



2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

ULUSLARARASI ÖĞRENCİ

Ölçme ve
Değerlendirme Kalite
Komisyonu

Mart 2022

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 bir ay süreyle aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm öğrencilerin e-posta adreslerine bilgilendirme mesajı gönderilmiştir. Anket sonucunda her soru için memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2022 yılı sonu itibariyle toplam 727 uluslararası öğrencinin 15'i katılım göstermiş olup katılım oranı %2 olmuştur. Ankete katılan lisans, tezli yüksek lisans ve doktora öğrencileri sayıları sırasıyla 8 (%53,33), 5 (%33,33) ve 2 (%13,33) olmuştur.

Ankete katılan öğrencilerin %80'i (12 öğrenci) erkek, %20'si (3 öğrenci) ise kadındır. Katılımcıların %13,33'ü (2 öğrenci) 18-20 yaş aralığındaki öğrenciler oluştururken, 5 öğrenci ile 21-25 yaş aralığındaki öğrenciler (%33,33) ve 8 öğrenci ile 26-41 yaş aralığındaki öğrenciler (%53,33) en yüksek grubu oluşturmaktadır.

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 4.04 olarak belirlenirken, katılımcıların en fazla derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte dersin teorik açıdan

yeterliliğinden ve derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden 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	1,13	Memnunum
2. Ders veren öğretim elemanlarının sayısından	4	1,08	Memnunum
3. Dersin teorik açıdan yeterliliğinden	3,93	1,13	Kısmen memnunum
4. Derslerin uygulama açısından yeterliliğinden	4,13	1,10	Memnunum
5. Derslerde kullanılan öğretim yöntem ve tekniklerinden	4	1,01	Memnunum
6. Derslerde kullanılan teknolojik donanımlardan (projeksiyon vb)	4,13	1,02	Memnunum
7. Derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden	4,27	1,13	Memnunum
8. Derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden	3,80	1,08	Kısmen memnunum
9. Ders saatlerinin etkili kullanımından	4,13	1,03	Memnunum
10. Ders için önerilen kitap, not gibi materyallerin yeterliliğinden	4	1,12	Memnunum
11. Haftalık ders programında derslerin dağılımından	4,13	1,07	Memnunum
12. Yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden	4,07	1,02	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4,04	1,01	Memnunum

B. İletişim

Katılımcıların İletişim kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 2'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 4.04 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların İletişim kategorisinde en memnun oldukları konunun “yöneticilerin sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılık” olduğu görülmektedir. “Bölüm Başkanının sorunları çözme çabası” ve “öğretim elemanlarının iletişimine” dair ortalamalar kısmen memnuniyet olduğunu göstermiştir.

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

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Yöneticilerin sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan	4,27	1,09	Memnunum
2. Öğretim elemanlarının sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan	4,07	1,08	Memnunum
3. Bölüm Başkanına ulaşabilme düzeyinden	4,07	1,03	Memnunum
4. Bölüm Başkanının sorunları çözme çabasından	3,87	1,07	Kısmen Memnunum
5. Öğretim elemanlarına görüşme saatlerinde ulaşabilme	3,93	1,07	Kısmen Memnunum

düzeinden			
6. Öğretim elemanlarının tutumundan	4,13	1,03	Memnunum
7. Öğretim elemanlarının iletişiminden	3,87	1,04	Kısmen Memnunum
8. Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden	4,13	1,01	Memnunum
9. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan	4,07	1,02	Memnunum
10. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden	4,07	1,09	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.04		Memnunum

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 4.02 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.) ve sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden memnun oldukları görülmüştür. “Sınavlarda soruların anlaşılabilirliği” ifadesine dair memnuniyet düzeyi nispeten daha düşük olmuştur.

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

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üniversitemizdeki “Bağıl Değerlendirme Sisteminden”	3,93	1,12	Kısmen memnunum
2. Öğretim elemanlarının objektifliğinden	3,93	1,03	Kısmen memnunum
3. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden	3,87	1,12	Kısmen memnunum
4. Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından	4,07	1,06	Memnunum
5. Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden	4,13	1,12	Memnunum
6. Ders geçmede ödev, proje vb.’lerinin dikkate alınmasından	4,00	1,07	Memnunum
7. Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.)	4,13	1,12	Memnunum
8. Sınavlarda verilen cevaplama süresinden	4,00	1,03	Memnunum
9. Sınavlarla ilgili tüm süreçlerin (itiraz, telafi vb.) açık olmasından	4,13	1,1	Memnunum
GENEL ORTALAMA	4.02		Memnunum

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 3.98 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Kantinde

sunulan hizmetlerden ve Yemeklerin kalitesinden 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	4,07	1,03	Memnunum
2. Dersliklerin temizliğinden	3,87	1,01	Kısmen memnunum
3. Dersliklerin oturma düzeninden	4,07	1,01	Memnunum
4. Dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan	4,07	0,99	Memnunum
5. Laboratuvarlardaki ekipmanların yeterliğinden	3,93	1,13	Kısmen memnunum
6. Laboratuvarların iş sağlığı ve güvenliğine uygunluğundan	3,87	1,08	Kısmen memnunum
7. Laboratuvarların kullanılma imkânlarından	3,93	1,13	Kısmen memnunum
8. Kütüphanenin çalışma saatlerinden	4,07	1,1	Memnunum
9. Kütüphanedeki kaynakların yeterliğinden	4,07	1,01	Memnunum
10. Kütüphanenin ödünç verme sisteminden	4,00	1,03	Memnunum
11. Kütüphane yönlendirme sisteminden	4,13	1,07	Memnunum
12. Fotokopi hizmetlerinden	4,00	1,07	Memnunum
13. Kantinin fiziksel ortamından	3,93	1,03	Kısmen memnunum
14. Kantinde sunulan hizmetlerden	3,80	1,06	Kısmen memnunum
15. Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, ısıtma vb.)	4,07	1,03	Memnunum
16. Yemeklerin kalitesinden	3,80	1,15	Kısmen memnunum
17. Tuvalet ve lavaboların sayısından	4,13	1,07	Memnunum
18. Tuvalet ve lavaboların temizliğinden	3,87	1,17	Kısmen memnunum
19. Sunulan burs imkânlarından	3,93	1,23	Kısmen memnunum
20. Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından	4,14	1,21	Memnunum
21. Sunulan uluslararası değişim programlarına destekten	3,93	1,06	Kısmen memnunum
22. Belge ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin açık olmasından	4,07	1,08	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3.98		Kısmen memnunum

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 3.87 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların kültürel ve sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden memnun olduğu gözlenmiştir (4.00). Bunun yanında Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinde, Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden ve etkinliklerin duyurulma düzeyinden en düşük oranda memnun oldukları görülmüştür. Genel memnuniyet düzeyi bu kategoride Kısmen Memnunum olarak 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	4,00	1,12	Memnunum
2. Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinden	3,73	1,11	Kısmen memnunum
3. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden	4,13	1,07	Memnunum
4. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin sayısından	3,87	1,10	Kısmen memnunum
5. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin çeşitliliğinden	3,93	1,16	Kısmen memnunum
6. Sanatsal etkinliklerin sayısından	3,87	1,11	Kısmen memnunum
7. Sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden	4,00	1,12	Kısmen memnunum
8. Kültürel etkinliklerin sayısından	3,87	1,10	Kısmen memnunum
9. Kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden	3,87	1,12	Kısmen memnunum
10. Sportif etkinliklerin sayısından	3,87	1,17	Kısmen memnunum
11. Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden	3,73	1,09	Kısmen memnunum
12. Spor alanlarının kullanılma imkânlarından	3,80	1,08	Kısmen memnunum
13. Etkinliklerin duyurulma düzeyinden	3,73	1,11	Kısmen memnunum
GENEL ORTALAMA	3.87		Kısmen Memnunum

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 3.93 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların bu kategoride sorulan tüm sorulara verdikleri cevaplara göre danışmanlık hizmetlerinden kısmen memnun oldukları görülmüştür. En yüksek memnuniyet düzeyinin "danışmanın kariyer hedefini belirlemeye katkısından, bununla birlikte "danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme" ifadesine 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	3,73	0,99	Kısmen memnunum
2. Danışmanın bana ayırdığı zamandan	3,87	1,01	Kısmen memnunum
3. Danışmanın bana sunduğu bilgiden	3,87	1,08	Kısmen memnunum
4. Danışmanın sorunlarımı çözme çabasından	3,93	1,10	Kısmen memnunum
5. Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından	4,07	1,01	Memnunum
6. Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından	4,13	1,02	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3.93		Kısmen memnunum

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 3.86 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Kayıt sürecinde sunulan hizmetlerden memnun olduğu gözlenmiştir. Bunun yanında İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden 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	4,13	1,17	Memnunum
2. Web sayfasındaki bilgilerin yeterliliğinden	3,73	1,16	Kısmen memnunum
3. Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden	3,87	1,12	Kısmen memnunum
4. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişilere erişimden	3,87	1,03	Kısmen memnunum
5. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden	3,67	1,0	Kısmen memnunum
6. İstek ve şikâyetlerinizle ilgilenen kişilerin davranışından	3,87	1,14	Kısmen memnunum
7. İstek ve şikâyetlerinize verilen önemden	3,80	1,09	Kısmen memnunum
8. İstek ve şikâyetlerinize getirilen çözümden	3,87	1,13	Kısmen memnunum
9. Barınma imkânlarından	3,87	1,01	Kısmen memnunum
10. Verilen danışmanlık hizmetlerinden	3,93	1,14	Kısmen memnunum
GENEL ORTALAMA	3.86		Kısmen memnunum

H. Genel Değerlendirme

Anket genel ortalaması 3.96 olup, kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı Eğitim öğretim (4,04) ve İletişim (4,04) genel memnuniyet anket ortalamasının üstünde kalırken Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler (3.86) ile Diğer Hizmetler (3.86) genel ortalamanın altında olmuştur. Anket sonuçlarına göre, öğrencilerin danışmanlık hizmetleri ve danışmanlarıyla ilişkilerinden ve iletişim kategorilerinden memnun oldukları görülmektedir. Uluslararası öğrencilerin genel olarak memnuniyet düzeylerinin kısmen memnunum düzeyinde kaldığı görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde öğrenim gören uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete toplam 727 uluslararası öğrencinin 15'i katılım göstermiş olup katılım oranı %2 olmuştur. Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- 1) Eğitim-Öğretim kategorisinde katılımcıların en fazla derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte dersin teorik açıdan yeterliliğinden ve derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden kısmen memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 2) Katılımcıların İletişim kategorisinde en memnun oldukları konunun “yöneticilerin sorun/önerilerine gösterdiği duyarlılık” olduğu görülmektedir. “Bölüm Başkanının sorunları çözme çabası” ve “öğretim elemanlarının iletişimine” dair ortalamalar kısmen memnuniyet olduğunu göstermiştir.
- 3) Ölçme ve Değerlendirme kategorisinde katılımcıların sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.) ve sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden memnun oldukları görülmüştür. “Sınavlarda soruların anlaşılabilirliği” ifadesine dair memnuniyet düzeyi nispeten daha düşük olmuştur.
- 4) Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisinde katılımcıların Kantinde sunulan hizmetlerden ve Yemeklerin kalitesinden en düşük oranda memnun oldukları görülmüştür.
- 5) Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde Katılımcıların kültürel ve sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden memnun olduğu gözlenmiştir (4.00). Bunun yanında Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinde, Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden ve etkinliklerin duyurulma düzeyinden en düşük oranda memnun oldukları görülmüştür.
- 6) Danışmanlık Hizmetleri kategorisinde katılımcıların en yüksek memnuniyet düzeyinin "danışmanın kariyer hedefini belirlemeye katkısı iken “danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme” ifadesine verilen cevabın en düşük oranda olduğu görülmektedir.
- 7) Diğer Hizmetler kategorisinde katılımcıların Kayıt sürecinde sunulan hizmetlerden memnun olduğu gözlenmiştir. Bunun yanında İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden en düşük düzeyde memnun oldukları görülmüştür.