



İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ

“Aydınlık bir geleceğe”

Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

2019 - 2020



Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu

İçerik

Sayfa no	İçerik
2	Amaç ve Yöntem
3-7	Öğrenci Memnuniyet Anket Soruları
8-14	Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları
15	İyileştirmeye yönelik alanlar

Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu

Amaç ve Yöntem

Bu çalışmanın amacı, İstanbul Aydın Üniversitesi'nde okuyan öğrencilerin çeşitli konu başlıklarına ait memnuniyetlerini ölçümlenmek suretiyle iyileştirmeye açık alanları belirlemektir.

Bu amaç doğrultusunda öğrencilere;

- Üniversite yönetimi
- Derslikler/Laboratuvarlar ve Kaynaklar,
- Bölüm Başkanları ve İdari personel ile ilişkiler
- Öğrenci işleri ve Öğrenci Muhasebesi
- Kütüphane
- Yerinde Uygulama Merkezi (YUM), Sürekli Eğitim Merkezi (SEM) ve Rehberlik Psikolojik Danışmanlık Merkezi (AREM)
- Yemekhane / Kantin / Kafeterya
- Olanaklar

ile alakalı soruları içeren 5'li likert ölçek düzeyinde anket uygulanmaktadır.



1

Üniversite Yönetimi

- 1 Üniversite yönetimi, öğrenci sorunlarına karşı duyarlıdır.
- 2 Yönetim, öğrencilerine yeterli düzeyde destek sağlamaktadır.
- 3 Üniversitenin misyonuna ve vizyonuna yönelik faaliyetleri yeterlidir.

2

Derslikler / Laboratuvarlar ve Kaynaklar

- 1 Derslikler, öğrenci kapasitesine uygundur.
- 2 Derslikler her zaman temizdir.
- 3 Derslikler devamlı havalandırılmaktadırlar.
- 4 Dersliklerin ortam sıcaklığı normaldir.
- 5 Dersliklerde kullanılan araç gereçler (tebeşir, tahta kalem, akıllı kürsü, projektör vb.) yeterlidir.
- 6 Dersliklerde teknik sorunlar (akıllı kürsünün ve/veya projektörün çalışmaması, elektrik arızası vb.) yaşanmamaktadır.
- 7 Laboratuvarlar, teknik ve donanım açısından yeterlidir.
- 8 Laboratuvarlar, ders uygulamalarını desteklemektedir.

3

Bölüm Başkanları ve İdari Personelle Olan İlişkiler

- 1 Bölüm başkanıma kolaylıkla ulaşabiliyorum.
- 2 Bölüm başkanları kendilerine iletilen sorunları çözmeye başarılıdır.
- 3 İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.
- 4 İdari personel, görevini yerine getirmede başarılıdır.

4

Öğrenci İşleri ve Öğrenci Muhasebesi

- 1 Kalite ve hız bakımından Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın yaptığı işlemlerden memnunum.
- 2 Öğrenci işleri personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.
- 3 Öğrenci işleri personeli, istenilen belgeleri zamanında vermektedir.
- 4 Kalite ve hız bakımından Muhasebe Birimi'nin yaptığı işlemlerden memnunum.
- 5 Muhasebe biriminde çalışan personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.

5

Kütüphane

- 1 Kütüphanedeki basılı kaynak (kitap, dergi vb.) yeterlidir.
- 2 Kütüphane tarafından abone olunan veri tabanları yeterlidir.
- 3 Kütüphanenin fiziksel mekânı (çalışma masası, okuma yeri vb.) ve kapasitesi yeterlidir.
- 4 Teknik donanım (bilgisayar, internet vb.) açısından kütüphane yeterlidir.
- 5 Kütüphane görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.

6

Öğrenci İşleri ve Öğrenci Muhasebesi

- 1 Kalite ve hız bakımından Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın yaptığı işlemlerden memnunum.
- 2 Öğrenci işleri personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.
- 3 Öğrenci işleri personeli, istenilen belgeleri zamanında vermektedir.
- 4 Kalite ve hız bakımından Muhasebe Birimi'nin yaptığı işlemlerden memnunum.
- 5 Muhasebe biriminde çalışan personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.

7 Yerinde Uygulama Merkezi (YUM), Sürekli Eğitim Merkezi (SEM) ve Rehberlik Psikolojik Danışmanlık Merkezi (AREM)

- 1 Yerinde uygulama hizmeti, eğitime katkı sağlamaktadır.
- 2 YUM tarafından verilen hizmetler yeterlidir.
- 3 YUM personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.
- 4 Kalite bakımından YUM' un yönlendirdiği firma ve kuruluşlardan memnunum.
- 5 Çeşitlilik ve sayı bakımından SEM tarafından düzenlenen seminer ve eğitim programları yeterlidir.
- 6 SEM tarafından öğrencilere uygulanan fiyat ve indirimden memnunum.
- 7 SEM tarafından zamanında eğitim / seminer duyurusu yapılmaktadır.
- 8 SEM tarafından gerçekleştirilen eğitimler için sağlanan eğitim yeri (anfi, derslik vb.) iyidir / uygundur.
- 9 SEM personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.
- 10 Öğrencilere verilen rehberlik hizmetleri yeterlidir.
- 11 AREM, görüşme taleplerini karşılamada yeterlidir.
- 12 AREM' in uyguladığı randevu sisteminden memnunum.
- 13 AREM personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.

8 Yemekhane / Kantin / Kafeterya

- 1 Öğrencilere sunulan gıda ve içeceklerin çeşitliliğinden ve lezzetinden memnunum.
- 2 Kantin ortamı hijyeniktir ve yiyecekler hijyen kurallarına uygun şekilde sunulmaktadır.
- 3 Kantinin kapasitesi ve dizaynı, öğrencilerin beklentilerini karşılayacak düzeydedir.
- 4 Gıda ve yiyeceklerin fiyatı uygun seviyededir.
- 5 Kantin görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.

9

Olanaklar

- 1 Üniversitemize ulaşma olanaklarından memnunum.
- 2 Üniversitemizin imajından ve tanıtımından memnunum.
- 3 Üniversitemizin web sitesinden ve öğrenci işleri bilgi sisteminden memnunum.
- 4 Üniversitemizin internet olanaklarından ve bilgi işlem hizmetlerinden memnunum.
- 5 Üniversitemizin uluslararası ofis hizmetlerinden memnunum.
- 6 Üniversitemiz tarafından sağlanan ulusal ve uluslararası öğrenci değişim programlarından memnunum. (Değişim programlarından yararlanmış öğrenciler tarafından cevaplanacaktır !)
- 7 Üniversitemizin sunduğu burs olanaklarından memnunum.
- 8 Üniversitemizin sunduğu yurt olanaklarından memnunum.
- 9 Üniversitemizin sunduğu öğrenci kariyer planlama hizmetlerinden memnunum.
- 10 Üniversitemizde öğrencilerin yönetim anlamında süreçlere katılımı yeterlidir.
- 11 Üniversitemizin dinlenme alanları ve dış mekânı yeterlidir.
- 12 Üniversitemizin spor alanı / tesisi yeterlidir.
- 13 Üniversitemizin spor alanları kullanıma uygundur.
- 14 Üniversitemizin sunduğu sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerinden memnunum.
- 15 Öğrenciler; sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerden zamanında haberdar olmaktadır.
- 16 Üniversitemizdeki öğrenci bilim, kültür ve sanat kulüplerinin / topluluklarının sayısı yeterlidir.
- 17 Öğrenci kulüplerinin / topluluklarının gerçekleştirdiği etkinlikler yeterlidir.
- 18 Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerine bölüm başkanlarının desteği vardır.
- 19 Öğrenci kulüpleri üniversite yönetimi tarafından desteklenmektedir.
- 20 Üniversite yönetimi tarafından Öğrenci Kulüp ve Topluluklarına sağlanan hizmetlerden memnunum.

9

Olanaklar

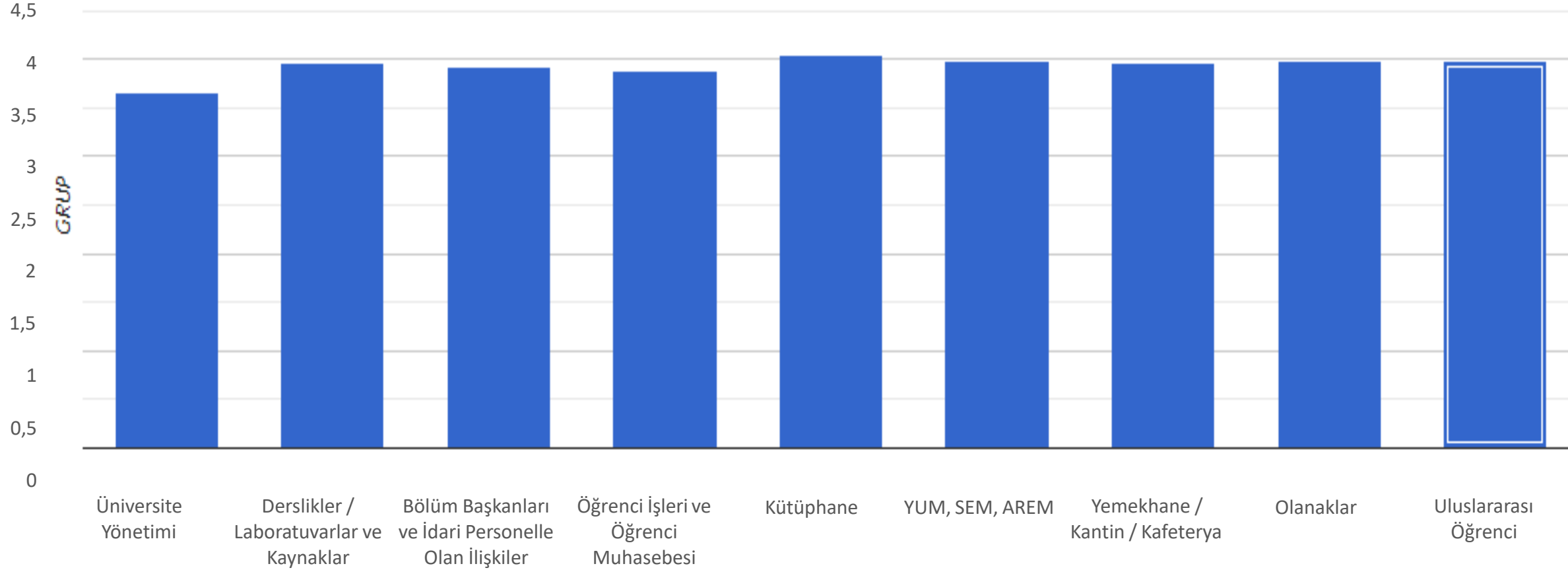
- 21 Üniversitemizin öğrenci konseyine sağladığı olanaklardan memnunum. (Öğrenci konseyinde bulunan öğrenciler tarafından cevaplanacaktır !)
- 22 Üniversitemizde verilen sağlık hizmetleri yeterlidir.
- 23 Sağlık personeli nitelik olarak yeterlidir.
- 24 Öğrenciler istedikleri zaman sağlık hizmetlerinden yararlanabilirler.
- 25 Kampüslerde "İş Sağlığı ve Güvenliği" kurallarına uyulmaktadır.
- 26 Üniversitenin iç güvenliği, öğrencilerin beklentilerini karşılamaktadır.
- 27 Üniversitemizde giriş- çıkış kontrolleri yeterli düzeyde yapılmaktadır.
- 28 Üniversitemizdeki alanlar (ofisler, tuvaletler, derslikler, koridorlar, açık alanlar vb.) temiz ve hijyeniktir.
- 29 Üniversitemiz içerisinde sunulan kırtasiye olanak ve hizmetlerinden memnunum.

10

Sadece Uluslararası Öğrenciler Tarafından Cevaplandırılacaktır.

- 1 Kabul mektubumu vermiş olduğum adresimden kolaylıkla teslim aldım.
- 2 Kayıt zamanı üniversiteye geldiğimde bana yapacağım işlemleri belirten bildirgeyle kolaylıkla kaydımı yaptırdım.
- 3 Ofis çalışanları yaşadığım sorunlar karşısında yardımcı oldu.
- 4 Gerektiği zaman uluslararası ofisten yardım alabildim.
- 5 Üniversitede özellikle uluslararası öğrencilere yönelik yapılan etkinliklerden memnunum.
- 6 Üniversite uluslararası öğrencilerin sorunlarına çözüm üretmekte başarılıdır.
- 7 Üniversite tarafından ülkeme ait özel günlerin hatırlanması ve kutlanması yapılmaktadır.

Kaynak: <https://ubis.aydin.edu.tr/?Pointer=Sybs&Page=OgrenciMemnuniyetiAnketiSonuclari&>



n:16576

Üniversite Yönetimi (3.66)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
1- Üniversite yönetimi, öğrenci sorunlarına karşı duyarlıdır.	12956 / 14373	3.63	
2- Yönetim, öğrencilerine yeterli düzeyde destek sağlamaktadır.	12869 / 14373	3.63	
3- Üniversitenin misyonuna ve vizyonuna yönelik faaliyetleri yeterlidir.	12797 / 14373	3.72	

Derslikler / Laboratuvarlar ve Kaynaklar (3.96)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
4- Derslikler, öğrenci kapasitesine uygundur.	12200 / 14373	3.91	
5- Derslikler her zaman temizdir.	12079 / 14373	4.02	
6- Derslikler devamlı havalandırılmaktadırlar.	11980 / 14373	3.98	
7- Dersliklerin ortam sıcaklığı normaldir.	11966 / 14373	3.99	
8- Dersliklerde kullanılan araç gereçler (tebeşir, tahta kalem, akıllı kürsü, projektör vb.) yeterlidir.	11941 / 14373	3.99	
9- Dersliklerde teknik sorunlar (akıllı kürsünün ve/veya projektörün çalışmaması, elektrik arızası vb.) yaşanmamaktadır.	11893 / 14373	3.89	
10- Laboratuvarlar, teknik ve donanım açısından yeterlidir.	11702 / 14373	3.96	
11- Laboratuvarlar, ders uygulamalarını desteklemektedir.	11683 / 14373	3.97	

Bölüm Başkanları ve İdari Personelle Olan İlişkiler (3.92)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
12- Bölüm başkanına kolaylıkla ulaşabiliyorum.	12125 / 14373	3.96	
13- Bölüm başkanları kendilerine iletilen sorunları çözmeye başarılıdır.	12085 / 14373	3.91	
14- İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	12049 / 14373	3.91	
15- İdari personel, görevini yerine getirmede başarılıdır.	12051 / 14373	3.92	

Öğrenci İşleri ve Öğrenci Muhasebesi (3.89)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
17- Kalite ve hız bakımından Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın yaptığı işlemlerden memnunuz.	11835 / 14373	3.84	
18- Öğrenci işleri personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	11823 / 14373	3.87	
20- Öğrenci işleri personeli, istenilen belgeleri zamanında vermektedir.	11756 / 14373	3.9	
21- Kalite ve hız bakımından Muhasebe Birimi'nin yaptığı işlemlerden memnunuz.	11722 / 14373	3.92	
22- Muhasebe biriminde çalışan personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	11689 / 14373	3.94	

Kütüphane (4.05)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
23- Kütüphanedeki basılı kaynak (kitap, dergi vb.) yeterlidir.	11486 / 14373	4.04	
24- Kütüphane tarafından abone olunan veri tabanları yeterlidir.	11468 / 14373	4.04	
25- Kütüphanenin fiziksel mekânı (çalışma masası, okuma yeri vb.) ve kapasitesi yeterlidir.	11475 / 14373	4.04	
26- Teknik donanım (bilgisayar, internet vb.) açısından kütüphane yeterlidir.	11466 / 14373	4.05	
27- Kütüphane görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	11433 / 14373	4.06	

Yerinde Uygulama Merkezi (YUM), Sürekli Eğitim Merkezi (SEM) ve Rehberlik Psikolojik Danışmanlık Merkezi (AREM) (3.98)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
28- Yerinde uygulama hizmeti, eğitime katkı sağlamaktadır.	11160 / 14373	4	
29- YUM tarafından verilen hizmetler yeterlidir.	11083 / 14373	3.97	
30- YUM personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	11088 / 14373	3.99	
31- Kalite bakımından YUM' un yönlendirdiği firma ve kuruluşlardan memnunuz.	10996 / 14373	3.97	
32- Çeşitlilik ve sayı bakımından SEM tarafından düzenlenen seminer ve eğitim programları yeterlidir.	10958 / 14373	3.98	
33- SEM tarafından öğrencilere uygulanan fiyat ve indirimden memnunuz.	10891 / 14373	3.95	
34- SEM tarafından zamanında eğitim / seminer duyurusu yapılmaktadır.	10925 / 14373	3.98	
35- SEM tarafından gerçekleştirilen eğitimler için sağlanan eğitim yeri (anfi, derslik vb.) iyidir / uygundur.	10886 / 14373	3.99	
36- SEM personelinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	10856 / 14373	4	
37- Öğrencilere verilen rehberlik hizmetleri yeterlidir	10963 / 14373	3.97	
38- AREM, görüşme taleplerini karşılamada yeterlidir.	10813 / 14373	3.99	

Yemekhane / Kantin / Kafeterya (3.96)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
41- Öğrencilere sunulan gıda ve içeceklerin çeşitliliğinden ve lezzetinden memnunuz.	10947 / 14373	3.96	
42- Kantin ortamı hijyeniktir ve yiyecekler hijyen kuralına uygun şekilde sunulmaktadır.	10942 / 14373	3.99	
43- Kantinin kapasitesi ve dizaynı, öğrencilerin beklentilerini karşılayacak düzeydedir.	10931 / 14373	3.96	
44- Gıda ve yiyeceklerin fiyatı uygun seviyededir.	10818 / 14373	3.87	
45- Kantin görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	10911 / 14373	4	

Olanaklar (3.98)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
46- Üniversitemize ulaşma olanaklarından memnunuz.	11289 / 14373	4	
47- Üniversitemizin imajından ve tanıtımından memnunuz.	11351 / 14373	3.98	
48- Üniversitemizin web sitesinden ve öğrenci işleri bilgi sisteminden memnunuz.	11334 / 14373	3.97	
49- Üniversitemizin internet olanaklarından ve bilgi işlem hizmetlerinden memnunuz.	11268 / 14373	3.98	
50- Üniversitemizin uluslararası ofis hizmetlerinden memnunuz.	10910 / 14373	3.98	
51- Üniversitemiz tarafından sağlanan ulusal ve uluslararası öğrenci değişim programlarından memnunuz. (Değişim programlarından yararlanmış öğrenciler tarafından cevaplanacaktır !)	10383 / 14373	4.01	
52- Üniversitemizin sunduğu burs olanaklarından memnunuz.	10957 / 14373	3.93	
53- Üniversitemizin sunduğu yurt olanaklarından memnunuz.	10512 / 14373	3.95	
54- Üniversitemizin sunduğu öğrenci kariyer planlama hizmetlerinden memnunuz.	10734 / 14373	3.94	

55- Üniversitemizde öğrencilerin yönetim anlamında süreçlere katılımı yeterlidir.	10788 / 14373	3.94		
56- Üniversitemizin dinlenme alanları ve dış mekânı yeterlidir.	11042 / 14373	3.98		
57- Üniversitemizin spor alanı / tesisi yeterlidir.	10751 / 14373	3.94		
58- Üniversitemizin spor alanları kullanıma uygundur.	10751 / 14373	3.95		
59- Üniversitemizin sunduğu sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerinden memnunuz.	10831 / 14373	3.95		
60- Öğrenciler; sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerden zamanında haberdar olmaktadır.	10871 / 14373	3.95		
61- Üniversitemizdeki öğrenci bilim, kültür ve sanat kulüplerinin / topluluklarının sayısı yeterlidir.	10763 / 14373	3.96		
62- Öğrenci kulüplerinin / topluluklarının gerçekleştirdiği etkinlikler yeterlidir.	10783 / 14373	3.96		
63- Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerine bölüm başkanlarının desteği vardır.	10711 / 14373	3.97		
64- Öğrenci kulüpleri üniversite yönetimi tarafından desteklenmektedir.	10723 / 14373	3.98		
65- Üniversite yönetimi tarafından Öğrenci Kulüp ve Topluluklarına sağlanan hizmetlerden memnunuz.	10698 / 14373	3.97		
66- Üniversitemizin öğrenci konseyine sağladığı olanaklardan memnunuz. (Öğrenci konseyinde bulunan öğrenciler tarafından cevaplanacaktır !)	10329 / 14373	3.99		
67- Üniversitemizde verilen sağlık hizmetleri yeterlidir.	10684 / 14373	4		
68- Sağlık personeli nitelik olarak yeterlidir.	600-Genel	10661 / 14373	4.01	
69- Öğrenciler istedikleri zaman sağlık hizmetlerinden yararlanabilirler.	10682 / 14373	4.01		
70- Kampüslerde "İş Sağlığı ve Güvenliği" kurallarına uyulmaktadır.	10783 / 14373	4.02		
71- Üniversitenin iç güvenliği, öğrencilerin beklentilerini karşılamaktadır.	10864 / 14373	4.03		
72- Üniversitemizde giriş- çıkış kontrolleri yeterli düzeyde yapılmaktadır.	10966 / 14373	4.05		
73- Üniversitemizdeki alanlar (ofisler, tuvaletler, derslikler, koridorlar, açık alanlar vb.) temiz ve hijyeniktir.	10942 / 14373	4.03		
74- Üniversitemiz içerisinde sunulan kırtasiye olanak ve hizmetlerinden memnunuz.	10812 / 14373	4.01		

Sadece Uluslararası Öğrenciler Tarafından Cevaplandırılacaktır. Diğer öğrencilerimiz "Fikrim Yok" seçeneğini işaretleyebilirler. (3.99)

Kriter	2019-2020		
	Katılım	Sonuç	
75- Kabul mektubumu vermiş olduğum adresimden kolaylıkla teslim aldım.	8791 / 14373	4	
76- Kayıt zamanı üniversiteye geldiğimde bana yapacağım işlemleri belirten bildirgeyle kolaylıkla kaydımı yaptırdım.	8836 / 14373	3.98	
77- Ofis çalışanları yaşadığım sorunlar karşısında yardımcı oldu.	8783 / 14373	3.98	
78- Gerekli zaman uluslararası ofisten yardım alabildim.	8718 / 14373	3.98	
79- Üniversitede özellikle uluslararası öğrencilere yönelik yapılan etkinliklerden memnunum.	8682 / 14373	3.98	
80- Üniversite uluslararası öğrencilerin sorunlarına çözüm üretmekte başarılıdır.	8714 / 14373	3.98	
81- Üniversite tarafından ülkeme ait özel günlerin hatırlanması ve kutlanması yapılmaktadır.	8711 / 14373	4.01	

16576 öğrencinin katıldığı anketin sonuçları incelendiğinde tüm kriterlerde ortalamaların 3,6'nın üzerinde olduğu gözlemlenmiştir. Öncelikli olarak iyileştirmeye yönelik bir alan bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte öğrencinin memnuniyetini daha da yükseltmek için çalışmalara devam edilecektir.



TEŞEKKÜRLER