



2025 FIRAT ÜNİVERSİTESİ

Memnuniyet Anketi Sonuçları



İçindekiler



1

Ön Yazı

2

Öğrenci
Memnuniyet Anketi

5

Akademik Personel
Memnuniyet Anketi

8

İdari Personel
Memnuniyet Anketi

11

Görüş ve Öneriler



Ön Yazı

Fırat Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından, 2025 yılı içerisinde Öğrenci, Akademik Personel ve İdari Personel Memnuniyet Anketleri gerçekleştirilmiş olup, elde edilen bulgular doğrultusunda hazırlanan bu rapor, ilgili paydaş gruplarının üniversitemizin temel faaliyet alanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Rapor, paydaşlardan elde edilen geri bildirimlerin istatistiksel analizine dayalı olarak hazırlanmış olup; eğitim-öğretim, idari hizmetler, fiziksel altyapı, iletişim, destek hizmetleri ve kurumsal işleyiş gibi alanlara dair memnuniyet düzeylerini nesnel verilere dayalı biçimde sunmaktadır. Ayrıca raporun sonunda, anket sonuçlarına ilişkin genel değerlendirmeler ile Kurumsal Kalite Güvence Sistemi kapsamında dikkate alınabilecek önerilere yer verilmiştir.

Bu çalışmanın, üniversitemizde kalite odaklı yönetim anlayışının pekiştirilmesine, paydaş beklentilerinin daha etkin biçimde yönetilmesine ve sürekli iyileştirme süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir.

Saygılarımızla,
Fırat Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü
2025

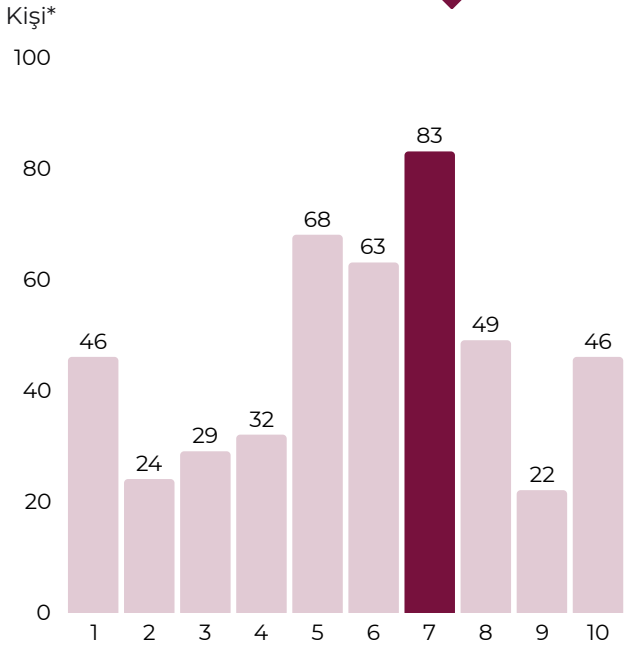
Öğrenci Memnuniyet Anketi



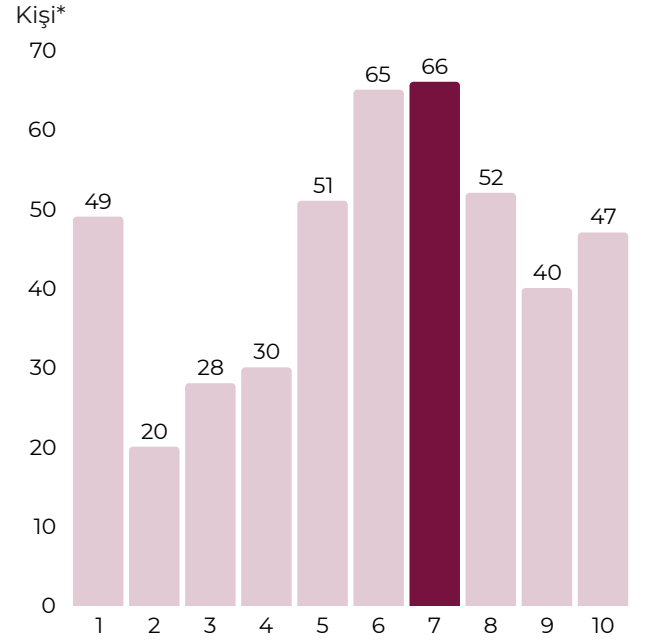
Toplam Öğrenci Katılımı

Fırat Üniversitesi Toplam Öğrenci Sayısı: 41.864
Ankete Katılan Öğrenci Sayısı: 450

Memnuniyet Düzeyleri



Üniversitemizden genel memnuniyet düzeyinizi puanlayınız. (1 puan: En düşük, 10 puan: En yüksek)



Akademik biriminizden genel memnuniyet düzeyinizi puanlayınız. (1 puan: En düşük, 10 puan: En yüksek)

Fakülte Katılım Düzeyleri

Diş Hekimliği Fakültesi



Eczacılık Fakültesi



Eğitim Fakültesi



Fen Fakültesi



İktisadi ve İdari Bilimler Fak.



İlahiyat Fakültesi



İletişim Fakültesi



İnsani ve Sosyal Bilimler Fak.



Mimarlık Fakültesi



Mühendislik Fakültesi



Sağlık Bilimler Fakültesi



Spor Bilimleri Fakültesi



Teknik Eğitim Fakültesi



Teknoloji Fakültesi



Tıp Fakültesi



Veteriner Fakültesi



Baskil MYO



EOSB MYO



Karakoçan MYO



Keban MYO



Kovancılar MYO



Sivrice MYO



Sosyal Bilimler MYO



Teknik Bilimler MYO



Devlet Konservatuvarı



Sivil Havacılık Yüksekokulu



Yabancı Diller Yüksekokulu



Eğitim Bilimleri Enstitüsü



Fen Bilimleri Enstitüsü



Sağlık Bilimleri Enstitüsü



Sosyal Bilimler Enstitüsü



Sağlık Hizmetleri MYO



450/450 - %100

Öğrenci Görüşleri

Üniversitemizin kültürel ve sanatsal etkinliklere biraz daha fazla önem vermesi gerektiğini düşünüyorum. Öğrenci kulüplerinin etkinlik düzenlerken daha fazla desteklenmesi hepimiz için faydalı olur. Yemekhane hizmetlerinde ise çeşitliliğin artırılması, öğrenci memnuniyetini olumlu yönde etkileyebilir. Öğrenci odaklı yaklaşımın biraz daha güçlendirilmesini temenni ediyorum.

Üniversitemizde güvenlik hizmetlerinin güçlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Öğrencilerin kendini daha güvende ve değerli hissetmesi önemli. Alt yapı hizmetleri zaman zaman yetersiz kalıyor; bu alanlarda iyileştirme yapılması faydalı olur. Akademik personelin öğrenciyle iletişimi ve ders işleyişi noktasında daha ilgili ve yönlendirici olması bekleniyor. Ayrıca yemekhane hizmetleri hem kalite hem çeşitlilik açısından geliştirilmeli. Genel olarak, bu alanlarda yapılacak iyileştirmelerin öğrenci memnuniyetine büyük katkı sağlayacağını düşünüyorum.

Üniversitemizin yeni ve donanımlı bir spor salonuna, öğrencilerin vakit geçirebileceği bir sosyal tesise ve geliştirilmiş bir yemekhane hizmetine ihtiyacı olduğunu düşünüyorum. Bu üç temel ihtiyacın karşılanması durumunda, üniversitemiz sosyal yaşam açısından birçok Akdeniz ve Marmara bölgesi üniversitesinden daha güçlü bir konuma gelebilir. Ancak ne yazık ki şu an için üniversitemizde bahar şenlikleri gibi öğrencilerin bir araya gelebileceği sosyal etkinlikler bile düzenlenmiyor. Bu konuda daha aktif ve öğrenci merkezli bir yaklaşım bekliyoruz.

Sosyal etkinlikler olarak en çok okul turlarının olmasını isterim.

Mühendislik kampüsüne de kütüphane yapılmalı kütüphaneler çok yetersiz

Güvenlik konusunda gerçekten ciddi sıkıntılar var. Kampüse elini kolunu sallayarak girip çıkan kişiler oluyor ve bu durum hepimizi endişelendiriyor. Güvenlik önlemleri kesinlikle daha güçlü olmalı, giriş-çıkışlar daha iyi kontrol edilmelidir. Ayrıca sosyal etkinliklerin sayısı çok düşük; öğrencilerin sosyalleşebileceği daha fazla etkinlik düzenlenmesi gerekiyor. Üniversitenin, öğrencilere daha fazla değer vermesi ve onların beklentilerine göre adımlar atması gerektiğini düşünüyorum.

Üniversitemizde güvenlik hizmetlerinin güçlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Özellikle kampüs içerisinde kontrolsüz araç trafiği, öğrencilerin güvenliğini tehdit edebilecek bir durum oluşturuyor. Bu konuda daha sıkı bir denetim ve düzenleme yapılması, öğrencilerin kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayacaktır. Ayrıca yemekhane hizmetlerinde, tatlı olarak sıkça sunulan helva gibi tek tip yemeklerin ve menü çeşitliliğinin yetersizliği, öğrenci memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Yemeklerin daha dengeli ve çeşitli hale getirilmesi, genel memnuniyeti artırabilir. Güvenlik ve yemek hizmetlerinde yapılacak bu iyileştirmeler, üniversitemizin öğrenci odaklı yaklaşımını güçlendirecektir.

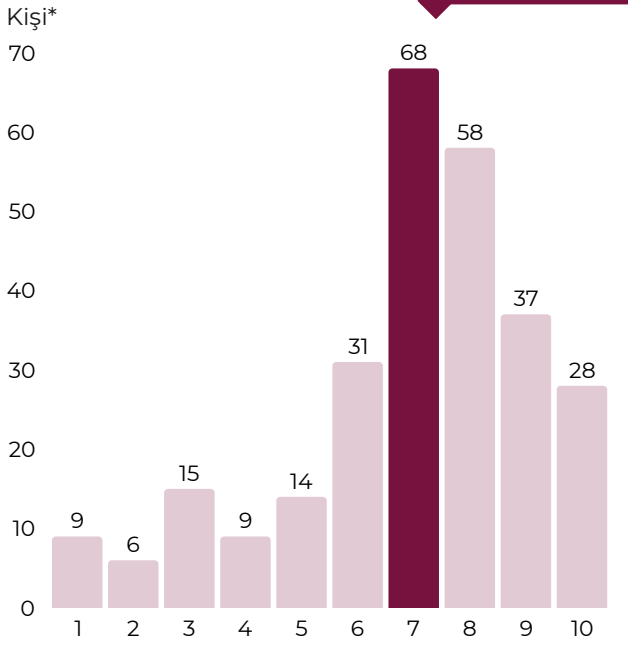
Akademik Personel Memnuniyet Anketi



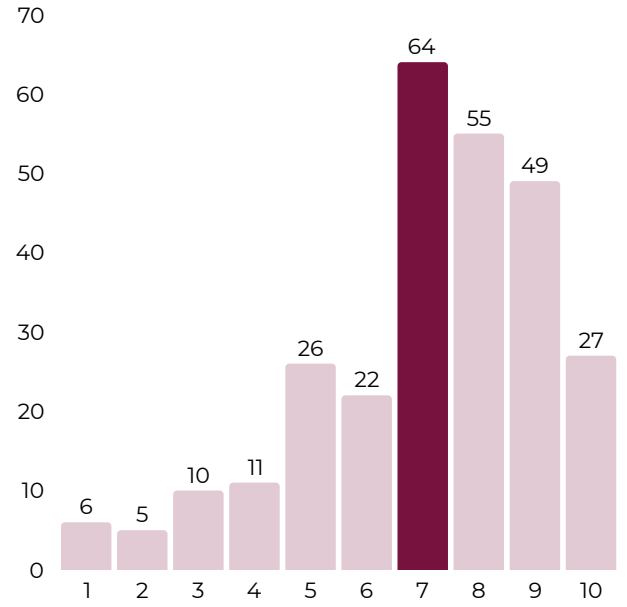
Toplam Akademik Personel Katılımı

Fırat Üniversitesi Toplam Akademik Personel Sayısı: 1141
Ankete Katılan Akademik Personel Sayısı: 275

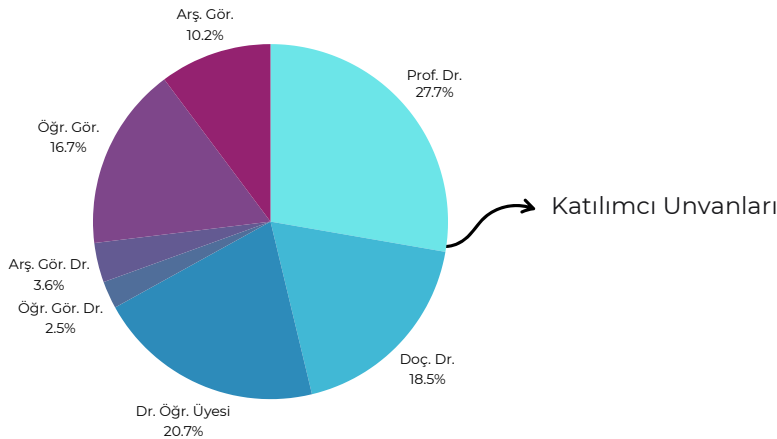
Memnuniyet Düzeyleri



Üniversitemizden genel memnuniyet düzeyinizi puanlayınız. (1 puan: En düşük, 10 puan: En yüksek) *



Akademik biriminizden genel memnuniyet düzeyinizi puanlayınız. (1 puan: En düşük, 10 puan: En yüksek)



Birim Katılım Düzeyleri

Diş Hekimliği Fakültesi



Eczacılık Fakültesi



Eğitim Fakültesi



Fen Fakültesi



İktisadi ve İdari Bilimler Fak.



İlahiyat Fakültesi



İletişim Fakültesi



İnsani ve Sosyal Bilimler Fak.



Mimarlık Fakültesi



Mühendislik Fakültesi



Sağlık Bilimler Fakültesi



Spor Bilimleri Fakültesi



Su Ürünleri Fakültesi



Teknoloji Fakültesi



Tıp Fakültesi



Veteriner Fakültesi



Baskil MYO



EOSB MYO



Karakoçan MYO



Keban MYO



Kovancılar MYO



Sivrice MYO



Sosyal Bilimler MYO



Teknik Bilimler MYO



Devlet Konservatuvarı



Sivil Havacılık Yüksekokulu



Yabancı Diller Yüksekokulu



Sağlık Hizmetleri MYO



275/275 - %100

Akademik Personel Görüşleri

Misafirhane , kapalı yüzme, spor yapacak alan, servis ve yemek kalitesi konusunda eksikimizi. Olduğunu düşünüyorum.

Karakoçan Meslek Yüksekokulu laboratuvar altyapıları güçlendirilmelidir. Konferans veya toplantı salonu ihtiyacı karşılanmalıdır.

Kampüslerin yolgeçen hanı olma vasfı düzeltilmelidir. Sosyal Merkez fiyatları olması gerekenden fazla.

Üniversitemizde huzurlu ve güvenli bir ortamın sağlanması büyük önem taşımaktadır. Ancak şu an kampüs içerisinde, hem yaya hem araçlı hareketlilik açısından rahatsız edici durumlar yaşanabilmektedir. Özellikle bazı bölgelerde kontrolsüz hız yapan araçlar, kampüs güvenliğini ciddi şekilde tehdit etmektedir.

Zaman zaman, üniversite personeli ve öğrencilerimiz, nizamiyelerden kolaylıkla geçen, üniversiteyle ilgisi olmayan kişiler tarafından rahatsız edici tutumlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu tür olayların önüne geçilmesi için giriş-çıkış kontrolleri daha etkili hâle getirilmeli, güvenlik tedbirleri gözden geçirilerek gerçek anlamda işlevsel bir yapı kurulmalıdır.

Eğer bu kontroller sağlanıyorsa ve isteyen herkes rahatça kampüse giriş yapıyorsa, mevcut güvenlik noktalarının işlevselliği sorgulanmalı ve gerekirse bu yapılar tamamen yeniden planlanmalıdır. Amacımız, tüm öğrencilerimizin ve çalışanlarımızın kendini güvende hissettiği, huzurlu bir kampüs ortamı oluşturmaktır.

Üniversitemizin güvenliği artırılmalı, özellikle öğrenci ve personel dışında kimsenin kampüse girişine izin verilmemelidir. Öğrenci sayısı mümkün olduğunca azaltılarak, daha az sayıda öğrenciye daha kaliteli bir eğitim verilmesi hedeflenmelidir.

Eğitim-öğretim ortamları, özellikle teknolojik araç ve gereçler, belirli aralıklarla yenilenmeli ve güncel tutulmalıdır. Böylece tüm öğrenciler için eşit öğrenme fırsatları sağlanmış olur.

Öğrencilerin kampüste daha fazla vakit geçirmesini sağlayacak bilimsel, sosyal ve kültürel alanlar oluşturulmalı ya da aktif hale getirilmelidir. Bu sayede öğrenciler hem zararlı çevre ve alışkanlıklardan uzak tutulabilir, hem de akademik anlamda daha istekli ve üretken bireyler olarak gelişebilirler.

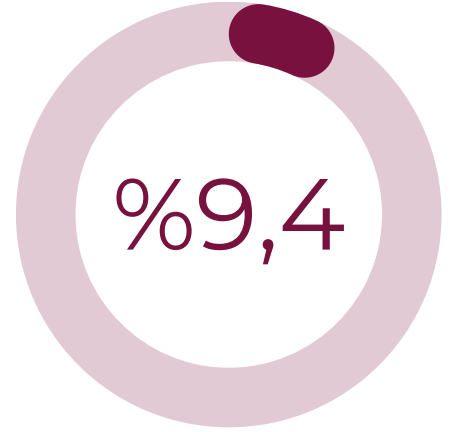
Kampüs içerisinde trafik yoğunluğu mevcut. İsteyen her kimse kampüse aracıyla giriş yapabiliyor.

Üniversitesinin kalitesinin yükseltilmesi hususunda yeterli ve samimi çalışmalar yapılmaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda başarılar dilerim.

- Akademik personel sayımız artırılmalıdır
- Uzman doktor sayısı artırılmalıdır.
- Yapılabilecek tetkik ve tedaviler için olanaklar, teknik altyapı artırılmalıdır.
- Yardımcı personel sayısı düzeltilecek olanaklar ile orantılı şekilde artırılmalıdır.
- Sosyal ortamı düzelterek düzenlemeler yapılmalıdır.
- Müteakip bilimsel aktiviteler artırılmalıdır. Teşekkürler :)

- DSİ duvarı yanındaki yol çevresi düzenlenmelidir.
- Hastaneden rektörlüğe inen yan yola yön levhası konulmalıdır.
- Arızalı LED panolar kaldırılmalı, taşıyıcı yapılar yenilenmelidir.
- Giriş kapılarına yapay zekâ destekli plaka okuma sistemi kurulmalıdır.
- Yoğun saatlerde trafik akışını rahatlatacak alternatif çıkışlar test edilmelidir.
- Kapsama alanı yarıf bölgeler operatörlerce ölçülerek iyileştirilmelidir.

İdari Personel Memnuniyet Anketi

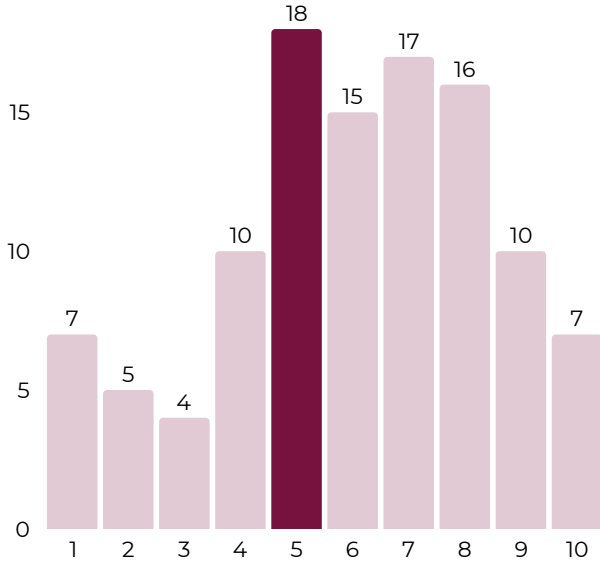


Toplam Akademik Personel Katılımı

Fırat Üniversitesi Toplam Akademik Personel Sayısı: 1158
Ankete Katılan Akademik Personel Sayısı: 109

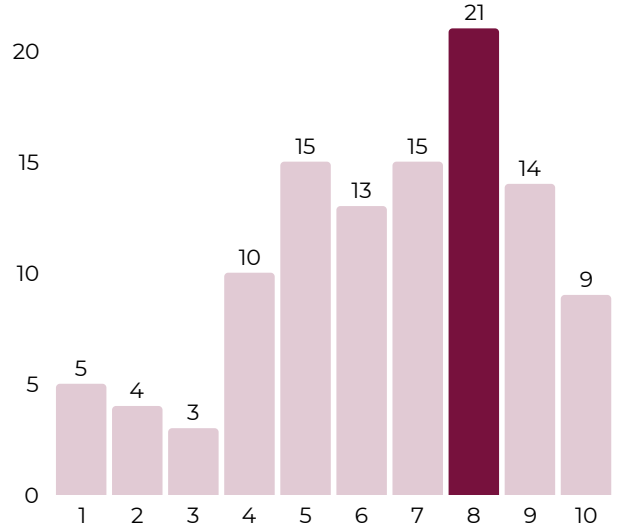
Memnuniyet Düzeyleri

Kişi*
20

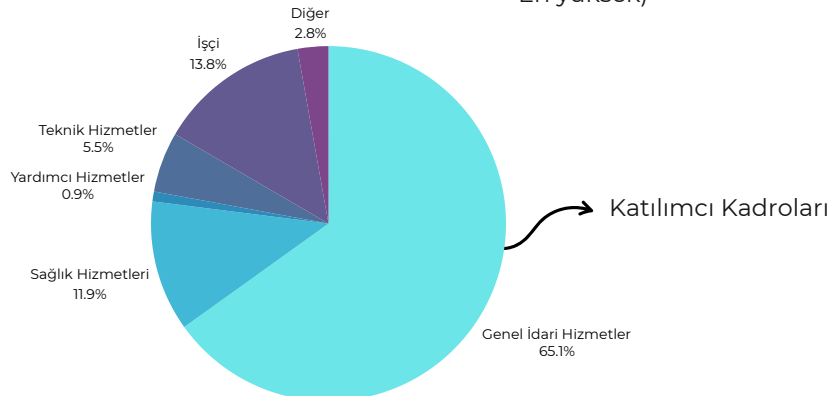


Üniversitemizden genel memnuniyet düzeyinizi puanlayınız. (1 puan: En düşük, 10 puan: En yüksek) *

25



Akademik biriminizden genel memnuniyet düzeyinizi puanlayınız. (1 puan: En düşük, 10 puan: En yüksek)



Birim Katılım Düzeyleri

Diş Hekimliği Fakültesi



Eczacılık Fakültesi



Eğitim Fakültesi



Fen Fakültesi



İktisadi ve İdari Bilimler Fak.



İlahiyat Fakültesi



İletişim Fakültesi



İnsani ve Sosyal Bilimler Fak.



Mimarlık Fakültesi



Mühendislik Fakültesi



Sağlık Bilimler Fakültesi



Spor Bilimleri Fakültesi



Su Ürünleri Fakültesi



Teknoloji Fakültesi



Tıp Fakültesi



Veteriner Fakültesi



Baskil MYO



EOSB MYO



Karakoçan MYO



Keban MYO



Kovancılar MYO



Sivrice MYO



Sosyal Bilimler MYO



Teknik Bilimler MYO



Devlet Konservatuvarı



Sivil Havacılık Yüksekokulu



Yabancı Diller Yüksekokulu



Sağlık Hizmetleri MYO



Rektörlüğe Bağlı Birimler



109/109 - %100

İdari Personel Görüşleri

Çalıştığım birim TBMYO da iki tane temizlik personeli bulunmaktadır. Okulumuz derslik amfi labrotuvar sayısı çok olduğu için iki tane temizlik personeli her ne kadar özverili çalışsada okulun tamamına yetiştirme anlamında yetersiz kalmaktadır. Okulumuzda servis kullanan personellerimiz spor salonunda inip soğuk hava koşullarında tekrardan TBMYO ya çıkmak için ikinci bir servis beklemektedirler. Servislerin yukarıya kadar çıkmalarını talep etmekteyiz.

- * Hizmet içi eğitimler yok denilecek kadar az sürekli başka yerlerden fikir alma ihtiyacı duyuyoruz, eğitimlere ağırlık verilmelidir.
- * Sivrice Hazar kampı çok yetersiz personel olarak başka kurumların tesislerinden faydalanmaya çalışıyoruz. Sivrice kampımız yeniden yapılandırılabilir.
- * Yemekhanede hep aynı yemekler çıkıyor. Farklı yemekler yapılabilir. Bununla ilgili sendika ve yemekhane yetkilileri ile yapılan görüşmelerde öğrenci ve personel sayısının çok fazla olduğu ondan yemeklerin tadının tutmayacağını söylediler.

yemeklerin özenle yapılması mühendislik kampüsünde idari yemek hanenin açılması

İşçi statüsünde çalışanların sigortalarının yaptıkları işe göre yatırılmasını istiyorum..

Abdullah paşa hilalkent yolboyu servisi 34 kişilik araba iken biz 50 kişi biniyoruz.

Temizlik konusunda aksaklık vardır.Bunun sebebi temizlik personeli yetersizliğidir.

teşekkür ediyor üniversitemizin daha iyi olması için hep beraber çalışacağımıza olan inancım tamdır.

Düşüncelerimize değer verip bizlere gördüğümüz sıkıntıları samimi bir şekilde dile getirmemize imkan sunduğunuz için teşekkürlerimi iletirim.

- Üniversite evi yemeklerinin daha özenli ve kaliteli hale getirilmesi
- Hizmet içi eğitimler yapılmalı. Kurum için talep edilen malzemeler en kısa sürede gönderilmeli. Güvenlik Personeli Yetersiz. Çalışma alanlarında Klima ihtiyacı bulunmaktadır.

Görüş ve Öneriler

Fırat Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından 2025 yılı içerisinde gerçekleştirilen öğrenci, akademik personel ve idari personel memnuniyet anketleri neticesinde, üniversitemizin mevcut durumu hakkında önemli veriler elde edilmiş ve paydaş memnuniyetine yönelik iyileştirme alanları tespit edilmiştir. Söz konusu anket sonuçları, kalite yönetim sistemimiz kapsamında sürekli iyileştirme ilkesine dayalı olarak değerlendirilmiş ve aşağıda başlıklar halinde sunulan görüş ve öneriler geliştirilmiştir.

1- Kampüs Güvenliği

Anketlerde en çok dile getirilen konulardan biri, kampüs güvenliğinin yetersizliğidir. Öğrenciler başta olmak üzere tüm paydaşlar, kampüs içerisine kontrolsüz girişlerin güvenlik zafiyeti oluşturduğunu ifade etmiştir.

Öneriler:

- Kampüs girişlerinde araç plaka tanıma sistemi etkinleştirilmelidir. Üniversiteye kayıtlı olmayan araçların girişine izin verilmemeli; kargo, ambulans, polis, jandarma, itfaiye ve taksiler dışında tüm araçlar kampüs dışındaki misafir otoparkına yönlendirilmelidir.
- Akademik ve idari personelin misafirleri için araç plaka ve kimlik bilgileri ile geliş saatleri en az 24 saat öncesinden güvenlik birimine bildirilmelidir.
- Kampüs içerisinde 7/24 dönüşümlü güvenlik devriyeleri sağlanmalı, huzur ve düzeni bozabilecek durumlara anında müdahale edilmelidir. Devriye güzergâhlarına parmak izi tanımlı cihazlar yerleştirilerek devriyenin sürdürülebilirliği ve etkinliği denetlenmelidir.
- Kampüs içinde belirlenen noktalara güvenlik kulüpleri yerleştirilerek gözetim alanları genişletilmelidir.
- Otobüs, minibüs gibi toplu taşıma araçlarında kimlik kontrolü yapılmalı; geçerli öğrenci veya personel kartı bulunmayanlar kayıt altına alınarak kampüse alınmalıdır.
- Kampüs içi araç trafiğinde kural ihlali yapan plakalara ceza puanı uygulaması getirilerek belli bir puana ulaşan araçların geçici süreyle kampüs girişine kapatılması sağlanmalıdır.

Fırat Üniversitesi Dijital Dönüşüm Ofisi koordinasyonunda geliştirilecek “Güvenli Kampüs” mobil uygulaması ile öğrencilerin güvenlik ihlallerini bildirebilecekleri ve anlık destek alabilecekleri bir sistem kurulmalıdır.

2- Sosyal Etkinlikler ve Öğrenci Yaşam Alanları

Öğrenciler, üniversitemizde sosyal etkinliklerin sınırlı olması ve sosyalleşme imkânlarının yetersizliği nedeniyle memnuniyetsizliklerini dile getirmiştir.

Öneriler:

- Bahar şenlikleri, kültürel festivaller ve spor organizasyonları gibi geleneksel etkinlikler düzenli hâle getirilmelidir.
- Öğrenci topluluklarının faaliyetlerini artırmalarına destek olunmalı, etkinlik düzenleme süreçleri kolaylaştırılmalıdır.
- Öğrencilerin bir araya gelebileceği sosyal tesisler, kafeteryalar, dinlenme alanları gibi mekânlar artırılmalı ve işlevsel hâle getirilmelidir.
- Spor salonları, açık hava spor alanları ve rekreasyon merkezleri yeniden düzenlenmeli, yeni tesislerin yapımı için planlamalar yapılmalıdır.

3- Kütüphane Hizmetleri

Kütüphane hizmetlerine ilişkin en belirgin sorun, yoğunluk ve sınırlı oturma kapasitesidir. Öğrenciler, özellikle sınav dönemlerinde çalışma ortamı bulmakta zorluk yaşamaktadır.

Öneriler:

- Randevulu kütüphane sistemi geliştirilmeli; öğrenciler belirli zaman dilimleri için masa rezerve edebilmelidir.
- Kütüphane içi çalışma süreleri sınırlanarak daha fazla öğrenciye erişim imkânı sağlanmalıdır.
- Otomasyon sistemi ile kullanıcı bilgileri kayıt altına alınarak, kaynakların zarar görmesi durumunda sorumluluk tespiti yapılabilir.
- Yeni çalışma salonları oluşturularak kapasite artırılmalı, dijital kaynaklara erişim çeşitlendirilmelidir.

4- Yemekhane Hizmetleri

Öğrenciler ve personel tarafından sıklıkla dile getirilen diğer bir konu ise yemek hizmetlerinin kalitesi ve çeşitliliğidir. Özellikle yemeklerin tekrar etmesi, besin dengesi ve sunulan tatlıların monotonluğu (örneğin sıklıkla helva çıkması) eleştirilmiştir.

Öneriler:

- Üniversitemiz Aşçılık Programı'ndan teknik destek alınarak yemeklerin lezzet, çeşit ve sunum kalitesi artırılmalıdır.
- Menü planlaması, Fırat Üniversitesi Hastanesi diyetisyenlerinin rehberliğinde yapılmalı; dengeli ve sağlıklı beslenmeye uygun menüler hazırlanmalıdır.
- Yemekhane hijyen, porsiyon standardı ve sunum kalitesi denetlenmeli, öğrencilerin geri bildirimleri düzenli olarak toplanmalıdır.

5- Akademik Personel Geri Bildirimleri

Akademik personel memnuniyet anketlerinde, güvenlik, yemek hizmetleri, fiziki alan yetersizlikleri ve teknolojik altyapı eksiklikleri öne çıkmıştır.

Öneriler:

- Akademik personelin çalışma ofisleri modernize edilmeli, ergonomik ve işlevsel hâle getirilmelidir.
- Dersliklerdeki teknik ekipmanlar (projektör, internet, akıllı tahta vb.) güncellenmeli, ders anlatım süreçlerini destekleyen donanımlar sağlanmalıdır.
- Akademik araştırmaları destekleyen veri tabanı ve yazılım erişimleri artırılmalıdır.
- Öğretim elemanlarına yönelik hizmet içi eğitimler ve akademik gelişim seminerleri düzenlenmelidir.

6- İdari Personel Geri Bildirimleri

İdari personel anketlerinde ise yemek hizmetleri, güvenlik uygulamaları ve servis imkânları ile ilgili sorunlar ön plana çıkmıştır.

Öneriler:

- İdari personelin çalışma saatlerine uygun yemek planlaması yapılmalı, servis saatleri ve güzergâhları revize edilmelidir.
- Personelin iş sağlığı ve güvenliğini önceleyen düzenlemeler yapılmalı; sosyal alanlara erişimleri artırılmalıdır.
- Hizmet içi eğitimler ve motivasyon artırıcı faaliyetler düzenlenerek kurumsal aidiyet duygusu güçlendirilmelidir.

Veriler neticesinde sunduğumuz öneriler, üniversitemizin genel kalitesini artırma, paydaş memnuniyetini sağlama ve sürdürülebilir gelişimi teşvik etme amacını taşımaktadır. Gerçekleştirilecek iyileştirmeler, öğrencilerimiz, akademik ve idari personelimiz için daha verimli, tatmin edici ve kaliteli bir eğitim ile çalışma ortamı sağlanmasını, üniversitemizin rekabet gücünü artırarak, sektördeki konumunu güçlendirmeyi hedeflemektedir.

Kalite Koordinatörlüğü olarak, belirlenen öncelikler doğrultusunda gerekli aksiyonları almak ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaçlarına yönelik çözümler geliştirmek için kararlılıkla çalışmalarımıza devam edeceğiz. Bu süreçte katkı sağlayan tüm paydaşlarımıza teşekkür eder, Fırat Üniversitesi'nin gelişimine katkı sunmak ve üniversitemizi daha güçlü bir geleceğe taşımak adına işbirliğimizi sürdürmekten memnuniyet duyduğumuzu belirtmek isteriz.



Üniversite, Fırat Ün., 23119 Elâzığ Merkez
0424 237 0000 - 6506 / 3134