



**İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ
RAPORU
(15-20 Haziran 2017)**

İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN SAPTANMASI

AMAÇ

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi öğrencilerinin Üniversitemizdeki eğitimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini saptamaktır.

YÖNTEM

Mayıs-Haziran 2017 döneminde tanımlayıcı olarak planlanan bu çalışmada verilerin toplanma aracı olarak 'Öğrenci memnuniyet Ölçeği' (5'li likert) kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde geliştirilmiş 30 sorudan oluşturulmuş olup '0' tamamen yetersizden, '4' tamamen yeterli düzeyleri olarak verilen cevaplar derecelendirilmiştir. Anket, öğrencilere 15-20 Haziran 2017 tarihleri arasında, Bilgi İşlem Daire Başkanlığının teknik desteği ile online olarak uygulanmıştır. Anketin uygulanması esnasında Üniversitemizde 11.500 öğrenci kayıtlı olup (n=11500), Üniversitemiz otomasyon sistemi üzerinden 263 öğrenci, ölçeği eksiksiz doldurmuştur.

BULGULAR

Ankete katılan öğrencilerin yaş ortalaması 21,2 olarak saptanmıştır. Öğrencilerin %47,1'i erkek (n=124), % 52, 9'u ise (n=139) kız öğrencilerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Cinsiyete Göre Dağılım

Cinsiyet	n	%
Kadın	139	52,9
Erkek	124	47,1
Toplam	263	100,0

Tablo 2. Eğitimin Kalitesi

Eğitimin Kalitesi	n	%
Tamamen yetersiz	53	20,2
Yetersiz	44	16,7
Kararsızım	28	10,6
Yeterli	113	43,0
Tamamen yeterli	25	9,5
Toplam	263	100,0

Tablo 3. Yabancı Dil Eğitimi

Yabancı Dil Eğitimi	n	%
Tamamen yetersiz	56	21,3
Yetersiz	77	29,3
Kararsızım	39	14,8
Yeterli	66	25,1
Tamamen yeterli	25	9,5
Toplam	263	100,0

Tablo 4. Öğrenci Kalitesi

Öğrenci Kalitesi	n	%
Tamamen yetersiz	64	24,3
Yetersiz	60	22,8
Kararsızım	27	10,3
Yeterli	94	35,7
Tamamen yeterli	18	6,8
Toplam	263	100,0

Tablo 5. Öğretim Elemanı Kalitesi

Öğretim Elemanı Kalitesi	n	%
Tamamen yetersiz	55	20,9
Yetersiz	53	20,2
Kararsızım	23	8,7
Yeterli	96	36,5
Tamamen yeterli	36	13,7
Toplam	263	100,0

Tablo 6. Üniversite Yönetim Kalitesi

Üniversite Yönetim Kalitesi	n	%
Tamamen yetersiz	80	30,4
Yetersiz	68	25,9
Kararsızım	60	22,8
Yeterli	43	16,3
Tamamen yeterli	12	4,6
Toplam	263	100,0

Tablo 7. Büro Çalışanları Tutumu

Büro Çalışanları Tutumu	n	%
Tamamen yetersiz	68	25,9
Yetersiz	40	15,2
Kararsızım	57	21,7
Yeterli	74	28,1
Tamamen yeterli	24	9,1
Toplam	263	100,0

Tablo 8. Fakülte Yönetim Kalitesi

Fakülte Yönetim Kalitesi	n	%
Tamamen yetersiz	64	24,3
Yetersiz	58	22,1
Kararsızım	49	18,6
Yeterli	63	24,0
Tamamen yeterli	10	3,8
Toplam	244	92,8

Tablo 9. Kampüs ve Binaların Fiziksel Olanakları

Kampüs ve Binaların Fiziksel Olanakları	n	%
Tamamen yetersiz	57	21,7
Yetersiz	85	32,3
Kararsızım	36	13,7
Yeterli	62	23,6
Tamamen yeterli	23	8,7
Toplam	263	100,0

Tablo 10. Sağlık Hizmetleri Olanakları

Sağlık Hizmetleri Olanakları	n	%
Tamamen yetersiz	27	10,3
Yetersiz	51	19,4
Kararsızım	89	33,8
Yeterli	79	30,0
Tamamen yeterli	17	6,5
Toplam	263	100,0

Tablo 11. Kütüphane hizmetleri

Kütüphane Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	45	17,1
Yetersiz	80	30,4
Kararsızım	43	16,3
Yeterli	78	29,7
Tamamen yeterli	17	6,5
Toplam	263	100,0

Tablo 12. Bilgisayar İnternet Hizmetleri

Bilgisayar İnternet Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	41	15,6
Yetersiz	78	29,7
Kararsızım	41	15,6
Yeterli	83	31,6
Tamamen yeterli	20	7,6
Toplam	263	100,0

Tablo 13. Beslenme Hizmetleri

Beslenme Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	60	22,8
Yetersiz	79	30,0
Kararsızım	52	19,8
Yeterli	59	22,4
Tamamen yeterli	13	4,9
Toplam	263	100,0

Tablo 14. Rehberlik Hizmetleri

Rehberlik Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	36	13,7
Yetersiz	60	22,8
Kararsızım	108	41,1
Yeterli	43	16,3
Tamamen yeterli	16	6,1
Toplam	263	100,0

Tablo 15. Öğrenci İşleri Hizmetleri

Öğrenci İşleri Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	45	17,1
Yetersiz	30	11,4
Kararsızım	22	8,4
Yeterli	148	56,3
Tamamen yeterli	18	6,8
Toplam	263	100,0

Tablo 16. Danışman Öğretim Üyesi Hizmetleri

Danışman Öğretim Üyesi Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	35	13,3
Yetersiz	38	14,4
Kararsızım	69	26,2
Yeterli	79	30,0
Tamamen yeterli	42	16,0
Toplam	263	100,0

Tablo 17. Yurt Olanakları

Yurt Olanakları	n	%
Tamamen yetersiz	38	14,4
Yetersiz	42	16,0
Kararsızım	115	43,7
Yeterli	51	19,4
Tamamen yeterli	17	6,5
Toplam	263	100,0

Tablo 18. Kültür Sanat Olanakları

Kültür Sanat Olanakları	n	%
Tamamen yetersiz	92	35,0
Yetersiz	85	32,3
Kararsızım	44	16,7
Yeterli	36	13,7
Tamamen yeterli	6	2,3
Toplam	263	100,0

Tablo 19. Spor Olanakları

Spor Olanakları	n	%
Tamamen yetersiz	70	26,6
Yetersiz	81	30,8
Kararsızım	61	23,2
Yeterli	45	17,1
Tamamen yeterli	6	2,3
Toplam	263	100,0

Tablo 20. Yabancı Üniversitelerle İlişki

Yabancı Üniversitelerle İlişki	n	%
Tamamen yetersiz	66	25,1
Yetersiz	66	25,1
Kararsızım	81	30,8
Yeterli	40	15,2
Tamamen yeterli	10	3,8
Toplam	263	100,0

Tablo 21. Öğretim Elemanı İle İlişki

Öğretim Elemanı İle İlişki	n	%
Tamamen yetersiz	32	12,2
Yetersiz	39	14,8
Kararsızım	46	17,5
Yeterli	111	42,2
Tamamen yeterli	35	13,3
Toplam	263	100,0

Tablo 22. Öğrencilerin Kararlara Katılımı

Öğrencilerin Kararlara Katılımı	n	%
Tamamen yetersiz	84	31,9
Yetersiz	75	28,5
Kararsızım	61	23,2
Yeterli	35	13,3
Tamamen yeterli	8	3,0
Toplam	263	100,0

Tablo 23. İdari Personelin Öğrencilere Karşı Tutumu

İdari Personelin Öğrencilere Karşı Tutumu	n	%
Tamamen yetersiz	44	16,7
Yetersiz	28	10,6
Kararsızım	82	31,2
Yeterli	86	32,7
Tamamen yeterli	23	8,7
Toplam	263	100,0

Tablo 24. Kulüp Etkinlikleri

Kulüp Etkinlikleri	n	%
Tamamen yetersiz	76	28,9
Yetersiz	77	29,3
Kararsızım	59	22,4
Yeterli	41	15,6
Tamamen yeterli	10	3,8
Toplam	263	100,0

Tablo 25. Güvenlik Hizmetleri

Güvenlik Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	52	19,8
Yetersiz	45	17,1
Kararsızım	50	19,0
Yeterli	91	34,6
Tamamen yeterli	25	9,5
Toplam	263	100,0

Tablo 26. Kantinlerin Fiziksel Ortamı

Kantinlerin Fiziksel Ortamı	n	%
Tamamen yetersiz	130	49,4
Yetersiz	78	29,7
Kararsızım	22	8,4
Yeterli	26	9,9
Tamamen yeterli	7	2,7
Toplam	263	100,0

Tablo 27. Yerleşkeye Ulaşım

Yerleşkeye Ulaşım	n	%
Tamamen yetersiz	127	48,3
Yetersiz	69	26,2
Kararsızım	21	8,0
Yeterli	41	15,6
Tamamen yeterli	5	1,9
Toplam	263	100,0

Tablo 28. Öğrencilere İletişim İmkânları

Öğrencilere İletişim İmkânları	n	%
Tamamen yetersiz	67	25,5
Yetersiz	57	21,7
Kararsızım	67	25,5
Yeterli	60	22,8
Tamamen yeterli	12	4,6
Toplam	263	100,0

Tablo 29. Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri

Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri	n	%
Tamamen yetersiz	73	27,8
Yetersiz	88	33,5
Kararsızım	0	0
Yeterli	93	35,4
Tamamen yeterli	9	3,4
Toplam	263	100,0

Tablo 30. İş Dünyasını Tanıma İmkânları

İş Dünyasını Tanıma İmkânları	n	%
Tamamen yetersiz	96	36,5
Yetersiz	80	30,4
Kararsızım	50	19,0
Yeterli	29	11,0
Tamamen yeterli	8	3,0
Toplam	263	100,0

Tablo 31. Destek Hizmetleri

Destek Hizmetleri	n	%
Tamamen yetersiz	81	30,8
Yetersiz	66	25,1
Kararsızım	54	20,5
Yeterli	52	19,8
Tamamen yeterli	10	3,8
Toplam	263	100,0

DEĞERLENDİRMELER VE SONUÇ:

Öğrencilerin ölçekte her bir soruya verdiği cevaplar en alt düzey olan sıfır (0) dan başlayarak (tamamen yetersiz:0, tamamen yeterli:4) puanlanmıştır. Puan derecelendirmesi aşağıdaki şekildedir.

Puanların Derecelendirilmesi

0	: Çok Kötü
>0-1	: Kötü
1-2	: Orta
2-3	: İyi
3-4	: Çok iyi

Daha sonra, oluşan puanlar toplanarak ortalaması alınmış olup, derecelendirme tablosu ışığında aşağıdaki değerlendirmeler yapılmıştır.

Tablo 32. 2016-2017 Bahar Dönemi Sonu Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Konu	Ortalama	Standart Sapma	Derecesi
Eğitim Kalitesi	2,35	1,337	İYİ
Yabancı Dil Eğitiminin Kalitesi	2,01	1,306	İYİ
Öğrenci Kalitesi	1,78	1,338	ORTA
Öğretim Elemanı Kalitesi	2,32	1,399	İYİ
Ens./Fak/Yük. Yönetiminin Kalitesi	2,24	1,368	İYİ
Üniversite Yönetiminin Kalitesi	2,16	1,205	İYİ
Büro Çalışan/İdari Personelin Tutumu	1,88	1,341	ORTA
Kampüs ve Binaların Fiziksel Olanak.	2,14	1,289	İYİ
Sağlık Hizmetleri	2,33	1,080	İYİ
Kütüphane Hizmetleri	2,14	1,225	İYİ
Bilgisayar ve İnternet Hizmetleri	2,06	1,235	İYİ
Beslenme Hizmetleri	1,67	1,205	ORTA
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri	1,88	1,068	ORTA
Öğrenci İşleri Hizmetleri	2,24	1,258	İYİ
Danışman Öğretim Üyesi Hizmeti	2,51	1,256	İYİ

Yurt Olanakları	1,97	1,086	ORTA
Kültür-Sanat Olanakları	1,66	1,118	ORTA
Spor Olanakları	1,98	1,118	ORTA
Üniversitenin Yabancı Ülke Üniversiteleri İle İlişkileri	1,98	1,135	ORTA
Öğretim Elemanları İle İlişkiler	2,80	1,228	İYİ
Öğrencinin Kararlara Katılım Olanakları	1,87	1,136	ORTA
İdari Per. Öğrencilere Karşı Tutumu	2,06	1,206	İYİ
İlgi ve Yeteneklere Uygun Kulüp Etkinlikleri	1,96	1,164	ORTA
Güvenlik Hizmetleri	2,21	1,301	İYİ
Kantinlerin Fiziksel Ortamı	1,27	1,095	KÖTÜ
Yerleşkeye Ulaşım	1,67	1,167	KÖTÜ
Öğrencilerle İlgili İletişim İmkânları	1,99	1,219	ORTA
Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri	1,83	1,313	ORTA
Öğrencinin İş Dünyasını Tanıması İçin Sağlanan Olanaklar	1,54	1,121	ORTA
Destek Hizmetleri	1,81	1,219	ORTA
ÜNİVERSİTE	2,01	1,21	İYİ

Tablo 33. 2015-2016 ve 2016-2017 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Yarı Yılı Sonu itibarı ile Karşılaştırma

Konu	2016		2017	
	Ortalama	Derece	Ortalama	Derece
Eğitim Kalitesi	2,57	İYİ	2,35	İYİ
Yabancı Dil Eğitiminin Kalitesi	2,06	İYİ	2,01	İYİ
Öğrenci Kalitesi	2,27	İYİ	1,78	KÖTÜ
Öğretim Elemanı Kalitesi	2,50	İYİ	2,32	İYİ
Ens./Fak/Yük. Yönetiminin Kalitesi	2,23	İYİ	2,24	İYİ
Üniversite Yönetiminin Kalitesi	2,18	İYİ	2,16	İYİ
Büro Çalışan/İdari Personelin Tutumu	2,01	İYİ	1,88	ORTA
Kampüs ve Binaların Fiziksel Olanak.	2,16	İYİ	2,14	İYİ
Sağlık Hizmetleri	2,20	İYİ	2,33	İYİ
Kütüphane Hizmetleri	2,04	İYİ	2,14	İYİ

Bilgisayar ve İnternet Hizmetleri	2,21	İYİ	2,06	İYİ
Beslenme Hizmetleri	2,27	İYİ	1,67	ORTA
Reh. ve Psik Danışmanlık Hizmetleri	1,91	ORTA	1,88	ORTA
Öğrenci İşleri Hizmetleri	2,18	İYİ	2,24	İYİ
Danışman Öğretim Üyesi Hizmeti	2,37	İYİ	2,51	İYİ
Yurt Olanakları	1,98	ORTA	1,97	ORTA
Kültür-Sanat Olanakları	1,56	ORTA	1,66	ORTA
Spor Olanakları	1,48	ORTA	1,98	ORTA
Üniversite Yabancı Ülke Üni. İle İliş.	1,71	ORTA	1,98	ORTA
Öğretim Elemanları İle İlişkiler	2,43	İYİ	2,80	İYİ
Öğr. Kararlara Katılım Olanakları	1,66	ORTA	1,87	ORTA
İdari Per. Öğrencilere Karşı Tutumu	2,00	İYİ	2,06	İYİ
İlgi ve Yeteneklere Uygun Kulüp Etk.	1,70	ORTA	1,96	ORTA
Güvenlik Hizmetleri	2,22	İYİ	2,21	İYİ
Kantinlerin Fiziksel Ortamı	1,71	ORTA	1,27	ORTA
Yerleşkeye Ulaşım	1,10	ORTA	1,67	ORTA
Öğrencilerle İlgili İletişim İmkanları	1,88	ORTA	1,99	ORTA
Sosyal Sorumluluk Aktiviteleri	1,90	ORTA	1,83	ORTA
Öğr. İş Dün. Tan. İçin Sağ Olanaklar	1,63	ORTA	1,54	ORTA
Destek Hizmetleri	1,88	ORTA	1,81	ORTA
ÜNİVERSİTE	2,00	İYİ	2,01	İYİ

Üniversitenin olumlu ve olumsuz yönleri sorulduğunda öğrencilerin vermiş olduğu cevaplar genel başlıklar halinde tablo 34 ve tablo 35'te yer almaktadır.

Tablo 34. En Olumlu Görülen Yönler

1. ÖĞRETİM ELEMANLARININ KALİTESİ VE İLETİŞİMİN KOLAY OLMASI SAMİMİ OLMALARI (45)
2. YABANCI DİL EĞİTİMİ (20)
3. EĞİTİMİN KALİTESİ, GENÇ AKADEMİSYENLER
4. İZMİRDE OLMASI
5. DERSLİKLERİN BÜYÜK ,FERAH OLMASI
6. ARKA BAHÇE ÇİM ALANLAR
7. SİYASİ OLAYLARIN OLMAMASI

8. YENİ OLMASI
9. FİZİKSEL AKTİVİTELER BAHÇEDE BİSİKLET
10. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ
11. PERSONELİN İLGİ VE ALAKASI
12. ARAÇ PARK YERİ SORUNUNUN OLMAMASI

Tablo 35. En Olumsuz Görülen Yönler

1. ULAŞIM
2. ÇEVRE DÜZENLEMESİ
3. YEMEKLER
4. KANTİN FİYATLARI
5. BAHAR ŞENLİĞİ OLMAMASI
6. SOSYAL AKTİVİTE VE ETKİNLİKLERİN AZ OLMASI
7. PERSONEL EKSİKLİĞİ VE YETERSİZLİĞİ
8. KAMPÜS HAYATI YETERSİZ