

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	1 / 12

Alan	Güçlü Yön (2025)	Gelişime Açık Yön	2026 Aksiyon Planı	Sorumlu Birim	İzleme Göstergesi
Dijital Hizmetler	ISUBÜ Mobil uygulaması en yüksek ortalama (3,94)	Mobil uygulama kullanımının akademik süreçlerle daha fazla entegrasyonu	Mobil uygulamaya akademik duyuru, staj takibi ve anlık bildirim modülü eklenmesi	Bilgi İşlem D.B.	Mobil memnuniyet ort. $\geq 4,00$
Akademik Kadro	Öğretim elemanı yeterliliği ve destek düzeyi yüksek ($\approx 3,80+$)	Akademik danışmanlık sisteminin görünürlüğü	Danışman görüşme saatlerinin dijital takip sistemiyle izlenmesi	Fakülteler / MYO	Akademik destek ort. $\geq 3,90$
Öğrenci Bilgi Sistemi	Erişim kolaylığı yüksek (3,78)	Kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi	OBS arayüz güncellemesi ve mobil uyumlu tasarım	Bilgi İşlem D.B.	OBS memnuniyet artışı
Güvenlik ve Kampüs Düzeni	Güvenlik hizmetleri memnuniyeti yüksek (3,67)	Kampüs içi aydınlatma ve yönlendirme	Kampüs güvenlik memnuniyet anketi ve iyileştirme raporu	İdari Mali İşler	Güvenlik ort. $\geq 3,80$
İnternet Altyapısı	—	En düşük ortalama (3,35)	Kampüs Wi-Fi altyapısının kapasite artırımı ve erişim noktalarının genişletilmesi	Bilgi İşlem D.B.	İnternet ort. $\geq 3,70$
Sosyal Alanlar	—	Spor tesisleri ve kulüp faaliyetleri görece düşük	Öğrenci kulüp destek bütçesi artırımı, spor alanlarının iyileştirilmesi	SKS D.B.	Kulüp memnuniyet $\geq 3,70$
Yemek/Kafeterya	—	Kafeterya hizmetleri düşük (3,36)	Yemek kalite değerlendirme sistemi kurulması, öğrenci geri bildirim ekranı	SKS D.B.	Yemek ort. $\geq 3,70$

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	2 / 12

Alan	Güçlü Yön (2025)	Gelişime Açık Yön	2026 Aksiyon Planı	Sorumlu Birim	İzleme Göstergesi
Kırtasiye/Fotokopi	—	Hizmet altyapısı geliştirilmesi gerekli	Dijital baskı noktalarının artırılması	İdari Mali İşler	Hizmet ort. $\geq$ 3,65
Yönetim Algısı	Yönetim memnuniyeti pozitif ($\approx$ 3,62–3,66)	Şeffaflık ve bilgilendirme	Rektörlük bilgilendirme toplantıları ve geri bildirim platformu	Rektörlük	Yönetim memnuniyet artışı
Yabancı Dil Eğitimi	2025'te artış eğilimi	Uygulama ve konuşma pratiği	Konuşma kulüpleri ve online speaking modülü	Yabancı Diller Y.O.	Yabancı dil ort. $\geq$ 3,80

Alan	2024 Ortalama	2025 Ortalama	Eğilim	Güçlü / Gelişime Açık	2026 Aksiyon Planı	Hedef (2026)
ISUBÜ Mobil Uygulama	3,86793	3,94063	↑	Güçlü Yön	Akademik süreç, staj, duyuru ve geri bildirim modüllerinin entegrasyonu	$\geq$ 4,10
Öğretim Elemanı Yeterliliği	3,80099	3,80054	↔	Güçlü Yön (İstikrarlı)	Akademik danışmanlık izleme sistemi kurulması	$\geq$ 3,95
Bölüm Akademik Desteği	3,81633	3,81956	↑	Güçlü Yön	Danışman görüşmelerinin dijital kaydı	$\geq$ 4,00

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU			Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
				Yürürlük Tarihi	16.10.2023
				Revizyon Tarihi	-
				Revizyon No	-
				Sayfa No	3 / 12

Alan	2024 Ortalama	2025 Ortalama	Eğilim	Güçlü / Gelişime Açık	2026 Aksiyon Planı	Hedef (2026)
Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS)	3,78320	3,78425	↔	Güçlü Yön (Stabil)	Kullanıcı deneyimi iyileştirme, mobil optimizasyon	≥ 3,95
İnternet Altyapısı	3,38391	3,35235	↓	Gelişime Açık Alan	Wi-Fi kapasite artırımı, erişim noktası genişletme	≥ 3,70
Kafeterya Hizmetleri	3,46982	3,36554	↓	Gelişime Açık Alan	Yemek kalite geri bildirim sistemi, tedarikçi denetimi	≥ 3,70
Spor Tesisleri	3,47337	3,44043	↓	Gelişime Açık Alan	Spor alanlarının fiziki iyileştirilmesi	≥ 3,75
Öğrenci Kulüpleri	3,56426	3,47264	↓	Gelişime Açık Alan	Kulüp bütçe ve etkinlik destek programı	≥ 3,75
Güvenlik Hizmetleri	3,69278	3,67094	↓	Görece Güçlü (İyileştirilebilir)	Kampüs aydınlatma ve güvenlik memnuniyet anketi	≥ 3,85
Yabancı Dil Eğitimi	3,44852	Artış eğiliminde	↑	Gelişen Alan	Konuşma kulüpleri, online speaking modülü	≥ 3,80

2024-2025 Değerlendirmesi

Güçlü Artış Gösteren Alanlar

- ISUBÜ Mobil Uygulaması
- Yabancı Dil Eğitimi
- Fiziki donanım ve derslik temizliği

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	4 / 12

Gerileme Eğilimi Gösteren Alanlar

- Kafeterya hizmetleri
- Kulüp faaliyetleri
- Spor tesisleri

Stabil Alanlar

- Akademik kadro yeterliliği
- Öğrenci bilgi sistemi
- Güvenlik hizmetleri

2026 Stratejik Hedefler

- Genel memnuniyet ortalamasının $\geq 3,90$ seviyesine çıkarılması
- İnternet altyapısında **en az +0,35 artış**
- Sosyal hizmetlerde **%10 memnuniyet artışı**
- Kulüp ve spor faaliyetlerinde düşüş trendinin tersine çevrilmesi olarak belirlenmiştir.

Mevcut Durum ve Veri Analizi

Üniversitemizde öğrenci memnuniyet düzeyini izlemek amacıyla her yıl düzenli olarak uygulanan Eski Kayıtlı Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları, kalite güvencesi sistemi kapsamında analiz edilmektedir.

2024 ve 2025 yıllarına ait karşılaştırmalı veriler incelendiğinde;

- Tüm maddelerin ortalamasının 3'ün üzerinde olduğu,
- Akademik kadro ve dijital hizmetler alanında memnuniyetin yüksek seyrettiği,

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	5 / 12

- İnternet altyapısı, kafeterya hizmetleri, spor tesisleri ve öğrenci kulüp faaliyetlerinde görece düşük ortalamalar bulunduğu,
- 2025 yılında bazı sosyal ve destek hizmetlerinde düşüş eğilimi gözlemlendiği

tespit edilmiştir

Özellikle internet altyapısına ilişkin ortalamanın diğer maddelere kıyasla düşük olması ve önceki yıla göre sınırlı gerileme göstermesi, öncelikli iyileştirme alanı olarak değerlendirilmiştir.

PLANLA (P) – İyileştirme Alanlarının Belirlenmesi

Veri analizi sonucunda aşağıdaki alanlar iyileştirme önceliği olarak belirlenmiştir:

- Kampüs internet altyapısı ve erişim kapasitesi
- Kafeterya ve yemekhane hizmetleri
- Spor tesisleri ve öğrenci kulüp faaliyetleri
- Güvenlik hizmetlerinde sürdürülebilir memnuniyet artışı
- Akademik danışmanlık sisteminin güçlendirilmesi

2026 yılı için genel memnuniyet ortalamasının $\geq 3,90$ seviyesine çıkarılması stratejik hedef olarak belirlenmiştir.

UYGULA (U) – Planlanan İyileştirme Faaliyetleri

İnternet Altyapısı

- Kampüs genelinde Wi-Fi erişim noktalarının artırılması
- Bant genişliği kapasitesinin yükseltilmesi
- Öğrenci yoğunluk haritasına göre erişim optimizasyonu

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	6 / 12

Sosyal ve Destek Hizmetleri

- Yemekhane hizmetlerine yönelik dijital geri bildirim sistemi kurulması
- Öğrenci kulüplerine performans bazlı destek modeli geliştirilmesi
- Spor tesislerinin bakım-onarım planının uygulanması

Akademik ve Dijital Hizmetler

- Akademik danışmanlık süreçlerinin dijital izleme sistemi ile desteklenmesi
- ISUBÜ mobil uygulamasına akademik ve idari entegrasyon modüllerinin eklenmesi
- Öğrenci bilgi sistemi arayüz iyileştirmeleri

Kampüs Güvenliği ve Konfor

- Kampüs aydınlatma ve güvenlik devriye planının güncellenmesi
- Temizlik ve hijyen periyodik kontrol mekanizmasının güçlendirilmesi

KONTROL ET (K) – İzleme ve Değerlendirme

İyileştirme faaliyetleri aşağıdaki göstergelerle izlenecektir:

- Wi-Fi memnuniyet düzeyi (6 aylık ölçüm)
- Yemekhane memnuniyet anketi (dönemlik)
- Kulüp etkinlik katılım oranı
- Akademik destek memnuniyet ortalaması

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	7 / 12

- Genel öğrenci memnuniyet ortalaması (yıllık)

Trend analizi ve birim bazlı performans raporları hazırlanarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından üst yönetime sunulacaktır.

ÖNLEM AL (Ö) – Sürekli İyileştirme

Belirlenen hedeflere ulaşamaması durumunda;

- Alternatif internet servis sağlayıcı değerlendirmesi,
- Yemekhane tedarikçi sözleşmelerinin revizyonu,
- Sosyal alanlar için dış paydaş sponsorluk modeli,
- Akademik personel gelişim programlarının artırılması

gibi düzeltici faaliyetler devreye alınacaktır.

Sonuç

2024–2025 karşılaştırmalı öğrenci memnuniyet verileri, üniversitenin akademik ve dijital hizmetler alanında güçlü bir performans sergilediğini, ancak altyapı ve sosyal destek hizmetlerinde sistematik iyileştirmelere ihtiyaç bulunduğunu göstermektedir

PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlanan 2026 eylemleri ile öğrenci memnuniyetinin sürdürülebilir biçimde artırılması ve kalite kültürünün kurumsal düzeyde güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

PLANLA (P)

Güçlü Alanlar (Artış / Stabil Yüksek)

- ISUBÜ Mobil Uygulaması (artış eğilimi)

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	8 / 12

- Akademik kadro yeterliliği
- Bölüm akademik desteği
- Öğrenci bilgi sistemi

Kritik Gelişime Açık Alanlar

- İnternet altyapısı (düşüş ve en düşük ortalama)
- Kafeterya hizmetleri (düşüş)
- Spor tesisleri (düşüş)
- Öğrenci kulüp faaliyetleri (düşüş)
- Güvenlik hizmetlerinde hafif gerileme

2026 Stratejik Hedefler

Alan	2025 Ort.	2026 Hedef
Genel Memnuniyet	≈3,7	≥3,90
İnternet Altyapısı	≈3,35	≥3,70
Kafeterya	≈3,36	≥3,70
Spor/Kulüp Alanı	≈3,44	≥3,75

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	9 / 12

Alan	2025 Ort.	2026 Hedef
Akademik Alanlar	≈3,80	≥4,00

UYGULA (U)

İnternet Altyapısı Güçlendirme

- Kampüs Wi-Fi erişim noktalarının %30 artırılması
- Bant genişliği kapasite artırımı
- Öğrenci yoğunluk haritasına göre erişim optimizasyonu
- Aylık teknik performans raporu

Sosyal ve Destek Hizmetleri İyileştirme

- Yemekhane kalite izleme paneli (QR geri bildirim)
- Kulüplere performans bazlı destek bütçesi
- Spor tesisleri bakım-onarım planı
- Öğrenci etkinlik takvimi dijital platformu

Akademik Alan Güçlendirme

- Akademik danışmanlık dijital takip sistemi
- Ders memnuniyet mikro-anketleri (dönem içi)

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	10 / 12

- Mobil uygulamada akademik duyuru entegrasyonu

Güvenlik ve Kampüs Konforu

- Kampüs aydınlatma haritası çıkarılması
- Güvenlik devriye planının güncellenmesi
- Hijyen ve temizlik periyodik kontrol çizelgesi

KONTROL ET (K)

İzleme Göstergeleri

Gösterge	Ölçüm Periyodu
Wi-Fi hız ve erişim memnuniyet anketi	6 ay
Yemekhane memnuniyet skoru	3 ay
Kulüp etkinlik katılım oranı	Dönemlik
Akademik destek memnuniyet anketi	Yıllık
Genel öğrenci memnuniyet ortalaması	Yıllık

Ek Ölçme Yöntemleri

- Trend analizi (3 yıllık karşılaştırma)
- Standart sapma analizi
- Birim bazlı performans raporları

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	11 / 12

- Odak grup görüşmeleri

ÖNLEM AL (Ö)

Hedef Gerçekleşmezse:

İnternet altyapısı hedefe ulaşmazsa:

- Alternatif servis sağlayıcı görüşmeleri
- Kampüs bazlı fiber altyapı yatırımı

Kafeterya memnuniyeti artmazsa:

- Tedarikçi sözleşmelerinin revizyonu
- Öğrenci temsilcili kalite komisyonu kurulması

Sosyal alan memnuniyeti artmazsa:

- Kulüp koordinatörlüğü oluşturulması
- Spor alanları için dış paydaş sponsorluk modeli

Akademik memnuniyet artmazsa:

- Akademik performans geri bildirim sistemi
- Öğretim elemanı gelişim programları

PUKÖ Döngüsünün Kurumsal Entegrasyonu

	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ ANKET AKSİYON FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0129
		Yürürlük Tarihi	16.10.2023
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	12 / 12

- Sonuçlar Strateji Geliştirme D.B. tarafından raporlanacaktır.
- Her birim kendi iyileştirme eylem planını hazırlayacaktır.
- 2026 sonunda karşılaştırmalı performans raporu hazırlanacaktır.
- 2027 KİDR raporunda sonuçlar yeniden değerlendirilecektir.

Beklenen 2026 Çıktıları

- ✓ Genel memnuniyet $\geq 3,90$
- ✓ İnternet altyapısı +0,35 artış
- ✓ Sosyal hizmetlerde $\geq \%10$ iyileşme
- ✓ Akademik alanlarda 4,00 seviyesine yaklaşma
- ✓ Öğrenci geri bildirimlerine dayalı sürdürülebilir kalite kültürü