

**T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMALARI  
SONUÇ RAPORU  
MAYIS 2019**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMALARI SONUÇ RAPORU**  
**MAYIS 2019**

## İÇİNDEKİLER

<b>GİRİŞ</b>	<b>4</b>
<b>1. Öğrenci Memnuniyet Araştırması ile İlgili Bulgular</b>	<b>4</b>
1.1 Ölçme Aracının Özellikleri	4
1.2 Uygulama Süreci	5
<b>2. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI</b>	<b>5</b>
2.1 Eğitim Programları ve Öğretim	5
2.2 Ölçme ve Değerlendirme	6
2.3 Akademik Danışmanlık ve Rehberlik	7
2.4 Üniversitemizdeki Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar	8
2.5 Öğrencilere Sağlanan Diğer Hizmetler	9
2.6 Ulaşım Hizmetleri	10
<b>EK 1</b>	<b>11</b>

## GİRİŞ

Bu raporda 2019 Mayıs ayında Maltepe Üniversitesi öğrencileri tarafından doldurulan anketler dikkate alınarak yapılan değerlendirmelere yer verilmektedir.

### 1. Öğrenci Memnuniyet Araştırması ile İlgili Bulgular

Bu bölümde kullanılan ölçme aracının özellikleri, uygulama süreci, ankete verilen cevaplara ilişkin sayısal bilgiler yer almaktadır.

#### 1.1 Ölçme Aracının Özellikleri

MUBİS üzerinden doldurulan anket toplam 82 maddeden oluşmaktadır. Anketin “Eğitim Programları ve Öğretim”, “Ölçme ve Değerlendirme”, “Akademik Danışmanlık ve Rehberlik”, “Üniversitemizdeki Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar”, “Öğrencilere Sağlanan Diğer Hizmetler” ve “Ulaşım Hizmetleri” olmak üzere altı farklı alt boyutu bulunmaktadır. Ankette yer alan maddeler “Hiç memnun değilim”, “Memnun değilim”, “Kararsızım”, “Memnunum” ve “Çok memnunum” olmak üzere beş farklı dereceye sahiptir. Dereceler sırası ile 1, 2, 3, 4 ve 5 olarak puanlamıştır. Aşağıda yer alan Tablo 1 anketin alt boyutlarına ilişkin madde sayısını göstermektedir.

Tablo 1. Öğrenci Memnuniyet Anketi Alt Boyutları ve Madde Sayıları

Alt Boyutlar	Madde Sayısı
<b>Eğitim Programları ve Öğretim</b>	15 ( 1- 15. maddeler arası)
<b>Ölçme ve Değerlendirme</b>	5 (16-20. maddeler arası)
<b>Akademik Danışmanlık ve Rehberlik</b>	8 (21-28. maddeler arası)
<b>Üniversitemizdeki Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar</b>	21 (29-49. maddeler arası)
<b>Öğrencilere Sağlanan Diğer Hizmetler</b>	24 (50-73. maddeler arası)
<b>Ulaşım Hizmetleri</b>	9 (74-82. maddeler arası)

## 1.2 Uygulama Süreci

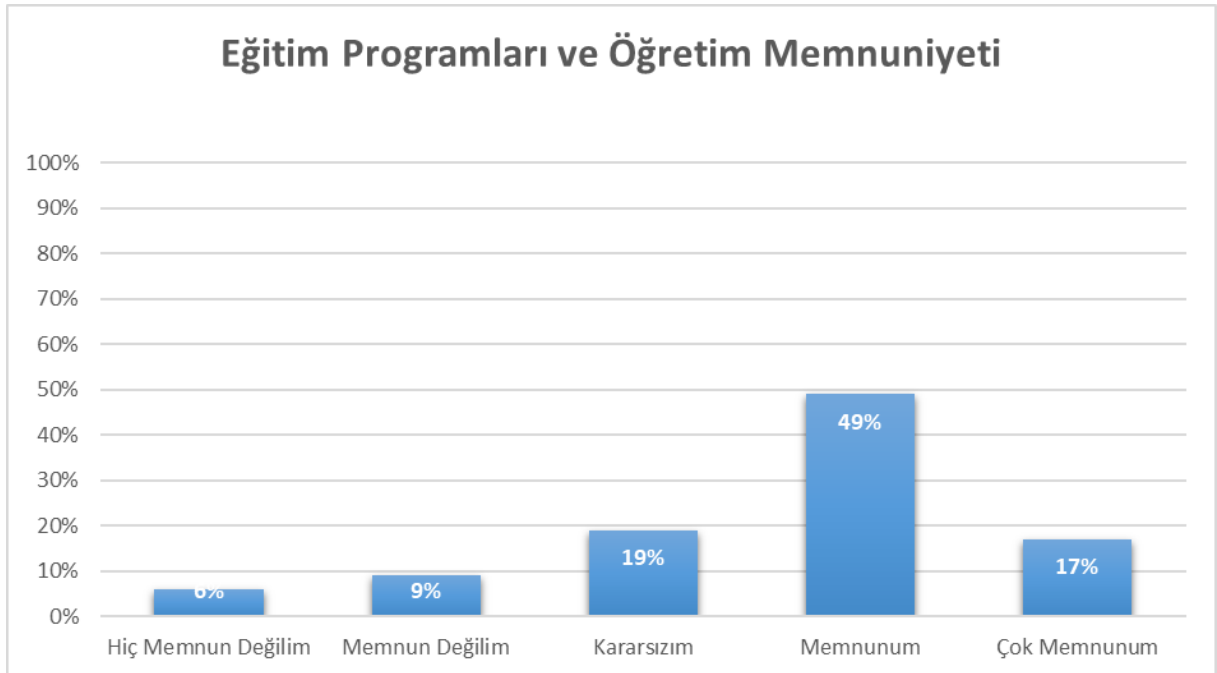
Maltepe Üniversitesi öğrencileri tarafından ekteki anket (EK 1) 2019 yılı Mayıs ayında doldurulmuştur. Tüm öğrencilerin MUBİS üzerinden giriş yaparak anket formunun doldurulması sağlanmıştır. Bilgi toplama sürecinde dikkat edilmesi gereken etik ilkeler gözetilmiştir.

## 2. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

### 2.1 Eğitim Programları ve Öğretim

Tablo 2. Eğitim Programları ve Öğretim

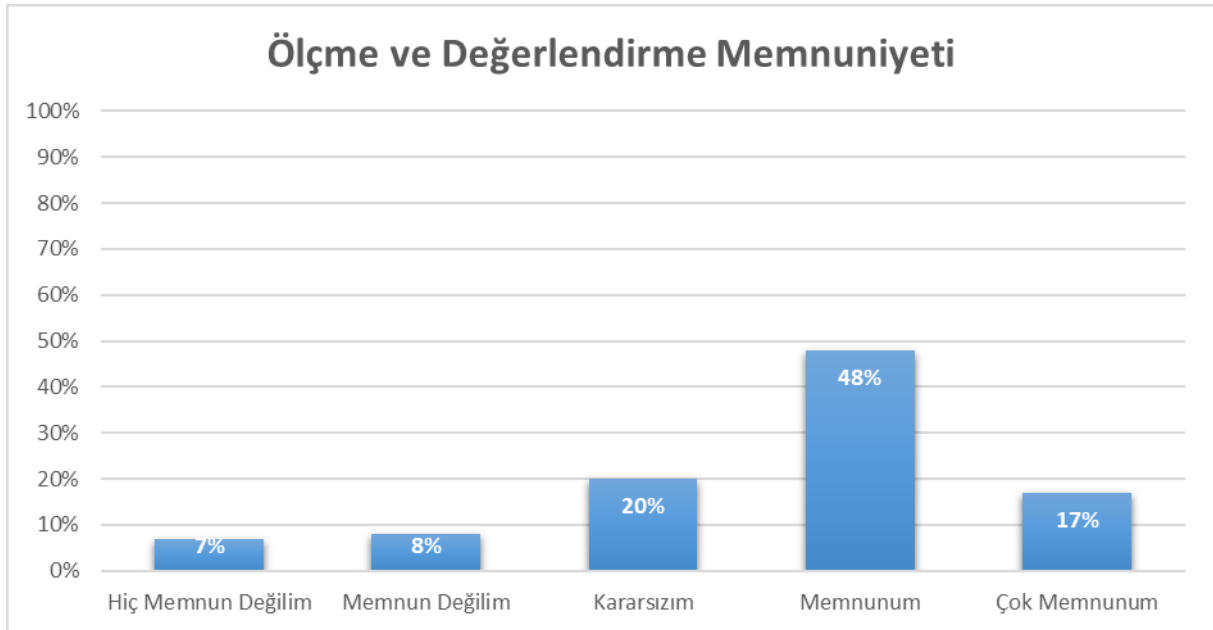
	Sayı	Yüzde
<b>Hiç Memnun Değilim</b>	166	6%
<b>Memnun Değilim</b>	248	9%
<b>Kararsızım</b>	524	19%
<b>Memnunum</b>	1352	49%
<b>Çok Memnunum</b>	469	17%
<b>Toplam</b>	<b>2759</b>	<b>100%</b>
	<b>Memnuniyet oranı</b>	<b>66%</b>
	<b>Memnuniyetsizlik oranı</b>	<b>14%</b>



## 2.2 Ölçme ve Değerlendirme

Tablo 3. Ölçme ve Değerlendirme

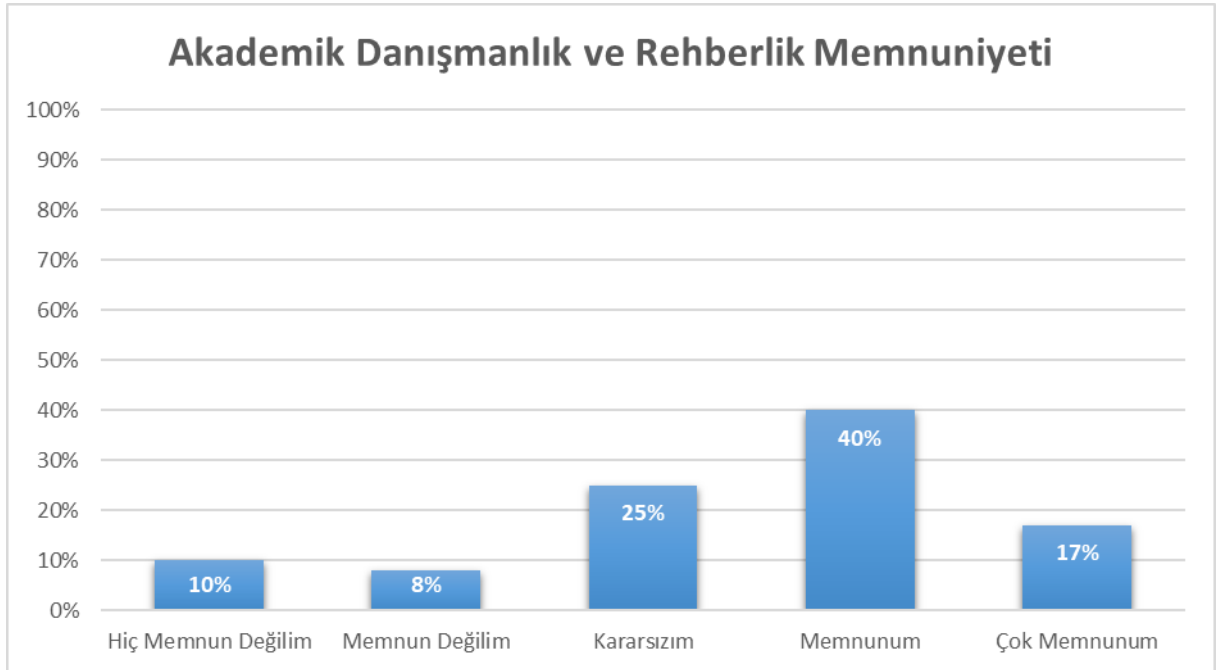
	Sayı	Yüzde
Hiç Memnun Değilim	193	7%
Memnun Değilim	221	8%
Kararsızım	552	20%
Memnunum	1324	48%
Çok Memnunum	469	17%
<b>Toplam</b>	<b>2759</b>	<b>100%</b>
<b>Memnuniyet oranı</b>		<b>65%</b>
<b>Memnuniyetsizlik oranı</b>		<b>15%</b>



## 2.3 Akademik Danışmanlık ve Rehberlik

Tablo 4. Akademik Danışmanlık ve Rehberlik

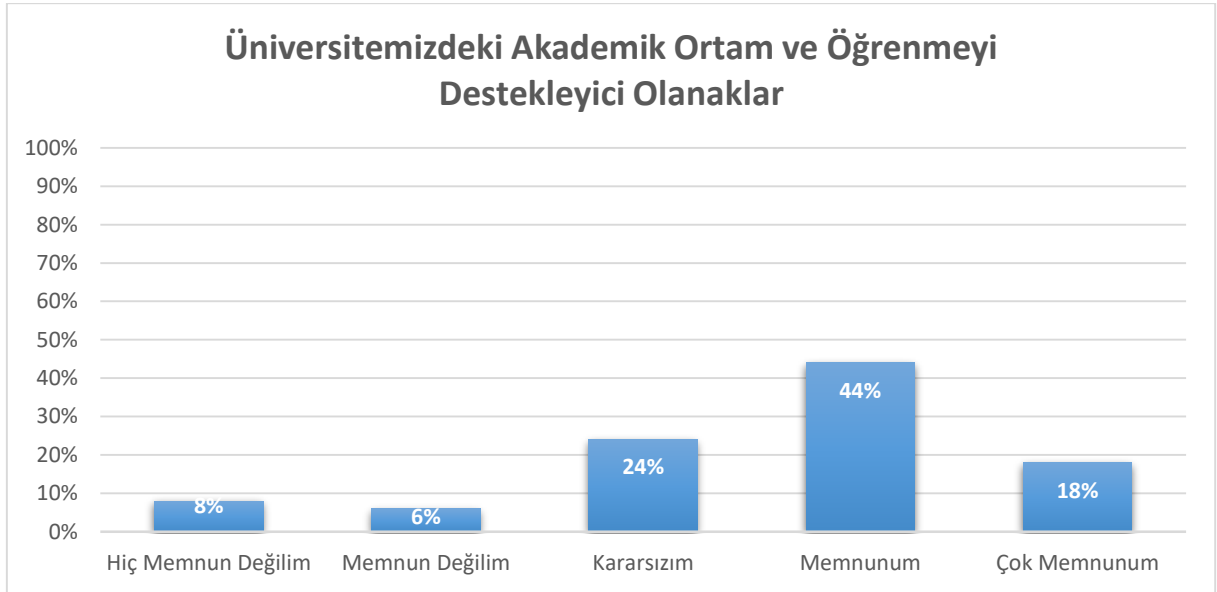
	Sayı	Yüzde
<b>Hiç Memnun Değilim</b>	275	10%
<b>Memnun Değilim</b>	221	8%
<b>Kararsızım</b>	690	25%
<b>Memnunum</b>	1104	40%
<b>Çok Memnunum</b>	469	17%
<b>Toplam</b>	<b>2759</b>	<b>100%</b>
<b>Memnuniyet oranı</b>		<b>57%</b>
<b>Memnuniyetsizlik oranı</b>		<b>18%</b>



## 2.4 Üniversitemizdeki Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar

Tablo 5. Üniversitemizdeki Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar

	Sayı	Yüzde
Hiç Memnun Değilim	221	8%
Memnun Değilim	165	6%
Kararsızım	662	24%
Memnunum	1214	44%
Çok Memnunum	497	18%
<b>Toplam</b>	<b>2759</b>	<b>100%</b>
<b>Memnuniyet oranı</b>		<b>62%</b>
<b>Memnuniyetsizlik oranı</b>		<b>14%</b>

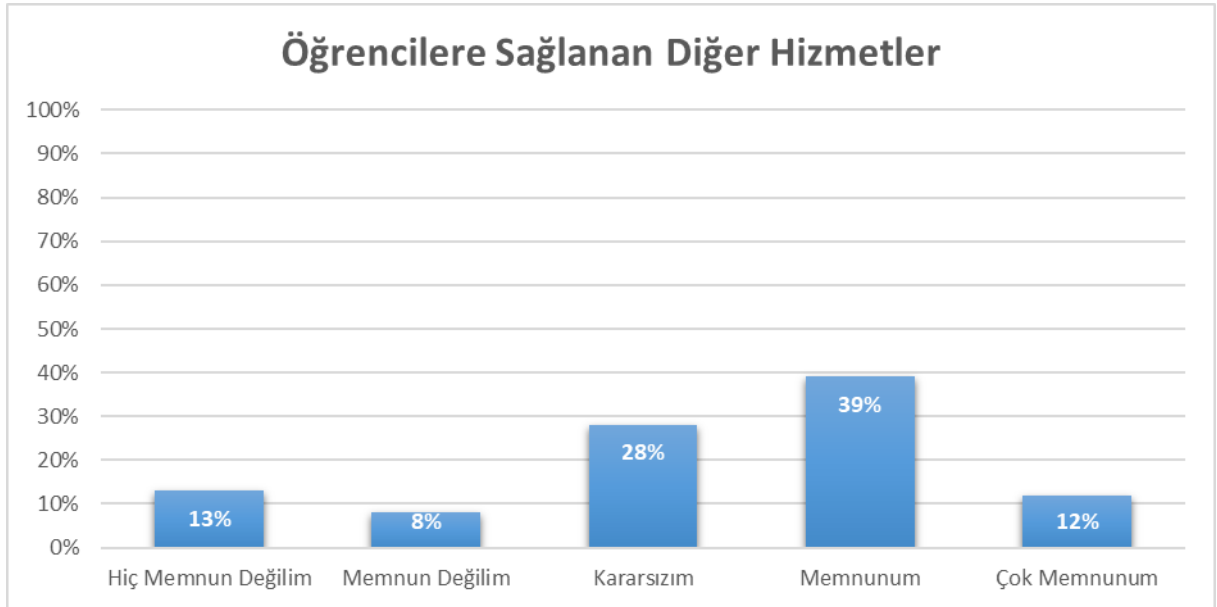




## 2.5 Öğrencilere Sağlanan Diğer Hizmetler

Tablo 6. Öğrencilere Sağlanan Diğer Hizmetler

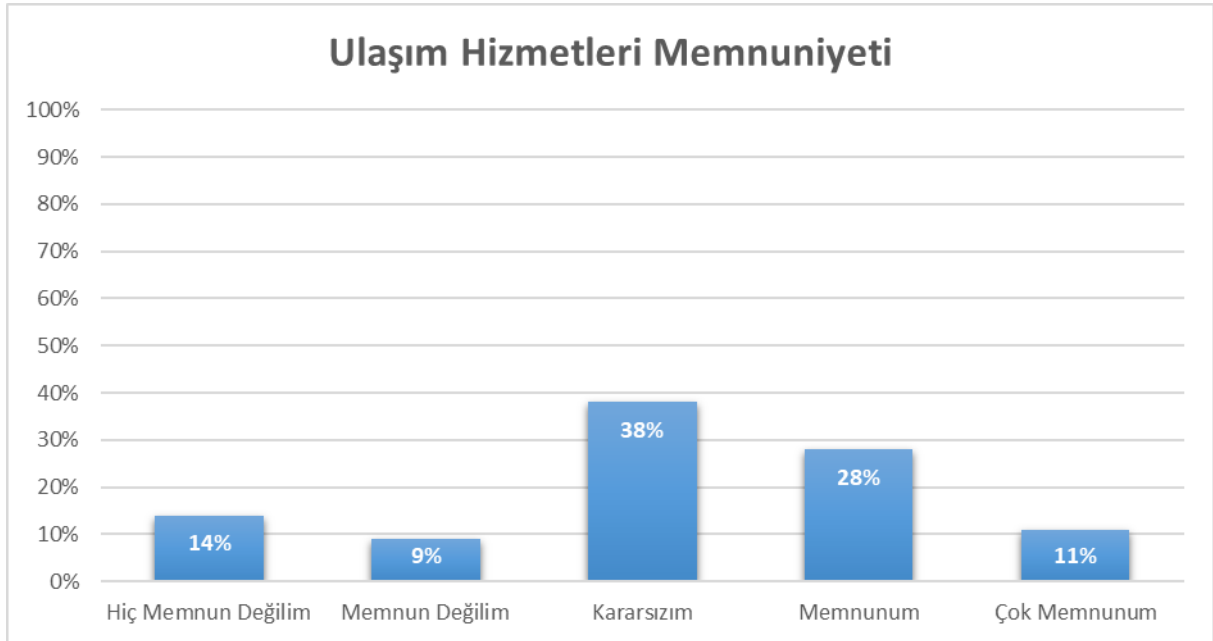
	Sayı	Yüzde
Hiç Memnun Değilim	358	13%
Memnun Değilim	221	8%
Kararsızım	773	28%
Memnunum	1076	39%
Çok Memnunum	331	12%
<b>Toplam</b>	<b>2759</b>	<b>100%</b>
<b>Memnuniyet oranı</b>		<b>51%</b>
<b>Memnuniyetsizlik oranı</b>		<b>21%</b>



## 2.6 Ulaşım Hizmetleri

Tablo 7. Ulaşım Hizmetleri

Genel Hizmetler	Sayı	Yüzde
Hiç Memnun Değilim	386	13%
Memnun Değilim	248	8%
Kararsızım	1048	31%
Memnunum	774	36%
Çok Memnunum	303	12%
<b>Toplam</b>	<b>2759</b>	<b>100%</b>
<b>Memnuniyet oranı</b>		<b>48%</b>
<b>Memnuniyetsizlik oranı</b>		<b>21%</b>



 maltepe üniversitesi	<b>ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU</b>	Doküman No	FR-234
		İlk Yayın Tarihi	10.05.2019
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	11/1

## EK 1

Maltepe Üniversitesi'nin Değerli Öğrencileri,

Bu anket formu üniversitemizin akademik faaliyetleri, idari hizmetleri ile fiziksel koşulları hakkındaki memnuniyetinizi ölçmek ve bu sayede, daha iyi hizmet verebilmek üzere hazırlanmıştır. Bizim için önemli olan sizlerin, üniversitemizden memnun olma durumunuzu anonim olarak öğrenmektir. Katkılarınız için şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

**Mayıs 2019**

### **KİŞİSEL BİLGİLER:**

Devam etmekte olduğunuz

1. Fakülte, Yüksekokul ya da Enstitü: .....
2. Devam etmekte olduğunuz Bölüm / Program: .....
3. Devam etmekte olduğunuz bu meslek alanına isteyerek mi girdiniz? ( ) Evet ( ) Hayır
4. Program türü: ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek lisans ( ) Doktora
5. Son dönem GANO'nuzu (Genel Ağırlıklı Not Ortalaması) yazınız..... ( ) Belirtmek istemiyorum. ( ) Bilmiyorum.
6. Cinsiyetiniz: ( ) Kadın ( ) Erkek
7. Yaşınız?.....
8. Maltepe Üniversitesi'nde kaçınıcı yılınız?.....
9. Maltepe Üniversitesi'nde burslu mu okuyorsunuz? ( ) Hayır. ( ) Belirtmek istemiyorum. ( ) Evet, %100 burslu. ( ) Evet, %50 burslu. ( ) Evet, diğer. ....

A.	<b><u>AKADEMİK HİZMETLER</u></b>	<b><u>Memnuniyet Derecesi</u></b>				
		1. Hiç memnun değilim	2. Memnun değilim	3. Kararsız, fikir yok	4. Memnunuzum	5. Çok memnunuzum
Sıra No	<b>EĞİTİM PROGRAMLARI VE ÖĞRETİM</b>					
1	Öğrencisi olduğumuz programın hedefleri bizlere duyurulmaktadır.					
2	Ders programları alandaki yenilikleri takip edecek şekilde güncellenmektedir.					
3	Dersler bizi çalışma/iş yaşamına hazırlamaktadır.					
4	Derslerde öğretim teknolojisi etkili olarak (projeksiyon cihazı, tepegöz vb.) kullanılmaktadır.					



maltepe üniversitesi

# ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Doküman No	FR-234
İlk Yayın Tarihi	10.05.2019
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa	12/1

5	Ders programındaki <b>teorik</b> derslerden yararlanıyorum.						
6	Ders programındaki <b>uygulama</b> derslerinden yararlanıyorum.						
7	Derslerin amaçlarını içeren ders izlenceleri ( <i>syllabus</i> ) dönem başında bizlere duyurulmaktadır.						
8	Dersler önceden bizlere ulaştırılan izlencelere ( <i>syllabus</i> ) uygun olarak işlenmektedir.						
9	Dersle ilgili ana ve yardımcı kaynaklar yarıyıl başında önerilmektedir.						
10	Öğrenciler yardımcı kaynakları da kullanmaya özendirilmektedir.						
11	Derslere öğrencilerin aktif katılımı sağlanmaktadır.						
12	Öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanmaktadır.						
13	Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır.						
14	Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşılabilirliktedir.						
15	MÜ'de verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir.						
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>							
16	Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkıda bulunmaktadır.						
17	Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları yansız davranır.						
18	Yarıyıl başında her öğretim elemanı öğrencilere, dersten başarısının nasıl ölçüleceğini ayrıntılı biçimde açıklar.						
19	Öğretim elemanları sınavlardan sonra, sınav sonuçları ile ilgili öğrencilere geri bildirim verir.						
20	Derslerin değerlendirilmesi, yalnızca sınavlarla değil, ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır.						

A.	<b>AKADEMİK HİZMETLER (devam)</b>	<b>Memnuniyet Derecesi</b>				
		1. Hiç memnun değilim	2. Memnun değilim	3. Kararsız, fikrim yok	4. Memnunuzum	5. Çok memnunuzum
Sıra No	<b>AKADEMİK DANIŞMANLIK VE REHBERLİK</b>					
21	Danışmanım bana gerekli zamanı ayırmaktadır.					
22	Belirlenen danışmanlık saatlerinde danışmanımla görüşebiliyorum.					
23	Derslerin öğretim elemanlarıyla ofis saatlerinde görüşebiliyorum.					
24	Staj yeri bulmada MÜ yardımcı olmaktadır.					
25	İş olanakları ile ilgili olarak MÜ bize bilgi iletiyor.					
26	MÜ, öğrencilerin iş dünyasını tanıması için konuşmacılar getirmektedir.					
27	MÜ, öğrencilerin iş dünyasını tanıması için teknik/alan gezileri yaptırmaktadır.					
28	MÜ, öğrencilerin iş dünyası/çalışma alanları ile iletişimini artırmaya çalışmaktadır.					
B.	<b>ÜNİVERSİTEMİZDEKİ AKADEMİK ORTAM VE ÖĞRENMEYİ DESTEKLEYİCİ OLANAKLAR</b>					
29	Yönetim öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.					
30	Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır.					
31	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.					
32	Öğrencilere sunulan bilgisayar vb. teknolojik olanakları yeterlidir.					
33	Öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine uygun "Öğrenci Kulübü" ve/veya "Öğrenci Toplulukları"nda yer almaları ve çeşitli etkinlikler düzenlemeleri MÜ tarafından desteklenmektedir.					



maltepe üniversitesi

# ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Doküman No	FR-234
İlk Yayın Tarihi	10.05.2019
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa	13/1

34	Kütüphane kaynaklar açısından zengindir.					
35	Kütüphaneden ödünç kitap alabiliyorum.					
36	Kütüphanedeki elektronik veri tabanlarına kolayca ulaşılabilir.					
37	Kütüphane görevlileri öğrencilerle yakından ilgilenmektedir.					
38	Kütüphane hizmet saatleri bizler için uygundur.					
39	Kütüphane okuma ortamı bizler için uygundur.					
40	Kütüphane binası ulaşılabilir bir yerdedir.					
41	Ders seçimlerimi MÜBİS (öğrenci otomasyon sistemi) de gerçekleştirebiliyorum.					
42	Derslere devam durumumu MÜBİS'de takip edebiliyorum.					
43	Derslerden aldığım notlarımı MÜBİS'te takip edebiliyorum.					
44	Akademik takvimimi MÜBİS'ten sorunsuz takip edebiliyorum.					
45	MÜ'deki günlük programımı düzenlerken <a href="http://www.maltepe.edu.tr">www.maltepe.edu.tr</a> den yararlanıyorum.					
46	MÜ'de başarılı öğrenciler başarı bursu ile ödüllendirilmektedir.					
47	Öğrenci değişim programları hakkında (Erasmus, Farabi) bölümümden bilgi ve destek alıyorum.					
48	Öğrenci değişim programları hakkında (Erasmus, Farabi) Uluslar arası İlişkiler Ofisinden bilgi ve destek alıyorum.					
49	Erasmus olanakları (ikili anlaşma sayısı) bölümümüzde yeterlidir					

B.	İDARİ HİZMETLER (devam)	Memnuniyet Derecesi				
		1. Hiç memnun değilim	2. Memnun değilim	3. Kararsız, fikri yok	4. Memnunuzum	5. Çok memnunuzum
	<b>ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN DİĞER HİZMETLER</b>					
50	Kantinlerdeki ürün fiyatları uygundur.					
51	Kantinlerin fiziki koşulları (aydınlatma, ısıtma vb. gibi) uygundur.					
52	Kantinlerin hijyen koşulları (temizlik) uygundur.					
53	Yemekhanedeki fiyatlar uygundur.					
54	Yemekhanenin fiziki koşulları (aydınlatma, ısıtma vb. gibi) uygundur.					
55	Yemekhanenin hijyen koşulları (temizlik) uygundur.					
56	Tuvalet ve lavabolar temizdir.					
57	Fotokopi hizmetleri yeterlidir.					
58	Fotokopi hizmetleri fiyat açısından uygundur.					
59	Derslikler temizdir.					
60	Dersliklerin aydınlatılması yeterlidir.					
61	Dersliklerin ısınması yeterlidir.					
62	Derslikler ders yapmaya uygundur.					
63	Derslikler akustik açıdan uygundur.					
64	Atölye ve laboratuvarlar donanım (araç, gereç, teknik malzeme) açısından yeterlidir.					
65	MÜ'de kültür/sanat etkinlikleri önemsenmektedir.					
66	MÜ'nün sunduğu spor olanakları kullanılabilir.					
67	MÜ'nün sunduğu sağlık olanakları ulaşılabilir.					
68	MÜ'de öğrencilerin güvenliği sağlanmaktadır.					
69	Öğrenci Evleri temizdir.					
70	Öğrenci Evlerinin aydınlatılması yeterlidir.					
71	Öğrenci Evlerinin ısıtılması yeterlidir.					
72	Öğrenci Evlerinin fiyatları uygundur.					
73	Öğrenci evlerinden yararlanma kuralları uygundur.					
	<b>ULAŞIM HİZMETLERİ</b>					
74	Marmara Eğitim Köyü'ne ulaşım rahattır.					
75	Servis aralıkları/sıklığı uygundur.					
76	Servisler zamanında kalkmaktadır.					
77	Servislerde güler yüzle ve iyi hizmet verilmektedir.					
78	Kampus içi ulaşım olanakları bulunmaktadır.					
79	Servis güzergâhları uygundur.					
80	Servis saatleri uygundur.					
81	Servis ücretleri uygundur.					



maltepe üniversitesi

## ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Doküman No	<b>FR-234</b>
İlk Yayın Tarihi	<b>10.05.2019</b>
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	<b>00</b>
Sayfa	<b>14/1</b>

82	MÜ ulaşım hizmetlerini (şehir içi otobüs hatları, minibüs hatları, ring seferleri vb.) iyileştirmek için sürekli olarak çalışmaktadır.						
----	--	--	--	--	--	--	--