

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Sisteminde Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Orman Fakültesi Örneği

Mehmet KORKMAZ^{1,*}, H. Oğuz ÇOBAN², Hasan ALKAN³

^{1*,2,3} Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Orman Fakültesi, Orman Mühendisliği Bölümü, Isparta, Türkiye

Makale Tarihi

Gönderim: 15.08.2023

Kabul: 06.12.2023

Yayın: 15.12.2023

Araştırma Makalesi



Öz – Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sistemi kapsamında yapılan çalışmalarda öğrenciler, önemli paydaşlar arasındadır. Özellikle öğrencilerin sürece dahil edilmesi ve geri bildirimlerin alınması, sürecin işleyişine çok önemli katkılar sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Orman Fakültesi örneğinde Yükseköğretim Kalite Kurulu değerlendirme ölçütleri kapsamında yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik öğrenci memnuniyetlerini ölçmek ve değerlendirmektir. Araştırma verileri anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre öğrencilerin en çok memnun oldukları konular; arazi uygulamalarının mesleki ve bireysel gelişim için katkı sağlayıcı nitelikte olması, ders programlarının zamanında duyurulması, öğrenci-öğretim elemanı iletişiminin güçlü olması, sınavların uygun ortam ve koşullarda gerçekleştiriliyor olması ve akademik gelişimi destekleyecek sayıda bilimsel toplantının yapılmasıdır. Sınav programlarının dengeli biçimde planlanması, yaz stajı ile ilgili bilgilendirme düzeyinin, arazi uygulama gezilerinin, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif tesislerin ve etkinliklerin, kantin hizmetlerinin, verilen psikolojik danışmanlık hizmetlerinin ve üniversite yemekhane hizmetlerinin yeterliliği ve öğrenci topluluklarının etkinliği görece olarak memnuniyet düzeyinin düşük olduğu başlıklar olarak belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler – Kalite güvence sistemi, öğrenci memnuniyeti, kalite kültürü, Isparta

Evaluation of Student Satisfaction in Higher Education Quality Assurance System: The Case of Isparta University of Applied Sciences Faculty of Forestry

^{1*,2,3} Isparta University of Applied Sciences, Faculty of Forestry, Department of Forest Engineering, Isparta, Türkiye

Article History

Received: 15.08.2023


Accepted: 06.12.2023


Published: 15.12.2023


Research Article

Abstract – Students are among the important stakeholders in the studies carried out within the scope of the quality assurance system in higher education institutions. Particularly, involving students in the process and receiving feedback from students make very important contributions to the functioning of the process. The aim of this study is to measure and evaluate student satisfaction regarding the internalization and dissemination of quality assurance culture in higher education institutions within the scope of Turkish Higher Education Quality Council evaluation criteria in the example of Isparta University of Applied Sciences Faculty of Forestry. The data were collected by questionnaire technique. According to the results of the study, the subjects that the students were most satisfied with; Contributing to the professional development of field applications, announcement of course schedules on time, strong student-teaching staff communication, examinations being held in appropriate environment and conditions, and scientific meetings to support academic development. Balanced planning of exam programs, the level of summer internship information, field trips, social, cultural, artistic and sportive facilities and activities, canteen services, the adequacy of psychological counseling services and university cafeteria services, and the effectiveness of student communities were determined as subjects with relatively low level of satisfaction.

Keywords – Quality assurance system, student satisfaction, quality culture, Isparta

¹  mehmetkorkmaz@isparta.edu.tr

²  oguzcoban@isparta.edu.tr

³  hasanalkan@isparta.edu.tr

*Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Mehmet KORKMAZ

1. Giriş

Kalite; tasarım, süreç ve çıktı olmak üzere temelde üç bileşenden oluşur. Tasarım hem süreç (örneğin, müfredat kapsamında fakültenin diğer olanaklarının nasıl bir araya geleceği) hem de çıktı (örneğin, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayan bir müfredat) ile ilgilidir. Kalite süreci, kurumun işleyişindeki tüm adımların baştan sona arzu edilen hedeflere doğru etkili bir şekilde çalışması ve her adımın değer katması anlamına gelir (Chaffee ve Sherr, 1992). Yükseköğretimde kalite, “belirli bir sistemin, kuruluşun, programın ya da disiplinin belirli standartlarıyla ilgili olduğu kadar eğitim modelinin durumsal şartları, kurumsal görev ve hedeflerle de ilgili olan çok boyutlu, çok katmanlı ve dinamik bir kavram” olarak değerlendirilmektedir (Özer vd., 2011).

Yükseköğretim kurumlarında kalite odaklı çalışmalar 2015 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)’nın 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği” kapsamında kurulması ile hız kazanmıştır. Bu gelişme, kalite güvence sistemine yönelik akademik çalışmaların artmasına neden olmuştur. Bu çalışmalara; Zeydan ve Gürbüz (2019), Altındüzgün ve Coşgun (2020), Güler ve Soyer (2021), Uludağ vd. (2021), Taş vd. (2021), Yıldırım ve Aslan (2021), Fidan vd. (2022), Pelin vd. (2022), Taştan ve Sabır Taştan (2022), Taşcı ve Lapcin (2023) ve Yazıcı vd. (2023) örnek olarak gösterilebilir.

YÖKAK’ın temel görevlerinden biri; yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak olup, stratejik amaçları ise;

- Yenilikçi uygulamalar ile yükseköğretimde bürokratik yükü azaltılmış kalite güvencesi sistemini yapılandırmak, yaygınlaştırmak ve sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sisteminin gelişmesine destek vermek,
- Kalite kültürünün yayılımını teşvik etmek ve tüm paydaşlar arasında iş birliğine dayalı ilişkiler kurmak,
- Yükseköğretim kalite güvencesinin değerlendirilmesinde bağımsız, güvenilir, uzman ve kurumsallaşmasını tamamlamış bir kuruluş olmak ve
- YÖKAK’ın uluslararasılaşma düzeyini artırarak tanınırlığını yükseltmek, şeklindedir (YÖKAK, 2023a).

YÖKAK bu amaçlar kapsamında yükseköğretim kurumlarında dış değerlendirmeler yapmaktadır. Bu değerlendirmeler genel olarak (a) Liderlik, yönetim ve kalite, (b) Eğitim ve öğretim, (c) Araştırma ve geliştirme, (d) Toplumsal katkı ölçütleri ile gerçekleştirilmektedir (YÖKAK, 2023b).

Öğrenciler, yükseköğretim kalite güvence sistemi çalışmalarında önemli paydaşlar arasındadır. Bu noktada öğrencilerin hedeflenen yeterliliklere ulaşabilmesinin güvence altına alınması, sistemin önemli boyutlarından biridir (Uludağ vd., 2021). Öğrencileri sürece “önemli, eşit ve sorumlu aktörler” olarak dahil etmek, öğrenme düzeylerini ve motivasyonlarını olumlu düzeyde etkiler ve aidiyet duygularını artırmanın yanı sıra güven oluşturur (Isaeva vd., 2020). Öğrenci katılımı, aktif biçimde ilgili komisyonlarda yer almanın yanında öğrenci memnuniyetinin tespitine yönelik çalışmalara katılarak da olabilmektedir. Öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ile kurumun güçlü ve zayıf yönleri belirlenebilmekte (Şimşek vd., 2019), “Planla, Uygula, Kontrol et ve Önlem al” olarak ifade edilen PUKÖ döngüsünün kontrol aşamasında kaliteyi artırıcı etkinlikler ile ilgili olarak önemli geri bildirimler elde edilmektedir. Genel olarak birçok yükseköğretim kurumunda PUKÖ döngüsünün sadece planlama ve uygulama aşamalarının işletilmesi (Yazıcı vd., 2023) bu geri bildirimlerle elde edilen verilerin önemini artırmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Orman Fakültesi örneğinde YÖKAK değerlendirme ölçütleri kapsamında yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik öğrenci memnuniyetlerini ölçmek ve değerlendirmektir.

2. Materyal ve Yöntem

Araştırmanın verileri anket tekniği ile toplanmıştır. Anket formunun memnuniyet ölçeği bölümünün hazırlanmasında Şimşek vd. (2019) tarafından yapılan “Yükseköğretimde Kalite Arayışında Bir Gösterge Olarak Öğrenci Memnuniyeti: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması” başlıklı çalışmadan yararlanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm olan memnuniyet ölçeği, eğitim öğretimin tasarımı, eğitim öğretimin ortam ve kaynakları, eğitim öğretimin süreç ve uygulamaları, eğitim öğretimin izlenmesi ve değerlendirilmesi, Ar-Ge faaliyetlerinin yönetimi ve üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerinden memnuniyet olmak üzere 6 alt bölüm ve toplam 53 önermeden oluşmaktadır. Önermelerin yanıtları için beşli Likert ölçeği (1-Tamamen katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Formun ikinci bölümü öğrencilerin kayıtlı oldukları bölüm, sınıf ve cinsiyet bilgilerini içermektedir. Anketin uygulanması için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 14.06.2023 tarih ve 155/3 sayılı kararı ile izin alınmıştır. Anketler 2023 yılının Haziran ve Temmuz aylarında çevrimiçi (online) olarak uygulanmıştır. Aktif olarak kayıtlı bulunan orman mühendisliği bölümünden 232 ve orman endüstri mühendisliği bölümünden 82 olmak üzere toplam 314 öğrenciye mesaj ve e-posta yoluyla anket linki gönderilmiş ve 164 öğrenci ankete dönüş sağlamıştır. Bu kapsamda geri dönüş oranı %52.23’tür. Bu oran örneklem yeterliliği açısından uygundur (Nulty, 2008). Anket formunda yer alan önermelere yönelik iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa değeri) 0.977 olarak bulunmuş olup 0.8 değerinden büyük olduğu için kullanılan ölçeğin istatistiki olarak yüksek güvenilirlikte olduğu görülmektedir (Kılıç, 2016). Verilerin, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testi sonuçlarına göre KMO değeri 0.929 (KMO değeri>0.90 mükemmel) ve Bartlett testi de anlamlı ($p=0.000$) bulunduğu için faktör analizine uygun olduğu görülmüş olup faktör analiz sonuçlarına göre toplam varyansın %73.3’ü açıklanabilmektedir. Bu bulgular, yapı geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir (Erol, 2019).

Ankete katılan öğrencilerin bazı özellikleri Tablo 1’de gösterilmiştir. Bu kapsamda katılım sağlayan öğrencilerin büyük bir bölümü, kayıtlı öğrenci sayısının daha fazla olması itibarıyla orman mühendisliği bölümü öğrencisidir. Ankete her sınıftan öğrencinin katılımı sağlanmış olup en yüksek katılım %30.5 ile üçüncü sınıflara aittir. Öğrencilerin %47.6’sının kız olduğu dikkate alındığında cinsiyet açısından yaklaşık bir denge sağlandığı söylenebilir.

Tablo 1
Ankete katılan öğrencilerin bazı özellikleri

Bölüm	Sayı	%
Orman Mühendisliği	140	85.4
Orman Endüstri Mühendisliği	24	14.6
Sınıf	Sayı	%
Birinci sınıf	48	29.3
İkinci sınıf	38	23.2
Üçüncü sınıf	50	30.5
Dördüncü sınıf	28	17.1
Cinsiyet	Sayı	%
Kız	78	47.6
Erkek	86	52.4

Verilerin analiz ve değerlendirilmesinde ilk olarak temel istatistiki ölçüler (frekanslar, yüzde ve standart sapma) kullanılmıştır. Ayrıca her bir önermeye verilen yanıtların beşli Likert ölçeğine göre ortalamaları hesaplanmıştır (Tamamen katılmıyorum=1, ... Tamamen katılıyorum=5). Araştırma kapsamında katılımcıların bazı özellikleri ile verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin olup olmadığı da sorgulanmıştır. Yapılan Shapiro-Wilk testi sonuçları ve çarpıklık-basıklık katsayılarına göre araştırma verilerinin parametrik veri olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle öğrencilerin cinsiyetleri, kayıtlı oldukları bölüm ve sınıfa göre ilişkilerin sorgulanmasında, ki-kare testinden yararlanılmıştır.

3. Bulgular

3.1. Eğitim Öğretimin Tasarımından Memnuniyet

YÖKAK'ın eğitim öğretimi değerlendirme ölçütü altında yer alan ilk gösterge program tasarımı, değerlendirilmesi ve güncellenmesidir. Bu başlık altında eğitim öğretimin tasarımı kapsamındaki memnuniyet; müfredat (zorunlu/seçmeli dersler), arazi uygulama gezileri, ders ve sınav programları, ders programlarının duyurulması ve öğrenci görüşlerinin eğitim öğretim süreçlerinde dikkate alınması maddelerince ölçülmüştür.

Eğitim-öğretimin tasarımından memnuniyete yönelik yanıtların dağılımı Tablo 2'de verilmiştir. Buna göre yedi önermenin ortalaması 3.82 olarak belirlenmiştir. Bu değer ortalamasının üzerinde bir memnuniyet düzeyinin olduğunu ortaya koyması bakımından önemlidir. En yüksek katılım düzeyine sahip önermeler "Arazi uygulama gezileri mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir" ve "Haftalık ders programı dönem başlamadan önce duyurulmaktadır" şeklinde sıralanmaktadır. En düşük katılım oranının olduğu önermeler ise sınav programlarının ve haftalık ders programının dağıtımının dengeli olması ile ilgilidir. Haftalık ders programının dengeli dağıtımı ile ilgili memnuniyet önermesine yansızım (ne katılıyorum ne katılmıyorum) yanıtını verenlerin oranı %21.3 ile tüm önermeler arasında en yüksek düzeydedir.

Tablo 2

Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyete ilişkin yanıtların dağılımı

Önermeler	1*		2*		3*		4*		5*		Ort**	ss***
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Aldığım zorunlu dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	15	9.1	12	7.3	13	7.9	72	43.9	52	31.8	3.81	1.22
Aldığım seçmeli dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	10	6.1	14	8.5	21	12.9	76	46.3	43	26.2	3.78	1.11
Arazi uygulama gezileri mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	5	3.0	6	3.7	9	5.5	57	34.8	87	53.0	4.31	0.96
Haftalık ders programı dengeli biçimde planlanmaktadır.	14	8.5	17	10.4	35	21.3	66	40.2	32	19.6	3.52	1.17
Sınav programları dengeli biçimde (zorunlu/seçimlik, sayı/gün vb.) planlanmaktadır.	20	12.2	20	12.2	32	19.5	58	35.4	34	20.7	3.40	1.28
Haftalık ders programı dönem başlamadan önce duyurulmaktadır.	4	2.4	6	3.7	14	8.5	81	49.4	59	36.0	4.13	0.89
Eğitim öğretim faaliyetlerinde öğrenci görüşleri dikkate alınmaktadır.	14	8.5	12	7.3	20	12.2	70	42.7	48	29.3	3.77	1.20
Ortalama											3.82	

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Ortalama, *Standart sapma

3.2. Eğitim Öğretimin Ortam ve Kaynaklarından Memnuniyet

Eğitim öğretimi değerlendirme ölçütü altında yer alan bir diğer gösterge, öğrenme kaynakları ve akademik destek hizmetleridir. Bu bölümde eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarına duyulan memnuniyet; derslik ve laboratuvar materyalleri, bilgisayar programları, üniversite kütüphanesi (basılı/elektronik kaynaklar), derslik ve laboratuvarların fiziksel koşulları, engelsiz yaşam olanakları ve genel temizlik hizmetleri maddelerince ölçülmüştür.

Tüm önermelerin aldığı ortalama puanlar üç ile dört arasındadır. Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından duyulan ortalama memnuniyet düzeyi 3.76 olarak belirlenmiştir. "Fakültemizin fiziki koşulları engelsiz yaşam için uygundur", "Fakültemizde mesleğim gerektirdiği güncel bilgisayar programlarına erişebiliyorum", ve "Kullandığımız derslik/laboratuvarların fiziksel imkânları (aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb.) eğitim öğretim için yeterlidir" en yüksek katılım oranına sahip önermeleridir. En düşük katılım oranı üniversite kütüphanesinin basılı kaynaklarının eğitim öğretim için yeterliliğine ilişkin önermeye aittir.

Tablo 3

Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyete ilişkin yanıtların dağılımı

Önermeler	1*		2*		3*		4*		5*		Ort**	ss***
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Kullandığımız derslik / laboratuvarlardaki öğretim materyalleri (projeksiyon cihazı, tahta, deney düzenekleri vb.) eğitim öğretim için yeterlidir.	13	7.9	16	9.8	28	17.1	72	43.9	35	21.3	3.61	1.16
Fakültemizde mesleğimin gerektirdiği güncel bilgisayar programlarına erişebiliyorum.	7	4.3	11	6.7	20	12.2	82	50.0	44	26.8	3.88	1.08
Üniversite kütüphanesinin basılı kaynakları eğitim öğretim için yeterlidir.	13	7.9	10	6.1	42	25.6	72	43.9	27	16.5	3.55	1.09
Üniversite kütüphanesinin elektronik kaynakları eğitim öğretim için yeterlidir.	12	7.3	9	5.5	40	24.4	71	43.3	32	19.5	3.62	1.09
Kullandığımız derslik/laboratuvarların fiziksel imkânları (aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb.) eğitim öğretim için yeterlidir.	8	4.9	9	5.5	23	14.0	79	48.2	45	27.4	3.88	1.03
Fakültemizin fiziki koşulları engelsiz yaşam için uygundur.	8	4.9	7	4.3	15	9.1	90	54.9	44	26.8	3.95	0.99
Fakültemizin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	9	5.5	14	8.5	18	11.0	76	46.3	47	28.7	3.84	1.10
Ortalama											3.76	

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Ortalama, *Standart sapma

3.3. Eğitim Öğretimin Süreç ve Uygulamalarından Memnuniyet

Bu başlık altında YÖKAK'ın eğitim öğretim ölçütünün eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi adlı göstergesi kapsamında değerlendirilebilecek olan on üç maddede memnuniyet bulgularına yer verilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyi 3.78'dir (Tablo 4).

Tablo 4

Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyete ilişkin yanıtların dağılımı

Önermeler	1*		2*		3*		4*		5*		Ort**	ss***
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir.	5	3.0	9	5.5	16	9.8	69	42.1	65	39.6	4.10	0.99
Bölümüm tarafından 7+1 İşletme Mesleki Eğitim (İME) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	15	9.1	7	4.3	28	17.1	63	38.4	51	31.1	3.78	1.20
Bölümüm tarafından yaz stajı hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	17	10.4	20	12.2	43	26.1	47	28.7	37	22.6	3.41	1.25
Eğitim öğretim ile ilgili konularda idari personel (bölüm sekreteri, öğrenci işleri vb.) gerekli desteği vermektedir.	10	6.1	10	6.1	26	15.9	68	41.4	50	30.5	3.84	1.11
Öğrenciler dönem başında aldıkları derslerin amaç ve içerikleri hakkında bilgilendirilmektedir.	9	5.5	9	5.5	29	17.7	78	47.5	39	23.8	3.79	1.04
Mesleki/bireysel gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulmaktadır.	8	4.9	12	7.3	17	10.4	83	50.6	44	26.8	3.87	1.05
Derslerin arazi uygulama gezileri sayıca yeterlidir.	21	12.8	17	10.4	38	23.1	52	31.7	36	22.0	3.40	1.29
Oryantasyon için yeterli düzeyde etkinlik yapılmaktadır.	11	6.7	15	9.1	44	26.8	57	34.8	37	22.6	3.57	1.13
Akademik danışmanım gerekli danışmanlık hizmetini verir.	8	4.9	13	7.9	26	15.9	72	43.9	45	27.4	3.81	1.08
Öğrenciler ile ilgili duyurular zamanında paylaşılır.	6	3.7	5	3.0	23	14.1	85	51.8	45	27.4	3.96	0.93
Fakültemiz birimleri öğrenci şikâyet ve dileklerine zamanında cevap verir.	8	4.9	6	3.7	34	20.7	74	45.1	42	25.6	3.83	1.01
Bölümüm başta ders ve sınavlar olmak üzere sorunlarımı çözüm üretir.	9	5.5	9	5.5	24	14.6	79	48.2	43	26.2	3.84	1.05
Fakülte yönetimi öğrencilerin görüşlerine değer verir.	10	6.1	5	3.0	23	14.0	74	45.2	52	31.7	3.93	1.06
Ortalama											3.78	

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Ortalama, *Standart sapma

“Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir” önermesi en yüksek düzeyde memnuniyet duyulan önerme olarak dikkati çekmektedir. Öğrenciler ile ilgili duyuruların zamanında paylaşılması ve

fakülte yönetiminin öğrencilerin görüşlerine değer vermesi ortalama katılım oranının en yüksek olduğu diğer önermelerdir. Bir diğer önemli konu fakültede yakın zamanda başlatılan işletmede mesleki eğitim (7+1) modeli ile ilgili bilgilendirmelerden duyulan memnuniyet düzeyidir. Bu kapsamda işletmede mesleki eğitim süreçleri ile ilgili bilgilendirmeleri yeterli bulanların oranı %69.5 ile yüksek düzeydedir.

En düşük katılım oranı 3.40 ortalama puanla “*Derslerin arazi uygulama gezileri sayıca yeterlidir*” önermesine aittir. Bunu bölümlerin yaz stajı hakkındaki bilgilendirmeler ile oryantasyon etkinliklerinin yeterliliği izlemektedir.

3.4. Eğitim Öğretimin İzlenmesi ve Değerlendirilmesinden Memnuniyet

Eğitim öğretim ölçütünün programların yürütülmesi (öğrenci merkezli öğrenme öğretme ve değerlendirme) adlı göstergesi kapsamında belirlenen maddelerce memnuniyet ölçümü bu başlık altında yapılmıştır. Toplam altı önermeye verilen yanıtların ortalaması 3.84 olarak belirlenmiş olup tüm gruplar arasındaki en yüksek ortalama bu gruba aittir. Sınavların uygun ortam ve koşullarda gerçekleştirildiği, sınav duyurularının zamanında yapıldığı ve sınavların dersin amaç ve içerikleri ile uyumlu olduğu en yüksek düzeyde memnun olunan konulardır. Diğer önermelere de katılım oranı nispeten yüksek olup en düşük katılım oranı %70.8 ile “*Dönem başında öğrencilere ders geçme kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmaktadır*” ve “*Sınav sonuçları zamanında ilan edilmektedir*” önermelerine aittir (Tablo 5).

Tablo 5

Eğitim öğretimin izlenmesi ve değerlendirilmesinden memnuniyete ilişkin yanıtların dağılımı

Önermeler	1*		2*		3*		4*		5*		Ort**	ss***
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Dönem başında öğrencilere ders geçme kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.	11	6.7	14	8.5	23	14.0	78	47.6	38	23.2	3.72	1.12
Sınav duyuruları zamanında yapılmaktadır.	7	4.3	13	7.9	15	9.2	84	51.2	45	27.4	3.90	1.03
Sınavlar uygun ortam ve koşullarda (öğrenci sayısı, aydınlatma, havalandırma vb.) yapılmaktadır.	8	4.9	5	3.0	10	6.1	89	54.3	52	31.7	4.05	0.97
Sınavlar dersin amaç ve içerikleri ile uyumlu olacak şekilde hazırlanmaktadır.	7	4.3	10	6.1	25	15.2	77	47.0	45	27.4	3.87	1.02
Sınav sonuçlarına itirazlar öğretim elemanları tarafından dikkate alınmaktadır.	7	4.3	9	5.5	38	23.1	71	43.3	39	23.8	3.77	1.01
Sınav sonuçları zamanında ilan edilmektedir.	12	7.3	13	7.9	23	14.0	77	47.0	39	23.8	3.72	1.13
Ortalama											3.84	

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Ortalama, *Standart sapma

3.5. Ar-Ge Faaliyetlerinin Yönetiminden Memnuniyet

Ar-Ge faaliyetleri konusundaki farkındalık ve faaliyetlerin yönetimi kapsamındaki memnuniyet bir diğer kalite göstergesidir. Bu kapsamda öğrencilere yöneltilen önermelere katılım oranları Tablo 6’da görülmektedir. Genel olarak tüm önermelere katılım oranı ortalaması 3.80 ile iyi durumdadır. Fakültenin araştırma olanaklarının yeterliliği %64.6 ile tüm önermeler arasında en düşük katılım oranına sahiptir. “*Fakültemizde akademik gelişimime katkı sağlayacak ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel kongre, sempozyum ve panel gibi toplantılar yeterli sayıda yapılmaktadır*”, “*Fakültemiz, öğrencileri akademik başarıya teşvik etmektedir*” ve “*Öğrencilerin geliştirdiği araştırma projeleri desteklenmektedir*” önermeleri en yüksek katılım oranına sahiptir.

3.6. Üniversitenin Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetlerinden Memnuniyet

YÖKAK’ın değerlendirme ölçütleri arasında yer alan eğitim ve öğretim ölçütünün sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler göstergesi kapsamında değerlendirilebilecek memnuniyet bulguları Tablo 7’de gösterilmiştir. Tüm gruplar arasında en düşük katılım ortalaması bu gruba aittir (Ort. 3.54). Yerleşkenin düzeni ve temizliği ile sunulan güvenlik hizmetlerinin yeterliliği en yüksek ortalama puana sahip önermeler olarak öne çıkmaktadır.

“Üniversitemizde öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif tesisler yeterlidir” önermesi tüm önermeler arasında en düşük katılım oranına sahiptir (Ort. 3.16). Bunu psikolojik danışmanlık hizmetlerinin yeterliliği (Ort. 3.35) izlemekte olup tüm önermeler arasında en yüksek yansızlık (ne katılıyorum ne katılmıyorum) oranı (%30.5) da bu önermeye aittir.

Tablo 6

Ar-Ge faaliyetlerinden memnuniyete ilişkin yanıtların dağılımı

Önermeler	1*		2*		3*		4*		5*		Ort**	ss***
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Öğrenciler yurt dışı eğitim imkânları konusunda bilgilendirilmektedir.	16	9.8	14	8.5	20	12.2	74	45.1	40	24.4	3.66	1.22
Öğrenciler değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana vb.) hakkında bilgilendirilmektedir.	12	7.3	15	9.1	18	11.1	74	45.1	45	27.4	3.76	1.17
Öğrenciler lisansüstü eğitim yapma konusunda teşvik edilmektedir.	12	7.3	11	6.7	32	19.5	68	41.5	41	25.0	3.70	1.14
Öğrencilerin geliştirdiği araştırma projeleri desteklenmektedir.	9	5.5	6	3.7	25	15.2	76	46.3	48	29.3	3.90	1.04
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda teşvik edilmektedir.	8	4.9	11	6.7	27	16.5	74	45.1	44	26.8	3.82	1.06
Fakültemiz, öğrencileri akademik başarıya teşvik etmektedir.	9	5.5	6	3.7	23	14.0	79	48.1	47	28.7	3.91	1.03
Fakültemizde araştırma olanakları (Laboratuvar vb.) altyapısı yeterlidir.	16	9.8	10	6.1	32	19.5	68	41.4	38	23.2	3.62	1.19
Fakültemizde akademik gelişimime katkı sağlayacak ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel kongre, sempozyum ve panel gibi toplantılar yeterli sayıda yapılmaktadır.	5	3.0	8	4.9	19	11.6	81	49.4	51	31.1	4.01	0.95
Fakültemizin toplumsal katkı sağlamaya dönük faaliyetleri (bilimsel raporlar, söyleşiler, halkın bilinçlendirilmesi çalışmaları vb.) yeterlidir.	8	4.9	9	5.5	30	18.3	70	42.6	47	28.7	3.85	1.05
Ortalama											3.80	

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Ortalama, *Standart sapma

Tablo 7

Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerinden memnuniyete ilişkin yanıtların dağılımı

Önermeler	1*		2*		3*		4*		5*		Ort**	ss***
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Üniversitemizde öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif tesisler yeterlidir.	21	12.8	34	20.7	36	22.0	43	26.2	30	18.3	3.16	1.30
Üniversitemizde öğrencilere yönelik kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	13	7.9	29	17.7	28	17.1	59	36.0	35	21.3	3.45	1.23
Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler düzenlenmektedir.	15	9.1	24	14.6	30	18.4	65	39.6	30	18.3	3.43	1.21
Üniversitemiz öğrenci toplulukları yeterli sosyal ve kültürel faaliyetler yapmaktadır.	12	7.3	27	16.5	32	19.5	60	36.6	33	20.1	3.46	1.19
Üniversitemizde bulunan kantinlerin hizmetleri yeterlidir.	20	12.2	23	14.0	21	12.8	63	38.4	37	22.6	3.45	1.31
Üniversitemizde yeterli düzeyde psikolojik danışmanlık hizmeti verilmektedir.	18	11.0	16	9.8	50	30.5	50	30.5	30	18.2	3.35	1.21
Üniversitemizde günlük ihtiyaçlarımı karşılayabileceğim hizmetler (banka, kırtasiye, vb.) bulunmaktadır.	8	4.9	13	7.9	28	17.1	75	45.7	40	24.4	3.77	1.06
Üniversitemiz yerleşkesinde sunulan güvenlik hizmetleri yeterlidir.	13	7.9	8	4.9	25	15.2	70	42.7	48	29.3	3.80	1.15
Üniversitemizde ilgi alanıma uygun öğrenci toplulukları bulunmaktadır.	12	7.3	15	9.1	27	16.5	72	43.9	38	23.2	3.66	1.15
Üniversitemizde yerleşke düzenli ve temizdir.	7	4.3	11	6.7	24	14.6	71	43.3	51	31.1	3.90	1.05
Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri yeterlidir.	17	10.4	24	14.6	26	15.9	55	33.5	42	25.6	3.49	1.30
Ortalama											3.54	

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Ortalama, *Standart sapma

3.7. Öğrencilerin Bazı Özellikleri ile Memnuniyetleri Arasındaki İlişkilerin Analizi

Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflara göre istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunan memnuniyet önermelerine yönelik ki-kare testi sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir. Birinci sınıf öğrencileri Tablo 8’de gösterilen önermelere diğer sınıflardaki öğrencilere göre daha fazla katılıyorum veya tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Buna ek olarak üçüncü sınıf öğrencileri de benzer şekilde diğer sınıflardan ayrılmaktadır. Örneğin “Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir” önermesine birinci sınıf öğrencilerinin %95.8’i katılıyorum ya da tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Üçüncü sınıf öğrencilerinde katılım düzeyi %80.0 iken ikinci sınıf öğrencilerinde %76.3 ve dördüncü sınıf öğrencilerinde %67.9’dur.

Tablo 8

Öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıfa göre anlamlı ilişki gösteren önermeler

Önermeler	Sınıf	n	1*	2*	3*	4*	5*	X ²	sd**	p***
Fakültemizde mesleğimin gerektirdiği güncel bilgisayar programlarına erişebiliyorum.	1	48	0	2	6	28	12	25.703	12	0.012
	2	38	1	6	7	13	11			
	3	50	2	1	2	31	14			
	4	28	4	2	5	10	7			
Fakültemizin fiziki koşulları engelsiz yaşam için uygundur.	1	48	1	1	3	30	13	23.245	12	0.026
	2	38	0	3	3	22	10			
	3	50	2	0	5	28	15			
	4	28	5	3	4	10	6			
Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir.	1	48	0	1	1	22	24	21.963	12	0.038
	2	38	1	5	3	17	12			
	3	50	1	1	8	21	19			
	4	28	3	2	4	9	10			
Bölümüm tarafından 7+1 İşletmede Mesleki Eğitim (İME) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	1	48	1	0	4	22	21	24.096	12	0.020
	2	38	2	3	8	15	10			
	3	50	5	3	10	20	12			
	4	28	7	1	6	6	8			
Mesleki/bireysel gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulmaktadır.	1	48	1	2	8	22	15	25.748	12	0.012
	2	38	0	5	3	19	11			
	3	50	2	2	2	33	11			
	4	28	5	3	4	9	7			
Öğrenciler ile ilgili duyurular zamanında paylaşılır.	1	48	0	0	9	21	18	22.380	12	0.033
	2	38	1	1	5	21	10			
	3	50	1	4	5	29	11			
	4	28	4	0	4	14	6			
Öğrenciler yurt dışı eğitim imkânları konusunda bilgilendirilmektedir.	1	48	2	4	2	26	14	29.269	12	0.004
	2	38	1	3	2	20	12			
	3	50	5	5	12	19	9			
	4	28	8	2	4	9	5			

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Serbestlik derecesi, *Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$

Cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı ilişki gösteren ($p < 0.05$) yirmi iki önerme bulunmaktadır (Tablo 9). Bu önermeler arasında “Aldığım seçmeli dersler gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir”, “Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir”, “Gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulmaktadır”, “Derslerin arazi uygulama gezileri sayıca yeterlidir”, “Oryantasyon için yeterli düzeyde etkinlik yapılmaktadır”, “Bölümüm sorunlarıma çözüm üretir”, “Fakülte yönetimi öğrencilerin görüşlerine değer verir”, “Dönem başında ders geçme kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmaktadır”, “Sınavlar ders amaç ve içeriği ile uyumlu şekilde hazırlanmaktadır”, “Fakültemiz, öğrencileri akademik başarıya teşvik etmektedir”, “Öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif tesisler yeterlidir” ve “Öğrencilere yönelik kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir” önermelerine kız öğrenciler erkek öğrencilere göre daha yüksek oranda katılıyorum veya tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Diğer önermelerde ise tersi olarak erkek öğrencilerin katılım oranı daha yüksektir (Tablo 9).

Ki-kare testi sonuçlarına göre bölümler düzeyinde altı önermede istatistiksel olarak anlamlı ilişki ($p < 0.05$) belirlenmiştir (Tablo 10). Orman mühendisliği bölümü öğrencileri orman endüstri mühendisliği bölümü

öğrencilerine göre bu önermelere daha yüksek düzeyde katılmaktadır. Örneğin “Aldığım seçmeli dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir” önermesine orman mühendisliği bölümü öğrencilerinin %77.1’i katılıyorum ya da tamamen katılıyorum yanıtını vermişken bu oran orman endüstri mühendisliği bölümünde %45.8’dir. Benzer şekilde “Kullandığımız öğretim materyalleri eğitim öğretim için yeterlidir” önermesine katılım oranları sırasıyla %70.0 ve %37.5 düzeyindedir.

Tablo 9

Öğrencilerin cinsiyetine göre anlamlı ilişki gösteren önermeler

Önermeler	Cinsiyet	n	1*	2*	3*	4*	5*	X ²	sd**	p***
Aldığım seçmeli dersler gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	Erkek	86	9	8	8	32	29	14.648	4	0.005
	Kız	78	1	6	13	44	14			
Fakültemizin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	Erkek	86	4	6	8	33	35	12.830	4	0.012
	Kız	78	5	8	10	43	12			
Bilimsel kongre, vb. toplantılar yeterli sayıda yapılmaktadır.	Erkek	86	4	3	9	33	37	15.149	4	0.004
	Kız	78	1	5	10	48	14			
Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir.	Erkek	86	5	6	5	30	40	12.525	4	0.014
	Kız	78	0	3	11	39	25			
Eğitim öğretim ile ilgili konularda idari personel gerekli desteği vermektedir.	Erkek	86	9	4	8	32	33	15.648	4	0.004
	Kız	78	1	6	18	36	17			
Öğrenciler aldıkları derslerin amaç ve içerikleri hakkında bilgilendirilmektedir.	Erkek	86	8	3	11	37	27	13.751	4	0.008
	Kız	78	1	6	18	41	12			
Gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulmaktadır.	Erkek	86	8	7	10	32	29	17.318	4	0.002
	Kız	78	0	5	7	51	15			
Derslerin arazi uygulama gezileri sayıca yeterlidir.	Erkek	86	16	9	16	21	24	12.330	4	0.015
	Kız	78	5	8	22	31	12			
Oryantasyon için yeterli düzeyde etkinlik yapılmaktadır.	Erkek	86	9	11	17	26	23	12.261	4	0.016
	Kız	78	2	4	27	31	14			
Akademik danışmanım gerekli danışmanlık hizmetini verir.	Erkek	86	5	8	10	32	31	9.520	4	0.049
	Kız	78	3	5	16	40	14			
Bölümüm sorunlarımı çözüm üretir.	Erkek	86	7	6	13	32	28	10.357	4	0.035
	Kız	78	2	3	11	47	15			
Fakülte yönetimi öğrencilerin görüşlerine değer verir.	Erkek	86	9	3	16	27	31	17.101	4	0.002
	Kız	78	1	2	7	47	21			
Dönem başında ders geçme kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.	Erkek	86	10	8	13	32	23	11.876	4	0.018
	Kız	78	1	6	10	46	15			
Sınavlar ders amaç ve içeriği ile uyumlu şekilde hazırlanmaktadır.	Erkek	86	7	7	9	32	31	18.832	4	0.001
	Kız	78	0	3	16	45	14			
Sınav sonuçlarına itirazlar dikkate alınmaktadır.	Erkek	86	7	2	18	33	26	14.212	4	0.007
	Kız	78	0	7	20	38	13			
Öğrenciler yurt dışı eğitim imkânları konusunda bilgilendirilmektedir.	Erkek	86	13	5	6	33	29	19.213	4	0.001
	Kız	78	3	9	14	41	11			
Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda teşvik edilmektedir.	Erkek	86	7	6	10	35	28	9.527	4	0.049
	Kız	78	1	5	17	39	16			
Fakültemiz, öğrencileri akademik başarıya teşvik etmektedir.	Erkek	86	7	3	13	32	31	10.439	4	0.034
	Kız	78	2	3	10	47	16			
Öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif tesisler yeterlidir.	Erkek	86	16	18	14	19	19	10.006	4	0.040
	Kız	78	5	16	22	24	11			
Öğrencilere yönelik kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	Erkek	86	10	18	11	25	22	10.065	4	0.039
	Kız	78	3	11	17	34	13			
Üniversitemizde ilgi alanıma uygun öğrenci toplulukları bulunmaktadır.	Erkek	86	9	10	9	34	24	10.154	4	0.038
	Kız	78	3	5	18	38	14			
Üniversitemizde kampüs düzenli ve temizdir.	Erkek	86	5	8	8	33	32	9.523	4	0.049
	Kız	78	2	3	16	38	19			

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Serbestlik derecesi, * Anlamlılık düzeyi p<0.05

Tablo 10. Öğrencilerin öğrenim gördükleri bölüme göre anlamlı ilişki gösteren önermeler

Önermeler	Bölüm	n	1*	2*	3*	4*	5*	X ²	sd**	p***
Aldığım seçmeli dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	OM	140	7	8	17	72	36	16.579	4	0.002
	OEM	24	3	6	4	4	7			
Haftalık ders programı dönem başlamadan önce duyurulmaktadır.	OM	140	4	3	10	74	49	11.451	4	0.022
	OEM	24	0	3	4	7	10			
Kullandığımız öğretim materyalleri eğitim öğretim için yeterlidir.	OM	140	8	13	21	67	31	12.229	4	0.016
	OEM	24	5	3	7	5	4			
Sınav sonuçları zamanında ilan edilmektedir.	OM	140	9	8	20	71	32	10.215	4	0.037
	OEM	24	3	5	3	6	7			
Öğrenciler yurt dışı eğitim imkânları konusunda bilgilendirilmektedir.	OM	140	9	13	18	66	34	12.700	4	0.013
	OEM	24	7	1	2	8	6			
Fakültemizde araştırma olanakları (Laboratuvar vb.) altyapısı yeterlidir.	OM	140	8	9	27	63	33	19.168	4	0.001
	OEM	24	8	1	5	5	5			

*1: Tamamen katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılmıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Serbestlik derecesi, * Anlamlılık düzeyi $p < 0.05$

4. Tartışma ve Sonuç

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği kapsamındaki düzenlemeler, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim sistemi süreçlerinin iç ve dış değerlendirmeyi zorunlu hale getirmesi ile esasen kurumların belirli bir kalite standardına ulaşmasını sağlamayı hedeflemektedir. Kurumsal dış değerlendirme programı kapsamında, her yıl yükseköğretim kurumları Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) hazırlamaktadır. Yükseköğretim kurumları beş yılda en az bir kez Kurumsal Dış Değerlendirme Programına dahil edilmektedir.

Gerek KİDR gerekse kurumsal dış değerlendirme süreçleri ile yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sisteminin geliştirilmesinin en önemli parametrelerinden birisi eğitim öğretim sistemidir. Eğitim öğretim sistemi, programların tasarımı ve onayından, öğrenci merkezli öğrenme ve öğrenme kaynaklarına erişilebilirlik düzeyine kadar birçok düzeyi kapsamaktadır (Korkmaz ve Duman, 2019). Eğitim öğretim sisteminde kalite güvence sistemi oluşturmak için üniversitelerde bu konuda en önemli ilgi grubu olan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, önemli kalite göstergeleri arasındadır. Aynı zamanda PUKÖ döngüsünün her aşamasında memnuniyet ölçümünden elde edilen veriler geri bildirim olarak önem arz etmektedir. Özellikle döngünün amaçlar, koşullar ve planlanan faaliyetler doğrultusunda süreçleri ve verilen hizmeti izleme, ölçme ve sonuçları raporlama aşamasını içeren “kontrol et” aşamasında bu belirlemeler daha da önemli hale gelmektedir.

Çalışmada öğrenci memnuniyetleri, altı başlıkta ölçülmüş ve değerlendirilmiştir. Bu kapsamda toplam ortalama memnuniyet düzeyi (tüm önermelere verilen yanıtların ortalaması) 3.76 ile iyi olarak değerlendirilebilir. Eğitim öğretimin izlenmesi ve değerlendirilmesi en yüksek memnuniyet ortalamasına, üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerinin ise görece olarak en düşük memnuniyet ortalamasına sahip olduğu belirlenmiştir. Sevim Korkut vd. (2011) tarafından yapılan bir çalışmada da orman endüstri mühendisliği bölümü öğrencilerinin %79.6'sının aldıkları eğitimden memnun oldukları belirlenmiştir.

Önermeler arasında ise en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip önermeler (Ort>4.0); arazi uygulamalarının mesleki ve bireysel gelişim için katkı sağlayıcı nitelikte olması, ders programlarının zamanında duyurulması, öğrenci-öğretim elemanı iletişiminin güçlü olması, sınavların uygun ortam ve koşullarda gerçekleştiriliyor olması ve akademik gelişimi destekleyecek sayıda bilimsel toplantının yapılıyor olmasıdır. Sınav programlarının dengeli biçimde planlanması, yaz stajı ile bilgilendirme düzeyinin, arazi uygulama gezilerinin, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif tesislerin ve etkinliklerin, kantin hizmetlerinin, verilen psikolojik danışmanlık hizmetlerinin ve üniversite yemekhane hizmetlerinin yeterliliği ile öğrenci topluluklarının etkinliği görece olarak memnuniyet düzeyinin düşük olduğu (Ort<3.50) başlıklar olarak belirlenmiştir.

Dikkati çeken önemli bir nokta arazi uygulama gezileri ile ilgilidir. Korkmaz vd. (2008) tarafından yapılan çalışmada, bu çalışmanın gerçekleştirildiği fakültenin orman mühendisliği bölümü öğrencilerinin, “arazi uygulamaları”nın yeterli olduğu ve devam etmesi görüşünde olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Daşdemir

ve Atmış (2008) tarafından yapılan çalışmada da Türkiye’deki orman mühendisliği bölümleri arasında arazi uygulamalarının yeterliliği konusunda en iyi durumda olan bölümün, bu çalışmanın yapıldığı fakültenin orman mühendisliği bölümü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada ise öğrenciler tarafından en yüksek düzeyde memnuniyet duyulan konuların başında arazi uygulama gezilerinin müfredatta yer alması bulunurken (Ort 4.31), gerçekleştirilen arazi uygulama gezilerinin yeterliliği ortalama 3.40 ile en düşük memnuniyet önermeleri arasında yer almaktadır. Korkmaz ve Duman (2019) tarafından orman mühendisliği bölümü öğrencilerine yönelik olarak gerçekleştirilen bir çalışmada da arazi uygulama gezilerinin sayıca artırılmasının memnuniyet düzeyini artıracığı belirlenmiştir. Benzer şekilde Akyüz vd. (2013) tarafından yapılan bir çalışmada da ders uygulamalarının öğrenci memnuniyeti açısından temel beklentiler arasında olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda arazi uygulama gezilerinin sayıca yeterliliği yeniden gözden geçirilerek planlanmalarda dikkate alınması önerilmektedir.

Öğrencilerin öğretim elemanları ile iletişimden yüksek düzeyde memnun olmaları çok olumludur. Korkmaz vd. (2008) tarafından yapılan çalışmada da öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki iletişim ve ilişkilerin güçlü olduğu belirlenmiştir. Bu iki bulgu iletişim açısından memnuniyet düzeyinin süreklilik arz ettiğinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Öğrencileri ilgilendiren duyuruların (ders programı, sınav programı vb.) zamanında yapılması eğitim öğretim açısından güçlü bir yön olarak değerlendirilebilir. Bu durum takvime bağlı olan bu tür planlamaların zamanında yapıldığının bir göstergesidir.

Fakültede öğrencilerin akademik gelişimlerine katkı sağlayacak ulusal ve uluslararası bilimsel etkinliklerin (konferans, sempozyum, seminer vb.) yeterliliğinin yüksek düzeyde memnuniyet duyulan konular arasında olması önemlidir. Duyulan memnuniyetin yüksek olması, katılım ve ilgiyi arttırmakta olup bu etkinliklerin gelecekte düzenlemeye devam edilmesi bu memnuniyet düzeyini arttıracak niteliktedir.

Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet kapsamında işletmede mesleki eğitim hakkındaki bilgilendirme düzeyi öğrenciler tarafından çoğunlukla yeterli görülmektedir. Korkmaz ve Duman (2019) da işletmede mesleki eğitim uygulamalarının öğrenciler tarafından beklenen gereksinimler arasında olduğunu ve uygulamanın müfredatta yer almasının memnuniyet düzeyini artıracığını belirlemiştir. 7+1 olarak da isimlendirilen işletmede mesleki eğitim programı kapsamındaki ilk uygulamalar, 2022-2023 yılı güz ve bahar döneminde tamamlanmıştır. Şu an fakültede eğitim gören ve bu çalışmanın evrenini oluşturan tüm öğrenciler, işletmede mesleki eğitim programına dahildir. Bu nedenle bilgilendirme düzeylerinin yeterliliğinin iyi düzeyde olması olumludur. Bu süreçte özellikle işletmede mesleki eğitim programlarının yürütülmesindeki memnuniyetin de ölçümü, programın işleyişinin PUKÖ döngüsü bağlamında değerlendirmesi için önem arz etmektedir.

Üniversite kütüphanesinin basılı kaynaklarının eğitim öğretim için yeterliliği konusunda memnuniyet düzeyi düşüktür. Bu beklenen bir durumdur. Çünkü Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 7141 sayılı “Yükseköğretim Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” gereğince Mayıs 2018’de Süleyman Demirel Üniversitesi (SDÜ)’nden ayrılarak kurulmuş bir üniversite olup yerleşke içerisinde bir kütüphanesi bulunmamaktadır. Ancak öğrenciler aynı yerleşke içerisinde yer alan Süleyman Demirel Üniversitesi Bilgi Merkezinden faydalanabilmektedir. Bu noktada öğrenci farkındalığının düşük olduğu tespiti yapılabilir.

Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu önermeler daha önce de belirtildiği üzere sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerden memnuniyet ile ilgilidir. Özellikle düzenlenen etkinliklerin sayıca yetersizliği öne çıkmaktadır. Ek olarak öğrenci topluluklarının bu etkinliklerin düzenlenmesindeki etkenliği de yeterli görülmemektedir. Daşdemir ve Atmış (2008), Karahan (2013), Akan (2014), Görgeç ve Bingöl (2016)’da da benzer bulgulara ulaşılmıştır. Aynı durum kantin, yemekhane ve psikolojik danışmanlık hizmetleri açısından da geçerlidir. Bu durumun daha önce ifade edildiği üzere üniversitenin 2018 yılında yeni kurulması ve bazı hizmetleri SDÜ kapsamında alması nedeniyle öğrenci farkındalığının yeterli düzeyde olmamasından kaynaklandığı

düşünülmektedir. Bu açıdan oryantasyon programlarında belirtilen hizmetlerin verildiği kaynaklar ile ilgili olarak detaylı bilgilendirmelerin yapılmasına özen gösterilmesi önerilmektedir.

Yazar Katkıları

Mehmet KORKMAZ: Çalışmayı planlamış, anket formlarını tasarlamış, analizleri yapmış ve makaleyi yazmıştır.

H. Oğuz ÇOBAN: Anket formlarını tasarlamış ve makaleyi yazmıştır.

Hasan ALKAN: Anket formlarını tasarlamış ve makaleyi yazmıştır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar çıkar çatışması bildirmemişlerdir.

Kaynaklar

- Akan, B. (2014). Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu Uygulaması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10), 106-123. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/makusobed/issue/19442/206800>
- Akyüz, K.C., Balaban, Y. Ve Yıldırım, İ. (2013). Orman endüstri mühendisliği bölümü öğrencilerinin gereksinimlerinin Kano modeli yardımıyla sınıflandırılması. *Kastamonu Üni., Orman Fakültesi Dergisi*, 13 (2), 258-267
- Altındüzgün, H.G.K. ve Coşgun, D.M. (2020). Peyzaj mimarlığı öğretim programlarının kalite ve akreditasyon süreçlerine öğrenci katılımı. *PEYZAJ- Eğitim, Bilim, Kültür ve Sanat Dergisi – Özel Sayı (2020)*, 1-9. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/peyzaj/issue/58041/668980>
- Chaffee, E.E. ve Sherr L., A. (1992). Transforming Postsecondary Education. *ERIC Digest.*, Erişim tarihi: 07/08/2023. Erişim adresi: <https://eric.ed.gov/?id=ED350972>
- Daşdemir, İ. ve Atmış, E. (2008). Orman fakültesi orman mühendisliği bölümü öğrencilerinin orman mühendisliği eğitimini değerlendirmesi. *III. Ulusal Ormancılık Kongresi, 20-22 Mart, Ankara*, s. 53-75.
- Erol, E. (2019). Politik taktikler ölçeği – üniversite / fakülte versiyonunun geliştirilmesi. *Turkish Studies Educational Sciences*, 14(3), 531-563.
- Fidan, M., Bıyıklı F. ve Özkara, B. (2022). Akademisyenler için akreditasyon ne anlama geliyor? Yükseköğretimde kalite üzerine nitel bir araştırma. *Sosyal Mucit Academic Review*, 3(2), 213-236.
- Görgen, Ö. ve Bingöl, G. (2016). Amasya Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(3), 116-122. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/balikesirsbd/issue/38439/452605>
- Güler, M. ve Soyer, B. (2021). Yükseköğretimde yeniden yapılanma: Türk yükseköğretiminde kalite güvencesi sisteminin gelişimi. *Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi*, 1(1), 45-89. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ksydergi/issue/64787/990878>
- Isaeva, R., Eisenschmidt, R., Vanarib, K. ve Kumpas-Lenk, K. (2020). Students' views on dialogue: improving student engagement in the quality assurance. *Quality in Higher Education*, 26(1), 80-97. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1729307>
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (3), 1-9. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/duibfd/issue/32249/357889>
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenilirlik katsayısı. *Journal of Mood Disorders*, 6(1), 47-48.
- Korkmaz, M. ve Duman, Y. (2019). Orman mühendisliği bölümü öğrencilerinin üniversite gereksinimlerinin Kano modeli ile sınıflandırılması. *Turkish Journal of Forestry*, 20 (3), 195-202. <https://doi.org/10.18182/tjf.600691>
- Korkmaz, M., Alkan, H., Akyol, A. ve Tolunay, A. (2008). SDÜ Orman Fakültesi öğrencilerinin fakülte kültürünü algılamaları. *3. Ulusal Ormancılık Kongresi: 150. Yılında Türkiye'de Ormancılık Eğitimi*, 20-22 Mart, Türkiye Ormancılar Derneği, Ankara, s. 85-94.
- Nulty, D.D. (2008). The Adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done? *Assesment & Evaluation in Higher Education*, 33(3), 301-314. <https://doi.org/10.1080/02602930701293231>

- Özer, M., Gür, B.S. ve Küçükcan, T. (2011). Kalite güvencesi: Türkiye yükseköğretimi için stratejik tercihler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (2), 59-65. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/higheredusci/issue/61475/917966>
- Pelin M., Sert H. ve Yurumez, Y. (2022). Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK): Değerlendirme süreçleri ve deneyim paylaşımı. *Online Türk Sağlık Bilimler Dergisi*, 7(3), 506-510. <https://doi.org/10.26453/otjhs.1142275>
- Sevim Korkut, D., Gedik, T. ve Uzun, O. (2011). Orman endüstri mühendisliği bölümü öğrencilerinin aldıkları eğitim ve mesleki gelecekleri hakkındaki düşünceleri (Düzce Üniversitesi Örneği). *Düzce Üniversitesi Orman Fakültesi Ormancılık Dergisi*, 7 (1), 46-55.
- Şimşek, H., İslim, Ö.F. ve Öztürk, N. (2019). Yükseköğretimde kalite arayışında bir gösterge olarak öğrenci memnuniyeti: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Trakya Eğitim Dergisi*, 9 (3), 380-395. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tred/issue/49145/441397>
- Taş, E. İ., Durgun, S. ve Gözükar, M.A. (2021). Kurum iç değerlendirme raporlarının (KİDR) üniversitelerde kalite yönetim sürecine katkısı: KSÜ kurumsal geri bildirim raporu üzerinden değerlendirme. *Beşerî ve Sosyal Bilimlerden Seçkin Araştırmalar*, (Ed: Mücahit Yıldırım), Duvar Yayınları, Ankara, 7-36.
- Taşcı, D. ve Lapçın, H.T. (2023). Yükseköğretimde kalite güvencesi sistemi: kurumsal akreditasyon raporları üzerinden bir değerlendirme. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 1-16. <https://doi.org/10.17494/ogusbd.1185953>
- Taştan, K. ve Sabır Taştan, N. (2022). Üniversitelerin kalite süreçleri hakkında öneriler. *Turkish Management Review*, 1(1), 78-81. <https://zenodo.org/record/7486605>
- Uludağ, G., Bora, M. ve Çatal, S. (2021). Türk Yükseköğretiminde kalite güvencesi sistemi ve öğrenci katılımının önemi. *Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi*, 1(1), 91-111. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ksydergi/issue/64787/990883>
- Yazıcı, S., Ünal, F. ve Çulhaoğlu, Ö. (2023). Kalite süreçlerinde PUKÖ döngüsü: Dış değerlendiricilerin görüşlerine göre Türk üniversitelerinin yeterli düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 57, 280-305. <https://doi.org/10.9779/pauefd.1008011>
- Yıldırım, K. ve Aslan, A. (2021). Türk yükseköğretiminin öğretimin kalitesinin dış değerlendirme raporlarına göre çoklu bakış açısıyla incelenmesi. *Journal of Qualitative Research in Education*, 25, 106-129. <https://doi.org/10.14689/enad.25.5>
- YÖKAK, 2023a. Yükseköğretim Kalite Kurulu. Erişim tarihi: 03/08/2023. Erişim adresi: <https://yokak.gov.tr/hakkinda/misyon-vizyon>
- YÖKAK, 2023b. Yükseköğretim Kalite Kurulu Değerlendirme Ölçütleri (Sürüm 3.1). Erişim tarihi: 03/08/2023. Erişim adresi: https://yokak.gov.tr/Common/Docs/KidrKlavuz1.4/YOKAK_Degerlendirme_Olcutleri_3.1.pdf
- Zeydan, İ. ve Gürbüz, A. (2019). Yükseköğretimde kalite ve öğrenci memnuniyeti. *Euroasia Journal of Social Sciences & Humanities*, 6(5):37-44.