

Üniversite Öğrencilerinin Yurt Memnuniyetleri Anketi

Doç. Dr. Aykut Hamit TURAN
Sakarya Üniversitesi
İşletme Fakültesi
Yönetim bilişim sistemleri Bölümü
ahturan@sakarya.edu.tr

Uzm. Ahmet ÜNSEL
Namık Kemal Üniversitesi
ahmetunsel@gmail.com

Özet

Bu araştırmayla, Namık Kemal Üniversitesi'nde bünyesindeki Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu'nda kalan öğrencilerin yurttan memnuniyetlerinin değerlendirilmesi ve bu sayede yurttan verilen hizmet kalitesinin artırılmasıdır. Araştırma, Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu'nda kalan öğrencilerin tümü üzerinde yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde araştırma sürecinde geliştirilen "Yurt Öğrencileri Beklenti ve Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır. Araştırmanın temel katkısı makalede detaylı bir şekilde tartışılan özgün değerlendirme yöntemi ve ekte sunulan tam araştırma ölçeğidir. Araştırma sürecinde geliştirilen "Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi" diğer benzeri çalışmalara veya projelere örnek olacak niteliktedir.

Anahtar Kelimeler: Yurt Memnuniyeti ve Beklentileri, Anket, Namık Kemal Üniversitesi

Dormitory Satisfactions Survey of University Students

Abstract

In this study, the assessment of satisfaction and expectations of students residing Namık Kemal University, Ayşe Menger Girl's Dormitory has been performed to enhance service levels at the facility. All residents of the Ayşe Menger Girl's Dormitory has participated the study. In the process of assessment of the satisfaction levels and expectations of the dormitory residents, the original survey instrument that was developed by the authors has been employed. The main contribution of this study is the evaluation process discussed in the article in detail and fully presented survey instrument as an attachment. "Student Expectations and Satisfaction Survey" developed during the study period could be a good example for other similar studies or projects.

Keywords: Dormitory Satisfaction and Expectations, Survey, Namık Kemal University

JEL Classification Codes: C83, Z10

GİRİŞ

Daha nitelikli öğrenciler yetiştirmek için çaba gösteren üniversiteler, verdikleri eğitimin kalitesini sürekli yüksek tutmak hedefindedirler. Üniversiteler, günümüzde bu hedeflerinin yanı sıra, eğitim verdikleri öğrenci kitlesinin sosyal sorumluluklarını da üstlenmektedirler ve bu da öğrencilerin üniversite tercihlerinde önemli bir rol oynamaktadır.

Son yıllarda üniversiteye giriş sınavına başvuran öğrenci sayısındaki ve bu talebi karşılamak amacıyla var olan üniversitelerin sayısındaki hızlı artış öğrencilere farklı seçenekler yaratarak yükseköğretim kurumları arasındaki rekabeti artırmaktadır (Özgüngör, 2008). Bilgi toplumundaki hızlı değişimler hemen hemen tüm sektörlerdeki ilişkileri uluslararası bir düzeye taşımakta ve yine her alanda rekabeti gerekli kılmaktadır. Rekabet, eğitim kurumlarının da gündemini işgal etmekte ve her kurum kendini kalite açısından rekabet edebilir bir düzeye çıkarmaya çaba göstermektedir. (Burgaz ve Ekinci, 2007).

Öğrencilerin öğrenimlerine devam edecekleri üniversite seçimlerinde kullandıkları önemli bir kriter, üniversitenin kendilerini hem mesleğe hazırlayacak hem de seçtikleri meslekte iş bulmalarını kolaylaştıracak bir imaja sahip olmasıdır (Aldemir ve Gülcan, 2004; Özgüngör, 2008). Bu önemli kriterin yanı sıra günümüz öğrencileri seçecekleri okulların sosyal imkânlarının da yeterliliklerini bir tercih nedeni olarak görmekteyiz.

Bu kapsamda, okullarla ilgili ön araştırmalarını yapan öğrencilerin ve velilerinin göz önünde bulundukları pek çok kriterden bir tanesi de tercih edilecek okulun uygun konaklama imkanlarının var olup olmadığıdır.

Bir üniversitenin tercih edilebilme kriterlerini sağlamasının yanıtını verebilecek tek merci onun öğrenim gören öğrencileridir. Eğitim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin daha kaliteli eğitim veren (Burgaz ve Ekinci, 2007) ve bu kaliteli eğitimin yanı sıra sosyal yaşam konusunda yeterliliğini ispatlayan üniversiteleri tercih edecekleri varsayılmaktadır. Üniversitede öğrenim gören öğrencilerin verdikleri yanıtlar, o öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçerken bir yandan da üniversitenin ilgili kriter üzerinde kalitesini arttırmasına yardımcı olabilecek bilgilerin üretilmesini sağlamaktadır.

Toplumu, ilgili alt sistemlerini yöneten kişilerin ve sorulduğunda diğer insanların önemseydiği kavramlardan biri yaşamdan edinilen doyumdur. Bu olgu temelde yaşam kalitesi kavramı ile ilgilidir (Buluş, 2004). Yurt yaşamı, anne-baba kontrolünden uzak, yakın arkadaşlıkların kurulduğu ve renkli bir yaşantının yanında bazı sorunları da beraberinde getirmektedir (Kaya ve Çilli, 2004). Aileden uzak bir yaşamda yurttaki kalan ve pek çok şeye tek başına göğüs germesi gereken üniversite öğrencilerinin bu yoğun stresli dönemlerinde ikamet ettikleri şehirden ve kaldıkları yurttaki yaşantılarından beklentileri ve dolayısıyla yaşam doyum eşikleri de yükselmektedir.

Bu çalışma ile amaçlanan, Namık Kemal Üniversitesi Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdunda kalan üniversite öğrencilerinin memnuniyet ifadeleri aracılığıyla memnuniyet seviyelerini ölçmek ve yurttaki verilen hizmet kalitesinin bu bağlamda iyileştirilmesini sağlamaktır. Bu çalışmanın bilimsel katkısı ise ekte verilmiş olan ve yazarlar tarafından geliştirilen “Yurt

Öğrencileri Beklenti ve Memnuniyet Anketi” dir (Turan ve Ünsel, 2012). Söz konusu anket diğer benzeri çalışmalarda kullanılabilir.

1. Araştırma Yöntemi

Namık Kemal Üniversitesi Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu Memnuniyet Anketi Projesi Aralık 2011 tarihinde Namık Kemal Üniversitesi Rektörlüğünün direktifleri doğrultusunda başlatılmış ve yurt genelinde veri toplama süreci 2012 yılı Mart ayı içinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından hazırlanan “Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu Beklenti ve Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır. Veriler kâğıt temelli klasik anketler yardımı ile Yurt Yönetimi tarafından toplanmıştır. Anket yurt yönetimi tarafından uygulanmış ve toplam 101 öğrenci ankete cevap vermiştir.

Yurtta kalan öğrencilerin tümü kız öğrencidir. Anket katılımcılarının 41’i Ziraat Fakültesi, 4’ü Mühendislik Fakültesi, 11’, Tıp Fakültesi, 21’i Fen Edebiyat Fakültesi, 4’ü Sağlık Yüksekokulu, 7’si Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, 4’ü Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve 1’i Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencisidir (8 öğrenci okulunu belirtmemiştir).

2. Veri Toplama ve Değerlendirme Süreci

Yurt genelinde veri toplama süreci 2012 yılı Mart ayı içinde gerçekleştirilmiştir. Veriler kâğıt temelli klasik anketler yardımı ile yurt yönetimi tarafından toplanmıştır. Anket yurt yönetimi tarafından uygulanmış ve toplam 101 kişi ankete cevap vermiştir. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 18 istatistiksel analiz programı kullanılmıştır. Bu araştırma, memnuniyet anketinin Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdunda kalan tüm 107 öğrenciye uygulanması yoluna gidilerek tam sayım yöntemi ile yapılmıştır (6 öğrenci ankete cevap vermemiştir).

3. Değerlendirme Ölçekleri ve Genel Değerlendirme

Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen “Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara dayalı olarak, her yıl memnuniyet araştırması yapılması, öğrencilerin en az memnun oldukları konuların öncelikle ele alınması ve öğrenci memnuniyet araştırmasından ve izlenmesinden sorumlu bir takımın oluşturulması önerilmiştir (Turan ve Ünsel, 2012). Bu makale temel olarak yeni geliştirilen ölçeğin sunulması ve paylaşılmasını amaçlamıştır ve Betimleyici bir çalışmadır.

Ankete katılan 101 öğrencinin yaş ortalaması yaklaşık 20,53 yıl olarak bulunmuştur. Tablo 1’de öğrencilerin yaş dağılımı verilmiştir.

Tablo 1: Yaş Dağılımı

Yaş	N	Oran (%)
<18	-	-
18-20	52	53,0
21-23	44	44,0
24-27	3	3,0
>27	-	-
Toplam	99*	100,0

*2 kayıp değer olduğundan $N_{\text{toplam}} < 101$ çıkmıştır.

Yurttan kalan öğrencilerin üniversitede okudukları birimler incelendiğinde görece olarak çoğunluğu Ziraat Fakültesi öğrencileridir. (%44,0) Bunu takiben oransal olarak Fen Edebiyat Fakültesi öğrencilerinin %23,0 ile ikinci sırada ve Tıp Fakültesi öğrencilerinin ise %12,0 ile üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir. Ankete katılan 101 öğrencinin yurt tecrübelerinin (yurttan kalma yıllarına göre) üniversite yaşam süreleri ile aynı olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle üniversitede bulunma yıllarına göre ortalama üniversite hayatı tecrübesinin yurt tecrübesiyle aynı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 2: Üniversitede Bulunma Yılına Göre Dağılım

Yıl	N	Oran (%)
<1	25	25,0
1-3	64	65,0
3-5	10	10,0
5-10	-	-
>10	-	-
Toplam	99*	100,0

*2 kayıp değer olduğundan $N_{\text{toplam}} < 101$ çıkmıştır.

Tablo 3: Daha Önce Başka Bir Yurt Tecrübesi Oranı

Tecrübe	N	Oran (%)
Var	10	10,0
Yok	89	90,0
Toplam	99*	100,0

*2 kayıp değer olduğundan $N_{\text{toplam}} < 101$ çıkmıştır.

Tablo 4: Daha Önce Kalınan Yurt Türleri Dağılımı:

Tür	N	Oran (%)
Devlet Yurdu	3	30,0
Özel Yurt	7	70,0
Yarı Özel Yurt	-	-
Öğrenci Evi	-	-
Toplam	10*	100,0

*Daha önceden başka bir yurt tecrübesi olan öğrencilerin sayısına paralel olarak daha önce kalınan (tecrübe edilen) yurt türü sayısı da 10 olarak görünmektedir.

Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4 dikkate alınarak yapılan hesaplamalarda üniversite öğrencilerinin yurt tecrübe süreleri 1,82 yıl (yaklaşık 1 yıl 9 ay) olarak bulunmuştur.

Katılımcıların görece büyük bir kısmı (%71,0) ikamet ettikleri bu yurdu diğer özel yurtlara kıyasla üniversiteye daha yakın olduğu için, oldukça düşük orandaki bir kısmı ise (%1) daha ucuz olduğu için ve geri kalan yine görece önemli bir kısmı (%28) ise daha konforlu ve sakin olduğu için tercih etmektedirler.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda öğrencilerin üniversitede eğitim görme süreleri ile başka yurt tecrübeleri olup olmaması arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir. Ayrıca, üniversitede bulunma yılı ile daha önce tecrübe edilen yurt türleri arasında da istatistiksel bir ilişki bulunmamıştır.

Öğrenci Yurdunun verdiği hizmetler ile ilgili memnuniyet derecesi çeşitli boyutlarda ölçülmüştür. Burada, hiçbir demografik bilgi bakımından herhangi bir ayrıma gidilmemiştir. Değerlendirme 5'li Likert Ölçeğine göre yapılmıştır (5 = Kesinlikle katılıyorum; 3 = Karasızım; 1 = kesinlikle Katılmıyorum). Değerlendirmeye yardımcı olmak amacıyla ayrıca değerlerin aritmetik ortalaması da hesaplanmıştır. Hesaplanan bu değer 3'ün üzerindeyse bu genel bir memnuniyet ifadesi, 3'ün altındaysa genel bir memnuniyetsizlik ifadesi olarak yorumlanmıştır. Ortalama (M) ve standart sapma (SD) değerleri parantez içerisinde verilmiştir. Standart sapmanın büyük olması, (SD: 1,00 bir kriter olarak seçilebilir) bu soruya cevap veren kimselerin tümü için fikir farklılığının fazla olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu değer küçük olması ise, cevaplanan sorunun yanıtları üzerindeki katılımcıların kararlığı şeklinde yorumlanabilir.

Görsel olarak memnuniyet ve memnuniyetsizlikler aşağıdaki şekiller ile temsil edilmiştir.

😊😊	=	Çok Memnun	(4,2≤M≤5,0)
😊	=	Memnun	(3,4≤M<4,2)
😐	=	Ne Memnun Ne de Memnun Değil	(2,6<M<3,4)
😞	=	Memnun Değil	(1,8<M≤2,6)
😞😞	=	Hiç Memnun Değil	(1,0≤M≤1,8)

Ankete katılan 101 öğrenciye, barınma imkânlarının yeterliliğinden yurt ücretlerinin uygunluğuna, yurt personelinin davranışlarından yurt yönetiminin tutumuna kadar pek çok konudaki memnuniyetlerine ilişkin fikirleri sorulmuştur. Öğrencilerin bu konulardaki memnuniyet ifadelerinin, hem yurt yönetimi hem de üniversite yönetimi açısından kalite geliştirme faaliyetlerinde etkin rol oynayacağı aşikâr olmakla birlikte bu ifadeler, oluşturulan tanımlayıcı özet tablolarla verilerek yorumlanmaktadır.

Ankete katılan yurt öğrencilerinin büyük bir çoğunluğu (%82) yurttaki barınma olanaklarının yeterli olduğunu düşünmektedir. Barınma olanaklarının yeterliliğiyle ilgili katılımcı yanıtları ortalamasının 4,05 olmasıyla yurt öğrencilerinin bu olanakla ilgili genel bir memnuniyet içerisinde olduğu söylenebilmekte ve 0,89 standart sapma değerine sahip olan bu seriden öğrencilerin verdikleri yanıtların homojen (birbirine yakın) olduğu yorumu yapılabilmektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada devlet üniversitesinde faaliyet gösteren bir öğrenci yurdunda ikamet eden öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyet derecesi ve beklentileri özgün olarak geliştirilen anket yöntemi ile özgün bir şekilde değerlendirilmiştir. Öğrencilerin yurt memnuniyeti yurdun genel fiziki yeterliliği, sunulan yemek kalitesi ve fiyatı, yurt ücretleri miktarı, personelin tutumu, yurttaki ders çalışma olanaklarının yeterliliği ve boş vakitleri geçirecek sosyal alanların yeterliliği gibi temel boyutlarda ölçülmüştür. Ankette ayrıca, katılımcıların yaşları, devam ettikleri üniversite birimleri, ne kadar zamandır üniversitede buldukları, daha önceki yurt tecrübeleri ve söz konusu yurtu seçme nedenleri de öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmanın temel katkısı benzer memnuniyet ölçeği anketi çalışmalarına ölçme ve değerlendirme sürecinde yol gösterici ve örnek olabilecek niteliktedir. Bu amaçla geliştirilen ve uygulanan anket ekte verilmiştir.

KAYNAKÇA

- Aldemir, C. and Gülcan, Y. (2004). "Student Satisfaction in Higher Education: a Turkish Case. Journal of the Programme on Institutional Management in Higher Education", Higher Education Management and Policy", 16: 2, 109-122.
- Buluş, M. (2004). "Pamukkale Üniversitesi Öğretim Elemanlarında Akademik Ortam Doyum Düzeyi", PAU Eğitim Bilimleri Dergisi, 16, 5-13.
- Burgaz, B ve Ekinci, C.E. (2007). "Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education), 33, 120-134.
- Kaya, N. ve Çilli, S.A. (2004). "Yurtta Yaşayan Kız Üniversite Öğrencilerinde Nikotin Bağımlılığı ve Yoksunluğunun 12 Aylık Yaygınlığı", Bağımlılık Dergisi, 5, 128-132.
- Özgüngör, S. (2008). "Öğrencilerin Öğretim Türü, Program Türü ve Fakülteyi Tercih Nedenlerine Göre Fakülte Yaşamından Aldıkları Doyum Düzeyleri", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2:24, 81-90.
- Turan, A. H. ve Ünsel, A. (2012). Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu Memnuniyet Anketi Projesi Değerlendirme Raporu. T.C. Namık Kemal Üniversitesi, Nisan 2012, Tekirdağ.

Ek 1: Anket Formu

Sevgili Öğrencilerimiz,

Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdumuzun daha verimli ve aktif bir şekilde çalışmasına devam etmesini sağlamak amacıyla; memnuniyet derecelerinizi ölçen bu anket sayesinde elde edebileceğimiz geri bildirim ve önerileriniz doğrultusunda, öğrenci yurdumuzdan memnuniyet ve beklentilerinizi ölçerek yurttaki barınma kalitesini sürekli arttırmak niyetindeyiz. Lütfen üniversitemizdeki Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu ile ilgili tecrübelerinizi bizimle paylaşmak adına, aşağıdaki sorulara sizce en doğru olan seçenekleri işaretleyerek ve eksiksiz olarak cevap veriniz.

Saygılarımızla,
NKÜ Rektörlüğü

KİŞİSEL BİLGİLERİNİZ

1. Yaşınız Nedir?

18 altı	()	18 - 20 arası	()	21 - 23 Arası	()	24 - 27 arası	()	28 ve üstü	()
---------	-----	------------------	-----	------------------	-----	------------------	-----	---------------	-----

2. Öğrenim gördüğünüz üniversitemiz birimi nedir?

.....
.....

3. Üniversitemizde kaç yıldır bulunmaktasınız?

1 yıldan az	()	1-3 yıl arası	()	3-5 yıl arası	()	5-10 yıl arası	()	10 yıldan fazla	()
----------------	-----	------------------	-----	------------------	-----	----------------------	-----	-----------------------	-----

4. Daha önce başka bir yurttan kaldınız mı?

Evet	()	Hayır	()
------	-----	-------	-----

4.soruya Hayır cevabı verdiyseniz lütfen 6. soruya geçiniz.

5. Daha önce kaldığınız yurdun türü nedir?

Devlet Yurdu	()	Özel Yurt	()
Yarı Özel Yurt	()	Öğrenci Evi	()

6. Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdunu tercih etme nedeniniz nedir? (Birden fazla seçim yapabilirsiniz)

Diğer yurtlara göre daha ucuz	()	Diğer yurtlara göre daha konforlu	()
-------------------------------	-----	-----------------------------------	-----

Diğer yurtlara göre üniversiteye daha yakın	()	Diğer yurtlara göre daha yakın	()
---	-----	--------------------------------	-----

DEĞERLENDİRMELER

Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu ile ilgili aşağıdaki memnuniyet ifadelerine lütfen size en uygun olan seçeneği işaretleyerek cevap veriniz	Memnuniyet Derecesi				
	Kesinlikle Katlıyorum	Katlıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
7. Yurdun barınma olanaklarının yeterli olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
8. Yurdun kahvaltı kalitesinin yeterli olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
9. Kahvaltıda yer alan çeşitlerin yeterli olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
10. Yurtta verilen kahvaltı hizmetinin fiyatının uygun olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
11. Yurt ücretinin genel olarak uygun olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
12. Yurt Personelinin öğrencilere karşı tutumunun olumlu olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
13. Yurttaki ders çalışma ortamı yeteri kadar sessizdir	5	4	3	2	1
14. Ders çalışma ortamının konumundan memnunum	5	4	3	2	1
15. Yurtta boş vakitlerimi geçirebileceğim sosyal alanların yeterli olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
16. Yurtta sıcak su ve ısınma hizmetleri yeterlidir	5	4	3	2	1
17. Yurttaki duş alanları fiziki olarak yeterlidir	5	4	3	2	1
18. Yurdun uyulması gereken giriş – çıkış saatlerinden memnunum	5	4	3	2	1
19. Yurt, bir üniversite öğrencisinin beklentilerini genel olarak karşılamaktadır	5	4	3	2	1
20. Yurt yönetimi şikayetlerimizi göz önünde bulundurur	5	4	3	2	1
21. Yurdun sağladığı çamaşır yıkama hizmetlerinden memnunum	5	4	3	2	1
22. Yurt ücretinin uygun olduğunu düşünüyorum	5	4	3	2	1
23. Yurtta akşam yemeği de verilmesini isterim	5	4	3	2	1

Üniversite Öğrencilerinin Yurt Memnuniyetleri Anketi

24. Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdundan genel olarak memnunum	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

ŞİKAYET VE ÖNERİLER

- 25.** Ayşe Menger Kız Öğrenci Yurdu ile ilgili öneri ve şikâyetlerinizi lütfen aşağıya kısaca yazınız.

.....
.....
.....
.....

Anketimize Katıldığınız İçin Teşekkür Ederiz...