



**Öğrenci
Memnuniyet (İlçeler)
Anketi ve Analiz
Raporu 2025**



İç kontrol ve kalite geliştirme çalışmaları kapsamında, **Torul, Kelkit, Şiran, Kürtün ve Köse** ilçelerinde öğrenim gören öğrencilerin üniversite yaşamına ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla bir Öğrenci Memnuniyeti Anketi uygulanmıştır. Anket çalışması, **26.11.2025 – 07.12.2025** tarihleri arasında **Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)** üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışma ile öğrencilerin akademik ve idari hizmetlere, kampüs olanaklarına ve şehir yaşamına ilişkin görüşlerinin sistematik biçimde toplanması; mevcut durumun analiz edilmesi ve kalite iyileştirme süreçlerine veri sağlanması amaçlanmıştır.

Anketten elde edilen veriler, ilgili ilçelerde sunulan hizmetlerin yeterliliğini ve kalitesini ölçmek, memnuniyeti etkileyen faktörleri ortaya koymak ve iyileştirmeye açık alanları tespit etmek amacıyla analiz edilmiştir. Tüm ilçelerde öğrencilere aynı soru seti uygulanmıştır.

ANKETİN KAPSAMI VE İÇERİĞİ

Öğrenci Memnuniyeti Anketi, öğrencilerin üniversite ve şehir yaşamına ilişkin deneyimlerini çok boyutlu olarak değerlendirebilmek amacıyla hazırlanmıştır. Anket kapsamında yer alan sorular aşağıdaki başlıklar altında toplanmıştır:

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SORULARI

1. Meslek yüksekokulunuzda bulunan kantin ve spor alanlarının yeterliliğinden memnun musunuz?
2. Meslek yüksekokulunuzda bulunan kantinin ve spor alanlarının kalitesinden memnun musunuz?
3. İlçenin barınma olanaklarından (Yurt, Apart, Ev, Pansiyon, vb.) memnun musunuz?
4. İlçenin okulunuza ulaşım olanaklarından (Ücret, Otobüs/Dolmuş Sefer Sayısı, vb.) memnun musunuz?
5. Meslek yüksekokulunuzda kütüphane/okuma salonu hizmet ve saatlerinden memnun musunuz?
6. Meslek yüksekokulunuzdaki internet hizmetinden memnun musunuz?
7. Meslek yüksekokulunuzda sunulan yemekhane hizmetlerinden (Hijyen, Yemek Çeşitliliği, Hizmet Performansı, vb.) memnun musunuz?
8. Üniversite bünyesinde düzenlenen sosyal etkinliklerden (Tiyatro, Konferans, Konser, Kulüp, Seminer, Gezi, vb.) memnun musunuz?
9. Eğitim ortamlarının temizliği, ısınması, ses yalıtımı ve aydınlatılmasından memnun musunuz?
10. Meslek yüksekokulunuzun genelinde alınan güvenlik önlemlerinden ve güvenlik personelinin davranışlarından memnun musunuz?
11. Meslek yüksekokulunuzun özel gereksinime ihtiyaç duyulan bireylerin (engelli, geçici rahatsızlığı olan vb.) binalara ve olanaklara engelsiz bir şekilde erişebilmesinden memnun musunuz?
12. Öğrenci Bilgi Sisteminin (OBİS) kullanım kolaylığı ve işlemlerinden (Ders Seçimi, Not Takibi, vb.) memnun musunuz?
13. Meslek yüksekokulunuzun dinlenme, sosyalleşme ve temel ihtiyaç (Oturma Bankları, vb.) alanlarının yeterliliğinden memnun musunuz?
14. Belirtmek istediğiniz diğer görüş ve önerileriniz.

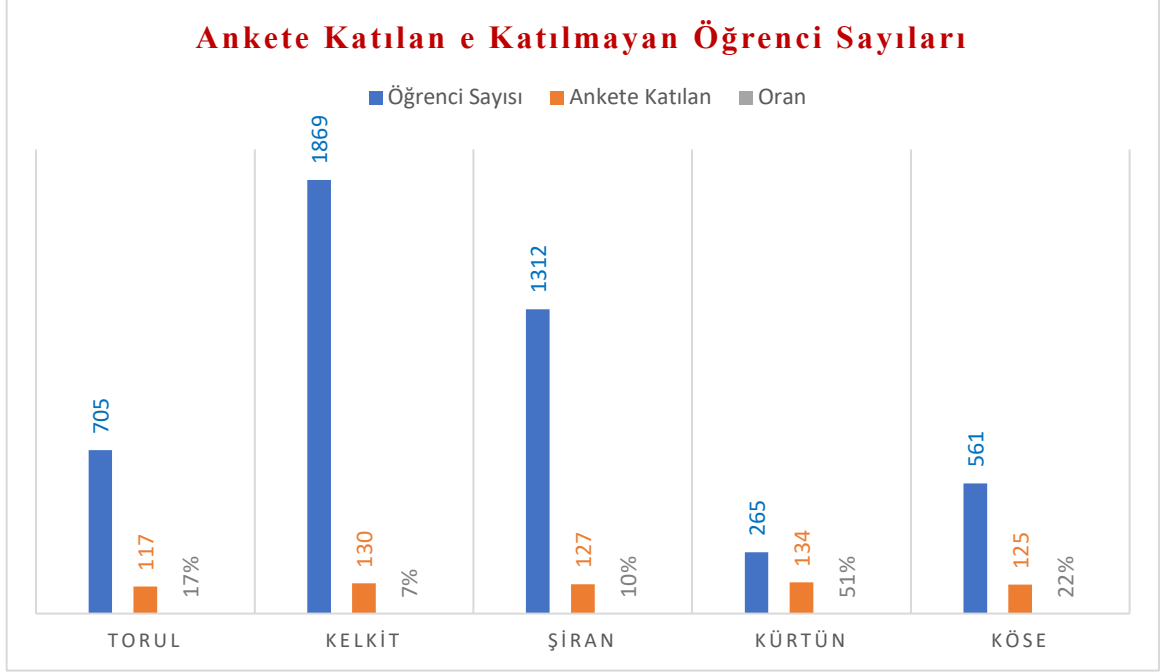
Anket soruları, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik derecelendirilmiş seçenekler ile yapılandırılmış olup, ayrıca açık uçlu sorular aracılığıyla öğrencilerin görüş ve önerilerini iletmelerine imkân tanınmıştır. Bu sayede hem nicel hem de nitel veriler elde edilmiştir.

Elde edilen bulgular, raporun ilerleyen bölümlerinde ayrıntılı olarak analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir.

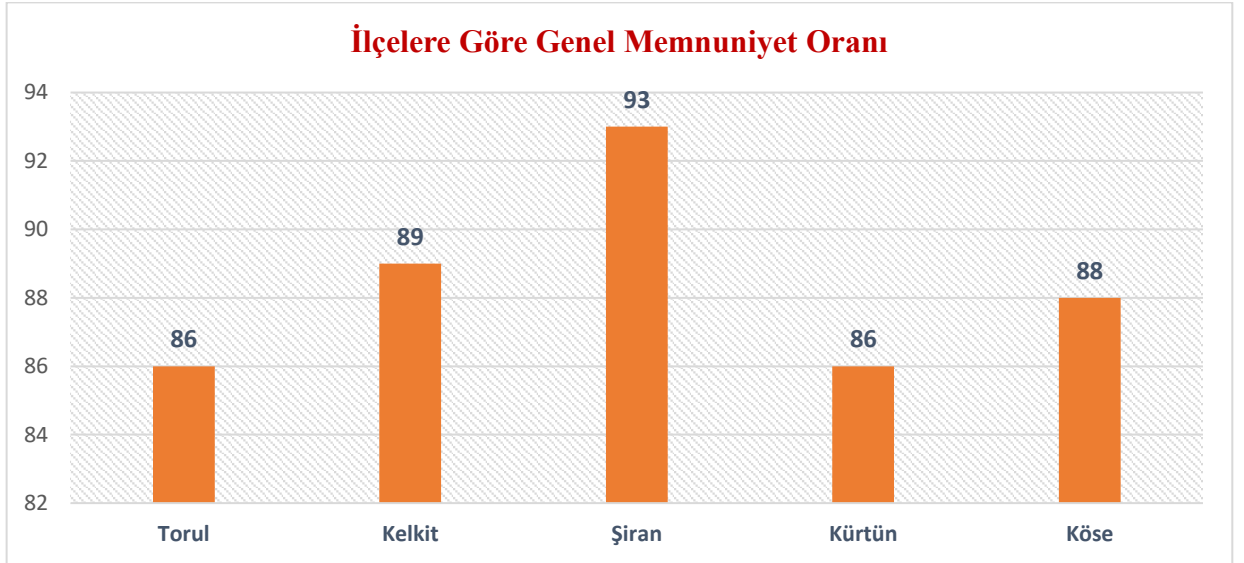
ANKET MEMNUNİYET DERECELENDİRMESİ

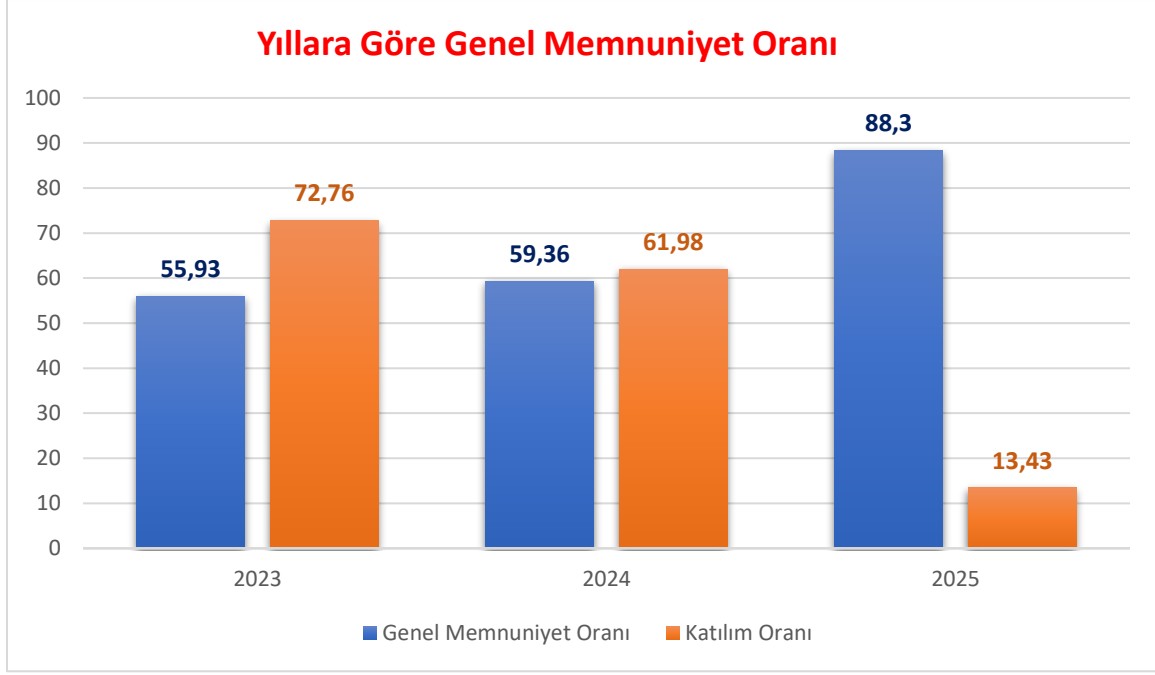
Hiç Memnun Değilim- Memnun Değilim- Kararsızım- Memnunum- Çok Memnunum

Çeşitli bölümlerde öğrenim gören **4.712** öğrenciye duyurulan ankete **633** öğrenci katılmıştır
Toplam 14 sorudan oluşan anketin 13'ü çoktan seçmeli sorudan oluşmaktadır.



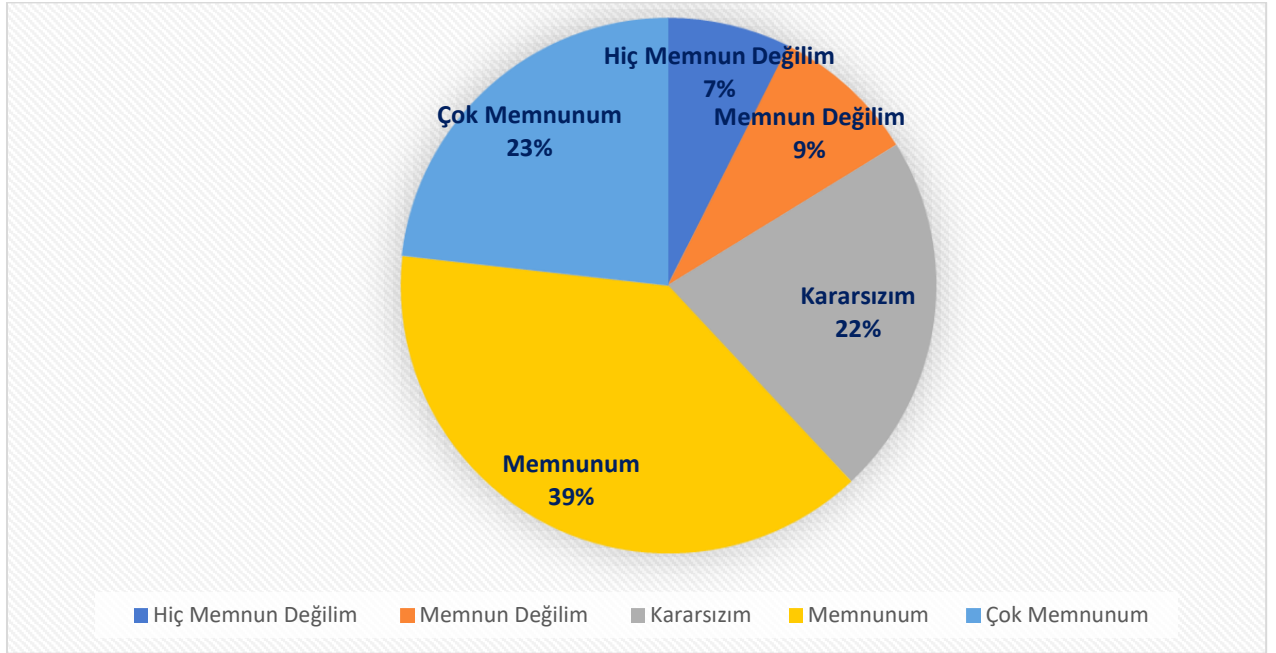
Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Kararsızların oransal dağılımı diğer dört seçeneğe eklenerek genel memnuniyet oranı bulunmuştur. Verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Üniversitemiz Öğrencilerinin **Genel Memnuniyet Oranı; %88,3** olarak ortaya çıkmıştır.



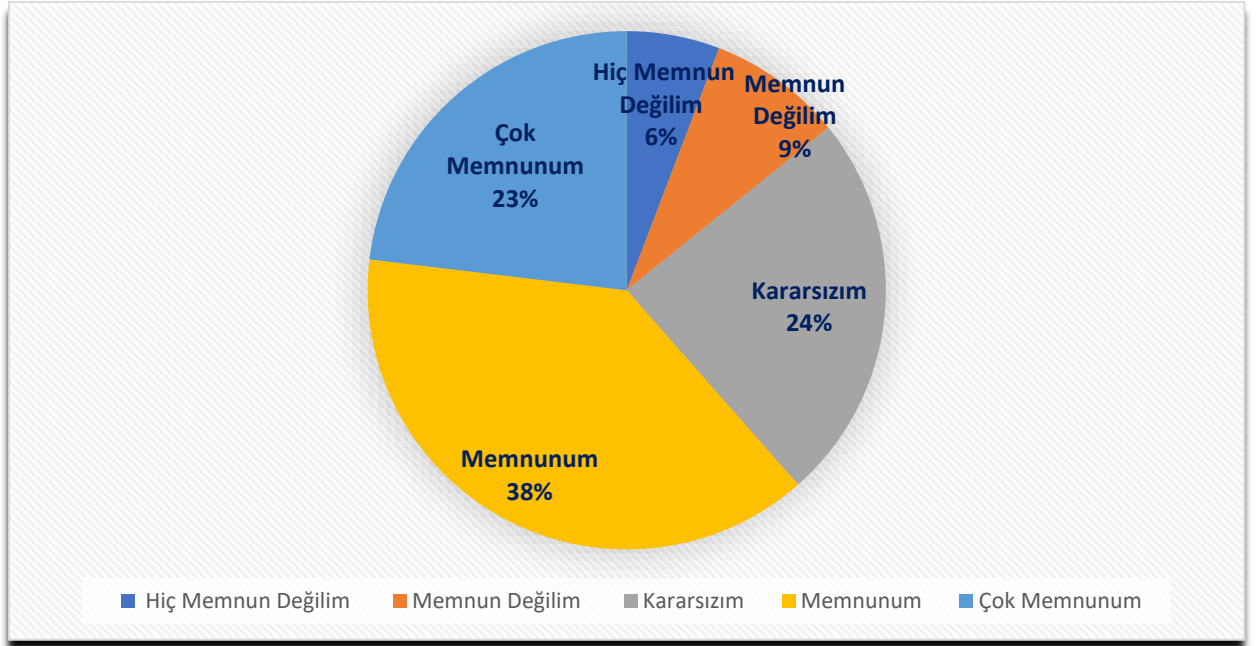


SORULAR

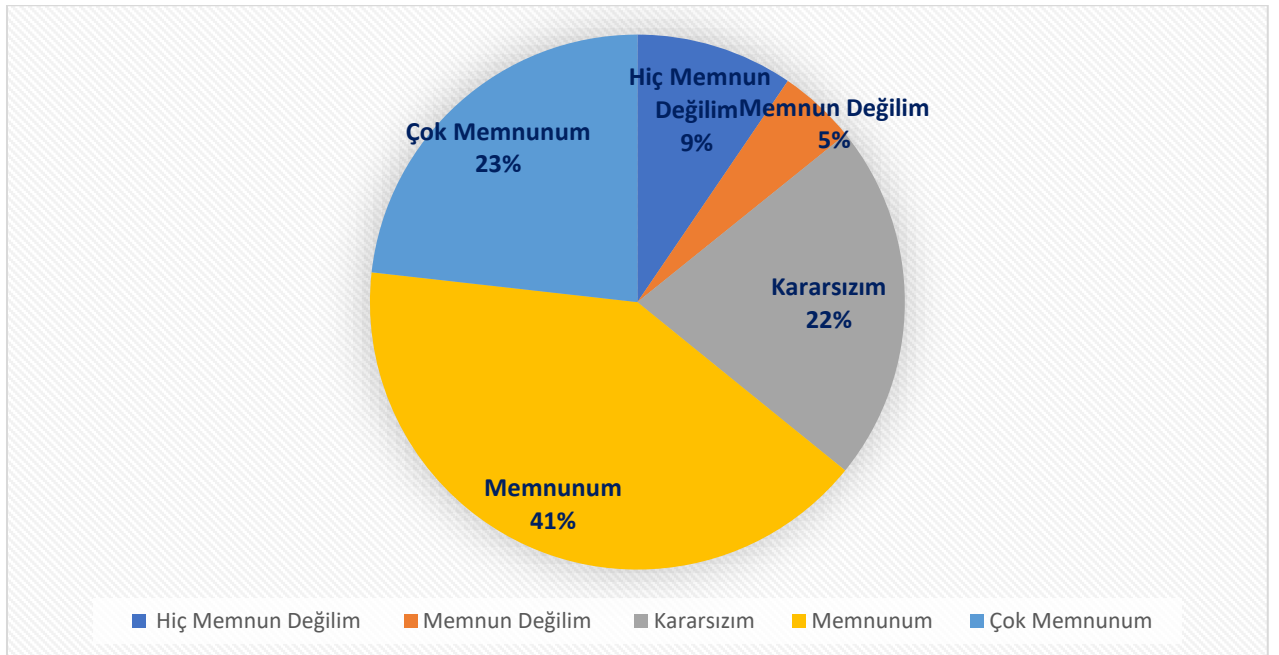
Soru1: Meslek yüksekokulunuzda bulunan kantin ve spor alanlarının yeterliliğinden memnunuz musunuz?



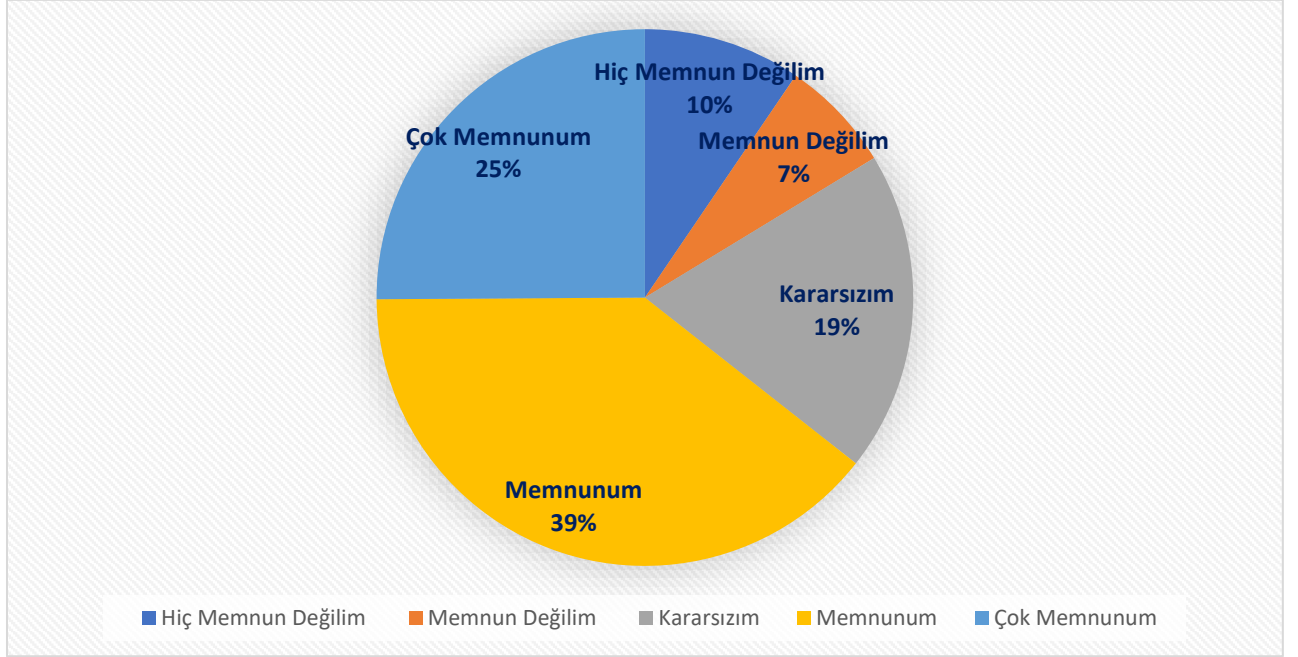
Soru 2: Meslek yüksekokulunuzda bulunan kantinin ve spor alanlarının kalitesinden memnunuz musunuz?



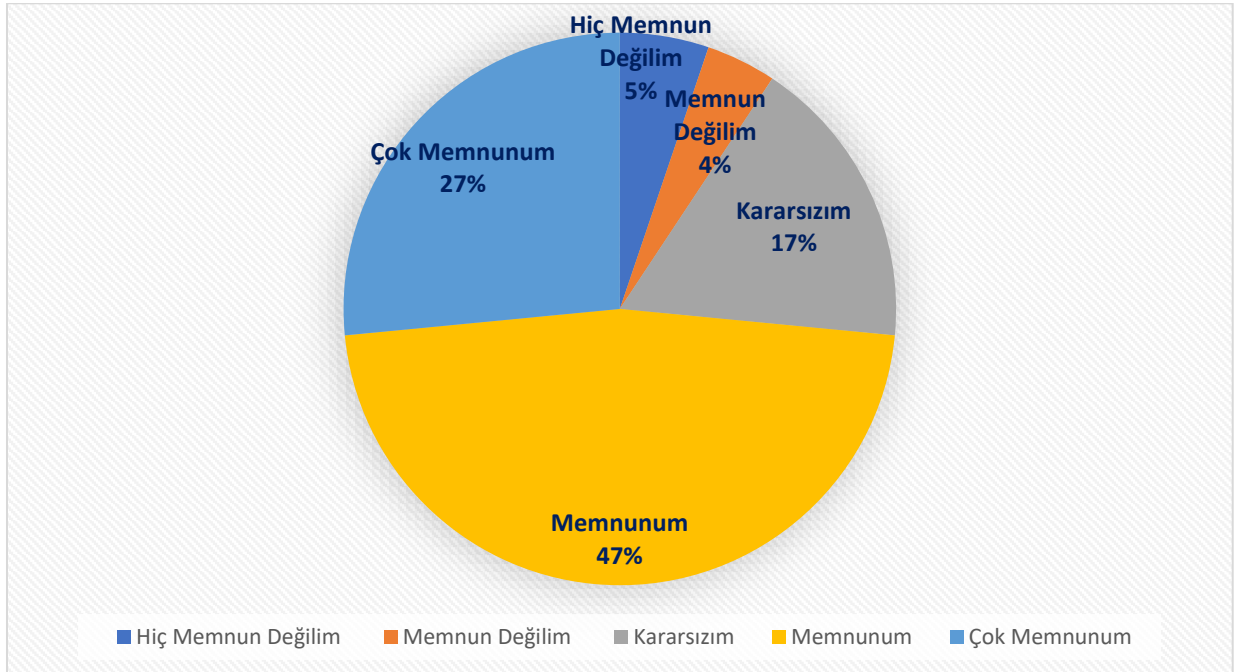
Soru 3: İlçenin barınma olanaklarından (Yurt, Apart, Ev, Pansiyon, vb.) memnunuz musunuz?



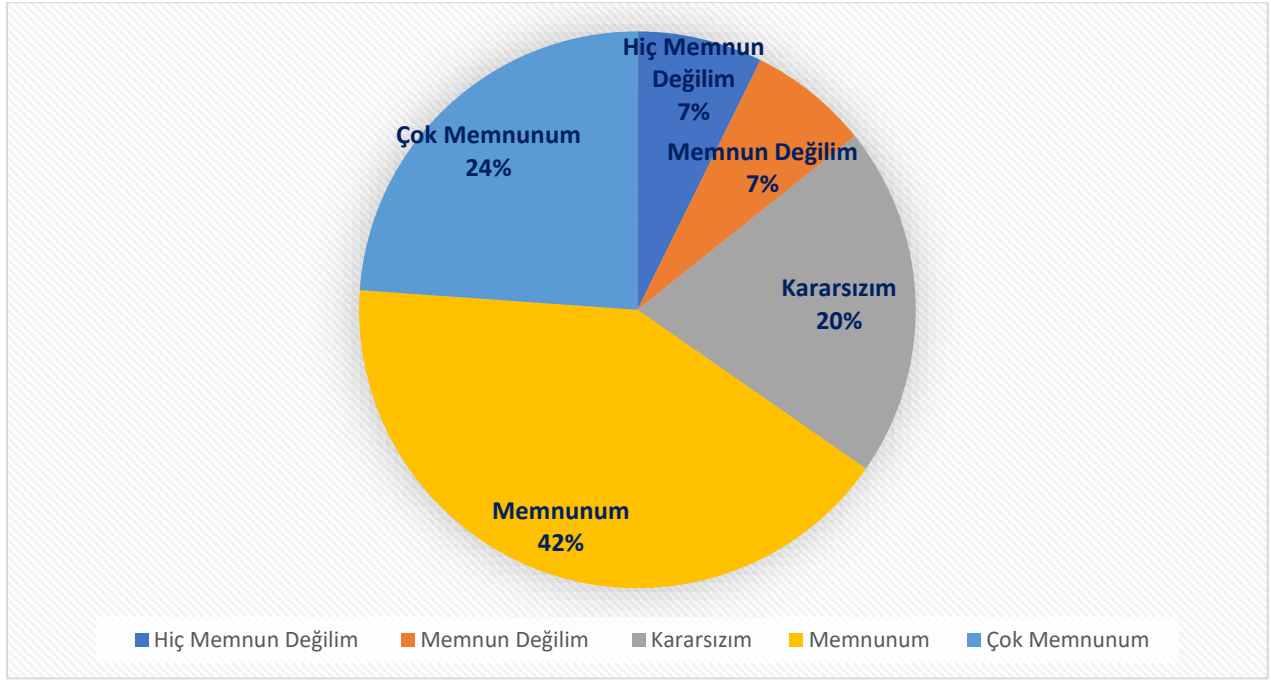
Soru 4: İlçenin okulunuza ulaşım olanaklarından (Ücret, Otobüs/Dolmuş Sefer Sayısı, vb. memnun musunuz?



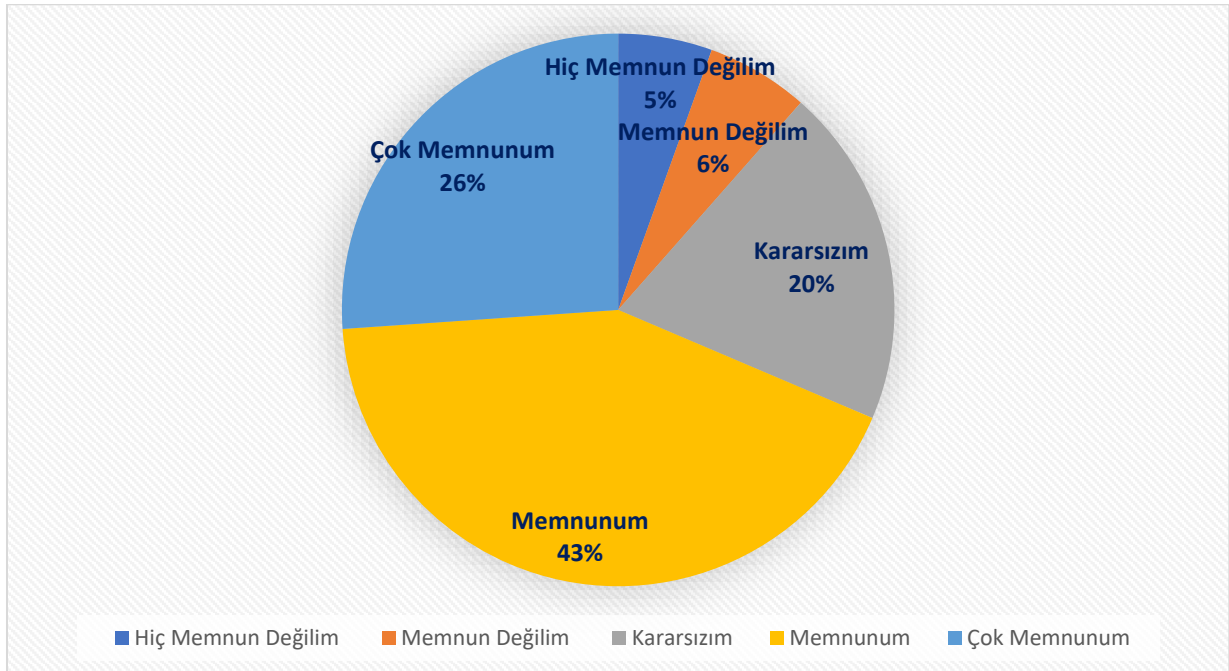
Soru 5: Meslek yüksekokulunuzda kütüphane/okuma salonu hizmet ve saatlerinden memnun musunuz?



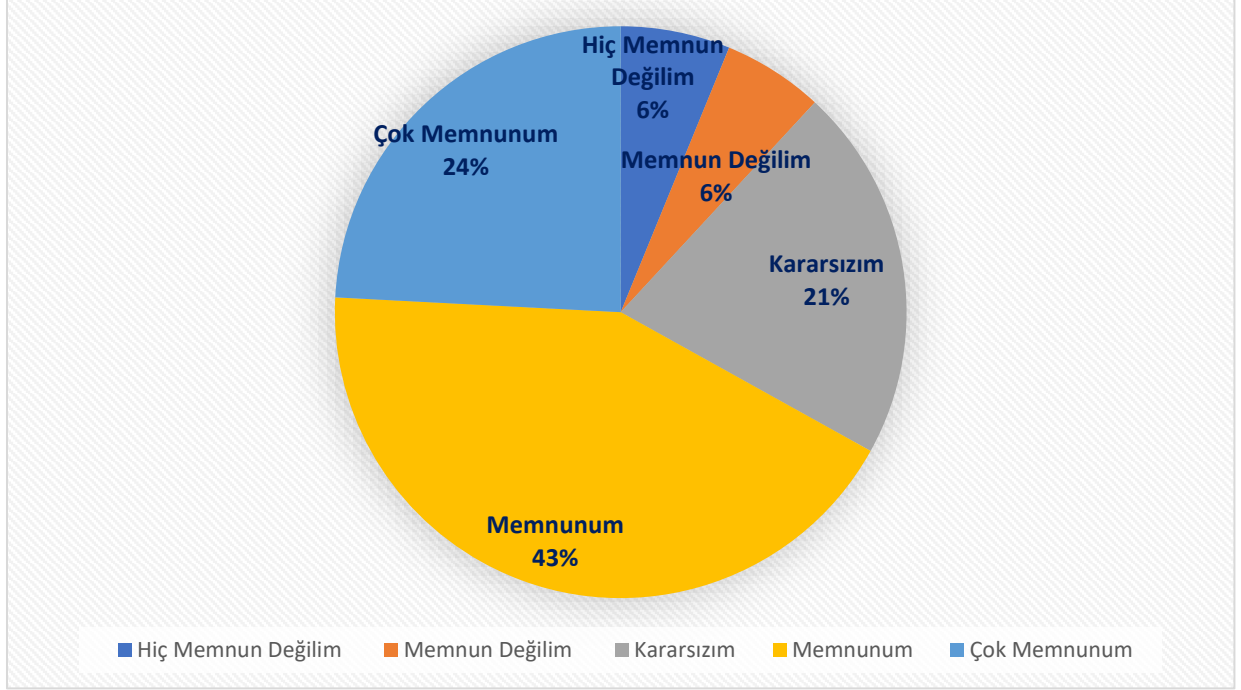
Soru 6: Meslek yüksekokulunuzdaki internet hizmetinden memnun musunuz?



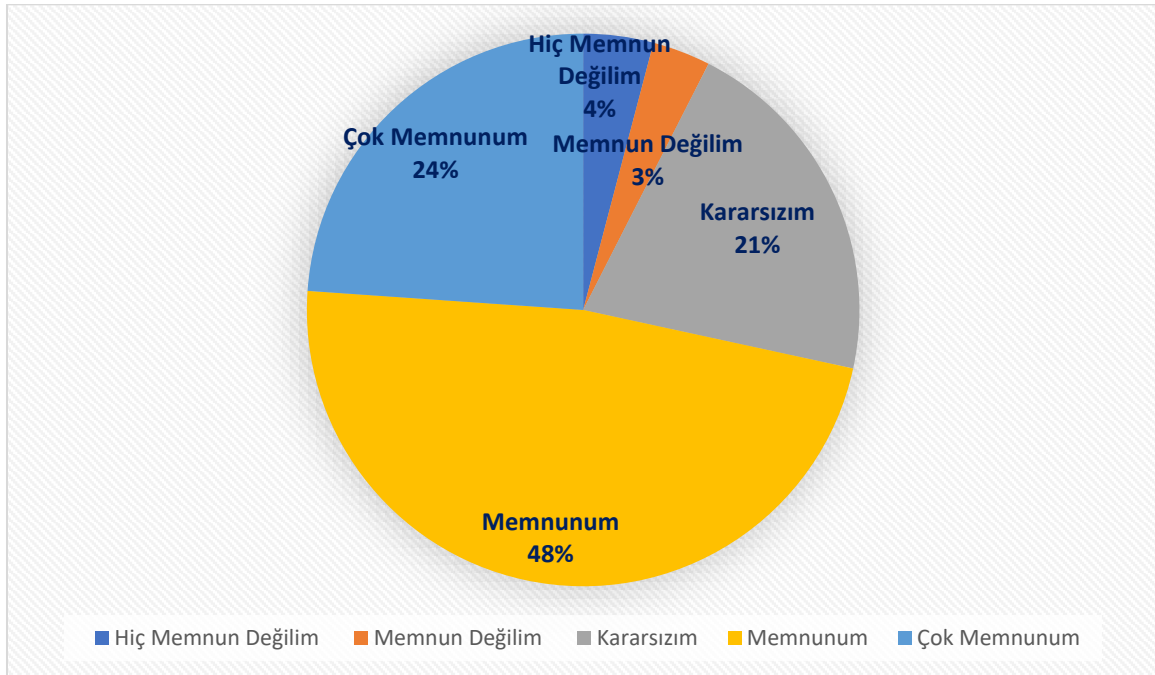
Soru 7: Meslek yüksekokulunuzda sunulan yemekhane hizmetlerinden (Hijyen, Yemek Çeşitliliği, Hizmet Performansı, vb.) memnun musunuz?



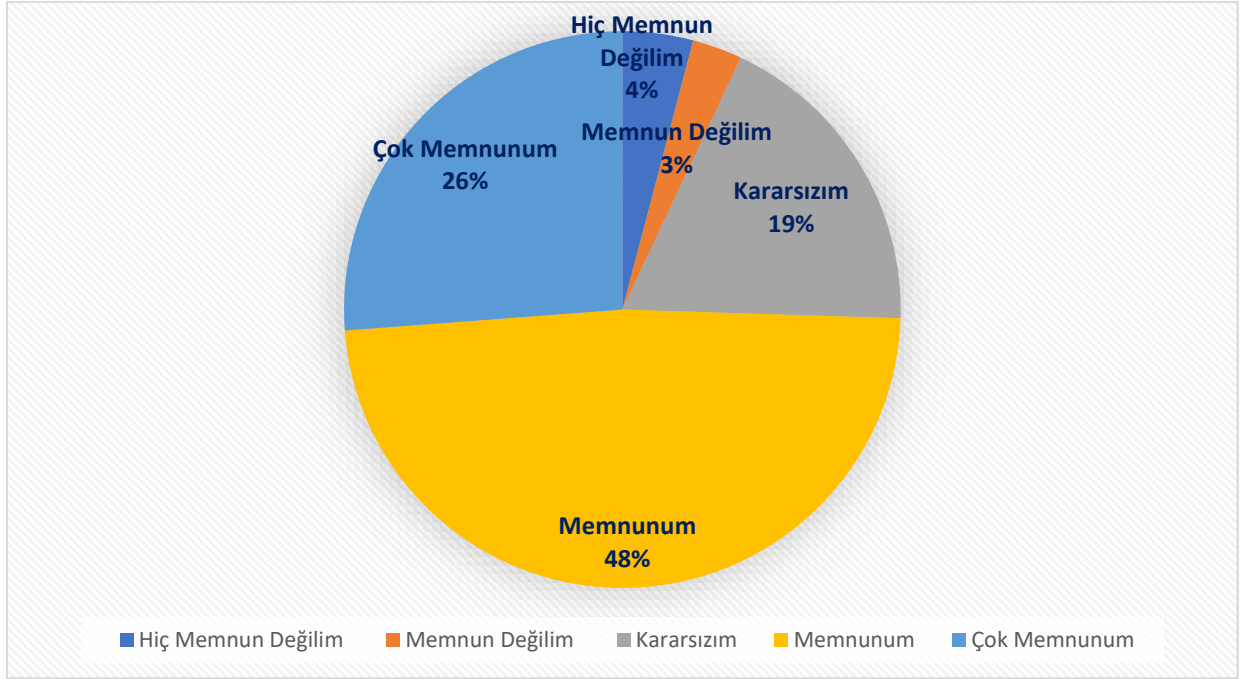
Soru 8: Üniversite bünyesinde düzenlenen sosyal etkinliklerden (Tiyatro, Konferans, Konser, Kulüp, Seminer, Gezi, vb.) memnun musunuz?



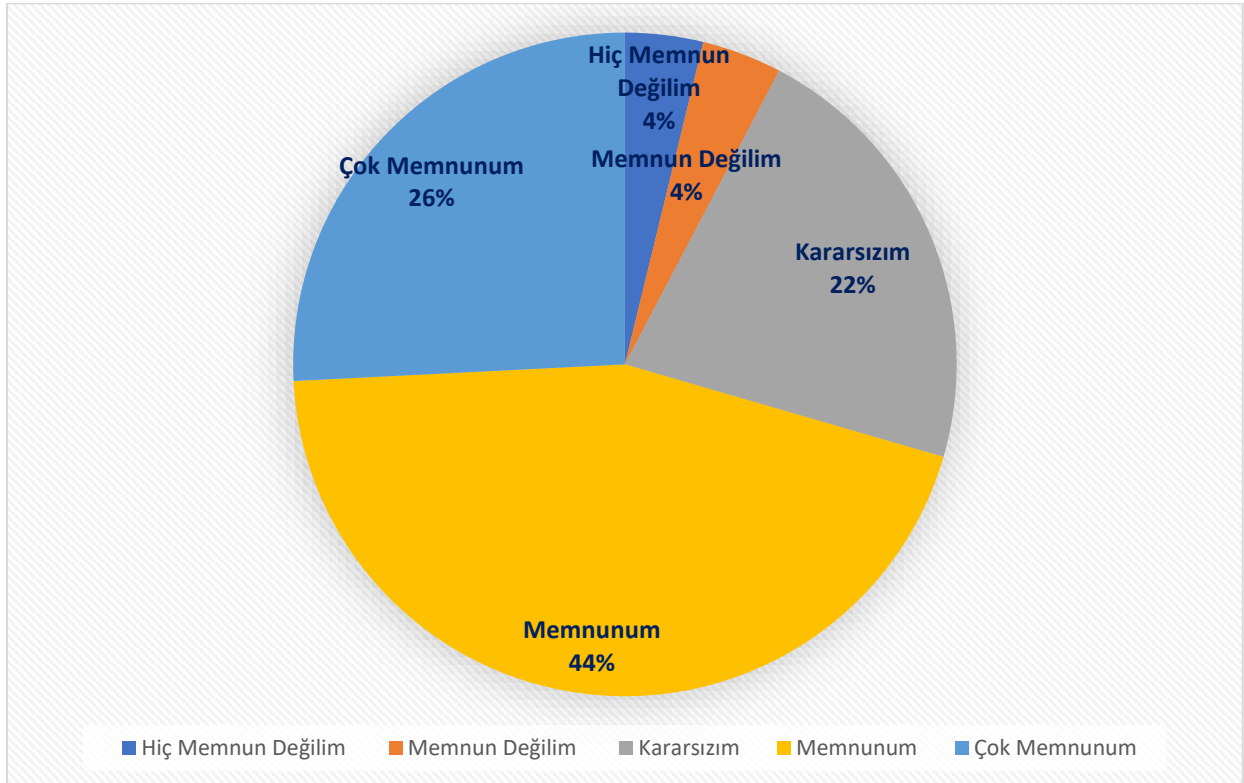
Soru 9: Eğitim ortamlarının temizliği, ısınması, ses yalıtımı ve aydınlatılmasından memnun musunuz?



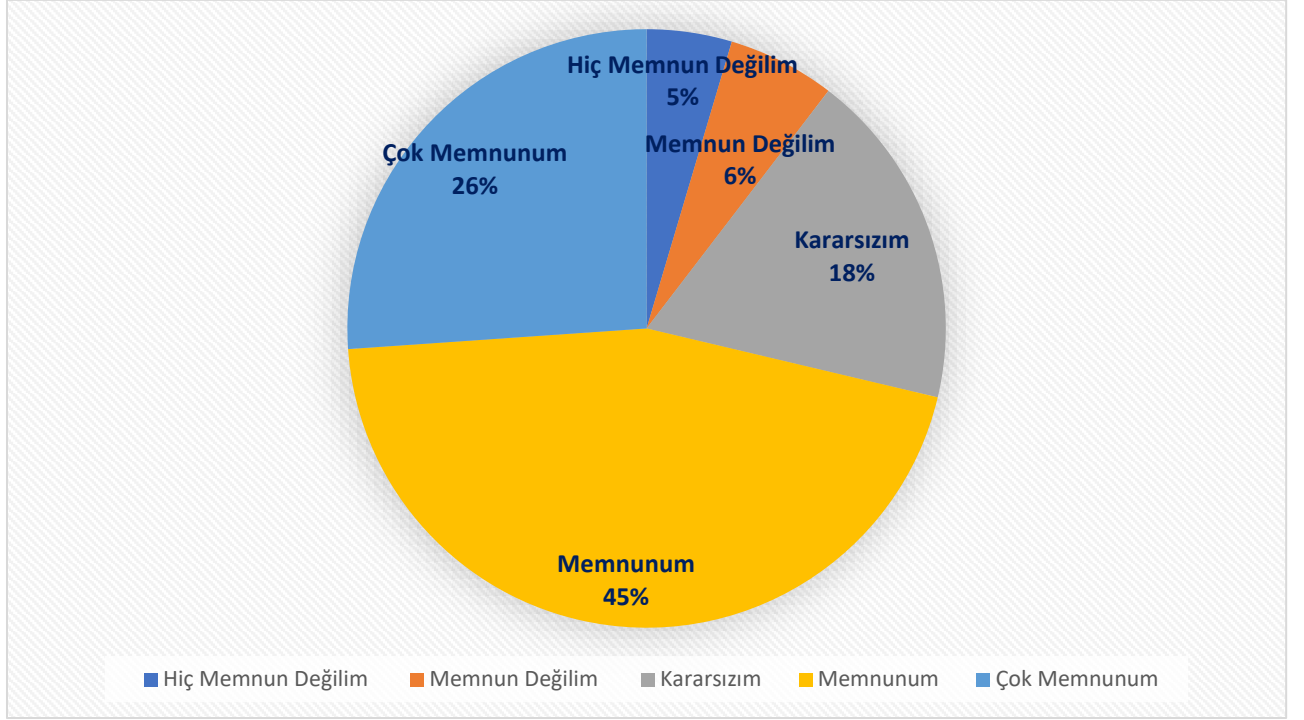
Soru 10: Meslek yüksekokulunuzun genelinde alınan güvenlik önlemlerinden ve güvenlik personelinin davranışlarından memnun musunuz?



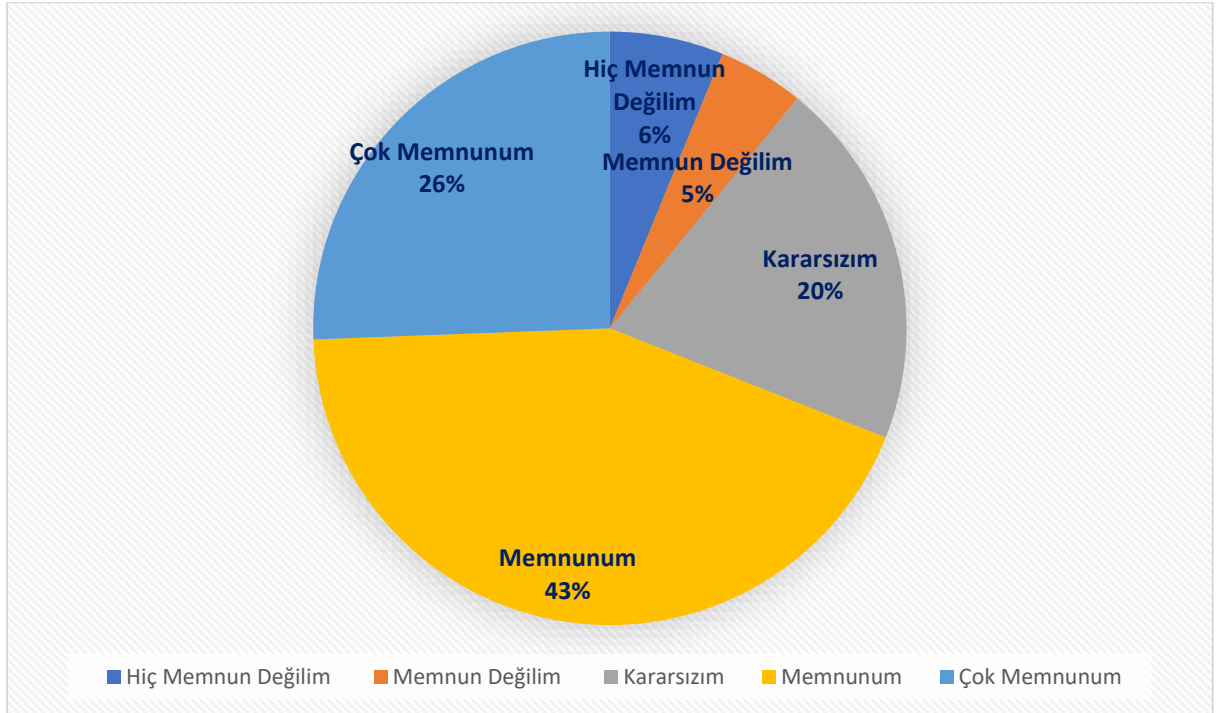
Soru 11: Meslek yüksekokulunuzun özel gereksinime ihtiyaç duyulan bireylerin (engelli, geçici rahatsızlığı olan vb.) binalara ve olanaklara engelsiz bir şekilde erişebilmesinden memnun musunuz?



Soru 12: Öğrenci Bilgi Sisteminin (OBİS) kullanım kolaylığı ve işlemlerinden (Ders Seçimi, Not Takibi, vb.) memnun musunuz?



Soru 13: Meslek yüksekokulunuzun dinlenme, sosyalleşme ve temel ihtiyaç (Oturma Bankları, vb.) alanlarının yeterliliğinden memnun musunuz?



Anket kapsamında yer alan soruların her biri ayrı ayrı analiz edilmiş olup, elde edilen bulgular doğrultusunda öğrencilerin görüşleri değerlendirilmiş ve bu değerlendirmelere dayalı olarak görüş ve öneriler aşağıda sunulmuştur.

OLUMLU GÖRÜŞLER

✘ **Eğitim-öğretim kalitesi ve öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet yüksektir.**

Katılımcılar öğretim elemanlarından ve eğitim sürecinden memnuniyetlerini açık biçimde ifade etmektedir.

✘ **Kurumun sosyal/kurumsal iklimi olumlu değerlendirilmektedir.**

Okul ortamı “sıcak, samimi ve aile ortamı” şeklinde nitelendirilmekte; genel olarak kurum atmosferi olumlu bulunmaktadır.

✘ **Yerleşke ve ilçe yaşamına ilişkin olumlu algı mevcuttur.**

Yerleşkenin “güzel” olduğu; ilçelerin ise “küçük, sakin, huzurlu/nezih” bir yaşam sunduğu yönünde değerlendirmeler yer almaktadır.

OLUMSUZ GÖRÜŞLER

✘ Ulaşım olanaklarının kısıtlı olduğu; seferlerin/erişimin artırılması ve ulaşım hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiği yönünde görüşler öne çıkmaktadır.

✘ İlçe yerleşkelerindeki sosyal yaşam, etkinlik ve öğrencilerin vakit geçirebileceği alanların yetersiz olduğu; sosyal-kültürel faaliyetlerin artırılması gerektiği belirtilmiştir.

✘ Barınma imkânlarına ilişkin sorunlar (özellikle yurt olanakları ve alternatif konaklama seçenekleri) dile getirilmiş; bu alanın iyileştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

✘ Kütüphane imkânlarının (fiziksel kapasite ve kaynak çeşitliliği) yetersiz olduğu; güçlendirilmesi yönünde beklentiler bulunmaktadır.

✘ Spor imkânlarının yetersiz olduğu; spor salonu ve spor yapılabilecek alan/ekipman ihtiyacının bulunduğu belirtilmiştir.

✘ İlçelerin olanaklarının sınırlı olduğu; uygun fiyatlı alışveriş seçeneklerinin azlığı ve bazı hizmetlerin pahalı bulunması gibi maliyet odaklı değerlendirmeler yer almıştır.

✘ İlçe yerleşkelerinin merkeze ve bazı temel ihtiyaç noktalarına uzak olması nedeniyle erişilebilirliğin zorlaştığı ve yaşamın kısmen kısıtlandığı ifade edilmiştir.

✘ İnternet altyapısı ve yemek hizmetleriyle ilgili memnuniyetsizlik içeren görüşler bulunmakta; bu alanlarda iyileştirme ihtiyacı vurgulanmaktadır.

GÖRÜŞLER DOĞRULTUSUNDA GELİŞTİRME ÖNERİLERİ

✘ Ulaşım hizmetlerinin güçlendirilmesi:

İlçe içi ve ilçe–merkez ulaşımının daha erişilebilir hale getirilmesi; sefer sayısı ve saatlerinin artırılması, ulaşım planlamasının iyileştirilmesi gerekmektedir.

✘ Sosyal yaşam ve etkinliklerin artırılması:

Öğrencilerin sosyalleşebileceği alanların ve sosyal- kültürel etkinliklerin sayısının artırılması; düzenli etkinlik takvimi oluşturulması ihtiyaç olarak öne çıkmaktadır.

✘ Barınma olanaklarının geliştirilmesi (yurt öncelikli):

Yurt kapasitesi ve koşullarının iyileştirilmesi; öğrenci barınmasına yönelik alternatif seçeneklerin (öğrenci apartı vb.) artırılması gerekmektedir.

✘ Kütüphane ve çalışma alanlarının güçlendirilmesi:

Kütüphanenin fiziksel kapasitesinin, çalışma alanlarının ve kaynak çeşitliliğinin artırılması; öğrencilerin ders çalışma imkânlarının iyileştirilmesi gerekmektedir.

✘ Spor imkânlarının artırılması:

Spor salonu/alanı ihtiyacının karşılanması; spor yapılabilecek mekânların ve temel ekipmanların geliştirilmesi önerilmektedir.

✘ Uygun fiyatlı sosyal mekân ve temel alışveriş seçeneklerinin artırılması:

Öğrencilerin bütçesine uygun sosyal mekânların çoğaltılması; alışveriş seçeneklerinin çeşitlendirilmesi ve maliyet algısını azaltacak düzenlemelerin desteklenmesi gerekmektedir.

✘ İnternet altyapısının iyileştirilmesi:

İnternet erişiminde yaşanan sorunların giderilmesi; altyapı ve bağlantı kalitesinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

✘ Yemek hizmetleri ve çeşitliliğinin geliştirilmesi:

Yemek hizmetlerinde kalite/çeşitlilik ve memnuniyeti artıracak iyileştirmelerin yapılması, geri bildirimlere dayalı düzenlemelerin uygulanması önerilmektedir.

✘ Erişilebilirlik ve yaşamı destekleyici düzenlemeler:

İlçenin/yerleşkenin uzaklık kaynaklı kısıtlarını azaltacak uygulamaların (erişim, hizmet noktaları, öğrenci odaklı düzenlemeler) planlanması gerekmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Açık uçlu “görüş ve öneriler” yanıtları bütüncül olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin üniversite yaşamına ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu; eğitim-öğretim süreci, öğretim elemanları ve kurum iklimine yönelik olumlu algının belirgin biçimde öne çıktığı görülmektedir.

Bununla birlikte, öğrenci deneyimini doğrudan etkileyen bazı alanlarda iyileştirme ihtiyacı da açıkça ifade edilmiştir. Özellikle ulaşım, sosyal yaşam ve etkinlik olanakları, barınma (yurt) imkânları, kütüphane/çalışma alanları ve spor altyapısı başlıkları geliştirilmesi gereken öncelikli konular arasında yer almaktadır. Ayrıca internet altyapısı ile yemek hizmetlerine ilişkin geri bildirimler, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik düzenlemelerin gerekliliğine işaret etmektedir.

Bu kapsamda; güçlü yönlerin korunarak sürdürülebilirliğinin sağlanması, iyileştirme gerektiren alanlarda ise öğrenci geri bildirimlerine dayalı planlama yapılması önerilmektedir. Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda ilgili birimler ve paydaşlarla koordinasyon kurularak kısa ve orta vadeli iyileştirme adımlarının hayata geçirilmesi, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına ve kalite geliştirme süreçlerinin güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
Bağlarbaşı Mahallesi 29100 / GÜMÜŞHANE
Tel : 0 456 233 10 00 Fax : 0 456 233 12 69
www.gumushane.edu.tr



Gümüşüniv



GumusUniv2008



www.gumushane.edu.tr



gumusuniv



Gümüşhane Üniversitesi