetler boyutu ile ilgili dört anket maddesi için betimsel istatistikler Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Teknik Hizmetler boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Uzaktan eğitim hizmetlerinde kullanılan platform yeterli düzeydedir.	3,55	0,9	71,04	25,42
2	Bilgi işlem hizmetleri ve teknolojik altyapı yeterlidir.	3,46	0,95	69,11	27,54
3	Öğrencilere sunulan teknolojik imkanlar yeterlidir.	3,44	0,93	68,79	26,96
4	Öğrenci Bilgi Sistemi hizmeti yeterlidir.	3,62	0,87	72,35	24,1

Tablo 5'e göre öğrencilerin Teknik Hizmetler boyutuna yönelik memnuniyet düzeyleri genel olarak orta-üst seviyededir (Ort. = 3,44–3,62; %68,79–72,35). En yüksek memnuniyet “Öğrenci Bilgi Sistemi hizmeti yeterlidir” (Ort.=3,62; %72,35) ve “Uzaktan eğitim hizmetlerinde kullanılan platform yeterli düzeydedir” (Ort.=3,55; %71,04) maddelerinde görülmektedir. En düşük memnuniyet ise “Öğrencilere sunulan teknolojik imkanlar yeterlidir” (Ort.=3,44; %68,79) ve “Bilgi işlem hizmetleri ve teknolojik altyapı yeterlidir” (Ort.=3,46; %69,11) maddelerinde yer almaktadır. Bağlı değişkenlik katsayıları (V) %24,10–27,54 aralığındadır. Bu durum, öğrenci görüşlerinde görece yüksek bir tutarlılık olduğunu göstermektedir. Özellikle “Öğrenci Bilgi Sistemi” (%24,10) maddesinde görüşlerin daha homojen, “Bilgi işlem hizmetleri ve teknolojik altyapı” (%27,54) maddesinde ise görece daha farklı olduğu anlaşılmaktadır.

Genel olarak öğrenciler, teknik hizmetlerin yeterli ve işlevsel olduğunu düşünmekte, ancak teknolojik imkanlar konusunda bir miktar gelişime ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafik, Grafik 6’da, en düşük ortalamadan en yükseğe doğru sıralanmış şekilde sunulmaktadır.



Grafik 6. Teknik Hizmetler boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi

B.5. Üniversiteye Bağlılık Maddeleri

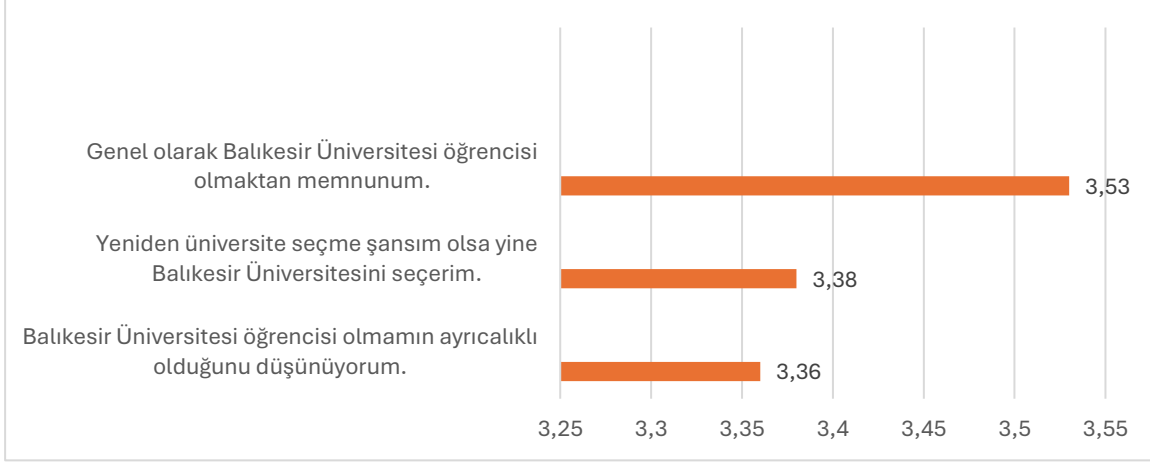
Üniversiteye Bağlılık boyutu ile ilgili dört anket maddesi için betimsel istatistikler Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Üniversiteye Bağlılık Boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmamın ayrıcalıklı olduğunu düşünüyorum.	3,36	1,06	67,16	31,43
2	Genel olarak Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum.	3,53	0,93	70,52	26,5
3	Yeniden üniversite seçme şansım olsa yine Balıkesir Üniversitesini seçerim.	3,38	1,04	67,67	30,84

Tablo 6’ya göre öğrencilerin Üniversiteye Bağlılık düzeyi genel olarak orta-alt seviyededir (%60,77–70,52). Öğrenciler en yüksek memnuniyeti “Genel olarak Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum” maddesinde göstermişlerdir (%70,52), en düşük memnuniyet ise “Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmamın ayrıcalıklı olduğunu düşünüyorum” maddesinde gözlenmiştir (%67,16). Bağlı değişkenlik katsayılarının %26,5–31,43 arasında değişmesi, özellikle üniversiteye aidiyet ve ayrıcalık algısı ile ilgili görüşlerde öğrenciler arasında

farklılıkların bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, üniversiteye aidiyetin güçlendirilmesi yönünde stratejiler geliştirilmesinin önemine işaret etmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği Grafik 7’de sunulmuştur; grafikte maddeler, ortalama değerleri düşük olandan yüksek olana doğru sıralanmıştır.



Grafik 7. Üniversiteye Bağlılık Boyutu maddeleri yanıt ortalamalarının çubuk grafiği ile gösterimi