UFUK ÜNİVERSİTESİ

ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

ARAŞTIRMA RAPORU

Çalışma Grubu: 10 Akademik Birim | Katılımcı Sayısı: 3419 | Madde Sayısı: 61 | Ölçek: 5'li Likert

Planlama ve Kalite Koordinatörlüğü

Özet

Bu araştırma, Ufuk Üniversitesi bünyesindeki 10 akademik birimde (10 fakülte/yüksekokul/enstitü) öğrenim gören öğrencilerin üniversite yaşamının çeşitli boyutlarına ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Betimsel tarama modelinde tasarlanan araştırmanın çalışma grubunu, 3419 öğrenci oluşturmaktadır. Veriler, araştırmacılar tarafından geliştirilen ve dokuz boyutta toplam 61 maddeden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçme aracıyla toplanmıştır. Verilerin analizinde, her madde için katılımcı sayısı ve seçeneklerin işaretlenme sıklığı esas alınarak memnuniyet ve olumsuz görüş yüzdeleri hesaplanmıştır. Bulgulara göre kurum genelinde öğrencilerin %83'i memnuniyet, %17'i olumsuz görüş bildirmiştir; en yüksek memnuniyet akademik kadro ve idari süreçlerle ilişkili boyutlarda, en düşük memnuniyet ise burs/staj/uluslararasılaşma olanakları ve kampüs ulaşımı gibi somut hizmet alanlarında tespit edilmiştir. Bulgular doğrultusunda, önceliklendirilmiş düzeltici ve önleyici faaliyetler önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: öğrenci memnuniyeti, yükseköğretimde kalite güvencesi, memnuniyet anketi, düzeltici ve önleyici faaliyet.

1. Araştırmanın Amacı

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemlerinin temel bileşenlerinden biri, hizmet sunulan paydaşların (öğrenci, akademik ve idari personel, mezun, işveren vb.) geri bildirimlerinin sistematik biçimde toplanması ve karar süreçlerine yansıtılmasıdır. Bu araştırmanın temel amacı, Ufuk Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin; üniversite yönetimi ve idari süreçler, akademik kadro ve eğitim-öğretim süreci, burs/staj/uluslararasılaşma olanakları, sosyal-kültürel-sportif faaliyetler, fiziksel öğrenme ortamları, kütüphane hizmetleri, kampüs hizmetleri, kariyer hizmetleri ile genel memnuniyet ve kuruma aidiyet boyutlarındaki memnuniyet düzeylerini belirlemektir.

Bu genel amaç doğrultusunda araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Öğrencilerin kurum genelindeki genel memnuniyet düzeyi nedir?
- Öğrenci memnuniyeti, belirlenen dokuz tematik boyutta nasıl bir dağılım göstermektedir?
- Hangi maddeler/boyutlar öğrencilerin en yüksek, hangileri en düşük memnuniyet bildirdiği alanlardır?
- Bulgular doğrultusunda hangi düzeltici ve önleyici faaliyetler önceliklendirilmelidir?

Araştırmanın bulgularının, kurumun kalite güvence sistemi kapsamında yürütülen Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne veri sağlaması ve ilgili birimlerin iyileştirme çalışmalarına temel oluşturması beklenmektedir.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, öğrencilerin mevcut memnuniyet düzeylerini var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan nicel bir araştırma olup betimsel tarama modelinde tasarlanmıştır. Tarama modelleri, bir konudaki mevcut durumu, katılımcıların görüş ve tutumlarını değiştirmeye çalışmaksızın olduğu gibi ortaya koymayı amaçlar.

2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2025–2026 akademik yılında Ufuk Üniversitesi bünyesindeki 10 akademik birimde öğrenim gören ve ankete gönüllü olarak katılan toplam 3419 öğrenci oluşturmaktadır. Birim bazlı katılımcı dağılımı Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Çalışma Grubunun Birimlere Göre Dağılımı

Birim	Birim Türü	n
Eğitim Fakültesi	Fakülte	175
Fen Edebiyat Fakültesi (Psikoloji Bölümü)	Fakülte	312
Hemşirelik Yüksekokulu	Yüksekokul	233
Hukuk Fakültesi	Fakülte	503
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Fakülte	509
Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulu	521
Mühendislik Fakültesi	Fakülte	23
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	Meslek Yüksekokulu	571
Sosyal Bilimler Enstitüsü	Enstitü	201
Tıp Fakültesi	Fakülte	371
Toplam	—	**3419**

Çalışma grubuna dahil edilen birimlerden Mühendislik Fakültesi'nin katılımcı sayısı (n=23) diğer birimlere kıyasla belirgin şekilde düşüktür; bu durum, söz konusu fakültenin yeni kurulmuş olması ve henüz sınırlı sayıda kayıtlı öğrenciye sahip olmasından kaynaklanmaktadır.

2.3. Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanmasında, kurum tarafından geliştirilen ve dokuz alt boyutta toplam 61 maddeden oluşan "Öğrenci Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır. Ölçme aracı, "Kesinlikle Katılıyorum", "Katılıyorum", "Kararsızım", "Katılmıyorum" ve "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir derecelendirmeye sahiptir. Anketin kapsadığı boyutlar ve madde sayıları Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Veri Toplama Aracının Boyutları ve Madde Sayıları

Boyut	Madde Sayısı
Üniversite ve Fakülte Yönetimi, İdari Süreçler	9
Akademik Kadro ve Eğitim-Öğretim Süreci	11
Burs, Staj, Değişim ve Uluslararasılaşma Olanakları	5
Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetler	6
Fiziksel Öğrenme Ortamları ve Teknolojik Altyapı	7
Kütüphane ve Çalışma Alanları	6
Kampüs Hizmetleri (Temizlik, Yemek, Sağlık, Ulaşım, Güvenlik)	12
Kariyer Hizmetleri	1
Genel Memnuniyet ve Kuruma Aidiyet	4
Toplam	**61**

Anketin "Kariyer Hizmetleri" boyutunu oluşturan madde (61. madde), uygulama sürecinin ilerleyen bir aşamasında ankete eklenmiştir; bu nedenle bu maddeye verilen yanıt sayısı, bazı birimlerde ankete katılan toplam öğrenci sayısından az miktarda farklılık göstermektedir.

2.4. Verilerin Toplanması

Veriler, 2025–2026 akademik yılı içerisinde, her akademik birim tarafından öğrencilere elektronik ortamda uygulanan anket yoluyla toplanmıştır. Ankete katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Toplanan ham veriler, her madde için seçilen seçeneğin kişi sayısını içerecek biçimde birim bazında kayıt altına alınmış ve analiz için araştırmacılara aktarılmıştır.

2.5. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde her seçeneğin yalnızca kişi sayısı sütunları temel alınmıştır. Her madde için hesaplama, katılımcı sayısı ve seçeneklerin işaretlenme sıklığı esas alınarak doğrudan yüzde üzerinden yapılmıştır; ağırlıklı puan ortalaması (5-4-3-2-1 gibi puansal bir dönüştürme) kullanılmamıştır. Her seçeneğin yüzdesi şu şekilde hesaplanmıştır:

Seçenek Yüzdesi = (İlgili Seçeneği İşaretleyen Kişi Sayısı / Toplam Yanıt Sayısı) × 100

Boyut ve genel yüzdeler, madde yüzdelerinin basit aritmetik ortalaması olarak değil, ilgili maddelere verilen tüm yanıtların (kişi sayılarının) havuzlanmasıyla, yani katılımcıların fiilen cevap verme sayısına göre ağırlıklı olarak hesaplanmıştır; bu sayede yanıt sayısı diğer maddelerden farklı olan maddeler (örn. sonradan eklenen 61. madde) genel yüzdeyi kendi gerçek ağırlığı oranında etkilemektedir.

3. Bulgular

Bu bölümde, araştırma kapsamında toplanan verilerin dokuz tematik boyut altında analizi sunulmaktadır. Genel olarak, kurum genelinde öğrencilerin %83'i memnuniyet, %17'i olumsuz görüş bildirmiştir. Boyutların karşılaştırmalı yüzdeleri Tablo 3'te, her boyuta ilişkin madde düzeyinde bulgular ise izleyen alt başlıklarda ayrı ayrı sunulmuştur.

Tablo 3. Boyutların Karşılaştırmalı Yüzdeleri

Boyut	Memnuniyet %	Olumsuz %
Kariyer Hizmetleri	**87%**	13%
Kütüphane ve Çalışma Alanları	**85%**	15%
Akademik Kadro ve Eğitim-Öğretim Süreci	**85%**	15%
Üniversite ve Fakülte Yönetimi, İdari Süreçler	**85%**	15%
Genel Memnuniyet ve Kuruma Aidiyet	**84%**	16%
Fiziksel Öğrenme Ortamları ve Teknolojik Altyapı	**84%**	16%
Kampüs Hizmetleri (Temizlik, Yemek, Sağlık, Ulaşım, Güvenlik)	**81%**	19%
Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetler	**80%**	20%
Burs, Staj, Değişim ve Uluslararasılaşma Olanakları	**78%**	22%

3.1. Fakülte/Birim Bazlı Genel Memnuniyet Sonuçları

Kurum geneli bulguların yanı sıra, genel memnuniyet düzeyinin (61 maddenin tamamı esas alınarak) birimler arasında nasıl farklılaştığı da ayrıca incelenmiştir. Birim bazlı sonuçlar Tablo 3.1'de sunulmuştur.

Tablo 3.1. Birimlerin Genel Memnuniyet Yüzdesine Göre Sıralanması

Birim	n	Memnuniyet %
Sosyal Bilimler Enstitüsü	201	**88%**
Tıp Fakültesi	371	**86%**
Mühendislik Fakültesi	23	**85%**
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	571	**85%**
Hukuk Fakültesi	503	**83%**
Eğitim Fakültesi	175	**83%**
Fen Edebiyat Fakültesi (Psikoloji Bölümü)	312	**82%**
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	509	**82%**
Meslek Yüksekokulu	521	**81%**
Hemşirelik Yüksekokulu	233	**79%**

Birimler arasında en yüksek memnuniyet oranı Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde (%88), en düşük oran ise Hemşirelik Yüksekokulu'nde (%79) tespit edilmiştir. Mühendislik Fakültesi'ne ait sonuçlar, bu birimin yeni kurulmuş olması nedeniyle sınırlı katılımcı sayısına (n=23) dayandığından temkinli yorumlanmalıdır.

3.2. Üniversite ve Fakülte Yönetimi, İdari Süreçler

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %85 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur." ifadesinde (%87) görülürken; en düşük memnuniyet "Üniversite yönetimi öğrencilerin sorunlarının çözümünde yeterli çabayı göstermektedir.." ifadesinde (%80) tespit edilmiştir.

Tablo 4. Üniversite ve Fakülte Yönetimi, İdari Süreçler Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
1	Üniversite yönetimi öğrencilerin sorunlarının çözümünde yeterli çabayı göstermektedir.	80%	20%
23	Öğrenci işleri çalışanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	84%	16%
20	Fakülte/ Enstitü/ Yüksekokul/ Meslek Yüksekokul yönetiminin öğrenci sorun ve önerilerine karşı tutum ve yaklaşımları olumludur.	85%	15%
4	Ders dışı zamanlarda bölüm başkanlarına ve diğer öğretim elemanlarına ulaşılabilmektedir.	85%	15%
3	Bölüm Başkanı/ Anabilim Dalı Başkanı iletilen sorunların çözümünde yeterli çabayı göstermektedir.	85%	15%
21	Fakülte/ Enstitü/ Yüksekokul/ Meslek Yüksekokul Sekreterlerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	85%	15%
22	Fakülte/ Enstitü/ Yüksekokul/ Meslek Yüksekokul memurlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	87%	13%
25	Güvenlik görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	87%	13%
24	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	87%	13%

3.3. Akademik Kadro ve Eğitim-Öğretim Süreci

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %85 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Dersler açık ve anlaşılır biçimde yapılmaktadır." ifadesinde (%87) görülürken; en düşük memnuniyet "Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir." ifadesinde (%81) tespit edilmiştir.

Tablo 5. Akademik Kadro ve Eğitim-Öğretim Süreci Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
12	Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	81%	19%
14	Sınavlar sonrasında sınav ilgili öğrencilere geri bildirim yapılmaktadır.	83%	17%
5	Derslere gelen akademik kadro eğitim ihtiyaçlarını karşılamaktadır.	85%	15%
11	Bölümün/Programın dersleri iş hayatına hazırlamaktadır.	85%	15%
7	Danışmanımın bana ayırdığı zaman yeterlidir.	85%	15%
15	Değerlendirmede ödev ve proje gibi diğer çalışmalar dikkate alınmaktadır.	85%	15%
13	Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektiftir.	86%	14%
9	Programın alanla ilgili bilgi ve beceri düzeyi yeterlidir.	86%	14%
8	Ders programının hedefleri açıktır.	86%	14%
6	Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumu ve yaklaşımları olumludur.	86%	14%
10	Dersler açık ve anlaşılır biçimde yapılmaktadır.	87%	13%

3.4. Burs, Staj, Değişim ve Uluslararasılaşma Olanakları

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %78 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Üniversitenin sağlamış olduğu staj olanakları yeterlidir." ifadesinde (%82) görülürken; en düşük memnuniyet "Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir." ifadesinde (%75) tespit edilmiştir.

Tablo 6. Burs, Staj, Değişim ve Uluslararasılaşma Olanakları Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
2	Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	75%	25%
17	Çift Anadal/ Yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	77%	23%
19	Öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı programları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	79%	21%
18	Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir.	79%	21%
16	Üniversitenin sağlamış olduğu staj olanakları yeterlidir.	82%	18%

3.5. Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetler

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %80 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Üniversitenin engelli öğrencilere yönelik hizmetlerini yeterlidir." ifadesinde (%86) görülürken; en düşük memnuniyet "Üniversitenin sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikleri yeterlidir." ifadesinde (%76) tespit edilmiştir.

Tablo 7. Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetler Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
26	Üniversitenin sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikleri yeterlidir.	76%	24%
28	Üniversitenin spor olanakları yeterlidir.	78%	22%
27	Öğrenci toplulukları, ilgi ve yeteneklerime uygundur.	80%	20%
29	Sosyal, kültürel ve spor faaliyetlerinde zamanında haber verilmektedir.	81%	19%
30	İş dünyasının tanınması için Üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlanmaktadır.(panel, konferans, gezi vb.)	82%	18%
31	Üniversitenin engelli öğrencilere yönelik hizmetlerini yeterlidir.	86%	14%

3.6. Fiziksel Öğrenme Ortamları ve Teknolojik Altyapı

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %84 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Derslerde öğretim teknolojileri etkili olarak (projeksiyon cihazı, tepegöz vb.) kullanılmaktadır." ifadesinde (%86) görülürken; en düşük memnuniyet "Kampüs içinde internet hizmetleri yeterlidir." ifadesinde (%77) tespit edilmiştir.

Tablo 8. Fiziksel Öğrenme Ortamları ve Teknolojik Altyapı Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
37	Kampüs içinde internet hizmetleri yeterlidir.	77%	23%
34	Dersliklerin ısınmasından memnunum.	83%	17%

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
38	Üniversitenin web sayfasında gerekli bilgilere ulaşılabilmektedir.	84%	16%
36	Bilgisayar laboratuvarlarındaki bilgisayar sayısı yeterlidir.	84%	16%
33	Dersliklerin temizliğinden memnunum.	86%	14%
32	Derslikler öğrenci kapasitesine uygundur.	86%	14%
35	Derslerde öğretim teknolojileri etkili olarak (projeksiyon cihazı, tepegöz vb.) kullanılmaktadır.	86%	14%

3.7. Kütüphane ve Çalışma Alanları

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %85 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Kütüphane görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve yaklaşımları olumludur." ifadesinde (%88) görülürken; en düşük memnuniyet "Üniversitenin çalışma salonları yeterlidir." ifadesinde (%82) tespit edilmiştir.

Tablo 9. Kütüphane ve Çalışma Alanları Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
44	Üniversitenin çalışma salonları yeterlidir.	82%	18%
39	Üniversitenin kütüphane olanakları yeterlidir.	84%	16%
42	Kütüphane çalışma saatleri uygundur.	84%	16%
40	Kütüphanedeki kaynaklar yeterlidir.	86%	14%
41	Kütüphaneden ödünç alma sistemi anlaşılır ve kolaydır.	87%	13%
43	Kütüphane görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve yaklaşımları olumludur.	88%	12%

3.8. Kampüs Hizmetleri (Temizlik, Yemek, Sağlık, Ulaşım, Güvenlik)

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %81 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir." ifadesinde (%86) görülürken; en düşük memnuniyet "İncek Kampüsüne ulaşım yeterlidir." ifadesinde (%76) tespit edilmiştir.

Tablo 10. Kampüs Hizmetleri (Temizlik, Yemek, Sağlık, Ulaşım, Güvenlik) Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
55	İncek Kampüsüne ulaşım yeterlidir.	76%	24%
51	Kantinin fiziksel koşulları yeterlidir.	77%	23%
54	Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri uygundur.	78%	22%
48	Yemek fiyatları uygundur.	79%	21%
46	Üniversitemizde sunulan yemek hizmetleri olanakları yeterlidir.	79%	21%
53	Üniversitenin fotokopi olanakları yeterlidir.	80%	20%
47	Yemek kalitesi (tadı, temizliği, görünümü vb.) uygundur.	81%	19%
50	Kantinde sunulan ürünlerin kalitesi uygundur.	82%	18%
49	Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir.	82%	18%

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
56	Servisler, servis saatine uygun olarak hareket eder.	85%	15%
52	Üniversitenin sağlık hizmetleri yeterlidir.	85%	15%
45	Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir.	86%	14%

3.9. Kariyer Hizmetleri

Bu boyutta tek bir madde bulunmaktadır: "Kariyer Yönlendirme ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü tarafından sunulan faaliyet ve hizmetlerin (kariyer danışmanlığı, kariyer atölyeleri, seminerler, kariyer günleri, kariyer zirvesi vb.) kariyer planlama ve mesleki gelişimime katkı sağladığını düşünüyorum." ifadesinde memnuniyet oranı %87, olumsuz görüş oranı %13 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 11. Kariyer Hizmetleri Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
61	Kariyer Yönlendirme ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü tarafından sunulan faaliyet ve hizmetlerin (kariyer danışmanlığı, kariyer atölyeleri, seminerler, kariyer günleri, kariyer zirvesi vb.) kariyer planlama ve mesleki gelişimime katkı sağladığını düşünüyorum.	87%	13%

3.10. Genel Memnuniyet ve Kuruma Aidiyet

Bu boyutta ortalama memnuniyet oranı %84 olarak hesaplanmıştır. En yüksek memnuniyet "Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum." ifadesinde (%85) görülürken; en düşük memnuniyet "Ufuk Üniversitesini herkese öneririm." ifadesinde (%82) tespit edilmiştir.

Tablo 12. Genel Memnuniyet ve Kuruma Aidiyet Boyutuna İlişkin Bulgular

No	İfade	Memnuniyet %	Olumsuz %
57	Ufuk Üniversitesini herkese öneririm.	82%	18%
59	Genel olarak Ufuk Üniversitesinden memnunum.	84%	16%
58	Bölüm/Programdan genel olarak memnunum.	85%	15%
60	Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum.	85%	15%