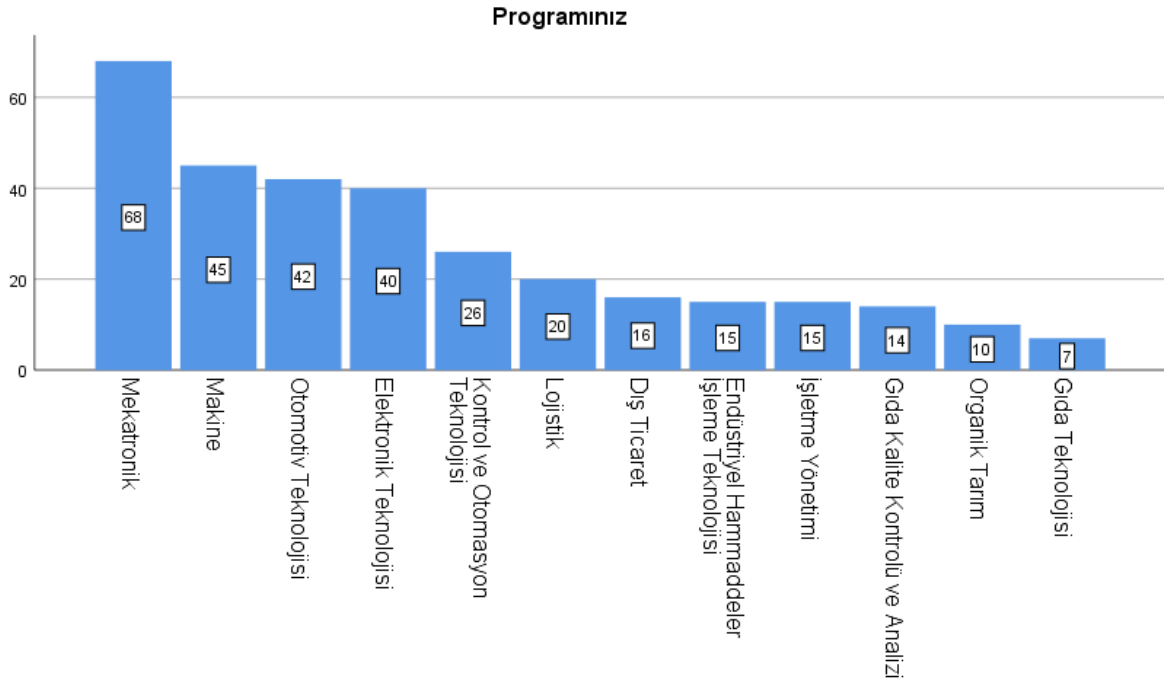


KAHRAMANKAZAN MESLEK YÜKSEKOKULU 2024-2025 AKADEMİK YILI GÜZ DÖNEMİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

2024-2025 akademik yılı güz dönemi tamamlanan eğitim öğretim faaliyetlerinin ve öğrencilerimize sunulan hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik yüksekokulumuzda “Hizmet Memnuniyet” araştırması gerçekleştirilmiştir. Uygulan anket formu EK1’de sunulmuştur. Öğrenim gören 421 öğrenciden 318’i anketi yanıtlamıştır. Katılım oranı %75,5 olarak gerçekleşmiştir. Katılan öğrencilerin %17,6’sı kız (N=56), %82,4’ü erkek (N=262), %59,1’i birinci sınıf (N=188), %40,9’u de ikinci sınıf (N=130) öğrencisidir. Anketi yanıtlayan öğrencilerin programlara göre dağılımı Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1 Ankete Katılan Öğrencilerin Programlara Göre Dağılımı

Öğrencilerimize açık uçlu olarak yöneltilen “Okulumuzda en çok neleri seviyorsunuz?” sorusunu 214 öğrenci yanıtlamıştır. Sorunun yanıtlanma oranı %67,2 olarak gerçekleşmiştir. En yüksek katılım %24,2 ile “Öğretim Elemanlarını”, en düşük katılım ise %0,3 ile “Herhangi bir konuda bilgi edinme kolaylığını”, “Projelere olan destek ve hoş görülme davranışı” ve “Yemekleri” ifadelerinde gerçekleşmiştir. Soruların dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1 Okulumuzda En Çok Neleri Seviyorsunuz Sorusunun Sonuçları

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Öğretim elemanlarını	77	24,2
Hiçbir şeyini	15	4,7
Dersleri seviyorum	14	4,4
Doğasını ve ortamını	14	4,4
Kantinini	11	3,5
Eğitim sistemi ve 3+1 uygulamasını	10	3,1
Arkadaşlarımı	9	2,8
Oyun salonunu	9	2,8
Her şeyini	8	2,5
Ücretsiz ulaşım imkanını	8	2,5
Atölye uygulamalarını	7	2,2
Sessiz sakin olmasını	7	2,2
Sınıf ortamını	6	1,9
Hijyenik olmasını	5	1,6
Başkent Üniversitesi olmasını	3	0,9
Kedileri	3	0,9
Aktivitelerini	2	0,6
Evime yakın olmasını	2	0,6
Firma gezilerini	1	0,3
Herhangi bir konuda bilgi edinme kolaylığını	1	0,3
Projelere olan destek ve hoş görülme davranışı	1	0,3
Yemekleri	1	0,3

Öğrencilerimize açık uçlu olarak yöneltilen “Okulumuzda neleri değiştirmek istersiniz?” sorusunu 221 öğrenci yanıtlamıştır. Sorunun yanıtlanma oranı %69,4 olarak gerçekleşmiştir. En yüksek katılım %19,5 ile “konumun Bağlıca kampüsünde olmasını”, en düşük katılım ise %0,3 ile “Online ders düzenini”, “Öğle arasının uzatılmasını”, “Sıraları”, “Teorik derslerin daha fazla olmasını” ve “Yönetim kadrosunu” ifadelerinde gerçekleşmiştir. Soruların dağılımı Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2 Okulumuzda Neleri Değiştirmek İstersiniz Sorusunun Sonuçları

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Konumun Bağlıca kampüsünde olmasını	62	19,5
Bir şey değiştirmek istemem	23	7,2
Öğlen servis olmasını	19	6,0
Kantinde ürün çeşitliliği	17	5,3
Aktivite alanlarını	15	4,7
Dersliklerdeki tahta sandalyeleri	10	3,1

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Her şeyi	9	2,8
Kütüphaneyi	9	2,8
Bahçesini	7	2,2
Ders saatlerini	7	2,2
Derslerdeki uygulamaların arttırılmasını	7	2,2
Yemekhaneyi	6	1,9
Hiçbir şeyini	5	1,6
Sosyal alanların arttırılması	5	1,6
Bilgisayarları	4	1,3
Huzur bozan öğrencileri	3	0,9
Bazı öğretim elemanlarını	2	0,6
Bilardo masası ve istakalarını	2	0,6
Okul içinin otopark olarak kullanılmasını	2	0,6
Servis imkanlarını	2	0,6
Online ders düzenini	1	0,3
Öğle arasının uzatılmasını	1	0,3
Sıraları	1	0,3
Teorik derslerin daha fazla olmasını	1	0,3
Yönetim kadrosunu	1	0,3

Yapılan çalışma kapsamında öğrencilere genel hizmetler, servis, kantin ve yemekhane hizmetlerinin sorgulandığı ölçekler uygulanmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerine yönelik algıları 5’li Likert Ölçeği (1=Hiçbir Zaman, 2=Ara Sıra, 3=Sık Sık, 4=Çoğunlukla, 5=Her Zaman) kullanılarak ölçülmüştür. Genel hizmetlerin değerlendirilmesi için öğrencilere zorunlu olarak yanıtlanması gereken 42 kapalı uçlu, zorunlu olmayan bir adette açık uçlu soru yöneltilmiştir. Kapalı uçlu soruların ortalamaları Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3 Genel Hizmetlerin Değerlendirilmesi Sorularının Ortalamaları

Soru Numarası	Soru	Ortalama
1	Okulumuzun kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.	2,86
2	Okulumuzun bilgisayar laboratuvarından yararlanırım.	2,39
3	Okulumuzun sosyal alanları yararlanabileceğim şekildedir.	2,59
4	Öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	3,69
5	Okulumuzun yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.	3,50
6	Okulumuza ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.	3,34
7	Okulumuz yöneticilerine güvenirim.	3,66
8	Okulumuz öğretim elemanlarına güvenirim.	3,83
9	Okulumuzun diğer çalışanlarına (memur, hizmetli vb.) güvenirim.	3,66

Soru Numarası	Soru	Ortalama
10	Okulumuzdan istediğim belgeleri zamanında alabilirim.	3,74
11	Bilgilenmek istediğim konu ile ilgili yetkililer bana her zaman yardımcı olur.	3,73
12	Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.	3,59
13	Danışmanımdan yeterince bilgi alabiliyorum.	3,86
14	İhtiyaç duyduğumda kişisel sorunlarımla ilgili danışmanıma başvurabiliyorum.	3,67
15	Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.	3,61
16	Staj ve iş imkanları ile ilgili gerekli bilgileri danışmanımdan alabiliyorum.	3,82
17	Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.	3,61
18	Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.	3,67
19	Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.	3,81
20	Dersler zevkli geçmektedir.	3,58
21	Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.	3,34
22	Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.	3,62
23	Öğretim elemanları ders içerisinde projeksiyon makinesinden yararlanmaktadır.	4,02
24	Öğrendiğimiz bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.	3,54
25	Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.	3,90
26	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.	3,88
27	Öğretim elemanları sınıf içerisinde öğrencilerin hepsini kontrol edebilmektedir.	3,75
28	Hata yaptığımda iyi niyetle ve hoşgörü ile yönlendirileceğimi biliyorum.	3,74
29	Okulumuzda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.	2,88
30	Okulumuzda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.	2,42
31	Okulumuzun bahçesi ve sosyal alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.	2,78
32	Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.	3,51
33	Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.	3,67
34	Okulumuzun masa, sandalye, sıra, mobilya vb. eşyanın yerleşim biçimi (ergonomi) güzeldir.	3,28
35	Okulumuzun içi ve dışı temizdir.	3,75
36	Okulumuzdaki tuvalet ve lavabo sayısı yeterlidir.	3,81
37	Tuvalet ve lavabolar temizdir.	3,58
38	Okulumuzun ısınması yeterlidir.	3,83
39	Okulumuzda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir.	3,16
40	Öğretim elemanları sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.	3,84
41	Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.	3,62
42	Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.	3,71
Genel Hizmetlerin Memnuniyeti		3,52

Genel hizmetlerin memnuniyetinin ortalaması 3,52 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu doğrultusunda öğrencilerimizin genel hizmetlerden memnun olduklarına yönelik bir değerlendirme yapılabilir.

En yüksek ortalamayla hesaplanan ilk beş soru;

- 4,02 ortalamayla 23. soru “Öğretim elemanları ders içerisinde projeksiyon makinesinden yararlanmaktadır.”,
- 3,90 ortalamayla 25. soru “Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.”,
- 3,88 ortalamayla 26. soru “Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.”
- 3,86 ortalamayla 13. soru “Danışmanımdan yeterince bilgi alabiliyorum.”
- 3,84 ortalamayla 40. soru “Öğretim elemanları sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.”

Özellikle 25. sorudaki “Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.”, 26. sorudaki “Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.”, 13. Sorudaki “Danışmanımdan yeterince bilgi alabiliyorum.” ile 40. sorudaki “Öğretim elemanları sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.” ifadelerinin eğitim ve öğretim niteliği açısından çok değerli olduğu düşünülmektedir.

En düşük ortalamayla hesaplanan son beş soru;

- 2,39 ortalamayla 2. soru “Okulumuzun bilgisayar laboratuvarından yararlanırım.”,
- 2,42 ortalamayla 30. soru “Okulumuzda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.”,
- 2,59 ortalamayla 3. soru “Okulumuzun sosyal alanları yararlanabileceğim şekildedir.”,
- 2,78 ortalamayla 31. soru “Okulumuzun bahçesi ve sosyal alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.”,
- 2,86 ortalamayla 1. Soru “Okulumuzun kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.”

Öğrencilerimizin memnuniyet seviyelerinin düşük olduğu alanlar okulun imkanlarıyla ilgilidir. Bağlıca Kampüsünde öğrencilere sunulan imkanların Kahramankazan Kampüsünde de sunulmasının okulumuzun yerleşkesi ve öğrenci sayıları nedeniyle zor olduğu bilinmektedir.

Genel hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik olarak açık uçlu olarak yöneltilen ve yanıtlanması zorunlu olmayan soruya yanıt veren öğrenci sayısı 25’tir. Sorunun yanıtlanma oranı %7,8 olarak gerçekleşmiştir. Yanıtlanma oranındaki aşırı düşüklük nedeniyle elde edilen verilerle öğrencilerin geneline yönelik bir değerlendirme yapılmasının doğru olmayacağı değerlendirilmekle birlikte yine de öğrencilerin talepleri gözden geçirilecektir. Açık uçlu soruların sonuçları Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4 Genel Hizmetlerin Değerlendirilmesine Yönelik Açık Uçlu Sorunun Sonuçları

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Tuvaletlerin temizliğine özen gösterilmeli	6	1,9
Bazı hocalardan açıkçası pek memnunum diyemem, çünkü kasıtlı olarak olduğunu düşündüğüm bir şey yapıldığını düşünüyorum. Bilerek yapıldığını düşünüyorum. Bazı derslerden kasıtlı olarak bırakılmak belki dönemin uzamasına sebebiyet verebilir	1	0,3

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Bazı sınıflarda koltuklar daha rahat kumaş bazı sınıflarda tahta üstünde oturuyoruz ve tahtaların masası da küçük rahatça yazamıyoruz	1	0,3
Bisikletleri kullanmak istiyorum ancak lastikleri patlak ya da inmiş vaziyette	1	0,3
Bölüm derslerin ders saatleri az. Konular yüzeysel kalıyor veya programlar tam öğrenilmiyor çünkü yeterli vakit olmuyor bunun çözülmesini çok istiyorum son sınıfım ama diğer öğrenciler daha iyi öğrensin	1	0,3
Bölümümüzle alakalı derslerin açılmaması durumundan rahatsızız şu anda bölümümüzle alakasız gördüğümüz derslerinde ilerideki iş hayatımıza hiçbir işe yaramayacağı açık ve nettir	1	0,3
Fakültemiz çok uzak bir konumda ve bu yüzden gündelik hayatta zamandan çok kaybediyoruz günümüzün neredeyse 3-4 saati servislerde geçiyor. Fiziksel olarak da çok bitkin düşüyoruz ve ek olarak sosyal hayatımızı da çok etkiliyor bundan neredeyse tüm öğrenciler şikayetçi. Lütfen fakülteyi ana kampüse taşıyın	1	0,3
Okulun ücreti çok yüksek	1	0,3
Futbol sahası yapılmasını arz ediyorum	1	0,3
Kütüphanede masa ve sandalyelerin eksik olduğunu düşünüyorum. Okul bahçesi içinde banklar yetersiz olduğunu düşünüyorum	1	0,3
Okulumuzun elektronik mekatronik ve makine bölümlerinde laboratuvar içerisinde ders işlenmiyor. Gerekli pratik bilgi verilmiyor. Derslerde de ezber dayalı, slayt okunup geçilerek dersler yüzeysel ve hayal gücünü çalıştırmadan, düşünme, tartışma ortamı yaratılmadan işleniyor	1	0,3
Okulun konumu bizi yoruyor	1	0,3
Okulun kütüphanesine ders çalışmaya girdiğimde, birkaç kişi tarafından işgal edilip, okul bünyesinde olmaması gereken cinsel temaslar olmuştur bu durumdan çok rahatsızım	1	0,3
Okulun reklamını yaparken lütfen biraz daha gerçekçi ifadeler kullanın	1	0,3
Ödül ve ceza yok. Hazırlanan sınav soruları öğrencilerin başarısını ölçer	1	0,3
Ödüllendirme vs. görmedik daha	1	0,3
Öğle molası daha uzun olabilir	1	0,3
Öğrenci işlerinden kesinlikle ama kesinlikle çok rahatsızım hiçbir şekilde istediğimiz sorunlara çözüm bulunmayıp üstüne üstlük her odalarına girdiğimde sürekli bir sohbet halinde olup bizleri başlarından saviyorlar sonra gel yardımcı oluruz diyorlar kesinlikle ama kesinlikle çok rahatsız ediciler	1	0,3
Serviste ayakta geliyoruz okula, spor turnuvaları yok	1	0,3
Staj için okulumuzun bize verdiği süre yanlış bir zaman, firma bulmakta oldukça zorlanıyoruz çünkü aralık ayından şubat ayına kadar iki ay var ve firmalar aralık ayında maalesef eleman aramıyorlar stajda bildirmemiz gereken süre bence güz dönemi bittikten sonra olmalı	1	0,3

Servis hizmetlerinin değerlendirilmesi için “Okulumuzun servisleri ile okula gelip gidiyorum” sorusuna 197 öğrenci evet yanıtını vermiştir. Servis kullanım oranı %61,9 olarak hesaplanmıştır. Servis kullanan

öğrencilere beş kapalı bir de açık uçlu soru yöneltilmiştir. Kapalı uçlu soruların ortalamaları Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5 Servis Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Sorularının Sonuçları

Soru Numarası	Soru	Ortalama
1	Okulumuzun servisleri güvenlidir.	3,84
2	Okulumuzun servisleri her zaman saatinde gelir.	3,73
3	Okulumuzun servis şoförleri bize saygılı davranır.	4,01
4	Okulumuzun servis şoförleri hız sınırlarına uyarak ulaşımımızı sağlar.	3,98
5	Okulumuza ulaşımım ile ilgili önemli bir problem yaşamamaktayım.	3,65
Servis Hizmetleri Memnuniyeti		3,84

Servis hizmetleri memnuniyetinin ortalaması 3,84 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu doğrultusunda öğrencilerimizin servis hizmetlerinden memnun oldukları ifade edilebilir. En yüksek ortalama 4,01 ile “Okulumuzun servis şoförleri bize saygılı davranır.”, en düşük ortalama da 3,65 ile “Okulumuza ulaşımım ile ilgili önemli bir problem yaşamamaktayım” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Başkent Üniversitesini diğer üniversitelerden ayıran önemli hususlardan birisi de öğrencisinin ulaşım hizmetlerini ücretsiz olarak sunmasıdır. Servis hizmetleri Genel Sekreterlik ve Yüksekokul Yönetimi tarafından yakın takip edilmektedir. Öğrenciler semt servisleriyle Bağlıca Kampüsüne geldikten sonra 08.45 ten itibaren Kahramankazan Kampüsü için servisler kalkmaktadır. Kahramankazan Kampüsüne gelecek son servis semt servisleri geldikten sonra hareket etmektedir. Böylece öğrencilerin sorun yaşamalarının önüne geçilmektedir. Kaza, hava şartları vb. nedenlerle nadiren servis hizmetlerinde aksamalar olmaktadır.

Servis hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik olarak açık uçlu olarak yöneltilen ve yanıtlanması zorunlu olmayan soruya yanıt veren öğrenci sayısı 30’dur. Sorunun yanıtlanma oranı %15,2 olarak gerçekleşmiştir. Açık uçlu sorunun yanıtlanma oranı düşük olmasına rağmen öğrenciler tarafından belirtilen hususlar Genel Sekreterlik ile koordine edilmiştir. Açık uçlu sorunun sonuçları Tablo 6’da sunulmuştur

Tablo 6 Servis Hizmetlerinin Değerlendirilmesine Yönelik Açık Uçlu Sorunun Sonuçları

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Sıhhiye servisi olmalı	7	2,2
Servisler yetersiz, ayakta kalanlar oluyor	5	1,6
Öğlen saati servis olmalı	3	0,9
Servisler eski değişmesi gerektiğini düşünüyorum	3	0,9
Kahramankazan kampüsüne direkt servis olmalı	2	0,6
Semt servisleri geç geliyor	2	0,6
Servislerde uygunsuz hareketlerde bulunan öğrenciler var	2	0,6
Geçen seneki servis sistemi daha iyidi	1	0,3
Servis çok havasız	1	0,3

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Servisler saatinde kalkmıyor	1	0,3
Şoförler bazen çok hızlı ve ani hareketlerde bulunuyorlar şerit ihlali yapıyorlar	1	0,3
Yaşadığım yere servisler çok uzak	1	0,3
Yenimahalle servisi dönüşte çok geç geliyor. Gerekli yerlere söylendi fakat geri bildirim olmadı	1	0,3

Kantin hizmetlerinin değerlendirilmesi için “Okulumuzun kantininden yararlanıyorum” sorusuna 223 öğrenci evet yanıtını vermiştir. Kantin kullanım oranı %70,1 olarak hesaplanmıştır. Kantin hizmetinden yararlanan öğrencilere beş kapalı bir de açık uçlu soru yöneltilmiştir. Kapalı uçlu soruların ortalamaları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7 Kantin Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Sorularının Sonuçları

Soru Numarası	Soru	Ortalama
1	Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.	3,31
2	Okulumuzun kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.	4,04
3	Okulumuzun kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.	3,81
4	Okulumuzun kantininde satılan gıda ürünleri sağlıklıdır.	3,68
5	Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.	3,39
Kantin Hizmetleri Memnuniyeti		3,64

Kantin hizmetleri memnuniyetinin ortalaması 3,64 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu doğrultusunda öğrencilerimizin kantin hizmetlerinden memnun oldukları değerlendirilmektedir. En yüksek ortalama 4,04 ile “Okulumuzun kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.”, en düşük ortalama da 3,31 ile “Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Kantin hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik olarak açık uçlu olarak yöneltilen ve yanıtlanması zorunlu olmayan soruya yanıt veren öğrenci sayısı 25’tir. Sorunun yanıtlanma oranı %11,2 olarak gerçekleşmiştir. Açık uçlu sorunun yanıtlanma oranı düşük olmasına rağmen öğrenciler tarafından belirtilen hususlar Genel Sekreterlik ile koordine edilmiştir. Açık uçlu sorunun sonuçları Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8 Kantin Hizmetlerinin Değerlendirilmesine Yönelik Açık Uçlu Sorunun Sonuçları

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Ürün çeşitliliği artmalı	15	4,7
Fiyatlar pahalı	2	0,6
Kahve makinesi olmalı	2	0,6

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Kantinci ablamız çok nazik ve güler yüzlü	2	0,6
Poğaç simit sayısı yetersiz	2	0,6
Kart geçmesini isterdim	1	0,3
Sabahları çok fazla sıra oluyor	1	0,3

Yemek hizmetlerinin değerlendirilmesi için “Okulumuzun yemekhanesinden yemek yiyorum” sorusuna 23 öğrenci evet yanıtını vermiştir. Yemekhane kullanım oranı %7,2 olarak hesaplanmıştır. Yemekhaneyi kullanan öğrencilere beş kapalı bir de açık uçlu soru yöneltilmiştir. Kapalı uçlu soruların ortalamaları Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9 Yemekhane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Sorularının Sonuçları

Soru Numarası	Soru	Ortalama
1	Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum.	2,61
2	Yemekhane temiz ve bakımlıdır.	3,09
3	Yemekler çeşitli ve doyurucudur.	3,09
4	Yiyeceklerde kullanılan malzemeler temiz ve tazedir.	3,22
5	Yemekhanede sunulan yemek fiyatları uygundur.	2,74
Yemekhane Hizmetleri Memnuniyeti		2,94

Yemekhane hizmetleri memnuniyetinin ortalaması 2,94 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu doğrultusunda öğrencilerimizin yemekhane hizmetlerinden orta seviyede memnun olduklarına yönelik bir değerlendirme yapılabilir. En yüksek ortalama 3,22 ile “Yiyeceklerde kullanılan malzemeler temiz ve tazedir.”, en düşük ortalama da 2,61 ile “Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum.” ifadesinde gerçekleşmiştir.

Öğrencilerimizin yemekhane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik olarak açık uçlu olarak yöneltilen ve yanıtlanması zorunlu olmayan soruya yanıt veren öğrenci sayısı 4’tür. Sorunun yanıtlanma oranı %17,3 olarak gerçekleşmiştir. Yanıtlanma oranındaki aşırı düşüklük nedeniyle elde edilen verilerle öğrencilerin geneline yönelik bir değerlendirme yapılmasının doğru olmayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte yemek hizmeti sunan firmayla sonuçlar paylaşılmıştır. Açık uçlu sorunun sonuçları Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 10 Yemekhane Hizmetlerinin Değerlendirilmesine Yönelik Açık Uçlu Sorunun Sonuçları

Verilen Cevap	Cevap Veren Öğrenci Sayısı	Yüzdesi
Ücretler pahalı	2	0,6
Temizlik yetersiz	1	0,3
Yiyecek çeşiti az	1	0,3

Ankette son olarak “Ankette belirtilenler dışında ifade etmek istediklerinizi yazınız.” ifadesi açık uçlu olarak sorulmuştur. Soruyu 19 öğrenci yanıtlamıştır. Yanıtlar açık uçlu sorulara alınan cevaplarla örtüşmektedir.

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. Millî 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. Sınıfınız

S4. Programınız

S5. Okulumuzda en çok neleri seviyorsunuz

S6. Okulumuzda neleri değiştirmek istersiniz

Genel Hizmetler Memnuniyet Derecesi						
İfade No	İfade	1 Hiçbir Zaman	2 Ara Sıra	3 Sık Sık	4 Çoğunlukla	5 Her Zaman
1	Okulumuzun kütüphanesi istediğim zaman çalışabileceğim niteliktedir.					
2	Okulumuzun bilgisayar laboratuvarından yararlanırım.					
3	Okulumuzun sosyal alanları yararlanabileceğim şekildedir.					
4	Öğretim elemanlarına ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.					
5	Okulumuzun yönetimine ilettiğim sorunların çözümüne gayret gösterilir.					
6	Okulumuza ilettiğimiz öneri ve isteklerimize cevap verilir.					
7	Okulumuz yöneticilerine güvenirim.					
8	Okulumuz öğretim elemanlarına güvenirim.					
9	Okulumuzun diğer çalışanlarına (memur, hizmetli vb.) güvenirim.					
10	Okulumuzdan istediğim belgeleri zamanında alabilirim.					
11	Bilgilenmek istediğim konu ile ilgili yetkililer bana her zaman yardımcı olur.					
12	Okulumuzda sağlık sorunu yaşadığımızda gerekli hassasiyet gösterilir.					
13	Danışmanımdan yeterince bilgi alabiliyorum.					
14	İhtiyaç duyduğumda kişisel sorunlarımla ilgili danışmanıma başvurabiliyorum.					
15	Okulumuzdan mezun olduktan sonra gidebileceğim bir üst eğitim kurumu hakkında yönlendirme yapılmaktadır.					
16	Staj ve iş imkanları ile ilgili gerekli bilgileri danışmanımdan alabiliyorum.					
17	Dersler seviyemize uygun olarak işlenir.					
18	Okulda edindiğim bilgilerin günlük hayatta ve/veya daha sonraki öğrenim hayatımda işime yarayacağını düşünüyorum.					
19	Derslerin işlenişi için yeterli süre ayrılmıştır.					
20	Dersler zevkli geçmektedir.					
21	Derslerin işlenişinde farklı yöntemler kullanılmaktadır.					
22	Bize öğrenme ve başarıma fırsatı tanınmaktadır.					
23	Öğretim elemanları ders içerisinde projeksiyon makinesinden yararlanmaktadır.					
24	Öğrendiğimiz bilgilerin (deneyler, projeler, ödevler vb. yöntemlerle) uygulaması da yapılmaktadır.					
25	Anlamadığım bir şeyi öğretim elemanlarına rahatlıkla sorabiliyorum.					
26	Sınıfta görüş ve önerilerimi rahatlıkla dile getirebiliyorum.					
27	Öğretim elemanları sınıf içerisinde öğrencilerin hepsini kontrol edebilmektedir.					
28	Hata yaptığımda iyi niyetle ve hoşgörü ile yönlendirileceğimi biliyorum.					
29	Okulumuzda sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir.					

Genel Hizmetler Memnuniyet Derecesi						
İfade No	İfade	1 Hiçbir Zaman	2 Ara Sıra	3 Sık Sık	4 Çoğunlukla	5 Her Zaman
30	Okulumuzda sportif faaliyetler düzenlenmektedir.					
31	Okulumuzun bahçesi ve sosyal alanları ders dışında da yararlanabileceğim şekilde düzenlenmiştir.					
32	Sınıfta rahatlıkla oturabiliyor, dersleri en iyi şekilde izleyebiliyorum.					
33	Sınıflarımız ders işlemeye uygundur.					
34	Okulumuzun masa, sandalye, sıra, mobilya vb. eşyanın yerleşim biçimi (ergonomi) güzeldir.					
35	Okulumuzun içi ve dışı temizdir.					
36	Okulumuzdaki tuvalet ve lavabo sayısı yeterlidir.					
37	Tuvalet ve lavabolar temizdir.					
38	Okulumuzun ısınması yeterlidir.					
39	Okulumuzda ders içi ve ders dışı başarılar ile örnek davranışlarımız ödüllendirilir.					
40	Öğretim elemanları sınav sonuçlarının değerlendirmesinde (sözlü, yazılı sınav) tarafsız davranırlar.					
41	Hazırlanan sınav soruları ve yapılan değerlendirmeler öğrenci olarak bizlerin gerçek başarısını ölçmektedir.					
42	Ödüllendirme ve cezalandırmalarda tarafsız ve adil davranılır.					
43	Yukarıda belirtilenler dışında ifade etmek istediklerinizi yazınız					

Okulumuzun servis, kantin veya yemekhane hizmetlerinden herhangi birisini kullanıyor musunuz?	Evet	Hayır
Okulumuzun servisleri ile okula gidip geliyorum.	Evet	Hayır
Okulumuzun kantininden yararlanıyorum.	Evet	Hayır
Okulumuzun yemekhanesinde yemek yiyiyorum.	Evet	Hayır

Servis Hizmetleri Memnuniyet Derecesi						
İfade No	İfade	1 Hiçbir Zaman	2 Ara Sıra	3 Sık Sık	4 Çoğunlukla	5 Her Zaman
1	Okulumuzun servisleri güvenlidir.					
2	Okulumuzun servisleri her zaman saatinde gelir.					
3	Okulumuzun servis şoförleri bize saygılı davranır.					
4	Okulumuzun servis şoförleri hız sınırlarına uyararak ulaşımımızı sağlar.					
5	Okulumuza ulaşımım ile ilgili önemli bir problem yaşamamaktayım.					
6	Servis hizmetleriyle ilgili eklemek istediklerinizi yazınız.					

Kantin Hizmetleri Memnuniyet Derecesi						
İfade No	İfade	1 Hiçbir Zaman	2 Ara Sıra	3 Sık Sık	4 Çoğunlukla	5 Her Zaman
1	Okulumuzun kantininde ihtiyaç duyduğum şeyleri bulabiliyorum.					
2	Okulumuzun kantininde görevli kişiler öğrenciye güler yüzlü ve nazik davranmaktadırlar.					
3	Okulumuzun kantininde satılan malzemeler kaliteli ve güvenilirdir.					
4	Okulumuzun kantininde satılan gıda ürünleri sağlıklıdır.					
5	Okulumuz kantininde satılan yiyecek ve içeceklerin fiyatları uygundur.					
6	Kantin hizmetleriyle ilgili eklemek istediklerinizi yazınız.					

Yemekhane Hizmetleri Memnuniyet Derecesi						
İfade No	İfade	1 Hiçbir Zaman	2 Ara Sıra	3 Sık Sık	4 Çoğunlukla	5 Her Zaman
1	Yemekhanede çıkan yemekleri beğeniyorum.					
2	Yemekhane temiz ve bakımlıdır.					
3	Yemekler çeşitli ve doyurucudur.					
4	Yiyeceklerde kullanılan malzemeler temiz ve tazedir.					
5	Yemekhanede sunulan yemek fiyatları uygundur.					
6	Yemekhane hizmetleriyle ilgili eklemek istediklerinizi yazınız.					

Ankette belirtilenler dışında ifade etmek istediklerinizi yazınız.