

**BASKENT ÜNİVERSİTESİ KAHRAMANKAZAN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**2019-2020 AKADEMİK YILI DEĞERLENDİRMESİ**

2019-2020 akademik yılında tamamlanan eğitim öğretim faaliyetlerinin ve öğrencilerimize sunulan hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik yüksekokulumuzda “Hizmet Memnuniyet” araştırması gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışma 109 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Uygulan anket formları EK1’de yer almaktadır.

Yapılan çalışma kapsamında öğrencilere yemekhane, kantin, servis ve genel hizmetlerin sorgulandığı ölçekler uygulanmıştır. Memnuniyet düzeyleri 5’li Likert Ölçeğine göre alınmak istendiği için “Hiçbir zaman, Ara sıra, Sık sık, Çoğunlukla, Her zaman” olarak tanımlanmıştır. Çalışmada öğrencilerin verilen ifadeye ile karşılaşma oranları incelenerek raporlama yapılmıştır.

#### **Yemekhane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi**

Çalışmaya katılan öğrenciler genel olarak yemekhane hizmetinden orta düzeyde memnun olduklarını, ancak en çok yemekhanede çıkan yemeklerin çeşitlerinden memnun olmadıklarını bildirmişlerdir.

	<b>Cevaplayan Öğrenci Sayısı</b>	<b>Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)</b>
Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum.	71	47,9
Yemekhane temiz ve bakımlıdır.	70	58,0
Yemekler çeşitli ve doyurucudur.	69	51,3
Yiyeceklerde kullanılan malzemeler temiz ve tazedir.	69	55,7
Okulumuz yemekhanesinde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	68	55,9
Masaların temizliği	69	62,9
Kaşık, çatal, bardak temizliği	69	62,6
Aydınlatma ve havalandırma	68	62,1
Yemeklerin Temizliği	69	61,7
Yemeklerin birbiriyle uyumu	68	58,2
Yemeklerin görünüşü	69	58,8
Yemeklerin sıcaklığı	69	59,1
Yemeklerin kıvamı	69	56,8
Yemeklerin yağı	70	55,7

### Kantin Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Çalışmaya katılan öğrenciler genel olarak kantin hizmetinden memnun olduklarını belirtirken, *satılan yiyeceklerin fiyatlarından* memnun olmadıklarını ve kantinde satılan ürünlerin kaliteli ve sağlıklı olmasına ilişkin en yüksek memnuniyeti bildirmişlerdir.

	Cevaplayan Öğrenci Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	104	72,5
Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	106	74,5
Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	106	80,0
Okul kantininde satılan gıda ürünleri sağlıklıdır.	106	80,4
Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	106	69,4

### Servis Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Çalışmaya katılan öğrenciler genel olarak servis hizmetinden memnun olduklarını, şoförün kendilerine saygılı davrandığını belirtirken, *ulaşım ile ilgili önemli sorun yaşamadıklarını* bildirmişlerdir.

	Cevaplayan Öğrenci Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Okulumuzun servisleri güvenlidir.	100	80,4
Okulumuzun servisleri her zaman saatinde gelir.	100	73,6
Okul servis şoförümüz bize saygılı davranır.	100	79,8
Okul servis şoförümüz hız sınırlarına uyararak ulaşımımızı sağlar.	99	80,4
Okula ulaşımım ile ilgili önemli bir problem yaşamamaktayım.	100	70,0

### Genel Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Çalışmaya katılan öğrenciler genel olarak yüksekokulun sağladığı hizmetlerden memnun olduklarını belirtirken, *kütüphane ve bilgisayar laboratuvarından yararlanamadıklarını* bildirmişlerdir.

	Cevaplayan Öğrenci Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Okul kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.	108	60,7
Okulumuzun bilgisayar laboratuvarından yararlanırım.	108	56,1
Okulumuzun sosyal alanları yararlanabileceğim şekildedir.	107	56,3
Öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	106	68,1
Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	105	68,4
Okulumuza ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	104	68,3
Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	106	70,9
Okulumuz öğretim elemanlarına güvenirim.	103	76,5
Okulumuzun diğer çalışanlarına (memur, hizmetli ...) güvenirim.	107	72,3
Okulumuzdan istediğim belgeleri zamanında alabilirim.	105	74,1
Bilgilenmek istediğim konu ile ilgili yetkililer bana her zaman yardımcı olur.	105	71,8
Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.	103	72,6
Danışmanımdan yeterince yararlanabiliyorum.	104	70,6
İhtiyaç duyduğumda kişisel sorunlarımla ilgili danışmanıma başvurabiliyorum.	104	71,5
Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	105	68,4
Staj ve iş imkanları ile ilgili gerekli bilgileri danışmanımdan alabiliyorum.	106	71,7
Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	105	72,4
Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	107	67,9
Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	107	75,1
Dersler zevkli geçmektedir.	107	73,1
Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	106	70,6
Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	106	70,2
Öğretim elemanları ders içerisinde projeksiyon makinesinden yararlanmaktadır.	106	77,9
Öğrendiğimiz bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	104	71,0
Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.	105	75,0
Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	103	77,1
Öğretim elemanları sınıf içerisinde öğrencilerin hepsini kontrol edebilmektedir.	103	74,0
Hata yaptığımda iyi niyetle ve hoşgörü ile yönlendirileceğimi biliyorum	101	71,7
Okulumuzda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	104	63,5
Okulumuzda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	102	64,5
Okulumuzun bahçesi, bilgisayar laboratuvarı ve sosyal alan ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	105	63,2
Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	105	72,4
Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	106	74,9
Okulumuzun masa, sandalye, sıra, mobilya vb. eşyanın yerleşim biçimi (ergonomi) güzeldir.	105	72,8
Okulumuzun içi ve dışı temizdir.	106	78,1
Okulumuzdaki tuvalet ve lavabo sayısı yeterlidir.	106	77,9
Tuvalet ve lavabolar temizdir.	106	76,0
Okulumuzun ısınması yeterlidir.	106	79,6
Okulumuzda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir.	104	66,3
Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	104	75,0
Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	106	74,2
Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	104	73,5

## EK1. HİZMET MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI ANKET FORMU

### KAZAN MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Bu çalışma okulumuzun sizlere daha güzel ortamlarda, daha nitelikli bir eğitim ve hizmet sağlayabilmesi için yapılmaktadır. Bu amaç doğrultusunda iki bölümlük bir anket formu oluşturulmuş ve form hazırlanırken T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'nın çalışan, öğrenci ve veli memnuniyetini ölçmek için kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde kişisel bilgilerinizi (*ad soyad ve öğrenci numarası hariç*) ve ikinci bölümünde memnuniyetinizi belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. İkinci bölümdeki her bir maddede memnuniyet derecenizle ilgili ifadeler şeklinde sıralanmaktadır.

Sizin yapacağınız değerlendirme, eğitim ve öğretim hizmetimizin kalitesini artırmada önemli katkılar sağlayacaktır. Lütfen! Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurunuz. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

**S1.Cinsiyetiniz;** ( ) Kadın ( ) Erkek

**S2.**

**Yaşınız;**.....

...

**S3.**

**Programınız;**.....

....

**S4. Okulumuzda en çok neleri**

**seviyorsunuz;**.....

**S5. Okulumuzda neleri değiştirmek**

**istersiniz;**.....

A1.	Okulumuzun servisleri ile okula gidip geliyorum.	( ) Evet	( ) Hayır			
<b>Yanıtınız HAYIR ise A2'den devam ediniz.</b>						
		<b>Memnuniyet Derecesi</b>				
	<b>İfadeler</b>	<b>Hiçbir zaman</b>	<b>Ara sıra</b>	<b>Sık sık</b>	<b>Çoğunlukla</b>	<b>Herzaman</b>
1	Okulumuzun servisleri güvenlidir.	1	2	3	4	5
2	Okulumuzun servisleri her zaman saatinde gelir.	1	2	3	4	5
3	Okul servis şoförümüz bize saygılı davranır.	1	2	3	4	5
4	Okul servis şoförümüz hız sınırlarına uyarak ulaşımımızı sağlar.	1	2	3	4	5
5	Okula ulaşımım ile ilgili önemli bir problem yaşamamaktayım.	1	2	3	4	5

A2.	Genel Hizmetler	Memnuniyet Derecesi				
		Hiçbir zaman	Ara sıra	Sık sık	Çoğunlukla	Her zaman
1	Okul kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.	1	2	3	4	5
2	Okulumuzun bilgisayar laboratuvarından yararlanırım.	1	2	3	4	5
3	Okulumuzun sosyal alanları yararlanabileceğim şekildedir.	1	2	3	4	5
4	Öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	1	2	3	4	5
5	Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	1	2	3	4	5
6	Okulumuza ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	1	2	3	4	5
7	Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	1	2	3	4	5
8	Okulumuz öğretim elemanlarına güvenirim.	1	2	3	4	5
9	Okulumuzun diğer çalışanlarına (memur, hizmetli ...) güvenirim.	1	2	3	4	5
10	Okulumuzdan istediğim belgeleri zamanında alabilirim.	1	2	3	4	5
11	Bilgilenmek istediğim konu ile ilgili yetkililer bana her zaman yardımcı olur.	1	2	3	4	5
12	Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.	1	2	3	4	5
13	Danışmanımdan yeterince yararlanabiliyorum.	1	2	3	4	5
14	İhtiyaç duyduğumda kişisel sorunlarımla ilgili danışmanıma başvurabiliyorum.	1	2	3	4	5
15	Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
16	Staj ve iş imkanları ile ilgili gerekli bilgileri danışmanımdan alabiliyorum.	1	2	3	4	5
17	Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	1	2	3	4	5
18	Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
19	Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	1	2	3	4	5
20	Dersler zevkli geçmektedir.	1	2	3	4	5
21	Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	1	2	3	4	5
22	Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	1	2	3	4	5
23	Öğretim elemanları ders içerisinde projeksiyon makinesinden yararlanmaktadır.	1	2	3	4	5
24	Öğrendiğimiz bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
25	Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.	1	2	3	4	5
26	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	1	2	3	4	5
27	Öğretim elemanları sınıf içerisinde öğrencilerin hepsini kontrol edebilmektedir.	1	2	3	4	5
28	Hata yaptığımda iyi niyetle ve hoşgörü ile yönlendirileceğimi biliyorum	1	2	3	4	5
29	Okulumuzda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	1	2	3	4	5
30	Okulumuzda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	1	2	3	4	5
31	Okulumuzun bahçesi, bilgisayar laboratuvarı ve sosyal alan ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	1	2	3	4	5
32	Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	1	2	3	4	5
33	Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	1	2	3	4	5
34	Okulumuzun masa, sandalye, sıra, mobilya vb. eşyanın yerleşim biçimi (ergonomi) güzeldir.	1	2	3	4	5
35	Okulumuzun içi ve dışı temizdir.	1	2	3	4	5
36	Okulumuzdaki tuvalet ve lavabo sayısı yeterlidir.	1	2	3	4	5
37	Tuvalet ve lavabolar temizdir.	1	2	3	4	5
38	Okulumuzun ısınması yeterlidir.	1	2	3	4	5
39	Okulumuzda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir.	1	2	3	4	5
40	Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	1	2	3	4	5
41	Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	1	2	3	4	5
42	Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	1	2	3	4	5

<b>A3.</b>	<b>Okulumuzda kantin bulunmaktadır.</b>	( ) Evet	( ) Hayır			
<b>Yanıtınız HAYIR ise A4'ten devam ediniz.</b>						
	<b>İfadeler</b>	<b>Memnuniyet Derecesi</b>				
		<b>Hiçbir zaman</b>	<b>Ara sıra</b>	<b>Sık sık</b>	<b>Çoğunlukla</b>	<b>Herzaman</b>
<b>1</b>	Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	Okul kantininde satılan gıda ürünleri sağlıklıdır.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	1	2	3	4	5

<b>A4.</b>	<b>Okulumuzun yemekhanesinde yemek yiyorum.</b>	( ) Evet	( ) Hayır			
<b>Yanıtınız HAYIR ise anketi bitiriniz.</b>						
	<b>İfadeler</b>	<b>Memnuniyet Derecesi</b>				
		<b>Hiçbir zaman</b>	<b>Ara sıra</b>	<b>Sık sık</b>	<b>Çoğunlukla</b>	<b>Herzaman</b>
<b>1</b>	Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Yemekhane temiz ve bakımlıdır.	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Yemekler çeşitli ve doyurucudur.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	Yiyeceklerde kullanılan malzemeler temiz ve tazedir.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	Okulumuz yemekhanesinde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	Masaların temizliği	1	2	3	4	5
<b>7</b>	Kaşık, çatal, bardak temizliği	1	2	3	4	5
<b>8</b>	Aydınlatma ve havalandırma	1	2	3	4	5
<b>9</b>	Yemeklerin Temizliği	1	2	3	4	5
<b>10</b>	Yemeklerin birbiriyle uyumu	1	2	3	4	5
<b>11</b>	Yemeklerin görünüşü	1	2	3	4	5
<b>12</b>	Yemeklerin sıcaklığı	1	2	3	4	5
<b>13</b>	Yemeklerin kıvamı	1	2	3	4	5
<b>14</b>	Yemeklerin yağı	1	2	3	4	5

**S6.** Yemek sonrası aşağıdaki sağlık şikâyetlerinden herhangi biriyle karşılaştınız mı?

- Baş ağrısı       Baş dönmesi       Mide bulantısı       Mide şişkinliği  
 Mide yanması       Karın ağrısı       İshal