

**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**



**LİSANS/ÖNLİSANS  
EĞİTİM PROGRAMLARI  
ÖĞRENCİ  
MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI**

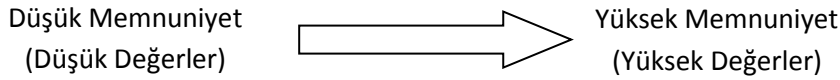
**TEMMUZ**

**2020**

## 1. GENEL KATILIM ORANI ve PUANLAMA SİSTEMİ

**GENEL KATILIM ORANI:** “Lisans/Önlisans Programları Öğrenci Memnuniyet Anketi”ne 1234 katılımcı sorulara yanıt vermiştir. Ancak bu katılımcılar tüm sorulara tam yanıt vermedikleri bazı sorularda eksik gözlemler olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her bir soru için cevap verenlerin sayısı farklılık arz edecektir.

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



## 2. KATILIMCILARIN TEMEL ÖZELLİKLERİ

İlk olarak ankete katılan lisans ve önlisans öğrencilerinin bazı temel özellikleri üzerinde durulacaktır. Verilen demografik bilgiler doğrultusunda öğrencilerin öğrenim gördüğü Fakülte/Yüksekokul, sınıf ve cinsiyet gibi dağılımları üzerinde durulacaktır.

**Tablo 1: Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Fakülte/Yüksekokul**

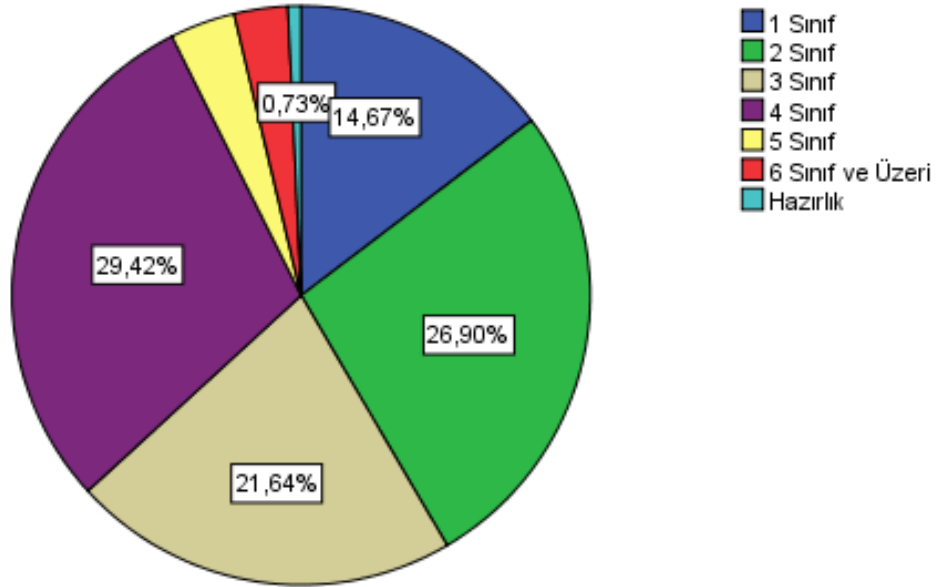
Fakülte/Yüksekokul	Gözlem Sayısı	Yüzde oranı
Asım Kocabıyık MYO	18	%1,5
Büyükorhan MYO	3	%0,2
Eğitim Fakültesi	124	<b>%10,0</b>
Fen Edebiyat Fakültesi	222	<b>%18,0</b>
Güzel Sanatlar Fakültesi	5	%0,4
Harmancık MYO	1	%0,1
Hukuk Fakültesi	29	%2,4
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	231	<b>%18,7</b>

İlahiyat Fakültesi	35	%2,8
İnegöl İşletme Fakültesi	15	%1,2
İnegöl MYO	14	%1,1
İzmit MYO	6	%0,5
Karacabey MYO	14	%1,1
Keles MYO	4	%0,3
M.K. Paşa MYO	2	%0,2
Mimarlık Fakültesi	22	%1,8
Mühendislik Fakültesi	201	<b>%16,3</b>
Orhangazi MYO	1	%0,1
Sağlık Bilimleri	14	%1,1
Sağlık Hiz. MYO	26	%2,1
Sosyal Bilimler MYO	19	%1,5
Spor Bilimleri Fakültesi	33	%2,7
Teknik Bilimler MYO	47	%3,8
Tıp Fakültesi	30	%2,4
Veterinerlik Fakültesi	31	%2,5
Yenişehir i. Orhan MYO	46	%3,7
Ziraat Fakültesi	41	%3,3
<b>Toplam</b>	<b>1234</b>	<b>%100,0</b>

Öğrenim görülen fakülte/ yüksekokul sorusunu cevaplayan öğrenciler içerisinde sırasıyla en yüksek ortalama %17,7 İktisat, %18'i Fen Edebiyat, %16,3'ü Mühendislik ve %10'u Eğitim Fakültesidir.

Tablo 2: Sınıf Dağılımları

Sınıf	Gözlem Sayısı	Yüzde Oran
Hazırlık	9	%0,7
1. Sınıf	181	%14,7
2. Sınıf	332	%26,9
3. Sınıf	267	%21,6
4. Sınıf	363	%29,4
5. Sınıf	45	%3,6
6. Sınıf ve Üzeri	37	%3,0
<b>Toplam</b>	<b>1234</b>	<b>%100</b>



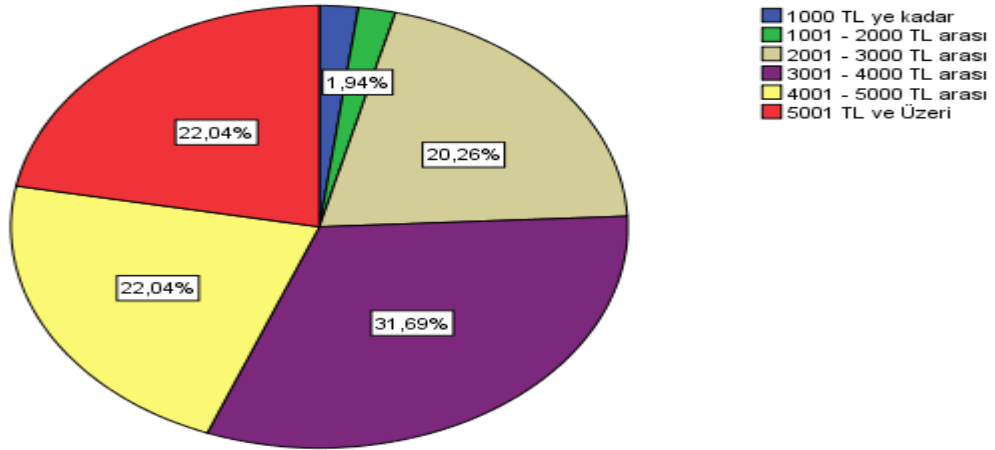
Şekil 1: Sınıf Dağılımları

Anketi yanıtlayan öğrencilerin okudukları sınıf dağılımları incelendiğinde hazırlık sınıfında okuyanların oranı %0,7; birinci sınıfta okuyanların oranı %14,7, ikinci sınıfta okuyanların oranı %26,9, üçüncü sınıfta okuyanların oranı %21,6, dördüncü sınıfta okuyanların oranı %29,4, beşinci sınıfta okuyanların

oranı %3,6 ve altıncı sınıf ve üzerinde okuyanların oranı %3 olduğu görülmektedir. Anketi en fazla dördüncü sınıf öğrencileri yanıtlamıştır.

**Tablo 3: Ücret Beklentisi**

	Gözlem Sayısı	Yüzde Oran	-den az
1000 TL ye Kadar	25	%2,0	%2,0
1001 - 2000 TL Arası	24	%1,9	%4,0
2001 - 3000 TL Arası	250	%20,3	%24,2
3001 - 4000 TL Arası	391	%31,7	%55,9
4001 - 5000 TL Arası	272	%22,0	%78,0
5001 TL ve Üzeri	272	%22,0	%100,0
<b>Toplam</b>	<b>1234</b>	<b>%100,0</b>	



**Şekil 2: Ücret Beklentisi**

Öğrencilerin mezun olduktan sonra bekledikleri ücret düzeyleri incelendiğinde en az yüzde 1000 TL altında %2 kişi ve en fazla yüzde 3001 - 4000 TL arası %31,7 kişi olduğu görülmektedir. Öğrencilerin %20,3'ü 2001-3000 TL arasında, %22'si 4001-5000 arasında ve 5000+ yukarı ücret beklemektedirler. Ağırlıklı olarak öğrenciler 3001-4000 arasında ücret beklemektedir.

### 3. ANKET SORULARI ve KRİTELERE GÖRE MEMNUNİYET PUANLARI

Bu demografik bilgiler ışığında lisans ve önlisans öğrencilerinin her bir kritere vermiş oldukları cevaplar aşağıdaki alt başlıklarda ele alınmaktadır.

### 3.1. ÖĞRENCİLERE SUNULAN HİZMETLER

Üniversitemiz tarafından çeşitli alanlarda lisans ve önlisans öğrenlerine verilen hizmetlerin katılımcılar gözüyle düşüncelerinin içerildiği bu kısımda 23 soru dikkate alınmıştır. Sonuçların anlaşılır olması açısından herbir alt sorunun ortalama değerleri verilmiştir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde ortalaması en düşük olan alt sorunun %20 ile “Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Sosyal, Kültürel Etkinlikler Yeterlidir.” sorusuna ait olduğu görülmektedir.

Aksine bu kısım için en yüksek ortalama değerine sahip olan sorunun ise %69,77 ile “Yerleşkemize Dışarıdan Ulaşım Olanakları Yeterlidir” sorusu ve ikinci en yüksek sıradaki memnuniyet oranı %68,48 ile “Görülle Yerleşkesi İçindeki Ulaşım Olanakları Yeterlidir”na ait olduğu sorularında bulunmuştur.

**Tablo 4: Öğrencilere Sunulan Hizmetlere İlişkin Sonuçlar**

	ORTALAMA
1 Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Sosyal, Kültürel Etkinlikler Yeterlidir.	20,00
2 Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Sportif Etkinlikler Yeterlidir.	36,71
3 Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Bütün Faaliyetlerle İlgili Duyurular Yeterlidir.	47,89
4 Üniversitemizin Sağladığı Burs Olanakları Yeterlidir.	40,83
5 Merkez Kütüphane Ve Dokümantasyon Hizmetleri Yeterlidir.	66,95
6 Üniversitemiz Yemekhanesinde Sunulan Hizmetler Genel Olarak Yeterlidir.	66,24
7 Üniversitemiz Yemekhanesinde Sunulan Yemeğin Niteliği Yeterlidir.	63,78
8 Üniversitemizin Sosyal Mekânları (Kantin, Kafeterya, Büfe, V.B.) Yeterlidir.	42,48
9 Üniversitemizin Spor Tesisleri İhtiyacı Karşılacak Yeterliktedir.	39,95
10 Üniversitemiz Tarafından Sunulan Sağlık Hizmetleri Yeterlidir.	59,47
11 Mediko Sosyal Ve Gençlik Danışma Merkezince Verilen Hizmetler Yeterlidir.	49,40
12 Öğrenci Otomasyon Sistemi Etkin Ve Yeterli Çalışmaktadır.	51,36

13	Üniversitemizin İnternet Sayfasından Gerekli Bilgilere Ulaşılabilir.	62,67
14	Üniversitemizin Sağladığı Güvenlik Hizmetleri Yeterlidir.	44,42
15	Üniversitemizde Genel Kullanıma Açık Alanlar (Bahçe, Park Yerleri, Spor Alanları, Tuvaletler Vb.) Temiz Ve Bakımlıdır.	53,55
16	Yerleşkemize Dışarıdan Ulaşım Olanakları Yeterlidir.	69,77
17	Yerleşkemiz İçindeki Düzenlemeler (Yol, Trafik Levhaları, Otopark, Yeşil Alan, Peyzaj Vb.) Yeterlidir.	59,77
18	Üniversitemizde Fotokopi, Kırtasiye Vb. Genel İhtiyacı Karşılacak Nitelikte Hizmetler Yeterlidir.	55,98
19	<u>Görükle Yerleşkesi</u> İçindeki Ulaşım Olanakları Yeterlidir.	68,48
20	Üniversitemizde Öğrenci Toplulukları Etkin Olarak Çalışmaktadır.	59,12
21	Üniversitemizde Mezuniyet Sonrası İş Seçenekleri Konusunda Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.	40,84
22	Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Kariyer Geliştirme Etkinlikleri Yeterlidir.	43,61
23	Genel Olarak Üniversitemizin Öğrencilere Sunduğu Hizmetlerden Memnunum.	49,25
<b>ÖĞRENCİLERE SUNULAN HİZMETLER</b>		<b>51,85</b>

Bu kısımda elde edilen sonuçlar incelendiğinde çalışanların %50'den fazlasının memnun olduğu hususların neredeyse sunulan hizmetlerin yarısına eşit olduğu, diğer geriye kalan sorularda ise %50'nin altında olduğu, görülmektedir. Nitekim üniversitenin lisans ve önlisans öğrencilerine sunduğu hizmetler için genel memnuniyet oranı %51,85 olduğu görülmektedir. Tablodan görüldüğü üzere, üniversitemizde öğrencilere yönelik sosyal, kültürel etkinlikler ,spor tesisleri , sportif etkinlikler ve sosyal mekânları (Kantin, Kafeterya, Büfe, V.B.) arttırılmalı. Üniversitemizin öğrencilere sağladığı burs olanakları ve mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda yeterli bilgilendirme çalışmaları geliştirilmeli. Üniversitemizde öğrencilere yönelik kariyer geliştirme etkinliklerin yetersiz olduğu düşünülmekte ve sorunların acil çözümüne gidilmelidir.

### 3.2. YÖNETSEL HİZMETLER

Üniversitemiz tarafından lisans ve önlisans öğrenlerine sunulan yönetsel hizmetlerin katılımcılar gözüyle düşüncelerinin içerildiği bu kısımda 11 soru dikkate alınmıştır. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde ortalaması en düşük olan alt sorunun %43,21 ile “Üniversitemizde Öğrencilerin Sorun Ve Önerilerini İletebileceği Kanallar Etkin Çalışmaktadır” sorusuna ait olduğu görülmektedir.

Aksine bu kısım için en yüksek ortalama değerine sahip olan sorunun ise %67,37 ile “Öğrencisi Olduğum Fakülte/Yüksekokulda Ders ve Sınav Programları Zamanında Duyurulmaktadır” sorusu ait olduğu bulunmuştur.

**Tablo 5: Yönetsel Hizmetlere İlişkin Sonuçlar**

	<b>ORTALAMA</b>
<b>24</b> Üniversitemizde Öğrencileri İlgilendiren Yasa Ve Yönetmelikler Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılır.	47,88
<b>25</b> Üniversitemizde Öğrencileri İlgilendiren Konularda Öğrenci Temsilcilerinin Karar Süreçlerine Katılmaları Sağlanır.	46,84
<b>26</b> Üniversitemizde Öğrencilerin Sorun Ve Önerilerini İletebileceği Kanallar Etkin Çalışmaktadır.	43,21
<b>27</b> Üniversitemiz Üst Yönetimi Öğrenci Sorunlarının Çözümü İçin Çaba Gösterir.	46,66
<b>28</b> Fakülte/Yüksekokul Yönetimi Öğrenci Sorunlarının Çözümü İçin Çaba Gösterir.	47,66
<b>29</b> Öğrencisi Olduğum Fakülte/Yüksekokulda "Öğrenci İşleri" Tarafından Sağlanan Hizmetler Yeterlidir.	44,54
<b>30</b> Öğrencisi Olduğum Fakülte/Yüksekokulda "Not İşleri" Tarafından Sağlanan Hizmetler Yeterlidir.	51,04
<b>31</b> Öğrencisi Olduğum Fakülte/Yüksekokulda İdari Personelin Öğrencilere Karşı Tutum Ve Davranışları Olumludur.	58,14
<b>32</b> Öğrencisi Olduğum Fakülte/Yüksekokulda Ders Ve Sınav Programları Zamanında Duyurulmaktadır.	67,37
<b>33</b> Öğrencisi Olduğum Fakülte/Yüksekokulda Tüm Bürokratik İşlemler Kısa Sürede Bitirilir.	50,81
<b>34</b> Genel Olarak Sunulan Yönetsel Hizmetlerden Memnunum.	51,72
<b>YÖNETSEL HİZMETLER</b>	<b>50,53</b>



Bu kısımda elde edilen sonuçlar incelendiğinde yönetsel hizmetlerin öğrenciler gözüyle %40'ın üstünde memnuniyet oranı görülmektedir. Yönetsel hizmetlerin gözden geçirilmesi gerekmektedir. Üniversitenin lisans ve önlisans öğrencilerine sunduğu yönetsel hizmetler için genel memnuniyet oranı %50,53 olduğu görülmektedir.

### 3.3. GENEL OLARAK EĞİTİM PROGRAMI

Üniversitemiz tarafından lisans ve önlisans öğrenlerine sunulan eğitim programının katılımcılar gözüyle düşüncelerinin içerildiği bu kısımda 19 soru dikkate alınmıştır. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde ortalaması en düşük olan alt sorunun %40,54 ile “Üniversitemizde Yandal Olanakları Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.” sorusuna ait olduğu görülmektedir. Aksine bu kısım için en yüksek ortalama değerine sahip olan sorunun ise %80,49 ile “Dersler Düzenli Olarak Yapılmaktadır” sorusu ait olduğu bulunmuştur.

**Tablo 6: Genel Olarak Eğitim Programına İlişkin Sonuçlar**

	<b>ORTALAMA</b>
<b>35</b> Dersler Düzenli Olarak Yapılmaktadır.	<b>80,49</b>
<b>36</b> Dersler açıklanan Plana Göre İşlenir.	<b>78,57</b>
<b>37</b> Dersler Güncel Bilgileri İçermektedir.	<b>72,85</b>
<b>38</b> Dersler İçin Sunulan Temel ve Yardımcı Kaynaklar Günceldir.	<b>68,96</b>
<b>39</b> Derslerin Kuramsal Ve Uygulama Ağırlığı Uygun/Dengeli Dağıtılmıştır.	<b>62,51</b>
<b>40</b> Dersler Alanımla İlgili Yeterlik Kazandırmaktadır.	<b>63,79</b>
<b>41</b> Dersler mesleki becerilerimin gelişmesi için yeterlidir.	<b>56,40</b>
<b>42</b> Dersler Bizi Çalışma Hayatına Hazırlamaktadır.	<b>52,24</b>
<b>43</b> Öğrenciler İsteği Ve İlgisi Doğrultusunda Seçmeli Dersler Alabilmektedir.	<b>55,51</b>
<b>44</b> Ders Geçme Sisteminin Adil Olduğunu Düşünüyorum.	<b>55,17</b>
<b>45</b> Sınav soruları dersin içeriği ile uyumlu ve kapsamlıdır.	<b>69,97</b>
<b>46</b> Eğitimin yapıldığı derslikler fiziksel açıdan (temizlik, aydınlatma, klima, oturma düzeni vb.) yeterlidir	<b>55,33</b>
<b>47</b> Eğitimin yapıldığı derslikler teknik donanım (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı vb.) açısından yeterlidir	<b>53,81</b>

48	Uygulamalı eğitim programlarının yapıldığı ortamlar (labrotuar,atölye,sera,işletme) yeterlidir.	49,11
49	Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Yürütülen Yurtdışı Eğitim Programları (ERASMUS,SECONDOS,staj vb.) Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.	44,18
50	Üniversitemizde Öğrencilere Yönelik Yürütülen Yurtiçi Eğitim Programları (FARABİ) Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.	41,69
51	Üniversitemizde Yandal Olanakları Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.	40,55
52	Üniversitemizde Çift Anadal Olanakları Hakkında Yeterli Bilgilendirme Yapılmaktadır.	40,54
53	Genel Olarak Önlisans/Lisans Eğitim Programından Memnunum.	57,55
<b>GENEL OLARAK EĞİTİM PROGRAMI</b>		<b>57,85</b>

Bu kısımda elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, lisans ve önlisans öğrencilerinin eğitim programlarından memnuniyet oranının %57,55 olduğu görülmektedir. Detaylı incelenen sonuçlar lisans ve önlisans öğrencilerinin özellikle; derslerin düzenli yapılması, dersler için sunulan temel ve yardımcı kaynakların güncel olması, derslerin açıklanan plana göre işlenmesi, derslerin güncel bilgiler içermesi, kuramsal ve uygulamaların dengeli olduğu, derslerin çalışma alanıyla ilgili olması gibi konularda yüksek memnuniyet oranlarına sahip oldukları görülmektedir. Üniversitemizde öğrencilere yönelik yürütülen yurtdışı eğitim programları (erasmus, mevlana, secondos, staj vb.), yurtiçi eğitim programları (farabi) ve yandal çift dal olanakları hakkında yeterli bilgilendirme yapıldığı sorularına ait memnuniyet oranlarının oldukça düşük olduğu tablo 6'da görülmektedir. Üniversitenin lisans ve önlisans öğrencilerine sunduğu eğitim programı hizmetler için genel memnuniyet oranı %57,85 olduğu görülmektedir.

### 3.4. GENEL OLARAK DERS VEREN ÖĞRETİM ELEMANLARI

Üniversitemiz tarafından lisans ve önlisans öğrenlerine verilen hizmetler kapsamında katılımcılar gözüyle ders veren öğretim elemanları hakkında düşüncelerinin içerildiği bu kısımda on soru dikkate alınmıştır. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde ortalaması en düşük olan alt sorunun %43,94 ile "Derslere, Öğretim Üyelerinin Yerine Düzenli Olarak Araştırma Görevlileri (Asistanlar) Girmektedir" sorusudur. Nitekim bu sorunun düşük çıkması Araştırma Görevlilerinin (Asistanların) düzenli olarak

derslere girmediklerini göstermektedir. Yani Öğretim Üye/Elemanları kendi derslerine kendileri girmektedirler.

Aksine bu kısım için en yüksek ortalama değerine sahip olan sorunun ise %70,99 ile “Öğretim Elemanları Dersleri İşlerken Dersin Gerektirdiği Eğitim Teknolojilerinden (Projeksiyon, Web Ortamı, Vb.) Yararlanır” sorusudur. Bir diğer yüksek ortalama değere sahip olan soru ise; “Öğretim Elemanları Dersin İçeriğine Uygun Öğretim Yöntemleri Kullanmaktadır” sorusudur. Bu sonuçta Öğretim Üye/Elemanlarını dersin gerektirdiği eğitim teknolojilerini kullandıklarını ve öğrencilerinde de bu durumdan %60,89 oranında memnun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 7: Genel Olarak Ders Veren Öğretim Elemanları**

	<b>ORTALAMA</b>
<b>54</b> Öğretim Elemanları, Öğrencilerden Neler Beklenildiğini (Derse Devam, Ödev, Okuma Listesi/ Kaynaklar Ve Değerlendirme Süreci Vb..) Dönemin Başında İnternet Üzerinden Veya Basılı Olarak Açık Bir Şekilde Belirtir.	<b>62,87</b>
<b>55</b> Öğretim Elemanları Dersin İçeriğine Uygun Öğretim Yöntemleri Kullanmaktadır.	<b>67,80</b>
<b>56</b> Öğretim Elemanları Dersleri İşlerken Dersin Gerektirdiği Eğitim Teknolojilerinden (Projeksiyon, Web Ortamı, Vb.) Yararlanır.	<b>70,99</b>
<b>57</b> Derslerin Uygulama/Laboratuvar Bölümü Araştırma Görevlileri (Asistanlar) Tarafından Yapılmaktadır.	<b>60,36</b>
<b>58</b> Derslere, Öğretim Üyelerinin Yerine Düzenli Olarak Araştırma Görevlileri (Asistanlar) Girmektedir.	<b>43,94</b>
<b>59</b> Öğretim Elemanları Öğrencilerin Sınav, Ödev, Proje Vb. Değerlendirmelerinde Adil Davranır.	<b>61,83</b>
<b>60</b> Öğretim Elemanları Öğrencileri Araştırma Yapmaya Yönlendirir.	<b>57,75</b>
<b>61</b> Öğretim Elemanlarına Ders Dışında Da Ulaşılabilir.	<b>63,99</b>
<b>62</b> Öğretim Elemanları öğrencileri staj süreçlerinde bilgilendirir ve destekler.	<b>54,91</b>
<b>63</b> Öğretim Elemanları öğrencilerin sosyal etkinliklere ve öğrenci topluluklarına katılımını destekler.	<b>50,89</b>
<b>GENEL OLARAK DERS VEREN ÖĞRETİM ELEMANLARI</b>	<b>60,89</b>

Bu kısımda elde edilen sonuçlar incelendiğinde lisans ve önlisans öğrencilerinin ders veren öğretim elemanlarından memnuniyetini ölçen tüm soruların oranlarını %50'nin üstünde olduğu görülmektedir. Nitekim lisans ve önlisans öğrencileri genel olarak ders veren öğretim elemanlarından %60,89 oranında memnudur.

### 3.5. KURUMA BAĞLILIK

Lisans ve Önlisans öğrencilerin Uludağ Üniversiteli olması hakkındaki düşüncelerini içeren kuruma bağlılık sorularını içeren bu kısımda dört soru dikkate alınmıştır. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde ortalaması en düşük olan alt sorunun %54,70 ile “Tekrar Tercih Yapabilseydim Yine Bu Üniversiteyi Tercih Ederdim” sorusuna ait olduğu görülmektedir. Aksine bu kısım için en yüksek ortalama değerine sahip olan sorunun ise %61,52 ile “Uludağ Üniversitesi Öğrencisi Olmaktan Memnunum” sorusuna ait olduğu bulunmuştur.

**Tablo 8: Kuruma Bağlılığa İlişkin Sonuçları**

	ORTALAMA
64 Uludağ Üniversitesi Öğrencisi Olmaktan Memnunum.	61,52
65 Arkadaşıma Ve Yakınlarıma Bu Üniversiteyi Tercih Etmelerini Tavsiye Ederim.	57,29
66 Tekrar Tercih Yapabilseydim Yine Bu Üniversiteyi Tercih Ederdim.	54,70
67 Tekrar Tercih Yapabilseydim Yine Bu Üniversitenin Aynı Bölümünü Tercih Ederdim.	57,57
<b>KURUMA BAĞLILIK</b>	<b>57,77</b>

Lisans ve önlisans öğrencilerinin genel olarak birlikte kuruma bağlılığını gösteren memnuniyet oranı %57,77 olduğu görülmektedir.

### 4. GENEL SONUÇLAR

Yukarıda her bir alt hizmet için lisans ve önlisans öğrencilerinin memnuniyet oranları üzerinde detaylı bir şekilde durulduktan sonra bu alt başlıkta genel sonuçlar üzerinde durulacaktır. Tablo 9’da 2013, 2015, 2017 ve 2019,2020 sonuçları bir arada verilmektedir.

Tablo 9: Genel Sonuçlar

Kriterler	Puan 2013	Puan 2015	Puan 2017	Puan 2019	Puan ARALIK 2019	Puan Temmuz 2020
I. ÖĞRENCİLERE SUNULAN HİZMETLER	53,56	53,5	47,36	46,82	50,51	51,85
II. YÖNETSEL HİZMETLER	49,71	46,05	40,22	40,36	47,35	50,53
III. GENEL OLARAK EĞİTİM PROGRAMI	54,99	54,01	50,54	49,82	53,33	57,85
IV. GENEL OLARAK DERS VEREN ÖĞRETİM ELEMANLARI	60,18	55,9	56,82	56,36	60,24	60,89
V. KURUMA BAĞLILIK	58,62	56,55	46,30	45,55	53,73	57,77
<b>GENEL MEMNUNİYET ORANI</b>	<b>55,41</b>	<b>53,20</b>	<b>48,25</b>	<b>47,78</b>	<b>53,03</b>	<b>55,78</b>

Tablo 9 sonuçları incelendiğinde lisans ve önlisans öğrencilerinin genel memnuniyet oranının %55,78 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Genel sonuçlar içinde ortalaması en düşük olan alt sorular yönetsel hizmetler ve öğrencilere sunulan hizmetlerdir. Bu hizmetlerin memnuniyet düzeylerini arttırmak için gerekli önem ve tedbirler alınmalıdır.