



**BALIKESİR
ÜNİVERSİTESİ**

**SAĞLIK BİLİMLERİ
ENSTİTÜSÜ**

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...	3
B.1. Eğitim Öğretim Boyutu Maddeleri.....	3
B.2. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutu Maddeleri.....	5
B.3. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Boyutu Maddeleri.....	7
B.4. Teknik Hizmetler Boyutu Maddeleri.....	9
B.5. Üniversiteye Bağlılık Maddeleri.....	11

GİRİŞ

Balıkesir Üniversitesi öğrencilerinin üniversitemize ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket 4 alt boyutta 40 maddeden oluşmaktadır. Öğrencilerin görüş bildirdikleri boyutlar aşağıdaki ana maddelerden oluşmaktadır.

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.

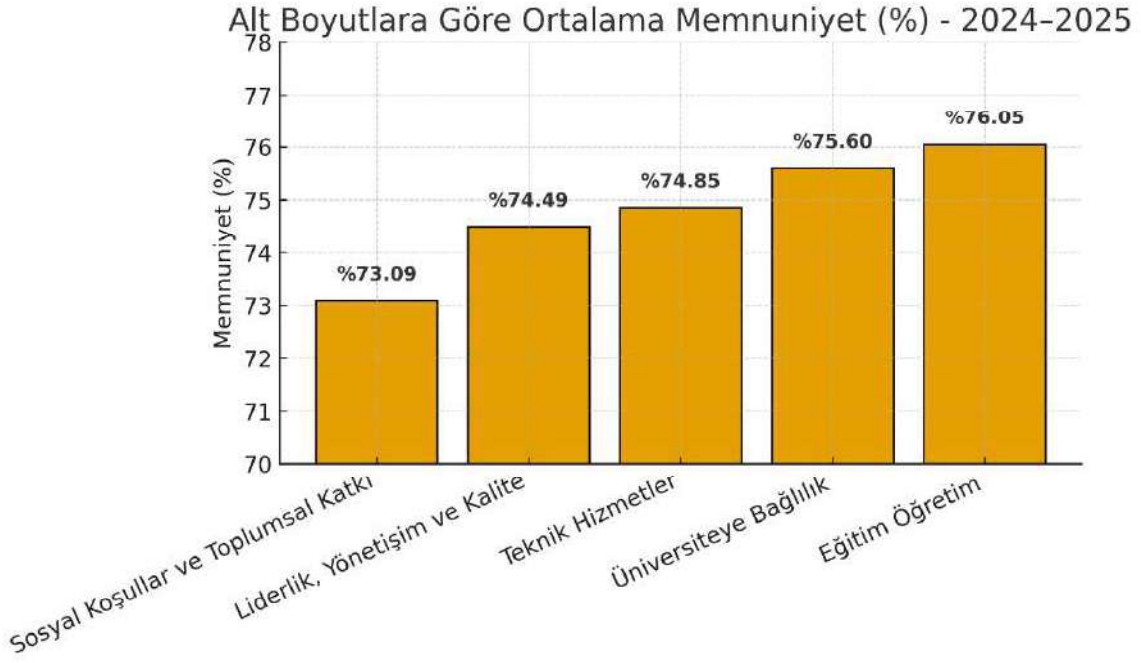
A. Genel Memnuniyet ve Alt Boyutlar Temelinde Memnuniyet

2024–2025 yılı için alt boyutların ortalama memnuniyet düzeyleri aşağıdaki tabloda ve grafikte özetlenmiştir. Genel memnuniyetin (beş alt boyut ortalaması) yaklaşık %74.82 düzeyinde olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Alt boyutlara ve genel memnuniyete ilişkin betimsel istatistikler

Alt Boyut	Ort.	Ss	V	Memnuniyet %	Madde Sayısı
Liderlik, Yönetişim ve Kalite	3.72	0.93	24.94	74.49	9
Eğitim Öğretim	3.80	0.91	23.92	76.05	10
Teknik Hizmetler	3.74	0.92	24.75	74.85	4
Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı	3.66	0.99	27.05	73.09	13
Üniversiteye Bağlılık	3.78	0.95	25.24	75.60	3
Genel Memnuniyet	3.74	0.94	25.58	74.82 %	

Tablo 1 incelendiğinde, alt boyutlar arasında en yüksek memnuniyet Eğitim Öğretim (%76.05) alanında görülürken, en düşük memnuniyet Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı (%73.09) alanındadır. Tüm boyutlarda bağıl değişkenlik katsayısının (V) %23.92–%27.05 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.

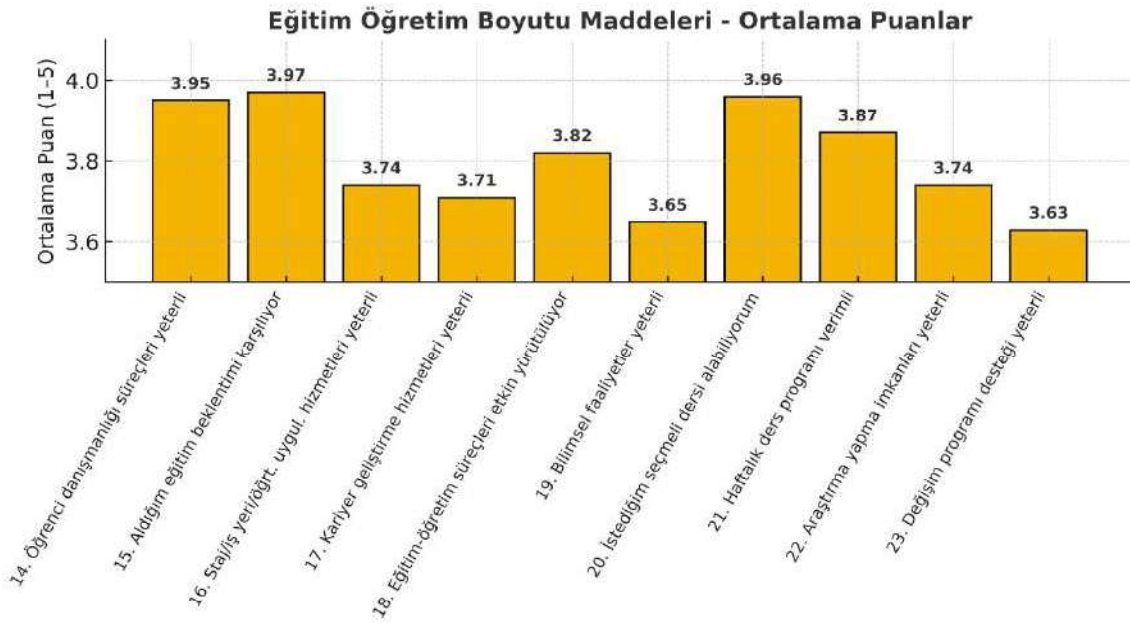
B.1. Eğitim Öğretim Boyutu Maddeleri

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	Madde	Ort.	Ss	V	Memnuniyet %
14	Öğrenci danışmanlığı süreçleri yeterli	3.95	0.87	21.98	78.99
15	Aldığım eğitim beklentimi karşılıyor	3.97	0.87	22.03	79.33
16	Staj/iş yeri/öğrt. uygul. hizmetleri yeterli	3.74	0.90	24.01	74.79
17	Kariyer geliştirme hizmetleri yeterli	3.71	0.91	24.52	74.20
18	Eğitim-öğretim süreçleri etkin yürütülüyor	3.82	0.91	23.90	76.30
19	Bilimsel faaliyetler yeterli	3.65	1.00	27.55	72.94
20	İstediğim seçmeli dersi alabiliyorum	3.96	0.84	21.33	79.16
21	Haftalık ders programı verimli	3.87	0.89	22.96	77.48
22	Araştırma yapma imkanları yeterli	3.74	0.94	25.29	74.71
23	Değişim programı desteği yeterli	3.63	0.93	25.59	72.61

Tablo 2’ye göre öğrencilerin Eğitim Öğretim boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyleri genel olarak yüksek düzeydedir (%72,61–79,33). En yüksek memnuniyet, “Aldığım eğitim beklentimi karşılıyor” maddesinde (%79,33), en düşük memnuniyet ise “Değişim programı desteği yeterli” maddesinde (%72,61) gözlenmiştir. Genel olarak öğrenciler eğitim-öğretim hizmetlerini yeterli ve verimli bulmakta, özellikle program yapısı ve ders içeriklerinden memnun olduklarını ifade etmektedir. Bununla birlikte bilimsel faaliyetler (%72,94) ve araştırma imkanları (%74,71) gibi alt maddelerde memnuniyetin nispeten daha düşük olması, bu alanlarda geliştirmeye açık yönler bulunduğunu göstermektedir. Madde yanıtlarının ortalamalarına ilişkin sütun grafiği ise Grafik 2’deki gibidir. Grafikte maddeler, ortalaması düşük olandan yüksek olana göre sıralanmıştır. Tablo 2’den maddelerin açık hali incelenebilir. Eğitim Öğretim boyutunda ortalama memnuniyet %76.05’tir.



Grafik 2. Eğitim Öğretim boyutu maddeleri Ort. ortalamalarının sütun grafiği ile gösterimi

B.2. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutu Maddeleri

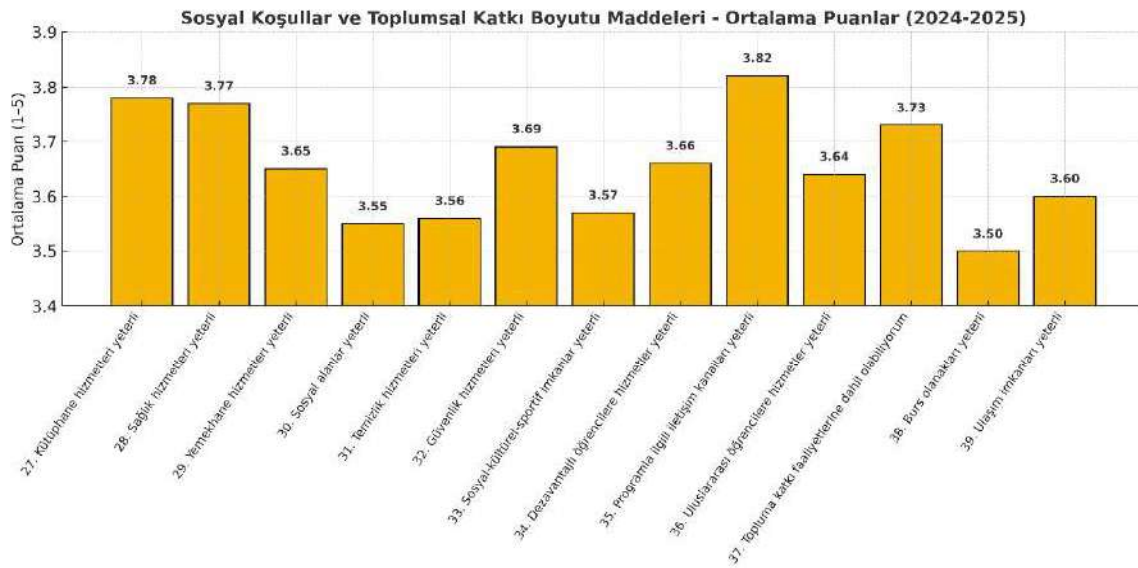
Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı boyutu ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler Tablo 3’te sunulmuştur.

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

NO	MADDE	ORT.	SS	V	MEMNUNİYET %
27	Kütüphane hizmetleri yeterli	3.78	0.93	24.58	75.55
28	Sağlık hizmetleri yeterli	3.77	0.94	25.06	75.38
29	Yemekhane hizmetleri yeterli	3.65	1.01	27.78	72.94
30	Sosyal alanlar yeterli	3.55	1.05	29.53	70.92
31	Temizlik hizmetleri yeterli	3.56	1.12	31.48	71.18
32	Güvenlik hizmetleri yeterli	3.69	0.98	26.47	73.78
33	Sosyal-kültürel-sportif imkanlar yeterli	3.57	1.04	29.06	71.43
34	Dezavantajlı öğrencilere hizmetler yeterli	3.66	0.93	25.39	73.19
35	Programla ilgili iletişim kanalları yeterli	3.82	0.89	23.16	76.47
36	Uluslararası öğrencilere hizmetler yeterli	3.64	0.93	25.45	72.86
37	Topluma katkı faaliyetlerine dahil olabiliyorum	3.73	0.92	24.80	74.54
38	Burs olanakları yeterli	3.50	1.03	29.37	70.00
39	Ulaşım imkanları yeterli	3.60	1.06	29.57	71.93

Tabloya göre öğrencilerin Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutuna ilişkin memnuniyet düzeyleri genel olarak orta-yüksek düzeydedir. Öğrencilerin bu boyuttaki ortalama puanları 3.50 ile 3.82 arasında değişmektedir. Bu durum, öğrencilerin sosyal olanaklar, hizmetler ve toplumsal katkı fırsatları konularında genel anlamda memnun olduklarını ancak bazı alanlarda iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Boyut içerisindeki en yüksek memnuniyet düzeyi “Programa ilişkin iletişim kanalları yeterli” (Ort.=3.82; %76.47) maddesinde görülmektedir. Bu bulgu, öğrencilerin akademik birimlerle iletişim konusunda genel olarak olumlu görüş bildirdiklerini ortaya koymaktadır. Buna karşılık, en

düşük memnuniyet “Burs olanakları yeterli” (Ort.=3.50; %70.00) maddesinde gözlenmiştir. Bu sonuç, finansal destek ve burs sisteminin öğrenciler açısından geliştirilmesi gereken bir alan olduğunu işaret etmektedir. Bunun dışında, kütüphane (%75.55), sağlık hizmetleri (%75.38) ve topluma katkı faaliyetlerine katılım (%74.54) gibi unsurlar yüksek memnuniyet düzeyine sahipken; sosyal alanlar (%70.92), temizlik (%71.18) ve sosyal-kültürel-sportif imkanlar (%71.43) gibi maddelerde memnuniyetin nispeten daha düşük olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrenciler üniversitenin sunduğu fiziksel ve sosyal imkanlardan temel düzeyde memnun olmakla birlikte, sosyal yaşamın zenginleştirilmesi, kültürel etkinliklerin artırılması ve yaşam alanlarının iyileştirilmesi yönünde beklentilerini sürdürmektedir. Bu boyutun ortalama memnuniyet yüzdesi %73.09 düzeyindedir ve bu oran, sosyal hizmetlerin genel olarak kabul edilebilir düzeyde olduğunu ancak stratejik gelişim gerektirdiğini göstermektedir. Madde yanıtlarının Ort. değerlerine ilişkin sütun grafiği ise Grafik 3’teki gibidir.



Grafik 3. Sosyal Koşullar ve Toplumsal Katkı Boyutu Maddeleri Yanıt Ortalamalarının Sütun Grafiği ile Gösterimi

B.3. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Boyutu Maddeleri

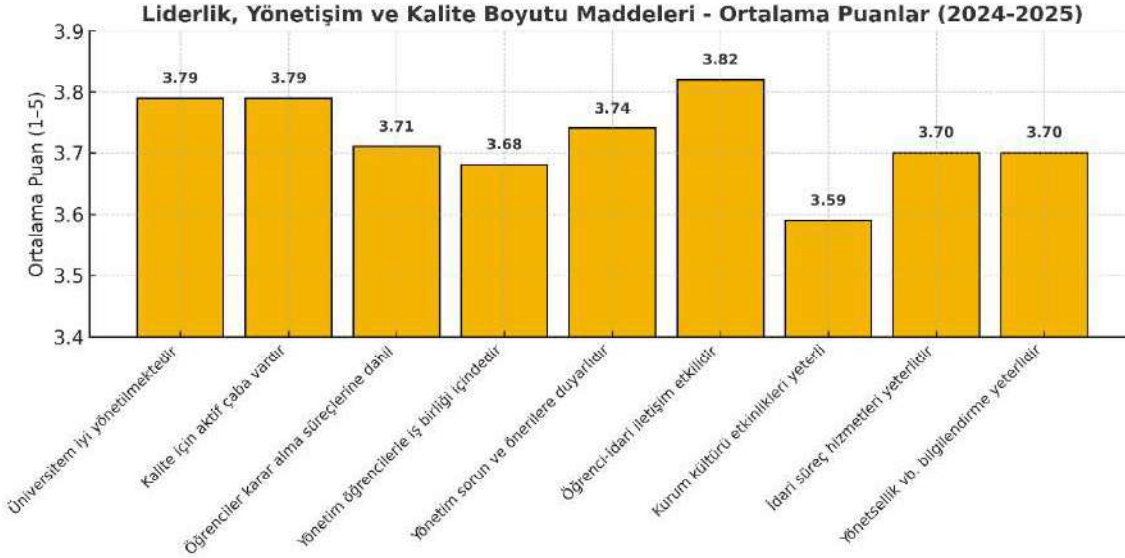
Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutu ile ilgili anket maddelerinin her biri için betimsel istatistikler Tablo 4’te sunulmuştur.

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

NO	MADDE	ORT.	SS	V	MEMNUNİYET %
5	Üniversitem iyi yönetilmektedir	3.79	0.91	24.04	75.80
6	Kalite için aktif çaba vardır	3.79	0.91	24.04	75.80
7	Öğrenciler karar alma süreçlerine dahil	3.71	0.93	24.96	74.29
8	Yönetim öğrencilerle iş birliği içindedir	3.68	0.93	25.19	73.53
9	Yönetim sorun ve önerilere duyarlıdır	3.74	0.92	24.68	74.71
10	Öğrenci-idari iletişim etkilidir	3.82	0.89	23.16	76.47
11	Kurum kültürü etkinlikleri yeterli	3.59	0.99	27.69	71.85
12	İdari süreç hizmetleri yeterlidir	3.70	0.93	25.12	74.03
13	Yönetmelik vb. bilgilendirme yeterli	3.70	0.94	25.54	73.95

Tablo 4 incelendiğinde, öğrencilerin Liderlik, Yönetişim ve Kalite boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Boyut ortalamaları 3.59 ile 3.82 arasında değişmekte olup, bu değerler öğrencilerin üniversitenin yönetsel süreçleri, kalite anlayışı ve kurumsal iletişimi konularında genel bir memnuniyet ifade ettiğini göstermektedir. En yüksek memnuniyet düzeyi “Öğrenci-idari iletişim etkilidir” (Ort.=3.82; %76.47) maddesinde görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin üniversite yönetimi ile iletişim kanallarının açık olduğunu ve öğrenci taleplerinin dikkate alındığını düşündüklerini ortaya koymaktadır. Buna karşın en düşük memnuniyet düzeyi “Kurum kültürü etkinlikleri yeterlidir” (Ort.=3.59; %71.85) maddesinde gözlenmiştir. Bu bulgu, kurumsal aidiyeti artırıcı etkinliklerin artırılması gerektiğine işaret etmektedir. Ayrıca, “Üniversitem iyi

yönetilmektedir” (Ort.=3.79; %75.80) ve “Kalite için aktif çaba vardır” (Ort.=3.79; %75.80) maddelerinde yüksek memnuniyet oranlarının görülmesi, kurumun genel yönetim politikalarının öğrenciler tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Buna karşılık, “Yönetim öğrencilerle iş birliği içindedir” (Ort.=3.68; %73.53) ve “Yönetim sorun ve önerilere duyarlıdır” (Ort.=3.74; %74.71) maddelerinde görece düşük puanların bulunması, yönetim süreçlerinde öğrenci katılımının ve geri bildirim mekanizmalarının daha da güçlendirilmesi gerektiğini düşündürmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, bu boyutta öğrencilerin üniversitenin yönetsel kalitesi, iletişim becerileri ve liderlik anlayışına dair olumlu bir görüşe sahip oldukları; ancak kurumsal kültür ve öğrenci katılımı konularında geliştirmeye açık alanlar bulunduğu söylenebilir.



Grafik 4. Liderlik, Yönetişim ve Kalite Boyutu Maddeleri Yanıt Ortalamalarının Sütun Grafiği ile Gösterimi

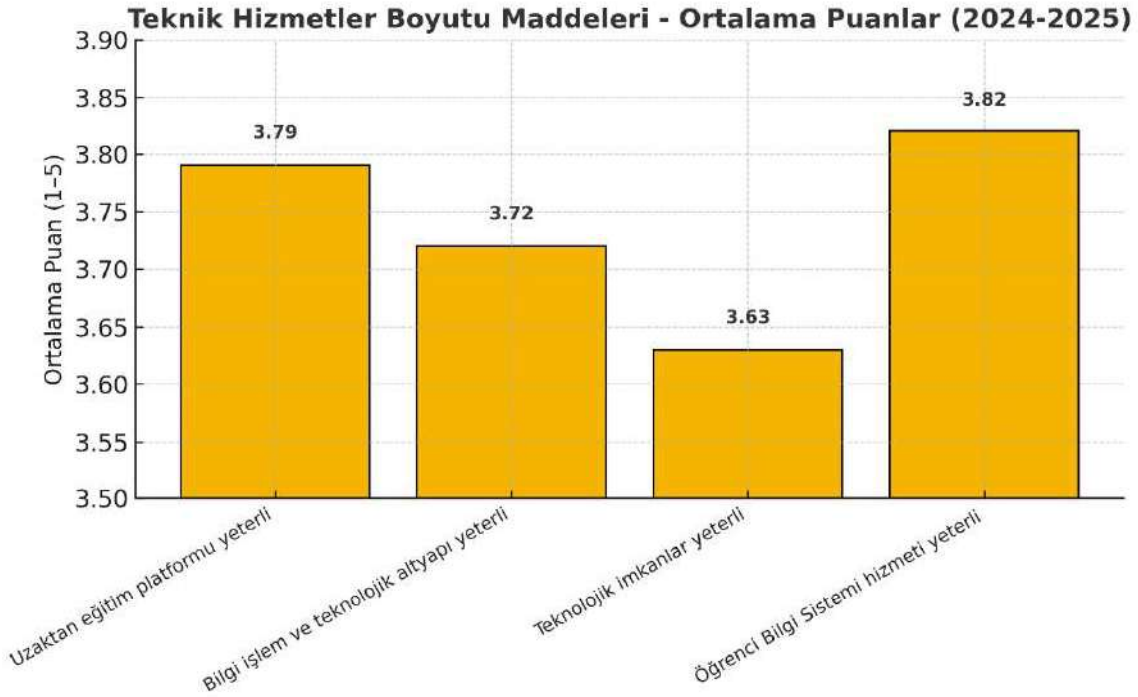
B.4. Teknik Hizmetler Boyutu Maddeleri

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

Tablo 5. Teknik Hizmetler boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

NO	MADDE	ORT.	SS	V	MEMNUNİYET %
24	Uzaktan eğitim platformu yeterli	3.79	0.88	23.23	75.88
25	Bilgi işlem ve teknolojik altyapı yeterli	3.72	0.95	25.57	74.45
26	Teknolojik imkanlar yeterli	3.63	1.00	27.47	72.69
40	Öğrenci Bilgi Sistemi hizmeti yeterli	3.82	0.87	22.72	76.39

Tablo incelendiğinde, öğrencilerin Teknik Hizmetler Boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Boyut ortalamaları 3.63 ile 3.82 arasında değişmekte olup, bu durum üniversitenin teknolojik altyapı ve hizmet kalitesi bakımından öğrenciler tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. En yüksek memnuniyet düzeyi “Öğrenci Bilgi Sistemi hizmeti yeterli” (Ort.=3.82; %76.39) maddesinde görülmektedir. Bu sonuç, öğrencilerin akademik ve idari işlemlerini yürüttükleri bilgi sisteminden genel olarak memnun olduklarını göstermektedir. Buna karşılık, en düşük memnuniyet düzeyi “Teknolojik imkanlar yeterli” (Ort.=3.63; %72.69) maddesinde gözlenmiştir. Bu bulgu, donanım ve yazılım altyapısının geliştirilmesine yönelik bir gereksinim olduğunu düşündürmektedir. Ayrıca, “Uzaktan eğitim platformu yeterli” (Ort.=3.79; %75.88) ve “Bilgi işlem ve teknolojik altyapı yeterli” (Ort.=3.72; %74.45) maddelerinde elde edilen yüksek memnuniyet oranları, üniversitenin dijital öğrenme ve bilgi teknolojileri alanında güçlü bir altyapıya sahip olduğunu göstermektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin teknik hizmetlerden büyük ölçüde memnun oldukları, ancak teknolojik imkanların daha da iyileştirilmesiyle birlikte bu memnuniyetin daha yüksek düzeye taşınabileceği söylenebilir.



Grafik 5. Teknik Hizmetler Boyutu Maddeleri Yanıt Ortalamalarının Çubuk Grafiği ile Gösterimi

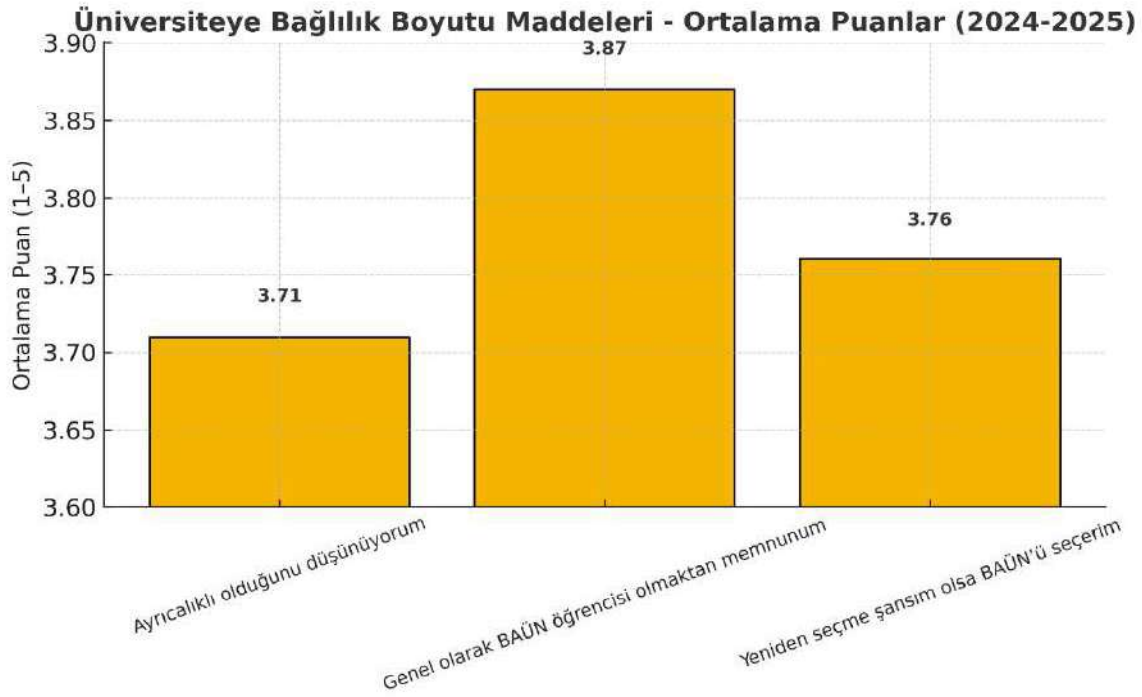
B.5. Üniversiteye Bağlılık Boyutu Maddeleri

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

Tablo 6. Üniversiteye Bağlılık Boyutu maddeleri betimsel istatistikleri

No	Madde	Ort.	Ss	V	Memnuniyet %
4	Ayrıcalıklı olduğumu düşünüyorum	3.71	0.96	25.92	74.29
42	Genel olarak BAÜN öğrencisi olmaktan memnunum	3.87	0.92	23.75	77.39
43	Yeniden seçme şansım olsa BAÜN’ü seçerim	3.76	0.98	26.05	75.13

Tablo incelendiğinde, öğrencilerin Üniversiteye Bağlılık Boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Boyuta ilişkin ortalama değerler 3.71 ile 3.87 arasında değişmekte olup, bu durum öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye karşı genel olarak olumlu bir tutuma sahip olduklarını göstermektedir. En yüksek memnuniyet düzeyi “Genel olarak BAÜN öğrencisi olmaktan memnunum” (Ort.=3.87; %77.39) maddesinde görülmüştür. Bu sonuç, öğrencilerin üniversitelerine karşı aidiyet hissettiklerini ve genel anlamda eğitim-öğretim deneyimlerinden memnun olduklarını ortaya koymaktadır. Buna karşılık, en düşük memnuniyet düzeyi “Ayrıcalıklı olduğumu düşünüyorum” (Ort.=3.71; %74.29) maddesinde gözlenmiştir. Bu bulgu, öğrencilerin üniversitelerinin diğer kurumlara kıyasla sunduğu avantajlar veya imaj açısından kendilerini daha az ayrıcalıklı hissettiklerini göstermektedir. Ayrıca, “Yeniden seçme şansım olsa BAÜN’ü seçerim” (Ort.=3.76; %75.13) maddesinde elde edilen yüksek memnuniyet oranı, öğrencilerin üniversitelerine olan genel güven ve sadakat duygusunu desteklemektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin üniversiteye yönelik duygusal bağlılıklarının güçlü olduğu, ancak üniversitenin marka değeri ve dış imajının geliştirilmesinin bu bağlılığı daha da artırabileceği söylenebilir.



Grafik 6. Üniversiteye Bağlılık Boyutu Maddeleri Yanıt Ortalamalarının Çubuk Grafiği ile Gösterimi