

T.C.  
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ  
Kalite Koordinatörlüğü

2024-2025 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI GÜZ DÖNEMİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ  
RAPORU

## GİRİŞ

Bu rapor, Aksaray Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin kurumsal memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen anket çalışmasının sonuçlarını içermektedir. Anket çalışması, eğitim-öğretim hizmetleri, kütüphane hizmetleri, yemekhane hizmetleri, temizlik ve hijyen, kampüs olanakları ve hizmetler, yönetim ve iletişim ile sosyal ve kültürel faaliyetler olmak üzere yedi temel boyutta toplam 29 soru ve açık uçlu görüş bildirim bölümünden oluşmaktadır. Çalışma kapsamında toplanan veriler, öğrencilerin üniversite yaşamlarındaki temel hizmet alanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerini ve geliştirilmesi gereken alanları belirlemek amacıyla analiz edilmiştir. Ankete toplamda 186 öğrenci katılmıştır. Katılımın en yüksek olduğu beş akademik birim ise sırasıyla Eğitim Fakültesi (38), Fen-Edebiyat Fakültesi (20), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (20), Mühendislik Fakültesi (18) ve Sosyal Bilimler Enstitüsü (14) olarak sıralanmıştır.

## KATILIMCI PROFİLİ

Anket çalışmasına katılan öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellik	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	109	58,6
Erkek	77	41,4
<b>Eğitim Görülen Süre</b>		
1. Yıl	85	45,9
2. Yıl	41	22,2
3. Yıl	33	17,8
4. Yıl	15	8,1
5. Yıl	5	2,7
6. Yıl	2	1,1
7. Yıl	4	2,2
<b>Akademik Birim</b>		
Eğitim Fakültesi	38	20,4
İİBF	20	10,8
Fen Edebiyat Fakültesi	20	10,8
Mühendislik Fakültesi	18	9,7

Demografik Özellik	n	%
Sosyal Bilimler Enstitüsü	14	7,5
Diğer	76	40,8

*Not: Eğitim görülen süre ortalaması  $2,1 \pm 1,4$  yıl olup, minimum 1 yıl ve maksimum 7 yıl olarak belirlenmiştir.*

Ankete katılan öğrencilerin %58,6'sını kadın, %41,4'ünü erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Eğitim görülen süre açısından incelendiğinde, öğrencilerin yaklaşık yarısının (%45,9) birinci sınıf öğrencisi olduğu görülmektedir. Akademik birim bazında en yüksek katılım Eğitim Fakültesi (%20,4) öğrencilerinden gelmiştir. Bunu İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ile Fen Edebiyat Fakültesi (%10,8) takip etmektedir. Bu üç fakültenin toplam katılımcıların %42'sini oluşturduğu görülmektedir.

## MEMNUNİYET DÜZEYLERİ ve ÖLÇEKLERİN İSTATİSTİKSEL ÖZELLİKLERİ

Üniversitemizdeki öğrenci memnuniyetini değerlendirmek için kullanılan ölçeklerin istatistiksel özellikleri ve öğrencilerin memnuniyet düzeyleri incelenmiş olup, sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur. Ölçeklerin güvenilirlik, geçerlik ve memnuniyet analizlerine ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 2.** Ölçeklerin İstatistiksel Özellikleri ve Memnuniyet Düzeyleri

Ölçek	N	Madde Sayısı	Cronbach $\alpha$	KMO	Bartlett $p$ Olasılığı	Ort.	Memnuniyet %	SS
Eğitim-Öğretim	186	7	0,853	0,859	0,000	3,418	68,36	1,240
Kütüphane	186	5	0,836	0,802	0,000	3,459	69,18	1,103
Yemekhane	181	4	0,869	0,809	0,000	3,383	67,65	1,163
Temizlik	186	4	0,866	0,816	0,000	2,765	55,30	1,374
Kampüs Olanakları	182	3	0,746	0,733	0,000	3,174	63,48	1,205
Yönetim ve İletişim	184	3	0,769	0,626	0,000	3,009	60,18	1,157
Sosyal-Kültürel	181	3	0,781	0,621	0,000	2,993	59,85	1,140
Genel Memnuniyet	174	29	0,931	0,885	0,000	3,201	64,03	1,237

Analiz sonuçlarına göre ölçeklerin güvenilirlik katsayıları (Cronbach  $\alpha$ ) 0,746 ile 0,931 arasında değişmektedir. Ölçeklerin tamamı 0,70'in üzerinde güvenilirlik değerine sahip olup, özellikle genel memnuniyet ölçeğinin 0,931 ile çok yüksek güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerleri incelendiğinde, Eğitim-Öğretim (0,859), Yemekhane

(0,809), Temizlik (0,816), Kütüphane (0,802) ve Genel Memnuniyet (0,885) ölçeklerinin faktör analizi için yeterli örneklem büyüklüğüne sahip olduğu; Kampüs Olanakları (0,733) ölçeğinin kabul edilebilir düzeyde olduğu, Yönetim ve İletişim (0,626) ile Sosyal-Kültürel (0,621) ölçeklerinin ise sınırda değerler aldığı gözlenmiştir.

Memnuniyet düzeyleri açısından en yüksek memnuniyet Kütüphane (%69,18) ve Eğitim-Öğretim (%68,36) boyutlarında görülürken, en düşük memnuniyet Temizlik hizmetlerinde (%55,30) tespit edilmiştir. Genel memnuniyet düzeyi %64,03 olarak hesaplanmıştır. Standart sapma değerleri incelendiğinde, özellikle Temizlik hizmetlerinde (SS=1,374) ve Eğitim-Öğretim boyutunda (SS=1,240) öğrenci görüşlerinin daha fazla farklılaştığı; Kütüphane hizmetlerinde ise (SS=1,103) görüşlerin daha homojen olduğu görülmektedir.

### AKADEMİK BİRİMLERE GÖRE KATEGORİK MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

Üniversitemizde akademik birimler arası memnuniyet düzeylerinde farklılık olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Analiz öncesinde varyansların homojenliği Levene testi ile kontrol edilmiş ve normallik varsayımı Shapiro-Wilk testi ile incelenmiştir. Varsayımların karşılandığı görüldükten sonra yapılan ANOVA sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Akademik Birimlere Göre Memnuniyet Düzeyleri

Akademik Birim	N	Eğitim-Öğretim	Kütüphane	Yemekhane	Temizlik	Kampüs Ol.	Yönetim	Sosyal-Kül.	Genel
Sosyal Bil. Enst.	14	78.57	74.00	70.71	60.71	67.62	64.29	63.81	68.53
İİBF	20	74.14	72.40	72.17	58.25	66.33	60.00	61.67	66.42
Fen Edebiyat	20	73.57	70.20	62.25	68.00	65.67	64.00	62.33	66.57
Mühendislik	18	64.29	64.67	66.02	55.83	61.11	57.41	58.52	61.12
Eğitim	38	64.14	67.47	66.36	45.26	62.98	54.74	56.14	59.58
Diğer	76	66.65	69.11	68.29	55.07	62.68	62.37	59.65	63.40
<b>F değeri</b>		2.890	0.699	0.664	3.237	0.387	1.222	0.843	1.965
<b>p değeri</b>		0.015*	0.625	0.651	0.008**	0.857	0.301	0.521	0.086

\*p<0.05, \*\*p<0.01

*Not: Tabloda değerler yüzde (%) olarak verilmiştir.*

Tablo 3'te akademik birimlere göre memnuniyet düzeylerinin karşılaştırmalı sonuçları sunulmuştur. Analiz sonuçlarına göre Eğitim-Öğretim ( $p<0,05$ ) ve Temizlik ( $p<0,01$ ) hizmetlerinde akademik birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Eğitim-Öğretim memnuniyetinde Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencileri en yüksek (%78,57), Eğitim Fakültesi öğrencileri en düşük (%64,14) memnuniyet düzeyine sahiptir. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir çünkü eğitim alanında uzmanlaşan bir fakültenin öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyetinin düşük olması üzerinde durulması gereken bir konudur.

Temizlik hizmetlerinde Fen Edebiyat Fakültesi öğrencileri en yüksek (%68,00), Eğitim Fakültesi öğrencileri en düşük (%45,26) memnuniyet düzeyini bildirmiştir. Eğitim Fakültesi öğrencilerinin temizlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin %50'nin altında olması, bu birimde acil iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

Diğer hizmet alanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmasa da, genel eğilimler incelendiğinde:

- Kütüphane hizmetlerinde tüm birimlerin %64'ün üzerinde memnuniyet bildirmesi olumlu bir göstergedir.
- Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencileri neredeyse tüm alanlarda ortalamanın üzerinde memnuniyet düzeyi göstermektedir.
- Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin özellikle yönetim (%57,41) ve sosyal-kültürel faaliyetlerden (%58,52) memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu gözlenmektedir.
- İİBF ve Fen Edebiyat Fakültesi öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyleri birbirine oldukça yakındır (%66,42 ve %66,37).

Genel memnuniyet açısından birimler arasında anlamlı farklılık bulunmamakla birlikte ( $p=0,086$ ), Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencilerinin en yüksek (%68,53), Eğitim Fakültesi öğrencilerinin ise en düşük (%59,58) genel memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

### **Cinsiyet ve Eğitim Süresine Göre Memnuniyet Düzeyleri Analizi**

Cinsiyet ve eğitim süresi değişkenlerinin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisini incelemek için bağımsız örneklem t-testi ve Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4.** Cinsiyet ve Eğitim Süresine Göre Memnuniyet Düzeyleri Karşılaştırması

Ölçek	Kadın (n=109)	Erkek (n=77)	t	p	Eğitim Süresi
	Ort±SS	Ort±SS			r (p)

Ölçek	Kadın (n=109)	Erkek (n=77)	t	p	Eğitim Süresi
Eğitim-Öğretim	70,25±16,52	65,68±16,89	1,842	0,067	-0,075 (0,311)
Kütüphane	69,06±16,79	69,35±17,66	-0,112	0,911	-0,032 (0,661)
Yemekhane	67,74±19,43	67,47±19,56	0,093	0,926	-0,065 (0,379)
Temizlik	52,39±21,09	59,42±23,63	-2,130	0,035*	-0,046 (0,537)
Kampüs Olanakları	64,01±18,85	63,20±17,32	0,296	0,768	-0,160 (0,029*)
Yönetim	60,00±19,90	60,95±17,26	-0,339	0,735	-0,063 (0,398)
Sosyal-Kültürel	60,58±19,24	58,96±16,12	0,604	0,547	-0,103 (0,161)

\*p<0,05

Analiz sonuçlarına göre, temizlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p<0,05). Erkek öğrencilerin temizlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (%59,42), kadın öğrencilere (%52,39) göre daha yüksektir. Diğer hizmet alanlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Eğitim süresi ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, sadece kampüs olanakları boyutunda negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur (r=-0,160; p<0,05). Bu sonuç, öğrencilerin eğitim süresi arttıkça kampüs olanaklarından memnuniyet düzeylerinin az da olsa düştüğünü göstermektedir. Diğer boyutlarda eğitim süresi ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

### Açık Uçlu Sorunun Tematik Analizi

Öğrencilerin açık uçlu yanıtları Python programlama dilinde NLTK (Natural Language Processing Toolkit) kütüphanesi kullanılarak metin madenciliği çalışması yapılmıştır. İlk aşamada metinler üzerinde ön işleme (preprocessing) adımları uygulanmış; bu kapsamda tüm metinler küçük harfe çevrilmiş, noktalama işaretleri temizlenmiş ve NLTK kütüphanesinden Türkçe stop words (bağlaç, edat gibi anlam taşımayan kelimeler) filtrelemesi yapılmıştır. collections kütüphanesinin Counter fonksiyonu kullanılarak kelime frekans analizleri

gerçekleştirilmiştir. Ardından önceden belirlenen anahtar kelimeler yardımıyla veriler yapılandırılmış ve altı ana tema altında kategorize edilmiştir.

Analiz sonuçları şu şekildedir:

- 1- Eğitim-Öğretim (32 yorum) En çok yorum alan tema olup toplam yorumların %17,2'sini oluşturmaktadır. Özellikle öğretim elemanlarının ders işleyişi, eğitim kalitesi ve staj konularında görüşler bildirilmiştir.
- 2- Fiziki Koşullar ve Altyapı (28 yorum, %15,1) İkinci en çok yorum alan temadır. Özellikle temizlik ve hijyen konularında, tuvalet ve lavaboların durumu, sınıfların donanımı ve teknik altyapı eksiklikleri vurgulanmıştır.
- 3- Yemekhane ve Kantin (16 yorum, %8,6) Yemek kalitesi, çeşitliliği ve yemekhane lokasyonu konularında geri bildirimler alınmıştır. Özellikle yemeklerin lezzeti ve servis kalitesi konusunda eleştiriler bulunmaktadır.
- 4- Ulaşım Hizmetleri, Kütüphane ve Sosyal ve Kültürel Faaliyetler (Her biri 13 yorum, %7,0) Kampüs içi ulaşım düzenlemeleri, kütüphane çalışma saatleri ve sosyal aktivitelerin yetersizliği konularında görüşler bildirilmiştir.

Kelime frekans analizi sonuçlarında en sık kullanılan kelimelerin "yok" (14 kez), "kötü" (10 kez) ve "yetersiz" (9 kez) olması, öğrencilerin genellikle eksikliklere ve iyileştirme ihtiyaçlarına vurgu yaptığını göstermektedir.

Bu bulgular, kurumun öncelikli olarak eğitim kalitesi, fiziki altyapı ve temel hizmetler konusunda iyileştirmeler yapması gerektiğini işaret etmektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Aksaray Üniversitesi öğrencilerinin kurumsal memnuniyet düzeyinin %64,03 ile orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. En yüksek memnuniyet %69,18 ile kütüphane hizmetleri alanında gözlenirken, en düşük memnuniyet %55,30 ile temizlik hizmetleri boyutunda ortaya çıkmıştır. Özellikle Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hem eğitim-öğretim (%64,14) hem de temizlik hizmetlerinden (%45,26) memnuniyet düzeylerinin düşük olması dikkat çekicidir. Açık uçlu yanıtların analizi sonucunda, öğrencilerin özellikle fiziki altyapı, temizlik hizmetleri ve eğitim kalitesi konularında iyileştirme beklentisi içinde olduğu belirlenmiştir.

Bu kapsamda aşağıdaki iyileştirme hususları önerilmektedir:

- ✓ Temizlik ve hijyen hizmetlerinin özellikle Eğitim Fakóltesi olmak üzere tüm birimlerde iyileřtirilmesi ve düzenli denetlenmesi,
- ✓ Eğitim-öğretim kalitesinin artırılması için öğretim elemanlarının ders işleyiş yöntemlerinin gözden geçirilmesi ve yetkinliklerinin artırılmasına yönelik mesleki gelişim programlarının düzenlenmesi.
- ✓ Kampüs içi ulaşım hizmetlerinin öğrenci ihtiyaçlarına göre yeniden düzenlenmesi ve ring sefer sayılarının artırılması,
- ✓ Yemekhane hizmetlerinde yemek kalitesi ve çeşitliliğinin artırılması, hijyen standartlarının yükseltilmesi,
- ✓ Sosyal ve kültürel faaliyetlerin çeşitlendirilmesi ve öğrenci katılımının teşvik edilmesi,
- ✓ Fiziki altyapı eksikliklerinin (projeksiyon, internet bağlantısı vb.) giderilmesi ve düzenli bakımların sağlanması,
- ✓ Öğrenci geri bildirimlerinin daha etkin değerlendirilmesi ve çözüm süreçlerinin hızlandırılması.

Bu iyileştirmelerin hayata geçirilmesi, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artıracak ve kurumun eğitim kalitesine olumlu katkı sağlayacaktır.

Öđr. Gör. Dr. Muhammed Rařid BAKIR