

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİNE  
YÖNELİK DEĞERLENDİRMELER**

---

**2012-2017**

---

## TAKDİM



2006 yılında kurulan ve “değer üreten üniversite” sloganıyla yeni kurulan üniversiteler arasında adından söz ettiren üniversitemiz; 2008 yılından itibaren kalite çalışmalarına önem vermeye başlamıştır. Düzce Üniversitesi'nin "Değer üreten üniversite" anlayış ve kültürünü tüm birimlere yayılmasını sağlamak ve sürekli iyileştirme felsefesini kurumda bir çalışma prensibi haline getirmek amacıyla Sürekli İyileştirme Koordinatörlüğü kurulmuştur. Koordinatörlüğümüz bünyesinde belirlenen vizyon çerçevesinde çeşitli faaliyetler yürütülmekte olup bu faaliyetlerden elde edilen bulguların değerlendirilerek sonuçların ilgililere fayda sağlaması amacıyla duyurulması, gelişen ve büyüyen üniversitemiz için önem arz etmektedir.

Çalışmanın kurum çalışanlarına, Düzce halkına ve araştırmacılara fayda sağlaması dileklerimle...

*Prof. Dr. Niğar Demircan ÇAKAR*

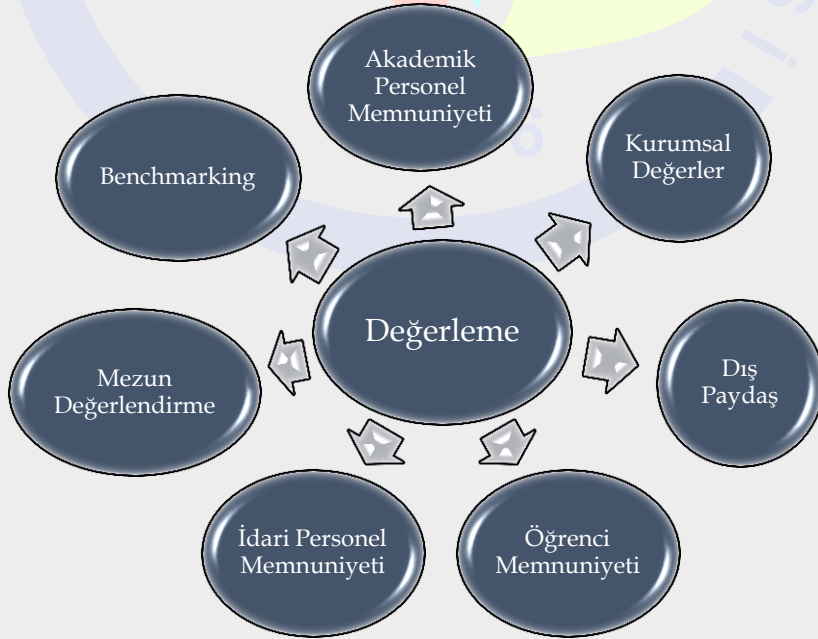
**Rektör**

## İÇİNDEKİLER

TAKDİM .....	1
GİRİŞ .....	3
GENEL BİLGİLER.....	4
GEREÇ VE YÖNTEM .....	5
BULGULAR.....	6
<b>Kıvımlandırmalar</b> .....	7
<i>Öğrenim Görülen Birimden Memnuniyet</i> .....	7
<i>Genel Memnuniyetin Değerlendirilmesi</i> .....	8

## GİRİŞ

2006 tarihinde kurulan, Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı; milli, manevi ve toplumsal etik değerleri özümsemiş; çağdaş ve demokratik bir üniversite olarak; erdemli bilim, meslek, sanat insanları ve liderler yetiştiren; bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde işbirlikleri kuran; Düzce ili ve çevresinin sürdürülebilir kalkınmasına öncülük eden; yenilikçi, girişimci, evrensel bilgi ve değer üreten üniversite misyonuyla hareket eden üniversitemiz 2017 yılı itibariyle 4 Enstitü, 14 Fakülte, 2 Yüksekokul, 10 Meslek Yüksekokulu, 22 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 11 Koordinatörlük ile hizmet vermektedir. Ürettiği hizmetle paydaşlarına değer katmayı hedefleyen üniversitemiz bu kapsamda uygulamaları mükemmelleştirmek için EFQM yönetim modelini temel almaktadır. Modelin temeline entegre şekilde aynı zamanda 5018 sayılı kanun kapsamında iç kontrol ve stratejik planlama çalışmaları yapılmaktadır. Sürekli İyileştirme Koordinatörlüğü bünyesinde bu faaliyetleri gerçekleştirmek adına tüm paydaşlarımızla çeşitli görüşmeler yapılarak geri bildirim sağlanmakta; bu kapsamda yönetim stratejilerine ve uygulamalarına veri sağlanmaktadır. Yapılan bu görüşmelerin ana başlığı Şekil 1’de kısaca özetlenmiştir.



Şekil 1. Faaliyetlerimiz

## GENEL BİLGİLER

Düzce Üniversitesi'nin 2012-2017 yılları arasında yapmış olduğu çalışmalardan elde edilen sonuçları karşılaştırmak amacıyla yapılan bu çalışmada, elde edilen bulguların karşılaştırılması yapılmadan önce kurumumuz faaliyet raporları, stratejik planı, performans programında yer alan verilerle 2012-2017 değişimleri incelenmiştir.

Tablo 1. Birimlere Göre Öğrenci Sayıları

BİRİM	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Akçakoca MYO	1464	1620	1790	1931	2029	1786
Akçakoca Bey Siyasal Bilgiler Fakültesi	-	-	-	-	-	166
Akçakoca T.İ.Y.O.	773	968	1114	1228	1250	1166
BESYO / Spor Bilimleri Fakültesi	0	40	161	290	481	634
Cumayeri MYO	331	379	428	499	540	489
Çilimli MYO	132	136	164	193	234	202
Düzce MYO	3492	3845	4006	4279	4417	3906
Eğitim Fak.	71	144	348	656	948	1246
Fen Bilimleri Enstitüsü	340	499	716	964	1160	1374
Fen Edebiyat Fak.	552	738	958	1204	1413	1602
Gölyaka MYO	442	428	489	581	634	586
Gümüşova MYO	715	762	786	860	881	733
İlahiyat Fakültesi	-	-	-	-	247	394
İşletme Fak.	300	676	1208	1892	2585	3029
Kaynaşlı MYO	615	713	827	895	946	820
Mühendislik Fak.	809	1181	1681	2226	2568	2827
Orman Fak.	677	725	728	764	786	718
Ormancılık MYO	-	-	-	-	-	39
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	42	75	119	188	213	272
Sağlık Hizmetleri MYO	86	106	184	314	441	451
Sağlık Bilimleri Fakültesi	495	680	834	969	1077	1093
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fak.	0	30	71	131	235	342
Sosyal Bilimler Enstitüsü	233	275	461	645	861	1141
Sosyal Bilimler MYO	963	1124	1259	1404	1533	1532
Teknik Eğitim Fak.	378	211	121	92	68	60
Teknoloji Fak.	218	575	915	1433	1717	2029
Tıp Fak.	483	537	612	693	759	766
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.	-	-	-	22	48	74
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>13611</b>	<b>16467</b>	<b>19980</b>	<b>24353</b>	<b>25837</b>	<b>29477</b>

## GEREÇ VE YÖNTEM

Öğrenci memnuniyetini ölçmeye yönelik hazırlanmış olan 5'li likertle ölçülmüş soruların yer aldığı görüşme formu Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Bahar Döneminde uygulanmıştır.

Tablo 2. Katılan Öğrenci ve Madde Sayısı

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
<b>Öğrenci Sayısı</b>	6616	6861	7519	12958	15675	18023
<b>Madde Sayısı</b>	60	60	36	36	31	31

## BULGULAR

Tablo 3. Hizmetlerden Memnuniyet Ortalamaları

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Yemekhane	3,00	2,88	3,13	3,09	2,98	2,84
Temizlik	3,18	3,05	3,27	3,22	3,27	3,26
Güvenlik	3,18	2,99	3,21	3,06	3,06	3,04
Laboratuvar	2,93	2,83	3,02	2,79	2,80	2,76
Fotokopi/ bilgisayar çıktısı	2,97	2,83	3,00	2,63	2,74	2,74
İnternet Erişimi	3,03	2,89	3,02	3,01	2,66	2,65
Kütüphane	3,04	2,79	3,10	3,23	3,25	3,20
Kafeterya/ Kantin	3,06	2,89	3,03	2,82	2,84	2,79

Tablo 4. Üniversite Faaliyetlerine İlişkin Ortalama Memnuniyetler

Üniversite Faaliyetleri	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kültürel, Sanatsal ve Spor Etkinlikleri	2,89	2,78	2,86	2,60	2,64	2,99
Üniversite Yerleşkemizin Plan ve Düzeni			2,89	2,69	2,70	2,67
Ulaşım Olanakları	2,68	2,69	2,86	2,52	2,51	2,50
Bilgi İşlem Hizmetleri			3,09	2,86	2,84	2,82
Üniversitenin Sosyal Medya Kullanımı			3,11	2,93	2,91	2,88
İletişim Yöntemleri			3,11	2,90	2,88	2,86
Tanıtım Hizmetleri			3,06	2,87	2,87	2,85
Sağlık Hizmetleri	2,84	2,76	2,96	3,16	-	-
Fakülte / Yüksekokul/ MYO Yönetiminin Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlılığı	2,89	2,83	3,03	2,85	2,86	2,85
İdari Personelin Öğrencilere Karşı Tutum ve Davranışları	2,99	2,87	3,10	2,97	3,00	3,00
Öğrencilerin Kararlara Katılım Olanakları	2,90	2,82	3,03	2,87	2,89	2,86
6 Aylık Sunum Etkinlikleri			3,03	3,23	-	-
Rektör Öğrencilerle Buluşuyor Etkinlikleri			3,06	3,33	3,20	3,33
Öğrenci İşleri	3,00	2,91	3,08	3,00	2,95	2,93
İnternet Sitesi				3,01	2,95	2,97

Tablo 5. Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Eğitim Faaliyetleri	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Yükseköğretim Dışı Eğitim, Kurs vb. Yaşam Boyu Eğitim Hizmetleri			2,97	2,76	2,76	2,74
Yurt Dışı Öğrenci Değişim Programları	2,86	2,79	3,00	2,76	2,79	2,72
Dış İlişkiler Koordinatörlüğü Hizmetleri			2,98	2,77	2,79	2,76
Burs Olanakları	2,71	2,69	2,88	2,60	-	-

### Kırılımlandırmalar

#### Öğrenim Görülen Birimden Memnuniyet

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Orman Fakültesi				2,92	3,06	2,89
Teknik Eğitim Fakültesi				2,79	2,59	3,54
Tıp Fakültesi					3,40	-
Fen Edebiyat Fakültesi				3,11	3,08	3,13
Mühendislik Fakültesi				2,94	2,96	3,00
İşletme Fakültesi				2,97	2,94	3,00
Teknoloji Fakültesi				3,05	2,98	2,97
Eğitim Fakültesi				3,31	3,31	3,28
İlahiyat Fakültesi					3,34	3,08
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.					4,05	3,17
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fak.				3,41	2,67	2,75
Akçakoca T.İ.O.Y.O.				2,76	2,86	2,80
Sağlık Bilimleri Fakültesi				3,01	2,96	2,97
Spor Bilimleri Fakültesi				3,26	3,34	3,34
Düzce Meslek Yüksekokulu				2,77	2,75	2,75
Akçakoca Meslek Yüksekokulu				3,03	3,11	3,07
Cumayeri Meslek Yüksekokulu				2,99	3,06	3,00
Çilimli Meslek Yüksekokulu				3,12	3,37	3,19
Gölyaka Meslek Yüksekokulu				3,01	2,99	3,11
Gümüşova Meslek Yüksekokulu				2,90	3,04	2,84
Kaynaşlı Meslek Yüksekokulu				3,13	3,26	3,34
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu				3,19	3,24	3,09
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu				2,99	3,02	2,87
Fen Bilimleri Enstitüsü				3,49	3,59	3,54
Sağlık Bilimleri Enstitüsü				4,00	3,76	3,67
Sosyal Bilimler Enstitüsü				3,59	3,59	3,58
<b>GENEL</b>	<b>3,08</b>	<b>2,96</b>	<b>3,11</b>	<b>3,01</b>	<b>3,04</b>	<b>3,04</b>



### Genel Memnuniyetin Değerlendirilmesi

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Orman Fakültesi				2,87	2,96	2,87
Teknik Eğitim Fakültesi				2,70	2,74	3,54
Tıp Fakültesi					2,40	-
Fen Edebiyat Fakültesi				3,09	2,98	3,01
Mühendislik Fakültesi				2,89	2,84	2,88
İşletme Fakültesi				2,92	2,85	2,92
Teknoloji Fakültesi				2,96	2,87	2,89
Eğitim Fakültesi				3,09	3,01	3,01
İlahiyat Fakültesi					2,87	2,92
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fak.					3,18	3,04
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fak.				3,03	2,66	2,70
Akçakoca T.İ.O.Y.O.				2,76	2,86	2,81
Sağlık Bilimleri Fakültesi				2,98	2,90	2,92
Spor Bilimleri Fakültesi				3,26	3,11	3,12
Düzce Meslek Yüksekokulu				2,72	2,69	2,67
Akçakoca Meslek Yüksekokulu				3,02	3,11	3,06
Cumayeri Meslek Yüksekokulu				2,92	3,05	3,06
Çilimli Meslek Yüksekokulu				3,02	3,16	3,03
Gölyaka Meslek Yüksekokulu				2,94	2,91	3,03
Gümüşova Meslek Yüksekokulu				2,80	3,01	2,78
Kaynaşlı Meslek Yüksekokulu				3,04	3,24	3,23
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu				3,05	3,17	3,02
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu				2,96	2,98	2,85
Fen Bilimleri Enstitüsü				3,25	3,36	3,35
Sağlık Bilimleri Enstitüsü				4,00	3,49	3,39
Sosyal Bilimler Enstitüsü				3,37	3,39	3,43
<b>GENEL</b>	<b>3,02</b>	<b>2,91</b>	<b>3,02</b>	<b>2,94</b>	<b>2,95</b>	<b>2,95</b>