**T.C.**

**KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ**

**2020-2021 AKADEMİK YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANALİZİ**

Gönül BAŞ

İSTATİSTİKÇİ

* Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik olarak, Yükseköğretim Kalite Kurulu’na (YÖKAK) sunulmak üzere her yıl hazırlanan Kurum İç Değerlendirme Raporunda yer almak üzere yapılmıştır.
* Piyasanın ihtiyaçlarına cevap verebilecek insan kaynağının yetiştirilebilmesi ve kurum içi/dışı memnuniyetin arttırılarak daha verimli Eğitim-Öğretim faaliyetinin gerçekleştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

* 2020-2021 Akademik Yılı itibariyle, Dumlupınar Üniversitesi’nin farklı birimlerinde toplam 45.951 öğrenci kayıtlı olup, 3738 yabancı uyruklu öğrenci bulunmaktadır. İç paydaş memnuniyet analizi kapsamında, akademik birimlerde öğrenim gören öğrencilere öğrenci bilgi sistemi üzerinden 6 sorudan oluşan öğrenci memnuniyet anketi uygulanmıştır.

* Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden online olarak gerçekleştirilen anket uygulamasına toplam **27.297** **öğrenci** katılmıştır. Bu öğrencilerin 12.523’ü (%45,88) kız, 14.774’ü (%54,12) erkek öğrencidir. Ders kaydı yapan öğrencilerin neredeyse tamamına ulaşılması, örneklemin anakütleyi temsili ve sonuçların güvenilirliği açısından anlamlı ve önemlidir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tablo 1: Üniversite eğitimi almak istemenizin en önemli nedeni…**  | **Frekans**  | **(%)**  |
| Daha kolay iş bulacağımı düşünmem | 4336 | 16  |
| **Kendimi geliştirme isteğim**  | **11039** | **40**  |
| **Kariyer yapma, işimde yükselme**  | 9239 | 34  |
| Üniversiteli olma, üniversite öğrenci olmanın avantajlarından yararlanma | 1960 | 7  |
| Yaşadığım yerden uzaklaşma ve özgürlük isteği | 723 | 3  |
| **Toplam**  | **27.297**  | **100**  |

4.336

% 16

11.039

% 40

9.239

% 34

1.960

% 7

723

% 3

0

2000

4000

6000

8000

10000

**Üniversite eğitimi almak istemenizin en önemli nedeni…**

Daha kolay iş bulacağımı düşünmem

Kendimi geliştirme isteğim

Kariyer yapma, işimde yükselme

Üniversiteli olma, üniversite öğrenci

olmanın avantajlarından yararlanma

Yaşadığım yerden uzaklaşma ve

özgürlük isteği

* + Öğrencilerin üniversite eğitimi almak istemelerinin en önemli nedenleri olarak, sırasıyla; “kendini geliştirme isteği” (%40), “kariyer yapma, işte yükselme” (%34) ve “daha kolay iş bulunacağı düşüncesi”nin (%16) ön plana çıktığı görülmektedir.

|  |
| --- |
| **Tablo 2: Üniversite eğitimi almak istemenizin en önemli nedeni…** **2017-18/2018-19/2020-21 Yıllara Göre Değişim (%)** |
| Daha kolay iş bulacağımı düşünmem | 22,9  | 20,0  | 16,0 |
| **Kendimi geliştirme isteğim**  | **32,8**  | **39,0**  | **40,0** |
| **Kariyer yapma, işimde yükselme**  | 33,9  | 29,0  | 34,0 |
| Üniversiteli olma, üniversite öğrenci olmanın avantajlarından yararlanma | 5,4  | 8,0  | 7,0 |
| Yaşadığım yerden uzaklaşma ve özgürlük isteği | 5,0  | 4,0  | 3,0 |

* + Yıllara göre değişim incelendiğinde; öğrencilerin “kendini geliştirme” ve “kariyer yapma, işte yükselme” istekleri önceliğini korumaktadır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tablo 3: Dumlupınar Üniversitesini tercih etmenizdeki en önemli etken…**  | **Frekans**  | **(%)**  |
| Ailemin burada yaşaması / yaşadığı yere yakın olması  | 5.805 | 21  |
| **Aldığım tavsiyeler (arkadaşlar, mezunlar, öğretmenler…)**  | 7.668 | 28  |
| Huzurlu ve güvenli bir ortamda çağdaş, kaliteli bir eğitim verilmesi | 4.567 | 17  |
| Sosyal, kültürel ve sportif aktivitelerin çok olması | 1100  | 04  |
| **Puanımın sadece buraya yetiyor olması**  | **8.157** | **30**  |
| **Toplam**  | **27.297**  | **100**  |

5.805

% 21

7.668

% 28

4.567

% 17

1.100

% 4

8.157

% 30

0

2.000

4.000

6.000

8.000

10.000

12.000

**Dumlupınar Üniversitesini tercih etmenizdeki en önemli etken…**

Ailemin burada yaşaması / yaşadığı

yere yakın olması

Aldığım tavsiyeler (arkadaşlar,

mezunlar, öğretmenler…)

Huzurlu ve güvenli bir ortamda çağdaş,

kaliteli bir eğitim verilmesi

Sosyal, kültürel ve sportif aktivitelerin

çok olması

Puanımın sadece buraya yetiyor olması

* + Öğrencilerin Dumlupınar Üniversitesi’ni tercih etmelerindeki en önemli etken olarak “puanımın sadece buraya yetiyor olması” (%30) seçeneği ilk sırada çıkarken, bunu “Aldığım tavsiyeler (arkadaşlar, mezunlar, öğretmenler…)” (%28) seçeneği takip etmektedir. Anket sonuçları öğrencilerimizin üniversite tercihinde akademik, bilimsel ve mesleki amaçlar yerine puan yeterliliği ve aldığım tavsiyeler (arkadaşlar, mezunlar, öğretmenler…) gibi faktörlerin ön plana çıktığını göstermektedir.

|  |
| --- |
| **Tablo 4: Dumlupınar Üniversitesi’ni tercih etmenizdeki en önemli etken…** **2017-18 2018-19 2020-21 Yıllara Göre Değişim (%)** |
| **Ailemin burada yaşaması / yaşadığı yere yakın olması**  | 23,8  | 24,0  | 21,0  |
| **Aldığım tavsiyeler (arkadaşlar, mezunlar, öğretmenler…)**  | 16,1  | 20,0  | 28,0  |
| Huzurlu ve güvenli bir ortamda çağdaş, kaliteli bir eğitim verilmesi | 16,8  | 12,0  | 17,0  |
| Sosyal, kültürel ve sportif aktivitelerin çok olması | 0,08  | 4,0  | 4,0  |
| **Puanımın sadece buraya yetiyor olması**  | **42,5**  | **40,0**  | **30,0**  |

* + Yıllara göre değişim incelendiğinde, Üniversitemiz hakkında alınan tavsiyelerin olumlu yönde arttığı, ancak puan yeterliliğinin hala en önemli etken olduğu görülmektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tablo 5: Kayıtlı olduğunuz Bölüm / Programa ilişkin memnuniyet düzeyiniz**  | **Frekans**  | **(%)**  |
| % 20  | Hiç memnun değilim  | 2.083  | 8  |
| % 40  | Memnun değilim  | 3.197 | 11,5  |
| % 60  | *Orta düzeyde memnunum*  | 6.796 | 25  |
| % 80  | Memnunum  | 9.280 | 34  |
| % 100  | Çok memnunum  | 5.941 | 21,5  |
|  | **Toplam**  | **27.297**  | **100**  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ağırlıklı Ortalama Memnuniyet Oranı**  | **% 66,65**  |

10.000

2.083

% 8

3.197

%11,5

6.796

% 25

9.280

% 34

5.941

%21,5

0

2.000

4.000

6.000

8.000

**Kayıtlı olduğunuz Bölüm / Programa ilişkin memnuniyet düzeyiniz**

Hiç memnun değilim

Memnun değilim

Orta düzeyde memnunum

Memnunum

Çok memnunum

* + Öğrencilerin tercih ettikleri bölüm / programlar ile ilgili memnuniyet düzeylerinin genel anlamda iyi olduğu söylenebilir. Üniversitemizi tercih eden öğrencilerin öğrenim gördükleri bölüm/programlara ilişkin ağırlıklı ortalama memnuniyet oranı %66,65 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuç üniversitemiz bölüm/programlarının etkinliği ve başarısı açısından önemlidir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tablo 6: Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet düzeyiniz**  |  | **Frekans**  | **(%)**  |
| % 20  | Hiç memnun değilim  |  | 2.256 | 8  |
| % 40  | Memnun değilim  |  | 3.521 | 13  |
| % 60  | *Orta düzeyde memnunum*  |  | 7.254 | 27  |
| % 80  | Memnunum  |  | 8.994 | 33  |
| % 100  | Çok memnunum  |  | 5.272 | 19  |
|  | **Toplam**  | **27.297** | **100**  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ağırlıklı Ortalama Memnuniyet Oranı**  | **% 65,66**  |

10.000

2.256

% 8

3.521

% 13

7.254

% 27

8.994

% 33

5.272

% 19

0

2.000

4.000

6.000

8.000

**Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet düzeyiniz**

Hiç memnun değilim

Memnun değilim

Orta düzeyde memnunum

Memnunum

Çok memnunum

* + Öğrencilerin Üniversitemize ilişkin ağırlıklı ortalama memnuniyet düzeyi %65,66’dır. Bu oran öğrencilerimizin üniversitemizden genel olarak memnun oldukları anlamına gelmektedir.

|  |
| --- |
| **Tablo 7: Kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyetiniz Frekans (%)**  |
| % 20  | Hiç memnun değilim  | 2578 | 9  |
| % 40  | Memnun değilim  | 3473 | 13 |
| % 60  | *Orta düzeyde memnunum*  | 7448 | 27 |
| % 80  | Memnunum  | 8386 | 31 |
| % 100  | Çok memnunum  | 5412 | 20 |
|  **Toplam 27.297 100**  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ağırlıklı Ortalama Memnuniyet Oranı**  | **% 63,76**  |

2.578

% 9

3.473

% 13

7.448

% 27

8.386

% 31

5.412

% 20

0

2.000

4.000

6.000

8.000

**Kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet düzeyiniz**

Hiç memnun değilim

Memnun değilim

Orta düzeyde memnunum

Memnunum

Çok memnunum

* + Öğrencilerin yürütülen kalite çalışmalarına ilişkin ağırlıklı ortalama memnuniyet oranının %63,76 olduğu görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin yürütülen kalite çalışmalarına ilişkin farkındalık düzeylerinin arttırılması gerektiği şeklinde yorumlanabilir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tablo 8: Yıllara Göre Öğrenci Memnuniyet Değişimi (%)**  | **2017-18 2018-19 2020-21**  |
| Kayıtlı olduğunuz Bölüm / Programa ilişkin memnuniyet düzeyiniz  | 55,09  | 60,20  | 66,65 |
| Üniversiteye ilişkin genel memnuniyet düzeyiniz  | 47,19  | 56,00  | 65,66 |
| Kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet düzeyiniz  | -  | 55,20  | 63,76 |

%63,76

%55,20

%65,66

%56

%47,19

%66,65

%60,20

0

%55,09

0

10

20

30

40

50

60

70

Kayıtlı olunan Bölüm/Programa

ilişkin memnuniyet

Üniversiteye ilişkin genel

memnuniyet

Kurumun yürüttüğü kalite

güvencesi çalışmalarından duyulan

memnuniyet

2017-18

2018-19

2020-21

* + Yıllara göre değişim incelendiğinde, kayıtlı olunan Bölüm / Programa ilişkin memnuniyet düzeyinin, üniversiteye ilişkin memnuniyet düzeyinin ve kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarına duyulan memnuniyetin olumlu yönde artış gösterdiği söylenebilir.