******

***2024 YILI***

***ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME***

***RAPORU***

***Kalite Koordinatörlüğü***

***2024***

Üniversitemiz tarafından 2024 yılı bahar dönemi sonunda yapılan “Öğrenci Memnuniyet Anketi” dört aşamada tamamlanmıştır. Bunlar i) sürecin planlanması, ii) anket formu geliştirilmesi, iii) verilerin toplanması, iv) analiz ve raporlanma aşamalarıdır.

Sürecin planlanması aşamasında; paydaş görüşleri çerçevesinde, anketin amacı ve hedefleri belirlenerek öğrenci memnuniyetinin hangi yönleriyle ölçüleceği tasarlanmış ve anketin uygulanması için gerekli zaman çizelgesi oluşturulmuştur. Anket uygulama zamanının bahar dönemi olarak seçilmesinin nedeni Üniversitemizde ilk kez eğitime başlayan öğrencilerin en az iki dönem tecrübeye sahip olmasının istenmiş olmasıdır.

Anket formunun geliştirilmesi aşamasında; öğrenci memnuniyetini ölçmek için kullanılacak sorular açık, anlaşılır ve amaca uygun biçimde hazırlanmış ve maksimum cevaplanma sayısına ulaşılabilmesi için anket uygulanma şekline (çevrimiçi) karar verilmiştir.

Veri toplanması aşamasında; anketlerin cevaplanma oranını artırmak amacıyla akademik ve idari tüm birimlerden hem resmi yazıyla hem de müteakip zamanlarda yapılan yüz yüze görüşmelerle öğrencilerin ankete katılımının teşvik edilmesi için çalışma yapılması istenmiştir.

Son aşama olan analiz ve raporlanma aşamasında ise istatistiksel yöntemler kullanılarak öğrenci memnuniyetine ilişkin veriler analiz edilmiştir. Yapılan analiz hem iç hem de dış paydaşlar ile paylaşılmak üzere rapor haline getirilmiş ve memnuniyet oranlarına ilişkin tablo ve grafikler rapora işlenmiştir.

Memnuniyet anketleri Üniversitemiz Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (KYS) Anket Modülü üzerinden 28.05.2024–14.06.2024 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketler Üniversitemiz ana sayfasında, sosyal medya hesaplarında, ÜBYS ana sayfada hatırlatıcı mesaj olarak yer almış ve karekod olarak gruplarda paylaşılmıştır. Süreçle ilgili öğrenciler ve birimler Whatsapp aracılığıyla bilgilendirilmiştir.

Anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından raporlanmıştır. Ankette 5’li Likert kullanılmıştır. “Kesinlikle katılıyorum” seçeneğine 5 puan, “Katılıyorum” seçeneğine 4 puan, “Kararsızım” seçeneğine 3 puan, “Katılmıyorum” seçeneğine 2 puan, “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine ise 1 puan verilmiştir. Katılımcılar, hakkında fikir yürütmedikleri soruları boş bırakmışlardır. Boş bırakılan sorular ortalamaya dahil edilmemiştir. Cevaplar birim bazlı veya soru bazlı görülecek şekilde KYS’ye tanımlanmıştır.

2024 yılı öğrenci memnuniyet anketine 5619 öğrenci katılım sağlamıştır. Ankete katılım oranı toplam öğrenci sayısının yaklaşık 1/6’sıdır. Ankete katılım oranının bir önceki yıla göre yükselmesinin nedeni; duyurular ile birim ve öğrencilere yapılan bilgilendirmelerin daha etkin olduğu şeklindedir.

Anket “Eğitim ve Kariyer”, “İletişim”, “Kampüs Ortamı ve Sosyal Olanaklar”, “Genel Memnuniyet” boyutlarında toplam 37 sorudan oluşmuştur. Ankette ayrıca genel görüş yazabilecekleri alan eklenmiştir. Anket sorularında 2024 yılında değişiklik yapılmamış olup son iki yıl arasındaki değişikliklerin izlenmesi açısından verilerin anlamlı olacağı düşünülmektedir.

Anketin tüm soru başlıklarını içeren excel formatında ortalamanın altında kalan sorular kırmızı, ortalamanın üzerinde yer alanlar yeşil olarak belirlenmiştir. Açık-uçlu soruya verilen yanıtlar ilgili birimlerle paylaşılmakla birlikte, Üniversite Yönetimi ile toplantı yapılarak görüşülmüştür.

Öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarına göre, öğrencilerin verdikleri puanların genel ortalaması 100 üzerinden 64,4 olarak gerçekleşmiş ve memnuniyet oranlarının bir önceki yıla göre arttığı görülmüştür.

Memnuniyet anketi sonuçlarına göre “Eğitim ve Kariyer” %61,36, “İletişim” %69,9, “Kampüs Ortamı ve Sosyal Olanaklar” %61,91 ve “Genel Memnuniyet” %69,05 olarak gerçekleşmiştir. Genel ortalama %63,9 olarak kabul edildiğinde, Eğitim ve Kariyer ile Kampüs Ortamı ve Sosyal Olanaklar bu ortalamanın altında kalırken, İletişim ve Genel Memnuniyet ortalamanın üzerinde yer almıştır. Anket soru içerikleri değişmekle birlikte, 2024 yılında da yöneticilere ve bölüm hocalarına ulaşabilme, önceki yıllarda olduğu gibi ortalamanın üzerinde yer almıştır.

“Bölüm Yöneticilerimiz (Bölüm Başkanı/Yardımcıları) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır”, “Bölüm Hocalarıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim” ve “Danışmanıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim” şeklindeki sorular %70'in üzerinde puan alırken, “Üniversitemizin öğrencisi olmaktan memnunum” ifadesi %71,4 ile ortalamanın üzerinde yer almıştır. Üniversitemiz hizmetlerinden olmayan “Ulaşım” konusu anketlerde düşük puanlanırken, Üniversite ile ilgili hizmetlerde %52,3 ile “Sosyal Faaliyetler Yeterlidir” konusu en düşük puanı almış, onu %53,2 ile “Kültürel Faaliyetler Yeterlidir” başlığı takip etmiştir.

Öğrencilerin %64,4 olarak gerçekleşen genel memnuniyet oranı 2024-2028 Stratejik Planında %70,63 olarak belirlenen başlangıç değerinin altında kalmıştır. Bununla birlikte “Üniversitemizin Öğrencisi Olmaktan Memnunum” sorusu %71,4 ile Stratejik Plan başlangıç değeri üzerinde yer almıştır.

Elde edilen sonuçlara göre öğrencilerin güçlü ve zayıf gördüğü yanlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

**Tablo 1. Öğrenci memnuniyet anketi cevaplarından çıkarımı yapılan güçlü ve zayıf yönler**

|  |  |
| --- | --- |
| **Güçlü yön** | **Zayıf yön** |
| Bölüm Hocalarıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim. | Toplu taşıma araçları ve sıklığı |
| Danışmanıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim. | Sosyal faaliyetler |
| Danışmanım Bana Gerekli Zamanı Ayırmaktadır. | Kültürel faaliyetler |
| Derslikler Temizdir. | Yabancı dil eğitim olanakları |
| Bölüm Yöneticilerimiz (Bölüm Başkanı/Yardımcıları) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır. | Laboratuvar/Atölye İmkânları |
| Üniversitemizin Öğrencisi Olmaktan Memnunum. | İnternete Erişim Olanakları |
| Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir. | Uluslararası Değişim Programları (Erasmus vb.) Yeterlidir. |

**Tablo 2. Sorulara Göre Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi 2024 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları (n:5619)** | **Genel Ortalama %64,4** | **Ortalama** |
| **EĞİTİM VE KARİYER** |
| 1 | Kariyer Uygulamalarından (kariyer dersleri, eğitim, seminer vb.) Memnunum. | 69,4 | 61,36 |
| 2 | Yabancı Dil Eğitimi Olanaklarından Memnunum. | 55,8 |
| 3 | Uluslararası Değişim Programları (Erasmus vb.) Yeterlidir. | 59 |
| 4 | Laboratuvar/Atölye İmkânları Yeterlidir. | 58 |
| 5 | Çift Anadal Programları (ÇAP) Etkin Biçimde Uygulanmaktadır. | 59,3 |
| 6 | Yandal Programları Etkin Biçimde Uygulanmaktadır. | 60,4 |
| 7 | Seçmeli Derslerin Sayısı ve Çeşitliliği Yeterlidir. | 64,5 |
| 8 | Birimin (Fakülte/Yüksekokul) Sağladığı Staj/Uygulama İmkânlarından Memnunum. | 64,5 |
| **İLETİŞİM** |
| 9 | Birim (Fakülte/Yüksekokul) Yönetimi Öğrencilerle İlgili Kararlarda Öğrenci Görüşlerini Dikkate Almaktadır. | 64,7 | 69,9 |
| 10 | Birim (Fakülte/Yüksekokul) Yöneticilerimiz (Dekan/Müdür vb.) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır. | 67,5 |
| 11 | Bölüm Yöneticilerimiz (Bölüm Başkanı/Yardımcıları) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır. | 73,6 |
| 12 | Bölüm Öğrenci İşlerinin Destek ve Hizmetinden Memnunum. | 67,4 |
| 13 | Rektörlük Öğrenci İşlerinin Destek ve Hizmetinden Memnunum. | 62,8 |
| 14 | Bölüm Hocalarıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim. | 79,5 |
| 15 | Danışmanım Bana Gerekli Zamanı Ayırmaktadır. | 78,5 |
| 16 | Danışmanıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim. | 79,4 |
| 17 | Üniversitemizin Bilişim Alt Yapısı (UBYS vb.) Güçlüdür. | 62,2 |
| 18 | Öğrencilerin, Rektöre Kolayca Ulaşmasını Sağlayan Açık Kapı Uygulamasından Memnunum. | 63,4 |
| **KAMPÜS ORTAMI VE SOSYAL OLANAKLAR** |
| 19 | Dersliklerin Fiziksel Koşulları Yeterlidir. | 62,5 | 61,91 |
| 20 | Derslikler Temizdir. | 74,6 |
| 21 | Okulumdaki Tuvalet ve Lavabolar Temizdir. | 62,9 |
| 22 | Öğrenci Topluluklarının Faaliyetleri Çeşitlilik Gösterdiği İçin Memnunum. | 64,1 |
| 23 | İnternete Erişim Olanakları Yeterlidir. | 61,6 |
| 24 | Birim/Bölüm Web Sayfasından Memnunum.  | 67,8 |
| 25 | Üniversitemiz Uygulama Merkezleri Tarafından (SÜYAM, KARMER vb.) Düzenlenen Eğitimler Yeterlidir. | 63,4 |
| 26 | Sosyal Faaliyetler Yeterlidir. | 52,3 |
| 27 | Kültürel Faaliyetler Yeterlidir. | 53,2 |
| 28 | Yemekhane Hizmetleri Yeterlidir. | 64,2 |
| 29 | Kantin Hizmetleri Yeterlidir. | 62,4 |
| 30 | Mediko Sosyal Sağlık Merkezi Hizmetleri Yeterlidir. | 65,9 |
| 31 | Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir. | 71,7 |
| 32 | Spor Tesislerine Ait Olanaklar Yeterlidir. | 58,1 |
| 33 | Kampüs Güvenliği Yeterlidir. | 65,4 |
| 34 | Toplu Taşıma Araçlarının Sayısı ve Sıklığı Yeterlidir. | 42 |
| 35 | Üniversitemize Ait Fiziksel Koşullar Özel Gereksinimli Öğrencilere Uygundur. | 60,5 |
| **GENEL MEMNUNİYET** |
| 36 | Üniversitemizi Öğrenci Adaylarına Tavsiye Ederim. | 67 | 67 |
| 37 | Üniversitemizin Öğrencisi Olmaktan Memnunum. | 71,4 | 71,4 |

**Tablo 3. Öğrenci Memnuniyet Anketi 2023-2024 Yılı Karşılaştırması**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi****Öğrenci Memnuniyet Anketi** | **2023 Yılı Genel Ortalama %63,9** | **2024 Yılı Genel Ortalama%64,4** | **2023 Ortalama** | **2024 Ortalama** |
| **EĞİTİM VE KARİYER** |
| Kariyer Uygulamalarından (kariyer dersleri, eğitim, seminer vb.) Memnunum. | 68,2 | 69,4 | 61,35 | 61,36 |
| Yabancı Dil Eğitimi Olanaklarından Memnunum. | 57,5 | 55,8 |
| Uluslararası Değişim Programları (Erasmus vb.) Yeterlidir. | 58,6 | 59 |
| Laboratuvar/Atölye İmkânları Yeterlidir. | 57,8 | 58 |
| Çift Anadal Programları (ÇAP) Etkin Biçimde Uygulanmaktadır. | 59,6 | 59,3 |
| Yandal Programları Etkin Biçimde Uygulanmaktadır. | 60,8 | 60,4 |
| Seçmeli Derslerin Sayısı ve Çeşitliliği Yeterlidir. | 65,2 | 64,5 |
| Birimin (Fakülte/Yüksekokul) Sağladığı Staj/Uygulama İmkânlarından Memnunum. | 63,1 | 64,5 |
| **İLETİŞİM** |  |
| Birim (Fakülte/Yüksekokul) Yönetimi Öğrencilerle İlgili Kararlarda Öğrenci Görüşlerini Dikkate Almaktadır. | 62,9 | 64,7 | 68,76 | 69,9 |
| Birim (Fakülte/Yüksekokul) Yöneticilerimiz (Dekan/Müdür vb.) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır. | 67,6 | 67,5 |
| Bölüm Yöneticilerimiz (Bölüm Başkanı/Yardımcıları) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır. | 71,5 | 73,6 |
| Bölüm Öğrenci İşlerinin Destek ve Hizmetinden Memnunum. | 66,5 | 67,4 |
| Rektörlük Öğrenci İşlerinin Destek ve Hizmetinden Memnunum. | 63,2 | 62,8 |
| Bölüm Hocalarıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim. | 77,5 | 79,5 |
| Danışmanım Bana Gerekli Zamanı Ayırmaktadır. | 76,1 | 78,5 |
| Danışmanıma İstediğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim. | 77,1 | 79,4 |
| Üniversitemizin Bilişim Alt Yapısı (UBYS vb.) Güçlüdür. | 61,2 | 62,2 |
| Öğrencilerin, Rektöre Kolayca Ulaşmasını Sağlayan Açık Kapı Uygulamasından Memnunum. | 64 | 63,4 |
| **KAMPÜS ORTAMI VE SOSYAL OLANAKLAR** |  |
| Dersliklerin Fiziksel Koşulları Yeterlidir. | 62 | 62,5 | 61,58 | 61,91 |
| Derslikler Temizdir. | 76,5 | 74,6 |
| Okulumdaki Tuvalet ve Lavabolar Temizdir. | 65 | 62,9 |
| Öğrenci Topluluklarının Faaliyetleri Çeşitlilik Gösterdiği İçin Memnunum. | 65,9 | 64,1 |
| İnternete Erişim Olanakları Yeterlidir. | 57,7 | 61,6 |
| Birim/Bölüm Web Sayfasından Memnunum.  | 67,8 | 67,8 |
| Üniversitemiz Uygulama Merkezleri Tarafından (SÜYAM, KARMER) Düzenlenen Eğitimler Yeterlidir. | 63,1 | 63,4 |
| Sosyal Faaliyetler Yeterlidir. | 54,2 | 52,3 |
| Kültürel Faaliyetler Yeterlidir. | 54,6 | 53,2 |
| Yemekhane Hizmetleri Yeterlidir. | 58 | 64,2 |
| Kantin Hizmetleri Yeterlidir. | 58,1 | 62,4 |
| Mediko Sosyal Sağlık Merkezi Hizmetleri Yeterlidir. | 62,9 | 65,9 |
| Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir. | 69,9 | 71,7 |
| Spor Tesislerine Ait Olanaklar Yeterlidir. | 55,4 | 58,1 |
| Kampüs Güvenliği Yeterlidir. | 67,9 | 65,4 |
| Toplu Taşıma Araçlarının Sayısı ve Sıklığı Yeterlidir. | 46 | 42 |
| Üniversitemize Ait Fiziksel Koşullar Özel Gereksinimli Öğrencilere Uygundur. | 61,8 | 60,5 |
| **GENEL MEMNUNİYET** |  |
| Üniversitemizi Öğrenci Adaylarına Tavsiye Ederim. | 66,9 | 67 | 66,9 | 67 |
| Üniversitemizin Öğrencisi Olmaktan Memnunum. | 71,2 | 71,4 | 71,2 | 71,4 |