

Türkiye Devlet Üniversitelerinin Öğrenci Memnuniyetinin Trend Analizi (2020-2024)

Trend Analysis of Student Satisfaction in Turkish Public Universities (2020-2024)

Mesut Polatgil^{1*} 

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Şarkışla Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Bilişim Sistemleri ve Teknolojileri bölümü, Sivas, Türkiye

Özet: Bu çalışma, Türkiye'deki üniversitelerde öğrenci memnuniyetinin 2020-2024 yılları arasındaki değişimini incelemektedir. UniAr tarafından her yıl gerçekleştirilen Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması (TÜMA) verileri kullanılarak, altı temel memnuniyet alanı analiz edilmiştir: Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı, Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği ve Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği. İstatistiksel analizler sonucunda, genel memnuniyetin yüksek olduğunu ancak yıllar içinde azalma trendi gösterdiğini ortaya koymuştur. Özellikle "Kurumun Yönetim ve İşleyişi" alanındaki memnuniyet konusunda belirgin bir düşüş gözlenmiştir. "Yerleşke ve Yaşam Doyuruculuğu" değişkeni bakımından ise yüksek memnuniyet olduğu ve yıllara göre durumun değişmediği gözlemlenmiştir. Abdullah Gül Üniversitesi, 2020-2022 yıllarında en yüksek memnuniyet puanına sahip üniversite olarak öne çıkarken, 2023-2024'te İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü ve Yıldız Teknik Üniversitesi liderliği almıştır. Kruskal Wallis testi, yıllar arasında genel memnuniyet ve alt boyutlarda istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğunu göstermiştir. 2020 yılı, diğer yıllara göre daha yüksek memnuniyetle dikkat çekmiş; bu durum, COVID-19 pandemisinin uzaktan eğitime geçiş gibi etkilerine bağlanmıştır. Ayrıca, "Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı" ile "Akademik Destek ve İlgi" arasında %88'lik yüksek bir korelasyon bulunmuş, akademik desteğin öğrenme deneyimini olumlu etkilediği vurgulanmıştır.

Anahtar kelimeler: TÜMA, Üniversite memnuniyeti, Öğrenci memnuniyeti, Yükseköğretim.

Abstract: This study examines the evolution of student satisfaction at Turkish universities between 2020 and 2024. Using data from the annual Turkish University Satisfaction Survey (TÜMA) conducted by UniAr, six main areas of satisfaction are analyzed: Satisfaction with the Learning Experience, Satisfaction with Campus and Life, Academic Support and Care, Satisfaction with the Management and Functioning of the Institution, Richness of Learning Opportunities and Resources, and Personal Development and Career Support. The results show that overall satisfaction is high but has shown a decreasing trend over the years. A significant decline was observed especially in "Management and Functioning of the Institution". In terms of the variable "Campus and Life Satisfaction", it was observed that there was high satisfaction, and the situation did not change over the years. Abdullah Gül University stands out as the university with the highest satisfaction score in 2020-2022, while Izmir Institute of Technology and Yıldız Technical University took the lead in 2023-2024. The Kruskal-Wallis test showed that there were statistically significant differences in overall satisfaction and sub-dimensions between the years. The year 2020 stood out with higher satisfaction than other years, which was attributed to the effects of the COVID-19 pandemic, such as the transition to distance education. Furthermore, a high correlation of 88% was found between "Satisfaction with the Learning Experience" and "Academic Support and Care", emphasizing that academic support positively affects the learning experience. The study suggests that universities should focus on student-oriented improvements. Considering the young population in Turkey, regular satisfaction analyses are critical for higher education policies.

Key words: TUMA, University satisfaction, Student satisfaction, Higher education.

1. Giriş

Üniversiteler, bireylerin sadece akademik bilgi kazandığı yerler değil, aynı zamanda sosyal, kültürel ve kişisel gelişimlerini tamamladıkları, bireyin yaşam boyu öğren-

me yolculuğunda kritik bir öneme sahip olan kurumlardır. Üniversiteler, bireyleri yalnızca meslek sahibi yapmakla kalmaz, aynı zamanda onların eleştirel düşünme, problem çözme ve iletişim becerilerini geliştirmelerine

* İletişim Yazarı / Corresponding author.
✉ mesutpolatgil@cumhuriyet.edu.tr

Geliş Tarihi / Received Date: 23.04.2025
Revizyon Talebi Tarihi / Revision Request Date: 19.05.2025
Son Revizyonun Geliş Tarihi / Last Revised Version Received Date: 27.05.2025
Revizyon Sonrası Kabul Tarihi / Accepted After Revision Date: 21.06.2025



katkıda bulunur (Astin, 1993). Bunun yanı sıra, üniversitelerin sunduğu sosyal ve kültürel olanaklar, bireylerin toplumsal etkileşimlerini artırarak daha geniş bir perspektif kazanmalarını sağlar (Karadağ & Belenkuyu, 2020). Bu yönleriyle üniversiteler, bireylerin yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda toplumsal düzeyde de etkin ve üretken bireyler olarak gelişimini destekler.

Memnuniyet kavramı genellikle müşterilerin işletmelerle ilgili deneyimlerinden duyduğu memnuniyet veya memnuniyetsizlik olarak algılansa da, bu kavramın uygulama alanı çok daha geniştir. Kurumsal yönetimin temel ilkelerinin yalnızca ticari işletmelere değil, aynı zamanda kamu kurumlarına, kar amacı gütmeyen organizasyonlara, hatta sanat etkinlikleri, fikirler ve sosyal projelere de uyarlanabilir olduğu ifade edilmektedir (Harvey, 2003). Bu durum, memnuniyetin yalnızca bireysel bir algı olmaktan çıkıp, daha geniş bir bağlamda değerlendirilebileceğini göstermektedir. Kurumların etkinliği ve başarıları açısından memnuniyet ölçütleri, çeşitli sektörlerde önemli bir performans göstergesi olarak kabul görmektedir (Elliott & Healy, 2001).

Toplumların kalkınması ve bireylerin yetkinliklerinin gelişmesi açısından üniversiteler hem bireysel hem de toplumsal düzeyde kritik bir rol üstlenmektedir. Bir ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasında, üniversitelerin yetiştirdiği bireylerin nitelikleri belirleyici bir etkidir. Bu bağlamda, üniversitelerin başarısı, yalnızca akademik çıktılarla değil, aynı zamanda öğrencilerin memnuniyet düzeyleriyle de ölçülmektedir. Çünkü öğrenci memnuniyeti, bir üniversite deneyiminin kalitesine dair önemli bir geri bildirim mekanizmasıdır (Elliott & Healy, 2001). Öğrenci memnuniyeti, bireylerin öğrenme süreçlerindeki motivasyonlarını, akademik başarılarını ve hatta mezun olduktan sonra üniversiteye olan bağlılıklarını etkileyen önemli bir unsurdur (Karadağ & Belenkuyu, 2020; İ. Şahin et al., 2011). Literatürde, öğrenci memnuniyetinin, yükseköğretim kurumlarının etkinliği ve verimliliği açısından bir geri bildirim aracı olduğu sıklıkla vurgulanmıştır (Elliott & Healy, 2001; Harvey, 2003).

Bu nedenle, öğrenci memnuniyeti, üniversitelerin eğitim kalitesini ve genel yönetim etkinliğini değerlendirmede temel bir kriter olarak görülmektedir (Harvey, 2003). Üniversitelerin öğrenim deneyimi, akademik destek, yerleşke yaşamı gibi farklı boyutlardaki performansları, öğrenci memnuniyetine doğrudan etki eder (Erduran & Engin, 2024). Örneğin, yapılan araştırmalar, güçlü bir akademik destek sistemine sahip olan üniversitelerin, öğrencilerin hem akademik hem de sosyal tatmin düzeylerini artırdığını ortaya koymuştur (Işık, 2020; Özkan, 2020).

Bu bağlamda, üniversite niteliği ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki, yükseköğretim politikalarının belirlenmesi ve üniversitelerin öğrenci odaklı stratejiler geliştirmesi açısından son derece önemlidir (Yüksel et al., 2018). Özellikle Türkiye gibi genç nüfusa sahip ülkelerde, üniversitelerin öğrenci memnuniyetine yönelik düzenli analizler yaparak, sürekli iyileştirme süreçlerini benimsemeleri kritik bir ihtiyaçtır.

Son yıllarda, Türkiye'deki üniversiteler, dünyadaki benzerleri gibi, öğrenci memnuniyetini artırmak için yoğun bir rekabet ortamıyla karşı karşıyadır. Bu kapsamda, öğrenci memnuniyetinin düzenli olarak izlenmesi ve üniversite yönetimlerine gerçekçi bir çerçeve sunulması önemlidir. UniAr tarafından her yıl gerçekleştirilen Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması (TÜMA), bu konuda çeşitli üniversiteler için kıyaslama yapma olanağı sunan önemli bir araç olmuştur (Karadağ & Yücel, 2017). TÜMA, öğrenci memnuniyetini altı ana boyutta incelemektedir: Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı, Yerleşke ve Yaşamın Doyuruculuğu, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği, Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği. Bu boyutlar, öğrencilerin genel memnuniyet algılarını şekillendiren en kritik unsurları temsil etmektedir (Polatgil & Güler, 2024).

Karadağ & Yücel, (2017), çalışmalarında sadece TÜMA-2016 verilerini kullanarak öğrencilerini memnun eden sadece 22 üniversite olduğunu tespit etmişlerdir. Halbuki literatürde öğrencilerin üniversitelerin en önemli paydaşı en önemli müşterisi olduğu belirtilmektedir (Misanew & Tadesse, 2014). Bu kadar önemli bir paydaşın üniversiteden memnuniyetinin incelenmesi bunun yıllara göre etkisinin araştırılması ve bu memnuniyeti hangi alt faktörlerin etkilediğinin tespit edilmesi Türk üniversiteleri özelinde çok önemli bir konudur. Üniversiteler özelinde önemli olan bu konu ülkemizdeki yüksek öğretimin verimliliği açısından da oldukça kritiktir. Ayrıca memnun olan her öğrencinin kurumun tanıtımı ve reklamı açısından da önemli olduğu bir gerçektir. Aynı şekilde, öğrenciler veya mezunlar, üniversitelerinden memnun kaldıkları takdirde, ilerleyen dönemlerde aynı üniversitede lisansüstü eğitim almayı ya da kariyerlerine bu üniversitede devam etmeyi tercih edebilirler.

Ülkemizde üniversitelerin öğrenci memnuniyeti açısından incelenmesi üzerine çok az çalışma gerçekleştirilmiştir (Ergün et al., 2021; Karadağ & Belenkuyu, 2020; Yüksel et al., 2018). Hemşirelik öğrencileri memnuniyet düzeyleri (Yangın & Kırca, 2013), göçmenlerin üniversite memnuniyetleri (Altunbaş, 2020), ilahiyat öğrencilerinin üniversite memnuniyet düzeyleri (Yakut, 2021) satisfaction measurements for university students are

important in terms of providing data for universities to identify their strengths and weaknesses. These data come to the fore as an important criterion for improving the educational, social, cultural and sports conditions of the university, which we can consider as the instruments to increase the service quality of universities, and to attract students with high academic success and better equipped academicians. In addition, satisfaction is an issue that can play a triggering role in revealing the potential of individuals and has a psychological depth in terms of students' ability to continue their multidimensional development in a healthy way. The main purpose of our study, which was approved by the Bozok University Ethics Committee's decision numbered E-7027 on 17.02.2021, is to examine the university satisfaction levels and the factors affecting the satisfaction perceptions of Bozok University Faculty of Theology students in terms of various variables. A total of 386 students, 290 (75.1% gibi belirli bölümler açısından memnuniyetleri incelenmiştir. Ayrıca öğrenci memnuniyeti ile yaşam doyumu arasındaki ilişki de araştırılmıştır (Ercan Gül & Koşan, 2022).

Bu araştırmanın ana hedefi, 2020 ile 2024 yılları arasında Türkiye'deki devlet üniversitelerinde öğrencilerin genel memnuniyet seviyelerinde meydana gelen değişiklikleri incelemektir. Bunun için Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması (TÜMA) verileri kullanılacaktır. TÜMA, her yıl altı farklı memnuniyet alanını (Öğrenim Deneyiminin Tatmin Ediciliği, Kampüs ve Yaşam Memnuniyeti, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetimi ve İşleyişinden Tatmin, Öğrenme İmkanları ve Kaynak Zenginliği, Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği) düzenli olarak ölçen kapsamlı bir veri seti sunmaktadır. Bu çalışma, aşağıdaki alt hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır:

Memnuniyet Eğilimlerini Belirleme: TÜMA verilerini kullanarak, 2020-2024 yılları arasında devlet üniversitelerindeki öğrencilerin genel memnuniyet eğilimlerini tespit etmek.

Alan Bazlı Değişim İncelemesi: Altı memnuniyet alanında (örneğin öğrenim deneyimi, kampüs yaşamı, yönetim süreçleri vb.) zaman içinde yaşanan ilerleme veya gerileme eğilimlerini belirlemek.

Yönetim Süreçlerinin Etkisini Değerlendirme: Özellikle kurum yönetimi ve işleyişi ile ilgili memnuniyet trendlerini detaylı bir şekilde analiz ederek, yönetim süreçlerinin öğrenci memnuniyetine etkilerini incelemek.

Politika Önerileri Oluşturma: Analizlerin sonuçlarına dayanarak, öğrenci odaklı üniversite politikalarının geliştirilmesine yönelik veri temelli öneriler sunmak ve

üniversitelerin stratejik planlama süreçlerine katkıda bulunmak.

2. Yöntem

Bu çalışmada ÜniAr tarafından gerçekleştirilen ve öğrencilerin Yüksek öğretim kurumları olan üniversitelerden memnuniyet düzeylerini ölçmek için gerçekleştirdiği TÜMA veri setleri kullanılmıştır. 2016 yılından itibaren gerçekleştirilen bu çalışmalardan son beş yıla ait veri seti bu çalışmada kullanılmıştır (ÜniAR, 2024).

Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması çerçevesinde, KVKK'ya uygun bir şekilde e-posta adresi veren öğrenciler, araştırmanın amacını açıklayan bir mektup ile projeye katılmaları için davet edilmiş ve arkadaşlarını www.uniar.net adresine abone olmaya yönlendirmeleri istenmiştir. 18 yaşından küçük olanlar dışında, katılımcılara araştırmanın hedefleri, veri güvenliği, gönüllülük ve anonimlik konularında bilgi verilerek çevrimiçi bilgilendirilmiş onay belgeleri toplanmıştır. Katılımcılara veri toplama araçlarının bağlantıları gönderilmiş ve bunları çevrimiçi olarak yanıtlamaları istenmiştir. Araştırma, üniversite içinde gerçekleştirilmemiştir ve üniversite verileri, YÖK istatistikleri dışında kullanılmamıştır. Öğrenci beyanlarına dayanan veriler, aynı IP adresinden gelenler, birden fazla kez giriş yapanlar, yurtla ilgili sorulara yanıt veren ancak yurt kullanmayanlar ve anket maddelerine çok hızlı yanıt verenler çıkarılarak düzenlenmiş ve doğrulanmıştır.

TÜMA-2024'te 126 devlet ve 74 vakıf olmak üzere 200 üniversitede öğrenim gören 50.414 öğrenciden kullanılabilir veri toplanmıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı %54,8 kız (27.649 kişi) ve %45,2 erkek (22.765 kişi) şeklindedir. Üniversite türüne göre katılımcıların %71,3'ü devlet üniversitelerinden (35.963 kişi), %28,7'si vakıf üniversitelerinden (14.451 kişi) oluşmaktadır. Sınıf düzeyine bakıldığında, en yüksek katılım %30 ile 3. sınıf öğrencileri (15.127 kişi), ardından %29,7 ile 4. sınıf (14.983 kişi), %24,9 ile 2. sınıf (12.563 kişi), %13 ile 1. sınıf (6.554 kişi), %1,7 ile 5. sınıf (875 kişi) ve %0,6 ile 6. sınıf (312 kişi) öğrencilerinden gelmiştir.

Veri temizleme işlemi sonrasında üniversitelerin 6 alan ve genel memnuniyet bazında memnuniyet puanları hesaplanmıştır. Ölçek; 10'lu Likert şeklinde 60 maddeden oluşmaktadır. Memnuniyet puanları için herhangi normalleştirme işlemi yapılmamış olup alan bazında maksimum 100, minimum 10; genel memnuniyet puanında ise maksimum 600, minimum 60 olacak şekildedir.

2024 yılı verilerine ait beş üniversite memnuniyet de-

ğerleri ► **Tablo 1**'de gösterilmiştir.

► **Tablo 1**'de gösterildiği gibi 127 devlet üniversitesine ait veriler genel memnuniyet ve bu genel memnuniyeti oluşturan altı boyut için ayrı ayrı verilmiştir. Bu çalışma kapsamında bu veriler herhangi bir işleme tabi tutulmamış olduğu gibi değerlendirmeye alınmıştır.

Yıllar içindeki sıralama ve hangi üniversitelerin memnuniyet açısından daha ileride olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Tanımlayıcı istatistikler ve Parametrik olmayan istatistiksel teknikler kullanılmıştır. Çalışma kapsamında yapılan analizler ve akış süreci şu şekildedir.

- Yıllara göre öğrenci memnuniyeti bakımından lider üniversiteler
- Üniversitelerin öğrenci memnuniyetlerinin istatistikleri (ortalama, standart sapma ve medyan)
- İstatistiki analizler için normallik testi
- Yıllar içerisinde öğrenci memnuniyet puanları

arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis Testi

- Hangi Yıllar arasındaki Farklılığın Tespit Edilmesi için Yapılan Mann Whitney U Testi
- TÜMA tarafından kullanılan memnuniyet ölçeğinde bulunan altı boyut için korelasyon analizi

3. Bulgular

Çalışma kapsamında öncelikle öğrenci memnuniyeti bakımından en iyi olan üniversiteler ve bu üniversitelerin son beş yıl içindeki durumu analiz edilmiştir. 2020-2024 yılları arasında ilk beş içerisinde olan üniversitelerin genel memnuniyet ve altı boyut bakımından memnuniyet puanlarına göre değişimi ► **Tablo 2**'de verilmiştir.

► **Tablo 2**'ye göre genel memnuniyet ortalaması bakımından Abdullah Gül Üniversitesi'nin 2020, 2021 ve 2022 yıllarında en iyi üniversite olarak değerlendirildiği

Tablo 1. Öğrenci memnuniyeti ile ilgili 2024 yılına ait beş örnek kayıt

No	Üniv.	Gen Mem	Öğrenim Dene-yimi Tatmin.	Yerleşke ve Yaşam Doyurucu	Akademik Destek ve İlgi	Kurumun Yönetim ve İşleyiş Mem	Öğrenme İmkân ve Kaynak Zengin	Kişisel Geliş ve Kariyer Destek
1	Yıldız Teknik	533	89	88	83	93	92	88
2	İzmir Yüksek Tek Ens.	532	90	89	86	92	86	89
3	Abdullah Gül	527	86	85	87	91	90	88
4	Ege	511	80	89	83	90	89	80
5	Erciyes	510	82	88	81	85	90	84

Tablo 2. Yıllara göre en yüksek memnuniyet düzeyi olan üniversiteler

Yıl	Genel Mem.	Öğrenim Dene-yimi Tatmin	Yerleşke ve Yaşam Doyurucu	Akademik Destek ve İlgi	Kurumun Yönetim ve İşleyişinden	Öğrenme İmkân ve Kaynak Zenginliği	Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği
2020	Ab. Gül	Boğaziçi	Galatasaray	Ab. Gül	Ab. Gül	İstanbul Teknik	Ab. Gül
2021	Ab. Gül	Ab. Gül	Ab. Gül	Ab. Gül	Ab. Gül	Ab. Gül	Ab. Gül
2022	Ab. Gül	Abdullah Gül	Galatasaray	Abdullah Gül	Ab. Gül	İstanbul Teknik	Ab. Gül
2023	İYTE	İYTE	Ege	Yıldız Tek	Yıldız Tek	Anadolu	İYTE
2024	Yıldız Tek	İYTE	Akdeniz	Ab. Gül	Yıldız Tek	Yıldız Tek	İYTE

Tablo 3. Yıllara göre en düşük memnuniyet düzeyi olan üniversiteler

Yıl	Genel Mem.	Öğrenim Deney Tatmin	Yerleşke ve Yaşam Doyurucu	Akademik Destek ve İlgi	Kurumun Yönetim ve İşleyişinden	Öğrenme İmkân ve Kaynak Zenginliği	Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği
2020	Hakkâri	Hakkâri	Şırnak	Hakkâri	Ank Müz Gör San.	Bayburt	Hakkâri
2021	Ank Müz Gör San.	Ank Müz Gör San.	Ank Müz Gör San.	Şırnak	Ank Müz Gör San.	Ank Müz Gör San.	Ank Müz Gör San.
2022	Kahramanmaraş İstiklal	Hakkâri	Kahramanmaraş İstiklal	Hakkâri	İzmir Demokrasi	Kahramanmaraş İstiklal	Kahramanmaraş İstiklal
2023	Kahramanmaraş İstiklal	Hakkâri	Kahramanmaraş İstiklal	Bitlis Eren	Kahramanmaraş Sütçü İmam	Hakkâri	Kahramanmaraş İstiklal
2024	Kahramanmaraş İstiklal	Bitlis Eren	Kahramanmaraş İstiklal	Hakkâri	Bitlis Eren	Hakkâri	Kahramanmaraş İstiklal

fakat 2023 ve 2024 yıllarında ise zirveyi başka kurumlara kaptırdığı tespit edilmiştir. 2023 ve 2024 yıllarında Yıldız Teknik Üniversitesi- ve İYTE (İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü) öğrenci memnuniyeti açısından daha öne çıkmayı başarmıştır. Abdullah Gül Üniversitesi 2023 ve 2024 yıllarında da 3. Sırada yer almıştır. Yani son 5 yıl içinde ilk üçte kalabilmiştir. Öğrenci memnuniyetini belirleyen 6 kategori açısından da durumun benzer olduğu sadece Yerleşke ve Yaşam Doyuruculuğu ile Öğrenme İmkân ve Kaynak Zenginliği kategorilerinde durumun değişkenlik gösterdiği görülmektedir.

Ayrıca öğrenci memnuniyeti açısından en kötü puana sahip üniversiteler de ►**Tablo 3**'te verilmiştir.

►**Tablo 3**'e göre özellikle 2020-2024 yılları arasında öğrenci memnuniyeti en düşük olan üniversiteler tarih sırasına göre incelendiğinde, Hakkâri Üniversitesi 2020'de genel memnuniyet, öğrenim deneyimi, akademik destek ve kariyer desteği boyutlarında en düşük puanı alırken, Şırnak, Ankara Müzik ve Güzel Sanatlar (Ank Müz Gör San), ve Bayburt üniversiteleri diğer boyutlarda öne çıkmıştır. 2021'de Ank Müz Gör San, neredeyse tüm boyutlarda en düşük memnuniyeti yansıtmış, sadece akademik destekte Şırnak düşük kalmıştır. 2022 ve 2023'te Kahramanmaraş İstiklal Üniversitesi genel memnuniyet, yerleşke yaşamı, öğrenme kaynakları ve kariyer desteği gibi alanlarda en düşük skoru almış; Hakkâri, İzmir Demokrasi, Bitlis Eren ve Kahramanmaraş Sütçü İmam diğer boyutlarda zayıf kalmıştır. 2024'te ise Kahramanmaraş İstiklal yine

genel memnuniyet, yerleşke, öğrenme kaynakları ve kariyer desteğinde en düşük puanı alırken, Bitlis Eren öğrenim deneyimi ve yönetiminde, Hakkâri ise akademik destek ve öğrenme imkânlarında geride kalmıştır.

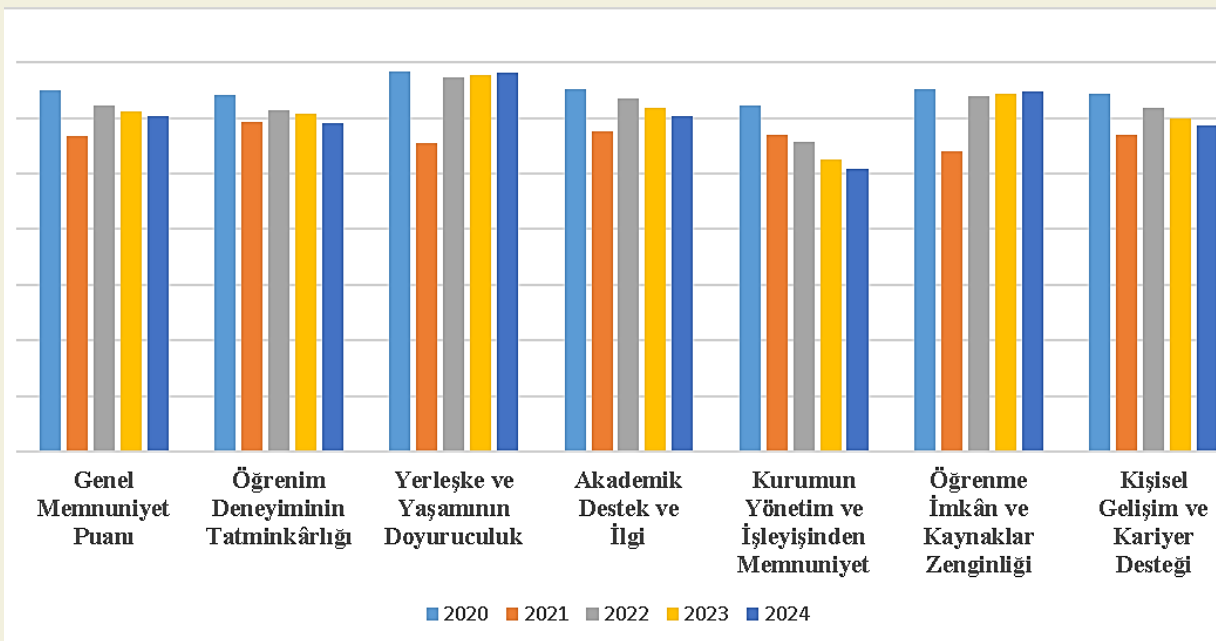
Ayrıca betimleyici istatistik değerlerde ►**Tablo 4**'te verilmiştir.

►**Tablo 4** incelendiği zaman genel memnuniyet düzeyinin 2020 yılında 389 iken 2024 yılına gelindiğinde 362 olduğu görülmektedir. Bu durum genel memnuniyetin yıllar içerisinde a z da olsa bir düşüş gösterdiği yönündedir. Gerek genel memnuniyet gerekse de diğer boyutların yıllar içerisindeki değişimi ayrıca sütun grafiği şeklinde de oluşturulmuş ve ►**Şekil 1**'de verilmiştir.

►**Şekil 1** incelendiği zaman öğrencilerin en çok “Yerleşke ve Yaşam Doyuruculuğu” değişkeni bakımından yüksek memnuniyet gösterdiği görülmektedir. Trend olarak ise öğrencilerin yıllara göre memnuniyet değerlerinin bir azalış trendinde olduğu görülmektedir. Özellikle, “Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet” değişkeni bakımından ise net bir şekilde, azalan bir trend olması dikkat çekicidir. Her geçen yıl öğrenciler bu yönetim ve işleyişten daha da memnuniyetsiz olmaktadır.

Verilerin istatistiksel analizine geçmeden önce normallik testi yapılmış ve sonuçlar ►**Tablo 5**'te verilmiştir.

►**Tablo 5**'e göre yıllara göre değişkenlerin normal dağılmadığından ($p < 0,05$) parametrik olmayan testler uygulanmıştır.



Şekil 1. Memnuniyet puanlarının yıllara göre değişimi (Genel memnuniyet /6 ile normalize edildi)

Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	2020			2021			2022			2023			2024		
	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS	Med (Min-Max)	Ort ± SS
Genel Memnuniyet	389,49±77,18	400(225-525)	340,38±86,77	334(166-531)	373,64±77,14	376(213-527)	367,07±78	372,5(208-528)	362,17±79,44	368,5(210-533)	362,17±79,44	368,5(210-533)	362,17±79,44	368,5(210-533)	362,17±79,44
Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı	64,06±14,67	65(30-90)	59,3±15,04	61(24-88)	61,32±13,98	63,5(30-88)	60,76±14,43	61(28-91)	59,16±14,94	60(29-90)	59,16±14,94	60(29-90)	59,16±14,94	60(29-90)	59,16±14,94
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	68,37±13,61	71(34-89)	55,47±16,92	53(24-86)	67,25±12,56	69(35-88)	67,67±12,82	70(32-89)	68,26±13,09	70,5(32-91)	68,26±13,09	70,5(32-91)	68,26±13,09	70,5(32-91)	68,26±13,09
Akademik Destek ve İlgi	65,27±13,06	68(39-86)	57,69±14,66	59(29-87)	63,56±12,37	65,5(41-88)	61,78±12,76	63,5(36-87)	60,42±13,73	62(32-87)	60,42±13,73	62(32-87)	60,42±13,73	62(32-87)	60,42±13,73
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	62,36±13,32	62(34-88)	56,97±15,9	55(24-91)	55,64±16,61	51,5(23-90)	52,49±17,06	50(24-91)	50,88±18,41	47,5(16-93)	50,88±18,41	47,5(16-93)	50,88±18,41	47,5(16-93)	50,88±18,41
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	65,15±15,6	68(36-91)	53,96±16,72	53(24-91)	63,98±15,31	66(30-89)	64,47±15,4	67(33-91)	64,83±15,43	65,5(35-92)	64,83±15,43	65,5(35-92)	64,83±15,43	65,5(35-92)	64,83±15,43
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	64,27±13,99	67(37-89)	56,99±13,72	55(29-88)	61,89±13,78	64(28-88)	59,9±14,26	62(26-89)	58,61±14,59	60(29-89)	58,61±14,59	60(29-89)	58,61±14,59	60(29-89)	58,61±14,59

Yıllar içerisinde öğrenci memnuniyet puanları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis Testi yapılmış ve sonuçlar ► **Tablo 6**'da verilmiştir.

► **Tablo 6**'ya göre, yıllar ile genel memnuniyet, Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği, Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) farklılık tespit edilmiştir. Fakat Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı değişkeni bakımından ise yıllar arasında bir fark bulunmamıştır.

Bu sonuçlara göre, hangi yıllar arasında farklılığın olduğunu tespit etmek için Mann Whitney U Testi yapılmış ve sonuçlar ► **Tablo 7**'de gösterilmiştir. Tabloda sadece anlamlı olan sonuçlar verilmiş ve bütün sonuçlar Ek-1'de verilmiştir.

► **Tablo 7**'ye göre, 2020 yılının genel memnuniyet, Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği, Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteğinin diğer yıllara göre daha yüksek olduğu ve durumun ikili karşılaştırmalarda 2020 yılı ile diğer yıllar arasında anlamlı farklılık olmasında etkili olduğu görülmüştür.

TÜMA tarafından kullanılan memnuniyet ölçeğinde bulunan altı boyut için korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar ► **Tablo 8**'de verilmiştir. Verilerin normallik testi sonucunda normal dağılıma uymadığı belirlenmiştir. Bu nedenle, korelasyon analizi için parametrik olmayan bir yöntem olan Spearman korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda “Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı” ve “Akademik Destek ve İlgi” arasında yaklaşık %88 civarında yüksek ilişki olduğu görülmüştür. En az ilişkinin ise “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği” ile “Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu” arasında olduğu görülmüştür.

4. Tartışma

Şahin et al., (2011), çalışmasında üniversite öğrencilerinin çoğunluğunun memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu bulmuştur. Bu çalışmada da son beş yılda öğrenci memnuniyeti puanlarının 389 ile 368 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Bu durumda öğrencilerin devlet üniversitelerinden memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Karadağ & Yücel, (2017), çalışmalarında sadece TÜMA-2016 verilerini kullanarak öğ-

Tablo 5. Normallik testi sonuçları

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Genel Memnuniyet	0,080	628	0,000	0,974	628	0,000
Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı	0,079	628	0,000	0,976	628	0,000
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	0,098	628	0,000	0,963	628	0,000
Akademik Destek ve İlgi	0,082	628	0,000	0,970	628	0,000
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	0,071	628	0,000	0,977	628	0,000
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	0,092	628	0,000	0,963	628	0,000
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	0,077	628	0,000	0,975	628	0,000

Tablo 6. Yıllara göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Yıllar	N	Sıra Ort.	KW	p değeri	
Genel Memnuniyet	2020	125	365,78	23,080	0,000**
	2021	125	259,18		
	2022	126	330,24		
	2023	126	314,47		
	2024	126	302,79		
Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı	2020	125	354,05	9,160	0,057
	2021	125	297,07		
	2022	126	318,03		
	2023	126	311,81		
	2024	126	291,71		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2020	125	350,14	55,418	0,000**
	2021	125	207,25		
	2022	126	330,88		
	2023	126	337,58		
	2024	126	346,08		
Akademik Destek ve İlgi	2020	125	362,21	21,913	0,000**
	2021	125	262,92		
	2022	126	337,32		
	2023	126	312,87		
	2024	126	297,15		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2020	125	390,94	38,803	0,000**
	2021	125	329,82		
	2022	126	312,57		
	2023	126	278,05		
	2024	126	261,85		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2020	125	343,21	39,490	0,000**
	2021	125	223,62		
	2022	126	330,86		
	2023	126	335,39		
	2024	126	338,92		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2020	125	363,57	19,162	0,000**
	2021	125	272,60		
	2022	126	333,80		
	2023	126	310,01		
	2024	126	292,58		

Tablo 7. Hangi Yıllar arasındaki Farklılığın Tespit Edilmesi için Yapılan Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişken	Yıllar	N	U	p değeri
Genel Memnuniyet	2020 vs 2021	125/125	5265,5	0,000**
	2020 vs 2023	125/126	6559	0,022**
	2020 vs 2024	125/126	6275	0,005**
	2021 vs 2022	125/126	6093,5	0,002**
	2021 vs 2023	125/126	6438,5	0,012**
	2021 vs 2024	125/126	6725,5	0,046**
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2020 vs 2021	125/125	4395,5	0,000**
	2021 vs 2022	125/126	4650,5	0,000**
	2021 vs 2023	125/126	4564	0,000**
	2021 vs 2024	125/126	4421	0,000**
Akademik Destek ve İlgi	2020 vs 2021	125/125	5466,5	0,000**
	2020 vs 2023	125/126	6592	0,026**
	2020 vs 2024	125/126	6279	0,006**
	2021 vs 2022	125/126	5988	0,001**
	2021 vs 2023	125/126	6537,5	0,020**
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2020 vs 2021	125/125	6238	0,006**
	2020 vs 2022	125/126	5856,5	0,000**
	2020 vs 2023	125/126	5040,5	0,000**
	2020 vs 2024	125/126	4747,5	0,000**
	2021 vs 2023	125/126	6577	0,024**
	2021 vs 2024	125/126	6133	0,002**
	2022 vs 2024	126/126	6630,5	0,024**
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2020 vs 2021	125/125	4894,5	0,000**
	2021 vs 2022	125/126	5170,5	0,000**
	2021 vs 2023	125/126	5043	0,000**
	2021 vs 2024	125/126	4969,5	0,000**
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2020 vs 2021	125/125	5579	0,000**
	2020 vs 2023	125/126	6515	0,018**
	2020 vs 2024	125/126	6115,5	0,002**
	2021 vs 2022	125/126	6347,5	0,008**

Not: $p < 0,05$ için ** işareti kullanılmıştır.

Tablo 8. Korelasyon Analizi

		Öğrenim Deneyimi- nin Tatminkârlığı	Yerleşke ve Yaşamının Doyurucu- luğu	Akademik Destek ve İlgi	Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği
Öğrenim Deneyimi- nin Tatminkârlığı	r	1,000					
	p değeri						
	N	628					
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	r	,722**	1,000				
	p değeri	0,000					
	N	628	628				
Akademik Destek ve İlgi	r	,878**	,779**	1,000			
	p değeri	0,000	0,000				
	N	628	628	628			
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	r	,730**	,590**	,749**	1,000		
	p değeri	0,000	0,000	0,000			
	N	628	628	628	628		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	r	,812**	,874**	,828**	,636**	1,000	
	p değeri	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	628	628	628	628	628	628
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	r	,867**	,738**	,852**	,753**	,849**	1,000
	p değeri	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	628	628	628	628	628	628

rencilerini memnun eden sadece 22 üniversite olduğunu tespit etmişlerdir. Fakat TÜMA'nın yıllar içinde yaptığı diğer çalışmalarda öğrenci memnuniyetinin giderek arttığı görülmektedir. Bu da üniversitelerimizin öğrenci memnuniyetini artırmak için çalışmalar yaptığı ve bu konuyu önemseyişinin göstergesidir.

Abdullah Gül Üniversitesi (AGÜ), Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması (TÜMA) verilerine göre, 2020, 2021 ve 2022 yıllarında devlet üniversiteleri arasında öğrencilerin memnuniyeti açısından birinci sırada yer almış, 2023 ve 2024 yıllarında ise üçüncü sıraya gerilemiştir. Bu sürekli yüksek performans, AGÜ'nün öğrencilere yönelik eğitim sunma konusundaki başarısını ve yüksek öğretimde yaratıcı uygulamalarını göstermektedir. 2023 ve 2024 yıllarında ise öğrenci memnuniyeti bakımından en iyi üniversiteler Yıldız Teknik Üniversitesi ve İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü olmuştur. Bu üniversiteler bağlamında nitel ve nicel veriler toplanarak böylesine yüksek memnuniyetin nasıl sağlandığı hangi faktörlerin öne çıktığı ileride yapılacak çalışmalar ile tespit edilebilir. Ancak, yapılan literatür değerlendirmesi, bu üniversiteler için bu yüksek memnuniyet oranını açıklayan ya da bu başarıyı sağlayan unsurları detaylıca ele alan bir araştırmanın mevcut olmadığını ortaya koymaktadır.

Betimleyici istatistik ve grafikler ayrıca öğrencilerin üniversitelerden yıllar geçtikçe memnuniyet düzeylerinin azalan bir trend içerisinde olduğunu da göstermektedir. “Kurumun yönetim ve işleyişi” değişkeni bağlamında ise bu trendin daha net düşüş gösterdiği çalışma sonucunda gösterilmiştir. Üniversitelerde rektörlük ve fakülte dekanlıkları yönetim ve alınan kararlar bakımından oldukça etkili oldukları için öğrencilerin memnuniyeti üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir. Literatürde rektörlük ya da fakülte yönetimlerinin öğrenci memnuniyetini ne düzeyde etkilediği, öğrencilerin bu duruma karşı bakış açıları üzerine çalışma gerçekleştirilmemiştir. Fakat bazı çalışmalarda öğrenci memnuniyetinde yıllar geçtikçe azalma olduğu gösterilmiştir (A. E. Şahin, 2009). Okçabol, (2016), çalışmasında üniversitelerde temel sorunlar olarak yönetimden kaynaklı sorunlara dikkat çekmiştir. Bu yönü ile yönetimin öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olabileceği çıkarımı yapılabilir. Yönetim ve öğrenci memnuniyeti arasındaki bağlantıyı daha iyi kavrayabilmek için niteliksel araştırmalara gereksinim vardır. Niteliksel yöntemler, yönetimle ilgili unsurların öğrenci memnuniyeti üzerindeki karmaşık ve öznel etkilerini anlamada etkili bir araçtır. Bu yöntemler, öğrencilerin yönetim süreçlerine dair algılarını, beklentilerini ve deneyimlerini detaylı bir biçimde açığa çıkarabilir. Örneğin, farklı öğrenci gruplarının (lisans, yüksek lisans, uluslararası öğrenciler gibi)

yönetimle ilgili düşüncelerini toplamak amacıyla odak grup görüşmeleri yapılabilir. Öğrencilerin bireysel deneyimleri ve yönetsel sorunların memnuniyet üzerindeki özel etkilerini anlamaya yönelik derinlemesine mülakatlar da faydalıdır. Belirli bir üniversitenin yönetim uygulamaları ile bunların öğrenci memnuniyetine olan etkilerini detaylı şekilde incelemek için vaka çalışmaları yapılabilir. Bu niteliksel yöntemler, yönetim sorunlarının hangi alanlarda (ders programları, öğrenci hizmetlerinin erişimi veya kampüs olanaklarının yeterliliği gibi) daha etkili olduğunu ve hangi geliştirmelerin ön plana alınması gerektiğini belirlemede yardımcı olabilir. Yaman & Özdemir, (2016), araştırmalarda üniversite yöneticilerinin yönetimde şeffaflık ve hesap verilmesi konusunda rektörlerin fazla yetkiye sahip olduğu, yönetim süreçlerinde yetki istismarı olabileceği belirtilmiştir. Ayrıca, üniversite yöneticilerinin finansal kaynakları kullanma konusunda geniş bir takdir yetkisi bulunduğu, kurumsal standartların yeterince etkili olmadığı ifade edilmiştir. Bu durum, üniversitedeki yönetim anlayışının bile birçok yönetici arasında rahatsızlık yarattığı ve bu durumun öğrenci memnuniyetine olumsuz etkilerde bulunabileceği şeklinde bir sonuç ortaya çıkmaktadır.

Kruskal Wallis test sonuçlarına göre yıllar içinde genel memnuniyet, Yerleşke ve Yaşamın Doyuruculuğu, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği, Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,05$) farklılık tespit edilmiştir. Fakat Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlılığı değişkeni bakımından ise yıllar arasında bir fark bulunmamıştır. Bu durum öğrencilerin öğrenme deneyiminde tatmin olduğu, öğrenme deneyimi bakımından yıllar içinde bir fark olmadığını göstermektedir. Fakat diğer alanlarda ise yıllar arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bu durum öğrenme deneyimi bakımından üniversitelerin belirli bir standartta süreci yönettiklerinden kaynaklı olabilir. Çünkü ülkemizde yüksek öğretim uzun bir geçmişe ve kökene sahip kurumlardır. Buralarda görev yapan akademisyenlerin iyi eğitim almış, öğrenme ve öğretme faaliyetlerinde deneyime sahip olmaları etkili olmuş olabilir.

Kruskal Wallis test sonuçlarına göre, 2020 yılının genel memnuniyet, Yerleşke ve Yaşamın Doyuruculuğu, Akademik Destek ve İlgi, Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet, Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği, Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteğinin diğer yıllara göre daha yüksek olduğu ve durumun ikili karşılaştırmalarda 2020 yılı ile diğer yıllar arasında anlamlı farklılık olmasında etkili olduğu görülmüştür. 2020 yılının memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olması ve diğer yıllara göre daha belirgin olmasında COVID-19

pandemisinin etkileri olabilir. Çünkü 2020 mart ayında başlayan ve üniversitelerin uzaktan eğitim ile devam etmesine neden olan bu süreç öğrencilerin memnuniyetlerini de ciddi anlamda etkilemiş olabilir (Günel & Güler, 2021; Rogowska et al., 2021).

Uzaktan Eğitimin Faydaları: 2020’de uzaktan eğitim, bazı öğrenciler için esneklik sağlayarak (örneğin, derslere ulaşım kolaylığı, zaman tasarrufu), teknolojiye erişim imkânı sunarak veya sosyal kaygıları azaltarak memnuniyeti artırmış olabilir. Pandemi döneminde uzaktan eğitimin öğrenci memnuniyetine olumlu etkilerini araştıran çalışmalar literatürde yer almaktadır (El Refae et al., 2021; Karadağ et al., 2021; Karakaş & Sayan, 2023) social distancing and quarantine made by countries unexpectedly and suddenly forced face-to-face education to change to distance education within days. All academics around the world had to move online overnight. All the educational and academic activities in higher education (courses, exams, meetings, etc..

Pandemi Sürecinde Algılanan Kurumsal Destek: Üniversitelerin pandemi esnasında hızlı bir şekilde uyum sağlamaları (örneğin, çevrimiçi platformların verimli kullanımı, teknik destek sağlaması) öğrencilerin kurumlarının yönetiminden ve işleyişinden duyduğu memnuniyeti artırmış olabilir. Bu durum, özellikle «Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet» ile «Akademik Destek ve İlgi» değişkenlerindeki belirgin farklılıklarla bağlantılıdır.

Psikolojik ve Sosyal Unsurlar: Pandemi döneminde öğrenciler, yüz yüze eğitimin getirdiği belirli baskılardan (örneğin, kampüs yaşamındaki sosyal beklentiler ya da fiziksel altyapı eksiklikleri) uzaklaşmış olabilir. Bu durum, “Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu” değişkenindeki yüksek memnuniyeti açıklayabilir.

2021 ve sonraki yıllarda yüz yüze eğitime geri dönüşle birlikte, kampüs alt yapısında değişiklikler, sosyal etkileşimlerin artması veya pandeminin getirdiği ekonomik ve psikolojik baskılar memnuniyet seviyelerini olumsuz etkilemiş olabilir. Örneğin, 2021’de öğrencilerin kampüse geri dönüşü sırasında alt yapı problemleri veya sosyal uyum zorlukları ile karşılaşmaları muhtemeldir. “Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği” ve “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği” gibi alanlardaki 2020 yılına ait yüksek tatmin, pandemi esnasında sunulan çevrimiçi kaynakların (örneğin, çevrimiçi kütüphaneler, seminerler) ya da kariyer destek programlarının kolay erişimiyle bağlantılı olabilir (Alvarez Jr. & Corcuera, 2021; Starynska et al., 2023)

Yapılan korelasyon analizi sonucunda “Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı” ve “Akademik Destek ve İlgi”

arasında yaklaşık %88 civarında yüksek ilişki olduğu görülmüştür. Bu durum akademik ilgi ve destek gören öğrencilerin daha iyi bir öğrenim deneyimi yaşadığını ve kişisel gelişim olarak da daha iyi hissettiğini göstermektedir. Öğrenme süreci ve bu sürecin deneyiminde akademisyenin etkisi oldukça yüksektir. Kendisi ile ilgilenilen, destek verilen öğrencilerin öğrenme deneyiminin de yüksek olması beklenir.

5. Sonuç

Bu araştırma, Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması (TÜMA) tarafından elde edilen nicel verileri incelerken, devlet üniversitelerinde öğrenci memnuniyeti hakkında önemli bulgular sunmuştur. Yapılan analizler, devlet üniversitelerindeki öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin yıllar içerisinde azalma eğilimi gösterdiğini ve Abdullah Gül Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi ile İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü’nün memnuniyet sıralamalarında en üst sırada yer aldığını ortaya koymuştur. Bununla birlikte, “Kurumun yönetim ve işleyişi” başlığında memnuniyetsizlikte artış yaşandığı ve bu alanda belirgin bir düşüş olduğu gözlemlenmiştir. Özellikle 2020 yılı, memnuniyet düzeylerinde dikkat çekici bir farklılık göstermiştir. Ek olarak, “Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı” ile “Akademik Destek ve İlgi” arasındaki yaklaşık %88’lik yüksek korelasyon, akademik desteğin öğrenci memnuniyetindeki önemli rolünü vurgulamaktadır.

Bu araştırma, öğrenci memnuniyetini anlamak için anket aracılığıyla toplanan sayısal verilere dayanmaktadır; ancak bazı kısıtlamaları mevcuttur. Örneklemdeki demografik unsurların (örn. cinsiyet, bölüm veya sosyo-ekonomik durum) dengesiz dağılımı, sonuçların genelleştirilmesini zorlaştırabilir. Memnuniyet ölçüm aracı, genel memnuniyeti ve alt bileşenlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmış olsa da, pandemi gibi olağanüstü durumların öğrencilerin algıları üzerindeki etkisini tam olarak kapsamayabilir. Ölçek maddeleri, uzaktan eğitim sürecinin getirdiği farklı deneyimleri veya pandemi sonrası yüz yüze eğitime geçişteki sosyal ve akademik adaptasyon zorluklarını yeterince ele almamış olabilir. Ayrıca, verilerin toplandığı zaman dilimleri (2020-2024), COVID-19 pandemisinin farklı aşamalarından etkilenmiş ve bu durum öğrenci geri bildirimlerini şekillendirmiş olabilir. Ankete katılımın isteğe bağlı olması, yalnızca yüksek ya da düşük memnuniyet düzeyine sahip öğrencilerin yanıt vermesi nedeniyle yanıltıcı sonuçlara neden olabilir. Son olarak, araştırmada yalnızca sayısal analizler yapılmış olup, nitel yöntemlerin (örn. öğrencilerle yapılan görüşmeler) yer almaması, memnuniyet farklılıklarının arkasındaki nedenleri derinlemesine anlamayı kısıtlamaktadır. Gelecekteki çalışmalar, daha

geniş ve temsil edici örnek gruplarıyla karma araştırma yöntemleri kullanarak bu sınırlamaları aşma yoluna gidilebilir.

Gelecekteki araştırmalar için bazı öneriler sunulabilir. Öncelikle, Abdullah Gül Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi ve İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü'nün yüksek memnuniyet sıralamalarını sağlayan belirli uygulama ve politikaların tanımlanması için nitel tabanlı çalışmalar yapılmalıdır. Öğrenci memnuniyet algıları ve yönetim süreçlerinin etkisini daha ayrıntılı bir şekilde ortaya çıkarabilecek yöntemler olarak, odak grup görüşmeleri, derinlemesine mülakatlar ve vaka çalışmaları kullanılabilir. Ayrıca, çeşitli kurumların (örneğin, YÖK, ÜniAr veya uluslararası sıralama kuruluşları) memnuniyet ve performans verilerini bir araya getirerek daha kapsamlı bir değerlendirme yapılabilir (Karadağ & Belenkuyu, 2020). Bu durum, farklı veri setlerinin kıyaslanması ve tutarlılıklarının analizi yoluyla daha güvenilir sonuçlar elde edilmesine olanak tanıyabilir. Öğrenci memnuniyetini artıran farklı faktörlerin de olabileceği düşüncesi ile bu faktörler ile memnuniyet arasındaki ilişkiler incelenebilir. Örneğin yaşam doyumu ile üniversite memnuniyeti arasında ilişkinin olması gibi (Ercan Gül & Koşan, 2022).

Teşekkürler / Acknowledgments

Çalışmada kullanılan verilerin elde edildiği kurum olan ÜniAr (Üniversite Araştırmaları Laboratuvarı / University Assessments & Research Laboratory) teşekkür ederiz.

Araştırma Etiği / Research Ethics

Uygulanamaz. / Not applicable.

Yapay Zeka Kullanımı / Artificial Intelligence Use

Yazar(lar), bu çalışmanın hazırlanması sürecinde yalnızca dil düzenleme amacıyla üretici yapay zeka aracı

(örneğin ChatGPT) kullanıldığını, içerik üretiminde bu araçlara başvurulmadığını ve tüm bilimsel sorumluluğun kendilerinde olduğunu beyan eder. / *The author(s) state that generative AI tools (e.g., ChatGPT) were used only for language editing during manuscript preparation. No AI-generated content was used for analysis or interpretation. The authors take full responsibility for the integrity and accuracy of the content.*

Yazar Katkıları / Author Contributions

Yazar bu maklenin tamamından sorumluluğu kabul etmiş ve gönderilmesini onaylamıştır. / *The author has accepted responsibility for the entire content of this manuscript and approved its submission*

Yazar bu araştırmanın tüm aşamalarını bizzat kendisi yürütmüştür. / *The author solely conducted all stages of this research.*

Çıkar Çatışmaları / Competing Interests

Yazar çıkar çatışması olmadığını belirtmiştir. / *The author states no conflict of interest.*

Araştırma Fonu / Research Funding

Bildirilmedi. / *None declared.*

Veri Erişilebilirliği / Data Availability

Ham verilere, ilgili yazarın talebi üzerine erişilebilir. / *The raw data can be obtained on request from the corresponding author.*

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review

Dış hakemler tarafından değerlendirildi. / *Peer-reviewed by external referees.*

Orcid

Mesut Polatgil  <https://orcid.org/0000-0002-7503-2977>

Kaynakça

- Altunbaş, A. (2020). Türkiye'de Yaşayan Göçmenlerin Üniversite Eğitiminden Memnuniyetlerinin Konya'daki Suriyeli Öğrenciler Örneği Üzerinden Değerlendirilmesi. *Journal of University Research*, 3(2), 64–74. <https://doi.org/10.32329/uad.772646>
- Alvarez Jr., A., & Corcuera, L. (2021). The Webinar Experiences of Higher Education Instructors in the Time of Emergency Remote Education. *International Journal of Scholars in Education*, 4(2), 134–145. <https://doi.org/10.52134/ueader.983093>
- Astin, A. W. (1993). What matters in college? Four critical years revisited. In *What matters in college? Four critical years revisited*. Jossey-Bass/Wiley.
- El Refae, G. A., Kaba, A., & Eletter, S. (2021). Distance learning during COVID-19 pandemic: satisfaction, opportunities and challenges as perceived by faculty members and students. *Interactive Technology and Smart Education*, 18(3), 298–318. <https://doi.org/10.1108/ITSE-08-2020-0128>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01
- Ercan Gül, Ü. Y., & Koşan, B. N. (2022). Üniversite Memnuniyeti ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Journal of Academic Social Science Studies*, 15(89), 21–30. <https://doi.org/10.29228/JASSS.57458>
- Erduran, Y., & Engin, M. (2024). Akademik aidiyetin üniversite öğrencilerinin eğitim memnuniyeti üzerindeki etkisi. *Turan: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 16(63), 146–159.
- Ergün, Y., Islattı Mutlu, Ç., Demir, D., Berker, E., & Anık, G. (2021). Hemşirelik Öğrencilerinin Eğitimden Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(4), 799–808. <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.748093>
- Günel, Y., & Güler, A. (2021). Koronavirüs (covid-19) sürecinde üniversite öğrencilerinin uzaktan eğitim uygulamasına yönelik memnuniyet algılarının incelenmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari Akademik Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 54–73. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijdergisi/issue/87566/1560857>
- Harvey, L. (2003). Student Feedback [1]. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3–20. <https://doi.org/10.1080/13538320308164>

- Işık, M. (2020). Kariyer Uyumunun Üniversite Yaşam Tatminine Etkisinde Sosyal Desteğin Rolü. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 5(1), 21–38.
- Karadağ, E., & Belenkuyu, C. (2020). Kalitenin Standardını Belirlemek: Türk Üniversite Sıralama Sistemlerinin Berlin Prensiplerine Göre İncelenmesi. *Yükseköğretim Dergisi*, 10(3), 260–268. <https://doi.org/10.2399/yod.19.020000>
- Karadağ, E., Su, A., & Ergin-Kocaturk, H. (2021). Multi-level analyses of distance education capacity, faculty members' adaptation, and indicators of student satisfaction in higher education during COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18(1), 57. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00291-w>
- Karadağ, E., & Yücel, C. (2017). Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması [TÜMA-2017]: Rapor Özeti. *Yükseköğretim Dergisi*, 7(2), 132–144.
- Karakaş, H., & Sayan, İ. (2023). Üniversite Öğrencilerinin Covid-19 Pandemi Sürecinde Uzaktan Eğitim Ortamlarının Kullanımına İlişkin Tutumlarının Belirlenmesi. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 116–124. <https://doi.org/10.32329/uad.1126226>
- Misanew, A., & Tadesse, M. (2014). Determinants of Student and Staff Satisfaction with Services at Dilla University, Ethiopia: Application of Single and Multilevel Logistic Regression Analyses. *Social Indicators Research*, 119, 1571–1587. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:145770762>
- Okçabol, R. (2016). Türkiye'de Üniversitelerin Temel Sorunları. In *Toplum ve Demokrasi Dergisi*, 8(17), 23–49.
- Özkan, U. B. (2020). Öğrencilerde Eudaimonianın ve Akademik Başarının Yordayıcısı Olarak Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Düzey. *Yaşadıkça Eğitim*, 34(2), 344–359.
- Polatgil, M., & Güler, A. (2024). The use of Different Criteria Weighting and Multi-Criteria Decision Making Methods for University Ranking: Two-Layer Copeland. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 60–73. <https://doi.org/10.32329/uad.1398302>
- Rogowska, A. M., Ochnik, D., Kuśnierz, C., Jakubiak, M., Schütz, A., Held, M. J., Arzenšek, A., Benatov, J., Berger, R., Korchagina, E. V., Pavlova, I., Blažková, I., Konečná, Z., Aslan, I., Çınar, O., & Cuero-Acosta, Y. A. (2021). Satisfaction with life among university students from nine countries: Cross-national study during the first wave of COVID-19 pandemic. *BMC Public Health*, 21(1), 2262. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12288-1>
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) ile Değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(37), 106–122.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y. R., & Fırat, N. Ş. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Amaçları, Eğitsel Hedefleri Üniversite Öğreniminden Beklentileri ve Memnuniyet Durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 3(3), 429–452. <https://dergipark.org.tr/en/pub/kuey/issue/10327/126608>
- Starynska, O., Spivak, L., Osmanova, A., & Revutska, O. (2023). Social Intelligence as a Factor of Socio-Psychological Adaptation of University Students with Special Educational Needs during Distance Learning due to the COVID-19. *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*, 15(1), 441–462. <https://doi.org/10.18662/rrem/15.1/705>
- ÜniAR. (2024). Türkiye üniversite memnuniyet araştırması 2024.
- Yakut, S. (2021). Üniversite öğrencilerinde memnuniyet algısının dinamikleri: bozok üniversitesi ilahiyat fakültesi öğrencileri üzerine bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 14(78), 311–327. <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=62dc5f5a-79dd-3d1c-9988-2832737cb8a6>
- Yaman, A., & Özdemir, S. (2016). Yükseköğretim Yönetici Görüşlerine Göre Yükseköğretimde Yeniden Yapılanma İhtiyacı. *İstanbul Aydın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 2–37. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iauefd/issue/46931/588488>
- Yangın, H. B., & Kırca, N. (2013). Antalya Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleri Ve Etkileyen Faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(1), 78–94.
- Yüksel, C. A., Bilgen, İ., & Yaşbay Kobal, H. (2018). Yükseköğretim Kurumlarında Memnuniyet Kavramı: Kuramsal Bir Derleme. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 1582–1591. <https://doi.org/10.15869/itobiad.405334>

Ek-1 . Hangi Yıllar arasındaki Farklılığın Tespit Edilmesi için Yapılan Mann Whitney U Testi Sonuçları

Yıllar	N	Sıra Ort.	Sıra Top.	U	p değeri	
Genel Memnuniyet	2020	125	145,88	18234,50	5265,5	0,000**
	2021	125	105,12	13140,50		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2020	125	152,84	19104,50	4395,5	0,000**
	2021	125	98,16	12270,50		
Akademik Destek ve İlgi	2020	125	144,27	18033,50	5466,5	0,000**
	2021	125	106,73	13341,50		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2020	125	138,10	17262,00	6238	0,006**
	2021	125	112,90	14113,00		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2020	125	148,84	18605,50	4894,5	0,000**
	2021	125	102,16	12769,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2020	125	143,37	17921,00	5579	0,000**
	2021	125	107,63	13454,00		
Genel Memnuniyet	2020	125	133,58	16697,50	6927,5	0,099
	2022	126	118,48	14928,50		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2020	125	130,14	16268,00	7357	0,368
	2022	126	121,89	15358,00		
Akademik Destek ve İlgi	2020	125	131,91	16488,50	7136,5	0,199
	2022	126	120,14	15137,50		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2020	125	142,15	17768,50	5856,5	0,000**
	2022	126	109,98	13857,50		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2020	125	128,79	16098,50	7526,5	0,544
	2022	126	123,23	15527,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2020	125	132,24	16530,50	7094,5	0,175
	2022	126	119,81	15095,50		
Genel Memnuniyet	2020	125	136,53	17066,00	6559	0,022**
	2023	126	115,56	14560,00		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2020	125	128,89	16111,50	7513,5	0,529
	2023	126	123,13	15514,50		
Akademik Destek ve İlgi	2020	125	136,26	17033,00	6592	0,026**
	2023	126	115,82	14593,00		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2020	125	148,68	18584,50	5040,5	0,000**
	2023	126	103,50	13041,50		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2020	125	127,60	15950,50	7674,5	0,727
	2023	126	124,41	15675,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2020	125	136,88	17110,00	6515	0,018**
	2023	126	115,21	14516,00		
Genel Memnuniyet	2020	125	138,80	17350,00	6275	0,005**
	2024	126	113,30	14276,00		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2020	125	127,26	15908,00	7717	0,783
	2024	126	124,75	15718,00		
Akademik Destek ve İlgi	2020	125	138,77	17346,00	6279	0,006**
	2024	126	113,33	14280,00		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2020	125	151,02	18877,50	4747,5	0,000**
	2024	126	101,18	12748,50		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2020	125	126,97	15871,50	7753,5	0,833
	2024	126	125,04	15754,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2020	125	140,08	17509,50	6115,5	0,002**
	2024	126	112,04	14116,50		

Genel Memnuniyet	2021	125	111,75	13968,50	6093,5	0,002**
	2022	126	140,14	17657,50		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2021	125	100,20	12525,50	4650,5	0,000**
	2022	126	151,59	19100,50		
Akademik Destek ve İlgi	2021	125	110,90	13863,00	5988	0,001**
	2022	126	140,98	17763,00		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2021	125	129,59	16199,00	7426	0,435
	2022	126	122,44	15427,00		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2021	125	104,36	13045,50	5170,5	0,000**
	2022	126	147,46	18580,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2021	125	113,78	14222,50	6347,5	0,008**
	2022	126	138,12	17403,50		
Genel Memnuniyet	2021	125	114,51	14313,50	6438,5	0,012**
	2023	126	137,40	17312,50		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2021	125	99,51	12439,00	4564	0,000**
	2023	126	152,28	19187,00		
Akademik Destek ve İlgi	2021	125	115,30	14412,50	6537,5	0,020**
	2023	126	136,62	17213,50		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2021	125	136,38	17048,00	6577	0,024**
	2023	126	115,70	14578,00		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2021	125	103,34	12918,00	5043	0,000**
	2023	126	148,48	18708,00		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2021	125	118,26	14782,50	6907,5	0,092
	2023	126	133,68	16843,50		
Genel Memnuniyet	2021	125	116,80	14600,50	6725,5	0,046**
	2024	126	135,12	17025,50		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2021	125	98,37	12296,00	4421	0,000**
	2024	126	153,41	19330,00		
Akademik Destek ve İlgi	2021	125	118,98	14873,00	6998	0,127
	2024	126	132,96	16753,00		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2021	125	139,94	17492,00	6133	0,002**
	2024	126	112,17	14134,00		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2021	125	102,76	12844,50	4969,5	0,000**
	2024	126	149,06	18781,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2021	125	121,93	15241,00	7366	0,376
	2024	126	130,04	16385,00		
Genel Memnuniyet	2022	126	130,00	16380,50	7496,5	0,445
	2023	126	123,00	15497,50		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2022	126	124,85	15731,50	7730,5	0,720
	2023	126	128,15	16146,50		
Akademik Destek ve İlgi	2022	126	131,78	16604,50	7272,5	0,250
	2023	126	121,22	15273,50		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2022	126	133,78	16856,00	7021	0,113
	2023	126	119,22	15022,00		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2022	126	125,62	15828,50	7827,5	0,848
	2023	126	127,38	16049,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2022	126	131,57	16578,00	7299	0,269
	2023	126	121,43	15300,00		
Genel Memnuniyet	2022	126	132,12	16646,50	7230,5	0,221
	2024	126	120,88	15231,50		

Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2022	126	123,05	15504,00	7503	0,452
	2024	126	129,95	16374,00		
Akademik Destek ve İlgi	2022	126	134,92	17000,00	6877	0,067
	2024	126	118,08	14878,00		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2022	126	136,88	17246,50	6630,5	0,024**
	2024	126	116,12	14631,50		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2022	126	125,04	15755,00	7754	0,750
	2024	126	127,96	16123,00		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2022	126	134,80	16985,00	6892	0,071
	2024	126	118,20	14893,00		
Genel Memnuniyet	2023	126	129,02	16256,00	7621	0,584
	2024	126	123,98	15622,00		
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	2023	126	124,53	15690,50	7689,5	0,667
	2024	126	128,47	16187,50		
Akademik Destek ve İlgi	2023	126	129,72	16345,00	7532	0,483
	2024	126	123,28	15533,00		
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	2023	126	130,12	16395,50	7481,5	0,430
	2024	126	122,88	15482,50		
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	2023	126	125,63	15829,50	7828,5	0,850
	2024	126	127,37	16048,50		
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2023	126	130,19	16404,50	7472,5	0,421
	2024	126	122,81	15473,50		