

# ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ

## ÖĞRENCİ GENEL MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU (2021)

### 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 2020-2021 akademik yılı içinde eğitim gören ve ayrıca 2021 güz döneminde kampüs içinde eğitime başlayan toplam 2962 öğrenciden, anket formunu gönüllü olarak ve eksiksiz tamamlayan 994 öğrenciden elde edilmiştir. Bu bağlamda ilgili akademik yılda eğitim gören toplam öğrenci sayısının %34'ü' 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

2020-2021 akademik yılı için kayıtlı olan öğrencilerden ve 2021 yılında güz döneminde kampüs içersinde yüz yüze derslere başlayan öğrencilerin e-posta adreslerine gönderilen elektronik anket formu aracılığıyla veriler toplanmış ve SPSS programı aracılığıyla analiz edilerek raporlanmıştır.

### 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	612	61,56
Erkek	382	38,43
Toplam	994	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin % 61,56 kadın (n=612) olduğu, %38,43'ünün (n=382) erkek olduğu görülmektedir.

**Tablo 2 Katılımcıların Doğum Yılı Aralıkları**

Doğum Yılı	n	%
2000 ve üzeri	598	60,16
1980-1999	396	39,83
1964-1979	0	0
1963-ve öncesi	0	0
Toplam	994	100

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak 2000 ve üzeri yılları arasında (Z kuşağı; n=598) ve 1980- 1999 yılları arasında (Y kuşağı, n=392) doğumlu oldukları görülmektedir.

**Tablo 3 Katılımcıların Kayıtlı Oldukları Birimlerin Dağılımı**

Birim	n	%
Yabancı Diller Yüksekokulu	96	10
Meslek Yüksek Okulu	161	16,19
Fen-Edebiyat Fakültesi	312	31,38
Hukuk Fakültesi	144	14,48
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	241	24,24
Sosyal Bilimler Enstitüsü	40	4,0
Toplam	994	100

Tablo 3 incelendiğinde öğrencilerin kayıtlı oldukları fakülte, yüksekokul ve enstitüyü belirtmeleri istenmiş olup, buna göre 2020-2021 akademik yılı ve 2021 güz yılına kayıtlı ve araştırmaya katılan öğrenci sayıları belirtilmiştir.

**Tablo 4 2020-2021 Birimlere Göre Kayıtlı Öğrenci Sayıları**

Birim	Öğrenci Sayısı
Meslek Yüksek Okulu	<b>476</b>
Fen-Edebiyat Fakültesi	<b>667</b>
Hukuk Fakültesi	<b>814</b>
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	<b>484</b>
Sosyal Bilimler Enstitüsü	<b>521</b>
Toplam	

### 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.	994	3,48	70,2
2	Ders içerikleri alanımla ilgili güncel eğilimleri yansıtmaktadır	994	4,19	83,8
3	Aldığım zorunlu dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir	994	4,19	83,8
4	Aldığım seçmeli dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir	994	3,94	78,8
5	Haftalık ders programı dengeli bir şekilde dağıtılmaktadır	994	3,68	74,3
6	Ders danışmanımdan gerekli danışmanlık hizmetini almaktayım.	994	3,94	78,8
7	Dersliklerin fiziki koşullarını (aydınlatma, ısıtma, havalandırma, vb.) yeterli buluyorum.	994	3,76	73,4
8	Dersliklerde kullanılan öğretim materyallerini (projeksiyon cihazı, tahta, vb.) yeterli buluyorum.	994	3,62	72,2
9	Laboratuvarları alt yapı ve donanım (araç, gereç, teknik malzeme) açısından yeterli buluyorum.	994	4,03	80,3
10	Öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik donanımlarını yeterli buluyorum.	994	3,82	76,4
11	Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumu tatmin edicidir.	994	3,92	78,8
12	Öğretim elemanlarına ders dışı zamanlarda kolaylıkla ulaşabiliyorum.	994	3,82	76,4
13	Alanımla ilgili araştırmaya yönelik uygulama (proje, topluma hizmet vb.) fırsatları verilmektedir.	994	3,23	64,6
14	Alanımla ilgili sunulan staj imkanlarından memnunum.	994	3,91	78,9
15	Aldığım dersler benim eleştirel düşünme becerilerimi geliştirmektedir.	994	3,99	79,8
16	Aldığım dersler iletişim becerilerimi (yazılı ve sözlü) geliştirmektedir.	994	3,65	73,2
17	İngilizce seviyem alanım ile ilgili bilgileri takip edip, gerekli şekilde kullanmaya yeterlidir	994	4,07	81,4
18	Ders müfredatlarında ikinci yabancı dillerin olmasından memnunum.	994	3,95	79
19	Bölümümün/Programımın beni gelecekteki mesleğime etkin bir şekilde hazırladığına inanmaktayım	994	3,92	78,4
20	Bölümümde/Programımda genellikle yenilikçi öğretim teknikleri kullanılmaktadır.	994	3,91	79,7

21	Değerlendirme (sınav, proje, vb.) dersin amaç ve içerikleri ile uyumlu bir şekilde yapılmaktadır.	994	4,09	81,8
22	Dönem başında ders içerikleri ve geçme kriterleri hakkında bilgi verilmektedir.	994	4,19	83,8
23	Sınav duyuruları zamanında yapılmaktadır	994	4,21	84,2
<b>Genel</b>			<b>3,89</b>	<b>77,8</b>

Anket formunu dolduran öğrencilerin, akademik deneyimler başlığı altında belirtilen 23 ifadeye ilişkin olarak görüşlerinin dağılımı tablo 5’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde öğrencilerin %77,8 oranında memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin en çok memnun oldukları deneyimler incelendiğinde öncü noktalar arasında sınav duyurularının zamanında yapılması (%84,2), ders içeriklerinin alanlarıyla ilgili ve güncel olmaları (%83,8), dönem başında ders içerik ve geçme kriterleri ile ilgili bilgi verilmesi (%81,8), aldığı zorunlu veya seçmeli derslerin mesleki ve bireysel yaşaöllerinde etkili olacağı görüşü (%83,8) yer almaktadır.

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

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Üniversite Yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlı olmasından memnunum.	994	3,97	79,46
2	Öğrencilerin kendileriyle ilgili kararlara katılımına olanak sağlanmasından memnunum.	994	4,12	81,70
3	İdari personellerin öğrencilere karşı tutum ve davranışlarından memnunum.	994	4,09	80,68
4	Öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine uygun “Öğrenci Kulübü” ve/veya “Öğrenci Topluluklarında yer almaları ve çeşitli etkinlikler düzenlemelerinin üniversite tarafından desteklenmesinden memnunum.	994	4,34	86,81
5	Çağ Üniversitesi kütüphanesinin eğitim gördüğüm alanımla ilgili kaynaklar açısından zengin olmasından memnunum.	994	4,22	85,40
6	Kütüphanedeki elektronik veri tabanlarına ve basılı kaynaklara kolayca ulaşılabilmekten memnunum.	994	4,29	85,93
7	Kütüphane görevlilerinin öğrencilerle yakından ilgilenmelerinden memnunum.	994	4,25	84,92
8	Yemekhanelerin fiziksel koşullarından (büyüklüğü, ısıtma, aydınlatılması vb.) memnunum.	994	3,83	77,10
9	Yemek hizmeti sunan yemekhane vb. Birimlerin ürün fiyatlarının uygunluğundan memnunum.	994	3,90	78,22
10	Yemekhanenin hijyen koşullarından (temizlik vb.) memnunum.	994	3,76	75,65
11	Yemekhanede sunulan yemeklerin lezzeti, görünümü ve sunumundan memnunum.	994	3,65	73,81
12	Yemekhane dışında hizmet sunan uluslararası markaların yiyecek hizmetlerinin kampüs içinde yer almasından memnunum.	994	4,10	83,09
13	Çağ Üniversitesi Kampüsündeki tuvalet ve lavaboların temiz olmasından memnunum.	994	4,36	87,23
14	Fotokopi hizmetlerinin yeterli ve fiyat açısından uygun olmasından memnunum.	994	4,34	85,99
15	Servis aralıkları/sıklığı uygundur	994	4,27	80,13
16	Servisler zamanında kalkmasından memnunum.	994	4,46	88,09

17	Servis güzergâhlarının uygunluğundan memnunum.	994	4,43	88,2
18	Üniversitedeki servis hizmetlerinin ücretsiz olmasından memnunum.	994	4,87	96,33
19	Kampüs güvenliğinin yüksek düzeyde sağlanmasından memnunum.	994	4,52	90,96
20	Özel güvenlik personelinin nazik ve yardımcı olmasından memnunum.	994	4,52	90,96
21	Kampüs alanının temiz ve bakımlı olmasından memnunum.	994	4,62	92,48
22	Kampüs alanında yeterince yeşil alan olmasından memnunum.	994	4,37	87,39
23	Kampüs içi otoparkların yeterli olmasından memnunum.	994	4,40	88,05
	Kampüsü içinde ders dışı zamanları değerlendirmek için uygun yerlerin mevcut ve yeterli olmasından memnunum	994	4,04	80,20
<b>Genel</b>			<b>4,23</b>	<b>84,6</b>

Tablo 6 incelendiğinde öğrencilerin genle olarak öğrenmeyi destekleyici ortamlara ilişkin olanaklardan büyük ölçüde memnun oldukları (%84,60) görülmektedir. Özellikle, üniversitedeki servis-ulaşım hizmetlerinin bedelsiz oluşu (%96), kampüs içi çalışanların nazik ve saygılı oluşları ( % 93), kampüs güvenliğinin yüksek düzeyde sağlanıyor olması (%91), kampüs alanının temiz ve bakımlı olması ( % 87) gibi sonuçların yüksek düzeyde memnuniyetleri açıklayıcı ifadeler olduğunu görmekteyiz.

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

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Üniversitemizin uzaktan eğitim (ÇUZEM) sürecindeki uygulamalarından memnunum.	994	4,11	81,7
2	Uzaktan eğitim ile derslerimi sürekli tekrar edebiliyorum.	994	3,96	79,8
3	Uzaktan eğitim sayesinde gerekli bilgilere daha hızlı erişebiliyorum.	994	4,06	81,2
4	Uzaktan eğitimde canlı dersleri sürekli takip ediyorum.	994	4,77	95,4
5	Uzaktan eğitimi aktif olarak kullanıyorum.	994	4,58	90,8
6	Uzaktan eğitimde kullanılan eğitim materyalleri ihtiyaçlarımı karşılıyor	994	4,12	82,9
7	Uzaktan eğitim sürecindeki duyuru ve bilgilendirme sisteminden memnunum.	994	4,27	83,4
	Genel Memnuniyet.		<b>4,26</b>	<b>85,2</b>

Tablo 7 incelendiğinde öğrencilerimizin uzaktan ve dijital eğitim süreçlerine ilişkin olarak sorgulanan yedi ifade için memnuniyet düzeyleri % 85,2 olarak belirlenmiştir. Çalışmaya katılan öğrencilerin % 91'i uzaktan eğitimi aktif olarak kullandıklarını, % 96'sı canlı dersleri sürekli takip ettiğini ve uzaktan eğitim sürecindeki duyuru ve bilgilendirmelerden % 84 oranıyla memnun olduklarını belirtmişlerdir.

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

No	İfadeler	n	Ort.	%
1	Etkinliklerin Duyurusu	994	4,20	83,16
2	Uluslararası İlişkileri Birimi (Erasmus)	994	4,94	96,35
3	Öğrenci İşleri	994	3,67	74,61
4	Kütüphane	994	4,52	90,38
5	Bilgisayar Laboratuvarları	994	4,70	93,93
6	Fotokopi Merkezi	994	4,63	92,51
7	Bilgi İşlem Hizmetleri (Wi-Fi vb.)	994	4,25	84,93
8	Mali İşler Birimi	994	4,27	85,48
9	Kültür ve Halkla İlişkiler Birimi	994	4,84	96,00
10	Spor Hizmetleri	994	4,72	95,11
11	Ulaşım ve Servis Hizmetleri	994	4,53	90,88
12	Sağlık Hizmetleri	994	4,73	94,95
13	Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi	994	4,88	97,65
14	Engelli Öğrenci Birimi	994	5,00	100
15	Öğrenci Kulüpleri	994	4,54	90,89
16	Fakülte Sekreterliği	994	4,31	86,14
17	Güvenlik Hizmetleri	994	4,63	92,67
18	Kantin ve Kafeterya Hizmetleri	994	3,96	79,11
19	Genel Kullanım Alanlarının Temizliği	994	4,55	91,69
<b>Genel</b>			<b>4,56</b>	<b>91,2</b>

Tablo 8 incelendiğinde kayıtlı öğrencilerden çalışmaya katılanların % 91,20 oranında ve oldukça yüksek düzeyde genel hizmet ve deneyimlerden memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Özellikle engelli öğrenci birimi % 100; kariyer geliştirme uygulama ve araştırma merkezinden % 97,65, uluslararası ilişkiler birimi % 96,35 , kültür ve halkla ilişkiler biriminden % 96, spor hizmetlerinden % 95 memnun oldukları göze çarpmaktadır.

#### 4.Sonuç

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

Faktörler		% Memnuniyet
1	Öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik deneyimler	77,80
2	Öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik deneyimler	84,62
3	Uzaktan Eğitime İlişkin Öğrenci Görüşlerinin Dağılımı	85,20
4	Genel Deneyimlere İlişkin Görüşlerin Dağılımı	91,20
<b>Genel Memnuniyet</b>		<b>84,70</b>

Yüksek Öğretim Kurulu'na bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren tüm üniversitelerde Covid-19 salgın şartlarına bağlı olarak 2020-2021 akademik yılı da uzaktan eğitim ile sürdürülmesine karar verilmiştir. Çağ Üniversitesi de tüm akademik birimlerinde aynı şekilde derslerini ve tüm faaliyetlerini uzaktan erişim ile gerçekleştirmiştir. Bu dönem içinde de tüm derslerin ve faaliyetlerin uzaktan erişim ile yapılmasına karar verildiği için 2021 yılı için anket formu dahil olmak üzere öğrencilere uygulanan tüm geri bildirim araçları çevrimiçi ortamlardan toplanmıştır. Ancak öğrenmeyi destekleyici ortamlara yönelik öğrencilerin deneyimleri ve genel deneyimleri hakkındaki bilgiler öğrencilerin 2021 yılı güz döneminde kampüse yüz yüze derslere dönmesi ile beraber toplanmıştır. Toplam öğrencilerin %34'ü katıldığı bu anket formu hem çevrimiçi hem de yüz yüze toplanmış ve raporlanmıştır. Tablo 9 'u incelediğimizde uygulanan anket formuna bağlı olarak tüm alanları kapsayan genel memnuniyet oranı %84,70' dir.