



T.C
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KALİTE KOMİSYONU
KARARI

Toplantı Tarihi	Kimlik /Dosya No	Toplantı Sayısı
21/03/2023	54096819-050.06.04	01

21/03/2023 tarihinde saat 10:00'da Doç. Dr. Devrim ERDEM başkanlığında, aşağıda imzaları bulunan üyelerin katılımlarıyla toplanarak gündemdeki konuları görüşmüş ve aşağıdaki kararları almıştır.

TOPLANTIYA KATILANLAR:

Başkan : Doç. Dr. Devrim ERDEM
Üye : Doç. Dr. Nezh ÖNAL
Üye : Doç. Dr. Ahmet Şakir DOKUZ
Üye : Doç. Dr. Esin YILMAZ KOĞAR
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ayten Kübra YAĞIZ

KARAR NO: 2023/1

Üniversitemiz akademik personeline uygulanan 2022 yılı genel memnuniyet anketinin sonuçlarının değerlendirilmesi görüşüldü.

Üniversitemiz akademik personeline 2022 yılı genel memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi kapsamında yapılan anket verileri değerlendirilerek rapor haline dönüştürülmüş ve alınan kararın Kalite Komisyonuna gönderilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

KARAR NO: 2023/2

Üniversitemiz idari personeline uygulanan 2022 yılı genel memnuniyet anketinin sonuçlarının değerlendirilmesi görüşüldü.

Üniversitemiz idari personeline 2022 yılı genel memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi kapsamında yapılan anket verileri değerlendirilerek rapor haline dönüştürülmüş ve alınan kararın Kalite Komisyonuna gönderilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

KARAR NO: 2023/3

Üniversitemiz öğrencilerine uygulanan 2022 yılı genel memnuniyet anketinin sonuçlarının değerlendirilmesi görüşüldü.

Üniversitemiz öğrencilerine 2022 yılı genel memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi kapsamında yapılan anket verileri değerlendirilerek rapor haline dönüştürülmüş ve alınan kararın Kalite Komisyonuna gönderilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.



T.C
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KALİTE KOMİSYONU
KARARI

Toplantı Tarihi	Kimlik /Dosya No	Toplantı Sayısı
21/03/2023	54096819-050.06.04	01

KARAR NO: 2023/4

Üniversitemiz engelli öğrencilerine uygulanan 2022 yılı genel memnuniyet anketinin sonuçlarının değerlendirilmesi görüşüldü.

Üniversitemiz engelli öğrencilerine 2022 yılı genel memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi kapsamında yapılan anket verileri değerlendirilerek rapor haline dönüştürülmüş ve alınan kararın Kalite Komisyonuna gönderilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

KARAR NO: 2023/5

Üniversitemiz uluslararası öğrencilerine uygulanan 2022 yılı genel memnuniyet anketinin sonuçlarının değerlendirilmesi görüşüldü.

Üniversitemiz uluslararası öğrencilerine 2022 yılı genel memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi kapsamında yapılan anket verileri değerlendirilerek rapor haline dönüştürülmüş ve alınan kararın Kalite Komisyonuna gönderilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

KARAR NO: 2023/6

Üniversitemiz mezun öğrencilerine uygulanan 2022 yılı genel memnuniyet anketinin sonuçlarının değerlendirilmesi görüşüldü.

Üniversitemiz mezun öğrencilerine 2022 yılı genel memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi kapsamında yapılan anket verileri değerlendirilerek rapor haline dönüştürülmüş ve alınan kararın Kalite Komisyonuna gönderilmek üzere Kalite Koordinatörlüğüne bildirilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

Doç. Dr. Devrim ERDEM
Komisyon Başkanı

Doç. Dr. Nezh ÖNAL
Öğretim Üyesi

Doç. Dr. Ahmet Şakir DOKUZ
Öğretim Üyesi

Doç. Dr. Esin YILMAZ KOĞAR
Öğretim Üyesi

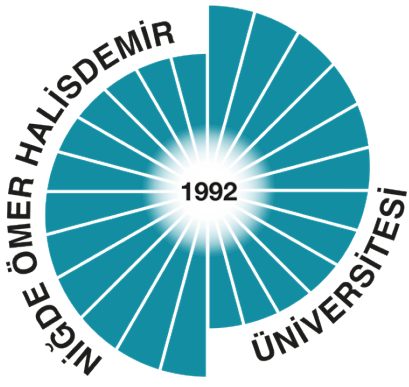


T.C
NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KALİTE KOMİSYONU
KARARI

Toplantı Tarihi	Kimlik /Dosya No	Toplantı Sayısı
21/03/2023	54096819-050.06.04	01

Dr. Öğr. Üyesi Ayten Kübra
YAGIZ
Öğretim Üyesi

Raportör:
21/03/2023 Öğr. Gör. Yasin
AFŞAR
Öğretim Görevlisi



2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

AKADEMİK PERSONEL

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

Mart 2023

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde görev yapan akademik personelin, üniversitenin 2022 yılı içerisinde sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

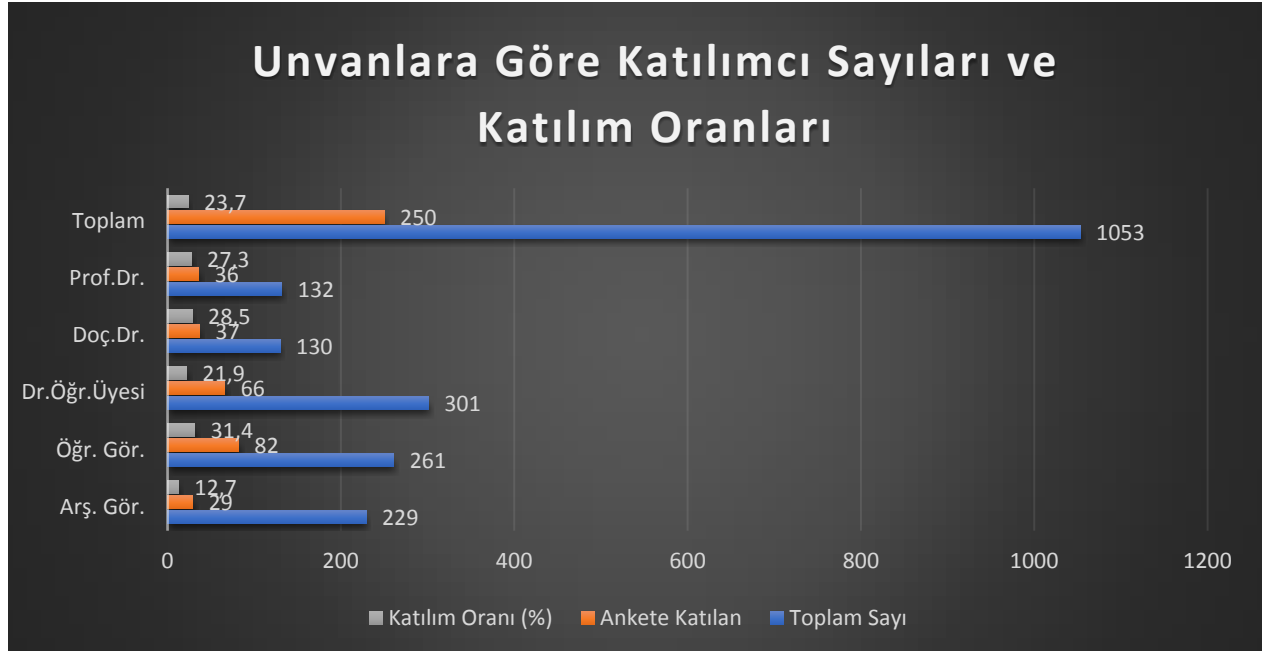
Akademik personelin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Üniversitemiz Ölçme ve Değerlendirme Birimi tarafından bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcılara, Üniversitenin Stratejik Planı ile de uyumlu olacak şekilde Eğitim-Öğretim (10), Araştırma-Geliştirme (AR-GE) (14), Kurumsal Altyapı ve İşleyiş (21), Yönetim Anlayışı (20) ve Toplum Hizmet (9) olmak üzere beş alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 74 sorudan Ankette katılımcılardan 69 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 hususlar için açık uçlu sorulara yer verilmiştir. Böylece toplam 5 açık uçlu soru ile katılımcıların eleştiri ve önerilerinin de alınması sağlanmıştır. Anket OGRIS'te 30 gün süreyle aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm akademik personele kurumsal e-posta adresleri yoluyla bilgilendirme yapılmıştır. Anket sonucunda her soru için verilen cevapların frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

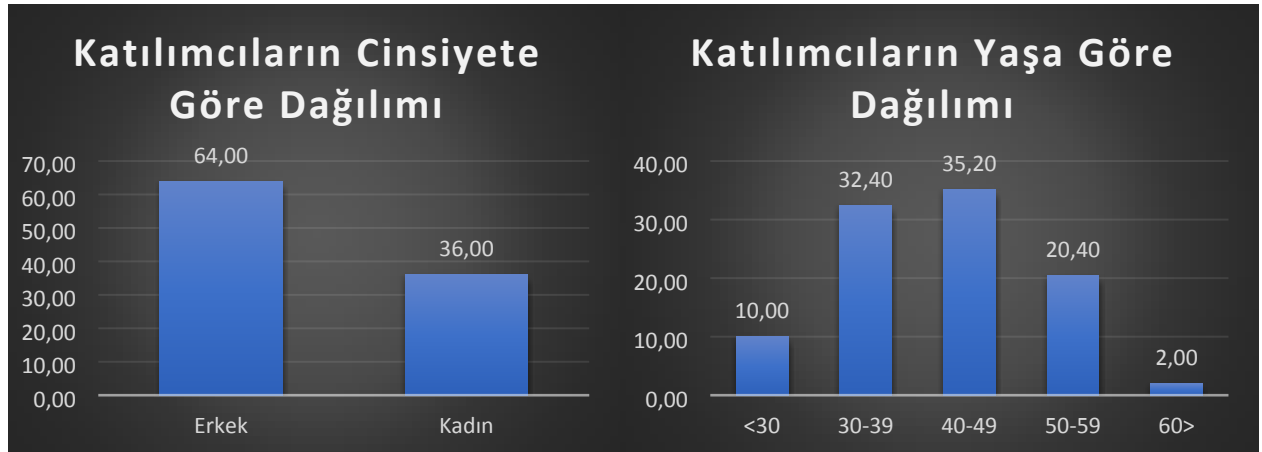
1. Katılımcı Bilgileri

Ankete katılan akademik personelin unvanlara göre dağılımı Şekil 1'de verilmiştir. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2022 yılı sonu itibariyle görevli olan toplam 1053 akademik personelin 250'si katılım göstermiş olup katılım oran %23,7 olmuştur.

Ankete katılan 250 akademik personelin unvan, cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1 ve 2'de sunulmuştur. Yukarıda da belirtildiği gibi oransal olarak en büyük grubu (%31.4) öğretim görevlileri oluştururken, bunu doçent doktor (%28.5) izlemiştir. Katılımcıların %23.7'si profesör, %28.5'i doçent ve %12.7'si araştırma görevlisidir. Ankete katılan akademik personelin %64'ü erkek (160 kişi) %36'sı (90 kişi) ise kadındır. Katılımcıların %35.2'si (88 kişi) 40-49 yaş aralığındaki akademik personel oluştururken, bunu %32.4 ile 30-39 yaş grubu (81 kişi) izlemiştir. Katılımcılar içerisinde en küçük grubu %2 ile 60 yaş üstü akademik personel oluşturmuştur (Şekil 2).



Şekil 1. Unvanlara göre ankete katılan akademik personel sayıları ve oranları.



(a)

(b)

Şekil 2. Ankete katılan akademik personelin cinsiyet (a) ve yaşa göre dağılımları (b).

2. Anket Sonuçları

A. Eğitim-Öğretim

Akademik personelin Eğitim-Öğretim kategorisindeki ifadelerle yönelik memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir. Akademik personel katılımcıları önlisans, lisans, lisansüstü ve uluslararası öğrencilerin derse yönelik ilgisinden “kısmen memnun”, diğer ifadelerle ilişkin olarak da “memnunum” kategorisini çoğunlukla tercih etmişlerdir.

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

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. Önlisans/Lisans öğrencilerinin derslere olan ilgisinden	34	13.6	47	18.8	89	35.6	65	26	15	6
2. Lisansüstü öğrencilerinin derslere olan ilgisinden	22	8.8	23	9.2	98	39.2	79	31.6	28	11.2
3. Uluslararası öğrencilerinin derslere olan ilgisinden	34	13.6	28	11.2	99	39.6	66	26.4	23	9.2
4. Bölümde/Programda halen yürütülen öğretim planından	8	3.2	15	6	54	21.6	137	54.5	36	14.4
5. Bölümde/Programda yapılan ders görevlendirmelerinden	10	4	12	4.8	41	16.4	115	46	72	28.8
6. Dersliklerin sayısından	15	6	21	8.4	46	18.4	100	40	68	27.2
7. Dersliklerin teknolojik donanımından	33	13.2	33	13.2	45	18	97	38.8	42	16.8
8. Ders uygulama (laboratuvar, vb.) imkânlarının yeterliliğinden	36	14.4	39	15.6	49	19.6	88	35.2	38	15.2
9. Sınıf dışı öğretim etkinlikleri (gezi vb.) için sunulan imkânlardan	32	12.8	32	12.8	72	28.8	83	33.2	31	12.4
GENEL	Kısmen memnun ve memnun									

Katılımcıların "Eğitim-öğretim ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 2'de toplu olarak verilmiştir.

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

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> - Bazı zorunlu olması gereken derslerin seçmeli olarak verilmesi. Bazı derslerin saatlerinin teori+pratik yeterli olmaması. Özellikle Öğretmenlik uygulaması derslerinin teori ve uygulama saatlerinin yapılmasında iç kontrolün sağlanması ve gereken önemin verilmesi gerekmektedir. - Öğrenci alımının olmadığı bölümlerde Yök kontenjanlarının (yatay ve dikey geçiş dahil) açık olması. Nasıl olsa yabancı ve eski öğrenciler için dersler açık ve öğretim üyesi görevlendirmeleri yapılmaktadır. - Projeksiyon aleti kablosu iki veya üç haftada bir kırılmış olduğu için, bu hususta görevli çağrılmaktadır. Ancak bu durum derse geç başlanmasına sebep olmaktadır. Ders programları hazırlanmasında genellikle benim derslerde sıkıntı çıkmakta olup diğer hocaların dersleri hep belirli günlere konulmaktadır. - Meslek yüksekokullarında dersliklerdeki projeksiyon cihazlarının sayısı yetersiz. Öğrencilerin ödevlerini yapabileceği bilgisayar kullanma imkanları yok. Öğrencilerin boş zamanlarını akademik ya da sosyal olarak verimli değerlendirebilecekleri bir alt yapı da yok. - Sınıflarımızın donanım orak oldukça yetersiz olduğunu düşünüyorum, örneğin sınıflarımızda ihtiyaç sayısı kadar projeksiyon yok, karartma perdesi yok, yazı tahtaları çok eski, pc laboratuvarındaki pc ler çok eski ve yetersiz, ayrıca içindeki programlarda eski ve güncel değil. - Rektörlük Dr. Öğr. Gör. olarak, ders görevi verilmesi için Genel Sekreterliğe yaptığım 2 başvuruma da hiç dönüş yapılmadı. Doktora mezunu bir Öğretim Görevlisi olarak ders veremediğim bir kuruma aidiyette hissetmiyorum. - Lablardaki bilgisayarlar ve sınıfların bazılarındaki projeksiyonlarla ilgili eksiklikler var. - Öğrenci sayıları fazla olduğu için uygulama derslerinde verim elde edemiyorum. Hoca yetersizliğinden dolayı da sınıfları bölme imkânımız olmuyor bu konuda bir çalışma yapılması sorunu düzelterektir. - Online derslere ilgi yok. - Üniversitenin tek başına halledemeyeceği bir konu olduğunun, kısa sürede düzeltilemeyeceğinin farkındayım ama yükseköğretime gelen öğrencinin daha nitelikli, ilgili, istekli öğrenciler olabilmesi için adım atılmalı. Öğrenciler en temel fen- matematik 	<ul style="list-style-type: none"> - Eğitim olanaklarıyla bilgilerin güncellenmesine katkıda bulunan ve her geçen gün kendini yenileyen bir üniversite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bilgisayar laboratuvarındaki bilgisayarlar ile sınıflardaki projeksiyon cihazları güncel teknolojiye uygun, yeterli düzeyde performansa sahip ve daha işlevsel olabilir. - Bilgisayar laboratuvarı kurulurken, laboratuvarın dizaynında laboratuvarı en çok kullanan öğretim üyesinin de görüşü alınıp, fikri sorulması. - Not sistemlerinin değiştirilmesi gerektiğini düşünüyorum. - Özellikle uygulamalı derslere sahip bölümlere materyal temini desteği yapılmalı. - Uygulamaya yönelik derslerin artırılması - Teknolojik donanım açısından sınıflar gözden geçirilebilir.

bilgisinden yoksunlar. Kendilerini yazılı ve sözlü ifade edemiyorlar.		
– Özellikle uygulamalı derslere sahip bölümlere materyal temini desteği yapılmalı.		
– Sınıflarda ders yapmak için kullanılabilir Bilgisayarlar çok yetersiz, mevcut bilgisayar çalışmadığından ders yapmakta sıkıntı çekiliyor.		
– Güzel Sanatlar fakültesi olarak, Öğrenci sayısı ve atölye sayısı açısından ciddi problemler yaşamaktayız.		

B. Araştırma ve Geliştirme (AR-GE)

Akademik personel AR-GE bölümünde verilen ifadelerle yönelik değerlendirmeleri çoğunlukla “memnunum” ve “kısmen memnunum” kategorisinde karşılık bulmuştur.

Çizelge 3. AR-GE kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

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. Akademik gelişimim için sunulan imkânlardan	24	9.6	39	15.6	60	24	90	36	37	14.8
2. Araştırma/yayın yapmak için ayırabildiğim zamandan	25	10	27	10.8	77	30.8	88	35.2	33	13.2
3. Araştırma/yayın destek/ödüllendirme sisteminden	33	13.2	42	16.8	71	28.4	73	29.2	30	12
4. Üniversitenin proje yazma ve başvuru destek hizmetlerinden	28	11.2	30	12	69	27.6	89	35.6	34	13.6
5. AR-GE altyapısını iyileştirmek amacıyla yapılan faaliyetlerden	27	10.8	21	8.4	79	31.6	85	34	38	15.2
6. Araştırma projeleri (BAP) için sağlanan bütçe desteklerinden	33	13.2	30	12	77	30.8	80	32	30	12
7. BAP projelerinin değerlendirme ölçütlerinden	15	6	20	8	83	33.2	96	38.4	36	14.4
8. Üniversite dışından sağlanan ulusal (TÜBİTAK, KOP, vb.) desteklerden	16	6.4	19	7.6	80	32	101	40.4	34	13.6
9. Ulusal bilimsel etkinliklere katılım için verilen destekten	57	22.8	38	15.2	70	28	61	24.4	24	9.6

10. Uluslararası bilimsel etkinliklere katılım için verilen destekten	61	24.4	43	17.2	61	24.4	62	24.8	23	9.2
11. Uluslararası değişim programlarından yararlanma imkânlarından	22	8.8	24	9.6	68	27.2	102	40.8	34	13.6
12. Merkezi Araştırma Laboratuvarı hizmetlerinden	20	8	12	4.8	91	36.4	88	35.2	39	15.6
13. Bilimsel etkinlik düzenleme desteklerinden	26	10.4	27	10.8	74	29.6	86	34.4	37	14.8
GENEL	Kısmen memnun ve memnun									

Katılımcıların "AR-GE ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 4'de toplu olarak verilmiştir.

Çizelge 4. AR-GE kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> – Merkezi laboratuvardaki cihazların kalibrasyon ve analiz sonuçlarının tutarlı olması çok önemli. – Yılda 1-2 sempozyuma giderken bile yol paralarımız karşılanmıyor. – 2022 yılı yönetmeliğimize göre bile öğretim üyeleri en iyi olduğu kategorilerde desteklenmedi. Ödül töreni yapılmadı. – Devletimizin imkânları ile kurulmuş olan ve ihtiyaçları halen devlet tarafından karşılanan Merkezi laboratuvar bazı kişi ve kişilerin sahiplendiği ve şahsi işlerinin yapıldığı yer olmaktan çıkması lazım. Adı Merkezi olan bir yerin tüm çalışmak isteyen Akademik personele açık olması lazım. – Fakültenin ulusal ve/veya uluslararası etkinlikler için ödeneğinin olmaması (Bulduğum fakültede 6 yıldır görev yapıyorum ve bir kez bile destek alamadım şahsen) veya yetersiz olması bu tür etkinliklere katılım için motivasyonu düşürmektedir. – Bütçe yetersizliğinden destek alamıyoruz. 	<ul style="list-style-type: none"> – inovasyonu ve girişimciliği önceleyen ve teknolojiye odaklanan bir üniversite 	<ul style="list-style-type: none"> – Akademisyen ve öğrenciler için "Kuluçka Merkezi" tarzı olanaklar olabilir. – Daha yaratıcı ve kentle ve çevre ile uyumlu olmalı. – Üniversitemizde bir proje koordinatörlüğü oluşturulmalı – AR-GE projeleri doktora ve yüksek lisan için mevcutun 5 katı olmalıdır. – Araştırma yapanların teşvik edilmesi gerektiği yerde ödüllendirilmesi – Üniversitemize ait bilimsel etkinlik düzenleme yazılımı ücretsiz oluşturulabilir. Bunun için mevcuttaki BAP otomasyonu yazılımı kullanılabilir. Zira BAP otomasyonunda da projeyi hakemlere dağıtma, bütçe takibi var. İstenirse yemekhane pos yazılımı da dahil edilerek ödeme imkânı da eklenebilir. – Daha verimli olabilir

C. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı

Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı bölümündeki sorulara verdikleri cevapların memnuniyet düzeyleri Çizelge 5'te verilmiştir. Akademik personel katılımcıları Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili ifadelere çoğunlukla “memnunum” şeklinde yanıt vermişlerdir.

Çizelge 5. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

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. Çalışma ofisimin fiziki koşullarından	12	4.8	13	5.2	39	15.6	111	44.4	75	30
2. Çalışma ofisimdeki teknolojik donanımdan	38	15.2	28	11.2	48	19.2	82	32.8	54	21.6
3. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden (hızı, sürekliliği, vb.)	17	6.8	34	13.6	37	14.8	98	39.2	64	25.6
4. Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	12	4.8	13	5.2	62	24.8	106	42.4	57	22.8
5. Ofis ve çalışma ortamları için sağlanan temizlik hizmetlerinden	20	8	25	10	47	18.8	93	37.2	65	26
6. Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden	13	5.2	32	12.8	50	20	109	43.6	46	18.4
7. Kütüphane imkânlarından/kaynaklarından	5	2	12	4.8	48	19.2	120	48	65	26
8. Kültür ve sanat etkinliklerinden	14	5.6	32	12.8	55	22	103	41.2	46	18.4
9. Sıfır atık uygulamalarından	9	3.6	10	4	40	16	101	40.4	90	36
10. Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	14	5.6	22	8.8	48	19.2	105	42.0	61	24.4
11. Atama ve yükseltme ölçütlerinden	23	9.2	17	6.8	62	24.8	99	39.6	49	19.6
12. Teknik destek hizmetlerinden	21	8.4	25	10	64	25.6	96	38.4	44	17.6
13. Güvenlik hizmetlerinden	13	5.2	13	5.2	54	21.6	114	45.6	56	22.4
14. Yemekhane hizmetlerinden	31	12.4	34	13.6	76	30.4	78	31.2	31	12.4
15. Kafeterya/kantin hizmetlerinden	54	21.6	48	19.2	61	24.4	61	24.4	26	10.4
16. Konukevi hizmetlerinden	10	4	8	3.2	75	30	105	42.0	52	20.8
17. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden	12	4.8	11	4.4	82	32.8	101	40.4	44	17.6
18. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalardan	10	4	17	6.8	78	31.2	103	41.2	42	16.8
19. Spor tesislerinden	11	4.4	19	7.6	61	24.4	103	41.2	56	22.4

20. Otopark imkânlarından	9	3.6	13	5.2	39	15.6	101	40.4	88	35.2
GENEL ORTALAMA	Memnunum									

Katılımcıların " Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 5'te toplu olarak verilmiştir.

Çizelge 6. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> Otopark hizmetleri verilen yerlerde ve özellikle fakülte otopark alanlarının üstünün kapatılması ve öğretim elemanlarına ve misafirlere yetecek kadar park alanı oluşturulması. Üniversite girişi ana kapıda araç kontrolleri yapılırken uygun bir yere aracın çekilmesi ve arkadan gelen araçların geçişler Meslek yüksekokullarında çoğu hizmet yetersiz. Ankette kararsızım seçeneğinin konulmaması ve tüm sorulara cevap verme zorunluluğu bence uygunsuz, örneğin yemekhanede hiç yemek yemedim bilmiyorum fakat anket yemekhane hizmetlerini oylamamı istiyor, örneğin lisans üstü ve uluslararası öğrencim yok bunu oylamak zorunda kalıyorum. Yeni gelen personellere yeni bilgisayar ve oturma grupları verilirken, kıdemli hocalara bilgisayarınız tam çöktükten sonra alabilişiniz deniliyor. Hocaların çalışma odaları küçük, soğuk ve ergonomik değil. Tez Önerisi ve BAP Araştırma Önerileri sisteme yüklenirken her bir başlık altında ayrı pencere açılması, tez ve proje öneri metinlerinde kullanılan fotoğraf, grafik, şekil ve formül vb. ayrıntıların mevcut sistem tarafından algılanması aşamasında sürekli sorunlar yaşanmaktadır. Kütüphanenin çevrimiçi kitap ve kitap bölümlerine erişimi yetersiz. 	<ul style="list-style-type: none"> Üniversitemizin bilgi ve teknoloji üreten, ürettiği bilgi ve teknolojiyi daima toplum yararına kullanan, çevreye ve insanlığın temel değerlerine duyarlı ve faaliyet alanlarında öncü olmayı benimsemiş bir üniversite olma çabasını ve bu süreçteki emekleri takdir ediyor, saygıyla karşılıyorum. Kurumsal işleyiş gayet güzel. İşleyiş, sorun çözüme odaklı olarak sürdürülmektedir. Güvenlik hizmetlerinin yeterli ve yerinde olduğuna inanıyorum. Fiziki koşullar gayet uygun Düzenli bir şekilde işlediğini düşünüyorum 	<ul style="list-style-type: none"> Tüm personel için yaşam kalitesini geliştirmek ve İşlemleri/süreçleri basitleştirme odaklı bir yaklaşım Tarafsız olunmalı. Spor tesislerinin daha modern hale getirilmesi çok iyi olacaktır. DÖNER SERMAYE: Döner sermaye kapsamında, araba yıkama-yıkama, motor yağı değiştirme, isteyen personele döner sermaye kapsamında hukuk müşavirliği desteği (Halihazırda hukuk müşavirleri sadece rektörlüğe hizmet ediyor), öğrenciye de katkı olur. Fitness ve yüzme havuzunda akademik personeller olarak yararlanamıyoruz. Saat düzenlemesi gerekmektedir. Yemekhane dışında alarkart hizmet verebilen bir ücretli alan istiyoruz. Misafirimiz veya yemekhane dışında gidebileceğimiz ve hemen derse yetişebilmemiz için Merkez Yemekhane içinde salonların birinin bu hizmet için ayrılması. Mevcut şirketin de ızgara, günün menüsü vb. hizmetin acil olarak devreye girmesi

D. Yönetim Anlayışı

Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların memnuniyet düzeyleri Çizelge 7'de verilmiştir. Katılımcıların bu bölümde verilen ifadelerle yönelik değerlendirmeleri çoğunlukla “memnunum” ve “çok memnunum” kategorisinde karşılık bulmuştur.

Çizelge 7. Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

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. Üst yönetime (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	8	3.2	12	4.8	56	22.4	96	38.4	78	31.2
2. Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	8	3.2	6	2.4	33	13.2	99	39.6	104	41.6
3. Kurum içi demokrasi kültüründen	16	6.4	29	11.6	44	17.6	90	36.0	71	28.4
4. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından	14	5.6	24	9.6	40	16.0	93	37.2	79	31.6
5. Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından	16	6.4	28	11.2	49	19.6	98	39.2	59	23.6
6. Yöneticilerin tarafsızlığından	21	8.4	27	10.8	46	18.4	94	37.6	62	24.8
7. Sağlanan akademik özgürlük ortamından	18	7.2	18	7.2	47	18.8	98	39.2	69	27.6
8. Üniversitede ekip çalışmasının desteklemesinden	19	7.6	23	9.2	56	22.4	92	36.8	60	24.0
9. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden	17	6.8	12	4.8	56	22.4	101	40.4	64	25.6
10. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından	22	8.8	22	8.8	52	20.8	90	36.0	64	25.6
11. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik kararlarından	9	3.6	10	4.0	53	21.2	110	44.0	68	27.2
12. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	21	8.4	30	12.0	52	20.8	86	34.4	61	24.4
13. Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik kararlarından	23	9.2	21	8.4	54	21.6	86	34.4	66	26.4
14. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından	13	5.2	13	5.2	49	19.6	102	40.8	73	29.2
15. *Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından	11	4.4	9	3.6	53	21.2	79	31.6	65	26.0

16. Yönetmel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından	18	7.2	20	8	49	19.6	94	37.6	69	27.6
17. Yöneticilerin yönetmel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden	16	6.4	21	8.4	61	24.4	88	35.2	64	25.6
18. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	28	11.2	18	7.2	56	22.4	91	36.4	57	22.8
19. Akademik atama ve yükseltme sürecinde hakkaniyetli davranılmasından	22	8.8	15	6.0	48	19.2	106	42.4	59	23.6
GENEL ORTALAMA	Memnunum + Çok memnunum									

Çizelge 7'de görüldüğü gibi bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi yüksektir. Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisinde en fazla birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcısı) ulaşma kolaylığından memnun oldukları anlaşılmaktadır. Benzer şekilde üst yönetime (rektör ve yardımcısı) ulaşma kolaylığı ile kurum içi iletişim kanallarının açık olması akademik personelin memnuniyetinin yüksek olduğu konulardır. Yüksek memnuniyet oranına sahip üç konunun birbiriyle bağlantılı olduğu düşünüldüğünde genel olarak Üniversitede yönetim ile akademik personel arasında bir diyalog kültürünün yerleşmiş olduğu söylenebilir. Bunlar dışında yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından ve kaynakları kamu yararına kullanmalarından memnuniyet oranlarının da oldukça yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların "Yönetim anlayışı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 8'de toplu olarak verilmiştir. Yönetim anlayışı ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 8. Yönetim Anlayışı kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none"> – Yöneticiler sadece istekleri dinliyormuş gibi yapıyor ama hiçbir çözüm bulunmuyor. Yönetim bu konuda elinden gelen çabayı göstermektedir. – Kişisel ilişkilerin tüm kararları etkilediği yerlerde kurumsallaşma olmaz. – Özellikle Yüksekokul Müdürlüğü yapan idarecilerin keyfi davranarak görevini kötüye kullandığını düşünmekteyim. – Üniversite belirli bir Dünya görüşüne mensup kişilerin kararlarına ve mensubiyetlerine göre yönetiliyor. Kararlar genel olarak kişilerin siyasi ve sosyal kimliğine göre alınıyor. Üniversitede tarafsız ve yansız bir yönetim anlayışı yok, 	<ul style="list-style-type: none"> – Yöneticiler sadece istekleri dinliyormuş gibi yapıyor ama hiçbir çözüm bulunmuyor. Yönetim bu konuda elinden gelen çabayı göstermektedir. – İyi bir şekilde yönetildiğini düşünüyorum. 	<ul style="list-style-type: none"> – Yönetimin genel olarak kurumun çıkarlarını ön planda tutması gerektiği görüşündeyim. Herkese eşit mesafede durulduğuna inanmak istiyorum. – Demokratik bir yönetim anlayışı ve geniş bir anlayış birlikteliği – Tarafsız ve kucaklayıcı olmalı – Kurum içi akademik personelin talepleri kurum dışında

kurumsallaşmamış bir üniversite yapısı hala devam ediyor.		almacaklar ile aynı öncelik koşullarda değerlendirilmelidir.
---	--	--

E. Topluma Hizmet

Katılımcıların Topluma Hizmet kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların memnuniyet düzeyleri Çizelge 9'da verilmiştir. Katılımcıların bu bölümde verilen ifadelerle yönelik değerlendirmeleri çoğunlukla “memnunum” kategorisinde karşılık bulmuştur.

Topluma Hizmet kategorisinde katılımcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu konunun Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesi olduğu görülmektedir. Topluma hizmet kategorisinde memnuniyetin en düşük olduğu alanın mezunlarla kurulan iletişim ağı olduğu görülmektedir.

Çizelge 9. Topluma Hizmet kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

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. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden	5	2.0	8	3.2	59	23.6	111	44.4	67	26.8
2. Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	10	4.0	8	3.2	62	24.8	100	40.0	70	28.0
3. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	11	4.4	8	3.2	64	25.6	105	42.0	62	24.8
4. Özel sektör ile olan ilişkilerden	11	4.4	15	6.0	71	28.4	97	38.8	56	22.4
5. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden	12	4.8	10	4.0	65	26.0	104	41.6	59	23.6
6. Mezunlarla kurulan iletişim ağından	11	4.4	32	12.8	71	28.4	87	34.8	49	19.6
7. Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan	6	2.4	11	4.4	73	29.2	102	40.8	58	23.2
8. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	5	2.0	2	0.8	41	16.4	109	43.6	93	37.2
GENEL ORTALAMA	Memnunum									

Katılımcıların "Topluma hizmet ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 10'de toplu olarak verilmiştir.

Çizelge 10. Topluma Hizmet kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<ul style="list-style-type: none">– Meslek yükseköğretim kurumlarının dış paydaşlar ile ilişkileri yetersiz. İyileştirme çabaları var ama çabalar çoğu zaman sonuç vermiyor.– Üniversite, şehre hiçbir katkı sağlamamaktadır. Sadece Bor ilçesinden torpilli insanları kuruma almaktan başka hiçbir iş yapılmamaktadır.– Niğde Bölgesinin gelişimi ile ilgili kapsamlı ve disiplinler arası projeler yapılması gerekiyor, bu konuda üniversite çok yetersiz. Temel sorunlar ve çözümleri konusunda Öğretim Üyelerinden yeterince yararlanılmıyor, kapsamlı projeler ve çalışmalar yapılmıyor.	<ul style="list-style-type: none">– Topluma hizmet konusunda genel olarak başarılı çalışmalar ve ortaklıklar bulunmaktadır.– Üniversite-şehir iş birliği anlayışına uygun olarak yeterli düzeyde iş birliklerinin kurulduğunu söyleyebilirim.– Üniversitemizin izlediği strateji ve gelişim sürecindeki çabaların takdire şayan olduğunu belirtmek istiyorum.	<ul style="list-style-type: none">– Tarımsal ürünler çeşitlendirilebilir– Toplumun tüm kesimlerine eşit yaklaşılmalı– Tarım ürünlerinin çeşitlenmesi daha iyi olacaktır.– Döner sermaye kapsamında, araba yıkama-yıkama, motor yağı değiştirme, isteyen personele döner sermaye kapsamında hukuk müşavirliği desteği (Halihazırda hukuk müşavirleri sadece rektörlüğe hizmet ediyor), öğrenciye de katkı olur. Personel için döner sermaye kapsamında hobi bahçesi.– Daha fazla topluma hizmet yapılabilir.

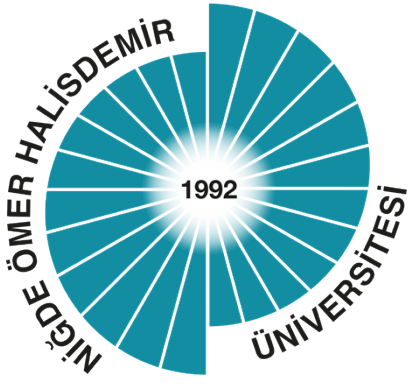
F. Genel Değerlendirme ve Öneriler

Ankete katılan akademisyenlerin nispeten memnuniyetsiz ifade ettikleri ifadeler;

1. Eğitim-Öğretim bölümünde “Ders uygulama (laboratuvar, vb.) imkânlarının yeterliliğinden”
 2. AR-GE bölümünde “Ulusal ve Uluslararası bilimsel etkinliklere katılım için verilen destekten” ve “Bilimsel etkinlik düzenleme desteklerinden”
 3. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı bölümünde “Yemekhane, Kafeterya/kantin hizmetlerinden” ve “Çalışma ofisindeki teknolojik donanımdan”
 4. Yönetim Anlayışı bölümünde “Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından”
 5. Topluma Hizmet bölümünde “Mezunlarla kurulan iletişim ağından”
- olarak ortaya çıkmıştır.

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.

Kararsız veya kısmen memnun olanlarının oranının yüksek olduğu konular iyileştirmeye açık alanlar olarak ele alınmalı ve memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.



2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

İDARİ PERSONEL

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

Mart 2023

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde görev yapan idari personelin, üniversitenin 2022 yılı içerisinde sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

İdari personelin 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 Kurumsal Altyapı ve İşleyiş, Yönetim Anlayışı ve Topluma Hizmet olmak üzere üç alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 48 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 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 30 gün süreyle aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm idari personele kurumsal e-posta adresleri yoluyla bilgilendirme yapılmıştır.

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 unvan, cinsiyet ve yaş gibi alt kırılımlara göre de analizi yapılarak daha ayrıntılı değerlendirilmesi sağlanmıştır.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

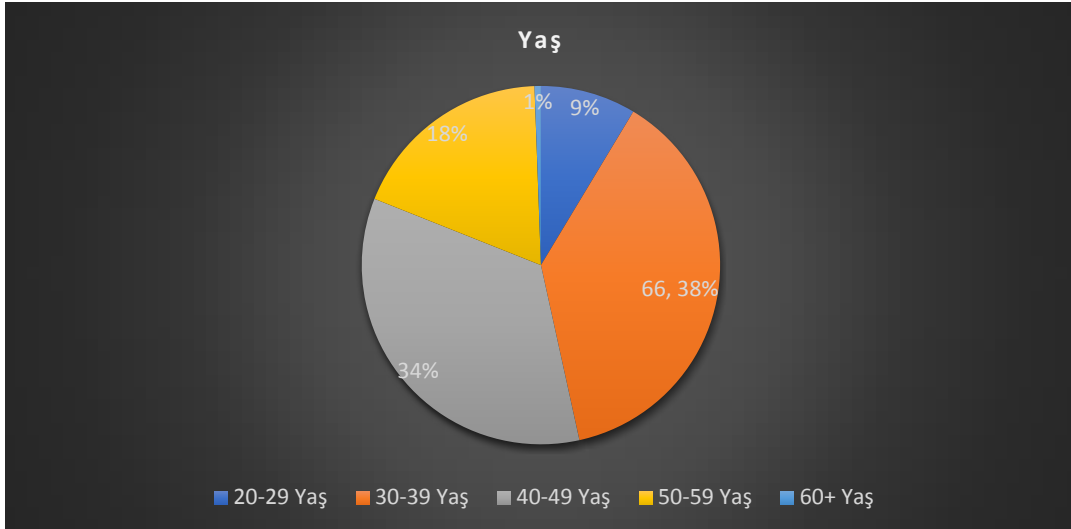
1. Katılımcı Bilgileri

Ankete katılan 174 idari personelin cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1'de sunulmuştur. Ankete katılan idari personelin %62,1'i erkek (108 kişi) %37,9'u (66 kişi) ise kadındır.

Katılımcıların %8,6'sı (15 kişi) 20-29 yaş aralığında, %37,9'u (66 kişi) 30-39 yaş aralığında, %34,5'i (60 kişi) 40-49 yaş aralığında, %18,4'ü (32 kişi) 50-59 yaş aralığında ve %0,6'sı (1 kişi) 60 yaş ve üzeri idari personel oluşmuştur (Şekil 2).



Şekil 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı



Şekil 2. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımları

2. Anket Sonuçları

A. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı

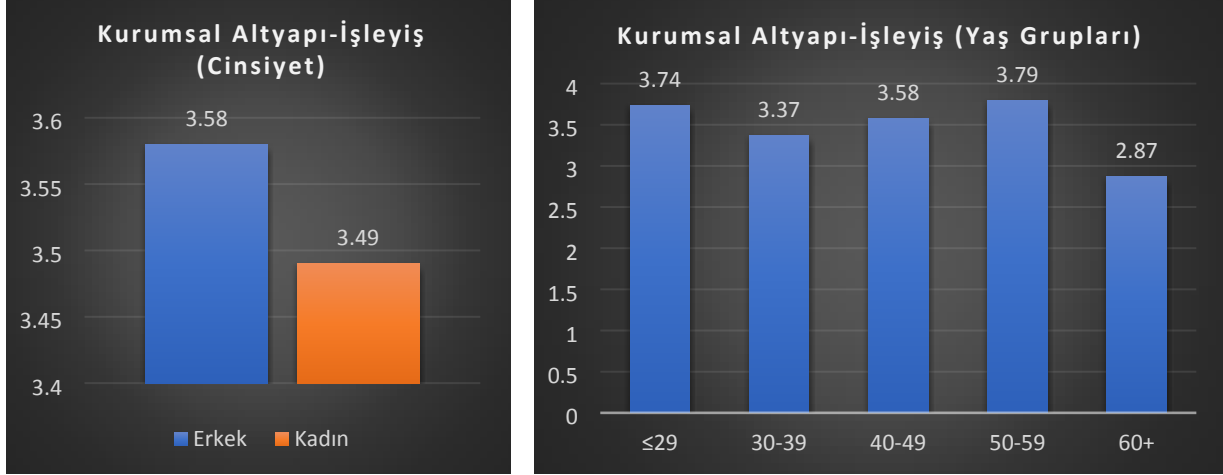
Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,55 (%71) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde en fazla sıfır atık uygulamalarından ve servis/ulaşım hizmetinden (4,01), otopark imkanlarından (3,97) memnun oldukları görülmektedir.

Çizelge 1. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Çalışma ofisinin fiziki koşullarından	3,51	1,18	Memnunum
2. Çalışma ofisindeki teknolojik (bilgisayar vb.) donanımdan	3,41	1,25	Kısmen memnunum
3. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden (hızı, sürekliliği, vb.)	3,76	1,09	Memnunum
4. Üniversite tarafından sağlanan yazılım desteğinden	3,72	1,08	Memnunum
5. Ofis ve çalışma ortamları için sağlanan temizlik hizmetlerinden	3,44	1,28	Kısmen memnunum
6. Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden	3,64	0,99	Memnunum
7. Kültür ve sanat etkinliklerinden	3,58	0,96	Memnunum
8. Sıfır atık uygulamalarından	4,01	0,93	Memnunum
9. Servis/ulaşım hizmetlerinden	4,01	1,01	Memnunum
10. Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	3,82	1,10	Memnunum
11. Güvenlik hizmetlerinden	3,53	1,15	Memnunum
12. Yemekhane hizmetlerinden	3,22	1,23	Kısmen memnunum
13. Kafeterya/kantin hizmetlerinden	3,18	1,14	Kısmen memnunum
14. Konukevi hizmetlerinden	3,56	0,98	Memnunum
15. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden	3,60	0,97	Memnunum
16. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulamalardan	3,52	0,95	Memnunum
17. Spor tesislerinden	3,66	0,98	Memnunum
18. Otopark imkânlarından	3,97	0,93	Memnunum
19. İdari personelin sayısından	3,14	1,27	Kısmen memnunum
20. İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	2,86	1,31	Memnun değil
21. EBYS sisteminin kullanımından	3,83	0,91	Memnunum
22. İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından	3,47	1,07	Kısmen memnunum
23. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	3,18	1,24	Kısmen memnunum
GENEL ORTALAMA	3,55	1,09	Memnunum

Anket sonuçlarına göre idari personelin verilen hizmetlerle ilgili en memnuniyetsiz olduğu konunun İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden olduğu (2,86) anlaşılmaktadır (Çizelge 1). Bunu idari personelin sayısı (3,14) ve uluslararası programlara katılım imkânı (3,18) izlemiştir.

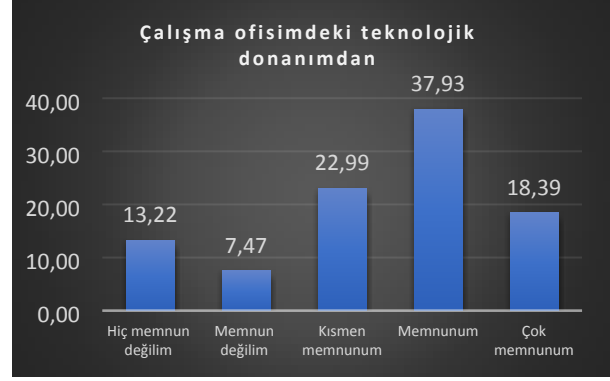
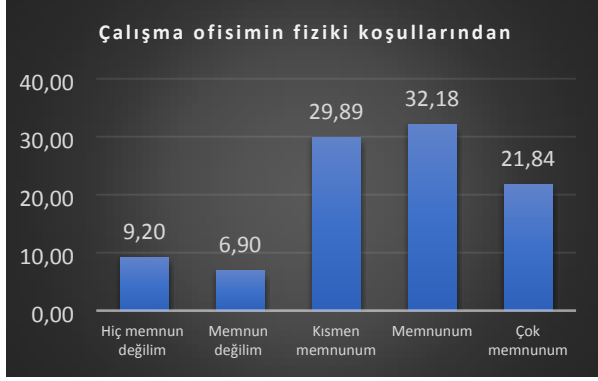
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 3).



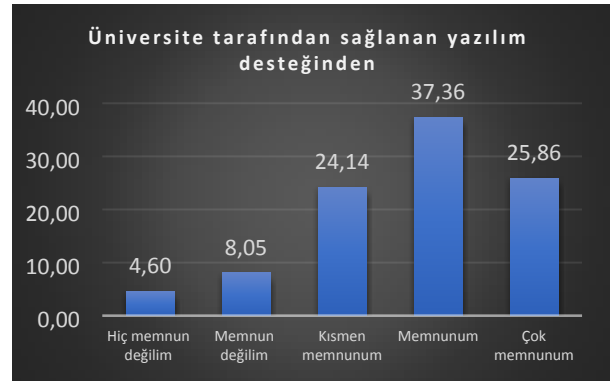
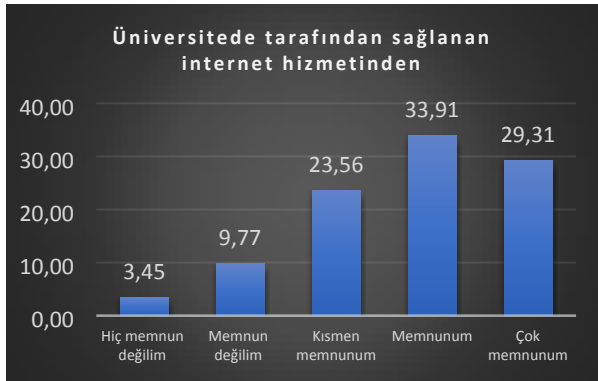
Şekil 3. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Bu kategoride Erkek katılımcıların ortalama memnuniyet düzeyi kadınlardan yüksek çıkmıştır (Şekil 3). Yaş gruplarına göre en yüksek memnuniyet düzeyi (3,79) 50-59 yaş arası katılımcılardan elde edilirken, en düşük memnuniyet düzeyi (2,87) 60 yaş üstü grubundaki katılımcılardan elde edilmiştir.

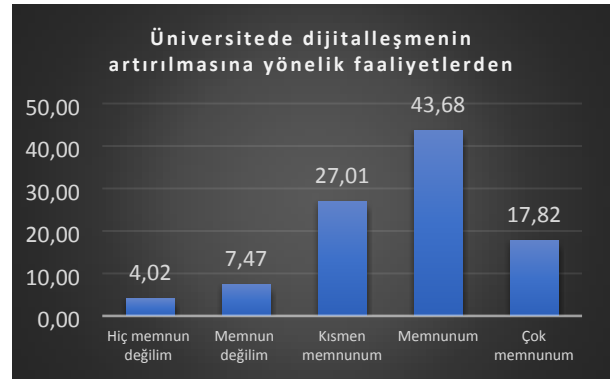
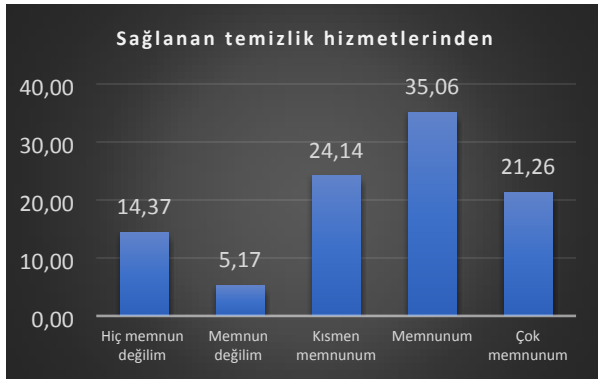
Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 4-Şekil 15). Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde beş konudan (Yemekhane hizmetlerinden, Kafeterya/kantin hizmetlerinden, İdari personel sayısından, İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden ve Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından) konularda katılımcıların %50'den fazlasının memnun olmadığı belirlenmiştir. Ankete verilen cevaplardan, katılımcıların %36,8'i idari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden, %27'si idari personel sayısından, %26,4'ü uluslararası değişim programlarına katılım imkanlarından, %25,86'si kafeterya/kantin hizmetlerinden, %25,3'ü yemekhane hizmetlerinden memnun olmadıkları gözlenmiştir. Bu sonuçlar, idari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerin, kafeterya/kantin hizmetlerinin, yemekhane hizmetlerinin, idari personel sayısının ve idari personellerin uluslararası değişim programlarına katılım imkânlarının daha da artırılması gerektiğini işaret etmektedir.



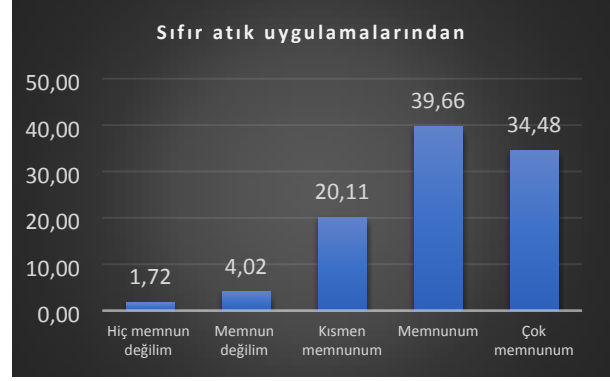
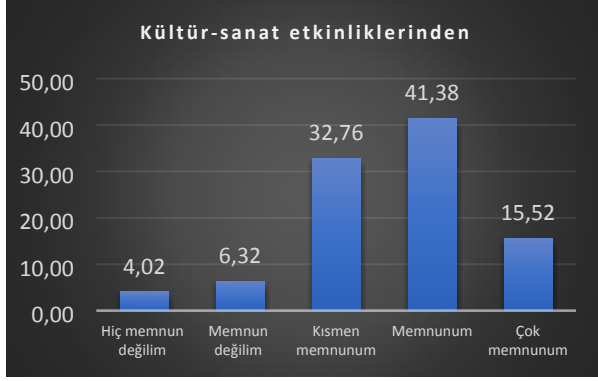
Şekil 4. Çalışma ofisinin fiziki koşullarından ve teknolojik donanımından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



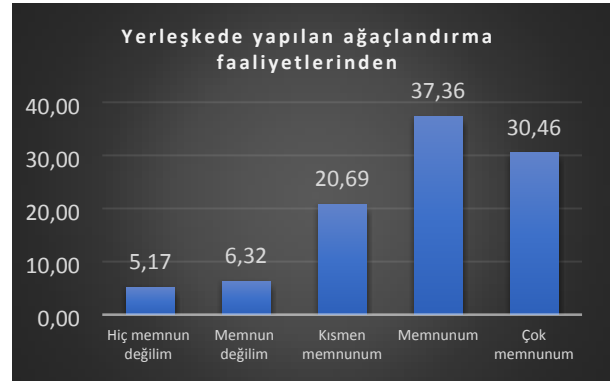
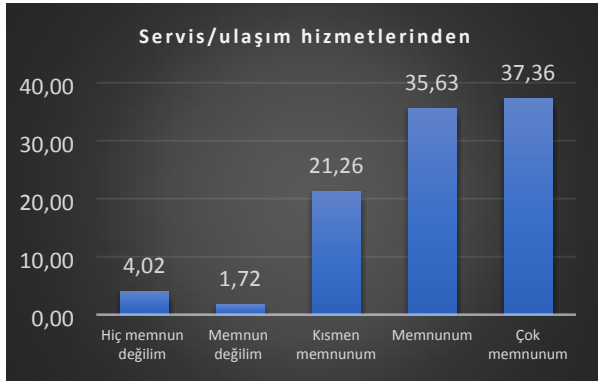
Şekil 5. Üniversite tarafından sağlanan internet hizmetinden ve yazılım desteğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



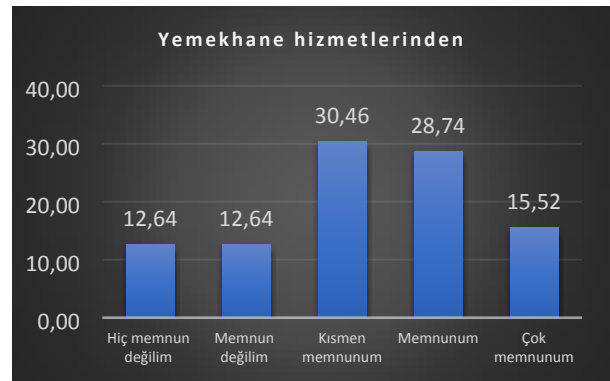
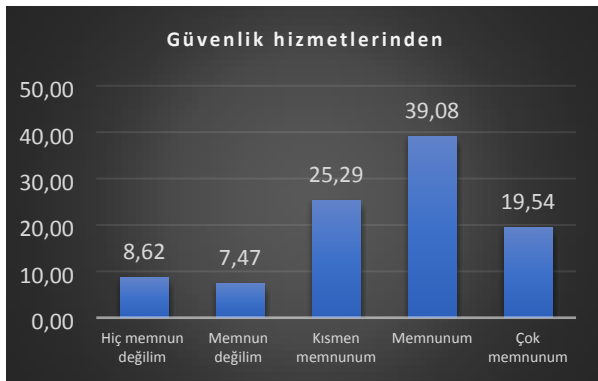
Şekil 6. Sağlanan temizlik hizmetlerinden ve Üniversitede dijitalleşmenin artırılmasına yönelik faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



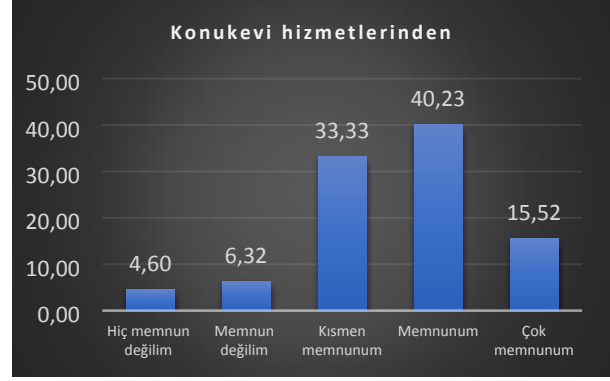
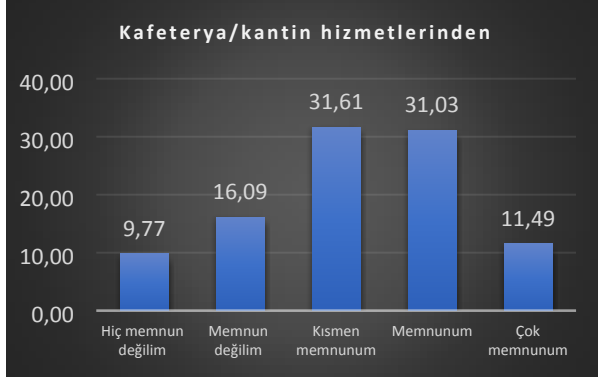
Şekil 7. Kültür-sanat etkinliklerinden ve Sıfır atık uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



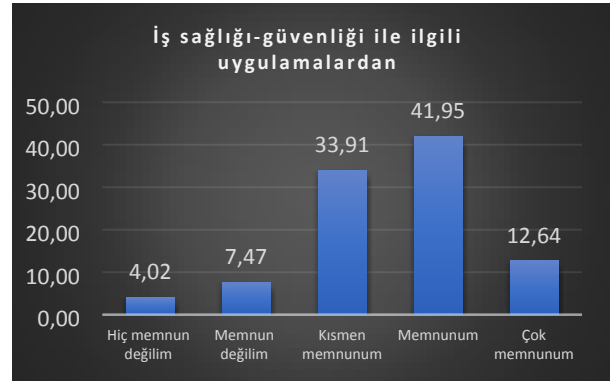
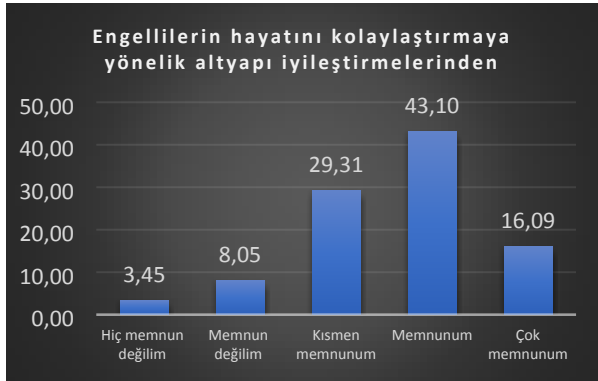
Şekil 8. Servis/ulaşım hizmetlerinden ve Yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



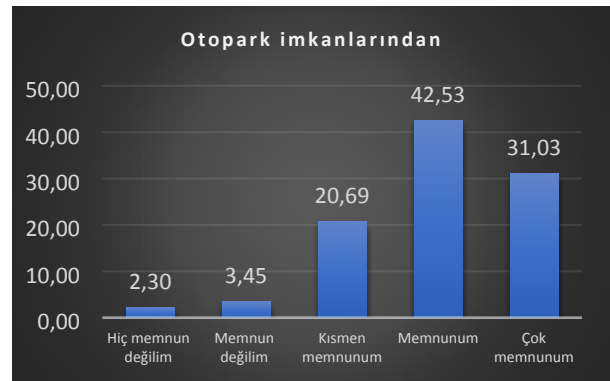
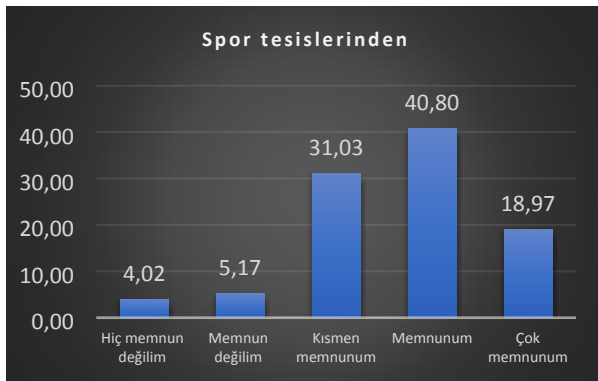
Şekil 9. Güvenlik hizmetlerinden ve Yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



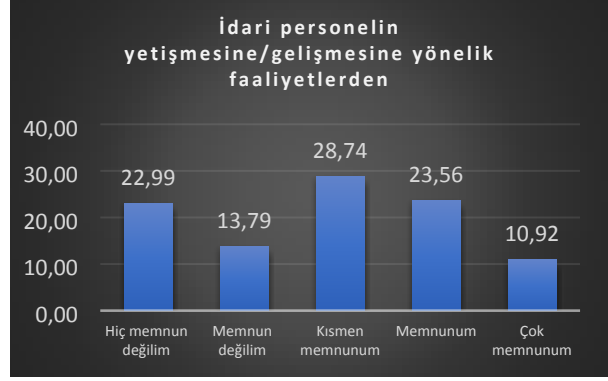
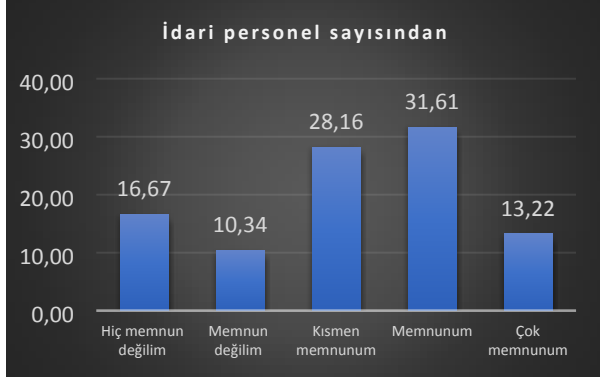
Şekil 10. Kafeterya/kantin hizmetlerinden ve Konukevi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



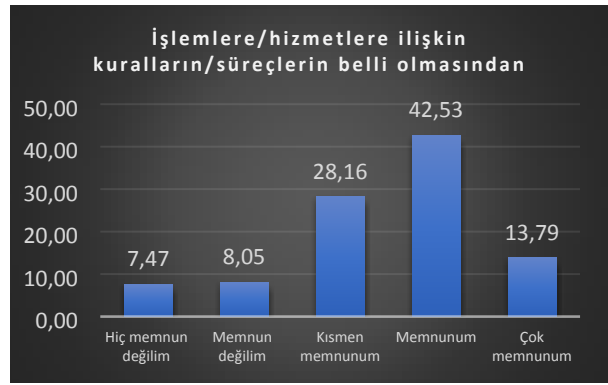
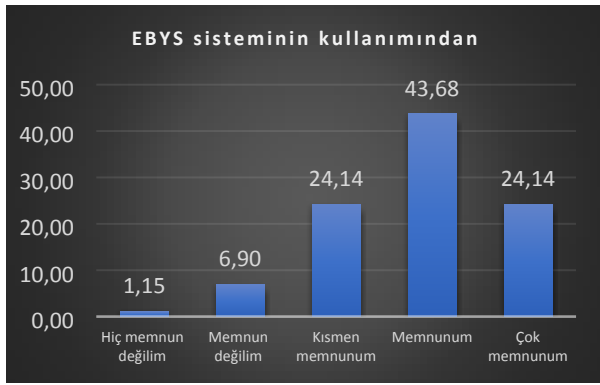
Şekil 11. Engellilerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik altyapı iyileştirmelerinden ve İş sağlığı-güvenliği ile ilgili uygulamalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



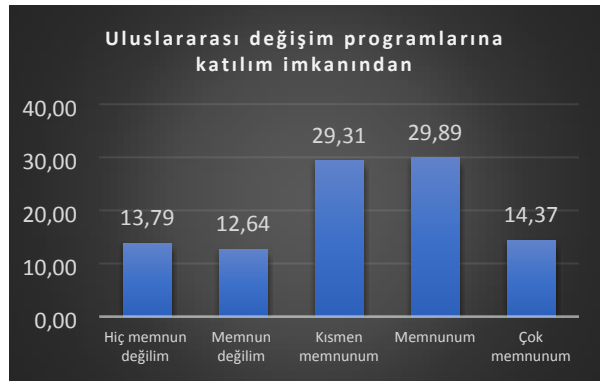
Şekil 12. Spor tesislerinden ve Otopark imkanlarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 13. İdari personel sayısından ve İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 14. EBYS sisteminin kullanımından ve İşlemlere/hizmetlere ilişkin kuralların/süreçlerin belli olmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 15. Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

Katılımcıların " Kurumsal İşleyiş ve Altyapı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 2'de toplu olarak verilmiştir. Bu kategoride katılımcıların genel personel yetersizliği, altyapı ve imkânların yeterli olmadığını ve iş yüklerinin adaletsiz dağıtıldığını belirtmiştir. Katılımcılardan olumlu yorum yapan bulunmamaktadır. Buna ek olarak kurumsal işleyiş ve altyapı ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların Çizelge-2'de belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 2. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<p>- Personelin kullandığı donanımlar ve ofis malzemeleri 2023 yılı Türkiye Yüzyılına yakışmıyor.</p> <p>- Yardımcı hizmetler kadrosundakiler dahil işini iyi yapmaya çalışan idari personel ile çalışmayan personel arasında ayırım yapılması gerekir. İşini iyi yapmayanlara bu iş yapmaz denilerek iş yapan kişilerin yüklerinin artırılması yanlış. Pozitif ayırmacılık yapılması ...</p> <p>- Enstitülerde idari personelin eksikliğinden hiç memnun değilim. İş yoğunluğunu fazla olması ve çalışan kişi sayısının yetersizliğinden memnun değilim.</p> <p>- SEKRETERLİK MAKAMINA İDARE PERSONELİN VEKALET ETMESİNİ VE HÜLLE YOLU İLE ŞÜNE MÜDÜRÜ SEKRETER ATANMASINI UYGUN BULMUYORUM.</p> <p>- temizlik ve güvenlikde çalışan arkadaşların ulaşma ücretini alıpta servisi kullanmalarında memnun deyilim çoğu arkadaş onlar yüzünden ayakta kalıyor</p> <p>- iş dağılımı yok çalışan personele iş yıkılması özellikle muhasebenin yaptığı işler baştan başlayıp sona kadar işler muhasebede sonlanıyor.,mesela ek ders, bölüm sekreterliğinde ders dağılım çizelgesi hazırlanıp personel puantajı ve muhasebe ise ödemeyi yapar bu uygulama hiçbir okulda yok parasal ris</p> <p>- Bulduğum ortam 2yıldır aşırı soğuk ... kamelya,ağaçlandırma vb.hizmeti yok.. köpeklerden dolayı</p>		<p>- PERSONEL ARASINDAKİ İLETİŞİM ARTMASI,</p> <p>- Özellikle kampüs dışında bulunan yemekhanelerin fiziki şartları kullanılan tabak çanak vb. ürünlerin daha yeni daha modern hale gelmesi gerekmektedir.</p> <p>- kurumsal alt yapı faaliyetleri artırılabilir</p> <p>- Disiplin, eğitim vs..</p> <p>- Profesyoneleşme adına kurallara tam uygunluk gerekiyor. Konulan kurallara herkesin tam ve eksiksiz olarak uyması sistemin devamlılığı açısından önemli bir konu bence</p> <p>- İstek yönetim sistemi (iys) üzerinden gelen istekler okullarda bölüm sekreterlerin cevaplaması ve tüm sorumluluk bölüm sekreterlerinde kalmaktadır. Her hangi bir şikayette bölüm sekreteri zor durumda kalmaktadır. İstekler bölüm başkanına düşmeli ve ilgili öğrencinin danışmanına yönlendirilmelidir. d</p>

<p>asla atm ye gidemeyişimiz, aracımızdan inemeyişimiz dezavantaj..</p> <p>- Engelliler için yapılmış olan sarı bantların plastik oluşu, karlı ve yağmurlu havalarda engelli bireyin değil sağlıklı bireyin dahi düşme sebebi olabilecek durumdadır. Fakültelerin öğrenci sayıları ve iş yoğunlukları dikkate alınırsa personel dağılımındaki eşitsizliğin olması. Fakülte çevresind</p> <p>- Kurumsal işleyiş olarak idari personele gereken imkan verilmemektedir. İdari personelin gelişimine ve yükselmesine yönelik gerekli özen gösterilmemektedir.</p>		
---	--	--

D. Yönetim Anlayışı

Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 3'de verilmiştir.

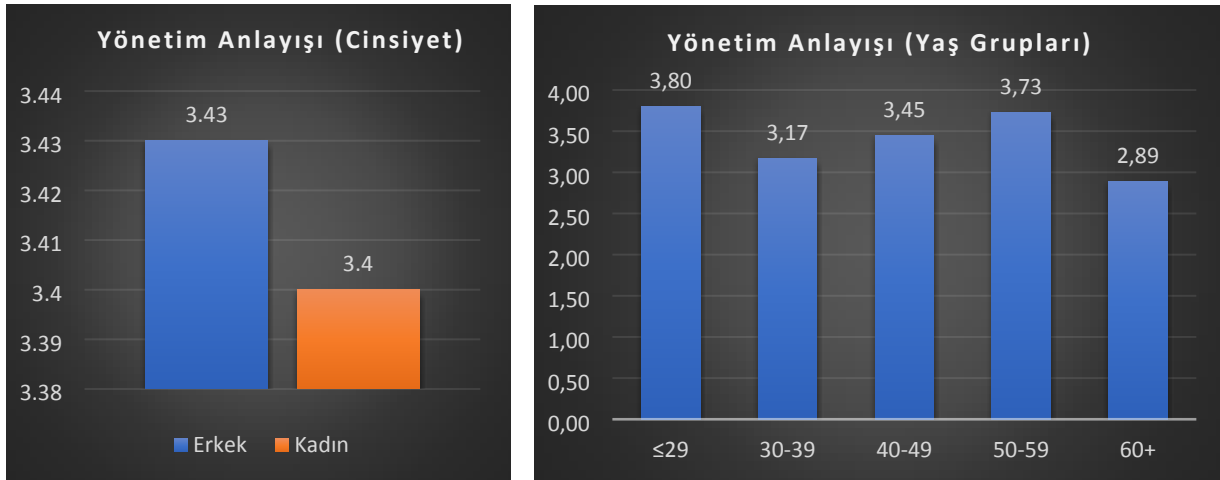
Çizelge 3. Yönetim Anlayışı kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üst yönetime (Rektör, Rektör Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	3,47	1,21	Kısmen memnunum
2. Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	4,11	0,90	Memnunum
3. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından	4,29	0,82	Memnunum
4. Kurum içi demokrasi kültüründen	3,36	1,22	Kısmen memnunum
5. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından	3,59	1,15	Memnunum
6. Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından	3,40	1,21	Kısmen memnunum
7. Yöneticilerin tarafsızlığından	3,19	1,42	Kısmen memnunum
8. Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden	3,48	1,18	Kısmen memnunum
9. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından	3,43	1,22	Kısmen memnunum
10. Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik kararlarından	3,84	0,98	Memnunum
11. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	3,21	1,29	Kısmen memnunum
12. Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından	3,26	1,27	Kısmen memnunum
13. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından	3,54	1,15	Memnunum
14. Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından	3,52	1,12	Memnunum
15. Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından	3,35	1,23	Kısmen memnunum
16. Yöneticilerin yönetsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden	3,33	1,27	Kısmen memnunum

17. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	2,63	1,47	Memnun değilim
18. Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	2,57	1,42	Memnun değilim
GENEL ORTALAMA	3,42	1,2	Memnunum

Çizelge 3'de görüldüğü gibi bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,42 (%68,4) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Yönetim Anlayışı kategorisinde en fazla fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma (4,31) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından (4,05) memnun oldukları anlaşılmaktadır. Yüksek memnuniyet oranına sahip bu iki konunun birbiriyle bağlantılı olduğu düşünüldüğünde genel olarak yönetim ile idari personel arasında bir diyalog kültürünün yerleşmiş olduğu söylenebilir.

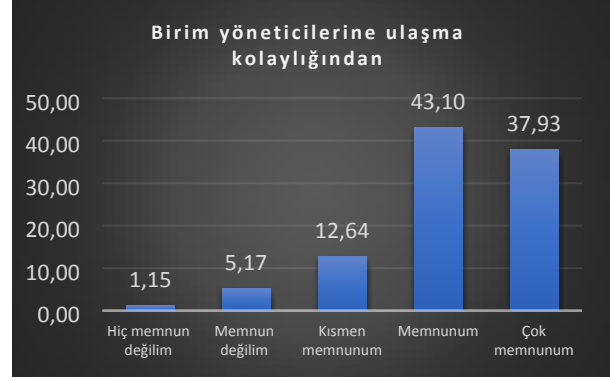
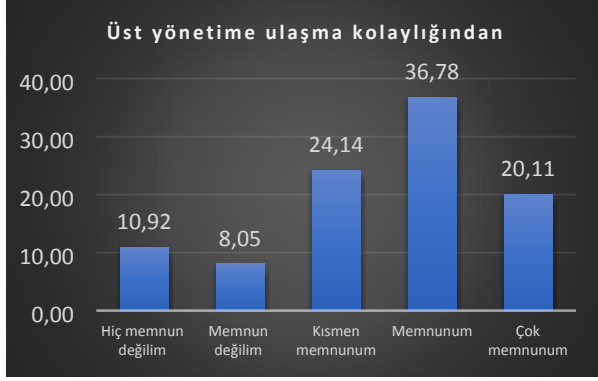
Bununla birlikte idari personeller, görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından (1,63) ve atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından (1,7) memnuniyet düzeylerinin diğer hususlara göre nispeten oldukça daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.



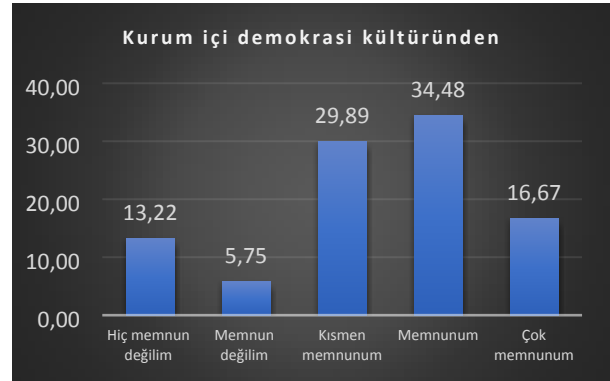
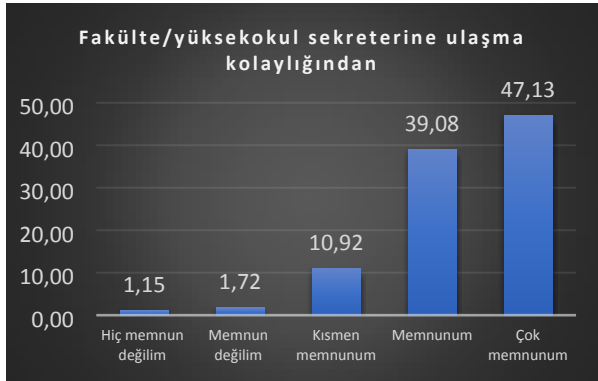
Şekil 16. Yönetim Anlayışı kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

Yönetim Anlayışı ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 16). Yönetim anlayışı açısından kadın personelin memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha düşük olduğu görülmektedir (Şekil 16). Yaş grupları açısından en düşük memnuniyet düzeyi (2,89) 60 yaş üzeri yaş grubundaki katılımcılardan elde edilmiştir. Bu grubu 40-49 yaş arası katılımcılar (3,45) takip ederken, yönetim anlayışından 29 yaş altı katılımcıların memnuniyeti (3,80) olmuştur.

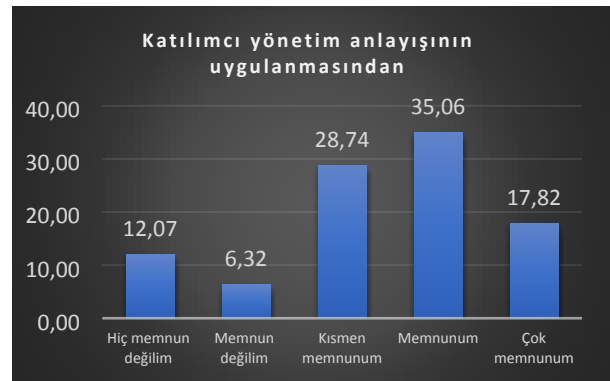
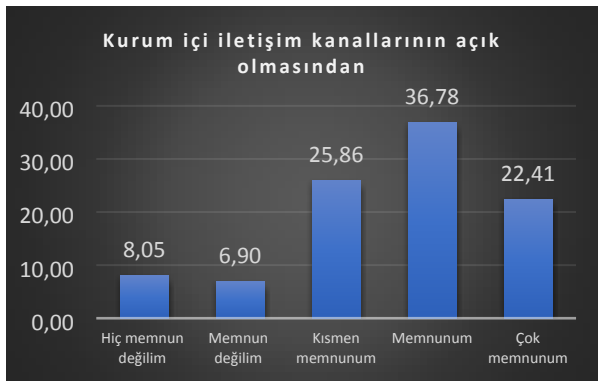
Yönetim Anlayışı kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanmış ve grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 17-Şekil 25).



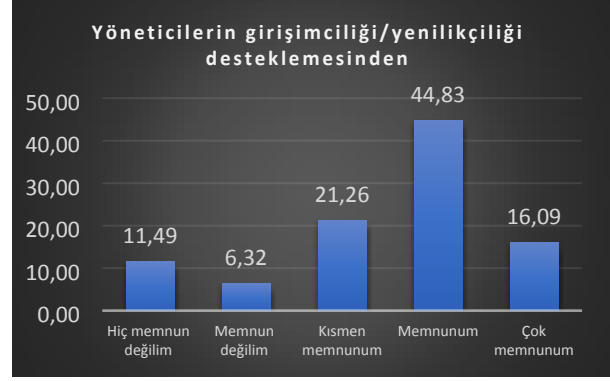
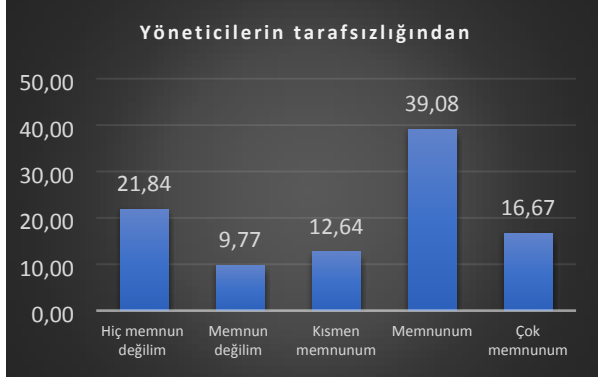
Şekil 17. Üst yönetime (rektör, rektör yardımcıları) ve birim yöneticilerine (dekan, müdür, dekan/müdür yardımcıları) ulaşma kolaylığından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



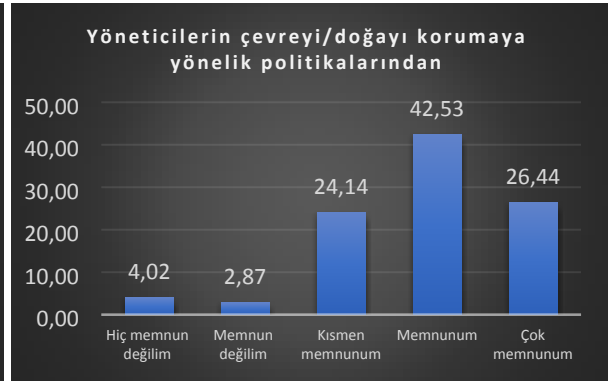
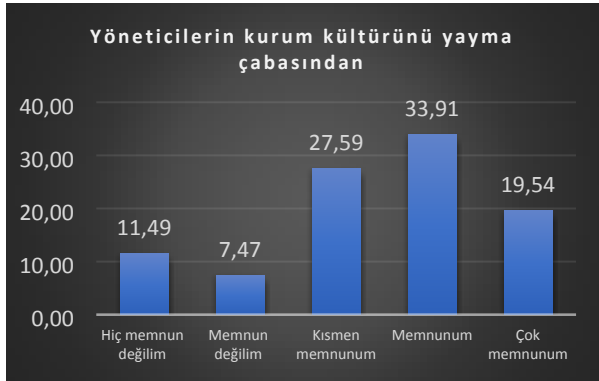
Şekil 18. Fakülte/yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığından ve Kurum içi demokrasi kültüründen memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



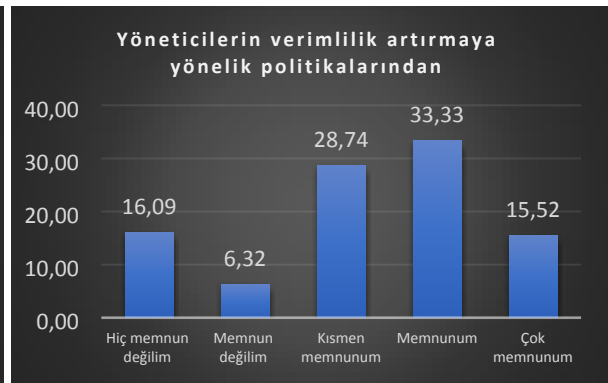
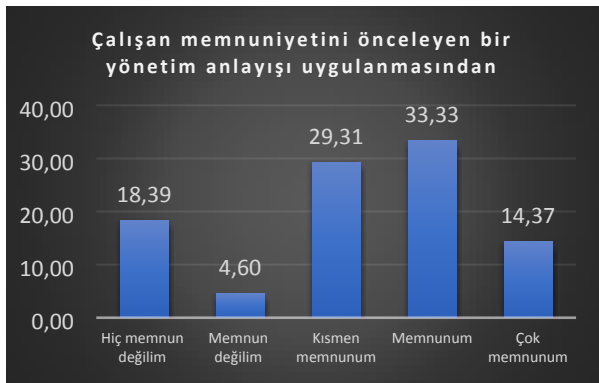
Şekil 19. Kurum içi iletişim kanallarının açık olmasından ve Katılımcı yönetim anlayışının uygulanmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



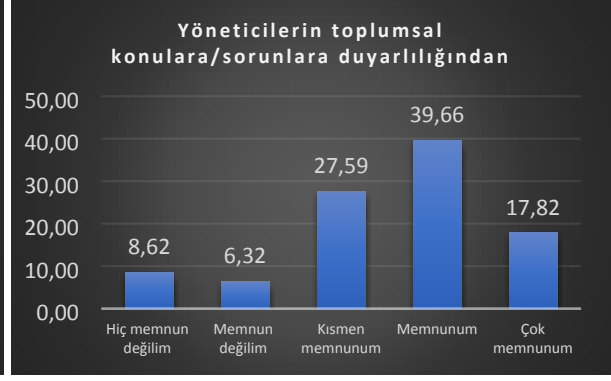
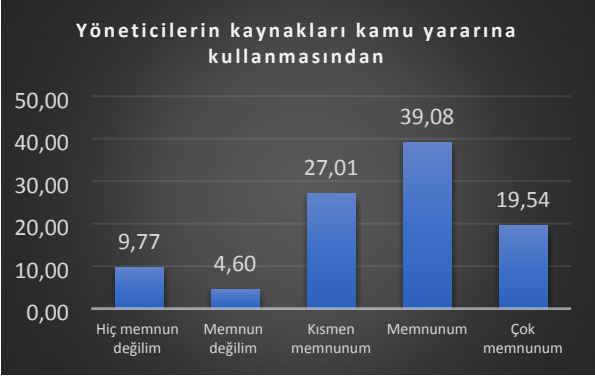
Şekil 20. Yöneticilerin tarafsızlığından ve Yöneticilerin girişimciliği/yenilikçiliği desteklemesinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



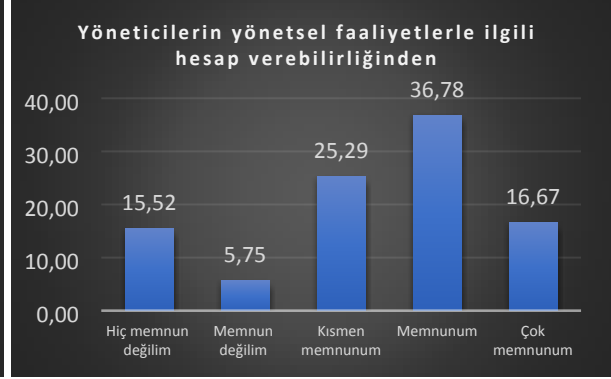
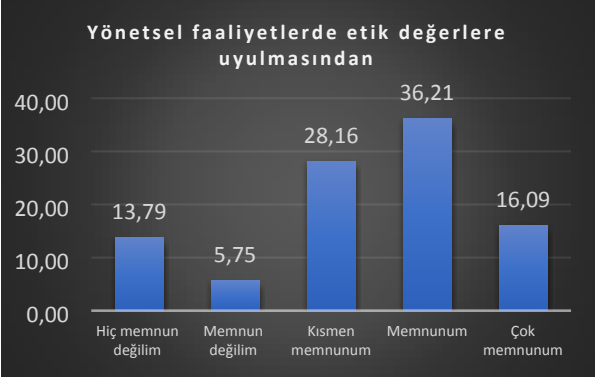
Şekil 21. Yöneticilerin kurum kültürünü yayma çabasından ve Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik politikalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 22. Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından ve Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 23. Yöneticilerin kaynakları kamu yararına kullanmasından ve Yöneticilerin toplumsal konulara/sorunlara duyarlılığından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 24. Yönetimsel faaliyetlerde etik değerlere uyulmasından ve Yöneticilerin yönetimsel faaliyetlerle ilgili hesap verebilirliğinden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 25. Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından ve Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

Katılımcıların "Yönetim anlayışı ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 4'de toplu olarak verilmiştir. Katılımcılar, atama ve görevde yükseltmenin liyakate dayalı olmadığını belirtmişler ve görevde yükselme sınavının yapılması yönünde isteklerini dile getirmişlerdir. Yönetim anlayışı ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 4. Yönetim Anlayışı kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
<p>- Birimde bizim çalıştığımız bölümde, İş yükü fazla olmasına rağmen idari personel dağıtımının ve iş paylaşımının adil olmaması. Bazı kişilere ayrımcılık yapılması ve personel eksikliği bulunmaktadır.</p> <p>- Tüm Üniversite çalışanlarında bildiği gibi ATAMA VE GÖREVLENDİRMELER LİYAKAT SİSTEMİNE göre yapılmamaktadır</p> <p>- Üniversitemize atanan veya görevlendirilen bazı yöneticilerin liyakat olmadan, torpil ile göreve gelmesi üniversitemize doğrudan veya dolaylı şekilde zarar vermekte. Bu atamalar haberlere bile konu olmakta ve üniversitemiz imajını zedelemektedir. Benim torpilim şu kişi bir günde atanmamı sağladı gi</p> <p>- LİYAKATIN olmadığı referansın olduğu bir atama sistemi mevcut</p> <p>- siyasi görüş ve sendika kanalıyla görevde yükselme olması ayrıca yapılan atamalarda hiç iş bilmeyen çalışmayan kişilerin atanması kurumumuzun en büyük sorunu.</p> <p>- 41 ve 42 maddelerde sorulan soruların cevabını vermek komikçe. Çünkü herhangi bir sınav yapılmadan ve kurum dışından kişilerin getirilerek makamlara atanması gerçekten çok adaletsiz göreve almalarda ve yükselmelerde sınav yapılması ve tarafsız olunması gerekiyor. Memur alımlarının KPSS ile olması da</p> <p>- Atama, Görevde Yükselme ve Nakil İşlemlerinde hiç bir şekilde hakkaniyet ve liyakat yoktur.</p> <p>- Liyakat yok,</p>		<p>- Atamalarda liyakat sistemi muhakkak getirilmeli, Kurum içi demokrasi kültürü muhakkak işletilmeli personelin yaşadığı sorunlarla ilgili Üniversitede tarafsız adil bir mobing birimi kurulmalı ,Açık Öğretim sınavlarında (Anadolu-Azuef-Atatürk Üniversitesi) görev dağılımının eşit adil olarak dağıtılma</p> <p>- görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavı açılmasını istiyorum.</p> <p>- görevde yükselme sınavlarının yapısı</p> <p>- disiplin</p> <p>- GÖREVDE YÜKSELMELER HAKKANİYET VE LİYAKAT SİSTEMİNE GÖRE YAPILMAMAKTADIR.</p> <p>HAKSİZLİKLERİN ÖNÜNE GEÇEBİLMEK İÇİN GÖREVDE YÜKSELME SINAVI YAPILMASI GEREKLİDİR.</p> <p>- GÖREVDE YÜKSELME SINAVI AÇILMASINI İSTİYORUM.</p> <p>- Görevde yükselme sınavlarının yapılmasını istiyorum.</p> <p>- Görevde yükselme sınavlarının yapılması ve idari atamaların bu sınav sonucunu dikkate alarak kuruma faydalı olabilecek atamaların yapılmasını talep ediyorum.</p> <p>- Akademik birimlerde iş yüküne uygun personel verilmeli. Personel fazlalığı işin hızını ve kalitesini düşürmekte buda kurumsal çalışma bilincini olumsuz etkilemektedir. (Personel kişiyle değil işiyle uğraşmalı). Performansa dayalı bir sistem gerekli.</p>

- 29 yıldır görev yapmaktayım. Hak edenin hak ettiği göreve geldiğine inanmıyorum.		- Üniversitemiz çevre olarak kötü gözükmektedir. Bu sebeple daha çok yeşillendirme yapılmalıdır.
- İstek yönetim sistemi (iys) üzerinden gelen istekler okullarda bölüm sekreterlerin cevaplaması ve tüm sorumluluk bölüm sekreterlerinde kalmaktadır. Her hangi bir şikayette bölüm sekreteri zor durumda kalmaktadır. İstekler bölüm		Üniversitemizde bank sayısı çoğaltılmalıdır. Bazı fakültelerde oturacak yer bulunmamaktadır. Ayrıca bankların üstü açık olduğu için sıcak ve yağmurlu havalarda oturulamamaktadır.
		- Ben bu kuruma memur olalı 14 yıl oldu bir kere dahi görevde yükselme sınavına giremedim. İnsanlar türlü türlü yollarla yükselme arayışına girmektedir. Şeflik, Müdürlük, Sekreterli vb. unvanların görevde yükselme sınavı ile olması daha adaletli ve liyakatli olacağını düşünüyorum.

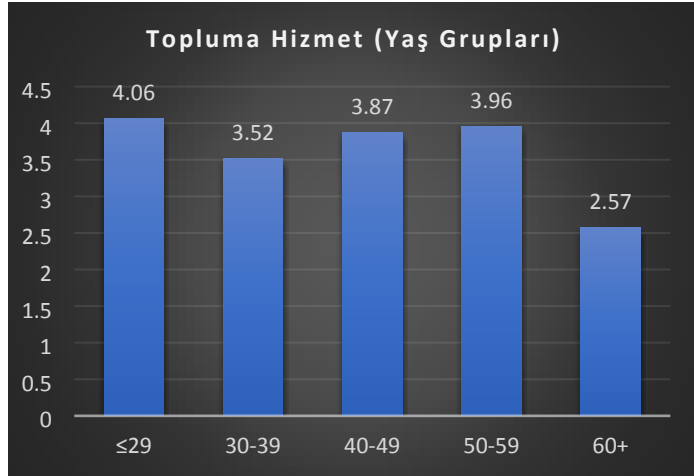
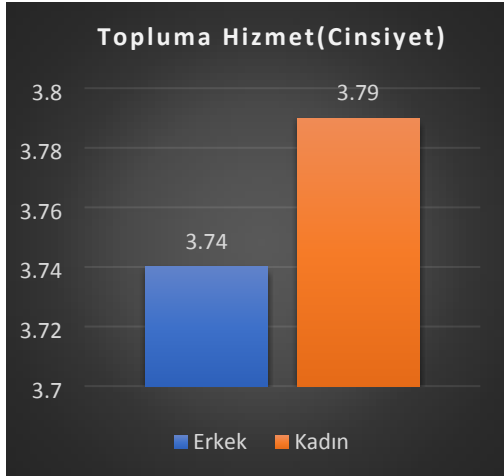
E. Topluma Hizmet

Topluma Hizmet kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 5’de verilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyinin 3,76 (%75,2) olduğu görülmektedir. Topluma Hizmet kategorisinde katılımcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu konunun Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışları (3,64) olduğu görülmektedir. Topluma hizmet kategorisinde memnuniyetin diğer maddelere göre nispeten düşük madde ise ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkiden (3,05) memnuniyetle ilgili maddedir.

Topluma Hizmet ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (Şekil 26). Bu kategoride kadın idari personelin memnuniyet düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş grupları açısından 29 yaş altı bu kategorideki en memnun grupken, 60 yaş üstü en az memnun olan gruptur.

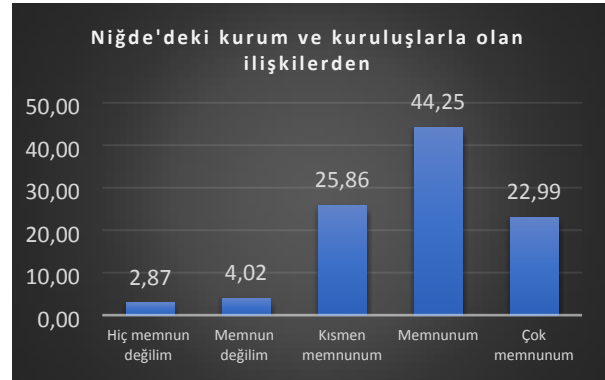
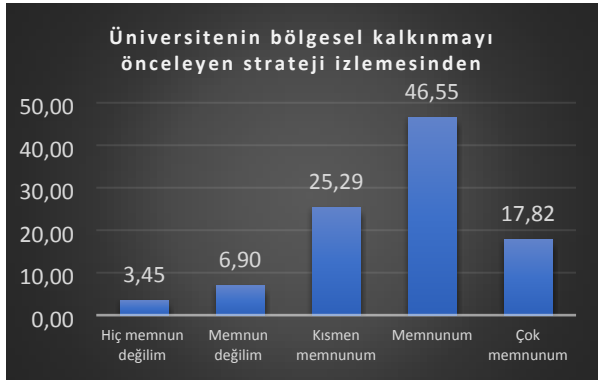
Çizelge 5. Topluma Hizmet kategorisindeki sorunların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden	3,68	0,96	Memnunum
2 Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,80	0,94	Memnunum
3. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	3,72	0,96	Memnunum
4. Özel sektör ile olan ilişkilerden	3,74	0,91	Memnunum
5. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden	3,72	0,95	Memnunum
6. Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan	3,74	0,98	Memnunum
7. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	3,93	0,98	Memnunum
GENEL ORTALAMA	3,76	0,95	Memnunum

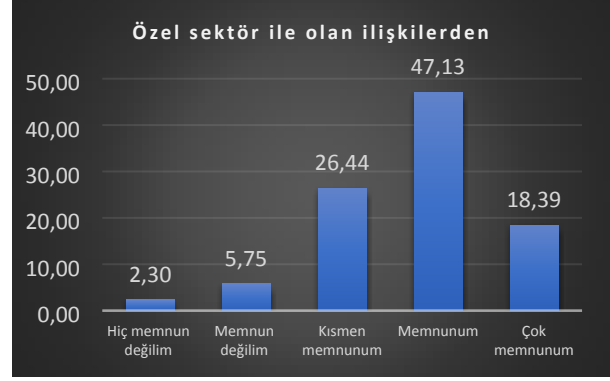


Şekil 26. Topluma Hizmet kategorisinde cinsiyet ve yaşa göre ortalama memnuniyet düzeyleri.

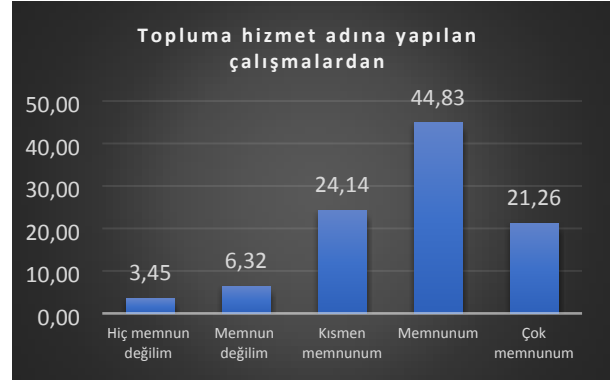
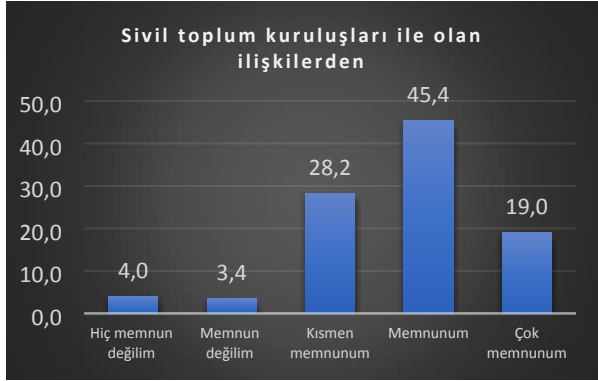
Topluma Hizmet kategorisindeki her soru için katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılım oranları hesaplanarak grafikler halinde sunulmuştur (Şekil 27-Şekil 30). Şekil 30'de görüleceği gibi Üniversitenin tarımsal ürün satışlarından ankete katılan idari personelin %31'i "çok memnunum", %41,95'u ise " memnunum" olmak üzere %72,95'i memnun olduğunu ifade etmiştir. Bu sonuç tarımsal ürün satışlarının üniversite idari personeline sunulan iyi bir hizmet olarak değerlendirilebilir.



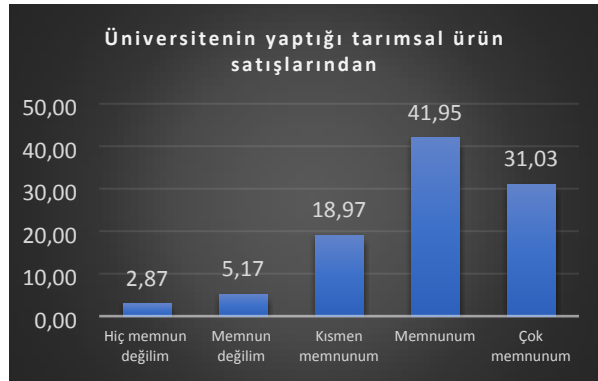
Şekil 27. Üniversitenin bölgesel kalkınmayı önceleyen bir strateji izlemesinden ve Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 28. Ulusal düzeydeki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden ve Özel sektör ile olan ilişkilerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 29. Sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerden ve Topluma hizmet adına yapılan çalışmalardan memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 30. Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).

Katılımcıların "Topluma hizmet ile ilgili belirtmek istediğiniz diğer hususlar" başlığı altında görüşlerini bildirmeleri istenen bölüme yazdıkları açıklamalar Çizelge 6'da toplu olarak verilmiştir. Üniversitemiz tarafından gerçekleştirilen tarımsal ürün satışlarında fiyat konusundaki

şikayetle olumsuz ifadeler olarak belirtilmiştir. İdari personeller üniversitemizde satışa sunulan ürün ücretlerinin neredeyse piyasa değerinde olduğunu ifade etmiş, ürünlerin üniversite çalışanlarına daha makul bir ücretle verilmesini talep etmişlerdir. Topluma hizmet ile ilgili memnuniyetin artırılmasına yönelik yapılacak düzenlemeler için anketten elde edilen nicel veriler yanında katılımcıların belirttiği olumsuz ifadeler ile önerilerin dikkate alınması yararlı olacaktır.

Çizelge 6. Topluma Hizmet kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

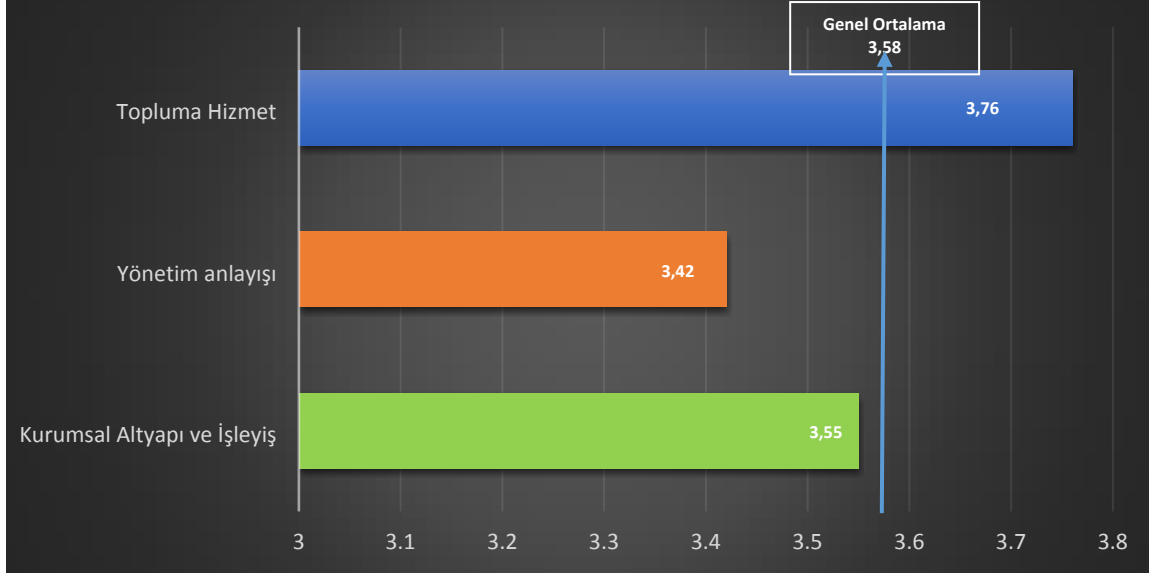
Olumsuz İfadeler	Olumlu İfadeler	Öneriler/Temenniler
- Üniversitemizin yaptığı tarımsal ürün satışlarından bazılarının fiyatları özel sektördeki fiyatlar ile aynı hatta daha pahalı olanlarda var.		- Kampüs alanında başıboş dolaşan köpeklerden korktuğumuz için rahatsızlık duyulmaktadır. Çözüm üretilmesini istiyorum. - toplumsal faaliyetlerin sayısının artırılması - Niğde halkıyla Üniversitemiz el ele değil! Üniversitemizin halka bilimsel katkı sağlaması gerektiğini düşünüyorum hatta iç içe olmalı vatandaşımız üniversitemizden bahsederken övgü ile bahsetmeli benim şehrimin üniversitesi demeli... - topluma hizmetin devamlılık esasında olması - Üniversitemizin üretmiş olduğu ürünler dışarıdaki ürünler ile fiyat olarak aynı hatta bazı ürünlerin pahalı olması çalışanların Üniversitemiz yerine dışarıdan alışveriş yapmasına neden olmaktadır. Fiyatlarda düzenlemeye gidilirse Üniversite çalışanlarının dışarıdan değil de Üniversiteden alışveriş y

F. Genel Değerlendirme

Anket sonucunda elde edilen genel memnuniyet düzeyi ile her bir kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 31'de verilmiştir. Anket genel ortalaması 3,58 olup, idari personelin memnuniyet düzeyinin %71,6 olduğu anlaşılmaktadır. Kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı topluma hizmet kategorisinde (3,76-%75,2), en düşük memnuniyet oranı ise yönetim anlayışı kategorisinde (3,42-%68,4) elde edilmiştir. Kurumsal altyapı ve anlayış kategorisi ise anket genel ortalaması ile aynı (3,55-%71) çıkmıştır. Genel olarak tüm kategorilerin yüksek memnuniyet düzeyinde olduğu söylenebilir. Beklentiler biraz daha yüksek de olabilir. Ortalama memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu üç kategori için de anketten elde edilen nicel veriler ile katılımcıların yazılı olarak belirttiği ilave görüş ve önerilerin ilgili komisyonlar/birimler tarafından ayrıntılı bir şekilde incelenerek gerekli iyileştirmelerin yapılması yararlı olacaktır.

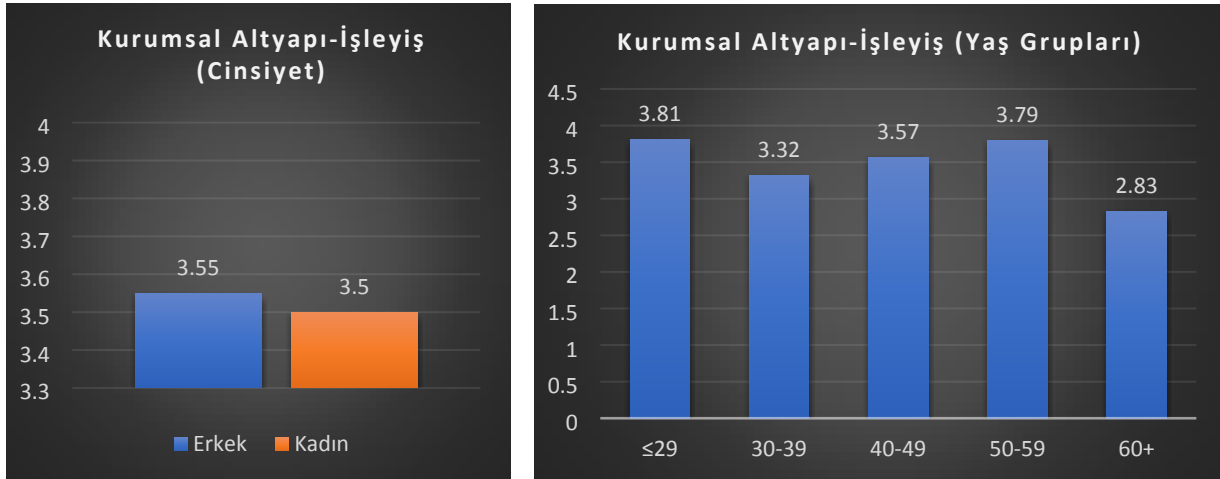
Ankete katılan idari personelin cinsiyet ve yaşa göre genel memnuniyet düzeyleri Şekil 32'de verilmiştir. Kadın ve erkek idari personelin memnuniyet düzeyleri hemen hemen eşittir. Yaş gruplarına göre memnuniyet düzeylerine bakıldığında, genel olarak 29 yaş altı yaş grubundaki idari personelin en çok memnun olan grup (3,81-%76,2) olduğu, en az memnun olan grup ise 60 yaş üstü yaş grubundaki (2,83-%56,6) idari personelin olduğu görülmektedir (Şekil 32).

Kategorilere göre katılımcıların genel memnuniyet düzeyleri Şekil 31'de verilmiştir.



Şekil 31. Kategorilere göre genel memnuniyet düzeyleri.

Genel memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine ve yaşına göre gösterdiği farklılık Şekil 32 de verilmiştir.



Şekil 32. Genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyet ve yaşa göre dağılımları.

Çizelge 7. İdari personelin memnuniyet düzeylerinin en yüksek ve en düşük olduğu 10 sorunun frekans dağılımları (%).

Anket Soruları	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	Memnun Olanların Oranı (%)
En yüksek memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1 Fakülte/yükseköğretim sekreterine ulaşma kolaylığından	1,15	1,72	10,92	39,08	47,13	86,21
2 Birim yöneticilerine (Dekan, Müdür, Dekan/Müdür Yardımcıları) ulaşma kolaylığından	1,15	5,17	12,64	43,10	37,93	81,03
3 Sıfır atık uygulamalarından	1,72	4,02	20,11	39,66	34,48	74,14
4 Otopark imkanlarından	2,30	3,45	20,69	42,53	31,03	73,56
5 Üniversitenin yaptığı tarımsal ürün satışlarından	2,87	5,17	18,97	41,95	31,03	72,99
6 Servis/ulaşım hizmetlerinden	4,02	1,72	21,26	35,63	37,36	72,99
7 Yöneticilerin çevreyi/doğayı korumaya yönelik kararlarından	4,02	2,87	24,14	42,53	26,44	68,97
8 EBYS sisteminin kullanımından	1,15	6,90	24,14	43,68	24,14	67,82
9 Bulduğum yerleşkede yapılan ağaçlandırma faaliyetlerinden	5,17	6,32	20,69	37,36	30,46	67,82
10 Niğde'deki kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerden	2,87	4,02	25,86	44,25	22,99	67,24
En düşük memnuniyet oranına sahip 10 soru						
1 Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılmasından	37,36	9,77	20,11	24,14	8,62	47,13
2 Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılmasından	37,93	8,05	18,97	23,56	11,49	45,98
3 İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetlerden	22,99	13,79	28,74	23,56	10,92	36,78
4 Yöneticilerin tarafsızlığından	21,84	9,77	12,64	39,08	16,67	31,61
5 İdari personelin sayısından	16,67	10,34	28,16	31,61	13,22	27,01
6 Uluslararası değişim programlarına katılım imkânından	13,79	12,64	29,31	29,89	14,37	26,44
7 Kafeterya/kantin hizmetlerinden	9,77	16,09	31,61	31,03	11,49	25,86
8 Yemekhane hizmetlerinden	12,64	12,64	30,46	28,74	15,52	25,29
9 Çalışan memnuniyetini önceleyen bir yönetim anlayışı uygulanmasından	18,39	4,60	29,31	33,33	14,37	22,99
10 Yöneticilerin verimlilik artırmaya yönelik politikalarından	16,09	6,32	28,74	33,33	15,52	22,41

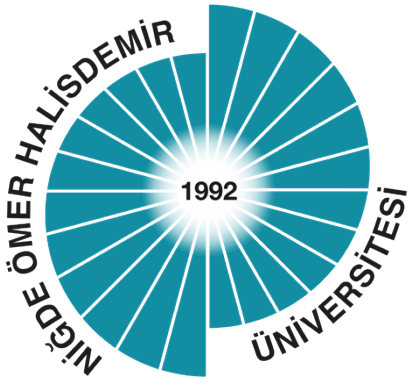
[1] Hiç memnun değilim, [2] Memnun değilim, [3] Kısmen memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok memnunum

Ankette yer alan tüm sorular açısından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımına göre katılımcıların memnuniyet oranlarının en yüksek ve en düşük olduğu 10'ar soru Çizelge 7'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.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete Üniversitede görevli olan toplam 495 idari personelin 174'ü katılım göstermiştir (katılım oran %35). Ankete tüm idari personelin üçte birinden fazlasının katılmış olması nedeniyle, katılımın yüksek olduğu söylenebilir. Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- 1) Toplumla hizmet kategorisinde memnuniyet düzeyinin genel ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir.
- 2) Üniversitede iletişim kanallarının açık olduğu ve yöneticilere ulaşma kolaylığı açısından idari personelin genelinin memnun olduğu anlaşılmaktadır.
- 3) İdari personellerin otopark imkânlarından ve sıfır atık uygulamalarından oldukça memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.
- 4) Altyapı ile ilgili memnuniyet oranlarının genelde yüksek olmasına rağmen, yemekhane hizmetleri, kantin/kafeterya hizmetleri gibi konularda memnuniyetin düşük olduğu tespit edilmiştir.
- 5) İdari personeller görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılması taleplerini hem memnuniyet anketlerinde hem de yazılı görüşlerinde oldukça sık dile getirmişlerdir.
- 6) 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.
- 7) Kararsız veya kısmen memnun olanlarının oranının yüksek olduğu konular iyileştirmeye açık alanlar olarak ele alınmalı ve memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.
- 8) İyileştirme önerilerinin geliştirilmesinde her kategori için yaş gruplarına ve cinsiyete ve göre memnuniyet düzeylerinin irdelenerek hedef kitleye uygun stratejilerin geliştirilmesi yararlı olacaktır.



2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

ÖĞRENCİ

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

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.

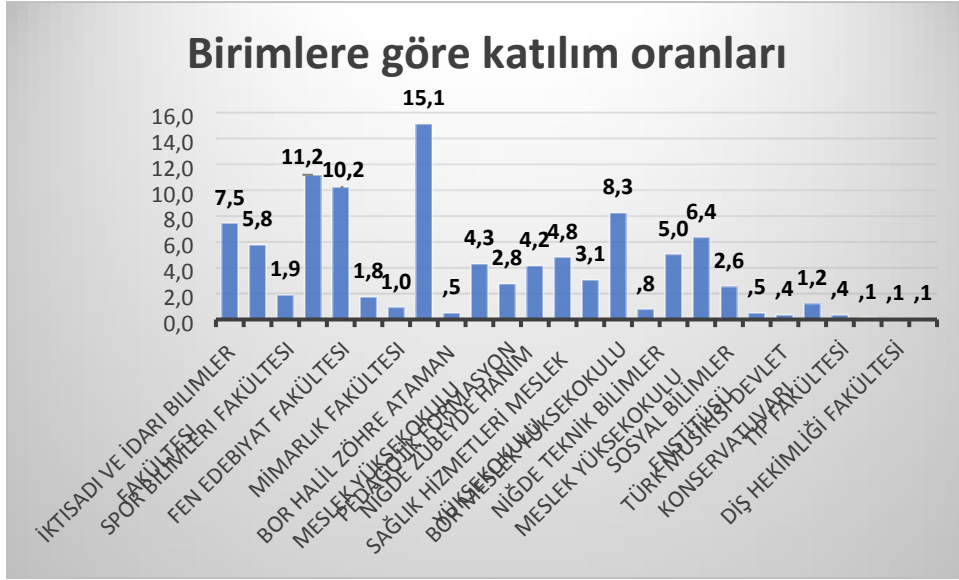
Anket sonucunda her soru için verilen cevapların frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca her alt kategoride bulunan sorulara verilen cevapların ortalaması alınarak her kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların; birim, program türü, cinsiyet ve yaş gibi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

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

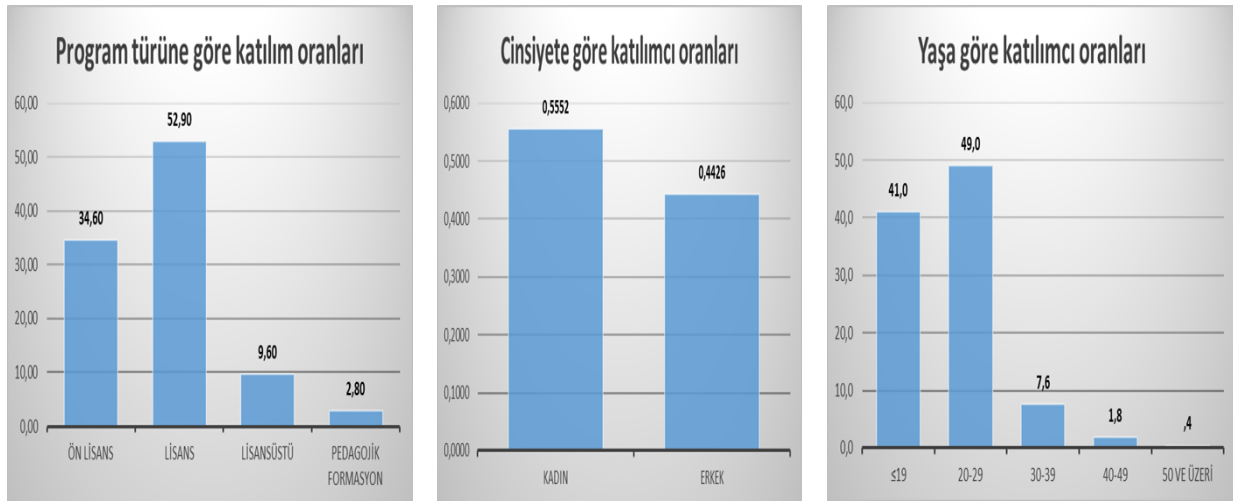
Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2022 yılı sonu itibariyle toplam 1367'si katılım göstermiştir. En yüksek sayıda katılımı 723 kişi ile (%52,89) lisans öğrencileri göstermiş olup toplam lisans öğrencilerinin (13569) %5'i ankete katılmıştır. Ayrıca toplam 2910 lisansüstü öğrencisinin %5'i (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 öğretmenlerin niteliğinden	45	3,3	54	4,0	273	20,0	496	36,3	498	36,4
2. Ders veren öğretmenlerin 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 ± 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 itibariyle 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 artırılabilir. – 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 artırılması

<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 kati 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. 	<ul style="list-style-type: none"> kültürel faaliyetler sayısının artırılmasına ihtiyaç var. - 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.

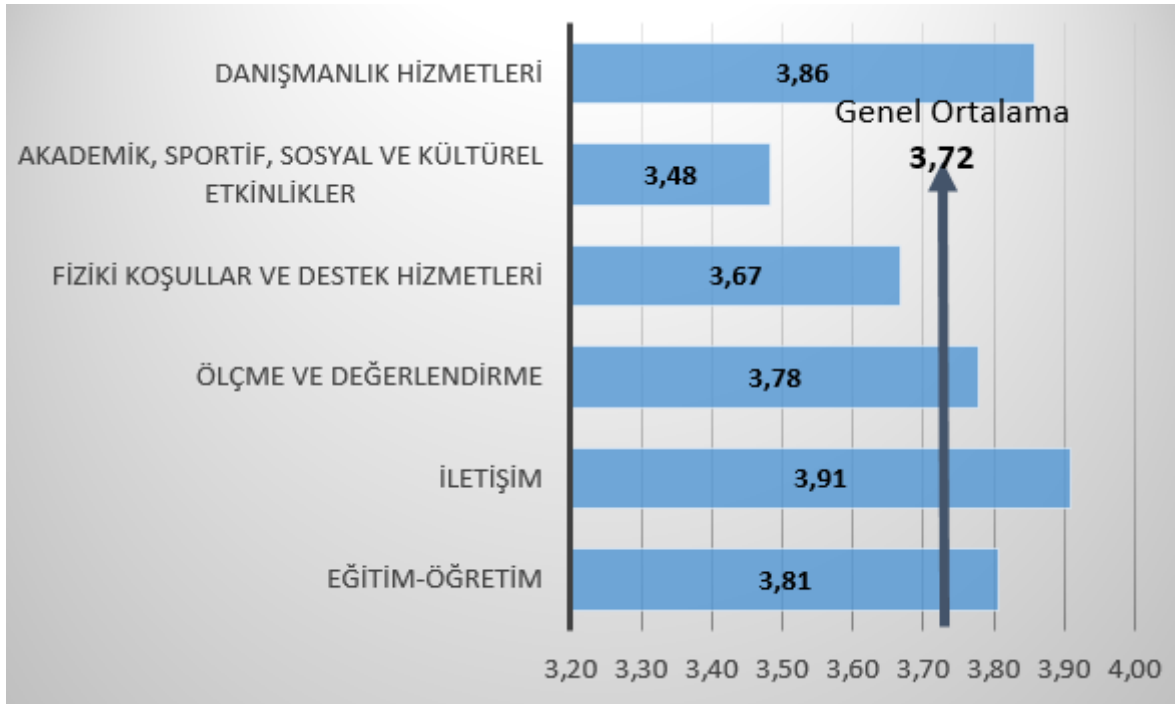
Çizelge 12. Danışmanlık Hizmetleri kategorisi ile ilgili belirtilen ifadeler.

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 sorumun 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 memnunum. – 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 memnunum danışmanlarımız her zaman desteğini esirgemiyorlar fazlasıyla yarar sağlamaktayım çok memnunum. 	<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 örneklem *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 ortalamasının üzerinde olduğu, ancak Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler ile Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorilerinde memnuniyet düzeylerinin genel ortalamasının 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.



2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

ULUSLARARASI ÖĞRENCİ

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

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 verme 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 verme 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

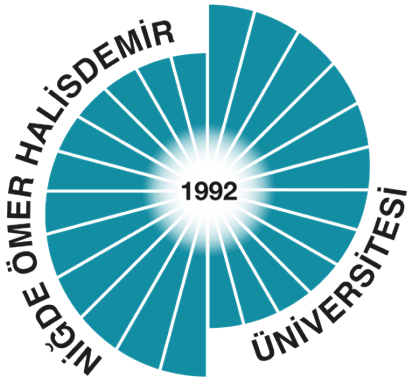
H. Genel Değerlendirme

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.



2022 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

MEZUN ÖĞRENCİ ANKETİ

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

Mart 2023

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinden mezun olan öğrencilerin, üniversitenin sunduğu hizmetler ile yürütmüş olduğu faaliyetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

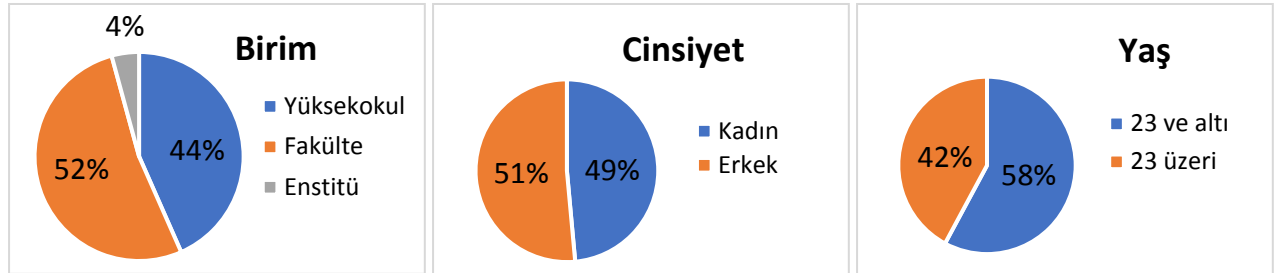
Mezun olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Üniversitemiz Ölçme ve Değerlendirme Birimi tarafından bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcılara, 35 adet soru yöneltilmiştir. Katılımcıların anket sorularına "[1] Kesinlikle katılmıyorum, [2]Katılmıyorum, [3] Kısmen Katılıyorum, [4]Katılıyorum, [5] Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde olmak üzere beş farklı kategoride cevap vermesi istenmiştir.

Yapılan anket sonucunda her soruya verilen yanıtların frekansları ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyini saptamak amacıyla katılım düzeyleri her bir soruya ilişkin incelenmiş ve katılım düzeyleri ortalama puanlar incelenerek belirlenmiştir. Ayrıca verilen yanıtların birim, cinsiyet ve yaş değişkenlerine göre de analizi yapılarak daha ayrıntılı değerlendirilmesi sağlanmıştır.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

Ankete katılan öğrencilerin birime, cinsiyete ve yaşa göre dağılımı Şekil 1'de verilmiştir. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde mezun olan 1203 öğrenci katılım göstermiştir. Veriler 2021/2022 eğitim öğretim yılında toplanmıştır. Ankete katılan öğrencilerin mezun oldukları birime, cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1. Ankete katılan akademik öğrencilerin birime, cinsiyete ve yaşa göre dağılımları.

Şekil 1 incelendiğinde anketi yanıtlayan öğrencilerin %44'ünün yüksekokuldan, %52'sinin fakültelerden, %4'ünün ise enstitülerden mezun olduğu görülmektedir. Bu öğrencilerin %49'u kadın, %51'i erkektir. Öğrencilerin %58'inin yaşı 23 ve altında iken, %42'sinin yaşı 23 üzeridir.

2. Anket Sonuçları

2.1. Maddelere ilişkin katılım düzeyleri

Katılımcıların maddelere verdikleri cevapların memnuniyet düzeylerine göre frekans ve yüzdeleri Çizelge 1'de verilmiştir.

Çizelge 1. Maddelere verilen yanıtların memnuniyet düzeylerine göre frekans ve yüzdeleri

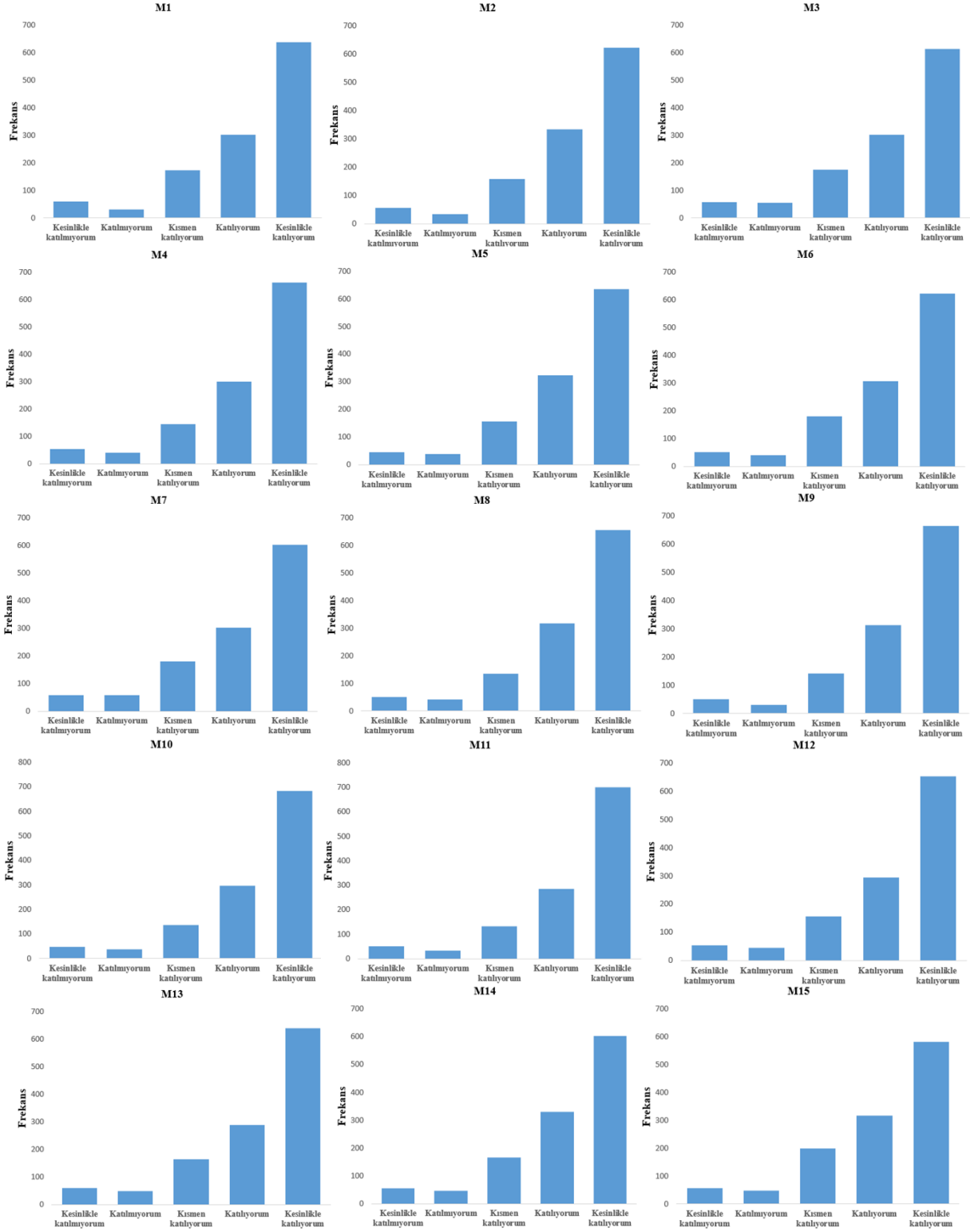
Anket Soruları	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Ömer Halisdemir Üniversitesinde aldığım eğitim ;										
1.Yeni bilgiye ulaşma becerimi geliştirdi.	59	4,9	30	2,5	173	14,4	301	25,2	636	53
2. Bilgiyi kullanabilme becerimi geliştirdi.	55	4,6	33	2,8	159	13,2	332	27,7	620	51,7
3. Ekip halinde çalışma becerimi geliştirdi.	58	4,8	55	4,6	175	14,6	301	25,2	610	50,8
4. Özgüven duygumu geliştirdi.	54	4,5	40	3,3	145	12,1	299	25	661	55,1
5. Yaşam boyu öğrenme becerimi geliştirdi.	46	3,8	40	3,3	157	13,1	324	27	633	52,8
6. Girişimcilik becerimi geliştirdi.	52	4,3	41	3,4	180	15	307	25,6	620	51,7
7. Teknoloji kullanım becerimi geliştirdi.	58	4,8	59	4,9	180	15	301	25,2	601	50,1
8. İletişim kurma becerimi geliştirdi.	51	4,2	42	3,5	136	11,3	317	26,4	653	54,6
9. Olaylara farklı açılardan bakma becerimi geliştirdi.	51	4,2	32	2,7	142	11,9	312	26	662	55,2
10. Sorumluluk alma becerimi geliştirdi.	48	4	39	3,3	136	11,3	297	24,8	679	56,6
11. Hayata ilişkin yeni bakış açısı kazandırdı.	51	4,2	33	2,8	133	11,1	286	23,9	696	58
12. Alanımla ilgili mesleğe hazırladı.	55	4,6	46	3,8	156	13	294	24,5	649	54,1
13. İş dünyası gereklerine uygundu.	60	5	48	4	165	13,8	288	24	638	53,2
Ömer Halisdemir Üniversitesinde yeterlidir.										
14. Bölümde/Programda okutulan derslerin sayısı	56	4,7	47	3,9	166	13,8	331	27,6	600	50
15. Bölümde/Programda okutulan derslerin içeriği	57	4,8	48	4	199	16,6	316	26,4	579	48,2
16. İnternet altyapısı	81	6,8	94	7,9	227	18,9	277	23,1	520	43,3
17. Dersliklerin altyapısı/donanımı	75	6,3	74	6,2	208	17,3	312	26	530	44,2
18. Laboratuvarların teknik donanımı	74	6,2	91	7,6	217	18,1	293	24,5	524	43,6

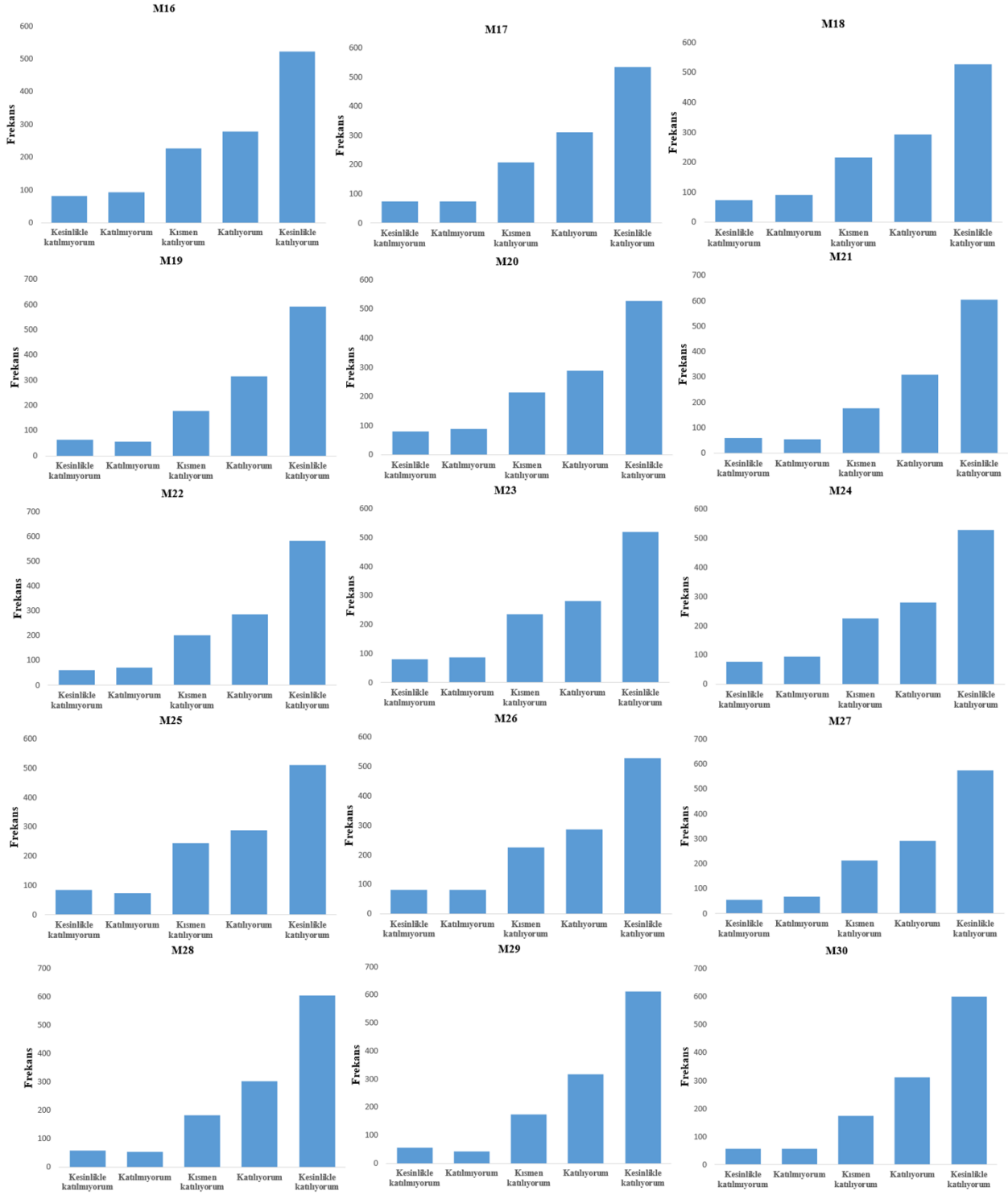
19. Kütüphane hizmetleri	64	5,3	55	4,6	177	14,8	314	26,2	589	49,1
20. Sportif etkinlikler için ayrılan alanlar	81	6,8	90	7,5	215	17,9	288	24	525	43,8
21. Yerleşke içi ulaşım hizmetleri	59	4,9	55	4,6	176	14,7	307	25,6	602	50,2
22. Yemek hizmetleri	60	5	72	6	202	16,8	286	23,9	579	48,2
23. Ders dışı faaliyetler için ayrılan alanlar	81	6,8	86	7,2	235	19,6	280	23,3	517	43,1
24. Kariyer Danışmanlık hizmetleri	77	6,5	94	7,9	226	18,8	278	23,2	524	43,6
25. Kulüp faaliyetleri/etkinleri	85	7,1	73	6,1	245	20,4	288	24	508	42,4
26. Sosyo-kültürel etkinlikleri	81	6,8	81	6,8	226	18,8	286	23,9	525	43,7
27. Eğitim amaçlı düzenlenen konferans vb. etkinlikler	55	4,6	69	5,7	212	17,7	291	24,3	572	47,7
28. Ders veren öğretim elemanlarının sayısı	58	4,8	53	4,4	182	15,2	304	25,4	602	50,2
29. Ders veren öğretim elemanlarının nitelikleri	56	4,7	42	3,5	175	14,6	316	26,4	610	50,8
30. Öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişimi	58	4,8	57	4,7	174	14,5	313	26,1	598	49,9
31. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) verdiği hizmet	62	5,2	45	3,7	188	15,7	306	25,5	599	49,9
32. İhtiyaç duyulduğunda yöneticilere erişme olanağı	61	5,1	53	4,4	173	14,4	306	25,5	606	50,6
Ömer Halisdemir Üniversitesi										
33. Öğrenimim süresince beklentilerimi karşılamıştır	58	4,8	61	5,1	185	15,4	292	24,4	603	50,3
34. Mezunu olmaktan her zaman gurur duyarım	54	4,5	37	3,1	136	11,3	266	22,2	706	58,9
35. Öğrencisi olmayı çevremdekilere öneririm	67	5,6	49	4,1	153	12,7	259	21,6	672	56

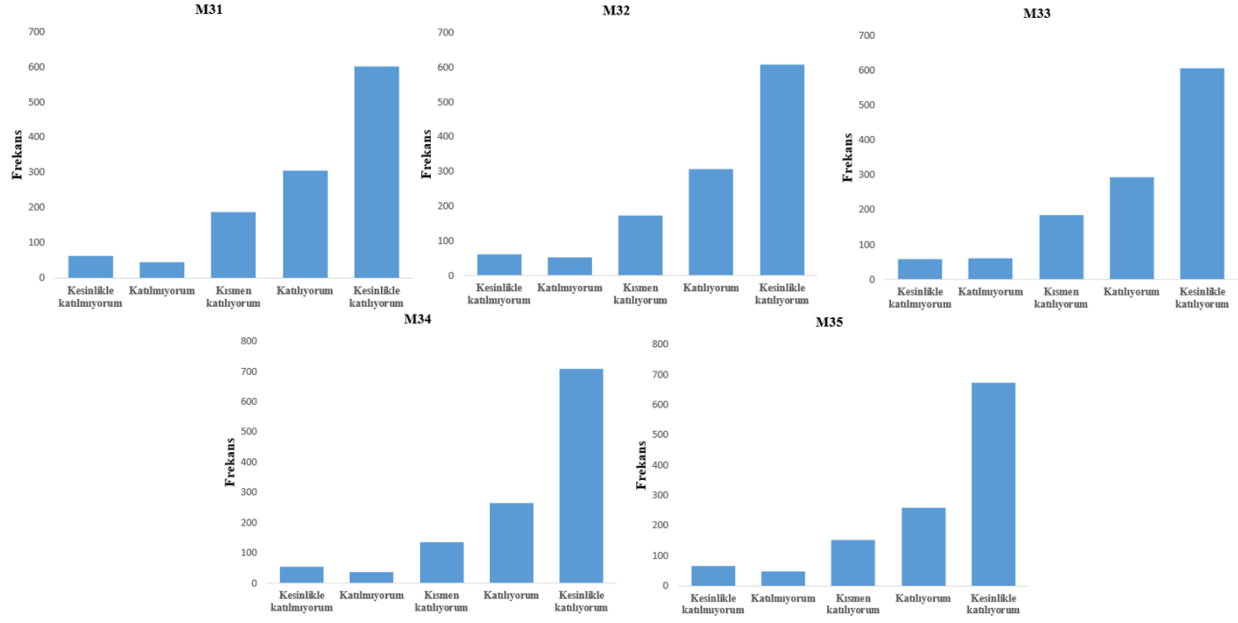
Mezun öğrencilerin verdikleri cevaplara göre en yüksek yüzdeye ait kategori tüm sorular için Kesinlikle Katılıyorum kategorisi olduğu görülmüştür. İkinci sırada “Katılıyorum” kategorisinin geldiği görülmektedir. Anket sorularından en yüksek yüzdeyle “Kesinlikle Katılıyorum cevabı verilen soruların, “Mezunu olmaktan her zaman gurur duyarım.” (M34), “Hayata ilişkin yeni bakış açısı kazandırdı.” (M11) ve “Sorumluluk alma becerimi geliştirdi.” (M10) maddelerinde olduğu görülmüştür. Bu sorulara verilmiş olan yüksek oranda memnuniyet Üniversitemizin mezunlarının aidiyet duygusunun gelişmiş olduğu, eğitimleriyle hayata bakış açıları kazandırabildiği ve sorumluluk almalarını sağlayabildiği sonucu çıkarılabilir.

2.2. Maddelere ilişkin katılım düzeylerinin frekans dağılımları

Öğrencilerin maddelere ilişkin frekans dağılımları Şekil 2’de verilmiştir.







Şekil 2. Maddelere ilişkin frekans dağılımları

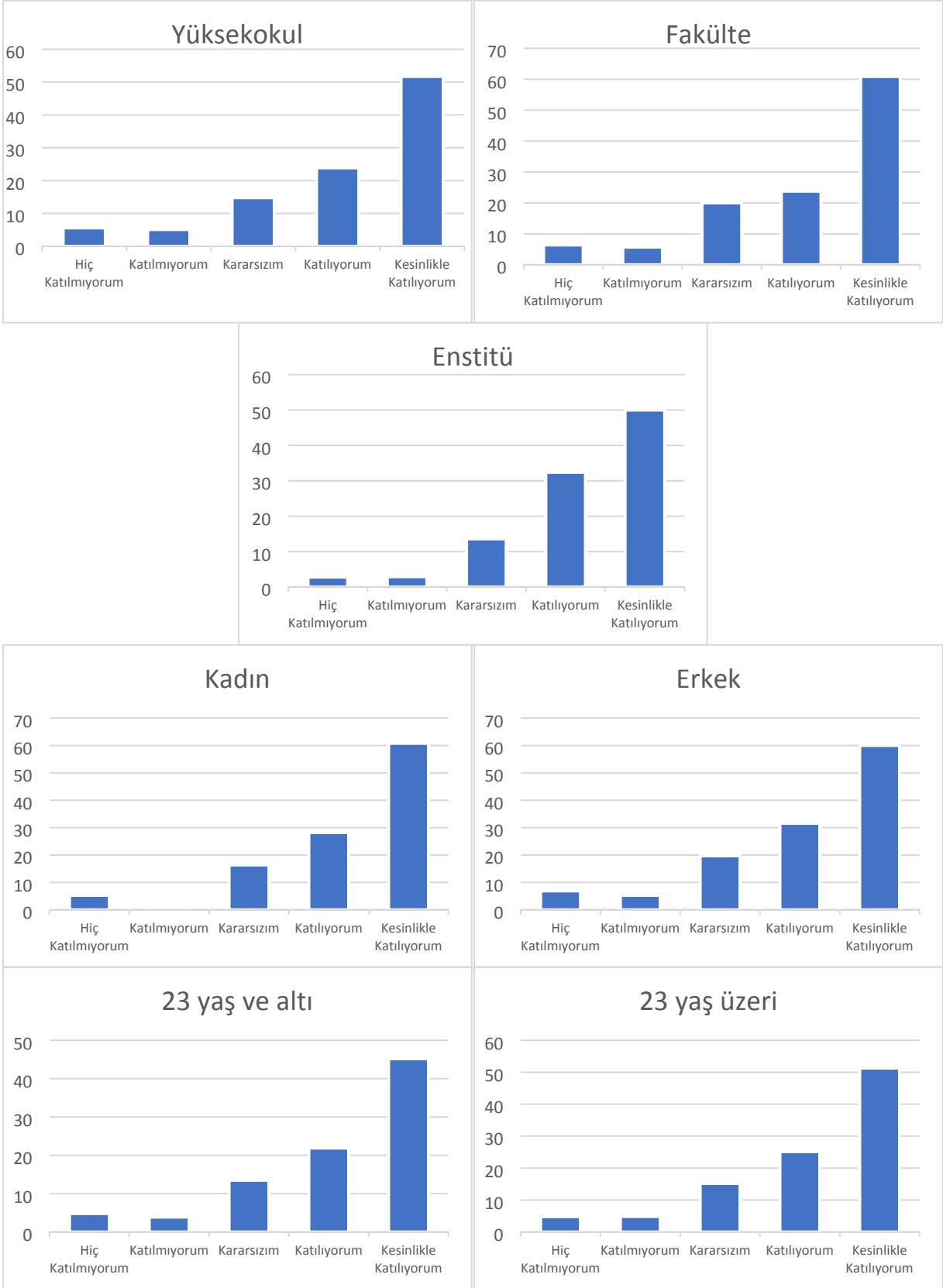
Şekil 2’de verilen maddelere ilişkin frekans dağılımları incelendiğinde, öğrencilerin tüm sorulara verdikleri cevapların “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” düzeyinde olmasının mezunların üniversitemizden memnuniyetlerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Tüm sorular için en yüksek memnuniyet düzeyinin %50 civarında ve üzerinde “Kesinlikle Katılıyorum” düzeyinde olmasının mezun olan öğrencilerin üniversiteye yönelik memnuniyetlerinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

2.3. Mezun olunan birime, cinsiyete ve yaşa göre katılım düzeyleri

Mezun olunan birime, cinsiyete ve yaşa göre katılım düzeyleri Şekil 3’te verilmiştir.

Şekil 3 incelendiğinde, yüksekokul ve enstitülerden mezun olan öğrencilerin “Kesinlikle Katılıyorum” düzeyindeki görüş oranları %50 civarında iken fakültelerden mezun olan öğrencilerin bu düzeydeki memnuniyetleri %60 civarındadır. Şekil 3 incelendiğinde, erkek öğrencilerin kadınlardan, 23 yaş üzeri mezun olan öğrencilerin 23 yaş ve altı yaş grubundaki mezun öğrencilerden daha olumlu görüş belirtmelerine rağmen arada çok fazla farkın olmadığı görülmektedir.

Şekil 3. Mezun olunan birime, cinsiyete ve yaşa göre katılım düzeyleri



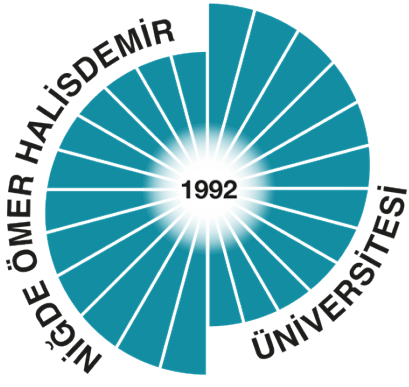
SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nden mezun olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan anketten elde edilen sonuçlara göre;

- 1) Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu
- 2) Fakültelerden mezun olan öğrencilerin yüksekokul ve enstitülerden mezun olan öğrencilerden memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu
- 3) Erkek öğrencilerin kadın öğrencilerden memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu
- 4) 23 yaş üzeri mezun olan öğrencilerin ise daha düşük yaş grubundaki öğrencilerden memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu

belirlenmiştir.

Bu doğrultuda kendi içerisinde en yüksek oranda “Kesinlikle Katılmıyorum” düzeyinde yanıt verilen maddelere ilişkin konular iyileştirmeye açık alanlar olarak ele alınmalı ve memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır. Özellikle altyapıya dönük ve sportif/kulüp faaliyetlerine yönelik alanların geliştirilmesi gerektiği önerilmektedir. Ayrıca iyileştirme önerilerinin geliştirilmesinde her kategori için yaş gruplarına, cinsiyete ve mezun oldukları birime göre memnuniyet düzeylerinin irdelenerek hedef kitleye uygun stratejilerin geliştirilmesi yararlı olacaktır.



ENGELLİ ÖĞRENCİ ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Ölçme ve
Değerlendirme
Birimi

Mart 2023

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde eğitim gören engelli öğrencilere, Üniversitemiz Öğrenci Otomasyon Sistemi (OGRIS) üzerinden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır.

Engelli Öğrenci Memnuniyet düzeylerinin amacıyla Üniversitemiz Ölçme ve Değerlendirme Birimi tarafından bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda katılımcılara, 15 (on beş) sorudan oluşan 2 (iki) alt kategoride sorular yöneltilmiştir. Anketin ilk kısmında genel bilgiler kapsamında 5 soru yöneltilmiş olup, anketin ikinci kısmı Beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan toplam 9 sorudan oluşmuştur. Ankette katılımcılardan her bir soru için "[1] Hiç Memnun Değilim, [2] Memnum Değilim, [3] Kısmen Memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok Memnunum" şeklinde cevaplar vermesi istenmiştir. Anket OGRIS'te bir ay 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.

ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 49 engelli öğrenciden 2'si katılım göstermiş olup, katılım oran % 4,08 olmuştur. Ankete katılan engelli öğrencilerden 28 yaşında olan 2. Sınıf öğrencisidir ve engel türü bedenseldir. 23 yaşında olan 1. Sınıf öğrencisi olduğunu ve engel türünü duyma-konuşma olarak belirtmiştir.

2. Anket Sonuçları

Anketin ilk bölümünde katılımcılardan, kendilerine sorulan eğitim, ulaşım, yol, spor aktiviteleri ve iletişim ile ilgili 5 soruya "Evet" veya "Hayır" şeklinde cevap vermeleri, "Hayır" cevabını verenlerden ise gerekçe olarak verilen seçeneklerden iki tanesini işaretlemeleri istenmiştir. Ankete sadece iki öğrenci katılım gösterdiği için öğrencilerin verdikleri cevaplar Çizelge 1'de verilmiştir.

Eğitim ile ilgili olarak sorulan "Binalar derse devaminiz için uygun mu? sorusuna ankete her iki öğrenci de evet cevabını vermiştir. Engelli öğrencilerden biri yerleşkeye ulaşım hizmetlerinden memnun olduğunu belirtirken diğer öğrenci servis sıklığının yeterli olmadığını ifade etmiştir.

Çizelge 1. Engelli Öğrenci anketi

Anket Soruları	1. Öğrenci	2. Öğrenci
1. Binalar derse devamınız için uygun mu?	Evet	Evet
2. Yerleşkeye ulaşım hizmetlerinden memnun musunuz?	Hayır Servis sıklığının yeterli olmaması	Evet
3. Yerleşkedeki yollardan (yolların fiziki yapısından) memnun musunuz?	Evet	Hayır Kaldırımların uygun olmaması (yüksek olması ya da yüksekliklerin farklılık göstermesi gibi)
4. Sportif faaliyetlere katılabilme durumu	Hayır Kendim katılmak istemiyorum	Hayır Bu konuda sunulan hizmetlerden haberdar değilim
5. Çevrenizdekiler ile iletişiminizden memnun musunuz?	Evet	Evet

Yol ile ilgili olarak öğrencilere yöneltilen "Yerleşkedeki yollardan (yolların fiziki yapısından) memnun musunuz?" sorusuna engelli öğrencilerden biri memnun olduğunu belirtirken diğer öğrenci kaldırımların uygun olmaması nedeniyle memnun olmadığını belirtmiştir. Ankete katılan engelli öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu konu sportif faaliyetlere katılabilme durumu olmuştur. İki öğrenci de sportif faaliyetlerden memnun olmadıklarını ifade etmiştir. Ankete katılan iki engelli öğrenci de "Çevrenizdekiler ile iletişiminizden memnun musunuz?" sorusuna ise menün oldukları yönünde cevap vermişlerdir.

Çizelge 2’de ankete katılan iki engelli öğrencinin memnuniyet düzeyleri verilmiştir. 28 yaşındaki engelli öğrenci tüm ifadelerle “çok memnunum” şeklinde yanıt vermiştir. Diğer engelli öğrenci akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten memnun olduğunu belirtmiş, lakin diğer ifadelerle memnun olmadığı yönünde cevap verdiği görülmüştür.

Çizelge 2. Engelli Öğrenci memnuniyet düzeyleri (n=2)

Anket Soruları	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum
1. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimden	-	1	-	-	1
2. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişiminden	-	1	-	-	1
3. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışından	-	1	-	-	1
4. Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımından	-	1	-	-	1
5. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlardan	-	1	-	-	1
6. Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten	-	-	-	1	1
7. İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten	1	-	-	-	1
8. Engelliler için yapılan projelerden	-	1	-	-	1

9. Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden	-	1	-	-	1
---	---	---	---	---	---

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde eğitim gören engelli öğrencilere, Üniversitemiz Öğrenci Otomasyon Sistemi (OGRIS) üzerinden yapılan ankete Üniversitede eğitim gören 49 öğrenciden 2'si katılım göstermiştir (katılım oran % 4,08). Katılım oranı çok düşük olduğu için genel memnuniyet düzeyinden bahsetmek uygun olmayacağı için her bir katılımcının tepkileri çizelgelerde ayrı ayrı belirtilmiştir. Katılımcılardan birinin ifadelerine çoğunlukla memnun olduğu yönünde cevap verirken diğeri aksine memnun olmadığı yönünde cevaplar vermiştir. Bir sonraki uygulamalarda katılım oranlarının daha yüksek tutulması için gerekli çalışmaların yapılmasının uygun olacağı düşünülmektedir.