



**T.C.**

**NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ**

**KALİTE VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU**

**OCAK 2023**

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%			
<b>PERSONEL HİZMETİ (Fak.Sekreteri, Bölüm Sekreteri, Öğr.İşleri personeli, Teknik personel)</b>														
1	Sorunlarımın çözümüne yönelik olarak idari personelin gösterdiği tutumdan	3249	12,2	2881	10,8	8841	33,2	8298	31,1	3371	12,7	3,21	64,25	<b>67,24</b>
2	Dekanlık/Müdürlükten talep edilen belgeleri zamanında almaktan	2043	7,7	1694	6,4	8778	33,0	10480	39,3	3645	13,7	3,45	69,00	
3	Öneri ve isteklerimle ilgili geri dönüş yapılmasından	2728	10,2	2535	9,5	9564	35,9	8502	31,9	3311	12,4	3,27	65,36	
4	Biriminizin web sayfasında yayınladığı bilgilendirme (duyuru, iletişim vb.) hizmetlerinden	2108	7,9	1719	6,5	7206	27,0	11469	43,1	4138	15,5	3,52	70,37	
<b>İDARİ HİZMETLER</b>														
5	Dersliklerin ısınmasından	3249	12,2	2881	10,8	5726	21,5	10891	40,9	5814	21,8	3,60	72,08	<b>68,49</b>
6	Dersliklerin mevcut teknik donanımlarının işlerliğinden	2043	7,7	1694	6,4	7440	27,9	9187	34,5	3718	14,0	3,27	65,47	
7	Dersliklerin (sıralar, masalar, yazı tahtası) temizlik durumundan	2728	10,2	2535	9,5	6470	24,3	10805	40,6	4419	16,6	3,45	69,09	
8	Genel alanların temizlik ve hijyen durumundan	2108	7,9	1719	6,5	6785	25,5	10153	38,1	4069	15,3	3,37	67,33	
<b>YEMEKHANE HİZMETİ</b>														
9	Yemekhanenin fiziki temizliğinden	2048	7,7	1749	6,6	8437	31,7	10722	40,2	3684	13,8	3,46	69,19	<b>69,29</b>
10	Yemeklerin sunumu sırasında kullanılan malzemelerin temizliğinden(masa-bardak-sandalye-tabak-çatal vb)	2351	8,8	2142	8,0	8775	32,9	9812	36,8	3560	13,4	3,38	67,57	
11	Yemekhane personelinin hijyen kurallarına uymasından	1841	6,9	1375	5,2	8787	33,0	10835	40,7	3802	14,3	3,50	70,05	
12	Yemekhane personelinin tutum ve davranışlarından	1885	7,1	1410	5,3	8446	31,7	10837	40,7	4062	15,2	3,52	70,35	
<b>KANTİN HİZMETİ</b>														

13	Biriminiz kantinin fiziki temizliğinden (masa-bardak-sandalye-tabak-çatal vb)	2248	8,4	1953	7,3	8302	31,2	10470	39,3	3667	13,8	3,43	68,52	69,04
14	Biriminiz kantin personelinin hijyen kurallarına uymasından	2006	7,5	1583	5,9	8557	32,1	10765	40,4	3729	14,0	3,47	69,48	
15	Biriminiz kantininde satılan malzemelerin kalitesinden	2098	7,9	1732	6,5	8322	31,2	10880	40,8	3608	13,5	3,46	69,14	
<b>GÜVENLİK HİZMETİ</b>														
16	Kampüs girişlerinde alınan güvenlik tedbirlerinden	2673	10,0	2113	7,9	7501	28,2	10630	39,9	3723	14,0	3,40	67,97	69,31
17	Güvenlik personelinin davranışından ve üniversite içi huzur ve güven ortamından	2024	7,6	1419	5,3	7602	28,5	11533	43,3	4062	15,2	3,53	70,65	
<b>ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN HİZMETLER VE OLANAKLAR</b>														
18	Kampüsteki yeşil alanların yeterliliğinden	6514	24,5	3675	13,8	6291	23,6	7038	26,4	3122	11,7	2,87	57,43	65,44
19	Kampüsteki atıkların geri dönüşüm konusundaki uygulamalardan (atık pil, kağıt, plastik vb.)	2854	10,7	2184	8,2	8245	30,9	9700	36,4	3657	13,7	3,34	66,85	
20	Kampüsteki Engelli Dostu uygulamalardan	2375	8,9	1659	6,2	8772	32,9	9863	37,0	3971	14,9	3,43	68,56	
21	Üniversitede web sayfası, sosyal medya tarafından haber ve duyuruların yeterli olmasından	2263	8,5	2017	7,6	7805	29,3	10688	40,1	3867	14,5	3,45	68,92	
<b>AKADEMİK İMKANLAR</b>														
22	Ders dışı zamanları değerlendirmek üzere kampüste sağlanan imkanlardan (ders çalışma alanları vb.)	5694	21,4	3605	13,5	7239	27,2	7019	26,3	3083	11,6	2,93	58,64	62,45
23	Üniversitede öğrencinin kariyer yönetimi yönündeki uygulamalardan	3767	14,1	3256	12,2	8997	33,8	7520	28,2	3100	11,6	3,11	62,20	
24	Üniversitede öğrenciye sağlanan yabancı dil eğitimi imkânlarından	4390	16,5	3718	14,0	9239	34,7	6454	24,2	2839	10,7	2,99	59,73	
25	Üniversitede yurtdışı değişim programlarının (ERASMUS, Mevlana) etkin biçimde uygulanmasından	3191	12,0	2179	8,2	10576	39,7	7606	28,6	3088	11,6	3,20	63,92	
26	Üniversitede yurtiçi değişim programlarının (Farabi, Yatay/Dikey Geçişler) etkin biçimde uygulanmasından	2771	10,4	1817	6,8	11288	42,4	7657	28,7	3107	11,7	3,24	64,89	
27	Üniversitede Bölümler arası Çift Anadal Programlarının (ÇAP) etkin biçimde uygulanmasından	2562	9,6	1580	5,9	11726	44,0	7683	28,8	3089	11,6	3,27	65,37	
<b>BİLGİ VE BİLİŞİM KAYNAKLARI</b>														
28	Kütüphanenin hizmete sunduğu bilgi kaynaklarından (kitap, e-kitap, dergi, e-dergi vb.)	2725	10,2	1952	7,3	8735	32,8	9342	35,1	3886	14,6	3,36	67,29	64,78

29	Üniversitede öğrenci kullanımına açık bilgisayarların yeterli olmasından	3913	14,7	3164	11,9	8997	33,8	7468	28,0	3098	11,6	3,10	62,01	
30	Üniversitenin internet olanaklarının yeterli olmasından	3327	12,5	2914	10,9	7819	29,4	8853	33,2	3727	14,0	3,25	65,06	
<b>YÖNETSEL UYGULAMALAR</b>														
31	Üniversitede öğrencilerin kararlara katılımı için sağlanan imkânlardan	3227	12,1	2845	10,7	9795	36,8	7664	28,8	3109	11,7	3,17	63,44	<b>63,70</b>
32	Üniversitede öğrenci haklarının korunuyor olmasından	3212	12,1	2547	9,6	9374	35,2	8290	31,1	3217	12,1	3,22	64,32	
33	Üniversitede öğrencilerin şikâyetlerini iletmesi için sağlanan imkânlardan	3358	12,6	2835	10,6	9570	35,9	7728	29,0	3149	11,8	3,17	63,36	
<b>SOSYAL ETKİNLİKLER</b>														
34	Üniversitedeki mevcut Öğrenci Topluluklarının ilgi ve yeteneklerime uygun olmasından	2901	10,9	2469	9,3	9792	36,8	8231	30,9	3247	12,2	3,24	64,85	<b>63,47</b>
35	Üniversitedeki mevcut Öğrenci Topluluklarının düzenlediği etkinliklerden	2883	10,8	2475	9,3	9798	36,8	8186	30,7	3298	12,4	3,25	64,91	
36	Üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinliklerinin yeterli olmasından	4270	16,0	3466	13,0	9057	34,0	6810	25,6	3037	11,4	3,03	60,66	
<b>ÖĞRENCİ İLİŞKİLERİ</b>														
37	Bölümümüzde sorunlarımızı ve önerilerimizi iletme kolaylığından	3057	11,5	2485	9,3	9192	34,5	8420	31,6	3486	13,1	3,25	65,10	<b>66,01</b>
38	Bölümümüzde sorunlara yapıcı olarak yaklaşılmasından	3008	11,3	2324	8,7	9313	35,0	8425	31,6	3570	13,4	3,27	65,42	
39	Bölümümüzde sunulan akademik danışmanlık hizmetlerinden	2698	10,1	1978	7,4	8789	33,0	9107	34,2	4068	15,3	3,37	67,41	
40	Bölümümüzde öğrencilerin başarılarının takdir edilmesinden	2846	10,7	2139	8,0	9262	34,8	8731	32,8	3662	13,7	3,31	66,17	
41	Bölümümüzde öğrenciyi ilgilendiren uygulamalar ve kararlar hakkında bilgilendirmelerden	3042	11,4	2228	8,4	8809	33,1	8827	33,1	3734	14,0	3,30	65,99	
“Hiç Memnun Değilim:1” – “Memnun Değilim:2” – “Ne Memnunum Ne de Memnun Değilim:3” – “Memnunum:4” – “Çok Memnunum:5”														

**Katılımcı Sayısı : 26640**

**Genel Memnuniyet Oranı = 3,16**

**63,26**

## PERSONEL HİZMETİ

1. Sorunlarımızın çözümüne yönelik olarak idari personelin gösterdiği tutumdan
2. Dekanlık/Müdürlükten talep edilen belgeleri zamanında almaktan
3. Öneri ve isteklerimizle ilgili geri dönüş yapılmasından
4. Biriminizin web sayfasında yayınladığı bilgilendirme (duyuru, iletişim vb.) hizmetlerinden

## İDARİ HİZMETLER

5. Dersliklerin ısınmasından
6. Dersliklerin mevcut teknik donanımlarının işlerliğinden
7. Dersliklerin (sıralar, masalar, yazı tahtası) temizlik durumundan
8. Genel alanların temizlik ve hijyen durumundan

## YEMEKHANE HİZMETİ

9. Yemekhanenin fiziki temizliğinden
10. Yemeklerin sunumu sırasında kullanılan malzemelerin temizliğinden
11. Yemekhane personelinin hijyen kurallarına uymasından
12. Yemekhane personelinin tutum ve davranışlarından

## KANTİN HİZMETİ

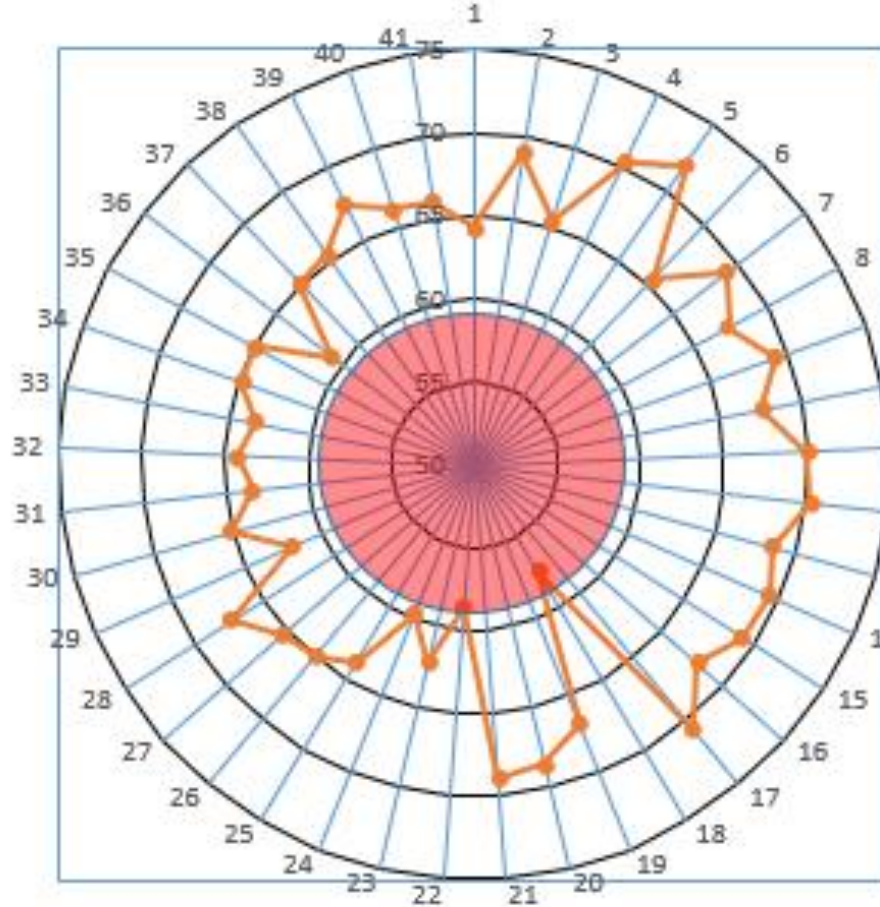
13. Biriminiz kantinin fiziki temizliğinden
14. Biriminiz kantin personelinin hijyen kurallarına uymasından
15. Biriminiz kantininde satılan malzemelerin kalitesinden

## GÜVENLİK HİZMETİ

16. Kampüs girişlerinde alınan güvenlik tedbirlerinden
17. Güvenlik personelinin davranışından ve üniversite içi huzur ve güven ortamından

## ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN HİZMETLER VE OLANAKLAR

18. Kampüsteki yeşil alanların yeterliliğinden
19. Kampüsteki atıkların geri dönüşüm konusundaki uygulamalardan
20. Kampüsteki Engelli Dostu uygulamalardan
21. Üniversitede web sayfası, sosyal medya tarafından haber ve duyuruların yeterli olmasından



## ÖĞRENCİ İLİŞKİLERİ

37. Bölümümüzde sorunlarımızı ve önerilerimizi iletebilme kolaylığından
38. Bölümümüzde sorunlara yapıcı olarak yaklaşılmasından
39. Bölümümüzde sunulan akademik danışmanlık hizmetlerinden
40. Bölümümüzde öğrencilerin başarılarının takdir edilmesinden
41. Bölümümüzde öğrenciyi ilgilendiren uygulamalar ve kararlar hakkında bilgilendirmelerden

## AKADEMİK İMKANLAR

22. Ders dışı zamanları değerlendirmek üzere kampüste sağlanan imkanlardan
23. Üniversitede öğrencinin kariyer yönetimi yönündeki uygulamalardan
24. Üniversitede öğrenciyi sağlanan yabancı dil eğitimi imkânlarından
25. Üniversitede yurtdışı değişim programlarının (ERASMUS, Mevlana) etkin biçimde uygulanmasından
26. Üniversitede yurtiçi değişim programlarının (Farabi, Yatay/Dikey Geçişler) etkin biçimde uygulanmasından
27. Üniversitede Bölümler arası Çift Anadal Programlarının (ÇAP) etkin biçimde uygulanmasından

## BİLGİ VE BİLİŞİM KAYNAKLARI

28. Kütüphanenin hizmete sunduğu bilgi kaynaklarından
29. Üniversitede öğrenci kullanımına açık bilgisayarların yeterli olmasından
30. Üniversitenin internet olanaklarının yeterli olmasından

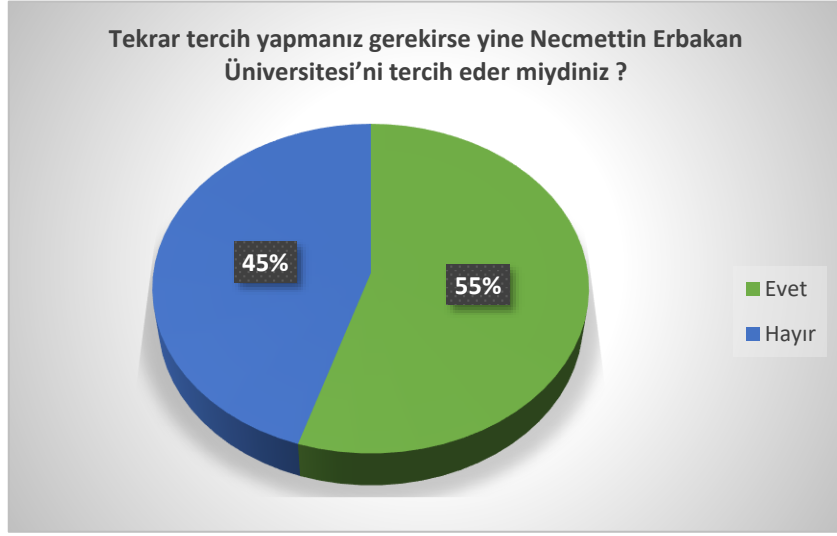
## YÖNETSEL UYGULAMALAR

31. Üniversitede öğrencilerin kararlara katılımı için sağlanan imkânlardan
32. Üniversitede öğrenci haklarının korunuyor olmasından
33. Üniversitede öğrencilerin şikâyetlerini iletmeleri için sağlanan imkânlardan

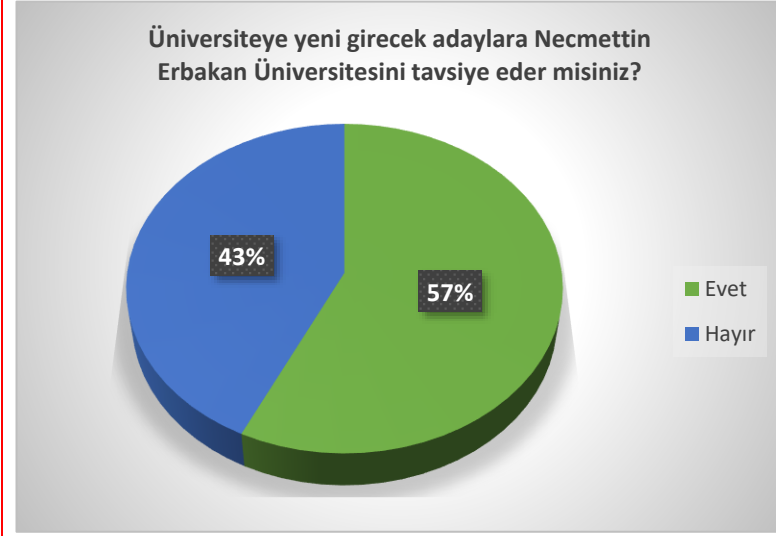
## SOSYAL ETKİNLİKLER

34. Üniversitedeki Öğrenci Topluluklarının ilgi ve yeteneklerime uygun olmasından
35. Üniversitedeki Öğrenci Topluluklarının düzenlediği etkinliklerden
36. Üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinliklerinin yeterli olmasından

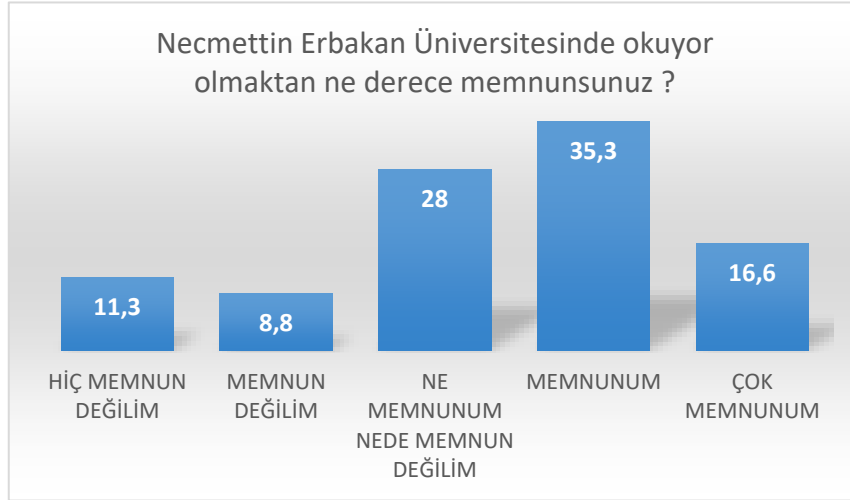
42. Tekrar tercih yapmanız gerekirse yine Necmettin Erbakan Üniversitesi'ni tercih eder miydiniz ?



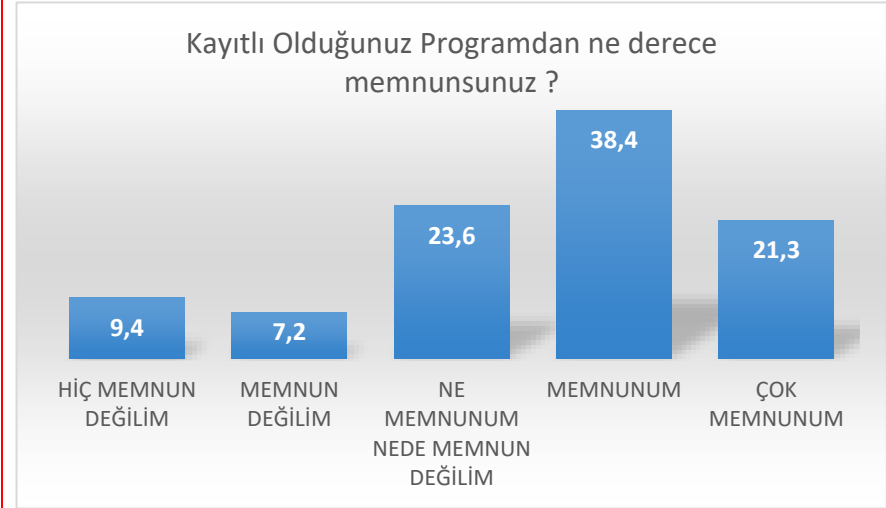
43. Üniversiteye yeni gelecek adaylara (eş dost ve arkadaşlarınız vb.) Necmettin Erbakan Üniversitesi'ni tavsiye eder misiniz?



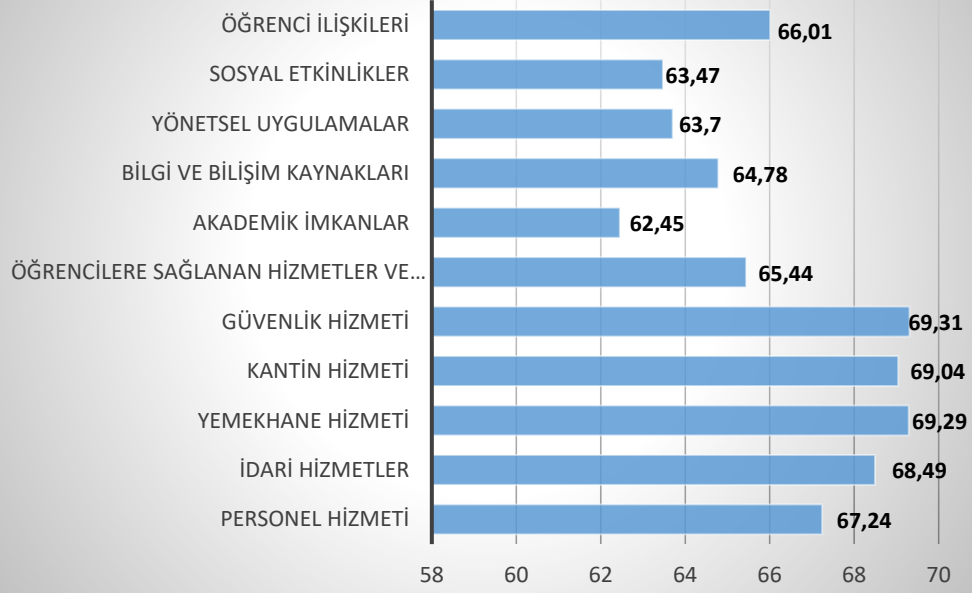
44. Necmettin Erbakan Üniversitesinde okuyor olmaktan ne derece memnun sunuz ?



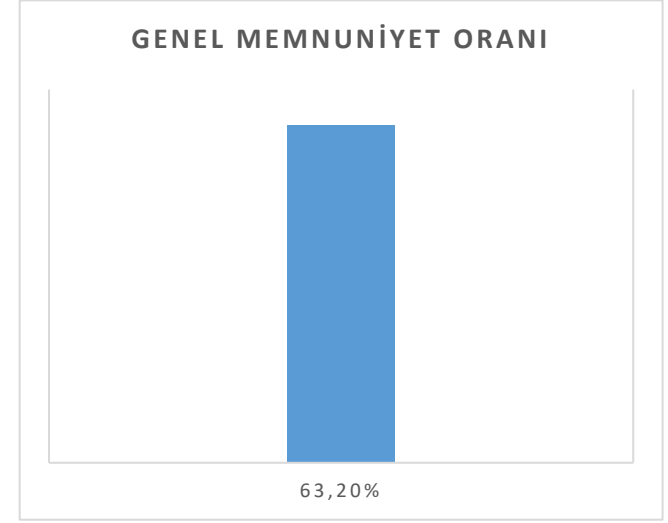
45. Kayıtlı Olduğunuz Programdan ne derece memnun sunuz ?



### Boyutlara Göre Memnuniyet Oranları

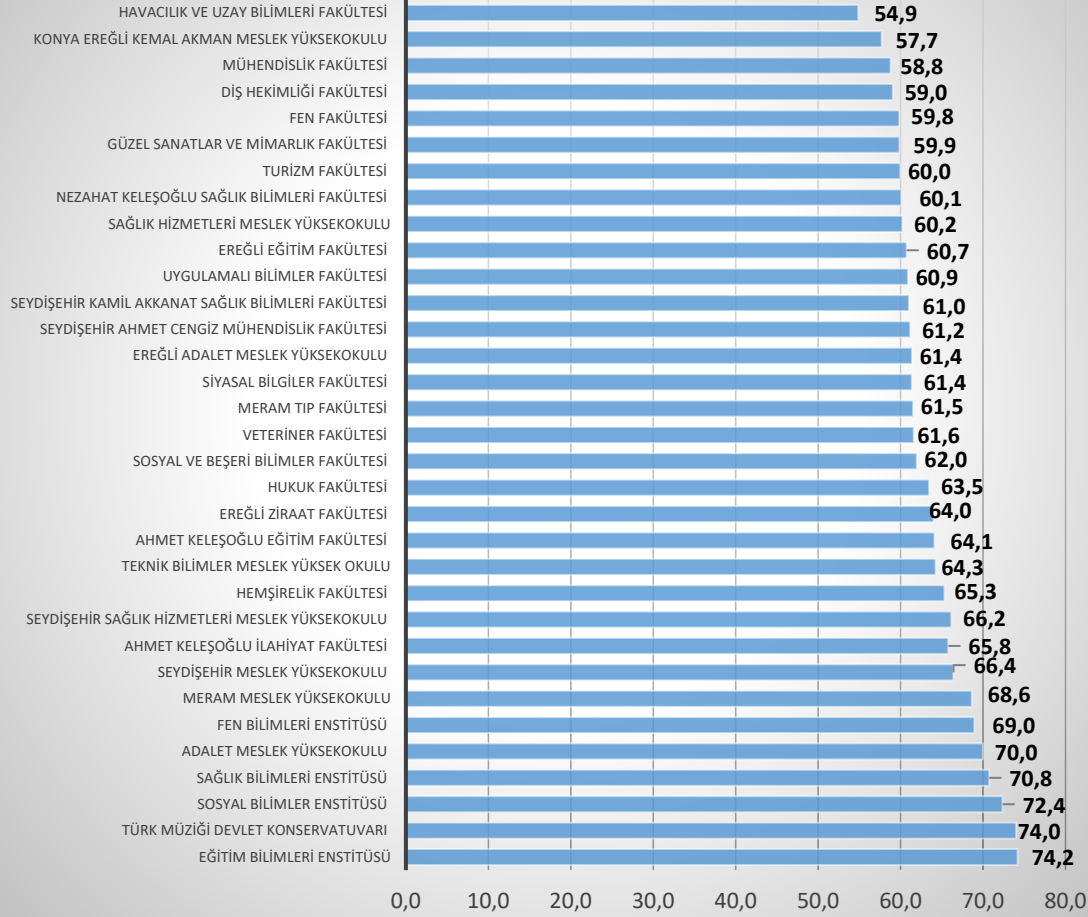


### GENEL MEMNUNİYET ORANI



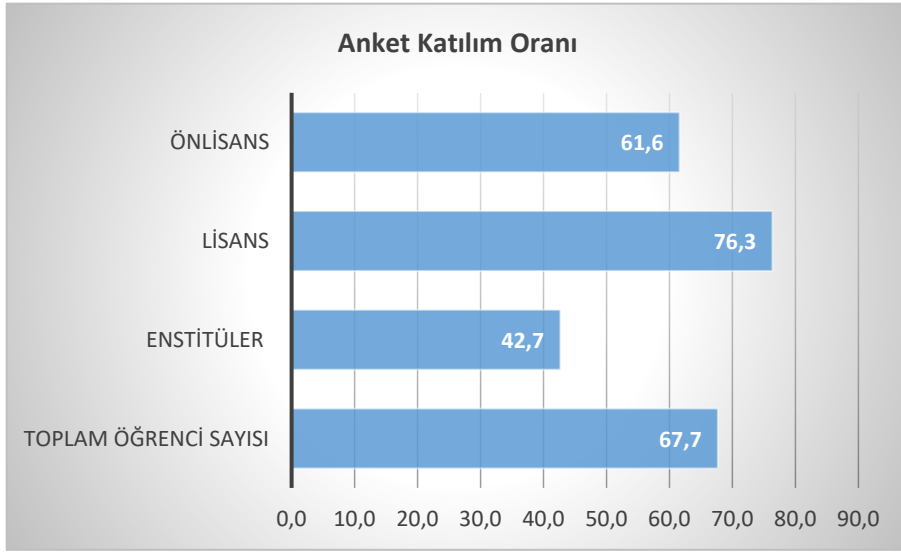


## Birimlere Göre Memnuniyet



Eğitim Bilimleri Enstitüsü	74,2
Türk Müziği Devlet Konservatuarı	74,0
Sosyal Bilimler Enstitüsü	72,4
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	70,8
Adalet Meslek Yüksekokulu	70,0
Fen Bilimleri Enstitüsü	69,0
Meram Meslek Yüksekokulu	68,6
Seydişehir Meslek Yüksekokulu	66,4
Seydişehir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	66,2
Ahmet Keleşoğlu İlahiyat Fakültesi	65,8
Hemşirelik Fakültesi	65,3
Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu	64,3
Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi	64,1
Ereğli Ziraat Fakültesi	64,0
Hukuk Fakültesi	63,5
Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi	62,0
Veteriner Fakültesi	61,6
Meram Tıp Fakültesi	61,5
Siyasal Bilgiler Fakültesi	61,4
Ereğli Adalet Meslek Yüksekokulu	61,4
Seydişehir Ahmet Cengiz Mühendislik Fakültesi	61,2
Seydişehir Kamil Akkanat Sağlık Bilimleri Fakültesi	61,0
Uygulamalı Bilimler Fakültesi	60,9
Ereğli Eğitim Fakültesi	60,7
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	60,2
Nezahat Keleşoğlu Sağlık Bilimleri Fakültesi	60,1
Turizm Fakültesi	60,0
Güzel Sanatlar ve Mimarlık Fakültesi	59,9
Fen Fakültesi	59,8
Dış Hekimliği Fakültesi	59,0
Mühendislik Fakültesi	58,8
Konya Ereğli Kemal Akman Meslek Yüksekokulu	57,7
Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi	54,9





**Kararsızların Oranı : %32,1**

Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	11	4	12	17	5
	%	70,1	70,4	70,4	70,7	72,1
Kararsızların Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	35	31	25	26	27
	%	36,8	36,8	39,7	42,4	44,0
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	Soru No	23	29	24	22	18
	%	26,3	26,6	30,5	34,9	38,3

## SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

“Necmettin Erbakan Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi”, **Öğrenci Bilgi Sistemi Otomasyonu Anket Modülü** kullanılarak düzenlenmiş ve öğrenci tarafından online olarak cevaplanmıştır. Anket çalışması, 2022-2023 öğretim yılında ve öncesinde Necmettin Erbakan Üniversitesinde öğretim gören öğrenciler dikkate alınarak yapılmıştır. Ankete 26640 öğrenci katılmıştır. Üniversitenin toplam öğrenci sayısı 39363 olup **%67,7** oranında katılım sağlanmıştır.

2022-2023 Güz Dönemi Öğrenci Memnuniyeti anketine cevap veren katılımcıların %57’si kadın, %43’ü erkek öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcıların %76,3’ ü Lisans, %61,6’ sı ÖnLisans, %42,7’ si yüksek lisans ve doktora öğrencisidir. Toplam 45 sorunun yer aldığı anket Personel Hizmeti, İdari Hizmetler, Yemekhane Hizmeti, Kantin Hizmeti, Güvenlik Hizmeti, Öğrenciler Sağlanan Hizmetler ve Olanaklar, Akademik İmkanlar, Bilgi ve Bilişim Kaynakları, Yönetmelik Uygulamalar, Sosyal Etkinlikler ve Öğrenci İlişkileri olmak üzere 12 bölümden oluşmaktadır.

Alınan cevaplar doğrultusunda **genel memnuniyet oranı %63,3’** dür. Boyutlara göre memnuniyet oranları incelendiğinde Güvenlik Hizmeti (%69,3) , Yemekhane Hizmeti (%69,3) ve Kantin Hizmeti (%69) alanlarında memnuniyet oranının yüksek olduğu görülmektedir. Memnuniyet oranı düşük olan alanlar ise Akademik İmkanlar (%62,5), Sosyal Etkinlikler (%63,5) ve Yönetmelik Uygulamalar (%63,7) alanlarıdır. Bilgi ve Bilişim Kaynakları %64,8, Öğrencilere Sağlanan Hizmetler ve Olanaklar %65,4, Öğrenci İlişkileri %66, İdari Hizmetler %68,5, Personel Hizmeti %67,2 oranlarına sahiptir.

Akademik İmkanlar açısından katılımcılar tarafından verilen cevaplar değerlendirildiğinde ders dışı zamanları değerlendirmek üzere kampüste sağlanan imkanlar en düşük memnuniyet oranına sahiptir. Ayrıca Öğrencilere Sağlanan Hizmetler ve Olanaklar alanında en düşük memnuniyet oranına sahip bir diğer önerme kampüsteki yeşil alanların yeterliliğinden sorusudur. Üniversitemiz Köyceğiz Kampüsü tesis ve altyapı çalışmaları henüz tamamlanmamış olup merkezi kütüphanenin inşaatı devam etmektedir. Bu alanda memnuniyet oranı düşük olan bir diğer önerme öğrenciye sağlanan yabancı dil eğitimi imkanlarıdır. Üniversitemiz Yabancı Diller Yüksekokulu bünyesinde, İngilizce, Almanca, Fransızca ve Arapça dillerinde öğrencilerin seviyelerine göre belirlenmiş sınıflarda çevrimiçi ve/veya yüz yüze yabancı dil kursları verilmektedir ve YDS eğitimleri düzenlenmektedir. Ayrıca, yabancı diller yüksekokulumuz bünyesindeki öğrencilerin ve NEÜ-TÖMER bünyesinde öğrenim gören uluslararası öğrencilerin kültürel adaptasyonuna destek amacıyla oryantasyon programları düzenlenmektedir. Bu çalışmaların sayıca artırılması ve daha çok öğrenciye ulaşılabilmesi gelişmeye açık yönümüzdür.

Sosyal Etkinlikler açısından memnuniyet oranının en düşük olduğu alan Üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinliklerinin yeterli olmasından sorusundadır. Üniversitemiz Sağlık, Spor ve Kültür Daire Başkanlığı bünyesinde yapılan sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin çeşitlendirilerek daha çok öğrenciye hitap edilmesini sağlamak gelişmeye açık yönümüzdür.

Bir diğer memnuniyet oranı düşük olan alan Yönetmel Uygulamalar da ise Üniversitede öğrencilerin şikayetlerini iletmesi için sağlanan imkanlardan önermesi en düşük memnuniyet oranına sahiptir. Üniversitemiz öğrencilerinin “Rektöre Yaz” , “Dekana Yaz” gibi uygulamalarla her türlü talep ve şikayetlerini iletme imkanları vardır.

İyileştirme potansiyeli uygulanabilir alanlar; kampüsteki yeşil alanların yeterliliği, ders dışı zamanları değerlendirmek üzere kampüste sağlanan imkanlar, öğrencinin kariyer yönetimi yönündeki uygulamaları, öğrenciye sağlanan yabancı dil eğitimi imkânları ve öğrenci kullanımına açık bilgisayarların yeterli olması alanlarıdır.

Katılımcıların %55’ i “Tekrar tercih yapmanız gerekirse yine Necmettin Erbakan Üniversitesi’ni tercih eder miydiniz?” sorusuna Evet yanıtını verirken, “Üniversiteye yeni girecek adaylara (eş dost ve arkadaşlarınız vb.) Necmettin Erbakan Üniversitesini tavsiye eder misiniz?” sorusuna %57 oranında Evet yanıtını vermiştir. “Necmettin Erbakan Üniversitesinde okuyor olmaktan ne derece memnun sunuz?” sorusunda memnuniyet oranı %67,4 iken “Kayıtlı Olduğunuz Programdan ne derece memnun sunuz?” sorusunda memnuniyet oranı %71’ dir. Ankete katılım sağlayan öğrenciler yüksek oranda Üniversitemiz öğrencisi olmaktan ve okuduğu programdan memnundur. Yukarıda belirtilen alanlar gelişmeye açık yönlerimizdir.