

**MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN ÜNİVERSİTE EĞİTİMLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ: MCBÜ AHMETLİ MYO ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Tuncer ÖZDİL<sup>1</sup>, İlham YILMAZ,<sup>2</sup>**

**ÖZET**

Günümüzde bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ve küreselleşmenin de etkisiyle her alanda artan rekabet devlet üniversitelerinde de; öğrencilerin adeta bir iç müşteri gibi algılanarak istek ve önerilerinin dikkate alınmasını, öğrencilerin okullarıyla barışık, kendi içinde huzurlu ve özgüveni tam bireyler olarak yetiştirilmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu durumda öğrenci memnuniyetinin araştırılması çok daha önemli hale gelmektedir. Bu çalışmada meslek yüksekokulu öğrencilerinin üniversitelerinden ve bölümlerinden memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören Büro Yönetimi ve Yönetici asistanlığı öğrencilerine anket uygulanmış ve elde edilen verilerin istatistiksel olarak incelenmesinde, betimleyici istatistiklerin yanısıra demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar “tek yönlü varyans analiziyle” ve “tek örneklem t” testiyle araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, II. Öğretim öğrencilerinin örgün öğrencilere göre, açık lise öğrencilerinin de meslek lisesi ve düz lise öğrencilerine göre memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu anlaşılmış, öğrencilerin bölümlerini sevdikleri fakat üniversitelerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler; memnuniyet düzeyi, hizmet kalitesi, fiziksel-sosyal koşullar

**VOCATIONAL SCHOOL OF HIGHER EDUCATION STUDENTS 'LEVELS OF SATISFACTION FROM UNIVERSITY EDUCATION : MEASURING THE SATISFACTION LEVEL OF CELAL BAYAR UNIVERSITY AHMETLİ VOCATIONAL SCHOOL OF HIGHER EDUCATION STUDENT'S**

**ABSTRACT**

Today, advances in Information Technology and the effect of globalization, competition has increased in every field. Universities also should give importance to their students and they have to see them internal customer and they have to pay attention to their satisfaction . In this case, the of researching of student satisfaction is becoming more important. The purpose of this study is to measure the satisfaction level of the students who enroll in the office management department of Celal Bayar University (CBU). For this reason, the students were asked to fill out a questionnaire and an analysis was carried out after that. in the statistical analysis of the data, descriptive statistics as well as demographic variables, significant differences according to one-way ANOVA with” and “one-sample t test were examined. According to the results of statistical research, they are satisfied with the department but it was concluded that they are not satisfied with their university .

**Keywords:** satisfaction level, service quality, physical conditions, social conditions

<sup>1</sup>Doç. Dr., Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Manisa., [tozdil12@hotmail.com](mailto:tozdil12@hotmail.com)

<sup>2</sup> Öğr. Grv., Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı, Ahmetli-Manisa., [ilhamyilmaz@gmail.com](mailto:ilhamyilmaz@gmail.com).

## GİRİŞ

Üniversitelerin en önemli görevleri arasında, vatandaşlara ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli eğitimi vermek, ülke ekonomisi için gerekli kalifiye iş gücü ve teknolojiyle katma değer yaratarak ekonomiye ve sosyal yaşama katkı sağlama görevi yer almaktadır. Üniversiteler bu işlevlerini yerine getirebilmek için de, öğrencilerine kaliteli eğitim vermek ve onları yarının iş dünyasına hazırlamak zorundadır. Üniversite eğitimi süresince öğrenciler yeteneklerinin, ilgi alanlarının, gelecekte ne yapmak istediklerinin neler olduğunu belirleyerek ona göre gelecekleri konusunda karar verirler. Bu süreçte eğitim kurumlarına, özellikle de üniversitelere büyük sorumluluk düşmektedir. Çünkü; belirli bilgi ve beceri düzeyine ulaşmış iş gücüne sahip olunmak isteniyorsa, kalite ilkönce eğitim kurumlarında ele alınmalı ve tartışılmalıdır. Kaliteli ürün ve hizmet üretmek isteniyorsa bu amaca ulaşmanın tek yolu iyi bir eğitimden geçmektedir. Üniversiteler de bu amaca uygun olarak öğrencilerin “kaliteli eğitim hizmeti” beklentilerini karşılamak zorundadırlar. Çünkü öğrenim yaşamından, onlara sunulan olanaklardan memnun olan öğrenciler, özgüveni artmış bireyler olarak yoğun rekabetin olduğu yarının iş yaşamına daha da hazırlıklı olacaklardır. İş gücü kalitesinin artırılması, ülkenin ekonomik ve sosyal yönden gelişiminin sağlanması, üniversite-sanayi işbirliğinin geliştirilmesi, AR-GE çalışmalarının desteklenmesi üniversitelerin sorumluluklarından sadece birkaçıdır. Küreselleşmenin etkileri ve ekonomik gelişmenin yol açtığı değişiklikler nedeniyle hizmet sektörü ülkemizde de önemi artan bir sektör haline gelmektedir. Sağlık, finansman, eğitim, hukuk gibi alanlarda meydana gelen gelişme ve değişimler, bu alanlardaki hizmet türlerinin ve hizmet işletmelerinin artmasına yol açmaktadır. Özellikle 1990’lı yıllar ülkemizde hizmet sektörünün önemli bir büyüme gösterdiği yıllardır (Öztürk, 2005, s.18).

Bu çalışmada öğrenci memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla Manisa Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören Büro Yönetimi ve Yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerine anket uygulanmıştır. Veriler istatistiksel yöntemlerle değerlendirilerek konuyla ilgili taraflara öneriler sunulmuştur.

### Kalite ve Hizmet

Birçok kalite tanımı verebilmek mümkünse de, yapılan tanımlamaların ortak özelliği, kaliteyi müşteri yönlü kavram olarak ele almalarıdır (Peker, 1993; Kavrakoğlu, 1996). Algılanan kalite ise ürün ya da hizmetin kalitesi için müşterinin hissettiği memnuniyet derecesidir. Göreceli bir kavramdır ve bunun nedeni insanların değer duygularının birbirinden farklı olmasıdır (Evans ve Lindsay, 1991; Şeker, 2000). Günümüzde kalite yaşamın her alanında yer almaktadır. Özellikle eğitim kurumlarının yurt dışındaki çeşitli üniversitelerle ortaklık gerçekleştirdiği düşünüldüğünde bu kavramın önemi daha da artmaktadır. Eğitim kurumları kaliteli eğitimi sunmada eğitim programlarını günün ihtiyaçlarına göre geliştirme, kurumun yapı ve donanımlarında uygun teknolojiyi kullanma, öğretim elemanlarının niteliklerini artırma vb. gibi birçok konuda stratejik kararlar almaktadırlar (Baykal v.d. 2002).

İşletmecilik alanındaki gelişmeler özellikle hizmet sektörü alanında kendini daha fazla hissettirmektedir. Hizmetin genel özellikleri olan depolanamama, saklanamama, müşteri tatmini ve beklentisini sağlama ve ölçmenin zorluğu, insanın ürünün bir parçası olması, dağıtım kanalının farklı olması, fiyatlama zorluğu gibi tüm özellikleri aynen eğitim hizmeti için de geçerlidir. Günümüzde pazarlamada başarıya ulaşmanın iki önemli boyutu müşterilere kaliteli hizmet sunma ve alınan mal ve hizmetten memnuniyeti en üst düzeye çıkartmadır. (Kotler, 2000).

Hizmet sektörleri arasında eğitim sektörü de çok önem taşımakta ve bu sektörde de müşteri memnuniyeti önemli olmaktadır. Eğitimde kaliteyi artırmanın yolu eğitim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin memnuniyetinin sağlanmasından geçmektedir. Ayrıca eğitimde hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı ispatlanmıştır (Sümen, Çağlayan, 2013). Hizmet kalitesi, müşterilerin sadece hizmetten beklentilerinin karşılanmasıyla yetmemeli, bu beklentiye yukarılara taşınmalıdır. Buna göre, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi yaşanılacak tatmin kapsamında önem taşımaktadır. (Sökmen, 2010).

### Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleriyle İlgili Bir Araştırma

Çalışmamızda Celal Bayar Üniversitesi’ne bağlı Ahmetli Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü öğrencilerinin öğrencisi oldukları okuldan memnuniyet düzeyleri araştırılmaktadır. Araştırmayla ilgili veriler konuyla ilgili hazırlanan anketin öğrencilere uygulanmasıyla elde edilmiştir. Anket sorularının hazırlanmasında konuyla ilgili literatür ve yapılmış benzer araştırmalar incelenmiş, teorik beklentilere uyumlu olarak anket soruları hazırlanmıştır. Bu nedenle anket sorularının araştırmanın temel amacı olan öğrenci memnuniyetini açıklamada yeterli ve geçerli olduğu düşünülmektedir. Bölümde kayıtlı tüm öğrencilere sözkonusu anket uygulanmıştır. Elde edilen verilerin istatistiksel olarak analiz edilmesinde betimleyici istatistiklerin yanısıra demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar tek yönlü varyans analiziyle ve “tek örneklem t” testiyle araştırılmıştır.

Ayrıca istatistiksel olarak ankette sorulara verilen cevapların güvenilirliğiyle ilgili olarak, anketin içsel tutarlılığını ölçebilmek için sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda, likert ölçekli değişkenlerin içsel

tutarlılığını tanımlamada yaygın olarak kullanılan Cronbach Alfa katsayısının hesaplanmasıyla anketin güvenilirliği araştırılmıştır. Anketteki görüş ve tutum bildiren likert ölçekli 44 soru üzerinden hesaplanan Cronbach alfa katsayısı 0,949 çıkmıştır. Genel olarak 0,60 ile 0,80 arasında çıkan katsayılar güvenilir olarak değerlendirilmektedir. Katsayı bu haliyle “mükemmel düzeyde oldukça güvenilir” ölçeğin kullanıldığını ve anketin içsel tutarlılığının sağlandığını ifade etmektedir. Güvenilirlik analizinde genel olarak Cronbach alfa katsayısının hesaplanmasının yanısıra, sorular arasında da korelasyon katsayılarının hesaplanması, düşük korelasyonlu soruların anketin içsel tutarlılığını arttırabilmek için analizden çıkarılması önerilmektedir. Çalışmamızda tüm sorular için hesaplanan korelasyon katsayıları incelendiğinde hepsi genel olarak hesaplanan Cronbach alfa katsayısı 0,949’dan küçük veya eşit çıkmıştır. Yani herhangi bir değişkenin analizden çıkartılması, anketin güvenilirliğini arttırmadığından dolayı hiçbir soru ankette çıkarılmamıştır.

Güvenilirlik analizinde anket sonuçlarının toplanabilirlik varsayımının sağlanıp sağlanmadığı Tukey eklenebilirlik testi ve likert ölçekli anket sorularına verilen cevapların homojen gruplar oluşturup oluşturmadığı, yani bireye göre önemliliği iki yönlü varyans analiziyle, soruların katılımcı bireyler tarafından aynı algılanıp algılanmadığı Hotelling’s T<sup>2</sup> testiyle araştırılmaktadır (Kalaycı, 2006,s.404). Burada da, anket verileri için her üç test hesaplanmış ve 0,018’den küçük önem seviyelerinde ( $f_{hesap}=23,27$ ,  $p=0,000$ ,  $f_{hesap}=4,78$ ,  $p=0,0182$ , Hotelling’s T<sup>2</sup>=560,458,  $p=.000$ ) sıfır hipotezler reddedilerek, toplanabilirlik varsayımının sağlandığı, sorulara verilen cevapların birbirine göre farklı olduğu, soruların tüm katılımcılar tarafından aynı algılandığı anlaşılmış, anketin güvenilirliği bir başka yönden de desteklenmiştir.

#### Katılımcıların Genel Özellikleri

Ankete katılan öğrencilerin genel özellikleri tablo 1.’de gösterilmiştir. Anket toplam 223 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Bölüme kayıtlı tüm öğrenciler anketi doldurmuşlardır. Anketi yanıtlayan öğrencilerin %68,6’sını kız öğrenciler, %31,4’ünü erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrencilerin %69,5’ü örgün, kalan %30,5’ü ise II. öğretim öğrencileridir. %78,5 oranında öğrenci bölüme merkezi sınavla gelmiştir (Tablo 1).

**Tablo 1: Katılımcıların Genel Özellikleri**

Değişkenler	Frek.	%Pay	Frek.	% Pay	Frek.	%Pay	Frek.	%Pay	Toplam
Cinsiyet	Kız		Erkek						223(100)
	153	68,6	70	31,4					
Sınıf	Örgün I		Örgün II		II.Öğretim-I		II.Öğretim-II		223(100)
	84	37,7	71	31,8	2	,9	66	29,6	
MYO Geliş Şekli	Sınavlı		Sınavsız						223(100)
	175	78,5	48	21,5					
Yaş	17-19 (dahil)		19-22(dahil)		22-25(dahil)		25 üzeri		223(100)
	29	13,0	162	72,6	28	12,6	4	1,8	
Mezun olunan Lise	Düz Lise		Meslek Lisesi		Açık Lise				223(100)
	123	55,2	85	38,1	15	6,7			
Üniversite Memnuniyeti	Evet		Hayır		Kısmen				223(100)
	52	23,3	70	31,4	101	45,3			
Bölüm memnuniyeti	Evet		Hayır		Kısmen				223(100)
	105	47,4	50	22,4	68	30,5			
Yaşanılan Yer	Köy		İlçe		İl merkezi		Büyükşehir		223(100)
	24	10,8	73	32,7	32	14,3	94	42,2	
Gelir Düzeyi	Alt Gelir		Orta Gelir		Üst Gelir				223(100)
	23	10,3	188	84,3	12	5,4			

Öğrencilerin yaş dağılımları incelendiğinde %72,6 oranında öğrencinin 19-22 yaş arsında olduğu bunu yaklaşık %13’lük oranlarla 19-22 ve 22-25 aralıklarının izlediği görülmektedir. %55,22 oranında öğrenci düz lise mezunu olup, meslek lisesi çıkışlı öğrencilerin oranı %38,1’dir. %42,2 oranında öğrenci büyükşehirlerde yaşamakta, köylerde yaşayan öğrencilerin oranı %10,8’dir (Tablo 1.). Öğrencilerin %84,3’ü kendilerini ve ailelerini orta gelir düzeyinde görmektedirler. Kendi ailelerini üst gelir düzeyinde görenlerin oranı %5,4’tür. Öğrencilere genel olarak üniversite ve bölümlerinden memnun olup olmadıkları sorulmuş ve sözkonusu sorulara cevaplar evet, hayır ve kısmen olacak şekilde kategorik olarak alınmıştır. Ankete katılan öğrencilerin üniversite memnuniyetiyle ilgili soruya %31,4’ü hayır cevabı verirken %45,3’ü kısmen cevabını vermiştir. Bölümden memnuniyet sorusunda ise %47,4 oranında öğrenci bölümden memnun olduğunu belirterek evet cevabını vermiş, %30,5’ü ise kısmen demmiştir (Tablo1.). Buradan ilginç olarak öğrencilerin genel anlamda üniversitelerinden memnun olmadıklarını ama bölümlerini sevdiklerini söyleyebiliriz.

**Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleriyle İlgili Görüşleri**

Öğrencilere üniversiteleri ve bölümlerinden memnun olup olmadıklarını ve memnuniyet düzeylerinin ne olduğunu anlayabilmek için 4 ana grupta toplam 44 soru sorulmuştur. Soruların ilk 11 tanesi A grubunda (1-11arası) Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar kapsamında, 11 tanesi B grubunda (12-22 arası) Öğrencilere Sağlanan Hizmetler kapsamında, 11 tanesi C grubunda (23-33 arası) Eğitim Programları ve Öğretim kapsamında, 5 tanesi D grubu (34-38 arası) Ölçme ve Değerlendirme kapsamında kalan 5 tanesi ise E grubu (39-44 arası) Akademik Danışmanlık ve Rehberlik kapsamında değerlendirilebilecek sorulardan oluşmaktadır(Bkz. Ek-1). Söz konusu sorulara cevaplar 1: Hiç katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum olacak şekilde iki uç görüş arasında 1 ve 5 arasında verilen puanlarla alınmıştır. Burada kullanılan beşli likert ölçeğindeki orta nokta yani 3 puan iki farklı görüş arasında sınır değer yani “kararsız” olarak düşünülmüştür. Böylelikle sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının 3 puan’a göre anlamlı farklılığı tek örneklem t testiyle de araştırılarak 3 puanın altında ve üzerinde kalan ortalamaların daha doğru ve istatistiksel açıdan güvenilir yorumlarına ulaşılmıştır. Ayrıca görüş ve tutum belirten tüm sorularda “fikrim yok” seçeneği de kullanılmış. Bu seçenek işaretlenmesi durumunda değerlendirme dışı bırakılmıştır. Bu nedenle tüm analizlerde gözlem sayıları birbirinden farklı olabilmektedir. Söz konusu sorulara verilen cevapların ortalamaları ve t testi önem seviyesi olasılıkları tablo 2.’de verilmektedir. 0,048’den küçük önem seviyelerinde anlamlı farklılık elde edilen ifadeler tablo da koyu olarak gösterilmiştir.

**Tablo 2:** Ankette Belirtilen Görüşlerin Puan Ortalamaları ve “Kararsız=3” Puana Göre Test Sonuçları

İfadeler	n	Ortalama	Standart Sapma	Önem Sev.
<b>A- AKADEMİK ORTAM VE ÖĞRENMEYİ DESTEKLEYİCİ OLANAKLAR</b>				
Yönetim öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır	187	3,0428	1,09165	,593
Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır	192	2,9010	1,06619	,200
<b>İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur</b>	<b>205</b>	<b>3,4293</b>	<b>1,06233</b>	<b>,000</b>
<b>Öğrencilere sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir</b>	<b>212</b>	<b>2,3491</b>	<b>1,26223</b>	<b>,000</b>
<b>İlgi ve yeteneklerime uygun kulüp etkinlikleri bulunmaktadır</b>	<b>210</b>	<b>2,1095</b>	<b>1,24601</b>	<b>,000</b>
<b>Kültür ve Sanat etkinlikleri yeterlidir</b>	<b>209</b>	<b>2,1770</b>	<b>1,22170</b>	<b>,000</b>
<b>Sportif etkinlikler yeterlidir</b>	<b>204</b>	<b>2,1127</b>	<b>1,21243</b>	<b>,000</b>
<b>Sağlık hizmetleri yeterlidir</b>	<b>198</b>	<b>2,1768</b>	<b>1,18966</b>	<b>,000</b>
<b>Kararlarda öğrencilerin yararı önde tutulmaktadır</b>	<b>193</b>	<b>2,8083</b>	<b>1,18125</b>	<b>,025</b>
Öğrencilere haklarını kullanma fırsatları sunulmaktadır	192	2,9271	1,24274	,417
Öğrencilerle ilgili bilgiler doğru ve zamanında işlenmektedir	204	3,0686	1,22984	,426
<b>B- ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN HİZMETLER</b>				
<b>Yemekler kalitelidir ve fiyatları uygundur.</b>	<b>153</b>	<b>3,2092</b>	<b>1,25475</b>	<b>,041</b>
Yemekhanenin fiziki koşulları(temizlik, aydınlatma v.b.) uygundur	152	2,9276	1,27691	,486
<b>Okuldaki tuvalet ve lavabolar yeterli sayıdadır ve temizdir.</b>	<b>215</b>	<b>2,3674</b>	<b>1,30773</b>	<b>,000</b>
<b>Fotokopi hizmetleri yeterlidir</b>	<b>213</b>	<b>3,2207</b>	<b>1,20656</b>	<b>,008</b>
Derslikler temizdir	213	2,9531	1,28035	,593
<b>Dersliklerin ısınması ve aydınlatması yeterlidir</b>	<b>215</b>	<b>2,7163</b>	<b>1,35635</b>	<b>,002</b>
Derslikler öğrenci kapasitesine uygundur	209	3,0670	1,28800	,453
<b>Kütüphane yeterlidir.</b>	<b>172</b>	<b>2,5581</b>	<b>1,13534</b>	<b>,000</b>
<b>İnternette her zaman faydalanabiliyoruz.</b>	<b>208</b>	<b>2,3798</b>	<b>1,23358</b>	<b>,000</b>
Kantinde istediğimiz ürünleri bulabiliyoruz.	214	2,9299	1,31433	,436
Kantinin fiziksel ortamı uygundur	210	2,9619	1,24834	,659
<b>C- EĞİTİM PROGRAMLARI VE ÖĞRETİM</b>				
Dersler bizi çalışma hayatına hazırlamaktadır	215	3,0698	1,18785	,390
<b>Derslerde öğretim teknolojileri etkili olarak kullanılmaktadır</b>	<b>219</b>	<b>3,3699</b>	<b>1,17513</b>	<b>,000</b>
Programda yer alan dersler teorik açıdan yeterlidir	213	2,9859	1,12216	,855
<b>Programda yer alan dersler uygulama açısından yeterlidir</b>	<b>214</b>	<b>2,8037</b>	<b>1,17836</b>	<b>,016</b>

Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilir.	212	2,8868	1,23780	,184
<b>Dersler önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmektedir</b>	<b>210</b>	<b>3,2143</b>	<b>1,10535</b>	<b>,005</b>
<b>Dersle ilgili ana ve yardımcı kaynaklar dönem başında önerilmektedir</b>	<b>212</b>	<b>3,2170</b>	<b>1,11010</b>	<b>,005</b>
Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır	211	2,9668	1,20864	,691
<b>Öğrenci- öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanır.</b>	<b>210</b>	<b>3,2000</b>	<b>1,17306</b>	<b>,014</b>
<b>Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır</b>	<b>216</b>	<b>3,1944</b>	<b>1,19657</b>	<b>,018</b>
<b>Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir</b>	<b>209</b>	<b>2,6938</b>	<b>1,29050</b>	<b>,001</b>
<b>D- ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>				
Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkıda bulunmaktadır	215	2,9442	1,24430	,511
Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektif davranır	208	3,1490	1,18031	,070
Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır	209	2,9713	1,21653	,733
<b>Sınavdan sonra, sınav sonucu ile ilgili öğrencilere geri bildirim verilir</b>	<b>214</b>	<b>3,2897</b>	<b>1,22960</b>	<b>,001</b>
<b>Değerlendirme yalnız sınavlarla değil başka çalışmalarla da yapılır.</b>	<b>214</b>	<b>3,1589</b>	<b>1,26082</b>	<b>,067</b>
<b>E- AKADEMİK DANIŞMANLIK VE REHBERLİK</b>				
<b>Her öğrenciye bir danışman atanmaktadır</b>	<b>202</b>	<b>2,8119</b>	<b>1,34359</b>	<b>,048</b>
<b>Danışmanım bana gerekli zamanı ayırır</b>	<b>209</b>	<b>2,5598</b>	<b>1,28509</b>	<b>,000</b>
<b>Belirlenen danışmanlık saatlerinde danışmanımla görüşürüm</b>	<b>204</b>	<b>2,6324</b>	<b>1,29308</b>	<b>,000</b>
<b>Danışmanım akademik gelişimimi izler</b>	<b>206</b>	<b>2,4709</b>	<b>1,24807</b>	<b>,000</b>
<b>Bölümde iş olanakları ile ilgili öğrenciler bilgilendirilir</b>	<b>207</b>	<b>2,6957</b>	<b>1,31427</b>	<b>,001</b>
<b>İş dünyasını tanıma için Üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlar</b>	<b>209</b>	<b>2,7990</b>	<b>1,34372</b>	<b>,032</b>
<b>Genel Ortalama</b>	<b>(125,4784/44=2,8518)</b>			

Ankette görüş ve tutum belirten 44 sorudan 16 tanesinde anlamlı farklılık elde edilememiştir. Öğrenciler bu ifadelerde kararsız kalmışlardır. Bu ifadelerden dört tanesi A grubundaki akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici faaliyetler kapsamında olan genelde öğrenci idare iletişimine yönelik katılımı ve objektiviteyi tanımlayan ifadelerdir. 5 tanesi B grubunda öğrenciye sağlanan hizmetler kapsamında yer almaktadır. Bunlar da genel olarak fiziksel ortam, temizlik, kantin hizmetleriyle ilgili maddelerdir. 4 tane ifade C grubunda eğitim programları ve öğretim ile ilgili maddelerdir. Genel olarak söz konusu maddeler ders içeriklerinin güncelliği, modern araç yöntemlerin kullanımı, derslere katılımın sağlanması şeklinde özetlenebilir. Son üç tanesi ise D grubunda ölçme değerlendirmeyle ilgili maddeler olup bu maddeler, şeffaflık ve ölçme değerlendirmede objektiviteyi tanımlayan maddeler olarak düşünülebilir. Burada açıklanan tüm konularda öğrenciler kararsız kalmışlar olumlu ya da olumsuz görüş belirtmemişlerdir (Tablo 2.).

Anlamlı farklılık elde edilen diğer tüm maddeler genel olarak incelendiğinde; A grubu akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici faaliyetler kapsamında; öğrenciler idari personelin tutum ve davranışları dışındaki tüm faaliyetlerden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Yani genel olarak bilgisayar imkanları, sosyal kültürel ve sportif faaliyetlerden ve öğrenci yararını dikkate alan uygulama ve kararlarla ilgili uygulamaların yetersiz olduğunu, memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. B grubu öğrencilere sağlanan hizmetler kapsamındaki sorulardan fotokopi hizmetleri ve yemeklerin kalitesi ve fiyatı maddeleri dışındaki tüm maddelerde öğrenciler memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Yani fiziksel koşullar, temizlik, ısıtma aydınlatma, kapalı mekanların kapasiteleri öğrencileri memnun etmekten uzaktır. C grubu eğitim öğretim programlarıyla ilgili ifadelerde ise, derslerin işlenme şekli, içeriğinden, öğretim üyesi öğrenci iletişiminden genel olarak memnun olduklarını belirtmekte, ancak derslerin uygulama yönünden ve hayata hazırlama açısından yetersiz kaldığını belirterek memnun olmadıklarını belirterek yabancı dil eğitiminin yetersiz olduğunu düşünmektedirler.

Ölçme ve değerlendirmeye ilgili ifadelerde sadece iki madde de ders başarısının sadece sınavlarla ölçülmemesi ve sınav sonrasında şeffaf olarak geri bildirim konularından memnun olduklarını belirtmişlerdir. E grubu akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinden ise kesinlikle memnun olmadıklarını belirtmişlerdir (Tablo 2).

Daha genel bir sonuca ulaşabilmek için tablodaki tüm ifadeler verilen puanların genel ortalamasını aldığımızda ulaştığımız değer 2,8518 olmaktadır. Buradan genel olarak öğrencilerin okullarından memnun olmadıklarını söyleyebiliriz. Ayrıca %31,4 oranındaki öğrencinin üniversiteden memnun olmayışı %45,3 oranındaki öğrencinin ise üniversiteden kısmen memnun olduğunu belirtmesinin burada ulaşılan sonucu bir başka yönden desteklediğini söyleyebiliriz (Tablo 2).

### Demografik Değişkenlerin Belirtilen Görüşler Üzerindeki Etkisi

Ankette kullanılan demografik değişkenlerin belirtilen görüşler üzerindeki etkileri tek yönlü varyans analiziyle araştırılmıştır. Varyans analizi sonuçlarına göre cinsiyet, mezun olunan okul türü ve öğrenim türü değişkenlerinin belirtilen görüşler üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Kalitatif değişkenler arasında yeralan gelir, yaşanan yer ve yaş değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık elde edilememiştir. Dolayısıyla bu değişkenlerin belirtilen görüş üzerinde istatistiksel olarak bir etkiye sahip olmadığını söyleyebiliriz.

### Cinsiyetin Belirtilen Görüş Üzerindeki Etkisi

Ankette görüş ve tutum belirten sorulara verilen cevapların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analiziyle araştırılmış, 0,097'den küçük önem seviyelerinde anlamlı farklılık elde edilen ifadeler ve bunlara ilişkin ortalamalar tablo 3.'de gösterilmiştir.

**Tablo 3:** Cinsiyetin Belirtilen Görüşler Üzerindeki Etkisi

İfadeler	Ortalamalar		Önem Seviyesi
	Kız	Erkek	
Yönetim öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır	3,1679	2,7500	,016
Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır	3,0376	2,5932	,007
İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur	3,5105	3,2419	,097
İlgi ve yeteneklerime uygun kulüp etkinlikleri bulunmaktadır	2,2162	1,8548	,055
Kültür ve Sanat etkinlikleri yeterlidir	2,2721	1,9516	,083
Sağlık hizmetleri yeterlidir	2,2920	1,9180	,041
Öğrencilere haklarını kullanma fırsatları sunulmaktadır	3,0373	2,6724	,062
Okuldaki tuvalet ve lavabolar yeterli sayıdadır ve temizdir.	2,2185	2,7188	,010
Derslikler temizdir	2,7987	3,3125	,007
Kantinin fiziksel ortamı uygundur	2,8621	3,1846	,083
Bölümde iş olanakları ile ilgili öğrenciler bilgilendirilir	2,8582	2,3485	,009

Tablo 3'ten de anlaşılacağı gibi görüş ve tutum bildiren 44 sorudan 11 tanesinde anlamlı farklılık elde edilebilmiştir. Bu ifadelerden beş tanesinde ortalamalardan biri 3'ten küçük diğeri 3'ten büyük çıkmıştır. Bu ifadeler kısaca; yönetimin öğrenci sorunlarına duyarlılığı, kararlara katılımın sağlanması, öğrencilere haklarını kullanma fırsatının sunulması, kantin, dersliklerin hijyen ve temizliği maddeleridir. Hijyen ve temizlik konusunda kızların ortalaması erkeklerin ortalamasından ve 3'ten küçüktür. Diğer maddelerde ise tam tersi olarak erkeklerin ortalaması kızlarınkinden ve 3'ten küçük çıkmıştır. Kızlar hijyen ve temizlik konusunda memnun değilken erkekler memnun olduklarını belirtmişlerdir. Diğer maddelerde ise yönetim, öğrenciyle iletişim, sosyal kültürel faaliyetler, sağlık hizmetlerinin yeterliliği, iş imkanları konularında her iki grupta aynı yönlü 3'ten küçük ortalamalarla memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu ifadelerde erkeklerin ortalamaları kızlarınkinden daha küçük çıkmıştır. Buradan genel olarak erkeklerin kızlara göre daha çok memnun olmadıklarını belirtebiliriz. Ancak sağlık, hijyen ve temizlik konularında bunun tam tersi olacak şekilde kızların memnuniyetsizlikleri daha fazladır (Tablo 3).

### Mezun Olunan Okul Türünün Belirtilen Görüş Üzerindeki Etkisi

Büro Yönetimi ve Yönetici asistanlığı programına gelen öğrenciler arasında lise mezunları, meslek lisesi mezunları ve açık lise mezunları yer almaktadır. Öğrencilerin yetiştikleri ortaöğretim kurumlarının görüşler üzerindeki etkisi araştırıldığında 0,098'den küçük önem seviyelerinde anlamlı farklılık elde edilen ifadelerle tablo 4 oluşturulmuştur.

Ankette yeralan 44 sorudan 10 tanesinde anlamlı farklılık elde edilebilmiştir. Tüm maddelerde Açık lise öğrencilerinin ortalamaları diğerlerine göre küçük çıkmıştır. Açık lise öğrencilerinin ortalamalarının tamamı aynı zamanda 3'ten de küçük çıkmıştır. Yani anlamlı farklılık elde edilen tüm maddelerde açık lise öğrencileri memnun

olmadıklarını belirtmişlerdir. Yemeklerin kaliteli ve fiyatlarının uygun olduğu, derslerde öğretim teknolojilerinin etkin kullanımı, derslerin önceden belirlenen plana uygun işlendiği, derslerle ilgili kaynakların dönem başında önerildiği, öğretim üyesi öğrenci iletişimi, ölçme ve değerlendirmede objektivite konularında açık lise öğrencileri memnun olmadıklarını belirtirken, meslek lisesi ve düz lise öğrencileri memnun olduklarını belirtmişlerdir. Kültür ve sanat etkinlikleri konusunda ise tüm mezunlar aynı yönlü memnun olmama şeklinde görüş belirtmişlerdir. Kararlara katılım, öğrenci sorunlarına duyarlılık, hijyen ve fiziksel koşulların yeterliliği konularında düz lise ve açık lise mezunları memnun olmama yönlü görüş belirtirken, bu maddelerde meslek lisesi mezunları memnuniyet yönlü görüş belirtmişlerdir (Tablo 4).

**Tablo 4:** Mezun Olunan Okul Türünün Belirtilen Görüşlere Etkisi

İfadeler	Ortalamalar			Önem Sev.
	Düz Lise	Meslek Lisesi	Açık Lise	
Yönetim öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır	2,9727	3,2424	2,5455	,084
Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır	2,8018	3,1765	2,3077	,008
Kültür ve Sanat etkinlikleri yeterlidir	2,1750	2,3026	1,4615	,071
Yemekler kalitelidir ve fiyatları uygundur.	3,2326	3,3220	2,1250(*)	,038
Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, vb) uygundur	2,8539	3,1964	1,7143	,010
Derslerde öğretim teknolojileri etkili olarak kullanılmaktadır	3,4250	3,4286	2,6000(*)	,031
Dersler önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmektedir	3,2119	3,3590	2,4286	,014
Dersle ilgili ana ve yardımcı kaynaklar dönem başında önerilmektedir	3,2101	3,3462	2,6000	,057
Öğrenci- öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanır	3,2632	3,2716	2,3333(*)	,012
Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektif davranır	3,2174	3,1646	2,5000	,098

(\*): Tukey test sonuçlarına göre 0,05'ten küçük önem seviyelerinde anlamlı farkın olduğu ortalamalardır. Diğer ifadelerde tüm ortalamalarda anlamlı farklılık elde edilmiştir.

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde teknolojiye yaşanan baş döndürücü gelişmeler ve küreselleşmenin de etkisiyle her alanda artan rekabet devlet üniversitelerinde de öğrencilerin adeta bir iç müşteri gibi algılanarak istek ve önerilerinin dikkate alınmasını zorunlu kılmaktadır. Bu durumda öğrenci memnuniyetinin araştırılması da çok daha önemli hale gelmektedir.

Bu çalışmada Manisa Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli meslek yüksekokulu Büro Yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin üniversitelerinden ve bölümlerinden memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre

- Öğrencilerin genel olarak üniversitelerinden memnun olmadıkları ama bölümlerini sevdiğini görülmüştür. Öyle ki %47,4 oranında öğrenci bölümünden memnun olduğunu söylerken, ancak %23,3 oranında öğrenci üniversitesinden memnun olduğunu söylemiştir. Buradan öğrencilerin mesleklerini bilinçli olarak isteyerek seçtiklerini ancak üniversiteye geldiklerinde umduklarını bulamadıklarını söyleyebiliriz. Bunun en önemli nedeninin de öğrencilerin okulun nerde olduğu konusunda bilgi edinmeden tercih yapmalarındadır. Daha ilk günden, 11.000 nüfuslu küçük bir kasabada ve lise görünümüne bir okula geldiklerinde moralleri bozulmaktadır.
- Araştırma sonuçlarına göre kızların hijyen, temizlik, fiziksel koşullar gibi konularda erkeklere göre daha duyarlı oldukları anlaşılmıştır. Erkekler bu konularda kararsız veya memnuniyetsiz iken kızlar belirgin şekilde erkeklere göre daha küçük 1'e yakın ortalamalarla memnuniyetsizliklerini belirtmişlerdir.
- Ancak genel olarak değerlendirildiğinde tüm öğrencilerin üniversitelerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Bu durumda üniversitenin sosyal, kültürel ve eğitsel imkanlarının geliştirilmesinin, yabancı dil öğretimine önem vermenin, hijyen ve temizliğe önem vermenin, seçmeli derslerin sayılarının artırılmasının, staj imkanlarının daha geniş olmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Değerlendirmede objektif olmanın, öğrencilere değer vermenin, o kararlara katılımlarının sağlanmasının öğrencilerin üniversite memnuniyetini artırmada önemli olacağını söyleyebiliriz. Bunların yanı sıra derslerde geleneksel yöntemleri kullanmak yerine öğrencileri yarının iş dünyasına hazırlayan, gündelik iş yaşamından uygulamaları da içeren yöntemler kullanılmalıdır. Öğretim elemanlarının kişilikleri ve davranışları ile öğrencilere model oluşturmaya çalışmaları gerekmektedir. Makro boyutta ise meslek yüksekokullarının açılmasının politik bir yarar yani oy toplama aracı olarak düşünülmemesi gerekmektedir.

Bu çalışma bireysel imkanlarla çok sınırlı sayıda öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Çalışmanın aynı üniversitenin farklı yüksekokullarındaki öğrenciler üzerinde veya farklı üniversitelerin aynı bölüm öğrencileri üzerinde uygulanması durumunda yapılacak karşılaştırmalı analizlerle daha da ilginç sonuçların alınabileceğini belirtmeliyiz.

#### KAYNAKÇA

- Baykal Ü, Sökmen S, Korkmaz, Akgün E (2002). ““Öğrenci memnuniyeti ölçeği” geliştirme çalışması”, Hemşirelik Dergisi, 11( 49): 23-32.
- Evans, J.,R. ve Lindsay W., M., (1991). The Management and Control of Quality, West Publishing Company
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kotler, P., (2000). Marketing Management, The Millennium Edition. New Jersey, Prentice Hall.
- Sökmen A, Yönetim ve Organizasyon, Ankara-Detay Yayıncılık.
- Sümen, Ö., Ö., Çağlayan, K., Ondokuzmayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2013: Volume 32, issue 2; 249-272.
- Öztürk, Sevgi Ayşe (2005). Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, 5. Baskı, Ankara
- Kavrakoğlu, İ. (1996). Kalite-Kalite Güvencesi ve ISO 9000. İstanbul: KALDER Yayınları.
- Peker, Ö. (1993). “Toplam Kalite Yönetimi”, Amme İdaresi Dergisi, 1
- Şeker, E., (2000). Toplam Kalite Yönetiminin İnşaat Sektöründe Uygulanması - Müşteri tatmini,

#### EK-1: Araştırmada kullanılan anket formu

1. Cinsiyetiniz ( ) Kadın ( ) Erkek
2. Sınıfınız ( a ) Örgün 1. Sınıf ( b ) Örgün 2. Sınıf c ( ) II. Öğr.1. Sınıf d- ( ) II. Öğr. 2. Sınıf
3. MYO luna geliş şekliniz ( ) Sınavlı b ( ) Sınavsız
4. Yaşınız a- ( ) 17-19 b- ( ) 19-22 c ( ) 22-25 d- ( ) 25 ve üstü
5. Mezun olduğunuz lise a- ( ) Düz Lise b – ( Meslek Lisesi c- ( ) Açık Lise d- ( ) Diğer
6. Genel olarak üniversitemden memnunum a- ( ) Evet b- ( ) Hayır c- ( ) Kısım
7. Genel olarak bölümümden memnunum a- ( ) Evet b- ( ) Hayır c- ( ) Kısım
8. Uzun süreli yaşadığınız yer:a-( ) Köy b-( ) İlçe c- ( ) İl merkezi d-( ) Büyükşehir
9. Ailenizi hangi gelir düzeyi grubunda görüyorsunuz: a-( ) alt b-( ) orta c- ( ) üst gelir düzeyi

#### BÖLÜM 2: ÖĞRENCİLERİN ÜNİVERSİTEDEN MEMNUNİYET DURUMU

Aşağıda üniversite memnuniyet durumunuza ilişkin ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere katılma derecenizi (x) işareti koyarak belirtiniz.		KATILMA DERESESİ					
		Fikrim Yok	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsız	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Yönetim öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Öğrencilerin kararlara katılımına olanak sağlanmaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Öğrencilere sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	İlgi ve yeteneklerime uygun kulüp etkinlikleri bulunmaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Kültür ve Sanat etkinlikleri yeterlidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Sportif etkinlikler yeterlidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Sağlık hizmetleri yeterlidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Kararlarda öğrencilerin yararı önde tutulmaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



10	Öğrencilere haklarını kullanma fırsatları sunulmaktadır	○	○	○	○	○	○
11	Öğrencilerle ilgili bilgiler doğru ve zamanında işlenmektedir	○	○	○	○	○	○
<b>B- ÖĞRENCİLERE SAĞLANAN HİZMETLER</b>							
12	Yemekler kalitelidir ve fiyatları uygundur.	○	○	○	○	○	○
13	Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) uygundur	○	○	○	○	○	○
14	Okuldaki tuvalet ve lavabolar yeterli sayıdadır ve temizdir.	○	○	○	○	○	○
15	Fotokopi hizmetleri yeterlidir	○	○	○	○	○	○
16	Derslikler temizdir	○	○	○	○	○	○
17	Dersliklerin ısınması ve aydınlatması yeterlidir	○	○	○	○	○	○
18	Derslikler öğrenci kapasitesine uygundur	○	○	○	○	○	○
19	Kütüphane yeterlidir.						
20	İnternette her zaman faydalanabiliyoruz.	○	○	○	○	○	○
21	Kantinde istediğimiz ürünleri bulabiliyoruz.	○	○	○	○	○	○
22	Kantinin fiziksel ortamı uygundur	○	○	○	○	○	○
<b>C- EĞİTİM PROGRAMLARI VE ÖĞRETİM</b>							
23	Dersler bizi çalışma hayatına hazırlamaktadır	○	○	○	○	○	○
24	Derslerde öğretim teknolojisi etkili olarak (projeksiyon cihazı, tepegöz vb.) kullanılmaktadır	○	○	○	○	○	○
25	Programda yer alan dersler <b>teorik</b> açıdan yeterlidir	○	○	○	○	○	○
26	Programda yer alan dersler <b>uygulama</b> açısından yeterlidir	○	○	○	○	○	○
27	Derslerin amaçlarını içeren bir ders planı dönem başında öğrencilere verilmektedir	○	○	○	○	○	○
28	Dersler önceden belirlenen plana uygun olarak işlenmektedir	○	○	○	○	○	○
29	Dersle ilgili ana ve yardımcı kaynaklar dönem başında önerilmektedir	○	○	○	○	○	○
30	Derslere öğrencilerin aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanılmaktadır	○	○	○	○	○	○
31	Öğrenci- öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanmaktadır	○	○	○	○	○	○
32	Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır	○	○	○	○	○	○
33	Üniversitede verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir	○	○	○	○	○	○
<b>D- ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>							
34	Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkıda bulunmaktadır	○	○	○	○	○	○
35	Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektif davranır	○	○	○	○	○	○
36	Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme kriterleri açıklanır	○	○	○	○	○	○
37	Her sınavdan sonra, sınav sonucu ile ilgili öğrencilere geri bildirim verilir	○	○	○	○	○	○
38	Değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır	○	○	○	○	○	○
<b>E- AKADEMİK DANIŞMANLIK VE REHBERLİK</b>							
39	Her öğrenciye bir danışman atanmaktadır	○	○	○	○	○	○
40	Danışmanım bana gerekli zamanı ayırır	○	○	○	○	○	○
41	Belirlenen danışmanlık saatlerinde danışmanımla görüşürüm	○	○	○	○	○	○
42	Danışmanım akademik gelişimimi izler	○	○	○	○	○	○
43	Bölümde iş olanakları ile ilgili öğrenciler bilgilendirilir	○	○	○	○	○	○
44	İş dünyasını tanıması için Üniversite, öğrencilere çeşitli olanaklar sağlar (konuşmacı, teknik gezi, staj, vs.)	○	○	○	○	○	○