



**T.C
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ GENEL MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU**

**Raporu Düzenleyen
Kalite Geliştirme Çalışma Alt Komisyonu**

Şubat 2021

2020-2021 Akademik yılı Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi Uygulaması

Üniversitemizde öğrenci genel memnuniyetinin izlenmesi çalışmaları kapsamında “Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi” oluşturulmuştur. Öğrenciler, anketi <http://anket.arel.edu.tr/286587> bağlantı adresinden öğrenci numarası ile giriş yaparak cevaplamışlardır. Anket 15 Kasım 2020 ile 31 Ocak 2021 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket sistemine girişler, kurum dışı girişlerin engellenmesi amacıyla öğrenci numarası ile yapılmıştır.

Toplam 262 katılımcının katılımı ile cevaplanan Öğrenci Genel Memnuniyet anketinde, genel memnuniyet “Yönetişim Hizmetleri”, “Kariyer Gelişim ve Kariyer Desteği”, “Üniversite Hizmet Faaliyetleri” olmak üzere dört ana başlıkta 69 soru ile sorgulanmıştır. Ankette yer alan her soruda genel memnuniyete yönelik algı 5’li Likert tipi ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ankette yer alan sorular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi Soruları

Yönetişim Hizmetleri	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Karsızım	4. Katılıyorum	5. Katılıyorum
İhtiyacım olduğunda Üniversite Yöneticilerine ve Akademik Birim Yöneticilerine kolaylıkla ulaşabiliyorum.					
Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.					
Üniversitemiz öğrencilerin sorun ve önerilerine yakın ilgi gösterir.					
Öğrencilerin yönetsel süreçlere katılımı teşvik edilir.					
Öğrenci İşleri taleplerimizi hızla eksiksiz hazırlar.					
Sınav ve ders programları zamanında ilan edilir.					
Taleplerimizi iletmek için var olan mekanizmaların işleyişinden memnunum.					
Akademik takvim bilgilendirici şekilde hazırlanmıştır.					
Öğrenci Dekanlığının faaliyetlerini yeterli buluyorum					
Üniversitede duyurular zamanında ve etkin yapılmaktadır.					

Üniversite yöneticileri akademik soru ve sorunlarına duyarlıdır.						
Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	<table border="1"> <tr> <td>1. Kesinlikle katılmıyorum</td> <td>2. Katılmıyorum</td> <td>3. Kararsızım</td> <td>4. Katılıyorum</td> <td>5. Kesinlikle Katılıyorum</td> </tr> </table>	1. Kesinlikle katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum		
Bölüm ders içerikleri güncel bilgileri içerecek şekilde tasarlanmıştır.						
Bölüm müfredatı bizi çalışma hayatına hazırlar nitelikte güncel derslerden oluşmaktadır.						
Ders öğrenme çıktıları alanıyla ilgili yetkinlik kazandırmaktadır.						
Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.						
Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilmektedir						
Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.						
Eğitim-öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik yaklaşımını yeterli buluyorum.						
Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır						
İlgimiz doğrultusunda seçmeli ders alabiliyoruz.						
Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterli düzeydedir.						
Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.						
Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır						
Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır						
Derslerde ölçme ve değerlendirmeler adil yapılmaktadır.						

Muafiyet, not itiraz vb işlemler şeffaf ve adil yürütülmektedir.						
Üniversitemizde uygulanan Akademik Danışmanlık sistemini yeterli buluyorum						
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı genel tutumu tatmin edicidir.						
Ders öğretim elemanları akademik soru ve sorunlarıma duyarlıdır						
Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.						
Öğrenme gücümü çaktığım durumlarda dersimin öğretim elemanından gerekli desteği alabiliyorum.						
Üniversitenin uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesini yeterli buluyorum.						
Üniversitenin sunduğu laboratuvar ve araştırma olanaklarından memnunum						
Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını yeterli buluyorum.						
Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını sınav dönemlerinde rahatlıkla kullanırım						
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	<table border="1"> <tr> <td>1. Kesinlikle Katılmıyorum</td> <td>2. Katılmıyorum</td> <td>3. Kararsızım</td> <td>4. Katılıyorum</td> <td>5. Kesinlikle Katılıyorum</td> </tr> </table>	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum		
ArelKAM'ın düzenlediği sertifika programlarını yeterli buluyorum.						
İş dünyasını tanınması için üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamaktadır (konuşmacı getirme, teknik gezi, staj, vs.)						
Üniversitemizin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerini yeterli buluyorum.						
Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerinden memnunum.						
Üniversitenin sunduğu ÇAP ve YANDAL uygulamalarını yeterli buluyorum.						

ArelTTO'nun öğrencileri araştırmaya teşvik etmek konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunum.						
ArtıArel'in öğrencileri girişimciliğe özendirmek konusunda yaptığı faaliyetlerden menunum.						
Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapamamız teşvik edilmektedir.						
Üniversitemizde kişisel ve kariyer gelişimimiz için yeteri kadar seminer, konferans, kongre gibi faaliyetler düzenlenmektedir.						
Üniversitede ve Bölümümde kariyer olanakları ile ilgili olarak öğrencilere bilgi sunulmaktadır						
Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı destekten memnunum						
Üniversitenin mezun olduktan sonra iş bulmam konusunda destek olmasını beklerim						
Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunum.						
Üniversite Hizmet Faaliyetleri	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1. Kesinlikle Katılmıyorum</th> <th>2. Katılmıyorum</th> <th>3. Kararsızım</th> <th>4. Katılmıyorum</th> <th>5. Kesinlikle Katılıyorum</th> </tr> </thead> </table>	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılmıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılmıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum		
Dersliklerin ısı ve aydınlatma altyapısını yeterli buluyorum.						
Yerleşke içinde birimlere/sınıflara rahatlıkla ulaşabiliyorum						
Erasmus değişim programlarını ve uluslararası ofisin hizmetlerini yeterli buluyorum.						
Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.						
Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.						
Kütüphane çalışma ortamından memnunum.						
Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunum.						
Üniversite yurt hizmet ve güvenliğinden memnunum.						
Servis ve ulaşım hizmetlerinden memnunum.						
Üniversitenin güvenlik tedbirleri yeterlidir.						

Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunum.	
Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunum.	
Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatından memnunum.	
Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.	
Üniversitenin burs olanaklarını yeterli buluyorum.	
Üniversitenin internet ve email hizmetlerinden memnunum.	
Üniversitenin sosyal tesislerini yeterli buluyorum	
Üniversitenin yurt imkanlarını yeterli buluyorum	
Üniversitenin sosyal tesislerinin kalitesinden memnunum	
Üniversitenin yurt imkanlarını kaliteli buluyorum	
Eğitim aldığım yerleşkenin konumundan memnunum	

Anket sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde öğrenci genel memnuniyetinde katılım oranının ortalama **% 66,9** olduğu belirlenmiştir.

Anketin, Yönetişim hizmetleri başlığına verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 64,9 olduğu belirlenmiştir. Anketin bu ölçeğine verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir. Bu ölçekte ortalama katılım oranının altında kalan memnuniyetin en düşük olduğu ölçüt, % 60,2 memnuniyet oranı ile “Öğrenci İşleri taleplerimizi hızla eksiksiz hazırlar.” ölçütü olmuştur. Öte yandan bu ölçekte ortalama katılım oranının üstünde olan memnuniyetin en yüksek olduğu ölçütün %73,5 katılım oranı ile “Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.” ölçütü olmuştur.

Tablo 2. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Yönetişim Hizmetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Yönetişim Hizmetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
İhtiyacım olduğunda Üniversite Yöneticilerine ve Akademik Birim Yöneticilerine kolaylıkla ulaşabiliyorum.	18,3%	29,4%	32,1%	9,9%	10,3%	67,1%
Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.	25,6%	34,4%	26,3%	9,5%	4,2%	73,5%
Üniversitemiz öğrencilerin sorun ve önerilerine yakın ilgi gösterir.	14,1%	27,9%	31,3%	13,0%	13,7%	63,1%

Öğrencilerin yönetsel süreçlere katılımı teşvik edilir.	13,4%	31,7%	30,9%	13,0%	11,1%	64,7%
Öğrenci İşleri taleplerimizi hızla eksiksiz hazırlar.	11,5%	23,7%	33,6%	16,8%	14,5%	60,2%
Sınav ve ders programları zamanında ilan edilir.	14,1%	30,9%	26,0%	13,4%	15,6%	62,9%
Taleplerimizi iletmek için var olan mekanizmaların işleyişinden memnunum.	13,4%	30,5%	26,7%	13,7%	15,6%	62,4%
Akademik takvim bilgilendirici şekilde hazırlanmıştır.	14,9%	32,8%	30,5%	10,3%	11,5%	65,9%
Öğrenci Dekanlığının faaliyetlerini yeterli buluyorum	15,6%	31,7%	26,7%	13,7%	12,2%	64,9%
Üniversitede duyurular zamanında ve etkin yapılmaktadır.	14,1%	30,5%	27,5%	14,1%	13,7%	63,4%
Üniversite yöneticileri akademik soru ve sorunlarıma duyarlıdır.	14,1%	36,6%	28,2%	6,5%	14,5%	65,8%
Ortalama						64,9%

Anketin ikinci ölçütü olan “Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının %69,2 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının %56,7 ile “Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.” sorusunda olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının altında kalan ikinci en düşük katılım oranının % 57,1 ile “Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.” sorusunda olduğu görülmüştür. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının %80,5 ile “Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır” sorusunda olmuştur. Bu ölçütte katılım oranının en yüksek olduğu ikinci soru %75,9 ile “Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.” olmuştur. Bu ölçütte sorulan sorulara verilen cevapların analizi Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
Bölüm ders içerikleri güncel bilgileri içerecek şekilde tasarlanmıştır.	27,9%	38,5%	24,0%	4,2%	5,3%	75,8%
Bölüm müfredatı bizi çalışma hayatına hazırlar nitelikte güncel derslerden oluşmaktadır.	25,2%	34,7%	27,5%	6,5%	6,1%	73,3%

Ders öğrenme çıktıları alanımla ilgili yetkinlik kazandırmaktadır.	25,2%	38,5%	24,0%	8,0%	4,2%	74,4%
Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.	27,1%	41,2%	22,1%	3,4%	6,1%	75,9%
Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilmektedir	24,0%	34,0%	26,0%	9,5%	6,5%	71,9%
Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.	25,6%	37,0%	22,1%	5,3%	9,9%	72,6%
Eğitim-öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik yaklaşımını yeterli buluyorum.	25,6%	35,9%	25,2%	5,0%	8,4%	73,1%
Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır	21,4%	29,8%	30,5%	9,9%	8,4%	69,2%
İlgimiz doğrultusunda seçmeli ders alabiliyoruz.	15,3%	26,7%	30,2%	9,5%	18,3%	62,2%
Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterli düzeydedir.	16,8%	31,7%	27,9%	9,5%	14,1%	65,5%
Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.	11,8%	25,6%	22,1%	17,2%	23,3%	57,1%
Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır	19,5%	32,4%	26,3%	10,3%	11,5%	67,6%
Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır	41,6%	31,7%	18,3%	4,2%	4,2%	80,5%
Derslerde ölçme ve değerlendirmeler adil yapılmaktadır.	28,2%	38,9%	21,0%	5,0%	6,9%	75,3%
Muafiyet, not itiraz vb işlemler şeffaf ve adil yürütülmektedir.	23,7%	38,5%	26,3%	4,6%	6,9%	73,5%
Üniversitemizde uygulanan Akademik Danışmanlık sistemini yeterli buluyorum	17,9%	32,4%	28,6%	10,7%	10,3%	67,3%
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı genel tutumu tatmin edicidir.	27,5%	35,5%	25,6%	5,0%	6,5%	74,6%
Ders öğretim elemanları akademik soru ve sorunlarına duyarlıdır	29,4%	34,4%	25,6%	3,4%	7,3%	75,1%
Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.	14,1%	21,8%	21,4%	18,7%	24,0%	56,7%
Öğrenme güçlüğü çektiğim durumlarda dersimin öğretim elemanından gerekli desteği alabiliyorum.	27,5%	31,3%	24,8%	7,3%	9,2%	72,2%
Üniversitenin uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	17,2%	26,0%	26,3%	10,7%	19,8%	62,0%
Üniversitenin sunduğu laboratuvar ve araştırma olanaklarından memnunum	10,7%	27,5%	32,8%	13,4%	15,6%	60,9%
Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını yeterli buluyorum.	11,8%	29,8%	29,0%	12,2%	17,2%	61,4%
Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını sınav dönemlerinde rahatlıkla kullanırım	13,7%	31,7%	29,4%	10,7%	14,5%	63,9%
Ortalama						69,2%

Anketin üçüncü ölçütü olan “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 67,5 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının % 63,4 ile “Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı destekten memnunum.” sorusunda olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının altında kalan ikinci en düşük katılım oranının % 63,9 ile “Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapmamız teşvik edilmektedir.” sorusunda olduğu görülmüştür. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının % 70,1 ile “Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunum.” sorusunda olmuştur. Bu ölçütte sorulan “Üniversitenin mezun olduktan sonra iş bulmam konusunda destek olmasını beklerim.” sorusuna verilen cevaplardan, öğrencilerin bu alandaki beklentisinin % 82,5 oranında olduğu görülmüştür. Bu ölçüte verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
ArelKAM'ın düzenlediği sertifika programlarını yeterli buluyorum.	15,3%	34,4%	33,2%	8,8%	8,4%	67,9%
İş dünyasını tanıması için üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamaktadır (konuşmacı getirme, teknik gezi, staj, vs.)	15,6%	32,8%	29,4%	10,3%	11,8%	66,0%
Üniversitemizin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerini yeterli buluyorum.	16,4%	31,7%	33,2%	8,4%	10,3%	67,1%
Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerinden memnunum.	13,4%	29,8%	34,4%	9,9%	12,6%	64,4%
Üniversitenin sunduğu ÇAP ve YANDAL uygulamalarını yeterli buluyorum.	14,1%	30,2%	34,4%	10,3%	11,1%	65,2%
ArelTTO'nun öğrencileri araştırmaya teşvik etmek konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunum.	14,9%	28,2%	38,5%	8,8%	9,5%	66,0%
ArtıArel'in öğrencileri girişimciliğe özendirmek konusunda yaptığı faaliyetlerden menunum.	15,6%	27,9%	37,4%	9,9%	9,2%	66,2%
Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapmamız teşvik edilmektedir.	15,3%	26,3%	33,2%	13,0%	12,2%	63,9%
Üniversitemizde kişisel ve kariyer gelişimimiz için yeteri kadar seminer, konferans, kongre gibi faaliyetler düzenlenmektedir.	19,8%	28,2%	33,2%	8,0%	10,7%	67,6%

Üniversitede ve Bölümümde kariyer olanakları ile ilgili olarak öğrencilere bilgi sunulmaktadır	19,1%	27,9%	34,0%	8,8%	10,3%	67,4%
Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı destekten memnunum	14,5%	25,2%	35,5%	12,2%	12,6%	63,4%
Üniversitenin mezun olduktan sonra iş bulmam konusunda destek olmasını beklerim	52,3%	20,2%	19,8%	3,1%	4,6%	82,5%
Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunum.	22,5%	30,9%	30,2%	7,3%	9,2%	70,1%
Ortalama						67,5%

Anketin dördüncü ölçütü olan “Üniversite Hizmet Faaliyetleri”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 66,1 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının % 55,5 katılım oranı ile “Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunum.” sorusunda olmuştur. Bu ölçütte katılım oranı en düşük “Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatından memnunum.” sorusunda % 55,8 katılım oranı ile olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının % 72,5 ile “Üniversitenin güvenlik tedbirleri yeterlidir.” ve “Kütüphane çalışma ortamından memnunum.” sorularında olmuştur. Bu ölçüte verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Üniversite Hizmet Faaliyetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Üniversite Hizmet Faaliyetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
Dersliklerin ısı ve aydınlatma altyapısını yeterli buluyorum.	20,0%	32,9%	31,9%	6,7%	8,6%	69,9%
Yerleşke içinde birimlere/sınıflara rahatlıkla ulaşabiliyorum	23,7%	35,1%	26,1%	6,6%	8,5%	71,8%
Erasmus değişim programlarını ve uluslararası ofisin hizmetlerini yeterli buluyorum.	14,8%	29,1%	38,8%	8,2%	9,2%	66,5%
Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.	17,9%	33,5%	33,9%	6,9%	7,8%	69,4%
Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.	19,7%	33,3%	31,9%	5,6%	9,4%	69,6%
Kütüphane çalışma ortamından memnunum.	24,8%	34,0%	27,7%	5,8%	7,8%	72,5%
Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunum.	19,5%	37,6%	25,9%	8,3%	8,8%	70,2%
Üniversite yurt hizmet ve güvenliğinden memnunum.	17,8%	31,4%	34,3%	5,3%	11,2%	67,9%
Servis ve ulaşım hizmetlerinden memnunum.	21,5%	25,0%	29,0%	10,5%	14,0%	65,9%
Üniversitenin güvenlik tedbirleri yeterlidir.	24,8%	31,9%	31,9%	3,8%	7,6%	72,5%

Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunum.	13,0%	15,5%	32,4%	14,0%	25,1%	55,5%
Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunum.	16,0%	17,0%	38,0%	12,0%	17,0%	60,6%
Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatından memnunum.	14,6%	16,1%	30,2%	11,6%	27,6%	55,8%
Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.	28,2%	27,2%	28,2%	10,2%	6,3%	72,2%
Üniversitenin burs olanaklarını yeterli buluyorum.	19,4%	25,6%	29,1%	12,8%	13,2%	65,1%
Üniversitenin internet ve email hizmetlerinden memnunum.	19,7%	31,0%	27,9%	10,9%	10,5%	67,7%
Üniversitenin sosyal tesislerini yeterli buluyorum	14,7%	25,0%	32,4%	7,8%	20,1%	61,3%
Üniversitenin yurt imkanlarını yeterli buluyorum	18,3%	26,0%	33,1%	6,5%	16,0%	64,8%
Üniversitenin sosyal tesislerinin kalitesinden memnunum	17,0%	24,2%	32,0%	11,9%	14,9%	63,3%
Üniversitenin yurt imkanlarını kaliteli buluyorum	17,8%	24,3%	33,1%	8,3%	16,6%	63,7%
Eğitim aldığım yerleşkenin konumundan memnunum	24,7%	17,0%	23,8%	10,2%	24,3%	61,5%
Ortalama						66,1%

2019-2020 Akademik yılı Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi

2019-2020 akademik yılında uygulanan “Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi” 86 katılımcı ile uygulanmıştır. “Yönetişim Hizmetleri”, “Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri”, “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği” ve “Üniversite Hizmet Faaliyetleri” ölçütlerinde 58 soru ile uygulanan 2019-2020 akademik yılı anketinde ortalama katılım oranının % 60,3 olduğu görülmüştür. 5’li Likert tipi ölçek kullanılarak uygulanan 2019-2020 Akademik yılı anketinin soruları tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. 2019-2020 akademik yılı Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi Soruları

Yönetişim Hizmetleri	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Karsızım	4. Katılıyorum	5. Katılıyorum
İhtiyacım olduğunda Üniversite Yöneticilerine ve Akademik Birim Yöneticilerine kolaylıkla ulaşabiliyorum.					
Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.					
Üniversitemiz öğrencilerin sorun ve önerilerine yakın ilgi gösterir.					
Öğrencilerin yönetsel süreçlere katılımı teşvik edilir.					
Öğrenci İşleri taleplerimizi hızla eksiksiz hazırlar.					
Sınav ve ders programları zamanında ilan edilir.					
Taleplerimizi iletmek için var olan mekanizmaların işleyişinden memnunum.					
Akademik takvim bilgilendirici şekilde hazırlanmıştır.					
Öğrenci Dekanlığının faaliyetlerini yeterli buluyorum					
Üniversitede duyurular zamanında ve etkin yapılmaktadır.					

Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	1. Kesinlikle katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
Bölüm ders içerikleri güncel bilgileri içerecek şekilde tasarlanmıştır.					
Bölüm müfredatı bizi çalışma hayatına hazırlar nitelikte güncel derslerden oluşmaktadır.					
Ders öğrenme çıktıları alanımla ilgili yetkinlik kazandırmaktadır.					
Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.					
Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilmektedir					
Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.					
Eğitim-öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik yaklaşımını yeterli buluyorum.					
Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır					
İlgimiz doğrultusunda seçmeli ders alabiliyoruz.					
Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterli düzeydedir.					
Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.					
Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır					
Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır					
Derslerde ölçme ve değerlendirmeler adil yapılmaktadır.					
Muafiyet, not itiraz vb işlemler şeffaf ve adil yürütülmektedir.					

Üniversitemizde uygulanan Akademik Danışmanlık sistemini yeterli buluyorum						
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı genel tutumu tatmin edicidir.						
Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.						
Öğrenme gücümü çektığım durumlarda dersimin öğretim elemanından gerekli desteği alabiliyorum.						
Üniversitenin uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesini yeterli buluyorum.						
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	<table border="1"> <tr> <td>1. Kesinlikle Katılmıyorum</td> <td>2. Katılmıyorum</td> <td>3. Kararsızım</td> <td>4. Katılıyorum</td> <td>5. Kesinlikle Katılıyorum</td> </tr> </table>	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum		
ArelKAM'ın düzenlediği sertifika programlarını yeterli buluyorum.						
İş dünyasını tanınması için üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamaktadır (konuşmacı getirme, teknik gezi, staj, vs.)						
Üniversitemizin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerini yeterli buluyorum.						
Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerinden memnunuz.						
Üniversitenin sunduğu ÇAP ve YANDAL uygulamalarını yeterli buluyorum.						
ArelTTO'nun öğrencileri araştırmaya teşvik etmek konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunuz.						
ArtıArel'in öğrencileri girişimciliğe özendirme konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunuz.						
Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapamamız teşvik edilmektedir.						
Üniversitemizde kişisel ve kariyer gelişimimiz için yeteri kadar seminer, konferans, kongre gibi faaliyetler düzenlenmektedir.						
Üniversitede ve Bölümümde kariyer olanakları ile ilgili olarak öğrencilere bilgi sunulmaktadır						

Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunum.					
Üniversite Hizmet Faaliyetleri	1. Kesinlikle Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılmıyorum	5. Kesinlikle Katılıyorum
Dersliklerin ısı ve aydınlatma altyapısını yeterli buluyorum.					
Erasmus değişim programlarını ve uluslararası ofisin hizmetlerini yeterli buluyorum.					
Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.					
Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.					
Kütüphane çalışma ortamından memnunum.					
Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunum.					
Üniversite yurt hizmet ve güvenliğinden memnunum.					
Servis ve ulaşım hizmetlerinden memnunum.					
Üniversitenin güvenlik tedbirleri yeterlidir.					
Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunum.					
Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunum.					
Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatından memnunum.					
Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.					
Üniversitenin burs olanaklarını yeterli buluyorum.					
Üniversitenin internet ve email hizmetlerinden memnunum.					

Anketin, Yönetişim hizmetleri başlığına verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 60,2 olduğu belirlenmiştir. Anketin bu ölçeğine verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir. Bu ölçekte ortalama katılım oranının altında kalan memnuniyetin en düşük olduğu ölçüt, % 50,5 memnuniyet oranı ile “Üniversitemiz öğrencilerin sorun ve önerilerine yakın ilgi gösterir.” ölçütü olmuştur. Öte yandan bu ölçekte ortalama katılım oranının üstünde olan memnuniyetin en yüksek olduğu ölçütün %76,6 katılım oranı ile “Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.” ölçütü olmuştur.

Tablo 7. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Yönetişim Hizmetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Yönetişim Hizmetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
İhtiyacım olduğunda Üniversite Yöneticilerine ve Akademik Birim Yöneticilerine kolaylıkla ulaşabiliyorum.	7,0%	36,0%	30,2%	9,3%	17,4%	61,1%
Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.	32,6%	38,4%	16,3%	4,7%	8,1%	76,6%
Üniversitemiz öğrencilerin sorun ve önerilerine yakın ilgi gösterir.	1,2%	22,1%	32,6%	16,3%	27,9%	50,5%
Öğrencilerin yönetsel süreçlere katılımı teşvik edilir.	2,3%	24,4%	33,7%	22,1%	17,4%	54,4%
Öğrenci İşleri taleplerimizi hızla eksiksiz hazırlar.	14,0%	25,6%	27,9%	11,6%	20,9%	60,0%
Sınav ve ders programları zamanında ilan edilir.	11,6%	33,7%	18,6%	15,1%	20,9%	59,9%
Taleplerimizi iletmek için var olan mekanizmaların işleyişinden memnunum.	4,7%	16,3%	45,3%	15,1%	18,6%	54,7%
Akademik takvim bilgilendirici şekilde hazırlanmıştır.	11,6%	39,5%	23,3%	12,8%	12,8%	64,9%
Öğrenci Dekanlığının faaliyetlerini yeterli buluyorum	4,7%	29,1%	34,9%	17,4%	14,0%	58,7%
Üniversitede duyurular zamanında ve etkin yapılmaktadır.	5,8%	40,7%	22,1%	17,4%	14,0%	61,4%
Ortalama						60,2%

Anketin ikinci ölçütü olan “Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 63,9 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının % 41,7 katılım oranı ile “Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.” Sorusunda olmuştur. Bu ölçütte katılım oranının en düşük % 47,9 ile “Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.” sorusunda olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının % 77,6 ile “Dersler dönem başında verilen haftalık

plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.” sorusunda olmuştur. Bu ölçütte katılım oranının en yüksek olduğu ikinci soru % 73,3 ile “Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.” olmuştur. Bu ölçütte sorulan sorulara verilen cevapların analizi Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
Bölüm ders içerikleri güncel bilgileri içerecek şekilde tasarlanmıştır.	15,1%	40,7%	24,4%	8,1%	11,6%	67,9%
Bölüm müfredatı bizi çalışma hayatına hazırlar nitelikte güncel derslerden oluşmaktadır.	14,0%	36,0%	26,7%	8,1%	15,1%	65,1%
Ders öğrenme çıktıları alanıyla ilgili yetkinlik kazandırmaktadır.	12,8%	39,5%	26,7%	11,6%	9,3%	66,9%
Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.	30,2%	45,3%	14,0%	3,5%	7,0%	77,6%
Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilmektedir	18,6%	30,2%	17,4%	14,0%	19,8%	62,8%
Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.	25,6%	43,0%	12,8%	9,3%	9,3%	73,3%
Eğitim-öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik yaklaşımını yeterli buluyorum.	20,9%	34,9%	27,9%	4,7%	11,6%	69,8%
Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır	9,3%	37,2%	29,1%	12,8%	11,6%	64,0%
İlgimiz doğrultusunda seçmeli ders alabiliyoruz.	5,8%	31,4%	19,8%	18,6%	24,4%	55,1%
Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterli düzeydedir.	14,0%	30,2%	16,3%	10,5%	29,1%	58,0%
Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.	5,8%	22,1%	14,0%	22,1%	36,0%	47,9%
Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır	19,8%	36,0%	24,4%	10,5%	9,3%	69,3%
Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır	16,3%	34,9%	25,6%	8,1%	15,1%	65,8%
Derslerde ölçme ve değerlendirmeler adil yapılmaktadır.	16,3%	34,9%	25,6%	8,1%	15,1%	65,8%
Muafiyet, not itiraz vb işlemler şeffaf ve adil yürütülmektedir.	11,6%	43,0%	25,6%	7,0%	12,8%	66,7%
Üniversitemizde uygulanan Akademik Danışmanlık sistemini yeterli buluyorum	9,3%	36,0%	25,6%	12,8%	16,3%	61,8%
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı genel tutumu tatmin edicidir.	24,4%	36,0%	24,4%	5,8%	9,3%	72,0%
Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.	4,7%	15,1%	12,8%	18,6%	48,8%	41,7%

Öğrenme gücünü çektığım durumlarda dersimin öğretim elemanından gerekli desteği alabiliyorum.	25,6%	38,5%	14,0%	8,1%	12,8%	70,6%
Üniversitenin uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	9,3%	29,1%	25,6%	8,1%	27,9%	56,8%
Ortalama						63,9%

Anketin üçüncü ölçütü olan “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 58,7 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının % 63,4 ile “Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı destekten memnunuz.” sorusunda olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının altında kalan ikinci en düşük katılım oranının % 51,2 ile “Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapmamız teşvik edilmektedir.” sorusunda olduğu görülmüştür. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının % 64,8 ile “Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunuz.” sorusunda olmuştur. Bu ölçüte verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
ArelKAM'ın düzenlediği sertifika programlarını yeterli buluyorum.	14,0%	18,6%	38,4%	17,4%	11,6%	61,2%
İş dünyasını tanıması için üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamaktadır (konuşmacı getirme, teknik gezi, staj, vs.)	10,5%	19,8%	32,6%	19,8%	17,4%	57,3%
Üniversitemizin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerini yeterli buluyorum.	4,7%	38,4%	30,2%	14,0%	12,8%	61,7%
Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerinden memnunuz.	5,8%	22,1%	29,1%	18,6%	24,4%	53,3%
Üniversitenin sunduğu ÇAP ve YANDAL uygulamalarını yeterli buluyorum.	9,3%	24,4%	43,0%	8,1%	15,1%	60,9%
ArelTTO'nun öğrencileri araştırmaya teşvik etmek konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunuz.	9,3%	25,6%	44,2%	10,5%	10,5%	62,6%
ArtıArel'in öğrencileri girişimciliğe özendirme konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunuz.	7,0%	24,4%	40,7%	15,1%	12,8%	59,5%
Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapmamız teşvik edilmektedir.	4,7%	17,4%	32,6%	19,8%	25,6%	51,2%

Üniversitemizde kişisel ve kariyer gelişimimiz için yeteri kadar seminer, konferans, kongre gibi faaliyetler düzenlenmektedir.	12,8%	18,6%	31,4%	17,4%	19,8%	57,4%
Üniversitede ve Bölümümde kariyer olanakları ile ilgili olarak öğrencilere bilgi sunulmaktadır	10,5%	15,1%	39,5%	14,0%	20,9%	56,1%
Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunuz.	18,6%	27,9%	30,2%	5,8%	17,4%	64,8%
Ortalama						58,7%

Anketin dördüncü ölçütü olan “Üniversite Hizmet Faaliyetleri”ne verilen cevaplar incelendiğinde ortalama katılım oranının % 58,5 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ortalama katılım oranının altında kalan en düşük katılımının % 32,1 katılım oranı ile “Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunuz.” sorusunda olmuştur. Bu ölçütte katılım oranı en düşük ikinci sırada “Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunuz.” sorusunda % 35,2 katılım oranı ile olduğu belirlenmiştir. Bu ölçütte ortalama katılım oranının üstünde en yüksek katılım oranının % 71,4 ile “Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.” ve “Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.” sorularında olmuştur. Bu ölçüte verilen cevapların analiz sonuçları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Üniversite Hizmet Faaliyetleri” ölçütü sonuçları (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum)

Üniversite Hizmet Faaliyetleri	5	4	3	2	1	Katılım Oranı
Dersliklerin ısı ve aydınlatma altyapısını yeterli buluyorum.	9,3%	29,1%	26,7%	15,1%	19,8%	58,6%
Erasmus değişim programlarını ve uluslararası ofisin hizmetlerini yeterli buluyorum.	12,8%	27,9%	38,4%	9,3%	11,6%	64,2%
Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.	19,8%	44,2%	20,9%	3,5%	11,6%	71,4%
Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.	19,8%	44,2%	20,9%	3,5%	11,6%	71,4%
Kütüphane çalışma ortamından memnunuz.	15,1%	29,1%	27,9%	8,1%	19,8%	62,3%
Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunuz.	15,1%	36,0%	25,6%	4,7%	18,6%	64,9%
Üniversite yurt hizmet ve güvenliğinden memnunuz.	11,6%	32,6%	12,8%	15,1%	27,9%	57,0%
Servis ve ulaşım hizmetlerinden memnunuz.	10,5%	34,9%	40,7%	3,5%	10,5%	66,3%
Üniversitenin güvenlik tedbirleri yeterlidir.	11,6%	27,9%	25,6%	10,5%	24,4%	58,4%
Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunuz.	19,8%	40,7%	23,3%	4,7%	11,6%	70,5%

Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunum.	3,5%	5,8%	11,6%	5,8%	73,3%	32,1%
Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatından memnunum.	7,0%	17,4%	14,0%	9,3%	52,3%	43,5%
Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.	3,5%	10,5%	10,5%	9,3%	66,3%	35,2%
Üniversitenin burs olanaklarını yeterli buluyorum.	14,0%	36,0%	20,9%	11,6%	17,4%	63,5%
Üniversitenin internet ve email hizmetlerinden memnunum.	12,8%	26,7%	20,9%	16,3%	23,3%	57,9%
Ortalama						58,5%

2019-2020 ve 2020-2021 Akademik yılı Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi Sonuçlarının Karşılaştırılması

2019-2020 ve 2020-2021 akademik yılları arasında öğrenci genel memnuniyetinin gelişimini belirlemek için her iki yıla ait veriler kıyaslanmıştır. İki anketin karşılaştırması Tablo 11’de verilmiştir. Anket genel ortalamasının 2019-2020 akademik yılında % 60,3 iken 2020-2021 akademik yılında % 66,9’a çıktığı belirlenmiştir.

“Yönetişim Hizmetleri” ölçütünde yer alan sorulara verilen cevaplar ile katılım oranları karşılaştırıldığında ortalama katılımında % 4,7 oranında artış olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçütte yer alan tüm sorularda memnuniyet geçmiş yıla göre artış gösterirken, “Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.” Sorusunda memnuniyetin geçen yıla göre % 3,1 oranında düşmüş olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçüte ait karşılaştırma Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. 2019-2020 ve 2020-2021 Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Yönetişim Hizmetleri” Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması

Yönetişim Hizmetleri	2019-2020	2020-2021	Fark	Değişim
İhtiyacım olduğunda Üniversite Yöneticilerine ve Akademik Birim Yöneticilerine kolaylıkla ulaşabiliyorum.	61,1%	67,1%	+6,0%	artış
Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanı ile etkili iletişim kurabiliyorum.	76,6%	73,5%	-3,1%	azalış
Üniversitemiz öğrencilerin sorun ve önerilerine yakın ilgi gösterir.	50,5%	63,1%	+12,6%	artış
Öğrencilerin yönetsel süreçlere katılımı teşvik edilir.	54,4%	64,7%	+10,4%	artış
Öğrenci İşleri taleplerimizi hızla eksiksiz hazırlar.	60,0%	60,2%	+0,2%	artış
Sınav ve ders programları zamanında ilan edilir.	59,9%	62,9%	+3,0%	artış
Taleplerimizi iletmek için var olan mekanizmaların işleyişinden memnunum.	54,7%	62,4%	+7,7%	artış
Akademik takvim bilgilendirici şekilde hazırlanmıştır.	64,9%	65,9%	+1,0%	artış
Öğrenci Dekanlığının faaliyetlerini yeterli buluyorum	58,7%	64,9%	+6,2%	artış
Üniversitede duyurular zamanında ve etkin yapılmaktadır.	61,4%	63,4%	+2,0%	artış
İhtiyacım olduğunda Üniversite Yöneticilerine ve Akademik Birim Yöneticilerine kolaylıkla ulaşabiliyorum.		65,8%	+65,8%	
Genel ortalama	60,2%	64,9%	+4,7%	artış

Üniversite “Eğitim-öğretim faaliyetleri” ölçütünde yer alan sorulara verilen cevaplar ile katılım oranları karşılaştırıldığında ortalama katılımında % 5,3 oranında artış olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçütte yer alan;

- i. “Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.” sorusunda memnuniyette %1,7 oranında düşüş,
- ii. “Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.” Sorusunda memnuniyette % 0,7 oranında düşüş,
- iii.“Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır” sorusunda % 1,7 oranında düşüş olduğu tespit edilmiştir.

Bu ölçütte yer alan “Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.” sorusunda %15 ile en yüksek oranda iyileşme olduğu görülmüştür. İyileşmenin en yüksek olduğu ikinci soru “Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır” sorusunda % 14,6 oranında artış ile olmuştur. Bu ölçüte ait karşılaştırma Tablo 12’de verilmiştir.

**Tablo 12. 2019-2020 ve 2020-2021 Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi
“Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri” Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması**

Üniversite Eğitim-Öğretim Faaliyetleri	2019-2020	2020-2021	Fark	Değişim
Bölüm ders içerikleri güncel bilgileri içerecek şekilde tasarlanmıştır.	67,9%	75,8%	+8,0%	artış
Bölüm müfredatı bizi çalışma hayatına hazırlar nitelikte güncel derslerden oluşmaktadır.	65,1%	73,3%	+8,2%	artış
Ders öğrenme çıktıları alanımla ilgili yetkinlik kazandırmaktadır.	66,9%	74,4%	+7,5%	artış
Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılmaktadır.	77,6%	75,9%	-1,7%	azalış
Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilmektedir	62,8%	71,9%	+9,1%	artış
Derslerde çağdaş teknolojinin kullanılmasından memnunum.	73,3%	72,6%	-0,7%	azalış
Eğitim-öğretim elemanlarının bilgi, beceri ve akademik yaklaşımını yeterli buluyorum.	69,8%	73,1%	+3,4%	artış
Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır	64,0%	69,2%	+5,2%	artış
İlgimiz doğrultusunda seçmeli ders alabiliyoruz.	55,1%	62,2%	+7,1%	artış
Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterli düzeydedir.	58,0%	65,5%	+7,6%	artış
Derslerimizde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmaktadır.	47,9%	57,1%	+9,2%	artış
Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır	69,3%	67,6%	-1,7%	azalış
Derslerde değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır	65,8%	80,5%	+14,6%	artış
Derslerde ölçme ve değerlendirmeler adil yapılmaktadır.	65,8%	75,3%	+9,5%	artış

Muafiyet, not itiraz vb işlemler şeffaf ve adil yürütülmektedir.	66,7%	73,5%	+6,8%	artış
Üniversitemizde uygulanan Akademik Danışmanlık sistemini yeterli buluyorum	61,8%	67,3%	+5,5%	artış
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı genel tutumu tatmin edicidir.	72,0%	74,6%	+2,5%	artış
Ders öğretim elemanları akademik soru ve sorunlarına duyarlıdır		75,1%	+75,1%	
Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmaktadır.	41,7%	56,7%	+15,0%	artış
Öğrenme gücümü çaktığım durumlarda dersimin öğretim elemanından gerekli desteği alabiliyorum.	70,6%	72,2%	+1,6%	artış
Üniversitenin uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesini yeterli buluyorum.	56,8%	62,0%	+5,3%	artış
Üniversitenin sunduğu laboratuvar ve araştırma olanaklarından memnunum		60,9%	+60,9%	
Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını yeterli buluyorum.		61,4%	+61,4%	
Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını sınav dönemlerinde rahatlıkla kullanırım		63,9%	+63,9%	
Genel ortalama	63,9%	69,2%	+5,3%	artış

Üniversite “**Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği**” ölçütünde yer alan sorulara verilen cevaplar ile katılım oranları karşılaştırıldığında ortalama katılımında % 8,8 oranında artış olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçütte yer alan tüm sorularda memnuniyetin geçmiş yıla göre artmış olduğu görülmüştür. İyileşmenin en yüksek oranda olduğu soru “Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapmamız teşvik edilmektedir.” %12,7 oranında değişim ile olmuştur. Bu ölçüte ait karşılaştırma Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. 2019-2020 ve 2020-2021 Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi “Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği” Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması

Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	2019-2020	2020-2021	Fark	Değişim
ArelKAM'ın düzenlediği sertifika programlarını yeterli buluyorum.	61,2%	67,9%	+6,7%	artış
İş dünyasını tanıması için üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamaktadır (konuşmacı getirme, teknik gezi, staj, vs.)	57,3%	66,0%	+8,7%	artış
Üniversitemizin sunduğu psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerini yeterli buluyorum.	61,7%	67,1%	+5,4%	artış
Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerinden memnunum.	53,3%	64,4%	+11,1%	artış
Üniversitenin sunduğu ÇAP ve YANDAL uygulamalarını yeterli buluyorum.	60,9%	65,2%	+4,4%	artış

ArelTTO'nun öğrencileri araştırmaya teşvik etmek konusunda yaptığı faaliyetlerden memnunum.	62,6%	66,0%	+3,4%	artış
ArtıArel'in öğrencileri girişimciliğe özendirmek konusunda yaptığı faaliyetlerden menunum.	59,5%	66,2%	+6,6%	artış
Bölümümde TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine başvurular yapmamız teşvik edilmektedir.	51,2%	63,9%	+12,7%	artış
Üniversitemizde kişisel ve kariyer gelişimimiz için yeteri kadar seminer, konferans, kongre gibi faaliyetler düzenlenmektedir.	57,4%	67,6%	+10,2%	artış
Üniversitede ve Bölümümde kariyer olanakları ile ilgili olarak öğrencilere bilgi sunulmaktadır	56,1%	67,4%	+11,3%	artış
Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı destekten memnunum		63,4%	+63,4%	
Üniversitenin mezun olduktan sonra iş bulmam konusunda destek olmasını beklerim		82,5%	+82,5%	
Üniversite öğrenci kulüp aktivitelerinin desteklenmesinden memnunum.	64,8%	70,1%	+5,3%	artış
Genel ortalama	58,7%	67,5%	+8,8%	artış

“Üniversite Hizmet Faaliyetleri” ölçütünde yer alan sorulara verilen cevaplar ile katılım oranları karşılaştırıldığında ortalama katılımda % 7,6 oranında artış olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçütte yer alan;

- i. “Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.” sorusunda memnuniyette % 2,1 oranında düşüş,
- ii. “Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.” sorusunda memnuniyette % 1,8 oranında düşüş,
- iii. “Servis ve ulaşım hizmetlerinden memnunum.” sorusunda % 0,4 oranında düşüş
- iv. “Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunum.” % 15,1 oranında düşüş olduğu tespit edilmiştir.

Bu ölçütte yapılan karşılaştırmada geçen yıla göre en yüksek iyileşme %37 artış ile “Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.” sorusunda olmuştur. Bu ölçütte ikinci en yüksek artış % 28,5 artış ile “Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunum.” sorusunda olmuştur. Bu ölçüt ile ilgili karşılaştırma Tablo 14’de verilmiştir.

**Tablo 14. 2019-2020 ve 2020-2021 Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi
“Üniversite Hizmet Faaliyetleri” Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması**

Üniversite Hizmet Faaliyetleri	2019-2020	2020-2021	Fark	Değişim
Dersliklerin ısı ve aydınlatma altyapısını yeterli buluyorum.	58,6%	69,9%	+11,3%	artış
Yerleşke içinde birimlere/sınıflara rahatlıkla ulaşabiliyorum		71,8%	+71,8%	
Erasmus değişim programlarını ve uluslararası ofisin hizmetlerini yeterli buluyorum.	64,2%	66,5%	+2,3%	artış
Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da ulaşılmaktadır.	71,4%	69,4%	-2,1%	azalış
Kütüphane kaynakları yeterli düzeydedir.	71,4%	69,6%	-1,8%	azalış
Kütüphane çalışma ortamından memnunuz.	62,3%	72,5%	+10,2%	artış
Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunuz.	64,9%	70,2%	+5,3%	artış
Üniversite yurt hizmet ve güvenliğinden memnunuz.	57,0%	67,9%	+10,9%	artış
Servis ve ulaşım hizmetlerinden memnunuz.	66,3%	65,9%	-0,4%	azalış
Üniversitenin güvenlik tedbirleri yeterlidir.	58,4%	72,5%	+14,1%	artış
Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinden memnunuz.	70,5%	55,5%	-15,1%	azalış
Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinden memnunuz.	32,1%	60,6%	+28,5%	artış
Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatından memnunuz.	43,5%	55,8%	+12,3%	artış
Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunuz.	35,2%	72,2%	+37,0%	artış
Üniversitenin burs olanaklarını yeterli buluyorum.	63,5%	65,1%	+1,6%	artış
Üniversitenin internet ve email hizmetlerinden memnunuz.	57,9%	67,7%	+9,8%	artış
Üniversitenin sosyal tesislerini yeterli buluyorum		61,3%	+61,3%	
Üniversitenin yurt imkanlarını yeterli buluyorum		64,8%	+64,8%	
Üniversitenin sosyal tesislerinin kalitesinden memnunuz		63,3%	+63,3%	
Üniversitenin yurt imkanlarını kaliteli buluyorum		63,7%	+63,7%	
Eğitim aldığım yerleşkenin konumundan memnunuz		61,5%	+61,5%	
Genel ortalama	58,5%	66,1%	+7,6%	artış

SONUÇ

Sonuç olarak, 2020-2021 akademik yılında uygulanan anket ile Üniversitemizde öğrenci genel memnuniyeti, yönetim hizmetleri, eğitim-öğretim faaliyeti, kişisel gelişim ve kariyer desteği, üniversite hizmet faaliyeti başlıklarında olmak üzere 69 soru ile izlenmiştir. 2019-2020 akademik yılında uygulanan öğrenci genel memnuniyet anketinde aynı başlıklarda 58 soru yer almıştır. Öğrenci genel memnuniyetinin daha kapsamlı sorgulanması amacıyla 2020-2021 akademik yılında uygulanan öğrenci genel memnuniyet anketine;

i. “Yönetişim hizmetleri” ölçütünde “Üniversite yöneticileri akademik soru ve sorunlarıma duyarlıdır.” sorusu,

ii. “Eğitim-Öğretim Faaliyetleri” ölçütüne “Ders öğretim elemanları akademik soru ve sorunlarıma duyarlıdır”, “Üniversitenin sunduğu laboratuvar ve araştırma olanaklarından memnunum”, “Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını yeterli buluyorum.”, “Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını sınav dönemlerinde rahatlıkla kullanırım” soruları,

iii. “Kişisel gelişim ve Kariyer Desteği” ölçütüne “Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı destekten memnunum”, ve “Üniversitenin mezun olduktan sonra iş bulmam konusunda destek olmasını beklerim” soruları,

iv. “Üniversite Hizmet Faaliyetleri” ölçütüne “Yerleşke içinde birimlere/sınıflara rahatlıkla ulaşabiliyorum”, “Üniversitenin sosyal tesislerini yeterli buluyorum”, “Üniversitenin yurt imkanlarını yeterli buluyorum”, “Üniversitenin sosyal tesislerinin kalitesinden memnunum”, “Üniversitenin yurt imkanlarını kaliteli buluyorum” ve “Eğitim aldığım yerleşkenin konumundan memnunum” soruları eklenmiştir.

2020-2021 akademik yılı memnuniyet anketi 262 öğrencinin katılımı ile uygulanmıştır. 2019-2020 akademik yılında ankete katılan öğrenci sayısına (82) göre, ankete öğrenci katılımında 3,2 kat artış olmuştur. 2019-2020 akademik yılından % 60,3 olan memnuniyet katılım oranı, 2020-2021 akademik yılında % 66,9’a çıkararak, öğrenci memnuniyetinde % 6,6’lık iyileşme gözlenmiştir.

Üniversitemizde öğrenci genel memnuniyetinde sürekli iyileştirme kapsamında; negatif yönde değişim gösteren sorular ile ilgili olarak;

- Bölüm Başkanım ve dersimin öğretim elemanlarının öğrenciler ile daha etkili iletişim kurması,
- Dersler dönem başında verilen haftalık plana uygun ve düzenli yapılması,
- Derslerde daha çağdaş teknolojinin kullanılması,
- Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterlerinin açıklanması,
- Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda da daha ulaşılabilir olması,
- Kütüphane kaynakları daha yeterli olması,
- Servis ve ulaşım hizmetlerinin daha nitelikli olması,
- Kantinlerde sunulan ürünlerin çeşit, fiyat ve kalitesinin daha iyi olması,

amacıyla faaliyetlerin yürütülmesi gerektiği tespit edilmiştir.

Buna ek olarak, iki yılın karşılaştırmasına göre pozitif yönde memnuniyetin değiştiği ancak, ortalama katılım oranının altında kalan sorulara yönelik olarak;

- Her düzeyde yönetimin Üniversitemiz öğrencilerinin sorun ve önerilerine yakın ilgi göstermesinde,
- Öğrencilerin yönetsel süreçlere katılımının teşvik edilmesinde,
- Öğrenci İşleri tarafından öğrenci taleplerinin gecikmeden yerine getirilmesinde,
- Sınav ve ders programları zamanında ilan edilmesinde,
- Öğrenci taleplerinin iletilmesi için var olan mekanizmaların işleyişinde,
- Öğrenci Dekanlığının faaliyetlerini yeterliliğinde,
- Üniversitede duyuruların zamanında ve etkin yapılmasında,
- Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmasında,
- Öğrencilerin ilgisi doğrultusunda seçmeli ders alabilmelerinde,
- Verilen yabancı dil eğitiminin yeterliliği hususunda,
- Derslerde yeteri kadar uygulama, teknik gezi vb. yapılmasında,
- Akademik Danışmanlık sisteminin daha etkin uygulanmasında,
- Bölüm ders ve müfredat güncellemesinde, ders programının hazırlanmasında öğrencilerin de görüşleri alınmasında,
- Uzaktan eğitim sistemlerinin kalitesinin artırılmasında,
- İş dünyasını tanınması için üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlamasında,
- Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerinin iyileştirilmesinde,
- ArelTTO tarafından öğrencileri araştırmaya teşvik etmek için daha etkin faaliyetler yürütmesinde
- Öğrencileri girişimciliğe özendirmek amacıyla ArtıArel'in faaliyetlerinin iyileştirilmesinde,
- Bölümler tarafında öğrencilerin TÜBİTAK 2209A gibi öğrenci projelerine teşvik edilmesinde,
- Üniversitede ve Bölümümde kariyer olanakları ile ilgili olarak öğrencilere bilgi sunulmasında,
- Üniversitenin yemekhane hizmetinin kalitesinin iyileştirilmesinde,
- Üniversitenin yemekhane hizmetinin fiyatının iyileştirilmesinde,
- Üniversitenin burs olanaklarını yeterliliğinde

gerçekleştirilen iyileştirme çalışmalarının memnuniyeti yükseltmek için daha etkin bir şekilde yürütülmesine ihtiyaç olduğu görülmüştür.

Bunlara ek olarak, ilk defa bu yıl uygulana ankette yer alan sorular ile ilgili olarak ortalama katılım oranının altında kalan;

- Üniversitenin sunduğu laboratuvar ve araştırma olanaklarının daha da geliştirilmesi,
- Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarının yeterliliğinin artırılmasında,
- Yerleşkelerde bulunan özel çalışma alanlarını sınav dönemlerinde daha rahatlıkla kullanılmasında,
- Üniversitenin istihdam bulma konusunda sağladığı desteğin daha etkin olmasında,
- Üniversitenin sosyal tesislerini daha yeterli olmasında,
- Üniversitenin yurt imkanlarını daha yeterli olmasında,
- Üniversitenin sosyal tesislerinin kalitesinin artırılmasında,
- Üniversitenin yurt imkanlarını kalitesinin artırılmasında,
- Eğitim aldığım yerleşkenin konumuna yönelik iyileştirici çalışmalar yapılmasına ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir.