



10.33537/sobild.2021.12.1.8

Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 04.10.2020
Kabul edildiği tarih: 25.12.2020
Yayınlanma tarihi: 30.01.2021

Article Info

Date submitted: 04.10.2020
Date accepted: 25.12.2020
Date published: 30.01.2021

ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİ KAPSAMINDA ANKARA ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ*

DEFINING LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE MANAGEMENT OF STUDENT AFFAIRS AT ANKARA UNIVERSITY

Gönül AYDIN 

Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü,
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi Doktora Programı,
gonultiryakioglu@hotmail.com

Anahtar sözcükler

Ankara Üniversitesi; Öğrenci memnuniyeti; Öğrenci hizmetleri; Yönetim; Destek hizmetleri.

Keywords

Ankara University; Students' satisfaction; Student's affairs; Management; Supporting services.

Öz

Bu çalışmanın amacı, Ankara Üniversitesi lisans ve ön lisans öğrencilerinin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında üniversiteden memnuniyet düzeylerini saptamak ve hizmet niteliği açısından üniversitenin gelişimine katkı sağlamaktır. Araştırmanın örneklemini, Ankara Üniversitesi'ndeki 18 Fakülte, 1 Devlet Konservatuarı ve 10 Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören 523 kadın, 523 erkek toplam 1.046 öğrenciden oluşmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından geliştirilen "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyet Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek çalışması sonucunda elde edilen veriler SPSS Programı ile analiz edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde ortalama, standart sapma, alt amaçlara yönelik iki grup karşılaştırmalarında bağımsız gruplar için t-testi, ikiden fazla grupların karşılaştırılmasında ise varyans analizi (tek yönlü ANOVA) kullanılmıştır. Yönetim, öğrenci ve destek boyutları arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmış ve üç boyut arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir.

Çalışmada öğrencilerin Ankara Üniversitesi'nden genel memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğu, öğrenci görüşlerinin fakülte ve meslek yüksekokullarına göre, fakülte veya meslek yüksekokullu olma durumuna göre ve sınıflara göre farklılık gösterdiği, cinsiyete ve ailenin gelir durumuna göre ise farklılık göstermediği sonuçları elde edilmiştir.

Abstract

The objective of this study is to define level of satisfaction of students in terms of management of the student affairs at Ankara University and make contribution to the development of the university in terms of quality of services. Representative samples include 1.046 students, 523 males and 523 females from 18 Faculties, one State Conservatory and 10 Vocational Schools. In order to collect data, a survey titled "A Satisfaction Questionnaire For Management of the Student Affairs at Ankara University" was used. The data obtained out of the survey was analysed through the program SPSS. For the data analysis, methods of averaging and standard deviation were applied. As for the two-group comparison regarding sub-objectives, t test for independent groups and analysis of variance (one-way ANOVA) for multiple groups were conducted. Pearson Correlation Analysis was used in order to define the relation between management, student and support. The conclusion is that there exists a positive and strong connection between these parties.

It is found out in the study that the general satisfaction level of student is medium and the students' viewpoints vary depending on their faculties, vocational schools, faculties they are attending, however; genders and family income status do not play a role in this subject.

* Bu makale, "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimi Kapsamında Ankara Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" isimli yüksek lisans tezinden yola çıkılarak hazırlanmıştır.

1. Giriş

Bir örgüt olarak değerlendirilen eğitim örgütlerinin ham maddesi insan olup, eğitim insanlara doğrudan ya da dolaylı olarak sunulan bir hizmettir. Ülkenin kalkınması ve gelişmesinde önemli bir yere sahip olan eğitim ve buna bağlı olarak eğitim kurumlarının varlık nedenlerini de öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrenci, planlı olarak öğretim etkinliğinin yapıldığı bir eğitim kurumunda, önceden hazırlanan öğretim programlarının gerektirdiği bilgi, beceri ve öğrenme yaşantılarını belirli bir dönemde kazanmaya çalışan kişidir. Eğitim yönetimi ise varlık nedenini öğrencilerin oluşturduğu eğitim örgütlerini hedeflerine ulaştırmak için bu örgütlere insan gücü ve madde kaynaklarını sağlayıp, bunları etkin bir şekilde kullanarak hedeflenen politikaları uygulamaktır.

Dünyada ve ülkemizde son yıllarda kuram (teori) ve uygulama açısından önemi artan eğitim yönetimi, toplumun geleceğini kestirebilmesini ve planlamasını sağlayan süreçlerden birisi olmuştur (Okutan, 2012). Eğitim örgütlerinin hedefledikleri amaçlar doğrultusunda öğrencilere sundukları hizmetlerin düzenli ve kuralına uygun bir biçimde yapılması da eğitim yönetiminin görevlerinden biridir. İçinde bulunduğumuz yüzyılda bilgi günden güne önemini artırmakta; bilginin üretim ve dağıtımının yapıldığı kaynaklar arasında ilk sıralarda yer alan eğitim örgütlerinin sorumlulukları da aynı oranda artmaktadır. Artan rekabet karşısında eğitim örgütlerinin varlıklarını devam ettirebilmek için bilginin üretim ve dağıtımından rasyonel yöntemler kullanmaları gerekmektedir (Okumuş ve Duygun, 2009).

Eğitimde öğrencilere sunulan hizmetlerin onların nitelik algısı ile ilişkilendirildiği düşüncesinden hareketle yükseköğretim örgütleri, öğrencilerin üniversiteye kayıt aşamasından mezun oluncaya kadar geçirecekleri süredeki beklentilerini karşılamakla yükümlüdür. Yükseköğretim sistemi içerisinde yer alan üniversiteler, hem üniversiteye girecek öğrencilere seçenekler sunmak hem de üniversitenin niteliğini artırmak için sisteme bir hareketlilik kazandırmışlardır. Bu hareketlilik, aynı zamanda üniversiteler arasında bir rekabet ortamı oluşmasına da neden olmuştur (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Üniversiteler; güçlü oldukları noktaları ortaya çıkarmak, fırsatlar sunmak, varsa zayıf noktalarını belirleyerek bunları ortadan kaldırmak zorundadırlar. Bunu da ancak öğrencilerin beklentilerini ve sunmuş oldukları hizmetlere yönelik memnuniyet durumlarını öğrenerek yapabilirler. Üniversite yönetimleri tarafından içinde buldukları sürecin stratejik yapılanması ve bunun sürdürülebilir olması için öğrencilerinin kurumlarına olan aidiyet düzeylerini artırmak ve diğer üniversiteler arasındaki sıralarını yükseltmek amacıyla öğrencilerin memnuniyet duydukları konuların belirlenmesi önemlidir (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Bu doğrultuda öğrenci memnuniyeti, bir araştırma alanı olarak üniversitelerin gelecekte güçlü kılınacağı başarı öğelerinden biri olmuştur (Aydın, Altıntop ve Görmüş, 2014). Öğrencilerde memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasının, onların öğrenim gördükleri kurumlarına olan bağlılıklarını artıran en önemli öğelerden biri olarak görülmesi nedeniyle üniversitelerin öğrencilerinin memnuniyetlerini yükseltmek öncelikli amaçları arasında yer almaktadır (Tütüncü ve Doğan, 2003).

Üniversite yönetimleri, öğrenci memnuniyetini sağlamak ve onlara nitelikli bir hizmet sunmak için ders dışında temizlik, öğrenci büroları, yemekhane, yönetim yerleri ve kantinler gibi fiziksel alanları da ele almalı; teknolojik araç ve gereçlerin yeterliği, öğretim elemanlarının sayıları ve donanımları ile üniversitenin sosyal ve kültürel olanaklarına dikkat etmelidirler. Bu özelliklerin tümü öğrenciler için aynı olsa da geldikleri yerler, ekonomik durumları ve yaşam standartları farklı olduğu için öğrencilerin kurumundan memnuniyet düzeyi de farklılık gösterecektir. Bu kapsamda öğrencilere sunulacak olan hizmetin niteliğinin ölçülmesi süreçlerinden olan öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi, eğitimin niteliğinin göstergelerinden birini oluşturmaktadır (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Toplumların üst düzey beyin gücüne sahip, nitelikli birey yetiştiren, araştırmaya, bilime ve teknolojiye ev sahipliği yapması nedeniyle üniversitelerde öğrencilerin düşüncelerine verilmesi gereken önem bir kat daha artmaktadır. Üniversiteler, öğrencilerin karşılaştıkları sorunların dinlendiği ve onların iyi algılandığı ortamları barındırmalıdır. Bu ortamlarda karşılaşılan şikayetlerin veya memnuniyet düzeylerinin incelenmesi onların gelişim ve sürekliliklerini devam ettirmelerine yakından katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda üniversiteler öğrenci memnuniyeti anketleri yaparak bu anketler aracılığıyla öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemeye çalışmaktadırlar (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Rekabet olgusu, üniversitelerin geliştirdikleri yeni bakış açıları, stratejik plan ve uluslararasılaşma gibi etmenler yükseköğretim alanını etkilemiş ve öğrenci memnuniyetini önemli bir boyuta ulaştırmıştır. Değişen durumlara uyum göstermek, hedeflerini yaşama geçirecek kurumsal aidiyeti geliştirmek amacı kapsamında bilgi sistemlerini tüm bireylere sunmak, birimlerin üniversiteye olan aidiyetini güçlendiren kurumsal kimliği geliştirmek, mezunlarda aidiyet hissi oluşturmak ve bunu sürekli geliştirmek, çalışanların gelişimini ve çalışma alanlarından memnuniyetlerini artırmak hedefleri kapsamında evrensel düzeyde fark yaratarak geleceğe yön verme vizyonuna sahip Ankara Üniversitesi'nde bu bilgiler ışığında öğrenci memnuniyetinin saptanması gerekmektedir. Bu çalışmadan elde edilecek sonuçların Ankara Üniversitesi öğrencilerine verilen hizmetlere yarar sağlayacağı düşünülmekte ve Ankara Üniversitesi'nin başarısını daha da üst düzeylere çıkarmak için bazı çözümler getirilmesi öngörülmektedir.

Bu çalışmada, öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında öğrencilerin öğrenim gördükleri Ankara Üniversitesi'nden memnuniyet düzeylerinin saptanarak öğrencilerin Üniversitelerini değerlendirebilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın problemi "Öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında Ankara Üniversitesi öğrencilerine sunulan memnuniyet düzeyi nedir?" olarak belirlenmiştir.

2. Amaç

Ankara Üniversitesi öğrencilerinin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında Üniversite'den memnuniyet düzeylerinin saptanmasının amaçlandığı çalışmanın temel amacı doğrultusunda alt amaçlarını şunlar oluşturmaktadır:

1. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri nedir?
2. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakülteye göre farklılık göstermekte midir?
3. Meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri nedir?
4. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermekte midir?
5. Fakülte ve meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakülte veya meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre farklılık göstermekte midir?
6. Fakülte ve meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri sınıflara göre farklılık göstermekte midir?
7. Fakülte ve meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?
8. Fakülte ve meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailelerinin gelir durumuna göre farklılık göstermekte midir?
9. Fakülte ve meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri "yönetim", "öğrenci" ve "destek" boyutları kapsamında nasıl bir ilişki göstermektedir?

3. Önem

Öğrencilerin, sosyal ve psikolojik gereksinimlerinin öğrenilmesi, bu anlamda üniversitelerin rekabet gücünü artırabilmesi için örgüt içi ve örgüt dışı çevrelerini iyi

çözümlemeleri gerekmektedir. Örgüt içi çevre çözümlemeleri kapsamında memnuniyet düzeyi ölçümleri önemli bir araçtır. Bu çalışma, Ankara Üniversitesi öğrencilerinin Üniversite'den aldıkları hizmetler hakkındaki görüşlerinin alınması, nitelikli bir öğretim sunulmasında bu görüşlerden yararlanılması, böylece karar vericiler olan üniversite yönetiminin yapacağı planlara veri oluşturması ve üniversitenin ilgili birimlerine öneriler sunulabilmesi açısından önemlidir.

Öğrenim görülen kuruma yönelik nitelik beklentileri, öğrenciler açısından temelde çok yönlü bir olgudur. Bu olgu; eğitimin niteliği, kullanılan fiziksel mekânlar, sunulan sosyal, sportif ve kültürel olanaklar ile öğrencilerin beklentileri gibi birbirinden değişik öğeleri de içermektedir. Üniversitelerin bu öğeler kapsamında öğrencilerin istek ve gereksinimlerini doğru bir biçimde çözümlenerek bunları karşılayacak hizmeti üretmeleri oldukça önemli bir konudur.

Öğrencilere sunulan hizmetin niteliğinin en belirleyici boyutlarıyla ölçülmesi, kurumsal anlamda üniversitelerin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesini sağlayacaktır. Belirtilen bu önemi kapsamında ülkemizde yükseköğretim hizmetlerinin hizmet niteliğinin ölçümüne yönelik yapılan akademik çalışmaların sayıca artırılmasının alanyazında bu konu hakkında yapılan araştırmalara katkıda bulunması açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir.

4. Yöntem

Bu çalışma, Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetiminden memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik bir çalışma olup tarama modelindedir. Ölçek verilerinin derlenmesi nedeniyle de aynı zamanda nicel bir çalışmadır. Çalışmada öncelikle öğrenci hizmetlerinin yönetimini belirleyen değişkenler saptanmıştır. Sonra bu değişkenlere dayalı ve çalışmanın amacına yönelik bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçek, kişisel bilgiler ile öğrenci hizmetlerinin memnuniyetini belirlemeye yönelik ifadelerle göre yapılandırılmıştır.

Çalışmanın evrenini 2018-2019 Öğretim yılı bahar yarıyılında Ankara Üniversitesi'nin 18 fakülte, 1 Devlet Konservatuarı ve 10 meslek yüksekokulunda öğrenim gören 54.093 öğrenci oluşturmuştur. Çalışmada evrendeki birimlerin tümüne ilişkin seçilme şanslarının eşit olarak düşünüldüğü olasılıklı örnekleme yöntemi kullanılmış ve evreni temsil edecek biçimde örneklem oluşturulması amaçlanmıştır. Örneklem hacminin belirlenmesinde, öğrenci memnuniyetine ilişkin tabaka yapısı, güven aralığı ve hata payı; tasarım etkisi, tahmin edilen cevapsızlık oranı ve tasarım yapısı önemsenmiştir. Bu amaçla, öğrenci memnuniyetinde belirleyici rolü olan fakülte, meslek yüksekokul, cinsiyet, sınıf ve ailenin aylık gelir düzeyi biçiminde 5 tabaka dikkate alınmıştır.

Ankara Üniversitesi'nde 2018-2019 Öğretim Yılı bahar yarıyılında öğrenim gören toplam öğrenci sayısı 54.093 olduğu için bu çalışmada %95 güven aralığında standart normal dağılım tablo değeri $z = 1,96$; R: Toplam kayıp

oranı %15; d = 0.05 örnekleme hatası için örneklem sayısı 1.046 olarak belirlenmiştir.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinin ardından, örneklem sayısının tabakalara dağıtımında tabaka büyüklüğü ile orantılı bir dağıtım tercih edilmiştir. Örneklemen evrene oranı hesaplanarak tabaka ağırlığı bulunmuş ve bu ağırlık ayrı ayrı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören toplam öğrenci sayısı ile çarpılarak fakülte ve meslek yüksekokullarının örneklem sayıları belirlenmiştir. Çıkan örneklem sayıları kadın ve erkeklere eşit olarak dağıtılmıştır. Çok aşamalı tabakalı örneklemede, örneklem tasarımı basit rasgele örnekleme yaklaşımı ile oluşturulmuş olup, evren ve örneklem sayıları Ek 1'de sunulmuştur. Çalışmaya katılan öğrencilerin cinsiyet, fakülte ve meslek yüksekokulu, sınıf ve ailelerinin aylık gelir bilgilerine ilişkin bilgiler aşağıda sırasıyla verilmiştir.

Çalışmaya katılan 1.046 öğrencinin %50'si kadın, %50'si ise erkek öğrenciden oluşmaktadır. Kadın ve erkek öğrencilerde en fazla sayıyı, fakülteler içinde Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi öğrencileri oluştururken, meslek yüksekokulları içinde en fazla sayısı Beypazarı Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. 1.046 öğrencinin %82.0'si fakültelere, %18.0'i ise meslek yüksekokullarına kayıtlı öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin okuduğu sınıflar içerisinde en fazla öğrenciyi %33.2 ile 2. sınıf öğrencileri oluştururken, en az öğrencinin olduğu sınıf %0.1 ile 6. sınıf öğrencileridir. Öğrencilerin ailelerinin aylık gelir durumuna göre dağılımında %11.7'sinin 2020 TL'den az, %48.0'inin 2021-4040 TL., %1.5'nin ise 8080 TL'den fazla bir aylık gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

5. Verilerin Toplanması

Çalışmanın verilerine ulaşmak için araştırmacı tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek sorularının güvenilirliğini belirlemek amacıyla örneklem olarak belirlenen 1.046 öğrenciden ayrı olarak rastlantısal şekilde seçilen yaklaşık 100 kişilik bir öğrenci grubuna pilot uygulama yapılmış, ölçek sorularıyla ilgili uzman görüşleri alınmış ve ölçek sorularının içeriğini oluşturan "yönetim", "öğrenci", "destek" boyutlarına ilişkin maddeler arasındaki ilişki (korelasyon) belirlenmiştir. Cronbach's Alpha güvenirlik analizi ile ölçeğin güvenirlik analizi yapılmış ve değer 0.986 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. "Yönetim" boyutundan memnuniyet düzeyine ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0.94, "öğrenci" boyutunda memnuniyet düzeyine ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0.955, "destek" boyutundan memnuniyet düzeyine ilişkin Cronbach's Alpha değeri ise 0.966 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçek güvenirliğinin ve boyutlara ilişkin sonuçların yüksek çıkması ve uzman görüşlerinin ölçek sorularını uygun değerlendirmeleri nedeniyle sorularda herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Ankara Üniversitesi'nde Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Memnuniyet Ölçeği iki bölümden oluşmuştur (Ek 9). Birinci bölümde öğrencilerin kişisel

bilgilerinin (cinsiyet, fakülte/meslek yüksekokulu, bölüm, sınıf, ailenin aylık geliri) belirlenmesine yönelik sınıflama ölçeği soruları; ikinci bölümde ise öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik aralıklı ölçek soruları yer almıştır. Aralıklı ölçek kapsamında 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. 5'li Likert tipi ölçek; 1=Hiç Katılmıyorum; 2=Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum olarak kodlanmıştır. Likert tipi ölçek kullanılmasının amacı, sorular üzerinden bireylerin bu sorular hakkındaki ortalama tutumlarını belirlemektir.

Ankara Üniversitesi'nde Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Memnuniyet Ölçeği sorularının ikinci bölümü ayrıca "yönetim", "öğrenci" ve "destek" boyutlarını kapsayan nitelikte hazırlanmıştır. Ölçek, ölçek geliştirme türündeki çalışmalar için Ankara Üniversitesi Etik Kurul'dan onay alınması gerektiğinden öncelikli olarak hazırlanan ölçek için Etik Kurul'un onayına başvurulmuştur. Etik Kurul'un uygun değerlendirdiği Ankara Üniversitesi'nde Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Memnuniyet Ölçeği, belirlenen sayılarda ilgili fakülte ve yüksekokul öğrencilerine uygulanmıştır.

6. Verilerin Analizi

Çalışma verileri, SPSS 25 programına girilerek aritmetik ortalama, frekans dağılımı, ANOVA Analizi, T-testi ve Pearson Korelasyon Analizi gibi istatistiksel çözümleme ve analizler yapılmıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimine ilişkin beklentilerinde anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla ikiden fazla grupların karşılaştırılmasının söz konusu olması nedeniyle tek yönlü varyans (ANOVA) Analizi, birbirinden bağımsız iki örneklemin belirli bir değişken bakımından birbirinden farklı ortalamalarının olup olmadığını belirlemek için T-testi, boyutlar arasındaki memnuniyet düzeyi ilişkisini belirlemek amacıyla ise (yönetim-öğrenci, yönetim-destek, öğrenci-destek) Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır.

7. Bulgular

Çalışma verilerinin analizi sonucunda elde edilen bulgular, alt amaçların verildiği sıraya uygun başlıklar altında sunulmuştur.

7.1. Fakülte Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyi Bulguları

Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeyinin fakülteler arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır.

Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ortalaması 2.976 olarak bulunmuştur. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi açısından orta düzeyde memnun oldukları söylenebilir. Memnuniyet düzeyi en yüksek iki fakülte 3.950 ortalama ile Eczacılık Fakültesi ve 3.841

ortalama ile Diş Hekimliği Fakültesi'dir. Memnuniyet düzeyi en düşük fakülteler ise 2.565 ortalama ile Hukuk Fakültesi ve 2.587 ortalama ile İlahiyat Fakültesi'dir.

Memnuniyet düzeyinin fakültele göre değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakültele göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakültele göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA Analizi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. ANOVA Analizi sonuçları Ek 2'de sunulmuştur. p değeri 0,000<0,05 olduğundan H₀ hipotezi reddedilmiştir. Bu verilere göre "öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakültele göre farklılık göstermektedir" şeklinde belirlenmiştir.

7.2. Meslek Yüksekokulları Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyi Bulguları

Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış ardından memnuniyet düzeyinin meslek yüksekokulları arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır.

Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ortalaması 3,132 bulunmuştur. Öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi açısından orta düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Memnuniyet düzeyi en yüksek iki meslek yüksekokulu 4.305 ortalama ile Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve 4.140 ortalama ile Ayaş Meslek Yüksekokulu'dur. Memnuniyet düzeyi en düşük meslek yüksekokulları ise 2.717 ortalama ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve 2.808 ortalama ile Gama Meslek Yüksekokulu'dur. Memnuniyet düzeyinin meslek yüksekokullarına göre değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA Analizi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. ANOVA Analizi sonuçları Ek 3'te sunulmuştur. p değeri 0,000<0,05 olduğundan H₀ hipotezi reddedilmiştir. Bu verilere göre "öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında

memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermektedir" şeklinde belirlenmiştir.

7.3. Fakülte ya da Meslek Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumuna İlişkin Bulgular

Öğrencilerin fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre memnuniyet düzeylerini belirlemek için önce ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeyinin fakülte ya da meslek okulu öğrencisi olup olmama durumuna göre değişip değişmediğini belirlemek amacıyla T-testi yapılmıştır.

Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet puanlarının ortalaması 2.976, meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet puanlarının ortalaması ise 3.132 bulunmuştur.

Fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre memnuniyet düzeyinin değişip değişmediğini belirleyebilmek için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri Fakülte ve meslek yüksekokullu olma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri Fakülte ve meslek yüksekokullu olma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri T-testi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Levene Testi'nde p değeri 0,184>0,05 olduğundan her iki grubun varyansları eşit kabul edilmiştir. T- testi sonuçları Ek 4'te sunulmuştur. Bulunan p değeri 0,024<0,05 olduğundan H₀ hipotezi reddedilmiştir. Bu verilere göre "öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre farklılık göstermektedir" şeklinde belirlenmiştir.

7.4. Öğrenim Görülen Sınıflara İlişkin Bulgular

Fakülte ve meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflar bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeyinin sınıflar arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır. Memnuniyet düzeyi en yüksek sınıf öğrencileri 3.142 ortalama ile 2. sınıf öğrencileri, memnuniyet düzeyi en düşük sınıf öğrencileri ise 2.882 ortalama ile 3. sınıf öğrencileridir.

Memnuniyet düzeyinin öğrenim görülen sınıflara göre değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri öğrenim gördüğü sınıfa göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri öğrenim gördüğü sınıfa göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA Analizi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. ANOVA Analizi sonuçları Ek 5'te sunulmuştur. p değeri $0,003 < 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi reddedilir. Bu verilere göre "fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri sınıflara göre farklılık göstermektedir" olarak belirlenmiştir.

7.5. Öğrencilerin Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular

Fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeylerinin cinsiyetler arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla T-testi yapılmıştır. 523 kadın öğrencinin memnuniyet ortalaması 3.000, 523 erkek öğrencinin memnuniyet ortalaması ise 3.008 olarak bulunmuştur.

Öğrencilerin cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinin değişip değişmediğini ortaya koymak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H_0 : Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

H_1 : Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri T-testi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Levene Testi'nde p değeri $0,089 > 0,05$ olduğundan her iki grubun varyansları eşit kabul edilmiştir. T- testi sonuçları Ek 6'da sunulmuştur. Bulunan p değeri $0,877 > 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Bu verilere göre "fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir" olarak belirlenmiştir.

7.6. Ailelerin Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular

Fakülte ve meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin ailelerinin aylık gelir durumuna göre memnuniyet düzeylerinin ailenin aylık gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır. Memnuniyet düzeyinin ailenin aylık gelirine göre genel ortalaması 3.004'tür. En yüksek memnuniyet ortalamasına sahip ailenin aylık geliri 3.131 ile 6061-8080 TL iken, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip ailenin aylık geliri 2.910 ortalama ile 2020 TL'den az olarak bulunmuştur.

Fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerinin ailenin aylık gelir durumu açısından değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H_0 : Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailenin aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir.

H_1 : Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailenin aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA Analizi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. ANOVA Analizi sonuçları Ek 7'de sunulmuştur. p değeri $0,057 > 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Bu verilere göre "fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailelerinin aylık gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir" olarak belirlenmiştir.

7.6. Yönetim, Öğrenci, Destek Boyutlarına İlişkin Bulgular

Fakülte ve meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerini "yönetim", "öğrenci" ve "destek" boyutlarına göre belirlemek için öncelikle memnuniyet ortalamaları hesaplanmış, ardından "yönetim", "öğrenci" ve "destek" boyutları arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Verilere göre "yönetim" memnuniyet puanı ortalaması 3.0084, "öğrenci" memnuniyet puanı ortalaması 3.2221, "destek" memnuniyet puanı ortalaması ise 2.8852 olarak bulunmuştur. En yüksek memnuniyet ortalamasına sahip olan boyut "öğrenci" boyutu iken, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip boyut "destek" boyutu şeklinde belirlenmiştir.

Pearson Korelasyon Analizi sonuçları Ek 8'de sunulmuştur. Sonuçlara göre "yönetim" ile "öğrenci" boyutları arasındaki korelasyon katsayısı 0.843 olup 0.01 ölçme düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, yönetim ile öğrenci boyutları arasında aynı yönde güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yönetim ile destek boyutları arasındaki korelasyon katsayısı 0.862 olup 0.01 ölçme düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, yönetim ile destek boyutları arasında aynı yönde güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Öğrenci ile destek boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0.787 olup 0.01 ölçme düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu bulguya göre de öğrenci ile destek boyutunda yer alan maddeler arasında güçlü bir bağlantı olduğu söylenebilir.

8. Sonuçlar

Ankara Üniversitesi öğrencilerinin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerinin saptanmasının amaçlandığı bu çalışmanın sonuçları maddeler halinde aşağıda verilmiştir.

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyetleri genel olarak "orta" düzeydedir.

2. Fakültelerde ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyetleri “orta” düzeydedir.

3. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri fakülteler arasında farklılık göstermektedir. Sağlık alanında eğitim veren fakültelerin öğrencileri, sosyal bilimler alanında eğitim veren fakülte öğrencilerine göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptirler.

4. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokulları arasında farklılık göstermektedir. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu üç meslek yüksekokul, diğer meslek yüksekokullarına göre daha az öğrenciye sahip yüksekokullardır.

5. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri fakülte veya meslek yüksekokullu olma durumuna göre farklılık göstermektedir.

6. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri sınıflara göre farklılık göstermektedir.

7. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri cinsiyete ve ailelerinin aylık gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir. Ailelerin gelir düzeyleri, öğrencinin üniversiteyi kazanmasını ya da mezun olmasını değil akademik başarısını da etkileyen önemli bir etken olmakla birlikte araştırma sonucu bu sonuçtan farklı olarak önemli bir etken olmadığını göstermiştir.

8. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutları arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir ve en yüksek memnuniyet düzeyi “öğrenci” boyutu iken en düşük memnuniyet düzeyi “destek” boyutudur.

9. Öneriler

1. Öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi açısından memnuniyetlerinin “orta” düzeyde bulunması, üniversiteye bakış açılarının genellikle olumlu olduğunu göstermekle birlikte bu oranın artırılması için daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir.

2. Araştırma sonuçlarına göre fakülteler ile meslek yüksekokullarının hangi boyutlarda öncelikli önlemler alması gerektiği belirlenmelidir.

3. Çalışmanın sonuçları, bu çalışma kapsamında yetersiz olduğu düşünülen hizmetlerin iyileştirilmesi amacıyla ilgili birimlerle paylaşılmalıdır.

4. Üniversitenin akademik, yönetsel ve idari birimlerinden bağımsız bir öğrenci memnuniyetini izleme ekibi oluşturulmalı, bu ekip tarafından öğrencilere sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri sürekli olarak izlenip gözden geçirilmeli, öğrenci geri bildirimleri hızlı ve etkili biçimde gerçekleştirilmelidir.

5. Üniversite Yönetimi, öğrencilerin memnuniyet düzeyini yüksek tutmalı, onlarda aidiyet duygusunu geliştirmeli, onların mezuniyetlerinde ve iş hayatlarında bu aidiyet duygusunu olumlu bir şekilde yansıtmasını

sağlamalıdır. Bunların yapılması halinde öğrenciler de üniversitelerini başka öğrencilere tavsiye edeceklerdir.

6. Üniversitenin Stratejik Planı’nda yer alan hedefler ve amaçlar çalışma sonuçlarıyla karşılaştırılmalıdır

Kaynakça

Aydın, S., Görmüş, A.Ş., Altıntop, M.Y.

(2014). Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri İle Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi İle İncelenmesi: Meslek Yüksekokulu’nda Bir Uygulama. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 35-58.

Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.

Cin, M., Özdem, G., Kesicioğlu, O. S., Alver, M., Değirmençay, Ş. A. ve Sancak, Ş. (2017). Giresun Üniversitesi’nde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*. 9 (16), 71-96.

Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversite Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.

Karakütük, K. (2007). Üniversitelerin Bütçe Yönetimi Sorunları, 16. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 5-7 Eylül, Tokat.

Kavak, Y. (2011.) Türkiye’de Yükseköğretimin Görünümü ve Geleceğe Bakış. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. 1 (2), 55-58.

Memduhoğlu, H.B., ve Tanhan, F. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Akademik Başarılarını Etkileyen Örgütsel Faktörler Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*. 10(1), 106-124.

Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.

Okutan, M. (2012) *Eğitim Yönetimi ve Denetiminde Örnek Olaylar*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Taymaz, H. (2009). *Okul Yönetimi*. Ankara: Pegem Yayınları.

Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 184-203.

Topsakal, Y. ve İplik, F.N. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Kalite Algıları İle Memnuniyet ve Tavsiye Etme Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Çağ University Journal of Social Sciences*, 10(2), 40-56.

Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö. İ. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Yayınları.

Ek 1. Evren ve Örneklem

Akademik Birim	Evren			Örneklem		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Ziraat Fakültesi	1.354	1.856	3.210	31	31	62
Veteriner Fakültesi	660	810	1.470	14	14	28
Uygulamalı Bil. Fak.	159	216	375	3	4	7
Tıp Fakültesi	1.358	1.287	2.645	26	25	51
Spor Bilimleri Fakültesi	339	465	804	8	8	16
Siyasal Bilgiler Fakültesi	1.143	1.755	2.898	28	28	56
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2.236	483	2.719	26	27	53
Mühendislik Fakültesi	1.970	2.364	4.334	42	41	83
İletişim Fakültesi	459	612	1.071	10	11	21
İlahiyat Fakültesi	2.729	1.554	4.283	42	41	83
Hukuk Fakültesi	1.925	2.438	4.363	42	43	85
Hemşirelik Fakültesi	296	56	352	4	3	7
Güzel Sanatlar Fakültesi	71	52	123	1	1	2
Fen Fakültesi	1.812	1.437	3.249	31	32	63
Eğitim Bilimleri Fakültesi	1.331	654	1.985	19	19	38
Eczacılık Fakültesi	786	333	1.119	11	11	22
Diş Hekimliği Fakültesi	692	451	1.143	11	11	22
Dil ve Tarih - Coğrafya Fakültesi	4.536	3.531	8.067	78	78	156
Devlet Konservatuvarı	94	80	174	2	1	3
Ayaş Meslek Yüksekokulu	54	33	87	1	-	1
Beypazarı Meslek Yüksekokulu	1.481	1.072	2.553	24	25	49
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	548	1.505	2.053	20	20	40
GAMA Meslek Yüksekokulu	129	576	705	7	7	14
Haymana Meslek Yüksekokulu	220	42	262	3	2	5
Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu	675	748	1.423	14	14	28
Kalecik Meslek Yüksekokulu	208	170	378	3	4	7
Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri MYO	68	14	82	1	1	2
Nallıhan Meslek Yüksekokulu	44	182	226	2	2	4
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	1.351	589	1.940	19	19	38
Toplam	28.728	25.365	54.093	523	523	1.046

Ek 2. Fakülte Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	136.177	18	7,565	13,419	,000
Grup İçi	473,017	839	,564		
Toplam	609,194	857			

Ek 3. Meslek Yüksekokulları Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	20,779	9	2,309	3,059	,000
Grup İçi	134,351	178	,755		
Toplam	155,130	187			

Ek 4. Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte ya da Meslek Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumunu Gösteren T-testi Sonuçları

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi				
		F	P Değeri	t	Serbestlik Derecesi	P değeri (Çift)	95% Ortalama Güven Aralığı	
						Alt	Üst	
Ortalama	Varyansların eşit varsayılması	1,764	,184	2,258	1044	,024	,0204	,2908
	Varyansların eşit varsayılmaması			2,149	261,799	,033	,0130	,2981

Ek 5. Sınıflara Göre Memnuniyet Düzeyini Gösteren ANOVA Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	13,371	5	2,674	3,685	,003
Grup İçi	754,687	1040	,726		
Toplam	768,057	1045			

Ek 6. Memnuniyet Düzeyinin Cinsiyete Göre Durumunu Gösteren T-Testi Sonuçları

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi					
		F	P Değeri	t	Serbestlik Derecesi	P değeri (Çift)	95% Ortalama Güven Aralığı	Alt	Üst
Ortalama	Varyansların eşit varsayılması	2,891	,089	-,154	1044	,877	-,1123	,0959	
	Varyansların eşit varsayılmaması			-,154	1040	,877	-,1123	,0959	

Ek 7. Ailelerin Aylık Gelir Durumuna Göre Memnuniyet Düzeyini Gösteren ANOVA Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar Arası	6,741	4	1,685	2,305	,057
Grup İçi	761,316	1041	,731		
Toplam	768,057	1045			

Ek 8. "Yönetim", "Öğrenci" ve "Destek" Boyutları Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		Yönetim Memnuniyet Puanı	Öğrenci Memnuniyet Puanı	Destek Memnuniyet Puanı
Yönetim Ortalama Memnuniyet Puanı	Pearson Correlation	1	,843*	,862*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	n	1046	1046	1046
Öğrenci Ortalama Memnuniyet Puanı	Pearson Correlation	,843*	1	,787*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	n	1046	1046	1046
Destek Ortalama Memnuniyet Puanı	Pearson Correlation	,862*	,787*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	n	1046	1046	1046

Ek 9**ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİNE İLİŞKİN ANKARA ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİ**

Sevgili Öğrenci,

Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla görüşünüze gerek duyulmaktadır. Sizden aşağıda yer alan önermelerde, Üniversitenizde sunulan hizmetleri dikkate alarak, düşüncenizi en doğru şekilde yansıtan ifadelerin karşısına çarpı (X) işareti koymanız beklenmektedir. Lütfen her maddeyle ilgili görüşünüzü belirtiniz, boş bırakmayınız. Bu çalışma için ayırdığınız zaman ve yaptığınız katkıdan dolayı teşekkür ederim.

Gönül Aydın

Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Eğitim Yönetimi Yüksek Lisans Programı

gonultiryakioglu@hotmail.com

1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Cinsiyetiniz		Kayıtlı Olduğunuz Birim
Kadın	()	Fakülte Adı:
Erkek	()	Meslek Yüksekokul Adı:
Sınıfınız		Bölümünüz
1. Sınıf	()	
2. Sınıf	()	
3. Sınıf	()	
4. Sınıf	()	
5. Sınıf	()	
6. Sınıf	()	
Ailenizin Aylık Gelir Durumu		
2020 TL'den az	()	
2021-4040 TL	()	
4041-6060 TL	()	
6061-8080 TL	()	
8080 TL'den fazla	()	

2. BÖLÜM: ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ

Hiç Katılmıyorum (1)	Az Katılıyorum (2)	Orta Düzeyde Katılıyorum (3)	Çok Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
----------------------	--------------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

Üniversite Yönetimi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca öğrencilere sunulan hizmetlere ilişkin aşağıda belirtilen ifadelere katılma düzeyinizi işaretleyiniz.

1	Öğrenciler, sorun ve önerilerine karşı duyarlı bir Üniversite Yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) sahiptirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Üniversite Yönetimi, öğrencilere haklarını kullanma fırsatı sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Üniversite Yönetimi, öğrencilere eşit koşullarda hizmet verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Üniversite Yönetimi, alanında uzman akademisyenlerden oluşur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Öğrenciler, Üniversite Yönetimi ile Temsilcileri kanalıyla gereksinim duyduklarında rahatlıkla görüşebilirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Üniversite Yönetimi, öğrenme-uygulama ortamlarında yürütülen çalışmaların öğrenci odaklı olmasını özendirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Öğrenciler, gereksinim duyduğu bilgilere Üniversite web sayfasından ulaşabilmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla eğitimin kalitesini geliştirmekte ve artırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Üniversite Yönetimi, öğrenme ve sosyal yaşam ortamlarını geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesini sağlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Üniversite Yönetimi, öğrencilerin yeteneklerini uygun alanlarda kullanmasına olanak sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla uluslararasılaşmanın niteliğini artırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına katkıda bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Üniversite Yönetimi, etkin sağlık hizmeti sunmak için, ulusal ve uluslararası akreditasyonunu sağlamış merkezler kurulmasını sağlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Üniversite Yönetimi, yerleşkelerin altyapısının ve fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi için çalışmalar yürütmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Üniversite Yönetimi tarafından sunulan güvenlik hizmetleri öğrencilerin huzurlu bir ortamda öğrenim görmesi açısından yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Üniversite Yönetimine duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın ders kaydı aşamasında uyguladığı randevu sistemi, kaydın çabuk ve hızlı yapılmasını sağlamıştır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nca ders kaydı aşamasında Üniversitenin ilgili birimlerine yönelik yapılan bilgilendirmeler yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

19	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nca ders kaydı aşamasında öğrencilere interaktif kayıt sisteminin tanıtımı ve kullanımına ilişkin olarak yapılan bilgilendirmeler açıklayıcıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Öğrenci Bilgi Sistemi ile öğrenciler işlemlerini rahatlıkla yürütebilmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap vermek konusunda isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin kayıt sırasında yaşanan sorunların çözümü için yaklaşımı olumludur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin gizlilik haklarına duyarlı bir davranış sergiler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfası öğrencilerin gereksinimlerine cevap verecek niteliktedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfası sürekli güncellenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Öğrencilere yurt içi öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Öğrencilere yurt dışı öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Kariyer Merkezi aracılığıyla öğrencilere verilen kariyer danışmanlığı hizmeti geliştirilerek sürdürülmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'nca öğrencilere sunulan sağlık eğitimi ve hizmetlerinin niteliği ve çeşitliliği yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Öğrenciler psikolojik danışma ve rehberlik hizmetinden yeterli düzeyde yararlanabilmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	Üniversitede öğrenci temsilciliği sistemi işlevsel olarak uygulanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenci kulüplerinin kurulmasını desteklenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'nca öğrencilerin kişiliklerini geliştirmelerine olanak verecek sanatsal etkinlikler yapılmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
36	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencilere sanatsal yeteneklerini geliştirmeleri yönünde olanaklar sağlanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenciler için yeterli düzeyde kültürel etkinlikler düzenlemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenciler için yeterli düzeyde spor etkinlikleri düzenlemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
39	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencileri sosyal sorumluluk projelerinde desteklemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
40	Spor tesisleri, gereksinime göre mesai saatleri dışında da hizmet vermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

41	Öğrenci yurtları öğrenci sayısına göre yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
42	Merkezi kafeteryada (yemekhane) etkin bir hizmet verilmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
43	Kafeterya ve kantinler hijyeniktir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
44	Öğrenciler için belirlenen yemek fiyatları uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
45	Kantinlerde öğrencilerin gereksinimini karşılayacak çeşitte yiyecek bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
46	Kantinlerde sunulan ürünlerin fiyatı uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
47	Yerleşke içerisindeki düzenlemeler (yol, otopark yeşil alan vb.) yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48	Yerleşke içerisinde bulunan bilgilendirici işaret ve levhalar yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49	Öğrencilerin yerleşkelere ulaşımı kolaydır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
50	Öğrenciler için düzenlenen etkinliklerde kullanılan kamp alanları yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
51	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli, öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
52	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
53	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'na duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
54	Yerleşkelerde bulunan kütüphaneler yeterli sayıdadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
55	Öğrencilerin akademik gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak kütüphanelerdeki yayınlar ve veri tabanları yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
56	Kütüphanelerde bulunan bilgisayarlar öğrenciler için yeterli sayıdadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
57	Yerleşke içerisinde kütüphane dışında çalışılabilecek alanlar yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
58	Öğrencilerin kütüphanede ya da diğer ortamlarda kullanabilecekleri internet erişimleri yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
59	Öğrenciler elektronik makale ve dergilere rahatlıkla erişebilmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
60	Kütüphanelerde görme engelli veya az gören öğrenciler için donanımı-yazılımı sağlanan bilgisayar sayısı yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
61	Kitap ve kırtasiye satış yerleri yeterli sayıdadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
62	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli, öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
63	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
64	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'na duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
65	Üniversiteye duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

66	Öğrencilerin Üniversitelerine olan aidiyet duygusu genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
----	---	-----	-----	-----	-----	-----