

2021-2022 AKADEMİK YILI GÜZ YARIYILI DEĞERLENDİRMESİ

2021-2022 akademik yılı güz yarıyılında tamamlanan eğitim öğretim faaliyetlerinin ve öğrencilerimize sunulan hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik yüksekokulumuzda “Hizmet Memnuniyet” araştırması gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışma farklı programlarda öğrenim gören toplam 155 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Uygulan anket formu 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 yemekhane hizmetinden orta düzeyde memnun olduklarını, ancak yemeklerin belirtirken, **yemekhanenin temizliğinden** çok memnun olduklarını ve **yemekhanede çıkan yemeklerin çeşitlerinden** de memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

	Soruyu Cevaplayan Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum.	155	51,8
Yemekhane temiz ve bakımlıdır.	155	65,1
Yemekler çeşitli ve doyurucudur.	155	57,2
Yiyeceklerde kullanılan malzemeler temiz ve tazedir.	155	62,9
Okulumuz yemekhanesinde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	155	55,5
Masaların temizliği	155	72,5
Kaşık, çatal, bardak temizliği	155	69,9
Aydınlatma ve havalandırma	155	72,3
Yemeklerin Temizliği	155	68,2
Yemeklerin birbiriyle uyumu	155	63,3
Yemeklerin görünüşü	155	63,1
Yemeklerin sıcaklığı	155	65,6
Yemeklerin kıvamı	155	63,3
Yemeklerin yağı	155	60,0
Genel Memnuniyet		62,9

Kantin Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Çalışmaya katılan öğrencilerin orta düzeyde kantin hizmetinden memnun olduklarını tespit edilirken, **satılan yiyeceklerin fiyatlarından** memnun olmadıklarını ve kantinde satılan malzemelerin kaliteli ve sağlıklı olduğunu düşündükleri sonucuna varılmıştır.

	Soruyu Cevaplayan Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	155	62,6
Okul kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	155	69,7
Okul kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	155	72,8
Okul kantininde satılan gıda ürünleri sağlıklıdır.	155	70,5
Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	155	58,5
Genel Memnuniyet		66,7

Servis Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

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

	Soruyu Cevaplayan Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Okulumuzun servisleri güvenlidir.	155	62,6
Okulumuzun servisleri her zaman saatinde gelir.	155	69,7
Okul servis şoförümüz bize saygılı davranır.	155	72,8
Okul servis şoförümüz hız sınırlarına uyararak ulaşımımızı sağlar.	155	70,5
Okula ulaşımım ile ilgili önemli bir problem yaşamamaktayım.	155	58,5
Genel Memnuniyet		80,7

Genel Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Çalışmaya katılan öğrenciler genel olarak yüksekokulun sağladığı hizmetlerden memnun olduklarını belirtirken, **sosyal alanları kullanamadıkları** için memnun olmadıklarını ve **öğretim elemanların sınav değerlendirmelerini adil olarak yaptıklarını** için memnun olduklarını bildirmişlerdir.

	Soruyu Cevaplayan Sayısı	Katılımcıların Belirtilen Durum ile Karşılaşma Oranı (%)
Okul kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.	155	60,8
Okulumuzun bilgisayar laboratuvarından yararlanırım.	155	50,7
Okulumuzun sosyal alanları yararlanabileceğim şekildedir.	155	43,7
Öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	155	75,3
Okul yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	155	72,0
Okulumuza ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	155	68,9
Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	155	78,6
Okulumuz öğretim elemanlarına güvenirim.	155	82,8
Okulumuzun diğer çalışanlarına (memur, hizmetli ...) güvenirim.	155	77,7
Okulumuzdan istediğim belgeleri zamanında alabilirim.	155	75,4
Bilgilenmek istediğim konu ile ilgili yetkililer bana her zaman yardımcı olur.	155	77,6
Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.	155	78,5
Danışmanımdan yeterince yararlanabiliyorum.	155	78,3
İhtiyaç duyduğumda kişisel sorunlarımla ilgili danışmanıma başvurabiliyorum.	155	76,2
Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	155	74,4
Staj ve iş imkanları ile ilgili gerekli bilgileri danışmanımdan alabiliyorum.	155	77,4
Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	155	72,9
Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	155	74,1
Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	155	80,9
Dersler zevkli geçmektedir.	155	73,7
Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	155	70,4
Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	155	76,4
Öğretim elemanları ders içerisinde projeksiyon makinesinden yararlanmaktadır.	155	86,3

Öğrendiğimiz bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	155	74,7
Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.	155	83,4
Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	155	82,3
Öğretim elemanları sınıf içerisinde öğrencilerin hepsini kontrol edebilmektedir.	155	80,0
Hata yaptığımda iyi niyetle ve hoşgörü ile yönlendirileceğimi biliyorum	155	79,3
Okulumuzda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	155	58,9
Okulumuzda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	155	52,9
Okulumuzun bahçesi, bilgisayar laboratuvarı ve sosyal alan ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	155	57,9
Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	155	75,7
Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	155	78,8
Okulumuzun masa, sandalye, sıra, mobilya vb. eşyanın yerleşim biçimi (ergonomi) güzeldir.	155	71,7
Okulumuzun içi ve dışı temizdir.	155	79,9
Okulumuzdaki tuvalet ve lavabo sayısı yeterlidir.	155	83,5
Tuvalet ve lavabolar temizdir.	155	75,4
Okulumuzun ısınması yeterlidir.	155	77,2
Okulumuzda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir.	155	64,7
Öğretmenler sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	155	84,7
Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	155	76,8
Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	155	82,5
Genel Memnuniyet		62,9

EK1. HİZMET MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI ANKET FORMU

KAHRAMANKAZAN 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			
Yanıtınız HAYIR ise A2'den devam ediniz.						
	İfadeler	Memnuniyet Derecesi				
		Hiçbir zaman	Ara sıra	Sık sık	Çoğunlukla	Her zaman
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				
İfadeler		Hiçbir zaman	Ara sıra	Sık sık	Çoğunlukla	Her zaman
		1	Okul kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.	1	2	3
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 değerlendirilmesinde (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

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

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