TARSUS
ÜNİVERSİTESİ

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2024

Hazırlayanlar:

Samet SADIRLI (Yüksek Endüstri Mühendisi)

Özet

Tarsus Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi çalışması kapsamında planlama, anket formu oluşturma, veri toplama, analiz ve raporlama faaliyetlerinden oluşan süreç tamamlanmış ve tüm sürece ilişkin bu rapor hazırlanmıştır. Planlama aşaması Kalite Komisyonu tarafından belirlenmiş ve ilgili planın yürütülmesi Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğunda gerçekleştirilmiştir. Kalite Koordinatörlüğü bünyesinde Kalite Geliştirme Ekibi tarafından anket formları oluşturulmuş ve oluşturulan formlar 29 Aralık 2023 – 17 Ocak 2024 tarihlerinde tüm öğrencilere, memnuniyetlerine yönelik olarak değerlendirme amacıyla Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden uygulanmıştır. Anketin uygulanması esnasında öğrenci kimlikleri anonim olarak kalmıştır. Ankete 2273 öğrenci (toplam öğrencilerin %38,32'si) katılmış olup cevaplayan öğrencilerin %53,58'i Lisans öğrencisi, %3,21'i Lisansüstü öğrencisi ve %43,20'si Ön Lisans öğrencisidir.

Anket kapsamında, öğrencilere iki farklı bölümü (Liderlik, Yönetim ve Kalite – Eğitim ve Öğretim) kapsayan 32 adet 1-5 Likert skalasında soru, Genel Memnuniyete yönelik 1 adet 1-5 Likert skalasında soru ve ayrıca Lisansüstü eğitim gören öğrencilere Araştırma ve Geliştirmeye yönelik 7 adet 1-5 Likert skalasında soru yöneltilmiştir. Memnuniyet ölçeklerinde puanlama yapılırken; "kesinlikle katılıyorum" seçeneğine 5 puan, "katılıyorum" seçeneğine 4 puan, "kararsızım" seçeneğine 3 puan, "katılmıyorum" seçeneğine 2 puan, "kesinlikle katılmıyorum" seçeneğine ise 1 puan verilmiştir. Ayrıca elde edilen verilerden hareketle sonuçlar 'Olumlu', 'Olumsuz' ve 'Kararsız' olmak üzere 3 grupta incelenmiştir. Likert skalasında değerlendirilen sorulara 4 ve 5 puan verenler 'Olumlu', 3 puan verenler 'Kararsız', 1 ve 2 puan verenler 'Olumsuz' görüşe sahip olarak kabul edilmiştir.

Verilerin analiz sonuçları için, her bir soruya katılımcılar tarafından verilen puanlara yönelik frekans tabloları oluşturulmuştur. Olumsuz görüşe sahip olanlar kırmızı, kararsız görüşe sahip olanlar gri ve olumlu görüşe sahip olanlar yeşil renkle tablolarda gösterilmiştir. Frekans tabloları ayrıca fakülte bazında hazırlanarak da sunulmuştur.

Bu rapor kapsamında, 1-5 Likert skalasındaki sorulara verilen cevapların frekans analizleri paylaşılmıştır.

Öğrencilere Sunulan Anket Formu

	Yükseköğretimde Öğrenci Yaşamından Memnuniyet
1	Öğrenci işleri hizmetlerinden memnunum.
2	Bilgi işlem hizmetlerinden (teknik destek, e-posta servisi, bilgisayar laboratuvarı vb.) memnunum.
3	Öğrenci topluluklarının faaliyetlerini yeterli buluyorum.
4	Sosyal tesisler (yemekhane, kantin vb.) hizmetlerinden memnunum.
5	Kültür, sanat ve spor faaliyetlerinden memnunum.
6	Uluslararası ilişkiler ofisinin sunduğu hizmetlerden (Erasmus+, Mevlana, Farabi) memnunum.
7	Kariyer planlaması konusunda sunulan hizmetlerden memnunum.
8	Yerleşkedeki öğrencilik yaşamımdan memnunum.
9	Kütüphane hizmetlerinden memnunum.
10	Temizlik hizmetlerinden memnunum.
11	Güvenlik hizmetlerinden memnunum.
	Liderlik, Yönetim ve Kalite
1	Görüşlerimi bölüm/üniversite yönetimine kolaylıkla iletebiliyorum.
2	Görüşlerimin bölüm/üniversite yönetimi tarafından dikkate alındığını düşünüyorum.
3	E-kampüs uygulamalarını etkin ve verimli buluyorum.
4	Üniversite kültürünü paylaşmak motivasyonumu arttırıyor.
5	Akademik personel ile olan iletişim ve işbirliği yeterli düzeydedir.
6	İdari personel ile olan iletişim ve işbirliği yeterli düzeydedir.
7	Öğrenciler ile olan iletişim ve işbirliği yeterli düzeydedir.
8	Üniversite yönetiminden memnunum.
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyor ve değerli hissediyorum.
	Araştırma ve Geliştirme
1	Araştırma ortamları (Kütüphane-veri tabanları, Araştırma Merkezleri ve Laboratuvarlar) nitelik ve nicelik olarak yeterlidir.
2	Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile eğitim-öğretim faaliyetleri arasındaki etkileşim yeterli düzeydedir.
3	Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin sürdürülmesinde paydaşlarla (endüstri, kamu kurum ve kuruluşlar, sivil toplum kuruluşlar
4	Ar-Ge ile toplumsal katkı faaliyetleri arasındaki etkileşim yeterli düzeydedir.
5	Toplumsal katkı uygulamaları ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygundur.
6	Uluslararası işbirlikleri ile yürütülen Ar-Ge faaliyetleri yeterli düzeydedir.
7	Üniversitemizin toplumsal katkı faaliyetleri nitelik ve nicelik olarak yeterlidir.
	Eğitim ve Öğretim
1	Bölümümüzdeki eğitim programının iş dünyasının gereksinimlerini karşıladığını düşünüyorum.
2	Karma/Hibrit eğitim-öğretim uygulamalarını etkin ve verimli buluyorum.
3	Ders sorumlularına kolaylıkla ulaşabiliyorum.
4	Derslik ve laboratuvar gibi eğitim alanlarını ve bu alanlardaki teknolojik araçları yeterli buluyor
5	Bölümümüzdeki yandal, çiftanadal, ortak dersler vb. imkanlardan memnunum.
6	Akademik danışmanımla olan iletişimimden memnunum.
7	Sınav, ödev, proje gibi değerlendirme yöntemlerini yeterli buluyorum.
8	Toplantı, söyleşi ve webinar gibi faaliyetleri geleceğim açısından faydalı buluyorum.
9	Bölümümüzdeki Erasmus+, Mevlana ve Farabi imkanları yeterlidir.
10	Dezavantajlı, kırılgan ve az temsil edilen gruplara yönelik hizmetleri yeterli buluyorum.
	Toplumsal Katkı
1	Üniversite etkinliklerinin duyurulmasında sosyal medya araçlarından etkin yararlanıldığını düşünüyorum.
2	Üniversitemiz, ülkemizin gelişimi ve kalkınmasına katkı sağlar.
3	Genel olarak Üniversitemizden memnumum.

Öğrenci Memnuniyet Anketi Analizi

Öğrenci Memnuniyet Anketinde SPSS 26.0 yazılımı kullanılarak verilerin analizi yapılmıştır. Ancak öncesinde ölçek geçerliliği korelasyon analizi ve Cronbach Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) testi ile test edilmiş sonrasında Faktör Analizi ve Regresyon analizi ile verilerin analizi yapılmıştır.

Anket analizinin güvenilirliğini ölçmek adına Cronbach Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) testi gerçekleştirilmiştir. Likert tipi bir ölçekte yeterli sayılabilecek güvenirlik katsayısı olabildiğince 1'e yakın olmalıdır. Güvenilirlik katsayısının 0,8'den büyük olması yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Lisans ve Önlisans öğrencilere yöneltilen anket sorularında Cronbach Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) değeri **0,840** çıkmıştır. Lisansüstünde ise bu değer **0,652**'dir. Bu durumda, Lisans ve önlisans öğrenci ölçeğinde bulunan soruların tutarlı oldukları ve aynı özelliğin öğelerini ortaya koydukları söylenebilmektedir. Ancak **Lisansüstü** öğrencilere yöneltilen soruların **ölçek yetersizliği** sebebiyle ölçümün tutarsız olduğu söylenebilir.

Korelasyon matrisi tablosu incelendiğinde Lisans ve Önlisans öğrencilere yöneltilen anket sorularının (değişkenlerin) birbirleriyle bağımlı olduğu görülmektedir. Ancak **Lisansüstü** öğrencilere yöneltilen soruların **ölçek yetersizliği** sebebiyle aksi bir durum görülmektedir. Bu sonuca bakarak Lisans ve Önlisans öğrencilere yöneltilen anket soruları için faktör analizine başlanmıştır.

İlk olarak faktör analizine başlamadan önce verilerin yeterliliğini ölçmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testi gerçekleştirilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett değeri **0,933** çıkmıştır. KMO testi sonucu elde edilen değer 0,5 ten büyük çıkarsa, örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu varsayılmaktadır.

Faktör analizi sonucu 5 alt faktörün oluştuğu görülmüştür. Söz konusu faktörlerin anketi açıklama oranı **%30,39**'dir. Faktör analizinde tespit edilen 5 faktöre ilişkin regresyon analizi tespit edilen regresyon skorları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçlarında regresyon denkleminin anlamlılığının yanı sıra hangi değişkenlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve bu değişkenlerin katsayıları verilmektedir.

R2 (R square) değeri korelasyon değerinin karesidir. R Square değeri bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne kadar etkili olduğunu açıklamaktadır. R2 değeri ne kadar büyük ise bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerinde o kadar çok etkili olduğu anlaşılmaktadır. Çoklu doğrusal regresyon analizi ise iki ve daha fazla bağımsız değişken ve bir bağımlı değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi inceleyen analizdir. Çoklu doğrusal regresyon (Adjust R square) değeri **0,082** olarak bulunmuştur. Ayrıca bu regresyon analizinde da Sig.(anlamlılık değeri) **,000** olarak ölçülmüştür buda 0,05 den küçük olması sebebiyle bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde yüksek derecede etkisi olduğunu ve F istatistiği anlamlı olduğunu göstermektedir.

Yapılan Regresyon analizinin sonucuna göre öğrenci genel memnuniyetinin arttırılmasına destek veren faktörler arasında F1. Kurumsal Yönetim'in %57,6 birimlik etkiye sahip olduğu görülmekte bu sebeple F1. Kurumsal Yönetim faktörünün öncelikli olarak ele alınması gereken önlem olduğu görülmektedir. İlgili faktör kapsamındaki önermelere baktığımızda, kurumsal yönetim memnuniyeti arttırıcı en önemli faktör olduğu tespit edilmiştir.