

# 2021 Yılı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu

## ULUSLARARASI ÖĞRENCİ

Ölçme ve  
Değerlendirme  
Komisyonu

Mart 2022

## AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'ndeki uluslararası öğrencilerin, üniversitenin 2021 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 05 Ocak 2022 – 28 Ocak 2022 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. Ayrıca her alt kategoride bulunan sorulara verilen cevapların ortalaması alınarak her kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Ayrıca verilen cevapların cinsiyet ve yaş gibi alt kırılımlara göre de analizi yapılarak daha ayrıntılı değerlendirilmesi sağlanmıştır.

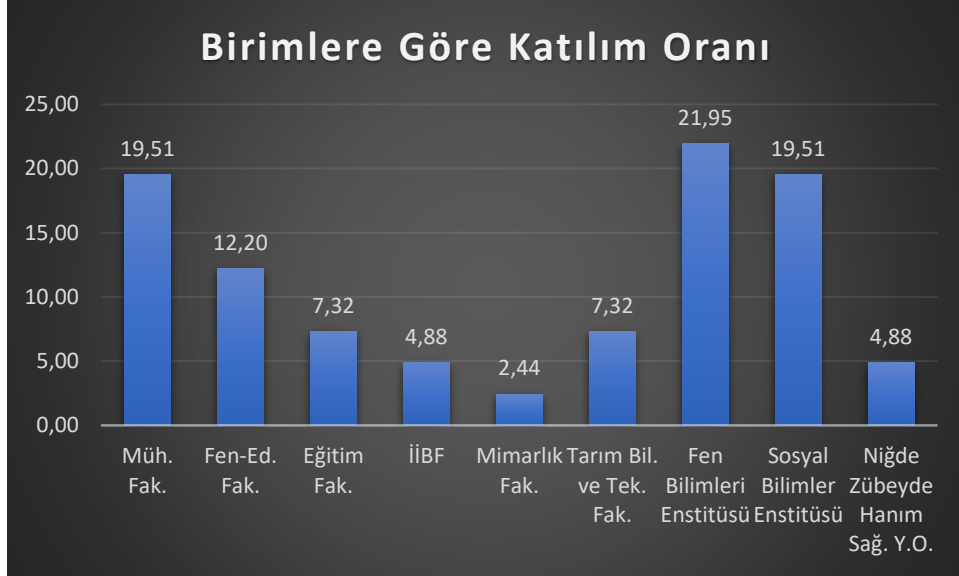
## ANKET SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

### 1. Katılımcı Bilgileri

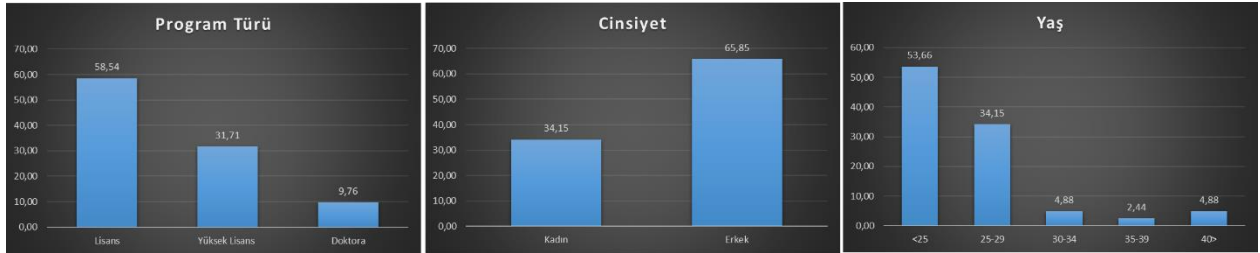
Ankete katılan uluslararası öğrencilerin birimlere göre dağılımı Şekil 1'de verilmiştir. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2021 yılı sonu itibariyle toplam 751 uluslararası öğrencinin 41'i katılım göstermiş olup katılım oranı % 5,45 olmuştur. En yüksek sayıda katılımı lisans öğrencileri sağlamıştır. Ankete katılan lisans, tezli yüksek lisans ve doktora öğrencileri sayıları sırasıyla 24 (%58,54), 13 (%31,71) ve 4 (%9,76) olmuştur.

Ankete katılan 41 öğrencinin birim, cinsiyet ve yaşa göre dağılımları Şekil 1 ve Şekil 2'de sunulmuştur. Yukarıda da belirtildiği gibi oransal olarak en büyük grubu lisans öğrencileri oluştururken, bunu yüksek lisans öğrencileri izlemiştir. Ankete katılan öğrencilerin %68,85'i (27 öğrenci) erkek, %34,15'i (14 öğrenci) ise kadındır. Katılımcıların %53,66'sı (22 öğrenci) 25 yaş altındakiler oluştururken, 14 öğrenci ile 25-29 yaş aralığındaki öğrenciler (%34,15) ve 2 öğrenci ile 30-34 yaş aralığındaki öğrenciler (%4,88), 35-39 yaş aralığındaki öğrencilerin oranı %2,44 (1

öğrenci) ve 40 yaş ve üstündeki öğrenciler ise toplam katılımcıların %4,88'ini (2 öğrenci) oluşturmaktadır (Şekil 2).



Şekil 1. Birimlere göre ankete katılan öğrencilerin sayıları ve oranları.



Şekil 2. Ankete katılan öğrencilerin Program türlerine göre, cinsiyet ve yaşa göre dağılımları.

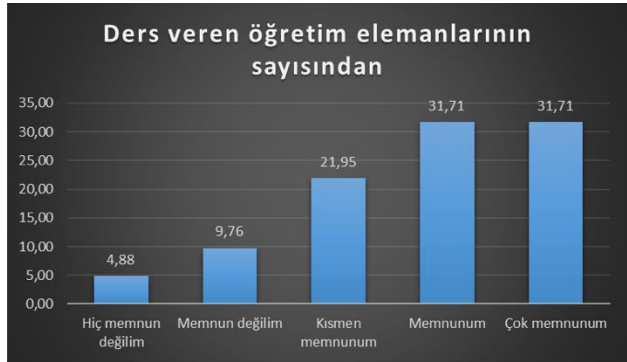
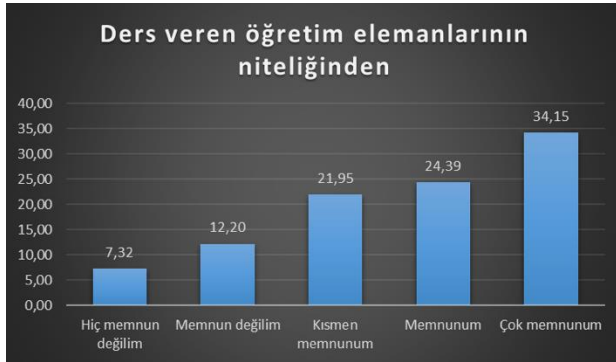
## 2. Anket Sonuçları

### A. Eğitim-Öğretim

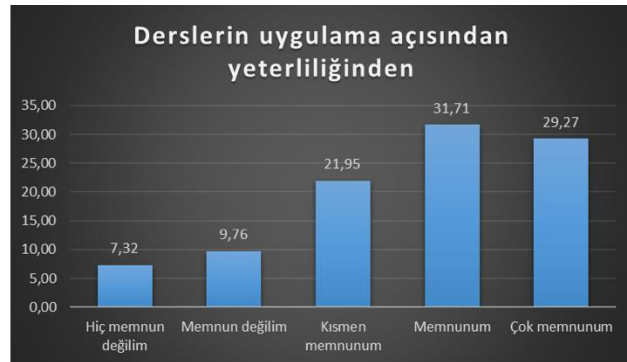
Katılımcıların Eğitim-Öğretim kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 1'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,68 olarak belirlenirken, katılımcıların en fazla dersi veren öğretim elemanları sayısından ve derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden (2. ve 7. sorular) memnun olduğu görülmektedir. Genel olarak uluslararası öğrencilerin eğitim-öğretim ile ilgili konulardan memnun oldukları görülmektedir.

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

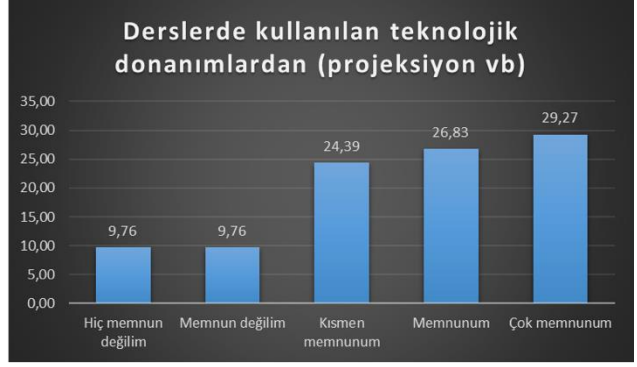
| Anket Soruları   | Ortalama    | Standart Sapma | Memnuniyet Düzeyi |
|--|-------------|----------------|-------------------|
| 1. Ders veren öğretim elemanlarının niteliğinden                     | 3,66        | 1,20           | Memnunum          |
| 2. Ders veren öğretim elemanlarının sayısından                       | 3,76        | 1,20           | Memnunum          |
| 3. Dersin teorik açıdan yeterliliğinden                              | 3,68        | 1,20           | Memnunum          |
| 4. Derslerin uygulama açısından yeterliliğinden                      | 3,66        | 1,20           | Memnunum          |
| 5. Derslerde kullanılan öğretim yöntem ve tekniklerinden             | 3,68        | 1,20           | Memnunum          |
| 6. Derslerde kullanılan teknolojik donanımlardan (projeksiyon vb)    | 3,56        | 1,20           | Memnunum          |
| 7. Derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden                 | 3,76        | 1,20           | Memnunum          |
| 8. Derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden      | 3,71        | 1,20           | Memnunum          |
| 9. Ders saatlerinin etkili kullanımından                             | 3,73        | 1,20           | Memnunum          |
| 10. Ders için önerilen kitap, not gibi materyallerin yeterliliğinden | 3,59        | 1,20           | Memnunum          |
| 11. Haftalık ders programında derslerin dağılımından                 | 3,68        | 1,20           | Memnunum          |
| 12. Yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden                           | 3,71        | 1,20           | Memnunum          |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>  | <b>3,68</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



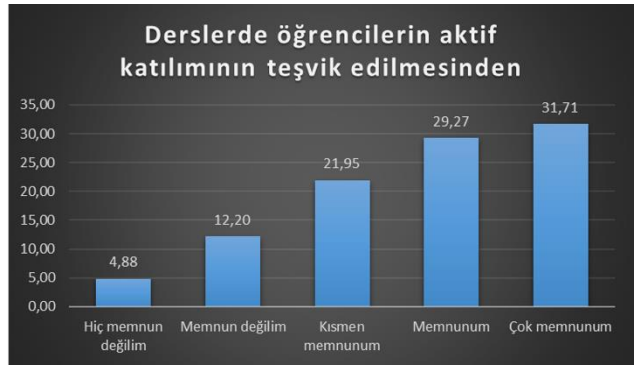
Şekil 3. Ders veren öğretim elemanlarının niteliğinden ve sayısından memnuniyet düzeyleri



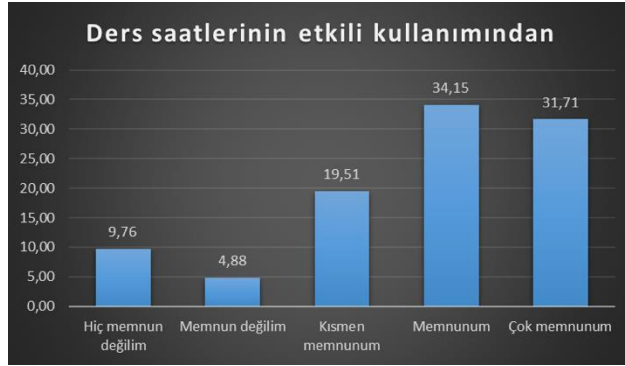
Şekil 4. Derslerin teorik ve uygulama açılarından yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.



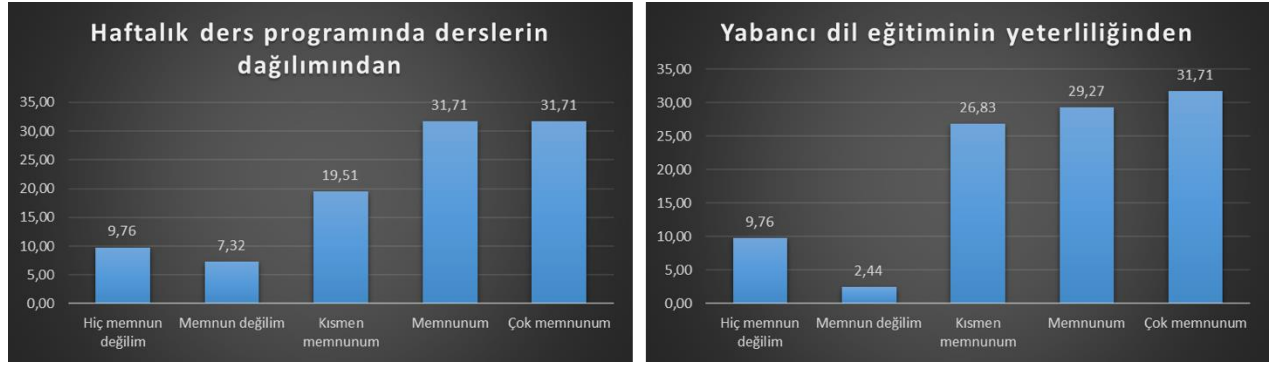
Şekil 5. Derslerde kullanılan öğretim yöntem ve tekniklerinden ve teknolojik donanımlardan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 6. Derslerin açık ve anlaşılır biçimde işlenmesinden ve derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 7. Ders saatlerinin etkili kullanımından ve dersler için önerilen kitap, not gibi materyallerin yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 8. Haftalık ders programında derslerin dağılımından ve yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.

Ortalama değerler genel memnuniyet düzeyleri hakkında bir fikir verse de sonuçları tam olarak açıklamamaktadır. Bu nedenle sonuçların daha derinlemesine analizi için her soruda katılımcıların memnuniyet düzeylerine ait değerler grafikler halinde yukarıda sunulmuştur (Şekil 3 – Şekil 8).

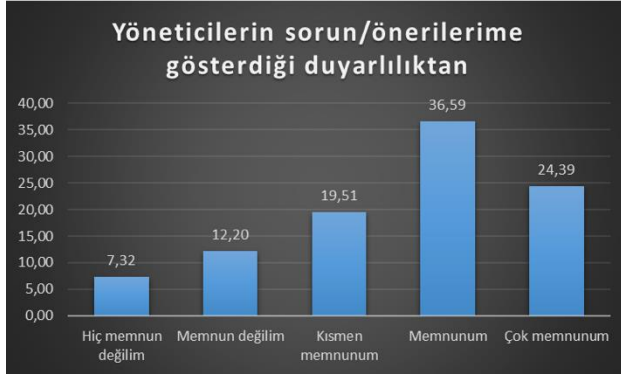
Şekil 3-8’de görüleceği üzere genel memnuniyet düzeyleri yüksek olmakla birlikte Derslerde kullanılan teknolojik donanımlardan (projeksiyon vb) ve Yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden diğer sorulara göre bir memnuniyet düzeyleri düşük olduğu gözlemlenmiştir.

## B. İletişim

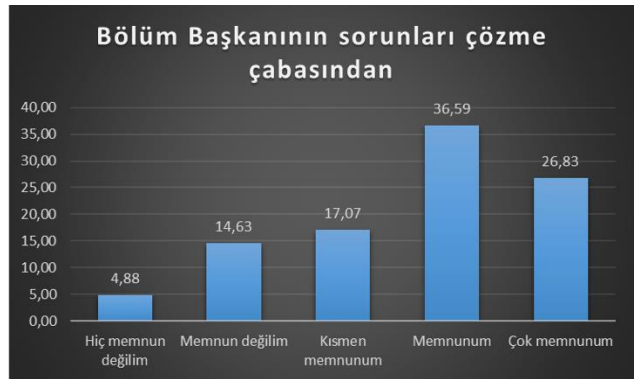
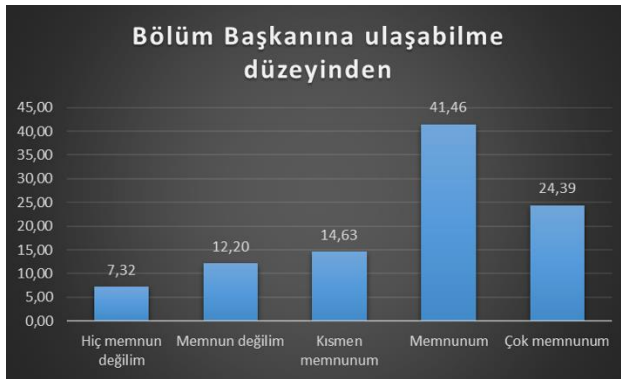
Katılımcıların İletişim kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 2’de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,70 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların İletişim kategorisinde en memnun oldukları konuların öğretim elemanlarının tutumundan, en düşük memnuniyet oranının ise 3,59 ile Yöneticilerin sorun/önerilerime gösterdikleri duyarlılık olduğu görülmektedir. Çizelge 2’de görülebildiği üzere tüm sorular için uluslararası öğrencilerin iletişim ile ilgili konulardaki memnuniyet düzeylerinin “Memnunum” olduğu gözlemlenmiştir.

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

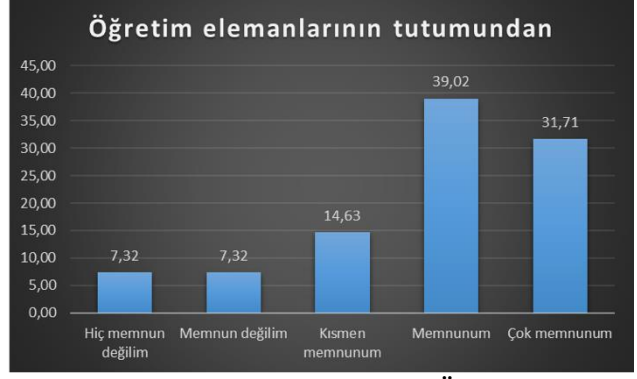
| Anket Soruları  | Ortalama    | Standart Sapma | Memnuniyet Düzeyi |
|---|-------------|----------------|-------------------|
| 1. Yöneticilerin sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan         | 3,59        | 1,20           | Memnunum          |
| 2. Öğretim elemanlarının sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan | 3,61        | 1,20           | Memnunum          |
| 3. Bölüm Başkanına ulaşabilme düzeyinden                            | 3,63        | 1,20           | Memnunum          |
| 4. Bölüm Başkanının sorunları çözme çabasından                      | 3,66        | 1,20           | Memnunum          |
| 5. Öğretim elemanlarına görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden   | 3,73        | 1,20           | Memnunum          |
| 6. Öğretim elemanlarının tutumundan                                 | 3,80        | 1,20           | Memnunum          |
| 7. Öğretim elemanlarının iletişiminden                              | 3,76        | 1,20           | Memnunum          |
| 8. Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden    | 3,73        | 1,20           | Memnunum          |
| 9. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan             | 3,78        | 1,20           | Memnunum          |
| 10. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden         | 3,76        | 1,20           | Memnunum          |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>   | <b>3,70</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



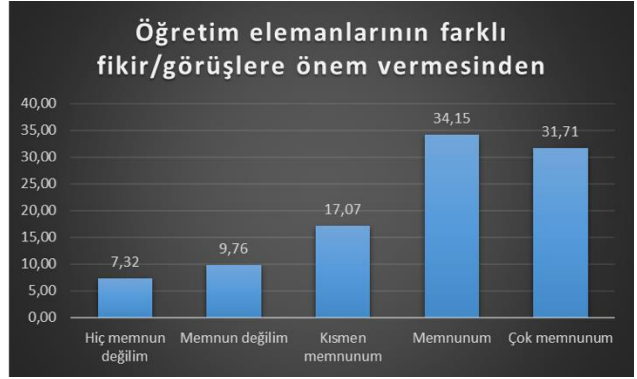
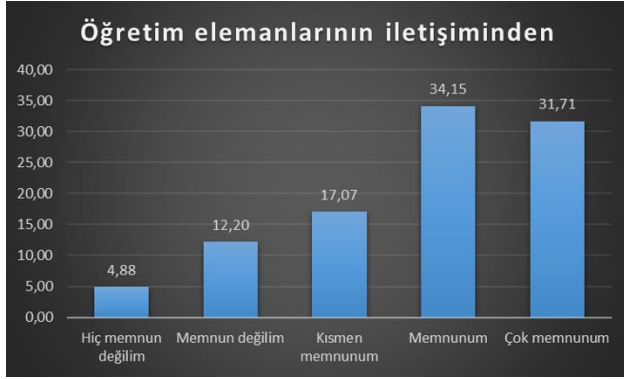
Şekil 9. Yöneticilerin/Öğretim elemanlarının sorun/önerilerime gösterdiği duyarlılıktan memnuniyet düzeyleri.



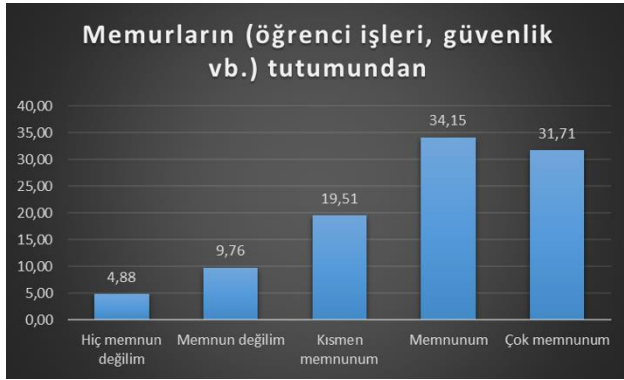
Şekil 10. Bölüm Başkanına ulaşabilme düzeyinden/ Bölüm Başkanının sorunları çözme çabasından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 11. Öğretim elemanlarına görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden/Öğretim elemanlarının tutumundan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 12. Öğretim elemanlarının iletişiminden/Öğretim elemanlarının farklı fikir/görüşlere önem vermesinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 13. Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) tutumundan/Memurların (öğrenci işleri, güvenlik vb.) iletişiminden memnuniyet düzeyleri.

Katılımcıların İletişim konusundaki her soruya ait memnuniyet düzeylerine ait değerler grafikler halinde yukarıda sunulmuştur (Şekil 9 – Şekil 13). İletişim kategorisinde sorulan soruların tamamı için memnun olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre uluslararası öğrencilerin iletişim ile ilgili tüm konulardan memnun oldukları gözlemlenmiştir.

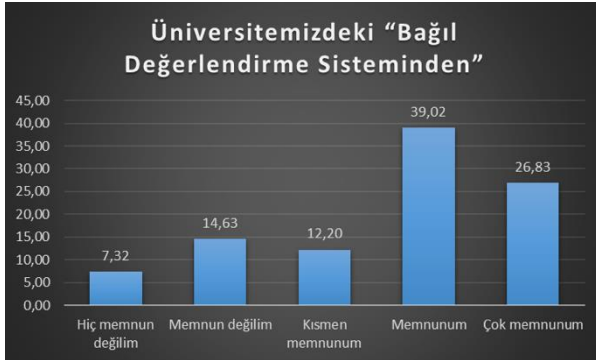


### C. Ölçme ve Değerlendirme

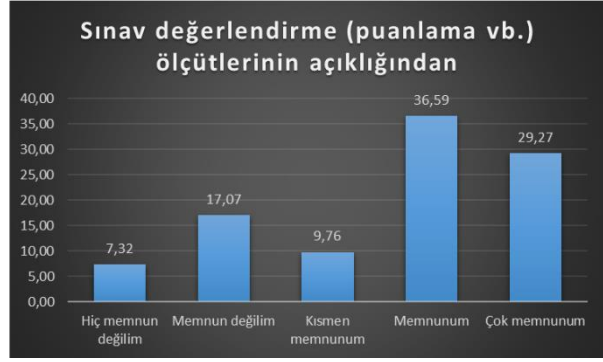
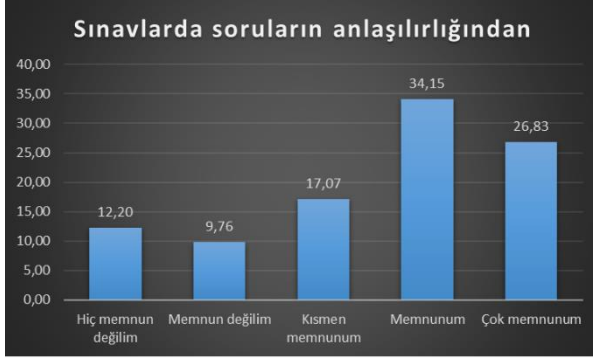
Katılımcıların Ölçme ve Değerlendirme kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 3'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,68 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Ölçme ve Değerlendirme kategorisinde en yüksek memnuniyet düzeyi 3,83 ile Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.) olurken en düşük memnuniyet düzeyi 3,54 ile Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden olduğu gözlenmiştir.

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

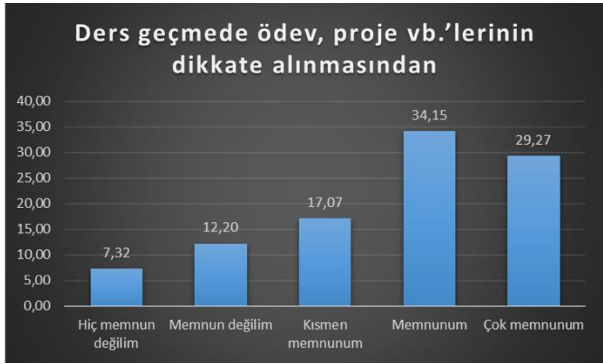
| Anket Soruları   | Ortalama    | Standart Sapma | Memnuniyet Düzeyi |
|--|-------------|----------------|-------------------|
| 1. Üniversitemizdeki “Bağlı Değerlendirme Sisteminden”                   | 3,63        | 1,20           | Memnunum          |
| 2. Öğretim elemanlarının objektifliğinden                                | 3,71        | 1,20           | Memnunum          |
| 3. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden                            | 3,54        | 1,20           | Memnunum          |
| 4. Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından          | 3,63        | 1,20           | Memnunum          |
| 5. Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden                    | 3,61        | 1,20           | Memnunum          |
| 6. Ders geçmede ödev, proje vb.’lerinin dikkate alınmasından             | 3,66        | 1,20           | Memnunum          |
| 7. Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.)              | 3,83        | 1,20           | Memnunum          |
| 8. Sınavlarda verilen cevaplama süresinden                               | 3,78        | 1,20           | Memnunum          |
| 9. Sınavlarla ilgili tüm süreçlerin (itiraz, telafi vb.) açık olmasından | 3,71        | 1,20           | Memnunum          |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>  | <b>3,68</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



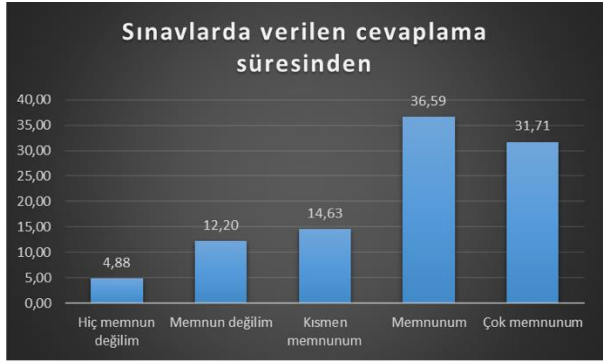
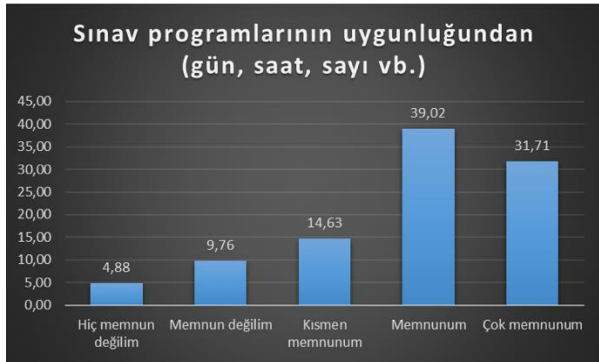
Şekil 14. Üniversitemizdeki “Bağlı Değerlendirme Sisteminden”/Öğretim elemanlarının objektifliğinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 15. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden/Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 16. Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden/Ders geçmede ödev, proje vb.'lerinin dikkate alınmasından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 17. Sınav programlarının uygunluğundan (gün, saat, sayı vb.)/Sınavlarda verilen cevaplama süresinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 18. Sınavlarla ilgili tüm süreçlerin (itiraz, telafi vb.) açık olmasından memnuniyet düzeyleri.

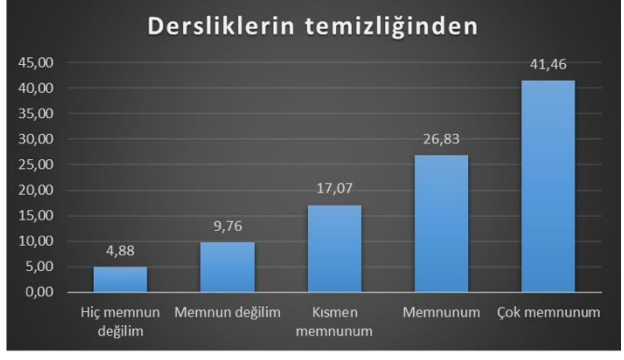
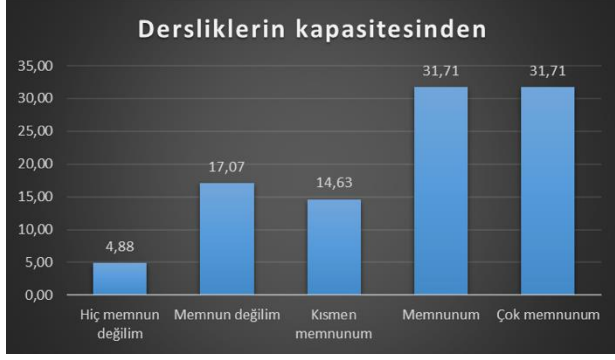
Ölçme ve Değerlendirme kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri hesaplanmış ve grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 14 – Şekil 18). Ölçme değerlendirme kategorisinde Sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden - Üniversitemizdeki “Bağıl Değerlendirme Sisteminden- Sınav değerlendirme (puanlama vb.) ölçütlerinin açıklığından memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha düşük olduğu görülmüştür.

#### D. Fiziki Koşullar Ve Destek Hizmetleri

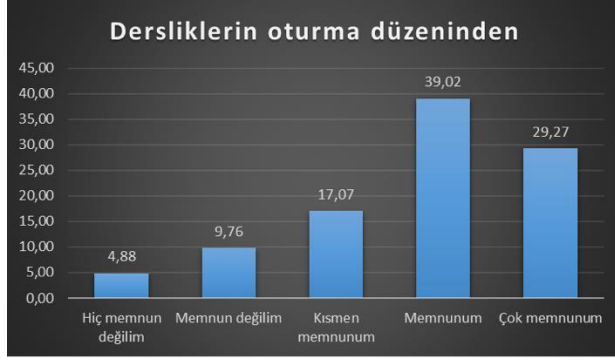
Katılımcıların Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 4'de verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,73 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların en yüksek memnuniyet düzeyi 3,93 ile Kütüphanenin çalışma saatlerinden olurken en düşük oran 3,49 ile sunulan olduğu 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                                       | 3,68        | 1,20           | Memnunum          |
| 2. Dersliklerin temizliğinden  | 3,90        | 1,20           | Memnunum          |
| 3. Dersliklerin oturma düzeninden                                    | 3,78        | 1,20           | Memnunum          |
| 4. Dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan         | 3,85        | 1,20           | Memnunum          |
| 5. Laboratuvarlardaki ekipmanların yeterliğinden                     | 3,76        | 1,21           | Memnunum          |
| 6. Laboratuvarların iş sağlığı ve güvenliğine uygunluğundan          | 3,78        | 1,21           | Memnunum          |
| 7. Laboratuvarların kullanılma imkânlarından                         | 3,78        | 1,21           | Memnunum          |
| 8. Kütüphanenin çalışma saatlerinden                                 | 3,93        | 1,21           | Memnunum          |
| 9. Kütüphanedeki kaynakların yeterliğinden                           | 3,80        | 1,21           | Memnunum          |
| 10. Kütüphanenin ödünç verme sisteminden                             | 3,78        | 1,21           | Memnunum          |
| 11. Kütüphane yönlendirme sisteminden                                | 3,88        | 1,22           | Memnunum          |
| 12. Fotokopi hizmetlerinden  | 3,76        | 1,22           | Memnunum          |
| 13. Kantinin fiziksel ortamından                                     | 3,76        | 1,22           | Memnunum          |
| 14. Kantinde sunulan hizmetlerden                                    | 3,78        | 1,22           | Memnunum          |
| 15. Yemekhanenin fiziki koşullarından (temizlik, ısıtma vb.)         | 3,71        | 1,22           | Memnunum          |
| 16. Yemeklerin kalitesinden  | 3,56        | 1,22           | Memnunum          |
| 17. Tuvalet ve lavaboların sayısından                                | 3,63        | 1,22           | Memnunum          |
| 18. Tuvalet ve lavaboların temizliğinden                             | 3,63        | 1,21           | Memnunum          |
| 19. Sunulan burs imkânlarından                                       | 3,49        | 1,21           | Kısmen Memnunum   |
| 20. Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından                            | 3,51        | 1,21           | Memnunum          |
| 21. Sunulan uluslararası değişim programlarına destekten             | 3,68        | 1,21           | Memnunum          |
| 22. Belge ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin açık olmasından | 3,68        | 1,21           | Memnunum          |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>  | <b>3,73</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



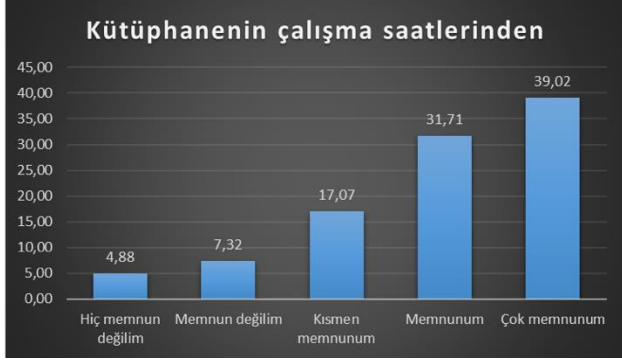
Şekil 19. Dersliklerin kapasitesinden/Dersliklerin temizliğinden memnuniyet düzeyleri.



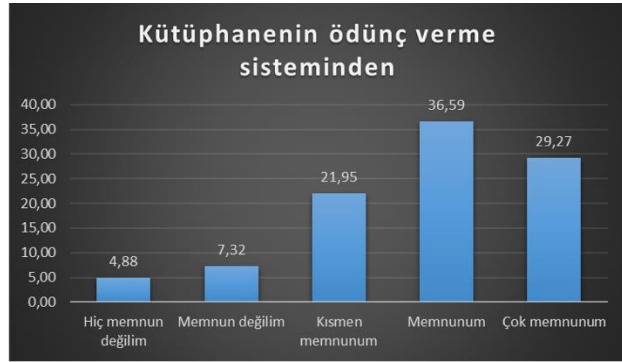
Şekil 20. Dersliklerin oturma düzeninden/Dersliklerin sıcaklık/havalandırma bakımından konforundan memnuniyet düzeyleri.



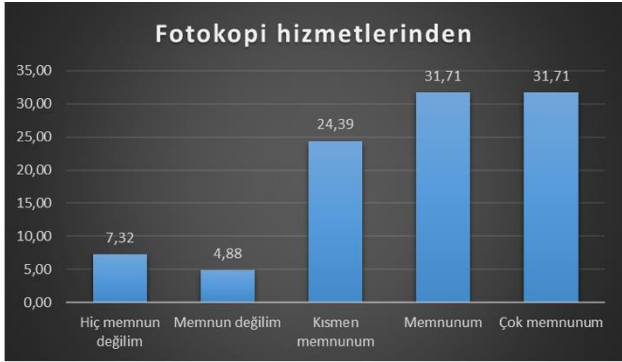
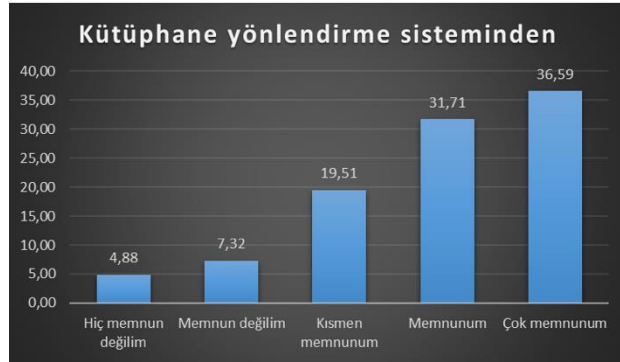
Şekil 21. Laboratuvarlardaki ekipmanların yeterliğinden/Laboratuvarların iş sağlığı ve güvenliğine uygunluğundan memnuniyet düzeyleri.



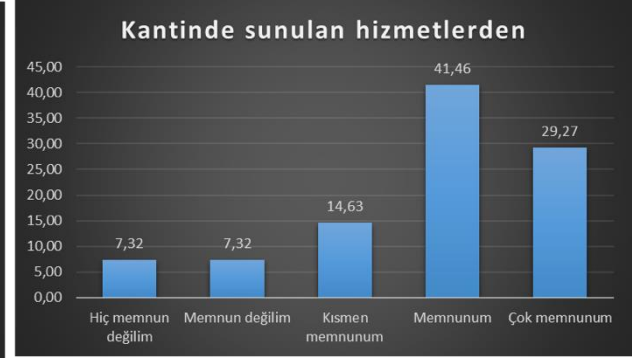
Şekil 22. Laboratuvarların kullandırılma imkânlarından/Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnuniyet düzeyleri.



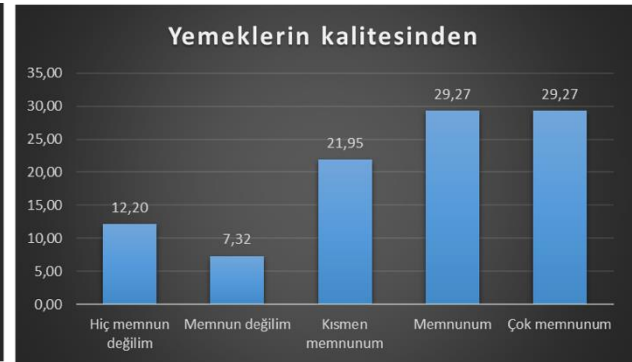
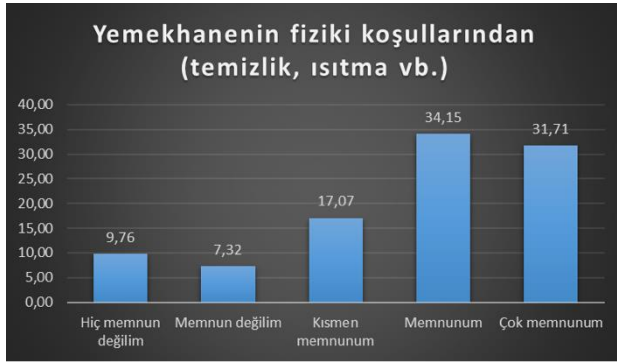
Şekil 23. Kütüphanedeki kaynakların yeterliğinden/Kütüphanenin ödünç verme sisteminden memnuniyet düzeyleri.



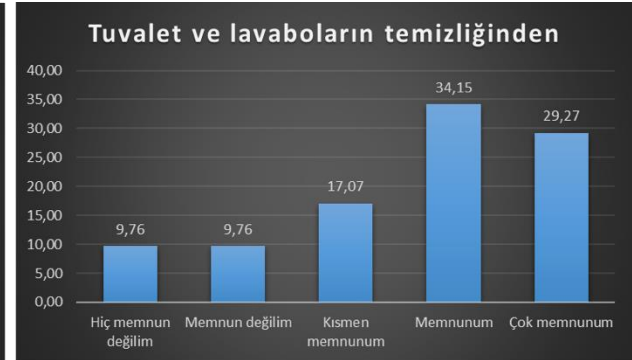
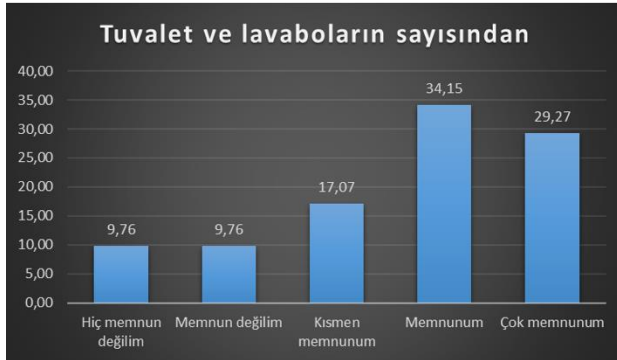
Şekil 24. Kütüphane yönlendirme sisteminden/Fotokopi hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri.



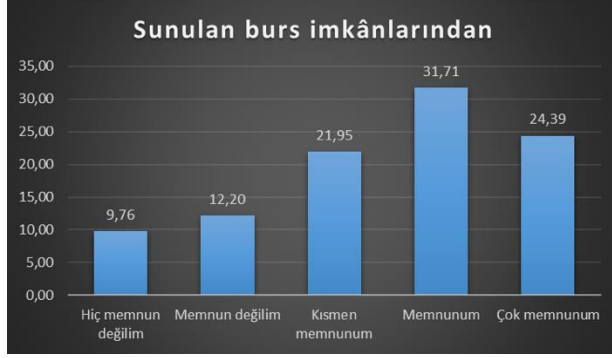
Şekil 25. Kantinin fiziksel ortamından/Kantinde sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 26. Yemekhanein fiziki koşullarından (temizlik, ısıtma vb.)/Yemeklerin kalitesinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 27. Tuvalet ve lavaboların sayısından/Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 28. Sunulan burs imkânlarından/Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 29. Sunulan uluslararası değişim programlarına destekten/Belge ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin açık olmasından memnuniyet düzeyleri.

Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 19 – Şekil 29). Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri kategorisinde Sunulan burs imkânlarından kısmen memnun oldukları görülürken diğer konularda öğrencilerin memnun oldukları gözlemlenmiştir.

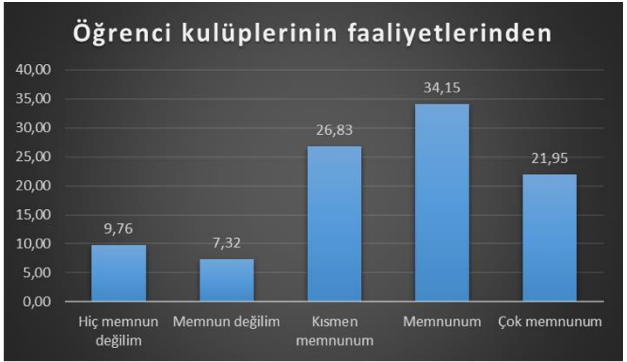
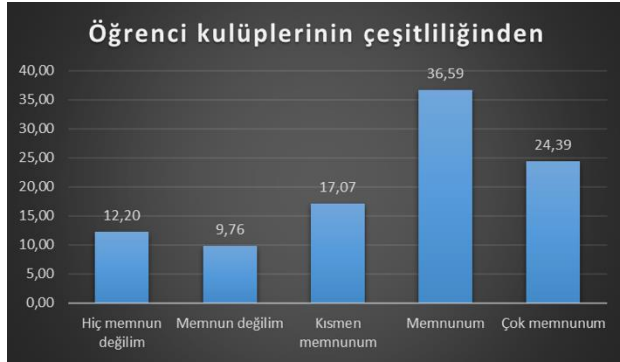
## E. Akademik, Sportif, Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler

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 3,56 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Spor alanlarının kullanılma imkânlarından 3,44 ile en düşük memnuniyet düzeyi görülürken, Etkinliklerin duyurulma düzeyinden 3,71 oran ile en yüksek memnuniyet düzeyinin olduğu görülmüştür. Genel memnuniyet düzeyi bu kategoride Memnununum olarak gerçekleşmiştir.

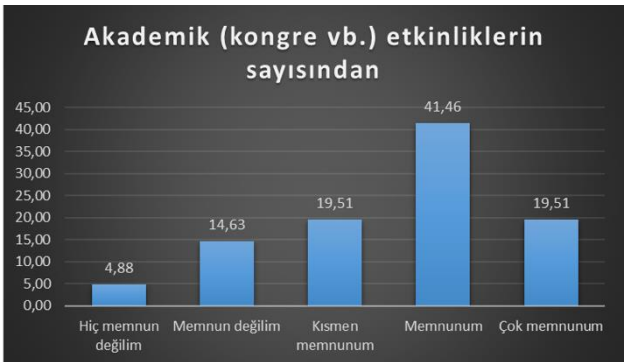
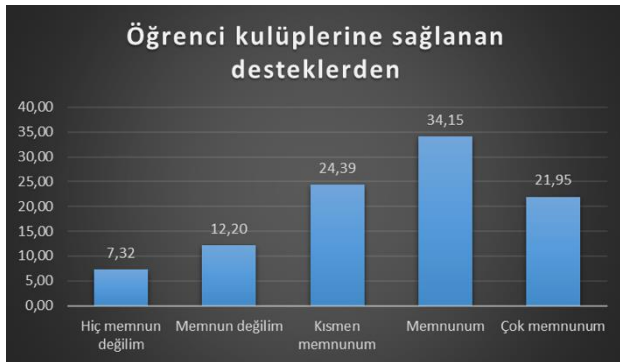


Çizelge 5. Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

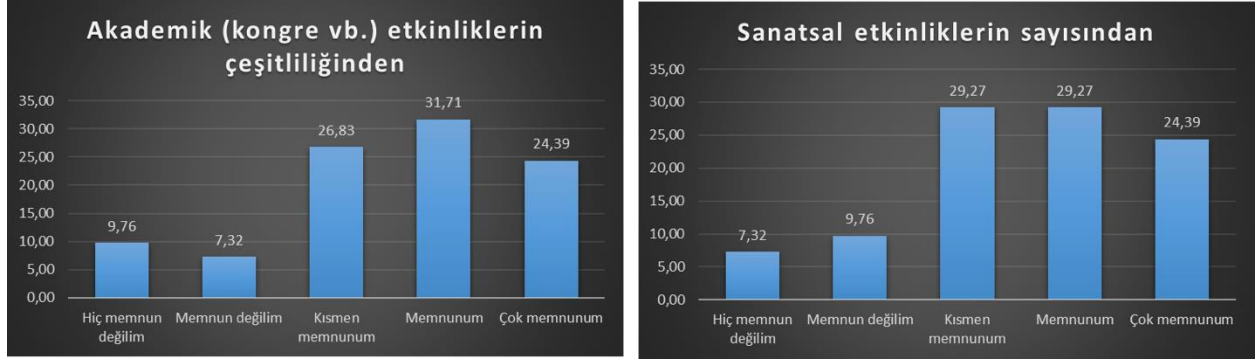
| Anket Soruları   | Ortalama    | Standart Sapma | Memnuniyet Düzeyi |
|--|-------------|----------------|-------------------|
| 1. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğinden                | 3,51        | 1,21           | Memnunum          |
| 2. Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinden               | 3,51        | 1,21           | Memnunum          |
| 3. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden           | 3,51        | 1,21           | Memnunum          |
| 4. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin sayısından      | 3,56        | 1,21           | Memnunum          |
| 5. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin çeşitliliğinden | 3,54        | 1,21           | Memnunum          |
| 6. Sanatsal etkinliklerin sayısından                   | 3,54        | 1,21           | Memnunum          |
| 7. Sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden              | 3,66        | 1,21           | Memnunum          |
| 8. Kültürel etkinliklerin sayısından                   | 3,61        | 1,22           | Memnunum          |
| 9. Kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden              | 3,63        | 1,22           | Memnunum          |
| 10. Sportif etkinliklerin sayısından                   | 3,49        | 1,22           | Kısmen memnunum   |
| 11. Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden              | 3,54        | 1,22           | Memnunum          |
| 12. Spor alanlarının kullanılma imkânlarından          | 3,44        | 1,22           | Memnunum          |
| 13. Etkinliklerin duyurulma düzeyinden                 | 3,71        | 1,22           | Memnunum          |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>                                  | <b>3,56</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



Şekil 30. Öğrenci kulüplerinin çeşitliliğinden/Öğrenci kulüplerinin faaliyetlerinden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 31. Öğrenci kulüplerine sağlanan desteklerden/Akademik (kongre vb.) etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



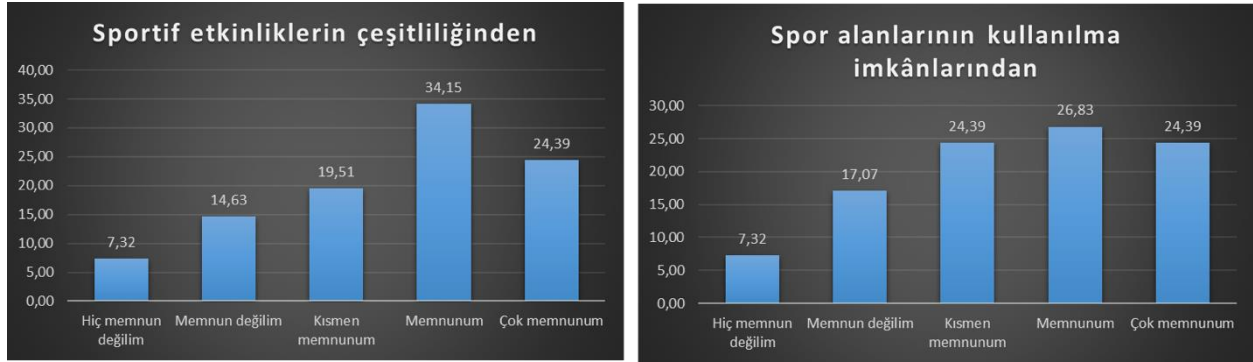
Şekil 32. Akademik (kongre vb.) etkinliklerin çeşitliliğinden/Sanatsal etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 33. Sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden/Kültürel etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 34. Kültürel etkinliklerin çeşitliliğinden/Sportif etkinliklerin sayısından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 35. Sportif etkinliklerin çeşitliliğinden/Spor alanlarının kullanılma imkânlarından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 36. Etkinliklerin duyurulma düzeyinden memnuniyet düzeyleri.

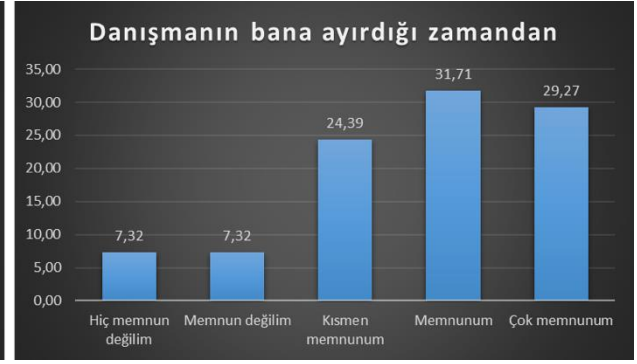
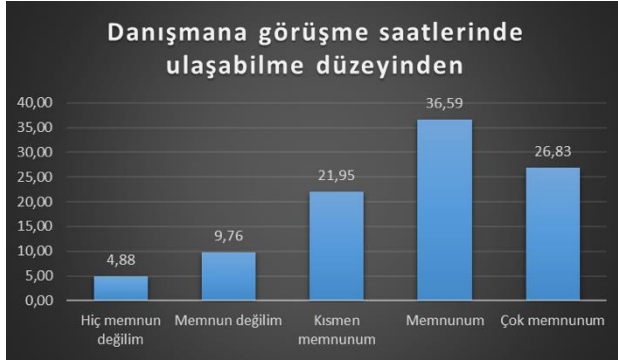
Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 30 – Şekil 36). Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde tüm konularda katılımcıların genelde memnuniyet düzeylerinin memnunuz olduğu görülmüştür.

## F. Danışmanlık Hizmetleri

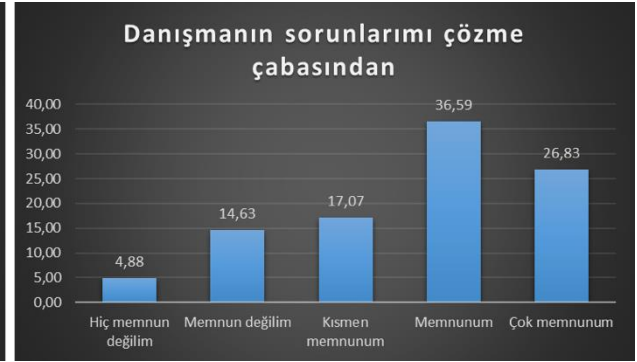
Katılımcıların Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 6'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,70 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların bu kategoride sorulan tüm sorulara verdikleri cevaplara göre Danışmanın bana sunduğu bilgiden - Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından sorularında en yüksek memnuniyet düzeyi 3,73 görülürken, Danışmanın sorunlarımı çözme çabasından - Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından sorularında 3,66 ile en düşük memnuniyet düzeyleri olduğu görülmektedir.

Çizelge 6. Danışmanlık Hizmetleri kategorisindeki soruların ortalama puanları ve memnuniyet düzeyleri.

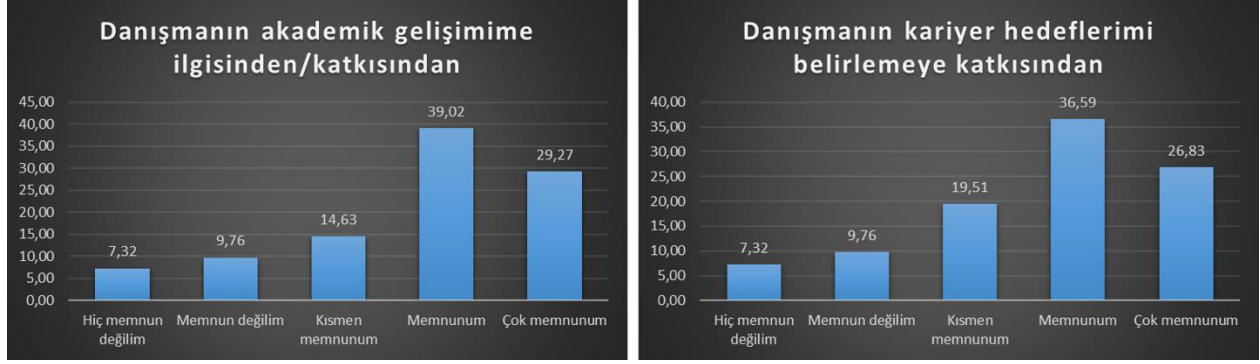
| Anket Soruları  | Ortalama    | Standart Sapma | Memnuniyet Düzeyi |
|---|-------------|----------------|-------------------|
| 1. Danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden    | 3,71        | 1,23           | Memnunum          |
| 2. Danışmanın bana ayırdığı zamandan                      | 3,68        | 1,23           | Memnunum          |
| 3. Danışmanın bana sunduğu bilgiden                       | 3,73        | 1,24           | Memnunum          |
| 4. Danışmanın sorunlarımızı çözme çabasından              | 3,66        | 1,24           | Memnunum          |
| 5. Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından  | 3,73        | 1,25           | Memnunum          |
| 6. Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından | 3,66        | 1,25           | Memnunum          |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>                                     | <b>3,70</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



Şekil 37. Danışmana görüşme saatlerinde ulaşabilme düzeyinden/Danışmanın bana ayırdığı zamandan memnuniyet düzeyleri.



Şekil 38. Danışmanın bana sunduğu bilgiden/Danışmanın sorunlarımızı çözme çabasından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 39. Danışmanın akademik gelişimime ilgisinden/katkısından/Danışmanın kariyer hedeflerimi belirlemeye katkısından memnuniyet düzeyleri.

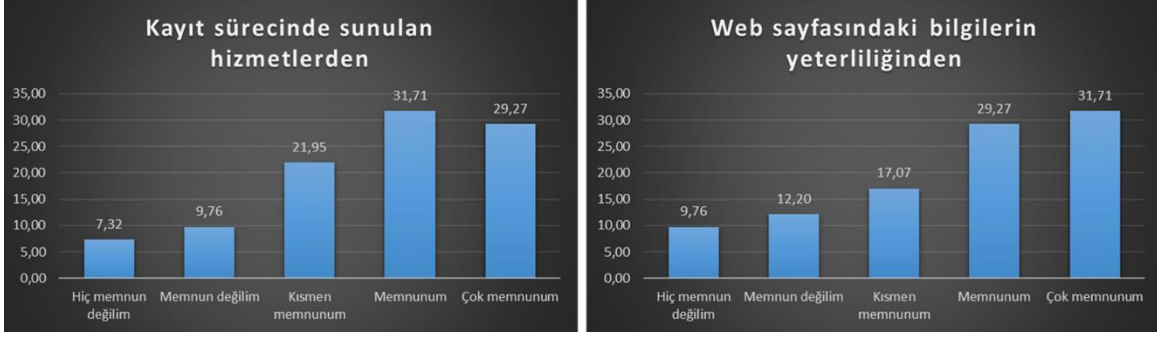
Danışmanlık Hizmetleri kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek aşağıda sunulmuştur (Şekil 37 – Şekil 39). Danışmanlık Hizmetleri kategorisinde tüm konularda katılımcıların memnun oldukları belirlenmiştir.

## G. Diğer Hizmetler

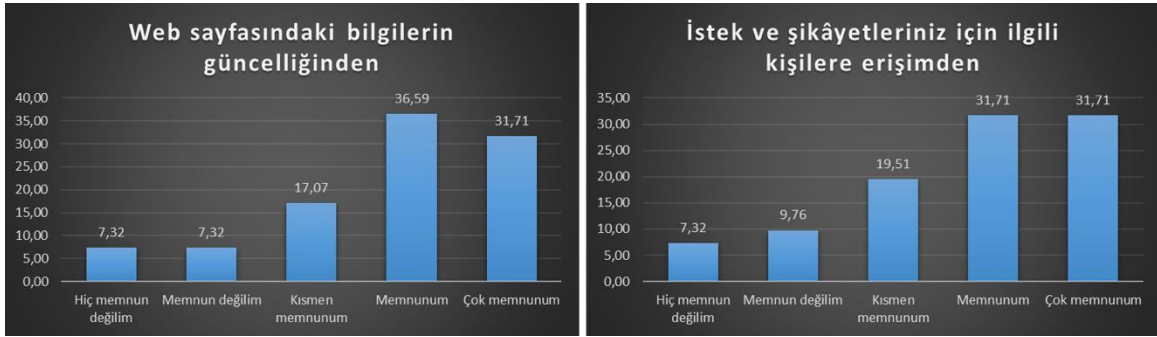
Katılımcıların Diğer Hizmetler kategorisindeki sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları ile memnuniyet düzeyleri Çizelge 7'te verilmiştir. Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi 3,64 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden 3,78 oranında memnun oldukları görülürken, İstek ve şikâyetlerinizle ilgilenen kişinin davranışından-Barınma imkânlarından 3,59 oranla 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                        | 3,66        | 1,26           | <b>Memnunum</b>   |
| 2. Web sayfasındaki bilgilerin yeterliliğinden                 | 3,61        | 1,27           | <b>Memnunum</b>   |
| 3. Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden                  | 3,78        | 1,26           | <b>Memnunum</b>   |
| 4. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişilere erişimden      | 3,71        | 1,27           | <b>Memnunum</b>   |
| 5. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden | 3,61        | 1,28           | <b>Memnunum</b>   |
| 6. İstek ve şikâyetlerinizle ilgilenen kişilerin davranışından | 3,59        | 1,28           | <b>Memnunum</b>   |
| 7. İstek ve şikâyetlerinize verilen önemden                    | 3,63        | 1,28           | <b>Memnunum</b>   |
| 8. İstek ve şikâyetlerinize getirilen çözümden                 | 3,61        | 1,29           | <b>Memnunum</b>   |
| 9. Barınma imkânlarından                                       | 3,59        | 1,29           | <b>Memnunum</b>   |
| 10. Verilen danışmanlık hizmetlerinden                         | 3,61        | 1,30           | <b>Memnunum</b>   |
| <b>GENEL ORTALAMA</b>  | <b>3,64</b> |                | <b>Memnunum</b>   |



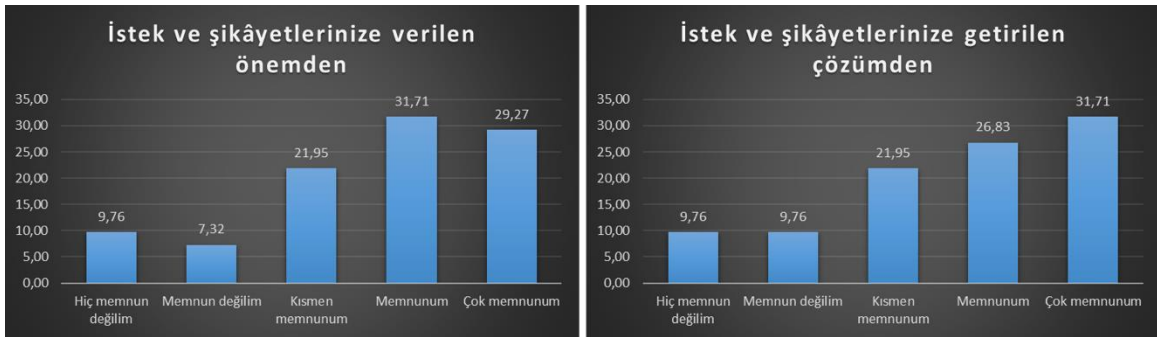
Şekil 40. Kayıt sürecinde sunulan hizmetlerden/Web sayfasındaki bilgilerin yeterliliğinden memnuniyet düzeyleri.



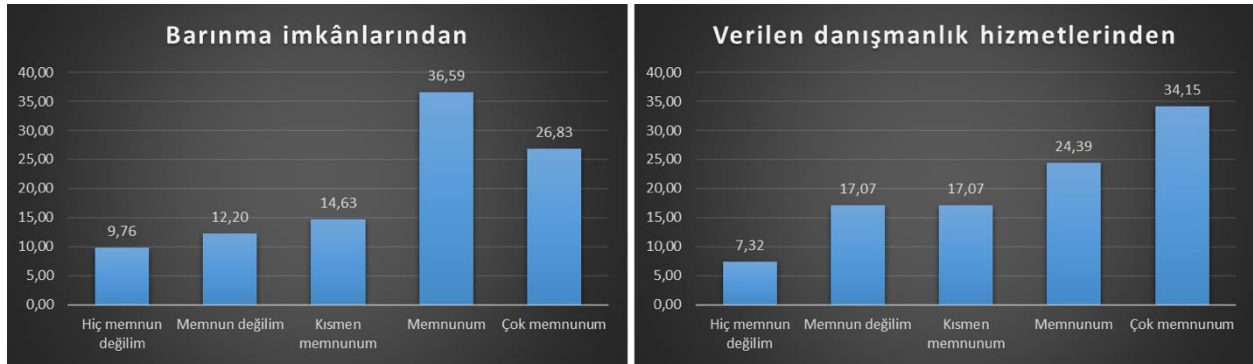
Şekil 41. Web sayfasındaki bilgilerin güncelliğinden/İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişilere erişimden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 42. İstek ve şikâyetleriniz için ilgili kişiler ile iletişimden/İstek ve şikâyetlerinizle ilgilenen kişilerin davranışından memnuniyet düzeyleri.



Şekil 43. İstek ve şikâyetlerinize verilen önemden/İstek ve şikâyetlerinize getirilen çözümden memnuniyet düzeyleri.



Şekil 44. Barınma imkânlarından/Verilen danışmanlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri.

Diğer Hizmetler kategorisinde sorulan her soru için katılımcıların memnuniyet düzeyleri grafik haline getirilerek yukarıda sunulmuştur (Şekil 40 – Şekil 44). Diğer Hizmetler kategorisinde tüm konularda katılımcıların memnun oldukları belirlenmiştir.

## H. Genel Değerlendirme

Anket sonucunda elde edilen genel memnuniyet düzeyi ile her bir kategori için ortalama memnuniyet düzeyleri Şekil 45'te verilmiştir. Anket genel ortalaması 3,67 olup, kategorilere göre en yüksek memnuniyet oranı Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri 3,73, en düşük memnuniyet oranı ise Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler kategorisinde 3,56 elde edilmiştir. Anket sonuçlarına göre, öğrencilerin danışmanlık hizmetleri ve danışmanlarıyla ilişkilerinden ve iletişim kategorilerinden memnun oldukları görülmektedir. Ayrıca, diğer kategorilerde de ortalama memnuniyet düzeylerinin yüksek olması, uluslararası öğrencilerin genel olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir.



Şekil 45. Kategorilere göre genel memnuniyet düzeyleri.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde öğrenim gören uluslararası öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete toplam 751 öğrencinin 41'i katılım göstermiştir (katılım oran % 5,45). Katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplara göre çıkarılan sonuçlar ve öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- 1) Eğitim-Öğretim, İletişim, Ölçme ve Değerlendirme, Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri, ve Danışmanlık Hizmetleri kategorilerinde memnuniyet düzeyinin genel ortalamanın üzerinde olduğu, Akademik, Sportif, Sosyal ve Kültürel Etkinlikler ile Diğer Hizmetler kategorilerinde ortalamaya yakın olduğu belirlenmiştir.
- 2) Uluslararası öğrencilerin Eğitim-Öğretim kategorisinde derslerde kullanılan teknolojik donanımlardan (projeksiyon vb) ve yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden diğer konulara göre daha az memnun olduğu belirlenmiştir.
- 3) Uluslararası öğrencilerin iletişim konusunda yöneticileri, danışman öğretim elemanları ve ders hocalarına ulaşma konusunda memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 4) Uluslararası öğrencilerin ölçme ve değerlendirme kategorisinde Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden problem yaşadıkları diğer konulardan memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 5) Öğrencilerin fiziki koşullar ve destek hizmetleri kategorisinde burs imkânlarından memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu anlaşılmıştır.
- 6) Uluslararası öğrencilerin akademik, sportif, sosyal ve kültürel etkinlikler kategorisinde diğer kategorilere göre daha az memnun oldukları görülmektedir.
- 7) Öğrencilerin danışmanlık hizmetleri kategorisinde danışmanın sunduğu bilgilerden ve akademik gelişimine katkısından dolayı memnun oldukları anlaşılmaktadır.
- 8) Uluslararası öğrencilerin diğer hizmetler olan web sayfasının güncel tutulmasından memnun olduğu görülürken barınma imkanlarından daha az memnun olduğu görülmektedir.