

# 2020 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

## ENGELLİ ÖĞRENCİ

2020

Ölçme ve  
Değerlendirme  
Birimi

## 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] Memnun Değilim, [3] Kısmen Memnunum, [4] Memnunum, [5] Çok Memnunum" şeklinde cevaplar vermesi istenmiştir. Anket OGRIS'te 04 Ocak 2021 – 12 Şubat 2021 tarihleri arasında aktif tutulmuş, katılımın teşvik edilmesi amacıyla tüm öğrencilerin e-posta adreslerine bilgilendirme mesajı gönderilmiştir.

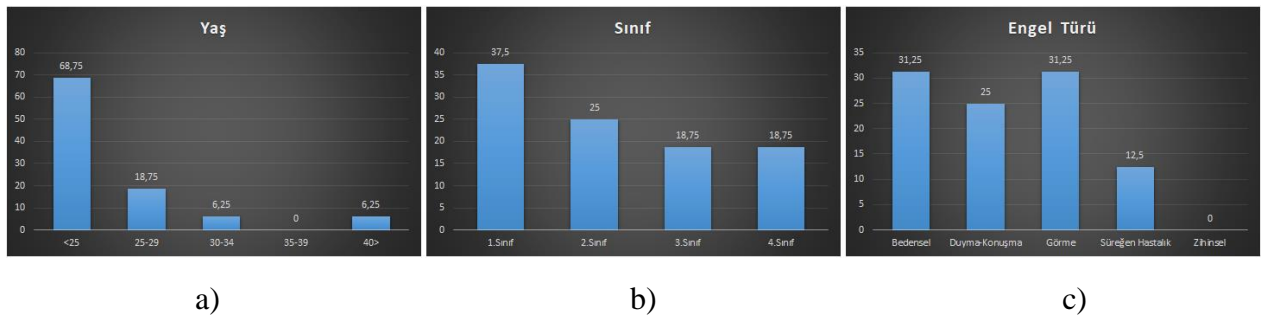
Anket sonucunda her soru için verilen cevapların ortalaması ve standart sapması ile frekans dağılımları hesaplanmıştır.

## ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

### 1. Katılımcı Bilgileri

Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 46 engelli öğrenciden 16'sı katılım göstermiş olup, katılım oran %34,7 olmuştur.

Ankete katılan engelli öğrencilerin yaş, sınıf ve engel türüne göre dağılımı Şekil 1'de verilmiştir. Katılımcıların %37,5'i 1.Sınıf, %25'i 2.Sınıf, %18,75'i 3. Sınıf ve %18,75'i 4. Sınıf öğrencisidir. Ankete katılan öğrencilerin engel türüne bakıldığında %31,25'i bedensel, %31,25'i bedensel görme, %25'i Duyma Konuşma ve %12,5'i süreğen hastalık olarak ölçülmüştür. Ayrıca katılımcıların yaş grubuna bakıldığında) %68,75'i 25 yaş altı, %18,75'i 25-29 yaş aralığında, %6,25'i 30-34 yaş aralığında ve %6,25'i de 40 yaş üzeri olarak görülmüştür (Şekil 1).

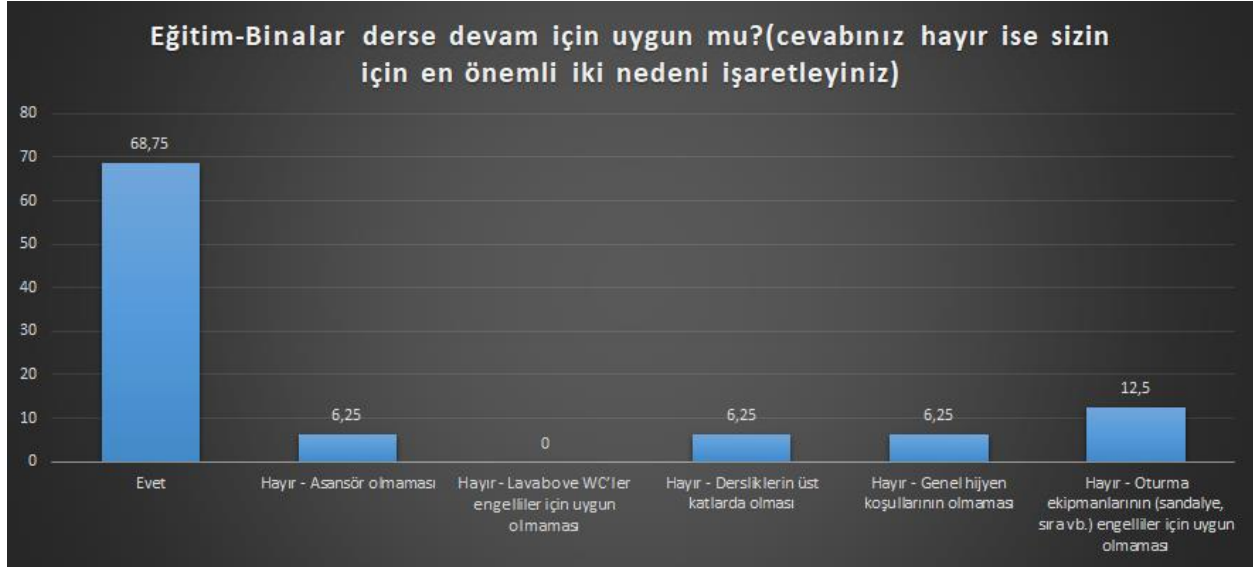


Şekil 1. Ankete katılan öğrencilerin yaş (a), sınıf (b) ve engel türü (c) göre dağılımları.

## 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 iki tanesini işaretlemeleri istenmiştir. Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar grafikler halinde aşağıda verilmiştir (Şekil 2-Şekil 6).

Eğitim ile ilgili olarak sorulan "Binalar derse devamınız için uygun mu? sorusuna ankete katılan öğrencilerin %68,75'i evet cevabını verirken, %31,25'i hayır seçeneğini işaretlemiştir (Şekil 2). Hayır cevabını verenlerden %12,5'i "oturma ekipmanlarının uygunsuzluğundan", %6,25'i "asansörün olmamasından", %6,25'i "derslerin üst katta olmasından" ve %6,25'i ise "genel hijyen koşullarının olmamasından" dolayı hayır cevabı verdiklerini belirtmişlerdir (Şekil 2).

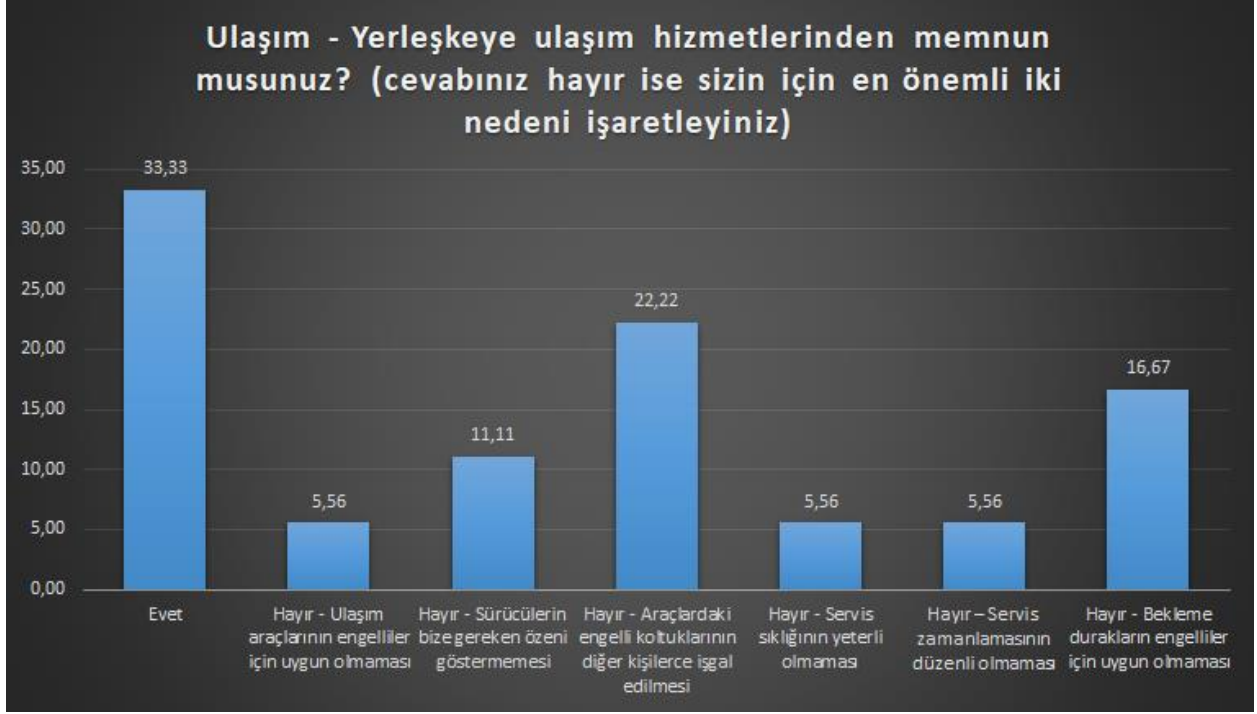


Şekil 2. Binaların derse devam için uygunluğu ile ilgili cevapların dağılımı (%).

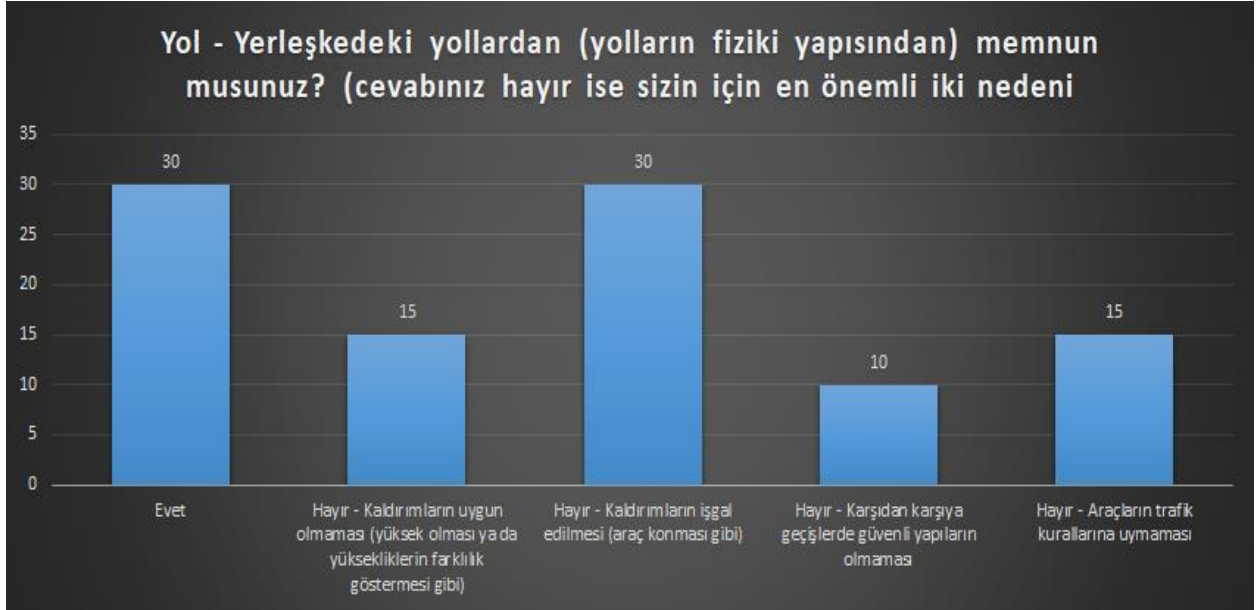
Engelli öğrenciler arasında yerleşkeye ulaşım hizmetlerinden memnun olanların oranı %33,33 gibi oldukça düşük olmuştur (Şekil 3). Öğrencilerin bu konuda memnuniyetlerinin düşük olmasının gerekçesi olarak ilk sırada %22,22 ile "Araçlardaki engelli koltuğunun diğer kişilerce işgal edilmesini" belirtirken bunu, %16,67'si "Bekleme duraklarının engellilere uygun olmaması" izlemiştir. Sürücülerin kendilerine gerekli özeni göstermemeleri (%11,11), ulaşım araçlarının engelliler için uygun olmaması (%5,56), servis sıklığının yeterli olmaması (%5,56) ve servis zamanlamasının düzenli olmaması engelli öğrencilerin şikayet ettikleri diğer hususlar olmuştur (Şekil 3).

Yol ile ilgili olarak öğrencilere yöneltilen "Yerleşkedeki yollardan (yolların fiziki yapısından) memnun musunuz?" sorusuna verilen cevapların dağılımı Şekil 4'de verilmiştir. Şekil 4'de görüldüğü gibi katılımcıların %30'u bu konuda memnun olduğunu belirtirken, %70'i hayır cevabını vermiştir. Engelli öğrencilerin en fazla şikayet ettikleri konu kaldırımların işgal edilmesi

(%30) olmuştur. Kaldırımların uygun olamaması (%15), araçların trafik kuralllarına uymaması (%15) ve karşıdan karşıya geçişlerde güvenli yapıların olmaması (%10) engelli öğrencilerin şikayet ettiği diğer konular olmuştur (Şekil 4).

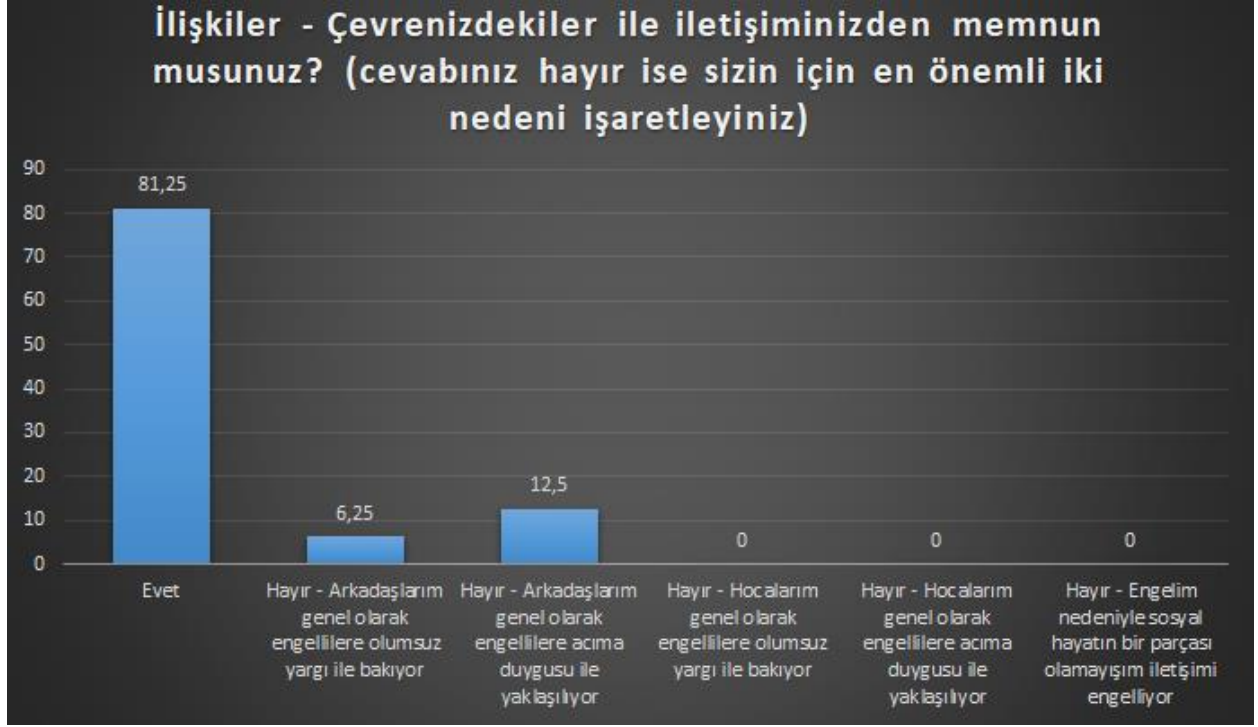


Şekil 3. Yerleşkeye ulaşım hizmetlerinden memnuniyet ile ilgili cevapların dağılımı (%).



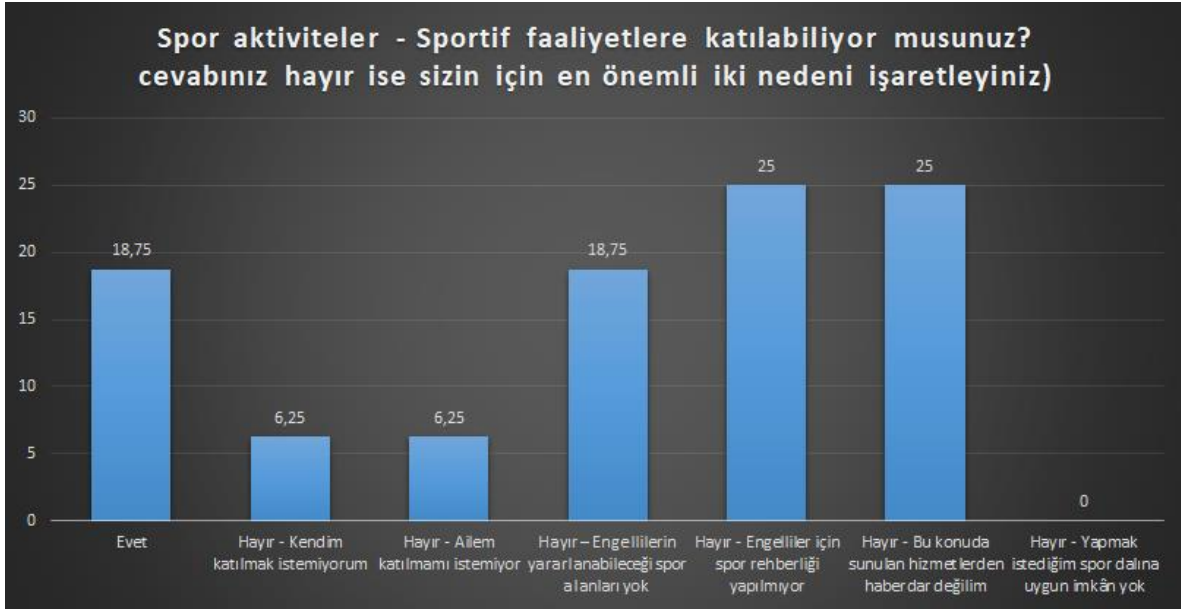
Şekil 4. Yol - Yerleşkedeki yollardan (yolların fiziki yapısından) memnuniyet ile ilgili cevapların dağılımı (%).

Engelli öğrencilerin ilk bölümdeki sorularda en yüksek memnuniyet düzeyi %81,25 ile "Çevrenizdekiler ile iletişiminizden memnun musunuz?" sorusundan elde edilmiştir (Şekil 5). Bu soruya Hayır olarak cevap veren öğrenciler (%18,75) en çok arkadaşlarının genel olarak engellilere acıma duygusu ile yaklaşmasından (%12,5) ve arkadaşlarının engellilere genel olarak olumsuz yargı ile bakmasından rahatsızlık duyduklarını belirtmişlerdir (Şekil 5).



Şekil 5. İlişkiler - Çevrenizdekiler ile iletişiminizden memnun musunuz? memnuniyet düzeyinin frekans dağılımları (%).

Ankete katılan engelli öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu konu ise %18,75 ile sportif faaliyetlere katılabilme durumu olmuştur (Şekil 6). Bu soruya memnun olmadığı yönünde cevap veren öğrencilerin gerekçeleri içerisinde ilk iki sırada "engelliler için spor rehberliğinin yapılmaması" ve "bu konuda sunulan hizmetlerden haberdar olmamaları" gösterilmiştir (Şekil 6). Bunlara ilave olarak katılımcıların %18,75'i engellilerin yararlanabileceği spor alanlarının olmamasını, %6,25'i ailesinin istememesi, %6,25'i ise kendisinin istememesi nedeniyle sportif faaliyetlere katılmadığını belirtmiştir. (Şekil 6).



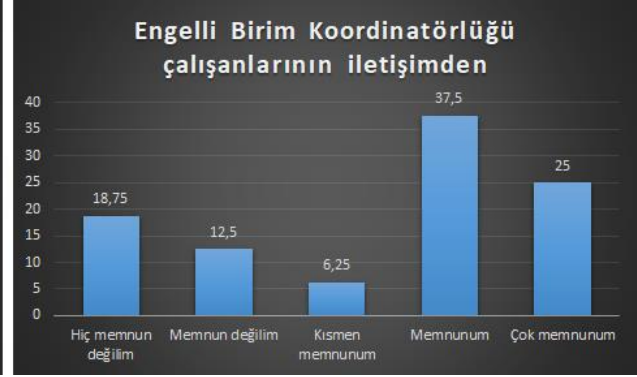
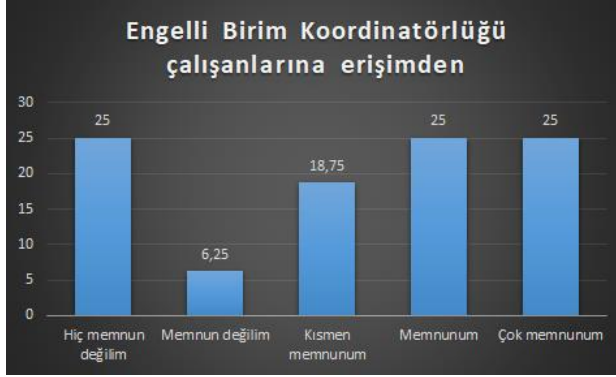
Şekil 6. Spor aktiviteler - Sportif faaliyetlere katılabiliyor musunuz? memnuniyet düzeyinin frekans dağılımları (%).

Katılımcıların sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 2'de, sorulara verilen cevapların frekans dağılımları ise Şekil 7-Şekil 11'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3.53 olarak belirlenirken, katılımcıların en fazla yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımından (4.00) memnun olduğu görülmektedir (Çizelge 2). Bu konuda katılımcıların %68,75'i memnun olduğunu ifade ederken, sadece %6,25'i memnun olmadığını belirtmiştir (Şekil 8). Akademik ve idari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmek engelli öğrencilerin memnuniyetlerinin yüksek olduğu (sırasıyla 3.94 ve 3.81) diğer iki husustur (Çizelge 2). Öğrencilerin %67,50'si akademik personele ulaşabilmekten (Şekil 9), %62,50'si ise idari personele ulaşabilmekten memnun olduklarını (Şekil 10) ifade etmişlerdir.

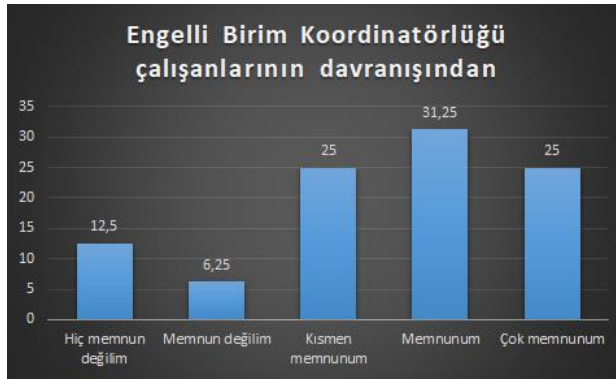
Bununla birlikte engelli öğrenciler yönetimin kendilerine yaklaşımından yüksek düzeyde memnun olsalar da engelliler için yapılan projeler memnuniyet düzeyi (3.06) en düşük husus olmuştur (Çizelge 2). Bu konuda katılımcıların sadece %37,50'si memnun olduğunu ifade ederken, %31,25'i memnun olmadığını, %31,25'i ise kısmen memnun olduğunu belirtmiştir (Şekil 10). Bu durum engelli öğrencilerin yönetimden beklentilerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Anket sonuçlarının işaret ettiği en önemli husus, engelli öğrencilerin sorunlarıyla daha yakın ilgilenmesi ve sorunlarına çözümler bulması beklenen Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimden memnuniyetlerinin düşük (3.19) olmasıdır (Çizelge 2). Benzer şekilde Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişiminden ve davranışlarından memnuniyet düzeyi ile genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden memnuniyet düzeyinin düşük olmasıdır. İlgili birimde görevli personelin sonuçlar hakkında bilgilendirilmesi ve şikayetçi olunan konularda iyileştirmelerin yapılması büyük önem arz etmektedir.

Çizelge 2. Engelli Öğrenci Genel Memnuniyet ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

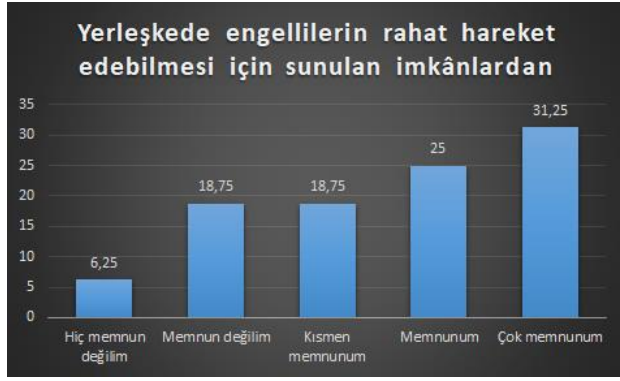
Anket Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Memnuniyet Düzeyi
1. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimden	3.19	1.51	Kısmen memnunum
2. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişiminden	3.38	1.45	Kısmen memnunum
3. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışından	3.50	1.27	Kısmen memnunum
4. Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımından	4.00	0.94	Memnunum
5. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlardan	3.56	1.27	Memnunum
6. Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten	3.94	1.14	Memnunum
7. İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten	3.81	1.18	Memnunum
8. Engelliler için yapılan projelerden	3.06	1.20	Kısmen memnunum
9. Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden	3.31	1.45	Kısmen memnunum
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>3.53</b>		Memnunum



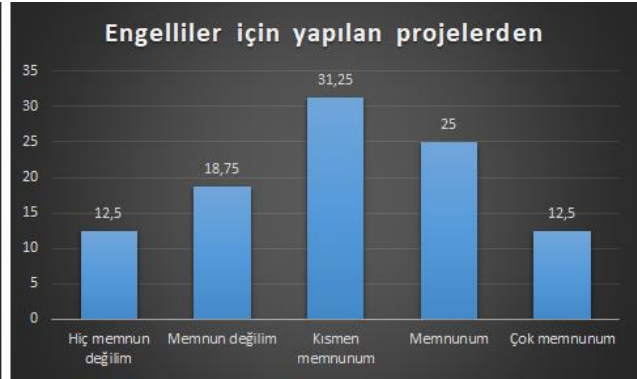
Şekil 7. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişimden ve Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişiminden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



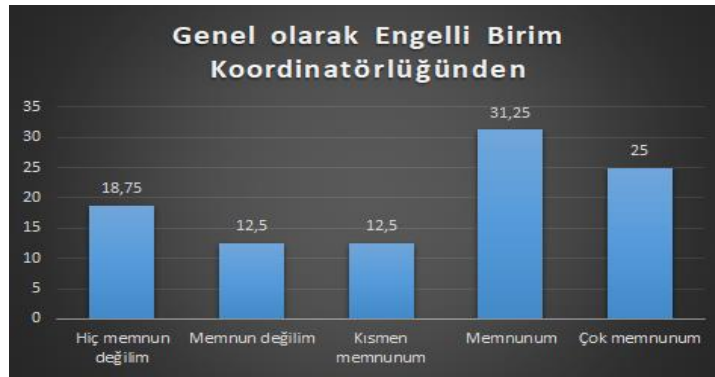
Şekil 8. Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışından ve Yönetimin engelli bireylere olan yaklaşımından memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 9. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlardan ve Akademik personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 10. İdari personele telefon ya da e-posta ile ulaşabilmekten ve Engelliler için yapılan projelerden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



Şekil 11. Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğünden memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımları (%).



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde eğitim gören engelli öğrencilere, Üniversitemiz Öğrenci Otomasyon Sistemi (OGRIS) üzerinden yapılan ankete Üniversitede eğitim gören 46 öğrenciden 16'sı katılım göstermiştir (katılım oran %34,7). Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- 1) Ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplardan, Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına erişim, çalışanlarla iletişim, çalışanların davranışları gibi konularda memnuniyetlerinin düşük olduğu anlaşılmaktadır. İlgili birimde görevli personelin sonuçlar hakkında bilgilendirilmesi ve şikayetçi olunan konularda iyileştirmelerin yapılması büyük önem arz etmektedir.
- 2) Engelli öğrencilerin sportif faaliyetlere katılabilme imkanlarından memnuniyetlerinin çok düşük olduğu belirlenmiştir. Engellilere uygun spor alanlarının yapılması, bu yönde rehberlik hizmetlerinin verilmesi ve yapılan çalışmaların duyurulmasına yönelik planlamalara ihtiyaç bulunmaktadır.
- 3) Engelli öğrencilerin yerleşkeye ulaşım için bindikleri araçlardaki engelli koltuğunun diğer kişilerce işgal edilmesi, bekleme duraklarının engellilere uygun olmaması, sürücülerin kendilerine gerekli özeni göstermemeleri gibi nedenlerle yerleşkeye ulaşım konusunda memnuniyetlerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Bu durumun iyileştirilmesi için toplu taşıma araçlarının yetkilileri ve sürücülerle görüşmeler yapılarak gerekli uyarıların yapılması gerekmektedir.
- 4) Yollardaki kaldırımların araçlar tarafından işgal edilmesi, kaldırımların yüksek olması, araçların trafik kurallarına uymaması gibi nedenlerle yerleşkedeki yollardan memnuniyetin düşük olduğu anlaşılmaktadır. Bu konuda gerekli tedbirlerin alınması yararlı olacaktır.