

2021-2022 Bahar döneminde İTÜ
Öğrencilerine uygulanan memnuniyet
anketinin sonuçları incelenerek
raporlanmıştır.

Öğrenci
Memnuniyet
Anketi Açık Uçlu
Sorular Analiz
Raporu
2021- 2022 Bahar
Dönemi

Kalite Koordinatörlüğü 2023

1. Rapor Özeti

Öğrenci Memnuniyet Anketi 2021-2022 Bahar 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:

- Dersler
- Kampüs düzeni
- Eğitim hizmetleri

olarak belirlenmiştir.

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

- Sosyal ve ders çalışma alanları
- Ders başarı değerlendirme
- Yemekhane hizmetleri

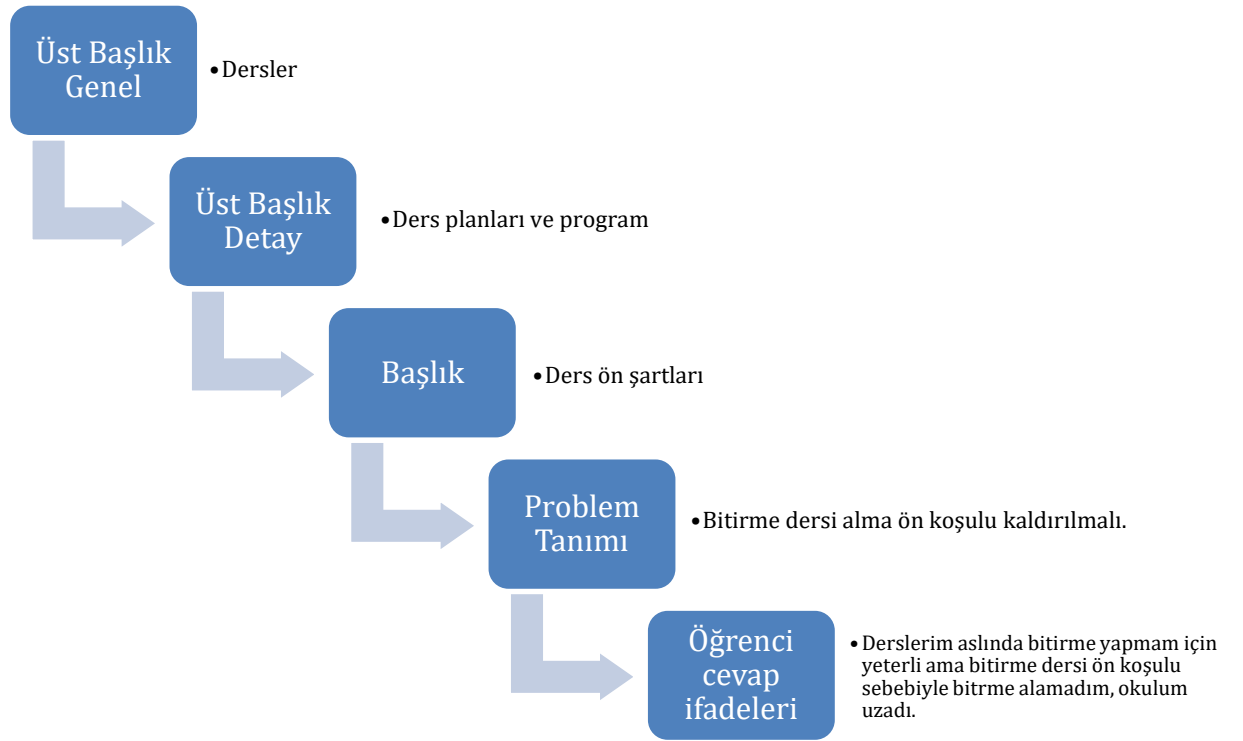
olarak ortaya çıkmıştır.

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 ifadelerle 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 kategori detaylarına ait bilgiler yer almaktadır.

Üst Başlık Genel Kategorisi

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

Kategori Adı	Toplam Cevap
Dersler	130
Kamp6s d6zeni	49
Eğitim hizmetleri	46
Eğitim dışı hizmetler	36
Öneri ve Geri bildirimler	17
Genel y6netim	1
TOPLAM	279

Tablo 1: Üst başlık genel kategorisi cevap dağılımları

Daha sağlıklı yorum yapılabilmesi için kategorilerin açıklamaları řu şekildedir.

Dersler: Dersi veren 6đretim 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 6đrencilere hizmet olarak sunulan konuları içerir.

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

Öneri ve geri bildirimler: Öğrencilerin 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
Sosyal ve ders çalışma alanları	42
Ders başarı değerlendirme	32
Yemekhane hizmetleri	25
Öğretim elemanı ile olan iletişim	22
Ders işleyiş	20
Yaz okulu	18
Ders planları ve program	15
Ders yükleri (ödev vb.)	12
Dersin verilmiş şekli (çevrimiçi vb)	8
Ders içeriği (ve kaynakları)	8
Yurt hizmetleri	7
Öğrenciye karşı tutum ve davranış/iletişim	7
İTÜ’nün sunduğu yazılımlar	7
Staj hizmetleri	7
Öneri	6
Danışmanlık dersleri ve süreci	6
Akademik takvim	6
Laboratuvar hizmetleri	5
Ders ile ilgili teknik ve fiziksel imkanlar	4
Kampüsle teknik ve fiziksel imkanlar	4
Kampüs düzeni	3
Kütüphane hizmetleri	3
Ders seçim süreçleri	3
Geri bildirimlerin dikkate alınması	2
Kulüpler	2
Duyurular	2
Burslar	2
Erasmus süreçleri	1