

**KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

**……… 20..**

**Lisans ve Önlisans Öğrencileri Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi**

**İÇİNDEKİLER**

1. **GENEL KATILIM ORANI VE PUANLAMA SİSTEMİ Sf. ..**
	1. **Genel Katılım Sf. ..**
	2. **Puanlama Sistemi Sf. ..**
2. **KATILIMCILARIN GENEL ÖZELLİKLERİ Sf. ..**
	1. **Katılımcıların Öğrenim Gördüğü Okullar Sf. ..**
	2. **Katılımcıların Öğrenim Gördüğü Sınıflar Sf. ..**
	3. **Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Bölümler Sf. ..**
3. **ANKET İFADELERİ VE KRİTELERE GÖRE MEMNUNİYET PUANLARI Sf. ..**
	1. **Öğrencilere Sunulan Hizmetler Sf. ..**
	2. **Yönetsel Hizmetler Sf. ..**
	3. **Eğitim Programları Sf. ..**
	4. **Ders Veren Öğretim Elemanları Sf. ..**
	5. **Kuruma Bağlılık Sf. ..**
	6. **Uzaktan Eğitim Sf. ..**
4. **GENEL SONUÇLAR Sf. ..**
5. **GÖRÜŞ VE ÖNERİLER Sf. ..**
6. **GENEL KATILIM ORANI VE PUANLAMA SİSTEMİ**
	1. **Genel Katılım:**

Lisans ve Önlisans eğitim programları öğrenci memnuniyet anketine … öğrenci katılmıştır. Ancak bu katılımcıların tüm sorulara tam yanıt vermedikleri, bazı sorularda eksik gözlemler olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her bir soru için cevap verenlerin sayısı farklılık arz edecektir.

* 1. **Puanlama Sistemi:**

Anket formunun değerlendirilmesinde algılamanın daha kolay, daha anlaşılır ve daha kıyaslanabilir olmasını sağlamak için 100’lük puan sistemi kullanılmıştır. Diğer bir ifadeyle her bir madde için hesaplanan ortalamalar 100’lük sistem çerçevesinde ele alınmıştır. ***Buna göre, alınan düşük puanlar düşük memnuniyeti yüksek puanlar da yüksek memnuniyeti göstermektedir.***

**Düşük Memnuniyet**

**(Düşük Değerler)**

**Yüksek Memnuniyet**

**(Yüksek Değerler)**

1. **KATILIMCILARIN GENEL ÖZELLİKLERİ**

Lisans ve Önlisans öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini ortaya koyulması amacıyla uygulanan ankete katılan öğrencilerin öncelikle bazı özelliklerini vurgulamakta yarar bulunmaktadır. İlk olarak öğrenim görme düzeyi bağlamında tespit edilen katılımcı sayısı Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Ankete Katılım Durumu

Tablo1 ve Şekil 1’den görüldüğü üzere ankete katılan öğrencilerin;

* …’i önlisans düzeyinde,
* …‘i lisans düzeyinde öğrenim görmektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Öğrenim Düzeyi Türü | Gözlem Sayısı | Yüzde Oran |
| Önlisans | … | **…** |
| Lisans | … | **…** |
| Toplam | **…** | **100,0%** |

**Şekil 1: Katılımcıların Bağlı Olduğu Temel Birim**

**2.1. Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Okullar**

Katılımcıların genel olarak öğrenim gördükleri okullar Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2: Katılımcıların Öğrenim Gördüğü Okullar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Okullar | Gözlem Sayısı | Yüzde Oran |
| Diş Hekimliği Fakültesi | … | 1,6% |
| Eğitim Fakültesi | … | … |
| Fen Edebiyat Fakültesi | … | … |
| Güzel Sanatlar Fakültesi | … | … |
| Hukuk Fakültesi | … | … |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi | … | … |
| İlahiyat Fakültesi | … | … |
| İnegöl İşletme Fakültesi | … | … |
| Mimarlık Fakültesi | … | … |
| Mühendislik Fakültesi | … | … |
| Sağlık Bilimleri Fakültesi | … | … |
| Spor Bilimleri Fakültesi | … | … |
| Tıp Fakültesi | … | … |
| Veteriner Fakültesi | … | … |
| Ziraat Fakültesi | … | … |
| Devlet Konservatuvarı | … | … |
| Yabancı Diller Yüksekokulu | … | … |
| Asım Kocabıyık Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Büyükorhan Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Harmancık Meslek Yüksekokulu | … | … |
| İnegöl Meslek Yüksekokulu | … | … |
| İznik Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Karacabey Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Keles Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Mennan Pasinli Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Mustafakemalpaşa Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Orhaneli Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Orhangazi Yeniköy Asil Çelik Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Yenişehir İbrahim Orhan Meslek Yüksekokulu | … | … |
| Toplam | **…** | **100**% |

2.2. Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Sınıflar

Katılımcıların öğrenim gördükleri sınıflar Tablo 3’te görülmektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Sınıflar

Tablo 3 ve Şekil 2 incelendiğinde katılımcıların;

* %…’inin 1. Sınıfta,
* %…’inin 2. Sınıfta,
* %…’inin 3. Sınıfta,
* %…’inin 4. Sınıfta,
* %…’inin 5. Sınıfta,
* %…’inin 6. Sınıf ve üzerinde,
* %…’inin Hazırlık Sınıfında öğrenim gören öğrenciler oldukları görülmektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gözlem Sayısı | Yüzde Oran |
| 1.Sınıf | … | **…** |
| 2.Sınıf | … | **…** |
| 3.Sınıf | … | **…** |
| 4.Sınıf | … | **…** |
| 5.Sınıf | … | **…** |
| 6.Sınıf ve üzeri | … | **…** |
| Hazırlık | … | **…** |
| Toplam | **…** | **100,0%** |

 Şekil 2: Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Sınıflar

**2.3. Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Bölümler:**

Katılımcıların genel olarak öğrenim gördükleri bölümler Tablo 4’te yer almaktadır.

**Tablo 4: Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Bölümler:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bölümler | Gözlem Sayısı | Yüzde Oran |
| ……. | … | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| ……. | **…** | **…** |
| Toplam | **…** | **100,0%** |

1. **ANKET İFADELERİ VE KRİTELERE GÖRE MEMNUNİYET PUANLARI**

Bu demografik bilgiler ışığında katılımcıların her bir ifadeye yönelik değerlendirmeleri aşağıda yer alan alt başlıklarda ele alınmaktadır.

**3.1. Öğrencilere Sunulan Hizmetler**

Öğrencilere sunulan hizmetlere yönelik katılımcıların değerlendirmelerinin yer aldığı bu kısım 23 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 4: Öğrencilere Sunulan Hizmetlere İlişkin İfadeler

Tablo 5 incelendiğinde

* **“……...”** ifadesi **%...** ortalama puan ile en yüksek ortalamaya sahip iken;
* **“……...”** ifadesi **%...** ortalama puan ile en düşük ortalamaya sahiptir.
* **Katılımcıların kendilerine sunulan hizmetlerden %... ortalama puan ile memnun olduğu** görülmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grup İfadeleri** | **Ortalama (%)** |
| 1 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinlikler yeterlidir. | … |
| 2 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler yeterlidir. | … |
| 3 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik bütün faaliyetlerle ilgili duyurular yeterlidir. | … |
| 4 | Üniversitemizin sağladığı burs olanakları yeterlidir. | … |
| 5 | Merkez kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir. | … |
| 6 | Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan hizmetler genel olarak yeterlidir. | … |
| 7 | Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan yemeğin niteliği yeterlidir. | … |
| 8 | Üniversitemizin sosyal mekânları (kantin, kafeterya, büfe, vb.) yeterlidir. | … |
| 9 | Üniversitemizin spor tesisleri ihtiyacı karşılayacak yeterliktedir. | … |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 | Üniversitemiz tarafından sunulan sağlık hizmetleri yeterlidir. | … |
| 11 | Gençlik Danışma Merkezinde verilen hizmetler yeterlidir. |  … |
| 12 | Öğrenci otomasyon sistemi etkin ve yeterli çalışmaktadır. | … |
| 13 | Üniversitemizin internet sayfasından gerekli bilgilere ulaşılabilmektedir. | … |
| 14 | Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterlidir | … |
| 15 | Üniversitemizde genel kullanıma açık alanlar (bahçe, park yerleri, spor alanları, tuvaletler vb.) temiz ve bakımlıdır. | … |
| 16 | Yerleşkemize dışarıdan ulaşım olanakları yeterlidir. | … |
| 17 | Yerleşkemiz içindeki düzenlemeler (yol, trafik levhaları, otopark, yeşil alan, peyzaj vb.) yeterlidir. | … |
| 18 | Üniversitemizde fotokopi, kırtasiye vb. genel ihtiyacı karşılayacak nitelikte hizmetler yeterlidir. | … |
| 19 | Görükle yerleşkesi içindeki ulaşım olanakları yeterlidir. | … |
| 20 | Üniversitemizde öğrenci toplulukları etkin olarak çalışmaktadır. | … |
| 21 | Üniversitemizde mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. | … |
| 22 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinlikleri yeterlidir. | … |
| 23 | Genel olarak üniversitemizin öğrencilere sunduğu hizmetlerden memnunum. | … |
| İfade Grubu Ortalaması | … |

**3.2. Yönetsel Hizmetler**

Üniversiteye ait yönetsel hizmetlere yönelik katılımcıların değerlendirmelerinin yer aldığı bu kısım 11 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Yönetsel Hizmetlere İlişkin İfadeler

Tablo 6 incelendiğinde;

* **“……….”** ifadesi **% …** ortalama puan ile en yüksek ortalama puana sahip iken;
* **“……...”** ifadesi **% …** ortalama puan ile en düşük ortalama puana sahiptir.
* **Katılımcıların yönetsel hizmetlerden % … ortalama puan ile memnun olduğu** görülmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grup İfadeleri** | **Ortalama (%)** |
| 1 | Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmelikler hakkında yeterli bilgilendirme yapılır. | … |
| 2 | Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konularda öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmaları sağlanır. | … |
| 3 | Üniversitemizde öğrencilerin sorun ve önerilerini iletebileceği kanallar etkin çalışmaktadır. | … |
| 4 | Üniversitemiz üst yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir. | … |
| 5 | Fakülte/yüksekokul yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir. | … |
| 6 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "öğrenci işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir. | … |
| 7 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "not işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir. | … |
| 8 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur. | … |
| 9 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda ders ve sınav programları zamanında duyurulmaktadır | … |
| 10 | Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda tüm bürokratik işlemler kısa sürede bitirilir. | … |
| 11 | Genel olarak sunulan yönetsel hizmetlerden memnunum. | … |
| İfade Grubu Ortalaması | **…** |

**3.3. Eğitim Programları**

Üniversitede uygulanan eğitim programlarına yönelik katılımcıların değerlendirmelerinin yer aldığı bu kısım 19 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 7’da verilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Eğitim Programlarına İlişkin İfadeleri

Tablo 7 incelendiğinde;

* **“……..”** ifadesi **%...** ortalama ile en yüksek ortalama puana sahip iken;
* **“……...”** ifadesi **%...** ortalama ile en düşük ortalama puana sahiptir.
* **Katılımcıların eğitim programlarından %... ortalama puan ile memnun olduğu** görülmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grup İfadeleri** | **Ortalama (%)** |
| 1 | Dersler düzenli olarak yapılmaktadır. | 83,69 |
| 2 | Dersler açıklanan plana göre işlenir. | 81,11 |
| 3 | Dersler güncel bilgileri içermektedir. | 80,27 |
| 4 | Dersler için sunulan temel ve yardımcı kaynaklar günceldir. | 76,86 |
| 5 | Derslerin kuramsal ve uygulama ağırlığı uygun/dengeli dağıtılmıştır. | 68,83 |
| 6 | Dersler alanımla ilgili yeterlik kazandırmaktadır. | 72,46 |
| 7 | Dersler mesleki becerilerimin gelişmesi için yeterlidir. | 65,54 |
| 8 | Dersler bizi çalışma hayatına hazırlamaktadır. | 63,17 |
| 9 | Öğrenciler isteği ve ilgisi doğrultusunda seçmeli dersler alabilmektedir. | 62,63 |
| 10 | Ders geçme sisteminin adil olduğunu düşünüyorum. | 57,96 |
| 11 | Sınav soruları dersin içeriği ile uyumlu ve kapsamlıdır. | 69,39 |
| 12 | Eğitimin yapıldığı derslikler fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) yeterlidir. | 62,06 |
| 13 | Eğitimin yapıldığı derslikler teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yeterlidir. | 61,40 |
| 14 | Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamlar (laboratuvar, atölye, sera, işletme, vb.) yeterlidir. | 57,81 |
| 15 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. | 47,08 |
| 16 | Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABİ) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. | 45,72 |
| 17 | Üniversitemizde yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. | 45,82 |
| 18 | Üniversitemizde çift anadal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. | 45,65 |
| 19 | Genel olarak ön lisans/lisans eğitim programından memnunum. | 64,22 |
| İfade Grubu Ortalaması | 64,81 |

**3.4. Ders Veren Öğretim Elemanları**

Üniversitede ders veren öğretim elemanlarına yönelik katılımcıların gözüyle değerlendirmelerin yer aldığı bu kısım 10 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 8: Ders Veren Öğretim Elemanları ile İlgili İfadeler

Tablo 8 incelendiğinde;

* **“……...”**  ifadesi **%...** ortalama puan ile en yüksek puana sahip iken;
* **“……...”** ifadesi **%...** ortalama puan ile en düşük puana sahiptir.
* **Katılımcıların ders veren öğretim elemanlarından %... ortalama puanı ile memnun olduğu** görülmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grup İfadeleri** | **Ortalama (%)** |
| 1 | Öğretim elemanları, öğrencilerden neler beklenildiğini (derse devam, ödev, okuma listesi/ kaynaklar ve değerlendirme süreci vb...) dönemin başında internet üzerinden veya basılı olarak açık bir şekilde belirtir. | … |
| 2 | Öğretim elemanları dersin içeriğine uygun öğretim yöntemleri kullanmaktadır. | … |
| 3 | Öğretim elemanları dersleri işlerken (yüzyüze/uzaktan) dersin gerektirdiği eğitim teknolojilerinden (projeksiyon, web ortamı, vb.) yararlanır. | … |
| 4 | Derslerin uygulama/laboratuvar bölümü araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından yapılmaktadır. | … |
| 5 | Derslere, öğretim üyelerinin yerine düzenli olarak araştırma görevlileri (asistanlar) girmektedir. (T) | … |
| 6 | Öğretim elemanları öğrencilerin sınav, ödev, proje vb. değerlendirmelerinde adil davranır. | … |
| 7 | Öğretim elemanları öğrencileri araştırma yapmaya yönlendirir. | … |
| 8 | Öğretim elemanlarına ders dışında da ulaşılabilir. | … |
| 9 | Öğretim Elemanları öğrencileri staj süreçlerinde bilgilendirir ve destekler. | … |
| 10 | Öğretim Elemanları öğrencilerin sosyal etkinliklere ve öğrenci topluluklarına katılımını destekler. | … |
| İfade Grubu Ortalaması | … |

**3.5. Kuruma Bağlılık**

Katılımcıların “Kuruma Bağlılık” düzeylerinin değerlendirildiği bu kısım 4 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9: Kuruma Bağlılık ile İlgili İfadeler

Tablo 9 incelendiğinde; ankete katılan öğrencilerin **kuruma bağlılık puan ortalamasının %...** olduğu görülmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grup İfadeleri** | **Ortalama (%)** |
| 1 | Uludağ Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum. | … |
| 2 | Arkadaşlarıma ve yakınlarıma bu üniversiteyi tercih etmelerini tavsiye ederim. | … |
| 3 | Tekrar tercih yapabilseydim yine bu üniversiteyi tercih ederdim. | … |
| 4 | Tekrar tercih yapabilseydim yine bu üniversitenin aynı bölümünü tercih ederdim. | … |
| İfade Grubu Ortalaması | … |

**3.6. Uzaktan Eğitim**

Uzaktan eğitim faaliyeterine yönelik katılımcıların değerlendirmelerinin yer aldığı bu kısım 3 ifadeden oluşmaktadır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir ifadenin ortalama değerleri Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10: Uzaktan Eğitim ile İlgili İfadeler

Tablo 10 incelendiğinde;

ankete katılan öğrencilerin **%... ortalama puan ile uzaktan eğitim faaliyetlerinden** memnun olduğu görülmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grup İfadeleri** | **Ortalama (%)** |
| 1 | Çevrimiçi ders esnasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum. | … |
| 2 | Çevrimiçi dersler etkin olarak gerçekleşmektedir. | … |
| 3 | Çevrimiçi ders sırasında dersi anlatan öğretim üyesi ile etkin iletişim kurabiliyorum | … |
| İfade Grubu Ortalaması | … |

1. **GENEL SONUÇLAR**

Yukarıda her bir alt hizmet için ankete katılan öğrencilerin memnuniyet oranları üzerinde detaylı bir şekilde durulduktan sonra bu alt başlıkta genel sonuçlar verilecektir. Tablo 11 ve Şekil 3’te …….. dönemlerinin öğrenci memnuniyet değerlendirmeleri bir arada verilmektedir.

Tablo 11: Lisans ve Önlisans Eğitimi Öğrencileri Memnuniyet Anketi Değerlendirmeleri

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kriterler** | **20.. ….** | **20.. ….** | **20.. ….** | **20..****….** | **20..****….** | **20..****….** | **20..****….** | **20..****….** | **20..****….** | **20..****….** |
| ÖĞRENCİLERE SUNULAN HİZMETLER | … | … | … | … | … | … | … | … | … | … |
| YÖNETSEL HİZMETLER | … | … | … | … | … | … | … | … | … | … |
| EĞİTİM PROGRAMI | … | … | … | … | … | … | … | … | … | … |
| DERS VEREN ÖĞRETİM ELEMANLARI | … | … | … | … | … | … | … | … | … | … |
| KURUMA BAĞLILIK | … | … | … | … | … | … | … | … | … | … |
| UZAKTAN EĞİTİM |  | … | … | … | … |
| **GENEL MEMNUNİYET ORANI** | … | … | … | … | … | … | … | … | … | … |
| ***Katılım Sayısı (n)*** |  |  |  | … | … | … | … | … | … | … |

Şekil 3: Lisans ve Önlisans Eğitimi Öğrencileri Memnuniyet Anketi Değerlendirmeleri (2013-Temmuz 2022)

Şekil 4: Lisans ve Önlisans Eğitimi Öğrencileri Memnuniyet Anketi Değerlendirmeleri (…. 20..)

Şekil 4’te, 20.. yılı …. ayı Lisans ve Önlisans Eğitimi Öğrencileri memnuniyet anketi katılımcılarının genel başlık olarak ifade grupları değerlendirmeleri görülmektedir.

1. **GÖRÜŞLER VE ÖNERİLER**

|  |
| --- |
| *Görüşler ve Öneriler* |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |