



## EĞİTİM FAKÜLTESİ

### ARALIK 2025 ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

#### 1.Bölüm Genel Durum

##### Ankete Katılım Durumu

	Genel Öğrenci Sayısı	Katılan Öğrenci Sayısı	Katılım Oranı
Üniversite Genel	34036	4031	%11,84
Birim	3899	311	%7,97

##### Bölüm/Program Bazında Katılım Durumu

Özel Eğitim Öğretmenliği /331	15	Katılım Oranı	%4,53
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Öğretmenliği/179	13	Katılım Oranı	%7,26
Okul Öncesi Öğretmenliği/319	11	Katılım Oranı	%3,44
Almanca Öğretmenliği/280	31	Katılım Oranı	%11,07
Türkçe Öğretmenliği/285	8	Katılım Oranı	%2,80
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık/313	82	Katılım Oranı	%26,19
Fransızca Öğretmenliği/212	4	Katılım Oranı	%1,88
Fen Bilgisi Öğretmenliği/198	12	Katılım Oranı	%6,06
Sınıf Öğretmenliği/349	7	Katılım Oranı	%2,00
İngilizce Öğretmenliği/567	44	Katılım Oranı	%7,76
Müzik Öğretmenliği/208	17	Katılım Oranı	%8,17
Resim-İş Öğretmenliği/173	45	Katılım Oranı	%26,01
Sosyal Bilgiler Öğretmenliği/266	9	Katılım Oranı	%3,38
İlköğretim Matematik Öğretmenliği/219	13	Katılım Oranı	%5,93
Toplam Öğrenci Sayısı/3899	311	Katılım Oranı	%7,97

##### Genel Puan Durumu

	Üniversite Genel Puanı	Birim Genel Puanı
Öğrencilere Sunulan Hizmetler	61,03	56,02
Yönetmelik Hizmetler	64,65	55,27
Genel Olarak Eğitim Programı	69,99	63,42
Genel Olarak Ders Veren Öğretim Elemanları	71,85	67,38
Kurumsal Bağlılık	70,29	66,41
<b>GENEL PUAN</b>	<b>67,56</b>	<b>61,70</b>
Uzaktan Eğitim	77,18	-



BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ  
MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-  
LİSANS/ÖNLİSANS

FR 5.5.2\_06

*Birimi İlgilendiren Son İki Döneme Ait Memnuniyet İfadeleri*

İFADE GRUPLARI	İFADELER	2024(%)	2025 (%)
ÖĞRENCİLERE SUNULAN HİZMETLER	1. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinlikler yeterlidir.	50,03	45,23
	2. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler yeterlidir.	43,04	41,35
	3. Üniversitemizde öğrencilere yönelik bütün faaliyetlerle ilgili duyurular yeterlidir.	55,44	54,08
	4. Üniversitemizin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	42,37	40,45
	5. Merkez kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir.	72,04	68,10
	6. Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan hizmetler genel olarak yeterlidir.	57,69	61,35
	7. Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan yemeğin niteliği yeterlidir.	52,58	55,18
	8. Üniversitemizin sosyal mekânları (kantin, kafeterya, büfe, v.b.) yeterlidir.	55,56	48,30
	9. Üniversitemizin spor tesisleri ihtiyacı karşılayacak yeterlidir.	48,27	47,91
	10. Üniversitemiz tarafından sunulan sağlık hizmetleri yeterlidir.	59,70	55,82
	11. Gençlik Danışma Merkezinde verilen hizmetler yeterlidir.	56,53	55,18
	12. Öğrenci otomasyon sistemi etkin ve yeterli çalışmaktadır.	62,92	62,12
	13. Üniversitemizin internet sayfasından gerekli bilgilere ulaşılabilmektedir.	72,95	69,65
	14. Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterlidir.	38,72	40,26
	15. Üniversitemizde genel kullanıma açık alanlar (bahçe, park yerleri, spor alanları, tuvaletler vb.) temiz ve bakımlıdır.	54,65	48,68
	16. Yerleşkemize dışarıdan ulaşım olanakları yeterlidir.	73,01	72,41
	17. Yerleşkemiz içindeki düzenlemeler (yol, trafik levhaları, otopark, yeşil alan, peyzaj vb.) yeterlidir.	61,76	54,21
	18. Üniversitemizde fotokopi, kırtasiye vb. genel ihtiyacı karşılayacak nitelikte hizmetler yeterlidir.	72,04	70,68
	19. Görükle yerleşkesi içindeki ulaşım olanakları yeterlidir.	69,97	69,00
	20. Üniversitemizde öğrenci toplulukları etkin olarak çalışmaktadır.	68,15	67,52
	21. Üniversitemizde mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	59,27	50,03
	22. Üniversitemizde öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinlikleri yeterlidir.	61,58	55,76



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-**  
**LİSANS/ÖNLİSANS**

FR 5.5.2\_06

	23. Genel olarak üniversitemizin öğrencilere sunduğu hizmetlerden memnunum.	58,72	55,18
<b>YÖNETSEL HİZMETLER</b>	1. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmelikler hakkında yeterli bilgilendirme yapılır.	53,68	47,72
	2. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konularda öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmaları sağlanır.	54,53	47,85
	3. Üniversitemizde öğrencilerin sorun ve önerilerini iletebileceği kanallar etkin çalışmaktadır.	52,52	49,20
	4. Üniversitemiz üst yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	55,93	48,30
	5. Fakülte/yüksekokul yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	58,66	52,35
	6. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "öğrenci işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir.	58,30	53,05
	7. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "not işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir.	61,16	53,05
	8. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	73,86	67,59
	9. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda ders ve sınav programları zamanında duyurulmaktadır.	79,21	71,19
	10. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda tüm bürokratik (resmi) işlemler kısa sürede bitirilir.	63,22	56,91
	11. Genel olarak sunulan yönetsel hizmetlerden memnunum.	64,80	58,59
<b>GENEL OLARAK EĞİTİM PROGRAMI</b>	1. Dersler düzenli olarak yapılmaktadır.	91,67	89,52
	2. Dersler açıklanan plana göre işlenir.	89,12	80,77
	3. Dersler güncel bilgileri içermektedir.	85,53	79,04
	4. Dersler için sunulan temel ve yardımcı kaynaklar günceldir.	81,52	74,79
	5. Derslerin kuramsal ve uygulama ağırlığı uygun/dengeli dağıtılmıştır.	75,32	68,68
	6. Dersler alanımla ilgili yeterlik kazandırmaktadır.	79,82	74,41
	7. Dersler mesleki becerilerimin gelişmesi için yeterlidir.	75,38	69,00
	8. Dersler bizi çalışma hayatına hazırlamaktadır.	72,52	64,69
	9. Öğrenciler isteği ve ilgisi doğrultusunda seçmeli dersler alabilmektedir.	70,64	62,83
	10. Ders geçme sisteminin adil olduğunu düşünüyorum.	66,38	58,71
	11. Sınav soruları dersin içeriği ile uyumlu ve kapsamlıdır.	78,24	70,68



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-**  
**LİSANS/ÖNLİSANS**

FR 5.5.2\_06

	12. Eğitimin yapıldığı derslikler fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) yeterlidir.	57,81	55,63
	13. Eğitimin yapıldığı derslikler teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yeterlidir.	52,40	46,88
	14. Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamlar (laboratuvar, atölye, sera, işletme, vb.) yeterlidir.	58,48	56,33
	15. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	61,03	49,07
	16. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABİ) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	53,86	42,19
	17. Üniversitemizde yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	56,35	47,46
	18. Üniversitemizde çift anadal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	57,45	48,42
	19. Öğretim elemanları, öğrencileri staj süreçlerinde bilgilendirir ve destekler.	74,16	65,27
	20. Genel olarak ön lisans/lisans eğitim programından memnunuz.	71,91	64,18
<b>GENEL OLARAK DERS VEREN ÖĞRETİM ELEMANLARI</b>	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.	77,26	74,28
	2. Öğretim elemanları dersin içeriğine uygun öğretim yöntemleri kullanmaktadır.	79,57	73,70
	3. Öğretim elemanları dersleri işlerken (yüzyüze/uzaktan) dersin gerektirdiği eğitim teknolojilerinden (projeksiyon, web ortamı, vb.) yararlanır.	82,43	76,59
	4. Çevrimiçi ders sırasında dersi anlatan öğretim üyesi ile etkin iletişim kurabiliyorum	75,08	71,51
	5. Derslerin uygulama/laboratuvar bölümü araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından yapılmaktadır.	56,35	53,89
	6. Derslere, öğretim üyelerinin yerine düzenli olarak araştırma görevlileri (asistanlar) girmektedir. (T)	77,87	41,48
	7. Öğretim elemanları öğrencilerin sınav, ödev, proje vb. değerlendirmelerinde adil davranır.	76,84	70,55
	8. Öğretim elemanları öğrencileri araştırma yapmaya yönlendirir.	77,99	70,48
	9. Öğretim elemanlarına ders dışında da ulaşılabilir.	78,05	73,83
	10. Öğretim Elemanları öğrencilerin sosyal etkinliklere ve öğrenci topluluklarına katılımını destekler.	72,28	67,59
	1. Uludağ Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunuz.	74,41	70,35

KURUMA BAĞLILIK	2. Arkadaşlarıma ve yakınlarıma bu üniversiteyi tercih etmelerini tavsiye ederim.	72,34	68,04
	3. Tekrar tercih yapabilseydim yine bu üniversiteyi tercih ederdim.	68,45	62,96
	4. Tekrar tercih yapabilseydim yine bu üniversitenin aynı bölümünü tercih ederdim.	70,64	64,31

## 2.Bölüm Güncel Dönem Değerlendirmesi

### *İfade Grubu Bazlı Değerlendirmeler ve İyileştirme Planlamaları*

#### **1. Kısım: Genel olarak Birim Memnuniyet Puanının ve Katılımının Değerlendirilmesi**

2024 yılı Memnuniyet Anketine katılım 6 programda- Almanca Öğretmenliği, Fen Bilgisi Öğretmenliği, Müzik Öğretmenliği, Özel Eğitim Öğretmenliği, Resim İş Öğretmenliği ve Sosyal Bilgiler Öğretmenliği- öğrenim gören öğrencilerle sınırlı kalırken, 2025 yılı anketlerinde ana bilim dalları bazında yaygınlaşma söz konusu olmuştur. 2025 yılı anketleri 14 ana bilim dalında eğitim gören öğrencilerimizin katılımı ile gerçekleşmiştir. 2024 yılı anketlerine 262 öğrenci katılırken, bu rakam 2025'te 311'e yükselmiştir.

Her bir bölümde öğrenime devam eden öğrenci sayılarımızla ankete katılan öğrenci sayıları karşılaştırıldığında, katılan öğrenci sayılarının kendi bölümlerini temsil gücünün de halen zayıf olduğu söylenebilir. Bu bakımdan anket sonuçlarının genellenebilirliği konusunda önemli bir sınırlılık halen sürmektedir.

Alınan puanlar ifade gruplarına göre değerlendirildiğinde şu ortalamalar karşımıza çıkmaktadır:

	Üniversite Genel Puanı	Birim Genel Puanı
Öğrencilere Sunulan Hizmetler	61,03	56,02
Yönetmelik Hizmetler	64,65	55,27
Genel Olarak Eğitim Programı	69,99	63,42
Genel Olarak Ders Veren Öğretim Elemanları	71,85	67,38
Kurumsal Bağlılık	70,29	66,41
<b>GENEL PUAN</b>	<b>67,56</b>	<b>61,70</b>

Bu sonuçlara bakıldığında Eğitim Fakültesi, geçen yılın aksine, tüm ifade gruplarında üniversite ortalamasının altında kalmıştır. Bununla birlikte, en yüksek puanda değerlendirmeyi 2024 yılında olduğu gibi 2025 yılında da **Genel Olarak Ders Veren Öğretim Elemanları** kategorisinden almıştır.

Yine ifade grupları oranları değerlendirildiğinde, 2024 yılı anket sonuçları ile 2025 yılı anket sonuçlarını kıyasladığımızda tüm ifade gruplarında düşüş görünmektedir. Bu durum ankete katılımın artması ve yaygınlaşması ile açıklanabilir. Düşüş aşağıdaki tabloda verilmiştir.

	2024	2025
Öğrencilere Sunulan Hizmetler	58,56	56,02
Yönetmel Hizmetler	61,44	55,27
Genel Olarak Eğitim Programı	70,02	63,42
Genel Olarak Ders Veren Öğretim Elemanları	75,26	67,38
Kurumsal Bağlılık	71,46	66,41
<b>GENEL PUAN</b>	<b>67,35</b>	<b>61,70</b>

2024 ve 2025 yılı memnuniyet oranları sorular bazında incelendiğinde 3 soru dışında tüm sorulara verilen cevaplarda oranın düştüğü gözlemlenmiştir. Memnuniyet oranının arttığı üç madde aşağıda belirtildiği şekildedir:

Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan hizmetler genel olarak yeterlidir.	57,69	61,35
Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan yemeğin niteliği yeterlidir.	52,58	55,18
Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterlidir	38,72	40,26

Yukarıda belirtilen ek olarak genel olarak ders veren öğretim elemanları ifade grubundan da 2 maddenin puanlarında düşüş görülmüştür. Fakat bu düşüş olumludur. Öğrencilerin derslerine giren öğretim elemanlarının görevleri konusunda bilinçlendikleri şeklinde yorumlanabilir. Bu maddeler aşağıda ifade edildiği şekildedir:

*Derslerin uygulama/laboratuvar bölümü araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından yapılmaktadır.*  
56,35 (2024) 53,89 (2025)

*Derslere, öğretim üyelerinin yerine düzenli olarak araştırma görevlileri (asistanlar) girmektedir. (T)*  
77,87 (2024) 41,48 (2025)

### 1.1. İyileştirme Planı

#### Yapılması Planlananlar

- 2026 yılı memnuniyet anketlerine tüm programlarda katılımın artırılması için bölüm web sayfalarından ve diğer iletişim kanallarından (sınıflara kare kodların asılması, öğrenci toplulukları, whatsapp grupları) duyuru çalışmalarının yanı sıra anket dönemi öğretim elemanları derslerinde duyuru ve bilgilendirmeler yapmaya devam edecektir.
- 
- 

## 2. Kısım: Öğrencilere Sunulan Hizmetler İfade Grubu Değerlendirmesi

Bu ifade grubu 2024 yılı memnuniyet anketleri sonucu 58,56 iken 2025 yılında 56,02'ye düşmüştür. Fakültemizin genel memnuniyet ortalaması 61,70'tir. Bu İfade Grubunun ifade bazlı incelenmesinde, aşağıdaki maddeler birim memnuniyet ortalamamızı düşürmektedir:

Madde	
1. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinlikler yeterlidir.	45,23
2. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler yeterlidir.	41,35
3. Üniversitemizde öğrencilere yönelik bütün faaliyetlerle ilgili duyurular yeterlidir.	54,08
4. Üniversitemizin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	40,45
8. Üniversitemizin sosyal mekânları (kantin, kafeterya, büfe, v.b.) yeterlidir.	48,30
9. Üniversitemizin spor tesisleri ihtiyacı karşılayacak yeterlidir.	47,91
10. Üniversitemiz tarafından sunulan sağlık hizmetleri yeterlidir.	55,82
11. Gençlik Danışma Merkezinde verilen hizmetler yeterlidir.	55,18
15. Üniversitemizde genel kullanıma açık alanlar (bahçe, park yerleri, spor alanları, tuvaletler vb.) temiz ve bakımlıdır.	48,68
17. Yerleşkemiz içindeki düzenlemeler (yol, trafik levhaları, otopark, yeşil alan, peyzaj vb.) yeterlidir.	54,21
21. Üniversitemizde mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	50,03
22. Üniversitemizde öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinlikleri yeterlidir.	55,76
23. Genel olarak üniversitemizin öğrencilere sunduğu hizmetlerden memnunuz.	55,18

Öğrencilerin istek ve öneriler bölümünde yazdıkları da sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerin azlığı yönündedir. Aşağıda bu yorumlardan alıntılar verilmiştir.

*“Bahar şenliği ve çeşitli daha aktif etkinliklerin çoğalmasını isterim.”*

*“Bahar şenlikleri yapılmasını istiyoruz. Sosyal aktiviteler yapılmıyor okulumuzda”*

### 2.1. İyileştirme Planı

Bu kapsamda yukarıda yer alan hususlarla ilgili iyileştirmelerin aşağıdaki şekilde yapılması düşünülmektedir.

Yapılması Planlananlar
1- Üniversitemizde düzenlenen sportif, sosyal ve kültürel etkinlikleri, burs olanaklarının duyurularını (Fakülte ve/veya ana bilim dalları web sayfaları veya sosyal medya) birimiz bazından yaparak duyurulmasına destek olmak.
2- Birimizde akşam geç saatlerde kampüsten yurt veya evlere gidiş ara sınav haftalarında gerçekleşmektedir. Örgün eğitim alan öğrencilerin ara sınavlarının da ders saatleri gibi gündüz saatlerine konması bu öğrencilerin kampüste akşam saatlerinde güvensiz hissetmelerinin önüne geçecektir.

### 3. Kısım: Yönetmelik Hizmetler İfade Grubu Değerlendirmesi

2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları ile kıyaslandığında Yönetmelik Hizmetler ifade grubu için memnuniyet oranının % 61,44'den %55,27'ye indiği görülmektedir. Aşağıda yer alan maddeler birim genel memnuniyet oranının (61,70) altındadır.

Bu İfade Grubunun ifade bazlı incelenmesinde, aşağıdaki maddeler Birim memnuniyet ortalamamızı düşürmektedir:

Madde	
1. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmelikler hakkında yeterli bilgilendirme yapılır.	47,72
2. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konularda öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmaları sağlanır.	47,85
3. Üniversitemizde öğrencilerin sorun ve önerilerini iletebileceği kanallar etkin çalışmaktadır.	49,20
4. Üniversitemiz üst yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	48,30
5. Fakülte/yüksekokul yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	52,35
6. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "öğrenci işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir.	53,05
7. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "not işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir.	53,05
10. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda tüm bürokratik (resmi) işlemler kısa sürede bitirilir.	56,91
11. Genel olarak sunulan yönetsel hizmetlerden memnunum.	58,59

Bir önceki yılın memnuniyet oranına kıyasla düşüş gösterse bile bu ifade grubunda birim memnuniyet ortalamamızın (61,70) gerisinde kalmayan iki madde şunlardır:

*Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur. 73,86 67,59*

*Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda ders ve sınav programları zamanında duyurulmaktadır. 79,21 71,19*

### **3.1. İyileştirme Planı**

Bu kapsamda yukarıda yer alan hususlarla ilgili iyileştirmelerin aşağıdaki şekilde yapılması düşünülmektedir.

Yapılması Planlananlar
1- Fakültemiz web sayfasında "sıkça sorulan sorular" sekmesi zenginleştirilecek ve öğrencilere duyurulması sağlanacaktır.

### **4. Kısım: Genel Olarak Eğitim Programı İfade Grubu Değerlendirmesi**

Bu ifade grubu için 2024 yılı memnuniyet anketi sonuçları 70,02 iken 2025 yılında bu oran 63,42'ye gerilemiştir. Bu ifade grubu ortalaması birim genel ortalamamızın üstündedir.

Bu İfade Grubunun ifade bazlı incelenmesinde, aşağıdaki maddeler Birim memnuniyet ortalamamızı düşürmektedir:

Madde	Puanı
10. Ders geçme sisteminin adil olduğunu düşünüyorum.	58,71
12. Eğitimin yapıldığı derslikler fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) yeterlidir.	55,63
13. Eğitimin yapıldığı derslikler teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yeterlidir.	46,88
14. Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamlar (laboratuvar, atölye, sera, işletme, vb.) yeterlidir.	56,33
15. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	49,07
16. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABI) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	42,19
17. Üniversitemizde yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	47,46
18. Üniversitemizde çift anadal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	48,42

Aşağıda memnuniyet anketlerinde dilek ve öneriler bölümünde yazılanlar alıntılanmıştır. Bu yorumlara bakıldığında memnuniyetsizliğin **temizlik, tuvalet malzemeleri, teknolojik donanım sıkıntıları, ısınma problemleri ve vize haftasına** yönelik olduğu görülmektedir.

*“D Blok Binamızda temizlik personeli eksikliği, ışıklandırma ve ısıtma sisteminde yetersizlik mevcuttur. Tuvaletlerde peçete ve deterjan çoğunlukla bulunmamaktadır.”*

*“Eğitim fakültesi B blok içerisindeki masa tenisi masasının kaldırılmasını yanlış buluyorum aynı yere getirilmeyecek olsa da tekrar oynanabilir bir yere konulmasını arz ediyorum ayrıca erkek tuvaletlerinde tuvalet kâğıdı hiçbir zaman olmuyor.”*

*“Eğitim fakültesi B bloğun temizliğinden memnun değilim. Ayrıca sınıflardaki projeksiyonlar çalışmıyor (özellikle 215, 213) gerekli kablo, cihaz vs değiştirilmesini talep ediyorum.”*

*“B blok önü ışıklandırmanın yetersiz olduğunu düşünüyorum.”*

*“Kışın resim-iş öğretmenliği binasındaki sınıflar çok soğuk oluyor, ders verimini etkiliyor. Isıtma sorununun çözülmesini talep ediyoruz.”*

*“Atölyemizde uzun süredir ışıklar bozuk ve klima su damlatıyor bu durum ders işlerken performansımızı etkiliyor. Isıtma sistemi yetersiz kalıyor bu yüzden üşüyoruz. Bir an önce çözüm getirilmesini istiyoruz...”*

*“Atölyemizin ışık sistemi arızalı düzeltilmesini temenni ediyoruz”*

*“Eğitim Fakültesi B Blok kısmı çok karanlık. Kış saati uygulaması yapılmadığı için ve saatler ayarlanmadığından akşam vakti özellikle güz döneminde karanlık olmasından ötürü kadın bir öğrenci olarak kendimi güvende hissetmiyorum özellikle vizelerin olduğu iki hafta boyunca vizelerden önce derslere girip güncel konular işleniyor akşamına da saat 18’e 19’a vizeler konuluyor. Zaten karanlık ve güvensiz hissettiğim kampüste vize çıkışlarında daha da tedirgin oluyorum. Vize haftasında/haftalarında ders işlenmeyip vizelerin erken vakitlerde yapılması her öğrenci için sağlıklı olur.”*

*“Eğitim fakültesi gerçekten eksikleri çok olan bir fakülte öğretmen adayları olarak akıllı tahtanın olmaması bir bilgisayarın olmaması kötü. Yerdeki parkelerin eksik olması daha da kötü. Tuvaletlerin de eksikleri çok fazla kirli kapılar sorunlu.”*

*“Vizeler döneminde derslerin olmamasını rica ediyorum”*

*“Aksam sınav uzaktan gelenlere işkence. 6’daki sınavdan sonra eve 9-10 gibi varıyorum. üstüne hafta sonu sınav olması ve dinlenemem de cabası”*

*“Vize haftası derslerin devam ediyor olması da çok yorucu oluyor. Akşam saat beşe kadar ders dinledikten sonra vize sınavına girmek çok yorucu oluyor. Geçmiş yıllarda akşam sekizde vize sınavına girdiğimizi hatırlıyorum. Sınavlarımızı sabahdan olup derslerimize sınavdan sonra da devam edebiliriz.”*

#### 4.1. İyileştirme Planı

Bu ifade grubunda en çok öğrencilerimiz bilgilendirme eksikliklerinden bahsetmişlerdir. Bu tür bilgilendirmeler düzenli olarak birim ve fakülte web sayfalarımızdan yapılmaktadır. Ayrıca her birimde ERASMUS, FARABİ, yandal ve çift anadal komisyonları düzenli olarak bilgilendirme toplantıları gerçekleştirmektedirler. Ancak birçok birimde bu toplantılara katılımın oldukça az olduğu gözlemlenmektedir. Bu bağlamda bu tür toplantı duyuruları toplantı gününden önce birkaç kez yapılarak katılım arttırılmaya çalışılacak ve etkinlik sonunda uygulanacak anketlerle içeriğin etkililiği ölçülecektir. Gelen geribildirimler sonucunda iyileştirme devam edecektir.

Bu kapsamda yukarıda yer alan hususlarla ilgili iyileştirmelerin aşağıdaki şekilde yapılması düşünülmektedir.

#### Yapılması Planlananlar

1. FARABİ, ERASMUS; Çift Anadal ve yandal bilgilendirmeleri ve toplantıları web sayfamızla birlikte birim sosyal medya hesaplarından da yapılacak, Birimlerin hazırladığı anketlerle geribildirim alınacaktır.
2. Erasmus, FARABİ gibi değişim programlarına giden öğrencilerimizi bu programlara katılmak isteyen öğrencilerimizle çevrimiçi ve/ya yüzyüze buluşturarak bu deneyimleri yaşayanlardan ve ilk ağızdan bilgi edinmeleri sağlanacaktır.
3. Sınıflarımızın fiziksel koşulları ile ilgili iyileştirmeler fakülte sekreterimizin denetimiyle devam edecektir.

#### 5. Kısım: Genel Olarak Ders Veren Öğretim Elemanları İfade Grubu Değerlendirmesi

Bu ifade grubu diğer gruplarla kıyaslandığında memnuniyet oranının en yüksek olduğu gruptur. Yine de, bu ifade grubu için 2024 yılı memnuniyet anketi oranı 75,26 iken 2025 yılında 67,38’e gerilemiştir. Bu ifade grubu birim genel memnuniyet ortalamamızın (61,70) üstündedir.

Bu ifade Grubunun ifade bazlı incelenmesinde, aşağıdaki maddeler Birim memnuniyet ortalamamızı düşürmektedir:

Madde	Puanı
5. Derslerin uygulama/laboratuvar bölümü araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından yapılmaktadır.	53,89
6. Derslere, öğretim üyelerinin yerine düzenli olarak araştırma görevlileri (asistanlar) girmektedir. (T)	41,48

Bu maddelerin sonucu, derslere öğretim üyelerinin yerine araştırma görevlilerinin girmesinde bir düşüş olduğunu göstermektedir. Fakültemizde araştırma görevlisi sayımız çok azdır ve bazı birimlerde araştırma görevlileri derse girmek üzere görevlendirilmektedirler. Yani başka öğretim elemanlarının yerine değil kendilerine atanan dersleri yürütmektedirler. Öğrencilerin bir önceki yıla kıyasla bu konuda bilgilendikleri düşünülmektedir.

#### 5.1. İyileştirme Planı

Yapılması Planlananlar
1- Ders değerlendirme anketi raporları düzenli olarak ilgili öğretim elemanları ile paylaşılmaya devam edecektir.

#### 6. Kısım: Kurumsal Bağlılık Bölümü değerlendirmesi

Kurumsal bağlılık ifade grubundaki ifadelerin tümü %50'lik oranın üzerindedir. Bu ifade grubu ortalamamız 2024 yılında 71,46 iken 2025 yılında 66,41'e gerilemiştir. Bu ifade grubundaki memnuniyet oranı birim ortalamamızın üstündedir. Kuruma bağlılık, bir önceki yıla oranla düşüş göstermektedir. Bu ifade grubu oranındaki düşüşün nedenin büyük ölçüde Eğitim Fakülteleri mezunlarının MEB'e atanmaları sürecindeki değişikliklerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Öğretmen adaylarımızın Maarif Model ile ilgili olarak kafalarındaki soru işaretleri azaldıkça memnuniyet oranının yükselmesi düşünülmektedir.

Bu ifade Grubunun ifade bazlı incelenmesinde hiçbir madde Birim memnuniyet ortalamamızı düşürmemektedir.

#### 6.1. İyileştirme Planı

Yapılması Planlananlar
1- Birimler veya dersler bazında Maarif Model ile ilgili bilgilendirmeler gerçekleştirilecektir.

### 3.Bölüm Önceki Döneme Göre Değerlendirme

İFADE GRUPLARI	İFADELER	2024(%)	2025 (%)
ÖĞRENCİLERE SUNULAN HİZMETLER	1. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinlikler yeterlidir.	50,03	45,23
	2. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler yeterlidir.	43,04	41,35
	3. Üniversitemizde öğrencilere yönelik bütün faaliyetlerle ilgili duyurular yeterlidir.	55,44	54,08
	4. Üniversitemizin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	42,37	40,45
	5. Merkez kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri yeterlidir.	72,04	68,10
	6. Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan hizmetler genel olarak yeterlidir.	57,69	61,35
	7. Üniversitemiz yemekhanesinde sunulan yemeğin niteliği yeterlidir.	52,58	55,18
	8. Üniversitemizin sosyal mekânları (kantin, kafeterya, büfe, v.b.) yeterlidir.	55,56	48,30
	9. Üniversitemizin spor tesisleri ihtiyacı karşılayacak yeterlidir.	48,27	47,91
	10. Üniversitemiz tarafından sunulan sağlık hizmetleri yeterlidir.	59,70	55,82
	11. Gençlik Danışma Merkezinde verilen hizmetler yeterlidir.	56,53	55,18
	12. Öğrenci otomasyon sistemi etkin ve yeterli çalışmaktadır.	62,92	62,12
	13. Üniversitemizin internet sayfasından gerekli bilgilere ulaşılabilmektedir.	72,95	69,65
	14. Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterlidir	38,72	40,26



BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ  
MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-  
LİSANS/ÖNLİSANS

FR 5.5.2\_06

	15. Üniversitemizde genel kullanıma açık alanlar (bahçe, park yerleri, spor alanları, tuvaletler vb.) temiz ve bakımlıdır.	54,65	48,68
	16. Yerleşkemize dışarıdan ulaşım olanakları yeterlidir.	73,01	72,41
	17. Yerleşkemiz içindeki düzenlemeler (yol, trafik levhaları, otopark, yeşil alan, peyzaj vb.) yeterlidir.	61,76	54,21
	18. Üniversitemizde fotokopi, kırtasiye vb. genel ihtiyacı karşılayacak nitelikte hizmetler yeterlidir.	72,04	70,68
	19. Görükle yerleşkesi içindeki ulaşım olanakları yeterlidir.	69,97	69,00
	20. Üniversitemizde öğrenci toplulukları etkin olarak çalışmaktadır.	68,15	67,52
	21. Üniversitemizde mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	59,27	50,03
	22. Üniversitemizde öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinlikleri yeterlidir.	61,58	55,76
	23. Genel olarak üniversitemizin öğrencilere sunduğu hizmetlerden memnunum.	58,72	55,18
YÖNETSEL HİZMETLER	1. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmelikler hakkında yeterli bilgilendirme yapılır.	53,68	47,72
	2. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konularda öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmaları sağlanır.	54,53	47,85
	3. Üniversitemizde öğrencilerin sorun ve önerilerini iletebileceği kanallar etkin çalışmaktadır.	52,52	49,20
	4. Üniversitemiz üst yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	55,93	48,30
	5. Fakülte/yüksekokul yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	58,66	52,35
	6. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "öğrenci işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir.	58,30	53,05



BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ  
MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-  
LİSANS/ÖNLİSANS

FR 5.5.2\_06

	7. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda "not işleri" tarafından sağlanan hizmetler yeterlidir.	61,16	53,05
	8. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	73,86	67,59
	9. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda ders ve sınav programları zamanında duyurulmaktadır.	79,21	71,19
	10. Öğrencisi olduğum fakülte/yüksekokulda tüm bürokratik (resmi) işlemler kısa sürede bitirilir.	63,22	56,91
	11. Genel olarak sunulan yönetsel hizmetlerden memnunum.	64,80	58,59
GENEL OLARAK EĞİTİM PROGRAMI	1. Dersler düzenli olarak yapılmaktadır.	91,67	89,52
	2. Dersler açıklanan plana göre işlenir.	89,12	80,77
	3. Dersler güncel bilgileri içermektedir.	85,53	79,04
	4. Dersler için sunulan temel ve yardımcı kaynaklar günceldir.	81,52	74,79
	5. Derslerin kuramsal ve uygulama ağırlığı uygun/dengeli dağıtılmıştır.	75,32	68,68
	6. Dersler alanımla ilgili yeterlik kazandırmaktadır.	79,82	74,41
	7. Dersler mesleki becerilerimin gelişmesi için yeterlidir.	75,38	69,00
	8. Dersler bizi çalışma hayatına hazırlamaktadır.	72,52	64,69
	9. Öğrenciler isteği ve ilgisi doğrultusunda seçmeli dersler alabilmektedir.	70,64	62,83
	10. Ders geçme sisteminin adil olduğunu düşünüyorum.	66,38	58,71
	11. Sınav soruları dersin içeriği ile uyumlu ve kapsamlıdır.	78,24	70,68
	12. Eğitimin yapıldığı derslikler fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) yeterlidir.	57,81	55,63



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-**  
**LİSANS/ÖNLİSANS**

FR 5.5.2\_06

	13. Eğitimin yapıldığı derslikler teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yeterlidir.	52,40	46,88
	14. Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamlar (laboratuvar, atölye, sera, işletme, vb.) yeterlidir.	58,48	56,33
	15. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	61,03	49,07
	16. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABİ) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	53,86	42,19
	17. Üniversitemizde yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	56,35	47,46
	18. Üniversitemizde çift anadal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	57,45	48,42
	19. Öğretim elemanları, öğrencileri staj süreçlerinde bilgilendirir ve destekler.	74,16	65,27
	20. Genel olarak ön lisans/lisans eğitim programından memnunum.	71,91	64,18
GENEL OLARAK DERS VEREN ÖĞRETİM ELEMANLARI	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.	77,26	74,28
	2. Öğretim elemanları dersin içeriğine uygun öğretim yöntemleri kullanmaktadır.	79,57	73,70
	3. Öğretim elemanları dersleri işlerken (yüzyüze/uzaktan) dersin gerektirdiği eğitim teknolojilerinden (projeksiyon, web ortamı, vb.) yararlanır.	82,43	76,59
	4. Çevrimiçi ders sırasında dersi anlatan öğretim üyesi ile etkin iletişim kurabiliyorum	75,08	71,51
	5. Derslerin uygulama/laboratuvar bölümü araştırma görevlileri (asistanlar) tarafından yapılmaktadır.	56,35	53,89



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-**  
**LİSANS/ÖNLİSANS**

FR 5.5.2\_06

	6. Derslere, öğretim üyelerinin yerine düzenli olarak araştırma görevlileri (asistanlar) girmektedir. (T)	77,87	41,48
	7. Öğretim elemanları öğrencilerin sınav, ödev, proje vb. değerlendirmelerinde adil davranır.	76,84	70,55
	8. Öğretim elemanları öğrencileri araştırma yapmaya yönlendirir.	77,99	70,48
	9. Öğretim elemanlarına ders dışında da ulaşılabilir.	78,05	73,83
	10. Öğretim Elemanları öğrencilerin sosyal etkinliklere ve öğrenci topluluklarına katılımını destekler.	72,28	67,59
KURUMA BAĞLILIK	1. Uludağ Üniversitesi öğrencisi olmaktan memnunum.	74,41	70,35
	2. Arkadaşlarıma ve yakınlarıma bu üniversiteyi tercih etmelerini tavsiye ederim.	72,34	68,04
	3. Tekrar tercih yapabilseydim yine bu üniversiteyi tercih ederdim.	68,45	62,96
	4. Tekrar tercih yapabilseydim yine bu üniversitenin aynı bölümünü tercih ederdim.	70,64	64,31

### **Önceki Döneme Göre Memnuniyet Değerlendirmesi**

2024 yılı Memnuniyet Anketine katılım 6 programda- Almanca Öğretmenliği, Fen Bilgisi Öğretmenliği, Müzik Öğretmenliği, Özel Eğitim Öğretmenliği, Resim İş Öğretmenliği ve Sosyal Bilgiler Öğretmenliği- öğrenim gören öğrencilerle sınırlı kalırken, 2025 yılı anketlerinde ana bilim dalları bazında yaygınlaşma söz konusu olmuştur. 2025 yılı anketleri 14 ana bilim dalında eğitim gören öğrencilerimizin katılımı ile gerçekleşmiştir. 2024 yılı anketlerine 262 öğrenci katılırken, bu rakam 2025'te 311'e yükselmiştir.

Her bir bölümde öğrenime devam eden öğrenci sayılarımızla ankete katılan öğrenci sayıları karşılaştırıldığında, katılan öğrenci sayılarının kendi bölümlerini temsil gücünün de halen zayıf olduğu söylenebilir. Bu bakımdan anket sonuçlarının genellenebilirliği konusunda önemli bir sınırlılık halen sürmektedir. 2026 yılı anketlerine katılımın artırılması ilk hedefimizdir.

Fakültemiz 2025 yılı memnuniyet anketi sonuçları, tüm ifade gruplarında memnuniyet oranlarında düşüş göstermektedir. Yine de hiçbir ifade grubundan %50'nin altına düşüş olmamıştır.

Tüm ifade gruplarındaki sorulara tek tek bakıldığında %50'nin altına düşen memnuniyet oranları Öğrencilere Sunulan Hizmetler ve Yönetmelik Hizmetler ifade gruplarında ağırlık göstermektedir.

Aşağıda memnuniyet oranı %50'nin altında kalan maddeler verilmiştir.



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-**  
**LİSANS/ÖNLİSANS**

FR 5.5.2\_06

Madde	Puanı
1. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinlikler yeterlidir.	45,23
2. Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler yeterlidir.	41,35
4. Üniversitemizin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	40,45
8. Üniversitemizin sosyal mekânları (kantin, kafeterya, büfe, v.b.) yeterlidir.	48,30
9. Üniversitemizin spor tesisleri ihtiyacı karşılayacak yeterlidir.	47,91
14. Üniversitemizin sağladığı güvenlik hizmetleri yeterlidir	40,26
15. Üniversitemizde genel kullanıma açık alanlar (bahçe, park yerleri, spor alanları, tuvaletler vb.) temiz ve bakımlıdır.	48,68
1. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren yasa ve yönetmelikler hakkında yeterli bilgilendirme yapılır.	47,72
2. Üniversitemizde öğrencileri ilgilendiren konularda öğrenci temsilcilerinin karar süreçlerine katılmaları sağlanır.	47,85
3. Üniversitemizde öğrencilerin sorun ve önerilerini iletebileceği kanallar etkin çalışmaktadır.	49,20
4. Üniversitemiz üst yönetimi öğrenci sorunlarının çözümü için çaba gösterir.	48,30
13. Eğitimin yapıldığı derslikler teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yeterlidir.	46,88
15. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (ERASMUS, SECONDOS, staj vb.) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	49,07
16. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtiçi eğitim programları (FARABI) hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	42,19
17. Üniversitemizde yandal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	47,46
18. Üniversitemizde çift anadal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	48,42

Tüm ifade gruplarındaki sorulara tek tek bakıldığında %50'nin altına düşen memnuniyet oranları **Öğrencilere Sunulan Hizmetler, Yönetmelikler ve Genel olarak Eğitim Programı** ifade gruplarında ağırlık göstermektedir.

Kültürel, sosyal, sportif etkinliklerin eksikliği, sosyal ve sportif mekanların yetersizliği, burs olanaklarındaki kısıtlılık, yönetmelikler azlığı ve öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımının olmayışı gibi konularda %50'nin altında memnuniyet oranı tespit edilmiştir. Ayrıca Erasmus, Secondos, Staj, Farabi, Yandal, Çift Anadal bilgilendirmeleri konusunda da memnuniyet oranı düşüktür.

Yapılması Planlananlar
1. FARABI, ERASMUS; Çift Anadal ve yandal bilgilendirmeleri ve toplantıları web sayfamızla birlikte birim sosyal medya hesaplarından da yapılacak, Birimlerin hazırladığı anketlerle geribildirim alınacaktır.
2. Erasmus, FARABI gibi değişim programlarına giden öğrencilerimizi bu programlara katılmak isteyen öğrencilerimizle çevrimiçi ve/ya yüzyüze buluşturarak bu deneyimleri yaşayanlardan ve ilk ağızdan bilgi edinmeleri sağlanacaktır.
3. Sınıflarımızın fiziksel koşulları ile ilgili iyileştirmeler fakülte sekreterimizin denetimiyle devam edecektir.
4. Fakültemiz web sayfasında "sıkça sorulan sorular" sekmesi zenginleştirilecek ve öğrencilere duyurulması sağlanacaktır.
5- 2026 yılı memnuniyet anketlerine tüm programlarda katılımın artırılması için bölüm web sayfalarından ve diğer iletişim kanallarından (sınıflara kare kodların asılması, öğrenci



**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU-**  
**LİSANS/ÖNLİSANS**

FR 5.5.2\_06

toplulukları, whatsapp grupları) duyuru çalışmalarının yanı sıra anket dönemi öğretim elemanları derslerinde duyuru ve bilgilendirmeler yapmaya devam edecektir.

6- Birimler veya dersler bazında Maarif Model ile ilgili bilgilendirmeler gerçekleştirilecektir.

7- Ders değerlendirme anketi raporları düzenli olarak ilgili öğretim elemanları ile paylaşılmaya devam edecektir.

18.03.2026

Eğitim Fakültesi Kalite Komisyonu