



**T. C.**

**İSTANBUL 29 MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

**ÖĞRENCİ GENEL MEMNUNİYET ANKETİ**

**SONUÇ RAPORU**

**EYLÜL**

**2021**

## **BÖLÜM I**

### **GİRİŞ**

İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi 2010 yılında Türkiye Diyanet Vakfı tarafından kurulmuş bir vakıf üniversitesidir. Üniversitemiz kurulduğu günden bugüne kadar geçen zamanda açılan yeni fakülte ve bölümler, araştırma merkezleri ve idari mekanizmalar ile büyümüş etkinlik alanını genişletmiştir.

Bu durum Üniversite bünyesinde işleyen mekanizmaların da aynı şekilde geliştirilmesini ve çeşitlendirilmesini gerekli kılmıştır. Nitekim bu yönde yapılan çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmaların ve bunun sonucunda ortaya çıkan mevcut durumun öğrenciler açısından nasıl değerlendirildiği ise ilgili çalışmaların başarıya ulaşma düzeyi olarak değerlendirilmektedir.

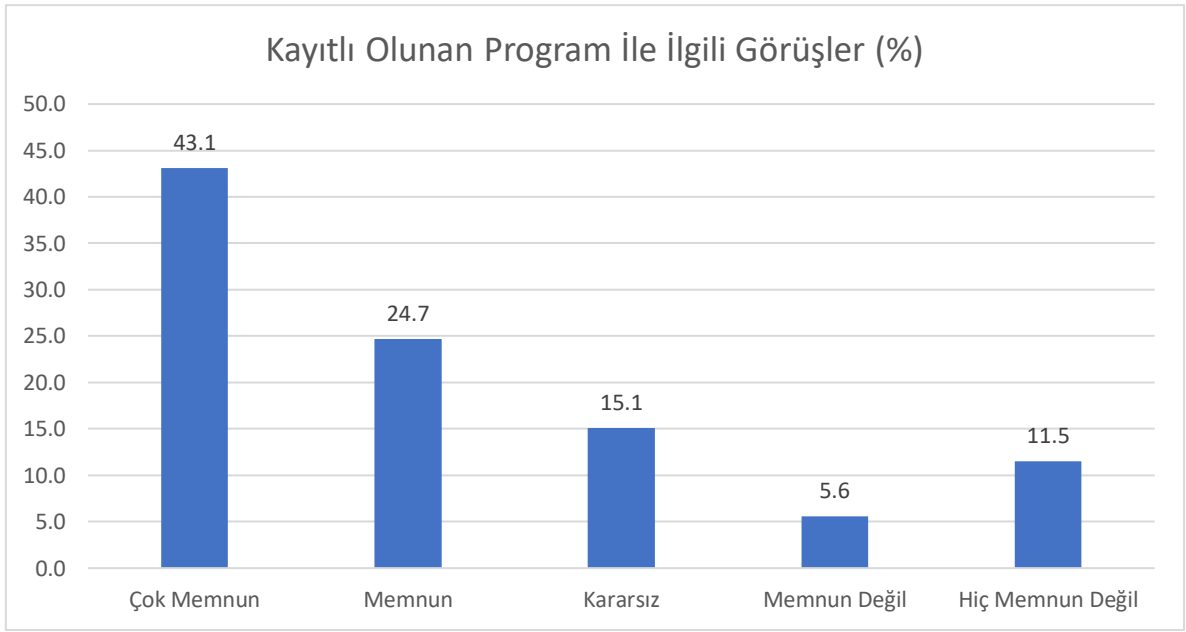
Bu anlayıştan yola çıkarak 2021 yılında Üniversitemiz öğrencilerine yönelik genel memnuniyet anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplamda 53 sorunun yer aldığı ve 12 bölümden oluşan anket çalışmasına 1.492 öğrenci katılım göstermiştir.

## BÖLÜM II

### ANALİZ

İlgili çalışmada öğrencilerden ilk olarak kayıtlı oldukları bölümle ilgili görüşlerini belirtmeleri istenmiştir. Bu kapsamda öğrencilerin verilen sorulara verdikleri yanıtların ortalamasına göre ilgili husustaki görüşleri ve memnuniyet düzeyleri Şekil 1'deki gibidir.

**Şekil 1.: Kayıtlı Olunan Program İle İlgili Görüşler (%)**



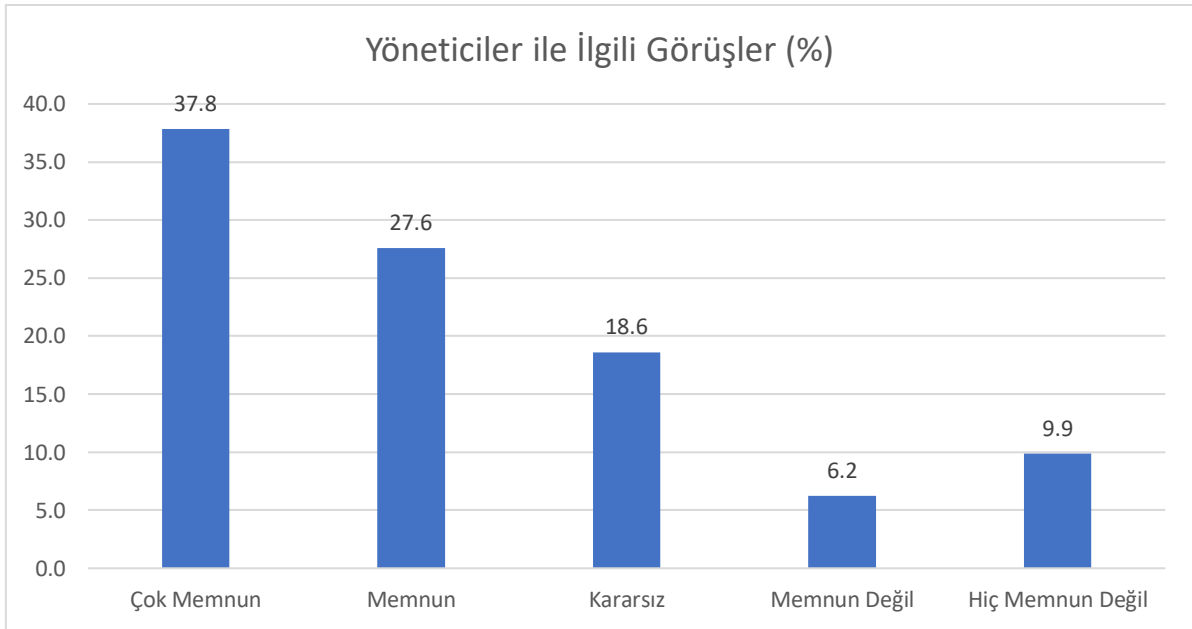
Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin kayıtlı oldukları program ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %43,1 çok memnun, %24,7 memnun, %15,1 kararsız, %5,6 memnun değil ve %11,5 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Kayıtlı oldukları programın amacına uygunluğu hakkındaki memnuniyeti %79,4
- Ders dağılımları ve içerikleri ile derslerin çeşitliliği hakkındaki memnuniyeti %73,9
- Kayıtlı olunan programın mesleğe ve hayata hazırlamadaki yeterliliği hakkındaki memnuniyeti sırasıyla %72,6 ve %74,7
- Bölümdeki eğitimin beklentilerini karşılama düzeyi hakkındaki memnuniyeti %74,6

- Öğretim elemanlarının öğrencilere yaklaşımı hakkındaki memnuniyeti %76
- Farklı üniversitelerde ve aynı bölümde okuyan diğer öğrencilere göre kendilerini konumu hakkındaki memnuniyeti %70,3 şeklindedir.

Öğrencilerin yöneticilerle ilgili memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik sorular da anket formunda sunulmuştur. Bu kapsamda öğrencilerin verilen sorulara verdikleri yanıtların ortalamasına göre ilgili husustaki görüşleri ve memnuniyet düzeyleri Şekil 2'deki gibidir.

**Şekil 2.: Yöneticiler İle İlgili Görüşler (%)**

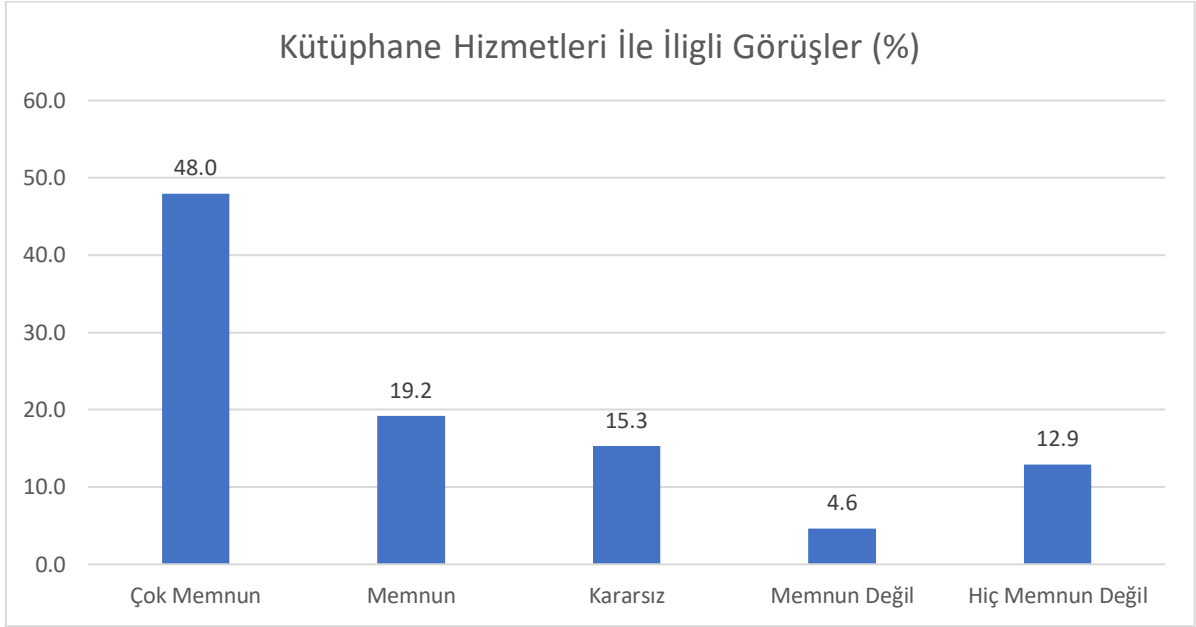


Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin yöneticiler ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %37,8 çok memnun, %27,6 memnun, %18,6 kararsız, %6,2 memnun değil ve %9,9 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Yöneticilerin ilgi, tutum ve davranışları hakkındaki memnuniyeti %71,6
- İsteklerine ulaşabilme hakkındaki memnuniyeti %70,4 isteklerinin sonuçları konusunda bilgi alabilme hakkındaki memnuniyeti %69,7
- Rehberlik ve danışmanlık faaliyetlerinin yeterliliği hakkındaki memnuniyeti %68,6
- Web sayfasının yeterliliği hakkındaki memnuniyeti %71,1 şeklindedir.

Kütüphane hizmetleri hakkında öğrenci görüşlerinin de alındığı anket çalışmasından elde edilen sonuçlar Şekil 3'te sunulmuştur.

**Şekil 3.: Kütüphane Hizmetleri İle İlgili Görüşler (%)**

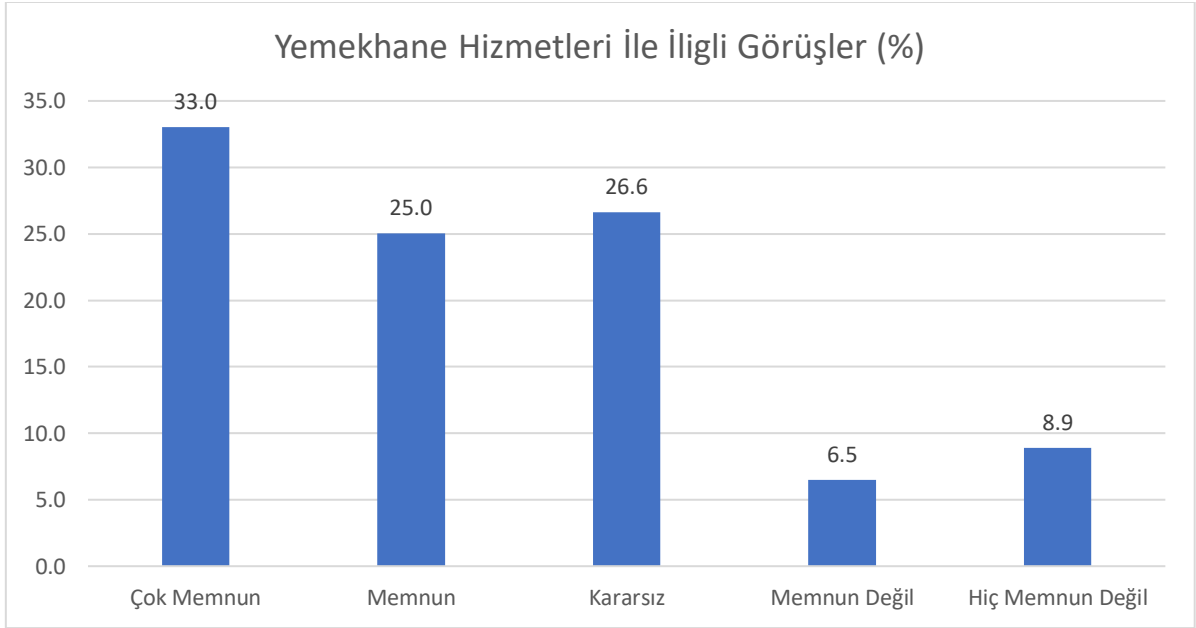


Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin kütüphane hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %48 çok memnun, %19,2 memnun, %15,3 kararsız, %4,6 memnun değil ve %12,9 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Kaynakların zenginliği hakkındaki memnuniyeti %78,8
- Kitap ödünç alma kolaylığı hakkındaki memnuniyeti %76,8
- Kütüphane görevlilerinin tutum ve davranışları hakkındaki memnuniyeti %76
- Kütüphanenin fiziki olanakları hakkındaki memnuniyeti %70,5 şeklindedir.

Üniversitemizde sunulan yemek ve yemekhane hizmetleri ile ilgili memnuniyete ilişkin değerlendirmeler Şekil 4'te sunulmuştur.

#### Şekil 4.: Yemekhane Hizmetleri İle İlgili Görüşler (%)

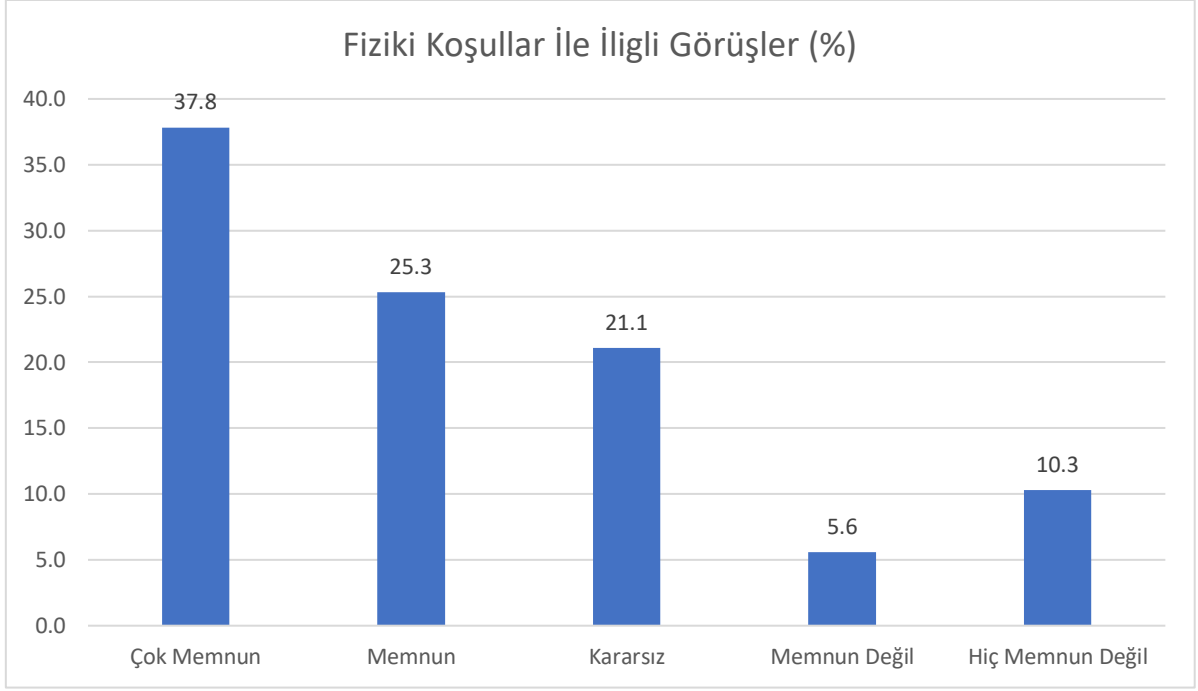


Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin yemekhane hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %33 çok memnun, %25 memnun, %26,6 kararsız, %6,5 memnun değil ve %8,9 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Yemeğin kalitesi hakkındaki memnuniyeti %56,7
- Yemeğin porsiyonu hakkındaki memnuniyeti %58,2
- Yemeğin sunum saati hakkındaki memnuniyeti %60,3
- Yemekhane personelinin tutum ve davranışları hakkındaki memnuniyeti %63,6
- Yemekhanenin fiziki koşulları hakkındaki memnuniyeti %66,1 şeklindedir.

Üniversitenin fiziki koşulları ile ilgili değerlendirmelere Şekil 5'ten ulaşılabilir.

### Şekil 5.: Üniversitemiz Fiziki Koşulları İle İlgili Görüşler (%)

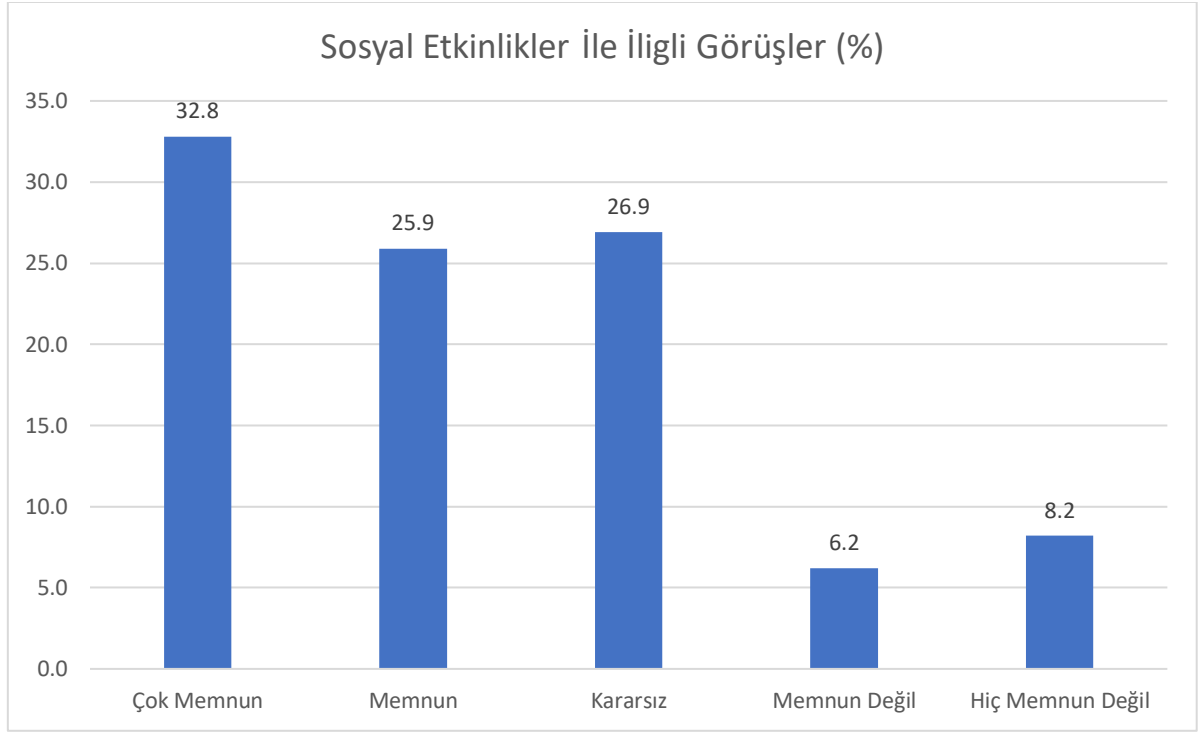


Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin üniversitemiz fiziki koşulları ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %37,8 çok memnun, %25,3 memnun, %21,1 kararsız, %5,6 memnun değil ve %10,3 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Dersliklerin fiziki koşullar hakkındaki memnuniyeti %70,9
- Dersliklerin kapasitesi hakkındaki memnuniyeti %69,1
- Ders dışı zamanları değerlendirme mekanları hakkındaki memnuniyeti %66,7
- Kafeterya hizmetleri hakkındaki memnuniyeti %65,3
- Ortak kullanım alanları hakkındaki memnuniyeti %66 şeklindedir.

Üniversitedeki sosyal etkinlikler ile ilgili öğrenci değerlendirmeleri Şekil 6'da sunulmuştur.

**Şekil 6.: Sosyal Etkinlikler İle İlgili Görüşler (%)**



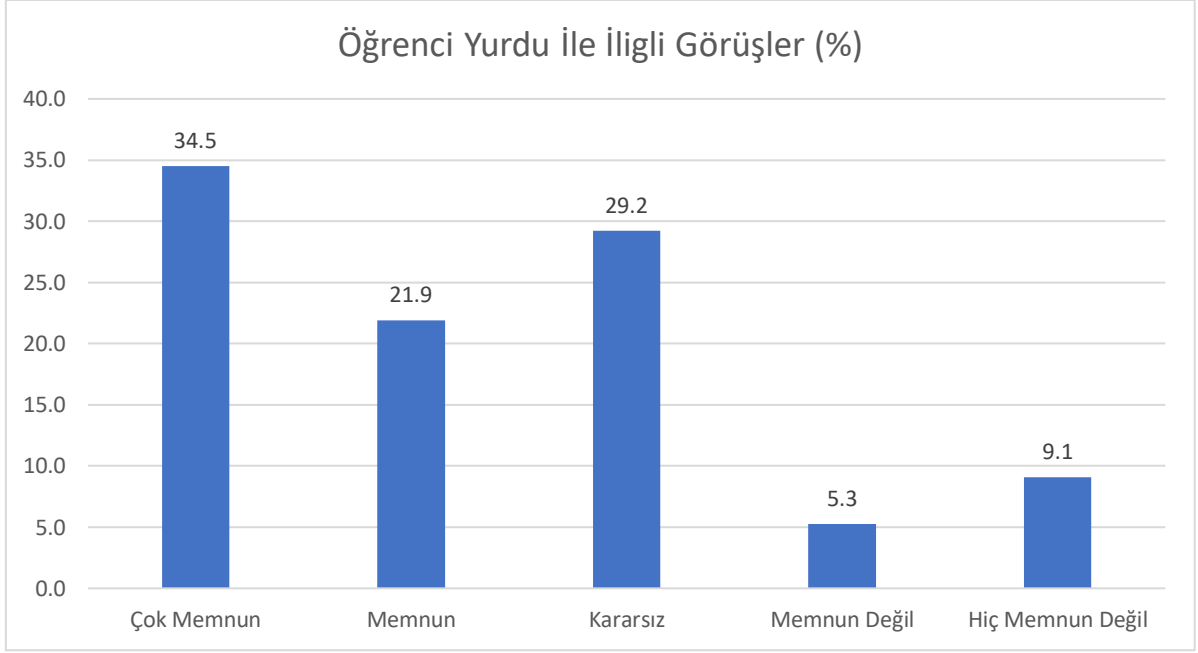
Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin sosyal etkinlikler ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %32,8 çok memnun, %25,9 memnun, %26,9 kararsız, %6,2 memnun değil ve %8,2 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Kulüp etkinlikleri, akademik gelişim programları, sanatsal etkinliklerin sayısı ve çeşitliliği hakkındaki memnuniyeti %62,3 şeklindedir.

Üniversite öğrenci yurtları ile ilgili değerlendirmeleri bağlamında öğrenci memnuniyetlerinin dağılımı Şekil 7'deki gibidir.



### Şekil 7.: Öğrenci Yurtları İle İlgili Görüşler (%)

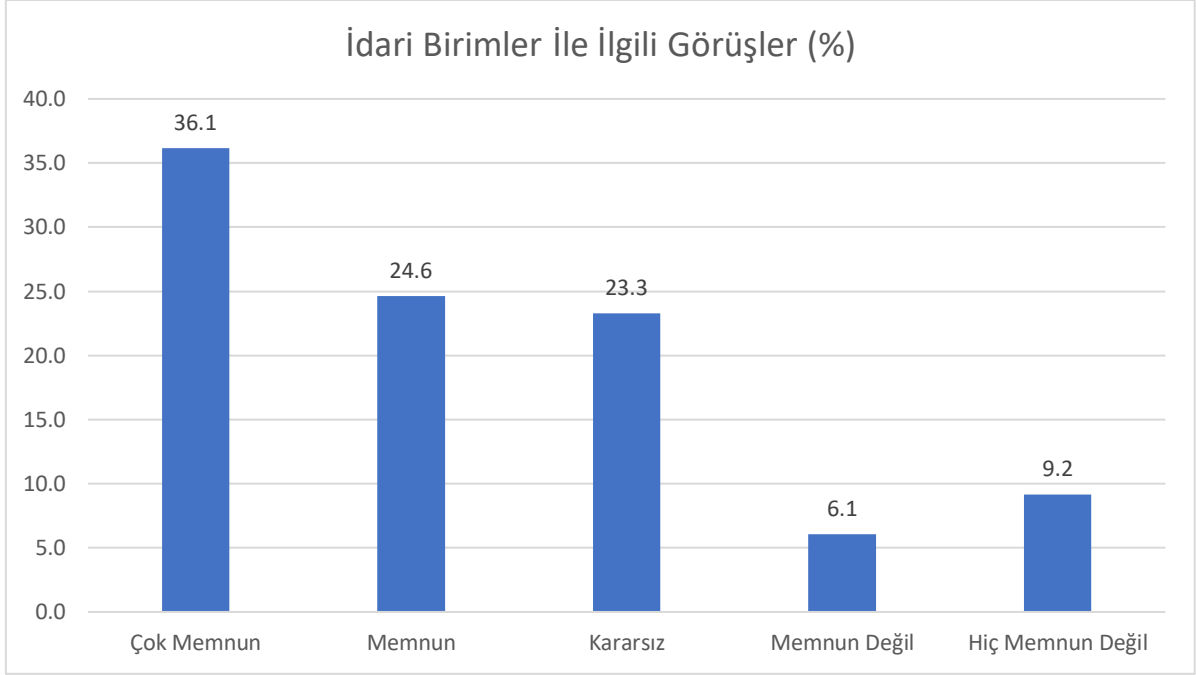


Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin öğrenci yurtları ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %34,5 çok memnun, %21,9 memnun, %29,2 kararsız, %5,3 memnun değil ve %9,1 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin;

- Yöneticilerin yaklaşımı hakkındaki memnuniyeti %62,3
- Yurtlardan yerleşkeye ulaşım hakkındaki memnuniyeti %62,7
- Yurtlardaki fiziki imkanlar, ortak kullanım alanları ve akademik gelişim programları hakkındaki memnuniyeti %62 şeklindedir.

İlgili anket çalışması kapsamında öğrencilerin Üniversitemiz idari birimlerini de değerlendirmeleri istenmiştir. Bu husustaki değerlendirmelerin oransal dağılımı Şekil 8'deki gibidir.

**Şekil 8.: İdari Birimler İle İlgili Görüşler (%)**

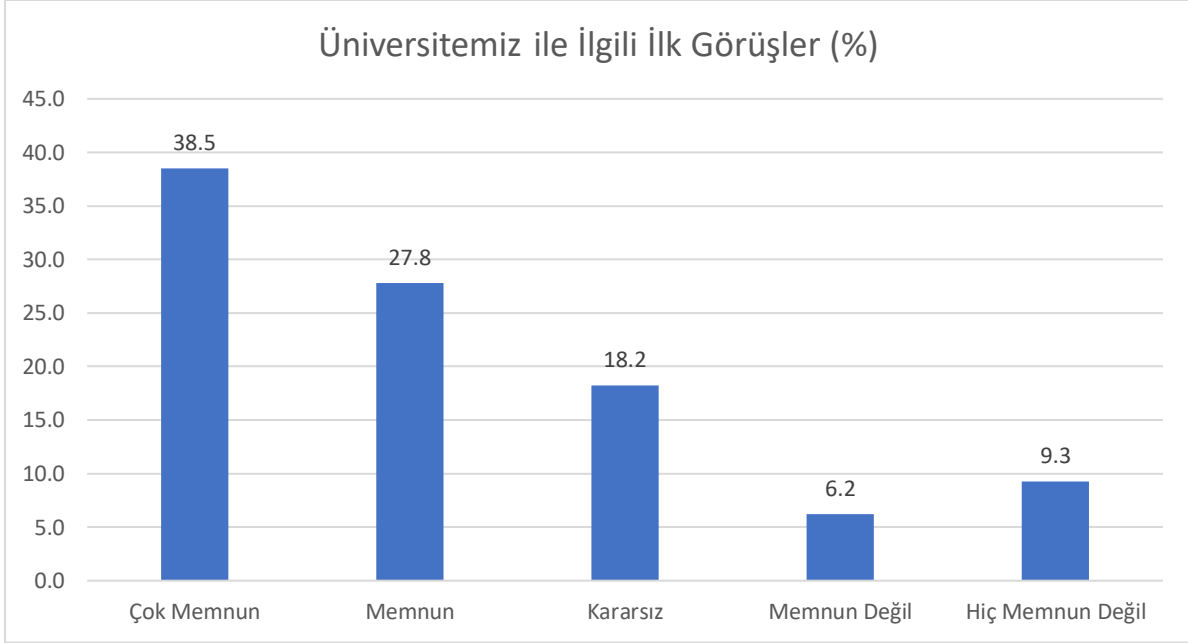


Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin idari birimler ile ilgili memnuniyetleri sırasıyla; %36,1 çok memnun, %24,6 memnun, %23,3 kararsız, %6,1 memnun değil ve %9,2 hiç memnun değil şeklindedir. Bu hususla ilgili olarak öğrencilerin görevlilerin öğrencilere yaklaşımı, belge alma kolaylığı, başvuruların cevaplanması süreci ve görevlilerin yeterli bilgi ve beceriye sahip olması hakkındaki memnuniyeti;

- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı için %72,1
- Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı için %63,2
- İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı için %65,6
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığının için %68,9 şeklindedir.

Öğrencilerin Üniversiteye ilk geldiklerindeki memnuniyet oranları Şekil 9'daki gibidir.

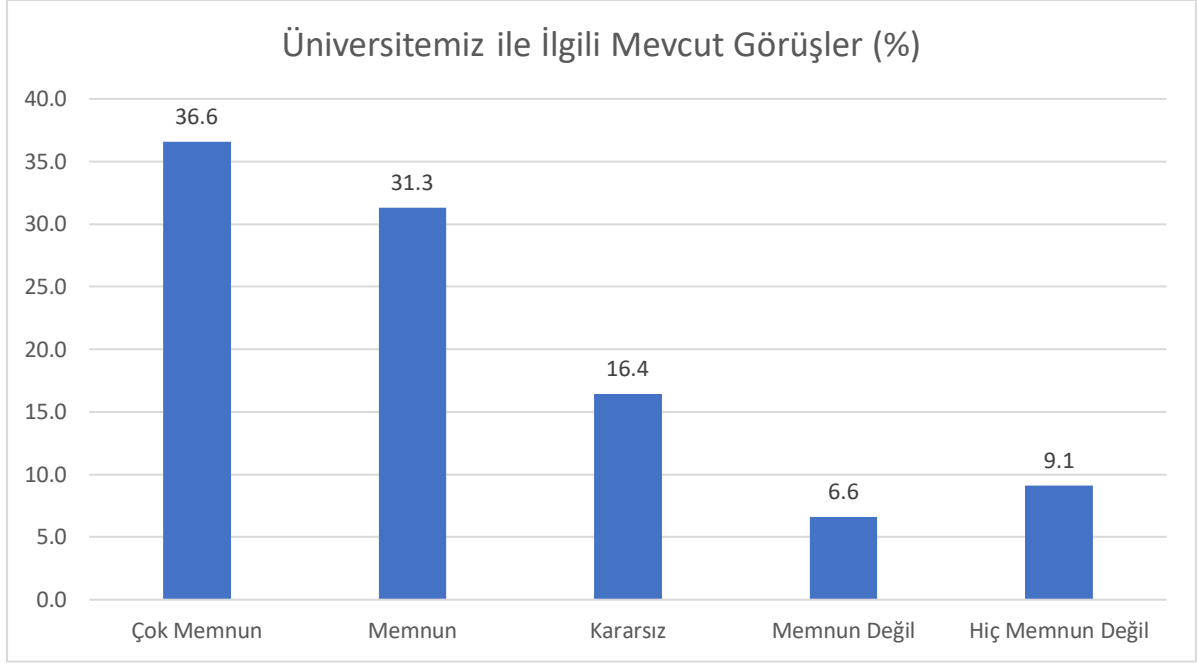
**Şekil 9.: Üniversitemiz İle İlgili İlk Görüşler (%)**



Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin Üniversitemize ile ilgili ilk görüşleri sırasıyla; %38,5 çok memnun, %27,8 memnun, %18,2 kararsız, %6,2 memnun değil ve %9,3 hiç memnun değil şeklindedir.

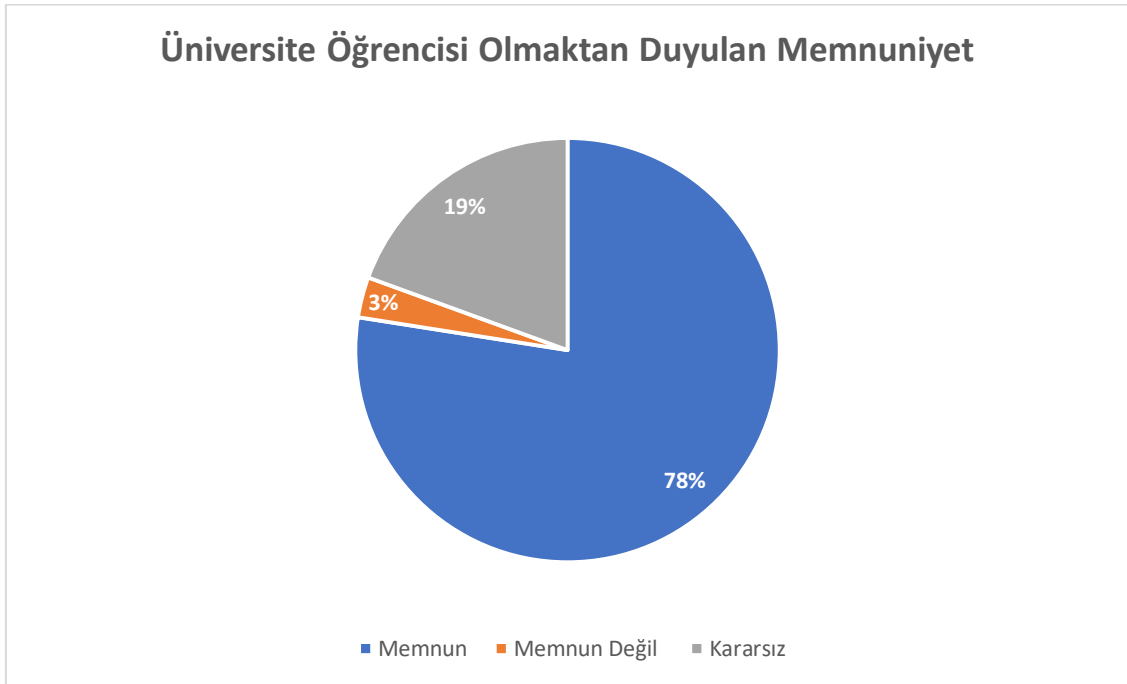
Öğrencilerin Üniversitemiz ile ilgili mevcut görüşleri ise Şekil 10'da sunulmuştur. Şekilden anlaşılacağı üzere öğrencilerin Üniversitemize ile ilgili mevcut görüşleri sırasıyla; %36,6 çok memnun, %31,3 memnun, %16,4 kararsız, %6,6 memnun değil ve %9,1 hiç memnun değil şeklindedir.

**Şekil 10.: Üniversitemiz İle İlgili Mevcut Görüşler (%)**



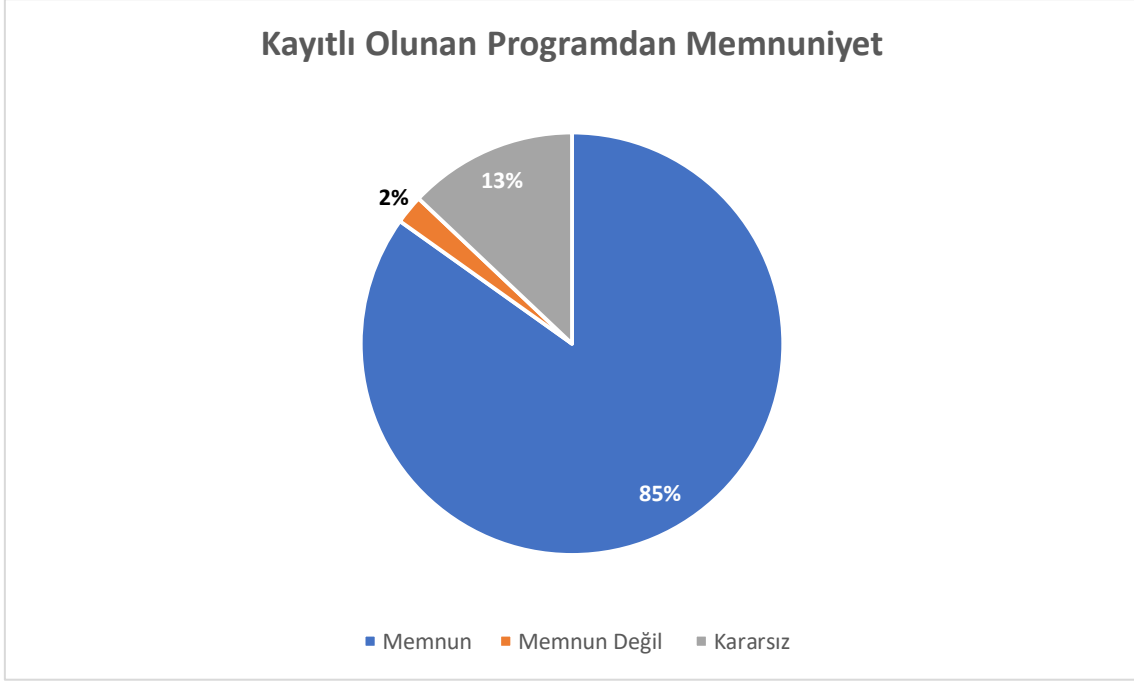
Anket kapsamında öğrencilere Üniversitemiz öğrencisi olmak ve kayıtlı bulunulan bölüm öğrencisi olmaktan memnuniyet düzeyleri ile ilgili soru yöneltilmiştir. Şekil 11 Üniversitemiz öğrencisi olmaktan duyulan memnuniyet ile ilgili oransal dağılımı göstermektedir.

**Şekil 11.: Üniversitemiz Öğrencisi Olmak İle İlgili Memnuniyet (%)**



Şekilden anlaşılacağı üzere anket çalışmasına katılan öğrencilerin %78'i Üniversitemiz öğrencisi olmaktan memnuniyet duymakta %3'ü ise bu yargıyı reddetmektedir. Öğrencilerin %19'u ise bu hususta kararsız olduklarını belirtmiştir.

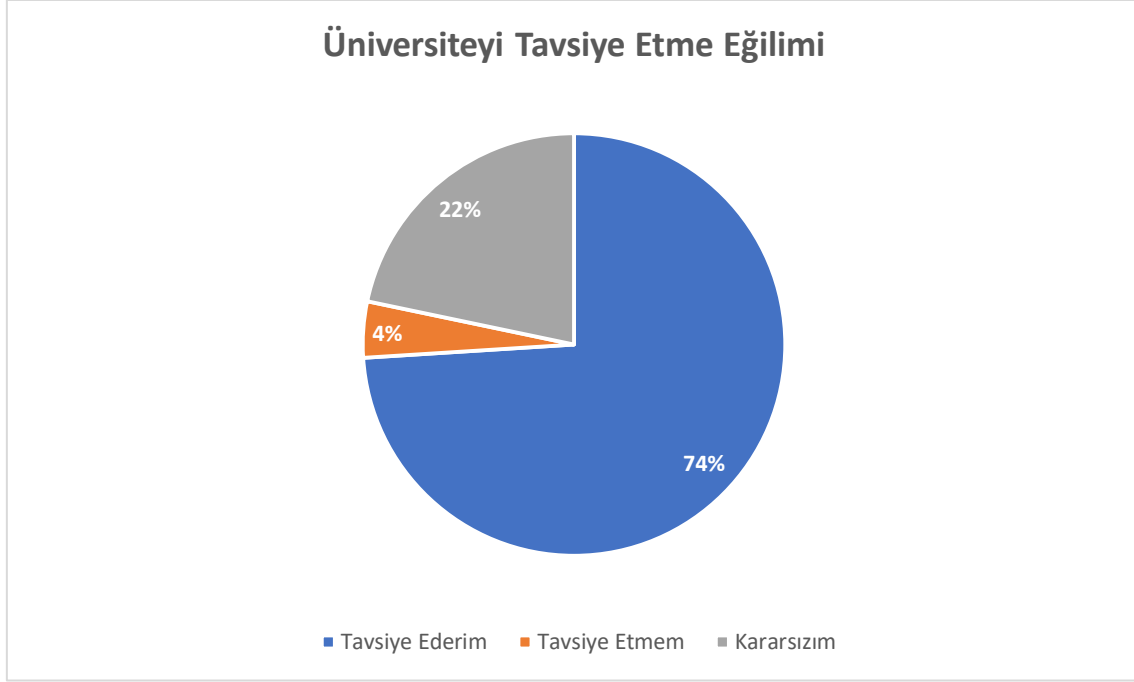
**Şekil 12.: Kayıtlı Olunan Program İle İlgili Memnuniyet (%)**



Şekil 12 kayıtlı olunan programdan duyulan memnuniyet ile ilgili oransal dağılımı göstermektedir. Şekilden anlaşılacağı üzere anket çalışmasına katılan öğrencilerin %85'i kayıtlı olduğu programdan memnun iken yalnızca %2'si bu hususta memnuniyet duymamaktadır. Öğrencilerin %13'ü ise kayıtlı olunan programdan memnuniyet duymadığı konusunda kararsız olduklarını belirtmiştir.

Şekil 13 ankete katılan öğrencilerin Üniversitemizi arkadaşlarına tavsiye etmek isteyip istemeyecekleri ile ilgili dağılımı göstermektedir.

**Şekil 13.: Üniversitemizi Tavsiye Etmek İle İlgili Görüşler (%)**

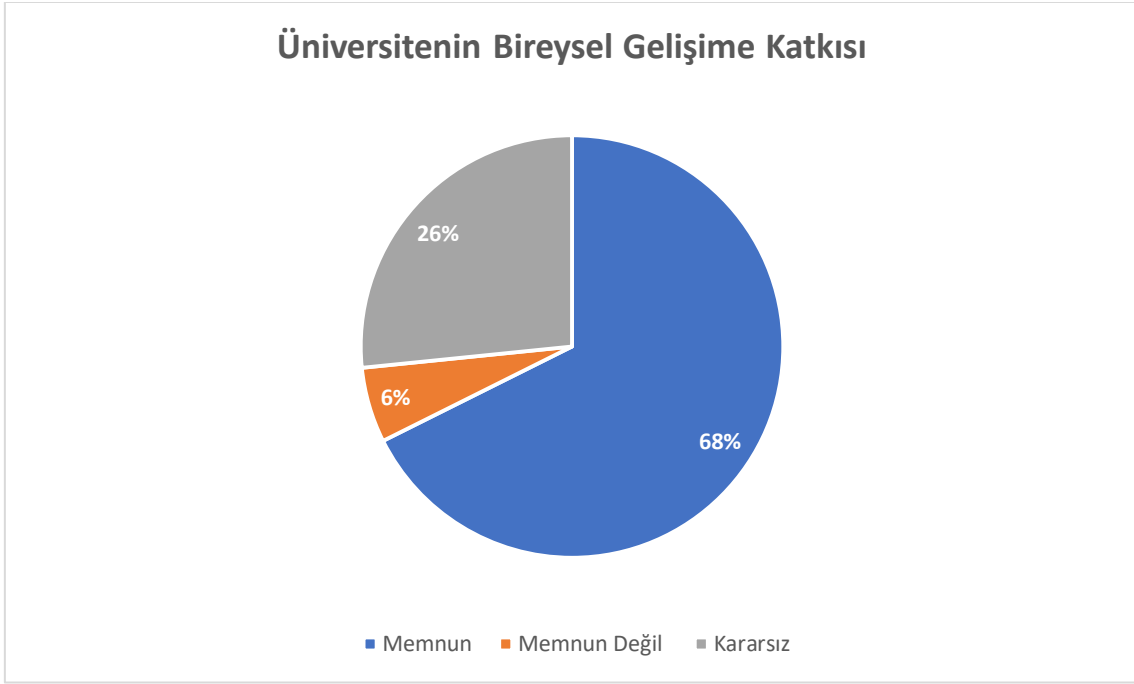


Şekilden anlaşılacağı üzere ankete katılan öğrencilerin %74'ü Üniversitemizi arkadaşlarına tavsiye edebileceğini, %4'lük kısmı oluşturan öğrenciler ise Üniversitemizi arkadaşlarına tavsiye etmeyeceğini belirtmiştir. Ankete katılan öğrencilerin %22'si ise bu hususta kararsız olduklarını ifade etmiştir.

Şekil 14'te öğrencilerin Üniversitemiz öğrencisi olmanın kendilerini keşfetme ve bireysel gelişimlerine katkı sağlaması ile ilgili görüşleri sunulmuştur.

Şekilden anlaşılacağı üzere anket çalışmasına katılan öğrencilerin %56'sı Üniversitemiz öğrencisi olmanın kendilerini keşfetme ve bireysel gelişimlerine katkı gelişim hususunda katkı sağladığını düşünürken %6'sı ise bu hususta olumlu düşünmemektedir. Öğrencilerin %26'sı ise kararsız olduklarını belirtmiştir.

**Şekil 14.: Üniversitemiz Öğrencisi Olmanın Bireysel Gelişime Katkısı (%)**



## BÖLÜM III

### SONUÇ DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

Anket sonuçlarından görülebileceği üzere öğrenci memnuniyeti ile ilgili oranlar Üniversitemiz öğrencilerinin kurumsal yapıdan genel olarak %80'e yakın bir memnuniyet duymaktadır.

Burada özellikle öğrencilerin büyük çoğunluğunun Üniversitemiz öğrencisi olmaktan memnuniyet duyması ve kararsız öğrencilerle birlikte bu oranın %90'ı aşması ile kararsızlar ile birlikte öğrencilerin Üniversitemizi başkalarına tavsiye etmesine ilişkin yine %100'e yakın bir oranın söz konusu olması genel memnuniyetin yüksek olduğunu göstermektedir.

Bu noktada özellikle öğrencilerin daha az memnuniyet duyduklarını belirttikleri; ders çeşitliliği, diğer üniversite öğrencileri ile karşılaştırma, isteklerinin sonuçlarını alabilme, yemekhane hizmetleri, ders dışı faaliyet çeşitliliği gibi hususlarda iyileştirmeler yapılmasının memnuniyeti artırma potansiyeli taşıdığını belirtmek yerinde olacaktır.