

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI**

**ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİ KAPSAMINDA
ANKARA ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN
MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÖNÜL AYDIN

**ANKARA
ARALIK, 2019**



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI**

**ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİ KAPSAMINDA
ANKARA ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN
MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÖNÜL AYDIN

DANIŞMAN: PROF. DR. KASIM KARAKÜTÜK

**ANKARA
ARALIK, 2019**

Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Gönül AYDIN adlı öğrencinin hazırladığı “Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimi Kapsamında Ankara Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi” başlıklı bu çalışma Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı / Eğitim Yönetimi Programı'nda jüri üyelerince oy birliği ile **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Başkan: Prof. Dr. Yasemin KEPENEKÇİ

Üye: Prof. Dr. Kasım KARAKÜTÜK (Danışman)

Üye: Prof. Dr. Sabri ÇELİK

ONAY

Bu tez Ankara Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından/...../20.. tarihinde, Enstitü Yönetim Kurulu'nca/...../20.... tarihinde kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Yasemin KEPENEKÇİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgileri akademik yazım kurallarına uygun biçimde raporlaştırdığımı ve bunları etik ilkelere (atıfta bulunulan tüm yapılara kaynaklarda yer verilmesi, tezde kullanılan bilgi ve belgelere resmi yollarla ulaşılması ve bunların aslı bozulmadan kullanılması vb.) uygun olarak elde ettiğimi ve sunduğumu bildiririm.



Gönül AYDIN

ÖZET

ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİ KAPSAMINDA ANKARA ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

AYDIN, Gönül

Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Kasım KARAKÜTÜK

Aralık, 2019, xi + 95

Bu araştırmanın amacı, Ankara Üniversitesi lisans ve ön lisans öğrencilerinin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında üniversiteden memnuniyet düzeylerini saptamak ve hizmet niteliği açısından üniversitenin gelişimine katkı sağlamaktır. Araştırmanın örneklemi, Ankara Üniversitesi'ndeki 18 Fakülte, 1 Devlet Konservatuarı ve 10 Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören 523 kadın, 523 erkek toplam 1.046 öğrenciden oluşmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından geliştirilen "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyet Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek çalışması sonucunda elde edilen veriler SPSS Programı ile analiz edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde ortalama, standart sapma, alt amaçlara yönelik iki grup karşılaştırmalarında bağımsız gruplar için t-testi, ikiden fazla grupların karşılaştırılmasında ise varyans analizi (tek yönlü ANOVA) kullanılmıştır. Yönetim, öğrenci ve destek boyutları arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmış ve üç boyut arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir.

Araştırmada öğrencilerin Ankara Üniversitesi'nden genel memnuniyetlerinin orta düzeyde olduğu, öğrenci görüşlerinin fakültelere ve meslek yüksekokullarına göre, fakülte veya meslek yüksekokullu olma durumuna göre ve sınıflara göre farklılık gösterdiği, cinsiyete ve ailenin gelir durumuna göre ise farklılık göstermediği sonuçları elde edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Ankara Üniversitesi, öğrenci memnuniyeti, öğrenci hizmetleri, yönetim, destek hizmetleri.

ABSTRACT

DEFINING LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE MANAGEMENT OF STUDENT AFFAIRS AT ANKARA UNIVERSITY

AYDIN, Gönül

Master's Degree

Supervisor: Prof. Dr. Kasım KARAKÜTÜK

December 2019, xi + 95

The objective of this study is to define level of satisfaction of students in terms of management of the student affairs at Ankara University and make contribution to the development of the university in terms of quality of services. Representative samples include 1.046 students, 523 males and 523 females from 18 Faculties, one State Conservatory and 10 Vocational Schools. In order to collect data, a survey titled “A Satisfaction Questionnaire For Management of the Student Affairs at Ankara University” was used. The data obtained out of the survey was analysed through the program SPSS. For the data analysis, methods of averaging and standard deviation were applied. As for the two-group comparison regarding sub-objectives, t test for independent groups and analysis of variance (one-way ANOVA) for multiple groups were conducted. Pearson Correlation Analysis was used in order to define the relation between management, student and support. The conclusion is that there exists a positive and strong connection between these parties.

It is found out in the study that the general satisfaction level of student is medium and the students' viewpoints vary depending on their faculties, vocational schools, faculties they are attending, however; genders and family income status do not play a role in this subject.

Key Words: Ankara University, students' satisfaction, student's affairs, management, supporting services.

ÖNSÖZ

Yükseköğretimde öğrenci memnuniyeti dünyada olduğu kadar ülkemizde de son derece önemsenen konuların başında gelmektedir. Yükseköğretim örgütlerinin sorun çözebilen, eleştirel düşünen, kişisel ve mesleki alanda kendini sürekli yenileyen, bilim ve sanata katkı sağlayan, etik değerleri göz ardı etmeyen, sosyal sorumluluk ile ülke meselelerine duyarlı yaratıcı bireylerin beklentileri ile taleplerini yerine getirmesi kurumun devamlılığı açısından son derece önemlidir. Bu doğrultuda öğrenci memnuniyeti, bir araştırma alanı olarak yükseköğretim örgütlerini gelecekte güçlü kılacak başarı öğelerinden biri olmuştur.

Yükseköğretim örgütlerinin geliştirdikleri yeni bakış açıları, stratejik plan ve uluslararasılaşma gibi etmenler de yükseköğretim alanını etkileyerek öğrenci memnuniyetini daha da önemli bir boyuta ulaştırmıştır. Bu açıdan evrensel düzeyde fark yaratarak geleceğe yön verme vizyonuna sahip olan yükseköğretim örgütlerinin öğrenci memnuniyetini saptayarak üniversite stratejik planını yaptıkları araştırma sonuçlarıyla karşılaştırması, varsa farklılıklara göre yeniden bir şekil vermesi gerekmektedir. Bu tarz araştırmalar yükseköğretim örgütlerinin stratejik planlama süreçlerine ve bu süreçlerle ilgili yapılacak olan çalışmalara fikir vereceği gibi onların başarısını daha da üst seviyelere çıkarmak için bazı çözümler geliştirilmesini sağlayacaktır.

Söz konusu araştırmamın ortaya çıkmasında büyük emekleri olan, çalışmamın her aşamasında ilgi, dikkat ve yardımlarını hissettiğim tez danışmanım saygıdeğer hocam Prof. Dr. Kasım KARAKÜTÜK'e, veri toplama tekniklerinin modellenmesi konusunda verdiği destekler için Prof. Dr. Başak KOCA ÖZER, Prof. Dr. Fatih TANK, Prof. Dr. Okan YELOĞLU, Dr. Öğretim Üyesi Erinç KARATAŞ, Öğretim Görevlisi Mesut SEVİNDİK, Öğretim Görevlisi Salih DEMİR ve Öğretim Görevlisi Özkan AYDIN'a, veri toplama formlarını oluşturmamda ve uygulamamda yardımları dokunan Meral ARSLAN ve Azime KILIÇGİL'e, yoğun ders programlarına rağmen ölçeğimi cevaplayan Üniversitemiz öğrencilerine ve son olarak beni bugünlere büyük fedakârlıklarla getiren, her an desteklerini hissettiğim anneme, babama ve en büyük destekçim olan kızım İlke'ye içten teşekkürlerim ile sevgi ve saygı dileklerimi sunmayı bir borç bilirim.



Kızım İlke'ye...

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BİLDİRİMİ.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ.....	vii
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar DİZİNİ.....	xi
BÖLÜM 1.....	1
GİRİŞ.....	1
Problem.....	1
Amaç.....	5
Önem.....	6
Varsayımlar	7
Sınırlılıklar.....	7
Tanımlar.....	7
BÖLÜM 2.....	9
KURAMSAL ÇERÇEVE	9
Eğitim ve Yükseköğretim Yönetimi	9
Eğitim ve Yükseköğretim Yönetiminin Kapsamı.....	10
Eğitim ve Yükseköğretim Yönetiminin İşlevleri	12
Eğitim ve Yükseköğretim Yönetiminin Görevleri.....	13
Yükseköğretim Örgütlerinde Yönetim İşleri	15
Öğretim İşlerinin (Programının) Yönetimi	16
Öğrenci İşlerinin Yönetimi	17
Personel İşlerinin Yönetimi	18
Bütçenin Yönetimi	18
Yükseköğretim Örgütlerinin Yapısı.....	19
Üniversite Yönetim Organları.....	20
Fakülte Organları	21
Yükseköğretim Organları	22
Ankara Üniversitesi'nin Örgüt Yapısı	23
Ankara Üniversitesi Üst Yönetimi.....	23
Ankara Üniversitesi'ne Bağlı Birimler	24
Akademik Birimler	24
İdari Birimler	26
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı	29
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı	34
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı.....	36
Yükseköğretimde Öğrenci Memnuniyeti	38
Yükseköğretimde Stratejik Planlama ve Uygulamaları	39
Ankara Üniversitesi Stratejik Planı	42

BÖLÜM 3.....	45
YÖNTEM.....	45
Araştırmanın Modeli.....	45
Hedef Evren ve Örneklem	45
Verilerin Toplanması	52
Verilerin Çözümlemesi	53
BÖLÜM 4.....	54
BULGULAR	54
Fakültelerde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar	54
Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar	56
Öğrencilerin Fakülte veya Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumuna İlişkin Bulgular ve Yorumlar	58
Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Sınıflara İlişkin Bulgular ve Yorumlar	59
Öğrencilerin Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar	61
Öğrencilerin Ailelerinin Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular ve Yorumlar	62
Yönetim, Öğrenci, Destek Boyutlarına İlişkin Bulgular ve Yorumlar	64
BÖLÜM 5.....	76
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	76
Sonuçlar	76
Öneriler	78
KAYNAKLAR.....	81
EKLER	85
EK 1. Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyeti Ölçeği.....	86
EK 2. Etik Kurul Onayı	90
EK 3. Uygulama İzni Yazısı-1.....	91
EK 4. Uygulama İzni Yazısı-2.....	92
BENZERLİK BİLDİRİMİ	93
ÖZGEÇMİŞ.....	94

TABLolar DİZİNİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1. Araştırmanın Hedef Evreni ve Örnekleme	48
Tablo 2. Öğrenci Sayılarının Cinsiyete Göre Dağılımı	49
Tablo 3. Öğrencilerin Fakülte ve Meslek Yüksekokullarına Göre Dağılımı	49
Tablo 4. Öğrenci Sayılarının Fakülte ve Meslek Yüksekokullarına Göre Dağılımı	50
Tablo 5. Öğrenci Sayılarının Sınıflara Göre Dağılımı	51
Tablo 6. Öğrenci Sayılarının Ailenin Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı.....	51
Tablo 7. Fakülte Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Ortalamaları	54
Tablo 8. Fakültelerde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları	55
Tablo 9. Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Ortalamaları	56
Tablo 10. Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları.....	57
Tablo 11. Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte veya Meslek Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumuna Göre Ortalamaları	58
Tablo 12. Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte veya Meslek Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumunu Gösteren T-Testi Sonuçları.....	59
Tablo 13. Memnuniyet Düzeylerinin Sınıflara Göre Ortalaması	60
Tablo 14. Sınıflara Göre Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları	60
Tablo 15. Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalaması.....	61
Tablo 16. Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Durumunu Gösteren T-Testi Sonuçları	62
Tablo 17. Memnuniyet Düzeylerinin Ailenin Aylık Gelir Durumuna Göre Ortalaması 63	
Tablo 18. Ailelerin Aylık Durumuna Göre Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları.....	64
Tablo 19. Memnuniyet Düzeylerinin Yönetim, Öğrenci, Destek Boyutlarına Göre Ortalaması	65
Tablo 20. Yönetim, Öğrenci, Destek Boyutları Korelasyon Sonuçları.....	65
Tablo 21. Yönetim Boyutuna İlişkin Maddelerin Dağılımı	66
Tablo 22. Öğrenci Boyutuna İlişkin Maddelerin Dağılımı.....	69
Tablo 23. Destek Boyutuna İlişkin Maddelerin Dağılımı	71

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve araştırma konusunu ilgilendiren tanımlar ele alınmıştır.

Problem

Eğitim insanlarla doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili bir hizmet olup, bir örgüt olarak değerlendirilen eğitim örgütlerinin ham maddesi insandır. Ülkenin kalkınması ve gelişmesinde önemli bir yere sahip olan eğitim ve buna bağlı olarak eğitim kurumlarının varlık nedenlerini de öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrenci, planlı olarak öğretim etkinliğinin yapıldığı bir eğitim kurumunda, önceden hazırlanan öğretim programlarının gerektirdiği bilgi, beceri ve öğrenme yaşantılarını belirli bir dönemde kazanmaya çalışan kişidir. Eğitim yönetimi ise varlık nedenini öğrencilerin oluşturduğu eğitim örgütlerini amaçladıkları hedeflere ulaştırmak için bu örgütlere insan gücü ve madde kaynaklarını sağlayıp, bunları etkin bir şekilde kullanarak hedeflenen politikaları uygulamaktır.

Dünyada ve ülkemizde son yıllarda kuram (teori) ve uygulama açısından önemi artan eğitim yönetimi, toplumun geleceğini kestirebilmesini ve planlamasını sağlayan süreçlerden birisi olmuştur (Okutan, 2012). Eğitim örgütlerinin hedefledikleri amaçlar doğrultusunda öğrencilere sundukları hizmetlerin düzenli ve kuralına uygun bir biçimde yapılması da eğitim yönetiminin görevlerinden biridir. Bu bağlamda ekonomik, sosyal ve politik süreçler sonucu belirlenen eğitim gereksinimleri ve bu gereksinimlerin karşılanabilmesi konusunda insan gücü ve madde kaynaklarını eşgüdümleyen ve eğitim yönetiminin ilke ve tekniklerinden yararlanan eğitim yöneticilerine kuşkusuz önemli sorumluluklar düşmektedir. Eğitim yöneticileri, eğitim sisteminin işletilmesi, varlığının etkili bir biçimde sürdürülmesi, eğitim konusunda ilkelerin oluşturulması, planlamaların yapılması ve kararların belirlenmesi gibi eğitimin biçimlenmesi ve kullanılmasında büyük bir role sahiptirler. Eğitim yöneticilerinin yerine getirmesi gereken rolleri etkili

biçimde sergilemeleri, eğitim örgütlerinin hedeflerini gerçekleştirmeleri açısından son derece önemlidir (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

İçinde bulunduğumuz yüzyılda bilgi günden güne önemini artırmakta; bilginin üretim ve dağıtımının yapıldığı kaynaklar arasında ilk sıralarda yer alan eğitim örgütlerinin sorumlulukları da aynı oranda artmaktadır. Günümüzde artan rekabet karşısında eğitim örgütlerinin varlıklarını devam ettirebilmek için bilginin üretim ve dağıtımını bakımından akılcı (rasyonel) yöntemler kullanmaları gerekmektedir (Okumuş ve Duygun, 2009).

Eğitimde öğrencilere sunulan hizmetlerin onların nitelik algısı ile ilişkilendirildiği düşüncesinden hareketle yükseköğretim örgütleri, öğrencilerin üniversiteye kayıt aşamasından mezun oluncaya kadar geçirecekleri süredeki beklentilerini karşılamakla yükümlüdür. Nitelik güvencesi, üniversiteler tarafından stratejik planlara göre belirlenmektedir. Stratejik plan kapsamında üniversiteler misyon, vizyon ve politikalarını tespit etmekte, geleceğe yönelik tasarımlar yapmakta ve hedeflerini çözümleyerek sağladıkları güvenceyi belirlemektedirler. Stratejik planlamanın koşulu olarak belli sürelerde yapılacak olan nitelik ölçümleri, üniversitelerin bu konudaki durumlarını ortaya koymaları açısından önemlidir (Tütüncü ve Doğan, 2003).

Yükseköğretim sistemi içerisinde yer alan üniversiteler, hem üniversiteye girecek öğrencilere seçenekler sunmak hem de üniversitenin niteliğini artırmak için sisteme bir hareketlilik kazandırmışlardır. Bu hareketlilik, aynı zamanda üniversiteler arasında bir rekabet ortamı oluşmasına da neden olmuştur. Bu açıdan gün geçtikçe ülkemizde üniversiteler daha da gelişmekte, yeni üniversitelerin kurulması desteklenmekte, yükseköğretimde nitelik ve hizmetin önemi her geçen gün artmaktadır (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Yükseköğretimde nitelik ve hizmetlere yönelik araştırmalara alanyazında örneğin Özgül ve Devedbakan (2005), Bayrak (2007), Ekinci ve Burgaz (2007), Yılmaz vd. (2007), Okumuş ve Duygun (2008)'in çalışmalarında olduğu gibi rastlanmakla birlikte üniversitelerin sunmuş oldukları hizmetlerin niteliğine yönelik araştırmalar istenilen sayıda değildir. Özellikle yeni kurulan ve gelişmekte olan üniversitelerin gelişim ve kurumsallaşma sürecine destek sağlanması açısından bu tür araştırmalar oldukça önem taşımaktadır. Türkiye'de artan üniversite sayısına koşut üniversite öğrencilerinin beklentilerine yönelik algının değiştirilmesi, üniversitelerin gelişimini daha da hızlandıracaktır. Bu nedenle öğrencilerin beklentilerinin, gereksinimlerinin ne derece

karşılanıp karşılanmadığı, eğer karşılandıysa bunun öğrenciler açısından ne derece yeterli bulunduğunun araştırılması gerekmektedir (Ünal ve Bayram, 2015).

Üniversiteler; güçlü oldukları noktaları ortaya çıkarmak, fırsatlar sunmak, varsa zayıf noktalarını belirleyerek bunları ortadan kaldırmak zorundadırlar. Bunu da ancak öğrencilerin beklentilerini ve sunmuş oldukları hizmetlere yönelik memnuniyet durumlarını öğrenerek yapabilirler. Üniversite yönetimleri tarafından içinde buldukları sürecin stratejik yapılanması ve bunun sürdürülebilir olması için öğrencilerinin kurumlarına olan aidiyet düzeylerini artırmak ve diğer üniversiteler arasındaki sıralarını yükseltmek amacıyla öğrencilerin memnuniyet duydukları konuların belirlenmesi önemlidir (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Bu doğrultuda öğrenci memnuniyeti, bir araştırma alanı olarak üniversitelerin gelecekte güçlü kılınacağı başarı öğelerinden biri olmuştur (Aydın, Altıntop ve Görmüş, 2014). Memnuniyet, bir hizmetin yerine getirilmesinden duyulan beğeni olarak tanımlanmaktadır. Öğrencilerde memnuniyet düzeyinin yüksek olması, onların öğrenim gördükleri kurumlarına olan bağlılıklarını artıran en önemli öğelerden biri olarak görüldüğü için üniversitelerin, öğrencilerinin memnuniyetlerini yükseltmek öncelikli amaçları arasında yer almaktadır. Yönetimin iyileştirmelerde bulunmasını destekleyen öğrencilerin katkılarıyla veri toplama, raporlama ve uygulama etkinlikleri, öğrenci memnuniyetini belirlemede önemli öğeler olarak görülmelidir. Öğrenci memnuniyeti, örgüt çevresinin öğrenmede etkili olduğu, öğrencilerin görüşlerine önem verildiği, öğrencilerin yükseköğretimin önemli paydaşları olarak görüldüğü ve öğrenci memnuniyetinin yalnızca yönetim için hazırlanmış bir bilgi aracı olmadığı ilkelerine göre değerlendirilmelidir (Tütüncü ve Doğan, 2003).

Üniversite yönetimleri, öğrenci memnuniyetini sağlamak ve onlara nitelikli bir hizmet sunmak için ders dışında temizlik, öğrenci büroları, yemekhane, yönetim yerleri ve kantinler gibi fiziksel alanları da ele almalı; teknolojik araç ve gereçlerin yeterliği, öğretim elemanlarının sayıları ve donanımları ile üniversitenin sosyal ve kültürel olanaklarına dikkat etmelidirler. Bu özelliklerin tümü öğrenciler için aynı olsa da onların eldikleri yerler, ekonomik durumları ve yaşam ölçünleri farklı olduğu için öğrencilerin kurumundan memnuniyet düzeyi de farklılık gösterecektir. Bu kapsamda öğrencilere sunulacak olan hizmetin niteliğinin ölçülmesi süreçlerinden olan öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi, eğitimin niteliğinin göstergelerinden birini oluşturmaktadır (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Üniversite yönetimleri; öğrencilerin kayıt, öğretim, mezuniyet, diploma, katkı payı, sağlık, beslenme, barınma, ulaşım ve kütüphane gibi hizmetlerinden doğrudan sorumludurlar. Üniversitelerin amaçlarını gerçekleştirmeleri ve öğrencilerin öğrenme düzeylerini artırmaları için kayıt, öğretim, mezuniyet, diploma, katkı payı, sağlık, beslenme, barınma, ulaşım ve kütüphane gibi hizmetlerle ilgili var olan sorunları da çözmeleri gerekmektedir. Spor, kültürel ve sosyal gereksinimlerini karşılayacak etkinliklerin düzenlenmesi, güvenliğin sağlanması, kimliklerin hazırlanması ve dağıtımı ile kredi ve burs işlemleri de öğrencilere sunulan ve memnuniyeti etkilemede önemli olduğu değerlendirilen hizmetler arasında yer almaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Toplumların üst düzey beyin gücüne sahip, nitelikli birey yetiştiren, araştırmaya, bilime ve teknolojiye ev sahipliği yapması nedeniyle üniversitelerde öğrencilerin düşüncelerine verilmesi gereken önem bir kat daha artmaktadır. Üniversiteler, öğrencilerin karşılaştıkları sorunların dinlendiği ve onların iyi algılandığı ortamları barındırmalıdır. Bu ortamlarda karşılaşılan şikayetlerin veya memnuniyet düzeylerinin incelenmesi onların gelişim ve sürekliliklerini devam ettirmelerine yakından katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda üniversiteler öğrenci memnuniyeti anketleri yaparak bu anketler aracılığıyla öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemeye çalışmışlardır (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Sonuç olarak rekabet olgusu, üniversitelerin geliştirdikleri yeni bakış açıları, stratejik plan ve uluslararasılaşma gibi etmenler yükseköğretim alanını etkilemiş ve öğrenci memnuniyetini önemli bir boyuta ulaştırmıştır. Değişen durumlara uyum gösterecek, hedeflerini yaşama geçirecek kurumsal aidiyeti geliştirmek amacı kapsamında bilgi sistemlerini tüm bireylere sunacak ve elektronik hizmetleri içerecek şekilde geliştirmek, kurumsal bir altyapıya ulaşmak için üniversitenin değişen mali yönetim sistemiyle hızla bütünleşmesini sağlayacak katılımı öne çıkarmak, birimlerin üniversiteye olan aidiyetini güçlendiren kurumsal kimliği geliştirmek, mezunlarda aidiyet hissi oluşturmak ve bunu sürekli geliştirmek, çalışanların gelişimini ve çalışma alanlarından memnuniyetlerini artırmak hedefleri kapsamında evrensel düzeyde fark yaratarak geleceğe yön verme vizyonuna sahip Ankara Üniversitesi'nde öğrenci memnuniyetinin saptanarak Üniversite Stratejik Planı'nda bu araştırma sonucunun dikkate alınması ve öncelikli hedeflerle karşılaştırılması gerekmektedir. Bu araştırmadan elde edilecek sonuçların Ankara Üniversitesi öğrencilerine verilen hizmetlere, Üniversitenin stratejik planlama süreçlerine ve bu süreçlerle ilgili yapılacak olan

çalışmalara yarar sağlayacağı düşünülmekte ve Ankara Üniversitesi'nin başarısını daha da üst düzeylere çıkarmak için bazı çözümler getirilmesi öngörülmektedir.

Bu araştırmada, öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında öğrencilerin öğrenim gördükleri Ankara Üniversitesi'nden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi böylece öğrencilerin Üniversitelerini değerlendirebilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda araştırma problemi "Öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında Ankara Üniversitesi öğrencilerine sunulan memnuniyet düzeyi nedir?" olarak belirlenmiştir.

Amaç

Ankara Üniversitesi öğrencilerinin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında Üniversite'den memnuniyet düzeylerini saptamaktır. Bu temel amaç doğrultusunda araştırmanın alt amaçlarını şunlar oluşturmaktadır:

1. Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri nedir?

2. Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakülteye göre farklılık göstermekte midir?

3. Ankara Üniversitesi'ne bağlı meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri nedir?

4. Ankara Üniversitesi'ne bağlı meslek yüksekokullarda öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermekte midir?

5. Ankara Üniversitesi fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakülte veya meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre farklılık göstermekte midir?

6. Ankara Üniversitesi fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri sınıflara göre farklılık göstermekte midir?

7. Ankara Üniversitesi fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

8. Ankara Üniversitesi fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailelerinin gelir durumuna göre farklılık göstermekte midir?

9. Ankara Üniversitesi fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutları kapsamında nasıl bir ilişki göstermektedir?

Önem

Her yıl farklı değerlendirme kuruluşları ve kaynaklar tarafından yayınlanan dünyanın en iyi 100, 200 ya da 500 üniversite sıralamalarında yer almak, üniversiteler için temel hedeflerden biri durumuna gelmiştir. Bu sıralamalarda yer almak yalnızca bir saygınlık sorunu olmaktan çok istem (talep) gören bir kaynak, yükselen bir marka değeri olma ve tüm dünyayı kapsayan bir reklam ve tanıtım anlamına gelmektedir. Ülkemizdeki devlet ve vakıf üniversitelerinin sayısının arttığı düşünüldüğünde yükseköğretim hizmetlerinde nitelik ve nitelik geliştirme çalışmalarına yönelik araştırmaların yapılması önem kazanmaktadır.

Öğrencilerin, sosyal ve psikolojik gereksinimlerinin öğrenilmesi, bu anlamda üniversitelerin rekabet gücünü artırabilmesi için örgüt içi ve örgüt dışı çevrelerini iyi çözümlenmeleri gerekmektedir. Örgüt içi çevre çözümlenmeleri kapsamında memnuniyet düzeyi ölçümleri önemli bir araçtır. Bu araştırma, Ankara Üniversitesi öğrencilerinin Üniversite’den aldıkları hizmetler hakkındaki görüşlerinin alınması, nitelikli bir öğretim sunulmasında bu görüşlerden yararlanılması, böylece karar vericilerin (üniversite yönetiminin) yapacağı planlara veri oluşturması ve üniversitenin ilgili birimlerine öneriler sunulabilmesi açısından önemlidir.

Öğrenim görülen kuruma yönelik nitelik beklentileri, öğrenciler açısından temelde çok yönlü bir olgudur. Bu olgu; eğitimin niteliği, kullanılan fiziksel mekânlar, sunulan sosyal, sportif ve kültürel olanaklar ile öğrencilerin beklentileri gibi birbirinden değişik öğeleri de içermektedir. Üniversitelerin bu öğeler kapsamında öğrencilerin istek ve gereksinimlerini doğru bir biçimde çözümlenerek bunları karşılayacak hizmeti üretmeleri oldukça önemli bir konudur.

Öğrencilere sunulan hizmetin niteliğinin en belirleyici boyutlarıyla ölçülmesi, kurumsal anlamda üniversitelerin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesini sağlayacaktır. Belirtilen bu önemi kapsamında ülkemizde yükseköğretim hizmetlerinin hizmet

niteliğinin ölçümüne yönelik yapılan akademik çalışmaların sayıca artırılmasının alanyazında bu konu hakkında yapılan araştırmalara katkıda bulunması açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Varsayımlar

Üniversitelerde, üniversite içi ve üniversite dışı arasında dinamik ilişkiler geliştirilmesi önemli bir konudur. Bu araştırmada üniversitenin iç dinamikleri, öğrencilere hizmet veren birimlerdir. Öğrencilere hizmet veren birimler hakkında hazırlanan ölçeğin öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmede yeterli olduğu ve öğrencilerin ölçeği cevaplandırırken samimi yanıtlar verdikleri varsayılmaktadır.

Öğrenci memnuniyetinin belirlenerek üniversite performansının değerlendirilmesinin hedeflendiği bu araştırmanın, üniversite yönetimlerinin yapacağı planlara veri oluşturacağı varsayılmaktadır.

Sınırlılıklar

Bu araştırma, Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrenci sayısının çok fazla olması nedeniyle öğrencilerin öğrenim gördüğü fakülteler, konservatuvar ve meslek yüksekokulları ile sınırlandırılmıştır. Öğrencilerden sadece Türk uyruklu öğrenciler araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Yabancı uyruklu öğrenciler ile lisansüstü öğrenim gören öğrenciler araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Araştırma alt amaçları doğrultusunda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri birim, sınıf, cinsiyet ve ailenin gelir durumu değişkenlerine göre sınırlandırılmıştır.

Tanımlar

Bu araştırmada kullanılacak ve araştırma için önemli olduğu düşünülen bazı kavramların tanımları şöyledir:

Konservatuvar: Ankara Üniversitesi'ne bağlı Devlet Konservatuvarıdır.

Fakülte: Ankara Üniversitesi'ne bağlı Dil ve Tarih- Coğrafya, Ziraat, Veteriner, Diş Hekimliği, Hemşirelik, Eczacılık, Mühendislik, Eğitim Bilimleri, Fen, Güzel

Sanatlar, Hukuk, Spor Bilimleri, İlahiyat, İletişim, Sağlık Bilimleri, Tıp, Siyasal Bilgiler ve Uygulamalı Bilimler Fakülteleridir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı: Bilgi hizmetlerini gelişen teknolojiler doğrultusunda planlayarak, bireylerin gereksinimlerini karşılayan ve Ankara Üniversitesi'nin eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ile gelişmesini destekleyen ve Üniversitenin bilimsel mükemmeliyetçiliğini ulusal ve uluslararası düzeyde yakalaması doğrultusunda bilgi belge merkezi olan birimdir.

Memnuniyet: Ankara Üniversitesi öğrencilerinin aldıkları hizmeti beğenme düzeyleridir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı: Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin kayıt, kabul, öğretim, mezuniyet ve askerlik işlemlerini yürüten birimdir.

Öğrenci Hizmetleri: Ankara Üniversitesi öğrencilerine “Yönetim”, “Öğrenci” ve “Destek” boyutlarında sağlanan hizmetlerdir.

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı: Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin sağlık, kimlik, barınma, beslenme ve burs işlemlerini yürüten birimdir.

Üniversite: Verdiği eğitim öğretim ve gerçekleştirdiği araştırmalarla evrensel öğretim, araştırma ve bilgi birikimine katkı sağlayarak topluma hizmet sunan kurumdur.

Meslek Yüksekokulu: Ankara Üniversitesi'ne bağlı Elmadağ, Ayaş, Beypazarı GAMA, Haymana, Hukuk Fakültesi Adalet, Kalecik, Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri, Nallıhan ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokullarıdır.

Yükseköğretim: En az dört yarıyılı içeren lisans, ön lisans ve lisansüstü düzeylerde verilen öğretim türüdür.

BÖLÜM 2

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırma konusuna ilişkin kuramsal temellere yer verilmiştir. Öncelikle eğitim yönetimi ve yükseköğretimin tanımları ile eğitim ve yükseköğretim hakkında bilgi verilmiş, eğitim ve yükseköğrenimin kapsamı, işlevleri ve görevlerine değinilmiştir. Daha sonra yükseköğretim örgütlerindeki yönetim işleri; öğrenci işlerinin yönetimi, öğretim işlerinin yönetimi, personel işlerinin yönetimi ile bütçenin yönetimi olarak sınıflandırılmıştır. Yükseköğretim örgütlerinin yapısı hakkında kısa bilgilendirmeler yapılarak yükseköğretimde öğrenci memnuniyeti ve doyumunun ne şekilde sağlanabileceği konularına yer verilmiş ve stratejik planlamanın eğitim uygulamaları ile öğrenci memnuniyetinde etkisine değinilmiştir. Ayrıca araştırma konusu hakkında yurt dışı ve yurt içinde yapılan araştırmalara yönelik bilgi de verilmiştir.

Eğitim ve Yükseköğretim Yönetimi

Eğitim yönetimi, bilim olarak yönetimin kurama ilişkin temellerinin eğitim alanına uygulanması aynı zamanda eğitim sisteminin belirlediği amaçları gerçekleştirmek için, eğitim örgütlerinin insan gücü, sermaye ve zamanlarını en ekonomik, en verimli ve en iyi şekilde kullanabilmesidir. Eğitim yönetiminin ilgi alanına eğitime yönelik alınan politika, karar ve amaçlar girmektedir. Eğitim yöneticileri de bu bağlamda örgütlerinde yer alan kaynakları eşgüdümleyerek onları yönlendirmek için yönetimin ilke, yöntem, teori ve tekniklerinden yararlanmaktadır. Bu nedenle eğitim yönetimi, genel yönetim alanının eğitim alanına uygulanması olarak da algılanmaktadır (Okutan, 2012).

Başaran'a (1982) göre eğitim yönetimi, toplumun eğitim konusundaki gereksinimlerini, millî eğitimin hedeflerini gerçekleştirmek üzere bir amaç etrafında toplanan eğitim personeli ile diğer kaynakları örgütleyip eşgüdümleyerek etkinliğe geçirme sürecidir. Bursalıoğlu'na (2010) göre eğitim yönetimi, eğitim ile yönetim bilimlerinin bir arada oluşturduğu disiplinlerarası bir bilim dalıdır. Taymaz'a (2009) göre de kamu yönetiminin bir alanı olan eğitim yönetimi, kamu yönetimine göre daha sınırlı alanda yapılan bir uygulamadır.

Eğitim yönetimi, eğitim örgütlerinin verimli ve etkin bir biçimde yönetilebilmesi için yönetim biliminden gerekli bilgileri sağlayarak, bu bağlamda yeni kuramlar geliştirir,

teknikler ve ilkeler oluşturur (Okutan, 2012). Yükseköğretim, bireyden başlaması nedeniyle toplumların değişmesine ve gelişmesine neden olan önemli bir olgudur. Sunulan hizmetin nitelikli olarak verilmesi değişme ve gelişimin başarılı bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacaktır (Küçük, Aslan ve Nur, 2018). Yükseköğretim örgütleri, sosyo-ekonomik, bilimsel ve kültürel birikimlerin artırılması ve toplumsal kalkınmaya katkı sağlanması bakımından önemli bir role sahiptirler. Yükseköğretim örgütlerini istemlere (taleplere) yanıt verebilecek düzeye kavuşturabilmek için de araştırma ve geliştirme çalışmalarına gereksinim vardır. Bu nedenle, dünyada ve Türkiye’de yükseköğretim çalışmaları akademik bir alan olarak önemini artırmaktadır. Akademik bir alan olarak yükseköğretim çalışmalarının, dünya ölçeğinde yaşanan bu büyüme ve kitleselleşme eğilimi içerisinde nasıl geliştiği, sosyo-ekonomik, bilimsel ve kültürel gereksinimlerin karşılanması ve alanın toplumsal kalkınma üzerindeki olası etkisinin ortaya çıkarılması açısından önemli bir çalışma konusudur (Yıldırım ve Seggie, 2018).

Yükseköğretim, ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim veren kurumları kapsamaktadır. Üniversiteler, ön lisans düzeyinde öğretim veren ve süresi iki yıl olan meslek okulları, lisans düzeyinde öğretim veren ve süresi dört ile altı yıl olan fakülteler, yüksek lisans/doktora düzeyinde öğretim veren enstitüler, güzel sanatlar alanında öğretim veren konservatuarlar ile uygulama ve araştırma merkezlerinden oluşmakta olup finansman ve yönetim yönünden vakıf ve devlet üniversiteleri olarak da ikiye ayrılmaktadır (Gürbey, 2012).

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’na göre yükseköğretimin üst yönetimi ve denetimi Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK) tarafından yürütülmektedir. Yükseköğretimde “Yükseköğretim Kurulu”, “Üniversitelerarası Kurul” ve “Yükseköğretim Denetleme Kurulu” üst kurullar olarak yer almaktadır. Rektör, Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu üst organları; Dekan, Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu fakülte organlarını, Enstitü Müdürü, Enstitü Kurulu ve Enstitü Yönetim Kurulu enstitü organlarını; Yüksekokul Müdürü, Yüksekokul Kurulu ve Yüksekokul Yönetim Kurulu ise meslek yüksekokul organlarını oluşturmaktadır (YÖK, 2019).

Eğitim ve Yükseköğretim Yönetiminin Kapsamı

Eğitim yönetimi, kendi kimliğini oluşturma sürecine geride bırakılan yüzyılın ikinci yarısında girmiş ve yönetimden farklı bir alan içinde değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu dönemde farklı alanlarda görülen gelişmeler ile bu gelişmelerin yansımalarından da eğitim yönetimi etkilenmiştir (Beycioğlu ve Dönmez, 2006).

Eğitim yönetimi alanının, kullanışlı bilgi, alan bilgisi, akademik bilgi olmak üzere üç temel kapsamı vardır. Eğitim yönetimi kuramı, bu üç kapsam içinde değerlendirilmeli, eğitim ve okul yöneticisinin hazırlamış oldukları ğretim programları bu üç kapsamı içerecek biçimde düzenlenmelidir. Eğitim yönetimi kullanışlı, alan ve akademik bilgi temelinin arttırılmasına dayanmalıdır. Kullanışlı bilgi; genel bilgiyi içerir, yaşam boyu öğrenme, deneyim veya sağduyu yeteneğini getirir. Düşünce birliği ve takım kurma becerisi, personel yönetimi ve toplu pazarlık becerileri kullanışlı bilgiye örnek olarak verilebilir. Alan bilgisi, eğitim yöneticilerinin kazandığı bilginin çoğaltılmasıdır. Eğitim ve yönetim alanındaki hukuksal düzenlemeler ile politikalar, uygulamalar, ğretmen değerlendirmesi ve disiplin sorunlarına yönelik çözüm nerileri alan bilgisine örnek olarak verilebilir. Kısaca alan bilgisi yönetsel bir işin yapılmasıyla ilgilenir. Akademik bilgi, yönetici yetiştirme programlarında yer alan kullanışlı bir bileşen olup, evrensellik, araştırma ve bilimsel çalışmalara ağırlık verilmesini gerektirir. Bu bağlamda eğitim yönetimi kullanışlı, alansal ve akademik bilgi kapsamlarının bileşkesidir. Bu üç boyut günümüzde eğitim yönetimi alanının kimliğini de belirlemektedir (Balcı, 2008).

Yükseköğretimde ana kaynağı oluşturan örgütler niversiterdir. Üniversiteler verdikleri ğretim ve gerçekleştirdikleri bilimsel araştırma ve yayınlarla evrensel bir alan çizmektedirler. Bu çerçevede üniversitelerin en somut amacı; bilimsel araştırma ve yayın yapmak, öğrencilerine nitelikli eğitim sunmak, bilgi üretmek ve bu bilgiyi yaymak olmalıdır (Kılıç, 1999). Aynı zamanda niversiteler bilimsel araştırma, çözüm üretme, nitelikli insan gücü yetiştirme, demokratik ilkeler ve zgr düşüncenin kazandırılmasına öncülük etme gibi vizyonlara sahip örgütler olarak varlıklarını sürdürmekle birlikte toplumların bilimsel, kültürel, sosyal, ekonomik, entelektüel ve etik değişim ve gelişimlerinde de önemli bir rol üstlenmektedirler. Nitelikli eğitim ğretim ortamının sağlanması ve modern gelişimin gerçekleşmesi ancak nitelikli bir üretim süreci ile olanaklıdır (Cin vd., 2017). Üniversiteler bu süreci öğrenciler, akademik ve yönetsel personelden oluşan paydaş grubuyla eşgüdüm içinde yürütmektedirler.

Üniversitelerin stratejik planlarına göre bilgiyi üreten ve yayan bir niversite olmak amacı bağlamında öz kaynaklarını arttırmak, kaynaklarını etkin yönetebilmek, dış kaynaklardan en çok yararlanarak daha fazla araştırmanın destek görmesini sağlamak, örgütsel yapıyı, araştırmaların niteliğini ve sayısını arttıracak biçimde geliştirmek, araştırmacıların niteliğini ve güdülenmelerini arttırmak, doktoralı ğrenci sayısını arttırmak, araştırmalarının disiplinlerarası ve öncelikli alanlarda yönelmesini sağlamak,

araştırmaları için ortamlarını geliştireceği birimler ile araç ve gereçler geliştirerek bunları aktif kullanmak hedefleri olmalıdır (Ankara niversitesi, 2019).

Üniversiteler, gelecek yaşamında başarılarla dolu mezunlar verebilmek için niversiteye nitelikli öğrencileri çekmeli, akademik personel sayısını yeterli düzeye getirmeli ve niteliğini geliştirmeli, öğrencilere ğretim programlarının gereklerine uygun öğrenme ortamları sağlamalı, ğretim programlarının niteliğini artırmalı, öğrencilerin her türlü gelişimini desteklemeli, ulusal ve uluslararası düzeyde ğrenci değişim programları ile öğrencilerin öğrenme sürecini hızlandırmalı ve örgün ğretim ile uzaktan ğretimi desteklemelidir. Yine niversiteler, toplumun değişik kesimleriyle uyum ve işbirliği içerisinde yaşanan meselelere özümleyici önerilerde bulunmak amacı kapsamında; uluslararası kuruluşlar ve sektörle işbirliğini artırarak ülkenin kalkınmasına yarar sağlamalı, vresinin ekonomik gelişimini desteklemeli, değişik iletişim kanalları kullanarak üretilen bilgiyi yaymalı, kültürel/sanatsal ve sportif etkinlikler ile sosyal sorumluluk projelerinde öğrencilerin yaşamına destekte bulunmalı ve üretilen hizmeti toplumun yararına sunmalıdır (Memduhoğlu ve Tanhan, 2013).

Üniversiteler; ğrenci, personel ve diğer paydaşların gereksinimlerini karşılamalı ve yaşam niteliklerini artırmak amacı ile yerleşkelerin fiziki yapısı ile emniyet ve altyapı konusundaki eksik yönlerini gidermeli, öğrencilerin sağlık, beslenme, barınma, ulaşım, vb. gereksinimlerinin karşılanmasına katkı sağlamalı, yerleşkelerde sosyal olanakları geliştirmeli, ğrenci, akademik personel ve diğer paydaşların akademik yayınlara erişimini sağlamalıdır.

Eğitim ve Yükseköğretim Yönetiminin İşlevleri

Eğitim yönetiminin yönetsel yönünün evrensel özellikleri, eğitimsel yönünün ise kendine özgü ve ulusal özellikleri bulunmaktadır. Eğitim yönetiminin genel yönetimden farklı ve kendine özgü bir alan olmasını gösteren bazı noktalar aşağıda yer almaktadır (Okutan, 2012):

1. Eğitim örgütlerinin ham maddesini insan oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle, eğitim dolaylı ya da doğrudan insanlara yönelik bir

2. Eğitim örgütleri ile çevrenin dinamik bir ilişki içine sokulması toplumun okula karşı duyarlı (hassas) bir tutum sergilemesini sağlamakta bu durum da ham maddesi insan olan eğitim yönetiminin çocuk ve gençler üzerinde titizlikle durmasını sağlamaktadır.

3. Eğitim yönetiminin eğitimin işlevlerinin karmaşıklığı ile ilgilenmesi yine önemli bir yönünü daha oluşturmaktadır. Eğitim örgütleri, belli hedefler doğrultusunda bir yandan insan yetiştirirken, diğer yandan yetişkinleri eğitmekte, bu durum da toplum kültürünün yeni kuşaklara aktarılmasını sağlamakta ve insanları yeni mesleklere hazırlamaktadır.

4. Eleştirici bir tutum geliştirmek, eğitim yönetiminin temel amaçlarından biri olmalıdır.

5. Eğitim yönetiminin onu diğer yönetim alanlarından farklılaştıran diğer bir özelliği de demokratik yaşamın yaşatılmasını sağlamasıdır. Bu nedenle eğitim yöneticilerinin her şeyden önce "demokrat" bir vizyona sahip olmaları gerekmektedir.

6. Eğitim örgütlerinde çalışan personelin görev dağılımlarının belirgin olmaması bu örgütlerin başarısını değerlendirmekte güçlük yaşanmasına neden olmaktadır. Bununla birlikte bu örgütlerin niteliğiyle de ilgili net ölçütler bulmak zordur.

7. Eğitim örgütleri, çevresinde bulunan baskı gruplarından da etkilenmektedir. Eğitim yönetiminin bu yönü de onu daha zor bir alan durumuna getirmektedir.

Üniversite yönetiminin biçimlenmesi, içinde bulunduğu toplum ve ekonomide yaşananlar ile yakından ilişkilidir. Üniversitelerin aynı zamanda araştırma örgütleri olarak bağımlı olduğu kamusal kaynakları daha verimli kullanması, bilginin yayılmasında etkin bir rol üstlenmesi, saydam ve her zaman hesap verebilir durumda olması beklenmektedir. Üniversiteler üç temel etkinlik alanı olan eğitim, araştırma ve topluma hizmetle beraber farklı birçok istemle de karşılaşmaktadırlar (Günay ve Günay, 2011). Eğitimin niteliğini daha üst boyutlara çıkarmaları, programların daha çeşitli olmasını sağlamaları, uzaktan eğitim ile yaşam boyu öğrenme olanağı sunmaları, teknolojik yenilikleri süreç içerisine yansıtılmaları, yenileşme etkinliklerini artırmaları biçimindeki beklentiler her geçen gün artmaktadır. Öte yandan yükseköğretime her geçen dönemde artan sayıda öğrencinin dahil olmasıyla bu istemler sürecektir (Çetinsaya, 2014).

Eğitim ve Yükseköğretim Yönetiminin Görevleri

Eğitim yönetimi, önceden belirlenen genel ve özel hedefler kapsamında toplumların eğitim konusundaki gereksinimlerini karşılamak amacıyla çalışır. Bu örgütlenmeyi yararlı ve etkin biçimde işletmek ve yükseltmek eğitim yönetiminin

görevidir. Eğitim yönetiminin görevleri tanımlanırken dışarıdan dikkatle gözlenmesi gerekmektedir. Görevlerin belirlenmesi, yönetsel eylemlerin gözlemine dayanır. Yine eğitim yönetiminde yönetsel davranışın belirlenmesinde dış gözlemci tarafından tanımlama da önemli bir etkidir. Bu bağlamda eğitim yönetiminin görevleri bir gözlemci tarafından yanıtlanarak elde edilen sonucun, eğitim yönetimi konusundaki toplumsal beklentileri karşılaması beklentisidir (Nizamov, 1996).

YÖK, (2007) yükseköğretim örgütlerinden beklenen görevleri, eğitim, araştırma ve kamu hizmet işlevleri olarak gruplandırmış ve üniversitelerin kamuya sunduğu ya da sunması gereken hizmetleri beş grup içinde ele almıştır. Bunlardan birincisi eğitim öğretim etkinlikleri, ikincisi özellikle hastaneleri olan üniversitelerin verdikleri sağlık hizmetleri, üçüncüsü sanayinin ve ülke savunmasının gereksinim duyduğu yeniliklerin artırılması ve projelerin yapılması biçiminde sunulan kamusal hizmetlerdir. Dördüncü grup, geri kalmış bölgelerde yer alan üniversitelerin yerel kalkınmaya yol göstermesi, beşinci grup ise savunmacılık olarak tanımlanmıştır. Üniversitelerin beklenen bu işlevleri yerine getirmesinde en önemli değişken, eğitim öğretimde ve sunduğu hizmet alanlarında niteliğin artırılmasıdır (Cin vd., 2017).

Geçmişten bugüne kadar üniversiteler, içinde yaşadıkları toplumu etkileyen ve ondan etkilenen örgütler olarak bilime ışık tutmak, üretilen bilgiyi teknolojiye dönüştürmek, toplumları huzurlu ve mutlu kılmak ilkesini benimsemektedirler. Günümüzde üniversitelerden beklenen görevler daha farklı bir boyut almaya başlamıştır. Son dönemlerde birçok ülke kendi olanakları ve koşulları dahilinde yeni hedefler bunun sonucu olarak da yeni yönetim biçimleri aramaktadır. Üniversitelerin genel görevleri dışında bazı özel görevleri de bulunmaktadır. Bu özel görevler şunlardır: Geleneksel bilgileri, içinde bulunulan döneme uyarlayarak öğretim yoluyla genç kuşaklara aktarmak, bilgileri paylaşmak, nitelikli, eleştirel ve soru soran insan yetiştirmek, toplumdaki değişimlere önderlik etmek ve toplumsal dinamiği sağlamaktır. Üniversiteler, çok uzun dönemlerden beri bilgiyi üretilen ve yaygınlaştırarak yorumlayarak gelecek kuşaklara aktaran örgütlerdir. Bu örgütler ayrıca bireylerin düşünce ve ifade özgürlüğünü koruma, onları üst boyutlara çıkarma gibi hedeflerle de öne çıkmaktadırlar (Karaca, 2018).

Üniversitelerin en temel hizmetlerinden birisi öğretim hizmetidir. Üniversiteler, öğretim hizmetinin yanında Yükseköğretim Kanunu'nda tanımlanan ve "Sosyal Hizmetler" başlığında da belirtilen hizmetleri yerine getirmekten sorumludurlar.

Bu sorumluluklar, "öğrencilerin akıl ve beden sağlığının korunması, beslenme, barınma, dinlenme, boş zamanlarını değerlendirme ve çalışma gibi

gereksinimleri gidermek ve bu ölçütler kapsamında belirlenen mali durum oranında kütüphane, medikal sosyal merkezleri, yataklı sağlık merkezleri, sinema, tiyatro ve toplantı salonları, öğrenci kantinleri ile lokantaları, spor salonları ve alanları ile kamp alanları açmak ve bu ölçütlerden öğrencilerin etkin bir biçimde yararlanmaları için gereksinin duyulan tedbirleri almak olarak belirtilebilir.” Yine Kanun’da yer alan kamu ve özel kuruluşlar ile iş birliği yaparak mezun durumda olan öğrencilerine meslek hayatına atılmada yardımcı olmak, onların ailevi ve kişisel sorunlarını çözümlenmeye çalışmak, rehberlik ve psikolojik danışma merkezleri kurmak da üniversitelerin görevleri arasında yer almaktadır (2547 sayılı Kanun, m. 47).

Üniversitelerdeki hizmetin niteliğinin artırılabilmesi için, üniversiteleri birbiriyle etkileşim içinde ve birbiriyle bağlantılı parçalardan oluşan bir bütün olarak düşünmek ve bu kapsamda değerlendirmek gerekmektedir. Eğitim, bir sistem olarak oldukça fazla sayıda bileşenin etkileşiminde yer alan karmaşık bir süreci içermektedir. Yalnızca öğrencileri, akademik personeli, öğretim konuları ile hedefleri kapsayan alan olarak değil, bunlarla beraber bu ortamı oluşturan binalar, sınıflar, laboratuvarlar, teknikler, materyaller, değerlendirme ölçütleri ve psikolojik yardım hizmetleri gibi farklı bileşenleri de kapsayan çok yönlü bir sistemdir. Eğitim sürecini oluşturan tüm bu bileşenler, belirlenen hedef davranışlara ulaşmak üzere, birbirleri ile etkileşim içinde olan bir sistemi meydana getirir. Bu sistemi oluşturan bileşenler, kendi içlerinde önem göstermekle beraber, nitelik bakımından belirlenen hedefe ulaşabilmek için gerekli en önemli şey sistemin bir bütün olarak işleyerek bileşenlerinin birbiri ile tutarlılık göstermesidir. Hedef, bireylerin kişisel, sosyal ve zihinsel gelişimlerini sağlayarak, önceden belirlenmiş ve arzu edilen davranışları onlara kazandırmaktır (Aygün, 2014).

Yükseköğretim Örgütlerinde Yönetim İşleri

Eğitim, bir hizmet olarak ivediliği olan, önemlilik ve süreklilik isteyen bir işdir. Bu nedenle kendisini yönetebilecek güdülenmeye ve harcamaya gereksinim duymaktadır. Bununla beraber eğitim sistemi, kendisine sunulan bütçe ve olanaklar doğrultusunda artan bir niteliğe de sahiptir. Bilimsel gelişmeler, eğitim hizmetinin sunumunda güncelleme çalışmaları yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Bundan dolayı eğitim; değişkenlik gösteren, dinamik ve yüksek performans gerektiren bir sorumluluktur (Gürbey, 2012).

Üniversiteler, sundukları öğretim hizmetlerini hazırlamış oldukları eğitim öğretim veya sınav yönetmeliğinde belirtirler. Yurt dışında bulunan yükseköğretim örgütleri ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde lisans ve ön lisans programlarıyla birlikte uluslararası

ortak eğitim ve öğretim programları yürütürler. Bu programlara öğrenci alımı koşulları, öğretim programları, sınav ve değerlendirme esasları ile mezuniyet koşullarını belirlerler.

Üniversite yönetimi, öğretim etkinliklerinin kaç yarıyılıda yer alacağı; her yarıyılıda öğrencilerin alması gereken en çok ve en az krediyi, mezun olunacak programın öğrenciye vereceği beceri, bilgi ve yetkinliklerin neler olacağı, değerlendirme sürecinin ne biçimde yapılacağı; hazırlık sınıfı okuyarak ya da farklı biçimlerde yabancı dil yeterliğinin nasıl sağlanacağı ve öğrencinin yabancı dil bilgisini düzeyini ölçecek sınavların ne biçimde yapılacağı, kayıt, uygulama, dersler, devam, sınavlar, ders içerikleri ve ders içeriklerinin nota etkisi; öğrencilerin mezun olduktan sonra iş bulma durumu ile ilgili bilgi, deneyim ve görüşlerine gereksinim duyulan paydaşların öğretim programları hakkında tespitlerinin alınması; yurt dışı ve yurt içi başka üniversitelerden alınan derslerin denkliklerinin (intibaklarının) yapılması; öğrenim görülen programın bitirilmesine ilişkin daha önceden belirlenen yeterliklerin tanınması; farklı öğretim programlarından dersler alınarak öğrencilerin çift anadal veya yandal yapmasına ilişkin işlemleri de yürütmektedirler. Üniversitelerin ön lisans ve lisans eğitim öğretim yönetmelikleri kapsamında eğitim-öğretime ilişkin ilkeler, öğrencilerin kayıt ile kabulüne yönelik işlemler, sınavlar, değerlendirme, ara verme, ilişik kesme, ayrılma ve diplomalar, engelli ve özel öğrenciler üniversite yönetimlerinin yürüttüğü işlerdendir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Yukarıda verilenler kapsamında üniversitelerdeki yönetim işleri, öğretim işlerinin (programının) yönetimi, öğrenci işlerinin yönetimi, personel işlerinin yönetimi ve bütçenin yönetimi olarak dört başlık altında ele alınabilir.

Öğretim İşlerinin (Programının) Yönetimi

Üniversitelerde öğretim işlerinin yönetiminde 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal düzenlemelere göre yönetmelik ve yönergelerin çıkarılması veya bunlarda değişiklik yapılması, birimlerde okutulacak olan zorunlu ve seçmeli dersler ile bu derslerin adı, kapsamı, kodu, ulusal kredi değeri, ön koşul durumu, türü ve eş değer derslerini içeren öğretim programlarının belirlenmesi, müfredatlarda yer alacak ve kuramsal veya uygulamalı olarak belirlenen derslerin yarıyıllara dağılımı ve kapsamı, yeterlilikleri, kazanımları ve kredilerinde değişiklikler yapılması, öğretim programlarında yer alacak akademik personel ile okutulacak ders ve yapılacak uygulamalara ilişkin çizelgelerin belirlenmesi konuları yer almaktadır (Başaran ve Çinkır, 2013).

Öğretim İşlerinin yönetimi kapsamında üniversitenin öğretim programlarının düzenlenmesi, lisans ve lisansüstü programların açılması, kapatılması veya adının değiştirilmesi, programların ilgili kurulların önerileri doğrultusunda iyileştirilmesi, program tanımları kapsamında program yeterliklerinin belirlenmesi, lisans ve lisansüstü programlara kayıtlı öğrencilerin not belgelerinin hazırlanması konusunda öneriler getirilmesi, öğrenim kazanımları ve program yeterliliklerine ulaşılmasını teminat altına alacak izleme ve gözden geçirme mekanizmalarının uygulanması, ölçme ve değerlendirme yöntemlerinin program amaçları ve öğrenme çıktılarına ulaşıldığı ölçülebilecek şekilde tasarlanması, öğretmenlik (pedagojik) sertifika eğitimi programı işlemlerinin yürütülmesi ve ortak lisansüstü programların açılması işlemleri de yer almaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Öğrenci İşlerinin Yönetimi

Üniversitelerde öğrenci işlerinin yönetimi kapsamında 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili yasal düzenlemelere göre öğrencilerin ilk kayıt işlemlerinin yapılması, kayıt kılavuzlarının hazırlanması, üniversite akademik takviminin hazırlanması, Uyum Programı'nın hazırlanması ve uygulanması, öğrencilerin katkı payının veya diğer öğrenim ücretlerinin Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nca belirlenen ilkelere göre alınması, interaktif kayıt ve kayıt yenileme işlemlerinin yerine getirilmesi, çift anadal/yandal kontenjan, koşul ve kredilerinin belirlenmesi, çift anadal/yandal başvurularının alınması, dikey geçiş veya yatay geçiş ile yerleşen öğrencilerin işlemlerinin yürütülmesi, örgüt içi, örgütler arası ve yurt dışı yatay geçiş ek kontenjanlarının istenmesi, yaz öğretimi işlemlerinin gerçekleştirilmesi, öğrencilerin daha önce öğrenim gördükleri üniversitelerden almış oldukları derslerle ilgili muafiyet işlemlerinin yapılması, onur öğrencilerinin belirlenmesi işlemleri yürütülmektedir.

Öğrenci işlerinin yönetimi kapsamında yine mezun/ilişik kesme işlemleri, askerlik işlemleri ile ilgili yazışmalar, özel öğrenci işlemleri, yurt dışından yabancı uyruklu öğrenci alınması, yabancı uyruklu öğrencilerin ikamet izni işlemleri, diploma ve diploma ekinin hazırlanması ve basımı, diploma defterinin hazırlanması, ön lisans, lisans ve çift anadal diploması ile yandal sertifikalarına hologram basılması, öğrenciler için gerekli form ve tutanakların hazırlanması işlemleri de yürütülmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Personel İşlerinin Yönetimi

Üniversitelerin personel planlamasına yönelik amaç ve hedefleriyle ilgili çalışmalar yapılması, personele yönelik olarak hazırlanan sistemin geliştirilmesi konusunda önerilerde bulunulması, öğretim elemanları ve yönetsel personelin atanması, yükseltilmesi, hakları, görevlendirme ve emekliliğe ilişkin işlemlerinin yürütülmesi, personelin mesaiye devamının kontrol edilmesi, izin planlamalarının yapılması, ödüllendirilme ve özlük hakları konularında üniversite yönetimine öneri sunulması, personelin kimlik kartının hazırlanması, aday personele eğitim verilmesi, hizmet içi eğitim etkinliklerinin yürütülmesi, aylık ve diğer ödeme işlemlerinin yapılması, bilimsel araştırma ve inceleme yapılması amacıyla görevlendirilen personelin lisansüstü sonrası öğretime ilişkin ödemeleri ile yurt dışında görevlendirilen akademik personelin yolluk (harcırah) işlemlerinin yürütülmesi, bankaların ödediği promosyon işlemlerinin yapılması ve sendikalara yürütülen işlemler girmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Üniversiteye alınacak olan akademik personelin ilanlarının hazırlanması, başvurularının alınması, atamalarının ve yeniden atamalarının yapılması, akademik personelin tahsil, hizmet değerlendirmeleri, ücretsiz izin onayları, derece değişiklikleri ve terfi işlemlerinin yapılması, akademik kadroların her yıl iptal ihdas işlemlerinin yapılması, sözleşmeli ve yabancı uyruklu olarak çalıştırılacak öğretimle ilgili işlemlerin yürütülmesi, üniversite kadrosuna devrolan araştırma görevlileri ile ilgili işlemlerin yürütülmesi, üniversitenin hizmet içi eğitim planı ve yıllık hizmet içi etkinlik raporunun hazırlanması, akademik ve idari personelin istatistiki bilgilerinin kayıtlarının yapılması, hizmet içi eğitim programları sonunda uygulanan anketlerin değerlendirilmesi, üniversite birimlerinde görev yapan memur ve sözleşmeli personelin maaşlarıyla ilgili işlemlerin yapılması, icra, haciz, nafaka, sendika, kefalet, kira, kişi borcu, giyim yardımı, ölüm yardımı, personel nakil bildirim vb. işlemlere ilişkin evrakların düzenlenmesi, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) sistemine girilmesi gereken bilgilerin süresinde girilmesi, aylık kesenek gönderilmesi, sigorta prim bildirgesi, rapor, işe giriş-çıkış bildirelerinin verilmesi, yıllık veya çok yıllık bütçeleme çalışmaları ile performans programı, etkinlik (faaliyet) raporu ve stratejik planların hazırlanmasının sağlanması işlemleri de personel işlerinin yönetimi kapsamında yer almaktadır.

Bütçenin Yönetimi

Bütçe yönetimi, örgütlerin belirledikleri amaçları gerçekleştirebilmeleri için gereksinim duyulan maddi kaynakların bulunması ve bu maddi kaynakların belirlenen

amaçlar kapsamında değerlendirilmesidir. Üniversite yöneticilerinin sunmuş oldukları hizmetlerin uygulanabilirliği konusunda alacakları kararların birçoğu finansal engellemelerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu nedenle bütçe ve yönetimi konusunu doğru yorumlamak; gereksinim duyulan bilgileri araştırmak ve çözümlmek, doğru tespitlere ulaşmak ve kararlar almak ile alınan bu kararları süreç içinde uygulayabilmek açısından önem taşımaktadır (Tosun, 2015). Devletlerin eğitim bütçelerine bakıldığında, öncelikli olarak eğitime, sağlığa ve milli güvenliğe büyük miktarda para aktardıkları görülmektedir. Üniversitelere de kaynak aktarılmasının nedeni bu örgütlerin toplumun gelişmesinde, kalkınmasında göstermiş oldukları etkilerdir (Karakütük, 2007).

Yükseköğretime ilişkin yapılan harcamalar farklı boyutlarda ele alınabilir. Bu boyutlar; öğrenci için yapılan harcamalar, gayri safi yurt içi hasıla içinde yer alan yükseköğretim payı ile Merkezi Yönetim Bütçesi içinde yer alan yükseköğretimin payıdır. Diğer taraftan üniversite örgütlerinin öğrenci harçları ve döner sermaye gelirlerine de bakılabilir (Kavak, 2011).

Üniversitelerde bütçenin yönetimi kapsamına üniversitenin orta ve uzun vadeli politika ve stratejilerinin belirlenmesi, üniversitenin yönetimi kapsamında verilen hizmetlerin geliştirilmesi ve performans konusunda gerekli veri ve bilgilerin toplanması, çözümlenmesi ve yorumlanması, üniversitenin vermiş olduğu hizmetleri etkileyecek dış etkenlerin incelenmesi, üniversitenin kapasitesinin araştırılması, hizmetlerin etkinliğinin ve memnuniyet düzeyinin çözümlenmesi ve konuyla ilgili araştırmalar yapılması, üniversitenin stratejik planı ile performans programının hazırlanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi girmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Üniversite bütçesinin kaydedilmesi, sonuçlara ilişkin veri ile bilginin toplanması, çözümlenmesi ve bütçe hakkındaki istatistiklerin belirlenmesi, gelir ve giderlerinin izlenme ve tahsilat işlemlerinin yürütülmesi, birimler tarafından hazırlanan etkinlik raporlarını da baz alarak örgütün etkinlik raporunun hazırlanması, örgütün sahip olduğu ve/veya kullandığı taşınır ve taşınmaz mallara ait belgelerin düzenlenmesi, iç kontrol sisteminin kurulması ve bu kontrol sistemine ilişkin ölçümlerin (standartların) uygulanması ve geliştirilmesi ile üniversite üst yönetiminin iç denetime ilişkin etkinlik ve verimliliğinin artırılması için gerekli hazırlıkların yapılması işlemleri de bütçe yönetiminin görev alanına girmektedir.

Yükseköğretim Örgütlerinin Yapısı

1982 Anayasası'na göre üniversiteler, 2547 sayılı Kanuna göre yönetilmekte olup, üniversitelerin yönetimi YÖK'e bağlıdır. Yükseköğretimin yönetiminde üst kuruluşlar

olarak Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı ve Üniversitelerarası Kurul yer almaktadır (2547 sayılı Kanun, m. 3).

YÖK, 1982 Anayasası'nın 131'inci maddesine göre Cumhurbaşkanınca; öğretim üyeliğinde başarılı hizmetlerde bulunmuş öğretim üyelerine öncelik vermek üzere seçilen yedi, üst düzeydeki devlet görevlileri veya emekli personel arasından seçilen yedi, Üniversitelerarası Kurul tarafından, Kurul üyesi olmayan profesör öğretim üyelerinden seçilip Cumhurbaşkanı tarafından atanan yedi olmak üzere toplam yirmi bir kişiden oluşur. Başkanlık, öncelikli olarak yükseköğretim örgütlerinin, Yükseköğretim Kanunu ile belirlenen hedef, amaç ve politikaları doğrultusunda kurularak gelişiminin sağlanması, öğretim etkinliklerinin yapılması ve yükseköğretimin gereksinim duyduğu akademik personelin yurt dışında ve yurt içinde yetiştirilebilmesi için uzun ve kısa vadeli planların hazırlanması, parasal kaynakların, plan ve programlara göre aktif ve etkin bir biçimde kullanılması görevlerini yerine getirmektedir (YÖK, 2019).

Yükseköğretim Denetleme Kurulu, YÖK'ü temsilen üniversiteleri, onların bağlı birimlerini, akademik personeli ve bunların etkinliklerini denetim ve gözetim altında bulundurur. Kurul, YÖK tarafından önerilecek onbeş üyeden, Yargıtay, Danıştay ve Sayıştay tarafından gösterilecek üçer aday arasından YÖK tarafından seçilip önerilecek birer üyeden, Milli Savunma Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı'nca seçilecek birer üyeden oluşmaktadır. Kurul, yükseköğretim kurumlarında, öğretim ve diğer etkinlikleri Yükseköğretim Kanunu'nda belirtilen amaç ve hedeflere uygunluğunu YÖK tarafından belirlenecek ilkelere ve YÖK'ü temsilen denetlemekle görevlidir.

Üniversitelerarası Kurul, üniversite rektörleri ile senatonun üniversiteden dört yıllık süre için seçeceği birer profesörden oluşur. Üniversitelerarası Kurul'a, bir yıl süre ile üniversite rektörleri sıra ile başkanlık yaparlar. Akademik bir organ olan Kurulun öncelikli görevi yükseköğretimin kapsamı ve planlaması çerçevesinde üniversite örgütlerinin bilimsel araştırma ve yayım etkinlikleri ile eğitim, öğretim etkinliklerini eşgüdümleyerek yapılan uygulamaları çözümlenip değerlendirerek üniversitelere tavsiyelerde bulunmaktır.

Üniversite Yönetim Organları

2547 sayılı Kanuna göre üniversite yönetim organları Rektör, Senato ve Üniversite Yönetim Kurulu'ndan oluşmaktadır. Cumhurbaşkanınca atanan rektörün öncelikli görevleri üniversite ile birimlerinde öğretimin akılcı bir biçimde kullanılması ve geliştirilmesi, öğrencilere uygun öğrenme ortamı ile nitelikli bir eğitimin sağlanması,

öğrenciler için gerekli sosyal hizmetlerin yerine getirilmesi, gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması, devlet kalkınma plan, ilke ve hedeflerine göre eğitim ve öğretim ile araştırma ve yayım etkinliklerinin üniversitenin stratejik planı doğrultusunda yürütülerek yönetsel ve bilimsel gözetim ve denetiminin yapılmasıdır. Rektör, belirtilen görevler kapsamında öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde de birinci derece sorumlu kişidir (2547 sayılı Kanun, m. 13).

Senato, rektörün başkanlığında, rektör yardımcıları, dekanlar ve her fakülteden fakülte kurullarınca üç yıl için seçilecek birer öğretim üyesi ile enstitü ve yüksekökol müdürlerinden oluşur. Akademik bir birim olan Senato, öncelikli olarak eğitim ve öğretim etkinlikleri ile bilimsel araştırma ve yayım etkinliklerinin esaslarını belirler. Senato ayrıca, üniversite ile birimlerini ilgilendiren yönetmeliklerin hazırlanması, yıllık eğitim ve öğretim programı ve akademik takvimi belirler. Senato, belirtilen görevler kapsamında öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde sorumlu diğer organdır (2547 sayılı Kanun, m. 14).

Üniversite Yönetim Kurulu, rektörün başkanlığında dekanlardan, üniversiteye bağlı değişik öğretim birim ve alanlarını temsil edecek şekilde Senato tarafından seçilecek üç profesörden oluşan ve yönetsel etkinliklerde rektöre yardımcı bir kuruldur. Kurul, Senato kararlarının uygulanmasında rektöre yardımcı olmakla birlikte üniversite ve birimlerinin tavsiyelerini değerlendirerek yatırım programı ile bütçe taslağını da inceler (2547 sayılı Kanun, m. 15).

Fakülte Organları

Fakülte organları, 2547 sayılı Kanuna göre Dekan, Fakülte Kurulu ve Fakülte Yönetim Kurulu'ndan oluşmaktadır. Dekan, rektörün önereceği, üniversite içinden veya dışından üç profesör arasından YÖK tarafından üç yıl süre ile seçilir. Dekan, öncelikli olarak eğitim öğretim yılı başı ve sonunda veya istendiğinde biriminin genel durumu ve etkinlikleri hakkında rektöre rapor verilmesi, fakülte ile birimlerinin öğretim süreçlerinin akılcı bir şekilde kullanılması ve geliştirilmesinin sağlanması amacıyla gerekli önlemlerin alınması, öğrenciler için gereksinim duyulan sosyal etkinliklerin yerine getirilmesi ve eğitim ve öğretim etkinlikleri ile araştırma ve yayım etkinliklerinin izlenmesi görevlerini yerine getirmektedir (2547 sayılı Kanun, m. 16).

Fakülte Kurulu akademik bir organ olup, fakültede görev yapan profesörlerin seçecekleri üç, doçentlerin iki, doktor öğretim üyelerinin ise seçecekleri bir öğretim üyesinden oluşur. Fakülte Kurulu'nun öncelikli görevi fakültenin, eğitim ve öğretim

etkinlikleri ile bilimsel araştırma ve yayın etkinlikleri ve bu etkinliklerle ilgili ilkelere göre plan, program ve eğitim-öğretim takvimini kararlaştırmaktır (2547 sayılı Kanun, m. 17).

Fakülte Yönetim Kurulu, dekanın başkanlığında fakülte kurulunun seçeceği üç profesör, iki doçent ve bir doktor öğretim üyesinden oluşur. Yönetimsel etkinliklerde dekana yardımcı bir organ olan Fakülte Yönetim Kurulu, öncelikli olarak fakültenin eğitim ve öğretim etkinlikleri ile plan ve programlarının hazırlanması, eğitim öğretim takviminin uygulanması, fakültenin program, bütçe ve yatırım tasarısının hazırlanması, öğrencilerin kabul edilmesi, ders durumları ve ilişik kesme ve sınavlara ait işlemler hakkında karar verilmesi görevlerini yerine getirir (2547 sayılı Kanun, m. 18).

Yüksekokul Organları

Yüksekokulların organları, 2547 sayılı Kanuna göre yüksekokul müdürü, yüksekokul kurulu ve yüksekokul yönetim kuruludur. Yüksekokulu müdürü, dekanın önerisi üzerine rektör tarafından atanır. Rektörlüğe bağlı olan yüksekokullarda atama rektör tarafından doğrudan yapılır. Yüksekokul müdürü öncelikli olarak yüksekokulun genel durumu ve işleyişini takip etmek, ödenek ve kadro gereksinimlerini belirlemek, yüksekokul ile birimlerinin öğretim etkinliklerinin akılcı biçimde kullanılması ve geliştirilmesi için önlem alınması, öğrencilerin gereksinim duyacağı sosyal etkinliklerin sağlanması, eğitim ve öğretim etkinlikleri ile bilimsel araştırma ve yayın etkinliklerinin izlenmesi ve tüm etkinliklerin denetlenmesi görevlerini yerine getirmektedir (2547 sayılı Kanun, m. 20).

Yüksekokul kurulu, müdürün başkanlığında, müdür yardımcıları ve okulu oluşturan program başkanlarından oluşur. Akademik bir organ olan Yüksekokul Kurulu'nun öncelikli görevi, eğitim ve öğretim etkinlikleri ve bilimsel araştırma ve yayım etkinlikleri ile bunları ilgilendiren ilkelere göre plan, program ve akademik takvimi belirlemektir.

Yüksekokul yönetim kurulu; müdür, müdür yardımcıları ve müdür tarafından belirlenecek altı aday arasından yüksekokul kurulu tarafından seçilecek üç öğretim üyesinden oluşur. Yüksekokul yönetim kurulu, öncelikli olarak eğitim-öğretim etkinlikleri, planlamaları ve programları ile akademik takvimin uygulanması, bütçe, yatırım ve program tasarısının hazırlanması, öğrencilerin kayıt ve kabul işlemleri, intibak işlemleri, ilişik kesme işlemleri ile eğitim ve öğretim etkinlikleri ile sınavlara ilişkin işlemlerin belirlenmesi görevlerini yerine getirir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Ankara Üniversitesi'nin Örgüt Yapısı

Üniversitelerin örgüt yapısı, 2547 sayılı Kanun ile 2809 sayılı Kanuna göre üniversitelerin akademik ve yönetsel örgütlenmesine ilişkin hükümleri ve yasal düzenlemeler kapsamında fakülte, enstitü, yüksekokul, konservatuar, meslek yüksekokulu, araştırma ve uygulama merkezi ile Rektörlüğe bağlı bölümlerden oluşmaktadır.

Üniversitelerin akademik ve yönetsel örgütlenme yapısı eğitim ve öğretim etkinlikleri, topluma hizmet alanları, bilimsel araştırma ile ulusal ve uluslararası boyutta yaşanan durumlara göre yeni gereksinimlerin ortaya çıkması nedeniyle güncellenmektedir. Ankara Üniversitesi'nin örgüt yapısı, Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Hakkında 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulüne Dair 28.03.1983 tarih ve 2809 sayılı Kanun'a göre oluşmuştur (Ankara Üniversitesi, 2019).

Üniversitenin akademik örgütü, 2809 sayılı Kanuna göre fakülte, enstitü, yüksekokul, konservatuar, meslek yüksekokulu ile araştırma ve uygulama merkezleri ve bölümlerden oluşmaktadır. Ankara Üniversitesi'nin yönetsel örgütü, 2547 sayılı Kanuna göre genel sekreter; genel sekretere bağlı daire başkanlıkları, hukuk müşavirleri, avukatlar ile büro görevlerini yerine getirmek üzere memurlar ve diğer görevlilerden oluşmaktadır. Üniversitelerde daire başkanlıkları Üniversite Yönetim Kurulu'nun kararı ile kurulmakta olup, yönetsel örgütün görev tanımlarına ilişkin ilkeler, 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile düzenlenmiştir.

Ankara Üniversitesi Üst Yönetimi

Toplumların değişmesi ve ilerlemesinde önemli etkenler olarak değerlendirilen üniversitelerin, birçok alanda olduğu gibi demokrasinin yaşama uyum sağlaması hususunda da topluma örnek olması beklenir. Bu açıdan üniversitelerin yönetim organlarınca personel, öğrenciler ve çevre arasında etkin bir iletişim kurularak onların beklenti ve istemlerinin dikkate alınması ve öğrencilerin eğitim öğretim konusunda alınan kararlara katılımının sağlanması hedeflenmelidir. Öğrenciler, üniversite yönetiminin aldığı kararlardan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenmektedirler. Bu nedenle, üniversite yönetiminin karar alma aşamalarında öğrencilerin beklenti ve istemlerinin dikkate alınması ve onların bu sürece etkin bir biçimde katılmaları demokrasinin gereğidir (Çavdar, 2009).

Son yıllarda yapılan araştırmalarda, üst sıralarda yer alan üniversitelerin başarısı üç nedene dayandırılmaktadır. Bu üç neden nitelikli (kaliteli) eleman, yeterli mali kaynak ve doğru yönetim modelidir. Üniversitelerin içinde buldukları topluma uygun davranabilmeleri, gelişmeleri için politikalarını uygulayabilmeleri, sorumluluk duygusuyla hareket edebilmeleri kurumsal özerklik düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır. Üniversitelerin yönetim biçimleri, Anayasa ve ilgili diğer kanunlar ile yönlendirilir. Çeşitlilik içeren üniversite sistemi farklı yönetim, buna bağlı olarak da farklı çalışan karar verme/uygulama biçimleri aracılığıyla üniversitenin önceliklerini ve duruşunu geliştirme fırsatını verir.

Ankara Üniversitesi'nde birimlerin en üst yönetici rektör olup, yönetim konularında rektör yardımcıları, rektöre yardımcı olmaktadırlar. Rektör yardımcılarının görev dağılımları araştırma, öğretim, geliştirme, topluma hizmet, mali işler, uluslararasılaşma biçimindedir. Bunların belirlenmesi ve seçimi üniversitenin misyonunu yansıtır. Ayrıca Üniversite yönetiminde Koordinatörlükler, Genel Sekreterlik, İç Denetim Başkanlığı ve Etik Kurul da yer almaktadır. Üniversitenin bir örgüt şemasının bulunması, istemde bulunulan örgütlenme konusunda ayrıntılı düşünmeyi gerektireceğinden Üniversitenin kurumsallaşmasına da yardımcı olacaktır. Bu nedenle Ankara Üniversitesi birimlerinin incelenmesi yararlı olacaktır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Ankara Üniversitesi'ne Bağlı Birimler

Yükseköğretim örgütlerinde sunulmakta olan hizmetlerin niteliğine göre üniversite birimleri; akademik birimler ve idari birimler olmak üzere iki başlık altında değerlendirilmekte ve bu birimler kendilerine özgü ilkeler çerçevesinde hizmet sunmaktadırlar.

Akademik Birimler

Ankara Üniversitesi'nde yer alan akademik birimler; enstitü, fakülte, meslek yüksekokulu, yüksekokul, konservatuvar ile araştırma ve uygulama merkezlerinden oluşmaktadır.

Ankara Üniversitesi'ne bağlı, eğitim ve öğretim etkinlikleri ile bilimsel araştırma ve yayın etkinliklerini yüksek düzeyde yapan birimler olarak tanımlanan fakülteler Diş Hekimliği Fakültesi, Tıp Fakültesi, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi, Eczacılık Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, Fen Fakültesi, Veteriner Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi Hemşirelik Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Ziraat Fakültesi, İlahiyat

Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi, İletişim Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi ve Uygulamalı Bilimler Fakültesi'dir.

Ankara Üniversitesi'ne bağlı lisansüstü eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan birimler olarak ifade edilen enstitüler; Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Hızlandırıcı Teknolojileri Enstitüsü, Adli Bilimler Enstitüsü, Biyoteknoloji Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gıda Güvenliği Enstitüsü, Hepatoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kök Hücre Enstitüsü, Nükleer Bilimler Enstitüsü, Su Yönetimi Enstitüsü, Türk İnkılap Tarihi Enstitüsü'dür.

Belirli bir mesleğe ilişkin eğitim ve öğretime ağırlık veren birim olarak tanımlanan Ankara Üniversitesi'ne bağlı yüksekokul, Yabancı Diller Yüksekokulu'dur.

Konservatuvar, üniversitelerde müzik ve sahne sanatlarında sanatçı yetiştiren birimdir. Ankara Üniversitesi'ne bağlı konservatuvar Devlet Konservatuvarı'dır. Belirli meslekleri içeren nitelikli insan gücü yetiştirmeyi hedefleyen ve ön lisans derecesi veren birimler olarak ifade edilen Ankara Üniversitesi'ne bağlı meslek yüksekokulları; Elmadağ, Nallıhan, Kalecik, Ayaş, Beypazarı, GAMA, Haymana, Hukuk Fakültesi Adalet, Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokullarıdır.

Üniversitelerde eğitim öğretim etkinliklerine katkıda bulunmak amacıyla çeşitli alanların uygulama gereksinimi ve bazı meslek gruplarının etkinlikleri nedeniyle eğitim ve öğretim ile araştırma ve uygulamaların izlendiği birimler olarak ifade edilen Ankara Üniversitesi'ne bağlı araştırma ve uygulama merkezleri; "Deniz Arkeolojisi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Deniz Hukuku Araştırma ve Uygulama Merkezi, Fikri ve Sınai Haklar Araştırma ve Uygulama Merkezi, Güneydoğu Avrupa Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, İletişim Araştırmaları ve Uygulama Merkezi, Kariyer Planlama ve İnsan Kaynakları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Türkçe ve Yabancı Dil Araştırma ve Uygulama Merkezi, Türkiye Coğrafyası Araştırma ve Uygulama Merkezi, Uluslararası Siyasi ve Ekonomik İlişkiler Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzaktan Eğitim Merkezi, Üreme Sağlığı, Teşhis, Tedavi, Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi, Yaşlılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Afet Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Afrika Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Ankara Çalışmaları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Ankara Üniversitesi Sınav Yönetim Merkezi, Astronomi ve Uzay Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi, Asya Pasifik Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Avrasya, Rusya ve Doğu Avrupa Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Avrupa Toplulukları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Beyin Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Bilgi Yönetim Sistemleri

Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği Merkezi, evre Sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi, ocuk Kültürü Araştırma ve Uygulama Merkezi, ocuk ve Gençlik Edebiyatı Uygulama ve Araştırma Merkezi, Kadın Sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi, Kalkınma alışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Kamu Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Karşılaştırmalı Medeniyet ve Barış alışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Latin Amerika alışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Medikal Tasarım Uygulama ve Araştırma Merkezi, Orta Doğu alışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi, Osmanlı Tarihi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Otizm Uygulama ve Araştırma Merkezi, zel Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi, lme ve Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi, Politik Psikoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi, Sosyal Politika ve G alışmaları Uygulama Merkezi, Su rnleri Araştırma ve Uygulama Merkezi, Süperiletken Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi, Sürekli Eğitim Merkezi ve Yer Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi” dir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Buna göre, Ankara niversitesi 18 fakülte, 13 enstitü, 1 yüksekokul, 1 konservatuvar, 11 meslek yüksekokul ve 41 araştırma ve uygulama merkezi ile birçok yerleşkede etkinlik gösteren ve ülkemizin ğrenci sayısı oldukça fazla üniversitelerinden biridir.

İdari Birimler

2547 sayılı Kanun ile 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'ye göre bir yükseköğretim örgütünde kurulması gereken yönetsel birimler; Genel Sekreterlik, Personel Daire Başkanlığı, ğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yapı İşleri Daire Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı ve Hukuk Müşavirliği olup, Ankara niversitesi'nde yer alan idari birimler de bu birimlerden oluşmaktadır. Bu birimlerin görev yetki ve sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.

Ankara niversitesi ve birimlerinin vizyonu ve misyonu doğrultusunda Genel Sekreterlik, idari etkinliklerin tanıtımının etkin bir biçimde yapılmasını sağlamak üzere birimlerce gerçekleştirilen tüm hizmetlerde iyileştirmeyi sağlamak ve sonuç odaklı bir nitelik sistemi oluşturmak, nitelik anlayışının tüm i ve dış paydaşlara yansıtılarak paydaşların memnuniyeti ile birimlerinin saygınlık ve güvenirliğini artırmak, tüm personelin nitelik ve evre bilincine sahip olmasını sağlamak, iyileştirme anlayışı

kapsamında öz değerlendirmeler yaparak tüm personelin yetkinliğini, yeterliğini ve performansını geliştirmek ve hizmet süreçlerindeki verimliliğini artırmak, hukuka, yasal düzenlemelere, Ankara Üniversitesi etik değerlerine ve ilkelerine uygun; mobinge, her türlü ayrımcılığa karşı ve çevre yönetim sistemi farkındalığını artıran; görev paylaşımı ve takım ruhunu destekleyen bir anlayış ile hizmet sağlamayı esas almaktır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Genel Sekreterlik bu araştırma kapsamında öncelikli Üniversite Senatosu/Yönetim Kurulu/Disiplin Kurulu toplantısı ile ilgili dokümanların incelenmesi, toplantılara ilişkin gündemin oluşturulması ile alınan kararların Üniversite web sayfasında yayımlanması, Ankara Üniversitesi'nin ilgili eğitim-öğretim yılı etkinlik (faaliyet) raporunun hazırlanması, 4982 sayılı Kanun ile 3071 sayılı Kanun kapsamında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi veya YÖK üzerinden intikal ettirilen ya da kişinin bizzat başvurusu ile birime ulaşan bilgi belge istemleri ile dilek ve şikâyet dilekçelerine ilişkin işlemlerin yapılması çalışmalarını yürütmektedir (YÖK, 2019).

Personel Daire Başkanlığı, Üniversitenin personel ve insan gücünün istihdamının planlanmasıyla ilişkin çalışmaların yapılması, personelin atanma, özlük işleri ve emeklilik işleriyle ilgili işlemlerin yapılması, yönetsel personelin görevlerine ilişkin hizmetten önce veya hizmet sırasında verilecek olan eğitim programlarının düzenlenmesi görevlerini yerine getirmektedir. Personel Daire Başkanlığı'nın bu araştırma kapsamında diğer görevleri Personel İşlerinin Yönetimi Bölümü'nde ayrıntılı olarak verilmiştir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Ankara Üniversitesi'nin evrensel değerlere sahip sorumlu yurttaşlar ve verimli profesyoneller yetiştirebilmesinin, onların insanlık için yararlı bilimsel ve teknolojik yenilikleri kullanmasının sağlanması, araştırma-geliştirmeye olabildiğince olanak sağlamak adına tüm birimlerinde iyi bir yönetim sağlayan bilişim altyapısının sahip kılınması misyonu ve Üniversite yönetimine katılım ve gelişme için; gereksinimler ve geleceğe ilişkin tespitler doğrultusunda eğitim ve öğretim ile yönetsel etkinliklere katkı sağlayan hizmetler, yazılımlar üretilmesi ve bunların güncel tutulması vizyonuna göre bu araştırma kapsamında öncelikli olarak, Üniversitedeki bilgi işlem sisteminin işletilmesi, Öğrenci Bilgi Sistemi ile ilgili işlemlerin yürütülmesi, web sayfalarının hazırlanması, Üniversite kablosuz ağ altyapısının fiziksel kurulumunun yapılması, e-posta hizmetlerinin yerine getirilmesi, internet kullanımının takip edilmesi ve gerekli müdahalelerin yapılması, Üniversiteye dışarıdan gelebilecek siber saldırılara karşı fiziksel ve sanal güvenlik duvarlarının ilgili adreslerde bulunan yazılımlar vasıtasıyla yönetilmesi görevlerini yerine getirmektedir.

İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Ankara Üniversitesi'nin öğretim alanında gerekli hizmeti verebilmesi için örgüte gereksinim duyulan materyal ve malzemenin sağlanması ile bakım, onarım, temizlik, aydınlatma, ısıtma vb. hizmetlerin yürütülmesi, sivil savunma, güvenlik ve çevre kontrolüne ilişkin işlemlerin yürütülmesi misyonu ve mevcut kaynakları en iyi biçimde kullanarak Başkanlık tarafından verilen hizmetlerin devamının sağlanması, eğitim ve sağlık alanında gerek duyulan malzeme ve ekipmanın temin edilmesi, Başkanlığa tahsis edilen girdileri etkili, ekonomik ve verimli kullanmak suretiyle Üniversitenin eğitim, öğretim ve sağlık hizmetleri alanlarında verdiği hizmetin zamanında ve kaliteli sunulmasına katkıda bulunulması vizyonuna göre bu araştırma kapsamında öncelikli olarak bakım, onarım, temizlik, ısıtma, aydınlatma vb. hizmetlerin yapılması, sivil savunma, koruma, güvenlik işlerinin yürütülmesi, elektrik ve telefon tamir ve bakımı hizmetleri, su ve kalorifer tesisatının bakım onarımı hizmetleri ile marangozhane hizmetleri gibi küçük çaplı bakım onarım hizmetlerinin yürütülmesi, çevre düzenleme ve temizleme işlerinin yapılması, koruma ve güvenlik görevlilerinin çalışma planlarının düzenlenmesi, Üniversitenin tüm yerleşkelerine/birimlerine giriş çıkış yapan tüm personel ve araçların kontrolünün yapıp kayıtlarının tutulması, dışarıdan ve içeriden gelebilecek her türlü saldırı, tehdit ve sabotajlara karşı koruyucu tedbirlerin alınması, yerleşkelerde bitki dikimi, çim ekimi, mevsimsel çiçek dikimi gibi bitkisel peyzaj çalışmalarının takip ve kontrol edilmesi, çim alanların biçimi ve sulanmasıyla ilgili takvim oluşturup uygulama ve takibinin gerçekleştirilmesi, yerleşkelerin yıllık periyodik bakım planının hazırlanması ile yeşil alanlarda ilkbaharda ve kış döneminde bitki besin maddesi uygulamasının yaptırılması görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın, Ankara Üniversitesi'nin yönetsel hizmetlerinin en istenilen boyuta ulaşması konusunda; planlama, performans ve yönetim niteliklerine ilişkin ölçütleri belirleme, bilgi sistemi ve parasal hizmetlerin, paydaşlar ile uyumlu ve bilgi teknolojilerinden yararlanarak yasayla verilen yetkiler kapsamında ekonomik, verimli ve zamanında yerine getirmek misyonu ve teknolojiye, bilime, sosyal sorumluluklara yönelik projelerle yaşam kalitesini yükseltmeyi amaçlayan ve öğrenme merkezi olarak kurulan ve gelişen Ankara Üniversitesi'nin sorumlulukları kapsamında teknolojik materyallerle donatılmış modern ve uygun bir çalışma ortamına sahip, ekonomik ve verimli hizmet politikası ile hareket eden tüm dinamikleri ile açıklık, şeffaflık anlayışına sahip bir başkanlık olmak vizyonuna göre öncelikli olarak bu araştırma kapsamında kalkınma stratejisi ve politikalarının belirlenmesi, Üniversitenin

uzun ve orta vadeli stratejilerinin tespit edilmesi, örgüt içi kapasite araştırması yapılması, hizmetlerin etkinliğinin ve doyum düzeyinin çözümlenmesi, plan ve performans programı hazırlıklarının eşgüdümленerek yapılmasının sağlanması, bütçe kayıtlarının tutulması, iç kontrol sisteminin kurulması görevlerini yerine getirmektedir.

Yapı İşleri Daire Başkanlığı, Üniversite ve yapılarının büyük onarımlarının ve inşaatlarının projelerinin yapılması, maliyetlendirilmesi, ihalesi ve yapım sırasında denetimlerinin yapılmasının sağlanması misyonu ve Ankara Üniversitesi binalarının onarım ve inşaat işlerinin sağlam malzeme ve kaliteli işçilikle ve zamanında eğitim ve öğretim etkinliklerini aksatmayacak biçimde planlanarak bitirilmesinin sağlanarak Üniversitenin hizmetine sunulmasına yardımcı olunması vizyonuna göre bu araştırma kapsamında öncelikli olarak inşaatların denetlenmesi, onarım ve bakım işlerinin yapılması, havalandırma sistemleri ile telefon santralı, kalorifer, kazan dairesi, jeneratör, asansörlerin bakımı ve onarımı, çevrenin düzenlenmesi, araçların işletilmesi ile benzer işlerin yürütülmesi görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Hukuk Müşavirliği, Ankara Üniversitesi'nin ve bağlı birimlerinin hizmetlerini yürürlükteki hukuksal düzenleme hükümleri doğrultusunda, hukukun genel ilkelerine, evrensel değerlere, insan haklarına, eşitliği ve adalete uygun olarak yürütebilmeleri için her türlü hukuki ilişki ve ihtilafların Üniversitenin çıkarları yönünde düzenlenmesi ve çözüme kavuşturulması, Üniversitenin tüzel kişiliğinin taraf olduğu çözümsüzlüklerin adli ve idari mercilerde hak ve çıkarlarının savunulması, tasarruflarının yürürlükteki hukuksal düzenlemelere uygun olarak uygulanmasında yardımcı olunması vizyonuna göre bu araştırma kapsamında öncelikli olarak öğrenciler ve diğer birey ve kurumlarla olan çözümsüzlüklerde adli ve idari mercilerde Üniversitenin haklarının savunulması görevini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Bu araştırmanın öncelikli olarak Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'na sunulan hizmetlerden öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek ve bu hizmetlere yönelik önerileri geliştirmeyi amaçlaması nedeniyle Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'na ilişkin çalışma ilkeleri ve ilgili hukuksal düzenlemeler ayrıntılı olarak incelenecektir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Yükseköğretimde öğrenci işleri biriminin niteliği son zamanlarda üzerinde sıkça tartışılır bir konu durumuna gelmiştir. Bu birimde öğrencilere sunulan hizmetlere ilişkin

nitelik algısının onların memnuniyetleri ile ilişkilendirildiği düşüncesinden hareketle yeni ve kapsamlı çalışmalara yönelme başlamıştır (Tosun ve Başgöze, 2015).

Öğrencilerin kayıt hakkı kazandığı üniversiteye uyumları ve bağlılıkları ile sergilemiş oldukları başarı arasında sıkı bir ilişki vardır. Bu bağlamda üniversite yönetimi, öğrencinin üniversiteye kayıt aşamasından mezun oluncaya kadar geçireceği süredeki beklentilerini karşılamakla yükümlüdür.

Ankara Üniversitesi'nin akademik birimleri ile eşgüdüm içerisinde eğitim-öğretim sürecinin yürütülmesi, öğrencilere, mezunlara ve akademik personele nitelikli hizmet sunulması, eşgüdüm içerisinde çalışılan birimlere doğru ve zamanında bilgi akışının sunulması Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın misyonunu oluşturmaktadır. Bilgi ve teknolojiyi kullanarak daha az emekle daha doğru ve kısa sürede hizmet sunulması, öğrencilerin, mezunların, akademik ve yönetsel personelin memnuniyet düzeyini ön planda tutarak ilkeli bir hizmet verilmesi ise Başkanlığın vizyonunu oluşturmaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).

124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'ye göre Başkanlığın ana görevleri; öğrencinin ilk kayıt, kabul işlemleri ve derslerine ilişkin işlerin yapılması, kimlik, burs ve mezuniyet ile mezun durumda olan öğrencilerin işlemlerinin yürütülmesidir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, bağlı olduğu hukuksal düzenleme ve Üniversitenin vizyon ve misyonu doğrultusunda değişen teknolojik durumlara göre etkinliklerini devam ettirmekte, öğrenimine devam eden ve mezun durumda olan öğrencilere hizmet vermektedir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Türkiye'nin ilk üniversitelerinden biri olan Ankara Üniversitesi'nin geleceğe olan katkısının sürekli devam ettirilmesi, akademik organlar ile eşgüdüm içerisinde hedeflenen eğitim-öğretim sürecinin düzenli bir biçimde yürütülmesi, değişen bilgi ve teknolojileri kullanarak daha az emekle daha doğru ve zamanında hizmet sunulması, öğrencilere daima güleryüz, anlayış ve özveriyle davranarak verilen hizmetlerin her geçen gün artarak çoğalması, her öğrencinin özel olduğu düşüncesinden hareketle her zaman yansız bir hizmet sunulması ile adillik, insan odaklılık, yenilikçilik, yaratıcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve güvenilirlik ilkelerinden taviz vermeden çalışmalarını yürütmektedir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın katılımcı ve paylaşımcı yönetim anlayışıyla; çalışanların güdülenmesini ve edimini (performansını) yükselterek güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir çalışma ortamının sağlanmasının hedeflenmesi ve hedefleri gerçekleştirme sürecinde zamanın etkin ve verimli kullanılmasının sağlanması, iç ve dış paydaşların

kanun, yönetmelik, yönerge ve yönetim sisteminin ilkelerine bağlı biçimde gereksinim ve beklentilerini karşılayan bir anlayışla ilgili yasal düzenlemeler ve ölçümleri (standartları) uygulayan, sürdürülebilir kalkınmayı ve sürekli iyileştirmeyi benimseyen bir birim sağlamak olan Kalite Politikası kapsamında birimler düzeyinde diğer görevleri şunlardır: Fakülte Temsilcileri Birimi, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve ilgili çerçeve yönetmelikler kapsamında işlemlerin yürütülmesi, ilk kayıt işlemlerinin yapılması, dikey geçiş ile yerleşen öğrencilerin işlemlerinin izlenmesi, yatay geçiş ile yerleşen öğrenciler ile yaz öğretimi işlemlerinin yürütülmesi, interaktif kayıt işlemlerinin gerçekleştirilmesi, Yönetim Kurulu işlemlerinin yapılması, askerlik işlemlerinin izlenmesi, mezun/ilişik kesme işlemlerinin gerçekleştirilmesi ile mezun/ilişik kesme belgelerinin kontrol edilmesi ve onaylanması görevlerini yerine getirmektedir.

Eğitim Öğretim Birimi, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yönetmelikler ve yasal düzenlemeler kapsamında işlemlerin yürütülmesi, Senato ve Yönetim Kurulu gündemine girecek konuların belirlenmesi ve hazırlanması, yönergeler ile yönetmeliklerin güncellenmesi veya değişiklik işlemlerinin yapılması, öğretim programlarının güncellenmesi, lisans, ön lisans ve lisansüstü programların açılması işlemleri sürecinin yürütülmesi, ortak lisansüstü programların açılması işlemlerinin yapılması ile Ankara Üniversitesi'ne gelen veya Üniversiteden giden özel öğrencilerin işlemlerinin yürütülmesi görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Çift Anadal Yandal ve Yatay Geçiş Birimi, çift anadal ve yandal ile ilgili çift anadal/yandal kontenjan, koşul ve kredi önerilerinin birimlerden istenmesi, birimlerden gelen önerilerin daha önceki kontenjan, koşullar ve krediler ile karşılaştırılarak değişiklik var ise Senato'ya sunulmasının sağlanması, belirlenen kontenjan, koşul ve kredilerin web sayfasında ilan edilmesi, ilan edilen kabul koşullarının yerleştirme sistemine girilmesi, kontenjanların ve izin verilen programların tanımlanması, Akademik Takvim doğrultusunda çift anadal/yandal başvurularının alınması, başvuru formlarının ve öğrenci durum belgelerinin kontrol edilerek başvuru koşullarının yerine getirilip getirilmediğinin belirlenmesi, çift anadal/yandal başvuru listesinin oluşturulması, uygun olan başvuruların yerleştirme sistemine kaydedilmesi ve yerleştirme işleminin yapılması, yerleştirilen öğrencilerin listelerinin oluşturularak ilgili birimlere gönderilmesi, ilgili birimlerden gelen kararlar doğrultusunda yerleşen öğrencilerin web sayfasında ilan edilmesi, çift anadal/yandal programına yerleşen öğrencilerin kayıt işlemlerinin yapılması ve bilgilerinin Öğrenci Bilgi Sistemi'ne (OBS) aktarılması görevlerini yerine getirmektedir.

Birim, yatay geçiş ile ilgili YÖK tarafından ilan edilen yatay geçiş kontenjanlarının izlenmesi, fakülte/konservatuvar/yüksekokullardan kurumlararası, kurum içi ve yurt dışı yatay geçiş ek kontenjanlarının istenmesi, birimlerden gelen kontenjanların YÖKSİS'e işlenmesi, kurumlararası ve merkezi yerleştirme puanı ile yatay geçiş ilanlarının hazırlanarak web sayfasında yayımlanması, yatay geçiş kontenjanlarının ve ilgili yılın taban puanlarının başvuru programına işlenmesi, yayımlanan ilan çerçevesinde başvuruların alınması, yatay geçiş başvurularının kontrol edilerek değerlendirilmesi, değerlendirme sonuçlarının Yatay Geçiş Komisyonu'na sunulması, Komisyon'dan geçen sonuçların Üniversite Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere hazırlanması, yerleştirme listelerinin ilanlarının hazırlanarak web sayfasında duyurulması, yerleşen öğrencilerin kayıt işlemlerinin yapılması ve bilgilerinin OBS'ye aktarılmasının sağlanması, ilgili birimlere intibak işlemleri için yazı yazılması, ders kayıtları ve muafiyet işlemlerinin yapılmasının sağlanması görevlerini de yerine getirmektedir.

Diploma Birimi, diplomaların Basımevi'nde boş olarak bastırılması, mezun durumda olan öğrencilerin listesinin fakülte temsilcilerinden alınması, ön lisans, lisans, çift anadal diplomaları ile yandal sertifikasının basılması, ön lisans, lisans, çift anadal diplomaları ile yandal sertifikalarının dekanlıklara/müdürlüklere imzalanmak üzere gönderilmesi, imzalandıktan sonra ön lisans, lisans, çift anadal diploması ve yandal sertifikalarının Rektörlük makamına imzalanmak üzere gönderilmesi, fakülte temsilcilerinden alınan mezun listelerine göre mezuniyet koşulunu yerine getiremeyen öğrencilere verilen diploma numarasının sistem üzerinden silinmesi, sağlıkla ilgili birimlere ilişkin diplomaların Sağlık Bakanlığı'na; Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Fakültesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Gama Meslek Yüksekokulu ve Haymana Meslek Yüksekokulu diplomalarının ise İl Sağlık Müdürlüğü'ne tescil işlemlerinin yaptırılması için gönderilmesi, hazırlanan diploma defterinin arşivlenmesi, imzalanmak üzere Diploma Birimi'ne gönderilen ve enstitü, fakülte, yüksekokul tarafından düzenlenen diplomaların bilgilerinin diploma defterinden kontrol edilmesi, diğer kurumlardan Ankara Üniversitesi mezunlarına yönelik gönderilen diploma bilgisi yazılarının birimlere üst yazı ile sorulması ve birimlerden gelen cevapların iletilmesi görevlerini yerine getirmektedir.

Yabancı Uyruklu Birimi, yurt dışından öğrenci alım işlemlerinin yapılması, Türkiye Burslusu olarak öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin işlemlerinin yürütülmesi, yabancı uyruklu öğrencilerin işlemlerinin izlenmesi ve yabancı uyruklu öğrencilerin

ikamet izni işlemlerinin gerçekleştirilmesi görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

İdari Büro, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ilgili yönetmelikler ve yasal düzenlemeler kapsamında yer alan işlemlerin yürütülmesi, ön lisans ve lisans programlarının kontenjanları, özel koşulları, puan türlerinde değişiklik istemlerinin YÖK'e ve Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)'ne bildirilmesi işlemlerinin yapılması, ön lisans ve lisans programlarının kontenjanlarının belirlenmesi işlemlerinin yürütülmesi, ön lisans ve lisans programlarının ek kontenjanlarının bildirilmesi, Özel Yetenek Sınavı ile öğrenci alacak programların bilgilerinin web sayfasında ilan edilmesi ve gazete ilanına çıkılması, ön lisans, lisans ve lisansüstü programların il-ilçe bilgilerinin Yükseköğretim Bilgi Sistemi (YÖKSİS)'te güncellenmesi, öğrencilerin devam edecekleri öğrenim örgütünün bulunduğu il/ilçe dışında öğrenim görecekları okulların bilgilerinin Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'na bildirilmesi ve e-devletten kayıt yapılabilecek program bilgilerinin YÖKSİS'e girilmesi sürecini yerine getirmektedir.

Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi tarafından yapılan sınav ile üniversiteyi kazanan öğrencilerin ilk kayıt işlemleri hakkında bilgilendirme yapılabilmesi için gerekli olan kayıt kılavuzunun hazırlanması, Uyum Programı hazırlıklarının yürütülmesi, interaktif ders kaydı duyurusu afişlerinin hazırlanması, web sayfasında ilan edilmesi ve birimlere dağıtılması, Akademik Takvimin hazırlanması, yaz öğretimi açılması işlemlerinin yürütülmesi, Öğrenci Konseyi ve kısmi zamanlı öğrencilerin işlemlerinin yürütülmesi, diploma denklik işlemlerinin yürütülmesi, lisans denklik tamamlama öğrencilerinin işlemlerinin yürütülmesi, öğrencilerin pasaport harç muafiyet ve hizmet pasaportu işlemlerinin yürütülmesi, lisansüstü kontenjanların belirlenmesi ve gerekli ilanların verilmesi, akredite program bilgilerinin birimlerden istenerek YÖK'e gönderilmesi, başarılı öğrencilere ve ailelerine mektup, rozet, anahtarlık vb. gönderilmesi, öğrencilerin yaşamlarında iz bırakan öğretmenlerine mektup gönderilmesi, bölümlerini 1., 2. ve 3. olarak kazanan öğrenciler için hazırlanmış mektupların ilgili birimlere gönderilmesi yine İdari Büro'nun görev alanına giren işlerdir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Bilgi Edinme Birimi, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Sistemi'nden Başkanlığa gelen başvuruların yasal süresi içerisinde cevaplanmasını ve Başkanlığın bilgi edinme e-postasını izleyerek bilgi edinme başvurularının cevaplanmasını sağlar.

Katkı Payı Birimi, dikey ve yatay geçiş ile yerleşen öğrencilerin işlemlerinin yürütülmesi, yaz öğretimi ücretleri ile ilgili işlemlerin yapılması, interaktif kayıt

işlemlerinin yapılması, ücretlerle ilgili Üniversite Yönetim Kurulu'na girecek gündemlerin hazırlanması, mezun/ilişik kesme işlemlerinin düzenlenmesi ve onaylanması görevlerini yerine getirmektedir. Satın Alma ve Taşınır İşlemler Birimi, satın alma işlemlerinin yapılması, YÖK Destek ve YÖK Doktora burslarının aylık olarak ödenmesinin sağlanması, taşınır mal giriş çıkış işlemlerinin yapılması, Kalite Yönetim Sistemi güncellemelerinin yapılması ve izlenmesi, görevleriyle ilgili yasal düzenlemelerin uygulanmasına ilişkin görüş ve önerilerin bildirilmesi, görev alanlarıyla ilgili araştırma, inceleme, etüt yapılması ve bunların raporlanması görevlerini yerine getirmektedir.

Teknik Büro, OBS'deki modüllerin sorunsuz çalışmasının sağlanması, kullanıcılar tarafından bildirilen sorun, geliştirme ve değiştirme istemlerinin değerlendirilmesi ve test edilmesi, değerlendirmelere ilişkin gerekli verilerin hazırlanması, OBS ile ilgili modül eklenmesi, modüllerde değişiklik yapılması, istemlerin yöneticilere iletilmesi, sistemde yaşanan sorunlara göre istenen değiştirme ve geliştirmelerin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan istenmesi, test edilmesi ve sonuçlandırılması, OBS'den YÖKSİS'e sistem kaynaklı gitmeyen veya hatalı giden verilerin düzgün iletebilmesi için gerekli iş girişlerinin açılması, test ederek istemin sonuçlandırılması, YÖKSİS'teki verisel kaynaklı hataların tespit edilerek düzeltilmesi görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

“Mediko Sosyal Merkezi” adıyla kurulan ve döner sermayeli bir kuruluş olan Başkanlığın adı 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı olarak değiştirilmiştir. Başkanlık, öğrencilerin psikolojik danışma ve rehberlik, diyet danışma hizmetlerini yürütmek, beslenme, barınma, vb. gereksinimlerini yerine getirmek, öğrencilerin kültürel, sanatsal, sportif, kültürel ve sosyal gereksinimlerini karşılayacak etkinlikleri düzenlemekle görevlidir.

Üniversite çalışanları ve öğrencilerine verilen hizmetlerde yüksek kalite, sürekli memnuniyet, etik değerlere bağlılık ilkelerini benimseyerek etkinliklerinin her aşamasında hizmet niteliğini artırmak adına Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanacağı; sürekli kontrol ile ürünlerin korunacağı, sürekli iyileştirme içinde gelişmeye odaklı olacağı, yasal şartlara uyacağı, gıdayı korumak için gereken tüm şartları ve kaynakları sağlamayı taahhüt ettiği Kalite Politikası kapsamında öğrencilerin sağlık işlemleri ve tedavilerine yönelik hizmetlerin yürütülmesi, öğrencilerin yemek, barınma ve benzeri

gereksinimlerinin karşılanması, öğrencilerin spor, kültürel ve sosyal gereksinimlerini karşılayacak etkinliklerin düzenlenmesi, sağlıklarının korunması ve koruyucu önlemler alınması, öğrenci kimliklerinin hazırlanması ve dağıtımı ile kredi ve burslar işlemleri Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Başkanlığın Kültür ve Şube Müdürlüğü, öğrenci topluluklarının kuruluşu ile başvuru işlemlerinin yapılması, Genel Kurul bildirim işlemlerinin yürütülmesi, Faaliyet Raporu bildirim işlemlerinin hazırlanması, etkinlik başvuru işlemlerinin yapılması, fiziki alan kullanım istem işlemlerinin değerlendirilmesi, malzeme desteği istem işlemlerinin izlenmesi, ulaşım ve konaklama desteği istem işlemlerinin belirlenmesi, izinli sayılma istem işlemlerinin yürütülmesi, kurslarla ilgili olarak kayıt işlemlerinin yapılması, gezilerle ilgili olarak kayıt işlemlerinin gerçekleştirilmesi, etkinlik katılım işlemleri ile ilgili olarak ise yine kayıt işlemlerinin yapılması görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Kültür ve Spor Şube Müdürlüğü ayrıca YÖK'ün yapacağı program ve planlar kapsamında öğrencilerin akıl ve beden sağlığının korunması, barınma, beslenme, dinlenme, çalışma ve beğeni alanlarına göre uygun zamanlarını değerlendirme, eğlenme alışkanlığı kazandıracak gereksinimlerin karşılanması ve mali olanakları kapsamında yataklı sağlık merkezleri, okuma salonları, öğrenci kantin ve yemekhanelerinin açılması, tiyatro, toplantı, sinema salonları, spor salonları ve alanları, kamplar sağlayarak onların bu hizmetlerden etkin bir biçimde yararlanmaları için gerekli önlemleri almakla görevlidir. Ayrıca Üniversite personeli ile onların bakmakla yükümlü oldukları bireylerin tedavilerinin yapılmasının sağlanması, personele öğle yemeği hizmeti sunulması, öğrencilerin ve personelin kendileri ile bakmakla yükümlü oldukları yakınlarının sosyal tesislerden yararlanmalarının sağlanması da Müdürlüğün görevleri arasında yer almaktadır.

Başkanlık, Öğrenci Evleri, Öğrenci Rehabilitasyon ve Spor Eğitim Merkezleri, anaokulları, Olimpik Kapalı Yüzme Havuzu ile bunların yanında temizlik gereksinimine personel desteği sağlayarak Üniversitenin tüm sosyal gereksinimlerini karşılamaktadır. İdari İşler Birimi, personel izin işlemlerinin uygulanması, hastalık raporlarının sıhhi izne çevrilmesi için yazı yazılması, Başkanlık ve bağlı birimlerinde görev yapmakta olan personelin görev tanımlarının hazırlanması, Başkanlık ve bağlı birimlerinde kablolu ağ alt yapı bakım onarım, parça ve malzeme istemi ile ilgili gerekli işlemlerin yapılması, resmi hizmet aracı görevlendirilmesinin yapılması, Başkanlığın ana hizmet binasındaki personel odaları ve genel alanların temizlik personeli tarafından temizlenmesi,

Başkanlıkça her türlü fiziksel evrakın ilgili birimlere iletilmesi, gelen belgelerin ilgili birimlere dağıtılması görevlerini yerine getirmektedir (Ankara Üniversitesi, 2019).

Öğrencilerin üniversitelerinden beklentisi yalnızca akademik anlamda bir başarı değildir. Akademik başarının yanı sıra üniversitenin öğrencilerine sağladığı yaşam niteliği ve diğer etkinlikler (sportif, sosyal, kültürel, ulaşım, teknik vb.) de onların üniversitelerine olumlu bir tutum geliştirmelerini sağlar. Öğrencilere sunduğu olanaklar iyi olan bir üniversitenin onlar için çekiciliği daha fazla olacağından, sundukları hizmet iyi olmayan üniversitelere göre tercih edilebilirlikleri daha yüksek olacak ve bu tercih akademik başarının artmasına katkı da sağlayabilecektir (Kayıkçı ve Sayın, 2010).

Araştırmalar; sosyal, çevresel ve ekonomik etkenlerin öğrencilerin akademik başarısında %80 oranında bir tesir gösterdiğini belirtmektedir (Balcı, 2002). Yaşam niteliği ile öğretim hizmeti niteliği üst düzeylerde olan bir üniversite, öğrenciler için daha çekici duruma gelebilir. Bu kapsamda öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversitedeki yaşantılarından memnuniyet düzeyleri, akademik gelişim düzeyleri ve üniversitenin bu gelişme kapsamında sağladığı olanaklar, onların daha yüksek başarıya ulaşmalarını sağlayacaktır.

Eğitim öğretimde fiziksel ortam nitelik bakımından da önem oluşturmaktadır. Bina, derslik, öğretim materyalleri ve diğer etkenler öğrencilerin üniversitelerine devam etme isteği ile öğrenmelerinde doğrudan bir etki yapmaktadır (Gürbey, 2012).

Yine Başkanlık tarafından öğrencilerin kişiliklerinin gelişimi açısından onların sağlık, barınma, beslenme, boş zamanlarını değerlendirme gibi gereksinimlerini giderecek hizmetler yanında, sahip oldukları gizil güçlerin geliştirilmesi, ilgi ve becerilerine uygun meslekler seçmelerinin sağlanması ile diğer bireylerle daha sağlıklı iletişim kurabilme gibi kişilik gelişimlerinin ve adaptasyon sorununun çözümü için hizmetler de verilmektedir. Öğrencilere sunulan kişilik hizmetleri, onların üniversiteden en üst düzeyde yarar görebilmesi için gerekli olanakların hazırlanması ile varsa engellerin ortadan kaldırılmasını amaçlar (Kayıkçı ve Sayın, 2010).

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı

Kütüphaneler arasında eşgüdümü sağlamak amacıyla 24553 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri Yönetmeliği ile kurulmuş olan Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, halen aynı Yönetmelik kapsamında hizmetlerini sürdürmektedir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, misyonu ve vizyonu doğrultusunda; Üniversitedeki eğitim, öğretim ve araştırma etkinliklerini destekleyici bilgi hizmetlerini sağlamak üzere, Başkanlık tarafından gerçekleştirilen tüm hizmetlerde bir nitelik oluşturmayı, nitelik anlayışını tüm iç ve dış paydaşlara yansıtarak, paydaşların memnuniyeti doğrultusunda Başkanlığın saygınlık ve güvenilirliğini artırmayı, tüm personelin nitelik bilincine sahip olması ve bu doğrultuda hareket etmesini sağlamayı, hizmetlerin iyileştirilmesi kapsamında öz değerlendirmeler yaparak, tüm personelin yetkinliğini, yeterliğini ve performansını geliştirerek iş ve işlemlerde verimliliği arttırmayı, hukuka, yasal düzenlemelere, etik değerlere, kurum ve meslek ilkelerine uygun, her türlü ayrımcılığa karşı eşit hizmet anlayışı doğrultusunda hizmet sağlamayı esas aldığı Kalite Politikası bağlamında bilgi kaynaklarına ulaşımın sağlanması, dergi aboneliklerinin gerçekleştirilmesi, kaynakların satın alınması, bütçelendirilmesi, elektronik veri tabanının geliştirilmesi, Otomasyon Programına ilişkin işlemlerin yapılması, açık erişim sistemi ile çevrimiçi yayınevi hizmetlerine ilişkin işlemleri yürütmektedir. Ankara Üniversitesi fakülteleri ile meslek yüksekokulları, vermiş oldukları hizmet yönünden bu Başkanlığa bağlı olarak çalışmakta iken, yönetsel hizmetler yönünden kendi görev yaptıkları birimlere bağlıdırlar.

Başkanlık, Ankara Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim etkinlikleri ile araştırma etkinliklerine katkı sağlamak amacıyla bilginin geliştirilmesine yönelik hizmetleri çağdaş gelişmeler doğrultusunda planlayıp, kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini karşılamayı, Üniversitenin öğretim, bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemeyi, süre ve yer sınırı olmaksızın kullanıcıların bilgi konusundaki gereksinimlerini karşılayabilecek nitelikli materyaller temin ederek bunları zenginleştirmeyi, kaynak, personel, teknolojik altyapı ve hizmetleriyle Ankara Üniversitesi'nin küresel boyutta bilimsel mükemmeliyetçiliğinin sağlanmasını hedeflemektedir.

Ankara Üniversitesi'ne bağlı kütüphanelerde bir milyonun üzerinde basılı ve e-kitap bulunmaktadır. Birimlerin vermiş oldukları hizmetlerin kalıcı olması bakımından önemli bir basamak olan eserler, bilgisayar ortamına atılarak elektronik katalog oluşturulmuştur. Birim kütüphanelerinde bulunan 950.000'e yakın basılı araç gerecin kataloğu Otomasyon Programı ile tüm kullanıcıların hizmetine çevrimiçi sunulmaktadır. Ayrıca kütüphanelerde çok sayıda süreli yayın, büyük çoğunluğu Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi'nde yer almak üzere 17.000'e yakın cilt yazma eser ve 50.000'in üzerinde lisansüstü tez bulunmaktadır.

Kütüphane hizmetlerinin bilgi işlem yöntemlerinden yararlanarak zenginleştirilen ve son zamanlarda kullanıcılar adına güzel değişimlerin olduğu hizmetlerden biri de elektronik kütüphanelerdir. Ankara Üniversitesi'nde çoğunun tam metin olarak yer aldığı ve hemen hemen tüm bilim dallarını kapsayan konularda 10'un üzerinde veri tabanı üyeliği bulunmaktadır. Bunların yanı sıra deneme amacıyla kullanıcılara ücretsiz olarak açılan veri tabanları da yer almaktadır.

Ankara Üniversitesi'nde 31 kütüphane bulunmakta olup, bunların 16'sı fakültelerde (Tıp Fakültesi'ne bağlı 2 kütüphane), 1'i enstitüde, 1'i Devlet Konservatuarı'nda, 7'si meslek yüksekokulunda ve 6'sı ise uygulama ve araştırma merkezlerinde yer almaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Yükseköğretimde Öğrenci Memnuniyeti

Son dönemlerde ülkemizde üniversite sayılarının artış göstermesi, özellikle vakıf üniversitelerinde olmakla birlikte üniversiteler arasındaki öğrenci kabul ölçütlerini daha da yüksek düzeylere çıkarmıştır. Bu çerçevede üniversiteler de hemen hemen her kurum gibi varlığını sürdürebilmek adına küresel rekabetten uzak kalmamaktadır.

Memnuniyet, bir hizmetin istenilen biçimde yerine getirildiğine ilişkin algı olarak tanımlanmaktadır. Üniversitelerin girdisi olan öğrencilerin eğitim aldıkları süre boyunca üniversite ile ilgili beklentilerinin karşılanması ve onların memnuniyetinin sağlanması üniversitelerin de nitelikli çıktı vermesini sağlayacaktır (Kayıkçı ve Sayın, 2010). Öğrenci memnuniyeti bağlamında üniversitelerin, öğrencilerin gereksinim ve istemlerini en iyi biçimde karşılaması ve öğrenci merkezli olması gerekmektedir. Öğrenci merkezli olan ve öğrencinin memnuniyetini sağlayan yükseköğretim kurumları rekabette diğer kurumlara göre daha fazla başarı elde etmekte ve varlıklarını daha güçlü biçimde sürdürmektedirler (Küçük ve diğerleri, 2018).

Öğrencilerin eğitim hizmetlerinden duydukları memnuniyetin temelinde nitelikli bir üniversite yönetimi ile eğitim anlayışı ve bunların uygulanması yatmaktadır. Nitelik, öğrencilerin beklenti ve gereksinimlerini tam ve zamanında karşılamayı belirtmekle birlikte onların gelecekteki yaşantılarında gereksinim duyabileceği bilgi, beceri ve davranışları kazandırmayı da belirtmektedir.

Üniversitede nitelikli eğitim; üniversite yönetiminin etkin olması, akademik personel kadrosunun yetkin olması, binalar ile derslik ve öğretim araç gereçlerinin gereksinimine cevap verebilecek sayıda ve nitelikte olmasına bağlıdır. Eğitim bilimciler; eğitim yapılan dersliklerde sınıflardaki öğrenci sayısının fazla olmaması, fiziksel ortamın

uygun olması ve öğretim araç gereçlerinin olması gibi etkenlerin öğrencilerin öğrenmeleri üzerinde son derece olumlu bir etki yaptığı konusunda ortak görüştedirler (Gürbey, 2012).

Eğitim öğretim sürecinde bilgiyi alacak olanlar öğrencilerdir. Öğrencilerin memnuniyet durumu onların öğrenmeye olan isteğini de etkilemektedir. Memnuniyet düzeyi yüksek öğrenciler, öğrenmeye isteklidirler; çünkü yaptıkları işin önem ve kıymetini görmektedirler. Öğrencilerin memnuniyetinin sağlanmasında önemli olan etkenlerden biri de onların üniversite yönetiminde alınan kararlara katılmalarıdır. Üniversite yönetiminin, karar süreçlerine öğrencileri de katması, onların kurumlarını sahiplenmelerini, alınacak kararlarda ve uygulamalarda daha fazla söz sahibi olmalarını sağlayacaktır. Öğrencilerin karar sürecine katılmaları gereksinim ve istemlerinin belirlenmesi, özgüvenlerinin gelişmesinin sağlanması, iletişim becerilerinin artırılmasına yardımcı olunması ve sosyalleşmelerinin sağlanması açısından da önemlidir (Kayıkçı ve Sayın, 2010).

Öğrencilerin istemleri sadece bilgi almak amaçlı değildir. Bilginin paylaşılması ve entelektüel gelişim süreçlerinin gerçekleşmesini sağlayan diğer hizmetlerin sunulması da istemlerin içinde yer almaktadır. İçli ve Vural (2010)'ın da ifade ettiği biçimde kültürel, sosyal, sportif etkinlikler, kütüphane ve kantin için gerekli altyapı veya fiziksel ortamlar, öğrencinin kurumundan nitelik algısını buna bağlı olarak da memnuniyetini etkileyebilir. Bu bağlamda, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini irdelemek ve örgütlerin hizmet bakımından niteliğini yükseltmek için öğrencilerin görüş ve düşünceleri önemli bir veri kaynağıdır.

Yıldırım ve diğerleri (2015) çalışmalarında, üniversitede öğrencilerin memnuniyet oranının düşük olduğu alanların, onların memnuniyetlerinin artırılmasında düzenleme yapılması gereken konular olduğunu vurgulamaktadırlar. Öğrenci sayılarının fazla olması eğitimin niteliğinin artırılmasında sorun oluştursa da öğrencilerin içinde yaşadığı topluma sunacakları katkı ile bu katkının örgüte kazandıracığı yararlar düşünüldüğünde süreçler üzerinde etkililiğinin artırılması ve devam etmesi için çaba gösterilmesi gerekmektedir.

Yükseköğretimde Stratejik Planlama ve Uygulamaları

Bir örgütün dış çevresi tarafından sahip olunan kaynaklar, fırsatlar, riskler ve tehditler arasındaki karşılaştırma strateji olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda strateji, bir örgütün amaçladığı durum ve etkinliklerine yol gösterecek politikalar arasında önemli bir yol olarak görülebilir. Sorun çözümlerinin bir türü ve genel anlamda stratejik yönetim içinde değerlendirilen bir kavram olan strateji; alan, durum ve amaç olmak üzere üç

öğeden oluşmaktadır. Yönetim kademesindeki kişilerin vizyonu ile yakından ilişkili olan strateji, yöneticilerin örgütsel vizyonu bağlamında düşüncelerini sağlar (Ereş, 2004).

Yönetimde stratejinin en önemli ve ilk aşaması planlamadır. Stratejik planlama önceki dönemlerde stratejik yönetim ile aynı anlamda düşünülmüşse de günümüzde ayrı biçimde değerlendirilmektedir.

Stratejik planlama çalışmaları yapılırken neredeyiz?, nereye gitmek istiyoruz? gitmek istediğimiz yere nasıl ulaşabiliriz? ve başarımızı nasıl izler ve değerlendiririz? sorularının yanıtlanması gerekmektedir (DPT, 2018). Planın uygulanması yöneticinin önderliğinde (liderliğinde) yapılmakla beraber personelin de uygulamalara katılması zorunluluktur (Çelik, 1994). Planlamanın tüm basamaklarında aktif bir biçimde rol oynayacak olan kişilerin belirlenen hedeflere uygun olması, sonuçların başarısı bakımından önem taşımaktadır.

Toplumsal, ekonomik ve teknolojik açıdan bir ülkenin hedeflediği düzeye ulaşmasını sağlayacak en önemli öğelerin başında insan faktörü gelmektedir. Belirlenen hedeflerin gerçekleşmesi amacıyla öncelikli olarak insanın iyi yetiştirilmesi son derece önemlidir. İnsanı, iyi yetiştirilmiş bireyler olarak topluma sunmak da eğitim sisteminin görevidir. Günümüzde eğitim alanında sürekli olarak yeni değişimler ve gelişmeler yaşanmaktadır. Son yıllarda bilim ile teknolojinin hızlı gelişim göstermesiyle birlikte iletişimin daha da artması, öğretim ortamlarının yeniden düzenlenmesi ve öğretmenlerin niteliklerinin artırılmasını gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda eğitim sisteminde belirlenen hedeflerin gerçekleştirilmesinde yöneticilerin stratejik plan hazırlamaları ve bu planları uygulamaları önemli bir konudur (Ereş, 2004).

Stratejik planlama süreci; planlamacı, yönetici ve liderlere stratejik düşünme ve etkinlik göstermeye katkıda bulunmak amacıyla düzenlenen eğitim öğretim araçları, işlemler ve kavramları oluşturmaktadır. Stratejik planlama, örgütün gelişim sürecine ve doğru stratejinin belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Stratejik planlama, belirlenen hedefler ve planlama öncelikleri kapsamında süreç olarak uzun bir dönemi gerekli kılmaktadır. Bu açıdan stratejik planlama sürecinin süreç olarak uzun süreli bir planlama olduğu belirtilir.

Strateji belirlemek ve oluşturmak için insan, para ve zaman önemli gereksinimlerdir. Stratejik çalışmalar bu gereksinimlerden dolayı çoğu zaman önemsenmez veya ihmal edilir (Dinçer, 1998). Hemen her örgütte üst yönetimin belirlediği ve ileriye yönelik başarılması hedeflenen planlamalar vardır. Bu hedefler, insanlar tarafından gerçekleştirileceği için paylaşılması gereklilik oluşturmakla birlikte

uygulamanın başarılı olması sağlıklı bir stratejik planlamayla olanaklı olmaktadır (Çelik, 1994).

Eğitim stratejisi, bir eğitim örgütünün yaptığı veya yapmak istediği işleri, nasıl bir örgüt olmak istediğini belirleyen hedef ve görevler ile bu hedef ve görevleri gerçekleştirmek için uygulanan yöntemlerdir. Başka bir deyişle eğitim stratejisi, hedeflerini gerçekleştirmek için çalışan bir eğitim örgütünün bunları başarmak için göstereceği hareket biçimi olarak da tanımlanabilir.

Eğitimde stratejik planlama uygulamaları, diğer alanlardan farklı özellikler taşımaktadır. Bunun nedeninin eğitim örgütlerinin, işletmeler gibi yönetilmemelerinden kaynaklandığı düşünülmekte olup, yerinden yönetim uygulamalarına olanak sağlayan örgütler için stratejik planlama uygulamalarının daha fazla yarar sağladığı düşünülmektedir (Işık ve Aypay, 2004). Bu nedenle planı uygulayacak olan kişilerin sürece etkin katılımları gerekmektedir. Uygulayıcıların karara katılmaması durumunda zaten bir stratejik plandan söz etmek olanaklı olmayacaktır. Stratejik planlamada uyum, iletişim ve anlaşma söz konusu olduğu için stratejik olmayan bir planlama başarılı olamayacaktır.

Eğitim örgütlerinde de stratejik planlama aşamasında karşılaşılan sorunlar; diğer örgütlerde olduğu gibi kavramsal, finansal, hukuksal, insan ve zaman olarak belirlenmiştir. Eğitim örgütlerinin stratejik planlamanın ne tür bir uygulama olduğunu öğrenmesi, uygulamanın yararlarını bilmesi ve katılım sağlayarak planlama süreci içinde çalışmalar yapması gerektiği belirtilmektedir (Işık ve Aypay, 2004). Örgütlerin etkili olmasını gerçekleştirmede bir hazırlık süreci olarak da değerlendirilen planlama aşaması, en önemli aşamalardan birisi olup, örgütsel, yönetsel ve eğitsel hedefleri gerçekleştirmek için kullanılır. Aynı zamanda yönetim sürecinin bilimsel yöntemlere göre sürdürülmesi de planlama aşamasında yapılmaktadır.

Stratejik planlamanın yapılmasında çevredeki durumların izlenmesi; fırsatlar, tehditler ile güçlü ve zayıf yönlerin göz önünde bulundurulmasıyla ulaşılmak istenen hedeflerin belirlenmesi gerekir. Yükseköğretim örgütlerinde stratejik planlama süreci, örgütlerin vizyon, misyon ve temel değerlerinin saptanması ve örgütlerin diğer birimlerinin, stratejileri kapsamında hedeflerini belirlemesini sağlamayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte örgütlerin niteliğinin iyileştirilmesine yönelik performans ölçütlerinin tespit edilmesi ve takip edilmesi de stratejik planlama sürecinin bir parçasını ifade etmektedir. Yükseköğretim örgütünün değerlendirilmesinin yapılması, kısa, orta ve uzun dönemler için stratejilerin ve amaçların belirlenmesi, yaşama geçirilebilmesi için örgüt

ile birimlerin hedeflerinin ve performans göstergelerinin belirlenmesi, birimlerin etkinlik ve projelerinin belirlenmesi, kaynak planlaması ve hedeflerin bütçelenmesinin sağlanması ve planının hazırlanması stratejik planlama sürecinin basamaklarını belirtmektedir (YÖDEK Rehberi, 2007).

Yükseköğretim örgütleri, daha nitelikli bir eğitim sunabilmek için, öğrencilerin istem ve beklentilerini karşılayacak akademik ve sosyal stratejiler geliştirmekte ve geliştirecekleri bu stratejilere stratejik planlarında yer vererek, bunların etkililiğini etkin bir biçimde de izleyebilmektedir. Öğrencilerin hizmet aldıkları örgütlerinden istemleri, geribildirim sistemleriyle belirlenmekle birlikte, verilen hizmetler konusundaki düşüncelerin düzenli bir biçimde tutulduğu sürdürülebilirliği olan bir sisteme de gereksinim duyulmaktadır.

Ankara Üniversitesi Stratejik Planı

Ankara Üniversitesi, birinci stratejik planını 1994-1997, ikinci stratejik planını 2008-2012, üçüncü stratejik planını ise 2014-2018 dönemlerini kapsayan bir şekilde hazırlayarak tamamlamıştır. Stratejik planlar örgütlerin uzun ve orta vadeli amaçlarını, ilkelerini ve temel politikalarını, önceliklerini ve hedeflerini, performans ölçütlerini ve bu ölçütlere ulaşmak amacıyla takip edilecek yöntemleri içeren belgeler olması nedeniyle Üniversitenin 2019-2023 dönemi stratejileri ve politikaları, belirlenen amaç ve hedeflere ulaşılmasında çok büyük katkı sağlayacaktır.

Ankara Üniversitesi Stratejik Planı'nı öncelikle Araştırma Üniversitesi statüsünü sürdürülebilir kılmak, akredite eğitim programlarını artırmak ve nitelikli mezun vermek, paydaşlarla işbirliği içinde sunulan hizmetlerin niteliğini artırmak, üniversite-sanayi işbirliğini geliştirmek ile Üniversitenin bütün yerleşkelerinde kurumsal yapıyı güçlendirmek amaçları oluşturmaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Üniversitenin, Araştırma Üniversitesi statüsünün sürdürülebilir kılınması amacı kapsamında proje kaynaklarının sürekli artırılması ve çeşitlendirilmesi, araştırma altyapısının geliştirilerek etkin kullanımının sağlanması, indekslerce taranan dergilerdeki öğretim üyesi başına düşen yayın sayısının ve bilimsel yayınlara yapılan atıf (yollama) sayısının artırılması, araştırma ve lisansüstü eğitimde ülke öncelikleri de gözetilerek disiplinlerarası çalışmaların geliştirilmesi hedefleri bulunmaktadır.

Akredite eğitim programlarını artırmak ve nitelikli mezun vermek amacı doğrultusunda eğitimin niteliğini geliştirerek, akredite eğitim programlarının sayısının artırılması, öğretim elemanlarının niteliğinin artırılması, öğrenme ve sosyal yaşam

ortamları geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesi, uluslararasılaşma niteliğinin geliştirilmesi, uluslararası değişim programlarından yararlanan sayısının artırılması hedefleri yer almaktadır.

Üniversitenin paydaşlarıyla işbirliği içinde sunulan hizmetlerin niteliğini artırmak amacı kapsamında ulusal ve uluslararası kuruluşlarla işbirliğini geliştirerek ülkenin sosyal, çevresel ve ekonomik gelişiminin desteklenmesi, Üniversitede üretilen bilginin toplumla paylaşılması, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle sosyal yaşama katkıda bulunulması, başarılı bir sağlık hizmeti sunmak amacıyla, ulusal ve uluslararası akreditasyonunu sağlamış, hastasının memnuniyet düzeyini öne çıkaran üst düzey merkezler kurulması ve mevcut merkezlerin niteliğinin geliştirilmesi hedefleri bulunmaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).

Üniversite-sanayi iş birliğini geliştirmek amacı doğrultusunda Teknoloji Transfer Ofisi'nin sanayi ile etkileşimini üst düzeye çıkarmak, eğitim, ürün ve her türlü hizmetin toplum yararına sunulması, araştırma sonuçlarının uygulamaya aktarılmasının/ürüne dönüştürülmesinin özendirilmesi, kuluçkadan yararlanan öğrenci sayısının artırılması hedefleri yer almaktadır.

Üniversitenin bütün yerleşkelerinde kurumsal yapıyı güçlendirmek amacı kapsamında yerleşkelerin altyapı ve fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi, Yönetim Bilgi Sistemi'nin bütünüyle yaşama geçirilmesi, kurumsal aidiyeti geliştirmek, kalite güvence sisteminin güçlendirilmesi, yerleşkelerin ekolojik bilinçle yeniden yapılanması hedefleri bulunmaktadır. Üniversitenin bu amaç ve hedefleri doğrultusunda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Yönetim Bilgi Sistemi'nin bütünüyle yaşama geçirilmesi ile yerleşkelerin ekolojik bilinçle yeniden yapılanması hedeflerinin gerçekleştirilmesinde sorumlu ve işbirliği yapılacak birimler arasında bulunmaktadır.

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenme ve sosyal yaşam ortamları geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesi, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle sosyal yaşama katkıda bulunulması, Yönetim Bilgi Sistemi'nin bütünüyle hayata geçirilmesi, yerleşkelerin ekolojik bilinçle yeniden yapılanması hedeflerinin gerçekleştirilmesinde sorumlu ve iş birliği yapılacak birimler arasında yer almaktadır.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, dizinlerde (indekslerce) taranan dergilerdeki öğretim üyesi başına düşen yayın sayısının ve bilimsel yayınlara yapılan atıf (yollama) sayısının %20 oranında artırılması, öğrenme ve sosyal yaşam ortamları geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesi, Üniversitede

Üretilen bilginin toplumla paylaşılması, yerleşkelerin altyapı ve fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi, Yönetim Bilgi Sistemi'nin bütünüyle yaşama geçirilmesi ve yerleşkelerin ekolojik bilinçle yeniden yapılanması hedeflerinin gerçekleştirilmesinde sorumlu ve işbirliği yapılacak birimler arasında yer almaktadır (Ankara Üniversitesi, 2019).



BÖLÜM 3

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örneklem, verilerin toplanması ve verilerin çözümlenmesi başlıklarına yer verilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Bu araştırma Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetiminden memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik olup tarama modelindedir. Ayrıca ölçek verilerinin derlenmesi nedeniyle de nicel bir araştırmadır. Tarama modeli ile ulaşılmak istenen, çeşitli tekniklerle olayları bir kapsam içerisinde sunma, çözümlenme ve değerlendirmektir. Araştırma problemini daha iyi anlayabilmek için araştırmanın nicel verilerle birleştirilmesinin daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Araştırmada öncelikle alanyazın (literatür) araştırmasına dayalı olarak öğrenci hizmetlerinin yönetimini belirleyen değişkenler saptanmıştır. Sonra bu değişkenlere dayalı ve araştırmanın amacına yönelik bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçek, kişisel bilgiler ile öğrenci hizmetlerinin memnuniyetini belirlemeye yönelik ifadelerle yapılandırılmıştır.

Hedef Evren ve Örneklem

2018-2019 Öğretim yılı Bahar yarıyılında Ankara Üniversitesi'nin 18 Fakülte, 1 Devlet Konservatuarı ve 10 Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören 54.093 öğrenci araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada bu öğrenci grubunun seçilme nedeni enstitüleri kapsam dışında bırakılması ve öğrenci sayısının büyük çoğunluğunu fakülte ve meslek yüksekokulu öğrencilerinin oluşturmasındandır. Bu kapsamda, farklı öğrenci gruplarının memnuniyet düzeyleri de belirlenecektir.

Araştırmalarda örneklem büyüklüğünün tespit edilmesinde özellikle özen gösterilmesi gereken temel husus, örneklemin evreni temsil edecek düzeyde olmasıdır.

Örneklem büyüklüğü; kitlenin büyüklüğü, kullanılacak olan örnekleme yöntemi ve araştırmanın değişkenleri açısından kitlenin yapısının homojen ya da heterojen bir özellik göstermesi gibi birden fazla etken belirlenerek hesaplanmalıdır. Ayrıca, örnekleme seçilecek birimlerin yansız olarak belirlenmesi araştırmanın tarafsızlığı bakımından oldukça büyük öneme sahiptir.

Örneklem tasarısını etkileyen öğeler şu şekildedir: Çerçeve/çerçevelerin belirlenmesi, tabakaların oluşturulması, örneklem büyüklüğünün belirlenmesi, belirlenen örneklemin tabakalara dağıtılması, tasarımın yapısına yönelik diğer değişkenlerin belirlenmesidir (TÜİK, 2014).

Bu araştırmada, örneklem için yukarıda yer alan tasarı kapsamında evrendeki birimlerin tümüne ilişkin seçilme şanslarının eşit olarak düşünüldüğü olasılıklı örnekleme yöntemi kullanılmış ve evreni temsil edecek biçimde örneklem oluşturulması amaçlanmıştır. Örneklem hacminin belirlenmesinde, öğrenci memnuniyetine ilişkin tabaka yapısı, güven aralığı ve hata payı; tasarım etkisi, tahmin edilen cevapsızlık oranı ve tasarım yapısı dikkate alınmıştır. Bu amaçla, öğrenci memnuniyetinde belirleyici rolü olan fakülte, meslek yüksekokul, cinsiyet, sınıf ve ailenin aylık gelir düzeyi biçiminde 5 tabaka dikkate alınmıştır. Örneklem hacminin hesaplanmasında

$$n_0 = \frac{z^2 PQ}{d^2} \cdot H \cdot D \cdot R$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{1}{N}(n_0 - 1)} \quad \text{formülü kullanılmıştır. Burada,}$$

n: Örneklem hacmi

H: Tahmin yapılmak istenilen tabaka sayısı

D: Tasarı etkisi

d: Tahminlerde beklenen duyarlılık düzeyi

z: Güven aralığı hesaplanırken izin verilen hata payı ile belirlenen z tablo değeri

R: Toplam kayıp oranı (cevapsızlık ve kapsam dışı dahil kayıp oranı) biçimindedir

(TÜİK, 2014).

Ankara Üniversitesi'nde 2018-2019 Öğretim Yılı Bahar yarıyılında öğrenim gören toplam öğrenci sayısı 54.093 olduğu için bu araştırmada %95 güven aralığında standart normal dağılım tablo değeri $z = 1,96$; R: Toplam kayıp oranı %15; $d = 0.05$ örnekleme hatası için örneklem sayısı 1.046 olarak belirlenmiştir.

Örneklemden elde edilen sonuçlar tüm öğrencilerin durumu hakkında bilgi vermek bakımından güzel bir bilgi olabilir ancak araştırmadan elde edilen sonuca dayanarak tüm

öğrencilerde durumun bu şekilde olduğunu belirtmek hatalı bir yaklaşım olur. Çünkü ölçme sonuçlarında tesadüfi hatadan kaynaklı bir miktar hata bulunabilmektedir. Bu kapsamda araştırma sonucunu tek bir değer olarak vermek yerine belirli bir aralık içinde vermek ve tüm öğrencilerdeki durumun bu biçimde olabileceğini ifade etmek daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Sosyal bilimlerde güven aralığı verilirken genelde %99 veya %95 değerleri kullanılmaktadır. Bu değerler ulaşılan sonuçları ifade ederken emin olma durumumuzu da göstermekte, bir başka deyişle %95 emin olunan durumda %5 hata oranı yapılabileceğinin kabul edildiğini göstermektedir. Güven aralığının %95 olarak belirlenmesinin özel bir nedeni olmamakla birlikte bu değer %0 ile %100 arasında istenilen değer olarak belirlenebilir. Ancak sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda %5 hata olasılığının kullanılması yeterli görüldüğü için bu araştırmada da %95 güven aralığı kullanılmıştır.

Araştırmada öğrencilerin Ankara Üniversitesi'ne yönelik memnuniyet düzeylerinde etkide bulunacak diğer etmenlerin fakülte veya yüksekokullara göre farklılık göstereceği düşünüldüğü için, örnekleme yapılacak birimler belirlenirken çok aşamalı tabakalı örnekleme tekniği benimsenmiştir. Bu amaçla fakülte, yüksekokul, sınıf, cinsiyet ve ailenin aylık gelir düzeyi birer tabaka olarak değerlendirilmiştir. İkinci aşamada ise, her birimden belirlenen öğrenci sayısına göre orantılı rassal örneklem seçilerek sonuçlar birleştirilmiştir. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinin ardından, örneklem sayısının tabakalara dağıtımında tabaka büyüklüğü ile orantılı bir dağıtım tercih edilmiştir. Örneklemin evrene oranı hesaplanarak tabaka ağırlığı bulunmuş ve bu ağırlık ayrı ayrı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören toplam öğrenci sayısı ile çarpılarak fakülte ve meslek yüksekokullarının örneklem sayıları belirlenmiştir. Çıkan örneklem sayıları kadın ve erkeklere eşit olarak dağıtılmıştır. Çok aşamalı tabakalı örneklemede, örneklem tasarımı basit rasgele örnekleme yaklaşımı ile oluşturulmuş olup, evren ve örneklem sayıları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1.

Araştırmanın Hedef Evreni ve Örneklemi

Akademik Birim	Evren			Örneklem		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Ziraat Fakültesi	1.354	1.856	3.210	31	31	62
Veteriner Fakültesi	660	810	1.470	14	14	28
Uygulamalı Bilimler Fak.	159	216	375	3	4	7
Tıp Fakültesi	1.358	1.287	2.645	26	25	51
Spor Bilimleri Fakültesi	339	465	804	8	8	16
Siyasal Bilimler Fakültesi	1.143	1.755	2.898	28	28	56
Sağlık Bilimleri Fakültesi	2.236	483	2.719	26	27	53
Mühendislik Fakültesi	1.970	2.364	4.334	42	41	83
İletişim Fakültesi	459	612	1.071	10	11	21
İlahiyat Fakültesi	2.729	1.554	4.283	42	41	83
Hukuk Fakültesi	1.925	2.438	4.363	42	43	85
Hemşirelik Fakültesi	296	56	352	4	3	7
Güzel Sanatlar Fakültesi	71	52	123	1	1	2
Fen Fakültesi	1.812	1.437	3.249	31	32	63
Eğitim Bilimleri Fakültesi	1.331	654	1.985	19	19	38
Eczacılık Fakültesi	786	333	1.119	11	11	22
Dış Hekimliği Fakültesi	692	451	1.143	11	11	22
Dil ve Tarih - Coğrafya Fakültesi	4.536	3.531	8.067	78	78	156
Devlet Konservatuvarı	94	80	174	2	1	3
Ayaş Meslek Yüksekokulu	54	33	87	1	-	1
Beypazarı Meslek Yüksekokulu	1.481	1.072	2.553	24	25	49
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	548	1.505	2.053	20	20	40
GAMA Meslek Yüksekokulu	129	576	705	7	7	14
Haymana Meslek Yüksekokulu	220	42	262	3	2	5
Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu	675	748	1.423	14	14	28
Kalecik Meslek Yüksekokulu	208	170	378	3	4	7
Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri MYO	68	14	82	1	1	2
Nallıhan Meslek Yüksekokulu	44	182	226	2	2	4
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	1.351	589	1.940	19	19	38
Toplam	28.728	25.365	54.093	523	523	1.046

Kaynak: Ankara Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Tablo 1’de yer alan Araştırmanın Evren ve Örneklemine göre 1.046 öğrencinin 523’ünü kadın, 523’ünü ise erkek öğrenci oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet, fakülte/meslek yüksekokulu, sınıf ve ailelerinin aylık gelir bilgilerine ilişkin bilgiler aşağıda sırasıyla başlıklar altında sunulmuştur. Tablo 2’de öğrenci sayılarının cinsiyete göre dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 2.

Öğrenci Sayılarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	<i>f</i>	%
Kadın	523	50.0
Erkek	523	50.0
Toplam	1.046	100.0

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan 1.046 öğrencinin %50’si kadın, %50’si ise erkek öğrenciden oluşmaktadır. Tablo 1’deki Araştırmanın Evren ve Örneklemine göre kadın ve erkek öğrencilerde en fazla sayıyı, fakülteler içinde Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi öğrencileri oluştururken, meslek yüksekokulları içinde Beypazarı Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Kadın ve erkek öğrenciler içinde en az sayıyı sırasıyla Ayaş Meslek Yüksekokulu ile Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Tablo 3’de öğrenci sayılarının fakülte ve meslek yüksekokullarına göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.

Öğrencilerin Fakülte ve Meslek Yüksekokullarına Göre Dağılımı

Birim	<i>f</i>	%
Fakülte	858	82.0
Meslek Yüksekokulu	188	18.0
Toplam	1.046	100.0

Tablo 3’de yer alan verilere göre 1.046 öğrencinin %82.0’sini fakülteye kayıtlı, %18.0’ini ise meslek yüksekokullarına kayıtlı olan öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrenci sayılarının fakülteler ile meslek yüksekokullarına göre dağılımı Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4.

Öğrenci Sayılarının Fakülte ve Meslek Yüksekokullarına Göre Dağılımı

Fakülte/Meslek Yüksekokulu	<i>f</i>	%
Ziraat Fakültesi	62	5.9
Veteriner Fakültesi	28	2.7
Uygulamalı Bilimler Fakültesi	7	0.7
Tıp Fakültesi	51	4.9
Spor Bilimleri Fakültesi	16	1.5
Siyasal Bilgiler Fakültesi	56	5.4
Sağlık Bilimleri Fakültesi	53	5.1
Mühendislik Fakültesi	83	7.9
İletişim Fakültesi	21	2.0
İlahiyat Fakültesi	83	7.9
Hukuk Fakültesi	85	8.1
Hemşirelik Fakültesi	7	0.7
Güzel Sanatlar Fakültesi	2	0.2
Fen Fakültesi	63	6.0
Eğitim Bilimleri Fakültesi	38	3.6
Eczacılık Fakültesi	22	2.1
Diş Hekimliği Fakültesi	22	2.1
Dil ve Tarih - Coğrafya Fakültesi	156	14.9
Devlet Konservatuvarı	3	0.3
Ayaş Meslek Yüksekokulu	1	0.1
Beypazarı Meslek Yüksekokulu	49	4.7
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	40	3.8
GAMA Meslek Yüksekokulu	14	1.3
Haymana Meslek Yüksekokulu	5	0.5
Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu	28	2.7
Kalecik Meslek Yüksekokulu	7	0.7
Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri MYO	2	0.2
Nallıhan Meslek Yüksekokulu	4	0.4
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	38	3.6
Toplam	1.046	100.0

Tablo 4'te sunulan verilere göre fakültelerde en fazla öğrenci %14.9 ile Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi'nde; en az öğrenci ise %2.00 ile Güzel Sanatlar Fakültesi'ndedir. Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi'ni %8.1 ile Hukuk Fakültesi ve %7.9 ile Mühendislik Fakültesi takip etmektedir. Meslek yüksekokullarında en fazla öğrenci %4.7 ile Beypazarı Meslek Yüksekokulu'nda olup, en az öğrenci ise %0.1 ile Ayaş Meslek Yüksekokulu'nda yer almaktadır. Beypazarı Meslek Yüksekokulu'nu %3.8 ile Elmadağ Meslek Yüksekokulu ile %3.6 ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu takip etmektedir. Tablo 5'te öğrenci sayılarının sınıflara göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 5.

Öğrenci Sayılarının Sınıflara Göre Dağılımı

<i>Sınıf</i>	<i>Önlisans</i>	<i>Lisans</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
1. Sınıf	91	175	266	25.4
2. Sınıf	97	250	347	33.2
3. Sınıf		24	247	23.6
4. Sınıf		183	183	17.5
5. Sınıf		2	2	0.2
6. Sınıf		1	1	0.1
Toplam	188	858	1.046	100.0

Tablo 5'te yer alan verilere göre 1.046 öğrencinin okuduğu sınıflar içerisinde en fazla öğrenciyi %33.2 ile 2. sınıf öğrencileri oluştururken, en az öğrencinin olduğu sınıf %0.1 ile 6. sınıf öğrencileridir. 2. sınıf öğrencilerini sırasıyla %25.4 ile 1. sınıf öğrencileri ve %23.6 ile 3. sınıf öğrencileri takip etmektedir. Tabloda yer alan verilere göre ölçek sorularına diğer sınıflara göre daha az yanıt veren öğrenciler 5. sınıf ve 6. sınıf öğrencileridir. Tablo 6'da öğrenci sayılarının ailenin aylık gelir durumuna göre dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 6.

Öğrenci Sayılarının Ailenin Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı

<i>Sınıf</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
2020 TL'den az	122	11.7
2021-4040 TL	502	48.0
4041-6060 TL	302	28.9
6061-8080 TL	104	9.9
8080 TL'den fazla	16	1.5
Toplam	1.046	100.0

Tablo 6'da yer alan verilere göre 1.046 öğrencinin ailesinin aylık gelir durumuna göre dağılımında %11.7'sinin 2020 TL'den az, %48.0'inin 2021-4040 TL., %1.5'nin ise 8080 TL'den fazla bir aylık gelire sahip olduğu görülmektedir. Tablo 6'ya göre öğrencilerin yarısından fazlasının ailelerinin aylık geliri 4041 TL'den az olup, ailelerin aylık gelir ortalamasının asgari ücret düzeyinde diğer bir deyişle düşük olduğu söylenebilir.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verilerine ulaşmak için araştırmacı tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek sorularının güvenilirliğini belirlemek amacıyla örneklem olarak belirlenen 1.046 öğrenciden ayrı olarak rastlantısal olarak seçilen yaklaşık 100 kişilik bir öğrenci grubuna pilot uygulama yapılmış, ölçek sorularıyla ilgili uzman görüşleri alınmış ve ölçek sorularının içeriğini oluşturan “yönetim”, “öğrenci”, “destek” boyutlarına ilişkin maddeler arasındaki ilişki (korelasyon) belirlenmiştir. Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi ile ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmış ve değer 0.986 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. “Yönetim” boyutundan memnuniyet düzeyine ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0.94, “öğrenci” boyutunda memnuniyet düzeyine ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0.955, “destek” boyutundan memnuniyet düzeyine ilişkin Cronbach's Alpha değeri ise 0.966 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçek güvenilirliğinin ve boyutlara ilişkin sonuçların yüksek çıkması ve uzman görüşlerinin ölçek sorularını uygun değerlendirmeleri nedeniyle sorularda herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Ankara Üniversitesi'nde Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Memnuniyet Ölçeği iki bölümden oluşmuştur (EK 1) Birinci bölümde öğrencilerin kişisel bilgilerinin (cinsiyet, fakülte/meslek yüksekokulu, bölüm, sınıf, ailenin aylık geliri) belirlenmesine yönelik sınıflama ölçeği soruları; ikinci bölümde ise öğrencilerin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik aralıklı ölçek soruları yer almıştır. Aralıklı ölçek kapsamında 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. 5'li Likert tipi ölçek; 1=Hiç Katılmıyorum; 2=Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum olarak kodlanmıştır. Likert tipi ölçek kullanılmasının amacı, sorular üzerinden bireylerin bu sorular hakkındaki ortalama tutumlarını belirlemektir.

Ankara Üniversitesi'nde Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Memnuniyet Ölçeği sorularının ikinci bölümü ayrıca “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutlarını kapsayan nitelikte hazırlanmıştır.

Ölçek, ölçek geliştirme, türündeki araştırmalar için Ankara Üniversitesi Etik Kurul'dan onay alınması gerektiğinden öncelikli olarak hazırlanan ölçek için Etik Kurul'un onayına başvurulmuştur (EK 2). Etik Kurul'un uygun değerlendirdiği Ankara Üniversitesi'nde Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Memnuniyet Ölçeği, online-anket.gen.tr sistemine elle girilmiş, öğrencilerin bu adresten ölçek sorularını cevaplamaları sağlanmıştır.

Verilerin Çözümlemesi

Araştırma verileri, SPSS 25 programına girilerek istatistiksel çözümleme ve analizler yapılmıştır. Verilerin analizinde öncelikle ölçeğin ve “yönetim”, “öğrenci”, “destek” boyutlarının güvenilirliğini test edebilmek için Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmış, verilerin niteliği esas alınarak parametrik analiz yöntemlerinden yararlanılmıştır. Ölçeğe ilişkin olarak yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0.986 biçiminde yüksek düzeyde bulunmuştur. “Yönetim” boyutu güvenilirlik değeri 0.94, “öğrenci” boyutu güvenilirlik değeri 0.955, “destek” boyutu güvenilirlik değeri ise 0.966 biçiminde yüksek düzeyde bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan analiz yöntemleri; aritmetik ortalama, frekans dağılımı, ANOVA Analizi, T-testi ve Pearson Korelasyon Analizi'dir. Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimine ilişkin beklentilerinde anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla ikiden fazla grupların karşılaştırılmasının söz konusu olması nedeniyle tek yönlü varyans (ANOVA) analizi, birbirinden bağımsız iki örneklemin belirli bir değişken bakımından birbirinden farklı ortalamalarının olup olmadığını belirlemek için T-testi, boyutlar arasındaki memnuniyet düzeyi ilişkisini belirlemek amacıyla ise (yönetim-öğrenci, yönetim-destek, öğrenci-destek) Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır.

BÖLÜM 4

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde verilerin çözümlenmesi sonucunda elde edilen bilgiler, alt amaçların verildiği sıraya uygun başlıklar altında bulgular olarak sunulacaktır.

Fakülte Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeyinin fakülteler arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır. Tablo 7’de fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 7.
Fakülte Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Ortalamaları

Fakülte	<i>f</i>	<i>Ort.</i>
Ziraat Fakültesi	62	2.778
Veteriner Fakültesi	28	3.715
Uygulamalı Bilimler Fakültesi	7	3.187
Tıp Fakültesi	51	3.000
Spor Bilimleri Fakültesi	16	3.364
Siyasal Bilgiler Fakültesi	56	3.565
Sağlık Bilimleri Fakültesi	53	2.775
Mühendislik Fakültesi	83	2.947
İletişim Fakültesi	21	2.819
İlahiyat Fakültesi	83	2.587
Hukuk Fakültesi	85	2.565
Hemşirelik Fakültesi	7	2.717
Güzel Sanatlar Fakültesi	2	2.805
Fen Fakültesi	63	3.499
Eğitim Bilimleri Fakültesi	38	3.043
Eczacılık Fakültesi	22	3.950
Diş Hekimliği Fakültesi	22	3.841
Dil ve Tarih - Coğrafya Fakültesi	156	2.710
Devlet Konservatuvarı	3	3.313
Toplam	858	2.976

Tablo 7’de sunulan verilere göre fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ortalaması 2.976’dır. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi açısından orta düzeyde memnun oldukları söylenebilir. Memnuniyet düzeyi en yüksek iki fakülte 3.950 ortalama ile Eczacılık Fakültesi ve 3.841 ortalama ile Diş Hekimliği Fakültesi’dir. Memnuniyet düzeyi en düşük fakülteler ise 2.565 ortalama ile Hukuk Fakültesi ve 2.587 ortalama ile İlahiyat Fakültesi’dir. Ortalamanın üzerinde olan diğer fakülteler ise Veteriner Fakültesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Tıp Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Fen Fakültesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi ve Devlet Konservatuvarı’dır.

Tablo 8’de memnuniyet düzeylerinin fakültele göre farklılaşıp farklılaşmadığını gösteren ANOVA analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Anova ikiden daha fazla sayıda grubun ortalama değerlerini kıyaslamak için kullanılır. Anova, farklı birkaç düzeyi bulunan bir bağımsız değişken gerektirir. Bu düzeyler, farklı gruplar ya da durumlara karşılık gelir. Memnuniyet düzeyinin fakültele göre değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakültele göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakültele göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Sonuçlar Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8.

Fakültelerde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Gruplar Arası	136.177	18	7,565	13,419	,000
Grup İçi	473,017	839	,564		
Toplam	609,194	857			

Tablo 8’de yer alan verilere göre yapılan tek yönlü ANOVA testinde F değeri 13,419, F değerine denk gelen p değeri ise 0,000 olarak bulunmuştur. p değeri 0,000<0,05 olduğundan H₀ hipotezi reddedilir. Bu verilere göre öğrencilerin öğrenci hizmetleri

yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakültelere göre farklılık göstermektedir. Başka bir deyişle Eczacılık Fakültesi'nde öğrenim gören bir öğrenci ile Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde öğrenim gören bir öğrencinin memnuniyeti aynı düzeyde değildir. 18 fakülte ve Devlet Konservatuvarı'nda memnuniyet düzeyi aynı çıkan bir birim bulunmamaktadır.

Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış ardından memnuniyet düzeyinin meslek yüksekokulları arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır. Tablo 9'da meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 9.

Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Ortalamaları

Meslek Yüksekokulu	<i>f</i>	<i>Ort.</i>
Ayaş Meslek Yüksekokulu	1	4.140
Beypazarı Meslek Yüksekokulu	49	3.194
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	40	3.049
GAMA Meslek Yüksekokulu	14	2.808
Haymana Meslek Yüksekokulu	5	3.730
Hukuk Fakültesi Adalet Meslek Yüksekokulu	28	3.466
Kalecik Meslek Yüksekokulu	7	3.290
Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri MYO	2	4.305
Nallıhan Meslek Yüksekokulu	4	4.058
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	38	2.717
Toplam	188	3.132

Tablo 9'da yer alan verilere göre meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ortalaması 3,132'dir. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi açısından orta düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Memnuniyet düzeyi en yüksek iki meslek yüksekokulu 4.305 ortalama ile Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve 4.140 ortalama ile Ayaş Meslek Yüksekokulu'dur. Memnuniyet düzeyi en düşük meslek yüksekokulları ise 2.717

ortalama ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve 2.808 ortalama ile Gama Meslek Yüksekokulu'dur. Memnuniyet düzeyi ortalamanın üzerinde olan meslek yüksekokulları; Beypazarı, Haymana, Adalet, Kalecik ve Nallıhan Meslek Yüksekokulları'dır.

Tablo 10'da memnuniyet düzeylerinin meslek yüksekokullarına göre farklılaşp farklılaşmadığını gösteren ANOVA sonuçları yer almaktadır. Anova Analizi, ikiden daha fazla sayıda grubun ortalama değerlerini kıyaslamak için kullanılır. Farklı birkaç düzeyi bulunan bir bağımsız değişken gerektirir. Bu düzeyler, farklı gruplar ya da durumlara karşılık gelmektedir. Memnuniyet düzeyinin meslek yüksekokullarına göre değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermektedir.

Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Sonuçlar Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 10.

Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Gruplar Arası	20,779	9	2,309	3,059	,000
Grup İçi	134,351	178	,755		
Toplam	155,130	187			

Tablo 10'da yer alan verilere göre yapılan tek yönlü ANOVA testinde F değeri 3,059, F değerine denk gelen p değeri ise 0,000 olarak bulunmuştur. p değeri 0,000<0,05 olduğundan H₀ hipotezi reddedilir. Bu verilere göre öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokullarına göre farklılık göstermektedir. Başka bir deyişle Beypazarı Meslek Yüksek Okulu'nda öğrenim gören bir öğrencinin memnuniyet düzeyi ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören bir öğrencinin memnuniyet düzeyi aynı değildir. 10 meslek yüksekokulu'nda memnuniyet düzeyi aynı çıkan bir birim bulunmamaktadır.

Öğrencilerin Fakülte ya da Meslek Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumuna İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Öğrencilerin fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre memnuniyet düzeylerini belirlemek için önce ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeyinin fakülte ya da meslek okullu olma durumuna göre değişip değişmediğini belirlemek amacıyla T-testi yapılmıştır. T- testi yapılmasının nedeni birbirinden bağımsız iki örneklemin belirli bir değişken bakımından birbirinden farklı ortalamalarının olup olmadığını belirlemektir. T-testinde önemli husus, gruplara dahil olma şartının incelenen değişkenden tamamen bağımsız olmasıdır. Tablo 11’de öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 11.

Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte ya da Meslek Yüksekokul Öğrencisi Durumuna Göre Ortalamaları

<i>Birim</i>	<i>f</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>Standart Hata Ortalaması</i>
Meslek Yüksekokulu	188	3.132	,9108	,0664
Fakülte	858	2.976	,8431	,0288

Tablo 11’de yer alan verilere göre fakültelerde öğrenim göre öğrencilerin memnuniyet puanlarının ortalaması 2.976, meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet puanlarının ortalaması ise 3.132 olarak bulunmuştur.

Tablo 12’de ise memnuniyet düzeyinin fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumunu gösteren T-testi sonuçları yer almaktadır. Fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre memnuniyet düzeyinin değişip değişmediğini belirleyebilmek için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H₀: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri Fakülte ve meslek yüksekokullu olma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri Fakülte ve meslek yüksekokullu olma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Buna göre memnuniyet düzeyleri T-testi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Sonuçlar Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12.

Memnuniyet Düzeylerinin Fakülte ya da Meslek Yüksekokul Öğrencisi Olma Durumunu Gösteren T-testi Sonuçları

		<i>Levene'nin Varyans Eşitliği Testi</i>		<i>Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi</i>				
		<i>F</i>	<i>P Değeri</i>	<i>t</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>P değeri (Çift)</i>	<i>95% Ortalama Güven Aralığı</i>	
							<i>Alt</i>	<i>Üst</i>
<i>Ortalama</i>	Varyansların eşit varsayılması	1,764	,184	2,258	1044	,024	,0204	,2908
	Varyansların eşit varsayılmaması			2,149	261,799	,033	,0130	,2981

Tablo 12’de yer alan verilere göre Levene Testi’nde p değeri $0,184 > 0,05$ olduğundan her iki grubun varyansları eşittir. Yapılan T- testine göre t değeri 2,258 buna denk gelen p değeri ise 0,024 olarak bulunmuştur. Bulunan p değeri $0,024 < 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi reddedilir. Bu verilere göre öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre farklılık göstermektedir. Başka bir deyişle meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin memnuniyet düzeyleri fakülte öğrencilerinin memnuniyet düzeyinden farklı ve yüksektir.

Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Sınıflara İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Fakülte ve meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflar bakımından memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeyinin sınıflar arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır.

Tablo 13’de öğrencilerin sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 13.

Memnuniyet Düzeylerinin Sınıflara Göre Ortalaması

<i>Sınıf</i>	<i>f</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>95% Ortalama Güven Aralığı</i>	
					<i>Alt Sınır</i>	<i>Üst Sınır</i>
1. Sınıf	266	2.988	,8153	,0500	2,890	3,087
2. Sınıf	347	3.142	,9224	,0495	3,044	3,239
3. Sınıf	247	2.882	,8479	,0540	2,775	2,988
4. Sınıf	183	2.938	,7678	,0568	2,826	3,050
5. Sınıf	2	2.000	,0000	,0000	2,000	2,000
6. Sınıf	1	3.480				

Tablo 13’de yer alan verilere göre memnuniyet düzeyi en yüksek sınıf öğrencileri 3.142 ortalama ile 2. sınıf öğrencileri, memnuniyet düzeyi en düşük sınıf öğrencileri ise 2.882 ortalama ile 3. sınıf öğrencileridir.

Tablo 14’te memnuniyet düzeylerinin sınıflara göre farklılaşp farklılaşmadığını gösteren ANOVA Analizi sonuçları yer almaktadır. Memnuniyet düzeyinin öğrenim görülen sınıflara göre değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H_0 : Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri öğrenim gördüğü sınıfa göre farklılık göstermemektedir.

H_1 : Öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri öğrenim gördüğü sınıfa göre farklılık göstermektedir. Memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiş olup, sonuçlar Tablo 14’te sunulmuştur.

Tablo 14.

Sınıflara Göre Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Gruplar Arası	13,371	5	2,674	3,685	,003
Grup İçi	754,687	1040	,726		
Toplam	768,057	1045			

Tablo 14'te yer alan verilere göre yapılan tek yönlü ANOVA analizinde F değeri 3,685, F değerine denk gelen p değeri ise 0,003 olarak bulunmuştur. p değeri $0,003 < 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi reddedilir. Bu verilere göre fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri sınıflara göre farklılık göstermektedir. Öğrencilerin 1. sınıfta üniversitelerini tanımaya çalışması, 3. ve 4. sınıfta ise meslek yaşamına hazırlık süreçlerinin başlamasından dolayı 2. sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin yüksek çıktığı düşünülmektedir.

Öğrencilerin Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerini belirlemek için öncelikle ortalamaları alınmış, ardından memnuniyet düzeylerinin cinsiyetler arasında farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla T-testi yapılmıştır. Tablo 15'te öğrencilerin cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeylerinin ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 15.

Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalaması

<i>Cinsiyet</i>	<i>f</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>Standart Hata</i>
Kadın	523	3.000	,8826	,0386
Erkek	523	3.008	,8321	,0364

Tablo 15'te yer alan verilere göre 523 kadın öğrencinin memnuniyet ortalaması 3.000, 523 erkek öğrencinin memnuniyet ortalaması ise 3.008'dir. Tablo 16'da memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre değişip değişmediğini gösteren T-testi sonuçları yer almaktadır. Öğrencilerin cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinin değişip değişmediğini ortaya koymak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H_0 : Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

H_1 : Ankara Üniversitesi'ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Buna göre memnuniyet düzeyleri T-testi ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Sonuçlar Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16.

Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Durumunu Gösteren T-Testi Sonuçları

		<i>Levene'nin Varyans Eşitliği Testi</i>		<i>Ortalamaların Eşitliği İçin t-Testi</i>				
		<i>F</i>	<i>P Değeri</i>	<i>t</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>P değeri (Çift)</i>	<i>95% Ortalama Güven Aralığı</i>	
						<i>Alt</i>		<i>Üst</i>
<i>Ortalama</i>	Varyansların eşit varsayılması	2,891	,089	-,154	1044	,877	-,1123	,0959
	Varyansların eşit varsayılmaması			-,154	1040	,877	-,1123	,0959

Tablo 16’da yer alan verilere göre Levene Testi’nde p değeri 0,089>0,05 olduğundan her iki grubun varyansları eşittir. Yapılan T- testine göre t değeri -0,154 buna denk gelen p değeri ise 0,877 olarak bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,877>0,05 olduğundan H₀ hipotezi kabul edilir.

Buna göre Ankara Üniversitesi fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Başka bir deyişle öğrenciler, öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında aynı düzeyde memnuniyete sahiptirler. Bu araştırma ile Topsakal ve İplik (2013) tarafından Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Turizm Fakültesi öğrencilerinin hizmet niteliği ve memnuniyet düzeylerinin ölçüldüğü araştırma bulguları farklılık göstermiş; Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Turizm Fakültesi erkek ve kız öğrencilerin nitelik algılarının memnuniyet, uluslararasılaşma ve idari personel boyutlarında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Öğrencilerin Ailelerinin Aylık Gelir Durumuna İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Fakülte ve meslek yüksekokullarındaki öğrencilerin ailelerinin aylık gelir durumuna göre memnuniyet düzeylerinin ailenin aylık gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini bulmak amacıyla ANOVA Analizi yapılmıştır. Tablo 17’de öğrencilerin ailelerinin aylık gelir ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 17.

Memnuniyet Düzeylerinin Ailenin Aylık Gelir Durumuna Göre Ortalaması

<i>Sınıf</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>95% Ortalama Güven Aralığı</i>	
					<i>Alt Sınır</i>	<i>Üst Sınır</i>
2020 TL'den az	122	2.910	,8342	,0755	2,760	3,059
2021-4040 TL	502	2.947	,9154	,0409	2,866	3,027
4041-6060 TL	302	3.091	,8227	,0473	2,998	3,184
6061-8080 TL	104	3.131	,6705	,0657	3,001	3,262
8080 TL'den fazla	16	3.051	,6926	,1731	2,682	3,420
Toplam	1.046	3.004	,8573	,0265	2,952	3,056

Tablo 17’de yer alan verilere göre memnuniyet düzeyinin ailenin aylık gelirin e göre genel ortalaması 3.004’tür. En yüksek memnuniyet ortalamasına sahip ailenin aylık geliri 3.131 ile 6061-8080 TL iken, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip ailenin aylık geliri 2.910 ortalama ile 2020 TL’den az’dır. Buna göre öğrencilerin ailelerinin aylık gelir ortalamalarının orta düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 18’de memnuniyet düzeylerinin aylık gelir durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını gösteren ANOVA analizi sonuçları yer almaktadır. Fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerinin ailenin aylık gelir durumu açısından değişip değişmediğini ortaya koymak için aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H_0 : Ankara Üniversitesi’ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailenin aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermemektedir.

H_1 : Ankara Üniversitesi’ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailenin aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.

Buna göre Ankara Üniversitesi’ne bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin ailelerinin aylık gelir durumu açısından memnuniyet düzeyleri tek yönlü ANOVA ile 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Sonuçlar Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18.

Ailelerin Aylık Gelir Durumuna Göre Memnuniyet Düzeylerini Gösteren ANOVA Sonuçları

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Gruplar Arası	6,741	4	1,685	2,305	,057
Grup İçi	761,316	1041	,731		
Toplam	768,057	1045			

Tablo 18’de yer alan verilere göre yapılan tek yönlü ANOVA analizinde F değeri 2,305, F değerine denk gelen p değeri ise 0,057 olarak bulunmuştur. p değeri $0,057 > 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Buna göre fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeyleri ailelerinin aylık gelir durumuna göre farklılık göstermemektedir. Başka bir deyişle öğrencilerin fakülte ya da meslek yüksekokul öğrencisi olma durumuna göre ailelerinin aylık gelirleri arasında bir fark bulunmamaktadır. Bu bulgular Bayrak, (2007) tarafından yapılan “Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma” adlı araştırma sonucu ile örtüşmemektedir. Bayrak (2207) tarafından yapılan araştırmada öğrencilerin üniversitenin hizmet niteliğini algılamasında gelir durumunun etkili olduğu belirlenmiştir.

Yönetim, Öğrenci, Destek Boyutlarına İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Fakülte ve meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerini “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutlarına göre belirlemek için öncelikle memnuniyet ortalamaları hesaplanmış, ardından “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutları arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Korelasyon Analizi, iki ya da ikiden fazla sayısal ölçüm arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını, varsa bu ilişkinin yönünün ve şiddetinin ne olduğunu belirlemek için kullanılan bir istatistiksel yöntemdir. Pearson Korelasyon Analizi kullanılmasının nedeni verilerin normal bir dağılıma sahip olmasındandır. Tablo 19’da öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutlarına göre ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 19.

Memnuniyet Düzeylerinin “Yönetim”, “Öğrenci” ve “Destek” Boyutlarına Göre Ortalaması

<i>Memnuniyet Puanları</i>	<i>f</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
Yönetim Memnuniyet Puanı	1.046	3.0084	,81205
Öğrenci Memnuniyet Puanı	1.046	3.2221	,93803
Destek Memnuniyet Puanı	1.046	2.8852	,88675

Tablo 19’da yer alan verilere göre “yönetim” memnuniyet puanı ortalaması 3.0084, “öğrenci” memnuniyet puanı ortalaması 3.2221, “destek” memnuniyet puanı ortalaması ise 2.8852’dir. En yüksek memnuniyet ortalamasına sahip olan boyut “öğrenci” boyutu iken, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip boyut “destek” boyutudur. Başka bir deyişle öğrenciler en fazla “öğrenci” boyutunda yer alan maddelerin uygulanabilirliğinden memnunken, destek boyutunda yer alan maddelerin uygulanabilirliği hakkında en düşük memnuniyete sahiplerdir. Tablo 20’de Pearson Korelasyon Analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 20

“Yönetim”, “Öğrenci” ve “Destek” Boyutları Korelasyon Sonuçları

		Yönetim Memnuniyet Puanı	Öğrenci Memnuniyet Puanı	Destek Memnuniyet Puanı
Yönetim Ortalama Memnuniyet Puanı	Pearson Correlation	1	,843*	,862*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	n	1046	1046	1046
Öğrenci Ortalama Memnuniyet Puanı	Pearson Correlation	,843*	1	,787*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	n	1046	1046	1046
Destek Ortalama Memnuniyet Puanı	Pearson Correlation	,862*	,787*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	n	1046	1046	1046

Korelasyon: 0.01 düzeyinde*

Tablo 20’de yer alan sonuçlara göre “yönetim” ile “öğrenci” boyutları arasındaki korelasyon katsayısı 0.843 olup 0.01 ölçme düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, yönetim ile öğrenci boyutları arasında aynı yönde güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Başka bir deyişle yönetim boyutunda yer alan maddelerle öğrenci boyutunda yer alan maddeler arasında güçlü bir bağlantı vardır. İki boyutun en yüksek çıkması da bunun bir göstergesidir. Yönetim ile destek boyutları arasındaki korelasyon katsayısı 0.862 olup 0.01 ölçme düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuç, yönetim ile destek boyutları arasında aynı yönde güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlardan da yönetim boyutunda yer alan maddelerle destek boyutunda yer alan maddeler arasında güçlü bir bağlantı olduğu söylenebilir. Bu bulgular, Napoli ve Wortman’ın öğrenci memnuniyetinin etkisini belirlemek üzere yapılan araştırma sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir.

Öğrenci ile destek boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0.787 olup 0.01 ölçme düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu bulgu ile öğrenci ile destek boyutunda yer alan maddeler arasında güçlü bir bağlantı olduğu söylenebilir. Tablo 20’de yer alan verilerden de görüldüğü üzere “yönetim”, “öğrenci” ve “destek” boyutları arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Aşağıda yönetim, öğrenci ve destek boyutlarının içeriğine ilişkin bulguların daha anlaşılabilir kılınması amacıyla ölçek maddelerine ve yüzdelere yer verilmiştir. Tablo 21’de yönetim boyutuna ilişkin maddelerin dağılımı yer almaktadır.

Tablo 21

Yönetim Boyutuna İlişkin Maddelerin Dağılımı

	<i>f</i>	<i>%</i>
Fakülte/Meslek Yüksekokulu		
Öğrenciler, sorun ve önerilerine karşı duyarlı bir Üniversite Yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) sahiptirler.	450	43.00
Üniversite Yönetimi, öğrencilere haklarını kullanma fırsatı sunmaktadır.	436	41.70
Üniversite Yönetimi, öğrencilere eşit koşullarda hizmet verir	421	40.20
Üniversite Yönetimi, alanında uzman akademisyenlerden oluşur.	420	40.05
Öğrenciler, Üniversite Yönetimi ile Temsilcileri kanalıyla gereksinim duyduklarında rahatlıkla görüşebilirler.	385	36.80
Üniversite Yönetimi, öğrenme-uygulama ortamlarında yürütülen çalışmaların öğrenci odaklı olmasını özendirir.	443	42.40
Öğrenciler, gereksinim duyduğu bilgilere Üniversite web sayfasından ulaşabilmektedirler.	397	38.00

(Devam ediyor)

Tablo 21. (Devam)

Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla eğitimin kalitesini geliştirmekte ve artırmaktadır.	391	37.40
Üniversite Yönetimi, öğrenme ve sosyal yaşam ortamlarını geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesini sağlamaktadır.	440	42.10
Üniversite Yönetimi, öğrencilerin yeteneklerini uygun alanlarda kullanmasına olanak sağlar.	406	38.80
Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla uluslararasılaşmanın niteliğini artırmaktadır.	399	38.10
Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına katkıda bulunmaktadır.	384	36.70
Üniversite Yönetimi, etkin sağlık hizmeti sunmak için, ulusal ve uluslararası akreditasyonunu sağlamış merkezler kurulmasını sağlamaktadır.	453	43.30
Üniversite Yönetimi, yerleşkelerin altyapısının ve fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi için çalışmalar yürütmektedir.	393	37.60
Üniversite Yönetimi tarafından sunulan güvenlik hizmetleri öğrencilerin huzurlu bir ortamda öğrenim görmesi açısından yeterli düzeydedir.	359	34.30
Üniversite Yönetimine duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	384	36.70

Tablo 21’de yer alan veriler kapsamında “yönetim” boyutundan memnuniyet düzeyine ilişkin olarak yapılan Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi değeri 0,94 yüksek düzeyde bulunmuştur. Yönetim boyutuna ilişkin verilere göre öğrenciler tüm maddelere “orta düzeyde” katılmıştır. Orta düzeyde memnuniyeti sırasıyla “çok katılıyorum”, “az katılıyorum”, “tamamen katılıyorum”, “hiç katılmıyorum” ifadeleri izlemiştir.

“Üniversite Yönetimi, etkin sağlık hizmeti sunmak için, ulusal ve uluslararası akreditasyonunu sağlamış merkezler kurulmasını sağlamaktadır.” maddesi %43.30 ile memnuniyet düzeyi en yüksek maddedir. “Öğrenciler, sorun ve önerilerine karşı duyarlı bir Üniversite Yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) sahiptirler.” maddesi %43.00 ile orta düzeyde memnuniyette ikinci sırada, “Üniversite Yönetimi, öğrenme-uygulama ortamlarında yürütülen çalışmaların öğrenci odaklı olmasını özendirir.” maddesi ise %42.40 ile üçüncü sırada yer almıştır.

Ankara Üniversitesi’nin sağlık hizmetlerinin sunumunda hasta memnuniyetini ön plana alan sağlık kurumu kimliğini sürdürmesi ve hastanelerin hizmet sunumunda yönetsel etkinliği sağlamaya yönelik olarak kurumsal altyapısını sürekli güçlendirmek istemesi dolayısıyla öğrencilerin bu maddeden memnuniyet düzeylerinin yüksek çıktığı değerlendirilmektedir. Öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlı bir

Üniversite Yönetimi'ne sahip olmaları ve Üniversite Yönetiminin öğrenme-uygulama ortamlarında yürütülen çalışmaların öğrenci odaklı olmasını özendirilmesi maddeleri, Üniversite Yönetimi'nin misyonu ile temel değerlerinde yer alan “öğrenci merkezlik” anlayışı ile son derece örtüşmektedir.

“Üniversite Yönetimi tarafından sunulan güvenlik hizmetleri öğrencilerin huzurlu bir ortamda öğrenim görmesi açısından yeterli düzeydedir.” maddesi %34.30 ile en düşük memnuniyeti belirtirken, bunu %36.70 ile “Üniversite Yönetimine duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir” maddesi ile “Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına katkıda bulunmaktadır.” maddeleri izlemiştir.

Ankara Üniversitesi öğrencilerinin güvenlik hizmetlerini yeterli bulmamaları özellikle araştırılması gereken bir konu olarak değerlendirilmektedir. Yine Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına katkıda bulunmak adına birçok etkinlik gerçekleştirirken öğrencilerin bunları yeterli görmemeleri de araştırılması gereken bir konudur.

Bu bulgular, Özgül ve Devebakan (2005)'ın Dokuz Eylül ve Ege Üniversiteleri'nde İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümü öğrencilerine sunulan eğitim hizmetinin niteliği ve beklentileri ile Butt ve Rehman Pakistan'daki üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini beliledikleri araştırma sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir. Dokuz Eylül ve Ege Üniversitesi öğrencileri ve Pakistan genelindeki devlet üniversiteleri ile özel üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin öğretim elemanlarının deneyimi ve konusuna hakim, güvenilir kişiler olmalarını önemserlerken bu sonuç “Üniversite Yönetimi, alanında uzman akademisyenlerden oluşur.” maddesine verilen memnuniyet düzeyi ile örtüşmektedir

Okumuş ve Duygun (2008) tarafından yapılan Açık Öğretim Kurslarında öğrenim gören öğrencilerin algıladıkları hizmet niteliği ile memnuniyet düzeyleri arasında herhangi bir ilişki olup olmadığının belirlendiği araştırma sonuçları ile bu araştırma kapsamında Yönetim boyutu sunulan hizmetlere ilişkin sonuçlar benzerlik göstermektedir. Açık Öğretim Kurslarında öğrenim gören 2.284 öğrenci'nin de memnuniyet düzeyi ile verilen hizmet niteliği arasında olumlu yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Bu araştırmanın “Üniversite Yönetimi, öğrenme ve sosyal yaşam ortamlarını geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesini sağlamaktadır.” maddesi ile Çavdar (2009), tarafından yükseköğretimde hizmet niteliği

öğeleri kapsamında Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde öğrenim gören öğrencilere yapılan fakülteleri hakkında durum değerlendirmesi araştırması sonucu ile yine benzerlik göstermektedir. “Üniversite Yönetimi, öğrenme ve sosyal yaşam ortamlarını geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesini sağlamaktadır.” maddesine öğrenciler orta düzeyde memnuniyet belirtmişken Çavdar (2009) tarafından yapılan araştırmada da öğrencilerin, fakültenin yeterliliği açısından iyi, tutumu açısından yetersiz ve diğer nitelikleri açısından ise normal olarak değerlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Yönetim boyutunda yer alan “Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına katkıda bulunmaktadır.” maddesine verilen cevaplar ile Barnes (2010), tarafından Çinli öğrencilere ilişkin yapılan araştırma sonuçları benzerlik göstermektedir. Araştırmada Çinli öğrencilerin spor tesislerinin ve rekreasyon alanlarının iyileştirilmesi için yatırım yapılması gerektiği görüşü, üniversite yönetiminin sanatsal ve sportif etkinlikler sosyal yaşama katkıda bulunulması sonucuyla örtüşmektedir (Topsakal ve İplik, 2013).

Tablo 22’de öğrenci boyutuna ilişkin maddeler ile yüzdelerinin dağılımı yer almaktadır.

Tablo 22

Öğrenci Boyutuna İlişkin Maddelerin Dağılımı

Fakülte/Meslek Yüksekokulu	<i>f</i>	%
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının ders kaydı aşamasında uyguladığı randevu sistemi, kaydın çabuk ve hızlı yapılmasını sağlamıştır.	412	39.40
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca ders kaydı aşamasında Üniversitenin ilgili birimlerine yönelik yapılan bilgilendirmeler yeterlidir.	380	36.30
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca ders kaydı aşamasında öğrencilere interaktif kayıt sisteminin tanıtımı ve kullanımına ilişkin olarak yapılan bilgilendirmeler açıklayıcıdır.	351	33.60
Öğrenci Bilgi Sistemi ile öğrenciler işlemlerini rahatlıkla yürütebilmektedirler.	334	31.90
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli öğrencilerin sorularına cevap vermek konusunda isteklidir.	357	34.10

(Devam ediyor)

Tablo 22. (Devam)

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin kayıt sırasında yaşanan sorunların çözümü için yaklaşımı olumludur.	358	34.20
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	359	34.30
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin gizlilik haklarına duyarlı bir davranış sergiler.	367	35.10
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfası öğrencilerin gereksinimlerine cevap verecek niteliktedir.	361	34.50
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfası sürekli güncellenmektedir.	370	35.40
Öğrencilere yurt içi öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.	384	36.70
Öğrencilere yurt dışı öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.	363	34.70
Kariyer Merkezi aracılığıyla öğrencilere verilen kariyer danışmanlığı hizmeti geliştirilerek sürdürülmektedir.	389	37.20
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	367	35.10

Tablo 22’de yer alan veriler kapsamında “öğrenci” boyutunda memnuniyet düzeyine ilişkin olarak yapılan Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi değeri 0,955 yüksek düzeyde bulunmuştur. Öğrenci boyutuna ilişkin verilere göre öğrenciler tüm maddelere “orta düzeyde” katılmakla birlikte “orta düzeyde” katılma ile “çok katılıyorum” düzeyi çok yakın bir ortalamaya sahiptir.

“Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’nın ders kaydı aşamasında uyguladığı randevu sistemi, kaydın çabuk ve hızlı yapılmasını sağlamıştır.” maddesi %39.40 ile memnuniyet düzeyi en yüksek maddedir. “Kariyer Merkezi aracılığıyla öğrencilere verilen kariyer danışmanlığı hizmeti geliştirilerek sürdürülmektedir.” maddesi %37.20 ile orta düzeyde memnuniyette ikinci sırada, “Öğrencilere yurt içi öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.” maddesi ise %36.70 ile üçüncü sırada yer almıştır. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının 2005 yılından itibaren geçtiği interaktif ders kaydı ile öğrencilerin Üniversiteye gelmeden kayıtlarını yapabilmesinin bu maddeden memnuniyet düzeyinin yüksek çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

“Öğrenci Bilgi Sistemi ile öğrenciler işlemlerini rahatlıkla yürütebilmektedirler.” maddesi %31.90 ile en düşük memnuniyeti belirtirken, bunu %33.60 ile “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca ders kaydı aşamasında öğrencilere interaktif kayıt sisteminin tanıtımı ve kullanımına ilişkin olarak yapılan bilgilendirmeler açıklayıcıdır.” maddesi ikinci sırada, “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli öğrencilerin sorularına cevap vermek konusunda isteklidir.” maddesi ise %34.10 ile üçüncü sırada izlemektedir. “Öğrenci Bilgi Sistemi ile öğrenciler işlemlerini rahatlıkla yürütebilmektedirler.” maddesi ile “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığınca ders kaydı aşamasında öğrencilere interaktif kayıt sisteminin tanıtımı ve kullanımına ilişkin olarak yapılan bilgilendirmeler açıklayıcıdır.” maddelerinin memnuniyet düzeyi en düşük maddeler olarak yer almasının nedeninin öğrencilerin Daire Başkanlığının web sayfasında ayrıntılı anlatımı yer almakla birlikte sisteme daha çok ders kaydı aşamasında girdikleri ve bunun dışında sistemden yeteri kadar yararlanmamaları nedeniyle hakim olamadıklarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’ndan duyulan memnuniyet, Tosun ve Başgöze’nin (2015) Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’na ilişkin memnuniyet derecelerinin belirlendiği araştırma sonucu ile benzerlik göstermemiş ve Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’na ilişkin memnuniyet düzeyleri göre düşük bulunmuştur. Tablo 23’te destek boyutuna ilişkin maddeler ile yüzdelerinin dağılımı yer almaktadır.

Tablo 23

Destek Boyutuna İlişkin Maddelerin Dağılımı

Fakülte/Meslek Yüksekokulu	f	%
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığınca öğrencilere sunulan sağlık eğitimi ve hizmetlerinin niteliği ve çeşitliliği yeterli düzeydedir.	393	37.60
Öğrenciler psikolojik danışma ve rehberlik hizmetinden yeterli düzeyde yararlanabilmektedir.	334	31.90
Üniversitede öğrenci temsilciliği sistemi işlevsel olarak uygulanmaktadır.	385	36.80
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından öğrenci kulüplerinin kurulması desteklenmektedir.	444	42.40
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığınca öğrencilerin kişiliklerini geliştirmelerine olanak verecek sanatsal etkinlikler yapılmaktadır.	400	38.20

(Devam ediyor)

Tablo 26. (Devam)

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencilere sanatsal yeteneklerini geliştirmeleri yönünde olanaklar sağlanmaktadır.	428	40.90
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenciler için yeterli düzeyde kültürel etkinlikler düzenlemektedir.	371	35.50
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenciler için yeterli düzeyde spor etkinlikleri düzenlemektedir.	384	36.70
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencileri sosyal sorumluluk projelerinde desteklemektedir.	413	39.50
Spor tesisleri, gereksinime göre mesai saatleri dışında da hizmet vermektedir.	391	37.40
Öğrenci yurtları öğrenci sayısına göre yeterlidir.	423	40.40
Merkezi kafeteryada (yemekhane) etkin bir hizmet verilmektedir.	369	35.30
Kafeterya ve kantinler hijyeniktir.	389	37.20
Öğrenciler için belirlenen yemek fiyatları uygundur.	287	27.40
Kantinlerde öğrencilerin gereksinimini karşılayacak çeşitte yiyecek bulunmaktadır.	343	32.80
Kantinlerde sunulan ürünlerin fiyatı uygundur.	316	30.20
Yerleşke içerisindeki düzenlemeler (yol, otopark yeşil alan vb.) yeterlidir.	306	29.30
Yerleşke içerisinde bulunan bilgilendirici işaret ve levhalar yeterli düzeydedir.	354	33.80
Öğrencilerin yerleşkelere ulaşımı kolaydır.	343	32.80
Öğrenciler için düzenlenen etkinliklerde kullanılan kamp alanları yeterli düzeydedir.	402	38.40
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	350	33.50
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	377	36.00
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığına duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	383	36.60
Yerleşkelerde bulunan kütüphaneler yeterli sayıdadır.	379	36.20
Öğrencilerin akademik gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak kütüphanedeki yayınlar ve veri tabanları yeterlidir.	391	37.40
Kütüphanelerde bulunan bilgisayarlar öğrenciler için yeterli sayıdadır.	345	33.00
Yerleşke içerisinde kütüphane dışında çalışılabilecek alanlar yeterlidir.	366	32.10
Öğrencilerin kütüphanede ya da diğer ortamlarda kullanabilecekleri internet erişimleri yeterlidir.	372	35.60
Öğrenciler elektronik makale ve dergilere rahatla erişebilmektedirler.	370	35.40
Kütüphanelerde görme engelli veya az gören öğrenciler için donanımı-yazılımı sağlanan bilgisayar sayısı yeterlidir.	355	33.90
Kitap ve kırtasiye satış yerleri yeterli sayıdadır.	373	35.70

(Devam ediyor)

Tablo 26 (Devam)

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli, öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	369	35.30
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	371	35.50
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	393	37.60
Üniversiteye duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	409	39.10
Öğrencilerin Üniversitelerine olan aidiyet duygusu genel olarak yeterli düzeydedir.	432	41.30

Tablo 26’da yer alan veriler kapsamında “destek” boyutunda memnuniyet düzeyine ilişkin olarak yapılan Cronbach's Alpha güvenirlik analizi değeri 0,966 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Destek boyutuna ilişkin verilere göre öğrenciler tüm maddelere “orta düzeyde” katılmıştır. Orta düzeyde memnuniyeti sırasıyla “az katılıyorum”, “çok katılıyorum”, “hiç katılmıyorum”, “tamamen katılıyorum” ifadeleri izlemiştir.

“Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı’nca öğrenci kulüplerinin kurulması desteklenmektedir.” maddesi %42.40 ile memnuniyet düzeyi en yüksek maddedir. “Öğrencilerin Üniversitelerine olan aidiyet duygusu genel olarak yeterli düzeydedir.” maddesi %41.30 ile orta düzeyde memnuniyette ikinci sırada, “Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencilere sanatsal yeteneklerini geliştirmeleri yönünde olanaklar sağlanmaktadır.” maddesi ise %40.90 ile üçüncü sırada yer almıştır. Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı’na ilişkin maddelerin memnuniyet düzeyinin yüksek çıkması öğrencilerin üniversitelerinden beklentisinin yalnızca akademik anlamda olmadığı, üniversitenin öğrencilerine sağladığı yaşam niteliği ve diğer etkinliklerin de (sportif, sosyal, kültürel, ulaşım, teknik vb.) onların üniversitelerine karşı olumlu bir tutum geliştirmelerini sağladığından kaynaklandığı düşünülmektedir. “Öğrencilerin Üniversitelerine olan aidiyet duygusu genel olarak yeterli düzeydedir.” maddesinde ise Üniversitenin belirlediği temel hedef ve amaçlarda doğru yolda olduğu, öğrencilerin bu hedef ve amaçlar kapsamında aidiyet duygularının yüksek olduğu değerlendirilmektedir.

“Öğrenciler için belirlenen yemek fiyatları uygundur.” maddesi %27.40 ile en düşük memnuniyeti ifade ederken, bunu %29.30 ile “Yerleşke içerisindeki düzenlemeler (yol, otopark, yeşil alan vb.) yeterlidir.” maddesi ikinci sırada, “Kantinlerde sunulan ürünlerin fiyatı uygundur.” maddesi ise %30.20 ile üçüncü sırada takip etmektedir.

Verilere bakıldığında öğrencilerin kantinlerde sunulan ürünler ile yemeklerin fiyatlarını pahalı buldukları değerlendirilmektedir. Yine öğrencilerin yerleşkeler içindeki yol, otopark, yeşil alan vb. yerleri yeterli bulmadıkları görülmektedir. Öğrencilerin kendi araçlarıyla yerleşkelere alınmamasının bu maddenin memnuniyet düzeyinin düşük çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Bu bulgular, Yılmaz, Filiz ve Yaprak (2007) tarafından Osmangazi Üniversitesi ile Anadolu Üniversitesi Fen Fakültesi öğrencilerinin, sunulan hizmetlere yönelik algılanan performans ile beklenen hizmet arasındaki farkı tespit etmek için yapılan araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Anadolu Üniversitesi öğrencileri ile Osmangazi Üniversitesi öğrencilerinin de algılanan hizmet niteliği göstergelerinin yüksek boyutta olduğu belirlenmiştir. Hizmet niteliğinin boyutları yönünden öğrencilerin en çok önemi “heveslilik” ve “destek” boyutuna verdikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Şahin (2009), tarafından Hacettepe Üniversitesi Sınıf, Fen Bilgisi, Matematik ve Okul Öncesi Öğretmenlikleri Bölümleri’nde 2005-2006, 2006-2007 ve 2007-2008 öğretim dönemlerinde öğrenim gören ve 3 ile 4’üncü sınıf öğrencilerini kapsayan araştırmasında da öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin bu çalışmada da olduğu gibi destek alt boyutları hususlarında orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

“Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.” maddesine duyulan orta düzey memnuniyet, Yılmaz (2010) tarafından kütüphanecilik üzerine yapılan araştırma sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Yılmaz (2010) tarafından yapılan çalışmada kullanıcıların memnuniyet düzeyini yükseltmek amacıyla örgütü ve hizmet anlayışlarını yeniden yapılandırmalarının zorunlu olduğu ortaya koyulmuştur.

Araştırmanın “Merkezi kafeteryada (yemekhane) etkin bir hizmet verilmektedir.” maddesine öğrencilerin duyduğu orta düzeydeki memnuniyet Çelik (2012) tarafından Adıyaman Üniversitesi tarafından öğrencilere sunulan yemekhane hizmeti öğrencilerin yüklenici firmanın servis hizmetinden memnun olmaları ile benzerlik göstermekte ancak duygusal özelliklerinin yetersiz bulunduğu sonucu ile benzerlik göstermemektedir.

“Öğrencilerin Üniversitelerine olan aidiyet duygusu genel olarak yeterli düzeydedir.” maddesine öğrencilerin duyduğu orta düzey memnuniyet ile Ekinci ve Burgaz (2007) tarafından Hacettepe Üniversitesi’ne bağlı dokuz fakültede okuyan ve üçüncü sınıf öğrencilerini kapsayan üniversitenin öğrencilere sağlamış olduğu akademik hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin sonuçları örtüşmemektedir. Hacettepe

Üniversites’inde öğrenim gören gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yeteri kadar yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

“Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından öğrenci kulüplerinin kurulması desteklenmektedir.” “Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığınca öğrencilerin kişiliklerini geliştirmelerine olanak verecek sanatsal etkinlikler yapılmaktadır.” “Yerleşke içerisindeki düzenlemeler (yol, otopark yeşil alan vb.) yeterlidir.” maddelerinin orta düzeyde memnuniyete sahip olduğu araştırma ile Karahan (2013) tarafından İnönü Üniversitesi Malatya Meslek Yüksekokulu’nda öğrenci memnuniyet düzeyinin ölçüldüğü araştırma sonuçları benzerlik göstermiş İnönü Üniversitesi Malatya Meslek Yüksekokulu’nda öğrenim gören öğrencilerin de öğrenci topluluklarının sosyal etkinlikleri, çevre düzenleme hizmetleri, ortak kullanım alanlarının temizliği, hizmet personelinin eğitimlere tabi tutularak daha yeterli düzeye getirilmeleri, etkinlikler kapsamında öğrencilerle bir araya gelinerek iletişimin artırılması konularında öneriler sunulmuştur.

Aygün (2014), tarafından Bitlis Eren Üniversitesi’nde okuyan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversitenin vermiş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerini saptamak amacıyla yapılan araştırma sonucunda üniversitenin olanakları ve hizmetin niteliğinin öğrenciler tarafından yeterli bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda Aygün (2014) tarafından yapılan araştırma bu araştırma sonuçları ile benzerlik göstermemiştir. Akan (2014), tarafından Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu’nun dört farklı programında okumakta olan öğrencilerin eğitim, öğretim, akademik danışmanlık ile fiziksel koşullara yönelik memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı araştırmaya göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar belirlenmiştir.

Öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı bu araştırmaya benzer bir araştırma, GÜADEK (2012) tarafından da yapılmış; araştırma bulguları öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında memnuniyet düzeylerinin belirlenmeye çalışıldığı bu araştırma ile benzerlik göstermiştir. Gazi Üniversitesi öğrencilerinin kendilerine sunulan programa ve eğitime yönelik memnuniyetleri ile genel olarak üniversiteye ilişkin memnuniyet düzeylerinin bu araştırma gibi orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca sağlık hizmetleri, sosyal hizmetler, yemekhane hizmetleri ve kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri de bu araştırma bulguları gibi orta düzeyde belirlenmiştir.

BÖLÜM 5

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma bulgularına dayalı olarak ulaşılan sonuçlar alt amaçlara uygun olarak maddeler halinde yazılmıştır.

Sonuçlar

Ankara Üniversitesi öğrencilerinin öğrenci hizmetlerinin yönetimi kapsamında Üniversite'den memnuniyet düzeylerini saptanmasının amaçlandığı bu araştırmanın sonuçları alt amaçlar kapsamında maddeler halinde verilmiştir.

Ankara Üniversitesi'ne Bağlı Fakültelerde Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetiminden memnuniyetleri genel olarak “orta” düzeydedir.
2. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyetleri “orta” düzeydedir.
3. Fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri fakülteler arasında farklılık göstermiş; memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu üç fakülte sırasıyla Eczacılık Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi ve Veteriner Fakültesi olarak belirlenmiştir.
4. Sağlık alanında eğitim veren fakültelerin öğrencileri, sosyal bilimler alanında eğitim veren fakülte öğrencilerine göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptirler. Bunun nedeninin Eczacılık Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi ve Veteriner Fakültesi'nin üniversiteye giriş taban puanlarının yüksek olması bu bağlamda öğrenci niteliğinin de yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak Hukuk Fakültesi'nin memnuniyet düzeyi en düşük fakülte olarak yer alması manidardır. Çünkü Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi üniversiteye giriş sınavında en yüksek puanlardan birine sahip ve öğrencilerin kazanmak için emek harcadıkları Hukuk Fakülteleri'nden biridir.

Ankara Üniversitesi'ne Bağlı Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

1. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetleri yönetimi kapsamında memnuniyetleri “orta” düzeydedir.

2. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri meslek yüksekokulları arasında farklılık göstermiştir.

3. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu üç meslek yüksekokulu sırasıyla Kızılcahamam Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ayaş Meslek Yüksekokulu ve Nallıhan Meslek Yüksekokulu'dur.

4. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu üç meslek yüksekokul, diğer meslek yüksekokullarına göre daha az öğrenciye sahip yüksekokullardır.

5. Öğrenci sayısının az olmasının onlarla daha fazla ilgilenebilme ve rahat iletişim kurma açısından etkili olduğu değerlendirilmekte; öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin bu hususlardan dolayı yüksek olduğu düşünülmektedir.

Ankara Üniversitesi Fakülte ve Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerinin Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Sonuçlar

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri fakülte veya meslek yüksekokullu olma durumuna göre farklılık göstermiştir.

2. Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, fakültelerde öğrenim gören öğrencilere göre daha yüksek düzeyde çıkmıştır.

3. Mesleki eğitimin, toplumun gereksinimi olan nitelikli ara eleman istihdamını oluşturmada önemli bir görevi yerine getirmesi, öğrencilerin bilgi, deneyim ve yetenek kazanarak geleceğe daha kısa bir süreçte hazırlanmasının ve iş hayatına lisans mezunu öğrencilere göre daha erken atılabilmelerinin bu memnuniyet düzeyinin yüksek çıkmasında kaynaklandığı düşünülmektedir.

Ankara Üniversitesi Fakülte ve Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerinin Sınıflara Göre Sonuçları

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri sınıflara göre farklılık göstermiştir.

2. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu öğrenci grubu 2. sınıf öğrencileri olarak belirlenmiştir.

3. Üniversiteyi yeni kazanan öğrencilerin ilk yılının üniversitelerini tanımaya, üniversite yaşamına uyum sağlamaya ve üniversiteli olma kimliğini kazanmaya çalışarak geçmesi nedeniyle ilk yıl birçok şeyin farkında olamadıkları; 3. ve 4. sınıfta ise meslek yaşamına hazırlık sürecinin başlaması ve öğretim programlarının daha yoğun geçmesi nedeniyle ders boyutuna daha fazla yönelmelerinin 2. sınıf öğrencilerinin memnuniyetinin yüksek çıkmasında etkili olduğu değerlendirilmektedir.

Ankara Üniversitesi Fakülte ve Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Sonuçları

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemiştir.

2. Kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha başarılı olduklarının yer aldığı Eğitim İzleme Raporlarında bu durumun memnuniyet düzeyini artırmada etkili olduğu değerlendirilmekle birlikte bu durum araştırma sonucu ile örtüşmemektedir.

Ankara Üniversitesi Fakülte ve Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerinin Ailelerinin Gelir Durumuna Göre Sonuçları

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ailelerinin aylık gelir durumuna göre farklılık göstermemiştir.

2. Araştırma sonuçlarına göre ailenin aylık gelir düzeyi orta düzeydedir. Ailelerin sosyo ekonomik düzeyleri sadece öğrencinin üniversiteyi kazanmasını ya da mezun

olmasını değil akademik başarısını da etkileyen önemli bir etken olmakla birlikte araştırma sonucu bu sonuçtan farklı olarak önemli bir etken olmadığını göstermiştir.

Ankara Üniversitesi Fakülte ve Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Öğrenci Hizmetleri Yönetimi Kapsamında Memnuniyet Düzeylerinin Yönetim, Öğrenci ve Destek Boyutlarına Göre Sonuçları

1. Ankara Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, "yönetim", "öğrenci" ve "destek" boyutları arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu göstermiştir.

2. En yüksek memnuniyet düzeyi "öğrenci" boyutu, en düşük memnuniyet düzeyi ise "destek" boyutunda çıkmıştır.

3. "Yönetim" boyutunda Üniversite Yönetiminin, etkin bir sağlık hizmeti gerçekleştirebilmek için, ulusal ve uluslararası akreditasyonunu sağlamış merkezler kurulmasını sağlaması en yüksek memnuniyet düzeyine sahip madde olarak belirlenmiştir.

4. "Öğrenci" boyutunda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın ders kaydı aşamasında uyguladığı randevu sisteminin, öğrenci kaydının çabuk ve hızlı yapılmasını sağlaması en yüksek memnuniyet düzeyine sahip madde olarak belirlenmiştir.

5. "Destek" boyutunda Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'nın öğrenci kulüplerinin kurulmasını desteklemesi en yüksek memnuniyet düzeyine sahip madde olarak belirlenmiştir.

6. Araştırmada elde edilen sonuçlar, Ankara Üniversitesi'nin stratejik planlama çalışmalarına, eğitim niteliği ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik hedeflerin geliştirilmesine ve bu hedeflere ulaşma düzeyinin izlenmesine olanak sağlayacak nitelikte olup, nitelikli mezun vermek, paydaşlarla işbirliği içinde sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak, Üniversitenin bütün yerleşkelerinde kurumsal yapıyı güçlendirmek amaçları ile örtüşmektedir.

7. Ankara Üniversitesi'nde 2018-2019 Öğretim yılı bahar yarıyılında öğrenim gören öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetiminden memnuniyet düzeylerini "orta düzeyde" yeterli buldukları bu araştırma, öğrencilerin üniversiteye bakış açılarının genellikle olumlu olduğunu göstermekle birlikte öğrencilerin memnuniyetleri ve beklentileri istenilen düzeyde gerçekleşmemiştir.

Öneriler

1. Öğrencilerin öğrenci hizmetlerinin yönetimi açısından memnuniyet düzeylerinin “orta” olarak bulunması, öğrencilerin üniversiteye bakış açılarının genellikle olumlu olduğunu göstermekle birlikte bu oranın artırılması için daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir.
2. Araştırma sonuçlarına göre fakülteler ile meslek yüksekokullarının hangi boyutlarda öncelikli önlemler alması gerektiği belirlenmelidir.
3. Araştırmanın sonuçları, bu araştırma kapsamındaki yetersiz olduğu düşünülen hizmetlerin iyileştirilmesi amacıyla ilgili birimlerle paylaşılmalıdır.
4. Üniversitenin akademik, yönetsel ve idari birimlerinden bağımsız bir öğrenci memnuniyetini izleme ekibi oluşturulmalı, bu ekip tarafından öğrencilere sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyleri sürekli olarak izlenip gözden geçirilmeli, öğrenci geri bildirimleri hızlı ve etkili biçimde gerçekleştirilmeli ve oluşturulacak olan bu ekip her yıl düzenli olarak hizmetlerin niteliğindeki değişimleri izlemelidir. Öğrenci memnuniyetinin bu şekilde izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik etkinliklerin yapılması çalışmaları, Üniversitenin gelişmesine önemli düzeyde katkılar sağlayacaktır.
5. Üniversite Yönetimi, öğrencilerin memnuniyet düzeyini yüksek tutmalı, onlarda aidiyet duygusunu geliştirmeli, onların mezuniyetlerinde ve iş hayatlarında bu aidiyet duygusunu olumlu bir şekilde yansıtılmalarını sağlamalıdır. Bunların yapılması halinde öğrenciler de üniversitelerini başkalarına tavsiye edecek bu bağlamda Üniversite daha çok öğrenciye sahip olacak ve çok daha uzun dönem ayakta kalabilecektir.
6. Üniversite Yönetimi, hem akademik hem de idari personelin gerekli bilgi ve donanıma sahip olması için gerekli tedbirler almalıdır.
7. Üniversitenin Stratejik Planı’nda yer alan hedefler ve amaçlar araştırma sonuçlarıyla karşılaştırılmalıdır.
8. Öğrenciler, Üniversite Yönetimi ile temsilcileri kanalıyla gereksinim duyduklarında rahatlıkla görüşebilmelidirler.
9. Üniversite Yönetimi, öğrencilerin yeteneklerini uygun alanlarda kullanmasına daha fazla olanak sağlamalıdır.
10. Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla uluslararasılaşmanın niteliğini artırmalıdır.
11. Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına daha çok katkıda bulunmalıdır.
12. Üniversite Yönetimi, yerleşkelerin alt yapısının ve fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi için çalışmalar yürütmelidir.

13. Öğrencilerin Üniversite Yönetimiyle olan bağlarının arttırılması için çalışmalar yapılmalıdır.
14. Yeterli alt yapıya sahip olmayan fakülte ve meslek yüksekokullarının gereksinimleri karşılanarak hizmet kalitesi arttırılmalıdır.
15. Kariyer Merkezi aracılığıyla öğrencilere verilen kariyer danışmanlığı hizmeti geliştirilmelidir.
16. Öğrencilerin işlemlerini daha rahat sürdürebilmeleri adına Öğrenci Bilgi Sistemi'nin öğrencilere tanıtımına yönelik çalışmalar arttırılmalıdır.
17. Üniversite Yönetimi tarafından sunulan güvenlik tedbirlerinin öğrencilerin huzurlu bir ortamda öğrenim görmesi açısından arttırılmasına yönelik tedbirler alınmalıdır.
18. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na duyulan memnuniyet düzeyinin arttırılması için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.
19. Öğrencilerin psikolojik danışma ve rehberlik hizmetinden yeterli düzeyde yararlanabilmesi sağlanmalıdır.
20. Öğrenciler için belirlenen yemek fiyatlarında ve kantinlerde sunulan ürünlerin fiyatlarında iyileştirmeye gidilmelidir.
21. Üniversite yerleşkeleri içerisinde yol, otopark yeşil alanlarda daha etkin kullanabilmek adına düzenlemeler yapılmalıdır.
22. Öğrencilere sunulan başta sağlık, beslenme ve psikolojik rehberlik hizmetleri olmak üzere destek hizmetlerinin nitelik ve niceliği arttırılmalıdır.
23. Öğrencilere yönelik spor, sanat ve kültürel faaliyetlerin sayıları ile bunların yapılabileceği sosyal tesis alanlarının sayısı arttırılmalıdır.
24. Benzer çalışmaların başka üniversitelerde de yapılarak sonuçları karşılaştırılmalıdır.

KAYNAKLAR

- Akan, B. (2014). Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu Uygulaması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10), 106–123.
- Altan, Ş., Ediz, A. ve Atan, M. (2003). *SERVQUAL Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama*. 12.Ulusal Kalite Kongresinde Sunulan Bildiri, İstanbul.
- Ankara Üniversitesi, (2019). Erişim adresi: <http://www.ankara.edu.tr>
- Ayaz, N. ve Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (1), 336-350.
- Aydemir, E. (2016). Öğrenci Memnuniyeti Açısından Üniversiteler Arası Sıralamada Yeni Bir Sistem Önerisi. *Yükseköğretim Dergisi*, 6(3), 129-141.
- Aydın, S., Görmüş, A.Ş., Altıntop, M.Y. (2014). Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri İle Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi İle İncelenmesi: Meslek Yüksekokulu'nda Bir Uygulama. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 35-58.
- Aygün, M. S. (2014). *Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, Türkiye.
- Balcı, A. (2002). *Etkili Okul*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Balcı, A. (2008). Türkiye'de Eğitim Yönetiminin Bilimleşme Düzeyi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 54, 181-209.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel Davranışın Yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Başaran, İ. E. ve Çınkır, Ş. (2013). *Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.
- Beycioğlu, K. ve Dönmez, B. (2006). Eğitim Yönetiminde Kuramsal Bilginin Üretimine ve Uygulanmasına İlişkin Bir Değerlendirme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 47, 317-342.
- Bursalıoğlu, Z. (2010). *Eğitim Yönetiminde Teori ve Uygulama*. Ankara: Pegem Yayınları.

- Cin, M., Özdem, G., Kesicioğlu, O. S., Alver, M., Değirmençay, Ş. A. ve Sancak, Ş. (2017). Giresun Üniversitesi'nde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (16), 71-96.
- Çavdar, E. (2009). Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları ve Bir Uygulama. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2 (2), 100-115.
- Çelik, M. (2012). Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesi'nde Bir Uygulama. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(10), 29-54.
- Çelik, V. (1994). Etkili Bir Okul İçin Stratejik Yönetim. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 93, 30.
- Çetinsaya, G. (2014). *Büyüme, Kalite ve Uluslararasılaşma: Türkiye Yükseköğretimi için Bir Yol Haritası*. Ankara: Yükseköğretim Kurulu Yayınları.
- Dinçer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul: Timaş Matbaası.
- DPT. (2018). *Kamu Kuruluşları İçin Stratejik Planlama Klavuzu*. 3. Sürüm. Ankara: Kalkınma Bakanlığı Yayınları.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversite Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.
- Ereş, F. (2004). Eğitim Yönetiminde Stratejik Planlama. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 21-29.
- Görmüş, A., Aydın, S. ve Aydın, M. (2013). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Şikayetlerinin ve Şikayet yönetiminin Değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 6 (3), 167-190.
- GÜADEK, (2012). *2011-2012 Memnuniyet Araştırma Raporu*. Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları.
- Günay, D. ve Günay, A. (2011). 1933'den Günümüze Türk Yükseköğretiminde Niceliksel Gelişmeler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. 1, 1-22.
- Gürbey, S. (2012). *Eğitim Hizmetlerinin Sunumunda Yerel Yönetimlerin Rolü: İstanbul Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.
- Hayırsever, Y. (2014). *İç Kontrolde Öğrenci İşleri ve Paydaş Memnuniyeti İçin Karar Destek Sistemi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi, Karabük, Türkiye.

- Işık, H. ve Aypay A. (2004). Eğitimde Stratejik Plan Geliştirme Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar: Çanakkale İlinde Yapılan Bir İnceleme. *G.Ü. Gazi Üniversitesi Eğitim Fak. Dergisi*, 24 (3), 349-363.
- Karaca, O. (2018). Türkiye’de Eğitim Yönetimi Alanında Yazılan Lisansüstü Tezlerin Metodolojik İncelemesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Uşak, Türkiye.
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim Kurumları Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 1-9.
- Karakütük, K. (2007). Üniversitelerin Bütçe Yönetimi Sorunları, 16. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 5-7 Eylül, Tokat.
- Kayıkçı, K. ve Sayın, Ö. (2010). Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Okuldan Memnuniyet Düzeyleri. *Milli Eğitim*. (187), 207-224.
- Kavak, Y. (2011.) Türkiye’de Yükseköğretimin Görünümü ve Geleceğe Bakış. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. 1 (2), 55-58.
- Kılıç, R. (1999). Türkiye’de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3, 289-310.
- Küçük, F., Arslan, B. ve Nur, E. (2018). Hizmet Kalitesi Algısı İle Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişki: Harran Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Harran Üniversitesi İİBF Dergisi*. 2 (2), 40-56.
- Memduhoğlu, H.B., ve Tanhan, F. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Akademik Başarılarını Etkileyen Örgütsel Faktörler Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*. 10(1), 106-124.
- Nizamov, D. (1996). *Eğitim Yönetiminde Planlama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi, Bursa, Türkiye.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Okutan, M. (2012) *Eğitim Yönetimi ve Denetiminde Örnek Olaylar*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Özgül, E. ve Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 93-117.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) İle Değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 106-122.

- Taymaz, H. (2009). *Okul Yönetimi*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 184-203.
- Topsakal, Y. ve İplik, F.N. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Kalite Algıları İle Memnuniyet ve Tavsiye Etme Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10(2), 40-56.
- Tosun, M. U. ve Başgöze, P. (2015). The Service Quality Perception in Student Affairs: A Single Institutional Experience. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30 (3), 131-146.
- Tüttüncü, Ö. ve Doğan, Ö. İ. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Yayınları.
- Tosun, F. (2015). Üniversitede Bütçe Yönetiminin Üniversite Bileşenlerinin Yaşantılarına Yansıması. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 5(2), 153-171.
- TÜİK, (2014). *Kaliteli Bir Araştırmanın El Kitabı*. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası.
- Ünal, İ. ve Bayram, A. T. (2015). Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3(10), 525-534.
- Yıldırım, M. ve Seggie, F. (2018). Yükseköğretim Çalışmalarının Akademik Bir Alan Olarak Gelişimi: Uluslararası ve Ulusal Düzeyde Alanyazın İncelemesi. *Yükseköğretim Dergisi*. 8(3), 357-367.
- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B.(2007). SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. Cilt:7, Sayı:1, 299-316.
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(1), 33-62.
- Yükseköğretim Kanunu (1981). T. C. Resmi Gazete, 17506, 6 Kasım 1981.
- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, (2019). Erişim adresi: <http://www.yok.gov.tr>
- Yükseköğretim Kurulu ve Başbakanlık Kamu Görevlileri Etik Kurulu (2014). *Yükseköğretim Kurumları Etik Davranış İlkeleri*. Erişim adresi: <http://www.yok.gov.tr>
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (1983). T. C. Resmi Gazete, 18228, 21 Kasım 1981.



EKLER

**ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİNE İLİŞKİN ANKARA
ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİ**

Sevgili Öğrenci,

Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla görüşünüze gerek duyulmaktadır. Sizden aşağıda yer alan önermelerde, Üniversitenizde sunulan hizmetleri dikkate alarak, düşüncenizi en doğru şekilde yansıtan ifadelerin karşısına çarpı (X) işareti koymanız beklenmektedir. Lütfen her maddeyle ilgili görüşünüzü belirtiniz, boş bırakmayınız. Bu araştırma için ayırdığınız zaman ve yaptığımız katkıdan dolayı teşekkür ederim.

Gönül Aydın
Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı
Eğitim Yönetimi Yüksek Lisans Programı
gonultiryakioglu@hotmail.com

1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Cinsiyetiniz		Kayıtlı Olduğunuz Birim
Kadın	()	Fakülte Adı: Meslek Yüksekokul Adı:
Erkek	()	
Sınıfınız		Bölümünüz
1. Sınıf	()	
2. Sınıf	()	
3. Sınıf	()	
4. Sınıf	()	
5. Sınıf	()	
6. Sınıf	()	
Ailenizin Aylık Gelir Durumu		
2020 TL'den az	()	
2021-4040 TL	()	
4041-6060 TL	()	
6061-8080 TL	()	
8080 TL'den fazla	()	

2. BÖLÜM: ÖĞRENCİ HİZMETLERİNİN YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ

Hiç Katılmıyorum (1)	Az Katılıyorum (2)	Orta Düzeyde Katılıyorum (3)	Çok Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
-------------------------	-----------------------	---------------------------------	------------------------	----------------------------

Üniversite Yönetimi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca öğrencilere sunulan hizmetlere ilişkin aşağıda belirtilen ifadelere katılma düzeyinizi işaretleyiniz.

1	Öğrenciler, sorun ve önerilerine karşı duyarlı bir Üniversite Yönetimine (Rektör, Rektör Yardımcıları) sahiptirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Üniversite Yönetimi, öğrencilere haklarını kullanma fırsatı sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Üniversite Yönetimi, öğrencilere eşit koşullarda hizmet verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Üniversite Yönetimi, alanında uzman akademisyenlerden oluşur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Öğrenciler, Üniversite Yönetimi ile Temsilcileri kanalıyla gereksinim duyduklarında rahatlıkla görüşebilirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Üniversite Yönetimi, öğrenme-uygulama ortamlarında yürütülen çalışmaların öğrenci odaklı olmasını özendirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Öğrenciler, gereksinim duyduğu bilgilere Üniversite web sayfasından ulaşabilmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla eğitimin kalitesini geliştirmekte ve artırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Üniversite Yönetimi, öğrenme ve sosyal yaşam ortamlarını geliştirerek öğrencilerin akademik ve bireysel gelişiminin desteklenmesini sağlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Üniversite Yönetimi, öğrencilerin yeteneklerini uygun alanlarda kullanmasına olanak sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Üniversite Yönetimi, çalışmalarıyla uluslararasılaşmanın niteliğini artırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Üniversite Yönetimi; kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklerle öğrencilerin sosyal yaşamına katkıda bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Üniversite Yönetimi, etkin sağlık hizmeti sunmak için, ulusal ve uluslararası akreditasyonunu sağlamış merkezler kurulmasını sağlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Üniversite Yönetimi, yerleşkelerin altyapısının ve fiziksel olanaklarının iyileştirilmesi için çalışmalar yürütmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Üniversite Yönetimi tarafından sunulan güvenlik hizmetleri öğrencilerin huzurlu bir ortamda öğrenim görmesi açısından yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Üniversite Yönetimine duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın ders kaydı aşamasında uyguladığı randevu sistemi, kaydın çabuk ve hızlı yapılmasını sağlamıştır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nca ders kaydı aşamasında Üniversitenin ilgili birimlerine yönelik yapılan bilgilendirmeler yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nca ders kaydı aşamasında öğrencilere interaktif kayıt sisteminin tanıtımı ve kullanımına ilişkin olarak yapılan bilgilendirmeler açıklayıcıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Öğrenci Bilgi Sistemi ile öğrenciler işlemlerini rahatlıkla yürütebilmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap vermek konusunda isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

22	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin kayıt sırasında yaşanan sorunların çözümü için yaklaşımı olumludur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin gizlilik haklarına duyarlı bir davranış sergiler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfası öğrencilerin gereksinimlerine cevap verecek niteliktedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfası sürekli güncellenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Öğrencilere yurt içi öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Öğrencilere yurt dışı öğrenci değişim programlarına yönelik bilgilendirmeler yeterli düzeyde yapılmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Kariyer Merkezi aracılığıyla öğrencilere verilen kariyer danışmanlığı hizmeti geliştirilerek sürdürülmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığına öğrencilere sunulan sağlık eğitimi ve hizmetlerinin niteliği ve çeşitliliği yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Öğrenciler psikolojik danışma ve rehberlik hizmetinden yeterli düzeyde yararlanabilmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	Üniversitede öğrenci temsilciliği sistemi işlevsel olarak uygulanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenci kulüplerinin kurulmasını desteklenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'nca öğrencilerin kişiliklerini geliştirmelerine olanak verecek sanatsal etkinlikler yapılmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
36	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencilere sanatsal yeteneklerini geliştirmeleri yönünde olanaklar sağlanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenciler için yeterli düzeyde kültürel etkinlikler düzenlemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrenciler için yeterli düzeyde spor etkinlikleri düzenlemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
39	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, öğrencileri sosyal sorumluluk projelerinde desteklemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
40	Spor tesisleri, gereksinime göre mesai saatleri dışında da hizmet vermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
41	Öğrenci yurtları öğrenci sayısına göre yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
42	Merkezi kafeteryada (yemekhane) etkin bir hizmet verilmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
43	Kafeterya ve kantinler hijyeniktir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
44	Öğrenciler için belirlenen yemek fiyatları uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
45	Kantinlerde öğrencilerin gereksinimini karşılayacak çeşitte yiyecek bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
46	Kantinlerde sunulan ürünlerin fiyatı uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
47	Yerleşke içerisindeki düzenlemeler (yol, otopark yeşil alan vb.) yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48	Yerleşke içerisinde bulunan bilgilendirici işaret ve levhalar yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49	Öğrencilerin yerleşkelere ulaşımı kolaydır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

50	Öğrenciler için düzenlenen etkinliklerde kullanılan kamp alanları yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
51	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli, öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
52	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
53	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'na duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
54	Yerleşkelerde bulunan kütüphaneler yeterli sayıdadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
55	Öğrencilerin akademik gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak kütüphanelerdeki yayınlar ve veri tabanları yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
56	Kütüphanelerde bulunan bilgisayarlar öğrenciler için yeterli sayıdadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
57	Yerleşke içerisinde kütüphane dışında çalışılabilecek alanlar yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
58	Öğrencilerin kütüphanede ya da diğer ortamlarda kullanabilecekleri internet erişimleri yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
59	Öğrenciler elektronik makale ve dergilere rahatlıkla erişebilmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
60	Kütüphanelerde görme engelli veya az gören öğrenciler için donanımı-yazılımı sağlanan bilgisayar sayısı yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
61	Kitap ve kırtasiye satış yerleri yeterli sayıdadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
62	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli, öğrencilere yardımcı olmaya isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
63	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli, öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
64	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'na duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
65	Üniversiteye duyulan memnuniyet genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
66	Öğrencilerin Üniversitelerine olan aidiyet duygusu genel olarak yeterli düzeydedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ETİK KURUL ONAYI

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ALT ETİK KURULU
KARAR ÖRNEĞİ

Karar Tarihi : 06/05/2019
Toplantı Sayısı : 06
Karar Sayısı : 191

191- Üniversitemiz Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi **Gönül Aydın**'ın "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Lisans ve Ön Lisans Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" başlıklı tezi ile ilgili 22/04/2019 tarih ve 5/164 sayılı karar doğrultusunda yaptığı düzeltmeler Kurulumuzca incelendi.

Üniversitemiz Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi **Gönül Aydın**'ın "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Lisans ve Ön Lisans Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" başlıklı tezinin, araştırma protokolüne uyulması ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olması koşuluyla uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

ASLININ AYNIDIR
06/05/2019


Prof. Dr. Muharrem ÖZEN
Ankara Üniversitesi
Etik Kurulu Başkanı

UYGULAMA İZİN YAZISI-1



T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : 14267719-302.08.01-E.32684

17.05.2019

Konu : Gönül AYDIN'ın Uygulama İzni hk.

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Üniversitemiz Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'nün 16.05.2019 tarih ve 98761816-302.08.01-E.1822 sayılı yazısı.

Üniversitemiz Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Tezli Yüksek Lisans programı öğrencisi Gönül AYDIN'ın "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Lisans ve Ön Lisans Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu tezi kapsamında uygulama yapma talebi hakkında ilgili Enstitü Müdürlüğü'nden alınan 16.05.2019 tarih ve 98761816-302.08.01-E.1822 sayılı yazı ile eklerinin birer örneği ilişikte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve konu hakkındaki görüşlerinizin Rektörlüğümüze gönderilmesi hususunda gereğini saygı ile rica ederim.

 e-imzalıdır

Prof. Dr. Ayşen APAYDIN
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

Ek : Yazı ve Eklerinin Birer Örneği (9 sayfa)

Dağıtım:

Fakülte Dekanlıklarına
DEVLET KONSERVATUVARI
MÜDÜRLÜĞÜNE
HUKUK FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA
(Adalet Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü)
Yüksekokul Müdürlüklerine

UYGULAMA İZİNİ YAZISI-2



T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : 14267719-302.08.01[302.08.01]-E.36398

11.06.2019

Konu : Gönül AYDIN'ın Uygulama İzni hk.

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 16.05.2019 tarih ve 98761816-302.08.01-E.1822 sayılı yazınız.

Enstitünüz Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Tezli Yüksek Lisans programı öğrencisi Gönül AYDIN'ın "Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimine İlişkin Ankara Üniversitesi Lisans ve Ön Lisans Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi" konulu tezi kapsamında uygulama yapma talebi hakkında Üniversitemiz birimlerinden alınan yazılar ile eklerinin birer örneği ilişikte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini saygı ile rica ederim.

 e-imzalıdır

Prof. Dr. Ayşen APAYDIN
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

BENZERLİK BİLDİRİMİ

“Öğrenci Hizmetlerinin Yönetimi Kapsamında Ankara Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi” başlıklı tezimin ana bölümü Turnitin İntihali Engelleme Programı aracılığıyla incelenmiş ve ilgili rapor danışmanım tarafından da kontrol edilmiştir. Kontrol sırasında (1) “Tez ana metni dışında yer alan “kapak, önsöz, özet, içindekiler, simgeler-kısaltmalar sayfası, şekiller-tablolar sayfası, kaynaklar, ekler, özgeçmiş vb. kısımlar” (2) “Tırnak içinde ve blok alıntı olarak verilen geniş alıntılar”, (3) “Yedi kelimedenden daha az olan benzeşmeler”, (4) “Yararlanılan mevzuat metinleri” dışarıda tutulmuştur. Benzerlik kontrolüne ilişkin rapordan elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

Rapor Tarihi : 02.01.2020

Gönderim Numarası : 1239019024

Sayfa Sayısı : xi+95

Sözcük Sayısı : 21107

Karakter Sayısı : 160798

Benzerlik Oranı : %10

Savunma Tarihi : 30.12.2019

Yukarıda belirtilen sonuçları gösteren Turnitin İntihali Engelleme Programı'na ilişkin orijinal raporu, sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmaksızın bu beyanım ekinde Enstitüye teslim ettiğimi, tezimin %10'dan fazla benzerlik oranı içerdiğinin belirlenmesi durumunda, bundan doğabilecek tüm yasal sorumluluğu kabul ettiğimi bildirir, saygılarımı sunarım.

Öğrencinin Adı Soyadı: Gönül AYDIN

Tarih: 02.01.2020

İmza:



ÖZGEÇMİŞ

Gönül AYDIN

E-mail : gonultiryakioglu@hotmail.com

KİŞİSEL BİLGİLER

Doğum Tarihi 29.07.1979

Doğum Yeri Üsküdar/İstanbul

İŞ TECRÜBESİ

- 2016- Ankara Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
2015-2016 Ankara Üniversitesi Rektörlüğü
2013-2015 Ankara Üniversitesi Sınav Yönetim Merkezi Ölçme ve Değerlendirme Birimi
2006-2013 Jandarma Genel Komutanlığı Ölçme ve Değerlendirme Uzmanı
2004-2006 Ankara Kavaklı Dershanesi Rehberlik Birimi
2001-2004 Ankara Celal Aydın Dershanesi Rehberlik Birimi
1998-2001 Ankara Tümay Dershanesi Rehberlik Birimi

EĞİTİM BİLGİLERİ

- 2008-2011 Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi, Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Yüksek Lisans, Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı (3.67/4)
1996-2000 Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Lisans, Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Anabilim Dalı (2.92/4)
1993-1996 Ankara Aydınlikevler Lisesi
1990-1993 Ankara Mehmet Akif Ersoy Ortaokulu
1986-1999 İstanbul Barbaros Hayrettin Paşa İlköğretim Okulu

ÖLÇME-DEĞERLENDİRME ve REDAKSİYON KONULARINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

- 2017 Milli Eğitim Bakanlığı Coğrafya 12 Ders Kitabı (2017 Ocak Tebliğler Dergisi)
2017 Milli Eğitim Bakanlığı Kimya 11 Ders Kitabı (2017 Ocak Tebliğler Dergisi)
2017 Milli Eğitim Bakanlığı Kimya 12 Ders Kitabı (2017 Ocak Tebliğler Dergisi)
2017 Milli Eğitim Bakanlığı Matematik 2 Ders Kitabı (2017 Ocak Tebliğler Dergisi)
2017 Milli Eğitim Bakanlığı Hayat Bilgisi 1 Ders Kitabı (2017 Ocak Tebliğler Dergisi)
2016 İkinci Vatan ve Ankara Üniversitesi (Editör Yardımcısı)
2016 Milli Eğitim Bakanlığı Kimya 9 Ders Kitabı (2016 Ocak Tebliğler Dergisi)
2016 Milli Eğitim Bakanlığı İngilizce 6 Ders Kitabı (2016 Ocak Tebliğler Dergisi)
2015 Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Programları Sınav Soruları Denetimi