

BEŐIKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
2025 YILI İZLEME, DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME RAPORU

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu raporun amacı, Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini analiz etmek, güçlü yönleri ile gelişime açık yönlerini belirlemek ve kalite iyileştirme süreçlerine veri temelli katkı sağlamaktır.

Bu rapor Trabzon Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü biriminin 2025 yılı son çeyreğinde öğrenciler için uyguladığı memnuniyet anketlerine yönelik hazırlanmıştır

- **Anketin adı** : Memnuniyet Anketi
- **Anket türü** : Öğrenci
- **Uygulama tarihi** : 2025 yılı son çeyrek
- **Hedef kitle (N)** : 1142
- **Katılımcı sayısı (n)** : 27
- **Katılım oranı** : % 2,4

2. YÖNTEM

Veri toplama formu olarak, 5'li Likert Ölçeđi kullanılmış ve uygulanmış, sonuçlar aritmetik ortalamalar üzerinden değerlendirilmiştir.

2.1 Ölçek

- 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Puan	Anlamı
1	Hiç katılmıyorum / Çok memnun değilim
2	Katılmıyorum / Memnun değilim
3	Kararsızım / Orta düzeyde memnun
4	Katılıyorum / Memnunum
5	Tamamen katılıyorum / Çok memnunum

- Ankette yer alan her bir ifade, katılımcıların ilgili konuya yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmektedir. Elde edilen puanlar **aritmetik ortalama** üzerinden değerlendirilmiştir.

2.2 Analiz Yöntemi

- Ortalama (Mean) değerleri kullanılmıştır.
- Standart sapma ve yüzdelik dağılım verisi bulunmamaktadır.

2.3 Değerlendirme ve Sınıflandırma

- Ortalama puanlar aşağıdaki şekilde yorumlanmıştır:

Ortalama Aralığı	Değerlendirme
4.20 – 5.00	Çok Güçlü
3.40 – 4.19	Güçlü
2.60 – 3.39	Orta
2.59 ve altı	Kritik

3. BULGULAR

Anket bulguları ve ilgili ortalama sonuçları, EK olarak verilmiştir.

4. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

4.1 Eğitim-Öğretim (Güçlü)

- Ders içerikleri ve uygulamalar: **3,96**
- Akademik kadro: **3,93**
- Derslerin güncelliği: **3,85**
- Öğretim elemanı iletişimi: **3,78**
- Derslerin planlı yürütülmesi: **3,81**

Eğitim-öğretim boyutu **güçlü** olup öğrenciler akademik süreçlerden genel olarak memnundur.

4.2 Yönetim ve İdari Süreçler (Güçlü-Orta)

- Öğrenci işleri hizmetleri: **3,78**
- Yönetim yaklaşımı: **3,59**
- Şikâyet/öneri değerlendirme: **3,59**
- Bilgilendirme süreçleri: **3,59**

Bu boyut genel olarak **güçlü** olmakla birlikte bazı alanlarda geliştirme ihtiyacı bulunmaktadır.

4.3 Sosyal ve Destek Hizmetleri (Orta)

- Sosyal etkinlikler: **3,52**
- Kariyer hizmetleri: **3,63**
- Psikolojik destek: **3,70**
- Yemekhane hizmetleri: **3,59**

Orta düzey memnuniyet söz konusudur. Sosyal faaliyetlerin artırılması gerekmektedir.

4.4 Fiziksel Altyapı (Geliştirme Alanı)

- Temizlik: **3,41**
- Kantin/kafeterya: **3,04**
- Spor tesisleri: **3,48**
- Ulaşım: **2,95**
- Engelsiz erişim: **2,95**

Bu boyut içerisinde **en zayıf alan** ulaşım ve erişilebilirlik durumlarıdır.

4.5 Kurumsal İmaj ve Aidiyet (Güçlü)

- Üniversiteyi tercih etme: **3,33**
- Aidiyet hissi: **3,33**
- Tavsiye etme: **3,30**

Orta-güçlü seviyede bir kurumsal bağlılık bulunmaktadır.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

- Dijital iletişim imkanları (3,96)
- Bilgilendirme süreçleri (3,93)
- Güven ve huzur (3,85)
- Personel yaklaşımı (3,81)
- Akademik destek (3,79)
- Uzaktan eğitim hizmetleri (3,41)
- Ortak alanların temizliği (3,48)
- Spor tesislerinin yeterliliği (3,48)

6. GELİŞMEYE AÇIK YÖNLER

- İnternet altyapısı (2,93)
- Kurumsal tanınırlık (3,00)
- Sosyal imkanlar (3,04)
- Değişim programları (3,22)
- Ulaşım hizmetleri (2,92)
- Engelsiz erişim (2,86)
- Kantin/kafeterya hizmetleri (3,04)
- Yemekhane hizmetleri (3,30)

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Önceki Yıllara ait veri olmadığından karşılaştırma yapılamamıştır.

8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

Öğrenci geri bildirimlerinde öne çıkan temalar:

- Ulaşım sorunları
- Sosyal alan eksikliği
- Kantin fiyat/çeşit yetersizliği
- Fiziksel alanların geliştirilmesi ihtiyacı

9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Alan	Puan	Etki	Öncelik
Fiziksel alanlar	3,53	Yüksek	Çok Yüksek
Sosyal imkanlar	3,04	Orta	Yüksek
İnternet altyapısı	2,95	Orta	Yüksek
Ulaşım	2,92	Orta	Yüksek
Engelsiz erişim	2.86	Orta	Yüksek

10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Sorun	Planla (P)	Uygula (U)	Kontrol (K)	Önlem (Ö)	Hedef	Süre
Öğrenci kulüp etkinliklerinin az sayıda olması	Kulüp etkinlik sayısını artırmaya yönelik planlama yapılır	Kulüp Akademik Danışmanı ve SKS tarafından etkinlikler düzenlenir	Web sitesi etkinlikler bölümü üzerinden takip edilir	Katılımı artırıcı teşvikler geliştirilir	Kulüp etkinlik sayısını artırmak	2026-06
Yemekhane memnuniyet düzeyinin düşük olması	Hizmet sayısı ile iyileştirme toplantıları planlanır	SKS D.B. ve MYO Yönetimi tarafından uygulamalar gerçekleştirilir	Periyodik memnuniyet anketleri yapılır	Geri bildirimlere göre hizmet iyileştirilir	Sosyal hizmet memnuniyetini artırmak	2026-05
Ürün çeşitliliğinin az olması (Kantin)	Kantin denetimleri ve ürün çeşitliliğini artırma planı yapılır	Kantin Denetim Komisyonu ve SKS tarafından uygulanır	Periyodik memnuniyet anketleri yapılır	Eksik ürünler tespit edilip çeşit artırılır	Hizmet memnuniyetini artırmak	2026-05
Çalışma saatlerinin yeterli olmaması	Çalışma saatlerinin artırılması planlanır	Müdürlük tarafından saat düzenlemesi yapılır	Demirbaş ve kullanım raporları incelenir	Yoğunluk durumuna göre saatler yeniden düzenlenir	Çalışma saatlerini artırmak	2026-04
Değişim programları hakkında yeterli bilgiye sahip olunmaması	Bilgilendirme seminerleri planlanır	Erasmus Birimi ve Dış İlişkiler Koordinatörlüğü tarafından uygulanır	Web sitesi etkinlikler bölümü üzerinden kontrol edilir	Tanıtım faaliyetleri artırılır	Değişim programları farkındalığını artırmak	2026-06
Yerleşkelerde internet erişim memnuniyeti düşük (2,93)	Kablosuz ağ alanı ve bant genişliği artırılacak	Yeni erişim noktaları kurulacak	Kullanıcı geri bildirimleri ve hız testleri izlenecek	Gerekirse bütçe talebiyle altyapı modernize edilecek	Memnuniyet $\geq 3,5$	6 ay
Sosyal yaşam ve tesislerin yetersizliği (3,04)	Kulüp etkinlikleri ve tanıtımı planlanacak	“Kulüp Tanıtım Günleri” düzenlenecek	Öğrenci katılımı ve anketlerle izlenecek	SKS ile sözleşmeler ve iş birlikleri güncellenecek	Memnuniyet $\geq 3,6$	1 akademik yıl
Laboratuvar ve çalışma alanı verimliliği (3,26)	Teknik envanter güncellenip bütçe çıkarılacak	Kütüphanedeki bilgisayar sayısı artırılacak	Doluluk ve kullanım oranları takip edilecek	Eksiklikler raporlanarak donanım talep edilecek	Memnuniyet $\geq 3,8$	1 yıl
Erasmus program memnuniyeti (3,22)	Tanıtım toplantıları planlanacak	Erasmus bilgilendirme seminerleri yapılacak	Başvuru ve değişim sayıları izlenecek	Yeni anlaşmalar ve dil kursları teşvik edilecek	Katılım oranı %20 artış	1 yıl
Kurumsal aidiyet düşük (3,33)	Kurumsal imaj ve danışmanlık stratejisi oluşturulacak	Mezun panelleri ve tanıtım günleri yapılacak	Anketlerle aidiyet tekrar ölçülecek	Başarı ödülleri ve teşvik mekanizmaları geliştirilecek	Aidiyet $\geq 3,8$	1 yıl

11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2025 yılı Öğrenci memnuniyet düzeyi genel olarak **3,55** ortalama ile **GÜÇLÜ** seviyede bulunmuştur. Eğitim-öğretim alanında güçlü bir yapı mevcutken, özellikle **fiziksel altyapı, ulaşım ve erişilebilirlik** konularında iyileştirme ihtiyacı dikkat çekmektedir.

Bu doğrultuda:

- Akademik güçlü yönlerin korunması
- Fiziksel ve sosyal alanların geliştirilmesi
- Öğrenci odaklı hizmetlerin artırılması kurumsal kaliteyi yükseltecek temel adımlar olarak değerlendirilmektedir.

Kayıtlı öğrenci sayısının 1.142 olması ancak ankete katılım düzeyinin 27 öğrenci ile % 2,4 oranında düşük bir katılım olması kapsamında, öğrencilerin ankete katılımlarının teşvik edilmesi ve sağlanmasına yönelik tedbirlerin alınması gerekmektedir.

EK

Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu 2025 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi	Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu, n=27
41-) Üniversitenin veya birimlerinin internet sayfası ve sosyal medya hesaplarından eğitim-öğretim ve öğrencilerle ilgili her türlü güncel bilgi, duyuru ve habere ulaşabiliyorum.	3,96
38-) Akademik takvim, ders programı, sınav programı, mesleki uygulamalar veya stajlar hakkında zamanında bilgilendirme yapıldığını düşünüyorum.	3,93
39-) Üniversitenin bilgi paketinin güncel olduğunu düşünüyorum.	3,85
42-) Üniversitede güvenli, mutlu ve huzurlu bir ortamda eğitim öğretim hizmeti aldığımı düşünüyorum.	3,85
7-) İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.	3,81
37-) Üniversitemizle ilgili duyurulara anlık olarak ulaşabiliyorum.	3,81
43-) Genel olarak eğitim öğretim kalitesinden memnunum.	3,81
6-) Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.	3,79
9-) Eğitim öğretim faaliyetlerinin düzenli bir şekilde yürütüldüğünü düşünüyorum.	3,78
13-) Öğrencilere yönelik akademik danışmanlık uygulamalarından memnunum.	3,78
4-) Öğrencilere kararlara katılım konusunda yeterli fırsatın sunulduğunu düşünüyorum.	3,74
5-) Üniversitede öğrencilerin görüş, istek ve ihtiyaçlarının dikkate alındığını düşünüyorum.	3,74
14-) Psikolojik danışma ve rehberlik, bağımlılıkla mücadele gibi alanlarda sunulan akademik destek hizmetlerinden memnunum.	3,70
10-) Yabancı dil eğitimini yeterli buluyorum.	3,67
47-) Üniversitemizi öğrenci adaylarına tavsiye ederim.	3,67
15-) Kariyer gelişimi hizmetleri ve fırsatlarından memnunum.	3,63
25-) Üniversitemizin sosyal ve kültürel tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.	3,63
2-) Üniversite Yönetiminin öğrencilerin sorunları, şikâyetleri ve önerilerine karşı yaklaşımından memnunum.	3,59
16-) Üniversitemde öğrencilere yönelik mezun ilişkileri faaliyetleri yürütülmektedir.	3,59
22-) Kütüphane hizmetlerinden memnunum.	3,59
29-) Üniversitenin yerleşkelerinde ulaşım ve otopark hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünüyorum	3,59
34-) Öğrenciler tarafından yapılan sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerin yeteri kadar desteklendiğini düşünüyorum.	3,59
35-) Engelli/dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetleri ve faaliyetleri yeterli buluyorum.	3,59
40-) Eğitim öğretim (yatay geçiş, dikey geçiş, özel öğrencilik vb.) süreçleriyle ilgili bilgilendirme hizmetlerinden memnunum.	3,59
44-) Üniversite içerisinde kendimi güvende ve emniyette hissediyorum.	3,59
20-) Üniversitemizde öğrencilikle ilgili iş veya işlemleri dijital ve teknolojik altyapıyı kullanarak yapabiliyorum.	3,56
28-) Eğitim aldığım yerleşke içi açık alan ve çevre düzenlemesinden memnunum.	3,56
36-) Engelli öğrenciler için tasarlanmış özel eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin, ihtiyaçları karşılayacak düzeyde olduğunu düşünüyorum.	3,56
45-) Üniversitemin toplumdaki tanınırlığının yüksek olduğunu düşünüyorum.	3,56
3-) Öğrencilerin görüş, talep, şikâyet ve geri bildirimlerini sunacak yeterli düzeyde araç veya ortamın bulunduğunu düşünüyorum.	3,52
11-) Çift anadal/yandal imkânlarını yeterli buluyorum	3,52
33-) Üniversitemizde bireysel ve mesleki gelişimin artırılmasına yönelik sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden memnunum.	3,52
46-) Kendimi üniversitemin bir parçası olarak hissediyorum.	3,52
8-) Üniversiteye ilk başladığımda düzenlenen oryantasyon (uyum) faaliyetlerinden memnunum.	3,48
19-) Ders dışı zamanlarda derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi öğrenme ve çalışma mekânlarını yeterli düzeyde kullanabiliyorum.	3,48
26-) Üniversitemizin spor tesisleri ve altyapısını yeterli buluyorum.	3,48
27-) Ortak fiziki alanların (derslikler, koridorlar, açık alanlar, asansörler, tuvaletler, spor alanları, vb.) temizliğinden memnunum.	3,48

12-) Uzaktan eğitim hizmetlerinden memnunum.	3,41
21-) Üniversitenin bilişim ve teknolojik altyapısının güçlü olduğunu düşünüyorum.	3,33
48-) Üniversiteye yeniden başlayacak olsam yine bu üniversitede öğrenci olmak isterdim.	3,33
17-) Üniversitemin sunduğu yarı zamanlı çalışma imkanları genel olarak yeterlidir.	3,30
24-) Üniversitemizin yemekhane hizmetlerini yeterli buluyorum.	3,30
18-) Derslik, atölye, çalışma odası, laboratuvar gibi öğrenme mekânlarını yeterli buluyorum.	3,26
31-) Erasmus gibi öğrenci değişim programlarının sayısı ve çeşitliliğinden memnunum.	3,22
23-) Üniversitenin kantin/kafeterya hizmetlerinden memnunum.	3,04
32-) Üniversitede ilgi alanıma uygun öğrenci kulüplerinin bulunmasından memnunum.	3,04
1-) Trabzon Üniversitesi hakkında tercihim yapmadan önce bilgi sahibiydim.	3,00
30-) Yerleşkelerde açık ve kapalı alanlarda internet erişiminden memnunum.	2,93
	Genel Ortalama
	3,55