

# ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ İÇİN İDARİ BİRİM MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ TÜRKÇE GENİŞLETİLMİŞ ÖZET

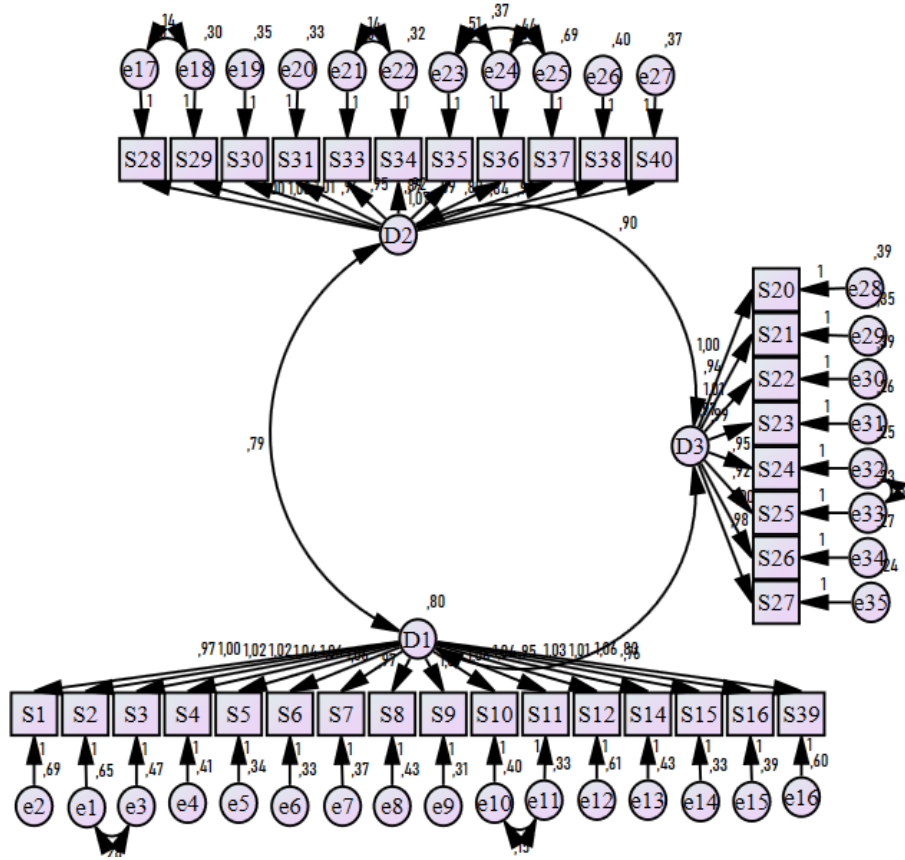
Üniversitelerin idari yapıları incelendiğinde pek çok farklı idari birimin bulunduğu görülmektedir. Fakat genel itibarıyla bir ortak kesişim kümesi oluşturulduğunda bilgi işlem dairesi, öğrenci işleri, sağlık kültür ve spor dairesi ile kütüphane daire başkanlıklarının bütün üniversitelerde öğrencilere hizmet veren yapılar olarak dikkat çektiği görülmektedir. Bu sebeple araştırmada sorulan sorular bu birimler üzerinden sorulmuştur. Veriler beşli Likert ölçeği kullanılarak 1-Kesinlikle Katılmıyorum / 5-Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde Google Formlar üzerinden toplanmıştır.

<b>Öğrencilerin Üniversite İdari Birimlerinden Memnuniyeti Ölçeği Soru Formu</b>	
<b>Boyut-1</b>	
1	Öğrencilere sunulan bilişim altyapıları ve internet olanaklarının yeterli olduğunu düşünüyorum.
2	Kablosuz ağ hizmetlerini yeterli buluyorum.
3	Kablolu ağ hizmetlerini yeterli buluyorum.
4	E-Posta hizmetlerini yeterli buluyorum.
5	Üniversitenin ve birimlerin web sayfasındaki bilgilendirmelerin yeterli olduğunu düşünüyorum.
6	Web sayfasındaki duyuru ve ilanlar zamanında yapıldığını düşünüyorum.
7	Öğretim teknolojisi (projeksiyon, bilgisayar donanımı vb.) yeterli olduğunu düşünüyorum.
8	Üniversitenin uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesini yeterli buluyorum.
9	Öğrenci bilgi sistemlerinin kullanışlı ve yeterli olduğunu düşünüyorum.
10	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeline kolayca ulaşabiliyorum.
11	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı personelinin öğrencilere karşı davranışlarının olumlu ve çözüm odaklı olduğunu düşünüyorum.
12	Çevrim içi (online) sınav sisteminden memnunum.
13	Öğrenciler ile ilgili bilgilerin ÖBS sistemine doğru ve zamanında işlendiğini düşünüyorum.
14	Uluslararası öğrenci hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünüyorum.
15	Öğrenci işlerince sunulan hizmetleri (öğrenci belgesi, transkript vs.) yeterli buluyorum.
16	Genel olarak temizlik hizmetlerinden memnunum.
<b>Boyut-2</b>	
17	Kütüphane kaynaklarını yeterli buluyorum.
18	Ödünç kitap alma sisteminin uygun olduğunu düşünüyorum.
19	Kütüphanenin çalışma saatlerini yeterli buluyorum.
20	Elektronik kaynaklara kolayca erişebiliyorum.
21	Kütüphane personeline kolayca ulaşabiliyorum.
22	Kütüphane personelinin öğrencilere karşı davranışlarının olumlu ve çözüm odaklı olduğunu düşünüyorum.
23	Kütüphanenin fiziksel koşullarını (ısınma, havalandırma, aydınlatma) yeterli buluyorum.
24	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nın hizmetlerinden genel olarak memnunum.
<b>Boyut-3</b>	
25	İlgi ve yeteneklerime uygun kulüp etkinliklerinin bulunduğunu düşünüyorum.
26	Kültür ve sanat etkinliklerini yeterli buluyorum.
27	Spor etkinliklerini yeterli buluyorum.
28	Sağlık hizmetlerini yeterli buluyorum.
29	Spor, Kültür ve Sağlık Dairesi Başkanlığı personeline kolayca ulaşabiliyorum.
30	Spor, Kültür ve Sağlık Dairesi personelinin öğrencilere karşı davranışlarının olumlu ve çözüm odaklı olduğunu düşünüyorum.
31	Yemekhane / Kantin hizmetlerini yeterli buluyorum.
32	Yemekhane / Kantinde satılan ürünlerin fiyatlarını uygun buluyorum.
33	Yemekhane / Kantinin fiziksel koşulları (ısınma, havalandırma, aydınlatma) yeterli buluyorum.
34	Dersliklerin fiziksel koşullarını (ısınma, havalandırma, aydınlatma) yeterli buluyorum.
35	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'nın hizmetlerinden genel olarak memnunum.

### Temel Test Değerleri

N: 599
Açıklanan Toplam Varyans (%): 73,1
KMO: 0,976493
Bartlett Küresellik Testi Sig.: ,000
Tahmini Ki-Kare: 24031,8
Cr. Alfa: 0,983

Elde edilen veriler analiz edildiğinde 35 madde ve 3 boyuttan oluşan, geçerli ve güvenilir bir soru setine ulaşılmıştır. Yapı geçerliliğine sahip nihai soru seti toplam varyansın %73,1'ini açıklayabilmektedir. Ayrıca güvenilirlik katsayısının 0,983 hesaplandığı dikkate alındığında oldukça güvenilir bir araç olduğunu söylemek yerinde olacaktır.



Uyum İndeksi	Test Sonucu	Kabul Edilebilir Sınırlar	Kaynak
CMIN/DF	4,535	$2 \leq \text{CMIN/DF} \leq 5$	(Marsh & Hocevar, 1985; Awang, 2012)
CFI	0,848	$0,90 \leq \text{CFI}$	(Noudoostbeni et al., 2008)
GFI	0,789	$0,80 \leq \text{GFI}$	(Chan & Sun, 2019)
RMSEA	0,077	$0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,08$	(Noudoostbeni et al., 2008)

Ölçekten elde edilebilecek en yüksek puan 175, en düşük puan ise 35'tir. Ölçeğin yorumlanmasında aşağıdaki tablodan faydalanılabilir.

#### Ölçeğin Yorumlanması

<b>Puan</b>	<b>Düzy</b>
35-63	Çok Düşük Memnuniyet
64-92	Düşük Memnuniyet
93-121	Orta Seviye Memnuniyet
122-150	Yüksek Memnuniyet
151-175	Çok Yüksek Memnuniyet

Elde edilen soru setinin uygulayıcılar için kurumsal kalite ve geri bildirim süreçlerinde rahatlıkla kullanılabilceği değerlendirilmektedir. Teorisyenler ise ilerleyen çalışmalarda ölçek maddelerinin değerlerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği yahut farklı ölçeklerle modellenen çalışmalarda istatistiksel olarak anlamlı etkileşim sağlayıp sağlamadığı üzerine literatüre katkı verebilirler.