



2025 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

ENGELLİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Ölçme ve
Değerlendirme
Kalite
Komisyonu

2026

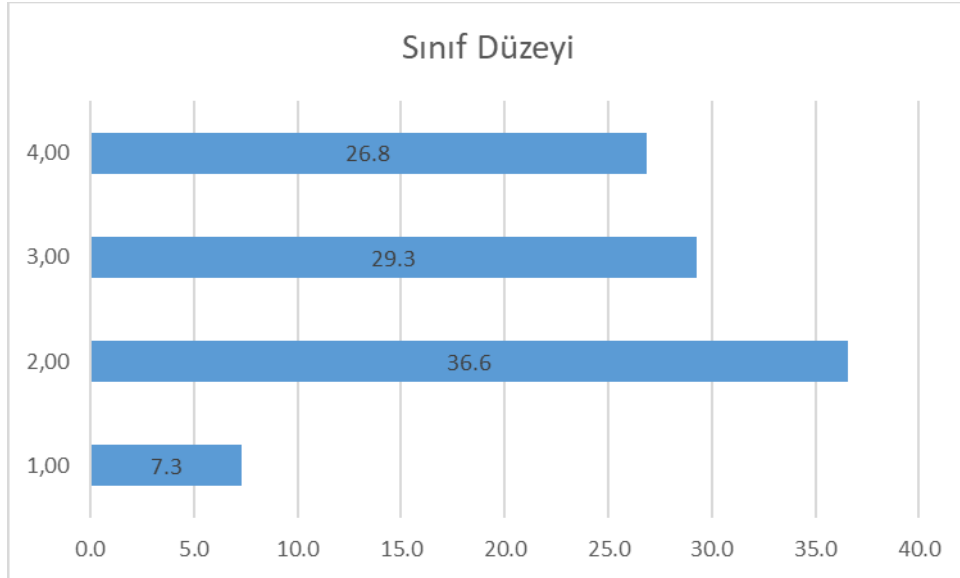
AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde eğitim gören engelli öğrencilere, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Üniversitemiz Öğrenci Otomasyon Sistemi (OGRIS) üzerinden yapılmıştır. Engelli Öğrenci Memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi 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 ikinci kısmı beşli Likert Ölçeğine göre hazırlanan ve toplam 9 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. Anket sonucunda her madde için verilen cevapların ortalaması ve frekans dağılımları hesaplanmıştır.

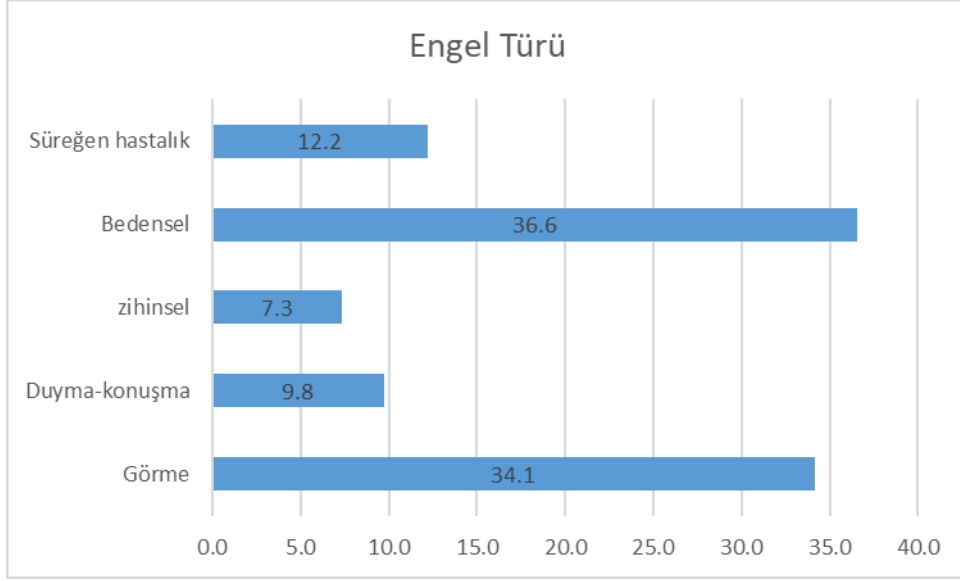
ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

1. Katılımcı Bilgileri

Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 41 engelli öğrenci katılım göstermiştir. Ankete katılan engelli öğrencilerin sınıf ve engel türüne göre dağılımı Şekil 1 ve Şekil 2'de verilmiştir. Katılımcıların %7,3'ü 1. Sınıf, %36,6'sı 2. Sınıf, %29,3'ü 3. Sınıf ve %26,8'i 4. sınıf öğrencisidir. Ankete katılan öğrencilerin engel türüne bakıldığında %36,6'sı bedensel, %9,8'i Duyma-Konuşma, %34,4'ü Görme, %12,2'si Süreğen Hastalık ve %7,3'ü zihinsel olarak belirlenmiştir.



Şekil 1. Engelli Öğrencilerin Sınıf düzeyine göre dağılımları (%)

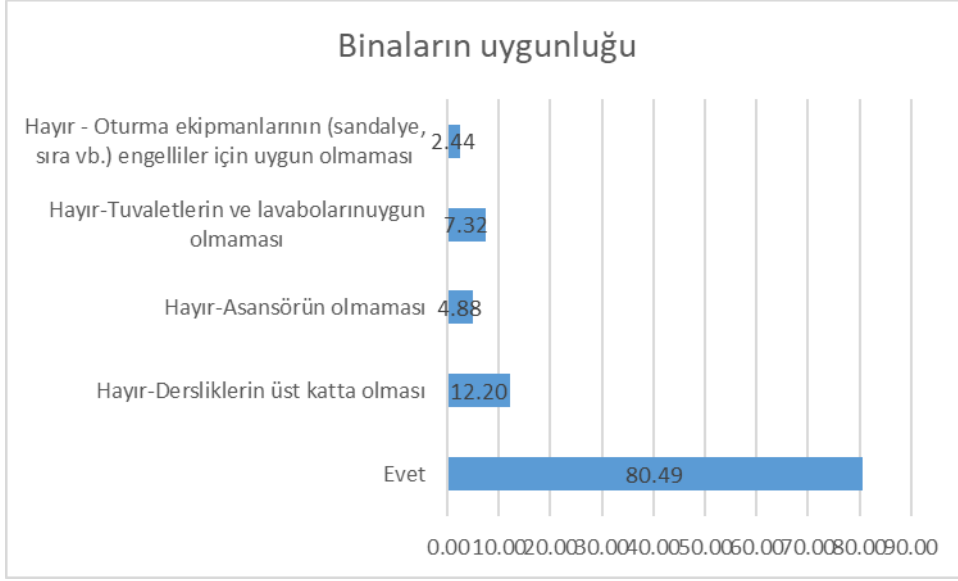


Şekil 2. Engelli Öğrencilerin engel türüne göre dağılımları (%)

2.Anket Sonuçları

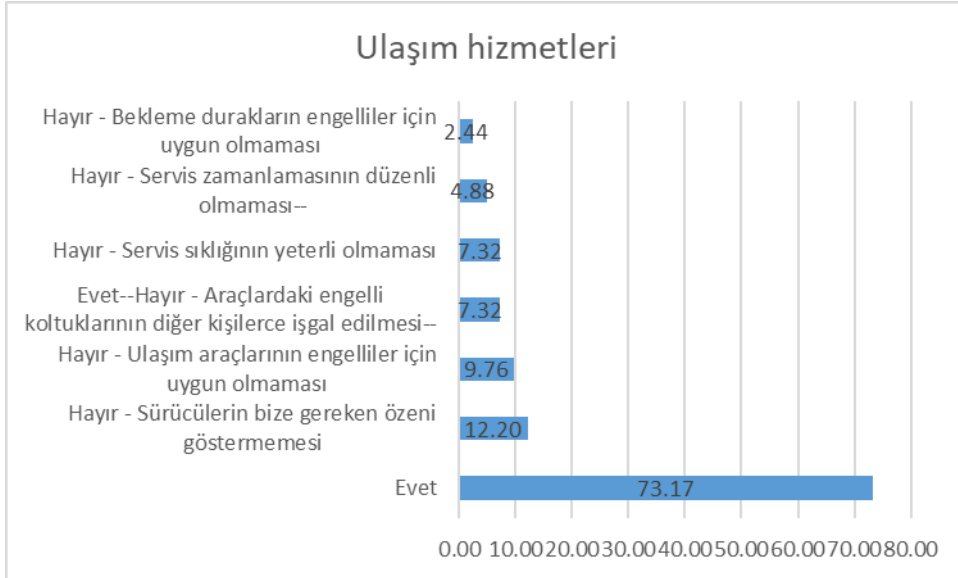
Anketin ilk bölümünde katılımcılardan, kendilerine sorulan eğitim, ulaşım, yol, spor aktiviteleri ve iletişim ile ilgili 5 soruya "Evet" veya "Hayır" şeklinde cevap vermeleri, "Hayır" cevabını verenlerden ise gerekçe olarak verilen seçeneklerden uygun olanlarını işaretlemeleri istenmiştir. Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar grafikler halinde aşağıda verilmiştir (Şekil 3-Şekil 7).

Eğitim ile ilgili olarak sorulan "Binalar derse devamınız için uygun mu?" sorusuna ankete katılan öğrencilerin 80,49'u evet cevabını vermişlerdir (Şekil 3). Hayır cevabını veren öğrencilerin cevapları içerisinde dersliklerin üst katta olması, tuvalet ve lavabo engelliler için uygun olmaması, asansör olmaması ve oturma ekipmanlarının uygun olmaması ifade edilen seçeneklerdir.



Şekil 3. Binaların uygunluğuna ilişkin görüşleri (%)

Ulaşım hizmetleri ile ilgili olarak sorulan soruya ankete katılan öğrencilerin 73,17'si evet cevabını vermişlerdir (Şekil 4). Hayır cevabını veren öğrencilerin cevapları içerisinde, sürücülerin yeterli özeni göstermemesi, ulaşım araçların uygun olmaması, araçlardaki engelli koltukların işgal edilmesi, servis sıklığının yeterli olmaması, servis zamanlarının düzenli olmaması ve bekleme duraklarının uygun olmaması olarak ifade edilmiştir.



Şekil 4. Ulaşım hizmetlerine ilişkin görüşleri (%)

Yerleşkedeki yollarla ilgili olarak sorulan soruya ankete katılan öğrencilerin 68,29'u evet cevabını vermişlerdir (Şekil 5). Hayır cevabını veren öğrencilerin cevapları içerisinde kaldırımların uygun olmaması, kaldırımların ve yürüme yollarının işgal edilmesi, karşıdan karşıya geçişlerde güvenli yapıların olmaması ve araçların trafik kurallarına uymaması bulunmaktadır.



Şekil 5. Yerleşkede yolların uygunluğuna ilişkin görüşleri (%)

Yerleşkedeki yollarla ilgili olarak sorulan soruya ankete katılan öğrencilerin 46,34'ü evet cevabını vermişlerdir (Şekil 6). Hayır cevabını veren öğrencilerin cevapları içerisinde kendilerinin katılmak istememesi, sunulan hizmetlerden haberdar olmaması, engelliler için spor rehberliğinin olmaması, engellilerin yararlanabileceği spor alanlarının olmaması ve ilgilenmek istedikleri spor alanına göre uygun imkanlarının olmaması bulunmaktadır.



Şekil 6. Sportif faaliyetlere ilişkin görüşleri (%)

Çevre ile iletişimle ilgili olarak sorulan soruya ankete katılan öğrencilerin 75,61'i evet cevabını vermişlerdir (Şekil 7). Hayır cevabını veren öğrencilerin cevapları içerisinde arkadaşlarının ve öğretmenlerinin acıma duygusuyla yaklaşması ve olumsuz yargıyla bakması, engelleri nedeniyle de sosyal yaşamın bir parçası olmayışlarının iletişimlerini engellemesi bulunmaktadır.



Şekil 7. Çevre ile iletişime ilişkin görüşleri (%)

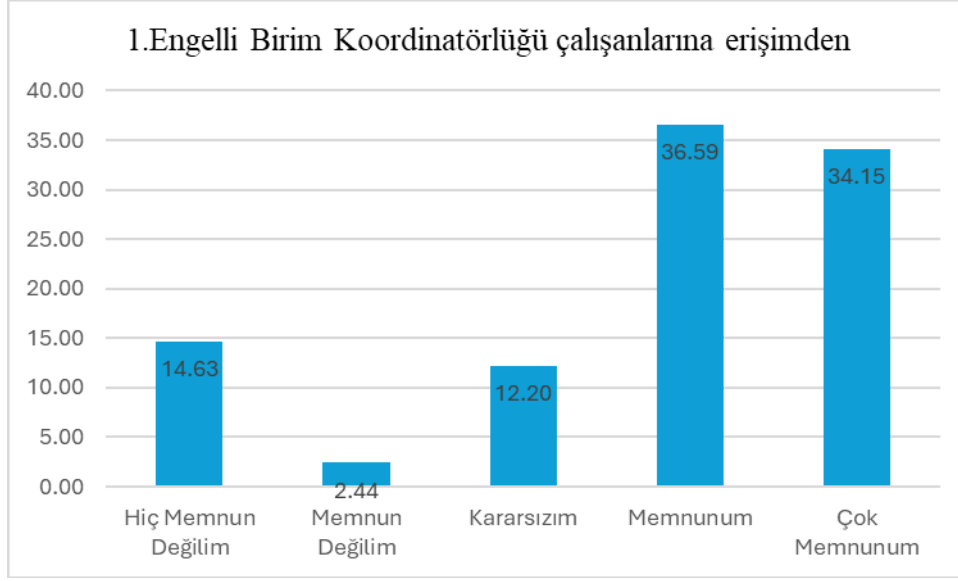
Katılımcıların anketteki son 9 soruya verdikleri cevapların ortalamaları ve frekansları Tablo 1'de, sorulara verilen cevapların frekans dağılımları yüzde olarak ise Şekil 8- Şekil 17'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,64 olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin en fazla memnun oldukları hususlar 3,76 ortalama ile “Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimleri” ve “Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışları” olurken en az memnun oldukları konu 3,34 ortalama ile “Engelliler için yapılan projeler” olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Engelli Öğrencilerin maddelerin cevap kategorilerine ait frekansları ve ortalama memnuniyet düzeyleri

Anket Soruları	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum	Ortalama
1. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimden	6	2	4	14	15	3,73
2. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimden	6	1	5	14	15	3,76
3. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışından	5	3	5	12	16	3,76
4. Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımından	5	2	8	13	13	3,66
5. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlardan	6	2	10	14	9	3,44
6. Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten	5	5	4	13	14	3,63
7. İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten	6	2	6	11	16	3,71
8. Engelliler için yapılan projelerden	7	3	8	15	8	3,34
9. Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden	6	1	5	15	14	3,73
GENEL ORTALAMA						3.64

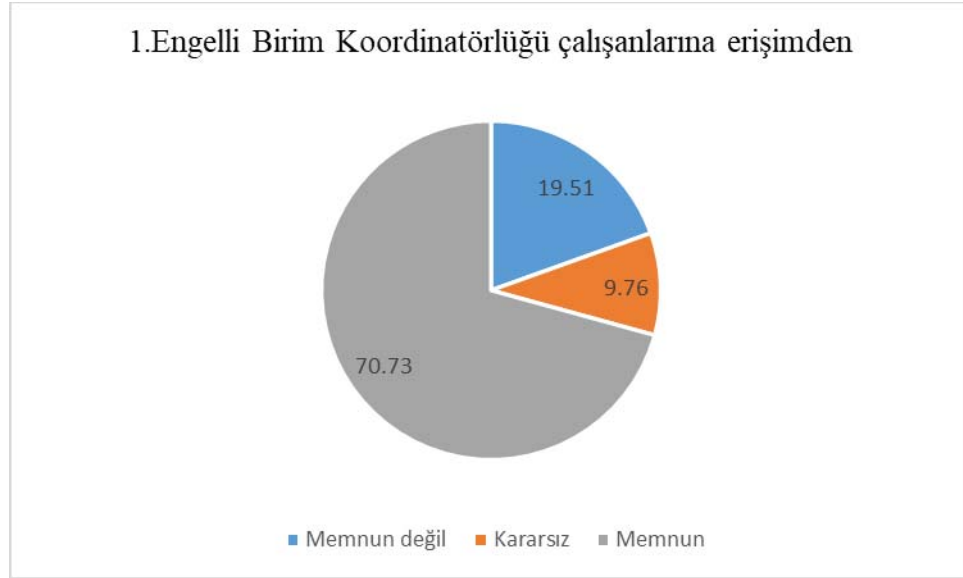
Engelli öğrencilerin memnuniyet anketindeki her bir ifadeye katılım yüzdelerinin dağılımları aşağıda verilmiştir (Şekil8 – Şekil17).

Şekil 8.a'da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişiminden memnun olduğu görülmektedir.



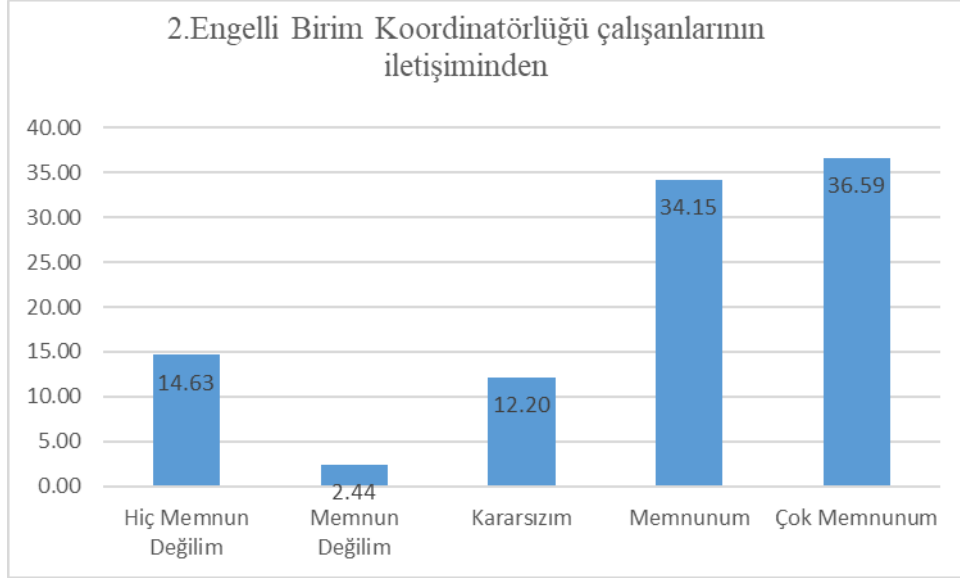
Şekil 8.a. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimine ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 8.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %70,73 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 9.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimine** ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



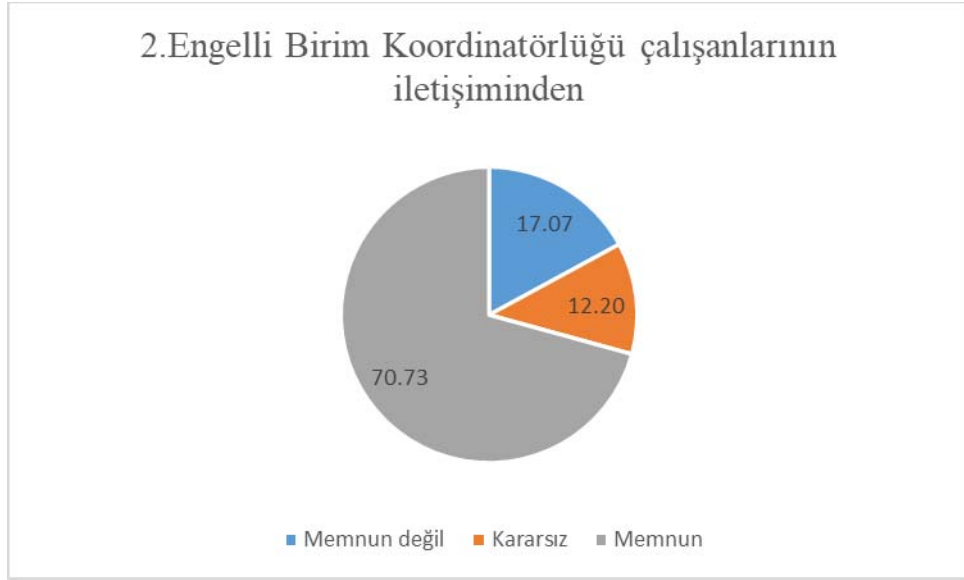
Şekil 9.b. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimine ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 9.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimine ilişkin memnun olduğu görülmektedir.



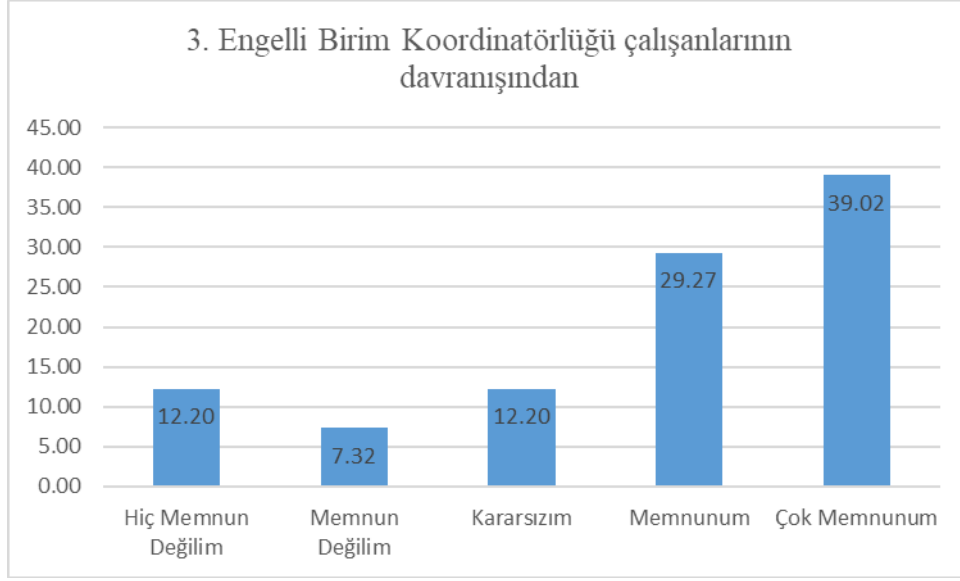
Şekil 9.a. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimine ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 9.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %70,73 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 9.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimine** genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



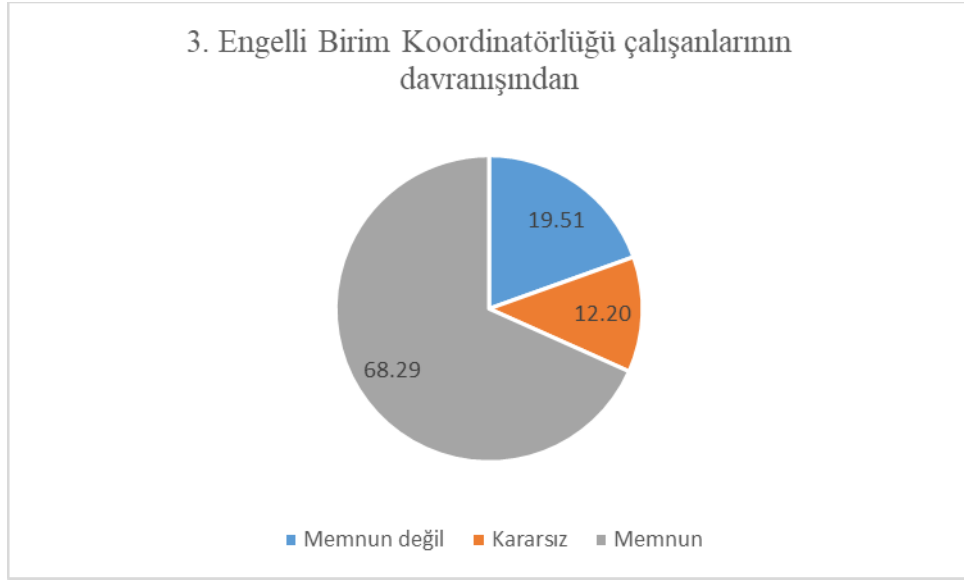
Şekil 9.b. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimine ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 10.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışından memnun olduğu görülmektedir.



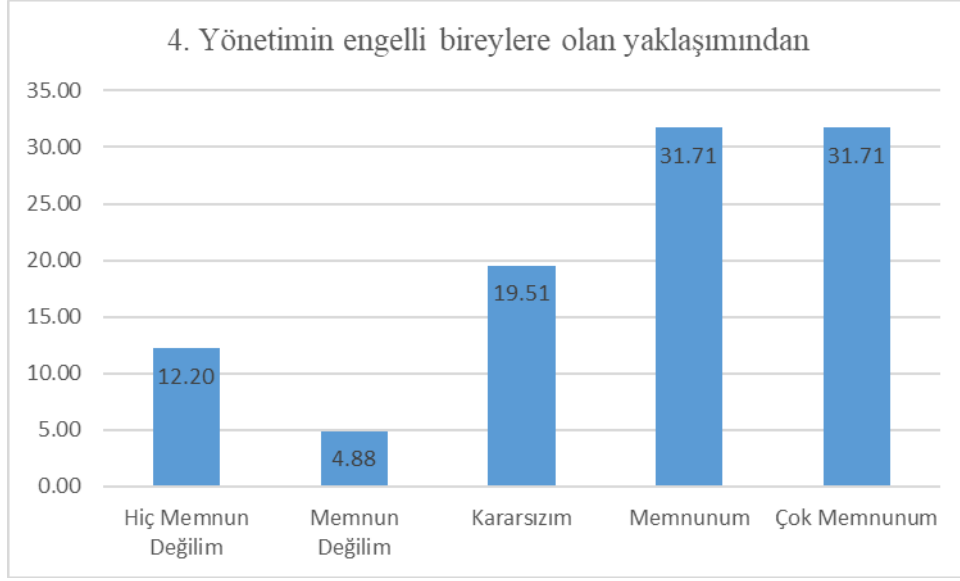
Şekil 11.a. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışına ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 10.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %68,29 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 10.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışına** ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



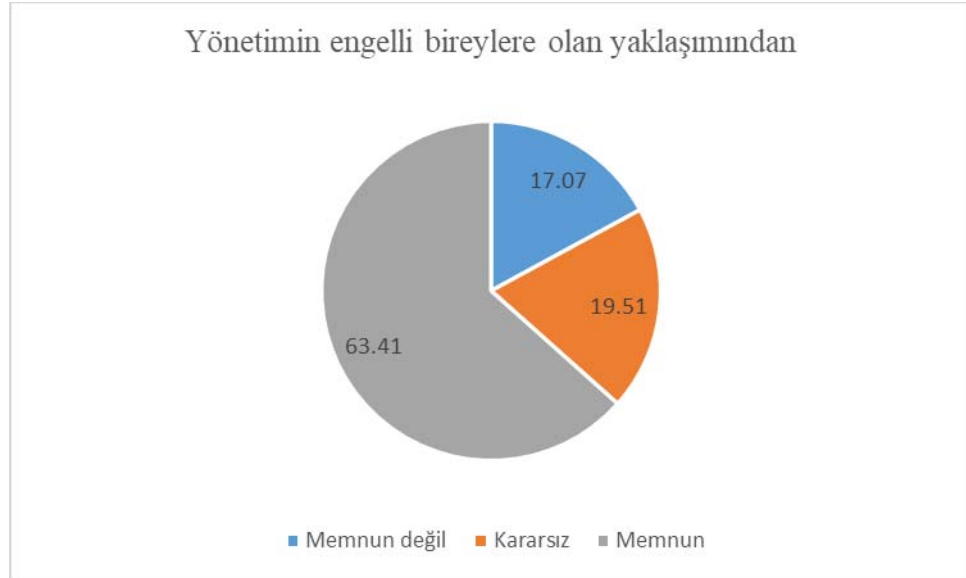
Şekil 10.b. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışına ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 11.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımından memnun olduğu görülmektedir.



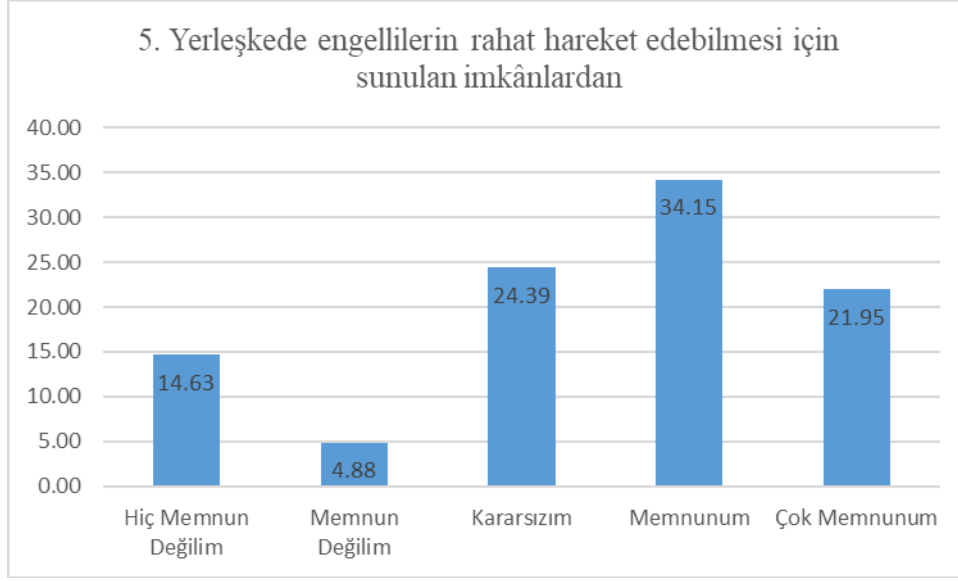
Şekil 11.a. Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımına ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 11.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %63,41 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 11.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımına** ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



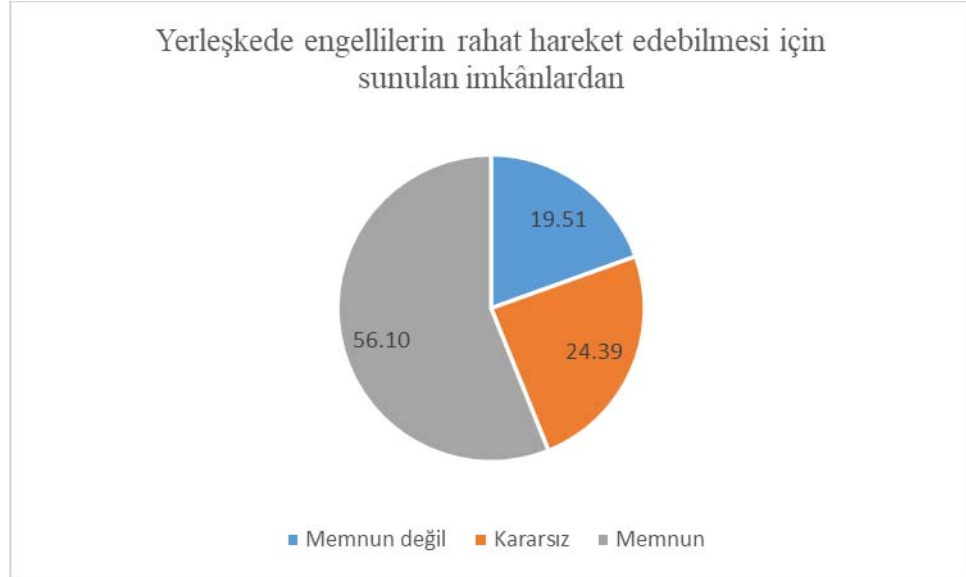
Şekil 12.b. Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımına ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 12.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin sadece yarısından biraz fazlasının yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlardan memnun olduğu görülmektedir.



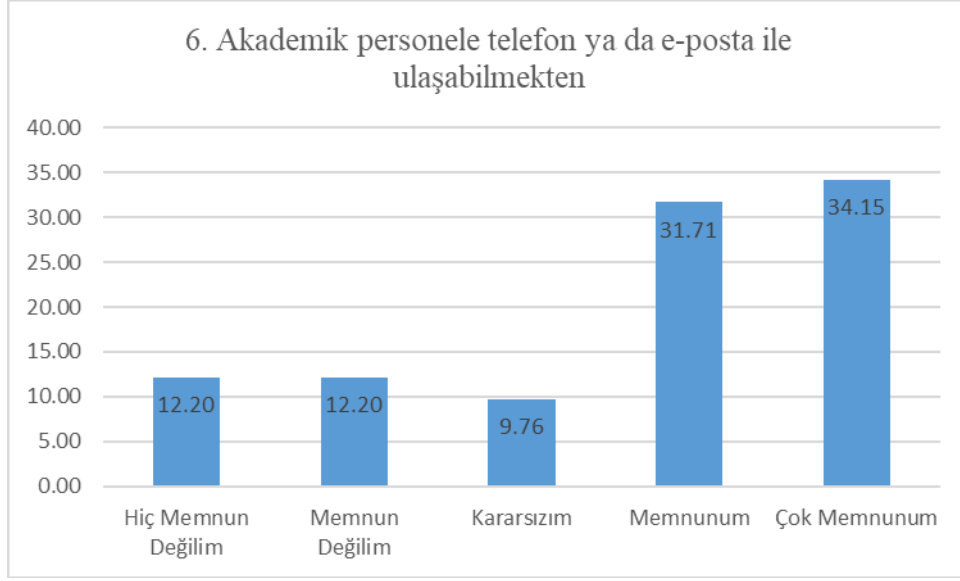
Şekil 12.a. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlara ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 12.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %56,10 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 12.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlara** ilişkin öğrencilerin sadece yarısından biraz fazlasının memnun olduğunu ortaya koymaktadır.



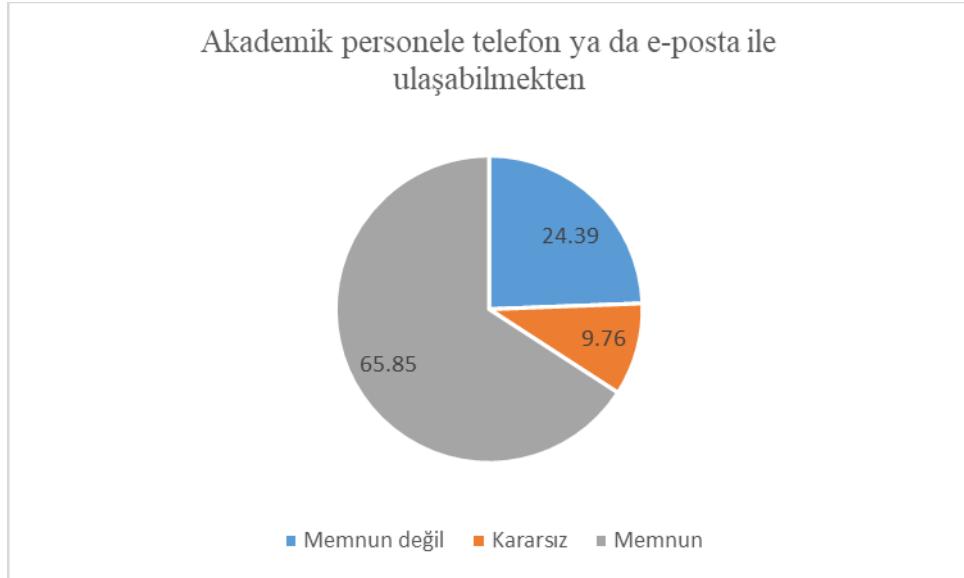
Şekil 12.b. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlara ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 13.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten memnun olduğu görülmektedir.



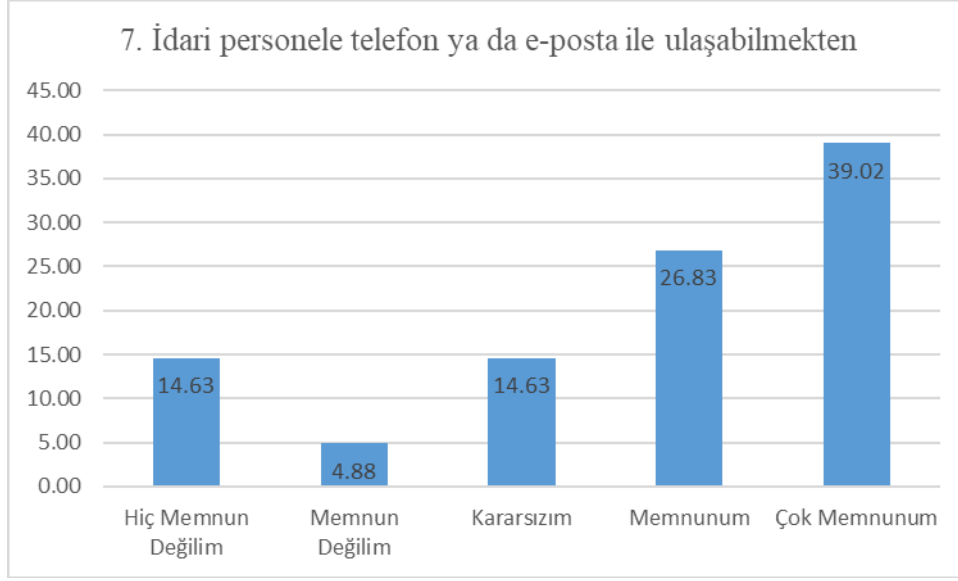
Şekil 13.a. Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmeye ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 13.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %65,85 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 13.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmeye** ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



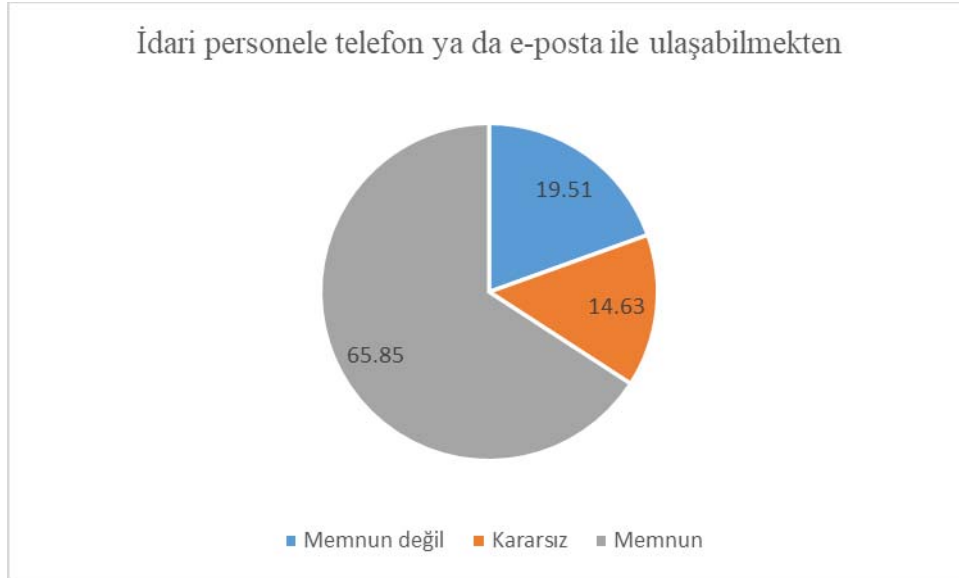
Şekil 13.b. Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmeye ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 14.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün idari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten memnun olduğu görülmektedir.



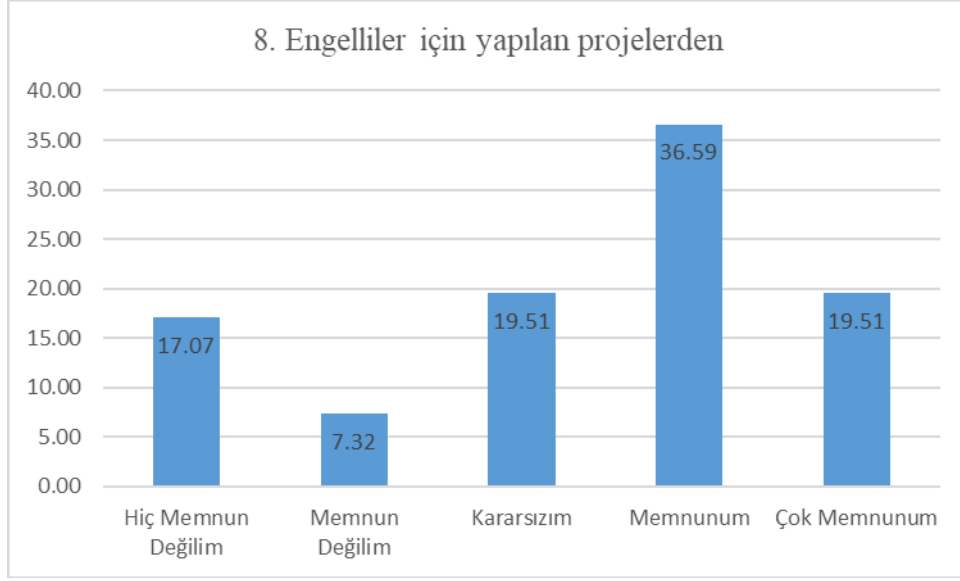
Şekil 14.a. İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmeye ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 14.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %65,85 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 14.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmeye** ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



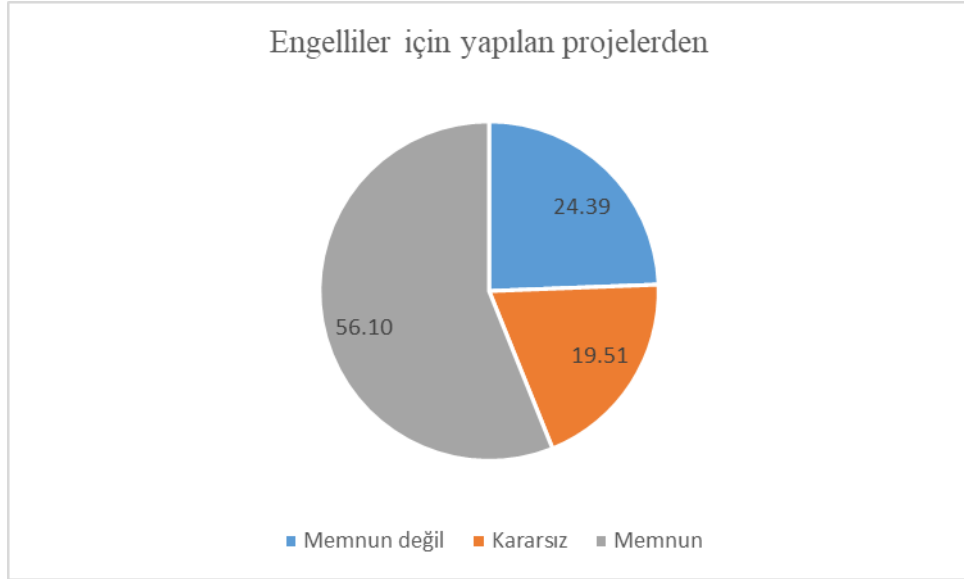
Şekil 14.b. İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmeye ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 15.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin sadece yarısından biraz fazlasının engelliler için yapılan projelerden memnun olduğu görülmektedir.



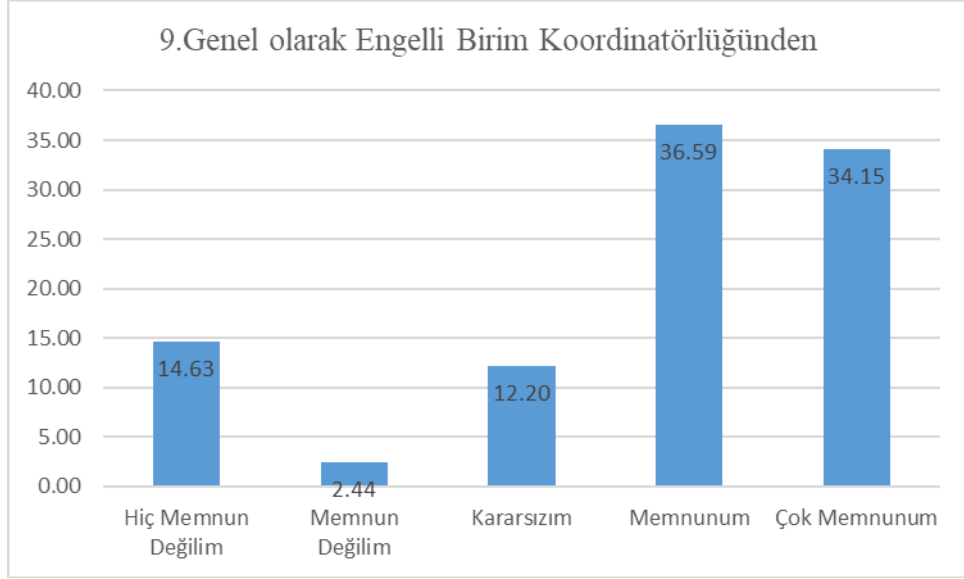
Şekil 15.a. Engelliler için yapılan projelere ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 15.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %56,10 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 15.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Engelliler için yapılan projelere** ilişkin öğrencilerden sadece yarısından biraz fazlasının memnun olduğunu ortaya koymaktadır.



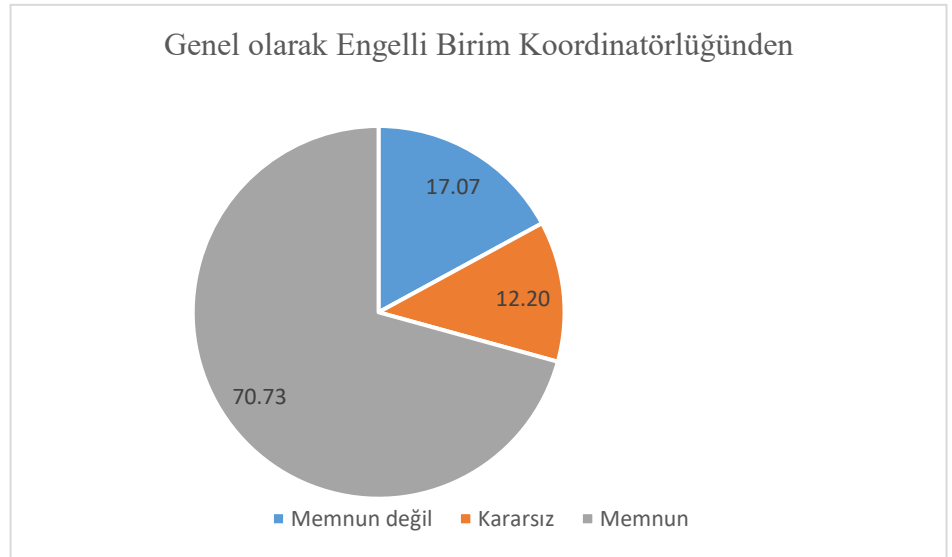
Şekil 15.b. Engelliler için yapılan projelere ilişkin memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

Şekil 16.a’da beşli Likert ölçeğine göre elde edilen yüzde dağılımları incelendiğinde, engelli öğrencilerin önemli bir bölümünün genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden memnun olduğu görülmektedir.



Şekil 16.a. Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğüne ilişkin memnuniyet düzeyleri (%)

Şekil 16.b’de ise beşli Likert ölçeği birleştirilerek oluşturulan üçlü kategoriye ait pasta grafiği yer almaktadır. Buna göre “Memnun” kategorisi %70,73 ile en büyük payı oluşturmaktadır. Bu grafik, Şekil 16.a’da ayrıntılı olarak görülen dağılımı daha sade bir biçimde özetlemekte ve **Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğüne** ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.



Şekil 16.b. Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden memnuniyet düzeyleri (Üçlü Kategori Dağılımı) (%)

SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde eğitim gören engelli öğrencilere, Üniversitemiz Öğrenci Otomasyon Sistemi (OGRIS) üzerinden yapılan ankete Üniversitede eğitim gören 41 engelli öğrenci katılım göstermiştir. Katılan öğrencilerin daha çok bedensel ve görme engeli

olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- 1) Öğrencilerin eğitim, ulaşım, yol, spor aktiviteleri ve iletişim ile ilgili her soruya hayır seçeneğini işaretledikleri, tüm sorularda memnun olmadıkları birçok konunun olduğu görülmektedir. Özellikle yerleşkedeki yollar ve sportif faaliyetlerden memnuniyet düzeyleri nispeten daha düşüktür. Bu noktalarda iyileştirmelerin yapılması ve altyapı hizmetlerinin dikkatle değerlendirilmesi ve engelli öğrencilerin spor aktivitelerine katılımlarının sağlanması için gerekli duyuru ve hizmetlerin yapılması konusunda aksiyon alınması gerekmektedir.
- 2) Ankete katılan öğrencilerin son 9 soruya verdikleri yanıtlara ilişkin memnuniyet düzeyi 3,64 olarak belirlenmiştir. Bir önceki yıla göre memnuniyet düzeyinde düşüş olduğu gözlenmiştir.
- 3) Öğrencilerin en fazla memnun oldukları hususlar “Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimleri” ve “Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışları” şeklinde olmuştur.
- 4) Öğrencilerin en az memnun oldukları konu ise bir önceki yıldaki gibi “Engelliler için yapılan projeler” olarak belirlenmiştir.

Engelli öğrencilerin açık uçlu sorulara verdikleri yanıtla incelendiğinde 2024 yılında da olduğu gibi yerleşkede eğitim, ulaşım, yol, spor aktiviteleriyle ilgili sunulan imkanlardan ve iletişimden memnun olmadıkları birçok konunun olduğu tespit edilmiştir. Engelli öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin 2024 yılına göre düştüğü belirlenmiştir. 2024 yılında engelli öğrenciler en çok 4,10 ortalama ile Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten memnun iken 2025 yılında 3,76 ortalamalarla Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimleri ve davranışları olduğu tespit edilmiştir. En az memnun oldukları konu ise değişiklik göstermemiştir. Engelli öğrenciler her iki yılda da engelliler için yapılan projelerden çok memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.