

# ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ

## ÖĞRENCİ GENEL MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU (2022)

### 1.Giriş

Çağ Üniversitesi Kalite Komisyonu olarak her yıl uygulanan öğrenci genel memnuniyet anket formu, öğrencilerinin sunulan eğitim ve diğer hizmetlere ilişkin memnuniyet, görüş ve önerilerini belirlemek amacıyla tasarlanmakta olup, bu araştırma ile elde edilecek bulgular ışığında geliştirici önlemler alınması planlanmıştır. Bu çalışmada kullanılan veriler, Çağ Üniversitesi bünyesinde 2022-2023 akademik yılı içinde eğitim gören ve ayrıca 2022 güz döneminde kampüs içinde eğitime başlayan toplam 3630 öğrenciden, anket formunu gönüllü olarak ve eksiksiz tamamlayan 645 öğrenciden elde edilmiştir. Bu bağlamda ilgili akademik yılda eğitim gören toplam öğrenci sayısının %17,8'i çalışmaya katılmıştır. Bu anket formu kalite geliştirme süreçlerinde kullanmak üzere öğrencilerimizin görüş ve düşüncelerini öğrenmek amacıyla geliştirilmiş olup çevrimiçi olarak toplanmış ve SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiş ve raporlanmıştır.

### 2.Yöntem

2022-2023 akademik yılı için kayıtlı olan öğrencilerden ve 2022 yılında güz döneminde kampüs içerisinde yüz yüze derslere başlayan öğrencilerin e-posta adreslerine gönderilen elektronik anket formu aracılığıyla veriler toplanmış ve SPSS programı aracılığıyla analiz edilerek raporlanmıştır.

Bulgular SPSS 22.00 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Program aracılığıyla ölçek ve alt boyut güvenilirlikleri ile tanımlayıcı istatistik analizler (ortalama, yüzde, frekans) yapılmış ve raporlanmıştır. Anket formunda yer alan ölçeğin genel ve alt gruplara ilişkin Cronbach Alfa (CA) güvenilirlik katsayıları sırasıyla genel memnuniyet durumu (69 ifade) için 0,97; akademik deneyimlere ilişkin ifadeler için (23 ifade) 0,94; öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik deneyimler için (20 ifade) 0,92; uzaktan eğitime yönelik ifadeler için(7 ifade) 0,93; genel deneyimlere ilişkin görüşler için (19 ifade) 0,93 olarak bulunmuştur. Bu bağlamda güvenilirlik skorları oldukça yüksek düzeyde güvenilir olarak ifade edilebilir.

### 3.Bulgular

Çalışmaya gönüllülük esasına dayalı olarak katılan öğrencilerin belirtilen sorulara ilişkin görüş ve önerileri bu bölüm altında raporlanmıştır.

#### 3.1. Demografik ve Tanımlayıcı Bulgular

**Tablo 1 Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı**

Cinsiyet	n	%
Kadın	441	68,4
Erkek	204	31,6
Toplam	645	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin % 68,4'ünün kadın (n=441) olduğu, %31,60'ının (n=204) erkek olduğu görülmektedir.

**Tablo 2 Katılımcıların Doğum Yılı Aralıkları**

Doğum Yılı	n	%
2000 ve üzeri	502	77,80
1980-1999	132	20,50
1964-1979	11	1,70
Toplam	645	100

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak 2000 ve üzeri yılları arasında (Z kuşağı; n=502) ve 1980- 1999 yılları arasında (Y kuşağı, n=132) doğumlu oldukları görülmektedir.

**Tablo 3 Katılımcıların Kayıtlı Oldukları Birimlerin Dağılımı**

Birim	n	%
Fen-Edebiyat Fakültesi	176	27,30
Hukuk Fakültesi	261	40,50
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	33	5,10
Meslek Yüksek Okulu	144	22,30
Sosyal Bilimler Enstitüsü	31	4,80
Toplam	645	100

Tablo 3 incelendiğinde öğrencilerin kayıtlı oldukları fakülte, yüksekokul ve enstitüyü belirtmeleri istenmiş olup, buna göre 2022-2023 akademik yılı ve 2022 güz yılına kayıtlı ve araştırmaya katılan öğrenci sayıları belirtilmiştir.

**Tablo 4 2022-2023 Birimlere Göre Kayıtlı Öğrenci Sayıları**

Birim	Öğrenci Sayısı
Meslek Yüksek Okulu	754
Fen-Edebiyat Fakültesi	830
Hukuk Fakültesi	955
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	413
Sosyal Bilimler Enstitüsü	678
Toplam	<b>3630</b>

### 3.2. Memnuniyete ilişkin bulgular

Bu bölümde Çağ Üniversitesi idari personeli olarak çalışan bireylerin çalışma ortamları, ilişkiler, sunulan hizmetler ve diğer benzer konularla ilgili memnuniyet düzeyleri sorulmuş ve bulgular tablolar halinde belirtilmiştir.

**Tablo 5. Akademik Deneyimlere İlişkin İfadeler**

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Okuduğum bölüm/programda akademik olarak zorlanmıyorum.	645	3,38	51,3

2	Ders içerikleri alanımla ilgili güncel eğilimleri yansıtmaktadır	645	3,84	70,4
3	Aldığım zorunlu dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir	645	3,87	72,1
4	Aldığım seçmeli dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir	645	3,24	52,4
5	Haftalık ders programı dengeli bir şekilde dağıtılmaktadır	645	3,24	50,7
6	Ders danışmanımdan gerekli danışmanlık hizmetini almaktayım.	645	3,88	70,8
7	Dersliklerin fiziki koşullarını (aydınlatma, ısıtma, havalandırma, vb.) yeterli buluyorum.	645	3,17	51,5
8	Dersliklerde kullanılan öğretim materyallerini (projeksiyon cihazı, tahta, vb.) yeterli buluyorum.	645	3,60	64,9
9	Laboratuvarları alt yapı ve donanım (araç, gereç, teknik malzeme) açısından yeterli buluyorum.	645	2,46	41,9
10	Öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik donanımlarını yeterli buluyorum.	645	3,93	73,1
11	Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumu tatmin edicidir.	645	3,81	69,1
12	Öğretim elemanlarına ders dışı zamanlarda kolaylıkla ulaşabiliyorum.	645	3,86	71,8
13	Alanımla ilgili araştırmaya yönelik uygulama (proje, topluma hizmet vb.) fırsatları verilmektedir.	645	3,01	50,7
14	Alanımla ilgili sunulan staj imkanlarından memnunum.	645	2,04	29,4
15	Aldığım dersler benim eleştirel düşünme becerilerimi geliştirmektedir.	645	3,65	63,4
16	Aldığım dersler iletişim becerilerimi (yazılı ve sözlü) geliştirmektedir.	645	3,75	65,7
17	İngilizce seviyem alanım ile ilgili bilgileri takip edip, gerekli şekilde kullanmaya yeterlidir	645	3,27	51,6
18	Ders müfredatlarında ikinci yabancı dillerin olmasından memnunum.	645	2,88	49,8
19	Bölümümün/Programımın beni gelecekteki mesleğime etkin bir şekilde hazırladığına inanmaktayım	645	3,50	59,2
20	Bölümümde/Programımda genellikle yenilikçi öğretim teknikleri kullanılmaktadır.	645	3,46	59
21	Değerlendirme (sınav, proje, vb.) dersin amaç ve içerikleri ile uyumlu bir şekilde yapılmaktadır.	645	3,64	64
22	Dönem başında ders içerikleri ve geçme kriterleri hakkında bilgi verilmektedir.	645	3,96	74,5
23	Sınav duyuruları zamanında yapılmaktadır	645	3,98	72,7
<b>Genel</b>			<b>3,43</b>	<b>60</b>

Anket formunu dolduran öğrencilerin, akademik deneyimler başlığı altında belirtilen 23 ifadeye ilişkin olarak görüşlerinin dağılımı tablo 5’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde öğrencilerin %60 oranında memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin en çok memnun oldukları deneyimler incelendiğinde öncü noktalar arasında dönem başında ders içerikleri ve geçme kriterleri hakkında bilgi verilmesi

(%74,5), öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik donanımlarının yeterli olması (%73,1) alınan zorunlu derslerin mesleki/bireysel gelişim için katkı sağlayacak nitelikte olması(%72,1) yer almaktadır.

**Tablo 6. Öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik deneyimler**

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Üniversite yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlı olmasından memnunum.	645	2,89	40,5
2	Öğrencilerin kendileriyle ilgili kararlara katılımına olanak sağlanmasından memnunum.	645	3,10	48,7
3	İdari personellerin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.	645	3,49	58,7
4	Öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine uygun "Öğrenci Kulübü" ve/veya "Öğrenci Topluluklarında yer almaları ve çeşitli etkinlikler düzenlemelerinin üniversite tarafından desteklenmesinden memnunum.	645	3,39	60,5
5	Çağ Üniversitesi kütüphanesinin eğitim gördüğüm alanımla ilgili kaynaklar açısından zengin olmasından memnunum.	645	3,43	63
6	Kütüphanedeki elektronik veri tabanlarına ve basılı kaynaklara kolayca ulaşılabilmekten memnunum.	645	3,29	60,9
7	Kütüphane görevlilerinin öğrencilerle yakından ilgilenmelerinden memnunum.	645	3,36	63,3
8	Yemekhanelerin fiziksel koşullarından (büyüklüğü, ısıtma, aydınlatılması vb.) memnunum.	645	2,48	34,6
9	Yemek hizmeti sunan yemekhane vb. Birimlerin ürün fiyatlarının uygunluğundan memnunum.	645	1,73	15,9
10	Yemekhanenin hijyen koşullarından (temizlik vb.) memnunum.	645	2,55	33,9
11	Yemekhanede sunulan yemeklerin lezzeti, görünümü ve sunumundan memnunum.	645	2,13	23,3
12	Yemekhane dışında hizmet sunan uluslararası markaların yiyecek hizmetlerinin kampüs içinde yer almasından memnunum.	645	3,13	54,4
13	Çağ Üniversitesi Kampüsündeki tuvalet ve lavaboların temiz olmasından memnunum.	645	3,18	50
14	Fotokopi hizmetlerinin yeterli ve fiyat açısından uygun olmasından memnunum.	645	2,70	42,3
15	Ring servis aralıkları/sıklığı uygundur	645	1,70	15,5
16	Kampüs güvenliğinin yüksek düzeyde sağlanmasından memnunum.	645	3,97	74,9
17	Özel güvenlik personelinin nazik ve yardımcı olmasından memnunum.	645	4,29	83,6
18	Kampüs alanının temiz ve bakımlı olmasından memnunum.	645	4,18	80,8
19	Kampüs içi otoparkların yeterli olmasından memnunum.	645	3,35	63,3
20	Kampüsü içinde ders dışı zamanları değerlendirmek için uygun yerlerin mevcut ve yeterli olmasından memnunum	645	2,67	37,2
<b>Genel</b>			<b>3,05</b>	<b>50,3</b>

Tablo 6 incelendiğinde öğrencilerin genle olarak öğrenmeyi destekleyici ortamlara ilişkin olanaklardan kısmi ölçüde memnun oldukları (%50,27) görülmektedir. Öğrenciler, özellikle özel güvenlik personelinin nazik ve yardımcı olmasından(%83,6) ve kampüs alanının temiz ve bakımlı olmasından(%80,8) memnunken; yemeklerin ürün fiyat uygunluğu (%15,9) ve ring servis aralıkları/sıklıklarının (%15,5) memnuniyet oranlarının düşük olduğu görülmektedir.

**Tablo 7. Uzaktan Eğitime İlişkin Öğrenci Görüşlerinin Dağılımı**

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Üniversitemizin uzaktan eğitim (ÇUZEM) sürecindeki uygulamalarından memnunum.	645	3,41	54,9
2	Uzaktan eğitim ile derslerimi sürekli tekrar edebiliyorum.	645	2,99	42,8
3	Uzaktan eğitim sayesinde gerekli bilgilere daha hızlı erişebiliyorum.	645	3,09	44,8
4	Uzaktan eğitimde canlı dersleri sürekli takip ediyorum.	645	3,53	59
5	Uzaktan eğitimi aktif olarak kullanıyorum.	645	3,74	64,2
6	Uzaktan eğitimde kullanılan eğitim materyalleri ihtiyaçlarımı karşılıyor	645	3,27	49,3
7	Uzaktan eğitim sürecindeki duyuru ve bilgilendirme sisteminden memnunum.	645	3,51	58,3
	Genel Memnuniyet.		<b>3,36</b>	<b>53,3</b>

Tablo 7 incelendiğinde öğrencilerimizin uzaktan ve dijital eğitim süreçlerine ilişkin olarak sorgulanan yedi ifade için memnuniyet düzeyleri %53,3 olarak belirlenmiştir. Çalışmaya katılan öğrencilerin %64,2'si uzaktan eğitimi aktif olarak kullandıklarını, % 59'u canlı dersleri sürekli takip ettiğini ve uzaktan eğitim sürecindeki duyuru ve bilgilendirmelerden % 58,3 oranıyla memnun olduklarını belirtmişlerdir

**Tablo 8. Genel Deneyimlere İlişkin Görüşlerin Dağılımı**

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Etkinliklerin Duyurusu	645	3,84	65,9
2	Uluslararası İlişkileri Birimi (Erasmus)	645	3,51	56,5
3	Öğrenci İşleri	645	3,48	56,3
4	Kütüphane	645	4,15	77,1
5	Bilgisayar Laboratuvarları	645	3,72	61,8
6	Fotokopi Merkezi	645	3,61	60,2
7	Bilgi İşlem Hizmetleri (Wi-Fi vb.)	645	3,27	47,5
8	Mali İşler Birimi	645	3,75	64
9	Kültür ve Halkla İlişkiler Birimi	645	3,66	61,1
10	Spor Hizmetleri	645	3,66	61,2
11	Ulaşım ve Servis Hizmetleri	645	2,48	29,8
12	Sağlık Hizmetleri	645	3,81	67,1
13	Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi	645	3,57	57,3
14	Engelli Öğrenci Birimi	645	3,78	63,9
15	Öğrenci Kulüpleri	645	3,65	57
16	Fakülte Sekreterliği	645	3,55	57,1
17	Güvenlik Hizmetleri	645	4,32	83,5

18	Kantin ve Kafeterya Hizmetleri	645	3,24	48,2
19	Genel Kullanım Alanlarının Temizliđi	645	3,84	68,7
<b>Genel</b>			<b>3,63</b>	<b>60,2</b>

Tablo 8 incelendiğinde kayıtlı öğrencilerden çalışmaya katılanların ve genel deneyimler bölümünde yer alan birimleri kullananların % 60,2 oranında genel hizmet ve deneyimlerden memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Özellikle güvenlik (%83.5) ve kütüphane(%77,1) hizmetleri öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet belirttikleri alanlar olarak öne çıkmaktadır. Diğer alanlar için memnuniyet yüzdelerinin değerlendirmeye alınması bu alanların gelişimi için önemli olacaktır.

#### 4.Sonuç

**Tablo 9. Memnuniyete İlişkin Faktörlerin Genel Ortalaması**

Faktörler		% Memnuniyet
1	Öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik deneyimler	60
2	Öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik deneyimler	50,3
3	Uzaktan Eğitime İlişkin Öğrenci Görüşlerinin Dağılımı	53,3
4	Genel Deneyimlere İlişkin Görüşlerin Dağılımı	60,2
Genel Memnuniyet		55,95

2022-2023 akademik yılı yüz yüze eğitim düzeni ile başlamış olup Yüksek Öğretim Kurulu'na bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren tüm üniversitelerde ülkemizde yaşanan deprem felaketinden dolayı ikinci dönemin ilk önce uzaktan eğitim ile daha sonra hibrit sistem ile sürdürülmesine karar verilmiştir. Çağ Üniversitesi de tüm akademik birimlerinde aynı şekilde derslerini ve tüm faaliyetlerini bu şekilde gerçekleştirmiştir. Toplam öğrencilerin%17,8'inin katıldığı memnuniyet anket formu çevrimiçi ortamdan toplanıp raporlanmıştır. Tablo 9 'u incelediğimizde uygulanan anket formuna bağlı olarak tüm alanları kapsayan genel memnuniyet oranı %55,95'tir.