

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

2026 YILI
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

Trabzon - 2026

ÖZET

Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından öğrencilerin öğrenci işleri hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek, hizmet deneyimini öğrenci bakış açısıyla değerlendirmek ve elde edilen bulguları kalite güvencesi ile sürekli iyileştirme çalışmalarına girdi olarak kullanmak amacıyla 2026 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi uygulanmıştır.

Anket sisteminde toplam 675 kayıt bulunmaktadır. Profil sorularında 580 öğrencinin eğitim düzeyi, cinsiyet ve yaş bilgisi geçerli olarak yer alırken temel memnuniyet göstergelerinde geçerli yanıt sayısı 469-470 arasında değişmektedir. Bu nedenle memnuniyet oranları toplam 675 kayıt üzerinden değil, her soru için geçerli yanıtlar esas alınarak değerlendirilmiştir.

Beş temel hizmet göstergesinin geçerli yanıtlarla ağırlıklandırılmış ortalaması yaklaşık 3.37/5'tir. En yüksek ortalama 3,49 ile belge talebi, kayıt ve ders işlemleri gibi süreçlerin hızlı yürütülmesi göstergesinde gerçekleşmiştir. Genel memnuniyet 3,42/5; personelin güler yüzlü ve yardımcı olması 3,32/5; personele ulaşılabilirlik 3,31/5 ve fiziksel ortamın yeterliliği 3,30/5 düzeyindedir.

Sonuçlar genel olarak orta-olumlu bir hizmet algısına işaret etmektedir. Bununla birlikte hiçbir temel göstergenin 4,00 ortalamaaya ulaşmaması; ulaşılabilirlik, personel tutumu, fiziksel ortam ve genel hizmet deneyiminde sistematik iyileştirmelerin sürdürülmesi gerektiğini göstermektedir.

Gösterge	Ort.	Olumlu %	Olumsuz %
Öğrenci işleri personeline kolayca ulaşabiliyorum.	3.31	%44.89	%22.13
Öğrenci işleri personeli güler yüzlü ve yardımcıdır.	3.32	%45.42	%23.67
Belge talebi, kayıt, ders işlemleri gibi süreçler hızlı yürütülmektedir.	3.49	%52.03	%19.19
Öğrenci işleri ofisinin fiziksel ortamı yeterlidir.	3.30	%44.99	%23.45
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının verdiği hizmetlerden genel olarak memnunum.	3.42	%49.89	%18.55

1. GİRİŞ

Öğrenci memnuniyeti, yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin ve öğrenci odaklı yönetim anlayışının izlenmesinde temel göstergelerden biridir. Öğrenci işleri hizmetleri; kayıt, ders işlemleri, belge talepleri, mezuniyet, iletişim ve danışma süreçleri gibi öğrencinin üniversite yaşamı boyunca doğrudan temas ettiği çok sayıda işlemi kapsamaktadır.

Bu rapor, 2026 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçlarını sistematik biçimde analiz etmek, güçlü ve gelişmeye açık alanları belirlemek ve bulguları PUKÖ döngüsü kapsamında ölçülebilir iyileştirme faaliyetlerine dönüştürmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. AMAÇ VE KAPSAM

Anketin temel amacı, öğrenci işleri hizmetlerinin öğrenciler tarafından nasıl algılandığını belirlemek ve öğrenci deneyimini geliştirecek faaliyetler için kanıta dayalı veri oluşturmaktır.

- Öğrenci işleri personeline ulaşılabilirlik ve iletişim
- Personelin güler yüzlü ve yardımcı olmasına ilişkin algı
- Belge talebi, kayıt ve ders işlemleri gibi süreçlerin hızı
- Öğrenci işleri ofisinin fiziksel ortamının yeterliliği
- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden genel memnuniyet
- Katılımcı profili ve açık uçlu görüş/talepler

3. YÖNTEM VE VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket elektronik ortamda uygulanmıştır. Memnuniyet ifadelerinde 1-5 arası Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Raporlamada 1 ve 2 puanlar olumsuz, 3 puan orta/kararsız, 4 ve 5 puanlar olumlu değerlendirme olarak ele alınmıştır.

Puan	Değerlendirme
1	En düşük
2	Düşük
3	Orta/Kararsız
4	Olumlu
5	Çok olumlu

Toplam 675 sistem kaydı bulunmasına karşın temel değerlendirme sorularında yaklaşık 200 kayıt tamamlanmayan/görüntülenmeyen, 5-6 kayıt ise yanıt yok olarak görünmektedir. Bu nedenle analiz 469-470 geçerli yanıt üzerinden yapılmıştır. Kaynak PDF'de tekrar eden sonuç sayfaları yeni gösterge olarak değerlendirilmemiştir.

4. KATILIMCI PROFİLİ

4.1. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi	Sayı	Geçerli profil yanıtlarındaki oran
Ön Lisans	111	%19,14
Lisans	451	%77,76
Lisansüstü	18	%3,10

Eğitim düzeyi sorusunda 580 geçerli yanıt bulunmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu lisans öğrencilerinden oluşmaktadır.

4.2. Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Geçerli yanıt oranı
Kadın	355	%61,21
Erkek	225	%38,79

4.3. Yaş Dağılımı

Yaş	Sayı	Geçerli yanıt oranı
17-25	527	%90,86
26-34	24	%4,14
35-44	19	%3,28
45-54	6	%1,03
55 ve üzeri	4	%0,69

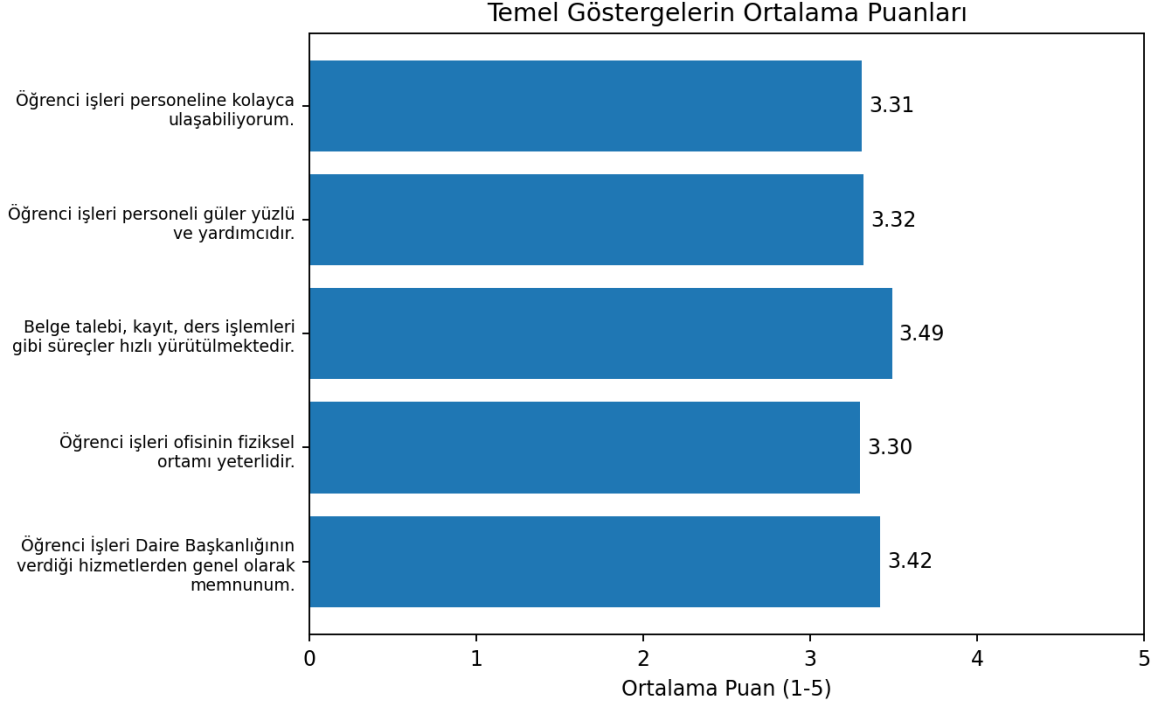
Yaş dağılımında 17-25 yaş grubu belirgin biçimde baskındır. Bu nedenle sonuçlar büyük ölçüde geleneksel üniversite çağındaki öğrencilerin hizmet deneyimini yansıtmaktadır.

4.4. Akademik Birim ve Program Dağılımı

Kaynak raporda lisans düzeyinde Hukuk Fakültesi 224 öğrenci ile en yüksek görünür katılıma sahiptir. İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi 97, İlahiyat Fakültesi 36, Bilgisayar ve Bilişim Bilimleri Fakültesi 31, Fatih Eğitim Fakültesi 28 ve Güzel Sanatlar ve Tasarım Fakültesi 21 kayıtlı öne çıkmaktadır. Ön lisans düzeyinde Çarşıbaşı Meslek Yüksekokulu 70, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu 21 ve Şalpazarı Meslek Yüksekokulu 16 kayıtlı görünmektedir.

Program soruları koşullu yapıda olduğundan yüksek tamamlanmayan/görüntülenmeyen sayıları doğrudan katılmama olarak yorumlanmamış ve program bazında memnuniyet karşılaştırması yapılmamıştır.

5. BULGULARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ



Şekil 1. Temel değerlendirme göstergelerinin ortalama puanları

Beş temel göstergenin ağırlıklı ortalaması 3.37/5'tir. Göstergelerin 3,30-3,49 gibi dar bir aralıkta toplanması, öğrenci işleri hizmetlerinin farklı boyutlarında benzer düzeyde orta-olumlu bir algı bulunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte güçlü memnuniyet düzeyine ulaşmak için bütüncül iyileştirmelere ihtiyaç vardır.

6. GÖSTERGE BAZINDA AYRINTILI DEĞERLENDİRME

6.1. Ulaşılabilirlik ve İletişim

3,31/5 ortalama; 470 geçerli yanıt; %44,89 olumlu, %32,98 orta, %22,13 olumsuz. Yaklaşık her beş öğrenciden birinin olumsuz değerlendirmesi; iletişim kanallarının görünürlüğü, yoğun dönemlerde erişim kapasitesi ve doğru personele yönlendirme süreçlerinin geliştirilmesini gerekli kılmaktadır.

6.2. Personel Tutumu ve Yetkinliği

3,32/5 ortalama; 469 geçerli yanıt; %45,42 olumlu, %30,92 orta, %23,67 olumsuz. Olumlu değerlendirme en büyük grup olmakla birlikte olumsuz yanıt oranı dikkate değer düzeydedir. Öğrenciyle iletişimde ortak hizmet yaklaşımının güçlendirilmesi önemlidir.

6.3. İşlem Süreleri ve Hız

3,49/5 ortalama; 469 geçerli yanıt; %52,03 olumlu, %28,78 orta, %19,19 olumsuz. Bu alan ölçülen beş gösterge içinde en yüksek ortalamaya ve olumlu yanıt oranına sahiptir ve görece güçlü yön olarak değerlendirilebilir.

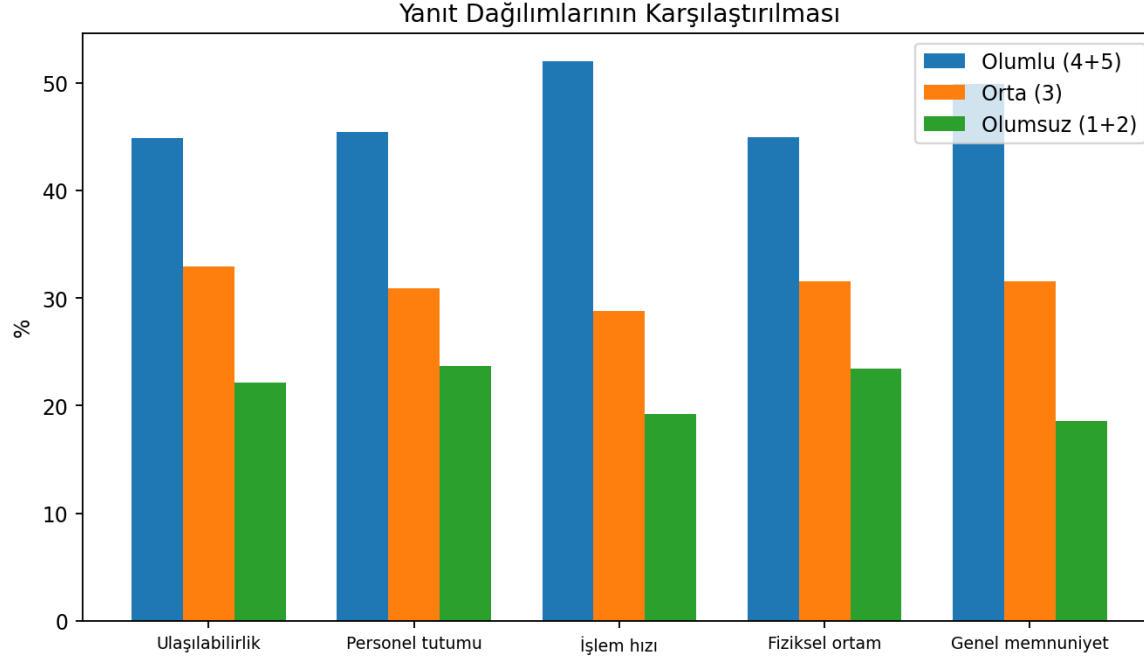
6.4. Fiziksel Ortam

3,30/5 ortalama; 469 geçerli yanıt; %44,99 olumlu, %31,56 orta, %23,45 olumsuz. Beş gösterge içindeki en düşük ortalama olması; düzen, bekleme alanı, yönlendirme, erişilebilirlik ve hizmet noktalarının kullanım kolaylığının gözden geçirilmesini gerektirmektedir.

6.5. Genel Memnuniyet

3,42/5 ortalama; 469 geçerli yanıt; %49,89 olumlu, %31,56 orta, %18,55 olumsuz. Yaklaşık her iki öğrenciden biri hizmetleri olumlu değerlendirmektedir. Bununla birlikte ortalamanın 4 puanın altında kalması, hizmet deneyiminin daha tutarlı hâle getirilmesi gerektiğini göstermektedir.

7. OLUMLU VE OLUMSUZ YANIT DAĞILIMLARI



Şekil 2. Olumlu, orta ve olumsuz yanıt oranlarının karşılaştırılması

Alan	Ort.	Olumlu	Orta	Olumsuz
Öğrenci işleri personeline kolayca ulaşabiliyorum.	3.31	%44.89	%32.98	%22.13
Öğrenci işleri personeli güler yüzlü ve yardımcıdır.	3.32	%45.42	%30.92	%23.67
Belge talebi, kayıt, ders işlemleri gibi süreçler hızlı yürütülmektedir.	3.49	%52.03	%28.78	%19.19
Öğrenci işleri ofisinin fiziksel ortamı yeterlidir.	3.30	%44.99	%31.56	%23.45
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının verdiği hizmetlerden genel olarak memnunum.	3.42	%49.89	%31.56	%18.55

İşlem süreleri ve hız göstergesi %52,03 olumlu yanıtla %50 eşiğinin üzerine çıkan tek göstergedir. Genel memnuniyet %49,89 ile bu eşiğe çok yakındır. Ulaşılabilirlik, personel tutumu ve fiziksel ortamda olumlu değerlendirmeler yaklaşık %45 düzeyindedir.

8. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞMEYE AÇIK ALANLAR

Görelî güçlü yönler	Gelişmeye açık alanlar
İşlem süresi/hızın en yüksek ortalamaya sahip olması (3,49)	Fiziksel ortamın en düşük ortalamaya sahip olması (3,30)
İşlem hızında %52,03 olumlu değerlendirme	Personel tutumunda %23,67 olumsuz değerlendirme
Genel memnuniyetin 3,42 düzeyinde olması	Ulaşılabilirlikte %22,13 olumsuz değerlendirme

Geniş öğrenci katılımı	Hiçbir temel göstergenin 4,00 ortalamaya ulaşmaması
60 açık uçlu görüş/talep kaydı	Açık uçlu görüşlerin içerik bazında analiz edilmesi ihtiyacı

9. ÖNCELİKLİ GELİŞTİRME ALANLARI

- Öğrenci işleri personeline erişimi kolaylaştıracak iletişim ve yönlendirme kanallarının geliştirilmesi
- Öğrenci ile yüz yüze ve uzaktan iletişimde hizmet yaklaşımının daha standart ve öğrenci odaklı hâle getirilmesi
- Yoğun kayıt, ders seçimi, mezuniyet ve belge dönemlerinde işlem kapasitesi ile bilgilendirmenin güçlendirilmesi
- Öğrenci işleri ofisi, bekleme alanı, yönlendirme ve hizmet noktalarının kullanım kolaylığı açısından değerlendirilmesi
- Web sayfası, sık sorulan sorular ve işlem rehberlerinin öğrenci odaklı geliştirilmesi
- Açık uçlu görüşlerin sistematik olarak analiz edilmesi

10. AÇIK UÇLU GÖRÜŞ VE TALEPLER

Anketin 'Görüş ve Talepler' bölümünde 60 yanıt bulunduğu görülmektedir. Bu sayı toplam 675 sistem kaydının %8,89'una karşılık gelmektedir. Ancak kaynak PDF'de yanıt metinleri gösterilmediğinden öğrencilerin hangi sorun, beklenti veya önerileri dile getirdiği belirlenememektedir.

Yanıt metinleri temin edildiğinde ulaşılabilirlik ve iletişim, personel tutumu, işlem süreleri, fiziksel ortam, dijital hizmetler/otomasyon, bilgilendirme, belge ve kayıt işlemleri ile diğer başlıklar altında tematik analiz yapılması önerilmektedir.

11. İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

Alan	Dayanak	Planlanan faaliyet	Takvim	İzleme göstergesi
Ulaşılabilirlik	3,31; %22,13 olumsuz	İletişim kanalları ve personel yönlendirmelerinin görünürlüğünü artırmak; yoğun dönem erişimini gözden geçirmek	2026-2027	Ort. ≥3,60
Personel tutumu	3,32; %23,67 olumsuz	Ortak hizmet iletişimi ilkeleri ve öğrenci odaklılık bilgilendirmeleri	2026-2027	Olumsuz <%18
İşlem süreleri	3,49; %52,03 olumlu	Yoğun dönemleri izlemek; geciken süreçlerde iş akışı iyileştirmek	Sürekli	Ort. ≥3,70
Fiziksel ortam	3,30; %23,45 olumsuz	Bekleme alanı, düzen, yönlendirme ve erişilebilirlik ihtiyaç analizi	Kısa-orta vade	Ort. ≥3,60
Genel memnuniyet	3,42; %49,89 olumlu	Tüm hizmet boyutlarındaki iyileştirmeleri birlikte izlemek	Yıllık	Ort. ≥3,70
Dijital bilgilendirme	Erişim ve işlem deneyimi	SSS, işlem rehberleri, takvimler ve web içeriklerini güncellemek	Sürekli	Dijital çözüm kullanımında artış
Açık uçlu görüşler	60 yanıt	Görüşleri tematik sınıflandırıp eylem kayıtlarına dönüştürmek	Anket sonrası	Tüm görüşlerin değerlendirilmesi
Anket veri kalitesi	469-470/675 geçerli	Anket akışı ve hatırlatma yöntemlerini gözden geçirmek	Sonraki anket	Geçerli yanıt oranında artış

12. PUKÖ DÖNGÜSÜ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRME

Planla

Fiziksel ortam, ulaşılabilirlik, personel tutumu ve genel memnuniyet geliştirme alanları; işlem hızı ise korunarak geliştirilmesi gereken göreceli güçlü alan olarak belirlenmiştir.

Uygula

İletişim ve yönlendirme kanallarının geliştirilmesi, öğrenci odaklı hizmet yaklaşımının güçlendirilmesi, yoğun dönem iş akışlarının gözden geçirilmesi, fiziksel ortam ihtiyaç analizinin yapılması ve dijital bilgilendirmelerin güncellenmesi öngörülmektedir.

Kontrol Et

Faaliyetler; işlem süreleri, öğrenci geri bildirimleri, web güncelleme kayıtları, açık uçlu görüşlerin tekrar sıklığı ve bir sonraki anketteki ortalama/olumlu yanıt oranları üzerinden izlenmelidir.

Önlem Al

Hedeflenen iyileşmenin sağlanamadığı göstergelerde kök neden analizi yapılarak iş akışları, görev dağılımı, iletişim yöntemi, dijital destek veya fiziksel düzenlemeler yeniden değerlendirilmelidir.

13. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2026 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinin öğrenciler tarafından genel olarak orta-olumlu düzeyde değerlendirildiğini göstermektedir. Temel göstergeler 3,30-3,49 aralığında toplanmış; işlem süreleri ve hız 3,49/5 ile en yüksek, fiziksel ortam 3,30/5 ile en düşük ortalama sahip olmuştur.

Genel memnuniyetin 3,42/5 ve olumlu yanıt oranının %49,89 olması, hizmetlerden memnun öğrencilerin önemli bir ağırlığa sahip olduğunu; ancak öğrenci deneyiminin güçlü memnuniyet düzeyine taşınabilmesi için ulaşılabilirlik, personel tutumu, fiziksel ortam ve işlem süreçlerinde eş zamanlı iyileştirmelere ihtiyaç bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Hiçbir temel göstergenin 4,00 ortalama ulaşmaması, kalite açısından önemli bir izleme bulgusudur. Bu durum mevcut hizmetlerin tek başına yetersiz olduğu şeklinde değil, öğrencilerin önemli bir bölümünün 3 puan düzeyinde kaldığı dikkate alınarak hizmet deneyiminin daha tutarlı, erişilebilir ve öğrenci odaklı hâle getirilmesi için gelişim fırsatı olarak değerlendirilmelidir.

Belirlenen eylemlerin kanıtlarıyla kayıt altına alınması ve sonraki anket döneminde aynı göstergeler üzerinden karşılaştırmalı analiz yapılması, PUKÖ döngüsünün kapatılması ve sürekli iyileştirme yaklaşımının görünür hâle getirilmesi bakımından önem taşımaktadır.