



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ENDEKSİ

**2019
1. DÖNEM DEĞERLENDİRMESİ**

Dr. Öğr. Üyesi Adnan AKTEPE

Haziran, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZET	3
1.ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ENDEKSİ SKORLARININ YORUMLANMASI	4
2. MEMNUNİYET ENDEKSİNİ ARTIRMAK İÇİN HER BİR BOYUTTA ÖNCELİK VERİLMESİ GEREKEN FAKTÖRLERİN SIRALANMASI	6
2.1. Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi Boyutu	6
2.2.Kuruma Bağlılık Boyutu	7
2.3.Yenilikçilik ve Kurum İmaji Boyutu	7
2.4.İletişim Boyutu	8
2.5.Eğitimde Hizmet Kalitesi Boyutu	8
3. BİRİMLER BAZINDA MEMNUNİYET ENDEKSİ SKORLARI	9
EK. LISREL MODELİ	12
KAYNAKLAR	13

ÖZET

Bu raporda Kırıkkale Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Endeksi modeli ile yapılan memnuniyet araştırması sonuçları sunulmaktadır. Model sonuçları salt memnuniyet analizinden ibaret olmayıp, endeks skorları ve yorumlarını içermektedir. Araştırmaya dâhil edilen toplam örneklem büyüklüğü 2.963 öğrencidir. Güvenilirlik analizi sonucunda elenen veriler işleme alınmamıştır. Araştırmaya dâhil olan 12 Fakülte, 8 MYO/YO ve 3 Enstitü bulunmaktadır. Memnuniyet endeksi modellemesinde SPSS, LISREL, ILOG Optimization Studio yazılımları kullanılmıştır. Araştırma yöntemi Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Matematiksel Endeks Tahmin Modeli'dir. Gerçekleştirilen istatistikî analizler; Güvenilirlik analizi, Doğrulayıcı faktör analizi, Yapısal Eşitlik Modeli Uyum istatistiklerinin hesaplanması ve Endeks hesaplamasında kullanılan katsayıların tespiti şeklindedir. Modelde "Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi", "Eğitimde Hizmet Kalitesi", "İletişim", "Yenilikçilik ve Kurum İmajı", "Genel Öğrenci Memnuniyeti" ve "Kuruma Bağlılık" olmak üzere 6 boyut yer almaktadır.

Raporun bölümleri şu şekildedir:

- 1.Bölüm: Her bir boyut için hesaplanan endeks skorlarının yorumlanması ve geçtiğimiz dönemle kıyaslanması,
- 2.Bölüm: Memnuniyet seviyesini artırmak için yapılması gereken işlerin öncelik derecelerine göre sıralanması,
- 3. Bölüm: Akademik birimlere göre genel memnuniyet endeksi skorlarının incelenmesi.

1. ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ENDEKSİ SKORLARININ YORUMLANMASI

Kırıkkale Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Endeksi (OME) modelinde toplam 6 adet boyut (gizli değişken) bulunmaktadır. Model boyutları ve her bir boyuta bağlı ölçüm değişkenleri Tablo 1’de gösterildiği gibidir.

Tablo 1. Model Boyutları ve Bağlı Ölçüm Değişkenleri

No	Boyut	Bağlı Ölçüm Değişkenleri (Anket Soruları)
1	Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi	S3. Fakülte/Okulun fiziksel çevre olanakları
		S4. Fakültenizin/Okulunuzun teknik donanım, yazılım hizmeti altyapısı ve internete kolay erişim olanakları
		S5. Üniversitemizin sosyal, kültürel faaliyetler ve öğrenci kulüp aktivite olanakları
2	Eğitimde Hizmet Kalitesi	S1. Öğretim elemanlarının eğitim ve öğretim konusunda genel performansı
		S2. Öğretim elemanlarının ölçme ve değerlendirmede adaletli ve objektif olması
		S6. Öğretim elemanlarının genel davranışı, öğrenciye ilgisi ve iletişim düzeyi
3	İletişim	S7. İdari personel ve yöneticilerin genel davranışı, öğrenciye ilgisi ve iletişim düzeyi
		S8. Öğrenci işleri ve diğer idari işlemler ile ilgili ihtiyaçlarınızın zamanında ve etkin karşılanma düzeyi
		S9. Dersler ile ilgili ve ders dışı faaliyetlerde duyuru ve bilgilendirmelerin (duyuru panosu, web sitesi, sosyal ağ ve e-posta ile) zamanında ve etkin yapılması
		S10. Fakültenizdeki/Okulunuzdaki öğretim elemanı ve seçmeli ders sayısının yeterlilik düzeyi
4	Yenilikçilik ve Kurum İmajı	S11. Üniversitemizin eğitim ve öğretim hizmetlerindeki değişime açık olma ve yenilikçilik düzeyi
		S12. Üniversitemizin kariyer hedeflerinizi karşılama düzeyi
		S13. Üniversitemizin topluma ve çevreye bilimsel, sosyal katkıları ve dış çevrede tanınma düzeyi
5	Genel Memnuniyet	S14. Üniversitemiz ile ilgili genel memnuniyet dereceniz
		S15. İdealinizdeki üniversite ile Kırıkkale Üniversitesi'nin örtüşme düzeyi
6	Kuruma Bağlılık	S16. Şu an ilk kez Üniversite tercihi yapıyor olsanız, Kırıkkale Üniversitesi'ni tekrar tercih etme düzeyiniz
		S17. Üniversitemizi başkalarına tavsiye etme dereceniz

OME modeli LISREL’de Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ve Matematiksel Endeks Tahmin Modeli kullanılarak çözümlenmiştir. Çalışmada LISREL ile YEM analizi yapılmıştır.

Matematiksel Endeks Tahmin Modeli (Aktepe, 2015, Aktepe vd., 2015a; Aktepe vd., 2015b) ile de her bir boyut için endeks skorları hesaplanmıştır. Endeks skorlarının hesaplanmasında ölçüm verileri, model katsayıları ve YEM ağırlıkları kullanılmıştır.

Her bir boyut için hesaplanan 2019 1. dönem endeks skorları ve daha önceki dönemler ile kıyaslaması Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. 2019 1. Dönem Endeks Skorları*

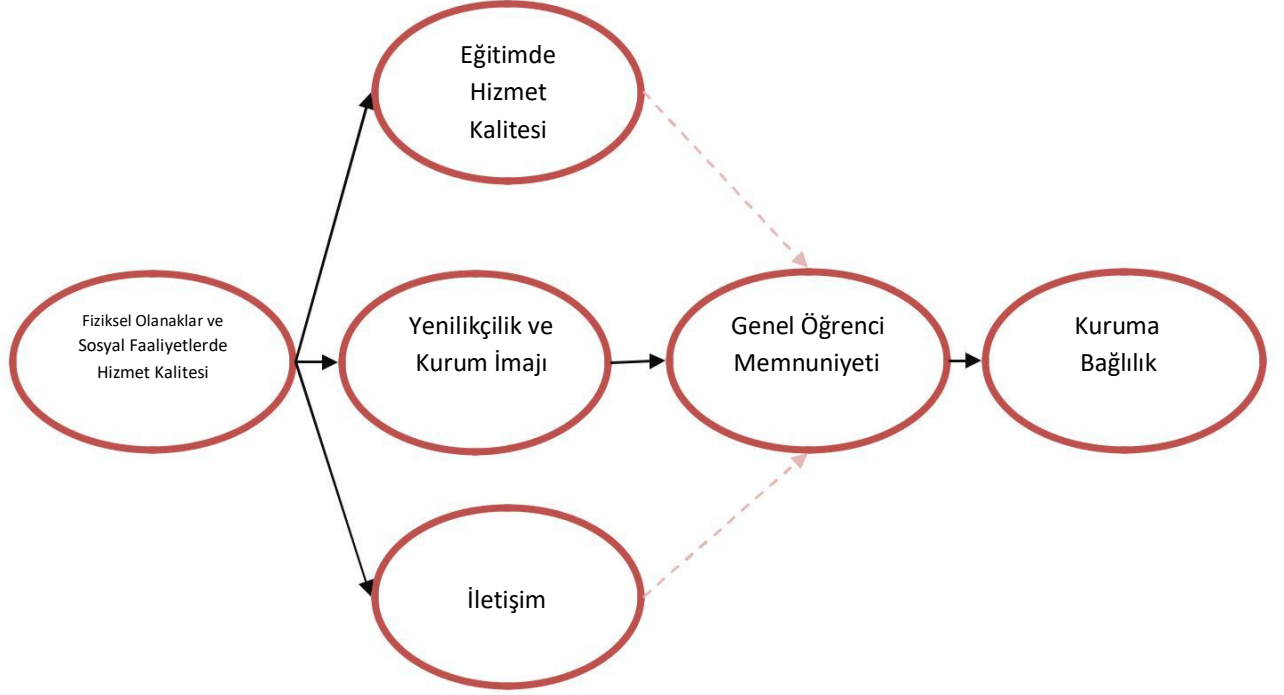
No	Boyut	2014-2015-2016-2017 Yılları Ortalaması	2018 Yılı 1. ve 2. Dönem Ortalaması	2019 Yılı 1. Dönem Sonuçları*
1	Eğitimde Hizmet Kalitesi	71,6	71,4	71,1
2	Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi	53,1	53,6	52,3
3	İletişim	64,7	64,4	64,9
4	Yenilikçilik ve Kurum İmajı	60,1	60,9	60,2
5	Kuruma Bağlılık	57,4	57,7	57,7
6	Genel Öğrenci Memnuniyeti*	58,9	60,2	60,4

* Genel Öğrenci Memnuniyet Endeks Skoru 23 farklı birimin (3 enstitü, 12 fakülte ve 8 MYO/YO) örneklemedeki öğrenci sayıları ve model katsayılarından elde edilen ağırlıklar kullanılarak, yapısal ağırlıklı ortalama şeklinde 100 üzerinden hesaplanmaktadır.

- Genel Öğrenci Memnuniyet Endeksi 100 üzerinden **60,4** olarak hesaplanmıştır. Bu skor diğer boyutların da etkisi dikkate alınarak hesaplanan genel endekstir. 60,4 genel endeks skoru kamu kurumları kıyaslaması yapılarak değerlendirildiğinde, kamu referansına göre orta düzeyin üstü ile iyi düzey arasında bir skalada yer almaktadır. Memnuniyet Endeksi ülkemizde ve dünyada pek çok ülkede özel sektör ve kamu sektöründe hesaplanmaktadır. Dünyada ve Türkiye’de yaklaşık olarak son 10 yılda özel sektör ortalaması 70-75 arasında, kamu sektörü ortalaması ise 55-60 arasındadır. Bir kıyaslama referansı American Customer Satisfaction Index (ACSI) modelidir (Fornell vd., 1996).
- 2019 1. döneminde genel endeks 2018 yılına göre 0,2 puan artış göstermiştir.
- Endeks skorları incelendiğinde en yüksek skorun (71,1) “Eğitimde Hizmet Kalitesi” ve en düşük skorun (52,3) “Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi” boyutunda gerçekleştiği görülmektedir. “İletişim” boyutu endeks skoru 64,9; “Yenilikçilik ve Kurum İmajı” boyutu endeks skoru 60,2 ve “Kuruma Bağlılık” endeks skoru 57,7 olarak hesaplanmıştır.
- **“Eğitimde Hizmet Kalitesi” ve “İletişim” ve boyutları genel endeks skorunun üzerinde bir değer alırken “Yenilikçilik/Kurum İmajı”, “Kuruma Bağlılık” ve “Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi” genel endeks skorunun altında bir değer almıştır.**
- Yukarıda sıralanan boyutlar arasındaki ilişkiler ve yorumlanması raporun 2. Bölümünde yer almaktadır.

2. MEMNUNİYET ENDEKSİNİ ARTIRMAK İÇİN HER BİR BOYUTTA ÖNCELİK VERİLMESİ GEREKEN FAKTÖRLERİN SIRALANMASI

Model uyum istatistikleri açısından incelendiğinde bütün koşulları sağladığı tespit edilmiştir (Jöreskog ve Sörbom, 1993, 1996; Çokluk vd., 2012). Uyum istatistikleri EK'te gösterilmektedir. OME Yapısal Eşitlik Modeli'nde boyutlar arasında ilişkiler tanımlanmıştır. Bütün uyum istatistiklerini sağlayan OME modelinde yapısal ilişkiler Şekil 1'de gösterildiği gibidir. LISREL (Linear Structural Relations) Modeli ise EK'te sunulmaktadır.



Şekil 1. Öğrenci Memnuniyet Endeksi Modeli

Raporun bu bölümünde öncelikle modelin boyutları en düşük skor alandan en yüksek skor alana doğru sıralanmıştır. Daha sonra her bir boyutta öncelik verilmesi gereken faktörler sıralanmıştır. Memnuniyet endeksini artırmak için öncelikle en düşük puanı alan faktörlere önem verilmelidir.

2.1. Fiziksel Olanaklar ve Sosyal Faaliyetlerde Hizmet Kalitesi Boyutu (Endeks Skoru: 52,3)

Bu boyutta en düşük puan alan değişkenden en yüksek puan alana doğru sıralama şu şekildedir:

- **S5.** Üniversitemizin sosyal, kültürel faaliyetler ve öğrenci kulüp aktivite olanakları: Bu boyutta EN DÜŞÜK puanı alan faktör olmuştur.
- **S4.** Fakültenizin/Okulunuzun teknik donanım, yazılım hizmeti altyapısı ve internete kolay erişim olanakları. Bu boyutta memnuniyet seviyesi açısından ikinci sıradaki değişkendir.
- **S3.** Fakülte/Okulun fiziksel çevre olanakları: Bu boyutta EN YÜKSEK puanı alan değişkendir.

Fiziksel hizmet kalitesi ve sosyal faaliyetler endeksi 2018 yılına göre 1,3 puan azalma göstermiştir.

2.2.Kuruma Bağlılık Boyutu (Endeks Skoru: 57,7)

Bu boyutta en düşük puan alan değişkenden en yüksek puan alana doğru sıralama şu şekildedir:

- **S16.** Şu an ilk kez Üniversite tercihi yapıyor olsanız, Kırıkkale Üniversitesi'ni tekrar tercih etme düzeyiniz: Bu boyutta en düşük puanı alan faktör olmuştur.
- **S17.** Üniversitemizi başkalarına tavsiye etme dereceniz: Bu boyutta en yüksek skoru alan değişkendir.

Kuruma Bağlılık endeksi 2018 yılı ortalamasına göre değişmemiştir.

2.3.Yenilikçilik ve Kurum İmajı Boyutu (Endeks Skoru: 60,2)

Bu boyutta en düşük puan alan değişkenden en yüksek puan alana doğru sıralama şu şekildedir:

- **S13.** Üniversitemizin topluma ve çevreye bilimsel, sosyal katkıları ve dış çevrede tanınma düzeyi: Bu boyutta EN DÜŞÜK puanı alan faktör olmuştur.
- **S11.** Üniversitemizin eğitim ve öğretim hizmetlerindeki değişime açık olma ve yenilikçilik düzeyi: Bu boyutta memnuniyet seviyesi açısından ikinci sıradaki değişkendir.
- **S12.** Üniversitemizin kariyer hedeflerinizi karşılama düzeyi: Bu boyutta EN YÜKSEK puanı alan değişkendir.

2018 yılı ortalamasına göre 0,7 puan azalmıştır.

2.4.İletişim Boyutu (Endeks Skoru: 64,9)

Bu boyutta en düşük puan alan değişkenden en yüksek puan alana doğru sıralama şu şekildedir:

- **S9.** Dersler ile ilgili ve ders dışı faaliyetlerde duyuru ve bilgilendirmelerin (duyuru panosu, web sitesi, sosyal ağ ve e-posta ile) zamanında ve etkin yapılması: Bu boyutta EN DÜŞÜK puanı alan faktör olmuştur.
- **S10.** Fakültenizdeki/Okulunuzdaki öğretim elemanı ve seçmeli ders sayısının yeterlilik düzeyi: Bu boyutta memnuniyet seviyesi açısından ikinci sıradaki değişkendir.
- **S8.** Öğrenci işleri ve diğer idari işlemler ile ilgili ihtiyaçlarınızın zamanında ve etkin karşılanma düzeyi: Bu boyutta memnuniyet seviyesi açısından üçüncü sıradaki değişkendir.
- **S7.** İdari personel ve yöneticilerin genel davranışı, öğrenciye ilgisi ve iletişim düzeyi: Bu boyutta EN YÜKSEK puanı alan değişkendir.

2018 yılı ortalamasına göre 0,5 puan artış olmuştur.

2.5.Eğitimde Hizmet Kalitesi Boyutu (Endeks Skoru: 71,1)

Bu boyutta en düşük puan alan değişkenden en yüksek puan alana doğru sıralama şu şekildedir:

- S2.** Öğretim elemanlarının ölçme ve değerlendirmede adaletli ve objektif olması: Bu boyutta EN DÜŞÜK puanı alan faktör olmuştur.
- S6.** Öğretim elemanlarının genel davranışı, öğrenciye ilgisi ve iletişim düzeyi: Bu boyutta memnuniyet seviyesi açısından ikinci sıradaki değişkendir.
- S1.** Öğretim elemanlarının eğitim ve öğretim konusunda genel performansı: Bu boyutta EN YÜKSEK puanı alan değişkendir.

Genel memnuniyet endeksi ve kamu kurumları ortalamasının üzerinde bir endeks skoruna sahip olan bu boyut endeks skoru açısından en iyi boyuttur. Boyut endeks skorunda 2018 yılı ortalamasına göre 0,3 puan azalma gözlenmiştir.

3. BİRİMLER BAZINDA MEMNUNİYET ENDEKSİ SKORLARI

Bu bölümde araştırmaya dâhil edilen Enstitü, Fakülte ve MYO/YO'lar için her biri kendi içinde endeks skorları en yüksek olandan en düşük olana doğru sıralanarak sunulmaktadır. Memnuniyet endeksi skorları 100 üzerindedir.

3. 1. ENSTİTÜLERİN GENEL ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ENDEKSİ SKORLARI

Tablo 3.1'de ENSTİTÜ genel memnuniyet endeksi skorları değişimi sunulmaktadır.

Tablo 3.1. Enstitülerin Genel Endeks Skorları*

Enstitü	2014-2015-2016-2017 Dönemleri Ortalaması	2018 Yılı 1. ve 2. Dönemler Ortalaması	2019 Yılı 1. Dönem Endeksi (YENİ)
1.Sağlık Bilimleri Ens.	69,5	70,2	76,6
2.Fen Bilimleri Ens.	62,9	67,2	71,0
3.Sosyal Bilimler Ens.	63,2	61,8	70,0

* 2019 1. dönem endeks sonuçlarına göre sıralanmıştır.

3. 2. FAKÜLTELERİN GENEL ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ENDEKSİ SKORLARI

Tablo 3.2'de 2019 yılı 1. dönemi sonuçlarına göre sıralanmış FAKÜLTE genel memnuniyet endeksi skorlarının dönemlere göre değişimi sunulmaktadır. Memnuniyet endeksi skorları 100 üzerindedir.

Tablo 3.2. Fakültelerin Genel Endeks Skorları Değişimi**

Fakülte	2014-2015-2016-2017 Dönemleri Ortalaması	2018 Yılı 1. ve 2. Dönemler Ortalaması	2019 Yılı 1. Dönem Endeksi (YENİ)
1.Güzel Sanatlar Fak.	63,2	65,0	68,6
2. Spor Bilimleri Fak.	69,4	69,9	64,9
3. İslami İlimler Fak.	66,3	66,2	64,8
4. Veteriner Fakültesi	58,6	59,7	61,2
5.Fen Edebiyat Fak.	62,9	62,0	60,6
6.Mühendislik Fak.	56,8	60,3	60,0
7.Eğitim Fakültesi	61,1	61,7	59,6
8.İİBF	58,6	60,9	58,1
9. Hukuk Fakültesi	55,2	55,9	58,0
10.Tıp Fakültesi	49,9	51,6	57,5
11. Sağlık Bilimleri Fak.	50,9	54,8	55,7
12. Diş Hekimliği Fak.	52,2	59,5	52,0

****2019 yılı 1. dönemi endeks sonuçlarına göre sıralanmıştır.**

3.3. MYO/YO GENEL ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ENDEKSİ SONUÇLARI

Tablo 3.3'te 2019 yılı 1. dönemi sonuçlarına göre sıralanmış MYO/YO genel memnuniyet endeksi skorlarının dönemlere göre değişimi sunulmaktadır. Memnuniyet endeksi skorları 100 üzerindedir.

Tablo 3.3. MYO/YO'ların Genel Endeks Skorları Değişimi***

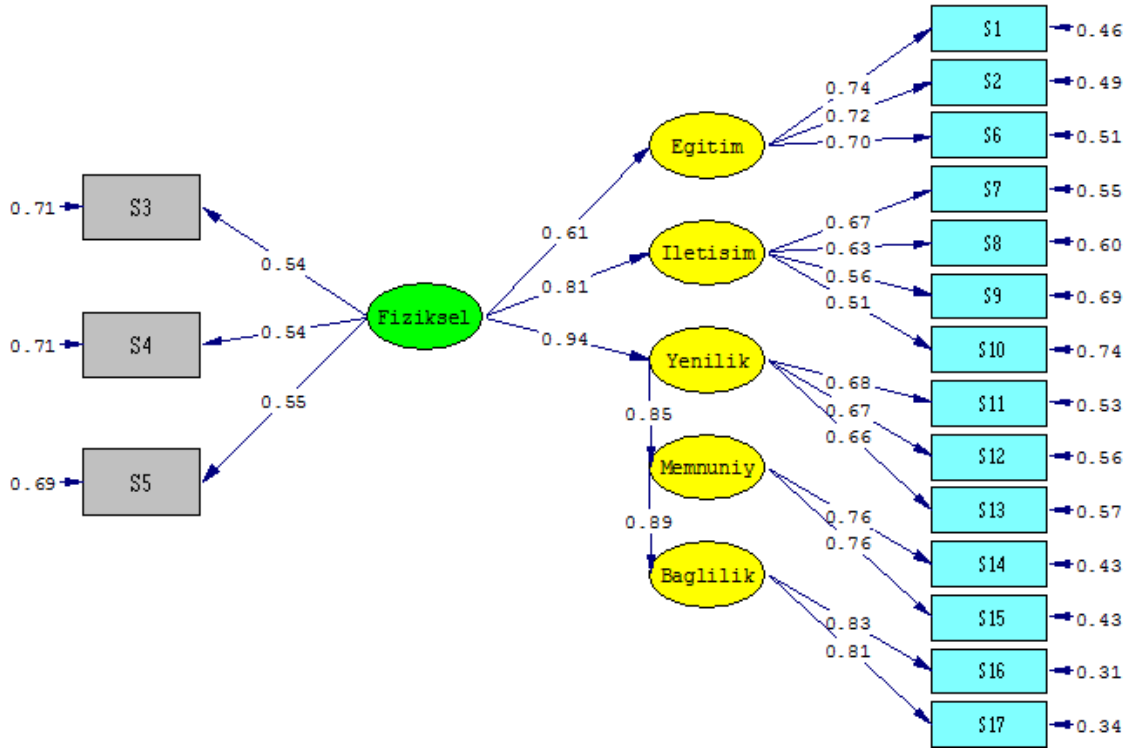
MYO/YO	2014-2015- 2016-2017 Ortalaması	2018 Yılı 1. ve 2. Dönemler Ortalaması	2019 Yılı 1. Dönem Endeksi (YENİ)
1.Delice MYO	48,3	58,7	68,8
2.Sağlık Hizmetleri MYO	56,7	61,6	67,8
3.Kırıkkale MYO	63,3	61,7	65,2
4.Fatma Şenses S. B. MYO	62,6	60,9	62,2
5.Adalet MYO	65,2	68,1	62,1
6.Hacılar H. A. MYO	59,1	57,4	60,8
7.Yabancı Diller YO	57,5	61,8	59,5
8.Keskin MYO	53,5	51,9	52,7

*****2019 1. dönemi endeks sonuçlarına göre sıralanmıştır.**

Genel Öğrenci Memnuniyet Endeks Skoru (60,4) 23 farklı birimin örneklemdaki öğrenci sayıları ve model katsayılarından elde edilen ağırlıklar kullanılarak, yapısal ağırlıklı ortalama şeklinde 100 üzerinden hesaplanmaktadır.

EK. LISREL MODELİ

Öğrenci Memnuniyet Endeksi (OME) LISREL Yapısal Eşitlik Modeli



No	Uyum Ölçüsü	Değeri
1	Ki-kare/df	<5,000
2	p-Value	0,000
3	RMSEA (Root Mean Square Error of approximation)	0,072

KAYNAKLAR

Aktepe A. (2015). *Müşteri Memnuniyet Endeks Hesaplaması İçin Model Önerisi: Bir Yerel Yönetim Uygulaması*, **Doktora Tezi**, Gazi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Ana Bilim Dalı (Danışman: Prof. Dr. Bilal TOKLU, 2.Danışman: Doç. Dr. Süleyman ERSÖZ).

Aktepe A., Ersöz S., Toklu B. (2015a). Customer satisfaction and loyalty analysis with classification algorithms and Structural Equation Modeling, Ağustos 2015, **Computers and Industrial Engineering**, Vol: 86, Pages: 95-106, (DOI: 10.1016/j.cie.2014.09.031).

Aktepe A., Ersöz S., Toklu B. (2015b). A multi-stage customer satisfaction index estimation model integrating Structural Equation Modeling and mathematical programming, **Journal of Intelligent Manufacturing**, Kasım 2015, (DOI: 10.1007/s10845-015-1166-x).

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). **Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları**, (Üçüncü Baskı). Ankara: Pegem Yayınları, 424.

Fornell, C., Michael D.J., Eugene W.A., Jaesung, C., and Barbara E.B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. **Journal of Marketing**, 60(7), 7-18.

Jöreskog, K.G., Sörbom, D. (1993). *Lisrel 8: Structural Equation Modeling with The SIMPLIS Command Language*. Lincolnwood, IL, **Scientific Software International**, 226.

Jöreskog, K.G., Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's Reference Guide* (Second Edition). Chicago: **Scientific Software International**, 378.