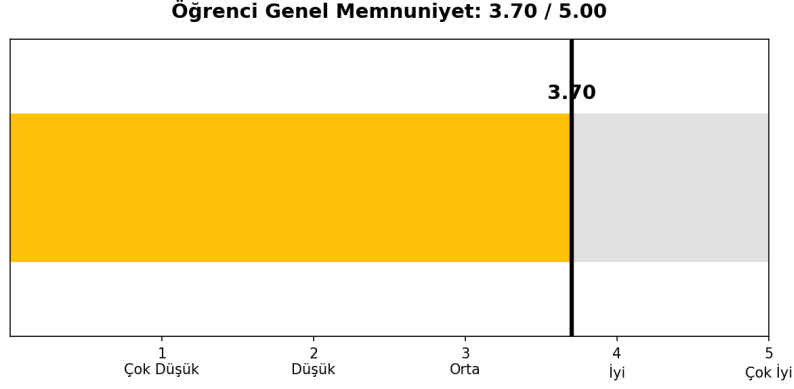


T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
KALİTE YÖNETİMİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ
ANKET BİRİMİ

2025 YILI
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇ RAPORU

ÖZET



Bu rapor, 2025 yılında Çağ Üniversitesinde gerçekleştirilen Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçlarını içermektedir. Ankete toplam 977 kişi katılmış olup, genel memnuniyet ortalaması 5 üzerinden 3,7 olarak hesaplanmıştır.

Değerlendirme sonuçları, katılımcıların kurumsal hizmetler ve süreçlerden genel olarak memnun olduğunu ortaya koymaktadır. Kategori bazlı analizler, güçlü yönlerin yanı sıra geliştirilmesi gereken alanları da açıkça göstermektedir.

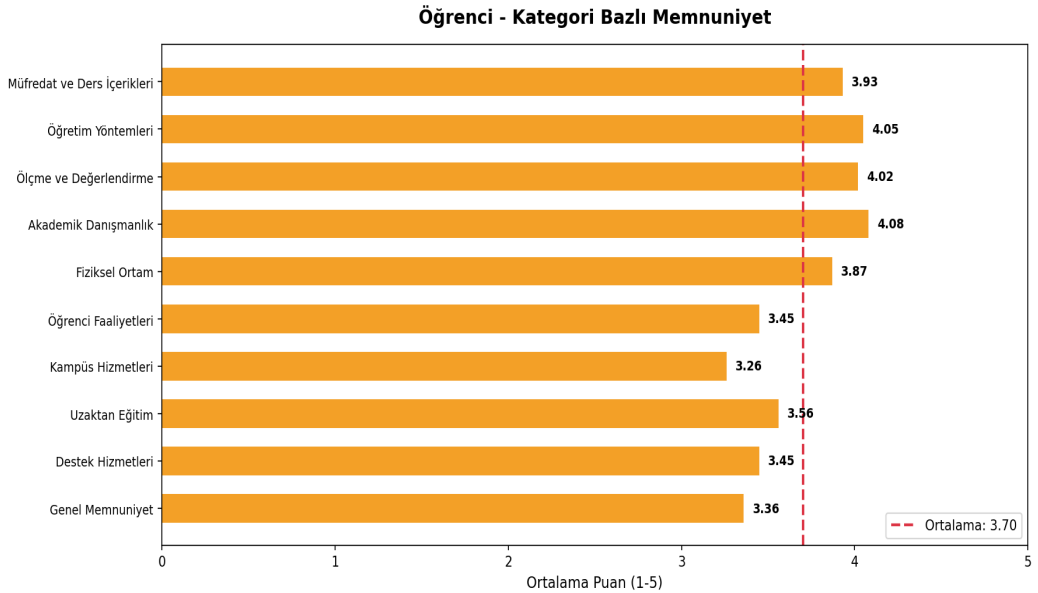
Temel Göstergeler

Gösterge	Değer
Toplam Katılımcı Sayısı	977
Genel Memnuniyet Ortalaması	3.7 / 5.00
En Yüksek Puan Alan Kategori	Akademik Danışmanlık (4.08)
En Düşük Puan Alan Kategori	Kampüs Hizmetleri (3.26)

KATEGORİ BAZLI ANALİZ

Aşağıdaki tabloda ve grafikte ankette yer alan soruların kategori bazlı ortalamaları gösterilmektedir. Kategoriler, memnuniyet düzeyine göre sıralanmıştır.

Kategori	Ortalama
Akademik Danışmanlık	4.08
Öğretim Yöntemleri	4.05
Ölçme ve Değerlendirme	4.02
Müfredat ve Ders İçerikleri	3.93
Fiziksel Ortam	3.87
Uzaktan Eğitim	3.56
Öğrenci Faaliyetleri	3.45
Destek Hizmetleri	3.45
Genel Memnuniyet	3.36
Kampüs Hizmetleri	3.26



GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞTİRİLECEK ALANLAR

Güçlü Yönler

- **Akademik Danışmanlık:** 4.08 puan ile yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir.
- **Öğretim Yöntemleri:** 4.05 puan ile yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir.
- **Ölçme ve Değerlendirme:** 4.02 puan ile yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir.

Geliştirilmesi Gereken Alanlar

- **Kampüs Hizmetleri:** 3.26 puan ile iyileştirme potansiyeli taşımaktadır.
- **Genel Memnuniyet:** 3.36 puan ile iyileştirme potansiyeli taşımaktadır.
- **Destek Hizmetleri:** 3.45 puan ile iyileştirme potansiyeli taşımaktadır.

KATILIMCI GÖRÜŞLERİNİN NİTEL ANALİZİ

Metodoloji

Ankette yer alan açık uçlu sorulara verilen yanıtlar, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Toplam 193 adet yazılı görüş bildirilmiş olup, bu yanıtlar tematik kodlama tekniğiyle analiz edilmiştir. Her yanıt öncelikle kodlanmış, ardından belirlenen temalar altında gruplandırılarak frekans analizi yapılmıştır.

Tematik Analiz Sonuçları

Açık uçlu yanıtlarda tespit edilen temalar ve bahsetme sıklıkları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır:

Tema	Frekans	Oran	Olumlu	Olumsuz
Akademik Kalite ve Eğitim	64	%33.2	25	13
Genel Memnuniyet İfadeleri	63	%32.6	61	1
Yemekhane ve Beslenme Hizmetleri	43	%22.3	14	9
Ücretler, Harçlar ve Burslar	37	%19.2	8	10
Fiziksel Altyapı ve Tesisler	35	%18.1	9	8
Ulaşım ve Servis Hizmetleri	34	%17.6	7	10

Genel Şikâyet ve Eleştiriler	31	%16.1	9	22
Güvenlik ve Temizlik	20	%10.4	7	6
Sosyal ve Kültürel Etkinlikler	18	%9.3	4	9
Teknoloji ve İnternet Hizmetleri	10	%5.2	4	2

Bulgular ve Yorumlar

1. Akademik Kalite ve Eğitim: Açık uçlu yanıtlarda en sık dile getirilen konulardan biri akademik kalite ve eğitimidir (%33.2). Öğrencilerin önemli bir kısmı eğitim kalitesinden memnuniyetini ifade ederken, bir kısmı ders içeriklerinin güncellenmesi, staj ve uygulama olanaklarının artırılması, teorik ve pratik dengesinin sağlanması konularında önerilerde bulunmuştur. Bu bulgu, öğrencilerin eğitim sürecine aktif olarak katılmak ve görüş bildirmek istediklerini göstermektedir.

2. Genel Memnuniyet: Katılımcıların %32.6'sı genel memnuniyet ifadelerinde bulunmuştur. Bu yanıtların %97'si olumlu niteliktedir. Öğrencilerin üniversiteden genel olarak memnun olduğu, kurumsal aidiyet duygusunun güçlü olduğu ve teşekkür ifadelerinin yoğun olarak kullanıldığı tespit edilmiştir. Bu bulgu, üniversitenin öğrenci memnuniyeti açısından başarılı bir performans sergilediğini ortaya koymaktadır.

3. Yemekhane ve Beslenme Hizmetleri: Katılımcıların %22.3'ü yemekhane ve beslenme hizmetleri konusunda görüş bildirmiştir. Menü çeşitliliği, yemek kalitesi, fiyatlandırma ve hijyen konularında hem olumlu değerlendirmeler hem de iyileştirme önerileri tespit edilmiştir. Kantin ve kafeterya hizmetlerinin geliştirilmesi, daha ekonomik seçeneklerin sunulması önerilmiştir.

4. Ücretler, Harçlar ve Burslar: Katılımcıların %19.2'si ücretler ve burslar konusunda değerlendirme yapmıştır. Öğrenim ücretlerinin yüksek bulunduğu, burs olanaklarının artırılması ve maddi destek mekanizmalarının güçlendirilmesi talebi dile getirilmiştir. Ekonomik koşulların öğrencilerin eğitim hayatını etkilediği, bu konuda iyileştirme beklentisi olduğu tespit edilmiştir.

5. Fiziksel Altyapı ve Tesisler: Katılımcıların %18.1'i fiziksel altyapı konusunda görüş bildirmiştir. Sınıfların fiziksel koşulları, kütüphane olanakları, spor tesisleri, laboratuvarlar ve

ortak kullanım alanları değerlendirilmiştir. Bazı alanlarda iyileştirme talebi bulunmakla birlikte, genel olarak tesislerin yeterli bulunduğu ifade edilmiştir.

6. Ulaşım ve Servis Hizmetleri: Katılımcıların %17.6'sı ulaşım ve servis konusunda değerlendirme yapmıştır. Servis güzergahları, sefer saatleri ve ring hizmetleri hakkında hem memnuniyet hem de iyileştirme önerileri tespit edilmiştir. Ulaşım olanaklarının geliştirilmesi, daha fazla güzergâh ve sefer eklenmesi önerilmiştir.

7. Sosyal ve Kültürel Etkinlikler: Katılımcıların %9.3'ü sosyal etkinlikler konusunda görüş bildirmiştir. Kampüste düzenlenen etkinliklerin çeşitlendirilmesi, öğrenci kulüplerinin desteklenmesi ve sosyal hayatın zenginleştirilmesi talep edilmiştir. Öğrencilerin akademik eğitimin yanı sıra sosyal gelişim fırsatları da beklediği tespit edilmiştir.

8. Teknoloji ve İnternet Hizmetleri: Katılımcıların %5.2'si teknoloji ve internet hizmetleri konusunda değerlendirme yapmıştır. Kampüs genelinde internet erişimi, bilgisayar laboratuvarları ve dijital altyapı hakkında görüşler bildirilmiştir. Genel olarak memnuniyet ifade edilmekle birlikte, bazı alanlarda iyileştirme önerileri de sunulmuştur.

SONUÇ

2025 yılında gerçekleştirilen Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları, Çağ Üniversitesinde sunulan akademik ve idari hizmetlerin genel olarak olumlu bir algıya sahip olduğunu göstermektedir. Toplam 977 öğrencinin katılımıyla elde edilen 3.7 / 5.00 genel memnuniyet ortalaması, üniversitenin öğrenci beklentilerini büyük ölçüde karşıladığını ortaya koymaktadır.

Kategori bazlı analizler incelendiğinde, akademik danışmanlık, öğretim yöntemleri ile ölçme ve değerlendirme süreçlerinin üniversitenin en güçlü alanları arasında yer aldığı görülmektedir. Bu alanlarda elde edilen yüksek ortalamalar, akademik süreçlerin planlanması ve yürütülmesinde istikrarlı bir yapının oluştuğunu ve öğrencilerle kurulan akademik iletişimin etkili olduğunu göstermektedir. Müfredat ve ders içeriklerine ilişkin değerlendirmeler de genel olarak olumlu olup, programların öğrenme çıktılarıyla büyük ölçüde uyumlu şekilde yürütüldüğünü düşündürmektedir.

Buna karşılık, kampüs hizmetleri, destek hizmetleri ve genel memnuniyet başlıklarında elde edilen görece düşük ortalamalar, iyileştirmeye açık alanlara işaret etmektedir. Özellikle fiziksel çevre, sosyal olanaklar, idari destek süreçleri ve kampüs yaşamını doğrudan etkileyen hizmetlerde öğrencilerin beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı anlaşılmaktadır. Bu durum,

kurumsal memnuniyetin yalnızca akademik süreçlerle sınırlı olmadığını, kampüs deneyiminin bütüncül biçimde ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Açık uçlu sorulara verilen yanıtların nitel analizi, nicel bulguları destekler niteliktedir. Öğrencilerin önemli bir kısmı üniversiteye yönelik genel memnuniyetini ve aidiyet duygusunu ifade ederken, aynı zamanda yapıcı eleştiriler ve somut iyileştirme önerileri de sunmuştur. Akademik kalite, yemekhane hizmetleri, ücret ve burs politikaları ile ulaşım olanakları en sık dile getirilen konular arasında yer almıştır. Bu durum, öğrencilerin karar alma ve iyileştirme süreçlerine katkı sunma isteğinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, anket bulguları Çağ Üniversitesinin akademik alanlarda güçlü bir performans sergilediğini, ancak kampüs yaşamı ve destek hizmetleri başta olmak üzere bazı alanlarda sistematik iyileştirme çalışmalarına ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Elde edilen nicel ve nitel verilerin, kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme yaklaşımı kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmesi; öğrenci memnuniyetinin sürdürülebilir biçimde artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Raportör

Arş. Gör. Alper YILDIZ

Kalite Yönetimi Koordinatörlüğü

Anket Birimi