

T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
PLANLAMA VE KALİTE BİRİMİ

**2018-2019 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI**  
**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET**  
**ANKETİ RAPORU**

## Ön söz

13 Kasım 2018 -13 Ocak 2019 tarihleri arasında “Ufuk Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi” düzenlenmiş ve anket çalışması 2018-2019 akademik yılda eğitim gören öğrenciler tarafından internet üzerinden cevaplanmıştır. Ankete 415 öğrenci katılmıştır. Bu raporda ankete verilen yanıtlar özetlenmektedir.

Toplam 68 sorunun yer aldığı Ufuk Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi 2 bölümden oluşmaktadır:

1. Kişisel Bilgiler: Bu bölümde, ankete katılan öğrenciler hakkında kişisel bilgiler yer almakta olup toplam 9 soru yöneltilmiştir.
2. Öğrenci Memnuniyet Durumları: Ankete katılan öğrencilere; Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri, Eğitim-Öğretim Faaliyetleri, İdari Personelin Yaklaşımı, Üniversitenin Sosyal Yaşam ve Faaliyetleri, Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetleri ile Kurumsal Aidiyete yönelik görüşleri sorulmuştur. Bu bölümde toplam 59 soru yöneltilmiştir.

Ufuk Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları ile ilgili görüşlerinizi, sorularınızı ve önerilerinizi Planlama ve Kalite Birimi [planlama.kalite@ufuk.edu.tr](mailto:planlama.kalite@ufuk.edu.tr) e-posta adresine ulaştırabilirsiniz.

Planlama ve Kalite Birimi

# 1.GİRİŞ

## 1.1.Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Ufuk Üniversitesinde eğitim alan öğrencilerin memnuniyet algısının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

## 1.2.Araştırmanın Kapsamı

Araştırma; Ufuk Üniversitesinde 2018-2019 eğitim-öğretim yılında eğitim alan 11 Akademik Birimde öğrenim gören 415 öğrenciye uygulanmıştır.

## 1.3.Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Anket formu, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye ilişkin 59 soru ile katılımcılar tarafından “5’li Likert-tipi soru” üzerinden yanıtlanmak üzere hazırlanmıştır. Ayrıca demografik yapıyı belirlemek için 9 soru sorulmuş olup toplamda 68 soru oluşturulmuştur. Anket çalışmasına online olarak katılım sağlanmıştır.

# 2.BULGULAR

## 2.1.Öğrenci Memnuniyetine İlişkin Dağılım

### 2.1.1. Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım

#### a. Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokuluna İlişkin Dağılım

Anket çalışmasına katılan öğrencilerin %16,6’sı Eğitim Fakültesi, %12,3’ü Fen-Edebiyat Fakültesi, %13,3’ü Hukuk Fakültesi, %11,6’sı İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, %3,4’ü Tıp Fakültesi, %1,4’ü Sağlık Bilimleri Enstitüsü, %11,1’i Sosyal Bilimler Enstitüsü, %19,5’i Hemşirelik Yüksekokulu, %1,9’u Adalet Meslek Yüksekokulu, %0,7’si Meslek Yüksekokulu, %8,2’si Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden oluşmaktadır. Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokuluna ilişkin dağılım Tablo 1’de gösterilmiştir.

#### b. Bölüme ve Anabilim Dalı/Programına İlişkin Dağılım

Anket çalışmasına katılan öğrencilerin %7,2’si Yabancı Diller Bölümü (Eğitim Fakültesi), %9,4’ü Eğitim Bilimi Bölümü (Eğitim Fakültesi), %12,3’ü Psikoloji Bölümü (Fen-Edebiyat Fakültesi), %13,3’ü Hukuk (Hukuk Fakültesi), %2,7’i İşletme Bölümü (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi), %4,3’ü Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü (İktisadi ve

İdari Bilimler Fakültesi), %1,7'si Uluslararası Ticaret Bölümü (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi), %2,9'u Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi), %3,4'ü Tıp (Tıp Fakültesi), %1,4'ü Sağlık Bilimleri Enstitüsü, %1,4'ü Hukuk (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %0,5'i İngiliz Dili Eğitimi (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %1,2'si İnsan Kaynakları Yönetimi (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %2,5'i İşletme (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %2,5'i Psikoloji (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %0,2'si Sağlık Kurumları İşletmeciliği (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %2,7'si Uluslararası İlişkiler (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %0,2'si Yönetim Bilişim Sistemleri (Sosyal Bilimler Enstitüsü), %19,5 Hemşirelik (Hemşirelik Yüksekokulu), %1,9'u Adalet (Adalet Meslek Yüksekokulu), %0,2'si Bilgisayar Programcılığı (Meslek Yüksekokulu), %0,2'si Bilgisayar Teknolojisi (Meslek Yüksekokulu), %0,2'si Sağlık Kurumları İşletmeciliği (Meslek Yüksekokulu), %2,7'si Fizyoterapi (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu), %4,1'i İlk ve Acil Yardım (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu), %0,2'si Patoloji Laboratuvar Teknikleri (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu), %0,2'si Tıbbi Görüntüleme Teknikleri, %1'i ise Tıbbi Laboratuvar Teknikleri (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu) Bölümü ve Anabilim Dalı/Program öğrencilerinden oluşmaktadır. Bölüme ve Anabilim Dalı/Programa ilişkin dağılım Tablo 2 ve Tablo 3'de gösterilmiştir.

#### **c. Program Türüne İlişkin Dağılım**

Ankete katılan öğrencilerden %13,5 Ön lisans, %73,5'i Lisans, %13'ü ise Lisansüstü eğitim almaktadır. Program türüne ilişkin dağılım Tablo 4'de gösterilmiştir.

#### **d. Cinsiyete İlişkin Dağılım**

Ankete katılanların %68,4'ü kadın, %31,6'sı ise erkek öğrencilerden oluşmaktadır. Cinsiyete ilişkin dağılım Tablo 5'de gösterilmiştir.

#### **e. Yaşa İlişkin Dağılım**

Anket çalışmasına katılanların %14,7'si 17-19 yaş aralığında, %48,7'si 20-22 yaş aralığında, %24,1'i 23-25 yaş aralığında olup %12,5'i 26 yaş ve üstüdür. Yaşa ilişkin dağılım Tablo 6'da gösterilmiştir.

#### **f. Sınıfa (Ön lisans/ Lisans için) İlişkin Dağılım**

Ankete katılan Ön lisans ve Lisans öğrencilerinden %21,5'i 1. Sınıf, %27,1'i 2. Sınıf, %22,5'i 3. Sınıf, %28,9'u 4. Sınıftır. Sınıfa (Ön lisans/ Lisans) ilişkin dağılım Tablo 7'de gösterilmiştir.

### **g. Üniversite sınavında Bölüm/ Program tercih sırasına (Ön lisans/ Lisans için) İlişkin Dağılım**

Ankete katılan Ön lisans ve Lisans öğrencilerinden %59,4'ü 1-5. Sırada, %22,2'si 6-10. Sırada, %8,4'ü 11-15. Sırada, %3,5'i 16-20. Sırada, %6,5'i 21-24. Sırada üniversitemizi tercih etmiştir. Üniversite sınavında Bölüm/ Program tercih sırasına (Ön lisans/ Lisans için) ilişkin dağılım Tablo 8'de gösterilmiştir.

### **h. Mezun Olduğu Liseye İlişkin Dağılım**

Ankete katılan öğrencilerin %21,2'si Devlet Lisesi, %0,7'si Süper Lise, %3,1'i Fen Lisesi, %12,8'i Meslek Lisesi, %35,9'u Anadolu Lisesi, %21,7'si Özel Okul/ Kolej, %0,3'ü Güzel Sanatlar Lisesi, %0,3'ü İmam Hatip Lisesi, %0,3'ü Sağlık Meslek Lisesi, %0,7'si Temel Lise, %0,3'ü Açık Lise, %0,3'ü Anadolu İmam Hatip Lisesi, %0,5'i Açık Öğretim Lisesi, %0,3'ü Anadolu Öğretmen/ Kolej, %1,6'sı Anadolu Öğretmen Lisesinden mezun olmuştur. Mezun olduğu liseye ilişkin dağılım Tablo 9'da gösterilmiştir.

## **2.1.2. Öğrencilerin Memnuniyetine İlişkin Dağılım**

### **2.1.2.1. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine Yönelik Memnuniyet**

Öğrencinin, üst yönetimin, bölüm başkanlarının ve diğer öğretim elemanlarının yaklaşımları ve karar alma süreçlerinin etkinliği ile ilgili memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Yönetici yaklaşımları ve karar alma süreçlerine ilişkin dağılıma göre (Tablo-10); anket çalışmasına katılan öğrencilerin %31,42'si kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtmiştir. %18,6'sı kararsız yanıtını vererek bu konuda fikir belirtmemekte, %49,98'i ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek yönetim ve karar alma süreçlerinden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

### **2.1.2.2. Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Yönelik Memnuniyet**

Bu bölümde öğrencilerin, staj, çift anadal/ yandal, yabancı dil eğitimi, yurtdışı program olanaklarına yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular açıklanmıştır.

Eğitim ve Öğretime ilişkin dağılıma göre (Tablo-11); anket çalışmasına katılanların %39,32'si kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %18,25'i kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir.

%42,43'ü ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek eğitim ve öğretime yönelik uygulamalardan memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

### **2.1.2.3. İdari Personelin Yaklaşımına Yönelik Memnuniyet**

Öğrencilerin, yönetimin, fakülte sekreterlerinin, öğrenci işleri müdürlüğü çalışanları ile idari personelin tutum ve davranışlarına yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

İdari personelin yaklaşımına ilişkin dağılıma göre (Tablo-12); anket çalışmasına katılanların %43,64'ü kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %18,08'i kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %38,28'i ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek idari personelin yaklaşımının yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

### **2.1.2.4. Üniversitenin Sosyal Yaşam ve Faaliyetlerine Yönelik Memnuniyeti**

Öğrencinin, Üniversitenin kültür, sanat ve spor hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversite sosyal yaşam ve faaliyetlerine ilişkin dağılıma göre (Tablo-13); anket çalışmasına katılanların %22,94'ü kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %20,26'sı kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %56,8'i ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek üniversitenin sosyal yaşam ve faaliyetlerine yönelik uygulamaların yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

### **2.1.2.5. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet**

Öğrencinin, ulaşım, teknik, araç-gereç, internet, derslikler, kütüphane hizmetleri, sağlık hizmetleri ve yemekhane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversitenin idari ve teknik hizmetlerine ilişkin dağılıma göre (Tablo-14); anket çalışmasına katılanların %34,6'sı kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %15,58'i kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %49,82'si ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek üniversitenin idari ve teknik hizmetlerine yönelik uygulamaların yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

### **2.1.2.6. Kurumsal Aidiyete Yönelik Memnuniyet**

Öğrencilerin, kurumsal aidiyete yönelik memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular bu bölümde açıklanmıştır.

Üniversite aidiyetine ilişkin dağılıma göre (Tablo-15); anket çalışmasına katılan öğrencilerin %33,03'ü kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını vererek memnuniyetlerini belirtirken, %20,17'si kararsızım yanıtı vererek bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir. %46,8'i ise katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum yanıtlarını vererek üniversiteye bağlılıklarının yeterli olmadığını ifade etmişlerdir.

## TABLÖLAR

### 1. Kişisel Bilgilere İlişkin Dağılım

**Tablo 1. Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokuluna İlişkin Dağılım**

Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokul	Frekans	Yüzde
Eğitim Fakültesi	69	16,6
Fen-Edebiyat Fakültesi	51	12,3
Hukuk Fakültesi	55	13,3
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	48	11,6
Tıp Fakültesi	14	3,4
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	6	1,4
Sosyal Bilimler Enstitüsü	46	11,1
Hemşirelik Yüksekokulu	81	19,5
Adalet Meslek Yüksekokulu	8	1,9
Meslek Yüksekokulu	3	0,7
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	34	8,2
<b>Toplam</b>	<b>415</b>	<b>100</b>

**Tablo 2. Bölüme İlişkin Dağılım**

Bölüm	Frekans	Yüzde
Yabancı Diller Eğitimi (Eğitim Fakültesi)	30	7,2
Eğitim Bilimi (Eğitim Fakültesi)	39	9,4
Psikoloji (Fen-Edebiyat Fakültesi)	51	12,3
Hukuk (Hukuk Fakültesi)	55	13,3
İşletme (İİBF)	11	2,7
Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (İİBF)	18	4,3
Uluslararası Ticaret(İİBF)	7	1,7
Yönetim Bilişim Sistemleri (İİBF)	12	2,9
Tıp (Tıp Fakültesi)	14	3,4
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	6	1,4
Hukuk (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	6	1,4
İngiliz Dili Eğitimi (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	2	0,5
İnsan Kaynakları Yönetimi (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	5	1,2
İşletme (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	10	2,5



Psikoloji (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	10	2,5
Sağlık Kurumları İşletmeciliği (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	1	0,2
Uluslararası İlişkiler (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	11	2,7
Yönetim Bilişim Sistemleri (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	1	0,2
Hemşirelik (Hemşirelik Yüksekokulu)	81	19,5
Adalet (Adalet MYO)	8	1,9
Bilgisayar Programcılığı (MYO)	1	0,2
Bilgisayar Teknolojisi (MYO)	1	0,2
Sağlık Kurumları İşletmeciliği (MYO)	1	0,2
Fizyoterapi (SHMYO)	11	2,7
İlk ve Acil Yardım (SHMYO)	17	4,1
Patoloji Laboratuvar Teknikleri (SHMYO)	1	0,2
Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (SHMYO)	1	0,2
Tıbbi Laboratuvar Teknikleri (SHMYO)	4	1
<b>Toplam</b>	<b>415</b>	<b>100</b>

**Tablo 3. Anabilim Dalı/Programa İlişkin Dağılım**

<b>Bölüm</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Yabancı Diller Eğitimi (Eğitim Fakültesi)	30	7,2
Eğitim Bilimi (Eğitim Fakültesi)	39	9,4
Psikoloji (Fen-Edebiyat Fakültesi)	51	12,3
Hukuk (Hukuk Fakültesi)	55	13,3
İşletme (İİBF)	11	2,7
Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler (İİBF)	18	4,3
Uluslararası Ticaret (İİBF)	7	1,7
Yönetim Bilişim Sistemleri (İİBF)	12	2,9
Tıp (Tıp Fakültesi)	14	3,4
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	6	1,4
Hukuk (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	6	1,4
İngiliz Dili Eğitimi (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	2	0,5
İnsan Kaynakları Yönetimi (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	5	1,2
İşletme (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	10	2,5
Psikoloji (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	10	2,5
Sağlık Kurumları İşletmeciliği (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	1	0,2
Uluslararası İlişkiler (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	11	2,7

Yönetim Bilişim Sistemleri (Sosyal Bilimler Enstitüsü)	1	0,2
Hemşirelik (Hemşirelik Yüksekokulu)	81	19,5
Adalet (Adalet MYO)	8	1,9
Bilgisayar Programcılığı (MYO)	1	0,2
Bilgisayar Teknolojisi (MYO)	1	0,2
Sağlık Kurumları İşletmeciliği (MYO)	1	0,2
Fizyoterapi (SHMYO)	11	2,7
İlk ve Acil Yardım (SHMYO)	17	4,1
Patoloji Laboratuvar Teknikleri (SHMYO)	1	0,2
Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (SHMYO)	1	0,2
Tıbbi Laboratuvar Teknikleri (SHMYO)	4	1
<b>Toplam</b>	<b>415</b>	<b>100</b>

**Tablo 4. Program Türüne İlişkin Dağılım**

Program Türü	Frekans	Yüzde
Ön Lisans	56	13,5
Lisans	305	73,5
Yüksek Lisans	54	13
<b>Toplam</b>	<b>415</b>	<b>100</b>

**Tablo 5. Cinsiyete İlişkin Dağılım**

	Kadın	Erkek	Toplam
<b>Frekans</b>	284	131	<b>415</b>
<b>Yüzde</b>	68,4	31,6	<b>100</b>

**Tablo 6. Yaşa İlişkin Dağılım**

	17-19	20-22	23-25	26 ve üstü	Toplam
<b>Frekans</b>	61	202	100	52	<b>415</b>
<b>Yüzde</b>	14,7	48,7	24,1	12,5	<b>100</b>

**Tablo 7. Sınıf (Ön lisans/ Lisans için) İlişkin Dağılım**

	1	2	3	4	Toplam
<b>Frekans</b>	81	102	85	109	<b>377</b>
<b>Yüzde</b>	21,5	27,1	22,5	28,9	<b>100</b>

**Tablo 8. Üniversite sınavında Bölüm/ Program tercih sırasına (Ön lisans/ Lisans için) İlişkin Dağılım**

Üniversite sınavında Bölüm/ Program tercih sırası (Ön lisans/ Lisans için)	Frekans	Yüzde
1-5	220	59,4
6-10	82	22,2
11-15	31	8,4
16-20	13	3,5
21-24	24	6,5
<b>Toplam</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

**Tablo 9. Mezun olduğu liseye ilişkin dağılım**

Mezun olduğunuz lise	Frekans	Yüzde
Devlet Lisesi	81	21,2
Süper Lise	3	0,7
Fen Lisesi	12	3,1
Meslek Lisesi	49	12,8
Anadolu Lisesi	137	35,9
Özel Okul / Kolej	83	21,7
Güzel Sanatlar Lisesi	1	0,3
İmam Hatip Lisesi	1	0,3
Sağlık Meslek Lisesi	1	0,3
Temel Lise	3	0,7
Açık Lise	1	0,3
Anadolu İmam Hatip Lisesi	1	0,3
Açık Öğretim Lisesi	2	0,5
Anadolu Öğretmen / Kolej	1	0,3
Anadolu Öğretmen Lisesi	6	1,6
<b>Toplam</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

## 2. Öğrencinin Memnuniyetine İlişkin Dağılım

Tablo 10. Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1	Üniversite yönetimi öğrencilerin sorunlarının çözümünde yeterli çabayı göstermektedir.	128	30,8	118	28,4	72	17,4	72	17,4	25	6	415	100
2	Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	145	34,9	122	29,4	72	17,4	54	13	22	5,3	415	100
3	Bölüm Başkanı/ Anabilim Dalı Başkanı iletilen sorunların çözümünde yeterli çabayı göstermektedir.	90	21,6	94	22,7	104	25,1	83	20	44	10,6	415	100
4	Ders dışı zamanlarda bölüm başkanlarına ve diğer öğretim elemanlarına ulaşabilmektedir.	68	16,4	65	15,7	60	14,5	153	36,8	69	16,6	415	100
	<b>Toplam</b>	<b>431</b>	<b>25,93</b>	<b>399</b>	<b>24,05</b>	<b>308</b>	<b>18,6</b>	<b>362</b>	<b>21,8</b>	<b>160</b>	<b>9,62</b>	<b>1660</b>	<b>100</b>

**Tablo 11. Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
5	Derslere gelen akademik kadro eğitim ihtiyaçlarını karşılamaktadır.	68	16,4	75	18,1	61	14,7	136	32,7	75	18,1	415	100
6	Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutumu ve yaklaşımları olumludur.	77	18,6	60	14,5	54	13	139	33,4	85	20,5	415	100
7	Danışmanımın bana ayırdığı zaman yeterlidir.	77	18,6	56	13,5	73	17,6	123	29,6	86	20,7	415	100
8	Ders programının hedefleri açıktır.	64	15,4	65	15,7	77	18,6	141	33,9	68	16,4	415	100
9	Programın alanla ilgili bilgi ve beceri düzeyi yeterlidir.	71	17,1	67	16,1	89	21,4	128	30,9	60	14,5	415	100
10	Dersler açık ve anlaşılır biçimde yapılmaktadır.	68	16,4	65	15,7	76	18,3	135	32,5	71	17,1	415	100
11	Bölümün/Programın dersleri iş hayatına hazırlamaktadır.	80	19,3	66	15,9	81	19,5	135	32,5	53	12,8	415	100
12	Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	136	32,8	85	20,5	79	19	73	17,6	42	10,1	415	100
13	Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektiftir.	99	23,9	61	14,7	70	16,9	124	29,8	61	14,7	415	100
14	Sınavlar sonrasında sınav ilgili öğrencilere geri bildirim yapılmaktadır.	97	23,3	65	15,7	70	16,9	122	29,4	61	14,7	415	100
15	Değerlendirmede ödev ve proje gibi diğer çalışmalar dikkate alınmaktadır.	79	19	56	13,5	65	15,7	148	35,7	67	16,1	415	100
16	Üniversitenin sağlamış olduğu staj olanakları yeterlidir.	107	25,8	75	18,1	130	31,3	74	17,8	29	7	415	100
17	Çift Anadal/ Yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	176	42,5	115	27,7	71	17,1	35	8,4	18	4,3	415	100
18	Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir.	175	42,1	92	22,2	73	17,6	49	11,8	26	6,3	415	100
19	Öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı programları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	168	40,5	95	22,9	67	16,1	53	12,8	32	7,7	415	100
	<b>Toplam</b>	<b>1542</b>	<b>24,78</b>	<b>1098</b>	<b>17,65</b>	<b>1136</b>	<b>18,25</b>	<b>1615</b>	<b>25,92</b>	<b>834</b>	<b>13,4</b>	<b>6225</b>	<b>100</b>

**Tablo 12. İdari Personelin Yaklaşımına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
20	Fakülte/ Enstitü/ Yüksekokul/ Meslek Yüksekokul yönetiminin öğrenci sorun ve önerilerine karşı tutum ve yaklaşımları olumludur.	131	31,6	77	18,6	85	20,5	75	18,1	47	11,2	415	100
21	Bölüm sekreterlerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	93	22,4	68	16,4	78	18,8	105	25,3	71	17,1	415	100
22	Öğrenci işleri çalışanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	111	26,8	67	16,1	73	17,6	108	26	56	13,5	415	100
23	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	83	20	62	14,9	81	19,5	129	31,1	60	14,5	415	100
24	Güvenlik görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	60	14,5	42	10,1	58	14	145	34,9	110	26,5	415	100
	<b>Toplam</b>	<b>478</b>	<b>23,06</b>	<b>316</b>	<b>15,22</b>	<b>375</b>	<b>18,08</b>	<b>562</b>	<b>27,08</b>	<b>344</b>	<b>16,56</b>	<b>2075</b>	<b>100</b>

**Tablo 13. Üniversitenin Sosyal Yaşam ve Faaliyetlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
25	Üniversitenin sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikleri yeterlidir.	181	43,6	102	24,6	66	15,9	38	9,2	28	6,7	415	100
26	Öğrenci toplulukları, ilgi ve yeteneklerime uygundur.	147	35,5	91	21,9	79	19	66	15,9	32	7,7	415	100
27	Üniversitenin spor olanakları yeterlidir.	158	38,1	99	23,9	79	19	54	13	25	6	415	100
28	Sosyal, kültürel ve spor faaliyetlerinde zamanında haber verilmektedir.	161	38,8	92	22,2	75	18,1	52	12,5	35	8,4	415	100
29	İş dünyasının tanınması için Üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamaktadır.(panel, konferans, gezi vb.)	132	31,8	84	20,2	84	20,2	82	19,8	33	8	415	100
30	Üniversitenin engelli öğrencilere yönelik hizmetlerini yeterlidir.	91	21,9	76	18,3	122	29,4	80	19,3	46	11,1	415	100
	<b>Toplam</b>	<b>870</b>	<b>34,95</b>	<b>544</b>	<b>21,85</b>	<b>505</b>	<b>20,26</b>	<b>372</b>	<b>14,95</b>	<b>199</b>	<b>7,99</b>	<b>2490</b>	<b>100</b>

**Tablo 14. Üniversitenin İdari ve Teknik Hizmetlerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
31	Derslikler öğrenci kapasitesine uygundur.	133	32	71	17,1	53	12,8	103	24,8	55	13,3	415	100
32	Dersliklerin temizliğinden memnunum.	89	21,4	45	10,9	42	10,1	126	30,4	113	27,2	415	100
33	Dersliklerin ısınmasından memnunum.	103	24,8	56	13,5	48	11,6	117	28,2	91	21,9	415	100
34	Derslerde öğretim teknolojileri etkili olarak (projeksiyon cihazı, tepegöz vb.) kullanılmaktadır.	94	22,7	49	11,8	42	10,1	134	32,3	96	23,1	415	100
35	Bilgisayar laboratuvarlarındaki bilgisayar sayısı yeterlidir.	115	27,7	65	15,7	91	21,9	89	21,4	55	13,3	415	100
36	Kampüs içinde internet hizmetleri yeterlidir.	168	40,5	94	22,7	61	14,7	50	12	42	10,1	415	100
37	Üniversitenin web sayfasında gerekli bilgilere ulaşılabilmektedir.	95	22,9	81	19,5	70	16,9	108	26	61	14,7	415	100
38	Üniversitenin kütüphane olanakları yeterlidir.	153	36,8	87	21	52	12,5	82	19,8	41	9,9	415	100
39	Kütüphanedeki kaynaklar yeterlidir.	134	32,3	89	21,4	73	17,6	76	18,3	43	10,4	415	100
40	Kütüphaneden ödünç alma sistemi anlaşılır ve kolaydır.	84	20,2	52	12,5	81	19,5	117	28,3	81	19,5	415	100
41	Kütüphane çalışma saatleri uygundur.	84	20,2	56	13,5	53	12,8	113	27,2	109	26,3	415	100
42	Kütüphane görevlilerinin öğrencilere karşı tutum ve yaklaşımları olumludur.	76	18,3	37	8,9	78	18,8	120	28,9	104	25,1	415	100
43	Üniversitenin çalışma salonları yeterlidir.	167	40,3	88	21,2	67	16,1	57	13,7	36	8,7	415	100
44	Üniversitenin temizlik hizmetleri sağlığa uygunluk açısından yeterlidir.	105	25,3	61	14,7	57	13,7	111	26,8	81	19,5	415	100
45	Üniversitemizde sunulan yemek hizmetleri olanakları yeterlidir.	193	46,5	77	18,6	57	13,7	51	12,3	37	8,9	415	100
46	Yemek kalitesi (tadı, temizliği, görünümü vb.) uygundur.	174	41,9	93	22,4	70	16,9	46	11,1	32	7,7	415	100
47	Yemek fiyatları uygundur.	227	54,7	83	20	53	12,8	27	6,5	25	6	415	100
48	Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir.	152	36,6	73	17,6	67	16,1	75	18,1	48	11,6	415	100
49	Kantinde sunulan ürünlerin kalitesi uygundur.	167	40,2	85	20,5	59	14,2	68	16,4	36	8,7	415	100
50	Kantinin fiziksel koşulları yeterlidir.	178	42,9	97	23,4	58	14	52	12,5	30	7,2	415	100

51	Üniversitenin sağlık hizmetleri yeterlidir.	97	23,4	65	15,7	98	23,6	93	22,4	62	14,9	415	100
52	Üniversitenin fotokopi olanakları yeterlidir.	173	41,6	88	21,2	60	14,5	60	14,5	34	8,2	415	100
53	Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri uygundur.	126	30,4	79	19	85	20,5	85	20,5	40	9,6	415	100
54	İncek Kampüsüne ulaşım yeterlidir.	164	39,5	72	17,4	69	16,6	64	15,4	46	11,1	415	100
55	Servisler, servis saatine uygun olarak hareket eder.	122	29,4	53	12,8	72	17,3	103	24,8	65	15,7	415	100
	<b>Toplam</b>	<b>3373</b>	<b>32,5</b>	<b>1796</b>	<b>17,32</b>	<b>1616</b>	<b>15,58</b>	<b>2127</b>	<b>20,5</b>	<b>1463</b>	<b>14,1</b>	<b>10375</b>	<b>100</b>

**Tablo 15. Kurumsal Aidiyete Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler**

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
56	Ufuk Üniversitesini herkese öneririm.	129	31,1	88	21,2	104	25,1	64	15,4	30	7,2	415	100
57	Bölüm/Programdan genel olarak memnunum.	91	21,9	64	15,4	69	16,6	111	26,8	80	19,3	415	100
58	Genel olarak Ufuk Üniversitesinden memnunum.	120	28,9	87	21	83	20	87	21	38	9,1	415	100
59	Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum.	121	29,1	77	18,6	79	19	82	19,8	56	13,5	415	100
	<b>Toplam</b>	<b>461</b>	<b>27,75</b>	<b>316</b>	<b>19,05</b>	<b>335</b>	<b>20,17</b>	<b>344</b>	<b>20,75</b>	<b>204</b>	<b>12,28</b>	<b>1660</b>	<b>100</b>



### 2.1.2.7. Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Sıralama

**Tablo 16. Memnuniyet Düzeylerini Belirtir Sıralama**

	<b>Bölümler</b>	<b>Memnuniyet Oranı (%)</b>
<b>1</b>	İdari Personelin Yaklaşımı	<b>%43,64</b>
<b>2</b>	Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	<b>%39,32</b>
<b>3</b>	İdari ve Teknik Hizmetler	<b>%34,6</b>
<b>4</b>	Kurumsal Aidiyet	<b>%33,03</b>
<b>5</b>	Yönetici Yaklaşımları ve Karar Alma Süreçleri	<b>%31,42</b>
<b>6</b>	Üniversitenin Sosyal Yaşam ve Faaliyetleri	<b>%22,94</b>

## SONUÇ

Yapılan araştırma ile Ufuk Üniversitesinin çok yönlü değerlendirilmesine yönelik öğrenci görüşleri alınmış ve analiz edilmiştir. Öğrenci görüşlerinin alınması Üniversitemiz kalite süreci içerisinde yöneticilere, öğretim üyelerine ve diğer personellerimize yol gösterici olacaktır.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik 68 soru önermesi katılımcılar tarafından “5’li Likert tipi ölçek” (Tamamen Katılmıyorum:1 Tamamen Katılıyorum:5 olacak şekilde) üzerinden yanıtlamak üzere hazırlanmıştır. 2018-2019 eğitim-öğretim yılı öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarına göre öğrencilerin %54,29 memnuniyeti ortaya çıkmıştır. 2018-2019 eğitim-öğretim yılı öğrenci memnuniyet anketi sonuçları soru grupları içerisinde değerlendirildiğinde ve memnuniyet oranlarına göre (kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarının toplamı) sıralandığında en yüksek oranda ‘İdari Personelin Yaklaşımı’ (%43,64) soru grubu memnuniyetle karşılanırken, ‘Üniversitenin Sosyal Yaşam ve Faaliyetleri’ (%22,94) soru grubunda memnuniyet düzeylerinin diğer konulara göre daha az olduğu görülmektedir.

Yapılan anket çalışmasına katılanların memnuniyetlerini en az olarak belirttikleri sorular ise şunlardır:

- Öğrenci işleri çalışanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur. (%39,5)
- Derslikler öğrenci kapasitesine uygundur. (%38,1)
- Üniversitenin sağlık hizmetleri yeterlidir. (%37,3)
- Bilgisayar laboratuvarlarındaki bilgisayar sayısı yeterlidir. (%34,7)
- Kendimi Ufuk Üniversitesi ailesinin bir bireyi olarak görüyorum. (%33,3)
- Bölüm Başkanı/ Anabilim Dalı Başkanı iletilen sorunların çözümünde yeterli çabayı göstermektedir. (%30,6)
- Üniversitenin engelli öğrencilere yönelik hizmetleri yeterlidir. (%30,4)
- Genel olarak Ufuk Üniversitesinden memnunum (%30,1)
- Üniversitenin araç giriş ve otopark düzenlemeleri uygundur. (%30,1)
- Üniversitenin kütüphane olanakları yeterlidir. (%29,7)
- Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) yeterlidir. (%29,7)
- Fakülte/Enstitü/ Yüksekokul/ Meslek Yüksekokul yönetiminin öğrenci sorun ve önerilerine karşı tutum ve yaklaşımları olumludur. (%29,3)
- Kütüphanedeki kaynaklar yeterlidir. (%28,7)
- İş dünyasının tanınması için Üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlanmaktadır. (panel, konferans, gezi vb.) (%27,8)
- Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir. (%27,7)

- İncek Kampüsüne ulaşım yeterlidir. (%26,5)
- Kantinde sunulan ürünlerin kalitesi uygundur.(%25,1)
- Üniversitenin sağlamış olduğu staj olanakları yeterlidir. (%24,8)
- Öğrenci toplulukları, ilgi ve yeteneklerime uygundur. (23,6)
- Üniversite yönetimi öğrencilerin sorunlarının çözümünde yeterli çabayı göstermektedir. (%23,4)
- Üniversitenin fotokopi olanakları yeterlidir. (%22,7)
- Ufuk Üniversitesini herkese öneririm. (%22,6)
- Üniversitenin çalışma salonları yeterlidir. (%22,4)
- Kampüs içinde internet hizmetleri yeterlidir. (%22,1)
- Üniversitemizde sunulan yemek hizmetleri olanakları yeterlidir. (%21,2)
- Sosyal, kültürel ve spor faaliyetleri zamanında haber verilmektedir.(%20,9)
- Öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı programları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. (%20,5)
- Kantinin fiziksel koşulları yeterlidir. (%19,7)
- Üniversitenin spor olanakları yeterlidir. (%19)
- Yemek kalitesi (tadı, temizliği, görünümü vb.) uygundur. (%18,8)
- Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir. (%18,3)
- Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir. (%18,1)
- Üniversitenin sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikleri yeterlidir. (%15,9)
- Çift Anadal/ Yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır. (%12,7)
- Yemek fiyatları uygundur. (%12,5)

Yemekhanenin ve kantinin fiziksel koşullarında, ürünlerin kalitesinde, fiyatları ve yemek hizmetleri olanaklarında iyileştirme yapılması ve bu konuda Ufuk Üniversitesi Yemek Komisyonunda raporun görüşülmesi ve komisyonun üst yönetime görüş ve önerilerini sunması,

Kütüphane olanaklarının ve kaynakların yetersizliği ile ilgili Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğünün üst yönetime görüş ve önerilerini sunması,

Öğrencilerin çalışma ortamında ihtiyaç duyulan mekânsal alanların, donanım ve araç-gereç desteğinin yetersiz olduğu görülmektedir. Ayrıca araç giriş ve otopark alanlarının, spor olanaklarının, sosyal ve kültürel faaliyetlerin yeterli olmadığı görülmektedir. Bu konulardaki memnuniyetsizliğin giderilmesi için Balgat ve İncek Kampüsü İdari İşler Müdürlüğünün üst yönetime görüş ve önerilerini sunması,

Üniversitenin engelli öğrencilere yönelik hizmetlerinin yeterli olmasını sağlamak amacı ile Ufuk Üniversitesi Engelli Öğrenci Birimi yöneticileri aktif olarak görüşlerini üst yönetime sunması,

Öğrencilerin iş dünyasını tanınmasına yönelik çeşitli olanakların ve yurt dışı programları ile ilgili bilgilendirmenin yetersiz olduğu görülmektedir. Bu konudaki memnuniyetsizliği gidermek amacı ile Kariyer Yönlendirme ve Uluslararası İlişkiler Biriminin üst yönetime görüşlerini sunması,

Öğrenci işleri çalışanlarının, öğrencilere karşı tutum ve davranışlarında olumsuz bir izlenim görülmektedir. Bu konuda Öğrenci İşleri Müdürlüğünün, bu memnuniyetsizliğin giderilebilmesi için çözüm önerileri sunması,

Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği, çift anadal/yandal ve staj olanaklarının yeterliliği konusunda öğrencilerin memnuniyetlerinin düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca Bölüm Başkanı/Anabilim Dalı Başkanı, Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokul yönetiminin öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı tutum ve yaklaşımlarında da memnuniyetsizlik görülmektedir. Bu memnuniyetsizliklerin giderilmesi için Akademik birim yöneticilerinin akademik kurullarda görüşme yaparak üst yönetime çözüm önerisi sunması, önem arz etmektedir.

Yapılan anket çalışması sonucunda ortaya çıkan, gelişmeye açık konuların ilgili yetkili mercilerden gelecek olan görüş ve öneriler doğrultusunda iyileştirmeler yapılacaktır.