

2024



BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Doğanın Kalbinde Üniversite

ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

Başarı İçin Kalite



www.ibu.edu.tr

- 04** Değerlendirme Raporu
- 06** Güçlü ve Zayıf Yönler
- 09** 2023-2024 Yılı Anket Karşılaştırması
- 11** 2023-2024 Yılı Anket Karşılaştırma Grafiği

“Başarı İçin Kalite” anlayışıyla gerçekleştirdiğimiz iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerimizde en büyük destekçimiz ve paydaşlarımızdan biri de öğrencilerimizdir.

ÖNSÖZ

Üniversitelerin asli görevlerinden biri eğitim-öğretim faaliyetlerini yürütmektedir ve bu bağlamda en üst eğitim kurumları olarak nitelendirilmektedir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde en önemli paydaşlarımızdan biri öğrencilerimizdir. Üniversitemizde eğitim alan ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrencilerimizin talep ve beklentileri, yaşamış oldukları sorunlar ve potansiyel sorunlar ile ilgili görüşleri bizler için çok önemlidir. Bu bağlamda öğrencilerimizden gelen görüşler doğrultusunda hem eğitim-öğretim süreçlerinde hem de sosyal-kültürel süreçlerde gerekli iyileştirmeler öğrencilerimizle ortak çalışmalarla iyileştirilmektedir.

Bu raporda 2024 yılı öğrenci memnuniyet anketi sonuçları ve genel değerlendirmeleri yer almaktadır.

Kalite Koordinatörlüğü

2024 YILI ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

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 raporlama 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 (**çevrim içi**) 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 raporlama 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;



- Katılımcılar, hakkında fikir yürütmedikleri soruları boş bırakmışlardır.
- Boş bırakılan sorular ortalamaya dahil edilmemiştir.
- Cevaplar birim bazlı veya soru bazlı görülecek şekilde KYS’ye tanımlanmıştır.

Ankete **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.

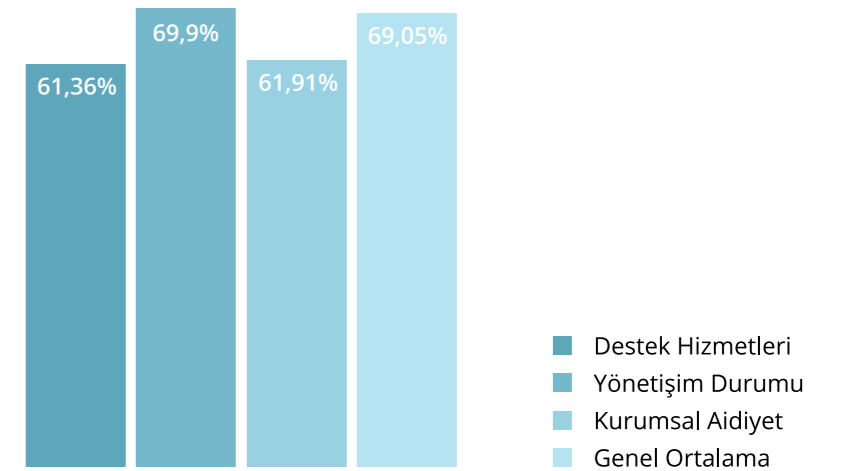
Anket “**Eğitim ve Kariyer**”, “**İletişim**”, “**Kampüs Ortamı ve Sosyal Olanaklar**”, “**Genel Memnuniyet**” boyutlarında toplam **37** sorudan oluşmuştur. Ankette ayrıca genel görüş yazabilecekleri alan eklenmiştir. Anket sorularında **2024** yılında

değişiklik yapılmamış olup son iki yıl arasındaki değişikliklerin izlenmesi açısından verilerin anlamlı olacağı düşünülmektedir. Açık-uçlu soruya verilen yanıtlar ilgili birimlerle paylaşılmakla birlikte, Üniversite Yönetimi ile toplantı yapılarak görülmüştür.

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,
“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.



2024 YILI ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

"Bölüm Yöneticilerimiz (Bölüm Başkanı/Yardımcıları) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır", "Bölüm Hocalarıma İstedğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim" ve "Danışmanıma İstedğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim" şeklindeki sorular %70'in üzerinde puan alırken, "Üniversitemizin öğrencisi olmaktan memnunuz" 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 pu-

anı 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 Memnunuz" 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. Sorulara göre anket sonuçları

İdari Personel Anketi Cevaplarından Çıkarımı Yapılan Güçlü ve Zayıf Yönler

Tablo 1. Güçlü Yönler

GÜÇLÜ YÖNLER	
	Bölüm Hocalarıma İstedğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim.
	Danışmanıma İstedğim Zaman Kolaylıkla Ulaşabilmekteyim.
	Danışmanım Bana Gerekli Zamanı Ayırmaktadır.
	Derslikler Temizdir.
	Bölüm Yöneticilerimiz (Bölüm Başkanı/Yardımcıları) Öğrenci Sorunlarını Çözmek İçin Çaba Harcamaktadır.
	Üniversitemizin Öğrencisi Olmaktan Memnunuz.
	Kütüphane Hizmetleri Yeterlidir.

Tablo 1.2 Zayıf Yönler

ZAYIF YÖNLER	
	Toplu taşıma araçları ve sıklığı
	Sosyal faaliyetler
	Kültürel faaliyetler
	Yabancı dil eğitim olanakları
	Laboratuvar/Atölye İmkânları
	İnternete Erişim Olanakları
	Uluslararası Değişim Programları (Erasmus vb.) Yeterlidir.

Tablo 2. Sorulara göre anket sonuçları

BAİBÜ 2024 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları

Eğitim ve Kariyer

YANITLAR	ORTALAMA (%)
Kariyer uygulamalarından (kariyer dersleri, eğitim, seminer vb.) memnunuz.	69,4
Yabancı dil eğitimi olanaklarından memnunuz.	55,8
Uluslararası değişim programları (Erasmus vb.) yeterlidir.	59
Laboratuvar/atölye imkânları yeterlidir.	58
Çift anadal programları (ÇAP) etkin biçimde uygulanmaktadır.	59,3
Yandal programları etkin biçimde uygulanmaktadır.	60,4
Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	64,5
Birimin (fakülte/yüksekokul) sağladığı staj/uygulama imkânlarından memnunuz.	64,5

GENEL ORTALAMA (%): 61,36

İletişim

YANITLAR	ORTALAMA (%)
Birim yönetimi öğrencilerle ilgili kararlarda öğrenci görüşlerini dikkate almaktadır.	64,7
Birim (fakülte/yüksekokul) yöneticilerimiz (dekan/müdür vb.) Öğrenci sorunlarını çözmek için çaba harcamaktadır.	67,5
Bölüm yöneticilerimiz (bölüm başkanı/yardımcıları) öğrenci sorunlarını çözmek için çaba harcamaktadır.	73,6
Bölüm öğrenci işlerinin destek ve hizmetinden memnunuz.	67,4
Rektörlük öğrenci işlerinin destek ve hizmetinden memnunuz.	62,8
Bölüm hocalarıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	79,5
Danışmanım bana gerekli zamanı ayırmaktadır.	78,5
Danışmanıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	79,4
Üniversitemizin bilişim alt yapısı (UBYS vb.) güçlüdür.	62,2
Öğrencilerin, rektöre kolayca ulaşmasını sağlayan açık kapı uygulamasından memnunuz.	63,4

GENEL ORTALAMA (%): 69,9

Kampüs Ortamı ve Sosyal Olanaklar

YANITLAR

GENEL ORTALAMA (%): 61,91
ORTALAMA (%)

Dersliklerin fiziksel koşulları yeterlidir.	62,5
Derslikler temizdir.	74,6
Okulundaki tuvalet ve lavabolar temizdir.	62,9
Öğrenci topluluklarının faaliyetleri çeşitlilik gösterdiği için memnunuz.	64,1
İnternete erişim olanakları yeterlidir.	61,6
Birim/bölüm web sayfasından memnunuz.	67,8
Üniversitemiz uygulama merkezleri tarafından (SÜYAM, KARMER vb.) düzenlenen eğitimler yeterlidir.	63,4
Sosyal faaliyetler yeterlidir.	52,3
Kültürel faaliyetler yeterlidir.	53,2
Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	64,2
Kantin hizmetleri yeterlidir.	62,4
Mediko sosyal sağlık merkezi hizmetleri yeterlidir.	65,9
Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	71,7
Spor tesislerine ait olanaklar yeterlidir.	58,1
Kampüs güvenliği yeterlidir.	65,4
Toplu taşıma araçlarının sayısı ve sıklığı yeterlidir.	42
Üniversitemize ait fiziksel koşullar özel gereksinimli öğrencilere uygundur.	60,5

Genel Memnuniyet

YANITLAR

ORTALAMA (%)

Üniversitemizi Öğrenci Adaylarına Tavsiye Ederim.	67
Üniversitemizin Öğrencisi Olmaktan Memnunuz.	71,4

ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ

2023-2024 Yılı Karşılaştırılması

Eğitim ve Kariyer

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)
Kariyer uygulamalarından (kariyer dersleri, eğitim, seminer vb.) memnunuz.	68,2	69,4
Yabancı dil eğitimi olanaklarından memnunuz.	57,5	55,8
Uluslararası değişim programları (Erasmus vb.) yeterlidir.	58,6	59
Laboratuvar/atölye imkânları 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
Birim (fakülte/yüksekokul) sağladığı staj/uygulama imkânlarından memnunuz.	63,1	64,5

İletişim

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)
Birim yönetimi öğrencilerle ilgili kararlarda öğrenci görüşlerini dikkate almaktadır.	62,9	64,7
Birim (fakülte/yüksekokul) yöneticilerimiz (dekan/müdür vb.) öğrenci sorunlarını çözmek için çaba harcamaktadır.	67,6	67,5
Bölüm yöneticilerimiz (bölüm başkanı/yardımcıları) öğrenci sorunlarını çözmek için çaba harcamaktadır.	71,5	73,6
Bölüm öğrenci işlerinin destek ve hizmetinden memnunuz.	66,5	67,4
Rektörlük öğrenci işlerinin destek ve hizmetinden memnunuz.	63,2	62,8
Bölüm hocalarıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	77,5	79,5
Danışmanım bana gerekli zamanı ayırmaktadır.	76,1	78,5
Danışmanıma istediğim 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 memnunuz.	64	63,4

Kampüs Ortamı ve Sosyal Olanaklar

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)
Dersliklerin fiziksel koşulları yeterlidir.	62	62,5
Derslikler temizdir.	76,5	74,6
Okulumdaki tuvalet ve lavabolar temizdir.	65	62,9
Öğrenci topluluklarının faaliyetleri çeşitlilik gösterdiği için memnunuz.	65,9	64,1
İnternete erişim olanakları yeterlidir.	57,7	61,6
Birim/bölüm web sayfasından memnunuz.	67,8	67,8
Üniversitemiz uygulama merkezleri tarafından (SÜYAM, KARMER vb.) 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 Memnuniyet

YANITLAR

	2023 YILI ORTALAMA (%)	2024 YILI ORTALAMA (%)
Dersliklerin fiziksel koşulları yeterlidir.	66,9	67
Derslikler temizdir.	71,2	71,4

ÖĞRENCİ

MEMNUNİYET ANKETİ

2023-2024 Yılı Karşılaştırma Grafiği

