

2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

ÖĞRENCİ

Ölçme ve
Değerlendirme
Kalite Komisyonu

Mart 2023

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesindeki öğrencilerin, üniversitenin 2023 yılı içerisinde sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Öğrenci 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 ve Destek Hizmetleri olmak üzere dört alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 37 sorudan Ankette katılımcılardan her bir soru için "[1] Hiç Memnun Değilim, [2] Memnun Değilim, [3] Kısmen Memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok Memnunum" şeklinde cevaplar vermesi 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 08 Aralık 2022 - 07 Ocak 2023 tarihleri arasında aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm öğrencilerin e-posta adreslerine bilgilendirme mesajı gönderilmiştir.

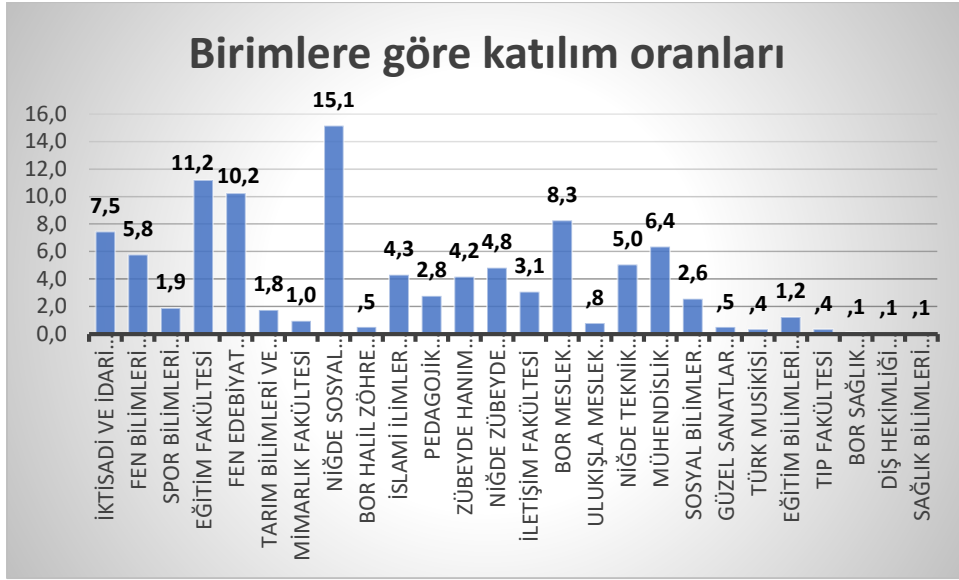
Anket sonucunda her soru için verilen cevapların frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca her alt kategoride bulunan sorulara verilen cevapların ortalaması alınarak her kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların; birim, program türü, cinsiyet ve yaş gibi alt gruplara göre de dağılımları incelenmiştir.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

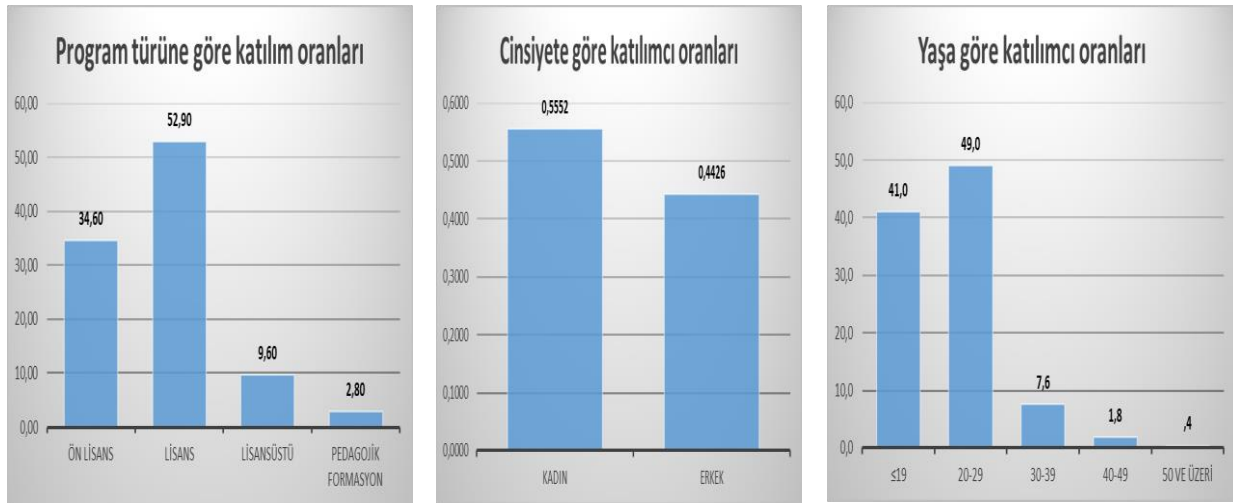
Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2022 yılı sonu itibariyle toplam 1367'si katılım göstermiştir. En yüksek sayıda katılımı 723 kişi ile (%52,89) lisans öğrencileri göstermiş olup toplam lisans öğrencilerinin (13569) %5'i ankete katılmıştır. Ayrıca toplam 2910 lisansüstü öğrencisinin %5'i (132 kişi), toplam 8225 ön lisans öğrencisinin ise %4'ü (473) soruları cevaplamıştır.

Ankete katılan öğrencilerin birimlere göre dağılımı Şekil 1'de verilmiştir. En yüksek katılım oranı Niğde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokuluna (%15,1) aittir. Ardından Eğitim Fakültesi (%11,2) ve Fen Edebiyat Fakültesi (%10,2) gelmektedir.



Şekil 1. Birimlere göre ankete katılan öğrenci oranları.

Ankete katılan 1367 öğrencinin program türlerine, cinsiyetlerine ve yaşlarına göre dağılımları Şekil 2'de sunulmuştur. Ankete katılan ön lisans, lisans, pedagojik formasyon ve lisansüstü öğrencilerin sayısı sırasıyla 473 (%34,60), 723 (%52,90), 38 (%2,80) ve 132 (%9,60) olmuştur. Bir öğrencinin ise program türü bilgisi bulunmamaktadır. Ankete katılan öğrencilerin %44,26'sı erkek (605 kişi) %55,52'si (759 kişi) ise kadındır. Üç katılımcının ise cinsiyet bilgisi bulunmamaktadır. Katılımcıların %49'unu (670 kişi) 20-29 yaş aralığındaki öğrenciler oluştururken, bunu %41 ile 20 yaş altı grup (561 kişi) izlemiştir. Katılımcılar içerisinde en küçük grubu %0,4 ile 50 yaş üstü öğrenciler oluşturmuştur (Şekil 2).



Şekil 2. Ankete katılan öğrencilerin program türlerine, cinsiyetlerine ve yaşlarına göre dağılımları.

2. Anket Sonuçları

A. Eğitim-Öğretim

Katılımcıların Eğitim-Öğretim kategorisindeki 10 soruya verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzde değerleri ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir.

Çizelge 1. Eğitim-Öğretim kategorisindeki soruların betimsel istatistikleri.

Anket Soruları	Memnuniyet Düzeyi									
	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kısmen Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1. Ders veren öğretmen elemanlarının niteliğinden	45	3,3	54	4,0	273	20,0	496	36,3	498	36,4
2. Ders veren öğretmen elemanlarının sayısından	75	5,5	105	7,7	304	22,2	462	33,8	420	30,7
3. Derslerde kullanılan öğretim yöntem ve tekniklerinden	65	4,8	103	7,5	307	22,5	465	34	424	31
4. Derslerde kullanılan öğretim materyallerinden (projeksiyon, akıllı tahta, bilgisayar vb.)	83	6,1	106	7,8	300	21,9	430	31,5	446	32,6
5. Derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden	55	4	81	5,9	287	21	465	34	475	34,7
6. Derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden	68	5	72	5,3	296	21,7	475	34,7	449	32,8
7. Ders saatlerinin etkili kullanımından	75	5,5	78	5,7	280	20,5	465	34	466	34,1
8. Ders için önerilen kitap, not gibi materyallerin yeterliliğinden	71	5,2	79	5,8	283	20,7	468	34,2	460	33,7
9. Haftalık ders programında derslerin dağılımından	145	10,6	91	6,7	290	21,2	411	30,1	425	31,1

10. Ders dışı çalışma etkinliklerinden (proje, ödev, rapor, sunum vb.)	100	7,3	86	6,3	300	21,9	456	33,4	423	30,9
GENEL ORTALAMA	38,08 ± 9,81									

Çizelge 1 incelendiğinde Eğitim Öğretim kategorisindeki tüm sorular için %50'nin üzerinde memnun veya çok memnun oldukları şeklinde görüş bildirildiği belirlenmiştir. Bu sorular arasından memnun veya çok memnun görüşüne ilişkin yüzde en az %61,2 ile dokuzuncu soru olan “Haftalık ders programında derslerin dağılımı” durumuna aittir. Bu kategorideki genel ortalama olan 38,08 ± 9,81; en düşük puanın 10 ve en yüksek puanın ise 50 olması üzerinden değerlendirildiğinde öğrencilerin üniversitenin eğitim öğretim faaliyetlerinden genel olarak memnun olduklarına işaret etmektedir.

Çizelge 2’de katılımcıların Eğitim Öğretim kategorisi ile ilgili belirttikleri ifadeler yer almaktadır. Bu kategorideki “Belirtmek istediğiniz diğer hususlar” maddesine görüş bildiren öğrencilerin çoğunlukla olumsuz görüş bildirdikleri ve bu olumsuz görüşlerin daha çok ders saati planlamasına yönelik olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda öğretim elemanlarına yönelik öğrenci memnuniyetsizlikleri de bulunmaktadır. Öneriler ise genel olarak ders saatlerinin planlanmasına ve üniversitenin alt yapısına ilişkindir.

Çizelge 2. Eğitim-Öğretim kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> – Dersler geç saatte başlıyor. – Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı ilgisiz ve özensiz olmasından, bilgi aktarmayı değil ders saatini doldurmaya çalışmalarından memnun değilim. – Bazı hocaların sadece slayt okunmasından, etkin ve enerjik ders işleyemeyişinden ve dersleri güncel konularla desteklememelerinden hiç memnun değilim. – Derslerin uygulaması yetersiz. – Derslerin saatinde başlamamasından memnun değilim. – Eğitim-öğretim konusunda genelde gördüğüm eski kaynaklar kullanılıyor ve yeni bilgiler öğretilmiyor veya dersin hocası bu konuda bilgi sahibi değil. Bazı hocalar slaytı olduğu gibi okuyor ve ders anlatma yetkinliğine sahip 	<ul style="list-style-type: none"> – Hepsinden memnunum. – Bölüm hocalarından son derece memnunum. – Hocalarımızın tutum ve davranışlarından memnunum. – Gayet memnunum. Herşey olması gerektiği gibi. – Tüm akademik personellerimize teşekkür eder, mutlu, sağlıklı iyi yıllar dilerim. – Bence üniversitemiz gerek eğitim gerekse öğretim açısından çok iyi. 	<ul style="list-style-type: none"> – Haftada bir günümün boş olmasını istiyorum. – Uygulama çalışmaları arttırılmalı. – Ortak zorunlu derslerde görevli öğretim elemanlarının ölçme değerlendirme sistemlerinin aynı olması gerekir. Bu durum farklı branşlardaki öğrencilerin derslerde farklı düzeylerde zorlanmasına neden oluyor. – Öğrenci asansörleri yapılmalı. – Derslerin uygulama imkânları daha fazla olabilir laboratuvar ve arazi çalışmalarına destek verilebilir

<p>değil. Bu durum oldukça endişe verici.</p> <p>– Ders programı çok erken saatte başlıyor ve bir günde tek ders olması sorun oluşturuyor.</p> <p>– Okul ve wc hijyeni yok denilecek kadar az.</p> <p>– Derslerde öğrencileri teşvik etme konusunda bazı öğretim elemanı/elemanları yetersiz ve zayıf kalıyor.</p> <p>– Ders saatleri çok dağınık ve uygulamalı derslerimiz için bilgisayar ve anatomi laboratuvarını neredeyse kullanamıyoruz kendi ders saatlerimizde maalesef.</p> <p>– Derslerde bazı hocalarımızın egoları onların öğretme yetilerinin önüne geçiyor bazen yanlışları kabul etmek yeri yanlış olanı savundukları bile oldu, yetmezmiş gibi bir de sanki bize eğitim vermeleri gerekenler onlar değilmiş gibi eksik kaldıkları yerleri bizim tamamlamamızı bekliyorlar.</p>		
---	--	--

B. İletişim

Katılımcıların İletişim kategorisindeki sekiz soruya verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzde değerleri ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 3'te verilmiştir.

Çizelge 3. İletişim kategorisindeki sorunların betimsel istatistikleri.

Anket Soruları	Memnuniyet Düzeyi									
	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kısmen Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1. Yöneticilerin sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan	80	5,9	81	5,9	278	20,3	454	33,2	472	34,5
2. Bölüm Başkanının sorunları çözme çabasından	64	4,7	52	3,8	245	17,9	466	34,1	538	39,4
3. Öğretim elemanlarına görüşme saatlerinde	54	4	69	5	283	20,7	449	32,8	509	37,2

ulaşabilme düzeyinden										
4. Öğretim elemanlarının sorun/önerilerine gösterdiği duyarlılıktan	58	4,2	68	5	256	18,7	492	36,0	490	35,8
5. Öğretim elemanlarının iletişiminden	55	4	68	5	251	18,4	474	34,7	513	37,5
6. Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden	56	4,1	72	5,3	255	18,7	480	35,1	501	36,6
7. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden	79	5,8	76	5,6	288	21,1	461	33,7	453	33,1
8. İstek Yönetim Sisteminin (İYS) etkinliğinden	69	5	67	4,9	297	21,7	486	35,6	446	32,6
GENEL ORTALAMA	31,26 ± 7,83									

Çizelge 3 incelendiğinde İletişim kategorisindeki tüm sorular için %50'nin üzerinde memnun veya çok memnun oldukları şeklinde görüş bildirildiği belirlenmiştir. Bu sorular arasından memnun veya çok memnun görüşüne ilişkin yüzde en az %66,8 ile yedinci soru olan “Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişimi” durumuna aittir. Bu kategorideki genel ortalama olan $31,26 \pm 7,83$; en düşük puanın 8 ve en yüksek puanın ise 40 olması üzerinden değerlendirildiğinde öğrencilerin üniversitenin iletişim konusundan genel olarak memnun olduklarına işaret etmektedir.

Çizelge 4'te katılımcıların İletişim kategorisi ile ilgili belirttikleri ifadeler yer almaktadır. Bu kategorideki “Belirtmek istediğiniz diğer hususlar” maddesine görüş bildiren öğrencilerin çoğunlukla olumsuz görüş bildirdikleri ve bu olumsuz görüşlerin daha çok öğrenci işlerinde çalışanlara yönelik olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda öğretim elemanlarına yönelik öğrenci memnuniyetsizlikleri de bulunmaktadır. Öğrenciler, öğretim elemanlarına ulaşmakta zorluk yaşadıklarını, öğretim elemanlarının kendilerini anlamadıklarını belirtmişlerdir. Öneriler ise genel olarak öğrencilerin üniversitedeki personel tarafından daha fazla önemsenmek istediklerini göstermektedir.

Çizelge 4. İletişim kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> – Bazı hocaların iletişim sorunları var. – Memurların öğrencilerle iletişimi çok yetersiz buluyorum. 	<ul style="list-style-type: none"> – Hocalarımla olan iletişimde herhangi bir problem yaşamadım. 	<ul style="list-style-type: none"> – Dersler karşılıklı işlenerek herkesin anlayacağı düzeyde anlatılmalı, böylelikle eğitim seviyesi artar ama bazı hocalar slayt okumaktan

<ul style="list-style-type: none"> - Öğrenci işlerinin ilgisizliğinden hiç memnun değilim adı üstünde öğrenci odaklı olmaları gerekirken yardımcı olmuyorlar. - Bazı öğretim görevlilerinin sınıfı susturmada etkin olmamasından memnun değilim. - Öğretim elemanları ile görüşmek çok zor ve zaman ayırmak istemiyorlar. Mail attığım bazı hocalar, cevap bile yazmıyor. Bu şekilde olmamasını isterdim. Empati kurma konusunda biraz düşünmeliler. - Öğrenci işleri tamamen rezillik, sistemden anlamayan bilgisayar kullanmayı bilmeyen personellerle doldurulmuş öğrenci işleri ayrı rezillik okulun kendi web sistemi ayrı rezillik sistemsel hatalardan dolayı ve öğrenci işlerinin beni sürekli yanlış bilgilendirmesinden dolayı 6 yıldır diploma alamıyorum. - Bazı hocalarımıza ulaşmak nerdeyse mümkün değil maillerine cevap vermiyorlar. - Öğretmenlerin öğrencilerle daha iyi anlaşmasını ve öğrencilere değer ve önem vermesini isteriz. Yaşadığımız sorunlar karşısında köstek değil destek olmalarını bekliyoruz. - Öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişimi ve tutumundan çok memnun değilim. Öğrenciyi dinleme ve anlama konusunda başarılı olduklarını ve anlayış gösterdiklerini düşünmüyorum. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bu konuda hocalarımıza teşekkür ediyorum - Bahsi geçen tüm bireyler ilgili ve alakalıdır bir sorun yoktur. - Bazı öğretim görevlilerimiz gerçekten işinin hakkını veriyor. - Genel itibariyle hepsinden memnunum. - Çoğu öğretim elemanı 10/10luk. - Üniversitemiz iletişim bakımından her zaman çeşitli olup istediğiniz konuda bize yardımcı olacak kişiler bulabilmekteyiz. - Bölümümüz içerisindeki yöneticilerimiz ve hocalarımız sayesinde problemlerle karşılaşmıyoruz, karşılaştığımızda da çözülüyor. - İletişim için yeterli ilgiyi görmekteyim, çok memnunum. 	<ul style="list-style-type: none"> ileriye gitmiyor böyle olunca okula, derse gitmek istemiyor insan şahsen bende öyle oluyor. - Memurlar ve öğretmenler ve dahi diğer birimler öğrencilere karşı daha güler yüzlü, daha eşit hissettirecek, sıcakkanlı ve ilgili olabilirler. - Görüş farklılıklarına saygı duyulmalıdır. - 2 haftada bir kez öğrencilerin ne istediği gibi hususlar göz önüne alınarak bölüm başkanı ile toplanılabilir.
--	---	--

C. Ölçme ve Değerlendirme

Katılımcıların Ölçme ve Değerlendirme kategorisindeki sekiz soruya verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzde değerleri ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 5'te verilmiştir.

Çizelge 5. Ölçme ve Değerlendirme kategorisindeki soruların betimsel istatistikleri.

Anket Soruları	Memnuniyet Düzeyi									
	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kısmen Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1. Üniversitemizdeki 'Bağlı Değerlendirme Sisteminden'	101	7,4	79	5,8	340	24,9	469	34,3	376	27,5

2. Öğretim elemanlarının objektifliğinden	64	4,7	74	5,4	290	21,2	497	36,4	438	32
3. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden	68	5	96	7	292	21,4	484	35,4	424	31
4. Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından	68	5	100	7,3	285	20,8	483	35,3	424	31
5. Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden	64	4,7	94	6,9	287	21	492	36	425	31,1
6. Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.)	90	6,6	90	6,6	281	20,6	464	33,9	436	31,9
7. Sınavlarda verilen cevaplama süresinden	83	6,1	104	7,6	312	22,8	460	33,7	402	29,4
8. Sınavlarla ilgili tüm süreçlerin (itiraz, mazeret vb.) açık olmasından	73	5,3	71	5,2	295	21,6	485	35,5	438	32
GENEL ORTALAMA	30,23 ± 7,85									

Çizelge 5 incelendiğinde Ölçme ve Değerlendirme kategorisindeki tüm sorular için %50'nin üzerinde memnun veya çok memnun oldukları şeklinde görüş bildirildiği belirlenmiştir. Bu sorular arasından memnun veya çok memnun görüşüne ilişkin yüzde en az %61,8 ile birinci soru olan “Üniversitemizdeki 'Bağıl Değerlendirme Sistemi'” durumuna aittir. Bu kategorideki genel ortalama olan $30,23 \pm 7,85$; en düşük puanın 8 ve en yüksek puanın ise 40 olması üzerinden değerlendirildiğinde öğrencilerin üniversitenin ölçme ve değerlendirme uygulamalarından genel olarak memnun olduklarına işaret etmektedir.

Çizelge 6'da katılımcıların Ölçme ve Değerlendirme kategorisi ile ilgili belirttikleri ifadeler yer almaktadır. Bu kategorideki “Belirtmek istediğiniz diğer hususlar” maddesine görüş bildiren öğrencilerin çoğunlukla olumsuz görüş bildirdikleri ve bu olumsuz görüşlerin daha çok bağıl değerlendirme sistemine yönelik olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda sınav sürelerine ilişkin de öğrenci memnuniyetsizliği bulunmaktadır. Öneriler ise genel olarak değerlendirme sisteminin değiştirilmesine yöneliktir.

Çizelge 6. Ölçme ve Değerlendirme kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
– Bazen sınav sonrası sınav kâğıdımıza bakmak istediğimizde bazı hocalar farklı bir tavırla yaklaşıyor biz öğrenciler olarak nerede yanlış yaptığımızı görmek ve düzeltmek	– Sınavlardan gayet memnunum. – Bölümüm adına oldukça memnunum.	– Çan sistemi kalkmalı. – Finalle bütünleme arası çok uzun onu kısaltabilirler.

<p>istiyoruz. Bunu hocaların tavırlarından dolayı yapamıyoruz.</p> <ul style="list-style-type: none">– Bir kişinin öğrenmesi için içsel motivasyon gereklidir. O motivasyon formalitelerle kırıldığında öğrenme isteği ortadan kalkar. Biz öğrenciler bir bireyiz benim okuduğum bölüm ruh bilimi insan anlama bilimi ama kimse insanı anlamaya yeltenmiyor. Üniversitenin devamsızlık yönetmeliğini çok olumsuz.– Bazı hocaların sınavda ne sormak istediğini anlama konusunda çok fazla düşünmem gerekiyor. Sınav zor olduğu için sürenin yetmeyeceği kaygısını taşıyorum ve bu durum akademik ortalamama yansıyor. Öğretim elemanlarının bir zamanlar öğrenci olduklarını onlara birinin hatırlatması gerekiyor diye düşünüyorum.– Bağlı değerlendirme yüzünden derslerden geçemiyoruz.– Sınav saatlerinden ve günde birden çok sınav olmasından memnun değilim.– Çan sistemi hiçbir şekilde verimli olmuyor.– Takım branşı üzerine yapılan uygulama derslerinde/sınavlarında hak edilen not verilmiyor bireysel değerlendirme yapılmıyor.– Sınavlarda bazen aynı sorular sorulabiliyor ve sınav sürenin yetersiz kaldığını düşünüyorum. Birçok öğrenci sınavdan erken çıksa da bir o kadar da sınav süresinin yetersizliğinden şikâyetçi olanlar var.– Sınavda çıkacak olan konuların üzerinde durmayıp başka konular üzerinde durduktan sonra yüksek almamızı bekliyorlar. Diğerlerini öğrenip böylece üzerinde durulmayan konular sınavda sorulunca düşük alıyoruz.– Yapılan klasik sınavların zorluğuna göre süre kesinlikle uygun değil.	<ul style="list-style-type: none">– Eğitimdeki ölçme değerlendirmelerden memnunum.– Genel itibarıyla hepsinden memnunum.– Sınavlarımız hem öğretim üyeleri hem online olarak hem de mail olarak iletiliyor. Bu bence çok güzel bir yön.– Kendi bölümümde yapılan herhangi bir sınavdan dolayı bir rahatsızlığım bulunmamaktadır.– Sınavlardan ve sınav esnasında gereken tüm ilgi alaka ve objektiflikten memnunum.	<ul style="list-style-type: none">– Bağlı değerlendirme sistemi yerine daha kullanışlı ve verimli bir sistem getirilebilir.
--	---	---

D. Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri

Katılımcıların Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisindeki 17 soruya verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzde değerleri ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 7'de verilmiştir.

Çizelge 7. Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisindeki sorunların betimsel istatistikleri.

Anket Soruları	Memnuniyet Düzeyi									
	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kısmen Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1. Dersliklerin kapasitesinden	76	5,6	76	5,6	293	21,4	475	34,7	445	32,6
2. Dersliklerin temizliğinden	85	6,2	95	6,9	272	19,9	468	34,2	445	32,6
3. Dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan	91	6,7	88	6,4	289	21,1	465	34	431	31,5
4. Derslik dışı öğretim alanlarının (atölye, laboratuvar, drama sınıfı vb.) yeterliliğinden	121	8,9	98	7,2	314	23	431	31,5	400	29,3
5. Kütüphanenin çalışma saatlerinden	91	6,7	74	5,4	256	18,7	467	34,2	476	34,8
6. Kütüphanedeki kaynakların yeterliliğinden	86	6,3	81	5,9	294	21,5	464	33,9	440	32,2
7. Kütüphanenin ödünç verme (kitap alma) sisteminden	68	5	64	4,7	270	19,8	489	35,8	472	34,5
8. Kütüphane fiziki koşullarından	86	6,3	65	4,8	281	20,6	476	34,8	455	33,3
9. Kantinin fiziksel ortamından	113	8,3	115	8,4	337	24,7	421	30,8	375	27,4
10. Kantinde sunulan hizmetlerden	119	8,7	110	8	329	24,1	431	31,5	374	27,4
11. Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, ısıtma vb.)	99	7,2	95	6,9	340	24,9	442	32,3	388	28,4
12. Yemeklerin kalitesinden	145	10,6	117	8,6	345	25,2	412	30,1	346	25,3
13. Tuvalet ve lavaboların temizliğinden	262	19,2	146	10,7	303	22,2	339	24,8	314	23
14. Sunulan burs imkânlarından	203	14,9	111	8,1	309	22,6	384	28,1	358	26,2
15. Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından	139	10,2	105	7,7	321	23,5	428	31,3	370	27,1
16. Uluslararası değişim programlarına verilen destekten	106	7,8	90	6,6	332	24,3	454	33,2	381	27,9

17. Belge ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin açık olmasından	90	6,6	78	5,7	333	24,4	459	33,6	402	29,4
GENEL ORTALAMA	62,35 ± 16,89									

Çizelge 7 incelendiğinde Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisindeki 13. soru hariç tüm sorular için %50'nin üzerinde memnun veya çok memnun oldukları şeklinde görüş bildirildiği belirlenmiştir. Bu sorular arasından memnun veya çok memnun görüşüne ilişkin yüzde en az %47,8 ile 13. soru olan “Tuvalet ve lavaboların temizliği” durumuna aittir. Ardından %54,3 ile “Sunulan burs imkânlarına” yönelik 14. soru ve %55,4 ile “Yemeklerin kalitesine” yönelik 12. soru gelmektedir. Bu kategorideki genel ortalama olan 62,35 ± 16,89; en düşük puanın 17 ve en yüksek puanın ise 85 olması üzerinden değerlendirildiğinde öğrencilerin üniversitenin fiziki koşullar ve destek hizmetlerinden genel olarak memnuna yakın olduklarına işaret etmektedir.

Çizelge 8’de katılımcıların Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisi ile ilgili belirttikleri ifadeler yer almaktadır. Bu kategorideki “Belirtmek istediğiniz diğer hususlar” maddesine görüş bildiren öğrencilerin çoğunlukla olumsuz görüş bildirdikleri ve bu olumsuz görüşlerin daha çok lavabo temizliğine yönelik olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda fiziki ortamların hijyeni, yemekhane yemeklerinin çeşidi ve lezzeti gibi konularda da öğrenci memnuniyetsizliği bulunmaktadır. Öneriler ise genel olarak öğrencilerin vakit geçirebileceği ortamların yaratılması ve bu ortamların temiz tutulmasına yöneliktir.

Çizelge 8. Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> – Yemekhane kapasitesi çok az ve yemekler dersi geç saatte bitenlere yetmiyor. – Okul lavaboları gerçekten çok kötü durumda. – Özellikle yemekhane konusunda hiç memnun değilim. Isınma ve yemek kalitesi sorunu olduğu aşikâr. – Okul genel olarak çok bakımsız, üstelik yeterince temizlenmiyor. Bina içi ve sınıflar fazla kirli. Tuvaletler çok kötü, tüm koridoru koku kaplıyor önünden geçilmiyor resmen. Derslikler fena değil ancak kütüphanedeki o eski bilgisayarların gereksiz olduğunu düşünüyorum. – İş ve burs imkânları artırılmalı. – Mescitler pis yeterli düzeyde abdesthanemiz yok olanda aşırı derecede pis 	<ul style="list-style-type: none"> – Destek hizmetlerinden gayet memnunum. – Fiziki koşullar ve destek hizmetlerinden memnunum. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kantin kapasitesi biraz daha arttırılabilir. – Tuvalet temizliği daha iyi olabilir – Bölümümüzdeki kütüphane daha aktif hale getirilmeli. Lütfen!! – Kantindeki ürünlerin çeşitlenmesini istiyorum. – Genel olarak memnunum. Ama zemine ders koyulmasını uygun bulmuyorum çünkü kötü bir koku var ve soğuk. – Eğitim fakültesinin çevre düzenlemesi çok kötü, öğretmen adaylarının kullanabileceği düzenli bir bahçe, yeşil alan ya da atölyeler yok. Fakültenin etrafındaki boş alanların acilen değerlendirilmesi gerekiyor. – Fiziki koşullar ve destek hizmetlerinin arttırılması

<ul style="list-style-type: none"> - Kantin düzeni yok masalar temizlenmiyor satılan ürün çeşidi çok az - Öğrenci arkadaşlarıyla vakit geçirebileceğim ortak alanlar yetersiz. - Sabiha Şahenk kütüphanesinin havalandırması yetersiz ve tuvaletlerin kapısı kırık, tavandan üstümüze gider suyu damlıyor. - Tuvalet ve sınıf temizliği daha iyi olmalı. - Sınıfların temizlendiğini söylemek yanlış olur. Sıra üstü silgi atığı, tahta silgileri özelliğini kaybetmiş. - Özellikle bölüm tuvalet temizliğinden memnun değilim. - Dersliklerin kapasitesi çok yetersiz. 		<p>konusunda biraz daha çalışma yapılabilir.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Okulda aktivite yapabileceğimiz ortamların yaratılmalıdır. - Kantin daha büyük olabilir özellikle vize ve final haftasında yetersiz kalıyor. Yemekhane için ise yemekler daha güzel olabilir. - Kampüste bulunan köpeklerin toplatılmasını istiyoruz. Gün boyu bizi rahatsız ediyorlar ve kış geldi onlar yüzüne rahat hareket edemiyoruz. - Kütüphane ve çevresinin yemekhanenin ilerisinin akşamları daha fazla aydınlatma yeri istiyoruz. - Güvenlik görevlilerin akşamları çevrede dolaşması uygun olur. - Yemekhane yemeklerinin tadı hiç güzel değil çoğu zaman aç kalıyorum onun düzeltilmesini istiyorum. Lavabolar çok iğrenç ve kokuyor biraz daha temizliğe önem verirse çok iyi olur. - Kütüphanede 7/24 açık deniliyor ancak aksam 10 sabah 8 arası sadece kantinde çalışabiliyormuş. Kütüphanenin en azından bir katı kullanılabilir.
--	--	--

F. Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler

Katılımcıların Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisindeki 10 soruya verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzde değerleri ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 9'da verilmiştir.

Çizelge 9. Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisindeki sorunların betimsel istatistikleri.

Anket Soruları	Memnuniyet Düzeyi									
	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kısmen Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğinden	140	10,2	110	8,0	371	27,1	402	29,4	342	25

2. Öğrenci kulüpleri ile ilgili bilgilendirmelerden	155	11,3	135	9,9	352	25,7	382	27,9	340	24,9
3. Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinden	146	10,7	131	9,6	358	26,2	398	29,1	332	24,3
4. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden	142	10,4	129	9,4	366	26,8	403	29,5	324	23,7
5. Akademik (kongre vb.) etkinliklerden	127	9,3	109	8	348	25,5	432	31,6	346	25,3
6. Sanatsal etkinliklerden	142	10,4	141	10,3	348	25,5	400	29,3	334	24,4
7. Kültürel etkinliklerden	144	10,5	131	9,6	335	24,5	417	30,5	336	24,6
8. Sportif etkinliklerden	151	11	134	9,8	331	24,2	414	30,3	336	24,6
9. Spor alanların kullanılma imkanlarından	134	9,8	117	8,6	356	26	414	30,3	342	25
10. Etkinliklerin duyurulma düzeyinden	149	10,9	128	9,4	346	25,3	394	28,8	346	25,3
GENEL ORTALAMA	34,83 ± 11,78									

Çizelge 9 incelendiğinde Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisindeki tüm sorular için %50'nin üzerinde memnun veya çok memnun oldukları şeklinde görüş bildirildiği belirlenmiştir. Bu sorular arasından memnun veya çok memnun görüşüne ilişkin yüzde en az %52,8 ile ikinci soru olan “Öğrenci kulüpleriyle ilgili bilgilendirme” durumuna aittir. Ardından %53,2 ile “Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerine” yönelik dördüncü soru ve %53,4 ile “Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerine” yönelik üçüncü soru gelmektedir. Bu kategorideki genel ortalama olan $34,83 \pm 11,78$; en düşük puanın 10 ve en yüksek puanın ise 50 olması üzerinden değerlendirildiğinde öğrencilerin üniversitenin akademik, sportif, sosyal ve kültürel etkinliklerinden genel olarak memnuna yakın olduklarına işaret etmektedir.

Çizelge 10’da katılımcıların Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisi ile ilgili belirttikleri ifadeler yer almaktadır. Bu kategorideki “Belirtmek istediğiniz diğer hususlar” maddesine görüş bildiren öğrencilerin çoğunlukla olumsuz görüş bildirdikleri ve bu olumsuz görüşlerin daha çok öğrenci kulüplerine ve spor alanlarına ilişkin olduğu belirlenmiştir. Öneriler ise genel olarak etkinliklerin ve öğrenci kulüplerinin tanıtılması ve duyurulması hususuna dikkat çekmektedir.

Çizelge 10. Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
– Üniversitenin verdiği kurslar ücretsiz olabilir.	– Sosyal ve kültürel alandan memnunum. – Akademik sosyal, kültürel vb. etkinliklerden memnunum	– Kulüp faaliyetlerinin bilgilendirilmesi bilgi yayılması konusunda yetersiz kalınıyor

<ul style="list-style-type: none"> - Öğrenci kulüpleri hakkında yeterince bilgilendirme olmadığı için bilgim yok. - Sportif bir etkinlik yok. - Sportif açıdan gelişmeliyiz. - Etkinlikler genellikle sınav haftasına denk geliyor o yüzden çok kötü. - Futbol sahası okul açıldığından beri kullanılmıyor, öyleyse neden orada. - Öğrenci kulüpleri hakkında hiç bilgilendirilme yapılmadı nerden başvuruluyor onu bile bilmiyoruz, ilgi alanımı ilgilendiren bir kulübe katılmayı isterdim. - Kulüplerimiz çoğu üniversitedeki gibi etkin değildir. Etkin olmaya çalışma aşamasında ise gerekli desteğin verilmediği gözler önüne serilmektedir. 		<p>kültürel faaliyetler sayısının artırılmasına ihtiyaç var.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sanat, kültürel, spor ve sosyal faaliyetler artırılmalı. - Mesleğim ve bölümüm ile alakalı hiç etkinlik bulunmamakla beraber herhangi bir kulüpte bulunmamaktadır. Gereği yapılırsa çok sevinirim. - Kongre merkezinde sadece üniversite öğrencilerine yönelik konferans, seminer ve kongreler düzenlenmesi bizler için faydalı olacaktır. Ayrıca bağlı olduğumuz fakülte ve enstitülerin kendi öğrencilerine yönelik eğitsel faaliyetler düzenlemesi de gerekir. - Çeşitli yerlerde bilgilendirici yazılar görmek isterim. Çoğundan haberimiz olmuyor. Sosyal medyayı çok kullanmadığım için kampüs çarşı gibi öğrencilerin daha yoğunlukta gezdiği yerlere bilgilendirici yazılar asılabilir. - Etkinlikler genellikle üniversite öğrencileri tarafından duyuruluyor bu bence hem mail olarak hem de online olarak duyurulmalı - Daha fazla turnuva olabilir masa tenisi satranç gibi. - Genelde ne kulüplerden ne de etkinliklerden haberimiz olmuyor daha faal çalışılmalı ve herkese ulaşılmalı hangi kulüp var nerde var bilinmiyor kimsenin haberi yok
---	--	--

G. Danışmanlık Hizmetleri

Katılımcıların Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki 3 soruya verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzde değerleri ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 9'da verilmiştir.

Çizelge 11. Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki sorunların betimsel istatistikleri.

Anket Soruları	Memnuniyet Düzeyi									
	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kısmen Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
1. Danışmanın sorunlarımı çözme çabasından	79	5,8	77	5,6	266	19,5	450	32,9	494	36,1

2. Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından	80	5,9	78	5,7	275	20,1	440	32,2	491	35,9
3. Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından	86	6,3	84	6,1	282	20,6	423	30,9	490	35,8
GENEL ORTALAMA	11,57 ± 3,37									

Çizelge 11 incelendiğinde Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki tüm sorular için %50'nin üzerinde memnun veya çok memnun oldukları şeklinde görüş bildirildiği belirlenmiştir. Bu sorular arasından memnun veya çok memnun görüşüne ilişkin yüzdeler sıralaması %66,7 (soru 3), %68,1 (soru 2) ve %69 (soru 1) şeklindedir. Bu kategorideki genel ortalama olan 11,57 ± 3,37; en düşük puanın 3 ve en yüksek puanın ise 30 olması üzerinden değerlendirildiğinde öğrencilerin üniversitenin danışmanlık hizmetlerinden genel olarak memnuna yakın olduklarına işaret etmektedir.

Çizelge 12’de katılımcıların Danışmanlık Hizmetleri kategorisi ile ilgili belirttikleri ifadeler yer almaktadır. Bu kategorideki “Belirtmek istediğiniz diğer hususlar” maddesine görüş bildiren öğrencilerin çoğunlukla olumsuz görüş bildirdikleri ve bu olumsuz görüşlerin daha çok danışman ilgisizliğine yönelik olduğu belirlenmiştir. Öneriler ise genel olarak danışmanların öğrencileri daha çok yönlendirmesine yöneliktir.

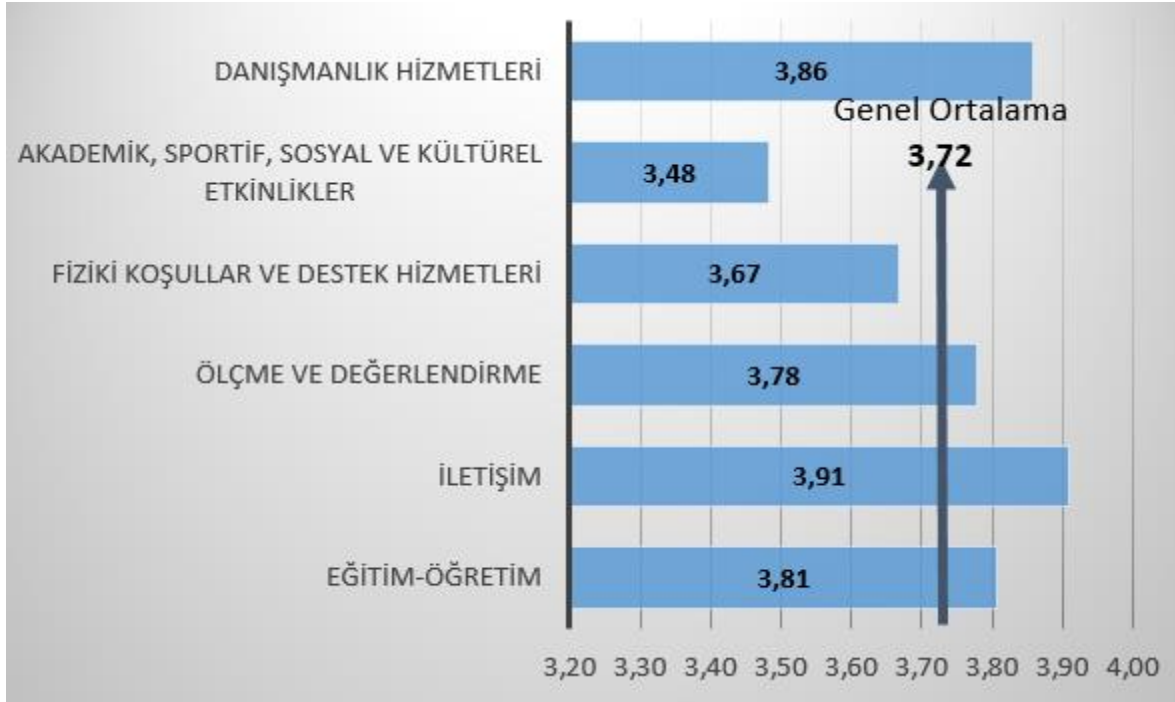
Çizelge 12. Danışmanlık Hizmetleri kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> – Benden kaynaklanan nedenlerle danışmanına hiç görüşmedim. – Çok ilgilenilmiyor. – Danışmanlık hizmetinden hiç memnun değilim. – Hiçbir sorunun cevabını net alamadım. 4 yıllık öğrenciyim diğer arkadaşlar da aynı şeyleri söylüyor danışman için. Olabilir öyledir belki de galiba kelimelerini duyuyoruz hep. – Derse hiç katılım yapmadan sadece sınav günü gelen insanlar var. 2 evladımı bırakıp geliyorum evet bu benim kendi tercihim ancak hiçbir engeli olmayan arkada kimseyi bırakmadan gelebilecek insanlara tolerans gösterilmesine rahatsızım. Madem bu kadar önemsemiyor öyle ya da böyle bu belge verilecek aynı muamele uygulanmalı. – Danışman öğrencinin seçtiği dersleri incelemeyen otomatik onay veriyor. Ders kaydı aşamasında bu 	<ul style="list-style-type: none"> – Danışmanımdan son derece memnunuz. – Danışmanım gayet iyi bana çok yardımcı oluyor. – Danışman iyidir ve ilgisi de iyidir. Tez yazımında ve incelenmesinde destek danışmanım tarafından yabancı öğrenci olarak gerek akademik araştırmalarda, gerekse de makale planlamalarında her desteği gördüm. – Danışmanlık hizmetlerinden son derece memnunuz danışmanlarımız her zaman desteğini esirgemiyorlar fazlasıyla yarar sağlamaktayım çok memnunuz. 	<ul style="list-style-type: none"> – Daha bilgilendirici ve destekleyici görüşmeler yapılabilir danışmanlar tarafından – Öğrencilere ders programına 1 saat verilip öğrenciler için kariyer bilgilendirilmesi yapılabilir. – Danışmanın ilgili konularda daha çok bilgilendirme yapmasını isterim.

sebep ten yüzünden diplomamı alamadım. Bu kadar hata bir öğrenciye yapılmazdı. Ders kaydı yaparken ve ders seçerken sistem alt yapısı eksik ve sorunlu. Bu konuda herhangi bir uyarı da bulunmuyor ve dolayısıyla öğrenci hatalı ders seçimi yapabiliyor.

H. Genel Değerlendirme

Anket sonucunda elde edilen genel memnuniyet düzeyi ile her bir kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 1'de verilmiştir. Anket genel ortalaması 3,72 olup, kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı İletişim kategorisinde (3,91), en düşük memnuniyet oranı ise Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde (3,48) elde edilmiştir. Danışmanlık Hizmetleri (3,86), Eğitim-Öğretim (3,81), Ölçme ve Değerlendirme (3,78) ve iletişim genel memnuniyet anket ortalamasının üstünde yer alırken Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri (3,67) ile Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler genel ortalamasının altında kalmıştır. Akademik personeli ilgilendiren danışmanlık hizmetleri, eğitim-öğretim, iletişim ile ölçme ve değerlendirme kategorilerinin genel ortalamasının üzerinde yer alması olumlu olarak değerlendirilebilir. Ancak üniversite ortamının sosyal ve fiziksel koşullarına yönelik kategorilerin genel ortalamasının altında kalması nedeniyle iyileştirme yapılması gerektiği açıktır.



Şekil 1. Öğrenci anketi kategorilerine göre genel memnuniyet düzeyleri.

Ayrıca öğrencilerin bu altı kategoriye ilişkin toplam puanları cinsiyet değişkenine göre ilişkisiz örneklemeler *t*-testi ile incelenmiş ve hiçbir kategori puanının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete toplam 1367'si katılım göstermiştir. Bu nedenle öğrenci anketine katılım oranının oldukça düşük olduğu söylenebilir. Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- 1) İletişim, Danışmanlık Hizmetleri, Eğitim-Öğretim ile Ölçme ve Değerlendirme kategorilerinde memnuniyet düzeyinin genel ortalamanın üzerinde olduğu, ancak Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler ile Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorilerinde memnuniyet düzeylerinin genel ortalamanın altında olduğu belirlenmiştir.
- 2) Memnuniyet oranının %50'nin altında kaldığı tek konu üniversite lavabolarının temizliğine yöneliktir. Bu nedenle gerekli iyileştirmenin yapılması önerilmektedir.
- 3) Ankete katılım oranını artırmak için öğrencilerin verdiği dönütlerin raporlanmakla kalmadığına, üniversitenin gelişimine yönelik adımlar atılırken bu görüşlerden faydalandığına ilişkin onlara kanıtlar sunulmalıdır. Böylece öğrenci, ciddiye alındığını bilecek ve görüş belirtme konusunda istekli olacaktır.
- 4) Memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu kategori ve sorularla ilgili verilerin ilgili birimler/komisyonlar tarafından ayrıntılı incelenerek memnuniyet düzeyinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin geliştirilmesi ve düzenlemeler yapılması gerekmektedir.
- 5) Kararsız veya kısmen memnun olanlarının oranının yüksek olduğu konular iyileştirmeye açık alanlar olarak ele alınmalı ve memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.