



**BALIKESİR
ÜNİVERSİTESİ**

Kepsut Meslek Yüksekokulu

2024-2025

Eğitim- Öğretim Yılı

**Öğrenci Memnuniyet
Anketi Değerlendirme
Raporu**



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet	1
B. Alt Boyut Maddelerine İlişkin Ortalama Puan ve Memnuniyet Düzeyleri	2
B.1. Eğitim Öğretim Boyutu Maddeleri	2
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

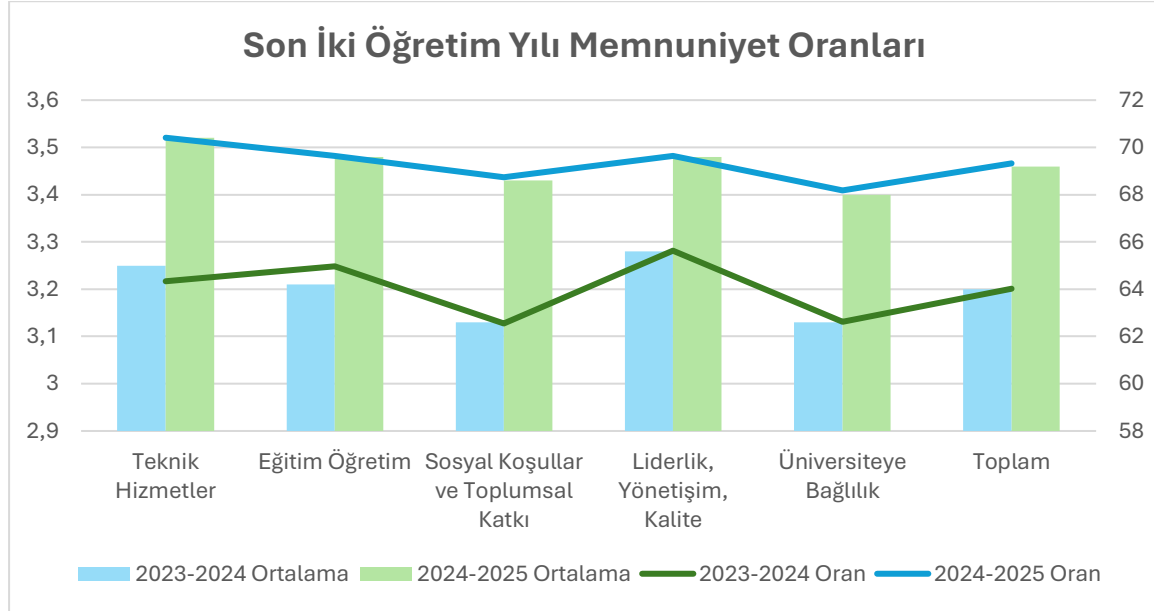
Balıkesir Üniversitesi öğrencilerinin, üniversitemize ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek için yapılan anket 4 alt boyuttan ve 40 maddeden oluşmaktadır. Öğrencilerin görüş bildirdikleri boyutlar aşağıdaki şekildedir;

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, 145 öğrenciden yanıt alınmış ve meslek yüksekokulumuza kayıtlı 192 toplam öğrenci sayısına oranlanarak, öğrenci katılım oranı %75,52 olarak hesaplanmıştır. Son iki öğretim yılının karşılaştırmalı grafiği aşağıda sunulmuştur. Son iki yılın karşılaştırması yapıldığında genel memnuniyet oranında beş puanın üzerinde bir artış gözlemlenmiştir. Toplam memnuniyet **%69,32**'dir.



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

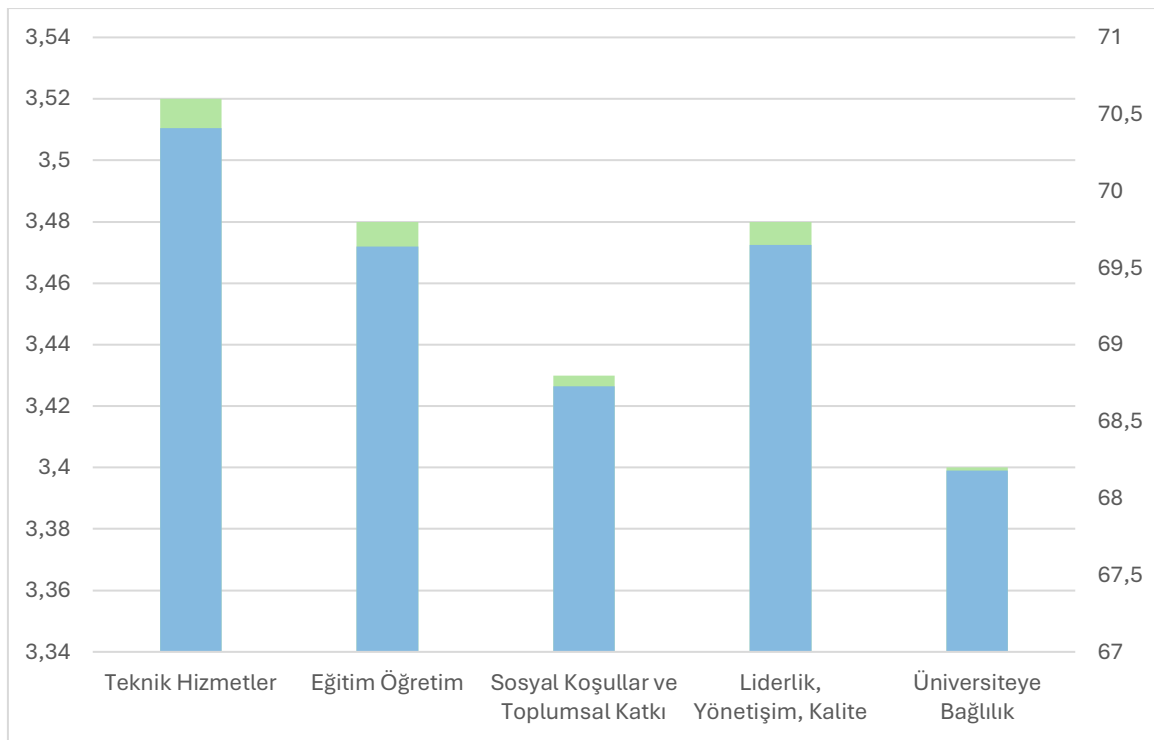
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet

Öğrencilerin alt boyutlar ve genel memnuniyet bakımından memnuniyet düzeyleri Tablo 1’de ve Grafik 1’de gösterilmiştir. 2024-2025 Güz dönemine ait genel memnuniyet düzeyi **%69,32** olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Alt boyutlara ve genel memnuniyete ilişkin betimsel istatistikler

	Ort.	Ss	%	V
Teknik Hizmetler	3,52	0,92	70,41	26,1
Eğitim Öğretim	3,48	0,93	69,64	26,8
Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı	3,43	0,93	68,73	27,1
Liderlik, Yönetişim, Kalite	3,48	0,95	69,65	27,3
Üniversiteye Bağlılık	3,40	1,00	68,18	29,6
Genel Memnuniyet	3,46	0,94	69,32	27,4

Tablo 1 incelendiğinde, alt boyutlar arasında en yüksek memnuniyet Teknik Hizmetler (%70,41) alanında görülürken, en düşük memnuniyet Üniversiteye Bağlılık (%68,18) alanındadır. Tüm boyutlarda bağıl değişkenlik katsayısının (V) %26,10–29,60 arasında olması, görüşlerde orta düzeyde tutarlılık olduğunu göstermektedir. İlgili veriler arasındaki bağlantı aşağıda Grafik 1’de gösterilmektedir.



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 sunulmaktadır.

Tablo 2. Eğitim Öğretim boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Öğrenim gördüğüm programdan memnunum.	3,61	0,93	72,28	25,8
2	Öğrenci danışmanlığı ile ilgili süreçler yeterlidir.	3,63	0,90	72,69	24,8
3	Bölümüm/programımda aldığım eğitim beklentilerimi karşılamaktadır.	3,58	0,88	71,59	24,5
4	Ulusal Staj Programı hakkında verilen bilgiler, staj, iş yeri eğitimi ve öğretmenlik uygulaması ile ilgili hizmetler yeterlidir.	3,36	1,01	67,17	30,0
5	Kariyer geliştirme hizmetleri yeterlidir.	3,37	1,00	67,45	29,7
6	Eğitim ve öğretim süreçleri yeterli etkinlikte yürütülmektedir.	3,49	0,88	69,79	25,2
7	Üniversitemde düzenlenen kongre, konferans gibi bilimsel faaliyetler yeterlidir.	3,50	0,93	70,07	26,6
8	Öğrenim gördüğüm programda istediğim seçmeli dersi alabiliyorum.	3,49	0,94	69,79	26,9
9	Haftalık ders programı verimliliğimi artıracak şekilde düzenlenmektedir.	3,48	0,93	69,66	26,8
10	Üniversitemde öğrencilerin araştırma yapabilmesi için sağlanan imkanlar yeterlidir.	3,48	0,91	69,66	26,1
11	Değişim programları (Erasmus vb.) hakkında sunulan destek yeterlidir.	3,30	0,94	65,93	28,5

Tablo 2'ye göre öğrencilerin Eğitim Öğretim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyleri genel olarak orta-üst seviyede (%65,93–72,69 düzeyleri arasında) seyretmektedir. Ankete katılanlar arasında en yüksek memnuniyet düzeyinin, “Öğrenci danışmanlığı ile ilgili süreçler yeterlidir” maddesinde (%72,69), en düşük memnuniyet düzeyinin ise “Değişim programları (Erasmus, vb.) hakkında sunulan destek yeterlidir” (%65,93) ifadesinde gözlendiği anlaşılmaktadır. Eğitim öğretim boyutu maddeleri betimsel istatistiklerine göre, memnuniyet düzeyi ölçümü amacıyla sunulan 11 maddeden 4'ünün %70 ve üzeri orana sahip olduğu görülmektedir. Orta-üst düzey olarak adlandırılabilir bu maddelerin, bölüm ve program işleyişi, danışman desteği, eğitim süreçlerinin beklentiyi karşılaması ve bilimsel faaliyetler olarak ifade edildiği dikkat çekmektedir. Ankete katılanlar arasında en düşük memnuniyet düzeyine sahip maddenin değişim programlarının yetersiz bulunması olarak belirtildiği anlaşılmaktadır. Genel olarak değerlendirilecek olursa; ankete katılan öğrencilerin, eğitim öğretimle ilgili hizmetleri yeterli bulduğu ancak geliştirilmesi gerektiğini de düşündüklerini ifade etmek yanlış olmayacaktır. Madde ortalamalarının genel olarak birbirine yakın olduğu gözlenmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği ise aşağıda Grafik 3'te sunulmaktadır. Grafikte, memnuniyet ölçümü için kullanılan maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmaktadır.



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

B.2. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutu Maddeleri

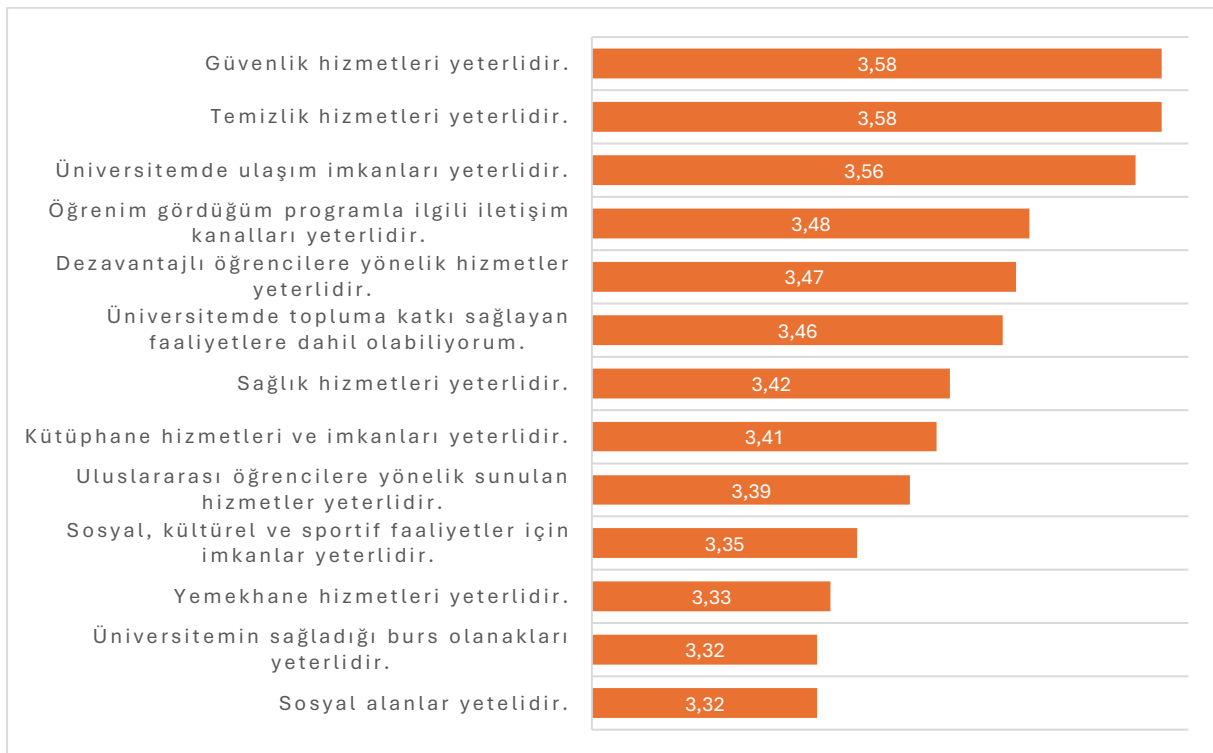
Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutu ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler Tablo 3'te sunulmaktadır.

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

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Kütüphane hizmetleri ve imkanları yeterlidir.	3,41	0,93	68,28	27,2
2	Sağlık hizmetleri yeterlidir.	3,42	0,88	68,41	25,6
3	Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	3,33	1,00	66,62	30,1
4	Sosyal alanlar yeterlidir.	3,32	1,02	66,34	30,6
5	Temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,58	0,89	71,59	24,9
6	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,58	0,90	71,59	25,1
7	Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler için imkanlar yeterlidir.	3,35	1,03	67,03	30,8

8	Dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler yeterlidir.	3,47	0,90	69,38	26,0
9	Öğrenim gördüğüm programla ilgili iletişim kanalları yeterlidir.	3,48	0,90	69,66	25,7
10	Uluslararası öğrencilere yönelik sunulan hizmetler yeterlidir.	3,39	0,88	67,72	26,0
11	Üniversitemde topluma katkı sağlayan faaliyetlere dahil olabiliyorum.	3,46	0,92	69,24	26,5
12	Üniversitemin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	3,32	0,95	66,48	28,5
13	Üniversitemde ulaşım imkanları yeterlidir.	3,56	0,91	71,17	25,5

Tablo 3'e göre Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutundaki memnuniyet düzeyleri genellikle orta-üst seviyededir (%66,34–71,59). En yüksek memnuniyet, %71,59 oran ile iki madde olan “Temizlik hizmetleri” ile “Güvenlik hizmetleri” alanları tarafından paylaşılırken; en düşük memnuniyet “Sosyal alanlar” (%66,34) maddesinde görülmektedir. Bağlı değişkenlik katsayıları (V) genellikle %24,9–30,8 arasında değişmekte olup, en yüksek memnuniyet derecesine sahip maddeler olmasına rağmen “Temizlik hizmetleri” ve “Güvenlik hizmetleri” alanlarında öğrenci görüşlerinde daha fazla farklılık olduğu dikkat çekmektedir. Genel olarak, öğrencilerin “Sosyal faaliyetler” alanından memnun olmakla birlikte, iyileştirme beklentisi içinde oldukları da görülmektedir. Tabloya ilişkin çubuk grafik aşağıda Grafik 4'te sunulmaktadır. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.



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

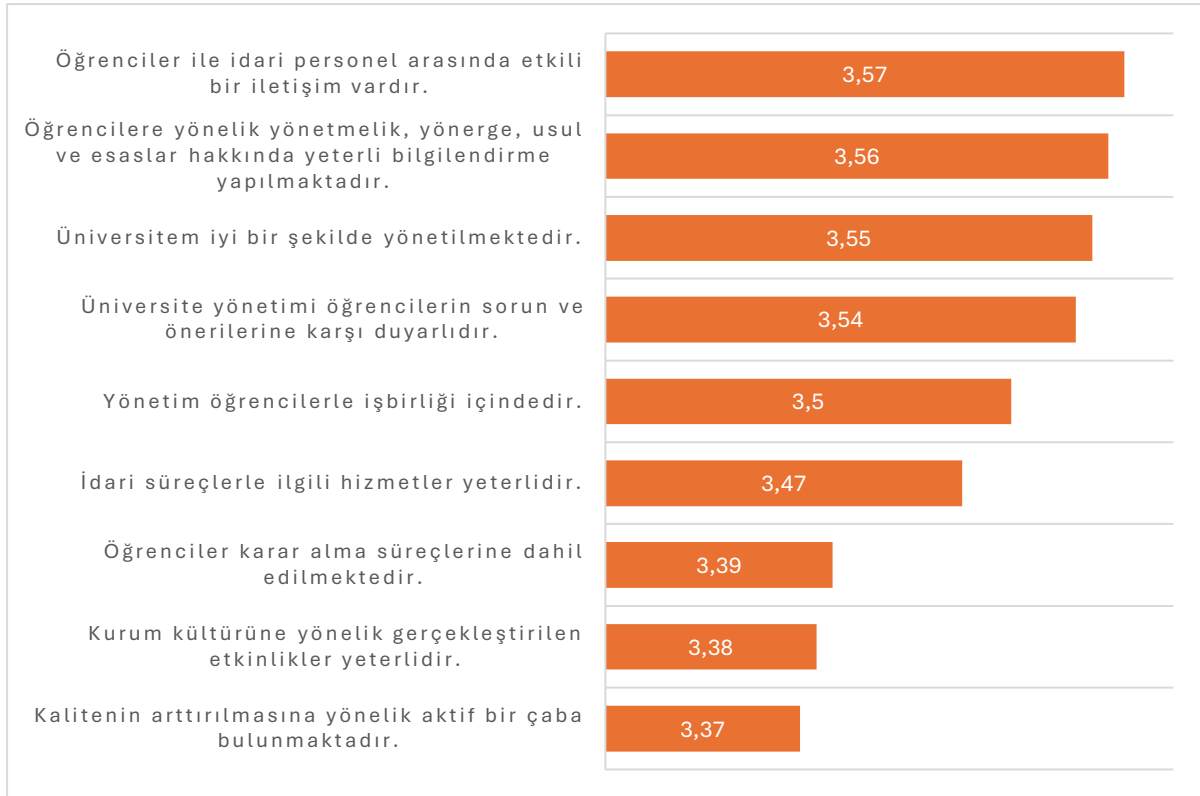
B.3. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Boyutu Maddeleri

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

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

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Üniversitem iyi bir şekilde yönetilmektedir.	3,55	0,95	71,03	26,6
2	Kalitenin artırılmasına yönelik aktif bir çaba bulunmaktadır.	3,37	1,04	67,45	30,9
3	Öğrenciler karar alma süreçlerine dahil edilmektedir.	3,39	1,03	67,86	30,2
4	Yönetim öğrencilerle iş birliği içindedir.	3,50	0,90	70,07	25,8
5	Üniversite yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	3,54	0,88	70,90	24,8
6	Öğrenciler ile idari personel arasında etkili bir iletişim vardır.	3,57	0,93	71,45	26,0
7	Kurum kültürüne yönelik gerçekleştirilen etkinlikler yeterlidir.	3,38	0,98	67,59	29,1
8	İdari süreçlerle ilgili hizmetler yeterlidir.	3,47	0,94	69,38	27,1
9	Öğrencilere yönelik yönetmelik, yönerge, usul ve esaslar hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	3,56	0,92	71,17	25,7

Tablo 4'e göre ankete katılan öğrencilerin Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutundaki memnuniyet düzeylerinin, genel anlamda orta-üst seviyede olduğu görülmektedir (%67,45–71,45). En yüksek memnuniyete sahip maddenin, %71,45 oranla “Öğrencilerle idari personel arasında etkili bir iletişim vardır” olarak belirtildiği görülmektedir. Benzer bir şekilde. “Öğrencilere yönelik yönetmelik, yönerge, usul ve esaslar hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır” maddesinin %71,17'lik oran ile en yüksek ikinci memnuniyet düzeyini gösteren madde olduğu anlaşılmaktadır. Ankete katılan öğrenciler arasında en düşük memnuniyet düzeyini temsil eden maddenin ise %67,45'lik bir oran ile “Kalitenin artırılmasına yönelik aktif bir çaba bulunmaktadır” olduğu gözlenmektedir. Bu hususta soruyu yanıtlayan öğrenciler tarafından algılanan kalite olgusunun kalite yönetim sistemi kavramı ile bağdaşmadığı düşünülmektedir. İlerleyen eğitim-öğretim dönemlerinde söz konusu algının geliştirilmesine yönelik planlama ve bilgilendirme faaliyetlerine ağırlık verilmesinin yararlı olacağını ifade etmek yanlış olmayacaktır. Ayrıca “Kurum kültürüne yönelik gerçekleştirilen etkinlikler yeterlidir” maddesinin de %67,59'luk oran ile en düşük ikinci memnuniyet derecesine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bağlı değişkenlik katsayılarının (V) %24,8–30,9 aralığında olduğu görülmekte ve bu bağlamda genel öğrenci görüşlerinde orta düzey çeşitlilik olduğu düşüncesi anlam kazanmaktadır. “Kalitenin artırılmasına yönelik aktif bir çaba bulunmaktadır” maddesinin hem en düşük memnuniyet derecesini alması hem de en yüksek bağlı değişkenlik katsayısına sahip madde olması, kalite yönetim sistemlerinin ne derece önemli olduğunu vurgulayan bir gösterge olarak dikkat çekmektedir. Genel olarak değerlendirilecek olursa, yönetim ve kalite süreçlerinin öğrenciler tarafından fark edildiği ve algılandığı ancak öğrenci ilgili algının geliştirilmesi gerektiği söylenebilir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği aşağıda Grafik 5'te sunulmaktadır. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana doğru sıralanmaktadır.



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 sunulmaktadır.

Tablo 5. Teknik Hizmetler boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Uzaktan eğitim hizmetlerinde kullanılan platform yeterli düzeydedir.	3,48	0,95	69,52	27,5
2	Bilgi işlem hizmetleri ve teknolojik altyapı yeterlidir.	3,51	0,90	70,21	25,5
3	Öğrencilere sunulan teknolojik imkanlar yeterlidir.	3,50	0,92	70,07	26,2
4	Öğrenci Bilgi Sistemi hizmeti yeterlidir.	3,59	0,91	71,86	25,2

Tablo 5'e göre öğrencilerin Teknik Hizmetler boyutuna yönelik memnuniyet düzeyi genel olarak orta-üst seviyededir (%69,52–71,86). En yüksek memnuniyet derecesine sahip maddenin “Öğrenci bilgi sistemi hizmetleri yeterlidir” (%71,86) olduğu, en düşük memnuniyet derecesini temsil eden maddenin ise %69,52’lik oran ile “Uzaktan eğitim hizmetlerinde kullanılan platform yeterli düzeydedir” olduğu görülmektedir. Bağlı değişkenlik katsayıları (V) %25,2–27,5 arasında olup, öğrenci görüşlerinde görece tutarlılık olduğunu göstermektedir. Genel olarak teknik hizmetlerin yeterli bulunduğu, ancak uzaktan erişim konusunda gelişime

ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği aşağıda Grafik 6’da sunulmaktadır. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana doğru sıralanmaktadır.



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

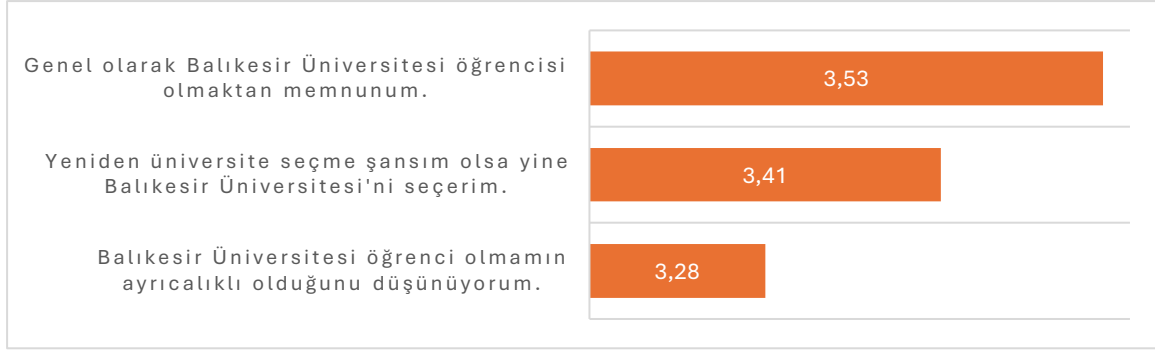
B.5. Üniversiteye Bağlılık Maddeleri

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

Tablo 6. Üniversiteye Bağlılık Boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Maddeler	Ort.	S	%	V
1	Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmamın ayrıcalıklı olduğunu düşünüyorum.	3,28	1,07	65,66	32,7
2	Genel olarak Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum.	3,53	0,93	70,62	26,4
3	Yeniden üniversite seçme şansım olsa yine Balıkesir Üniversitesini seçerim.	3,41	1,01	68,28	29,7

Tablo 6’ya göre öğrencilerin Üniversiteye Bağlılık düzeyi genel olarak orta-üst seviyededir (%65,66–70,62). En yüksek memnuniyet derecesine sahip maddenin %70,62 oran ile “Genel olarak Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum” ifadesinde ortaya çıktığı görülmektedirken, en düşük memnuniyet derecesini temsil eden madde ise %65,66 oran ile “Balıkesir Üniversitesi öğrencisi olmanın ayrıcalıklı olduğu” ifadesi ile karşımıza çıkmaktadır. Bağlı değişkenlik katsayılarının %26,4–32,7 arasında olması, özellikle aidiyet hissiyle ilgili konularda öğrenci görüşlerinin daha dağınık olduğunu göstermektedir. Bu durum, üniversiteye aidiyetin güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmekte olduğunu düşündürmektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin çubuk grafiği aşağıda Grafik 7’de sunulmaktadır. Grafikte maddeler, ortalaması yüksek olandan düşük olana göre sıralanmıştır.



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