

2022-2023 Güz döneminde İTÜ
Öğrencilerine uygulanan memnuniyet
anketinin sonuçları incelenerek
raporlanmıştır.

Öğrenci
Memnuniyet
Anketi Açık Uçlu
Sorular Analiz
Raporu

2022- 2023 Güz Dönemi

Kalite Koordinatörlüğü 2023

1. Rapor Özeti

Öğrenci Memnuniyet Anketi 2022-2023 Güz döneminde veti.itu.edu.tr adresi üzerinden gerçekleştirilmiştir. Ankette 5’li Likert skalasında cevaplanması gereken soruların ardından “Lütfen belirtmek istediğiniz diğer görüş ve iyileştirme önerilerinizi yazınız.” sorusu yer almaktadır. Öğrencilerin bu soruya verdikleri cevaplar işlenerek çeşitli kategorilerde incelenmiştir.

En genel konuları içeren “Üst Başlık Genel” kategorisinde öğrencilerin en fazla değindiği üç konu:

- Eğitim dışı hizmetler
- Dersler
- Kampüs düzeni

olarak belirlenmiştir.

Genel konuların detaylarını içeren “Üst Başlık Detay” kategorisinde öğrencilerin en fazla değindiği üç detay konu:

- Yemekhane hizmetleri
- Kampüs düzeni
- Sosyal ve ders çalışma alanları

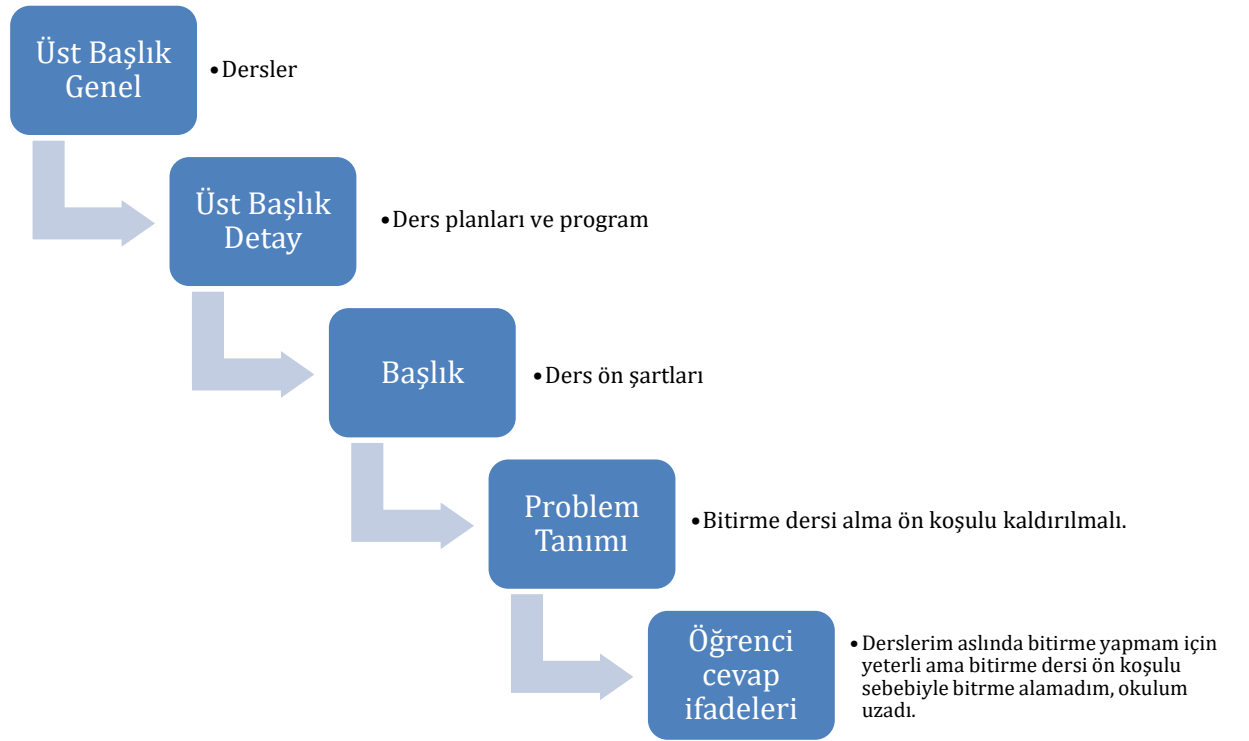
olarak ortaya çıkmıştır.

2. Yöntem

Açık uçlu anket sorularına verilen cevapların analizi objektif olarak yapılması zor bir çalışmadır. Bu konuda nitel yaklaşımlar ön plana çıkmaktadır. Literatürde açık uçlu sorulara verilen yanıtların analizinde kullanılan çeşitli yöntemler (örn. metin madenciliği) olmakla birlikte mevcut girdi değerlerinin düzensiz oluşu, imla kurallarına uyulmaması gibi sebeplerden ötürü cevapların kodlanması ve analizinde içerik analizine başvurulmuştur. İçerik analizi, metnin içeriğine dayanarak cevapları kategorize etmeyi içerir.

Bu kapsamda, kalite koordinatörlüğü ekibinin açık uçlu ifadeleri kodlaması ve kategorize etmesine dayanan bu rapor hazırlanmıştır. Çalışmanın ilk adımında tüm cevaplar okunarak kavramsal kodlama prensibi ile cevaplar daha kısa ve net ifadelere dönüştürülmüş, “problem tanım” ifadeleri oluşturulmuştur. Problem tanımı öğrencilerin ortak olan problemlerinin anlaşılır biçimde ifadesi olarak düşünülebilir. Bu ifadeler daha sonra analize konu olabilmesi için dörtlü bir hiyerarşide işlenmiş ve “Başlık, Üst Başlık Detay ve Üst Başlık Genel” kategorileri tanımlanmıştır. Bu tanımların bir öğrenci ifadesi üzerinden örneklendirilmiş hali Şekil 1’de verilmektedir.

İşlenen verinin sıklık analizi ile en sık dillendirilen konuların belirlenmesi mümkün olmuştur.



Şekil 1: Kategorizasyon Hiyerarşisi

3. Sonuçlar

Bu b6l6mde açık uçlu soruların cevaplarından oluşturulan kategorilere ait detay bilgiler yer almaktadır.

3.1 st Başlık Genel Kategorisi

st Başlık Genel kategorisi altında 6 temel başlık bulunmaktadır. Öğrenci cevapları bu başlıklar ile ilişkilendirilmiş ve gelen cevapların kategorilere dağılımları Tablo 1’de verilmiştir.

Kategori Adı	Toplam Cevap
Eğitim dışı hizmetler	242
Dersler	169
Kamp6s d6zeni	152
Eğitim hizmetleri	64
6neri ve geri bildirimler	52
Genel y6netim	1
Toplam	680

Tablo 1: st başlık genel kategorisi cevap dağılımları

Daha sağlıklı yorum yapılabilmesi için kategorilerin açıklamaları řu şekildedir.

Dersler: Dersi veren 6ėretim elemanlarının etki ve yetkisinde olan konular

Eğitim Hizmetleri: Akademik takvim vb. merkezi y6netimin kontrol6nde olan ve eğitimi etkileyen konular

Eğitim dışı hizmetler: Yemekhane, yurtlar ve benzeri eğitim hizmeti dışında olan ve 6ėrencilere hizmet olarak sunulan konuları içerir.

Kamp6s d6zeni: Yaşam alanı olan kamp6slerin genel durumu, temizliği vb konuları içerir.

6neri ve geri bildirimler: 6ėrencilerin geribildirim yapma, 6niversite ile iletişim kurma ve benzeri konuları içerir.

Genel y6netim: belirtilen konular dışında kalan y6netsel konuları içerir.

3.2 Üst Başlık Detay Kategorisi

Üst Başlık Detay kategorisi altında 30 başlık bulunmaktadır. Öğrenci cevapları bu başlıklar ile ilişkilendirilmiş ve gelen cevapların kategorilere dağılımları Tablo 2’de verilmiştir.

Kategori Adı	Toplam Cevap
Yemekhane hizmetleri	115
Kampüs düzeni	74
Sosyal ve ders çalışma alanları	56
Ders başarı değerlendirme	50
Güvenlik hizmetleri	44
Yurt hizmetleri	37
Yaz okulu	31
Dersin işlenişi	30
Öneri	26
Kampüs içi ulaşım	26
Dersin veriliş şekli (çevrimiçi vb)	24
Ders planları ve program	23
Ders ile ilgili teknik ve fiziksel imkanlar	20
Kampüste teknik ve fiziksel imkanlar	15
Geri bildirimlerin dikkate alınması	11
Öğrenciye karşı tutum ve davranış/iletişim	10
İTÜ’nün sunduğu yazılımlar	10
Laboratuvar hizmetleri	10
Kütüphane hizmetleri	8
Spor tesisleri	7
Öğretim elemanı ile olan iletişim	7
Ders yükleri (ödev vb.)	6
Danışmanlık dersleri ve süreci	6
Ders içeriği (ve kaynakları)	6
Ders seçim süreçleri	5
Kulüpler	5
Duyurular	4
Burslar	3
Staj hizmetleri	3
Mediko sosyal ve sağlık hizmetleri	3
Akademik takvim	2
Psikolojik danışmanlık hizmeti	2
Yönetim birimleri arasında iletişim	1

Tablo 2: Üst Başlık Detay kategorileri bazında gelen cevapların sayıları