



## ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN BEKLENTİ DÜZEYLERİNİN ANALİZİ: VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ İİBF ÖRNEĞİ

ANALYSIS OF EXPECTATION LEVELS OF UNIVERSITY STUDENTS: VAN YÜZÜNCÜ YIL UNIVERSITY FEAS EXAMPLE

 Süleyman Azad TUNÇER<sup>1</sup>

 Hamza KAYA<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Bilgisayar İşletmeni, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, s.azadtuncer@yyu.edu.tr

<sup>2</sup> Sorumlu Yazar: Dr., İnönü Üniversitesi, hkayacan72@gmail.com

Received / Alınma: 29.02.2024

Accepted / Kabul: 23.03.2024

### ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin aldıkları öğretimden beklentilerini, sosyal-fiziksel ortamların kalitesini ve bu beklentilerin ne derece karşılandığını ölçmektir. Bu doğrultuda 136 öğrenciyle yüz yüze olmak üzere bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen veriler güvenilirlik analizi, betimsel istatistik testleri (frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma) ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gibi analizler kullanılarak incelenmiştir. Sonuç olarak; öğrencilerin fakülteleriyle ilgili memnuniyet düzeyleri yüksek iken üniversite ile ilgili kısmen düşük olduğu, idari personellerden duyulan memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri tarafından memnuniyet düzeyleri İktisat Bölümü öğrencilerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşın üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinlikleri konusunda sorulan sorularda her üç bölümün de ortak görüş olarak; etkinliklerin artırılması, yemekhane koşulları, kampüs içi ulaşım olanakları, üniversite tarafından sağlanan burs olanakları, sağlık hizmetleri ve dil eğitimi gibi faktörlerin geliştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Beklenti, Kalite, Memnuniyet.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to measure the expectations of Van Yüzüncü Yıl University Faculty of Economics and Administrative Sciences students from the education they receive, the quality of the social-physical environments and to what extent these expectations are met. In this regard, a face-to-face survey was conducted with 136 students. The data obtained were examined using analyses such as reliability analysis, descriptive statistical tests (frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation) and one-way analysis of variance (ANOVA). In conclusion; While the satisfaction levels of the students with their faculties are high, they are partially low with the university, and when the satisfaction levels of the administrative staff are examined, it is seen that the satisfaction levels of the students of the Department of Business Administration and Public Administration are higher than the students of the Department of Economics. On the other hand, the common opinion in all three departments regarding the questions asked about the cultural, artistic and sports activities of the university is; It was concluded that factors such as increasing activities, cafeteria conditions, on-campus transportation facilities, scholarship opportunities provided by the university, health services and language education should be improved.

**Keywords:** Expectation, Quality, Satisfaction.

## 1. GİRİŞ

Bir ülkenin hem ekonomik hem de sosyal açıdan büyümesinde önemli bir rol oynayan üniversiteler bir kurumun, ülkenin ve hatta tüm dünyanın bilimsel ve teknolojik araştırma-geliştirme mekanizmasının en önemli parçası olmaktadır. Toplumsal bir refah seviyesine ulaşabilmenin yanı sıra toplum olarak geleceğe güvenle bakmanın en önemli yollarından biri olarak ileri düzeyde bir eğitimin gerekliliği tüm dünyaca kabul edilen bir olgu olarak görülmektedir. Bu eğitim kurumlarının en önemlilerinden biri olan, bilime dayalı bilginin oluşturulduğu, bu bilgilerin geliştirildiği ve bunları kullanabilecek bireylerin yetiştirildiği öğretim kurumları olan üniversiteler, bilimsel ve uygulamalı araştırmaların yanı sıra literatüre yeni kavramların eklenmesine de öncülük ederler.

Eğitim sektörü son yıllarda tüm dünyada çok hızlı büyümekte, küreselleşme ve dijital devrim, eğitimde yeni ve çeşitli disiplinlere talep yaratmaktadır. Eğitim sağlama maliyeti, dünya genelinde artan enflasyonla birlikte daha iyi öğretim metodolojileri ve öğrenme araçları nedeniyle artmıştır. Yükseköğretimdeki kurum sayısındaki hızlı artış, yoğun bir rekabete yol açmıştır (Isani & Virk, 2005). Teknoloji ve küreselleşme alanındaki gelişmeler sayesinde öğrenciler kolayca ve anında bilgiye ulaşabilirler. Bu rekabetçi ortamda, sadece öğrencilerine kaliteli eğitim yapıcı bir ortam sağlayan kurumlar mükemmel olabilmektedir, çünkü bu faktörler öğrencilerin kurumlara başvuru yapmaları sırasında aldıkları kararları etkileyebilmektedir (Butt & Rehman, 2010).

Türkiye’de üniversite öğrencileri okudukları bölümü/programı çeşitli nedenlerle tercih etmektedir. Üniversiteye girmenin güçlüğünden ötürü öğrencilerin önemli bir kısmı açıkta kalmamak, bir meslek edinmek, yaşamını güvenceye almak için gerçekten ilgi duydukları bölümleri tercih etmek yerine, daha az ilgi duydukları ya da hiç ilgi duymadıkları bölümleri tercih etmek zorunda kalmaktadırlar. Başka bir ifadeyle, gençlerin temel hedeflerinden birinin üniversiteyi kazanmak, üniversiteye giren öğrencilerin ise girdikleri bölümden doyum alarak başarıyla mezun olmak ve yaşam beklentilerini gerçekleştirmeye çalışmak olduğu düşünülürse, bu konunun hem kendileri hem de toplumsal yaşam açısından ne kadar önemli olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte üniversite öğrencilerinin üniversiteden çeşitli düzeylerde eğitsel (akademik), sosyal, kültürel, sportif ve benzeri beklentileri de vardır. Üniversite öğrencilerinin beklentilerine uygun ve amaçlarını karşılayan nitelikli bir eğitim sürecinden geçerek mezun olmaları, aynı zamanda toplumun gereksinim ve beklentilerinin karşılanmasına da hizmet edebilir (Şahin, Zoraloğlu & Fırat, 2011: 429-452).

Üniversitelerce sağlanan eğitim ve öğretim olanaklarının yanı sıra öğrencilerin geleceğe yönelik misyon ve vizyon sahibi olmaları, araştırmacı, bilişimci ve geliştirici bireyleri yetiştirmek de temel görevleri arasında olmalıdır. Bu anlamda bahsedilen konuların geliştirilebilmesi için imkânlar dâhilinde çaba gösterilmesi gerekmektedir. Özellikle üniversiteyi yeni kazanmış bireylerin o üniversite ve okuyacağı bölümle ilgili beklentilerinin karşılanması önem arz etmektedir. Bunu sağlamak adına üniversite yönetimince alınacak kararlar yukarıda sıralanan beklentilerin karşılanma derecesiyle paralellik göstermektedir. Bu yönde yapılan bu araştırma bu bağlamda atılacak adımlara rehberlik edecektir. Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin aldıkları öğretimden beklentilerini, sosyal-fiziksel ortamların kalitesini ve bu beklentilerin ne derece karşılandığını ölçmek amaçlanmıştır.

## 2. TEORİK ÇERÇEVE

Uyum, organizmayı çevre ile etkileşimi açısından ele alan biyolojik kökenli bir kavramdır. İnsan yaşamındaki her değişiklik uyum sürecini beraberinde getirir. Bu kavram, bir anlamda insanın doğal çevreye uymasını ifade eder ve doğal çevreye uymayan organizmalar canlılığını yitirir. Buna göre yaşamak bir uyum sürecidir. Psikolojik açıdan ele alındığında ise, her organizmanın çevre ile etkileşim yoluyla doyurulması gereken birtakım gereksinimleri olduğu düşünülürse, uyum süreci organizmanın gereksinimlerinin doyurulması sırasında ortaya çıkan engellemelerin üstesinden gelme çabalarını kapsar (Erdoğan, Şanlı & Bekir, 2005). Üniversite öğrencileri açısından bakıldığında uyum esnasında karşılaşılan sorunlarla ilgili yapılan araştırmalarda genellikle ekonomik, sağlık, sosyal yaşam, din ve ahlak gibi faktörlerin yanı sıra gelecek kaygısı iş bulma ve karşı cins ile kurulan ilişkiler ön plana çıktığı görülmektedir.

Yukarıda ortaya konan sorunların çözümüne yönelik atılacak adımların başında ise öğrencinin üniversite hayatına başlamadan evvel karşılaşması muhtemel sorunlarla baş edebilmesine yönelik yapılacak oryantasyon hizmetiyle katkı sunulması gelmektedir. Kayıt şenliği, sınıf ortamında sunulan materyaller, müzikal etkinlikler, tiyatro gösterileri gibi atılacak adımlar eğitim ve öğretimin ilk günlerinde karşılaşılabilecekleri sorunların çözümüne yönelik etkin bir şekilde mücadele etme yeteneklerin kazanılmasında önemli rol oynayacaktır.

Üniversitede öğrenci olmak, üniversite yaşamı, genelde ülkemizde ve diğer ülkelerde kaygı ve stres üretecek bir ortamın niteliğini taşımaktadır. Üniversite öğrencisi, birey olarak kendi gelişimsel sorunları olan bir kişidir. Üniversite öğrencisi ne yetişkindir ne de çocuktur. Çocukluktan gençliğe ve yetişkinliğe geçme döneminin sıkıntılarını yaşayabilmektedir. Kendi kimliğini bulma, toplumsal yönden yerel ve çocukluk döneminin değerlerini, daha geniş toplumun ulusal ve evrensel değerlerini benimseme ve uzlaştırma, toplum değerlerine uyum sağlama, sosyal olgunluğa erişme durumundadır (Çuhadaroğlu, 1989).

## 3. UYGULAMA

### 3.1. Literatür

Yapılan araştırmalarda, eğitim ve öğretim süresi boyunca eğitim görülen binanın yapısından çevre düzenlemesine, eğitimde kullanılan materyallerden dersi veren hocanın bilgi birikimine kadar birçok faktör eğitim kalitesi üzerinde önemli olduğu tespit edilmiştir.

Seren (2014) yaptığı araştırmaya göre öğrencilerin yaşadıkları problemleri dile getirerek bunlara yönelik çözüm önerileri sunmaları, eleştirel düşünme ve sorun çözme becerilerini geliştirmektedir. Sorun ve çözüm önerilerine üniversiteler tarafından duyarlı olunması, memnuniyet ve kalite düzeylerini artırmada yardımcı olacaktır.

Kurt (2000) eğitim için toplumun bütün bir faaliyeti olduğunu ve aynı zamanda, eğitimin bir toplumun top yekûn hayatından başka bir şey olmadığını da söylemektedir. Daha doğrusu eğitim, toplumu aksettirir; toplum da eğitimde ifadesini bulur. Bu etkileşim göz önüne alındığında, eğitim ve toplum arasındaki karşılıklı ilişkiler, eğitime toplumun damgasının basılmasına sebep olduğu gibi, toplum da eğitimin sunduğu kimliği kazanır.

Karadağ & Yücel (2016)'da memnuniyetle ilişkili göstergeleri, yükseköğretim kurumlarının eğitim, öğretim, araştırma işlevlerinin yanında öğrencilerin sosyalleşme, toplumsal ve kültürel duyarlılık kazanma gibi konuları da içine alan geniş bir perspektife sahip olması kalite kavramını da birçok konu ile bütünleştirmek gerektiğini vurgulamaktadır. Ayrıca memnuniyet kavramının

somut göstergeler olarak ölçülmesi için de öğrenci görüşlerini dikkate alan çalışmalar yapılması gerektiğini vurgulamıştır.

Akyüz (1991)'e göre eğitim denen bir olgudan bahsedebilmek için, toplumsal bir atmosferin oluşmasıyla da ilgili olunmalıdır. Bu nedenle de eğitim düşüncesi, toplumun sahip olduğu düşüncenin etrafında şekillenmek durumundadır. Dolayısıyla bireyin eğitimiyle ilgili bütün faaliyetleri, toplumsal zemine dayanan düşüncelerin birer yansıması olarak kabul edilmektedir.

Dilşeker (2011)'e göre öğrencilerin öğrenim gördükleri kurumlara yönelik memnuniyetleri için eğitim-öğretim hizmetlerinde fiziki mekânlar, derslikler, bilgisayar olanakları, kütüphane, barınma, güvenlik ve yemek gibi temel ihtiyaçların yanı sıra sosyal, kültürel, sportif olanaklar gibi diğer ihtiyaçlarının da değerlendirilip karşılanması gerekmektedir.

Chiandotto ve diğerlerinin (2007) yapmış olduğu çalışmaya göre, üniversite öğrencilerinin okudukları bölümden memnun olduklarında, üniversite yönetimine yönelik şikâyetlerin azaldığı, tersi durumda ise yani okudukları bölümden hoşnut olmayan öğrencilerin ise, üniversite yönetimine yönelik şikâyetlerin arttığı sonucuna varmıştır. Üniversite öğrencilerinin okudukları bölüme ve üniversiteye yönelik beklentilerinde yaşadıkları hayal kırıklıkları üniversitenin öğrencilere yönelik sağlamış olduğu imkânların yetersizliğinden ileri geldiği tespit edilmiştir. Tüm bu unsurlara dayanarak, öğrencilerin beklentilerinin karşılanması durumunda ise öğrencilerin üniversiteden memnun olma düzeylerinin yükseleceği öngörülebilir (Şahin vd., 2011).

Duke (1998), okulların fiziksel yapıları öğrencilerin sınav sonuçlarını, mezuniyet derecelerini doğrudan etkilemediğini, fakat öğrenme üzerinde dolaylı olarak bir etki gösterdiğini savunmaktadır. Örneğin; davet edici bir okul ortamı öğrencilerin okula devamlılığını artırabilmekte, bu durum öğrencilerin derslere düzenli katılımını sağlarken, başarının da yükselmesine neden olabilmektedir.

Erdoğan & Bulut (2015) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölüm öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak amacıyla yapılan 215 anket sonucunda öğrencilerin memnuniyetlerini etkileyen dört faktör olduğu sonucuna varmışlardır. Bu faktörleri eğitim ve öğretim programlarının yeterliliği, destek hizmetleri, ilişkiler ve fiziksel olanaklar olarak isimlendirmişlerdir. Bu faktörlerin ve öğrencilerin demografik özelliklerinin öğrencilerin memnuniyet düzeyine etkisi sıralı regresyon analizi ile ölçmüşlerdir. Bu analiz sonucunda sınıf düzeyi değişkeninin memnuniyet düzeyine etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca öğretim kaynakları, öğretmenin kalitesi ve eğitim programı çocuğun eğitiminde önemli bir yere sahiptir ve bu unsurlara ek olarak okul yapısının fiziksel koşullarının da öğrenme ve öğrenci başarısı üzerinde etkili olduğu görülmüştür (Şensoy & Sağsöz, 2015).

Yapılan literatür taraması neticesinde öğrencilerin genel olarak beklentileri arasında eğitim kalitesinin iyileştirilmesi, toplumsal faaliyetlerin artırılması, ulaşım ve sağlık olanaklarının geliştirilmesi yönünde görüş bildirdikleri görülmektedir. Yapılan bu çalışmayla da Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilerin söz konusu konularla ilgili beklentileri araştırma konusu olarak belirlenmiş ve literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

### 3.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin aldıkları öğretimden beklentileri, sosyal-fiziksel ortamların kalitesi ve bu

beklentilerin ne derece karşılandığını ölçmektir. Eğitim hizmetine ilişkin söz konusu bulgular öğrencilerin bölümü ve cinsiyet farklılıkları göz önüne alınarak değerlendirilecektir. Ayrıca, araştırmanın yapıldığı bölümler arasında verilen eğitim hizmetinin kalitesi açısından farklılıklar bulunup bulunmadığı da tespit edilmeye çalışılacaktır. Elde edilen mevcut sonuçların değerlendirilmesiyle amaçlanan, çalışmaya konu olan üniversitenin eğitim hizmetlerinin kalitesinin artırılması noktasında bir katkı sağlamaktır.

### 3.3. Araştırmanın Önemi

Gelişen yaşam koşulları öğrencilerin beklentilerinin ve kalite düzeylerinin yükseltilmesini zorlamaktadır. Üniversite eğitimi de kalite beklentilerinin arttığı önemli bir hizmet sektörü olarak görülmektedir. Özellikle ülkemizde üniversite seçimi söz konusu ise, genellikle imajı güçlü, ün yapmış üniversitelerin ilk planda düşünüldüğü bilinmektedir. Bu üniversitelere olan ilginin kaynağı kaliteli hizmet vermeleri mi yoksa eğitim kalitesinin öğrencilerin beklenti ve algılarıyla ilgili bir konu mu? O halde eğitimde kaliteyi yakalayabilmek, hangi üniversite olursa olsun eğitim alma ihtiyacı olan tüketicinin beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamakla mümkün olabilecektir. Üniversite eğitiminin kalitesi konusu, yeni kurulan üniversiteler ya da yeni açılan fakülteler açısından daha da önemli hale gelmektedir. Bunun en önemli sebebi, eğitim almayı ve eğitiminin sonucunda kaliteli bir yaşam düzeyine ulaşmayı bekleyen öğrenci sayısının çokluğudur. O halde amaç çok sayıda üniversiteden ziyade, beklentileri karşılama derecesi yüksek olan üniversitedir. Bu çalışma hizmet kalitesinin ölçülmesiyle beraber, öğrencilerin üniversiteden beklentilerini, hangi beklentilerin ön plana çıktığını ve bu beklentilerin ne ölçüde karşılandığını araştırmaktadır. Böylelikle eğitim hizmetleri açısından yüksek bir kalite düzeyine ulaşmaları noktasında birtakım çözüm önerileri geliştirilebilecektir.

### 3.4 Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu çalışmada Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde İktisat, İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümleri öğrencilerine tabakalı örnekleme yapılmıştır. Bu araştırmanın en önemli kısıtı, sadece Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme, İktisat ve Kamu Yönetimi öğrencilerini kapsamış olmasıdır.

### 3.5 Araştırmanın Hipotezleri

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilere yönelik gerçekleştirilen bu çalışmanın hipotezleri aşağıda yer almaktadır:

H<sub>1</sub>: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesini tekrar tercih etme konusunda Katılmıyorum veya Kesinlikle Katılmıyorum diyen öğrenci sayısında bölümler arası önemli farklılıklar bulunmaktadır.

H<sub>2</sub>: Akademisyenlerin bilimsel düzeylerinin yeterliliği konusunda bölümler arası farklılık bulunmaktadır.

H<sub>3</sub>: Genel olarak fakültelerinden memnuniyetlik konusunda bölüm bazında farklılık bulunmaktadır.

H<sub>4</sub>: Öğretim üyeleri ile öğrenci arasındaki memnuniyet konusunda Katılıyorum ya da Kesinlikle Katılıyorum diyen öğrencilere bakıldığında bölümler arası farklılık bulunmaktadır.

H<sub>5</sub>: Öğrencilerin üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinliklerindeki yeterliliği konusunda Kesinlikle Katılmıyorum diyen öğrenci oranı her üç bölümde de çok yüksektir.

H<sub>6</sub>: Merkez kütüphane olanakları (koleksiyon, elektronik veri tabanları vb.) yeterliliği konusunda Kesinlikle Katılmıyorum diyen öğrenci oranı her üç bölümde de çok yüksektir.

H<sub>7</sub>: Ulaşım olanakları konusunda her üç bölümde de yetersiz olduğu konusunda öğrenci oranı çok yüksektir.

H<sub>8</sub>: Eğitim öğretim programlarının öğrenciyi çalışma hayatına hazırladığı konusunda yetersiz kalındığına yönelik bölümler arası farklılık bulunmaktadır.

#### 4. GEREÇ VE YÖNTEM

##### 4.1. Araştırmanın Yöntemi ve Amacı

Katılımcılara verilen eğitim hizmetlerinin yanı sıra katılımcıların Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'ne genel bakış açılarının da değerlendirilmesine yönelik bir çalışma amacı güdülmüştür.

Gerekli verileri elde edebilmek için, veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket yöntemi seçilmiştir. Anket formu üç grup sorudan oluşturulmuştur. Birinci grup sorular, ankete katılan öğrencilerin demografik özelliklerini; ikinci grup sorular, ankete katılan öğrencilerin bölüm bazında bakış açılarını ölçmek için hazırlanmıştır. Üçüncü bölümde ise ankete katılan öğrencilerin, akademik, idari, fiziki çevre koşulları vb. durumlara yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine yönelik 28 sorudan oluşan bir anket formu hazırlanmış. Hazırlanan bu formda verilen cevaplara 5'li Likert tipi ifadeden oluşan; 1= Kesinlikle Katılıyorum, 2= Katılıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılmıyorum ve 5= Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde ifade edilmiştir. Soruların hazırlanması sürecinde, daha önce yapılan anket çalışmalarının yanı sıra öğrencilerle yapılan birebir görüşmeler de etkili olmuştur.

Öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum başlıklı beş seçenekten oluşan anket formu hazırlanmıştır.

**Etik Onay:** Bu çalışma için etik onay, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 27.02.2024 tarih ve E-44612985-044-495776 sayılı karar ile alınmıştır.

##### 4.2. Örneklem Seçimi

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri ana kütesine yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, tesadüf olmayan (ihtimalsiz) örnekleme yöntemlerinden amaca göre (purposive) örnekleme yöntemi olarak da bilinen yargısal (judgemental) örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Ancak, yargısal örnekleme yöntemi ile seçilen örneğin ana kütleyle ne derece temsil ettiği bilinmediğinden, ana kütle hakkında genelleme yapılamamaktadır (Malhotra, 1996'dan aktaran Eren, 2007). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme, İktisat ve Kamu Yönetimi Bölümlerinde toplam 599 öğrenci öğretim görmektedir. Dolayısıyla, çalışmanın evreni 599 öğrenciden oluşmaktadır. Söz konusu sınıflara gidilerek, sınıfta mevcut bulunan öğrencilerin tümüne anketin uygulanması ile toplam 150 öğrenci ile anket gerçekleştirilmiş olup ancak 136 anket örneğinin sağlıklı bir şekilde değerlendirilme imkânı olmuştur.

##### 4.3. Verilerin Analizi

Veriler yüz yüze anket formu ile elde edilmiş olup, Microsoft Excel 2016 programında kodlanmış ve Statistical Package for the Social Science (SPSS) 15.0 programına aktarılmış ve bu programda analizler yapılarak gerekli sonuçlar derlenmiş ve değerlendirilmiştir.

Analiz üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Öncelikle öğrencilerin cinsiyet ve bölümlerinin frekans dağılımı test edilmiştir. Ardından, üniversite öğrencilerinin, üniversiteden ve öğretim üyelerinden, idari personellerinden, yemekhanenin durumundan, ulaşım imkânlarından

memnun olma; üniversitenin ve öğretim üyelerinin bilimsel düzeylerinin değerlendirme seviyeleri ile okumuş oldukları üniversiteyi tekrar tercih etme ve başkalarına tavsiye etme gibi faktör seviyeleri frekans dağılımı ile test edilmiştir.

#### 4.4. Güvenirlilik Analizi

Aşağıdaki analiz, testin güvenirliliği yani iç tutarlılığı için yapılmıştır.

**Tablo 1.** Güvenirlilik Analizi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N Of Items
,830	,829	28

Yapılan güvenirlilik analizinde Cronbach's Alpha değerinin 0,83 olduğu görülmektedir.

Alfa katsayısının bulunabileceği aralıklar ve buna bağlı olarak da ölçeğin güvenirlilik durumu aşağıda verilmiştir:

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir,

$0,80 \leq \alpha < 1,0$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Nitekim alfa katsayısının 0,80 ile 1 arasında olması anketin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1997; Kalaycı, 2008).

## 5. BULGULAR

### 5.1. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF'de 150 adet anket örneği dağıtılmış olup 56'sı (%41) erkek, 80'i (%59) kadın olmak üzere toplam 136 öğrenci dönüş yapmıştır. Ankete bölüm ve cinsiyet bazında değerlendirme yaptığımızda İşletme Bölümü'nde kadın katılım oranı %65 iken erkek katılım oranı %35 olduğu görülmektedir, İktisat Bölümünde kadın katılım oranı %46 iken erkek katılım oranı %54 olduğu ve Kamu Yönetimi Bölümünde kadın katılım oranı %60 iken erkek katılım oranı %40 olduğu görülmektedir.

**Tablo 2.** Bölümlere Göre Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Bölüm			Toplam	Cinsiyet %
	İşletme	İktisat	Kamu Yönetimi		
<b>Erkek</b>	22	18	16	56	<b>41</b>
<b>Kadın</b>	41	15	24	80	<b>59</b>
<b>Toplam</b>	63	33	40	136	<b>100</b>
<b>Bölüm Yüzde %</b>	<b>46,30</b>	<b>24,30</b>	<b>29,40</b>	<b>100</b>	

Tablo 2'den de anlaşılacağı üzere ankete katılanların %46,30'u İşletme Bölümü'nden, %24,30'u İktisat Bölümü'nden ve %29,40'ı da Kamu Yönetimi Bölümü'nden olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.** Bölüme Göre Öğrencilerin Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'ni Tanıdıklarına Tavsiye Etme Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
İşletme	6	20	15	12	10	63
	9.5%	31.7%	23.8%	19.0%	15.9%	100.0%
İktisat	4	12	2	2	13	33
	12.1%	36.4%	6.1%	6.1%	39.4%	100.0%
Kamu	3	10	13	6	8	40
	7.5%	25.0%	32.5%	15.0%	20.0%	100.0%
<b>Toplam</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>136</b>
	<b>9.6%</b>	<b>30.9%</b>	<b>22.1%</b>	<b>14.7%</b>	<b>22.8%</b>	<b>100.0%</b>

Tablo 3'te bölüm bazında "Van Yüzüncü Yıl Üniversitesini Tanıdıklarına Tavsiye Ederim" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %41,2'si İşletme, %48,5'i İktisat ve %32,5'i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %34,9'u İşletme, %44,5'i İktisat, %35'i de Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %23,8'i İşletme, %6,1'i İktisat, %32,5'i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 4.** Bölüme Göre Öğrencilerin Okuduğu Fakülteyi Tanıdıklarına Tavsiye Etme Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
İşletme	7	17	12	11	16	63
	11.1%	27.0%	19.0%	17.5%	25.4%	100.0 %
İktisat	2	6	6	8	11	33
	6.1%	18.2%	18.2%	24.2%	33.3%	100.0 %
Kamu	3	14	9	5	9	40
	7.5%	35.0%	22.5%	12.5%	22.5%	100.0 %
<b>Toplam</b>	<b>12</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>136</b>
	<b>8.8%</b>	<b>27.2%</b>	<b>19.9%</b>	<b>17.6%</b>	<b>26.5%</b>	<b>100.0 %</b>

Tablo 4'te bölüm bazında "Fakültemi Tanıdıklarına Tavsiye Ederim" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %38,1'i İşletme, %24,3'ü İktisat ve %42,5'i ise Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %42,9'u İşletme, %57,5'i İktisat, %35'i de Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %19'u İşletme, %18,2'si İktisat, %22,5'i Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.



**Tablo 5.** Bölümlere göre Öğrencilerin Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'ni Tekrar Tercih Etme Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
	9	9	15	12	18	63
<b>İşletme</b>	14.3%	14.3%	23.8%	19.0%	28.6%	100.0%
	3	6	7	3	14	33
<b>Hangi Bölümü okuyorsunuz?</b> <b>İktisat</b>	9.1%	18.2%	21.2%	9.1%	42.4%	100.0%
	4	4	9	8	15	40
<b>Kamu</b>	10.0%	10.0%	22.5%	20.0%	37.5%	100.0%
<b>Toplam</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>136</b>
	<b>11.8%</b>	<b>14.0%</b>	<b>22.8%</b>	<b>16.9%</b>	<b>34.6%</b>	<b>100.0%</b>

Tablo 5'te bölüm bazında "Van Yüzüncü Yıl Üniversitesini Tekrar Tercih Ederim" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %28,6'sı İşletme, %27,3'ü İktisat ve %20'si ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %47,6'sı İşletme, %51,5'i İktisat, %57,5'i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %28,5'i İşletme, %21,2'si İktisat, %22,5'i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 6.** Öğrencilerin Fakültenin Memnuniyet Derecelerinin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
<b>İşletme</b>	16	15	12	9	11	63
	25.4%	23.8%	19.0%	14.3%	17.5%	100.0%
<b>İktisat</b>	5	8	7	3	10	33
	15.2%	24.2%	21.2%	9.1%	30.3%	100.0%
<b>Hangi Bölümü okuyorsunuz?</b> <b>Kamu</b>	6	19	7	4	4	40
	15.0%	47.5%	17.5%	10.0%	10.0%	100.0%
<b>Toplam</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>136</b>
	<b>19.9%</b>	<b>30.9%</b>	<b>19.1%</b>	<b>11.8%</b>	<b>18.4%</b>	<b>100.0%</b>

Tablo 6'da bölüm bazında "Fakültemden Memnunum" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %49,2'si İşletme, %39,4'ü İktisat ve %62,5'i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %31,8'i İşletme, %39,4'ü İktisat, %20'si de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %19'u İşletme, %21,2'si İktisat, %17,5'i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 7.** Öğrencilerin Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nden Genel Olarak Memnuniyet Derecelerinin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
	8	19	9	13	14	<b>63</b>
<b>İşletme</b>	12.7%	30.2%	14.3%	20.6%	22.2%	<b>100.0%</b>
	5	8	4	6	10	<b>33</b>
<b>Hangi Bölümü okuyorsunuz?</b> <b>İktisat</b>	15.2%	24.2%	12.1%	18.2%	30.3%	<b>100.0%</b>
	5	10	10	7	8	<b>40</b>
<b>Kamu</b>	12.5%	25.0%	25.0%	17.5%	20.0%	<b>100.0%</b>
<b>Toplam</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>32</b>
	<b>11.8%</b>	<b>13.2%</b>	<b>27.2%</b>	<b>16.9%</b>	<b>19.1%</b>	<b>23.5%</b>

Tablo 7'de bölüm bazında "Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nden Genel Olarak Memnunum" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %42,9'u İşletme, %39,4'ü İktisat ve %37,5'i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %42,8'i İşletme, %38,5'i İktisat, %37,5'i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %14,3'ü İşletme, %12,1'i İktisat, %25'i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 8.** Öğrenci-Öğretim Görevlileri Arasındaki İletişimden Memnuniyet Derecelerinin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
<b>İşletme</b>	11	14	14	12	12	<b>63</b>
	17.5%	22.2%	22.2%	19.0%	19.0%	<b>100.0%</b>
	2	9	5	2	15	<b>33</b>
<b>İktisat</b>	6.1%	27.3%	15.2%	6.1%	45.5%	<b>100.0%</b>
<b>Hangi Bölümü okuyorsunuz?</b> <b>Kamu</b>	10	13	4	7	6	<b>40</b>
	25.0%	32.5%	10.0%	17.5%	15.0%	<b>100.0%</b>
<b>Toplam</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>136</b>
	<b>16.9%</b>	<b>26.5%</b>	<b>16.9%</b>	<b>15.4%</b>	<b>24.3%</b>	<b>100.0%</b>

Tablo 8'de bölüm bazında "Öğrenci-Öğretim Görevlileri Arasındaki İletişimden Memnuniyet" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %39,7'si İşletme, %33,4'ü İktisat ve %57,5'i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %38'i İşletme, %51,6'sı İktisat, %32,5'i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %22,2'si İşletme, %15,2'si İktisat, %10'u Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 9.** Fakülte Yönetiminin Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlılığının Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
<b>İşletme</b>	9	8	19	13	14	<b>63</b>
	14.3%	12.7%	30.2%	20.6%	22.2%	<b>100.0%</b>
<b>İktisat</b>	2	4	5	6	16	<b>33</b>
	6.1%	12.1%	15.2%	18.2%	48.5%	<b>100.0%</b>
						<b>40</b>
<b>Hangi Bölümü okuyorsunuz? Kamu</b>	6	9	13	5	7	<b>100.0%</b>
	15.0%	22.5%	32.5%	12.5%	17.5%	<b>136</b>
						<b>17</b>
						<b>21</b>
						<b>37</b>
						<b>24</b>
						<b>37</b>
						<b>136</b>
<b>Toplam</b>	<b>12.5%</b>	<b>15.4%</b>	<b>27.2%</b>	<b>17.6%</b>	<b>27.2%</b>	<b>100.0%</b>

Tablo 9’da bölüm bazında “Fakülte Yönetimi Öğrencilerin Sorun ve Önerilerine Karşı Duyarlıdır” sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %27’si İşletme, %18,2’si İktisat ve %37,5’i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %42,8’i İşletme, %66,7’si İktisat, %30’u da Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %30,2’si İşletme, %15,2’si İktisat, %32,5’i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 10.** Bölümlere Göre Öğrencilerin İdari Personelle Arasındaki İletişiminden Memnuniyet Derecelerinin Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
<b>İşletme</b>	12	24	14	4	9	<b>63</b>
	19.0%	38.1%	22.2%	6.3%	14.3%	<b>100.0%</b>
<b>İktisat</b>	3	5	5	7	13	<b>33</b>
	9.1%	15.2%	15.2%	21.2%	39.4%	<b>100.0%</b>
						<b>40</b>
<b>Hangi Bölümü okuyorsunuz? Kamu</b>	8	15	10	3	4	<b>100.0%</b>
	20.0%	37.5%	25.0%	7.5%	10.0%	<b>136</b>
						<b>23</b>
						<b>44</b>
						<b>29</b>
						<b>14</b>
						<b>26</b>
						<b>136</b>
<b>Toplam</b>	<b>16.9%</b>	<b>32.4%</b>	<b>21.3%</b>	<b>10.3%</b>	<b>19.1%</b>	<b>100.0%</b>

Tablo 10’da bölüm bazında “İdari Personel Öğrencilere Karşı Tutum ve Davranışları Olumludur” sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %57,1’i İşletme, %24,3’ü İktisat ve %57,5’i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %20,6’sı İşletme, %60,6’sı İktisat, %17,5’i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %22,2’si İşletme, %15,2’si İktisat, %25’i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 11.** Bölümlere Göre Öğrencilerin Üniversitede Alınan Kararlara Katılım Olanaklarının Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
İşletme	5	15	20	12	11	63
	7.9%	23.8%	31.7%	19.0%	17.5%	100.0%
İktisat	1	4	5	9	14	33
	3.0%	12.1%	15.2%	27.3%	42.4%	100.0%
Hangi Bölümü okuyorsunuz? Kamu	5	6	4	12	13	40
	12.5%	15.0%	10.0%	30.0%	32.5%	100.0%
	11	25	29	33	38	136
Toplam	8.1%	18.4%	21.3%	24.3%	27.9%	100.0%

Tablo 11’de bölüm bazında “Üniversitemizde öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır” sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %31,7’si İşletme, %15,1’i İktisat ve %27,5’i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %36,6’sı İşletme, %69,7’si İktisat, %62,5’i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %31,7’si İşletme, %15,2’si İktisat, %10’u Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 12.** Bölüm Bazında Kampüs İçi Ulaşım Olanaklarının Öğrencilerde Yarattığı Memnuniyet Derecelerinin Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam
İşletme	1	8	3	10	41	63
	1.6%	12.7%	4.8%	15.9%	65.1%	100.0%
İktisat	0	3	3	8	19	33
	.0%	9.1%	9.1%	24.2%	57.6%	100.0%
Hangi Bölümü okuyorsunuz? Kamu	3	1	1	8	27	40
	7.5%	2.5%	2.5%	20.0%	67.5%	100.0%
	4	12	7	26	87	136
Toplam	2.9%	8.8%	5.1%	19.1%	64.0%	100.0%

Tablo 12’de bölüm bazında “Kampüs içi ulaşım olanakları yeterlidir” sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %14,3’ü İşletme, %9,1’i İktisat ve %10’u ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %81’i İşletme, %81,8’i İktisat, %87,5’i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %4,8’i İşletme, %9,1’i İktisat, %2,5’i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 13.** Bölüm Bazında Eğitim Öğretim Programlarının Öğrencinin Çalışma Hayatına Etkisinin Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam	
İşletme	4	5	23	15	16	63	
	6.3%	7.9%	36.5%	23.8%	25.4%	100.0%	
İktisat	0	6	7	5	15	33	
	.0%	18.2%	21.2%	15.2%	45.5%	100.0%	
Hangi Bölümü okuyorsunuz?	Kamu	3	8	10	9	40	
		7.5%	20.0%	25.0%	22.5%	25.0%	100.0%
		7	19	40	29	41	
		5.1%	14.0%	29.4%	21.3%	30.1%	100.0%

Tablo 13'te bölüm bazında "Eğitim-öğretim programları öğrencileri çalışma hayatına hazırlamaktadır" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %14,2'si İşletme, %18,2'si İktisat ve %37,5'i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %49,2'si İşletme, %60,2'si İktisat, %47,5'i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %36,5'i İşletme, %21,2'si İktisat, %25'i Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 14.** Bölüm Bazında Öğrenci-Öğretim Elemanı Arasındaki İletişimin Öğrencide Yarattığı Memnuniyet Derecesinin Dağılımı

Bölüm	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam	
İşletme	5	15	12	18	13	63	
	7.9%	23.8%	19.0%	28.6%	20.6%	100.0%	
İktisat	3	8	6	4	12	33	
	9.1%	24.2%	18.2%	12.1%	36.4%	100.0%	
Hangi Bölümü okuyorsunuz?	Kamu	6	11	4	6	40	
		15.0%	27.5%	10.0%	15.0%	32.5%	100.0%
		14	34	22	28	38	
		10.3%	25.0%	16.2%	20.6%	27.9%	100.0%

Tablo 14'te bölüm bazında "Öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişim yeterlidir" sorusuna kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyen öğrencilerden %31,7'si İşletme, %33,3'ü İktisat ve %42,5'i ise Kamu Yönetimi bölümü öğrencileridir. Katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum diyen öğrencilerden %49,2'si İşletme, %48,5'i İktisat, %47,5'i de Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Kararsız olan öğrencilerden; %19'u İşletme, %18,2'si İktisat, %10'u Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır.

**Tablo 15.** Bölümler Arası Farklılıkların Anlamlı Olduğu Sorular ve ANOVA Testi Yöntemiyle Bölümler Arası Farklılıklar

Sorular	Bölüm	N	Mean	Std. D.	F	P
<b>Soru 6:</b> Öğrenci Öğretim elemanı arasındaki iletişimden memnunum.	İşletme	63	3.0000	1.37957	3.926	.022
	İktisat	33	3.5758	1.45839		
	Kamu	40	2.6500	1.42415		
	Toplam	136	3.0368	1.44226		
<b>Soru 7:</b> Fakülte yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	İşletme	63	3.2381	1.32852	5.015	.008
	İktisat	33	3.9091	1.30776		
	Kamu	40	2.9500	1.29990		
	Toplam	136	3.3162	1.35374		
<b>Soru 8:</b> İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	İşletme	63	2.5873	1.27804	9.479	.000
	İktisat	33	3.6667	1.38444		
	Kamu	40	2.5000	1.19829		
	Toplam	136	2.8235	1.36019		
<b>Soru 9:</b> Üniversitemizde öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır.	İşletme	63	3.1429	1.20292	4.478	.013
	İktisat	33	3.9394	1.17099		
	Kamu	40	3.5500	1.41331		
	Toplam	136	3.4559	1.29310		
<b>Soru 11:</b> Merkez kütüphane olanakları (koleksiyon, elektronik veri tabanları vb.) yeterlidir.	İşletme	63	3.7778	1.06928	11.988	.000
	İktisat	33	4.2121	1.08275		
	Kamu	40	4.7250	.59861		
	Toplam	136	4.1618	1.03438		
<b>Soru 12:</b> Kütüphane görevlileri öğrencilerle yeterince ilgilenmektedir.	İşletme	63	3.5714	1.11752	5.772	.004
	İktisat	33	3.9394	1.05887		
	Kamu	40	4.3000	.99228		
	Toplam	136	3.8750	1.10512		
<b>Soru 13:</b> Yemekler kalitelidir. (tadı, temizliği, görünümü)	İşletme	63	4.3651	.97222	4.036	.020
	İktisat	33	4.0000	1.27475		
	Kamu	40	3.7000	1.36250		
	Toplam	136	4.0809	1.19911		
<b>Soru 14:</b> Kütüphanenin fiziki koşulları (temizlik aydınlatma ısıtma vb.) uygundur	İşletme	63	2.8095	1.25540	5.864	.004
	İktisat	33	3.2424	1.37000		
	Kamu	40	3.7000	1.28502		
	Toplam	136	3.1765	1.33823		
<b>Soru 17:</b> Üniversitenin sağladığı burs olanakları (mediko vb.) yeterlidir	İşletme	63	4.5714	.71198	3.409	.036
	İktisat	33	4.1515	1.09320		
	Kamu	40	4.1500	1.09895		
	Toplam	136	4.3456	.95358		
<b>Soru 28:</b> Öğretim üyelerinin bilimsel düzeyini yeterli buluyorum	İşletme	63	2.8730	1.33793	7.217	.001
	İktisat	33	3.4545	1.37138		
	Kamu	40	2.2750	1.26060		
	Toplam	136	2.8382	1.38361		

Bölümler arası farklılıkları ortaya çıkarmak amacıyla SPSS 15,0 programında Anova testi yapılmıştır. Yukarıda yer alan Tablo 15'te p değerine bakılarak sadece 0.05'ten küçük olan, yani bölümler arası farklılıkların anlamlı olduğu sorular gösterilmiştir.

Anova çıktıları incelendikten sonra bölümlerin birbirinden farklılıklarını tespit etmek amacıyla Post Hoc testleri uygulanmıştır. Bu test sonuçları incelenirken 11. 13. ve 17. sorularda heterojen bir yapı olması sebebiyle Tamhane yöntemi ile elde edilen katsayılar incelenmiştir. Geriye kalan sorular için Tukey'in yöntemi ile elde edilen katsayılar incelenmiştir. Bu sonuçlar Tablo 16'da özetlenmiştir.

Tablo 16. Bölümler Arası Karşılaştırma (Multiple Comparisons)

Bağımlı Değişken	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık	
<b>SORU6:</b> Öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişimden memnuniyet.	TUKEY HSD	İşletme	İktisat	-.57576	.30342	.143
			Kamu	.35000	.28546	.440
		İktisat	İşletme	.57576	.30342	.143
			Kamu	.92576(*)	.33205	.017
		Kamu Yönetimi	İşletme	-.35000	.28546	.440
			İktisat	-.92576(*)	.33205	.017
	TAMHANE	İşletme	İktisat	-.57576	.30767	.185
			Kamu	.35000	.28446	.529
		İktisat	İşletme	.57576	.30767	.185
Kamu	.92576(*)		.33935	.024		
Kamu Yönetimi	İşletme	İktisat	-.35000	.28446	.529	
		İktisat	-.92576(*)	.33935	.024	
	İktisat	İşletme	.35000	.28446	.529	
		Kamu	.92576(*)	.33935	.024	
	Kamu Yönetimi	İşletme	-.35000	.28446	.529	
		İktisat	-.92576(*)	.33935	.024	
<b>SORU7:</b> Fakülte yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	TUKEY HSD	İşletme	İktisat	-.67100(*)	.28262	.050
			Kamu	.28810	.26589	.526
		İktisat	İşletme	.67100(*)	.28262	.050
			Kamu	.95909(*)	.30929	.007
		Kamu Yönetimi	İşletme	-.67100	.28256	.060
			İktisat	.28810	.26506	.627
	TAMHANE	İşletme	İktisat	-.28810	.26589	.526
			Kamu	-.95909(*)	.30929	.007
		İktisat	İşletme	-.67100	.28256	.060
			Kamu	.28810	.26506	.627
		Kamu Yönetimi	İşletme	.67100	.28256	.060
			İktisat	.95909(*)	.30671	.008
<b>SORU 8:</b> İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	TUKEY HSD	İşletme	İktisat	-1.07937(*)	.27549	.000
			Kamu	.08730	.25919	.939
		İktisat	İşletme	1.07937(*)	.27549	.000
			Kamu	1.16667(*)	.30149	.000
		Kamu Yönetimi	İşletme	-.08730	.25919	.939
			İktisat	-1.16667(*)	.30149	.000
	TE	İşletme	İktisat	-1.07937(*)	.28984	.001
			Kamu	.08730	.24864	.980
		İktisat	İşletme	1.07937(*)	.28984	.001
			Kamu	1.16667(*)	.30656	.001
		Kamu Yönetimi	İşletme	-.08730	.24864	.980
			İktisat	-1.16667(*)	.30656	.001

**Tablo 16.** Bölümler Arası Karşılaştırma (Multiple Comparisons) (Devamı)

Bağımlı Değişken	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık	
<b>SORU9:</b> Üniversitemizde öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır.	<b>TUKEY HSD</b>	İşletme	İktisat	-.79654(*)	.27098	.011
			Kamu	-.40714	.25494	.250
		İktisat	İşletme	.79654(*)	.27098	.011
			Kamu	.38939	.29655	.390
		Kamu Yönetimi	İşletme	.40714	.25494	.250
			İktisat	-.38939	.29655	.390
	<b>TAMHANE</b>	İşletme	İktisat	-.79654(*)	.25401	.008
			Kamu	-.40714	.27001	.355
		İktisat	İşletme	.79654(*)	.25401	.008
			Kamu	.38939	.30247	.492
		Kamu Yönetimi	İşletme	.40714	.27001	.355
			İktisat	-.38939	.30247	.492
<b>SORU11:</b> Merkez kütüphane olanakları (koleksiyon, elektronik veri tabanları vb.) yeterlidir.	<b>TUKEY HSD</b>	İşletme	İktisat	-.43434	.20613	.092
			Kamu	-.94722(*)	.19393	.000
		İktisat	İşletme	.43434	.20613	.092
			Kamu	-.51288	.22558	.063
		Kamu Yönetimi	İşletme	.94722(*)	.19393	.000
			İktisat	.51288	.22558	.063
	<b>TAMHANE</b>	İşletme	İktisat	-.43434	.23168	.184
			Kamu	-.94722(*)	.16464	.000
		İktisat	İşletme	.43434	.23168	.184
			Kamu	-.51288	.21091	.055
		Kamu Yönetimi	İşletme	.94722(*)	.16464	.000
			İktisat	.51288	.21091	.055
<b>SORU12:</b> Kütüphane görevlileri öğrencilerle yeterince ilgilenmektedir.	<b>TUKEY HSD</b>	İşletme	İktisat	-.36797	.22950	.248
			Kamu	-.72857(*)	.21592	.003
		İktisat	İşletme	.36797	.22950	.248
			Kamu	-.36061	.25116	.326
		Kamu Yönetimi	İşletme	.72857(*)	.21592	.003
			İktisat	.36061	.25116	.326
	<b>TAMHANE</b>	İşletme	İktisat	-.36797	.23195	.312
			Kamu	-.72857(*)	.21080	.003
		İktisat	İşletme	.36797	.23195	.312
			Kamu	-.36061	.24206	.366
		Kamu Yönetimi	İşletme	.72857(*)	.21080	.003
			İktisat	.36061	.24206	.366



Tablo 16. Bölümler Arası Karşılaştırma (Multiple Comparisons) (Devamı)

Bağımlı Değişken	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık	
<b>SORU13:</b> Yemekler kaliteli midir. (tadı, temizliği, görünümü)	TUKEY HSD	İşletme	İktisat Kamu	.36508 .66508(*)	.25206 .23715	.319 .016
		İktisat	İşletme Kamu	-.36508 .30000	.25206 .27585	.319 .523
		Kamu Yönetimi	İşletme İktisat	-.66508(*) -.30000	.23715 .27585	.016 .523
	TAMHANE	İşletme	İktisat Kamu	.36508 .66508(*)	.25347 .24782	.398 .028
		İktisat	İşletme Kamu	-.36508 .30000	.25347 .30928	.398 .706
		Kamu Yönetimi	İşletme İktisat	-.66508(*) -.30000	.24782 .30928	.028 .706
Bağımlı Değişken	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık	
<b>SORU14:</b> Kütüphanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) uygundur.	TUKEY HSD	İşletme	İktisat Kamu	-.43290 -.89048(*)	.27773 .26130	.267 .002
		İktisat	İşletme Kamu	.43290 -.45758	.27773 .30395	.267 .292
		Kamu Yönetimi	İşletme İktisat	.89048(*) .45758	.26130 .30395	.002 .292
	TAMHANE	İşletme	İktisat Kamu	-.43290 -.89048(*)	.28617 .25748	.354 .003
		İktisat	İşletme Kamu	.43290 -.45758	.28617 .31330	.354 .383
		Kamu Yönetimi	İşletme İktisat	.89048(*) .45758	.25748 .31330	.003 .383
Bağımlı Değişken	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık	
<b>SORU 17:</b> Üniversitenin sağladığı burs olanakları (Mediko Sosyal, Başbakanlık vb.) yeterlidir.	TUKEY HSD	İşletme	İktisat Kamu	.41991 .42143	.20135 .18943	.097 .071
		İktisat	İşletme Kamu	-.41991 .00152	.20135 .22035	.097 1.000
		Kamu Yönetimi	İşletme İktisat	-.42143 -.00152	.18943 .22035	.071 1.000
	TAMHANE	İşletme	İktisat Kamu	.41991 .42143	.21038 .19555	.147 .102
		İktisat	İşletme Kamu	-.41991 .00152	.21038 .25770	.147 1.000
		Kamu Yönetimi	İşletme İktisat	-.42143 -.00152	.19555 .25770	.102 1.000

**Tablo 16.** Bölümler Arası Karşılaştırma (Multiple Comparisons) (Devamı)

Bağımlı Değişken	(I) Bölüm	(J) Bölüm	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık	
<b>SORU 28:</b> Öğretim Üyelerinin bilimsel düzeyini yeterli buluyorum.	<b>TUKEY HSD</b>	İşletme	İktisat	-.58153	.28451	.106
			Kamu	.59802	.26767	.069
		İktisat	İşletme	.58153	.28451	.106
			Kamu	1.17955(*)	.31136	.001
		Kamu Yönetimi	İşletme	-.59802	.26767	.069
			İktisat	-1.17955(*)	.31136	.001
	<b>TAMHANE</b>	İşletme	İktisat	-.58153	.29224	.145
			Kamu	.59802	.26104	.071
		İktisat	İşletme	.58153	.29224	.145
			Kamu	1.17955(*)	.31100	.001
		Kamu Yönetimi	İşletme	-.59802	.26104	.071
			İktisat	-1.17955(*)	.31100	.001

\* Ortalama fark .05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 16'da Öğrenci-Öğretim Üyeleri arasındaki iletişimden memnunum sorusuna İktisat bölümü öğrencileri ile Kamu Yönetimi öğrencileri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te ise Öğrenci-Öğretim Üyeleri arasındaki iletişimden memnun olup olmadıkları sorusuna istatistiksel olarak bakıldığında, İşletme Bölümü öğrencileri kararsız kalırken, İktisat Bölümü öğrencileri bu iletişimden memnun olmadıkları buna karşın Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri ise kısmen memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

Tablo 16'da fakülte yönetimi öğrencilerinin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır sorusuna İşletme - İktisat ve İktisat - Kamu Yönetimi öğrencileri arasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te fakülte yönetimi öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlı olup olmadığı sorusuna, İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri kararsız kalırken İktisat Bölümü öğrencileri ise ilgili konuya duyarlı olmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 16'da idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları konusunda İşletme - İktisat ve İktisat - Kamu Yönetimi öğrencileri arasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumlu olup olmadığı sorusuna İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinin kısmen katılıp kısmen de kararsız kaldıkları, İktisat Bölümü öğrencilerinin ise kısmen kararsız ve kısmen katılmadığı görülmektedir.

Tablo 16'da üniversitede öğrencilerinin kararlara katılımına olanak sağlanıp sağlanmadığı konusunda İşletme ve İktisat Bölümü öğrencileri arasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te üniversitede öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır sorusu ile ilgili İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri cevap olarak kararsız kaldığı İktisat Bölümü öğrencileri ise cevap olarak katılmadığı görülmektedir.

Tablo 16'da Merkez Kütüphane olanaklarının yeterliliği konusunda (koleksiyon, elektronik veri tabanları vb.) İşletme ve Kamu Yönetimi öğrencileri arasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te ise Kütüphane olanaklarının yeterliliği konusunda İşletme Bölümü öğrencilerinin kısmen kararsız ve kısmen katılmadıkları, İktisat Bölümü öğrencilerinin katılmadıkları ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinin ise kesinlikle katılmadıkları belirtilmiştir.

Tablo 16'de kütüphane görevlilerinin öğrencilerle yeterince ilgilenip ilgilenmediği noktasında İşletme ile Kamu Yönetimi öğrencileri arasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te ise kütüphane görevlilerin öğrencilerle yeterince ilgilenip ilgilenmediği noktasında İşletme Bölümü öğrencilerinin kararsız oldukları Kamu Yönetimi ve İktisat Bölümü öğrencilerinin ise katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 16'da İşletme öğrencileri ile Kamu Yönetimi öğrencileri arasında, yemeklerin kalitesinin yeterli bulunmasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te ise yemeklerin kalitesini (tadı, temizliği, görünümü) yeterli bulmada İşletme Bölümü öğrencilerinin katılmadıkları hatta kesinlikle katılmadıkları görülürken İktisat Bölümü öğrencileri katılmadıkları Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinin ise kısmen kararsız ve kısmen de katılmadıkları belirtilmiştir.

Tablo 16'da kütüphanenin fiziki koşullarının uygun olup olması konusunda İşletme ile Kamu Yönetimi Bölümleri arasında istatistiksel fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Kütüphanenin fiziki koşullarının uygun olduğu noktasında işletme ve iktisat bölümü öğrencilerinin genelde kararsız kaldığı fakat Kamu Yönetimi bölümü öğrencilerinin ise fiziki koşullarının uygun olduğu sorusuna katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 16'da öğrencilerin üniversitenin sağladığı burs olanaklarının yeterli olup olmadığına ilişkin verdikleri cevaplara bakıldığında bölümler arasında farkın istatistiki olarak anlamlı olmadığı görülmemesine rağmen her üç bölümün öğrencilerinin verdikleri yanıt ortalamalarına bakıldığında; söz konusu her üç bölüm öğrencilerinin de üniversitenin sağladığı burs olanaklarını yeterli bulmadıkları yani üniversitenin sağladığı burs imkânları yeterlidir sorusuna katılmadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 16'da öğretim üyelerinin bilimsel düzeyini yeterli bulmada Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri ile İktisat Bölümü öğrencileri arasında istatistiksel olarak fark tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Tablo 15'te öğretim üyelerinin bilimsel düzeyini yeterli bulmada İşletme Bölümü öğrencilerinin kararsız kaldığı, İktisat Bölümü öğrencilerinin katılmadığı ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinin ise katıldığı görülmektedir.

Yapılan analizler neticesinde;

H<sub>1</sub>: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesini tekrar tercih etme konusunda Katılmıyorum veya Kesinlikle Katılmıyorum diyen öğrenci sayısında bölümler arası önemli farklılıklar tespit edildiğinden bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>2</sub>: Akademisyenlerin bilimsel düzeylerinin yeterliliği konusunda bölümler arası farklılık bulunduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>3</sub>: Genel olarak fakültelerinden memnuniyetlik konusunda bölüm bazında farklılık bulunduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>4</sub>: Öğretim üyeleri ile öğrenci arasındaki memnuniyet konusunda Katılıyorum ya da Kesinlikle Katılıyorum diyen öğrencilere bakıldığında bölümler arası farklılık bulunduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>5</sub>: Öğrencilerin üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinliklerindeki yeterliliği konusunda Kesinlikle Katılmıyorum diyen öğrenci oranı her üç bölümde de çok yüksek olduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>6</sub>: Merkez kütüphane olanakları (koleksiyon, elektronik veri tabanları vb.) yeterliliği konusunda Kesinlikle Katılmıyorum diyen öğrenci oranı her üç bölümde de çok yüksek olduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>7</sub>: Ulaşım olanakları konusunda her üç bölümde de yetersiz olduğuna yönelik oranın çok yüksek olduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

H<sub>8</sub>: Eğitim öğretim programlarının öğrenciyi çalışma hayatına hazırladığı konusunda yetersiz kaldığına yönelik bölümler arası farklılık bulunduğundan bu hipotez kabul edilmiştir.

## 6. SONUÇ

Öğrencilerin eğitimle ilgili sorunlarının varlığı tüm dünyada kabul edilen bir gerçekliktir. Fakat söz konusu gerçeklik alanı Türkiye'deki üniversiteler olunca üzerinde durmamız gereken konular daha da önem kazanmaktadır. Bu sorunun kaynağını tespit etmenin en basit yollarından biri de eğitimde kaliteyi geliştirici çalışmaların yapılmasıdır.

Yükseköğretim; öğrenciler için uzun bir öğretim maratonundan sonra hayallerini gerçekleştirmeleri için son virajlardan biri olarak yerini almaktadır. Bu virajı geçerken de baz alınan unsurlardan biri öğrencinin tatminidir. Bu araştırmanın amacı da öğrencilerin kendi öğrenim kurumundan beklentilerini ölçmektir. Bu beklentiler olumlu ve olumsuz yönleriyle ele alınmış olup ortaya çıkan durumun pozitif olması durumunda öğrencilerin memnun oldukları anlamına gelmekle birlikte negatif olması durumunda da öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı anlamına gelmektedir.

Araştırma kapsamında öğrencilerin okuduğu bölüme göre çeşitli farklılıklar tespit edilmiş olup bu farklılıklar aşağıda maddeler halinde özetlenmiştir.

- \* Öğrencilerin üniversiteden memnuniyet dereceleriyle fakültelerinden memnuniyet dereceleri arasında önemli farklar bulunmaktadır. Öğrencilerin fakülteleriyle ilgili memnuniyet dereceleri yüksek iken üniversitenin geneliyle ilgili memnuniyet derecelerinin önemli düzeyde düşük olduğu görülmektedir.
- \* İdari personellerden memnuniyet ile ilgili bölüm bazında öğrenci görüşleri sorulduğunda; İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri memnun iken İktisat Bölümü öğrencilerin memnuniyet oranlarının düştüğü bu durumun araştırılması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.
- \* Üniversitenin kültürel, sanatsal ve spor etkinlikleri konusunda sorulan soruda her üç bölümde ortak görüş olarak etkinliklerin kesinlikle artırılması gerektiğidir.
- \* Merkezi Kütüphanenin imkânlarının yeterliliği sorusuna her üç bölümün öğrencileri yüksek oranda katılmadıkları tespit edildiğinden dolayı neden katılmadıklarının araştırılması gerekir.
- \* Yemekhanede verilen yemeklerin tadı, temizliği ve sunum şekli gibi konularda her üç bölümün de memnun olmadıklarından bu durumun araştırılması gerekir.
- \* Her üç bölümün öğrencilerinin de Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi'ni tekrar tercih etmek istememeleri araştırma konusu yapılması gerekir.
- \* Öğrenci - Öğretim Üyeleri arasındaki iletişimden İşletme ve Kamu Yönetimi Bölümü öğrencileri memnun iken İktisat Bölümü öğrencilerinde memnuniyet oranları önemli oranda düştüğünden bu durumun araştırılması gerekmektedir.

- \* Kampüs içi ulaşım olanakları yeterlidir sorusuna her üç bölümüm öğrencilerinin de yüksek oranda katılmadıkları diğer bir değişle ulaşım alanında eksiklikler yaşandığı tespit edildiğinden bu durumun araştırılması gerekmektedir.
- \* Üniversitenin sağladığı burs olanaklarının yetersizliği her üç bölüm öğrencileri tarafından ortak kanı olarak belirlenmiştir ve daha da geliştirilmesi gerekmektedir.
- \* Üniversitede verilen sağlık hizmetlerin yetersizliği her üç bölüm öğrencileri tarafından ortak kanı olarak belirlenmiş olup araştırılması gerekir.
- \* Laboratuvar ortamında verilen derslerin yetersizliği her üç bölüm öğrencileri için ortak kanı olduğundan, laboratuvar ortamında yapılan derslerin artırılması gerektiğine yönelik imkânların artırılması gerektiği fikri ortaya çıkmıştır.
- \* Üniversitede verilen dil eğitimi yetersiz olduğu her üç bölümde de dile getirilmiş olup dil eğitimine daha çok önem verilmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.
- \* Danışman hocaların öğrenciye yeteri kadar zaman ayırmadığı her üç bölüm öğrencileri tarafından dile getirilmiş olup durumun araştırılması gerektiği ortaya çıkmıştır.
- \* İş olanakları ve iş hayatı konusundaki yönlendirmenin yeterince yapılması gerektiği her üç bölüm öğrencileri tarafından ortak görüş olarak belirtilmiştir.
- \* İşletme, İktisat ve Kamu Yönetimi öğrencileri genel olarak değerlendirildiğinde; tüm sorulara en olumsuz cevaplar İktisat Bölümü öğrencileri tarafından verilirken İşletme Bölümü öğrencileri nispeten daha olumlu düşündükleri, Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerin ise diğer iki bölüme nazaran en olumlu düşünen bölüm olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıda verilen bilgiler ışığında başarılı ve mutlu bir öğrenci profili oluşmasında fiziki ortamların yanı sıra öğretim elemanlarının eğitim kalitesi de önemli bir faktör olduğu anlaşılmaktadır.

Sonuç itibarıyla başarılı bireylerin topluma kazandırılması kaliteli bir eğitim sürecinin başarıyla uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir. Öğrencilerin kaliteli bir eğitim ve öğretim sürecinde kullandıkları materyaller ve buna yönelik oluşturulan çalışma ortamı, alınan eğitim açısından değerlendirildiğinde eğitim kalitesinin artırılmasında tamamlayıcı etkenler olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte başarılı bireylerin arkasındaki asıl etkenin ise kaliteli bir eğitim süreci diğer bir deyişle öğrencilere eğitim ve öğretim süresince aktarılan sağlıklı bir eğitim ve idari personelin de yardımlarıyla mümkün olabilmektedir. Bu noktada bu çalışmaya konu olan öğrencilerden yola çıkarak başarılı ve mutlu bir öğrenci profilinin oluşmasında öğretim elemanlarının eğitim kalitesi ve bunun yanında idari personelin de önemli bir faktör olduğu anlaşılmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Akyüz, H. (2001). *Eğitim sosyolojisinin temel kavram ve alanları üzerine bir araştırma*. Milli Eğitim Bakanlığı.
- Butt, B. Z., & Rehman, K. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446-5450. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.888>
- Chiandotto, B., Bini, M., & Bertaccini, B. (2007). Quality assessment of the university educational process: An application of the ECSI model. *Effectiveness of university education in Italy*:

*Employability, competences, human capital*, 43-54. [https://doi.org/10.1007/978-3-7908-1751-5\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-7908-1751-5_4)

- Çuhadaroğlu, F. (1989). Üniversite gençliğinde kimlik bocalamaları. Üniversite gençliğinde uyum sorunları sempozyumu bilimsel çalışmaları. Bilkent Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Araştırma Merkezi.
- Dilşeker, F. (2011). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Uşak Üniversitesi.
- Duke, D. L. (1998). Does it matter where our children learn? Paper presented at the meeting of the national research council of the national academy of sciences and the national academy of engineering. ERIC Document Reproduction Service No. ED 418 578.
- Erdoğan, S., Şanlı, H. S., & Şimşek-Bekir, H. (2005). Gazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi öğrencilerinin üniversite yaşamına uyum durumları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 13(2), 479-496.
- Eren, D. (2007). Örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama [Yayımlanmamış doktora tezi]. Erciyes Üniversitesi.
- Hathaway, W. E. (1991). Schools for the 21st Century: General specifications. *Educational Facility Planner*, 29(4), 25-30.
- Isani, U. A., & Virk, M. L. (2005). *Higher education in Pakistan*. National Book Foundation.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım.
- Karadağ, E., & Yücel, C. (2017). Türkiye üniversite memnuniyet araştırması: Rapor özeti. *Yükseköğretim Dergisi*, 7(2), 132-144. <https://doi.org/10.2399/yod.17.016>
- Kurt, İ. (2000). *Psikolojiden kültüre*. Eğitim kitapevi.
- Özdamar, K. (1997). *Paket programlar ve istatistiksel veri analizi*. Anadolu üniversitesi yayınları.
- Seren İntepeler, Ş. (2014). Kalite Yönetimi. İçinde Ü. Baykal ve E. Türkmen (Eds.). *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*, (ss. 308-309). Akademi Basın.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y. R., & Fırat, N. C. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17(3), 429-452.
- Şensoy, S., & Sağsöz, A. (2015). Öğrenci başarısının sınıfların fiziksel koşulları ile ilişkisi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 16(3), 87-104.

\* \* \* \* \*

**Çıkar Çatışması Beyanı:** Bu çalışmada taraf olabilecek herhangi bir kişi, kurum veya kuruluş arasında bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

**Destek ve Teşekkür:** Çalışma için herhangi bir kurum ya da kuruluştan finansal destek alınmamıştır. Gösterdikleri ilgi ve emekten dolayı Dicle Akademi Dergisi Editörlerine ve katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.

**Etik Kurul İzni:** Araştırmaya yönelik etik kurul onayı, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Rektörlüğü Etik İlkeleri ve Etik Kurul'undan 27.02.2024 tarih ve E-44612985-044-495776 sayılı karar ile alınmıştır. Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder.

**Katkı Oranı:** Makaleye, birinci yazarın katkı oranı %70, ikinci yazarın katkı oranı ise %30'dur.

\* \* \* \* \*

## EXTENDED ABSTRACT

### Introduction

Universities, which play an important role in the economic and social growth of a country, are the most important part of the scientific and technological research and development mechanism of an institution, the country and even the whole world. In addition to being able to achieve a level of social well-being, it is seen as a globally accepted fact that as a society, it has undergone advanced education as one of the most important ways to look at the future with confidence. Universities, which are one of the most important of these educational institutions, are educational institutions where science-based knowledge is created, this information is developed and individuals who can use it are trained, leading to the addition of new concepts to the literature as well as scientific and applied research.

This research aims to is to measure the expectations of Van Yüzüncü Yıl University Faculty of Economics and Administrative Sciences students from the education they receive, the quality of the social-physical environments and to what extent these expectations are met. In this regard, a face-to-face survey was conducted with 136 students. The data obtained were examined using analyses such as reliability analysis, descriptive statistical tests (frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation) and one-way analysis of variance (ANOVA). In conclusion; While the satisfaction levels of the students with their faculties are high, they are partially low with the university, and when the satisfaction levels of the administrative staff are examined, it is seen that the satisfaction levels of the students of the Department of Business Administration and Public Administration are higher than the students of the Department of Economics. On the other hand, the common opinion in all three departments regarding the questions asked about the cultural, artistic and sports activities of the university is; It was concluded that factors such as increasing activities, cafeteria conditions, on-campus transportation facilities, scholarship opportunities provided by the university, health services and language education should be improved.

### Method

To obtain the necessary data, the face-to-face survey method was chosen as the data collection method. The questionnaire form was formed from three groups of questions. A survey application was made for the main mass of students of the Faculty of Economics and Administrative Sciences of Van Yüzüncü Yıl University. As a sampling method in the research, the judicial sampling method, also known as the purposive sampling method, will be preferred to the non-random (non-probable) sampling methods.

The data were obtained by face-to-face survey form, encoded in the Microsoft Excel 2016 program and transferred to Statistical Package for the Social Science (SPSS) 15.0 program, and the necessary results were compiled and evaluated by performing analyses in this program.

The analysis was carried out in three stages. First of all, the frequency distribution of the gender and departments of the students was tested. Then, the factor levels of university students, university and faculty members, administrative staff, satisfaction with the state of the dining hall, transportation facilities; evaluation levels of the scientific levels of the university and faculty members, as well as choosing the university they have studied again and recommending it to others, were tested by frequency distribution. Necessary ethics committee permissions were obtained for the survey application.

## Findings

There are significant differences between students' satisfaction levels with the university and their satisfaction levels with their faculties. While their satisfaction level with the faculties they study at is high, it is seen that their satisfaction level decreases significantly when asked about the university in general.

## Discussion, Conclusion and Recommendations

As a result, integrating successful individuals into society is possible with the successful implementation of a quality education process. While the materials and working environment used by students can be one of the factors that complete the atmosphere in the classroom, the main factor behind successful individuals is healthy education process. At this point, based on the students who are the subject of this study, it is understood that the quality of education of the faculty members as well as the administrative staff is an important factor in the formation of a successful and happy student profile.