

2020 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

ULUSLARARASI ÖĞRENCİ

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

Mart 2021

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'ndeki uluslararası öğrencilerin, üniversitenin 2020 yılı içerisinde sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Üniversitemiz Ölçme ve Değerlendirme Birimi tarafından bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcılara, Üniversitenin Stratejik Planı ile de uyumlu olacak şekilde Eğitim-Öğretim, İletişim, Ölçme ve Değerlendirme, Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri, Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler, Danışmanlık Hizmetleri ve Diğer Hizmetler olmak üzere yedi alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 82 sorudan oluşan Ankette katılımcılardan her bir soru için "[1] Hiç Memnun Değilim, [2] Memnun Değilim, [3] Kısmen Memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok Memnunum" şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir. Ayrıca her kategorinin sonuna ilgili bölümle ilgili belirtmek istedikleri diğer hususları yazmaları istenmiştir. Böylece katılımcıların eleştiri ve önerilerinin de alınması sağlanmıştır. Anket OGRIS'te 04 Ocak 2021 – 12 Şubat 2021 tarihleri arasında aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm öğrencilerin e-posta adreslerine bilgilendirme mesajı gönderilmiştir.

Anket sonucunda her soru için verilen cevapların ortalaması ve standart sapması ile frekans dağılımları hesaplanmıştır. Ayrıca her alt kategoride bulunan sorulara verilen cevapların ortalaması alınarak her kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Ayrıca verilen cevapların cinsiyet ve yaş gibi alt kırılımlara göre de analizi yapılarak daha ayrıntılı değerlendirilmesi sağlanmıştır.

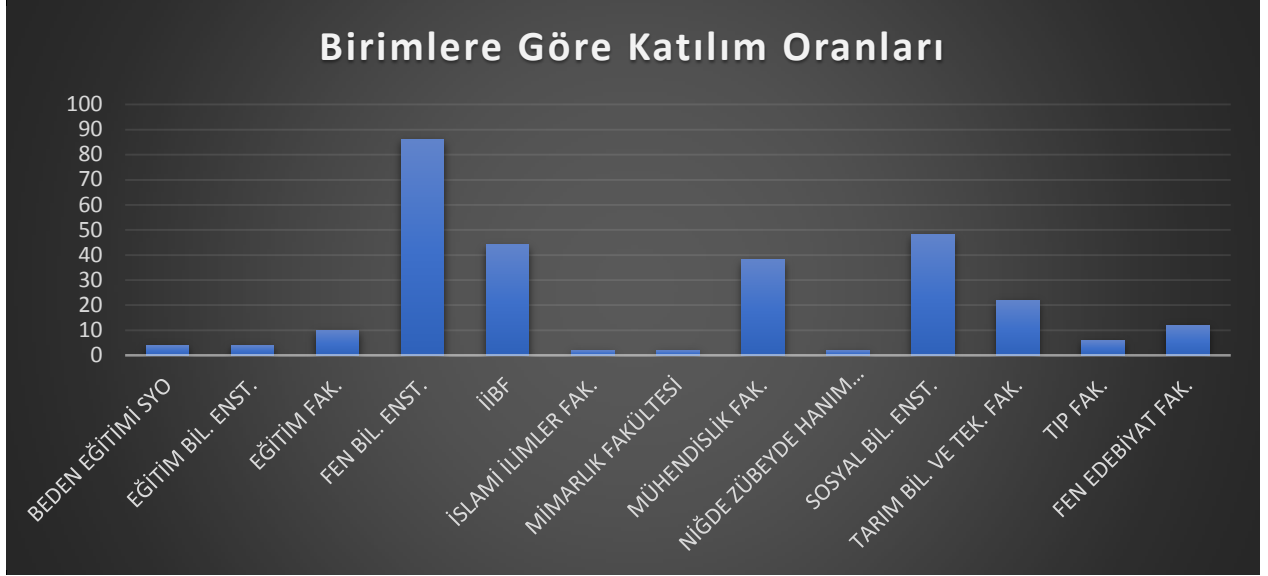
ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

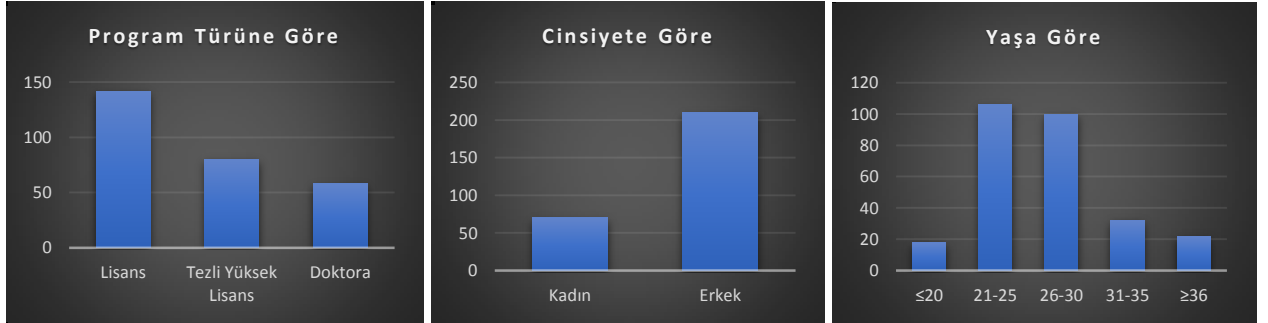
Ankete katılan uluslararası öğrencilerin birimlere göre dağılımı Şekil 1'de verilmiştir. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2020 yılı sonu itibariyle toplam 758 uluslararası öğrencinin 280'i katılım göstermiş olup katılım oranı % 37 olmuştur. En yüksek sayıda katılımı 86 öğrenci ile Fen Bilimleri Enstitüsü öğrencileri katılım sağlamıştır. Program türüne göre ise en yüksek katılım lisans öğrencileri ile sağlanmıştır. Ankete katılan lisans, tezli yüksek lisans ve doktora öğrencileri sayıları sırasıyla 142 (%50,71), 80 (%28,57) ve 58 (%20,71) olmuştur.

Ankete katılan 280 öğrencinin fakülte, cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1 ve Şekil 2'de sunulmuştur. Yukarıda da belirtildiği gibi oransal olarak en büyük grubu lisans öğrencileri oluştururken, bunu yüksek lisans öğrencileri izlemiştir. Ankete katılan öğrencilerin %75'i (210 öğrenci) erkek, %25'i (70 öğrenci) ise kadındır. Katılımcıların %6,42'sini (18 öğrenci) 19-20 yaş aralığındaki öğrenciler oluştururken, 106 öğrenci ile 21-25 yaş aralığındaki öğrenciler (%37,85) ve 100 öğrenci ile 26-30 yaş aralığındaki öğrenciler (%35,71) en yüksek grubu oluşturmaktadır.

31-35 yaş aralığındaki öğrencilerin oranı %11,43 (32 öğrenci) ve 36 yaş ve üstündeki öğrenciler ise toplam katılımcıların %7,85'ini (22 öğrenci) oluşturmaktadır (Şekil 2).



Şekil 1. Birimlere göre ankete katılan öğrencilerin sayıları ve oranları.



Şekil 2. Ankete katılan öğrencilerin Program türlerine göre, cinsiyet ve yaşa göre dağılımları.

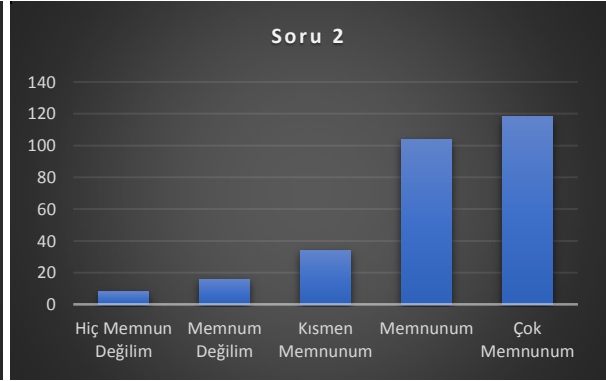
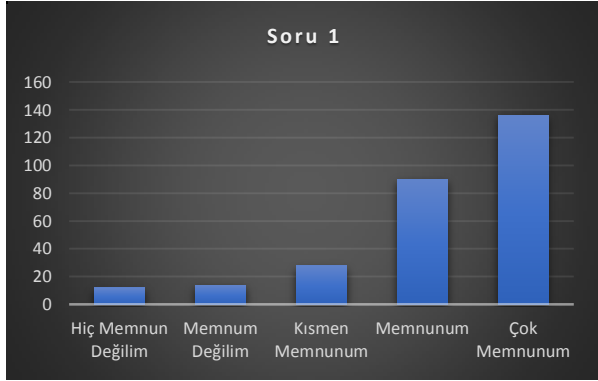
2. Anket Sonuçları

A. Eğitim-Öğretim

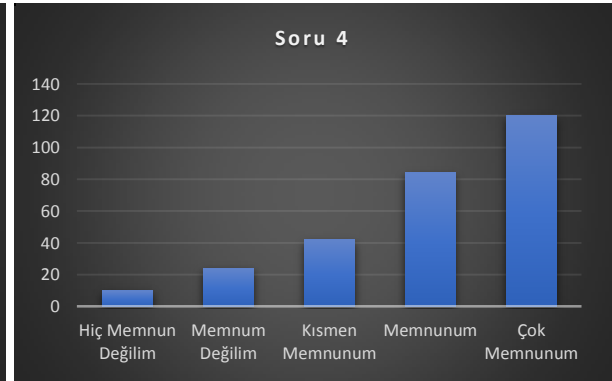
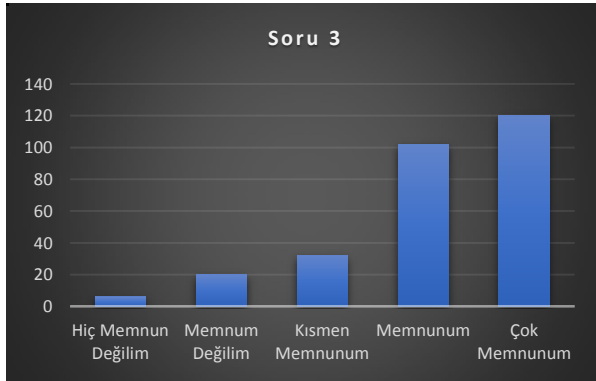
Katılımcıların Eğitim-Öğretim kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.06 olarak belirlenirken, katılımcıların en fazla dersi veren öğretim elemanları ve ders sürelerinin yeterliliği ve dağılımından (1, 2, 3, 9 ve 11. sorular) memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte ders için önerilen kitap, not gibi materyallerin yeterliliğinden kısmen memnun oldukları anlaşılmaktadır. Genel olarak uluslararası öğrencilerin eğitim-öğretim ile ilgili konulardan memnun oldukları görülmektedir.

Çizelge 1. Eğitim-Öğretim kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

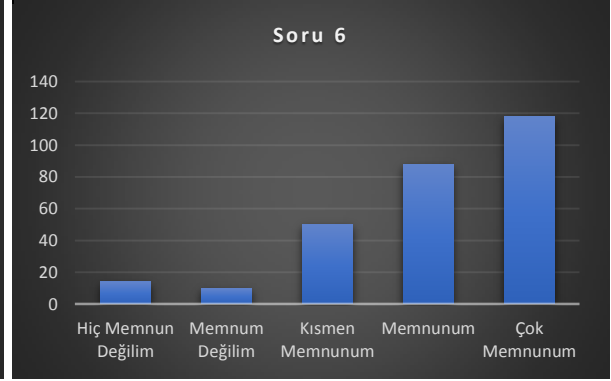
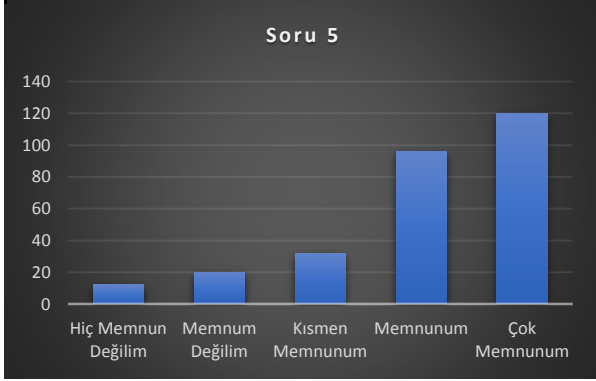
Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Ders veren öğretim elemanlarının niteliğinden	4,16	1,07	Memnunum
2. Ders veren öğretim elemanlarının sayısından	4,10	1,01	Memnunum
3. Dersin teorik açıdan yeterliliğinden	4,11	1,01	Memnunum
4. Derslerin uygulama açısından yeterliliğinden	4,00	1,12	Memnunum
5. Derslerde kullanılan öğretim yöntem ve tekniklerinden	4,04	1,11	Memnunum
6. Derslerde kullanılan teknolojik donanımlardan (projeksiyon vb)	4,02	1,10	Memnunum
7. Derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden	4,04	1,11	Memnunum
8. Derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden	4,03	1,07	Memnunum
9. Ders saatlerinin etkili kullanımından	4,11	1,05	Memnunum
10. Ders için önerilen kitap, not gibi materyallerin yeterliliğinden	3,99	1,20	Kısmen memnunum
11. Haftalık ders programında derslerin dağılımından	4,15	1,03	Memnunum
12. Yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden	4,01	1,10	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4,06		Memnunum



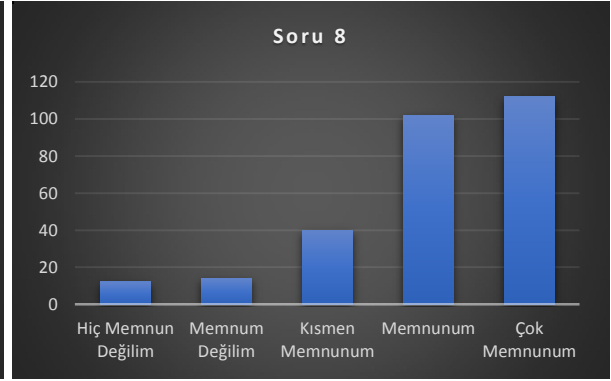
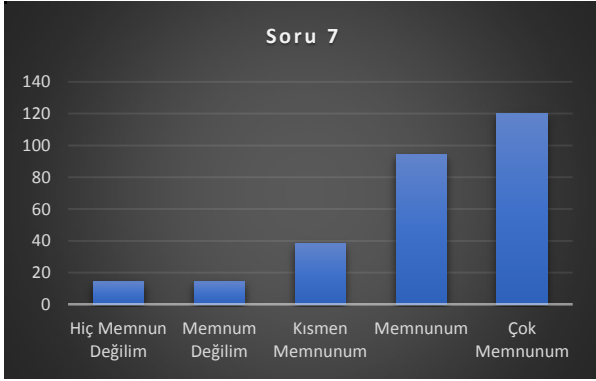
Şekil 3. Ders veren öğretim elemanlarının niteliğinden ve sayısından memnuniyet düzeyleri



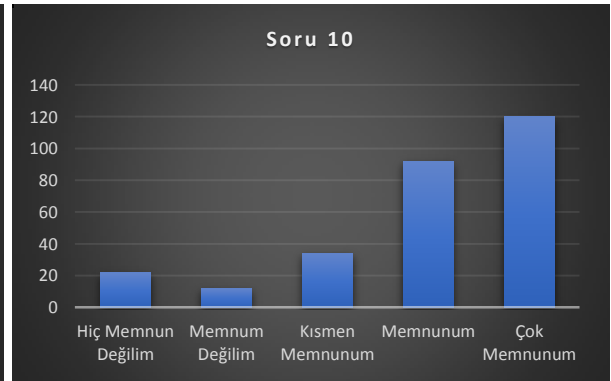
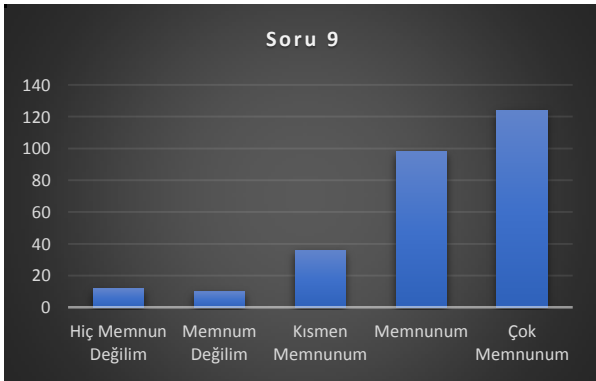
Şekil 4. Derslerin teorik ve uygulama açılarından yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.



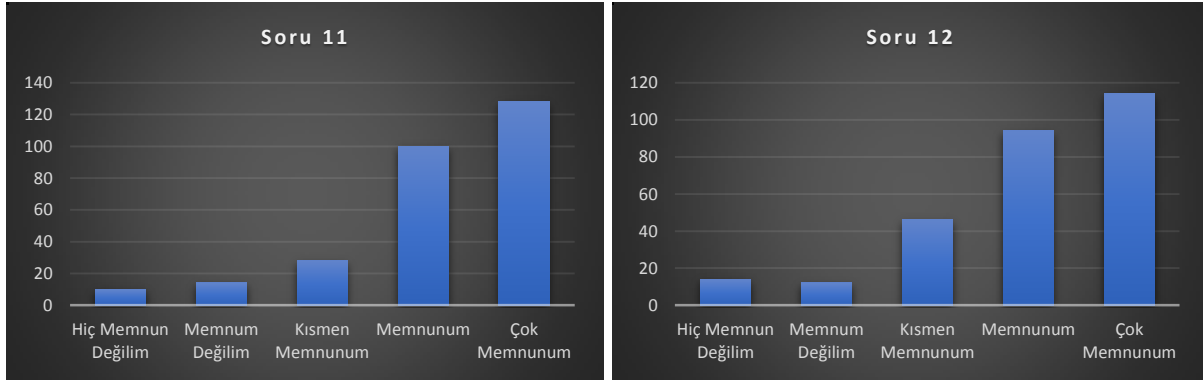
Şekil 5. Derslerde kullanılan öğretim yöntem ve tekniklerinden ve teknolojik donanımlardan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 6. Derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden ve derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 7. Ders saatlerinin etkili kullanımından ve dersler için sağlanan ek kaynaklardan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 8. Haftalık ders programında derslerin dağılımından ve yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.

Ortalama değerler genel memnuniyet düzeyleri hakkında bir fikir verse de sonuçları tam olarak açıklamamaktadır. Bu nedenle sonuçların daha derinlemesine analizi için her soruda katılımcıların memnuniyet düzeylerine ait değerler grafikler halinde yukarıda sunulmuştur (Şekil3 – Şekil 8). Eğitim-öğretim kategorisinde sorulan soruların tamamı için memnun veya çok memnun olan katılımcıların sayısının diğer memnuniyet düzeylerine göre oldukça fazla olduğu görülmektedir.

Şekil 3-8’de görüleceği üzere genel memnuniyet düzeyleri yüksek olmakla birlikte Sorular 4, 6, 10 ve 12 için uluslararası öğrencilerden kısmen memnun olanların ve memnun olmayan ve hiç memnun olmayanların sayısı diğer sorulara göre bir miktar daha fazla olarak gözlemlenmiştir. Bununla birlikte memnuniyet düzeyleri bu sorular için de yüksek olarak gözlemlenmektedir.

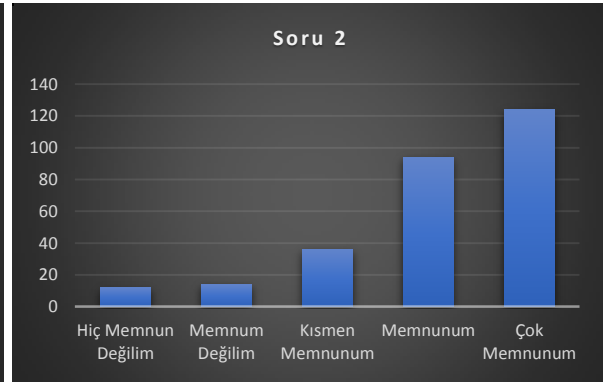
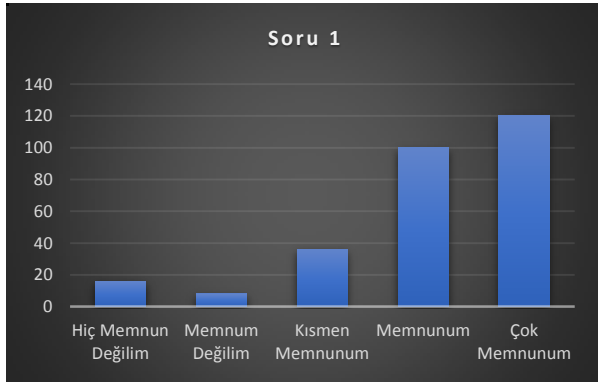
B. İletişim

Katılımcıların İletişim kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 2’de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.14 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların İletişim kategorisinde en memnun oldukları konuların bölüm başkanına ulaşabilme düzeyinden (3. soru), bölüm başkanının sorunları çözme çabasından (4. soru) ve memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan (9. soru) olduğu görülmektedir. Çizelge 2’de görülebildiği üzere tüm sorular için uluslararası öğrencilerin iletişim ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin “Memnunum” olduğu gözlemlenmiştir.

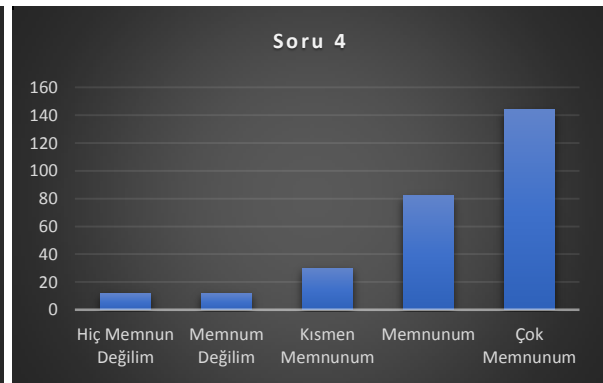
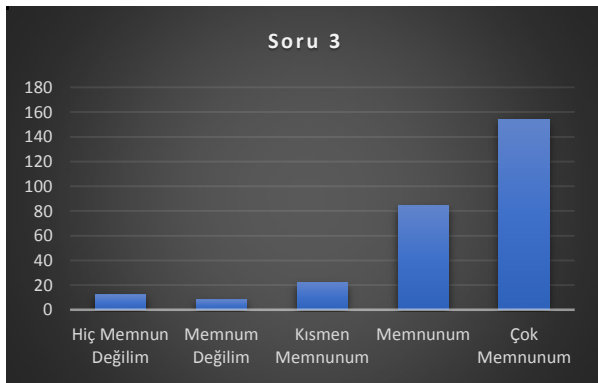
Çizelge 2. İletişim kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Yöneticilerin sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan	4,07	1,09	Memnunum

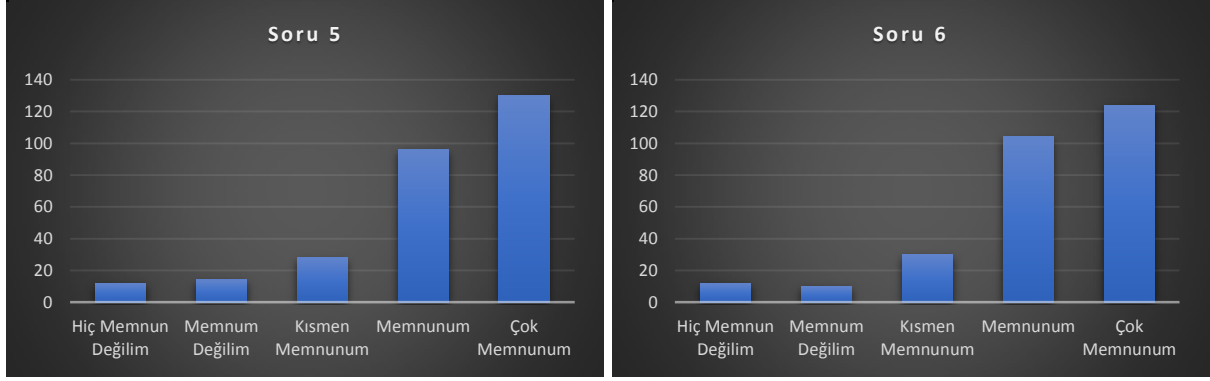
2. Öğretim elemanlarının sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan	4,09	1,08	Memnunum
3. Bölüm Başkanına ulaşabilme düzeyinden	4,29	1,03	Memnunum
4. Bölüm Başkanının sorunları çözme çabasından	4,19	1,07	Memnunum
5. Öğretim elemanlarına görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden	4,14	1,07	Memnunum
6. Öğretim elemanlarının tutumundan	4,14	1,03	Memnunum
7. Öğretim elemanlarının iletişiminden	4,12	1,04	Memnunum
8. Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden	4,12	1,01	Memnunum
9. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan	4,16	1,02	Memnunum
10. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden	4,10	1,09	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.14		Memnunum



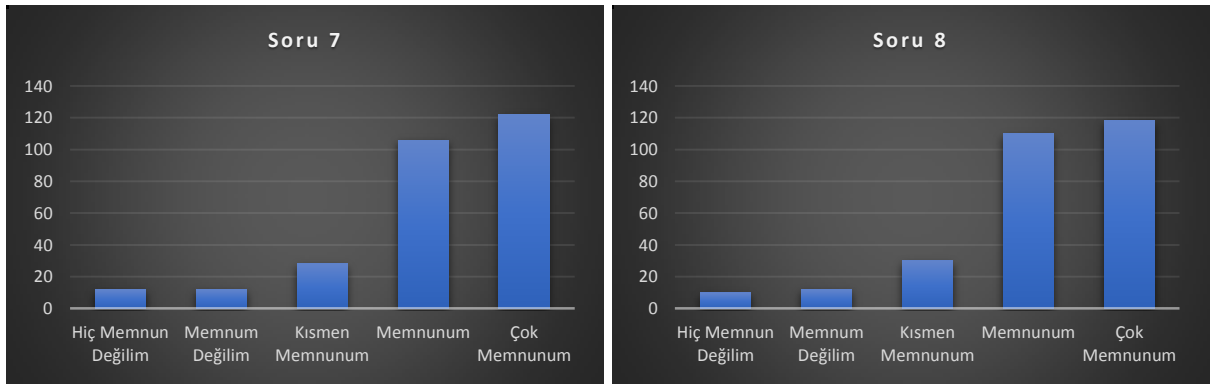
Şekil 9. Yöneticilerin/Öğretim elemanlarının sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan memnuniyet düzeyleri.



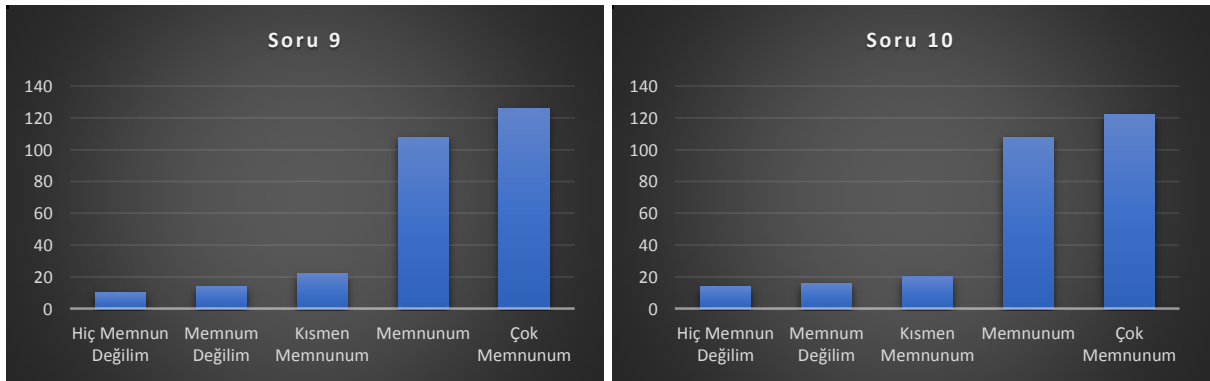
Şekil 10. Bölüm Başkanına ulaşabilme düzeyinden/ Bölüm Başkanının sorunları çözme çabasından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 11. Öğretim elemanlarına görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden/Öğretim elemanlarının tutumundan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 12. Öğretim elemanlarının iletişiminden/Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 13. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan/Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden memnuniyet düzeyleri.

Katılımcıların İletişim konusundaki her soruya ait memnuniyet düzeylerine ait değerler grafikler halinde yukarıda sunulmuştur (Şekil 9 – Şekil 13). İletişim kategorisinde sorulan soruların tamamı için memnun veya çok memnun olan katılımcıların sayısının diğer memnuniyet

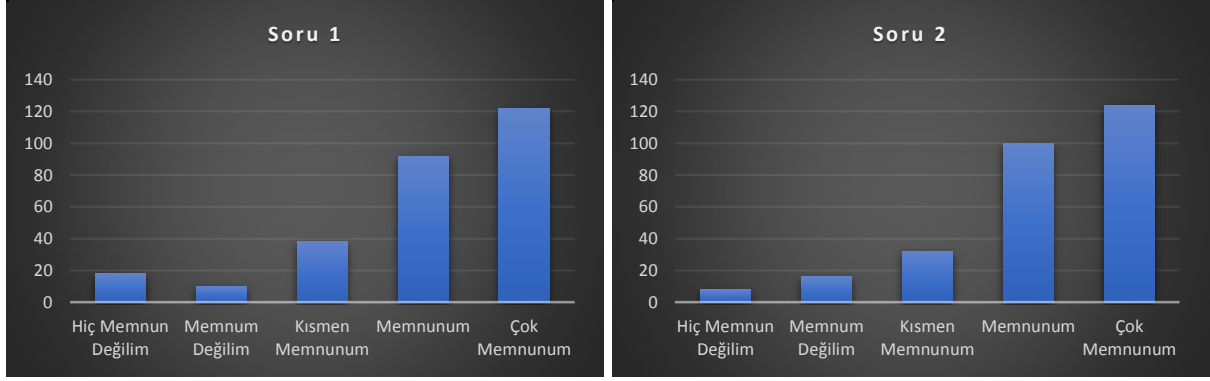
düzeylelerine göre oldukça fazla olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre uluslararası öğrencilerin iletişim ile ilgili tüm konulardan memnun oldukları gözlemlenmiştir.

C. Ölçme ve Değerlendirme

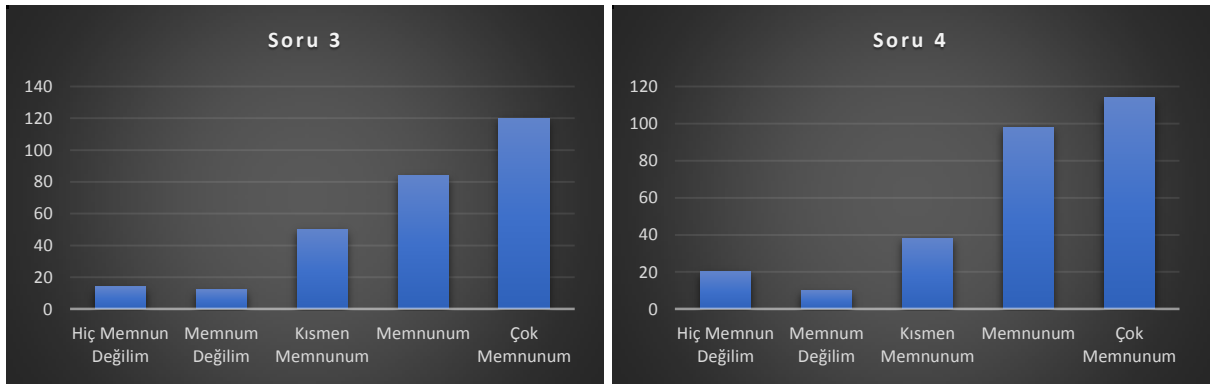
Katılımcıların Ölçme ve Değerlendirme kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 3'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.04 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların öğretim elemanlarının objektifliğinden memnun olduğu gözlenmiştir (4.13). Bunun yanında ders geçmede ödev, proje vb.'lerinin dikkate alınmasından (4.07), sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.) (4.07) ve sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden (4.06) memnun oldukları görülmüştür. Bu kategoride kısmen memnun olunan tek konunun ise Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından (3.99) sorusu olduğu görülmektedir.

Çizelge 3. Ölçme ve Değerlendirme kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

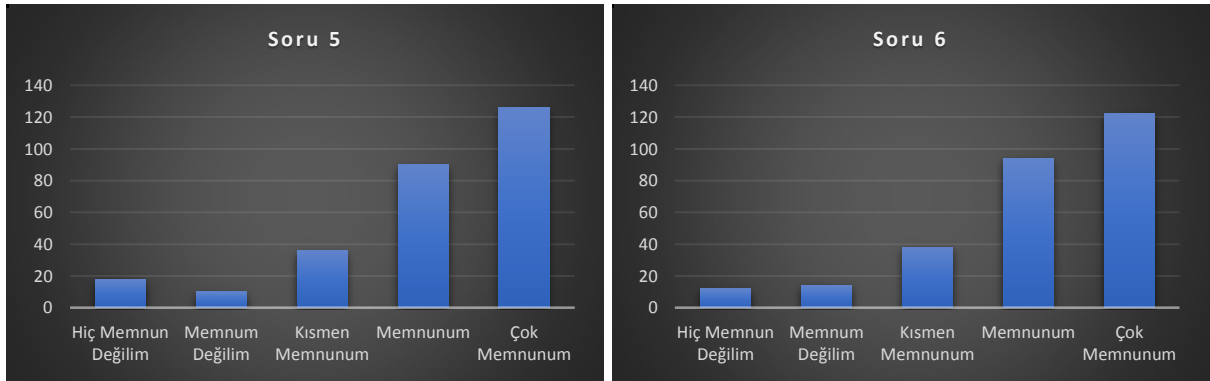
Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üniversitemizdeki "Bağıl Değerlendirme Sisteminden"	4,04	1,14	Memnunum
2. Öğretim elemanlarının objektifliğinden	4,13	1,02	Memnunum
3. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden	4,01	1,11	Memnunum
4. Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından	3,99	1,16	Kısmen memnunum
5. Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden	4,06	1,14	Memnunum
6. Ders geçmede ödev, proje vb.'lerinin dikkate alınmasından	4,07	1,08	Memnunum
7. Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.)	4,07	1,12	Memnunum
8. Sınavlarda verilen cevaplama süresinden	3,99	1,23	Kısmen memnunum
9. Sınavlarla ilgili tüm süreçlerin (itiraz, telafi vb.) açık olmasından	4,04	1,12	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.04		Memnunum



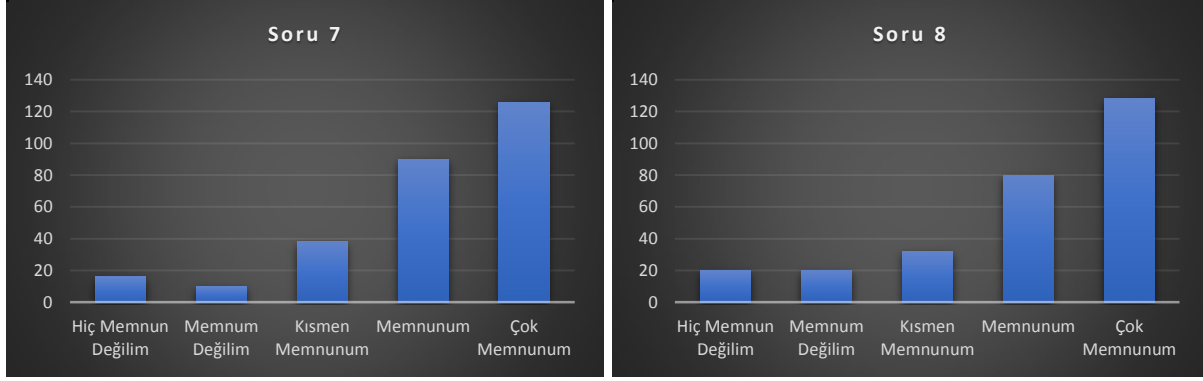
Şekil 14. Üniversitemizdeki “Bağlı Değerlendirme Sisteminden”/Öğretim elemanlarının objektifliğinden memnuniyet düzeyleri.



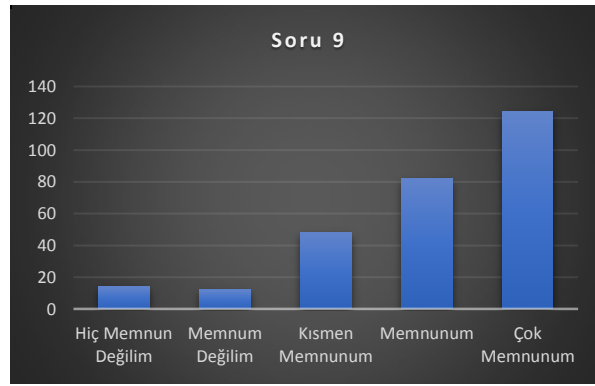
Şekil 15. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden/Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 16. Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden/Ders geçmede ödev, proje vb.’lerinin dikkate alınmasından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 17. Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.)/Sınavlarda verilen cevaplama süresinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 18. Sınavlarla ilgili tüm süreçlerin (itiraz, telafi vb.) açık olmasından memnuniyet düzeyleri.

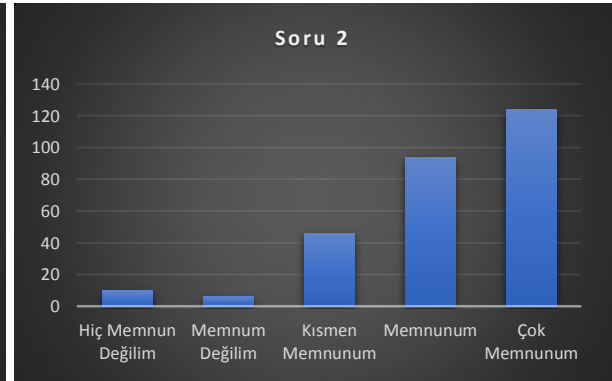
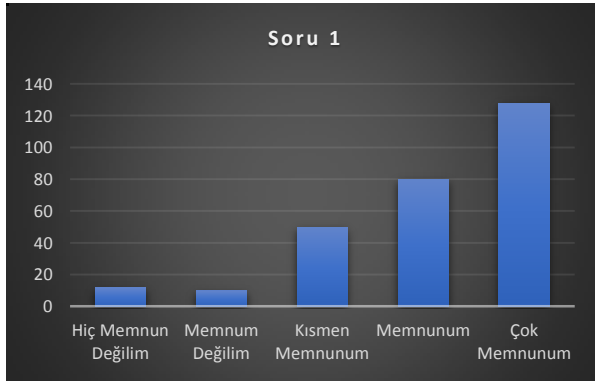
Ölçme ve Değerlendirme kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri hesaplanmış ve grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 14 – Şekil 18). Ölçme değerlendirme kategorisinde üç konudaki (Üniversitemizdeki “Bağıl Değerlendirme Sisteminden”, Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden ve Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından) memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha düşük olduğu ve kısmen memnun olan öğrencilerin sayısının daha fazla olduğu görülmüştür. Bunun dışındaki konulardaki memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür.

D. Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri

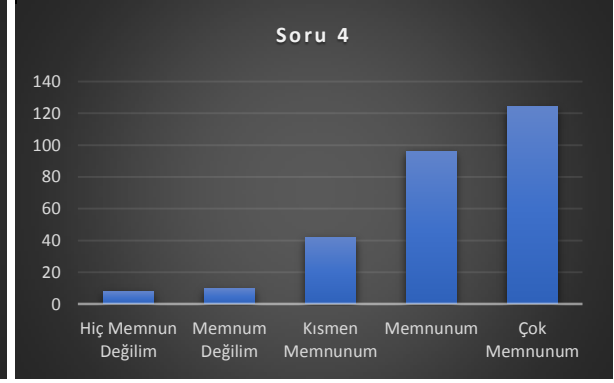
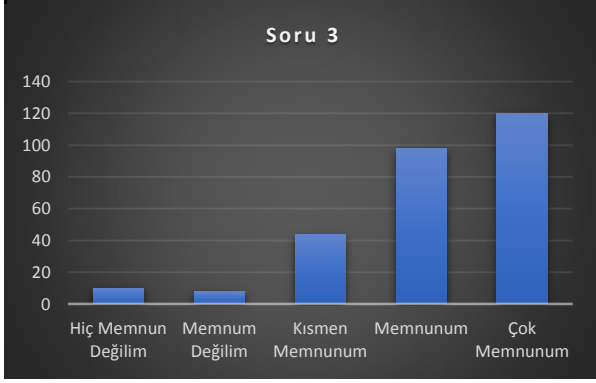
Katılımcıların Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 4'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.04 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların dersliklerin temizliğinden (4.13), dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan (4.14) ve kütüphane yönlendirme sisteminden (4.14) en yüksek oranda memnun oldukları gözlenmiştir. Bunun yanında tuvalet ve lavaboların temizliğinden (3.96), sunulan burs imkânlarından (3.90) ve sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından (3.81) en düşük oranda memnun oldukları görülmüştür.

Çizelge 4. Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

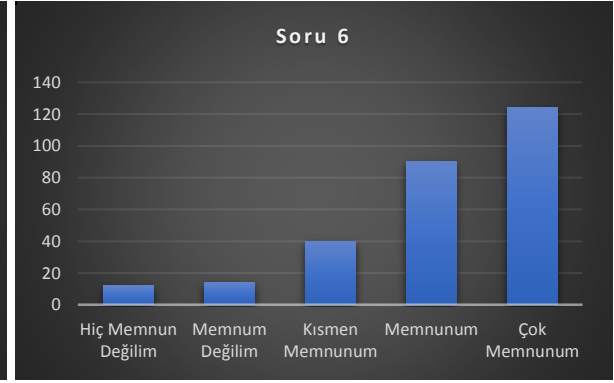
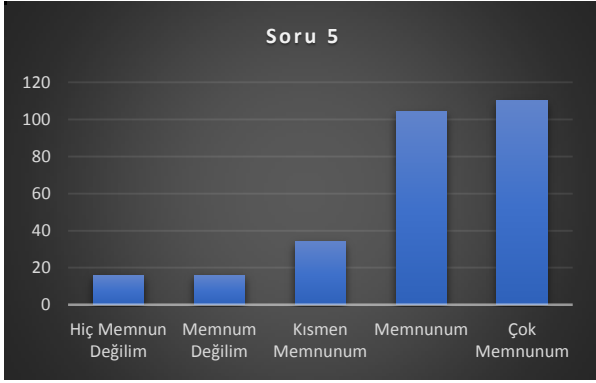
Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Dersliklerin kapasitesinden	4,08	1,08	Memnunum
2. Dersliklerin temizliğinden	4,13	1,00	Memnunum
3. Dersliklerin oturma düzeninden	4,11	1,01	Memnunum
4. Dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan	4,14	0,99	Memnunum
5. Laboratuvarlardaki ekipmanların yeterliğinden	3,99	1,13	Kısmen memnunum
6. Laboratuvarların iş sağlığı ve güvenliğine uygunluğundan	4,07	1,08	Memnunum
7. Laboratuvarların kullanırılma imkânlarından	3,99	1,13	Kısmen memnunum
8. Kütüphanenin çalışma saatlerinden	4,08	1,10	Memnunum
9. Kütüphanedeki kaynakların yeterliğinden	4,10	1,01	Memnunum
10. Kütüphanenin ödünç verme sisteminden	4,10	1,02	Memnunum
11. Kütüphane yönlendirme sisteminden	4,14	1,07	Memnunum
12. Fotokopi hizmetlerinden	4,01	1,07	Memnunum
13. Kantinin fiziksel ortamından	4,06	1,03	Memnunum
14. Kantinde sunulan hizmetlerden	3,99	1,08	Kısmen memnunum
15. Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, ısıtma vb.)	4,10	1,03	Memnunum
16. Yemeklerin kalitesinden	4,00	1,14	Memnunum
17. Tuvalet ve lavaboların sayısından	4,09	1,07	Memnunum
18. Tuvalet ve lavaboların temizliğinden	3,96	1,19	Kısmen memnunum
19. Sunulan burs imkânlarından	3,90	1,23	Kısmen memnunum
20. Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından	3,81	1,23	Kısmen memnunum
21. Sunulan uluslararası değişim programlarına destekten	4,08	1,06	Memnunum
22. Belge ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin açık olmasından	4,04	1,08	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.04		Memnunum



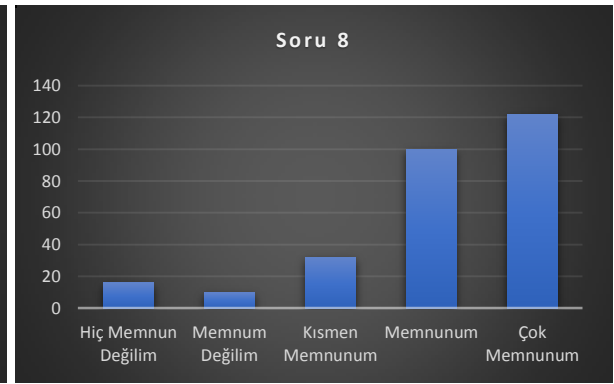
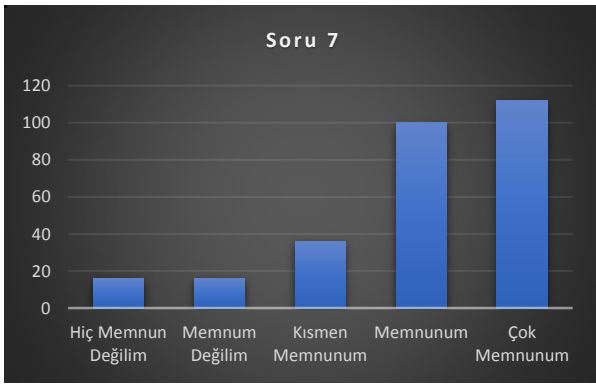
Şekil 19. Dersliklerin kapasitesinden/Dersliklerin temizliğinden memnuniyet düzeyleri.



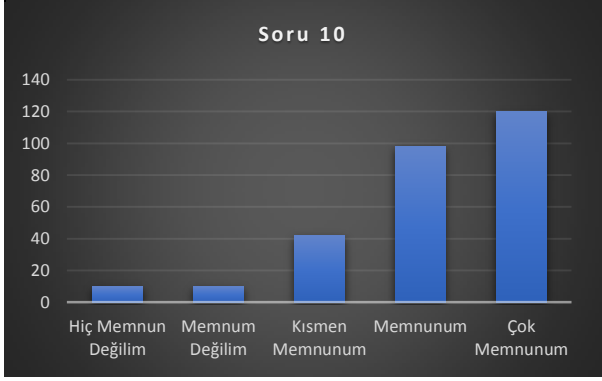
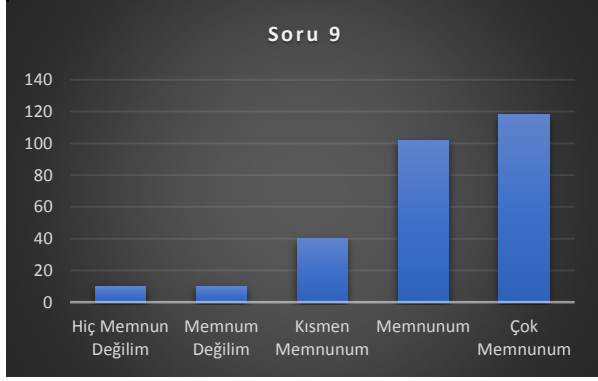
Şekil 20. Dersliklerin oturma düzeninden/Dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan memnuniyet düzeyleri.



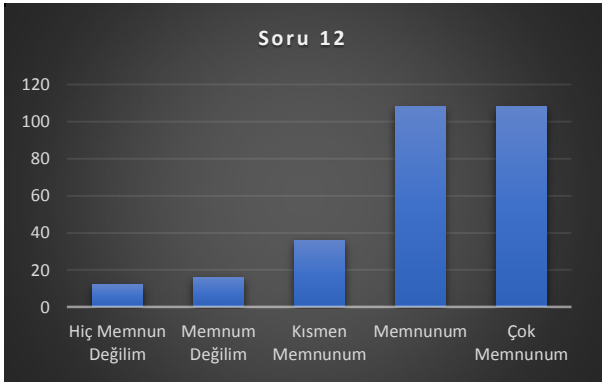
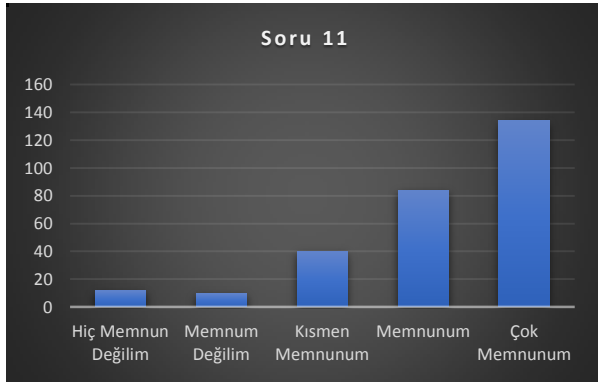
Şekil 21. Laboratuvarlardaki ekipmanların yeterliğinden/Laboratuvarların iş sağlığı ve güvenliğine uygunluğundan memnuniyet düzeyleri.



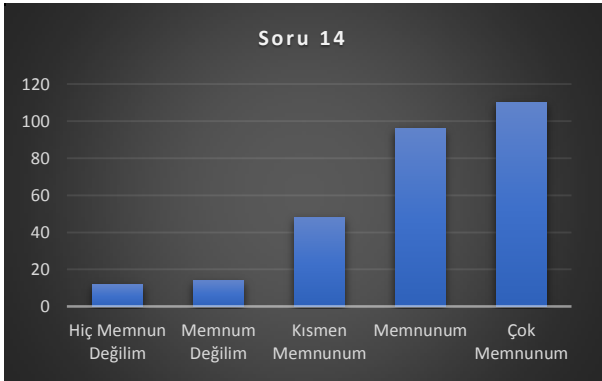
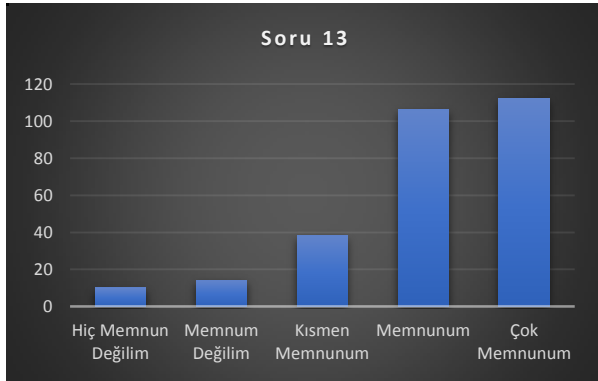
Şekil 22. Laboratuvarların kullanılma imkânlarından/Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnuniyet düzeyleri.



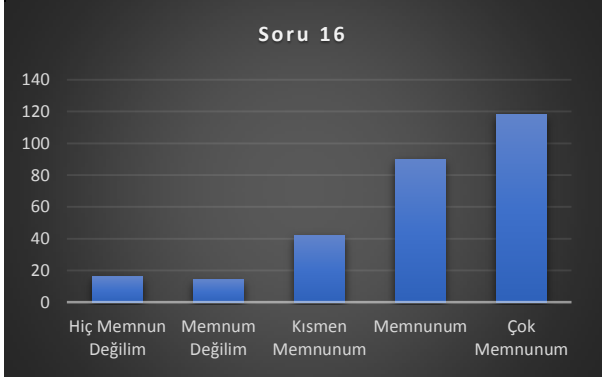
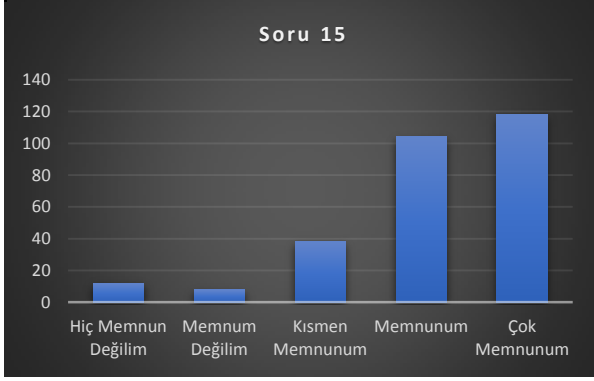
Şekil 23. Kütüphanedeki kaynakların yeterliğinden/Kütüphanenin ödünç verme sisteminden memnuniyet düzeyleri.



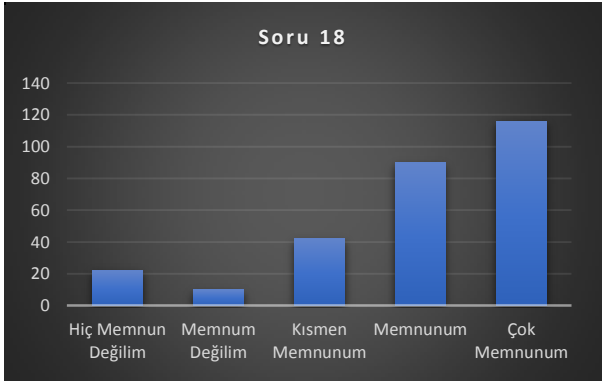
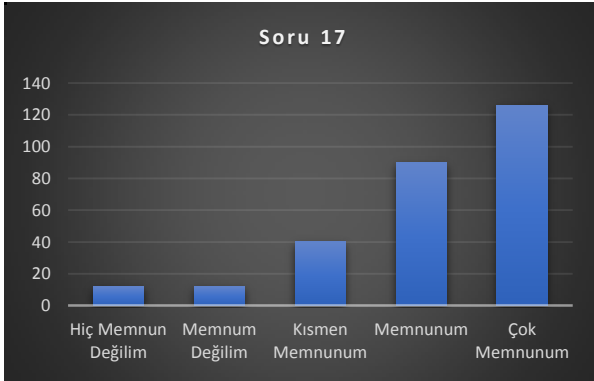
Şekil 24. Kütüphane yönlendirme sisteminden/Fotokopi hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri.



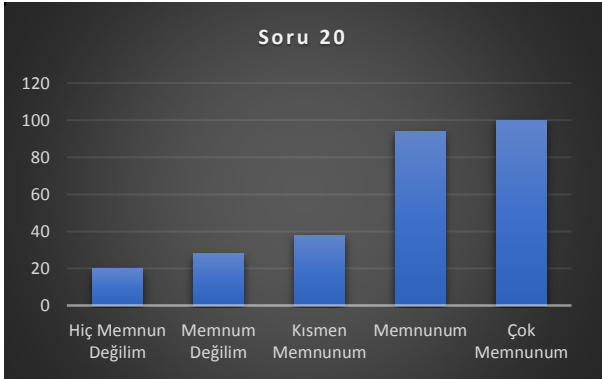
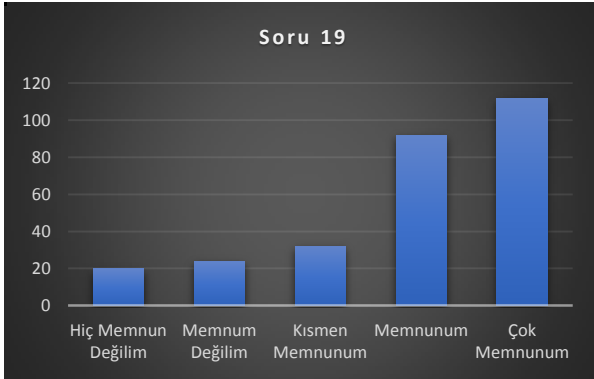
Şekil 25. Kantinin fiziksel ortamından/Kantinde sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri.



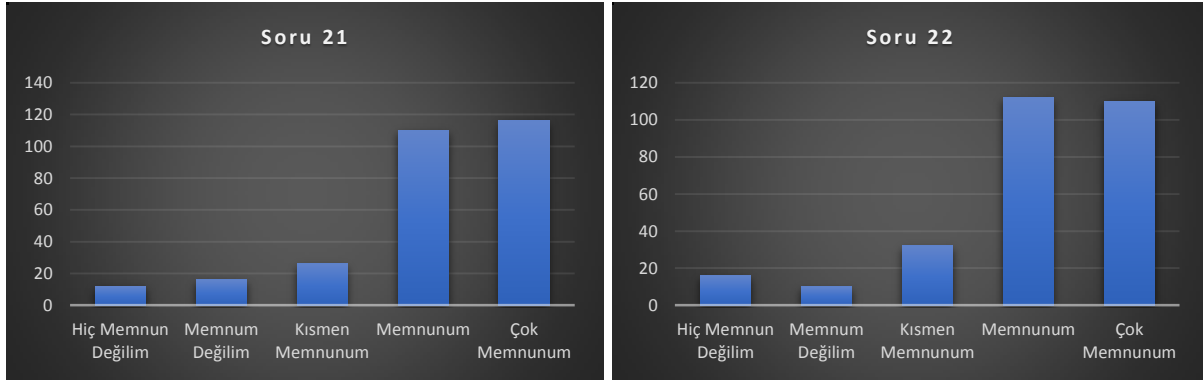
Şekil 26. Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, ısıtma vb.)/Yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 27. Tuvalet ve lavaboların sayısından/Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 28. Sunulan burs imkânlarından/Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 29. Sunulan uluslararası değişim programlarına destekten/Belge ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin açık olmasından memnuniyet düzeyleri.

Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 19 – Şekil 29). Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri kategorisinde dört konudaki (Dersliklerin kapasitesinden, Kantinde sunulan hizmetlerden, Sunulan burs imkânlarından ve Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından) memnuniyet düzeyleri diğer konulara göre daha düşük kalmaktadır. Diğer konularda öğrencilerin memnun veya çok memnun olanların oldukça fazla oldukları gözlemlenmiştir.

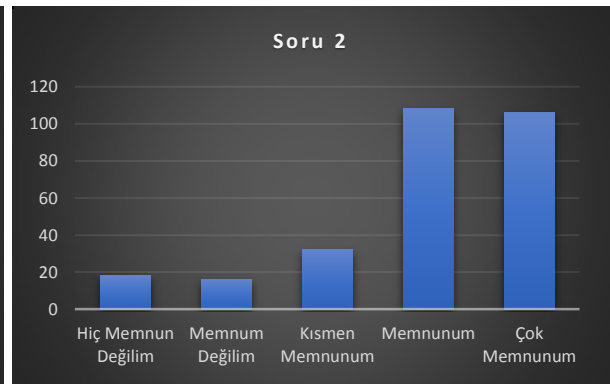
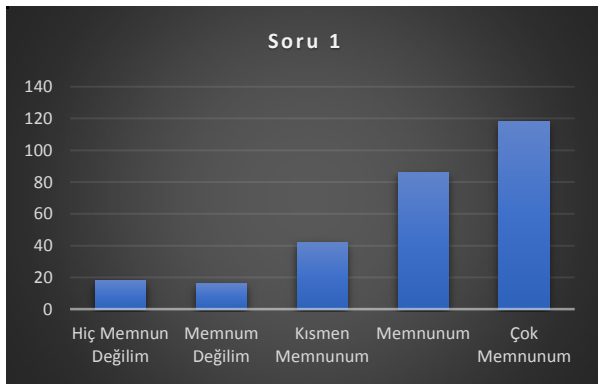
E. Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler

Katılımcıların Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 5'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3.95 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden memnun olduğu gözlenmiştir (4.01). Bunun yanında Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden (3.91), Sportif etkinliklerin sayısından (3.93) ve Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden (3.92) en düşük oranda memnun oldukları görülmüştür. Genel memnuniyet düzeyi bu kategoride Kısmen Memnunum olarak gerçekleşmiş olmakla birlikte, sorulara verilen cevapların ortalamaları incelendiği zaman tüm cevapların 3.9-4.0 aralığında gerçekleştiği görülmektedir.

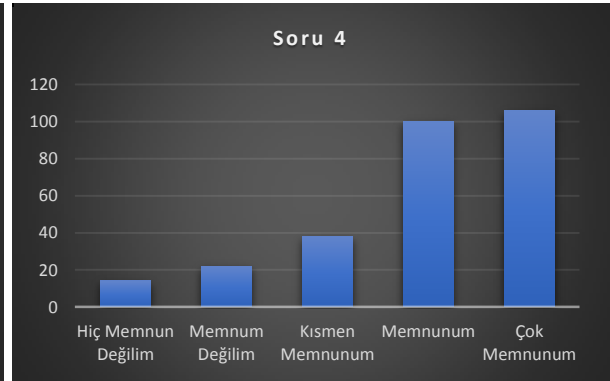
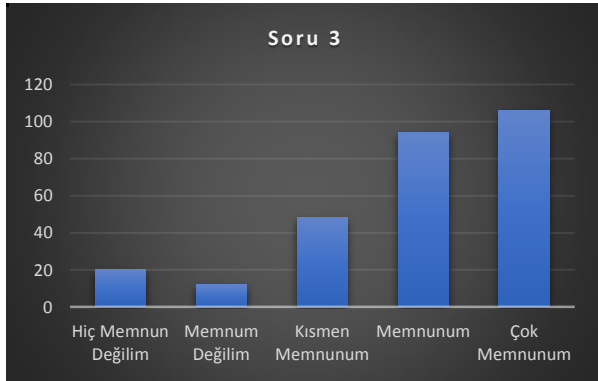
Çizelge 5. Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğinden	3,96	1,18	Kısmen memnunum
2. Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinden	3,96	1,14	Kısmen memnunum
3. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden	3,91	1,17	Kısmen memnunum
4. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin sayısından	3,94	1,13	Kısmen memnunum

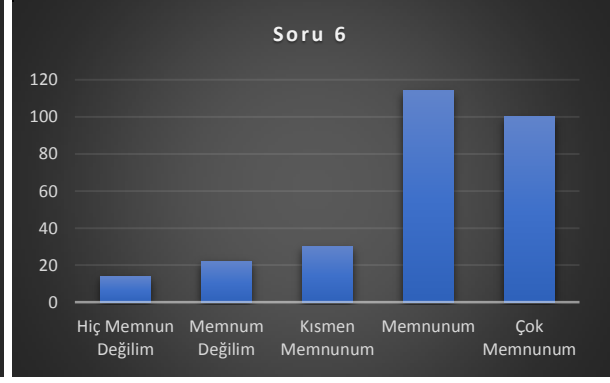
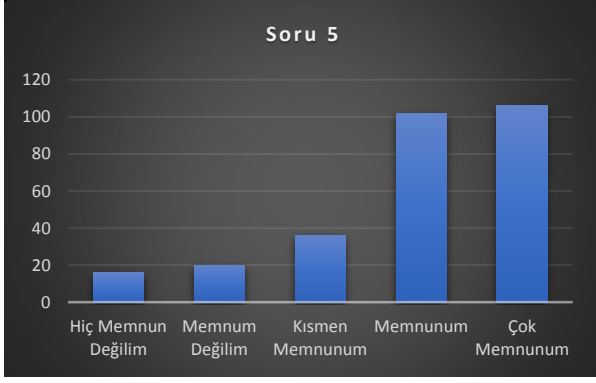
5. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin çeşitliliğinden	3,94	1,15	Kısmen memnunum
6. Sanatsal etkinliklerin sayısından	3,94	1,11	Kısmen memnunum
7. Sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden	3,96	1,15	Kısmen memnunum
8. Kültürel etkinliklerin sayısından	3,99	1,10	Kısmen memnunum
9. Kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden	4,01	1,12	Memnunum
10. Sportif etkinliklerin sayısından	3,93	1,17	Kısmen memnunum
11. Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden	3,92	1,18	Kısmen memnunum
12. Spor alanlarının kullanılma imkânlarından	3,96	1,13	Kısmen memnunum
13. Etkinliklerin duyurulma düzeyinden	3,97	1,12	Kısmen memnunum
GENEL ORTALAMA	3,95		Kısmen Memnunum



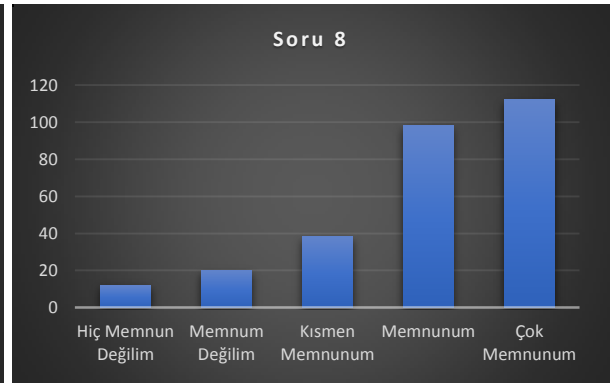
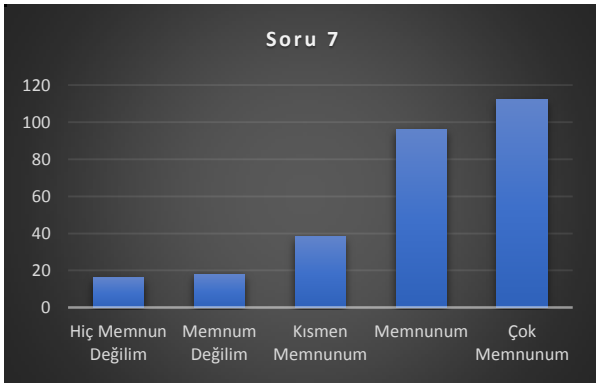
Şekil 30. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğinden/Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri.



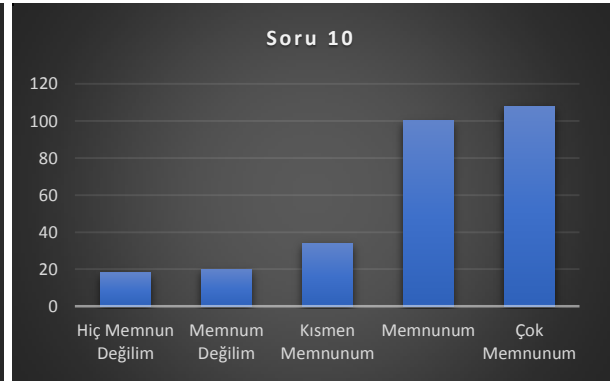
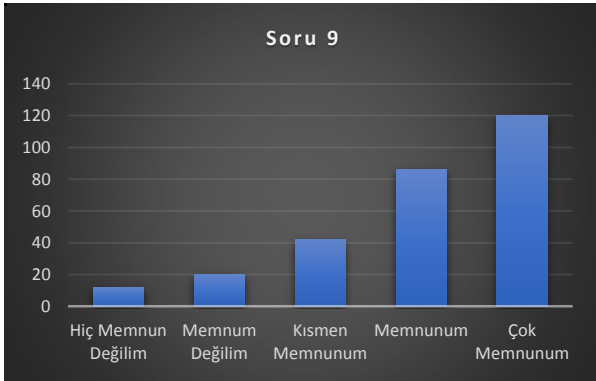
Şekil 31. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden/Akademik (kongre vb.) etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



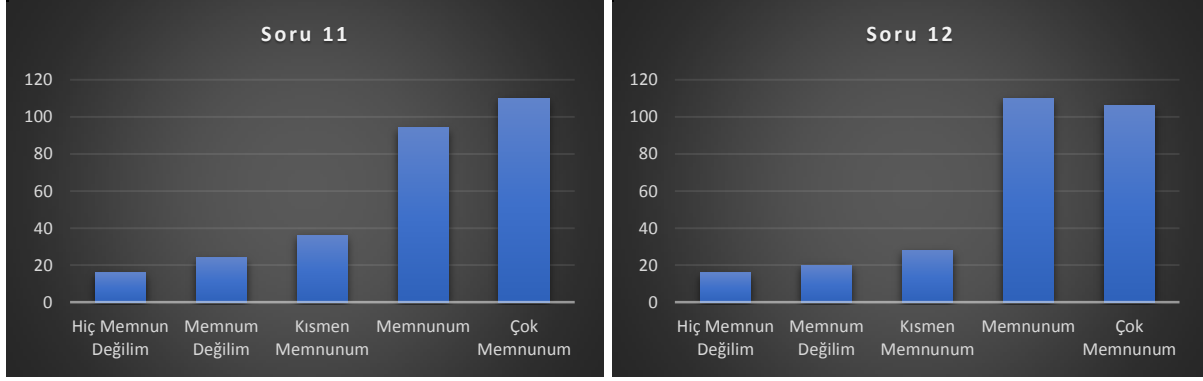
Şekil 32. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin çeşitliliğinden/Sanatsal etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



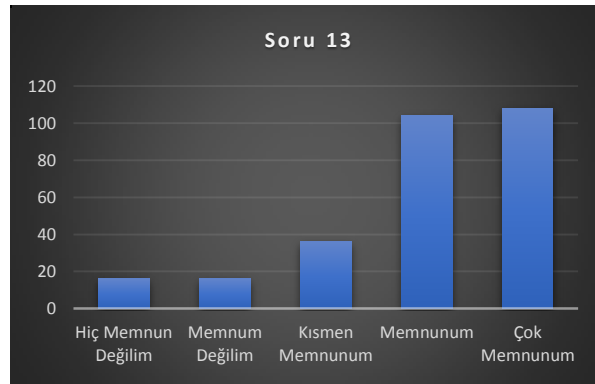
Şekil 33. Sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden/Kültürel etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 34. Kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden/Sportif etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 35. Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden/Spor alanlarının kullanılma imkânlarından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 36. Etkinliklerin duyurulma düzeyinden memnuniyet düzeyleri.

Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 30 – Şekil 36). Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde tüm konularda katılımcıların memnuniyet düzeylerinin kısmen memnun olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, şekillerde görüldüğü üzere memnun ve çok memnun olan öğrencilerin sayılarının diğer kategorilere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Çizelge 5 ile uyumlu olarak Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden, Sportif etkinliklerin sayısından ve Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden en düşük düzeyde memnuniyet olduğu görülmektedir.

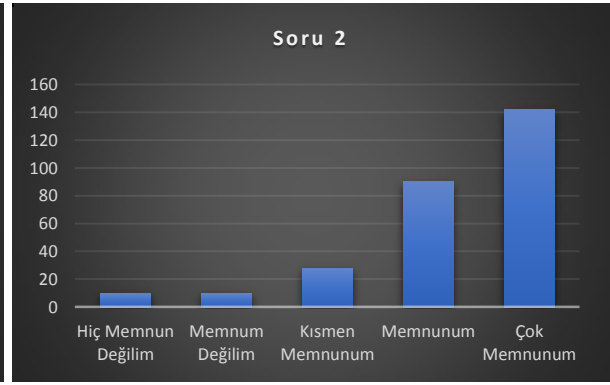
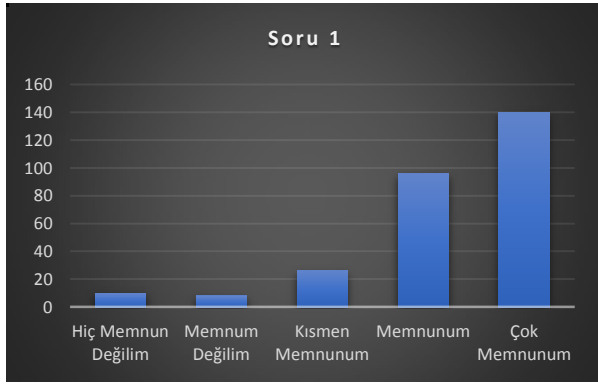
F. Danışmanlık Hizmetleri

Katılımcıların Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 6'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.19 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların bu kategoride sorulan tüm sorulara verdikleri cevaplara göre danışmanlık hizmetlerinden memnun oldukları görülmüştür. En yüksek memnuniyet düzeyleri ise Danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden (4.24) ve Danışmanın bana ayırdığı zamandan (4.23) sorularında gerçekleştiği

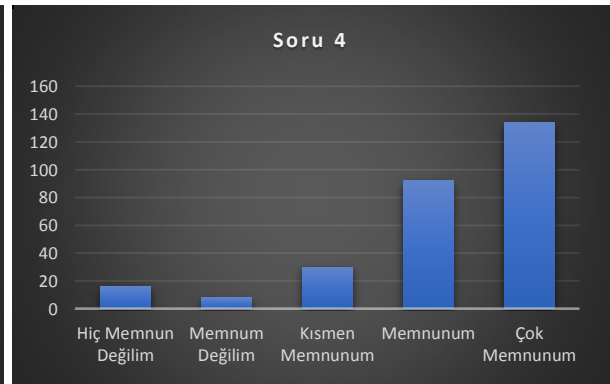
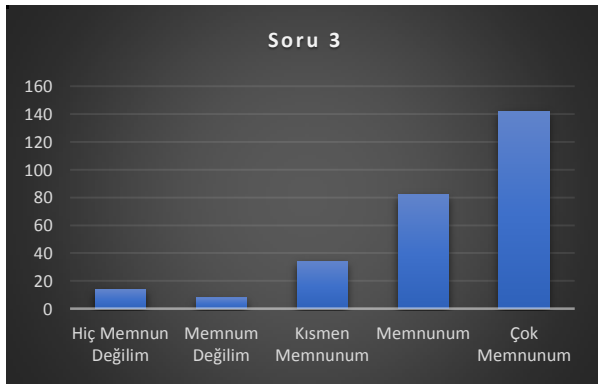
görülmektedir. Bununla birlikte danışmanın sorunlarını çözme çabasından (4.14) sorusuna verilen cevabın en düşük oranda olduğu görülmektedir.

Çizelge 6. Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

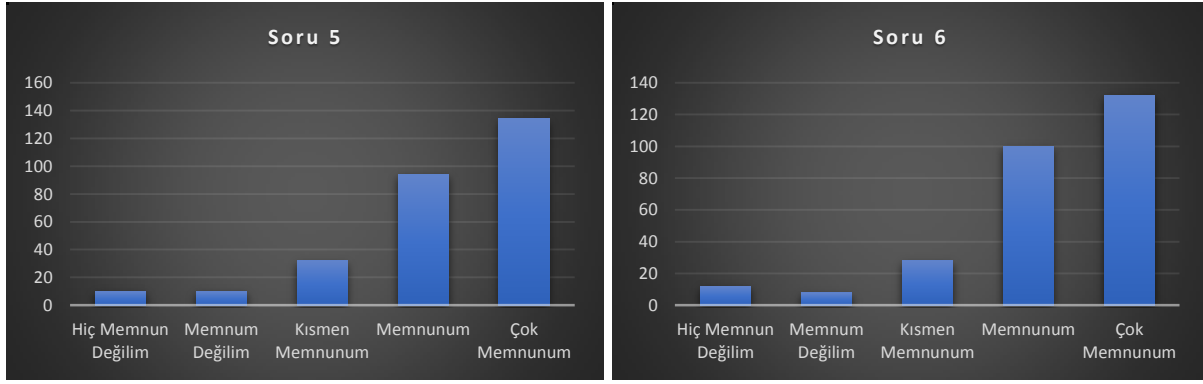
Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden	4,24	0,99	Memnunum
2. Danışmanın bana ayırdığı zamandan	4,23	1,01	Memnunum
3. Danışmanın bana sunduğu bilgiden	4,18	1,08	Memnunum
4. Danışmanın sorunlarımı çözme çabasından	4,14	1,10	Memnunum
5. Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından	4,19	1,01	Memnunum
6. Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından	4,19	1,02	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.19		Memnunum



Şekil 37. Danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden/Danışmanın bana ayırdığı zamandan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 38. Danışmanın bana sunduğu bilgiden/Danışmanın sorunlarımı çözme çabasından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 39. Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından/Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından memnuniyet düzeyleri.

Danışmanlık Hizmetleri kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 37 – Şekil 39). Danışmanlık Hizmetleri kategorisinde tüm konularda katılımcıların memnun veya çok memnun oldukları belirlenmiştir. Buna göre uluslararası öğrencilerin danışmanlık hizmetlerinden genel memnuniyet oranlarının Memnunum ve Çok Memnunum kategorilerinde yoğun olduğu ve diğer kategorilerde ise az miktarda bulunduğu gözlemlenmiştir.

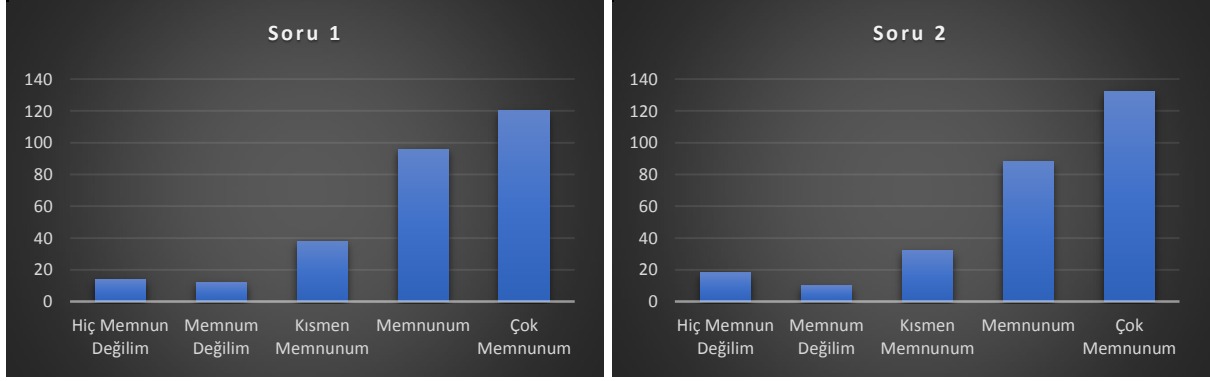
G. Diğer Hizmetler

Katılımcıların Diğer Hizmetler kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 7'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.06 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Verilen danışmanlık hizmetlerinden (4.14), Web sayfasındaki bilgilerin yeterliliğinden (4.09) ve Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden (4.09) memnun olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanında İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişilere erişimden (4.02), İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden (4.03), İstek ve şikâyetlerinize getirilen çözümden (4.03) ve Barınma imkânlarından (4.02) en düşük düzeyde memnun oldukları görülmüştür.

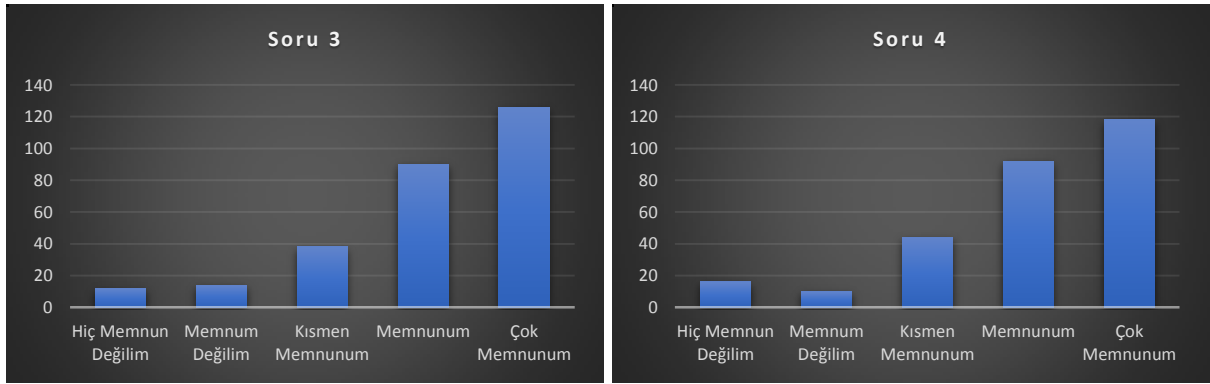
Çizelge 7. Diğer Hizmetler kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Kayıt sürecinde sunulan hizmetlerden	4,06	1,09	Memnunum
2. Web sayfasındaki bilgilerin yeterliliğinden	4,09	1,14	Memnunum
3. Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden	4,09	1,08	Memnunum
4. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişilere erişimden	4,02	1,12	Memnunum
5. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden	4,03	1,11	Memnunum
6. İstek ve şikâyetlerinizle ilgilenen kişilerin davranışından	4,05	1,14	Memnunum
7. İstek ve şikâyetlerinize verilen önemden	4,05	1,17	Memnunum

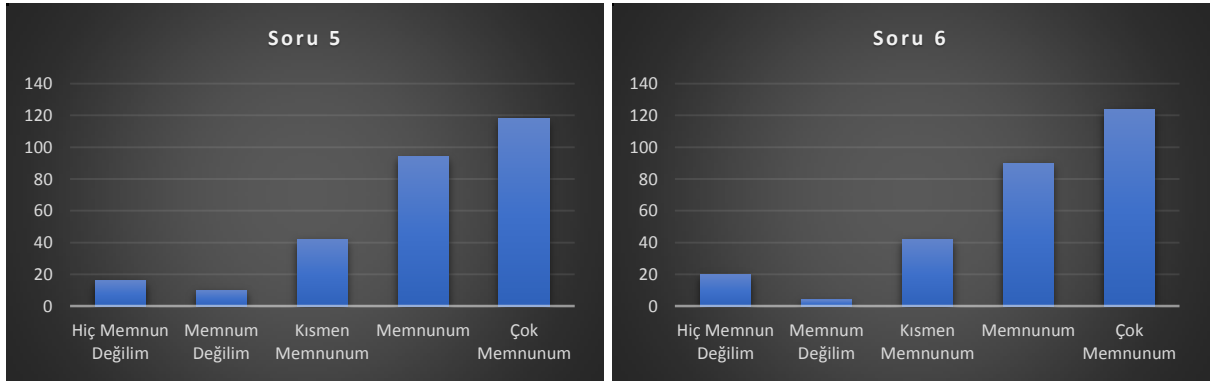
8. İstek ve şikâyetlerinize getirilen çözümden	4,03	1,16	Memnunum
9. Barınma imkânlarından	4,02	1,12	Memnunum
10. Verilen danışmanlık hizmetlerinden	4,14	1,03	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.06		Memnunum



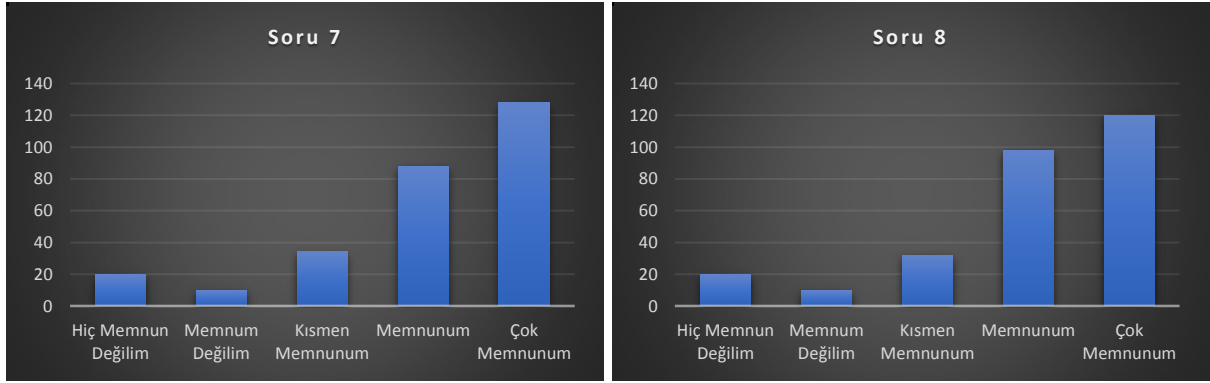
Şekil 40. Kayıt sürecinde sunulan hizmetlerden/Web sayfasındaki bilgilerin yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.



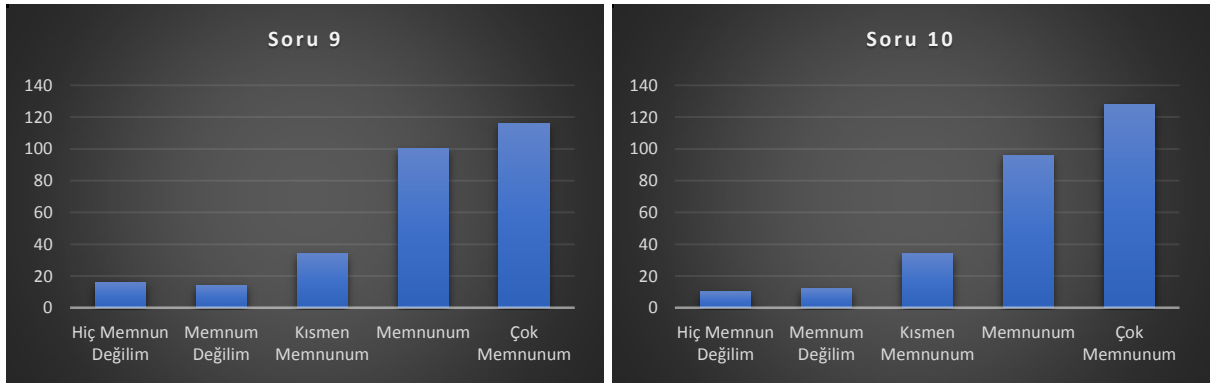
Şekil 41. Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden/İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişilere erişimden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 42. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden/İstek ve şikâyetlerinizle ilgilenen kişilerin davranışından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 43. İstek ve şikâyetlerinize verilen önemden/İstek ve şikâyetlerinize getirilen çözümden memnuniyet düzeyleri.



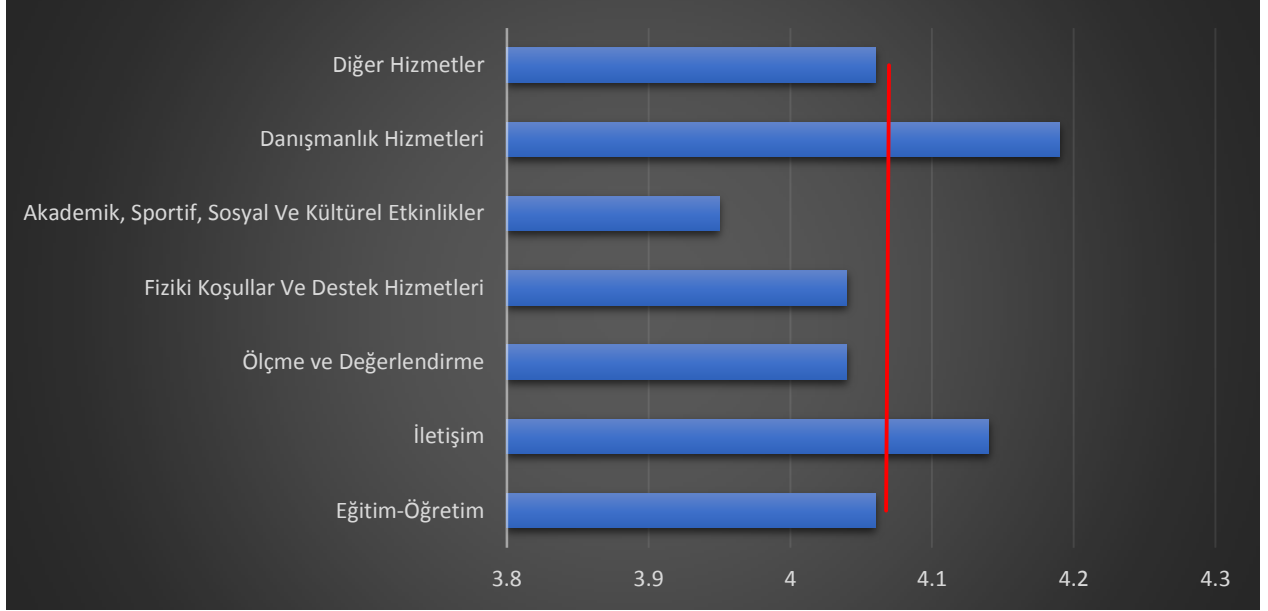
Şekil 44. Barınma imkânlarından/Verilen danışmanlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri.

Diğer Hizmetler kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 40 – Şekil 44). Diğer Hizmetler kategorisinde tüm konularda katılımcıların memnun veya çok memnun oldukları belirlenmiştir. Buna göre uluslararası öğrencilerin danışmanlık hizmetlerinden genel memnuniyet oranlarının Memnunum ve Çok Memnunum kategorilerinde yoğun olduğu ve diğer kategorilerde ise az miktarda bulunduğu gözlemlenmiştir.

H. Genel Değerlendirme

Anket sonucunda elde edilen genel memnuniyet düzeyi ile her bir kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 45'te verilmiştir. Anket genel ortalaması 4.07 olup, kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı Danışmanlık Hizmetleri kategorisinde (4.19), en düşük memnuniyet oranı ise Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde (3.95) elde edilmiştir. Danışmanlık Hizmetleri (4.19) ve İletişim (4.14) genel memnuniyet anket ortalamasının üstünde kalırken Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler (3.95), Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri (4.04), Ölçme ve Değerlendirme (4.04), Eğitim-Öğretim (4.06) ile Diğer Hizmetler (4.06) genel ortalamasının altında olmuştur. Anket sonuçlarına göre, öğrencilerin danışmanlık

hizmetleri ve danışmanlarıyla ilişkilerinden ve iletişim kategorilerinden memnun oldukları görülmektedir. Ayrıca, diğer kategorilerde de ortalama memnuniyet düzeylerinin yüksek olması, uluslararası öğrencilerin genel olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir.



Şekil 45. Kategorilere göre genel memnuniyet düzeyleri.

Ankette yer alan tüm sorular açısından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımına göre katılımcıların memnuniyet oranlarının en yüksek ve en düşük olduğu 10'ar soru Çizelge 8'de verilmiştir. Anketteki sorulara "Memnunum" veya "Çok memnunum" şeklinde cevap veren katılımcıların toplamı "memnun olanlar"; "Hiç memnun değilim" veya "Memnun değilim" şeklinde cevap verenlerin toplamı ise "memnun olmayanlar" olarak gruplanmıştır.

Çizelge 8. Uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en yüksek ve en düşük olduğu 10 sorunun dağılımları ve memnuniyet oranları.

Anket Soruları	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	Memnun Olanların Oranı (%)
En yüksek memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1. Bölüm Başkanına ulaşabilme düzeyinden	12	8	22	84	154	85.0
2. Danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden	10	8	26	96	140	84.3
3. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan	10	14	22	108	126	83.6
4. Danışmanın bana ayırdığı zamandan	10	10	28	90	142	82.9
5. Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından	12	8	28	100	132	82.9

6. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden	14	16	20	108	122	82.1
7. Haftalık ders programında derslerin dağılımından	10	14	28	100	128	81.4
8. Öğretim elemanlarının tutumundan	12	10	30	104	124	81.4
9. Öğretim elemanlarının iletişiminden	12	12	28	106	122	81.4
10. Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden	10	12	30	110	118	81.4
En düşük memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1. Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından	22	10	42	90	116	69.3
2. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden	14	22	38	100	106	71.4
3. Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden	12	20	42	86	120	72.9
4. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğinden	10	24	42	84	120	72.9
5. Sunulan burs imkânlarından	14	12	50	84	120	72.9
6. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden	20	24	32	92	112	72.9
7. Derslerin uygulama açısından yeterliliğinden	18	16	42	86	118	72.9
8. Kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden	16	24	36	94	110	73.6
9. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin sayısından	20	12	48	94	106	73.6
10. Tuvalet ve lavaboların temizliğinden	20	28	38	94	100	73.6

[1] Hiç memnun değilim, [2] Memnun değilim, [3] Kısmen memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok memnunum

Çizelge 8'de görüleceği gibi ankete katılan öğrencilerin % 85'i bölüm başkanına ulaşabilme düzeyinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Bu durum uluslararası öğrencilerin bölümlerdeki kabulü konusunda önemli bir gösterge olmaktadır. Ayrıca öğrencilerin danışmanlarıyla ilgili konulardan memnuniyetleri ilk 5'te üç adet konuyu içermektedir. Bu durum da üniversitede uluslararası öğrencilerin danışman öğretim elemanları düzeyinde ilgilenme oranının yüksek olduğunu göstermektedir. Son olarak uluslararası öğrencilerin memurlarla iletişimde ve öğretim elemanlarının ilgilerinden ve yeterliliklerinden de memnun oldukları görülmektedir.

Çizelge 8'de sunulan en düşük memnuniyet düzeyi %69.3 ile sunulan yarı zamanlı iş imkânları olurken kültürel ve sportif etkinlikler yüksek orandan memnun olunmayan konular olmaktadır. Bununla birlikte uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeyleri %70 civarında gözlemlenmiş ve yüksek olarak görülebilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde öğrenim gören uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete toplam 758 uluslararası öğrencinin 280'i katılım göstermiştir (katılım oran % 37). Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- 1) İletişim ve danışmanlık hizmetleri kategorilerinde memnuniyet düzeyinin genel ortalamanın üzerinde olduğu, eğitim-öğretim ve diğer hizmetler kategorilerinde ortalamaya yakın olduğu ve ölçme ve değerlendirme, fiziki koşullar ve destek hizmetleri ve akademik, sportif, sosyal ve kültürel etkinlikler kategorilerinde memnuniyet düzeylerinin genel ortalamanın altında olduğu belirlenmiştir.
- 2) Uluslararası öğrencilerin iletişim konusunda yöneticileri, danışman öğretim elemanları ve ders hocalarına ulaşma konusunda memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 3) Uluslararası öğrencilerin ölçme ve değerlendirme kategorisinde sınavların değerlendirme ölçütleri ve soruların açıklığı konularında problem yaşadıkları diğer konulardan memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 4) Öğrencilerin fiziki altyapılardan memnun oldukları ancak maddi konularda memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu anlaşılmıştır.
- 5) Uluslararası öğrencilerin akademik, sportif, sosyal ve kültürel etkinliklerin sayısı ve çeşitliliği konularında kısmen memnun oldukları ve yeni etkinliklere ihtiyaç duydukları görülmektedir.
- 6) Öğrencilerin danışmanlık hizmetleri kategorisinde danışman öğretim elemanlarının tutumları, davranışları ve ilgilerinden oldukça memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 7) Uluslararası öğrencilerin diğer hizmetler olan web sayfası bilgilendirmeleri, istek ve şikayetleriyle ilgilenilme düzeyleri ve barınma imkanlarından memnun oldukları anlaşılmaktadır.