

T. C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ

2019 – 2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU



KALİTE VE AKREDİTASYON
KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Ağustos 2020

2019 – 2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ii
TABLolar LİSTESİ.....	iii
GİRİŞ	1
1. ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİ İSTATİSTİKLERİ	3
2. GEREÇ VE YÖNTEM.....	5
3. BULGULAR	9
3.1. Yönetim Faaliyetlerinden Memnuniyet	9
3.2. Öğrenim Görülen Eğitim Biriminden (Okuldan) Memnuniyet	10
3.3. Öğrenim Görülen Bölümden/Programdan Memnuniyet.....	12
3.4. Danışmanlık Hizmetlerinden Memnuniyet	13
3.5. Ders Süreçlerinden Memnuniyet	15
3.6. Üniversitenin Sunduğu İmkanlardan Memnuniyet	16
3.7. Üniversitenin Sunduğu Hizmetlerden Memnuniyet	18
3.8. Uluslararasılaşma ve Proje Faaliyetlerinden Memnuniyet	20
3.9. NEVÜ Öğrencisi Olmaktan Mutluyum	21
3.10. Eğitim Birimlerinin Ortalama Memnuniyet Düzeyleri.....	22
4. SONUÇLAR.....	29

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Cinsiyete göre öğrenci sayıları	3
Şekil 2. Akademik birimlerin öğrenci sayıları	4
Şekil 3. En çok öğrenci gönderen iller	4
Şekil 4. Üniversite üst yönetiminden memnuniyet	9
Şekil 5. Öğrenim görülen okuldan memnuniyet	11
Şekil 6. Öğrenim Görülen Bölümden/Programdan memnuniyet	12
Şekil 7. Öğrenci danışmanlık hizmetlerinden memnuniyet	14
Şekil 8. Ders süreçlerinden memnuniyet	15
Şekil 9. Üniversitenin sunduğu imkanlardan memnuniyet	17
Şekil 10. Üniversitenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet.....	18
Şekil 11. Uluslararasılaşma ve proje faaliyetlerinden memnuniyet.....	20
Şekil 12. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Öğrencisi olmaktan mutluluk düzeyi	21
Şekil 13 Eğitim Birimlerinin Ortalama Memnuniyetleri	22

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Ankete katılan öğrencilerin öğrenim düzeylerine ve cinsiyete göre dağılımı	5
Tablo 2. Ankete katılan öğrencilerin öğrenim düzeyleri ve sınıflarına göre dağılımı.....	6
Tablo 3. Öğrenci anketi değerlendirme soruları ve istatistikleri.....	7
Tablo 4. Üniversite üst yönetiminden Memnuniyet oranları	10
Tablo 5. Öğrenim görülen okuldan memnuniyet oranları	11
Tablo 6. Öğrenim görülen bölüm/programdan memnuniyet oranı	13
Tablo 7. Öğrenci danışmanlık hizmetlerinden memnuniyet	14
Tablo 8. Ders Süreçlerinden memnuniyet.....	16
Tablo 9. Üniversitenin sunduğu imkanlardan memnuniyet oranları.....	18
Tablo 10. Üniversitenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet oranları.....	19
Tablo 11. Uluslararasılaşma ve proje faaliyetlerinden memnuniyet oranı.....	20
Tablo 12. NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum ifadesine katılma oranları	22
Tablo 13 Ön lisans Düzeyinde Eğitim Veren Birimlerin ortalamaları	24
Tablo 14 Lisans Düzeyinde Eğitim Veren Birimlerin ortalamaları.....	26
Tablo 15 Lisans Üstü Düzeyinde Eğitim Veren Birimlerin ortalamaları	28

GİRİŞ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, kökleri 1984 yılına dayanan, 17 Mayıs 2007 tarihinde Nevşehir Üniversitesi olarak kurulan genç bir üniversitedir. Türkiye'nin en önemli turizm merkezlerinden biri olan Kapadokya Bölgesi'nde yer alan Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, ana yerleşke ile beraber toplam 7 farklı yerleşkede faaliyetlerini 9 fakülte, 9 meslek yüksekokulu, 2 yüksekokul, 4 enstitü ve 16 araştırma ve uygulama merkezi ile sürdürmektedir.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, bilimsel faaliyetleri esas alan geniş akademik kadrosu, 2020 yılı itibariyle 20 binden fazla öğrencisi, fiziksel ve sosyal imkânlarıyla Türkiye'nin en önemli üniversitelerinden biri olma yolunda hızla ilerlemektedir. Uluslararası bir üniversite olma hedefiyle gerçekleştirilen çalışmalarla uluslararası alanda "Mükemmellik Belgesi" olarak bilinen ve Avrupa Komisyonu tarafından gerekli şartları taşıyan üniversitelere verilen "Diploma Eki" ve "AKTS" etiketi sahibi bir üniversite olmuştur.



Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi 2018 yılında hızlandırdığı Kalite Yolculuğuna bütüncül bir yaklaşımla bakmakta ve kaliteye inanan bir kurum kültürü oluşturmaktadır. Bu kapsamda 2018 – 2022 stratejik planı, YÖKAK Dış Değerlendirme süreci, Kalite Belgelendirme ve Akreditasyon süreçleri tüm personelin yardımı ve diğer paydaşların katkıları ile gerçekleştirilmektedir. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi *Misyon, Vizyon ve Değerlerini* katılımcı bir anlayışla düzenlediği toplantı ve etkinliklerle paydaşların düşünce ve görüşlerini

dikkate alarak belirlemiş ve kamuoyuna ilan etmiştir. Hazırladığı *Kalite Politikası* tüm süreçler için rehber olmakta ve kurumun sürekli gelişimini temel almaktadır. Kurumun üst yönetimi kalite inancını somutlaştırmak için *Yönetim Politikası* hazırlamış, kurumda kalite kültürünün yaygınlaştırılması için kalite farkındalık ve bilgilendirme toplantıları düzenlemiştir. Ayrıca açıklanan *Ar-Ge politikası* kurumun bilim ve araştırmaya bakışını net olarak ilan etmektedir.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetleri ile Nevşehir ve ülkemize katkılarının paydaşlar gözünden değerlendirilerek iş süreçlerinin ve faaliyetlerinin geliştirilmesine yardımcı olacak geri bildirimler toplamaktadır. Kalite ve Akreditasyon Koordinatörlüğünün koordinasyonunda Kalite Güvencesi sürecinin bir parçası olarak paydaşların görüş, düşünce ve memnuniyetlerini belirlemek için anket çalışmaları yapılmaktadır. Öğrenci memnuniyet anketi, öğrencilerin bakış açısıyla üniversitedeki yönetim, eğitim öğretim, bilimsel araştırma, fiziki ve teknik altyapı, sunulan imkan ve hizmetler açısından değerlendirmeler yapmasını sağlayan etkin bir geri bildirim mekanizmasıdır. Sürekli iyileştirme ve gelişme çalışmalarına önemli bilgiler sağlayan anketler, öğrencilerin problemlerinin ortaya çıkarılmasında ve beklentilerinin gerçekleştirilmesinde önemli birer araç olarak kullanılmaktadır.

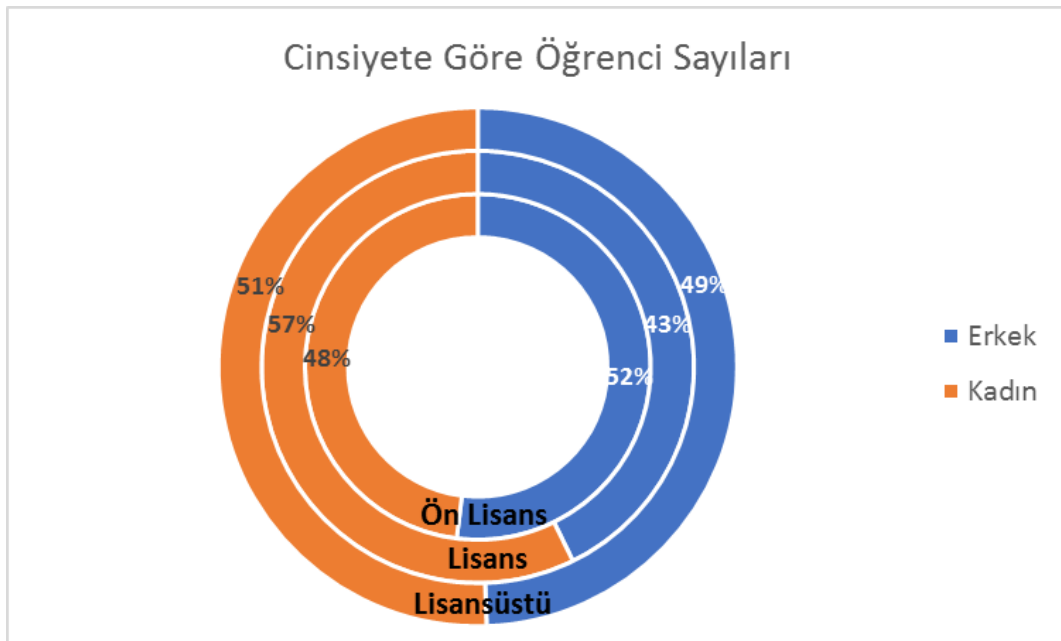
2020 yılı öğrenci memnuniyet çalışmasının önceki yıllardan farklı özellikleri bulunmaktadır. Tüm dünyada yaşanan Covid19 pandemisi tüm eğitim kurumlarını etkilemiştir. 2020 yılı bahar döneminin yarısında dersler uzaktan eğitim yoluyla yürütülmüştür. Bu süreçte uzaktan eğitim altyapısı ve deneyimli personeli ile NEVU Uzaktan Eğitim Araştırma Uygulama merkezi (NUZEM) eğitim döneminin sorunsuz şekilde tamamlanmasını sağlamıştır. Giderek önemi artan uzaktan eğitim faaliyetlerinin etkinliğini ve öğrencilerin memnuniyetini değerlendirmek için mevcut öğrenci memnuniyet analizi çalışmasının haricinde uzaktan eğitim faaliyetleri ve sürecini değerlendiren ayrı bir anket çalışması da yapılmıştır. Uzaktan eğitim süreçlerinin değerlendirildiği memnuniyet anketinin sonuçları da ayrıca paylaşılabacaktır.

2020 Öğrenci memnuniyet anketinin gerçekleştirilmesine katkı veren Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına teşekkür eder, üniversitemizin gelişimine katkı sağlayan başta öğrencilerimiz, üniversitemizin akademik ve idari çalışanları ve her bir paydaşımıza katkılarından dolayı şükranlarımızı sunarız.

1. ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİ İSTATİSTİKLERİ

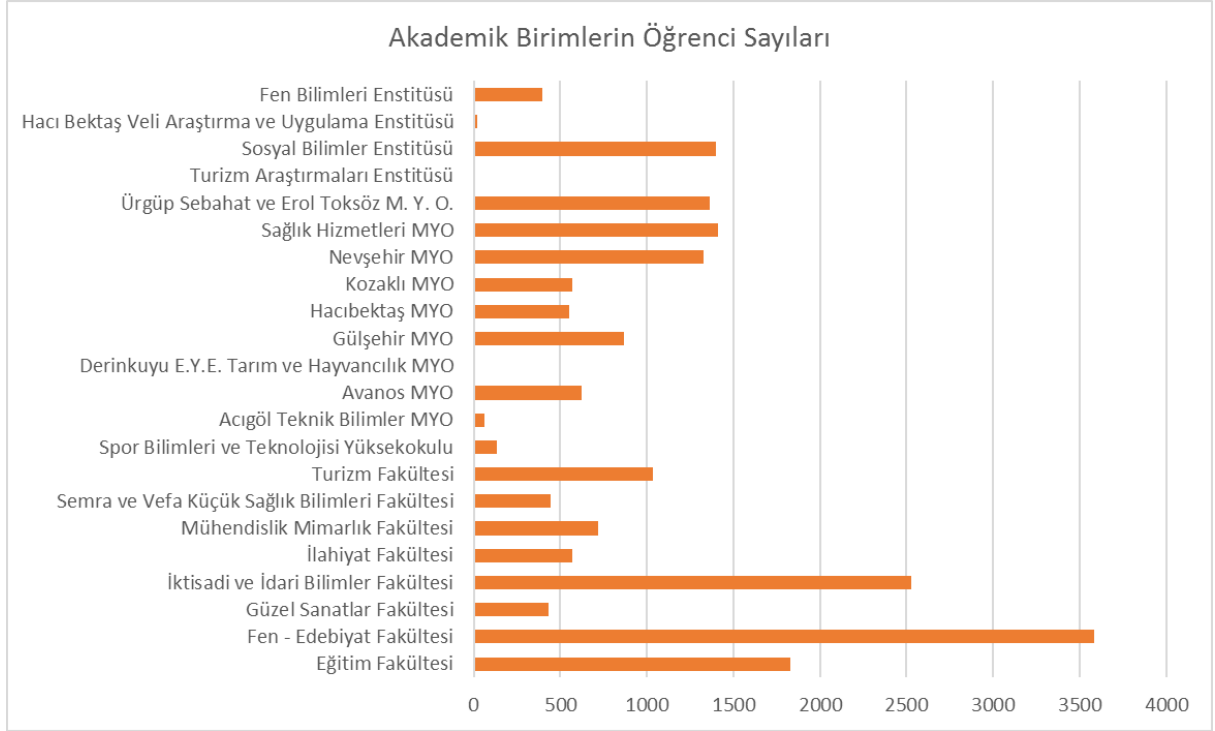
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinde 2019 – 2020 eğitim öğretim yılında eğitim görmekte olan öğrencilerin temel istatistiksel bilgileri özetlenmiştir.

Üniversitemizde öğrenim görmekte olan öğrencilerin cinsiyete göre sayıları her bir öğrenim düzeyi için Şekil 1’de gösterilmiştir. Öğrenim seviyesinden bağımsız olarak tüm öğrencilerin yaklaşık %52’sinin kadın ve %48’inin erkek olduğu görülmektedir.



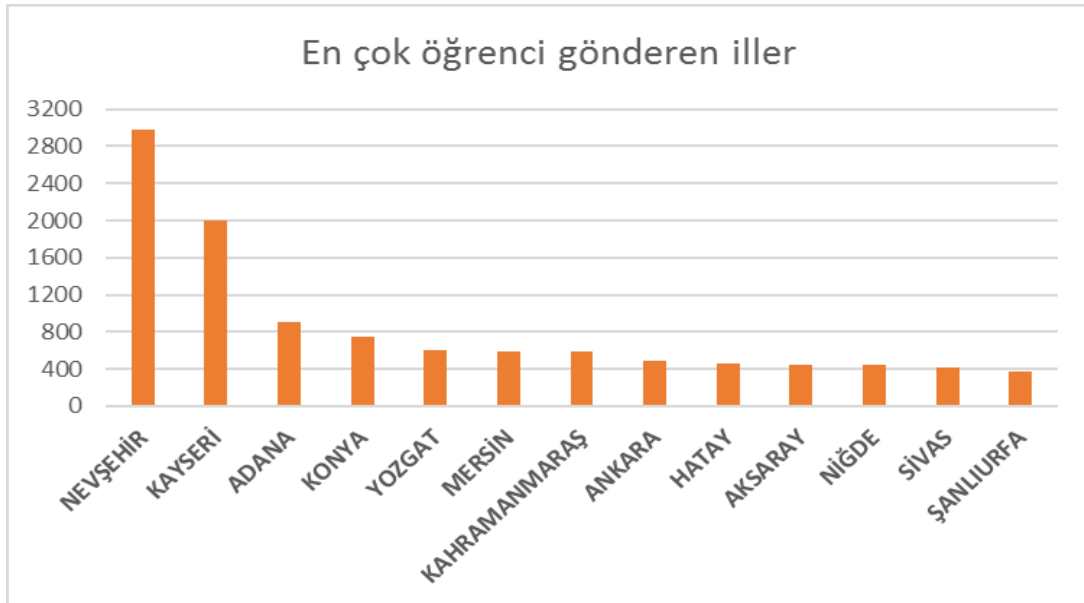
Şekil 1. Cinsiyete göre öğrenci sayıları

Nevşehir Hacı Bektaş Veli üniversitesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin akademik birimler bazında öğrenci sayıları Şekil 2’de verilmiştir. Ön lisans seviyesinde en çok öğrenciye sahip okulların Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulu ve Nevşehir Meslek Yüksekokulu olduğu görülmektedir. Lisans seviyesinde en fazla öğrenciye sahip okullar Fen Edebiyat Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Eğitim Fakültesi olmuştur. Lisansüstü seviyede ise en çok öğrenciye sahip akademik birim Sosyal Bilimler Enstitüsüdür.



Şekil 2. Akademik birimlerin öğrenci sayıları

Üniversitemize en çok öğrenci gönderen illerin bir kısmı şekil 3’de özetlenmiştir. Başta üniversitenin kurulu olduğu il Nevşehir olmak üzere, Kayseri, Adana, Konya, Yozgat, Mersin illerinden öğrenciler yoğun olarak üniversitemizi tercih etmektedir.



Şekil 3. En çok öğrenci gönderen iller

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2019 -2020 eğitim öğretim yılında öğrenci bilgi sistemine kayıtlı 14532 öğrenciye 5’li Likert tipi sorularla üniversiteden memnuniyetleri ölçülmek için 30 soru sorulmuştur. Sorular öğrenci bilgi sistemi üzerinden final notunu öğrenmek isteyen tüm öğrencilere yöneltilmiştir. Anket sorularının tümünün anlamlı cevaplanma oranı yaklaşık %82 olarak gerçekleşmiştir.

Ankete katılan öğrencilerin cinsiyetine ve öğrenim seviyesine göre dağılımı Tablo 1’de gösterilmiştir. Anketi cevaplayan öğrencilerin %38’i erkek (5532) ve yaklaşık %62’si (9000) kadın öğrencilerden oluşmaktadır. Ankete katılan toplam ön lisans öğrenci sayısı 3669 (%25), lisans öğrenci sayısı 10093 (%70) ve lisansüstü öğrenci sayısı ise 770 (%5) olmuştur.

Tablo 1. Ankete katılan öğrencilerin öğrenim düzeylerine ve cinsiyete göre dağılımı

	Ön Lisans	Lisan	Lisansüstü	Toplam
Erkek	1579	3599	354	5532
Kadın	2090	6494	416	9000
Toplam	3669	10093	770	14532/14532

Ankete katılan öğrencilerin öğrenim seviyeleri ve sınıflarına göre dağılımı ise Tablo 2’de gösterilmiştir. Buna göre ön lisans seviyesindeki iki sınıftan da ankete katılanların oranı benzer iken lisans seviyesinde 1. ve 4. Sınıf öğrencilerinin biraz daha yoğun olarak ankete katılım gösterdikleri görülmektedir. Lisansüstü seviyede de yine birinci sınıf öğrencilerinin ankete katılımı daha yüksek oranda gerçekleşmiştir.

Ankete katılım genel olarak değerlendirildiğinde, toplam öğrenci sayının dağılımına benzer bir oranda ankete katılım sağlandığı görülmektedir.

Tablo 2. Ankete katılan öğrencilerin öğrenim düzeyleri ve sınıflarına göre dağılımı

	Ön Lisans	Lisans	Lisansüstü
1. sınıf	1737	3542	558
2. sınıf	1932	1965	212
3. sınıf		2070	
4. Sınıf		2516	

Araştırmada öğrencilere değerlendirmeleri için yöneltilen ifadeler, bu ifadelerin değerlendirme puanlarına göre öğrenci sayıları, her bir ifadenin tüm öğrenciler açısından ortalama puanı, ortanca (medyan) değeri ve her bir ifadeye verilen cevapların standart sapması tablo 3’de verilmiştir. Anketteki her bir ifadenin ortalama puanlarının 3,5 in üzerinde olduğu, anketteki 5 ifadenin ortanca değerinin 3 kalan 25 ifadenin ortanca değerinin 4 olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Öğrenci anketi değerlendirme soruları ve istatistikleri

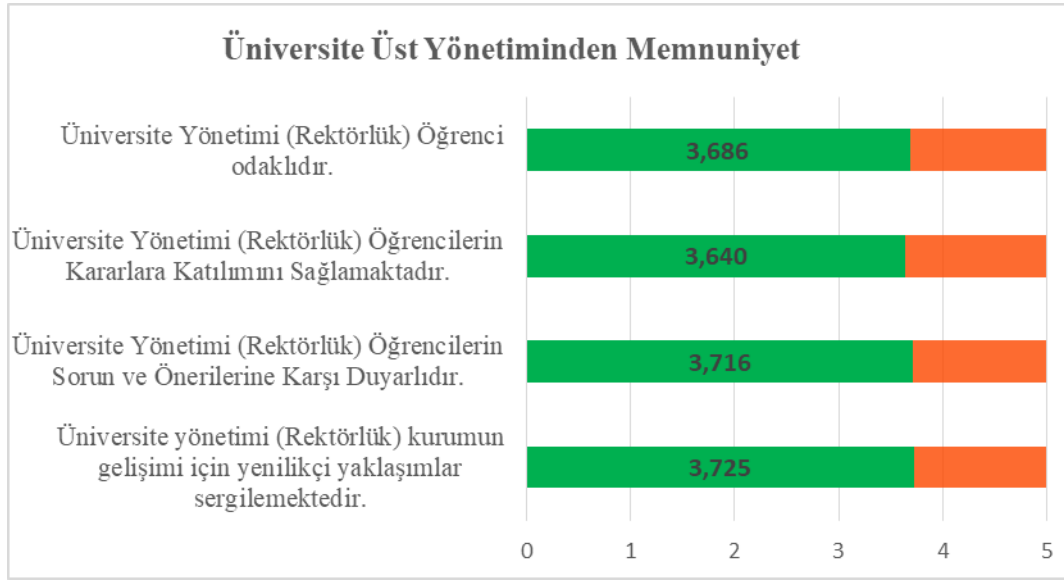
No	Anket İfadesi	1	2	3	4	5	Top. Kişi Sayısı	Ort. Puan	Orta nca	Std. Sapma
1	Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci odaklıdır.	701	1367	5132	5406	1926	14532	3,686	4	0,995
2	Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Kararlara Katılımını Sağlamaktadır.	699	1505	5419	5288	1621	14532	3,640	3	0,978
3	Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlıdır.	665	1404	5031	5701	1731	14532	3,716	4	0,976
4	Üniversite yönetimi (Rektörlük) kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergilemektedir.	641	1359	5053	5694	1785	14532	3,725	4	0,972
5	Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencileri ilgilendiren duyuruları zamanında ve etkin olarak yapar.	553	1053	4164	6454	2308	14532	3,898	4	0,963
6	Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	656	1274	4877	5889	1836	14532	3,759	4	0,974
7	İhtiyaç duyduğumda Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimine kolaylıkla ulaşabilirim.	610	1167	4393	6218	2144	14532	3,839	4	0,977
8	Bölümümde aldığım eğitim ve dersler mesleki gelişimim/kariyerim için katkı sağlayacak niteliktedir.	646	1154	4426	6085	2221	14532	3,822	4	0,989
9	Bölümümde gelişimimi destekleyen ders dışı etkinliklere de yer verilmektedir.	1012	2090	4768	4935	1727	14532	3,515	3	1,073
10	Bölümümde staj süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeler ve yönlendirmeler yapılmaktadır.	722	1298	4724	5809	1979	14532	3,747	4	0,999
11	Bölümüm alanında yetkin ve güçlü bir akademik kadroya sahiptir.	588	1081	4361	6099	2403	14532	3,849	4	0,981
12	Danışmanım ihtiyaç duyduğum her konuda bana yol gösterir.	551	968	4173	6032	2808	14532	3,881	4	0,986
13	Belirtilen görüşme saatlerinde Danışmanım ile görüşebilirim.	507	882	4085	6390	2668	14532	3,933	4	0,958
14	Öğretim elemanları her ders dönemi başında her bir ders ile ilgili dersin içeriği, işlenişi ve ölçme değerlendirme yöntemleri hakkında gerekli açıklamaları yapar/bilgi formunu paylaşır.	529	1046	4107	6412	2438	14532	3,905	4	0,965

15	Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır.	624	1360	4599	5961	1988	14532	3,778	4	0,984
16	Öğretim elemanları ders saatlerini verimli bir şekilde kullanmaktadırlar.	498	899	3983	6729	2423	14532	3,962	4	0,941
17	Öğrenciler dersin öğretim elemanına görüşme saatlerinde ulaşabilmektedirler.	482	879	3994	6865	2312	14532	3,977	4	0,928
18	Öğretim elemanları ölçme ve değerlendirmede objektif davranır.	659	1053	4473	6225	2122	14532	3,840	4	0,978
19	Kurumun teknolojik imkanları ve altyapısı eğitim öğretim için yeterlidir.	861	1600	4943	5449	1679	14532	3,637	3	1,021
20	Üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir.	1164	2083	4934	4850	1501	14532	3,467	3	1,075
21	Üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	952	1527	4358	5854	1841	14532	3,696	4	1,049
22	Üniversitenin sunduğu yiyecek içecek imkanları (yemekhane, kafeterya, kantin) ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	911	1554	4282	5887	1898	14532	3,709	4	1,047
23	Üniversitede nitelikli kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	1000	1810	4878	5233	1611	14532	3,569	3	1,049
24	İlgi alanlarıma uygun öğrenci kulüpleri ve toplulukları bulunmaktadır.	949	1719	4974	5306	1584	14532	3,590	3	1,034
25	Üniversite kampüsünde kendimi güvende hissedirim.	602	1023	3938	6646	2323	14532	3,921	4	0,972
26	Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	638	1153	4109	6393	2239	14532	3,867	4	0,987
27	Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur.	615	1155	4824	6055	1883	14532	3,799	4	0,960
28	Öğrenciler değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	992	1803	4936	5140	1661	14532	3,561	3	1,051
29	Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	777	1405	5015	5614	1721	14532	3,687	4	0,997
30	NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum.	663	898	4240	5915	2816	14532	3,855	4	1,007

3. BULGULAR

3.1. Yönetim Faaliyetlerinden Memnuniyet

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi üst yönetiminin yönetim faaliyetlerinin değerlendirilmesi için öğrencilere dört soru sorulmuştur. Öğrencilerin sorulara verdikleri cevapların ortalama değerleri Şekil 4 de görülmektedir.



Şekil 4. Üniversite üst yönetiminden memnuniyet

Şekil 4 incelendiğinde; “Üniversite yönetimi (Rektörlük) öğrenci odaklıdır” ifadesine verilen cevapların ortalama değere 2,686 olarak bulunmuştur. Ölçek ortalamasının üzerindeki bu değer öğrencilerin bu ifadeye katıldıklarını göstermektedir. Aynı şekilde “üniversite yönetimi (Rektörlük) öğrencilerin kararlara katılımını sağlamaktadır”, “üniversite yönetimi (rektörlük) öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır” ve “üniversite yönetimi (Rektörlük) kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergilemektedir” ifadelerinin ortalama değerleri de yine yüksek olarak değerlendirilebilecek seviyelerde olmuştur. Öğrencilerin tüm bu ifadeleri kabul ettiği görülmektedir.

Üst yönetimle ilgili ifadelere katılım oranları yüzde olarak Tablo 4’de gösterilmiştir.

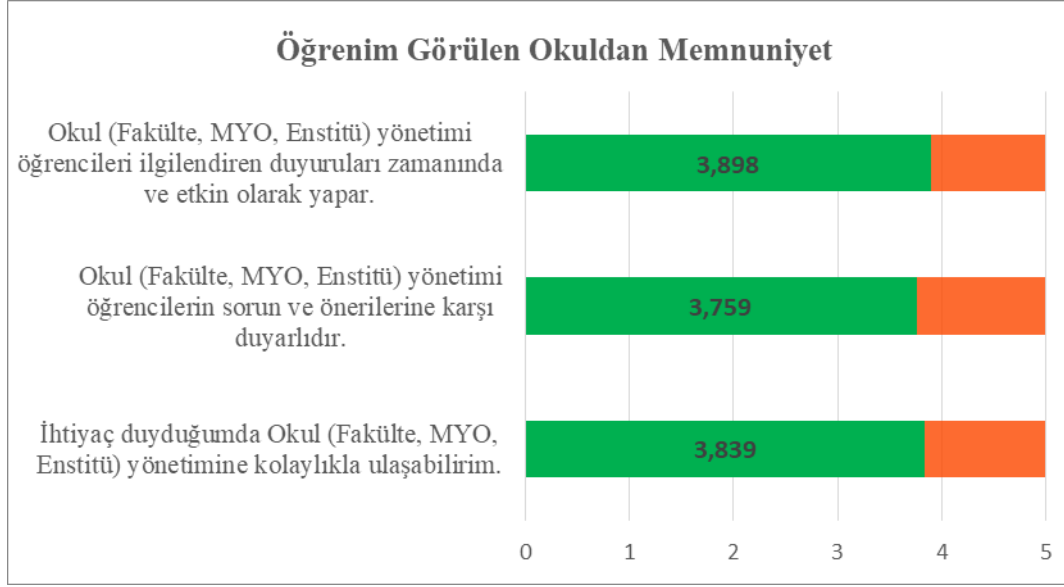
Tablo 4. Üniversite üst yönetiminden Memnuniyet oranları

Üniversite Üst Yönetiminden Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katlıyorum (%)	Kesinlikle Katlıyorum (%)
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci odaklıdır.	4,82	9,41	35,32	37,20	13,25
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Kararlara Katılımını Sağlamaktadır.	4,81	10,36	37,29	36,39	11,15
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlıdır.	4,58	9,66	34,62	39,23	11,91
Üniversite yönetimi (Rektörlük) kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergilemektedir.	4,41	9,35	34,77	39,18	12,28

Tablo 4 incelendiğinde öğrencilerin %50'den fazlasının; üniversite yönetimini öğrenci odaklı, öğrencilerin kararlara katılımını sağlayan, öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlı ve kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergileyen olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Eğer kararsızlar da değerlendirme dışı bırakılacak olursa üst yönetimi negatif olarak değerlendirenlerin oranı %15 civarında olmaktadır. Bu bulgular üst yönetim faaliyetlerinin öğrenciler gözünde başarılı bulunduğunu işaret etmektedir.

3.2. Öğrenim Görülen Eğitim Biriminden (Okuldan) Memnuniyet

Öğrencilerin öğrenim gördükleri eğitim biriminden yani okullarından ve okulların yönetiminden memnuniyet düzeylerini ölçmek için üç soru sorulmuştur. “Okul yönetimi öğrencileri ilgilendiren duyuruları zamanında ve etkin olarak yapar”, “okul yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır” ve “ihtiyaç duyduğumda okul yönetimine kolaylıkla ulaşabilirim” ifadelerinin her birinin ortalama değeri de yüksek olarak kabul edilebilecek 4 civarında bulunmuştur (Şekil 5).



Şekil 5. Öğrenim görülen okuldan memnuniyet

Şekil 5 incelendiğinde okul yönetimlerine ulaşma, okul yönetimlerinin erişilebilirliği ve öğrencileri dinlemesi ve duyuru ve iletişim mekanizmalarının iyi çalıştığı görülmektedir. Üniversite üst yönetimi değerlendirme sonuçlarıyla uyumlu çıkan bu sonuçların az da olsa daha yüksek olması öğrencilerin yönetim memnuniyetinin okuldan başladığını işaret etmektedir.

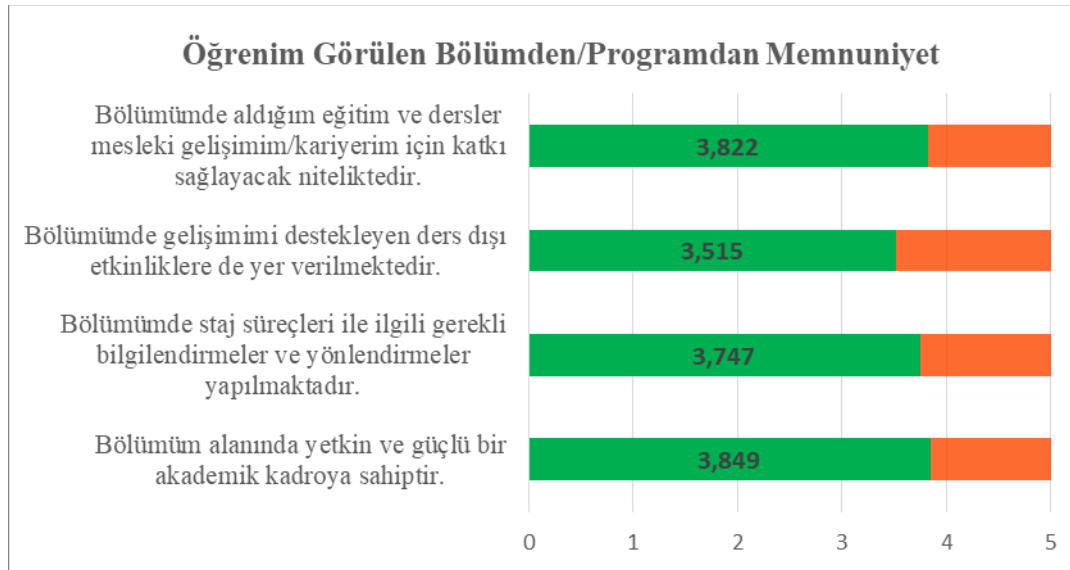
Tablo 5. Öğrenim görülen okuldan memnuniyet oranları

Öğrenim Görülen Okuldan Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencileri ilgilendiren duyuruları zamanında ve etkin olarak yapar.	3,81	7,25	28,65	44,41	15,88
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	4,51	8,77	33,56	40,52	12,63
İhtiyaç duyduğumda Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimine kolaylıkla ulaşabilirim.	4,20	8,03	30,23	42,79	14,75

Tablo 5 incelendiğinde öğrencilerin yarısından fazlasının okul yönetimiyle ilgili ifadelere katıldığı görülmektedir. Bu ifadelere katılmayanların oranı ise %12 civarında kalmaktadır. Öğrencilerin genel olarak okul yönetimlerinden memnuniyetlerinin genel olarak paylaşılan bir görüş olduğu yüzdelik oranlardan da anlaşılmaktadır.

3.3. Öğrenim Görülen Bölümden/Programdan Memnuniyet

Öğrencilerin bölüm ve program bazında memnuniyetlerini ölçmek için dört ifade belirlenmiştir. Bu ifadeler; “bölümümde aldığım eğitim ve dersler mesleki gelişimim/kariyerim için katkı sağlayacak niteliktedir”, bölümümde gelişimimi destekleyen ders dışı etkinliklere de yer verilmektedir”, “bölümümde staj süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeler ve yönlendirmeler yapılmaktadır” ve “bölümüm alanında yetkin ve güçlü bir akademik kadroya sahiptir” şeklinde belirlenmiştir. Öğrencilerin bölümden yada programdan memnuniyetleri şekil 6’de gösterilmiştir.



Şekil 6. Öğrenim Görülen Bölümden/Programdan memnuniyet

Bölüm ve program ile ilgili belirlenen ifadelere katılma düzeylerinin ortalaması yine yüksek seviyelerde olup öğrencilerin tüm ifadelere 3,5’den büyük oranlarla katıldığı görülmektedir. Öğrencilerin bölüm/programdaki akademik kadroyu yetkin ve güçlü olarak değerlendirdiği,

aldığı dersleri ve eğitimi nitelikli bulduğu, uygulamalı öğrenme olarak değerlendirilebilecek staj işlemleri ile ilgili süreçleri yeterli bulduğu ve ders dışı etkinlikleri de beğendiği görülmektedir.

Tablo 6. Öğrenim görülen bölüm/programdan memnuniyet oranı

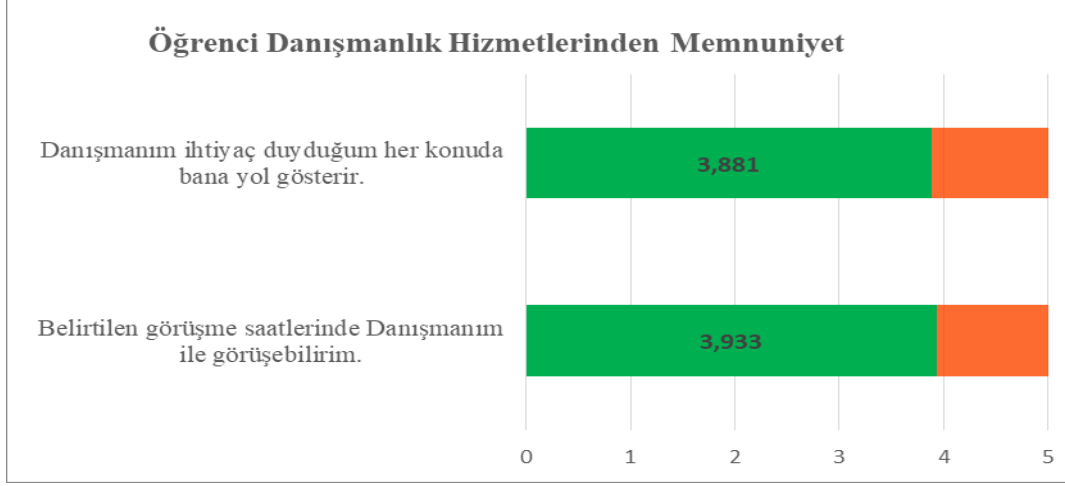
Öğrenim Görülen Bölüm/Programdan Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsız (%)	Katlıyorum (%)	Kesinlikle Katlıyorum (%)
Bölümümde aldığım eğitim ve dersler mesleki gelişimim/kariyerim için katkı sağlayacak niteliktedir.	4,45	7,94	30,46	41,87	15,28
Bölümümde gelişimimi destekleyen ders dışı etkinliklere de yer verilmektedir.	6,96	14,38	32,81	33,96	11,88
Bölümümde staj süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeler ve yönlendirmeler yapılmaktadır.	4,97	8,93	32,51	39,97	13,62
Bölümüm alanında yetkin ve güçlü bir akademik kadroya sahiptir.	4,05	7,44	30,01	41,97	16,54

Tablo 6’da bölüm/program ile ilgili öğrenci memnuniyetini belirleyen ifadelere öğrencilerin katılım oranları verilmiştir. Bölümde ders dışı etkinliklerin nispeten geliştirilmesi gerektiği salt çoğunluğun yakalanamamasından yorumlanabilirse de esasen ders dışı etkinliklerin yeterliliğine katılmayanların oranı %21 civarında olmaktadır. Bu da düşük olarak değerlendirilebilecek bir değerdir. Diğer üç ifade de ise öğrencilerin ifadelere katılma oranı %53 den fazla olmaktadır. Öğrenciler en çok da bölümdeki akademik kadronun yetkinliğine ve gücüne işaret etmektedirler.

3.4. Danışmanlık Hizmetlerinden Memnuniyet

Öğrenciler için eğitim öğretimle ilgili en önemli süreçlerinden birisi de danışmanlık hizmetleridir. İyi yönlendirilmiş öğrenciler başarıya daha hızlı ulaşabilmektedirler. Öğrenci danışmanlık hizmetlerinden memnuniyeti ölçmek için “danışmanım ihtiyaç duyduğum her

konuda bana yol gösterir” ve “belirtilen görüşme saatlerinde danışmanım ile görüşebilirim” şeklinde iki soru sorulmuştur (Şekil 7).



Şekil 7. Öğrenci danışmanlık hizmetlerinden memnuniyet

Şekil 7 incelendiğinde, yüksek ortalama değerler ile öğrencilerin danışmanlık hizmetlerinden memnun olduğu, danışmanların öğrencilerle yakın iletişim halinde oldukları ve her konuda yardımda bulundukları görülmektedir. Tablo 7’de de bu ifadelere öğrencilerin katılma oranları % olarak verilmiştir.

Tablo 7. Öğrenci danışmanlık hizmetlerinden memnuniyet

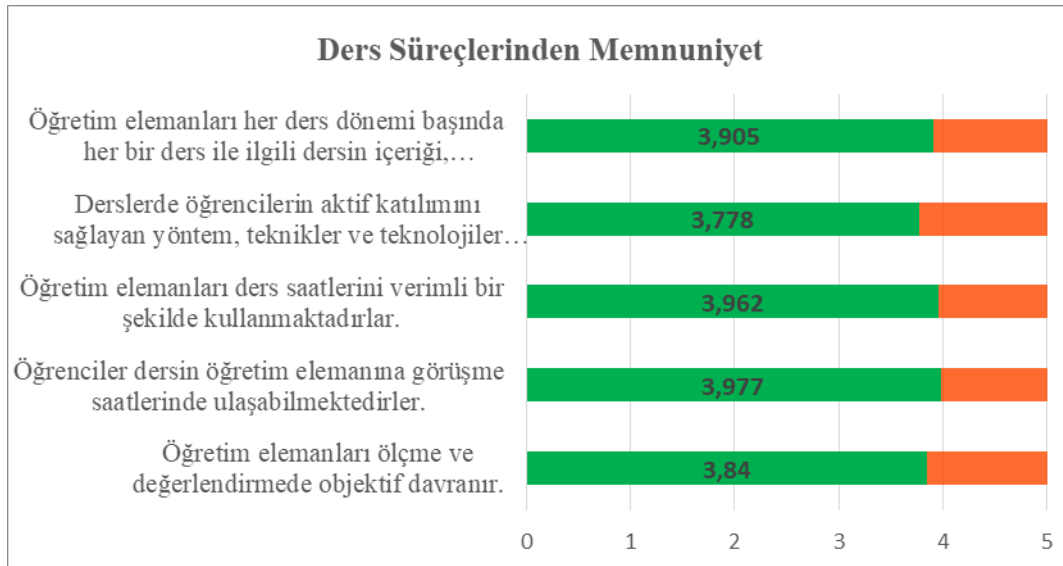
Öğrenci Danışmanlık Hizmetlerinden Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsız (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)
Danışmanım ihtiyaç duyduğum her konuda bana yol gösterir.	3,79	6,66	28,72	41,51	19,32
Belirtilen görüşme saatlerinde Danışmanım ile görüşebilirim.	3,49	6,07	28,11	43,97	18,36

Tablo 7 incelendiğinde %60'lara varan oranlarda öğrencilerin danışmanlık hizmetlerinden memnun olduğu, danışmanlarla görüşmelerde sorun yaşanmadığı ve danışmanlık

müessesesinin çok yönlü olarak çalıştığı değerlendirilmektedir. Danışmanlık hizmetlerinden memnun olmayanların oranı ise oldukça düşük bir değer olarak %10'lar civarında bulunmuştur

3.5. Ders Süreçlerinden Memnuniyet

Üniversitelerin temel görevlerinin başında öğrencilere nitelikli ve yeterli eğitimi verece ders programlarının ve içeriklerinin sağlanması gelmektedir. Ders süreçlerinin başından sonuna kadar değerlendirilmesini sağlamak üzere “” Öğretim elemanları her ders dönemi başında her bir ders ile ilgili dersin içeriği, işlenişi ve ölçme değerlendirme yöntemleri hakkında gerekli açıklamaları yapar/bilgi formunu paylaşır”, “Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır”, “Öğretim elemanları ders saatlerini verimli bir şekilde kullanmaktadırlar”, “Öğrenciler dersin öğretim elemanına görüşme saatlerinde ulaşabilmektedirler” ve “Öğretim elemanları ölçme ve değerlendirmede objektif davranır” ifadeleri öğrencilerin değerlendirmesine sunulmuştur (Şekil 8). Ders ve öğretim elemanından memnuniyeti gösteren bu soruların tamamı 3,7 ortalamasının üzerinde değerlendirilmiş ve öğrencilerin derslerin hazırlanmasından, içeriğinden, işlenişinden, öğretim elemanından ve ders ölçme ve değerlendirmesinden memnun oldukları görülmüştür (Şekil 8).



Şekil 8. Ders süreçlerinden memnuniyet

Ders süreçleri ile ilgili değerlendirmelerin yüzdelik oranlarına bakıldığında (Tablo 8), “Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır”

ifadesine katılmama oranı yaklaşık %13 olurken, diğer 4 ifadeye katılmama oranı %10 civarında olmuştur. Tüm ifadelerde ifadeyi onaylama ve ifadeye katılma oranı ise %55 ve üzerinde olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 8. Ders Süreçlerinden memnuniyet

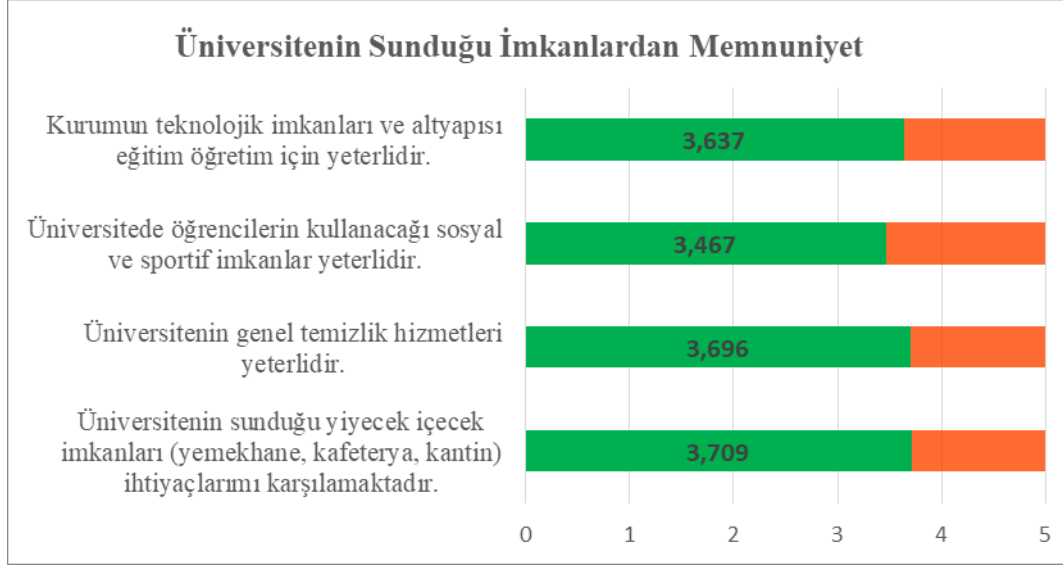
Ders Süreçlerinden Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)
Öğretim elemanları her ders dönemi başında her bir ders ile ilgili dersin içeriği, İşlenişi ve ölçme değerlendirme yöntemleri hakkında gerekli açıklamaları yapar/bilgi formunu paylaşır.	3,64	7,20	28,26	44,12	16,78
Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır.	4,29	9,36	31,65	41,02	13,68
Öğretim elemanları ders saatlerini verimli bir şekilde kullanmaktadırlar.	3,43	6,19	27,41	46,30	16,67
Öğrenciler dersin öğretim elemanına görüşme saatlerinde ulaşabilmektedirler.	3,32	6,05	27,48	47,24	15,91
Öğretim elemanları ölçme ve değerlendirmede objektif davranır.	4,53	7,25	30,78	42,84	14,60

Öğrencilerin derslerin planlanmasından, içeriklerinin belirlenmesinde, dersin işlenişinden, öğretim elemanının verimliliğinden ve ulaşılabilirliğinden ve dersin ölçme değerlendirme sonuçlarından memnuniyetinin yüksek olduğu bu bulgulardan da görülmektedir.

3.6. Üniversitenin Sunduğu İmkanlardan Memnuniyet

Üniversitenin öğrencilere sunduğu altyapı ve teknolojik imkanlar, sosyal ve sportif olanaklar, genel temizlik hizmetleri ve beslenme imkanları 4 soru ile değerlendirilmiştir (Şekil 9). “Kurumun teknolojik imkanları ve altyapısı eğitim öğretim için yeterlidir” ifadesinin ortalama puanı 3,637; “üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir” ifadesinin ortalama puanı 3,467; “üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir” ifadesinin

ortalama puanı 3,696 ve son olarak “Üniversitenin sunduğu yiyecek içecek imkanları (yemekhane, kafeterya, kantin) ihtiyaçlarımı karşılamaktadır” ifadesinin ortalama puanı 3,709 olarak hesaplanmıştır. Bu ortalama değerler öğrencilerin üniversitenin sunduğu imkanlardan memnun olduğunu göstermektedir.



Şekil 9. Üniversitenin sunduğu imkanlardan memnuniyet

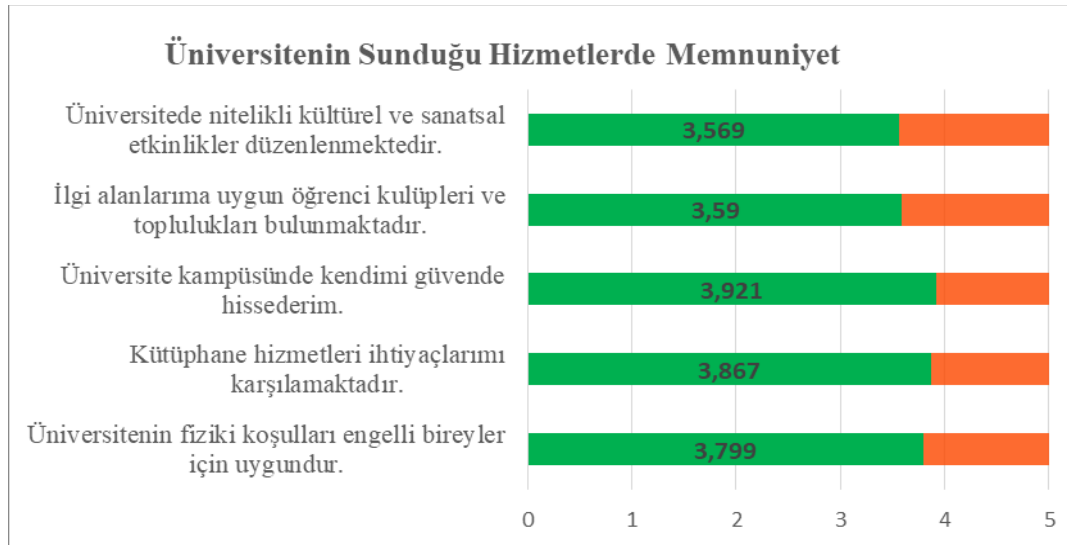
Üniversitenin sunduğu imkanların değerlendirilmesinde sorulan ifadelere katılım oranları ise yüzde olarak Tablo 9’da gösterilmiştir. Tablo 9 incelendiğinden, üniversitenin sunduğu imkanlardan memnuniyetsizliğin sosyal ve sportif imkanlar açısından %22 civarında olduğu, diğer tüm ifadelerde ise yaklaşık %17 olduğu görülmektedir. Memnuniyet oranlarının yaklaşık %50 civarında olmaktadır. Genel olarak öğrencilerin üniversitenin sunduğu imkanlardan memnun olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Üniversitenin sunduğu imkanlardan memnuniyet oranları

Üniversitenin Sunduğu İmkanlardan Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katlıyorum (%)	Kesinlikle Katlıyorum (%)
Kurumun teknolojik imkanları ve altyapısı eğitim öğretim için yeterlidir.	5,92	11,01	34,01	37,50	11,55
Üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir.	8,01	14,33	33,95	33,37	10,33
Üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	6,55	10,51	29,99	40,28	12,67
Üniversitenin sunduğu yiyecek içecek imkanları (yemekhane, kafeterya, kantin) ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	6,27	10,69	29,47	40,51	13,06

3.7. Üniversitenin Sunduğu Hizmetlerden Memnuniyet

Öğrencilerin üniversite hayatında ihtiyaç duyabileceği temel hizmetlerin değerlendirilmesi için 5 soru sorulmuştur. “Üniversitede nitelikli kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir”, “İlgi alanlarıma uygun öğrenci kulüpleri ve toplulukları bulunmaktadır”, “Üniversite kampüsünde kendimi güvende hissedirim”, “Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır” ve “Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur” ifadelerine öğrencilerin katılma düzeyleri değerlendirilmiştir (Şekil 10).



Şekil 10. Üniversitenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet

Öğrenciler; üniversitenin sunduğu kültürel ve sanatsal etkinlikler ile öğrenci kulüp ve topluluklarından memnuniyet dereceleri yaklaşık 3,6 puan olarak değerlendirmişlerdir. Kampüs güvenliği 3,921; kütüphane hizmetleri 3,867 ve fiziki koşulların engellilere uygunluğu da 3,8 puan olarak değerlendirilmiştir. Daha önceki sonuçlarla uyumlu şekilde yüksek ortalama değerler ile öğrenciler üniversitenin sunduğu hizmetlerden memnun olduklarını göstermişlerdir.

Üniversitenin sunduğu hizmetlerden memnuniyeti ifade eden değerlendirmelere öğrencilerin katılma oranları Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Üniversitenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet oranları

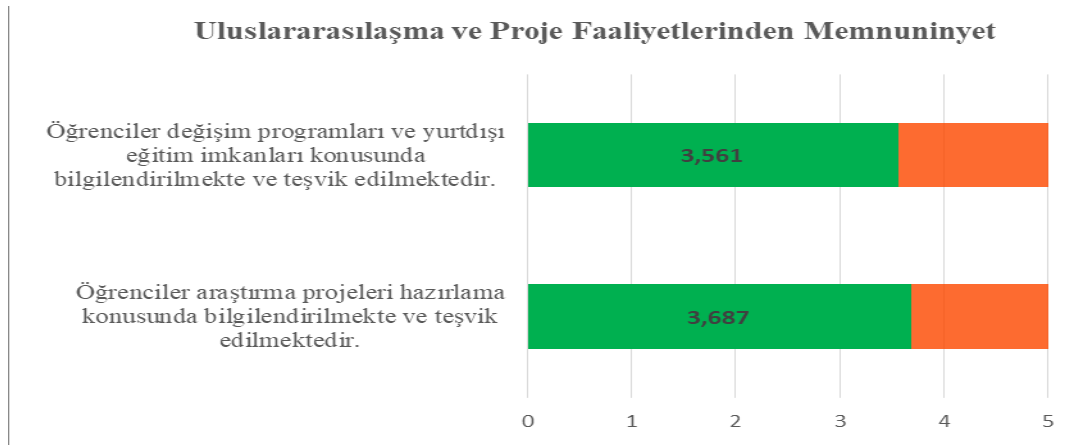
Üniversitenin Sunduğu Hizmetlerden Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsız (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)
Üniversitede nitelikli kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	6,88	12,46	33,57	36,01	11,09
İlgi alanlarıma uygun öğrenci kulüpleri ve toplulukları bulunmaktadır.	6,53	11,83	34,23	36,51	10,90
Üniversite kampüsünde kendimi güvende hissedirim.	4,14	7,04	27,10	45,73	15,99
Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	4,39	7,93	28,28	43,99	15,41
Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur.	4,23	7,95	33,20	41,67	12,96

Üniversitenin sunduğu hizmetlerin memnuniyet oranlarına bakıldığında, ortalama değerlerde olduğu gibi kültürel ve sanatsal etkinliklerin düzenlenmesi ve öğrenci kulüp ve toplulukları konusunda öğrencilerin %47’si memnun olduğu buna karşın yaklaşık %20’sinin ise memnun olmadığı görülmektedir. Kampüs güvenliği ve kütüphane hizmetleri konusunda memnuniyet oranı %60’ları bulurken, fiziki koşulların engellilere uygunluğu konusunda memnuniyet oranı yaklaşık %55 oranındadır.

Üniversitenin sunduğu hizmetler açısından öğrencilerin genel olarak memnun olduğu, memnun olmayanların oranının %20’yi geçmediği görülmektedir.

3.8. Uluslararasılaşma ve Proje Faaliyetlerinden Memnuniyet

Öğrencilerin uluslararası değişim programlarına katılabilmesi ve bu programlardan yararlanabilmesi giderek önem kazanmaktadır. Ayrıca proje hazırlama ve proje çalışmalarında görev alma da öğrenciler için önemli bir gelişme aracı olmaktadır. Uluslararasılaşma ve proje faaliyetlerinden memnuniyeti ölçmek üzere öğrencilere sorulan iki soruya öğrencilerin verdikleri cevapların ortalamaları aşağıda Şekil 11’de verilmiştir.



Şekil 11. Uluslararasılaşma ve proje faaliyetlerinden memnuniyet

Öğrencilerin değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmesi ve teşvik edilmesi ifadesinin ortalama değeri 3, 561; öğrencilerin araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirmesi ve teşvik edilmesi sorusu ise 3,687 ortalama puan almıştır. Öğrencilerin bu ifadelerle ilişkin tercihlerinin oransal dağılımı ise Tablo 11’de görülmektedir.

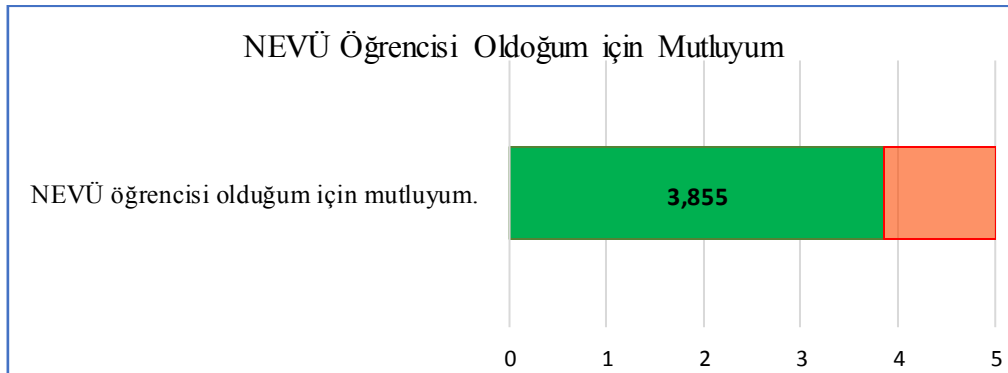
Tablo 11. Uluslararasılaşma ve proje faaliyetlerinden memnuniyet oranı

Uluslararasılaşma ve Proje Faaliyetlerinden Memnuniyet	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsız (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)
Öğrenciler değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	6,83	12,41	33,97	35,37	11,43
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	5,35	9,67	34,51	38,63	11,84

Öğrencilerin değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konularında memnun olanların oranı %47 civarında olurken, araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirme ve teşviklerden memnuniyet oranı ise %50 üzerindedir. Her iki ifade ile ilgili memnun olmayanların oranı ise %18 ve altında kalmaktadır.

3.9. NEVÜ Öğrencisi Olmaktan Mutluyum

Öğrencilerin üniversite ile ilgili konulardaki memnuniyetini ölçmek için çeşitli sorular ile değerlendirmeleri alınmış olmakla birlikte, belki de tüm değerlendirmeleri tek bir soru ile özetleyecek “Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi öğrencisi olmaktan mutluyum” ifadesi de öğrencilerin değerlendirmesine sunulmuştur. Öğrencilerin ortalama 3,855 puan ile üniversitenin öğrenci olmaktan mutlu oldukları belirlenmiştir (Şekil 12).



Şekil 12. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Öğrencisi olmaktan mutluluk düzeyi

“NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum” ifadesine verilen cevapların yüzde dağılımı ise Tablo 12’de gösterilmiştir. Buna göre öğrencilerin %60’dan fazlası NEVÜ öğrencisi olmaktan mutluluk duyduğunu belirtmiş, %11’den daha az bir kısmı ise mutlu olmadığını belirtmiştir. Kararsızlar dağıtıldığında ise memnuniyet oranı %79 değerine ulaşmaktadır.

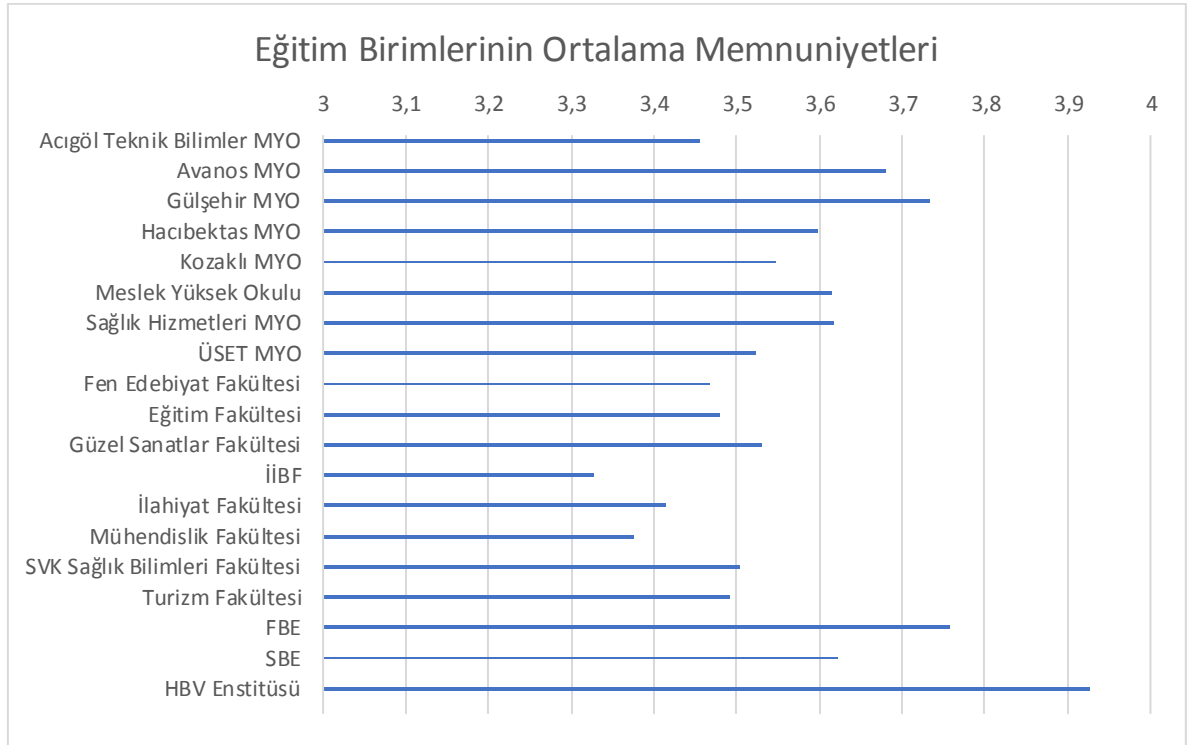
Tablo 12. NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum ifadesine katılma oranları

NEVÜ Öğrencisi Olduğum için Mutluyum	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)
NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum.	4,56	6,18	29,18	40,70	19,38

Öğrencilerin genel olarak Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi öğrencisi olmaktan mutluluk duyduğu hem ortalama memnuniyet değeriyle hem de memnun olanların yüzdesel miktarıyla anlaşılmaktadır.

3.10. Eğitim Birimlerinin Ortalama Memnuniyet Düzeyleri

Öğrencilerin genel memnuniyetinin yüksek olduğu bulunmakla birlikte, eğitim öğretim sunan akademik birimlerin ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 13’de gösterilmiştir.



Şekil 13 Eğitim Birimlerinin Ortalama Memnuniyetleri

Şekil 13 incelendiğinde, ön lisans programlarında en yüksek memnuniyet düzeyini Gülşehir MYO yakalamakta, göreceli olarak düşük memnuniyete ise Acıgöl Teknik Bilimler MYO ulaşmaktadır. Acıgöl MYO'nun henüz yeni kurulmuş ilk yılında bir okul olması bu durumun temel nedeni olarak değerlendirilmektedir. Lisans düzeyinde en yüksek memnuniyete Güzel Sanatlar Fakültesinde ulaşılmakta, göreceli olarak en düşük memnuniyet ise İİBF'de gerçekleşmektedir. Son yıllarda İİBF'lere olan talebin düşmesi, iş olanaklarının kısıtlanması ve rakiplerin fazlalığı memnuniyetsizliğin temel kaynağını oluşturmaktadır. Lisansüstü seviyede ise henüz genç bir enstitü olarak Hacı Bektaş Veli Araştırma ve Uygulama Enstitüsü en yüksek memnuniyete ulaşırken, Sosyal Bilimler Enstitüsü göreceli olarak daha düşük memnuniyete sahip olmaktadır.

Ön lisans düzeyinde eğitim veren birimlerin her bir soru için ortalama puanları tablo 13'de, lisans düzeyinde eğitim veren birimlerin her bir soru için ortalama puanları tablo 14'de ve lisansüstü düzeyde eğitim veren birimlerin her bir soru için ortalama puanları da tablo 15'de gösterilmiştir.

Tablo 13 incelendiğinde, ön lisans düzeyinde eğitim veren Gülşehir MYO ve Avanos MYO'nun memnuniyet derecelerinin nispeten daha yüksek olduğu buna karşın Acıgöl MYO ve Ürgüp Sebhat ve Erol Toksöz MYO' nun nispeten düşük ortalama puanlara sahip olduğu görülmektedir.

Lisans düzeyinde eğitim veren Fakültelerin her bir soru için ortalama değerlerinin gösterildiği Tablo 14 incelendiğinde, Güzel Sanatlar Fakültesi ve Semra Vefa Küçük Sağlık Bilimleri Fakültesinden memnuniyet düzeyinin nispeten daha yüksek olduğu; İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve İlahiyat Fakültesinden memnuniyet düzeyinin ise göreceli olarak düşük olduğu görülmektedir.

Lisansüstü düzeyde eğitim veren birimlerin her bir soru için ortalama puanlarının gösterildiği Tablo 15 değerlendirildiğinde sıralamanın Hacı Bektaş Veli Araştırma ve Uygulama Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sosyal Bilimler Enstitüsü şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 13 Ön lisans Düzeyinde Eğitim Veren Birimlerin ortalamaları

	Acıgöl Tek. Bil. MYO	Avanos MYO	Gülşehir MYO	Hacı Bektas MYO	Kozaklı MYO	Meslek Yüksek Okulu	Sağlık Hiz. MYO	ÜSET MYO
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci odaklıdır.	3,51	3,66	3,81	3,56	3,64	3,55	3,61	3,59
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Kararlara Katılımını Sağlamaktadır.	3,24	3,66	3,72	3,51	3,56	3,51	3,53	3,49
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlıdır.	3,27	3,69	3,77	3,57	3,62	3,55	3,59	3,56
Üniversite yönetimi (Rektörlük) kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergilemektedir.	3,41	3,68	3,69	3,55	3,60	3,60	3,61	3,51
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencileri ilgilendiren duyuruları zamanında ve etkin olarak yapar.	3,78	3,81	3,83	3,74	3,83	3,73	3,77	3,68
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	3,46	3,68	3,77	3,69	3,61	3,62	3,62	3,55
İhtiyaç duyduğumda Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimine kolaylıkla ulaşabilirim.	3,70	3,76	3,85	3,75	3,72	3,69	3,63	3,60
Bölümümde aldığım eğitim ve dersler mesleki gelişimim/kariyerim için katkı sağlayacak niteliktedir.	3,38	3,67	3,80	3,64	3,82	3,58	3,74	3,57
Bölümümde gelişimimi destekleyen ders dışı etkinliklere de yer verilmektedir.	3,24	3,50	3,43	3,46	3,41	3,40	3,31	3,33
Bölümümde staj süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeler ve yönlendirmeler yapılmaktadır.	3,57	3,76	3,87	3,71	3,77	3,73	3,56	3,61
Bölümüm alanında yetkin ve güçlü bir akademik kadroya sahiptir.	3,57	3,77	3,87	3,68	3,75	3,66	3,66	3,62
Danışmanım ihtiyaç duyduğum her konuda bana yol gösterir.	3,54	3,78	3,87	3,77	3,81	3,72	3,80	3,68
Belirtilen görüşme saatlerinde Danışmanım ile görüşebilirim.	3,62	3,80	3,87	3,75	3,78	3,73	3,76	3,68
Öğretim elemanları her ders dönemi başında her bir ders ile ilgili dersin içeriği, İşlenişi ve ölçme değerlendirme yöntemleri hakkında gerekli açıklamaları yapar/bilgi formunu paylaşır.	3,70	3,75	3,83	3,72	3,80	3,72	3,72	3,70

Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır.	3,41	3,66	3,76	3,65	3,66	3,62	3,58	3,56
Öğretim elemanları ders saatlerini verimli bir şekilde kullanmaktadırlar.	3,73	3,78	3,91	3,79	3,85	3,72	3,77	3,72
Öğrenciler dersin öğretim elemanına görüşme saatlerinde ulaşabilmektedirler.	3,76	3,80	3,87	3,76	3,81	3,72	3,72	3,70
Öğretim elemanları ölçme ve değerlendirmede objektif davranır.	3,43	3,70	3,83	3,68	3,70	3,62	3,70	3,61
Kurumun teknolojik imkanları ve altyapısı eğitim öğretim için yeterlidir.	3,19	3,55	3,63	3,51	3,48	3,47	3,51	3,39
Üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir.	3,03	3,42	3,38	3,30	3,04	3,45	3,41	3,20
Üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,49	3,75	3,77	3,59	3,36	3,56	3,48	3,64
Üniversitenin sunduğu yiyecek içecek imkanları (yemekhane, kafeterya, kantin) ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,24	3,69	3,72	3,53	3,22	3,58	3,57	3,38
Üniversitede nitelikli kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	3,43	3,56	3,47	3,42	3,14	3,57	3,49	3,24
İlgi alanlarıma uygun öğrenci kulüpleri ve toplulukları bulunmaktadır.	3,27	3,49	3,43	3,38	3,01	3,50	3,50	3,21
Üniversite kampüsünde kendimi güvende hissedirim.	3,59	3,72	3,78	3,55	3,58	3,70	3,76	3,62
Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,41	3,66	3,67	3,52	3,05	3,76	3,77	3,38
Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur.	3,51	3,64	3,76	3,47	3,38	3,67	3,55	3,35
Öğrenciler değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	3,38	3,52	3,49	3,42	3,29	3,38	3,36	3,39
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	3,43	3,66	3,70	3,62	3,52	3,55	3,54	3,42
NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum.	3,41	3,86	3,91	3,66	3,60	3,77	3,87	3,67

Tablo 14 Lisans Düzeyinde Eğitim Veren Birimlerin ortalamaları

	Fen Ede. Fak.	Eğitim Fak.	Güzel San. Fak.	İİBF	İlahiyat Fak.	Müh. Mim. Fak.	SVK Sağlık Bil. Fak.	Turizm Fak.
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci Odaklıdır.	3,39	3,41	3,49	3,30	3,33	3,28	3,42	3,40
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci odaklıdır.	3,35	3,35	3,47	3,23	3,29	3,23	3,36	3,34
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Kararlara Katılımını Sağlamaktadır.	3,39	3,42	3,43	3,27	3,41	3,28	3,42	3,43
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlıdır.	3,42	3,44	3,46	3,30	3,40	3,30	3,42	3,40
Üniversite yönetimi (Rektörlük) kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergilemektedir.	3,56	3,59	3,63	3,46	3,48	3,45	3,67	3,63
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencileri ilgilendiren duyuruları zamanında ve etkin olarak yapar.	3,43	3,47	3,46	3,27	3,36	3,33	3,49	3,51
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	3,51	3,54	3,55	3,35	3,52	3,47	3,61	3,61
İhtiyaç duyduğumda Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimine kolaylıkla ulaşabilirim.	3,51	3,58	3,68	3,32	3,51	3,33	3,68	3,46
Bölümümde aldığım eğitim ve dersler mesleki gelişimim/kariyerim için katkı sağlayacak niteliktedir.	3,26	3,31	3,34	3,10	3,21	3,10	3,29	3,38
Bölümümde gelişimimi destekleyen ders dışı etkinliklere de yer verilmektedir.	3,37	3,47	3,54	3,22	3,37	3,39	3,65	3,48
Bölümümde staj süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeler ve yönlendirmeler yapılmaktadır.	3,60	3,56	3,69	3,40	3,41	3,43	3,67	3,59
Bölümüm alanında yetkin ve güçlü bir akademik kadroya sahiptir.	3,63	3,64	3,70	3,44	3,48	3,58	3,66	3,64
Danışmanım ihtiyaç duyduğum her konuda bana yol gösterir.	3,66	3,66	3,72	3,45	3,54	3,65	3,64	3,66
Belirtilen görüşme saatlerinde Danışmanım ile görüşebilirim.	3,60	3,62	3,70	3,42	3,47	3,52	3,80	3,59

Öğretim elemanları her ders dönemi başında her bir ders ile ilgili dersin içeriği, işlenişi ve ölçme değerlendirme yöntemleri hakkında gerekli açıklamaları yapar/bilgi formunu paylaşır.	3,48	3,52	3,61	3,24	3,35	3,33	3,52	3,46
Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır.	3,67	3,61	3,74	3,48	3,57	3,59	3,70	3,63
Öğretim elemanları ders saatlerini verimli bir şekilde kullanmaktadırlar.	3,66	3,63	3,73	3,45	3,65	3,60	3,70	3,65
Öğrenciler dersin öğretim elemanına görüşme saatlerinde ulaşabilmektedirler.	3,52	3,53	3,60	3,33	3,49	3,47	3,62	3,57
Öğretim elemanları ölçme ve değerlendirmede objektif davranır.	3,36	3,41	3,45	3,17	3,24	3,19	3,28	3,27
Kurumun teknolojik imkanları ve altyapısı eğitim öğretim için yeterlidir.	3,22	3,23	3,17	3,12	3,17	3,13	3,15	3,23
Üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir.	3,39	3,29	3,41	3,36	3,35	3,43	3,44	3,34
Üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,41	3,41	3,60	3,38	3,46	3,23	3,37	3,39
Üniversitenin sunduğu yiyecek içecek imkanları (yemekhane, kafeterya, kantin) ihtiyaçlarını karşılamaktadır.	3,30	3,27	3,35	3,20	3,38	3,25	3,29	3,35
Üniversitede nitelikli kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	3,34	3,32	3,26	3,24	3,33	3,29	3,38	3,43
İlgi alanlarına uygun öğrenci kulüpleri ve toplulukları bulunmaktadır.	3,61	3,63	3,48	3,50	3,68	3,53	3,47	3,67
Üniversite kampüsünde kendimi güvende hissedirim.	3,59	3,59	3,57	3,54	3,57	3,58	3,65	3,63
Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarını karşılamaktadır.	3,55	3,53	3,57	3,38	3,47	3,37	3,48	3,54
Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur.	3,28	3,34	3,40	3,21	3,09	3,18	3,30	3,39
Öğrenciler değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	3,39	3,40	3,50	3,25	3,27	3,26	3,37	3,44
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	3,62	3,62	3,61	3,47	3,61	3,46	3,58	3,65
NEVÜ öğrencisi olduğum için mutluyum.	3,62	3,62	3,61	3,47	3,61	3,46	3,58	3,65

Tablo 15 Lisans Üstü Düzeyinde Eğitim Veren Birimlerin ortalamaları

	FBE	SBE	HBV Enstitüsü
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci Odaklıdır.	3,64	3,52	4,00
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrenci odaklıdır.	3,59	3,41	3,73
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Kararlara Katılımını Sağlamaktadır.	3,64	3,52	3,91
Üniversite Yönetimi (Rektörlük) Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlıdır.	3,62	3,56	4,00
Üniversite yönetimi (Rektörlük) kurumun gelişimi için yenilikçi yaklaşımlar sergilemektedir.	3,83	3,68	3,91
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencileri ilgilendiren duyuruları zamanında ve etkin olarak yapar.	3,76	3,60	4,00
Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	3,81	3,64	4,18
İhtiyaç duyduğumda Okul (Fakülte, MYO, Enstitü) yönetimine kolaylıkla ulaşabilirim.	3,83	3,75	4,18
Bölümümde aldığım eğitim ve dersler mesleki gelişimim/kariyerim için katkı sağlayacak niteliktedir.	3,59	3,43	3,64
Bölümümde gelişimi destekleyen ders dışı etkinliklere de yer verilmektedir.	3,76	3,55	3,64
Bölümümde staj süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeler ve yönlendirmeler yapılmaktadır.	3,80	3,77	3,82
Bölümüm alanında yetkin ve güçlü bir akademik kadroya sahiptir.	4,10	3,99	4,09
Danışmanım ihtiyaç duyduğum her konuda bana yol gösterir.	4,15	4,01	4,18
Belirtilen görüşme saatlerinde Danışmanım ile görüşebilirim.	4,00	3,83	4,18
Öğretim elemanları her ders dönemi başında her bir ders ile ilgili dersin içeriği, işlenişi ve ölçme değerlendirme yöntemleri hakkında gerekli açıklamaları yapar/bilgi formunu paylaşır.	3,86	3,73	4,00
Derslerde öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem, teknikler ve teknolojiler kullanılmaktadır.	3,97	3,82	4,00
Öğretim elemanları ders saatlerini verimli bir şekilde kullanmaktadırlar.	4,02	3,84	4,09
Öğrenciler dersin öğretim elemanına görüşme saatlerinde ulaşabilmektedirler.	4,01	3,72	3,82
Öğretim elemanları ölçme ve değerlendirmede objektif davranır.	3,65	3,55	3,82
Kurumun teknolojik imkanları ve altyapısı eğitim öğretim için yeterlidir.	3,55	3,41	3,64
Üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir.	3,69	3,45	4,00
Üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	3,58	3,41	3,91
Üniversitenin sunduğu yiyecek içecek imkanları (yemekhane, kafeterya, kantin) ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,60	3,35	4,00
Üniversitede nitelikli kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	3,57	3,40	3,91
İlgili alanlarıma uygun öğrenci kulüpleri ve toplulukları bulunmaktadır.	3,84	3,81	3,91
Üniversite kampüsünde kendimi güvende hissederim.	3,73	3,63	3,82
Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,64	3,58	3,82
Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur.	3,48	3,40	3,73
Öğrenciler değişim programları ve yurtdışı eğitim imkanları konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	3,64	3,50	3,82
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda bilgilendirilmekte ve teşvik edilmektedir.	3,76	3,78	4,09

4. SONUÇLAR

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi 2020 yılı öğrenci memnuniyeti çalışması bahar dönem sonu sınavlarının yapıldığı temmuz ayında yapılmıştır. Öğrenci bilgi sistemi üzerinden yapılan ankette 14531 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin toplam 30 soru ile üniversite üst yönetimi ni, eğitim birimlerinin (MYO, Fakülte, Enstitü) yönetimlerini, bölüm/programların yönetimlerini, danışmanlık hizmetlerini, dersleri ve derslerin işlenişini, üniversitenin sunduğu imkan ve hizmetleri, uluslararasılaşma ve proje faaliyetlerini ve genel olarak NEVÜ öğrencisi olmakta n mutlu olup olmadıklarını değerlendirmeleri istenmiştir.

Tüm öğrencilerin değerlendirmelerine göre en düşük ortalama puanı 3,467 puan ile “Üniversitede öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif imkanlar yeterlidir” ifadesi almıştır. En yüksek ortalama puan ise 3,977 puan ile “öğrencilere dersin öğretim elemanına görüşme saatinde ulaşabilmektedirler” ifadesi olmuştur. Tüm öğrenciler için tüm soruların ortalama puanı ise 3,761 puan olarak hesaplanmıştır. Yükseköğretimde Memnuniyet anketlerindeki ortalama puanlar değerlendirildiğinde, öğrencilerin NEVÜ’den memnuniyetinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Eğitim birimleri açısından en yüksek memnuniyet değerine sahip olan ilk 3 okul sırasıyla Hacı Bektaş Veli Uygulama ve Araştırma Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Gülşehir MYO olurken, en düşük memnuniyet değerine sahip okullar ise en düşükten itibaren İİBF, Mühendislik Fakültesi ve İlahiyat Fakültesi olarak bulunmuştur.

Oldukça yüksek sayıda öğrenci katılımının sağlandığı ve tüm eğitim birimlerinin temsil edildiği öğrenci memnuniyet çalışmasında, öğrencilerin NEVÜ’den memnuniyetlerinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. Diğer memnuniyet çalışmalarındaki ortalama değerler dikkate alındığında elde edilen sonuçların çok yüksek seviyede memnuniyeti işaret ettiği görülmektedir. Son yıllarda üniversitede yürütülen kalite çalışmalarının ve bu kapsamda gerçekleştirilen toplantı ve seminerlerin, geliştirilen niyet beyanı ve politikaların, YÖKAK dış değerlendirme sürecinden başlayarak öğrencilere kadar yansıyan bir memnuniyet ve umudu ortaya çıkardığı değerlendirilmektedir.