



**ÖĞRENCİ**

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

**ARAŞTIRMA RAPORU**

**ARALIK 2019**

## İçindekiler

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Çizelgeler .....               | 3 |
| Şekiller .....                 | 3 |
| Araştırmanın Amacı .....       | 4 |
| Örneklem .....                 | 4 |
| Yöntem .....                   | 4 |
| İstatistik Değerlendirme ..... | 4 |
| Puanlama .....                 | 4 |
| Sınırlılıklar .....            | 4 |
| Bulgular .....                 | 5 |

## Çizelgeler

|                                                                                                                                                         |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Çizelge 1. Öğrencilere uygulanan anketteki memnuniyet düzeylerine ait puanlama .....                                                                    | 4 |
| Çizelge 2. Öğrencilere uygulanan anketteki soruların gruplandırılması .....                                                                             | 5 |
| Çizelge 3. Ankete katılım sağlayan öğrencilerin bölümü, sınıfı ve cinsiyetinin verilen yanıtlar üzerine etkisine ait en küçük kareler ortalamaları..... | 6 |
| Çizelge 4. MYO bünyesinde faaliyet gösteren programlara göre ankette yöneltilen soru kategorilerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler .....             | 7 |

## Şekiller

|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| Şekil 1. MYO bazında öğrencilerin memnuniyet düzeyleri..... | 7 |
|-------------------------------------------------------------|---|

## Araştırmanın Amacı

Koçarlı Meslek Yüksekokulu tarafından gerçekleştirilen bu araştırma; öğrencilerimize daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Sunulan bu çalışmada öğrencilerin farklı parametreler bakımından memnuniyet düzeyleri belirlenmesi amaçlanmıştır.

## Örneklem

Çalışmanın evrenini meslek yüksekokulumuzda farklı programlarda eğitim öğretim gören 159 öğrenci oluşturmuştur. Anket uygulaması eğitim öğretimin sonunda gerçekleştirilmiştir.

## Yöntem

Araştırmada yöntem olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Öğrencilere uygulanan anket formu yüksekokulumuz tarafından geliştirilmiştir. Hazırlanan ankete katılım öğrencinin kişisel iradesine bırakılmıştır. Olumlu yanıt veren öğrencilere toplam 40 sorudan oluşan anket (Ek-1) uygulaması gerçekleştirilmiştir. Öğrenciler tarafından doldurulan anketler dersin öğretim elemanı tarafından teslim alınmıştır.

## İstatistik Değerlendirme

Anket formlarından elde edilen veriler uygun paket programlarda veri setine dönüştürülmüştür. Daha sonra anketteki sorulara verilen yanıtlar üzerine bölüm, sınıf ve cinsiyet farklılıklarının etkisinin olup olmadığı SAS (1999) paket programındaki GLM prosedürü kullanılarak test edilmiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda yanıtlar üzerine bölüm farklılıklarının istatistik olarak önemli düzeyde etkisi gözlemlendiğinden değerlendirmeler bölüm bazında verilmiştir. Diğer yandan meslek yüksekokulunun genel durumunun değerlendirilmesi amacıyla SAS (1999) paket programından elde edilen tanımlayıcı istatistikler grafik olarak sunulmuştur.

## Puanlama

Toplam 40 soru içeren ankette aşağıda sunulan 5’li ölçek değerlendirmesi kullanılmıştır.

**Çizelge 1.** Öğrencilere uygulanan anketteki memnuniyet düzeylerine ait puanlama

| Memnuniyet Düzeyi   | Puan |
|---------------------|------|
| Hiç Memnun Değilim  | 1    |
| Memnun Değilim      | 2    |
| Memnunum            | 3    |
| Çok Memnunum        | 4    |
| Son Derece Memnunum | 5    |

## Sınırlılıklar

Araştırmanın başlıca sınırlılıkları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Sadece anket metodunun kullanılması, mülakat, gözlem gibi yöntemlerle desteklenmemesi,
- Ölçülmek istenen konunun anket soruları ile sınırlı olması,

- Verilen cevapların deneklerin algısına dayalı olması,

Tüm sınırlılıklar dışında, araştırma kapsamındaki tüm soruların dikkatlice okunduğu, verilen yanıtların doğru olduğu ve gerçeği yansıttığı kabul edilmiştir.

## Bulgular

Kurgulanan ankette yer alan sorular kendi içinde gruplandırılmıştır. Gerçekleştirilen gruplandırmalar kapsamında öğrencilere yöneltilen sorular Çizelge 2’de verilmiştir.

**Çizelge 2. Öğrencilere uygulanan anketteki soruların gruplandırılması**

| Gruplar                                  | Sorular                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Altyapı olanakları (AY)                  | Dersliklerin ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden                              |
|                                          | Yemekhane hizmetlerinden                                                             |
|                                          | Kantin/kafeterya olanaklarından                                                      |
| Derslik ve Laboratuvar Olanakları (DLAB) | Laboratuvarların fiziki ve teknik koşulları yeterliliğinden                          |
|                                          | Uygulama yapmak için yeterince laboratuvar, atölye vb. imkanlardan                   |
|                                          | Uygulama yapmak için yeterli sayıda malzeme, makine, donanım vb. yeterliliğinden     |
|                                          | Bilgisayar laboratuvarlarının yeterliliğinden                                        |
|                                          | Bilgisayar laboratuvarlarının çalışma saatlerini yeterliliğinden                     |
| Sosyal Kültürel Olanaklar (SK)           | Spor ve kültürel etkinliklerin yeterliliğinden                                       |
|                                          | Ders dışı zamanlarınızı değerlendirmek için uygun yerlerin yeterliliğinden           |
|                                          | Kütüphane olanak ve hizmetlerinden                                                   |
| Temizlik (T)                             | Dersliklerin temiz ve düzenli olma durumundan                                        |
|                                          | Genel temizlik hizmetlerinden                                                        |
|                                          | Tuvalet ve lavaboların temiz ve sağlığa uygunluğundan                                |
| Ulaşım ve Güvenlik Olanakları (UG)       | Ulaşım imkanlarının yeterliliğinden                                                  |
|                                          | Güvenlik tedbirlerinin olmasından                                                    |
| Bilgilendirmeler (B)                     | Burs olanakları hakkında bilgilendirilmesinden                                       |
|                                          | Duyuruların zamanında ve etkin olarak yapılmasından                                  |
|                                          | Danışmanlık / yönlendirme hizmetlerinden                                             |
|                                          | Danışmanım ile kolaylıkla iletişim kurabilmekten                                     |
|                                          | Danışmanınız gelişiminizi ve başarı durumunuzu takip etmesinden                      |
| Öğrenci İşleri (Öİ)                      | Öğrenci işleri ile kolaylıkla iletişim kurabilmekten                                 |
| MYO Yönetimi ve Öğrenci İlişkileri (YÖİ) | Yüksekokul yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlılığından       |
|                                          | Yüksekokul yönetiminde öğrencilerin kararlara katılma imkanından                     |
|                                          | Öğrencilerin talep, istek, şikâyetlerinin dikkate alınmasından                       |
| Kişisel Gelişime Katkı Olanakları (KG)   | Yapılan konferans/panel/seminerlerin kişisel gelişimime katkısından                  |
|                                          | Kariyer günleri, konuşmacı getirme, teknik gezi, staj, v.b. imkanlardan              |
| Eğitim Öğretim Yeterliliği (EÖY)         | Derslerin okuduğunuz bölümle uyumluluğundan                                          |
|                                          | Derslerin içeriğinin güncel ve günümüz şartlarına uygunluğundan                      |
|                                          | Teorik dersleri destekleyecek yeterince uygulama yapılmasından                       |
|                                          | Derslerle ilgili kitap, ders notu vb. gibi basılı ve görsel materyal yeterliliğinden |
|                                          | Derslere aktif katılımınızı sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmasından            |
|                                          | Uzaktan eğitim sisteminin yeterliliğinden                                            |
|                                          | Derste görüş ve düşüncelerinizi söylemeniz için size imkan verilmesinden             |
| Öğretim Elemanı (ÖE)                     | Öğretim elemanları ile kolaylıkla iletişim kurabilmekten                             |
|                                          | Öğretim elemanlarının derse hazırlıklı ve zamanında gelmesinden                      |
|                                          | Öğretim elemanlarının ders saatini etkin ve verimli kullanmasından                   |
|                                          | Öğretim elemanlarının derse hakimiyeti ve yetkinliği yönünden                        |
| Ölçme Değerlendirme (ÖD)                 | Dönem başında size ölçme ve değerlendirme kriterlerinin açıklanmasından              |
|                                          | Ölçme ve değerlendirmede objektif olunmasından                                       |

Anketteki öğrencilerimize yöneltilen sorulara verilen yanıtlar üzerine öğrencinin bulunduğu bölüm, sınıf ve cinsiyet farklılıklarının etkisinin olup olmadığı test edilmiştir (Çizelge 3).

**Çizelge 3.** Ankete katılım sağlayan öğrencilerin bölümü, sınıfı ve cinsiyetinin verilen yanıtlar üzerine etkisine ait en küçük kareler ortalamaları

| <b>Programlar</b> | <b>N</b>   | <b>AY</b>      | <b>DLAB</b>    | <b>SK</b>      | <b>T</b>       | <b>UG</b>      | <b>B</b>       | <b>Öİ</b>      | <b>YÖİ</b>     | <b>KG</b>      | <b>EÖY</b>     | <b>ÖE</b>      | <b>ÖD</b>      |
|-------------------|------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                   |            | <b>P=0.005</b> | <b>P=0.000</b> | <b>P=0.003</b> | <b>P=0.000</b> | <b>P=0.079</b> | <b>P=0.035</b> | <b>P=0.049</b> | <b>P=0.104</b> | <b>P=0.001</b> | <b>P=0.002</b> | <b>P=0.026</b> | <b>P=0.156</b> |
| ORT               | 20         | 3.22           | 3.46           | 3.18           | 2.95           | 3.01           | 3.53           | 2.94           | 3.36           | 3.11           | 3.37           | 3.70           | 3.65           |
| LABTEK            | 68         | 2.68           | 2.97           | 2.53           | 2.29           | 2.71           | 3.04           | 2.49           | 3.10           | 3.05           | 3.17           | 3.80           | 3.59           |
| PSB               | 10         | 3.60           | 3.66           | 3.52           | 3.74           | 3.54           | 3.84           | 3.43           | 4.04           | 4.34           | 4.14           | 4.34           | 4.00           |
| ÜKK               | 23         | 3.03           | 3.57           | 2.81           | 2.58           | 3.06           | 3.15           | 2.70           | 3.19           | 3.01           | 3.03           | 3.28           | 3.26           |
| TAB               | 22         | 2.58           | 2.44           | 2.50           | 2.59           | 2.74           | 2.97           | 2.19           | 3.04           | 2.87           | 3.00           | 3.57           | 3.30           |
| <b>Sınıf</b>      |            | <b>P=0.252</b> | <b>P=0.014</b> | <b>P=0.603</b> | <b>P=0.258</b> | <b>P=0.793</b> | <b>P=0.064</b> | <b>P=0.140</b> | <b>P=0.840</b> | <b>P=0.684</b> | <b>P=0.023</b> | <b>P=0.061</b> | <b>P=0.145</b> |
| 1,00              | 87         | 3.12           | 3.44           | 2.95           | 2.74           | 3.04           | 3.46           | 2.92           | 3.32           | 3.31           | 3.52           | 3.89           | 3.69           |
| 2,00              | 56         | 2.93           | 3.00           | 2.86           | 2.93           | 2.99           | 3.15           | 2.59           | 3.37           | 3.24           | 3.17           | 3.58           | 3.44           |
| <b>Cinsiyet</b>   |            | <b>P=0.094</b> | <b>P=0.600</b> | <b>P=0.226</b> | <b>P=0.880</b> | <b>P=0.055</b> | <b>P=0.382</b> | <b>P=0.963</b> | <b>P=0.525</b> | <b>P=0.105</b> | <b>P=0.027</b> | <b>P=0.010</b> | <b>P=0.059</b> |
| Erkek             | 64         | 3.16           | 3.26           | 3.01           | 2.85           | 3.18           | 3.38           | 2.76           | 3.41           | 3.42           | 3.51           | 3.95           | 3.72           |
| Kadın             | 79         | 2.88           | 3.17           | 2.81           | 2.82           | 2.85           | 3.23           | 2.75           | 3.28           | 3.13           | 3.18           | 3.52           | 3.40           |
| <b>Genel</b>      | <b>143</b> | <b>3.02</b>    | <b>3.22</b>    | <b>2.91</b>    | <b>2.83</b>    | <b>3.01</b>    | <b>3.31</b>    | <b>2.75</b>    | <b>3.34</b>    | <b>3.27</b>    | <b>3.35</b>    | <b>3.74</b>    | <b>3.56</b>    |

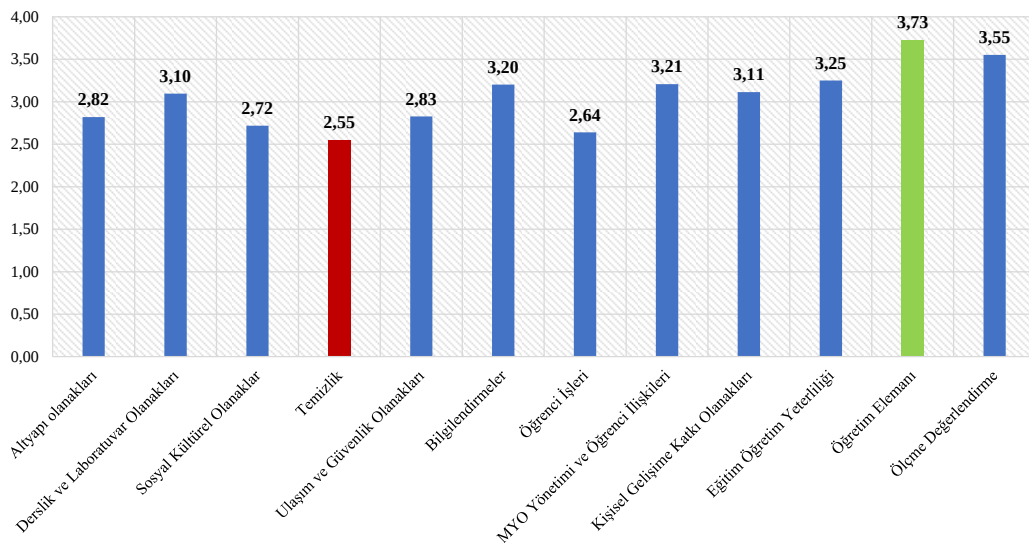
**ORT:** Organik Tarım Programı, **LABTEK:** Laboratuvar Teknolojileri Programı, **PSB:** Peyzaj ve Süs Bitkileri Programı, **ÜKK:** Üretimde Kalite Kontrol Programı, **TAB:** Tıbbi Aromatik Bitkiler Programı; **AY:** Altyapı olanakları, **DLAB:** Derslik ve Laboratuvar Olanakları, **SK:** Sosyal-Kültürel Olanaklar, **T:** Temizlik, **UG:** Ulaşım ve Güvenlik Olanakları, **B:** Bilgilendirmeler, **Öİ:** Öğrenci işleri, **YÖİ:** MYO Yönetimi ve Öğrenci İlişkileri, **KG:** Kişisel Gelişim Olanakları, **EÖY:** Eğitim Öğretim Yeterliliği, **ÖE:** Öğretim Elemanı, **ÖD:** Ölçme Değerlendirme

Elde edilen bulgular incelendiğinde sabit faktör olarak kullanılan öğrencilerin eğitim gördükleri bölüm farklılıkları yöneltilen sorulara verilen cevaplar üzerine istatistik olarak önemli olmuştur ( $P<0.05$ ) Öğrencilerin eğitimlerini sürdürdükleri sınıf ve cinsiyet gibi sabit etmenlerin ankete verilen cevaplar üzerine etkisi istatistik olarak önemli bulunmamıştır. Bu nedenle ankette yöneltilen sorulara yanıtlar programlara göre kategorize edilerek tanımlayıcı istatistikler elde edilmiştir. (Çizelge 4).

**Çizelge 4.** MYO bünyesinde faaliyet gösteren programlara göre ankette yöneltilen soru kategorilerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler

| Bölmeler      |              | Altyapı olanakları | Derslik ve Laboratuvar Olanakları | Sosyal Kültürel Olanaklar | Temizlik    | Ulaşım ve Güvenlik Olanakları | Bilgilendirmeler | Öğrenci İşleri | MYO Yönetimi ve Öğrenci İlişkileri | Kişisel Gelişime Katkı Olanakları | Eğitim Öğretim Yeterliliği | Öğretim Elemanı | Ölçme Değerlendirme |
|---------------|--------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------------|------------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------|---------------------|
| <b>LABTEK</b> | <b>Ort</b>   | <b>2.65</b>        | <b>2.96</b>                       | <b>2.51</b>               | <b>2.26</b> | <b>2.66</b>                   | <b>3.05</b>      | <b>2.51</b>    | <b>3.10</b>                        | <b>3.01</b>                       | <b>3.15</b>                | <b>3.75</b>     | <b>3.57</b>         |
|               | <b>SS</b>    | 0.884              | 0.851                             | 0.860                     | 0.816       | 0.857                         | 0.836            | 1.052          | 0.988                              | 0.932                             | 0.800                      | 0.857           | 0.878               |
|               | <b>VK(%)</b> | 33.41              | 28.71                             | 34.29                     | 36.08       | 32.27                         | 27.36            | 41.96          | 31.88                              | 30.93                             | 25.36                      | 22.83           | 24.64               |
| <b>ORT</b>    | <b>Ort</b>   | <b>2.94</b>        | <b>3.15</b>                       | <b>3.06</b>               | <b>2.89</b> | <b>2.87</b>                   | <b>3.39</b>      | <b>2.85</b>    | <b>3.41</b>                        | <b>3.18</b>                       | <b>3.37</b>                | <b>3.74</b>     | <b>3.68</b>         |
|               | <b>SS</b>    | 1.001              | 1.090                             | 0.991                     | 1.026       | 1.052                         | 0.923            | 1.461          | 1.079                              | 1.115                             | 0.830                      | 0.875           | 0.863               |
|               | <b>VK(%)</b> | 34.06              | 34.65                             | 32.39                     | 35.49       | 36.66                         | 27.25            | 51.26          | 31.67                              | 35.13                             | 24.63                      | 23.42           | 23.47               |
| <b>PSB</b>    | <b>Ort</b>   | <b>3.33</b>        | <b>3.49</b>                       | <b>3.24</b>               | <b>3.50</b> | <b>3.32</b>                   | <b>3.71</b>      | <b>3.50</b>    | <b>4.03</b>                        | <b>4.35</b>                       | <b>4.21</b>                | <b>4.40</b>     | <b>4.05</b>         |
|               | <b>SS</b>    | 1.267              | 1.032                             | 1.179                     | 1.123       | 1.280                         | 0.975            | 1.581          | 1.037                              | 0.883                             | 0.765                      | 0.658           | 1.039               |
|               | <b>VK(%)</b> | 38.01              | 29.55                             | 36.41                     | 32.08       | 38.54                         | 26.25            | 45.18          | 25.73                              | 20.31                             | 18.15                      | 14.96           | 25.67               |
| <b>ÜKK</b>    | <b>Ort</b>   | <b>2.53</b>        | <b>2.47</b>                       | <b>2.46</b>               | <b>2.56</b> | <b>2.66</b>                   | <b>2.98</b>      | <b>2.23</b>    | <b>3.00</b>                        | <b>2.80</b>                       | <b>2.96</b>                | <b>3.50</b>     | <b>3.25</b>         |
|               | <b>SS</b>    | 0.606              | 0.949                             | 0.767                     | 0.844       | 0.878                         | 1.085            | 1.066          | 1.155                              | 0.996                             | 0.918                      | 1.049           | 1.009               |
|               | <b>VK(%)</b> | 23.94              | 38.39                             | 31.25                     | 32.98       | 33.02                         | 36.46            | 47.86          | 38.50                              | 35.63                             | 31.01                      | 29.98           | 31.04               |
| <b>TAB</b>    | <b>Ort</b>   | <b>3.20</b>        | <b>3.81</b>                       | <b>2.91</b>               | <b>2.49</b> | <b>3.17</b>                   | <b>3.35</b>      | <b>2.87</b>    | <b>3.20</b>                        | <b>3.13</b>                       | <b>3.30</b>                | <b>3.55</b>     | <b>3.48</b>         |
|               | <b>SS</b>    | 0.776              | 0.838                             | 0.761                     | 0.784       | 0.748                         | 0.698            | 0.920          | 1.053                              | 0.842                             | 0.728                      | 0.935           | 0.805               |
|               | <b>VK(%)</b> | 24.24              | 21.97                             | 26.11                     | 31.45       | 23.56                         | 20.85            | 32.05          | 32.89                              | 26.91                             | 22.07                      | 26.31           | 23.13               |

**ORT:** Organik Tarım Programı, **LABTEK:** Laboratuvar Teknolojileri Programı, **PSB:** Peyzaj ve Süs Bitkileri Programı, **ÜKK:** Üretimde Kalite Kontrol Programı, **TAB:** Tıbbi Aromatik Bitkiler Programı



**Şekil 1.** MYO bazında öğrencilerin memnuniyet düzeyleri

Tüm analiz sonuçları değerlendirildiğinde ele alınan 12 parametreden 5'i dışında öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin  $3 \geq$  (Memnun, Çok Memnun) olduğu dikkati çekmektedir. Puanlamada 3 değerinin altında kalan altyapı, sosyal kültürel ve ulaşım güvenlik gibi olanaklar Meslek Yüksekokulumuz tarafından düzeltilmesi mümkün olmayacak parametrelerdir. Çünkü Meslek Yüksekokulumuz Ziraat Fakültesi bünyesinde yer almakta ve Fakültenin müsaade ettiği ölçüde genişleyebilmektedir. Bu sonuçlardan yola çıkarak öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin artırılmasında tek çıkar yolun Meslek Yüksekokulumuzun ismini taşıdığı Aydın-Koçarlı ilçesine taşınması olduğu açıktır.

Diğer yandan istenen memnuniyet düzeyinin ( $3 \geq$ ) altında kalan öğrenci işleri ile ilgili olan parametre açısından gerekli düzenlemelere gidilmiştir. Kısa sürede bu olumsuzluğun giderilmesi ve öğrencilerin memnun edilmesine yönelik kimi uygulamaların 2019-2020 Eğitim-Öğretim yılında devreye sokulması planlanmaktadır.

Gerek derslik gerekse tuvaletlerin temizlik düzeyleri bakımından ankete katılan öğrenciler tarafından düşük düzeyde bir memnuniyet düzeyi (2.55) ifade edilmiştir. Meslek Yüksekokulumuz 2 temizlik personeli ile temizlik hizmetlerini götürmektedir. Bu durum temizlik personelinin yetersizliği ile açıklanabilir. Yönetim olarak oldukça önemli bir sorun olarak kabul ettiğimiz bu durumun acil olarak çözülebilmesi ancak İŞKUR tarafından yürütülmekte olan Toplum Yararına Programlar (TYP) kapsamında Meslek Yüksekokulumuza sağlanacak temizlik işçileri ile geçici olarak çözüme kavuşturulabilir. Ancak uzun süreli ve somut çözüm Rektörlüğümüz tarafından sağlanacak kalıcı işçilerin Meslek Yüksekokulumuzda istihdamı ile mümkündür.

Öğrencilerin öğretim elemanlarına kolaylıkla erişimi, ders yetkinlikleri, dersi zamanında gerçekleştirmeleri ve derse hakimiyetleri konusundaki memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek olmuştur.