



NUH NACI YAZGAN ÜNİVERSİTESİ 2020 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI VE STRATEJİLERİ

Giriş

Üniversitede öğrenci memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Bu kapsamda 2020 yılı öğrenci memnuniyet anketi raporu düzenlenmiş ve raporda ilk olarak 2020 yılı anket sonuçları özetlenmiştir. Raporun ikinci başlığında 2019 ve 2020 yılı öğrenci memnuniyet anketleri sonuçlarının değerlendirildiği bilgiler sunulmuştur. Raporun sonuç bölümünde genel değerlendirmeler ve stratejiler yer almıştır.

1. 2020 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları

Üniversitemiz öğrencilerine uygulanan ve 34 sorudan oluşan memnuniyet anketi 894 kişi (478 kadın, 416 erkek) tarafından cevaplanmıştır. Katılımcıların %95'i lisans düzeyinde, %5'i ise yüksek lisans düzeyinde eğitim almaktadır. Katılımcıların %53,47'si kadın, %46,53'ü erkeklerden oluşmaktadır.

2020 yılı öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarına göre;

Bölüm yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrından" sorusuna katılımcıların %23'ü "Çok Memnunum", %44'ü "Memnunum", %24'ü "Orta Derecede Memnunum", %5'i "Memnun Değilim" ve %4'ü "Hiç Memnun Değilim" yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %91 olarak belirlenmiştir.

"Akademik danışmanın öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrından" sorusuna katılımcıların %31'i "Çok Memnunum", %44'ü "Memnunum", %18'i "Orta Derecede Memnunum", %3'ü "Memnun Değilim" ve %4'ü "Hiç Memnun Değilim" yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %93 olarak belirlenmiştir.

"Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından" sorusuna katılımcıların %26'sı "Çok Memnunum", %44'ü "Memnunum", %22'si "Orta Derecede Memnunum", %4'ü "Memnun Değilim" ve %4'ü "Hiç Memnun Değilim" yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %92 olarak belirlenmiştir.

"İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından" sorusuna katılımcıların %21'i "Çok Memnunum", %43'ü "Memnunum", %25'i "Orta Derecede Memnunum", %6'sı "Memnun Değilim" ve %5'i "Hiç Memnun Değilim" yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %89 olarak belirlenmiştir.

"Öğrencilere sunulan bilişim imkanlarından" sorusuna katılımcıların %20'si "Çok Memnunum", %41'i "Memnunum", %25'i "Orta Derecede Memnunum", %7'si "Memnun Değilim" ve %7'si "Hiç Memnun Değilim" yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %86 olarak belirlenmiştir.

“İlgi ve yeteneklerime uygun öğrenci kulüpleri/etkinlikleri bulunmasından” sorusuna katılımcıların %16’sı “Çok Memnunum”, %28’i “Memnunum”, %30’u “Orta Derecede Memnunum”, %13’ü “Memnun Değilim” ve %12’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %74 olarak belirlenmiştir.

“Sportif etkinlikler için yeterli alan olmasından” sorusuna katılımcıların %12’si “Çok Memnunum”, %26’sı “Memnunum”, %31’i “Orta Derecede Memnunum”, %15’i “Memnun Değilim” ve %16’sı “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %69 olarak belirlenmiştir.

“Üniversitede yapılan kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerden” sorusuna katılımcıların %13’ü “Çok Memnunum”, %25’i “Memnunum”, %28’i “Orta Derecede Memnunum”, %16’sı “Memnun Değilim” ve %18’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %66 olarak belirlenmiştir.

“Kariyere yönelik etkinliklerden (teknik gezi, sertifika imkânı, staj, sempozyum vb.)” sorusuna katılımcıların %15’i “Çok Memnunum”, %29’u “Memnunum”, %26’sı “Orta Derecede Memnunum”, %16’sı “Memnun Değilim” ve %14’ü “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %70 olarak belirlenmiştir.

“Öğrencilere yönelik bilgilendirme ve duyuruların zamanında yapılmasından” sorusuna katılımcıların %22’si “Çok Memnunum”, %40’ı “Memnunum”, %25’i “Orta Derecede Memnunum”, %6’sı “Memnun Değilim” ve %7’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %87 olarak belirlenmiştir.

“Üniversite öğrencilerinin güvenliğine verilen önemden” sorusuna katılımcıların %15’i “Çok Memnunum”, %32’si “Memnunum”, %30’u “Orta Derecede Memnunum”, %11’i “Memnun Değilim” ve %12’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %77 olarak belirlenmiştir.

“Üniversitenin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetinden” sorusuna katılımcıların %15’i “Çok Memnunum”, %32’si “Memnunum”, %30’u “Orta Derecede Memnunum”, %11’i “Memnun Değilim” ve %12’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %77 olarak belirlenmiştir.

“Dersliklerin fiziki durumundan (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.)” sorusuna katılımcıların %22’si “Çok Memnunum”, %44’ü “Memnunum”, %24’ü “Orta Derecede Memnunum”, %4’ü “Memnun Değilim” ve %5’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %90 olarak belirlenmiştir.

“Dersliklerin öğrenci kapasitesine uygunluğundan” sorusuna katılımcıların %23’ü “Çok Memnunum”, %44’ü “Memnunum”, %22’si “Orta Derecede Memnunum”, %5’i “Memnun Değilim” ve %6’sı “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %89 olarak belirlenmiştir.

“Kantinlerde sunulan hizmetlerden ve ürünlerden” sorusuna katılımcıların %15’i “Çok Memnunum”, %37’si “Memnunum”, %30’u “Orta Derecede Memnunum”, %8’i “Memnun

Değilim” ve %10’u “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %82 olarak belirlenmiştir.

“Yemekhanede sunulan hizmetlerden ve ürünlerden” sorusuna katılımcıların %15’i “Çok Memnunum”, %32’si “Memnunum”, %31’i “Orta Derecede Memnunum”, %10’u “Memnun Değilim” ve %13’ü “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %78 olarak belirlenmiştir.

“Tuvaletlerin ve lavaboların yeterliliğinden ve temizliğinden” sorusuna katılımcıların %20’si “Çok Memnunum”, %41’i “Memnunum”, %27’si “Orta Derecede Memnunum”, %6’sı “Memnun Değilim” ve %6’sı “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %88 olarak belirlenmiştir.

“Engelli öğrencilere yönelik yapısal düzenlemelerden” sorusuna katılımcıların %20’si “Çok Memnunum”, %40’ı “Memnunum”, %28’i “Orta Derecede Memnunum”, %5’i “Memnun Değilim” ve %7’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %88 olarak belirlenmiştir.

“Kampüse ulaşım imkanlarından” sorusuna katılımcıların %12’si “Çok Memnunum”, %27’si “Memnunum”, %31’i “Orta Derecede Memnunum”, %13’ü “Memnun Değilim” ve %18’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %70 olarak belirlenmiştir.

“Bölümdeki öğretim elemanlarının sayısının yeterliliğinden” sorusuna katılımcıların %19’u “Çok Memnunum”, %39’u “Memnunum”, %26’sı “Orta Derecede Memnunum”, %8’i “Memnun Değilim” ve %9’u “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %84 olarak belirlenmiştir.

“Bölümdeki öğretim elemanlarının niteliğinin yeterliliğinden” sorusuna katılımcıların %25’i “Çok Memnunum”, %41’i “Memnunum”, %23’ü “Orta Derecede Memnunum”, %5’i “Memnun Değilim” ve %6’sı “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %89 olarak belirlenmiştir.

“Programda yer alan derslerin teorik açıdan yeterliliğinden” sorusuna katılımcıların %21’i “Çok Memnunum”, %44’ü “Memnunum”, %23’ü “Orta Derecede Memnunum”, %6’sı “Memnun Değilim” ve %7’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %88 olarak belirlenmiştir.

“Derslerin laboratuvar ve uygulama imkanlarından” sorusuna katılımcıların %19’u “Çok Memnunum”, %36’sı “Memnunum”, %28’i “Orta Derecede Memnunum”, %8’i “Memnun Değilim” ve %9’u “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %83 olarak belirlenmiştir.

“Derslerin önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmesinden” sorusuna katılımcıların %25’i “Çok Memnunum”, %46’sı “Memnunum”, %21’i “Orta Derecede Memnunum”, %3’ü “Memnun Değilim” ve %4’ü “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %92 olarak belirlenmiştir.

“Derslerde öğrencilerin aktif katılımını destekleyen yöntem ve tekniklerden” sorusuna katılımcıların %20’si “Çok Memnunum”, %41’i “Memnunum”, %27’si “Orta Derecede Memnunum”, %6’sı “Memnun Değilim” ve %5’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %88 olarak belirlenmiştir.

“Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanlarının objektif davranmalarından” sorusuna katılımcıların %23’ü “Çok Memnunum”, %39’u “Memnunum”, %25’i “Orta Derecede Memnunum”, %6’sı “Memnun Değilim” ve %7’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %87 olarak belirlenmiştir.

“Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşabilme imkanından” sorusuna katılımcıların %28’i “Çok Memnunum”, %40’ı “Memnunum”, %22’si “Orta Derecede Memnunum”, %5’i “Memnun Değilim” ve %5’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %90 olarak belirlenmiştir.

“Üniversitede verilen yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden” sorusuna katılımcıların %18’i “Çok Memnunum”, %34’ü “Memnunum”, %28’i “Orta Derecede Memnunum”, %9’u “Memnun Değilim” ve %11’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %80 olarak belirlenmiştir.

“Yurtdışı değişim programlarının (Erasmus) yeterliliğinden” sorusuna katılımcıların %17’si “Çok Memnunum”, %37’si “Memnunum”, %30’u “Orta Derecede Memnunum”, %7’si “Memnun Değilim” ve %9’u “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %84 olarak belirlenmiştir.

“Kayseri ilinde bir üniversite öğrencisi olmaktan” sorusuna katılımcıların %20’si “Çok Memnunum”, %29’u “Memnunum”, %25’i “Orta Derecede Memnunum”, %10’u “Memnun Değilim” ve %15’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %74 olarak belirlenmiştir.

Nuh Naci Yazgan Üniversitesinin bir öğrencisi olmaktan” sorusuna katılımcıların %22’si “Çok Memnunum”, %35’i “Memnunum”, %28’i “Orta Derecede Memnunum”, %6’sı “Memnun Değilim” ve %9’u “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %85 olarak belirlenmiştir.

Not: Genel memnuniyet düzeyi oranları katılımcıların verdiği “Çok Memnunum”, “Memnunum” ve “Orta Derecede Memnunum” cevaplarının toplam %’leri üzerinden hesaplanmıştır. 2019 yılında yer alan memnuniyet düzeyi oranlarının hangi %’ler göz önünde bulundurulurken yapıldığı belirlenmemiştir.

2. 2019 VE 2020 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETLERİ SONUÇLARININ BİRLİKTE DEĞERLENDİRİLMESİ

2019 yılında Üniversitemiz öğrencilerine uygulanan ve 35 sorudan oluşan memnuniyet anketine 780 kişi katılmış, 2020 yılında üniversitemiz öğrencilerine uygulanan ve 34 sorudan oluşan memnuniyet anketi ise 894 kişi (478 kadın, 416 erkek) tarafından cevaplanmıştır. Özet olarak;

2019 yılında üniversitemiz öğrencilerine uygulanan anket sonuçlarına göre; memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç ifade, %36 ile “Yemekhanede sunulan hizmet ve ürünler”, %39 ile “Kampüse ulaşım imkanları” ve %43 ile “Sportif etkinlikler için yeterli alan olması” iken, memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ilk üç ifade ise, %67 ile “Akademik danışmanın öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrından”, %66 ile “Derslerin önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmesinden” ve %65 ile “Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşabilme imkanı” şeklinde iken,

2020 yılında üniversitemiz öğrencilerine uygulanan anket sonuçlarına göre; memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk dört ifade, %66 ile “Üniversitede yapılan kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler”, %69 ile “Sportif etkinlikler için yeterli alan olması”, %70 ile “Kariyere yönelik etkinlikler (teknik gezi, sertifika imkânı, staj, sempozyum vb.)” ve %70 ile “Kampüse ulaşım imkanları” iken, memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ilk dört ifade ise, %91 ile “Bölüm yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrı”, %92 ile “Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları”, %92 ile “Derslerin önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmesi” ve %93 ile “Akademik danışmanın öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrı” şeklindedir.

2019 yılında en düşük olduğu belirlenen ifadelerin 2020 yılındaki oranlarına bakılacak olursa;

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç ifade içinde yer alan “Yemekhanede sunulan hizmet ve ürünler” sorusuna katılımcıların (780 kişi) %1,03’ü “Çok Memnunum”, %5,81’i “Memnunum”, %16,39’u “Orta Derecede Memnunum”, %32,74’ü “Memnun Değilim” ve %53,03’ü “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. 2020 yılında bu soruya katılımcılar tarafından (894 kişi) verilen cevap ise %15 oranında “Çok Memnunum”, %32 oranında “Memnunum”, %31 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %10 oranında “Memnun Değilim” ve %13 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olmuş ve memnuniyet derecesi belirgin bir şekilde artış göstermiştir.

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç ifade içinde yer alan “Kampüse ulaşım imkanlarından” sorusuna katılımcıların (780 kişi) %2,57’si “Çok Memnunum”, %10,30’u “Memnunum”, %17,63’ü “Orta Derecede Memnunum”, %17,25’i “Memnun Değilim” ve %52,25’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. 2020 yılında bu soruya katılımcılar tarafından (894 kişi) verilen cevap ise %12 oranında “Çok Memnunum”, %27 oranında “Memnunum”, %31 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %13 oranında “Memnun Değilim” ve %18 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olmuş ve memnuniyet derecesi belirgin bir şekilde artış göstermiştir.

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç ifade içinde yer alan “Sportif etkinlikler için yeterli alan olmasından” sorusuna katılımcıların (780 kişi) %2,19’u “Çok Memnunum”, %11,18’i “Memnunum”, %22,62’si “Orta Derecede Memnunum”, %25,19’u “Memnun Değilim” ve %38,82’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. Genel memnuniyet düzeyi ise %43 olarak belirlenmiştir. 2020 yılında bu soruya katılımcılar tarafından (894 kişi) verilen cevap ise %12 oranında “Çok Memnunum”, %26 oranında “Memnunum”, %31 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %15 oranında “Memnun Değilim” ve %16 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olmuş ve memnuniyet derecesi artış göstermiştir.

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç ifadenin 2020 yılında belirgin artışlar gösterdiği görülmektedir.

2019 yılında yer almayan ancak 2020 yılı sonuçlarındaki sıralamaya göre en düşük ifadelerden biri, %13 oranında “Çok Memnunum”, %25 oranında “Memnunum”, %28 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %16 oranında “Memnun Değilim” ve %18 oranında “Hiç Memnun Değilim” yanıtı ile “Üniversitede yapılan kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler” sorusu olmuştur. Bu soruya verilen cevabın 2019 yılı sonuçlarının %2,71 “Çok Memnunum”, %10,71 “Memnunum”, %28,90 “Orta Derecede Memnunum”, %25,29 “Memnun Değilim” ve %32,39 “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olduğu göz önüne alınacak olursa, memnuniyet düzeyinin bir önceki yıla oranla artış gösterdiği görülmektedir.

2019 yılında yer almayan ancak 2020 yılı sonuçlarındaki sıralamaya göre en düşük ifadelerden bir diğeri ise, 2019 yılında %3,86 “Çok Memnunum”, %13,88 “Memnunum”, %25,19 “Orta Derecede Memnunum”, %23,78 “Memnun Değilim” ve %33,29 “Hiç Memnun Değilim” yanıtı ile sonuçlanan (780 kişi) “Kariyere yönelik etkinliklerden (teknik gezi, sertifika imkânı, staj, sempozyum vb.)” sorusu 2020 yılı anketinde (894 kişi) %15 oranında “Çok Memnunum”, %29 oranında “Memnunum”, %26 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %16 oranında “Memnun Değilim” ve %14 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde artış göstermiş olsa da 2020 verileri içinde memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu dört ifade içinde yer almıştır.

2019 yılında en yüksek olduğu belirlenen ifadelerin 2020 yılındaki oranlarına bakılacak olursa;

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ilk üç ifade içinde yer alan “Akademik danışmanın öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrından” sorusuna katılımcıların (780 kişi) %16,97’si “Çok Memnunum”, %35,09’u “Memnunum”, %24,55’i “Orta Derecede Memnunum”, %12,72’si “Memnun Değilim” ve %10,67’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. 2020 yılında bu soruya katılımcılar tarafından (894 kişi) verilen cevap ise %31 oranında “Çok Memnunum”, %44 oranında “Memnunum”, %18 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %3 oranında “Memnun Değilim” ve %4 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olmuş ve memnuniyet derecesi artış göstermiştir.

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ilk üç ifade içinde yer alan “Derslerin önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmesinden” sorusuna katılımcıların (780 kişi) %10,94’ü “Çok Memnunum”, %39,51’i “Memnunum”, %28,70’i “Orta Derecede Memnunum”, %8,88’i “Memnun Değilim” ve %11,97’si “Hiç Memnun Değilim” yanıtını vermiştir. 2020 yılında bu soruya katılımcılar tarafından (894 kişi) verilen cevap ise %25 oranında “Çok Memnunum”, %46 oranında “Memnunum”, %21 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %3 oranında “Memnun Değilim” ve %4 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olmuş ve memnuniyet derecesi belirgin bir artış göstermiştir.

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ilk üç ifade içinde yer alan “Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşabilme imkanından” sorusuna katılımcıların (780 kişi) %15,35’i “Çok Memnunum”, %33,68’i “Memnunum”, %25,16’sı “Orta Derecede Memnunum”, %11,10’u “Memnun Değilim” ve %14,71’i “Hiç Memnun Değilim” yanıtını

vermiştir. 2020 yılında bu soruya katılımcılar tarafından (894 kişi) verilen cevap ise %28 oranında “Çok Memnunum”, %40 oranında “Memnunum”, %22 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %5 oranında “Memnun Değilim” ve %5 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olmuş ve memnuniyet derecesi belirgin bir artış göstermiştir.

2019 yılında memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ilk üç ifade 2020 yılında belirgin artışlar gösterdiği görülmektedir.

2019 yılında yer almayan ancak 2020 yılı sonuçlarındaki sıralamaya göre en yüksek ifadelerden biri, %23 oranında “Çok Memnunum”, %44 oranında “Memnunum”, %24 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %5 oranında “Memnun Değilim” ve %4 oranında “Hiç Memnun Değilim” yanıtı ile “Bölüm yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrından” sorusu olmuştur. Bu soruya verilen cevabın 2019 yılı sonuçlarının %8,10 “Çok Memnunum”, %26,74 “Memnunum”, %33,55 “Orta Derecede Memnunum”, %16,45 “Memnun Değilim” ve %15,17 “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olduğu göz önüne alınacak olursa, memnuniyet düzeyinin bir önceki yıla oranla belirgin bir artış gösterdiği görülmektedir.

2019 yılında yer almayan ancak 2020 yılı sonuçlarındaki sıralamaya göre en yüksek ifadelerden bir diğeri ise, %26 oranında “Çok Memnunum”, %44 oranında “Memnunum”, %22 oranında “Orta Derecede Memnunum”, %4 oranında “Memnun Değilim” ve %4 oranında “Hiç Memnun Değilim” yanıtı ile “Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından” sorusu olmuştur. Bu soruya verilen cevabın 2019 yılı sonuçlarının %12,61 “Çok Memnunum”, %32,69 “Memnunum”, %30,76 “Orta Derecede Memnunum”, %12,36 “Memnun Değilim” ve %11,58 oranında “Hiç Memnun Değilim” şeklinde olduğu göz önüne alınacak olursa, memnuniyet düzeyinin bir önceki yıla oranla artış gösterdiği görülmektedir.

3. GENEL DEĞERLENDİRME VE STRATEJİLERİ

Üniversitemizde 2020 yılında öğrenci memnuniyetinin artırılması ve sürekliliğine yönelik stratejiler izlenmiştir. Bu amaçla; 2019 yılında %50'nin altında olan memnuniyet oranlarının artırılması önceliğinde, tüm alanlarda memnuniyet düzeyi artırılmıştır. Uygulanan stratejiler kapsamında, Pandemi sürecinde uzaktan eğitim merkezinin faaliyet başlaması ve çalışmalarını katılımcı, şeffaf, açık ve anlaşılır biçimde öğrencilerle paylaşması öğrenci memnuniyetini artırıcı etki yaratmıştır. Ayrıca Pandemi süresince psikolojik ve rehberlik hizmetlerinin devam etmesi, tüm programlarda sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılmasına yönelik planlamaların yapılması, kurumsal aidiyeti güçlendirici etkinlikler, Pandemi öncesinde yemekhanede olanaklarının iyileştirilmesi, ulaşım imkanlarının gelişmesi, yabancı dil derslerinde uzaktan eğitim sürecinde de başarılı bir eğitim dönemi yaşanması öğrenci memnuniyetini artırıcı stratejiler olmuştur.

Öte yandan 2019 yılında öğrenci memnuniyetinin yüksek olduğu alanlarda da; öğrencilerin sorun ve önerilerine çözüm bulmak, derslerin ders planlarına uygun işlenmesini sağlamak, akademik danışmanlık hizmetlerini geliştirmek, öğrencilere hızlı geribildirim yapmak önceliğinde memnuniyet düzeylerini artırıcı faaliyetler yürütülmüştür. Bu konuda Fakülte7Enstitü Öz değerlendirme Raporlarında yer alan etkinlik ve faaliyetler kanıt olarak

değerlendirilebilecektir. Tablo 1’de 2019 ve 2020 yılları için tüm alanlarda öğrenci memnuniyet düzeyleri izlenebilmektedir.

Tablo 1. Öğrenci Memnuniyet Oranı (2019-2020)

Anket Sorusu	2019 yılı memnuniyet oranı	2020 yılı memnuniyet oranı
Bölüm yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrı	% 59	% 91
Akademik danışmanın öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tavrı	% 67	% 93
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları	% 64	% 92
İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları	% 57	% 89
Öğrencilere sunulan bilişim imkânları	% 47	% 86
İlgi ve yeteneklerime uygun öğrenci kulüpleri/etkinlikleri bulunmasından	% 46	% 74
Sportif etkinlikler için yeterli alan olması	% 43	%69
Üniversitede yapılan kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler	% 45	%66
Kariyere yönelik etkinlikler (teknik gezi, sertifika imkânı, staj, sempozyum vb.)	% 46	%70
Öğrencilere yönelik bilgilendirme ve duyuruların zamanında yapılması	% 56	%87
Üniversite öğrencilerinin güvenliğine verilen önemden	% 61	%77
Üniversitenin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmeti	% 48	%77
Dersliklerin fiziki durumu (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.)	% 63	%90
Dersliklerin öğrenci kapasitesine uygunluğu	% 62	%89
Kantinlerde sunulan hizmetlerden ve ürünler	% 51	%82
Yemekhanede sunulan hizmetlerden ve ürünler	% 36	%78
Tuvaletlerin ve lavaboların yeterliliğinden ve temizliği	% 56	%88
Engelli öğrencilere yönelik yapısal düzenlemeler	% 59	%88
Kampüse ulaşım imkanları	% 39	%70
Bölümdeki öğretim elemanlarının sayısının yeterliliği	% 53	%84
Bölümdeki öğretim elemanlarının niteliğinin yeterliliği	% 62	%89
Programda yer alan derslerin teorik açıdan yeterliliği	% 57	%88
Derslerin laboratuvar ve uygulama imkanları	% 48	%83
Derslerin önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmesi	% 66	%92
Derslerde öğrencilerin aktif katılımını destekleyen yöntem ve teknikler	% 59	%88
Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanlarının objektif davranmaları	% 57	%87
Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşabilme imkanı	% 65	%90
Üniversitede verilen yabancı dil eğitiminin yeterliliği	% 47	%80
Yurtdışı değişim programlarının (Erasmus) yeterliliği	% 52	%84

Kayseri ilinde bir üniversite öğrencisi olmaktan	% 50	%74
Nuh Naci Yazgan Üniversitesinin bir öğrencisi olmaktan	% 51	% 85