



**BURSA TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ**

**2024 YILI SKSDB ÖĞRENCİ
MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU**

Uygulamanın Adı: SKSDB Öğrenci Memnuniyet Anketi**Düzenleyen Birim: Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı****Katılımcılar: Öğrenciler****Katılımcı Sayısı: 124****• Eylem/ Faaliyet Planı**

Eylem / Faaliyet Planı				
SN	Tespit / İhtiyaç	Öngörülen Eylem / Faaliyet	Sorumlu	Tamamlanma Tarihi
1	SKS hizmetlerinin yeterli düzeyde öğrencilere duyurulamaması	Sosyal medya ve web sayfası aktif kullanılabilir, öğrencilere değişik mecralardan duyurular yolu ile erişilebilir.	SKSDB	31.12.2025
2	Personelin sorunlara karşı duysuz kalması ve sorunlara çözüm üretmemesi	Sorunların çözümünde proaktif eylemler gerçekleştirilmeli, personelin sorunlara karşı çözüm üretmede etkinliğini azaltan faktörlerin belirlenmesi	Genel Sekreterlik SKSDB	31.12.2025
3	Sanatsal kültürel ve sportif faaliyetlerin yetersizliği	Öğrencilerin; sanatsal, kültürel ve sportif faaliyetler ile ilgili beklentileri dikkate alınarak bu faaliyetlerin talebe göre çeşitlendirilmesi	Genel Sekreterlik SKSDB	31.12.2025
4	Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin yetersizliği	Psikolojik danışma ve rehberlik hizmeti alan öğrenci talebi de dikkate alınarak gerekli personel istihdamı ve bu hizmetlerde esnek çalışma saatlerinin uygulanması	Genel Sekreterlik SKSDB Personel Daire Başkanlığı	31.12.2025
5	Revir hizmetlerinin yetersizliği	Revirde sürekli olarak uzman doktor bulundurulması	SKSDB	31.12.2025
6	Burs başvuru süreçlerinin verimli bir şekilde yürütülememesi	Burs başvuru süreçlerinde yaşanan sorunların tespiti ve gerekli önlemlerin alınması	SKSDB	31.12.2025
7	Yemekhane hizmetlerinden memnuniyetsizlik	Yemek kalitesinin iyileştirilmesi, yemekhane hijyen şartlarının sağlanması, yemek fiyatlarının revize edilmesi, yemekhane şartlarının iyileştirilmesi, yemek servis saatlerinin ders saatleri koordineli olarak düzenlenmesi	Genel Sekreterlik SKSDB Yapı İşleri Daire Başkanlığı	31.12.2025
8	Kantin ve Kırtasiye fiyatlarının göreceli olarak yüksek olması	Piyasa şartları dikkate alınarak öğrenci lehine fiyat düzenlemesi çalışmasının yapılması	SKSDB	31.12.2025
9	Kısmi zamanlı öğrenci çalıştırma başvurularının yeterince duyurulamaması	Öğrencilere daha sık ve çeşitli mecralarda duyuruların yapılması	SKSDB	31.12.2025
10	Vejeteryan yemek servisinin Yıldırım Kampüsü'nde bulunmaması	Vejeteryan yemek servisinin Yıldırım Kampüsü'nde de uygulanması	SKSDB	31.12.2025

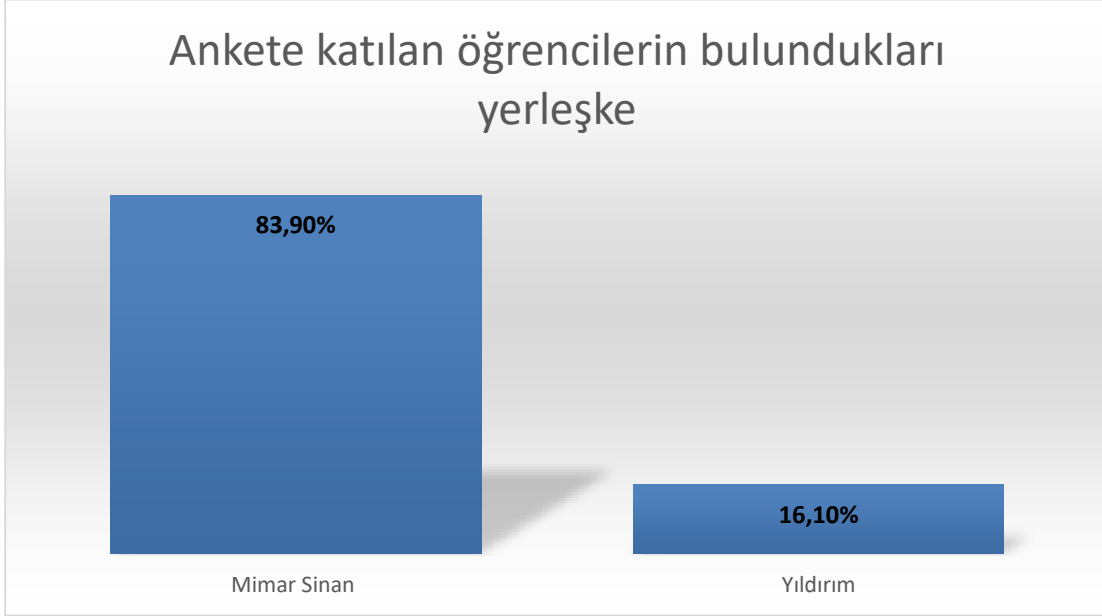
• 2023 Yılı Raporunda Planlanan Faaliyetlerin PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al) Çevrimi

No	Öngörülen Eylem/ Faaliyet	Sorumlu Birim	Eylem/ Faaliyet Gerçekleştirildiyse		Eylem/Faaliyet Gerçekleştirilemediyse	
			Açıklaması	Tarihi	Sebebi	Yapılması Gerekenler
1	Yemekhane hizmetleri (yemek kalitesi, personel hizmeti) denetlenmelidir, servis saatleri esnek olmalıdır, yemek yapım hizmeti alınan firmalarla yapılacak sözleşmelerde kullanılacak malzeme kalitesine bir ölçü getirilmelidir, yemekhane fiziki koşulları iyileştirilmelidir.	SKSDB Yapı İşleri Daire Başkanlığı Yemek hizmeti alınan firma	Yemekhane hizmetleri yüklenici firma ile yapılan sözleşme çerçevesinde periyodik olarak üniversite içerisinde oluşturulan komisyon tarafından denetlenmektedir. Denetimler yüklenici firmanın üretim merkezi ve üniversitemizdeki yemek dağıtım ve servis noktalarında iki aşamalı yapılmaktadır. Yapılan denetimlerde yemek malzemeleri kalitesi, hijyen, kalori vb. koşullar sağlanacak şekilde denetimler sürdürülmektedir. Yemek servisi 11.05-14.00 saatleri aralığında yapılmaktadır.	21.08.2024 - 11.10.2024- 29.11.2024		
2	Kantin ürünlerinde fiyat ayarlaması yapılmalıdır, personel iletişim eğitimi verilmelidir, ürün kalitesi ve fiyatı denetlenmelidir, kantin fiziki koşulları iyileştirilmelidir.	SKSDB Yapı İşleri Daire Başkanlığı Kantin hizmeti alınan firma	Kantin ürünlerinin (simit, poğaç, tost, sandviç, soğuk-sıcak içecek, pastane ürünleri) fiyatlandırılmasında Kantinciler Odasının belirlediği fiyat tarifesinin üstünde satış yapılmamaktadır.	17.04.2024 – 22.11.2024 - 29.11.2024		
3	Kırtasiye ürünlerinde fiyat ayarlaması yapılmalı ve ürün çeşitliliği artırılmalıdır.	SKSDB Kırtasiye hizmeti alınan firma	Kırtasiye ürünlerinin fiyatlandırılmasında ilgili esnaf odasının belirlediği fiyat tarifesinin üstünde satış yapılmamaktadır.	22.11.2024 - 29.11.2024		
4	Öğrencilerin beklentileri tespit edilerek sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif alan ihtiyacı belirlenmelidir. Bu faaliyetlerin sürdürülebilirliği sağlanmalıdır.	SKSDB	Öğrencilerin beklentilerine yönelik anket çalışması yapılmıştır. Anket sonuçları doğrultusunda kurslar (drama, satranç, gitar, piyano, okçuluk, halk dansları) düzenlenmiştir.	12.07.2024- 10.01.2024		
5	Düzenli sağlık hizmeti sunulmasını sağlayacak personel istihdamı sağlanmalıdır. Her iki kampüste daha esnek saatlerde revir hizmeti verilmelidir.	SKSDB Personel Daire Başkanlığı	Düzenli sağlık hizmeti vermek üzere kadrolu Hekim ve hemşire personel istihdam edilmesi amacıyla Rektörlük yönetimine talepte bulunuldu. Her yıl düzenli olarak kadro ihdas talebi ve kurumlararası nakil yoluyla personel talebinde bulunmaktadır.	Yıl içerisinde periyodik		
6	İç ve dış kaynaklı burs imkânları artırılarak daha çok öğrencinin burslar ile ilgili haberdar edilmesi sağlanmalıdır.	SKSDB Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	Üniversite öğrencilerine yemek bursu desteği artırıldı. Filistinli öğrencilere yemek bursu desteği verildi. Teknoloji yarışmalarına katılan öğrencilere yemek bursu verildi. Dış kaynaklı (Teshev, Lösev, Tev vb.) STK ve Yerel Yönetimler ve Özel kuruluşların burs duyuruları yapılmaktadır.	17.09.2024 – 27.09.2024		
7	Düzenli rehberlik/danışmanlık hizmeti sunulmasını sağlayacak personel istihdamı sağlanmalıdır. Her iki kampüste daha esnek saatlerde rehberlik/danışmanlık hizmeti verilmelidir.	SKSDB Psikolojik Danışma ve Rehberlik Birimi	Her iki yerleşkemizde de psikolojik danışma ve rehberlik birimi kurulmasına yönelik fiziki alan taraması yapılmış olup çalışmalar sürdürülmektedir. Birim olmayan yerleşkemizdeki personel ve öğrencilere online hizmet verilerek geçici çözüm üretilmektedir.	Sürekli		
8	Topluluklar faaliyet yapma ve geliştirme konusunda teşvik edilmelidir.	SKSDB	Öğrenci Toplulukları faaliyetlerini geliştirmeye yönelik. Öğrenci Toplulukları Performans ve Ödüllendirme Uygulaması yapıldı.Toplulukların Bilim, Kültür-Sanat, Sosyal ve Spor kategorilerinde yıl sonunda performans parametrelerine göre derecelendirilip ödüllendirilmesine karar verildi. Öğrenci Topluluklarının taleplerinin daha hızlı ve pratik olması adına “Topluluk Panel Yönetim Sistemi” yazılım platformu aktif hale getirilmiştir. Akademik Yılı başındaki oryantasyon haftasında Topluluk Tanıtım Stantları Yerleşkelerimiz de açılmıştır. Öğrenci Topluluklarının tüm etkinlik görselleri etkileşimi artırmak adına sosyal medya hesaplarında içerikler paylaşılmış, web sayfasında etkinlik duyuru ve haberleri yapılmıştır .	15 Aralık 2025 – 15 Kasım 2025		

			Topluluk Başkanlarından oluşan whatshap grupları oluşturularak interaktif platform oluşturulmuştur.			
9	SKS personeli sayısı ve yetkinliği bakımından incelenmelidir.	SKSDB	Birim personeli sayısı 3 personelin katılımıyla artmıştır. Birim personelinin kurumsal gelişimine yönelik eğitim programları uygulanmaktadır.	06.06.2024 – 03.12.2024		

EK: Anket Sonuçları

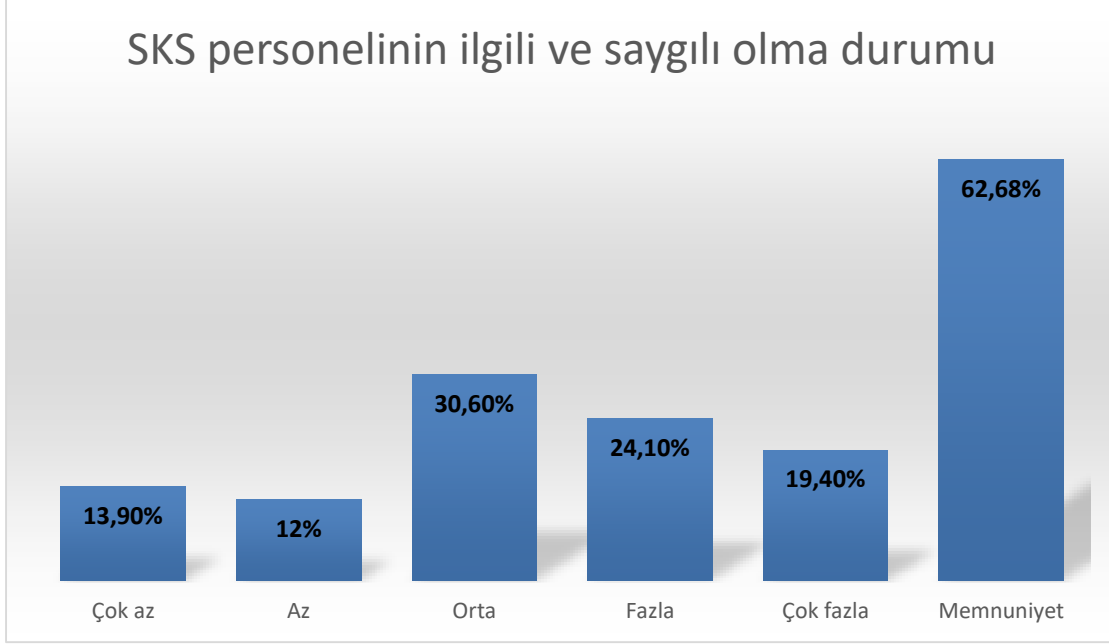
S.1 Yerleşke Adı



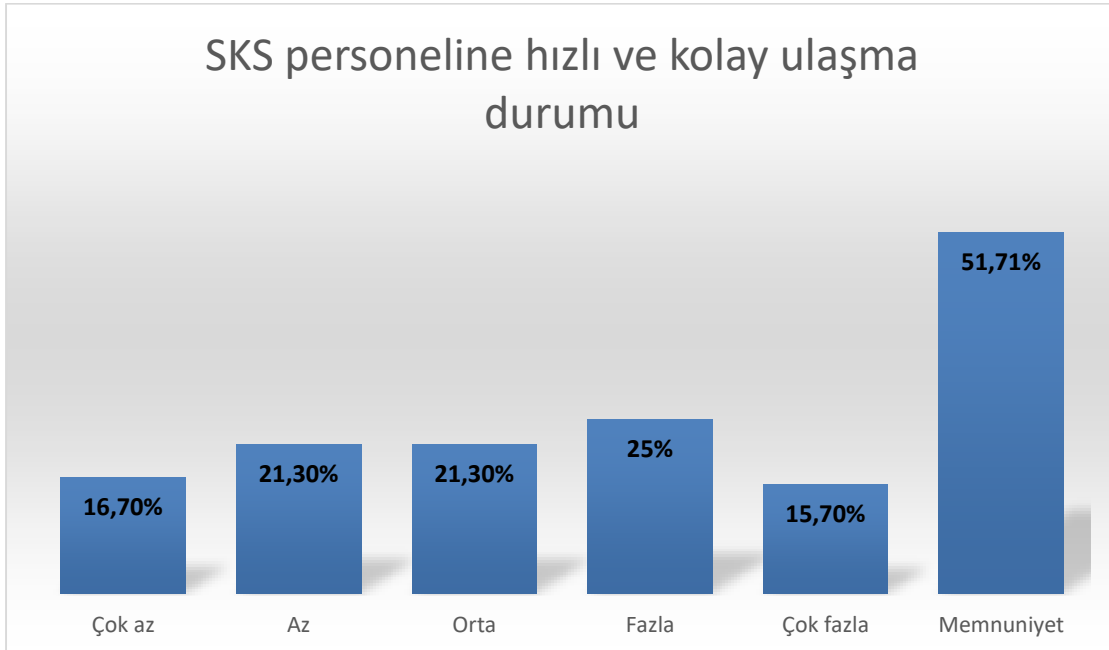
S.2.1 SKS hizmet alanlarına ilişkin bilgi sahibiyim.



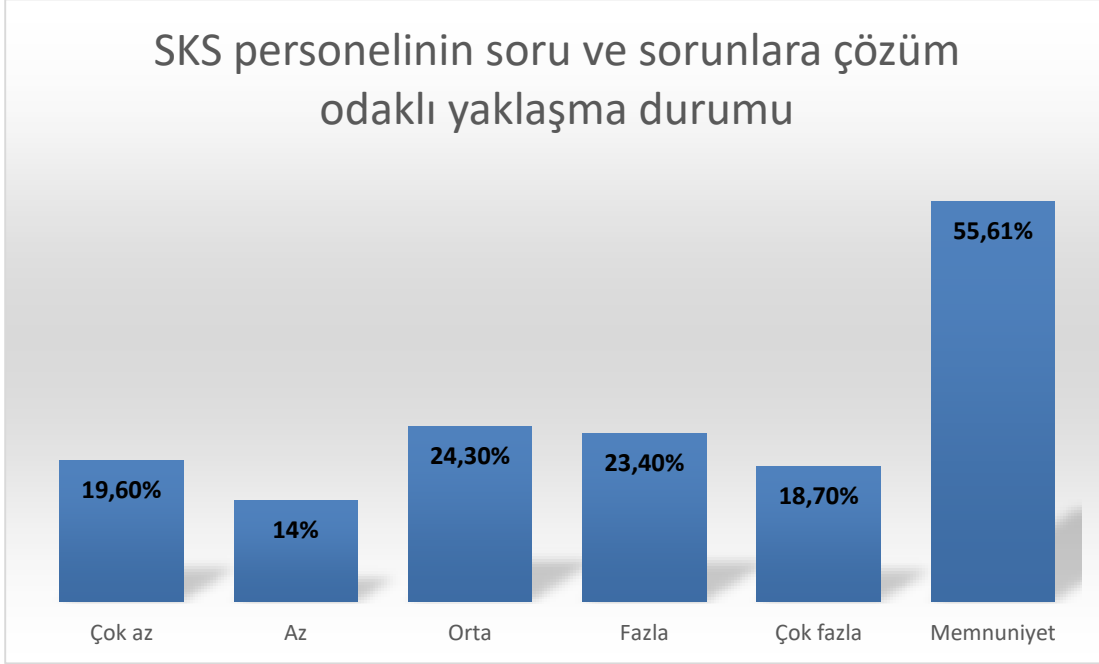
S.2.2 Personeli ilgili ve saygılıdır.



S.2.3 Personelimize hızlı ve kolay ulaşılabilir.



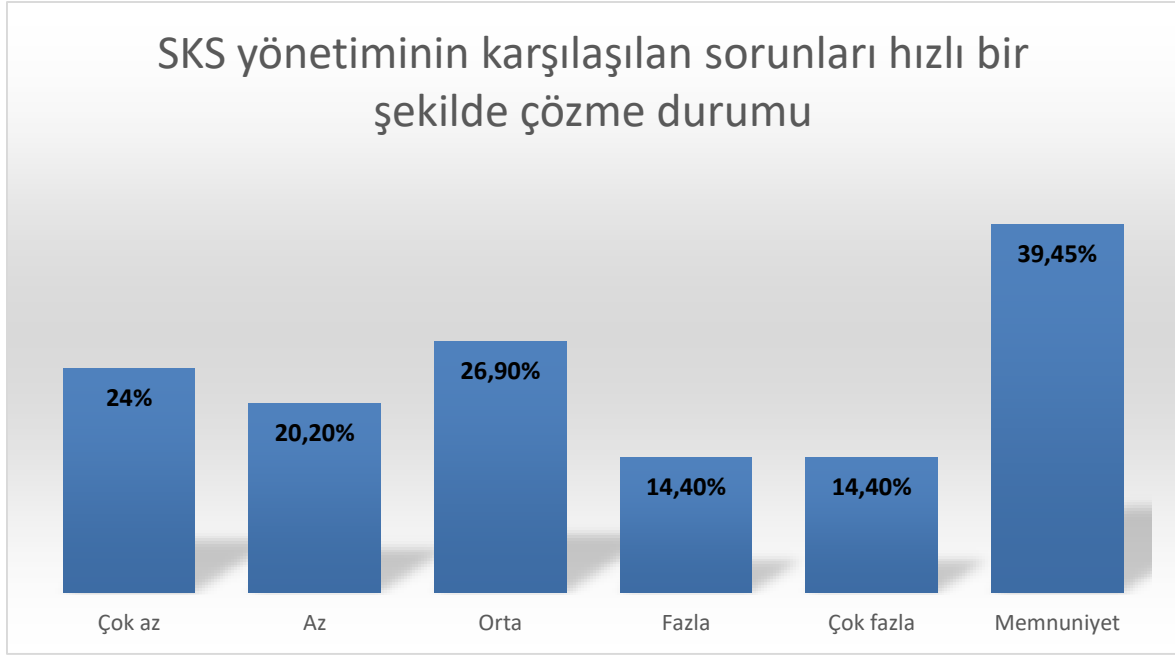
S.2.4 Personelimiz soru ve sorunlara çözüm odaklı yaklaşır.



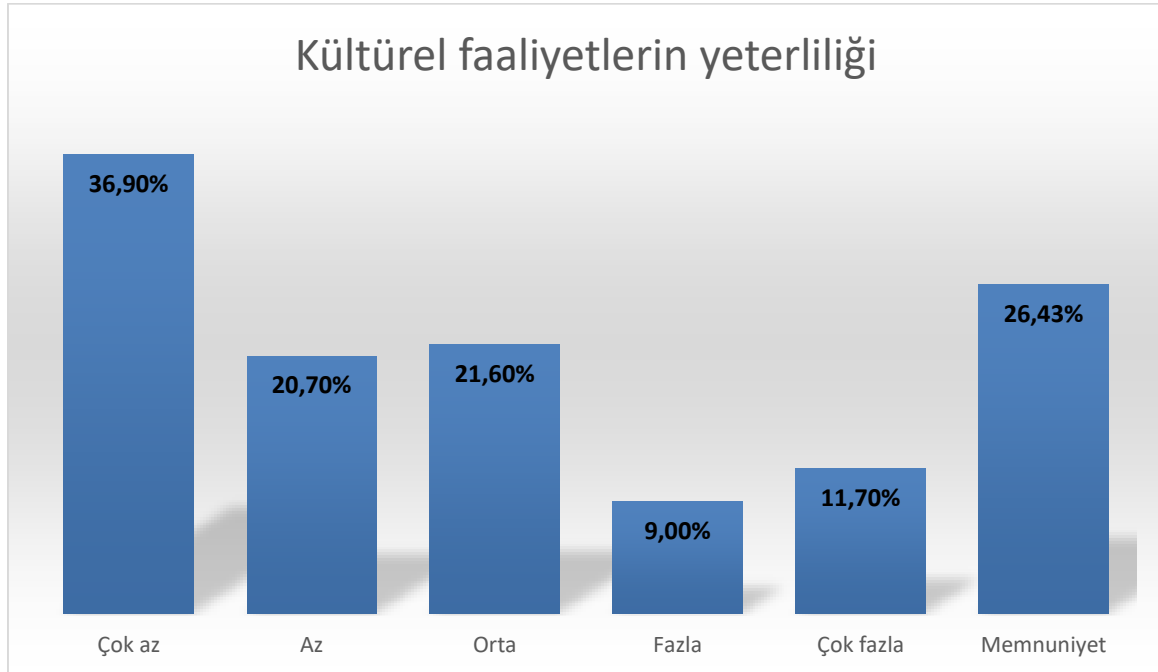
S.2.5 SKS yönetiminin sorun ve şikayetlere ilgisi yeterlidir.



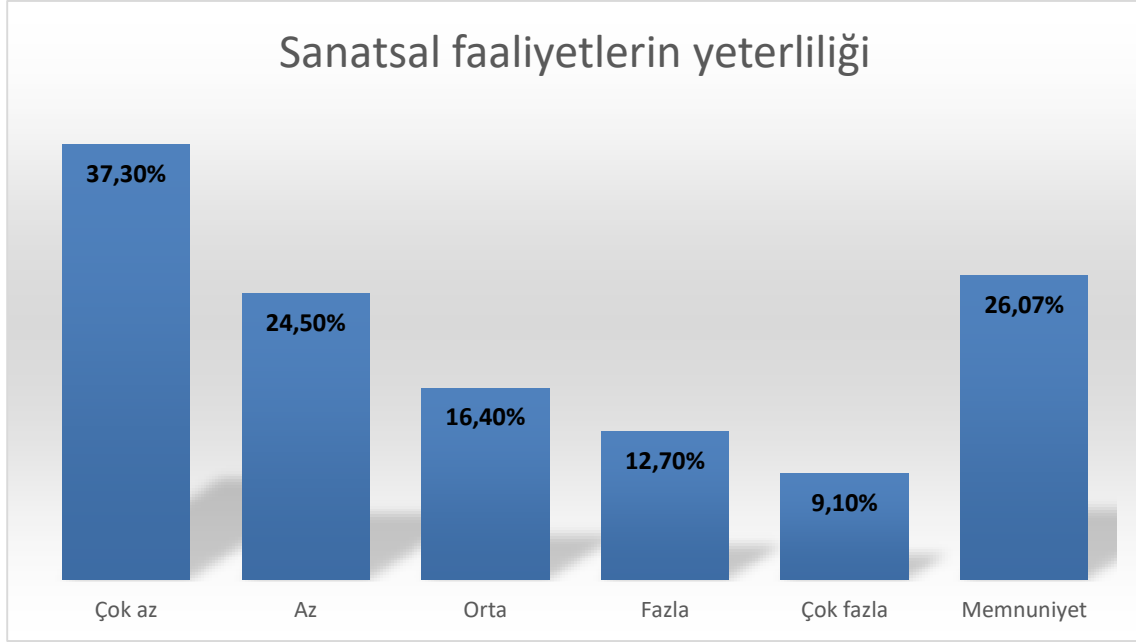
S.2.6 SKS yönetimi karşılaşılan sorunları hızlı bir şekilde çözer.



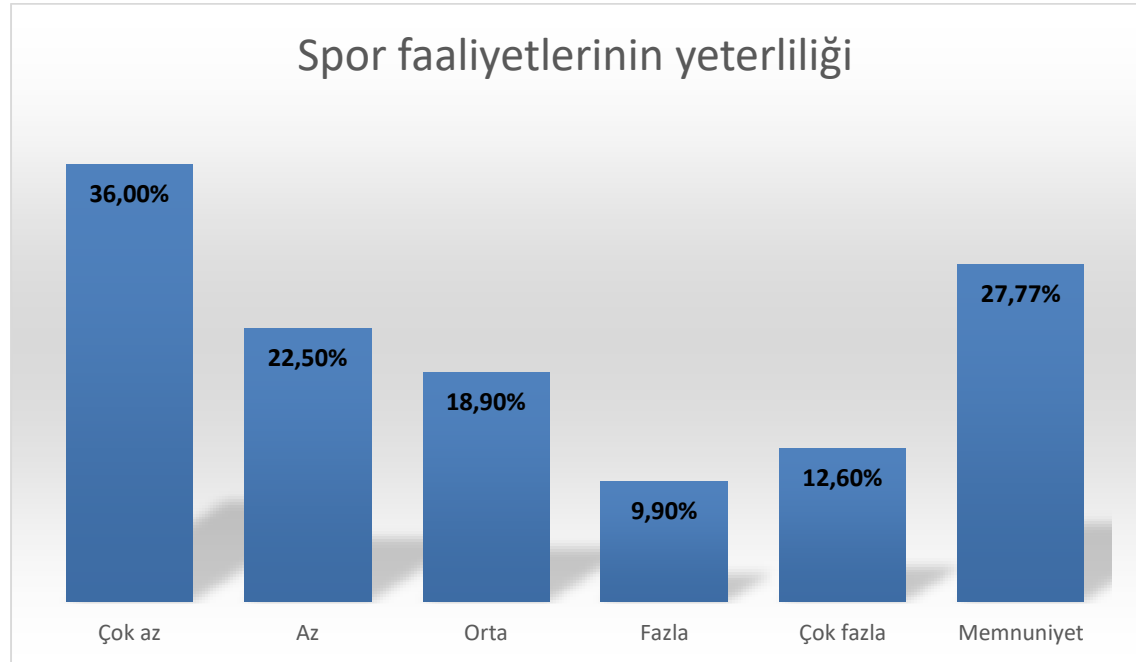
S.2.7 Kültürel faaliyetler yeterlidir.



S.2.8 Sanatsal faaliyetler yeterlidir.



S.2.9 Spor faaliyetleri yeterlidir.



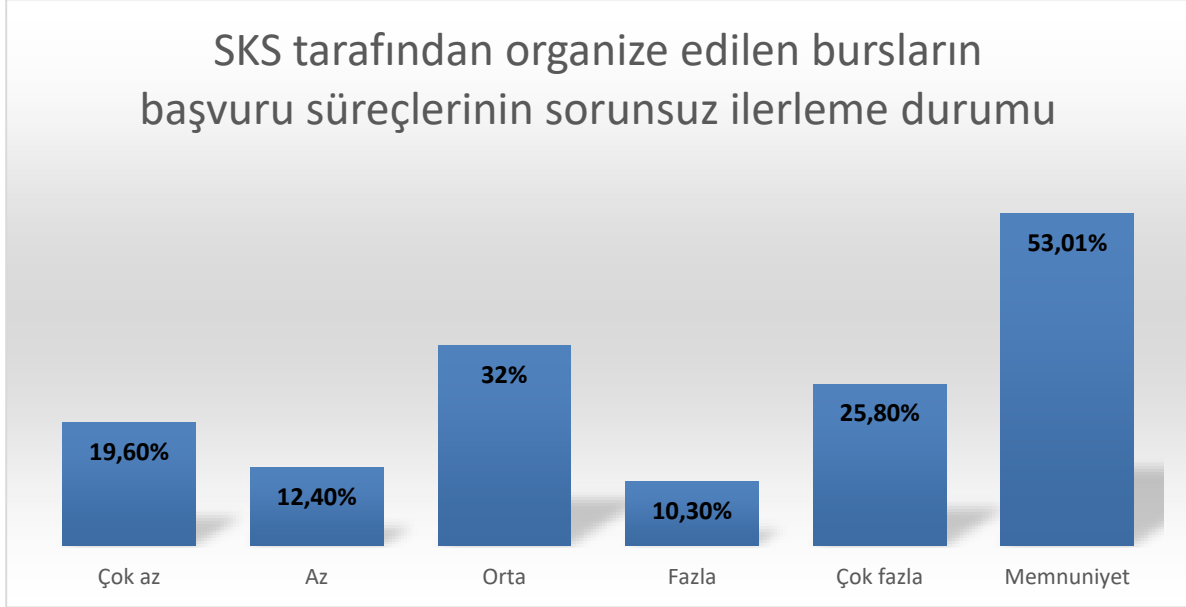
S.2.10 Sağlık hizmeti (revir) yeterlidir.



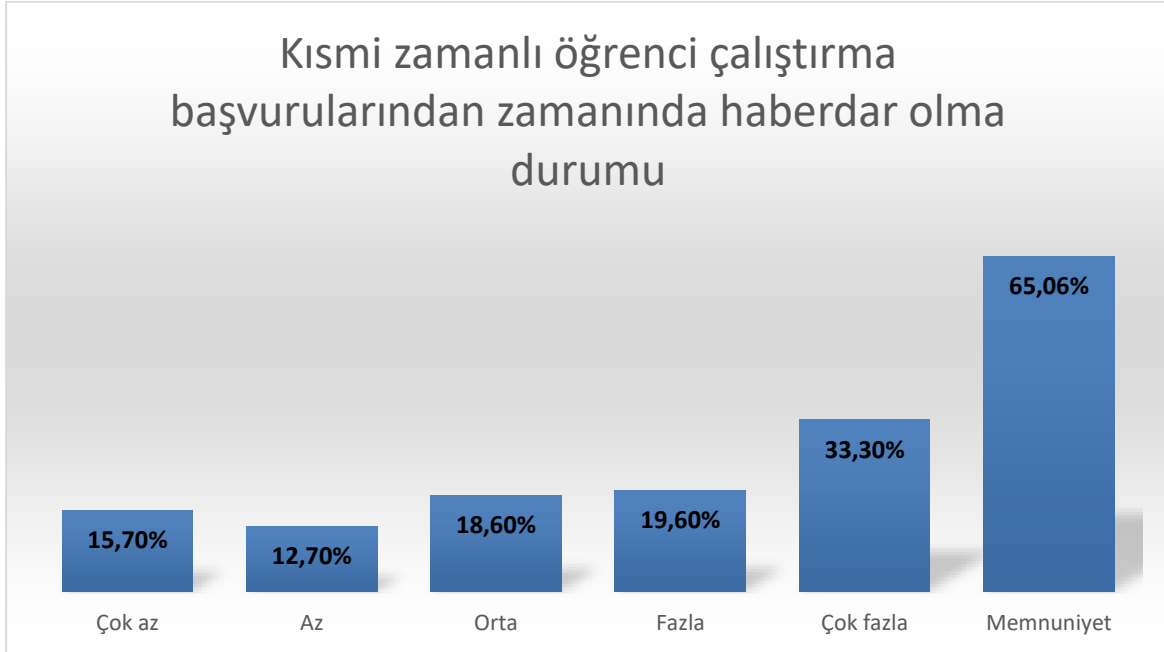
S.2.11 SKS tarafından sağlanan psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.



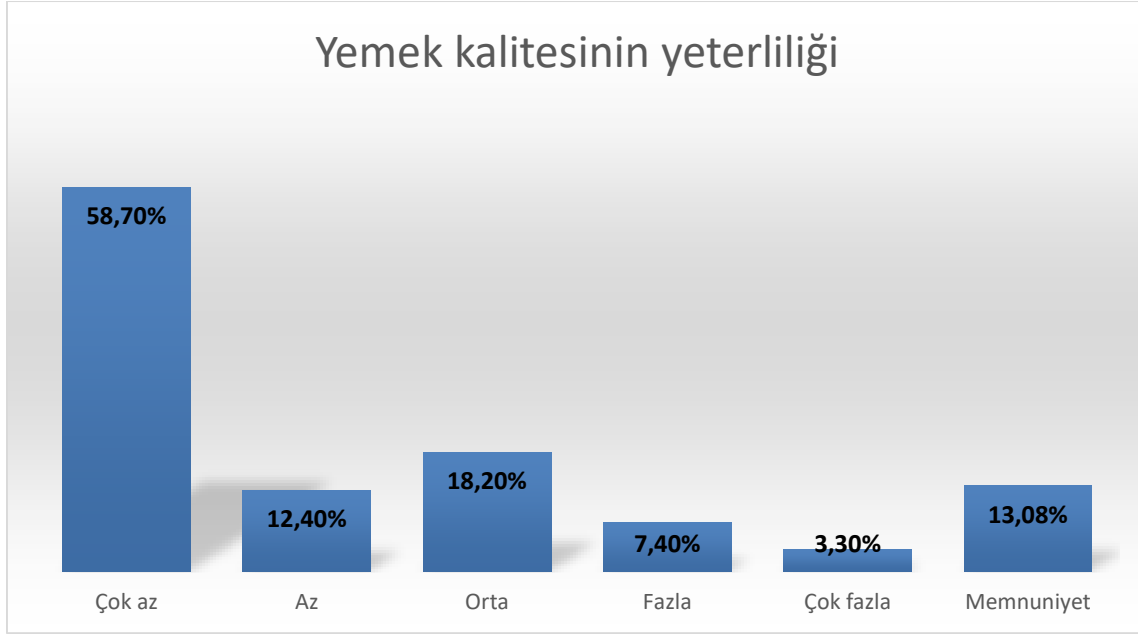
S.2.12 SKS tarafından organize edilen bursların (yemek bursu) başvuru süreçleri (burs ilanı, başvuru alımı, sonuç ilanı) sorunsuz işlemektedir.



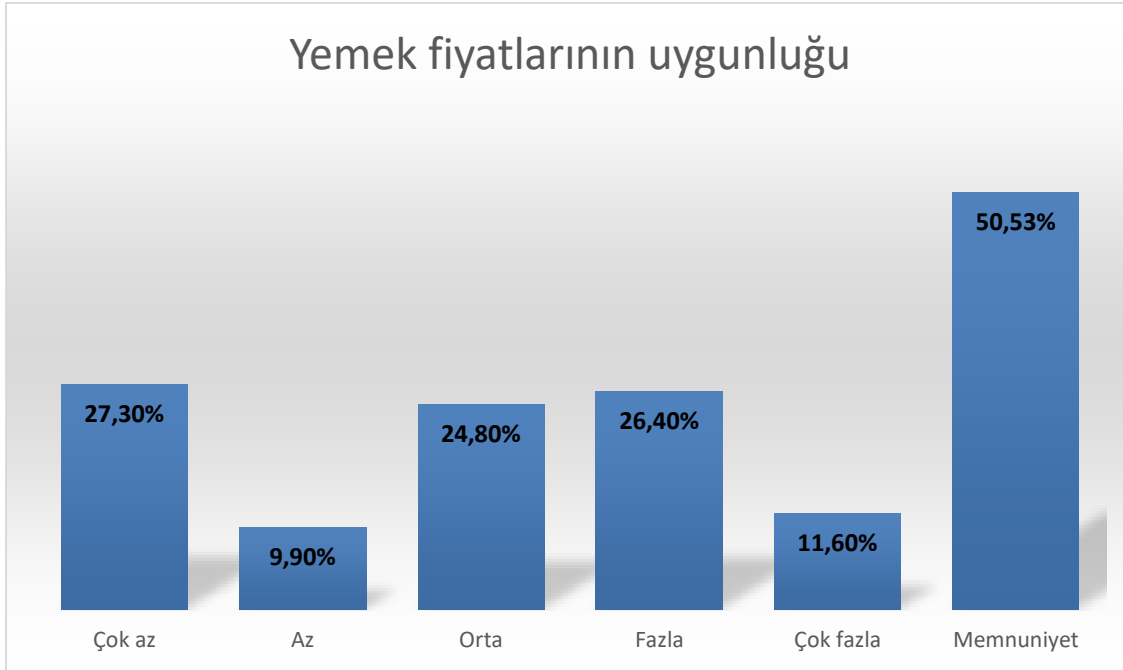
S.2.13 Kısmi zamanlı öğrenci çalıştırma başvurularından zamanında haberdar olmaktadır.



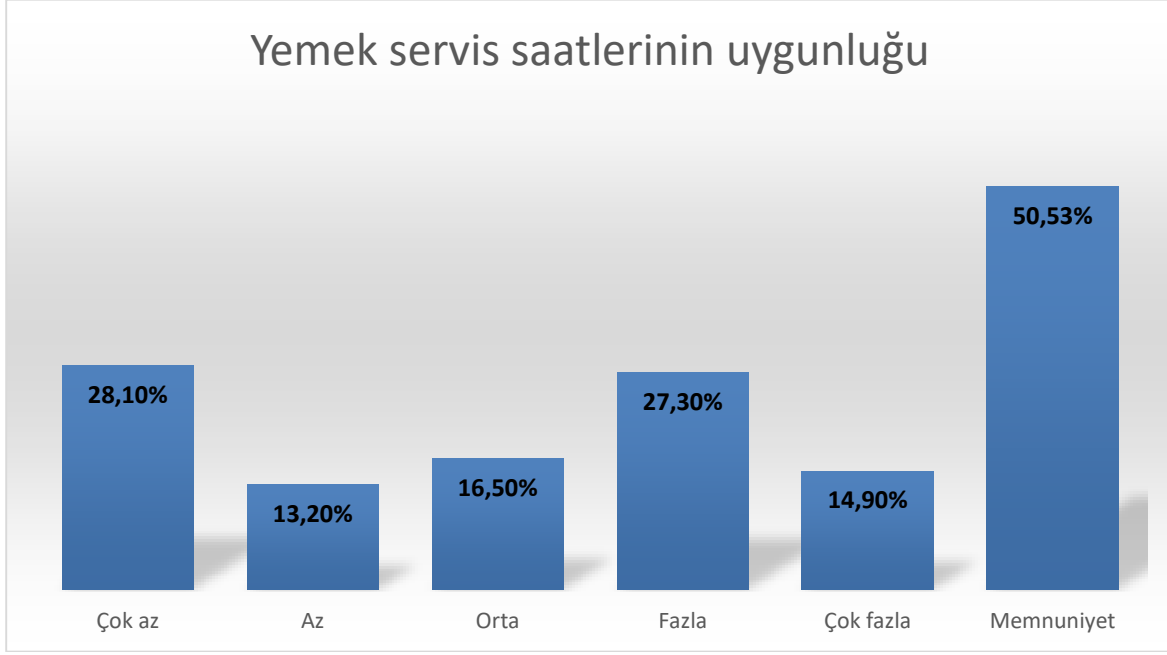
S.2.14 Yemeklerin kalitesi (tadı, görünümü, temizliği, kalori) yeterlidir.



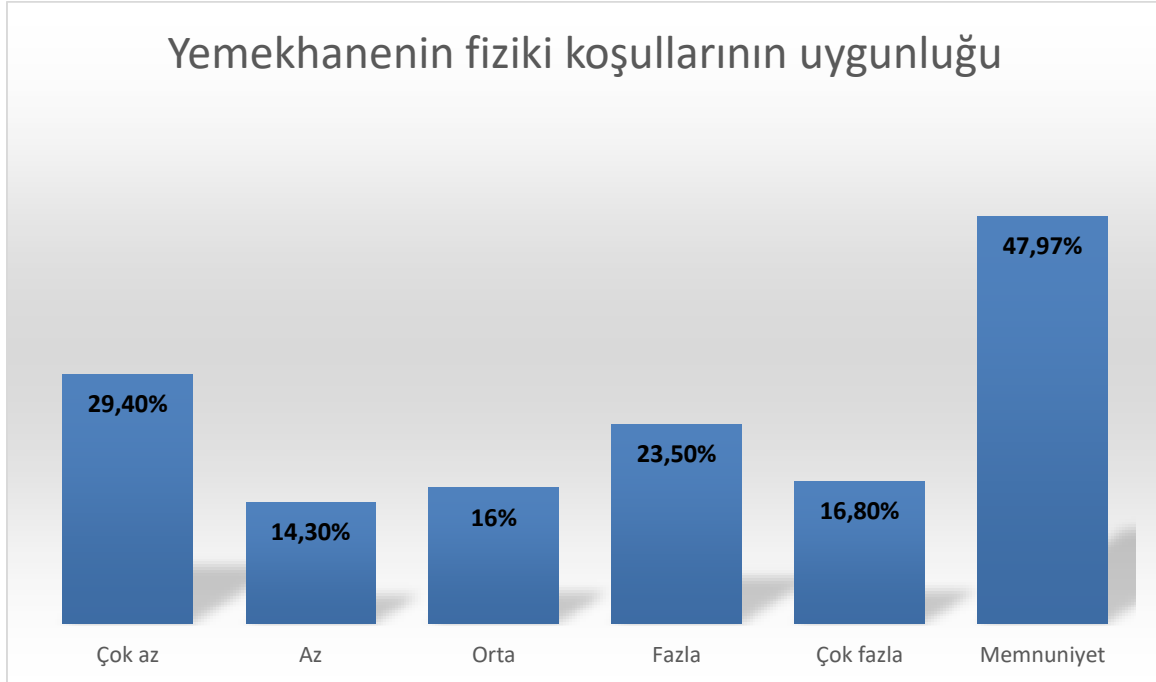
S.2.15 Yemek fiyatları uygundur.



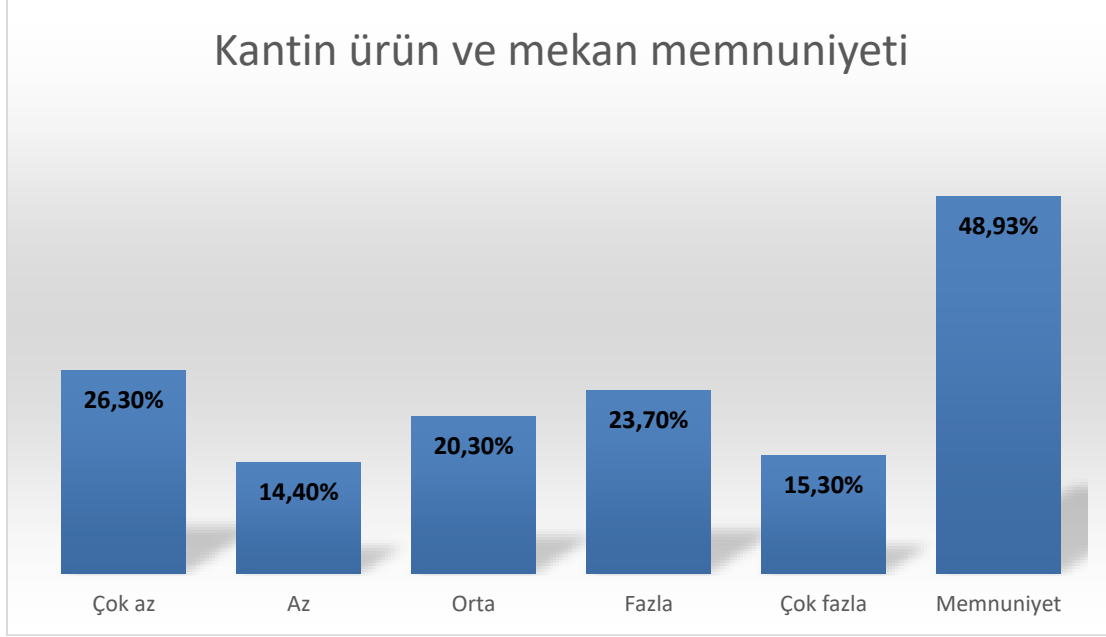
S.2.16 Yemek servis saatleri uygundur.



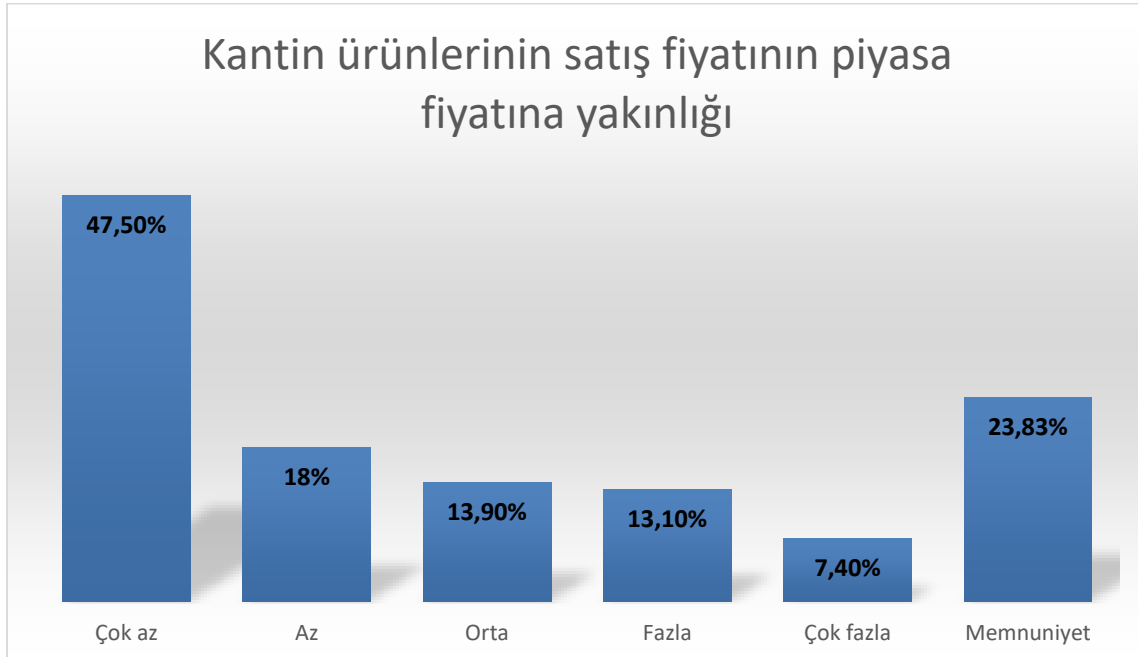
S.2.17 Yemekhanenin fiziki koşulları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, temizlik) uygundur.



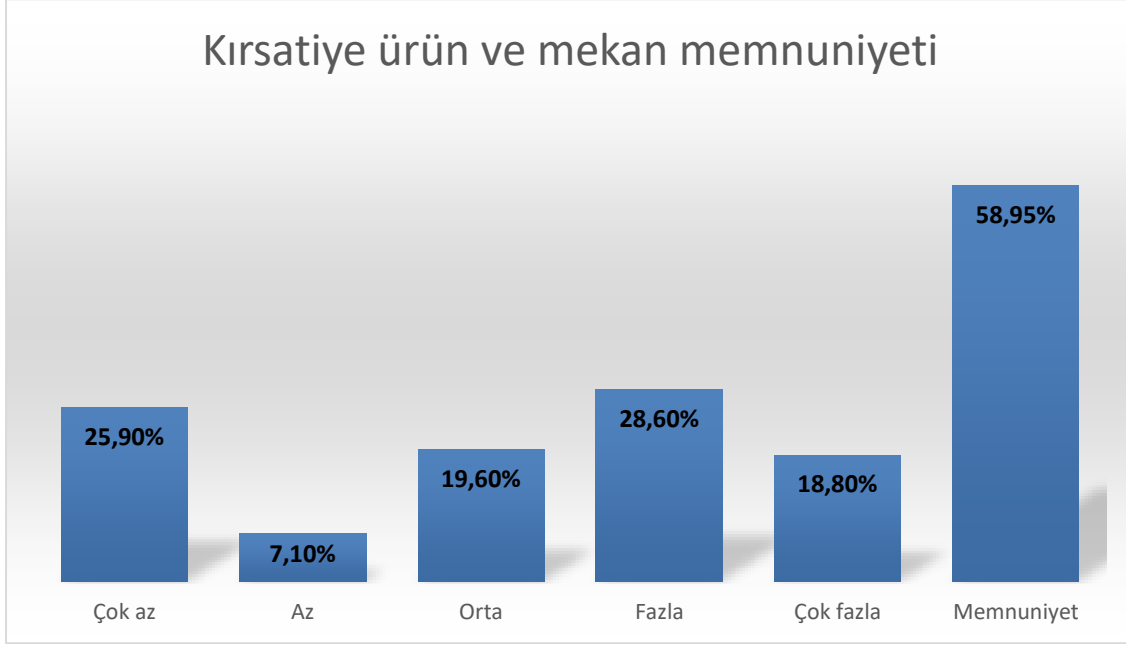
S.2.18 Kantin ürünleri kaliteli, çeşitli ve yeterli olup mekânsal olarak temiz ve düzenlidir.



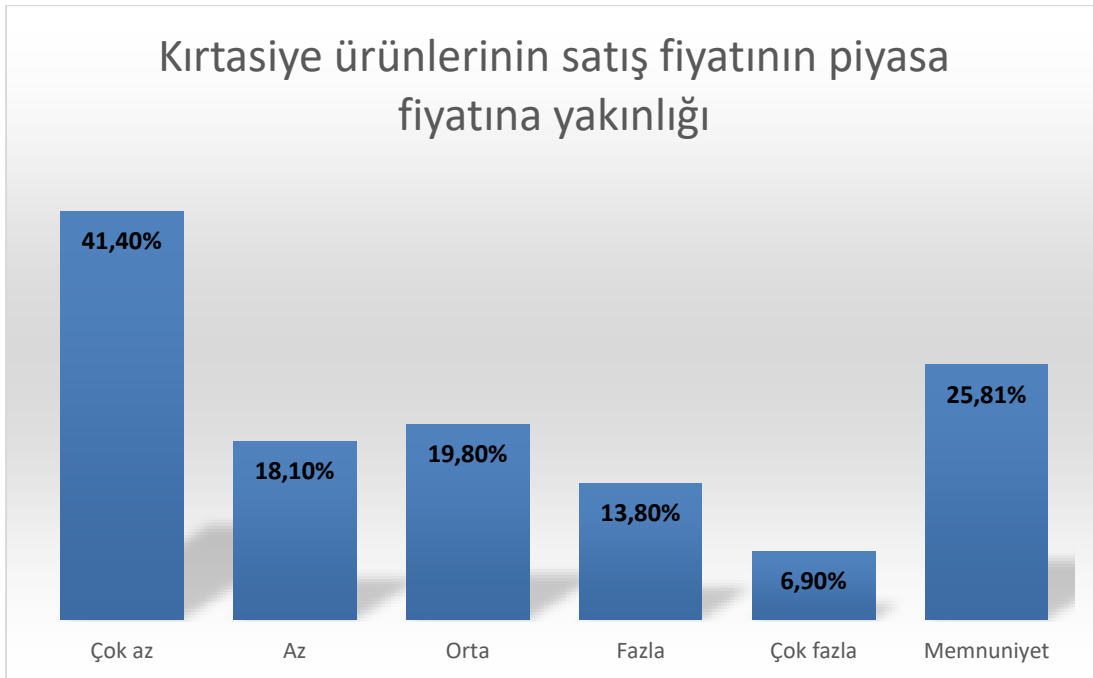
S.2.19 Kantinde satışı yapılan ürünlerin fiyatları benzer işletmeler ile yakındır.

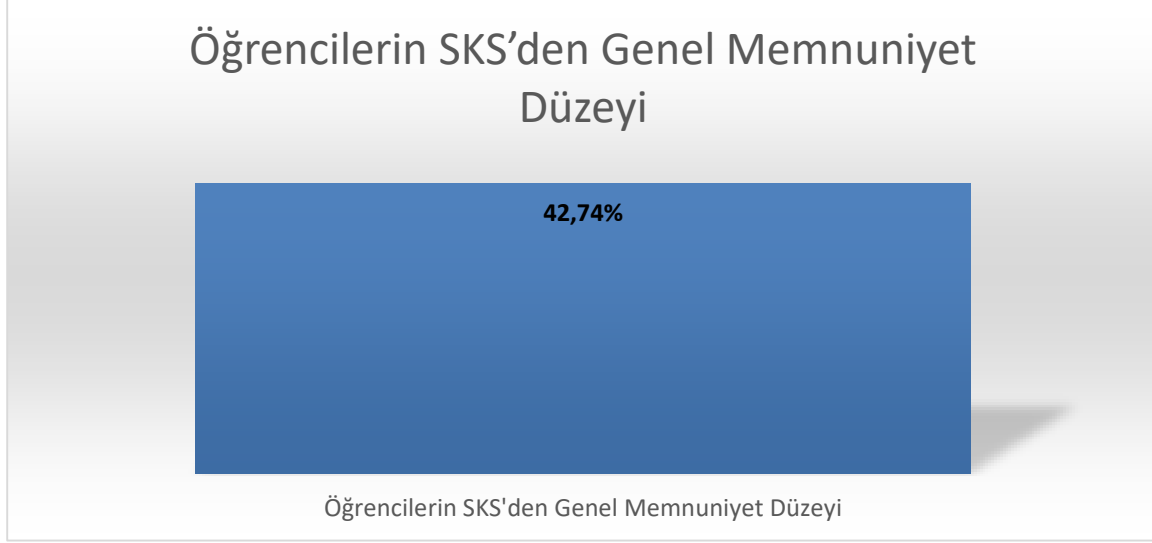


S.2.20 Kırtasiye ürünleri kaliteli, çeşitli ve yeterli olup mekânsal olarak temiz ve düzenlidir.



S.2.21 Kırtasiyede satışı yapılan ürünlerin fiyatları benzer işletmeler ile yakındır.



Öğrencilerin SKS'den Genel Memnuniyet Düzeyi

S.3. SKS tarafından sunulan ve yukarıda değerlendirdiğiniz hizmetler (yemekhane, kantin kafeterya, kırtasiye, faaliyet düzenlenmesi, sağlık ve psikolojik danışmanlık, spor vb.) ile ilgili beklenti ve önerileriniz nelerdir?

Talep	Şikâyet	Öneri	Teşekkür	Özel ifade
***Yemek şirketinin değiştirilmesi	***Yemeklerin kalitesi çok kötü	**Yemek fiyatları biraz artırılıp yemeklerin daha kaliteli olması sağlanmalıdır.		
*SKS yönetiminin, öğrenci topluluklarına daha saygılı yaklaşması	***Kırtasiye ve kantin fiyatlarının aşırı pahalılığı			
Kültürel, sanatsal faaliyetlerin ve kampüs içi etkinliklerin artırılması	*Yemekhane sırası çok uzun oluyor, bu nedenle derslere yetişmede sıkıntı yaşanıyor.			
*Mimar Sinan Kampüsünde sunulan vejetaryen yemek seçeneğinin Yıldırım Kampüsünde de uygulanması	***Yemekler soğuk servis ediliyor.			
Spor salonlarının oluşturulması	*Yemeklerin porsiyonları düşüktür.			
*SKS'nin verdiği hizmetler hakkında öğrencileri bilgilendirecek iletişim araçlarının kullanılması	**Psikolojik danışmanlıkta yer bulunamıyor.			
***Kantinde yiyecek çeşitliliğinin artırılması	*Aynı kampüsteki bloklardaki kantin fiyatlarında farklılıklar var.			
	***Yemekhane araç-gereçleri (tepsi, tabak, çatal, kaşık, bıçak vb.) hijyenik değil			