

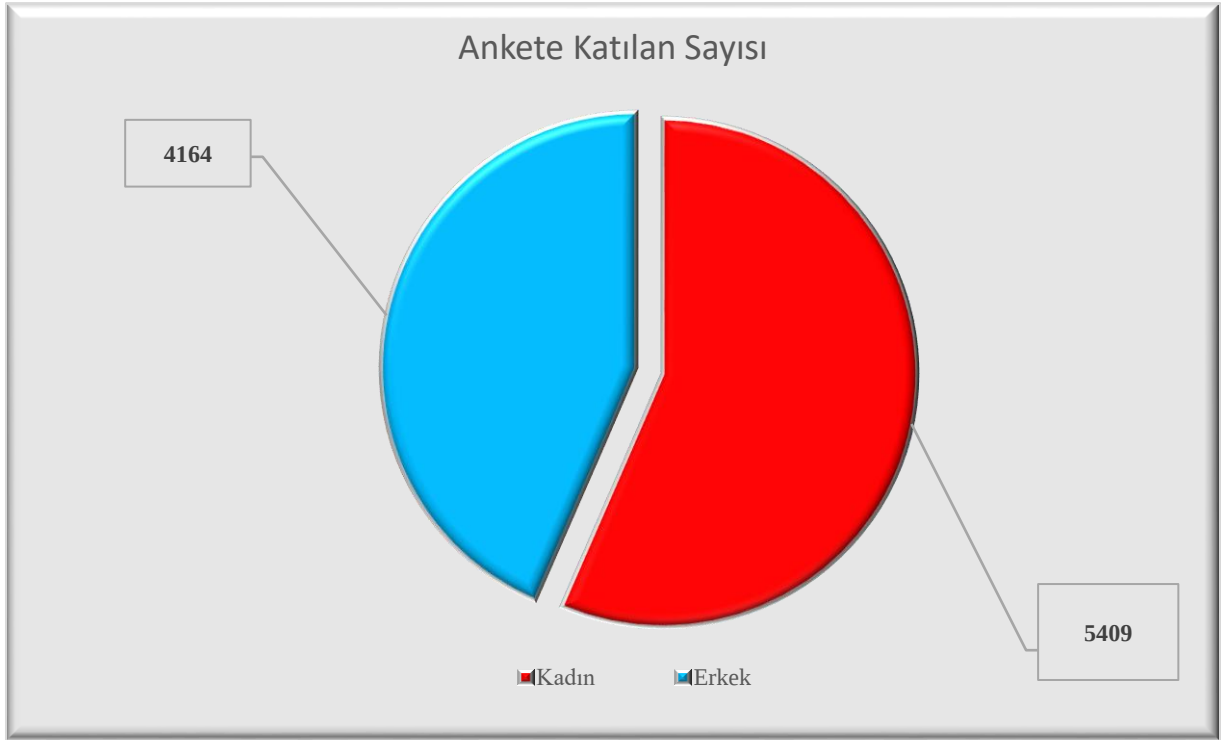


Öğrenci Memnuniyet Anketi
Değerlendirme Sonuçları
Merkez Kampüs
2024



Anketimiz, Üniversitemizde öğrenimine devam etmekte olan merkez kampüsteki öğrencilerimize yönelik olarak, hem kampüs hem de şehir yaşamı hakkındaki memnuniyet derecelerini ölçmek için yapılmıştır.

İç kontrol ve kalite süreçlerinde kullanılmak üzere hazırlanan Rektörlük Makamının 05.11.2024 tarih ve 291740 sayılı oluru ile herkese sadece bir defa giriş imkânı vererek Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden uygulanmış 11.11.2024 – 02.12.2024 tarihleri arasında memnuniyet düzeylerini ölçen anket çalışması yapılmıştır. Anketimize merkez kampüste aktif olarak kayıtlı olan 17.386 öğrencimizden, 9.573'ü katılarak %55,06'lık bir katılım oranı sağlanmıştır. Anketimize katılan öğrencilerimizden 5.409'u kadın, 4.164'ü erkektir.



Grafik 1: Ankete katılan öğrenci sayıları

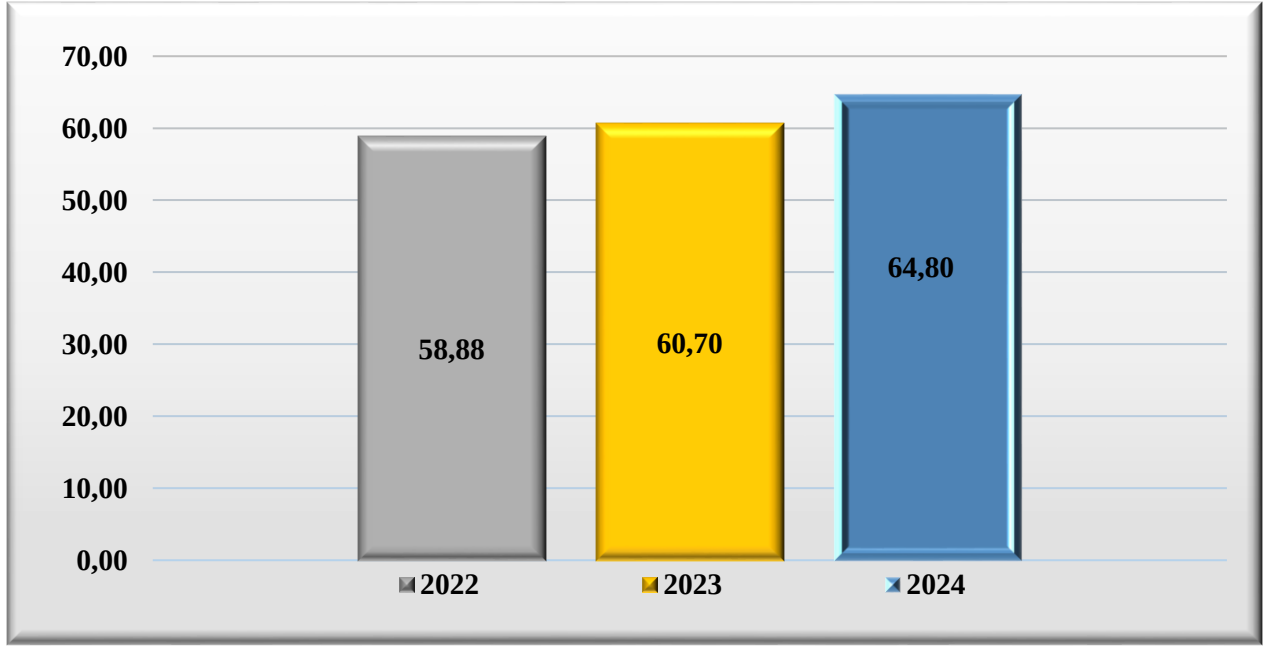
Düzenlemiş olduğumuz anket çalışmamız, kurumumuzda hazırlanan ve çalışmaları devam eden İç Kontrol Sistemi, Kalite Süreçleri, Stratejik Planlama, Performans Programı ve Program Bütçeleme süreçlerinin değerlendirmesi ile Kurumsal İç Değerlendirme Raporlarının hazırlık aşamalarında da gerekli görülen bölümlerde kullanılmak üzere hazırlanmıştır.

Anket değerlendirmemiz kapsamında merkez kampüsteki öğrencilerimize; Üniversitemizde sunulan sosyal ve kültürel etkinlikler ile eğitim ortamları hakkındaki sorularla birlikte, şehir yaşamı

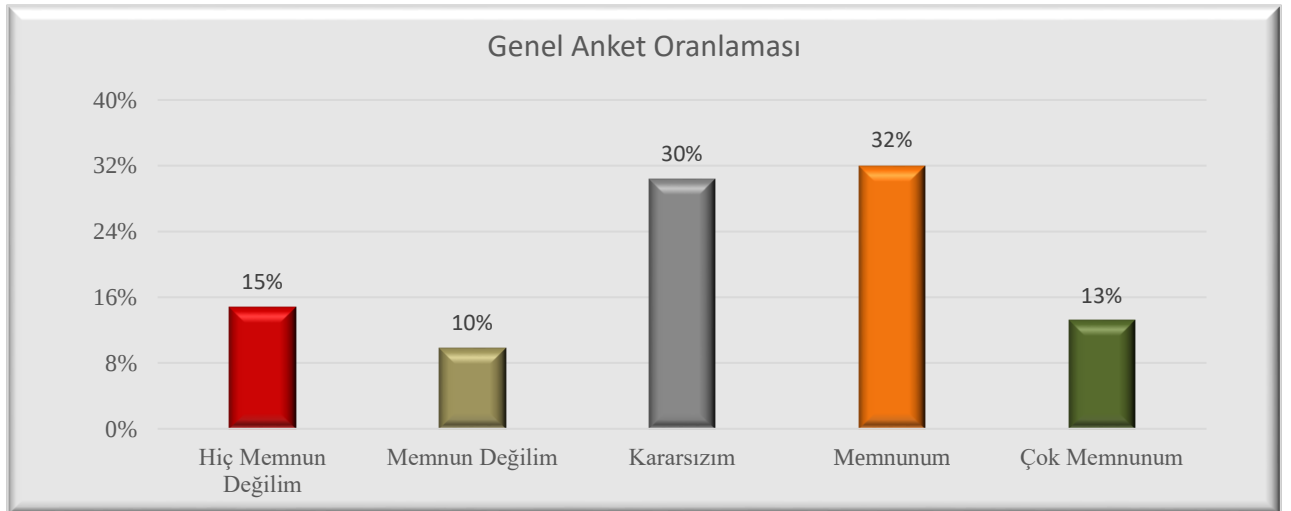
hakkında karşılaştıkları konaklama ve ulaşım başlıklarını içeren 11 seçmeli soru ile 1 adet açık uçlu soru ile de görüş, öneri ve taleplerin alınabileceği toplam 12 soru yöneltilmiştir.

Genel Memnuniyet Oranı hesaplama yöntemi olarak; Çok memnunun ve memnunun toplamına kararsızların oransal dağılımı diğer dört seçeneğe eklenerek yapılmıştır.

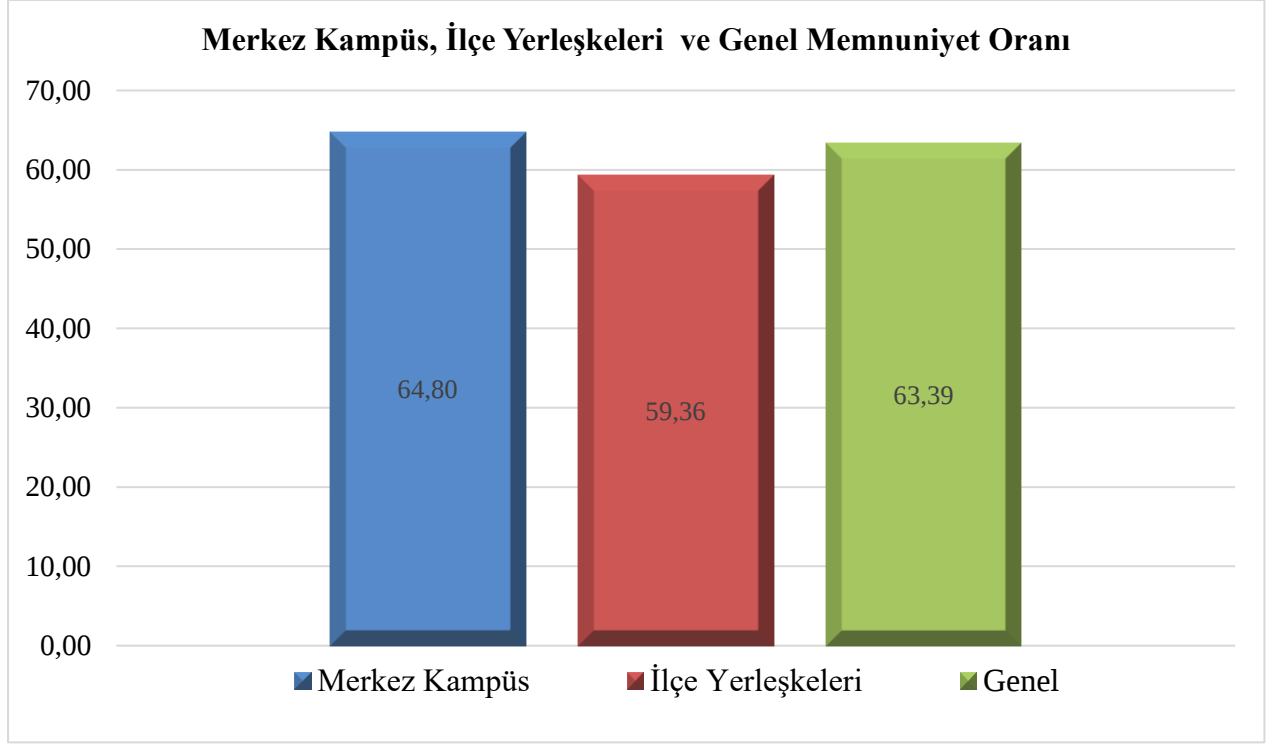
Sorulara verilen cevapların değerlendirmesi sonucunda, memnuniyet derecelerinden memnunun ve çok memnunun cevaplarının toplamına ek olarak kararsızım cevapları da orantılı olarak dağıtıldığında Üniversitemiz merkez kampüsteki öğrencilerin **Genel Memnuniyet Oranı; % 64,80** olarak ortaya çıkmıştır.



Grafik 2: 2022-2024 Öğrenci memnuniyet grafiği



Grafik 3: Cevapların Seçeneklere Göre Dağılım Oranı



Grafik 4: 2024 Merkez Kampüs, İlçe Yerleşkeleri ve Genel Memnuniyet Oranı

Anket sorularımızda olumlu ve olumsuz durumlarda kullandığımız grafik renkleri ve anlamları aşağıdaki şablonda belirtilmiştir.



SORULARIN DEĞERLENDİRMESİ

1) Üniversitemizde bulunan kafe, market ve kantinlerin yeterliliğinden memnun musunuz?



2) Üniversitemizde bulunan kafe, market ve kantinlerin kalitesinden memnun musunuz?



3) Üniversitemizde bulunan spor tesisleri ve alanlarının yeterliliğinden memnun musunuz?



4) Şehrin barınma olanaklarından (yurt, apart, ev, pansiyon, vb.) memnun musunuz?



5) Şehrin ulaşım olanaklarından memnun musunuz?



6) Üniversitemizde yer alan kütüphane/okuma salonlarının hizmet ve saatlerinden memnun musunuz?



7) Üniversitedeki internet hizmetinden memnun musunuz?



8) Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetlerinden memnun musunuz?



9) Üniversite bünyesinde düzenlenen sosyal etkinliklerden (konser, kulüp, seminer, gezi, vb.) memnun musunuz?



10) Eğitim ortamlarının temizliği, ısınması, ses yalıtımı ve aydınlatılmasından memnun musunuz?



11) Kampüsteki güvenlik hizmetinden memnun musunuz?



Son soru olarak öğrencilerimizin görüş ve önerilerini aldığımız bölümde, merkez kampüste eğitim gören öğrencilerimiz tarafından kampüs, eğitim şartları, şehir yapısı ve üniversite ortamında karşılaştıkları sorunlar hakkında görüş bildirmişlerdir. Öğrencilerin görüş bildirdiği sorumuzun değerlendirmesinde ortak görüşler birleştirilmiş ve aşağıdaki düşünceler ortaya çıkmıştır.

En çok memnun eden 3 şey;

- 1) Kütüphane imkânlarının olması
- 2) Yemekhane hizmeti ve sosyal alanların olması
- 3) Eğitim ortamları ve olanakları göreceğimiz eğitim konusunda tatmin edici düzeyde olması
- 4) Akademik Personelin vermiş oldukları derslerde bizlerle ilgili olması ve öğretilerinin bizleri memnun etmesi
- 5) Şehrin güvenli olması, doğasının güzel oluşu, ulaşımın kısa sürmesi ve hava kirliliğinin az olması
- 6) Gümüşhane'nin kendine has özellikleriyle öğrenciler için mantıklı bir üniversite ve iyi bir yaşam sunması
- 7) Kampüs içerisinde internet olması
- 8) Üniversite ve şehir yaşamı, hem akademik hem de sosyal gelişim için birçok fırsat sunması
- 9) Şehirde yaşarken farklı kültürlerle etkileşim, geniş bir sosyal çevre kurma, etkinliklere katılma ve yeni hobiler edinme imkânının olması

Memnun olmadığınız 3 şey;

- 1) Kampüs içi ulaşımın çok zor olması
- 2) Kampüs içi ücretsiz internetin çok yerde çekmemesi
- 3) Öğrenciye yönelik sosyal aktivitelerin az olması
- 4) Üniversitenin kurulduğu şehrin küçük olması ve imkânların kısıtlı olması
- 5) Kantinlerin her konuda yetersiz olması
- 6) Yemekhane yerinin uzak olması
- 7) Öğrenci yemekhanesindeki kalitenin düşük olması, fiyatlarının yüksekliği, yemek porsiyonlarının azlığı ve yemek bekleme kuyruğunun uzun olması
- 8) Barınma yerlerinin yeterince denetlenmemesi, kiralama amaçlı kalınan evlerde ev sahiplerinin öğrenci başına yurt mantığı ile kira toplaması
- 9) Ulaşım ücretlerinin çok pahalı olması
- 10) Sınıfların soğuk olması
- 11) Şehir olarak temel ihtiyaçların pahalı olması
- 12) Spor alanlarının temizliğine ve bakımına önem verilmemesi

- 13) Edebiyat ve İlahiyat Fakültesinin ortak kullandığı kantinin alan olarak yetersiz olması
- 14) Kampüs ve bina girişlerinde güvenliğin yetersiz olması
- 15) Düzenlenen anketlere katılma zorunluluğunun kaldırılması
- 16) Yüzme havuzunun kapalı olması
- 17) Sorunların yıllardır devam etmesine rağmen hiçbir iyileştirmenin olmaması, sürekli OBS sistemine anket yükleyip zamanımızın çalınması

Öneriler;

- 1) Öğrenci lavabolarının daha sık temizlenmesi
- 2) Sınav dönemlerinde kütüphanede çalışma yerlerinin artırılması
- 3) Öğrenciler için sosyal alanlar ve aktiviteler artırılmalı
- 4) Yemek fiyatları düşürülmeli ve çeşitliliği artırılmalı
- 5) Kampüs içi ulaşım sorunu çözülmeli
- 6) Kampüs içerisinde belirli saatlerde seferler yapılarak kampüs üst bölgesinde bulunan okullara ulaşımın sağlanması
- 7) Belediye Otobüs seferlerinin eğitim-öğretim döneminde ders saatlerine uygun olarak düzenlenmesi
- 8) Kampüs içerisinde öğrencilerin vakit geçirilebileceği sosyal alanlar (eğlence mekânları, kafeterya, kıraathane vb.) artırılması
- 9) Hem Üniversite hem de belediye tarafından sosyal etkinlikler (konser, sinema, tiyatro, gezi vb.) artırılması
- 10) Ulaşım ücretleri öğrencilere yönelik azaltılmalı ve daha çok belediye otobüsleri konulmalı
- 11) Kütüphaneden yararlanma saatleri ve kaynak sayıları artırılmalı
- 12) Sokak hayvanların tehlike arz etmesi nedeniyle gerekli önlemlerin alınması
- 13) İnternet alt yapısının güçlendirilmesi
- 14) Binaların kuzeye bakan sınıf ve odalarında ısınma problemlerinin çözülmesi
- 15) Kampüste özellikle trafik levhası, hız sınırı ve yaya yolları gibi düzenlemelerin yapılması
- 16) Üniversitemizdeki öğrenci laboratuvarlarının ve atölyelerin donanımının iyileştirilmesi

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Üniversitemizde merkez kampüste öğrenimine devam etmekte olan öğrencilerimize yönelik olarak, hem kampüs hem de şehir yaşamı hakkındaki memnuniyet derecelerini ölçmek için yapılan anketimize 9.573 öğrencimiz katılmıştır.

Üniversitemizde merkez kampüste fiili olarak öğrenim görerek derslere katılan, ders kaydı yapmayarak kaydı bulunan ve derslere katılmayan ile kaydını donduran öğrencilerimizin katıldığı anketimizin genel ve birimlere göre memnuniyet oranları;

✓ **Üniversitemiz Öğrencilerinin Genel Memnuniyet Oranı; % 64,80** olarak ortaya çıkmıştır.

Görüş ve öneriler ile öğrencilerimiz eğitim, ulaşım, konaklama ve sosyal etkinlikler hakkında binlerce geri dönüş yapmış ve ortak düşünceler son soru başlığı altında çözümlenerek açık olarak belirtilmiştir. Eğitim ve eğitim ortamı hakkında çok fazla görüş ve öneri yapılmamış, genel değerlendirmede memnun olduğu belirtilmiştir. Genel olarak; ulaşım ağlarının yetersizliği ve pahalılığı, konaklama yerlerindeki sıkıntılar, yemek ihtiyaçlarının sağlandığı mekânlar (yemekhane, kafeterya, restoran vb.) ve sosyal aktiviteyi oluşturan konser, gezi, sinema, tiyatro, vb. yerlerin yetersizliği öğrencilerimizin büyük çoğunluğunun ortak düşüncesidir.

Öğrencilerimize Yemekhane hizmeti, Öğrenciye sunulan imkânlar, Bilgi bilişim kaynakları, Sosyal etkinlikler, Eğitim ortamlarının yeterliliği, Üniversitemizde bulunan spor tesisleri ve alanlarının yeterliliği, Üniversitemizde bulunan kafe, market ve kantinlerin yeterliliği, Şehrin ulaşım olanakları konularında memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Uygulanan memnuniyet anketi sonuçlarına göre en yüksek düzeyde memnuniyetin üniversitemizde yer alan kütüphanelerin hizmeti ve güvenlik hizmeti olduğu; diğer taraftan en yüksek memnuniyetsizliğin şehrin ulaşım ve barınma olanaklarının yetersiz olması ve üniversite bünyesinde düzenlenen sosyal etkinliklerin (konser, kulüp, seminer, gezi, vb.) yetersiz olması konusunda olduğu görülmüştür.

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