



**T.C.**

**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ  
EĞİTİR SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI**

**Birim Kalite Komisyonu Başkanı**

**ÖĐr. Gör. Demir DİNİPAK**

**Birim Kalite Komisyonu Üyeleri**

**Dr. ÖĐr. Üyesi Selda LİMON**

**ÖĐr. Gör. Pınar KAYA**

**ÖĐr. Gör. Faruk GÜRDAL**

**ÖĐr. Gör. Abdullah AYDIN**

**ÖĐr. Gör. Esra ERTUĐRUL**

**Yüksekokulu Sekreteri Ayşe GÜNEY**

**Birim ÖĐr. Temsilcisi Buket GÖK**

**Isparta / 2022**

## 1. GİRİŞ

Süleyman Demirel Üniversitesi'nin Eğirdir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim görmekte olan öğrencilerin genel hizmetlere dair memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencilerine Yönelik Genel Hizmet Memnuniyet Anketi hazırlanmıştır. Bu anket 26.05.2022 ile 04.05.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Öğrenci geribildirimlerine dayanan bu anket, Eğirdir Sağlık Hizmetleri MYO yönetiminin, öğretim elemanlarının ve idari personelinin bundan sonra alacağı kararlarda ve yapacağı çalışmalarda yol gösterici olması açısından oldukça önemlidir.

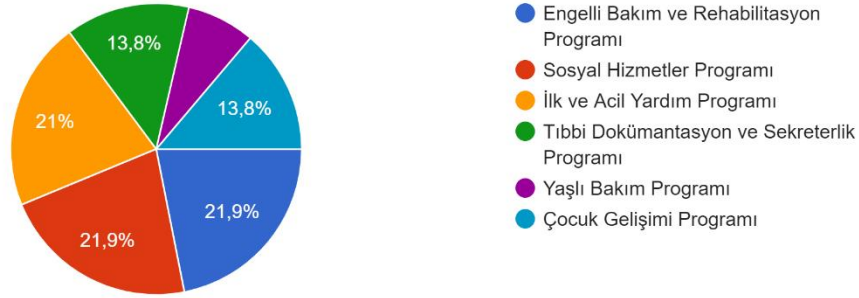
Öğrencilere Yönelik Genel Hizmet Memnuniyet Anketi'ne Eğirdir Sağlık Hizmetleri MYO'dan 494'ü kadın 100'ü erkek olmak üzere 594 ön lisans öğrencisi katılmıştır. Rastgele örnekleme yönteminin kullanıldığı bu ankete katılımcılar gönüllülük esasına dayalı biçimde katılım göstermişlerdir. Anketten elde edilen verilere ait istatistikler ilerleyen başlıklarda ayrıntılı şekilde ele alınmıştır.

## 2. ANKET DAĞILIMLARI

### 2.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Uygulanan memnuniyet anketine verilen cevaplardan yola çıkarak anket dağılımları elde edilmiştir. İlk bölümde tanımlayıcı istatistikler açıklanmış olup, ilerleyen bölümlerde cevaplardan elde edilen anket istatistikleri bar ve pasta grafikleri ile yorumlanmıştır.

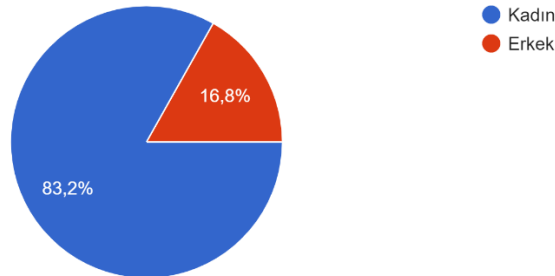
Hangi programda eğitim görmektesiniz?  
594 yanıt



Şekil 1. Katılımcıların öğrenim gördüğü programların dağılımı

Ankete katılan 594 öğrenci arasında en çok katılım Sosyal Hizmetler (%21,9; n=130) ve Engelli Bakım ve Rehabilitasyon (%21,9; n=130) programlarından sağlanmıştır. En düşük katılım ise Yaşlı Bakım (%7,6; n=45) programına aittir. Ankete katılan diğer öğrencilerin öğrenim gördükleri programlara göre oranları Şekil 1'de belirtilmiştir.

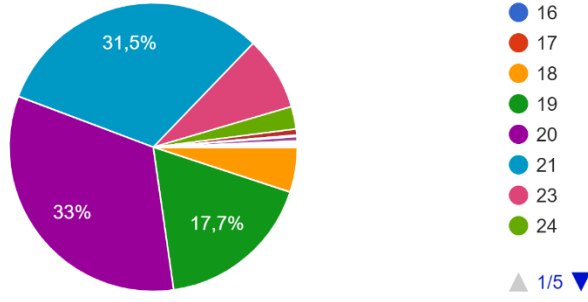
Cinsiyetiniz  
594 yanıt



Şekil 2. Katılımcıların cinsiyet dağılımı

Ankete katılım gösteren öğrencilerin %83,2'si (n=494) kadın, %16,8'i (n=100) ise erkek öğrencilerdir.

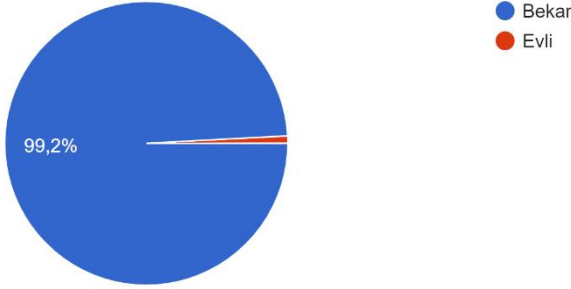
Yaşınız  
594 yanıt



Şekil 3. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımı

Ankete katılım gösteren öğrencilerin %33'ü (n=196) 20, %31,5'i (n=187) 21 yaşındadır. Çok düşük sayılarda olmak üzere 30'lu (n=3) ve 40'lı (n=1) yaşlarda öğrenciler de bulunmaktadır.

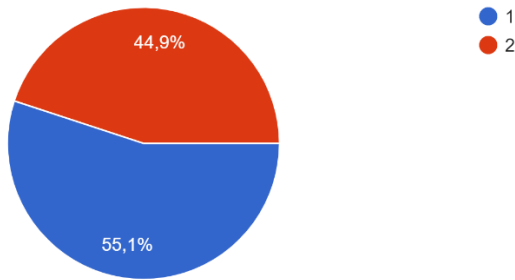
Medeni Durumunuz  
594 yanıt



Şekil 4. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları

Ankete katılım gösteren öğrencilerin büyük çoğunluğu (%99,2; n=589) bekarken, katılımcıların %0,8 (n=5) gibi bir oranı ise evlidir.

Sınıfınız  
594 yanıt



Şekil 5. Katılımcıların öğrenim gördükleri sınıf düzeylerine göre dağılımı

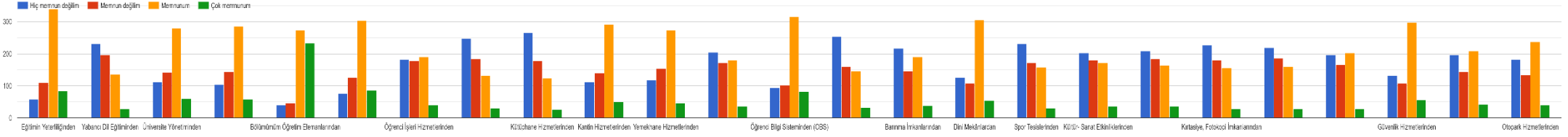
Ankete katılım gösteren öğrencilerin 327'si (%55,1) 1. sınıfta öğrenim görmekteyken, katılımcıların 267'si (%44,9) ise 2. sınıf öğrencisidir.

### 3. ANKET SONUÇLARI

#### 3.1. Genel Memnuniyet

Katılımcılara genel memnuniyetlerini yansıtacak şekilde 4'lü likert yapıda 25 sorudan oluşan bir anket sunulmuştur. Ankette yer alan sorular özet olarak üniversitenin ve öğrenim gördükleri meslek yüksekokulunun fiziksel imkanlarına, bu birimlerde sunulan çeşitli hizmetlere yöneliktir. Şekil 6'da 25 sorunun her biri için verilen yanıtların sütun grafiği şeklinde dağılımları gösterilmiştir. Mavi sütunlar "hiç memnun değilim", kırmızı sütunlar "memnun değilim", sarı sütunlar "memnunum" ve yeşil sütunlar ise "çok memnunum" seçeneklerine karşılık gelmektedir. Aşağıda her bir soru için anketten elde edilen veriler ayrı ayrı ele alınmıştır.

Soruları memnuniyet düzeyinizi tam yansıtacak şekilde cevaplayınız.



Şekil 6. Katılımcıların genel memnuniyetlerini gösteren sütun grafikleri bütünü

Soru 1: Eğitimin yeterliliğinden memnun musunuz?

Katılımcıların 341'i eğitimin yeterliliğinden memnun olduklarını, 59'u ise hiç memnun olmadıklarını belirtmiştir. Burada memnun ve çok memnun olanların sayısı toplamda 425'tir ki bu sayı toplam katılımcıların yaklaşık %71'ine denk gelmektedir.

Soru 2: Yabancı dil eğitiminden memnun musunuz?

Katılımcıların 232'si yabancı dil eğitiminden hiç memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Buna karşın yabancı dil eğitiminden çok memnun olanların sayısı ise 28'dir. Yabancı eğitiminden memnun ve çok memnun olanların sayısı ise 164'tür. Bu sonuç katılımcıların yaklaşık %32'sinin yabancı dil eğitiminden memnun olduğunu ortaya koymaktadır.

Soru 3: Üniversite yönetiminden memnun musunuz?

Katılımcıların 279'u üniversite yönetiminden memnun olduklarını, 60'ı ise çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu durumda memnun ve çok memnun olanların sayısı toplamda 339'dur ve sonuç olarak katılımcıların yaklaşık %57'sinin üniversite yönetiminden memnun oldukları görülmektedir.

Soru 4: MYO yönetiminden memnun musunuz?

Katılımcıların 286'sı MYO yönetiminden memnun olduklarını, 59'u ise çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu durumda memnun ve çok memnun olanların sayısı toplamda 345'tir ve sonuç olarak katılımcıların yaklaşık %58'inin MYO yönetiminden memnun oldukları görülmektedir.

Soru 5: Bölüm öğretim elemanlarından memnun musunuz?

Katılımcıların 273'ü bölüm öğretim elemanlarından memnun olduklarını dile getirirken 41'i hiç memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Memnun ve çok memnun seçeneklerinin toplam sayısı ise 506'dır ki bu katılımcıların yaklaşık %85'inin bölüm öğretim elemanlarından memnun olduklarını ortaya koymaktadır. Bölüm öğretim elemanlarından memnun olmayan öğrenci sayısı ise 88'dir ve bu da yaklaşık %15'e karşılık gelmektedir.

Soru 6: Bölüm sekreterliği tutumundan memnun musunuz?

Bölüm sekreterliklerinin tutumlarından katılımcıların 304'ü memnun 86'sı ise çok memnun olduklarını dile getirmişlerdir. Bölüm sekreterliklerinin tutumlarından hiç memnun olmayanların sayısı ise 77'dir.

Soru 7: Öğrenci işleri hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 192'si öğrenci işleri hizmetlerinden memnun olduklarını dile getirirken 182'si ise hiç memnun olmadıklarını dile getirmişlerdir. Katılımcıların 179'u ise memnun değilim seçeneğini işaretlemiştir. Bu durumda katılımcıların yaklaşık %60'ı öğrenci işlerinin hizmetlerinden memnunken %40'ı ise memnun değildir.

Soru 8: Üniversitenin fiziki olanaklarından memnun musunuz?

Katılımcıların 247'si üniversitenin fiziki olanaklarından hiç memnun olmadıklarını dile getirirken çok memnun olduklarını belirtenlerin sayısı ise 31'dir. Bu soru altında memnun değilim ve hiç memnun değilim seçeneklerini seçen öğrenci sayısı toplamda 431'dir ki bu yüzde olarak yaklaşık 72'ye denk gelmektedir. Bu doğrultuda katılımcıların büyük çoğunluğunun üniversitenin fiziki olanaklarından memnun olmadığı sonucuna varılmıştır.

Soru 9: Kütüphane hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 265'i hiç memnun olmadıklarını 26'sı ise çok memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu soru altında memnun değilim ve hiç memnun değilim seçeneklerini seçen öğrenci sayısı toplamda 444'tür ve bu sayı %74'e denk düşmektedir.

Soru 10: Kantin hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 292'si kantin hizmetlerinden memnun olduklarını belirtirken 112'si hiç memnun olmadığını ifade etmiştir. Bu doğrultuda öğrencilerin yaklaşık %42,4'ü kantin hizmetlerinden memnun değil ya da hiç memnun değilken %57,6'sı memnun ya da çok memnundur.

Soru 11: Yemekhane hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 274'ü yemekhane hizmetlerinden memnun olduklarını dile getirmiştir. Buna karşın hiç memnun olmayanların sayısı 119, memnun olmayanların sayısı ise 154'tür.

Soru 12: İnternet hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 205'i internet hizmetlerinden hiç memnun olmadıklarını ifade ederken 36'sı ise çok memnun olduklarını dile getirmişlerdir. Toplam memnuniyet yüzdesi %63'tür.

Soru 13: Öğrenci Bilgi Sisteminden (OBS) memnun musunuz?

Katılımcıların 315'i OBS'den memnun olduklarını 94'ü ise hiç memnun olmadıklarını dile getirmiştir. Toplam memnuniyet yüzdesi %67'dir.

Soru 14: Toplu taşıma imkanlarından memnun musunuz?

Katılımcıların 254'ü toplu taşıma imkanlarından hiç memnun olmadıklarını 32'si ise çok memnun olduklarını dile getirmiştir. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %70'i toplu taşıma imkanlarından memnun değildir.

Soru 15: Barınma imkanlarından memnun musunuz?

Katılımcıların 217'si barınma imkanlarından hiç memnun değilken 38'i çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %61'i barınma imkanlarından memnun değildir.

Soru 16: Dini mekanlardan memnun musunuz?

Katılımcıların 306'sı dini mekanlardan memnunken 126'sı hiç memnun değildir. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %60'ı dini mekanlardan memnundur.

Soru 17: Spor tesislerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 231'i spor tesislerinden hiç memnun değilken 31'i ise çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin %68'i spor tesislerinden memnun değildir.

Soru 18: Kültür-Sanat etkinliklerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 204'ü kültür sanat etkinliklerinden hiç memnun değilken 37'si çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %65'i kültür sanat etkinliklerinden memnun değildir.

Soru 19: Bilimsel etkinliklerden memnun musunuz?

Katılımcıların 209'u bilimsel etkinliklerden hiç memnun değilken 36'sı çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %66'sı bilimsel etkinliklerden memnun değildir.

Soru 20: Kırtasiye, fotokopi imkanlarından memnun musunuz?

Katılımcıların 228'i kırtasiye imkanlarından hiç memnun değilken 29'u çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %68'i kırtasiye ve fotokopi imkanlarından memnun değildir.

Soru 21: Öğrenci kulüpleri hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 219'u kulüp hizmetlerinden hiç memnun değilken 29'u çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %68'i öğrenci kulüp hizmetlerinden memnun değildir.

Soru 22: Öğrenci Değişim Programı imkanlarından memnun musunuz?

Katılımcıların 197'si Öğrenci Değişim Programı imkanlarından hiç memnun değilken 28'i çok memnundur. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %61'i Öğrenci Değişim Programı imkanlarından memnun değildir.

Soru 23: Güvenlik hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 298'i güvenlik hizmetlerinden memnunken 132'si hiç memnun değildir. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %60'ı güvenlik hizmetlerinden memnundur.

Soru 24: Temizlik hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 210'u temizlik hizmetlerinden memnunken 197'si hiç memnun değildir. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %57'si temizlik hizmetlerinden memnun değildir.

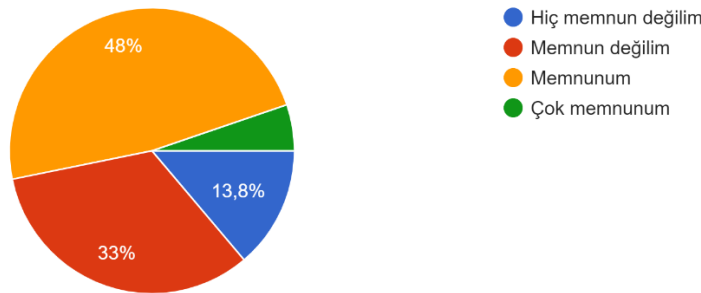
Soru 25: Otopark hizmetlerinden memnun musunuz?

Katılımcıların 237'si otopark hizmetlerinden memnunken 182'si hiç memnun değildir. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin yaklaşık %53'ü otopark hizmetlerinden memnun değildir.

Yukarıda sıralanan 25 maddeden oluşan soruların haricinde öğrencilerin genel memnuniyetini ölçmek için ayrıca sorular da sorulmuştur. Bu sorulardan biri: "Bir bütün olarak baktığınızda okuduğunuz birimlerden ve genel olarak yaşamınızdan memnuniyetiniz hangi düzeydedir?" şeklindedir. Bu soruya ait yanıtların ve bu yanıtlara ait yüzdelerin bulunduğu grafik Şekil 7'de sunulmuştur.

Bir bütün olarak baktığınızda okuduğunuz birimlerden ve genel olarak yaşamınızdan memnuniyetiniz hangi düzeydedir?

594 yanıt

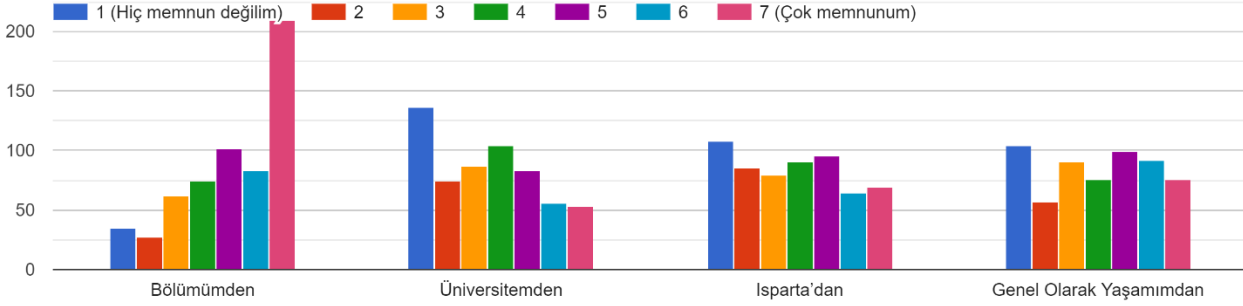


Şekil 7. Katılımcıların öğrenim gördüğü birime ve genel yaşantısına dair memnuniyet düzeyleri

Şekil 7'ye göre katılımcıların %48'i (n=285) öğrenim gördüğü birimden ve yaşantısından memnundur. Buna karşın katılımcıların %13,8'i (n=82) öğrenim gördüğü birimden ve yaşantısından hiç memnun değildir. Toplam memnuniyet yüzdesine göre öğrencilerin %53,2'si öğrenim gördüğü birimden ve yaşantısından memnunken %46,8'i memnun değildir.

Ankette yer alan bir diğer yapı ise katılımcıların genel memnuniyetlerini “bölüm”, “üniversite”, “Isparta” ve “genel yaşantı” faktörleriyle ölçmeye çalışılan alt sorular bütünüdür. Bu kısımda öğrencilere 4 ayrı faktörü puanlamaları için 7 likertli bir anket sunulmuştur. Şekil 8’de katılımcıların bu sorulara verdiği cevapların sütun grafiği formatında yansımaları görülmektedir.

Aşağıdaki soruları cevaplarırken lütfen size en yakın gelen şıkkı işaretleyiniz! (1’den 7’ye doğru memnuniyet düzeyiniz artmaktadır)



Şekil 8. Katılımcıların genel memnuniyetini ölçmeye dair 4 faktörlü yapıya verdikleri yanıtlar

Şekil 8’de de görüleceği üzere öğrencilerin yaklaşık %35’i (n=210) öğrenim gördükleri bölümden çok memnundur. Buna karşın öğrencilerin yaklaşık %6’sı hiç memnun değildir. Üniversiteye dair memnuniyet düzeyine bakılacak olunursa öğrencilerin yaklaşık %23’ü (n=137) üniversitesinden hiç memnun değilken yaklaşık %9’u çok memnundur. Isparta’ya dair memnuniyet düzeyinde ise öğrencilerin yaklaşık %18’i (n=108) Isparta’dan hiç memnun değilken yaklaşık %12’si Isparta’dan çok memnundur. Öğrencilerin genel olarak yaşantısından memnuniyet düzeylerinde ise genel olarak yaşamından hiç memnun olmayanların oranı yaklaşık %17 (n=104) iken yaşamından çok memnun olanların oranı ise %12’dir.

Bu genel memnuniyet anketinde ayrıca katılımcıların derslerine giren öğretim elemanlarına dair memnuniyet düzeyleri de her bir öğretim elemanı için ayrı ayrı ölçülmüştür. Öğrencilerin genel olarak öğretim elemanlarının ders anlatımlarından, sınıf yönetimlerinden, materyal kullanımlarından, farklı görüşlere açık olmalarından ve ölçme değerlendirme süreçlerinde adil olmalarından oldukça memnun oldukları görülmektedir. Ancak öğrencilerin “ihtiyaç duyulduğunda ulaşılabilirlik” maddesinde öğretim elemanlarına diğer maddelere göre daha fazla olumsuz puan verdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bu maddede de diğer maddelerde olduğu gibi çoğunluk memnuniyetini dile getirmiş olsa da bütün öğretim elemanları için söz konusu maddede daha fazla olumsuz puanlama yapılması dikkat çekicidir.