

Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması [TÜMA-2017]: Rapor Özeti*

Turkey University Satisfaction Survey [TUSS-2017]: A brief summary

Engin Karadağ, Cemil Yücel

Üniversite Araştırmaları Laboratuvarı, Eskişehir

Özet

Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması [TÜMA] ilk olarak 2016 yılında gerçekleştirilmiş olup araştırma 2017 yılında tekrarlanmıştır. TÜMA'nın temel amacı, Türkiye'deki öğrencilerin üniversitelerinden memnun olma düzeylerini belirlemek ve bu kapsamda üniversiteleri öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre sıralamaktır. TÜMA *kotalı örnekleme* kullanılarak belirlenen 108 devlet ve 56 vakıf olmak üzere 164 üniversitede öğrenim gören 13.694 öğrenci üzerinde yürütülmüştür. Veriler altı faktörden (alan) oluşan "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği" kullanılarak elde edilmiştir. Sonuçlar; öğrencilerini üst düzeyde memnun edebilen sadece 22 üniversite olduğunu göstermektedir. Bu üniversitelerden ilk onu sırasıyla Özyeğin, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sabancı, Koç, Abdullah Gül, İhsan Doğramacı Bilkent, Acıbadem, İstanbul, Kadir Has ve Akdeniz Üniversitesidir.

Anahtar sözcükler: Memnuniyet, öğrenci memnuniyeti, üniversite sıralaması.

Yükseköğretimde nicel ve nitel gelişmelere bağlı olarak örgütsel etkililik, kalite ve hesap verebilirlik kavramları daha da görünür hale gelmektedir. Bu kavramları somut göstergeler olarak ölçecek mekanizmalar ise bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Üniversitelerin, dolaylı olarak da ülkelerin, arasındaki rekabetin uluslararası ölçekte ölçülmesinin geçmişi uzun olmasa da, üniversiteleri belirli kriterlere göre sıralayan çalışmalar ve sistemler 20. yüzyılın başından bu yana yapılmaktadır. Özellikle farklı kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen sıralamalardaki farklılıklar söz konusu sıralamaların güvenilirliğini tartışmalı bir pozisyona getirirse de liderler ve politika yapımcılar bu çalışmaların sonuçlarına güvenmekte ve bunları dikkate almaktadır.

Abstract

Turkey University Satisfaction Survey [TUSS] was first carried out in 2016 and the research was repeated in 2017. The main aim of TUSS is to determine the satisfaction level of university students in Turkey and to rank the universities according to the satisfaction levels of the students. The TUSS was conducted on 13,694 students studying at 164 universities, including 108 state and 56 foundation universities, determined by using *quota sampling*. The data were collected with the "Student Satisfaction Scale" consisting of six factors. The results show that there are only 22 universities that can satisfy their students at a high level. The top ten universities are Özyeğin, İzmir Institute of Technology, Sabancı, Koç, Abdullah Gül, İhsan Doğramacı Bilkent, Acıbadem, İstanbul, Kadir Has and Akdeniz University respectively.

Keywords: Satisfaction, student satisfaction, university rankings.

Örgütsel etkililik bakımından üniversiteler girdi, süreç ve çıktı bakımından değerlendirmeye alınmaktadır. Sıralama sistemlerinin örgüt teorisi bakımından değerlendirileceği boyutlar genel olarak; (i) öğretim kalite göstergeleri, (ii) araştırma kalite göstergeleri ve (iii) hizmet kalite göstergeleri olarak ifade edilebilir. Ancak günümüz sıralama sistemleri incelendiğinde kalite tanımlarının farklılaşmasına karşın bu boyutlardan yalnızca *öğretim* (öğrenci-öğretmen oranı, öğrenci başına düşen öğretim harcaması gibi) ve *araştırma* (yayın sayısı, atıf sayısı, proje desteği gibi) kalite boyutlarının değerlendirmeye alındığı ve bu boyutların da sınırlı bir kaliteyi ölçtüğü görülmektedir. Örgütsel etkililiğin geleneksel modellerinden biri olan ve ihtiyaç ile beklentilerin karşılanma derecesini dikkate alan *katılımcı memnuniyet modelini* karşılayan *hizmet kalite boyutu* bileşenle-

İletişim / Correspondence:

Prof. Dr. Engin Karadağ
Üniversite Araştırmaları Laboratuvarı,
Eskişehir
e-posta: engin.karadag@hotmail.com

Yükseköğretim Dergisi 2017; Çevrimiçi Erken Baskı. © 2017 Deomed

Geliş tarihi / Received: Temmuz / July 12, 2016; Kabul tarihi / Accepted: Temmuz / July 24, 2017

Bu çevrimiçi makalenin atıf künyesi / Please cite this online article as: Karadağ, E., Yücel, C. (2017). Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması [TÜMA-2017]: Rapor özeti. *Yükseköğretim Dergisi*, doi:10.2399/yod.17.016

*Bu rapor; Karadağ, E. ve Yücel, C. (2017). "Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması. Eskişehir: Üniversite Araştırmaları Laboratuvarı" çalışmasının özetidir.

Çevrimiçi erişim / Online available at: www.yuksekogretim.org • doi:10.2399/yod.17.016 • Karekod / QR code:



ri ise sıralama sistemlerinin göz ardı ettiği önemli bir göstergedir. Bu bileşen; *üniversitenin ilişki içinde olduğu kitlenin üniversiteden duyduğu memnuniyet* olarak tanımlanabilir.

Uluslararası boyutta sıralama sistemlerinin hiçbirisinin ölçmediği, ulusal boyutta ise kısmi olarak Birleşik Krallık'ta THE Student Experience Survey (Öğrenci Deneyim Anketi) yoluyla sıralama sistemlerinin bir bileşeni olarak eklenen memnuniyet göstergesi; akademik deneyim, üniversite imkânları, sosyal deneyim, öğrenci kişisel refahı, konaklama, üniversite-sanayi işbirliği, güvenlik ve öğrenci birlikleri gibi alanları içermektedir. Memnuniyet göstergesinin boyutları ise yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma işlevlerinin yanında öğrencinin üniversite yaşamındaki tüm alanları kapsamakta ve yükseköğretimde kalite kavramına bütüncül bir nitelik kazandırmaktadır. Bu bağlamda üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri üniversitenin öğrenciler için hazırladığı ortamın kalitesinin gösteren ve üniversite kalitesini oranlar ve araştırma sayılarına kısıtlamayan önemli bir gösterge olarak değerlendirilmelidir.

Türkiye'de üniversitelerin öğrencilerinin ihtiyaçlarına ve gelişimine ne düzeyde cevap verebildiği üzerine araştırmalar yok denecek kadar azdır. TÜMA'da hem öğrenci memnuniyetini temel alan yeni bir üniversite sıralaması oluşturulmuş hem de şu sorulara cevap aranarak öğrencilerin üniversite deneyimleri hakkında geniş bir bakış açısı sağlamak amaçlanmıştır:

- Türkiye'deki üniversiteler öğrencilerini öğrenme deneyimleri açısından memnun edebilmekte midir?
- Doyurucu ve çekici bir yerleşke yaşamı oluşturarak, mekân ve insan ilişkisini tatminkâr düzeyde sunabilmekte midir?
- Derslere girip çıkmanın, konuları işlemenin ötesine geçip; öğrencilere akademik destek verilebilmekte ve akademik güçlüklerle ilgi gösterilebilmekte midir?
- Kurumun yönetimi ve işleyişi açısından öğrencilerin talepleri hızlı ve memnuniyet verici düzeyde karşılanabilmekte midir?
- Üniversitenin öğrenme ortamı, imkân ve kaynakları zengin bir çeşitliliğe sahip ve yeterli midir?
- Öğrencilerin kişisel gelişimi ve gelecekteki kariyerleri desteklenebilmekte midir?

TÜMA Türkiye'de üniversite öğrencilerinin deneyimlerini ve memnuniyetlerini anlama, öğrenci deneyimini zenginleştirme ve üniversiteleri daha öğrenci merkezli uluslararası bir üniversite olma yönünde bir yol gösterici olması açısından önemlidir. Öğrencilerin deneyimleri öğrenci memnuniyetinin önemli bir göstergesi olmakla birlikte, memnuniyet eğitim deneyiminin tatminkâr olup olmadığının sadece bir bölümünün resmini sunmaktadır.

Yöntem

Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması'nda TÜMA-2017 örnekleme beş aşamada belirlenmiştir:

- **İlk aşamada;** Yükseköğretim Kurulu (YÖK) istatistiklerine bağlı olarak 2016–2017 öğretim yılında lisans düzeyinde öğrencisi bulunan toplam 164 devlet ve vakıf üniversitesi belirlenmiştir.
- **İkinci aşamada;** üniversitelerdeki toplam öğrenci sayılarının fakülte türlerine ve cinsiyete göre dağılımları dikkate alınarak her bir fakülte türü (cinsiyet bağlamında) için ulaşılabilecek örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır.
- **Üçüncü aşamada;** üniversiteler lisans öğrenci büyüklüklerine göre 10 kategoriye ayrılarak her bir üniversite için ulaşılabilecek toplam örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır.
- **Dördüncü aşamada;** her bir üniversitenin kendi içindeki fakülte ve cinsiyet oranları dikkate alınarak her bir üniversitenin fakülteleri için ulaşılabilecek örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır.
- **Son aşamada;** ise, *kotalı örnekleme* kullanılarak her üniversiteden *en az* 50 öğrenciye yüz yüze görüşme yoluyla uygulanan anketle veri toplanmıştır.

Sonuç olarak TÜMA 2017'de 108 devlet ve 56 vakıf olmak üzere 164 üniversitede öğrenim gören 13.694 öğrenciden kullanılabilir veri elde edilmiştir. ■ Tablo 1'de katılımcıların cinsiyet, sınıf ve fakülte dağılımları sunulmuştur.

■ Tablo 1. Katılımcıların dağılımları.

Cinsiyet	N	%
Erkek	6793	49.6
Kız	6901	50.4
Fakülte	N	%
Mühendislik Mimarlık Fakültesi	2398	17.5
Fen-Edebiyat, Edebiyat, Fen Fakültesi	2230	16.3
İİBF/İşletme/İktisat Fakültesi	2019	14.7
Eğitim Fakültesi	1298	9.5
İletişim Fakültesi	968	7.1
Tıp Fakültesi	965	7.0
İlahiyat/Din Bilimleri Fakültesi	798	5.8
Sağlık Bilimleri Fakültesi	694	5.1
Güzel Sanatlar Fakültesi	601	4.4
Dış Hekimliği Fakültesi	441	3.2
Turizm Fakültesi	347	2.5
Spor Bilimleri Fakültesi	297	2.2
Orman Fakültesi	209	1.5
Ziraat Fakültesi	159	1.2
Diğer	270	2.0
Sınıf düzeyi	N	%
1. Sınıf	2289	16.7
2. Sınıf	3489	25.5
3. Sınıf	3647	26.6
4. Sınıf	3861	28.2
5. Sınıf	349	2.5
6. Sınıf	59	0.4



TÜMA'da veriler “*Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği*” ile toplanmıştır. *Öğrenci Memnuniyet Ölçeği* öğrencilerin üniversitelerini 6 alanda değerlendirmeleri amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek; 10’lu Likert şeklinde 60 maddeden oluşmaktadır. Ölçeği oluşturan 6 alan ise şu şekildedir: (i) *Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı* (10 madde; $\alpha=.94$), (ii) *Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu* (10 madde; $\alpha=.96$), (iii) *Akademik Destek ve İlgisi* (10 madde; $\alpha=.95$), (iv) *Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet* (10 madde; $\alpha=.94$), (v) *Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği* (10 madde; $\alpha=.92$) ve (vi) *Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği* (10 madde; $\alpha=.93$). ■ Tablo 2’de *Öğrenci Memnuniyet Ölçeği*’nin içerikleri sunulmuştur.

TÜMA’da verilerin analizi beş aşamada gerçekleştirilmiştir:

- **İlk aşamada;** katılımcılar tarafından eksik puanlanan maddelere sıra ortalamaları atanmıştır.
- **İkinci aşamada;** her bir üniversitenin *altı alandaki* ortalamaları hesaplanmıştır.
- **Üçüncü aşamada;** her bir üniversitenin *altı alandan* aldıkları puanlar toplanarak maksimum 600, minimum 60 olacak şekilde *Genel Memnuniyet Puanı* hesaplanarak sıralama yapılmıştır.
- **Dördüncü aşamada;** üniversiteler 6 aralıkta sınıflandırılmaya (düzey) tabi tutulmuştur. Düzeyler (i) **A+**, (ii) **A** (iii) **B** (iv) **C**, (v) **D** ve (vi) **FF** olarak adlandırılmıştır.
- **Beşinci aşamada;** üniversitelerin sıralama tabloları TÜMA-2016 sonuçlarıyla karşılaştırmalı olarak sunulmuştur.

Bulgular ve Sıralama

Öğrencilerin Fakülteler Bağlamında Memnuniyet Düzeyleri

■ Tablo 3’te öğrencilerin fakülteler bağlamında memnuniyet düzeyleri sunulmuştur. Öğrenciler en çok *Tıp, Dış ve Eğitim* Fakültelerinden memnun olurken en yüksek memnuniyetsizlik ise *Orman, Ziraat ve Turizm* Fakültelerindedir.

Öğrencilerin Memnuniyet Alanları ve Düzeyleri

■ Tablo 4’te öğrencilerin 6 alanda memnuniyet ortalamaları ve düzeyleri sunulmuştur. Türkiye’deki üniversitelerin öğrencileri memnun edebilme ortalaması “C” düzeyindedir. Öğrenciler gözünde en problemli alan *Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği* alanındadır. Devlet üniversiteleri altı alanın tamamında “D” düzeyinde tatmin edici bulunurken; vakıf üniversitelerinde altı alandan sadece birinde “D” düzeyindedir. Vakıf üniversiteleri devlet üniversitelerine göre öğrenci memnuniyetinde daha başarılıdır. Ayrıca bütün alanlarda ve genel memnuniyette 2017 ortalamaları, 2016 ortalamalarıyla benzerlik göstermekte olup bu durum ülkemizde öğrenci memnuniyetinde ortalamada geçen sene göre değişiklik olmadığını göstermektedir.

■ **Tablo 2.** Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği’nin içerikleri.

Alan	İçerik
Öğrenim deneyiminin tatminkârlığı	Derslerin ve içeriklerinin, öğretim elemanlarının ilgisinin, sınavların geçerliğinin, öğrenci odaklı iklimin, sınıflardaki öğretim yöntem ve yaklaşımlarının tatminkârlığı
Yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu	Yerleşke ortamının çekiciliği, sosyal tesisler, yurt imkânları ve kalitesi, ulaşım rahatlığı, güvenlik, fiziki mekânların estetik ve kullanılabilirliği, yerleşkenin konumlandığı çevre
Akademik destek ve ilgi	Öğretim elemanları ve danışmanlara ulaşılabilirlik, öğrenme gücünü durumlarında yardım bulabilme, öğrencinin akademik soru ve sorunlarına duyarlılık
Kurumun yönetim ve işleyişinden memnuniyet	Öğrenci işleri, sınav programları, akademik takvim, yönetime katılım, yöneticilere erişim, yönetsel işleyişin etkinliği ve duyarlılığı
Öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği	Kütüphane, araştırma kaynakları, laboratuvarlar, merkezler, araştırma imkânları, özel çalışma alanları, akademik destek birimleri
Kişisel gelişim ve kariyer desteği	Sertifika, kariyer ve yönlendirme, kişisel yetkinlik artırma faaliyetleri, öğrencilere yönelik kurslar, istihdam beklentisi ve desteği

■ Tablo 5’te her bir düzeye karşılık gelen üniversite dağılımlarının 2016–2017 karşılaştırmalı sonuçları sunulmuştur. Araştırmanın bulguları Türkiye’deki 164 üniversitenin sadece 22’sinin “A+”, 23’ünün “A” düzeyinde öğrencilerinin beklentilerini üst düzeyde karşılayabildiğini göstermektedir. Bu 45 üniversitenin öğrenciler açısından gelecek kaygısının az olduğu, yaşam ve eğitim kalitesinin beklentilerin üzerinde karşılandığı mutlu bir üniversite kültürü sunmada oldukça öne çıktıkları anlaşılmaktadır. “A+” düzeyinde 11 devlet üniversitesi bulunur-

■ **Tablo 3.** Fakülteler bağlamında öğrencilerin memnuniyet düzeyleri.

Fakülteler	Memnuniyet puanı	Düzey
Tıp Fakültesi	517	A+
Dış Hekimliği Fakültesi	493	A
Eğitim Fakültesi	462	B
Sağlık Bilimleri Fakültesi	453	B
İİBF/İşletme/İktisat Fakültesi	438	C
Mühendislik-Mimarlık Fakültesi	432	C
İletişim Fakültesi	429	C
Spor Bilimleri Fakültesi	412	D
Güzel Sanatlar Fakültesi	409	D
İlahiyat/Din Bilimleri Fakültesi	405	D
Fen-Edebiyat, Edebiyat, Fen Fakültesi	386	D
Orman Fakültesi	384	D
Turizm Fakültesi	381	D
Ziraat Fakültesi	365	D
Diğer	332	FF
Toplam	420	C

■ **Tablo 4.** Öğrenci memnuniyeti alt alan ortalamaları.

Alan	Genel		Devlet		Vakıf	
	Ortalama	Düzye	Ortalama	Düzye	Ortalama	Düzye
Öğrenim Deneyiminin Tatminkârlığı	69	D	66	D	74	C
Yerleşke ve Yaşamının Doyuruculuğu	69	D	68	D	71	C
Akademik Destek ve İlgi	70	C	68	D	75	C
Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Memnuniyet	71	C	68	D	76	B
Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Zenginliği	67	D	67	D	69	B
Kişisel Gelişim ve Kariyer Desteği	71	C	69	D	76	D
Toplam	420	C	408	D	442	B

ken yine 11 vakıf üniversitesi yer almaktadır. Buna karşılık “FF” düzeyinde 31 devlet üniversitesi ve 9 vakıf üniversitesi bulunmaktadır. 164 üniversitenin 89 gibi büyük bir çoğunluğu “C” ve altı düzeydedir. Ayrıca genel memnuniyet düzeyleri bağlamında 2017 yüzdeleri ile 2016 yüzdeleri devlet üniversitelerinde A⁺ düzeyi dışında benzerlik göstermektedir. *Devlet üniversiteleri bağlamında 2017 yılında A⁺ üniversitelerin sayısında önemli bir artış olduğu görülmektedir.*

Öğrenci Memnuniyetine Göre Üniversite Sıralamaları

Üniversitelerin öğrencileri memnun edebilmelerine göre üniversite sıralaması ■ Tablo 6’da sunulmuştur. Genel memnuniyet; (i) öğrenim deneyiminin tatminkârlığı, (ii) yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu, (iii) akademik destek ve ilgi, (iv) kurumun yönetim ve işleyişinden memnuniyet, (v) öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği ve (vi) kişisel gelişim ve kariyer desteği ilgili tüm alanların bileşkesidir. *Öğrencilerini üst düzeyde memnun edebilen sadece 22 üniversite bulunmaktadır.* Bu üniversitelerden ilk onu sırasıyla; *Özyeğin, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sabancı, Koç, Abdullah Gül, İhsan Doğramacı Bilkent, Acibadem, İstanbul, Kadir Has ve Akdeniz Üniversitesi*dir. Bir önceki yıla (2016) göre genel memnuniyet puanını en fazla yükselten üniversiteler *Uluslararası Antalya, Hasan Kalyoncu ve Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi*dir. Geçen seneye göre dramatik dü-

şüş gözlenen üniversiteler *İstanbul Yeni Yüzyıl, Bozok, İstanbul Aydın, TOBB Ekonomi ve Teknoloji, Üsküdar ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi*dir.

■ Tablo 7’de (i) öğrenim deneyiminin tatminkârlığı, (ii) yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu, (iii) akademik destek ve ilgi, (iv) kurumun yönetim ve işleyişinden memnuniyet, (v) öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği ve (vi) kişisel gelişim ve kariyer desteği memnuniyet alanları bağlamında üniversitelerin sıralamaları sunulmuştur.

Türkiye’de otuz (30) üniversite eğitim öğretimde yüksek düzeyde tatmin edici bulunmuştur. Bu üniversitelerinden ilk onu sırasıyla *İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Özyeğin, Acibadem, Sabancı, Galatasaray, İzmir Kâtip Çelebi, Abdullah Gül, İhsan Doğramacı Bilkent, Koç ve İstanbul Bilgi Üniversitesi*dir. Bu 30 üniversitede öğretim elemanları derslerini oldukça üst düzeyde verimli işlemekte, öğrencilerle etkili iletişime geçebilmekte, değerlendirmelerinde objektif davranabilmekte ve öğrenciyi derste aktif hale getirebilmektedir. Bir önceki yıla (2016) göre öğrenim deneyiminin tatminkârlığı puanını en fazla yükselten üniversiteler *Kırklareli, Hasan Kalyoncu ve Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi*; en fazla düşürenler ise *İstanbul Aydın, Harran, İstanbul Yeni Yüzyıl, Bozok, Uşak, Kırıkkale, İstanbul Medipol ve TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi*dir.

■ **Tablo 5.** Her bir düzyeye karşılık gelen üniversite dağılımları.

Düzye	Genel				Devlet				Vakıf			
	2017		2016		2017		2016		2017		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
A ⁺	22	13.4	19	10.9	11	10.2	7	6.6	11	19.6	12	17.6
A	23	14.0	24	13.8	12	11.1	17	16.0	11	19.6	7	10.3
B	30	18.3	29	16.7	22	20.4	18	17.0	8	14.3	11	16.2
C	19	11.6	22	12.6	12	11.1	12	11.3	7	12.5	10	14.7
D	30	18.3	36	20.7	20	18.5	20	18.9	10	17.9	16	23.5
FF	40	24.4	44	25.3	31	28.7	32	30.2	9	16.1	12	17.6



■ **Tablo 6.** Üniversitelerin genel memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Tür	N	Genel memnuniyet puanı	Düzye	2016 puan	2016 sıra
1	Özyeğin Üniversitesi	Vakıf	109	567	A+	560	3
2	İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü	Devlet	57	566	A+	559	4
3	Sabancı Üniversitesi	Vakıf	81	558	A+	568	2
4	Koç Üniversitesi	Vakıf	89	556	A+	570	1
5	Abdullah Gül Üniversitesi	Devlet	51	550	A+	545	7
6	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi	Vakıf	82	550	A+	546	6
7	Acıbadem Üniversitesi	Vakıf	50	549	A+	541	12
8	İstanbul Üniversitesi	Devlet	207	546	A+	543	9
9	Kadir Has Üniversitesi	Vakıf	75	541	A+	534	13
10	Akdeniz Üniversitesi	Devlet	117	535	A+	507	20
11	MEF Üniversitesi	Vakıf	53	534	A+	544	8
12	İstanbul Bilgi Üniversitesi	Vakıf	110	534	A+	529	14
13	İstanbul Teknik Üniversitesi	Devlet	112	528	A+	542	11
14	Galatasaray Üniversitesi	Devlet	54	528	A+	519	16
15	Boğaziçi Üniversitesi	Devlet	80	526	A+	555	5
16	Gebze Teknik Üniversitesi	Devlet	52	521	A+	506	21
17	Süleyman Demirel Üniversitesi	Devlet	122	520	A+	501	27
18	Karadeniz Teknik Üniversitesi	Devlet	119	519	A+	503	26
19	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	Devlet	78	517	A+	503	25
20	İstanbul Bilim Üniversitesi	Vakıf	51	515	A+	523	15
21	Piri Reis Üniversitesi	Vakıf	55	511	A+	493	32
22	İzmir Ekonomi Üniversitesi	Vakıf	69	510	A+	518	17
23	Okan Üniversitesi	Vakıf	70	507	A	495	30
24	Hasan Kalyoncu Üniversitesi	Vakıf	77	507	A	466	56
25	Marmara Üniversitesi	Devlet	149	506	A	505	22
26	Çukurova Üniversitesi	Devlet	115	506	A	494	31
27	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	Devlet	109	505	A	543	10
28	İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi	Vakıf	54	502	A	505	23
29	Yıldız Teknik Üniversitesi	Devlet	111	502	A	477	45
30	KTO Karatay Üniversitesi	Vakıf	70	500	A	487	39
31	İstanbul Medeniyet Üniversitesi	Devlet	50	494	A	464	58
32	Bezm-i Âlem Vakıf Üniversitesi	Vakıf	53	494	A	467	54
33	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Devlet	117	493	A	490	35
34	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Devlet	110	491	A	477	46
35	Mersin Üniversitesi	Devlet	108	486	A	489	36
36	Yaşar Üniversitesi	Vakıf	71	485	A	478	44
37	İşık Üniversitesi	Vakıf	59	485	A	465	57
38	İstanbul Kültür Üniversitesi	Vakıf	77	485	A	480	42
39	TED Üniversitesi	Vakıf	51	484	A	461	61
40	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Devlet	110	484	A	471	51
41	Erciyes Üniversitesi	Devlet	129	483	A	483	40
42	Yeditepe Üniversitesi	Vakıf	114	482	A	511	19
43	İstanbul Şehir Üniversitesi	Vakıf	57	482	A	480	43
44	Trakya Üniversitesi	Devlet	110	480	A	473	49
45	Sağlık Bilimleri Üniversitesi	Devlet	51	480	A	-	-

■ **Tablo 6.** [Devam] Üniversitelerin genel memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Tür	N	Genel memnuniyet puanı	Düzye	2016 puan	2016 sıra
46	Hacettepe Üniversitesi	Devlet	120	479	B	497	29
47	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	Devlet	76	479	B	445	75
48	Uluslararası Antalya Üniversitesi	Vakıf	52	479	B	426	91
49	Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi	Devlet	71	478	B	498	28
50	Kocaeli Üniversitesi	Devlet	118	478	B	456	68
51	TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi	Vakıf	79	475	B	516	18
52	Maltepe Üniversitesi	Vakıf	69	474	B	468	53
53	Manisa Celâl Bayar Üniversitesi	Devlet	115	474	B	462	60
54	Anadolu Üniversitesi	Devlet	113	473	B	461	62
55	Pamukkale Üniversitesi	Devlet	122	471	B	493	33
56	İskenderun Teknik Üniversitesi	Devlet	76	471	B	460	64
57	İnönü Üniversitesi	Devlet	112	471	B	481	41
58	Uludağ Üniversitesi	Devlet	127	470	B	472	50
59	Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi	Vakıf	55	470	B	475	47
60	Selçuk Üniversitesi	Devlet	130	469	B	468	52
61	Dokuz Eylül Üniversitesi	Devlet	138	467	B	504	24
62	Necmettin Erbakan Üniversitesi	Devlet	110	467	B	453	71
63	İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi	Vakıf	57	467	B	453	72
64	Hitit Üniversitesi	Devlet	70	465	B	458	66
65	Başkent Üniversitesi	Vakıf	78	463	B	474	48
66	Ege Üniversitesi	Devlet	124	462	B	491	34
67	Sakarya Üniversitesi	Devlet	126	461	B	488	37
68	Türk-Alman Üniversitesi	Devlet	50	461	B	449	73
69	İstanbul Ticaret Üniversitesi	Vakıf	79	461	B	433	82
70	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Devlet	88	461	B	429	88
71	Yüksek İhtisas Üniversitesi	Vakıf	51	461	B	-	-
72	Gazi Üniversitesi	Devlet	132	454	B	453	70
73	Namık Kemal Üniversitesi	Devlet	80	451	B	446	74
74	Gaziantep Üniversitesi	Devlet	109	450	B	454	69
75	Adnan Menderes Üniversitesi	Devlet	110	450	B	441	79
76	Bülent Ecevit Üniversitesi	Devlet	114	449	C	431	85
77	Ufuk Üniversitesi	Vakıf	52	448	C	434	81
78	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Devlet	106	447	C	467	55
79	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Devlet	102	447	C	419	97
80	Uşak Üniversitesi	Devlet	110	443	C	458	67
81	Çağ Üniversitesi	Vakıf	58	438	C	430	86
82	Karabük Üniversitesi	Devlet	120	437	C	429	87
83	Ordu Üniversitesi	Devlet	70	437	C	406	108
84	Atılım Üniversitesi	Vakıf	73	436	C	428	89
85	Giresun Üniversitesi	Devlet	90	436	C	437	80
86	SANKO Üniversitesi	Vakıf	53	434	C	424	93
87	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Devlet	76	434	C	432	84
88	Düzce Üniversitesi	Devlet	93	431	C	408	105
89	Harran Üniversitesi	Devlet	80	428	C	463	59
90	Bahçeşehir Üniversitesi	Vakıf	117	427	C	460	63



■ **Tablo 6.** [Devam] Üniversitelerin genel memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Tür	N	Genel memnuniyet puanı	Düzye	2016 puan	2016 sıra
91	Beykent Üniversitesi	Vakıf	105	424	C	409	103
92	Mustafa Kemal Üniversitesi	Devlet	88	422	C	427	90
93	Cumhuriyet Üniversitesi	Devlet	118	421	C	408	104
94	Toros Üniversitesi	Vakıf	51	420	C	404	110
95	Ankara Üniversitesi	Devlet	119	417	D	424	92
96	Fırat Üniversitesi	Devlet	118	415	D	419	96
97	Ömer Halisdemir Üniversitesi	Devlet	89	415	D	412	101
98	Çankaya Üniversitesi	Vakıf	70	411	D	392	115
99	Avrasya Üniversitesi	Vakıf	58	407	D	388	117
100	Biruni Üniversitesi	Vakıf	51	407	D	432	83
101	Balıkesir Üniversitesi	Devlet	112	406	D	396	113
102	İstanbul Kemerburgaz Üniversitesi	Vakıf	61	405	D	370	122
103	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	Devlet	52	401	D	-	-
104	Mardin Artuklu Üniversitesi	Devlet	57	400	D	408	106
105	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	Devlet	80	400	D	406	109
106	Erzurum Teknik Üniversitesi	Devlet	59	397	D	368	123
107	İstanbul Medipol Üniversitesi	Vakıf	78	391	D	418	98
108	Atatürk Üniversitesi	Devlet	130	389	D	375	120
109	Kastamonu Üniversitesi	Devlet	95	388	D	412	102
110	Kafkas Üniversitesi	Devlet	81	388	D	390	116
111	Nuh Naci Yazgan Üniversitesi	Vakıf	54	385	D	401	112
112	İstanbul Gedik Üniversitesi	Vakıf	51	384	D	354	133
113	Bartın Üniversitesi	Devlet	75	383	D	384	119
114	Niğantaşı Üniversitesi	Vakıf	75	383	D	355	132
115	Kırıkkale Üniversitesi	Devlet	106	382	D	420	94
116	Dumlupınar Üniversitesi	Devlet	113	376	D	395	114
117	Üsküdar Üniversitesi	Vakıf	73	376	D	415	99
118	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	Devlet	114	375	D	404	111
119	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi	Devlet	70	370	D	364	128
120	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	Devlet	75	365	D	335	138
121	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	Devlet	102	365	D	361	130
122	Bandırma Onyedil Eylül Üniversitesi	Devlet	75	365	D	330	141
123	İstanbul Arel Üniversitesi	Vakıf	71	361	D	373	121
124	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Devlet	114	361	D	368	124
125	Bursa Teknik Üniversitesi	Devlet	52	356	FF	341	137
126	Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	Devlet	52	354	FF	314	150
127	Kırklareli Üniversitesi	Devlet	78	353	FF	326	144
128	Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi	Vakıf	52	352	FF	322	145
129	Dicle Üniversitesi	Devlet	110	348	FF	344	136
130	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	Devlet	58	339	FF	333	139
131	Abant İzzet Baysal Üniversitesi	Devlet	114	338	FF	354	134
132	İstinye Üniversitesi	Vakıf	50	337	FF	-	-
133	Doğuş Üniversitesi	Vakıf	58	333	FF	357	131
134	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi	Devlet	77	330	FF	349	135
135	Ardahan Üniversitesi	Devlet	54	330	FF	367	126

■ Tablo 6. [Devam] Üniversitelerin genel memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Tür	N	Genel memnuniyet puanı	Düzye	2016 puan	2016 sıra
136	Sinop Üniversitesi	Devlet	59	325	FF	322	146
137	Istanbul Esenyurt Üniversitesi	Vakıf	55	323	FF	332	140
138	Istanbul Aydın Üniversitesi	Vakıf	110	318	FF	367	125
139	Istanbul Gelişim Üniversitesi	Vakıf	75	318	FF	317	148
140	Gümüşhane Üniversitesi	Devlet	79	316	FF	317	147
141	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	Devlet	69	312	FF	307	153
142	Muş Alparslan Üniversitesi	Devlet	81	308	FF	304	154
143	Erzincan Üniversitesi	Devlet	80	307	FF	292	156
144	Amasya Üniversitesi	Devlet	76	307	FF	283	158
145	Çankırı Karatekin Üniversitesi	Devlet	72	305	FF	297	155
146	Siirt Üniversitesi	Devlet	76	304	FF	312	151
147	Adıyaman Üniversitesi	Devlet	76	292	FF	280	161
148	Aksaray Üniversitesi	Devlet	92	288	FF	280	160
149	Artvin Çoruh Üniversitesi	Devlet	55	287	FF	285	157
150	Türk Hava Kurumu Üniversitesi	Vakıf	54	281	FF	274	162
151	Bozok Üniversitesi	Devlet	74	279	FF	330	142
152	Iğdır Üniversitesi	Devlet	54	276	FF	265	163
153	Munzur Üniversitesi	Devlet	54	270	FF	249	166
154	Bayburt Üniversitesi	Devlet	81	267	FF	258	165
155	Ahi Evran Üniversitesi	Devlet	73	262	FF	246	167
156	Şırnak Üniversitesi	Devlet	50	262	FF	261	164
157	Yalova Üniversitesi	Devlet	79	261	FF	280	159
158	Haliç Üniversitesi	Vakıf	70	260	FF	246	168
159	Istanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi	Vakıf	78	256	FF	328	143
160	Batman Üniversitesi	Devlet	75	247	FF	232	171
161	Bitlis Eren Üniversitesi	Devlet	51	238	FF	223	172
162	Bingöl Üniversitesi	Devlet	77	230	FF	212	173
163	Kilis 7 Aralık Üniversitesi	Devlet	78	218	FF	234	170
164	Hakkâri Üniversitesi	Devlet	50	204	FF	195	174

Türkiye'deki yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu en yüksek olan üniversitelerden ilk onu sırasıyla Özyeğin, Akdeniz, Galatasaray, Boğaziçi, Yeditepe, Koç, Abdullah Gül, İstanbul Bilgi, Sabancı ve İstanbul Üniversitesidir. Bir önceki yıla (2016) göre yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu puanını en fazla yükselten üniversiteler Uluslararası Antalya, İstanbul Medeniyet, Bezm-İ Âlem Vakıf ve TED Üniversitesidir; en fazla düşürenler ise Nuh Naci Yazgan, Ankara ve TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesidir.

Türkiye'deki öğrencilerine en yüksek akademik destek ve ilgi gösteren üniversitelerden ilk onu sırasıyla İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Özyeğin, Sabancı, Koç, İhsan Doğramacı Bilkent, Acıbadem, İzmir Kâtip Çelebi, Kadir Has, İstanbul Bilim ve Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesidir. Bir önceki yıla (2016) göre akademik destek ve ilgi puanını en fazla yükselten üniversiteler Alanya Hamdullah Emin Paşa, Muğla Sıtkı Koçman ve İ-

stanbul Kemerburgaz Üniversitesi; en fazla düşürenler ise Osmaniye Korkut Ata, İstanbul Yeni Yüzyıl, Yeditepe, Şırnak, İstanbul Aydın, Dokuz Eylül, TOBB Ekonomi ve Teknoloji ve Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesidir.

Yönetim ve işleyişte öğrenci odaklı olan, sorunlara duyarlı, erişilebilir ve demokratik yaklaşımda diğer üniversitelerden ayrılan bu üniversitelerden ilk onu sırasıyla Özyeğin, Kadir Has, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Akdeniz, Sabancı, Acıbadem, MEF, Gebze Teknik, Süleyman Demirel ve İskenderun Teknik Üniversitesidir. Bir önceki yıla (2016) göre kurumun yönetim ve işleyiş puanını en fazla yükselten üniversiteler Akdeniz, Uluslararası Antalya, Necmettin Erbakan ve İstanbul Ticaret Üniversitesidir. Kurumun yönetim ve işleyişinde en fazla gerileyen üniversiteler ise Ardahan, Boğaziçi, Bozok, İstanbul Yeni Yüzyıl, Orta Doğu Teknik, TOBB Ekonomi ve Teknoloji ve Pamukkale Üniversitesidir.



■ **Tablo 7.** Üniversitelerin alanlar bağlamında memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Genel Memnuniyet Tatminkârlığı		Öğrenim Deneyiminin Doyuruculuğu		Yerleşke ve Yaşamının İlgisi		Akademik Destek ve Memnuniyet		Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Zenginliği		Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Desteği		Kişisel Gelişim ve Kariyer	
		Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra
1	Özyeğin Üniversitesi	567	93	2	95	1	94	2	96	1	94	6	95	4	
2	Izmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü	566	94	1	91	11	95	1	93	3	96	2	97	2	
3	Sabancı Üniversitesi	558	92	4	92	9	92	4	92	5	95	4	95	3	
4	Koç Üniversitesi	556	90	9	94	7	92	3	86	22	96	3	98	1	
5	Abdullah Gül Üniversitesi	550	91	7	94	6	89	12	89	13	92	11	95	6	
6	Ihsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi	550	91	8	91	13	92	5	88	17	97	1	91	14	
7	Acıbadem Üniversitesi	549	93	3	91	12	91	6	92	6	90	19	92	12	
8	Istanbul Üniversitesi	546	89	15	92	10	88	16	90	11	94	7	93	7	
9	Kadir Has Üniversitesi	541	89	16	86	27	90	8	94	2	91	16	91	16	
10	Akdeniz Üniversitesi	535	88	18	95	4	88	15	93	4	88	26	83	42	
11	MEF Üniversitesi	534	85	26	88	22	89	13	92	7	90	20	90	18	
12	Istanbul Bilgi Üniversitesi	534	90	10	94	8	84	25	81	38	95	5	90	17	
13	Istanbul Teknik Üniversitesi	528	90	11	90	15	84	26	75	70	94	8	95	5	
14	Galatasaray Üniversitesi	528	92	5	95	2	86	18	88	18	75	68	92	13	
15	Boğaziçi Üniversitesi	526	90	12	95	3	89	11	68	107	92	15	92	10	
16	Gebze Teknik Üniversitesi	521	83	33	79	56	85	23	91	8	91	17	92	11	
17	Süleyman Demirel Üniversitesi	520	83	34	90	16	84	27	91	9	86	32	86	30	
18	Karadeniz Teknik Üniversitesi	519	82	37	88	23	85	22	85	27	91	18	88	24	
19	Izmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	517	92	6	76	65	91	7	86	23	79	56	93	9	
20	Istanbul Bilim Üniversitesi	515	89	17	71	82	90	9	85	26	87	29	93	8	
21	Piri Reis Üniversitesi	511	90	13	86	26	83	36	84	32	79	58	89	22	
22	Izmir Ekonomi Üniversitesi	510	86	23	89	19	84	29	84	29	79	57	88	25	
23	Okan Üniversitesi	507	82	38	89	20	81	44	85	28	89	22	81	53	
24	Hasan Kalyoncu Üniversitesi	507	79	49	91	14	83	34	86	24	83	43	85	36	
25	Marmara Üniversitesi	506	79	50	81	46	84	31	84	30	92	12	86	29	
26	Çukurova Üniversitesi	506	79	51	90	17	82	42	81	41	90	21	84	38	
27	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	505	79	52	90	18	84	28	69	100	92	14	91	15	
28	Istanbul 29 Mayıs Üniversitesi	502	85	27	80	50	81	46	81	42	92	13	83	41	
29	Yıldız Teknik Üniversitesi	502	81	42	81	45	84	30	81	39	86	33	89	21	
30	KTO Karatay Üniversitesi	500	83	35	87	24	83	35	81	40	79	60	87	28	
31	Istanbul Medeniyet Üniversitesi	494	87	21	73	76	86	20	87	19	71	80	90	20	
32	Bezm-İ Âlem Vakıf Üniversitesi	494	90	14	73	75	86	19	81	37	75	69	89	23	
33	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	493	78	58	83	41	83	37	80	46	86	34	83	43	
34	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	491	79	53	85	31	81	45	76	61	89	23	81	54	
35	Mersin Üniversitesi	486	74	68	85	33	76	60	81	44	84	41	86	31	
36	Yaşar Üniversitesi	485	83	36	79	57	77	56	81	43	79	61	86	33	
37	Işık Üniversitesi	485	78	59	75	69	84	32	84	31	81	50	83	45	
38	Istanbul Kültür Üniversitesi	485	71	85	81	49	76	64	89	16	82	49	86	32	
39	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	484	87	22	86	28	69	101	71	94	86	37	85	35	
40	TED Üniversitesi	484	80	47	80	52	83	38	79	52	83	45	79	73	
41	Erciyes Üniversitesi	483	79	54	84	36	76	61	76	63	88	28	80	65	
42	Yeditepe Üniversitesi	482	69	94	95	5	72	87	71	92	94	9	81	52	
43	Istanbul Şehir Üniversitesi	482	82	39	69	94	89	14	89	14	68	89	85	37	
44	Trakya Üniversitesi	480	81	43	80	51	79	51	71	90	89	24	80	63	
45	Sağlık Bilimleri Üniversitesi	480	86	24	71	83	84	33	87	20	68	90	84	39	

Tablo 7. [Devam] Üniversitelerin alanlar bağlamında memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Genel Memnuniyet Tatminkârlığı		Öğretim Deneyiminin Doyuruculuğu		Yerleşke ve Yaşamının İlgisi		Akademik Destek ve Memnuniyet		Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Zenginliği		Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Desteği		Kişisel Gelişim ve Kariyer	
		Puan		Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra
46	Uluslararası Antalya Üniversitesi	479		85	28	73	77	83	40	82	33	79	59	77	77
47	Hacettepe Üniversitesi	479		76	61	87	25	73	81	75	73	87	30	81	56
48	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	479		88	19	67	100	90	10	79	50	69	85	86	34
49	Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi	478		85	29	76	66	83	39	70	99	83	48	81	57
50	Kocaeli Üniversitesi	478		72	79	84	39	74	75	79	54	88	27	81	55
51	TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi	475		81	44	83	40	79	50	68	108	81	54	83	46
52	Maltepe Üniversitesi	474		76	62	84	37	75	66	75	72	84	42	80	66
53	Manisa Celâl Bayar Üniversitesi	474		82	40	78	61	72	89	80	49	83	44	79	72
54	Anadolu Üniversitesi	473		74	69	89	21	71	93	66	115	93	10	80	62
55	Pamukkale Üniversitesi	471		75	65	85	32	74	74	68	111	89	25	80	64
56	İskenderun Teknik Üniversitesi	471		82	41	61	112	82	43	91	10	75	67	80	70
57	İnönü Üniversitesi	471		75	66	86	29	80	47	69	101	80	55	81	58
58	Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi	470		85	30	68	97	88	17	89	15	59	104	81	60
59	Uludağ Üniversitesi	470		72	80	86	30	76	59	73	81	83	46	80	67
60	Selçuk Üniversitesi	469		81	45	82	43	76	62	61	127	86	39	83	44
61	İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi	467		76	63	84	38	80	48	75	71	71	81	81	59
62	Dokuz Eylül Üniversitesi	467		79	55	81	47	72	88	72	87	83	47	80	68
63	Necmettin Erbakan Üniversitesi	467		84	31	70	86	85	24	70	98	75	71	83	48
64	Hitit Üniversitesi	465		75	67	80	53	80	49	79	53	69	86	82	51
65	Başkent Üniversitesi	463		79	56	78	62	65	110	73	85	86	36	82	49
66	Ege Üniversitesi	462		71	86	85	34	70	97	68	112	86	38	82	50
67	İstanbul Ticaret Üniversitesi	461		74	70	75	70	75	69	69	103	81	53	87	27
68	Yüksek İhtisas Üniversitesi	461		72	81	59	121	79	54	87	21	74	74	90	19
69	Sakarya Üniversitesi	461		78	60	70	88	79	52	73	80	81	52	80	69
70	Türk-Alman Üniversitesi	461		88	20	61	111	83	41	90	12	51	123	88	26
71	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	461		70	89	82	44	75	67	86	25	73	76	75	88
72	Gazi Üniversitesi	454		69	95	80	55	78	55	68	109	76	66	83	47
73	Namık Kemal Üniversitesi	451		73	76	81	48	76	63	69	102	77	64	75	87
74	Gaziantep Üniversitesi	450		65	108	79	60	69	102	76	66	86	35	75	85
75	Adnan Menderes Üniversitesi	450		72	82	76	67	67	108	82	36	78	62	75	86
76	Bülent Ecevit Üniversitesi	449		71	87	74	73	72	91	82	35	74	75	76	79
77	Ufuk Üniversitesi	448		81	46	63	108	79	53	80	47	69	84	76	80
78	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	447		68	100	85	35	73	82	71	91	77	63	73	94
79	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	447		68	101	79	59	74	78	74	77	81	51	71	97
80	Uşak Üniversitesi	443		74	71	80	54	74	77	73	83	73	78	69	103
81	Çağ Üniversitesi	438		79	57	70	87	77	57	80	48	53	118	79	74
82	Karabük Üniversitesi	437		84	32	67	101	74	79	78	60	59	105	75	92
83	Ordu Üniversitesi	437		69	96	75	71	73	83	79	55	66	91	75	91
84	Atılım Üniversitesi	436		70	90	83	42	74	76	78	59	61	100	70	102
85	Giresun Üniversitesi	436		70	91	70	89	71	94	75	75	73	77	77	78
86	SANKO Üniversitesi	434		86	25	53	129	86	21	79	51	49	134	81	61
87	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	434		76	64	74	72	73	84	73	84	62	98	76	82
88	Düzce Üniversitesi	431		73	77	73	78	69	103	81	45	65	93	70	101
89	Harran Üniversitesi	428		62	117	76	68	70	98	71	93	71	82	78	76
90	Bahçeşehir Üniversitesi	427		74	72	79	58	75	68	73	82	53	120	73	95



■ **Tablo 7.** [Devam] Üniversitelerin alanlar bağlamında memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Genel Memnuniyet Tatminkârlığı		Öğrenim Deneyiminin Doyuruculuğu		Yerleşke ve Yaşamının İlgisi		Akademik Destek ve Memnuniyet		Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Zenginliği		Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Desteği		Kişisel Gelişim ve Kariyer	
		Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra
91	Beykent Üniversitesi	424	68	102	61	115	75	72	76	65	69	87	75	90	
92	Mustafa Kemal Üniversitesi	422	72	83	66	102	55	137	76	69	75	70	78	75	
93	Cumhuriyet Üniversitesi	421	65	109	70	90	70	99	72	88	73	79	71	98	
94	Toros Üniversitesi	420	71	88	61	114	75	71	82	34	55	113	76	84	
95	Ankara Üniversitesi	417	74	73	59	120	64	115	65	119	75	72	80	71	
96	Fırat Üniversitesi	415	70	92	65	103	75	70	59	132	71	83	75	89	
97	Ömer Halisdemir Üniversitesi	415	64	114	78	63	59	131	72	89	66	92	76	81	
98	Çankaya Üniversitesi	411	70	93	72	80	73	85	64	121	63	97	69	105	
99	Avrasya Üniversitesi	407	63	115	69	96	60	128	76	68	55	114	84	40	
100	Biruni Üniversitesi	407	74	74	58	126	77	58	76	62	51	124	71	99	
101	Balıkesir Üniversitesi	406	62	118	63	110	65	112	74	79	76	65	66	112	
102	İstanbul Kemerburgaz Üniversitesi	405	73	78	63	109	70	100	75	76	55	115	69	107	
103	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	401	59	123	78	64	72	90	42	157	86	40	64	116	
104	Mardin Artuklu Üniversitesi	400	68	103	61	116	71	96	74	78	61	101	65	113	
105	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	400	69	97	65	104	73	86	75	74	53	119	65	115	
106	Erzurum Teknik Üniversitesi	397	72	84	41	153	76	65	76	64	56	111	76	83	
107	İstanbul Medipol Üniversitesi	391	65	110	70	91	71	95	59	133	61	102	65	114	
108	Atatürk Üniversitesi	389	43	151	71	85	57	134	60	130	87	31	71	96	
109	Kastamonu Üniversitesi	388	67	104	71	84	72	92	65	117	50	131	63	119	
110	Kafkas Üniversitesi	388	67	105	72	81	55	135	55	138	65	95	74	93	
111	Nuh Naci Yazgan Üniversitesi	385	62	119	70	92	64	114	71	95	59	106	59	128	
112	İstanbul Gedik Üniversitesi	384	62	120	51	137	68	107	79	57	56	110	68	110	
113	Niğantaşı Üniversitesi	383	74	75	61	113	62	122	73	86	53	121	60	126	
114	Bartın Üniversitesi	383	66	107	59	122	67	109	76	67	51	125	64	118	
115	Kırıkkale Üniversitesi	382	59	124	73	79	60	127	64	122	62	99	64	117	
116	Üsküdar Üniversitesi	376	67	106	49	142	74	80	58	135	59	108	69	106	
117	Dumlupınar Üniversitesi	376	55	130	74	74	60	126	66	116	59	107	62	120	
118	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	375	69	98	69	95	65	111	51	145	54	117	67	111	
119	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi	370	69	99	65	105	55	138	69	106	51	126	61	122	
120	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	365	53	133	64	106	61	124	69	105	64	96	54	135	
121	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	365	65	111	68	98	50	146	62	126	51	127	69	108	
122	Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi	365	55	131	45	146	69	106	79	56	56	109	61	121	
123	İstanbul Arel Üniversitesi	361	59	125	60	118	60	129	68	113	55	116	59	129	
124	Afyon Kocatepe Üniversitesi	361	45	147	68	99	55	136	55	139	69	88	69	104	
125	Bursa Teknik Üniversitesi	356	59	126	51	138	69	105	65	118	41	147	71	100	
126	Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	354	80	48	41	152	75	73	68	110	34	161	56	131	
127	Kırklareli Üniversitesi	353	61	122	56	127	65	113	69	104	52	122	50	139	
128	Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi	352	59	127	53	130	59	132	71	96	49	135	61	123	
129	Dicle Üniversitesi	348	45	148	64	107	53	140	61	128	65	94	60	125	
130	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	339	62	121	59	123	63	117	65	120	40	152	50	141	
131	Abant İzzet Baysal Üniversitesi	338	47	145	70	93	61	123	37	164	75	73	48	146	
132	İstinye Üniversitesi	337	65	112	34	163	53	142	79	58	37	157	69	109	
133	Doğuş Üniversitesi	333	65	113	51	136	63	119	50	148	43	146	61	124	
134	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi	330	53	134	59	124	45	154	68	114	50	130	55	132	
135	Ardahan Üniversitesi	330	50	139	59	125	69	104	48	153	56	112	48	147	

■ **Tablo 7.** [Devam] Üniversitelerin alanlar bağlamında memnuniyet sıralaması.

2017 sıra	Üniversite	Genel Memnuniyet Tatminkârlığı		Öğrenim Deneyiminin Doyuruculuğu		Yerleşke ve Yaşamının İlgisi		Akademik Destek ve Memnuniyet		Kurumun Yönetim ve İşleyişinden Zenginliği		Öğrenme İmkân ve Kaynaklarının Desteği		Kişisel Gelişim ve Kariyer	
		Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra
136	Sinop Üniversitesi	325	48	143	60	119	63	116	49	150	51	128	54	136	
137	İstanbul Esenyurt Üniversitesi	323	44	150	56	128	63	118	59	134	41	149	60	127	
138	İstanbul Aydın Üniversitesi	318	51	136	50	141	63	121	58	136	43	144	53	137	
139	İstanbul Gelişim Üniversitesi	318	48	144	53	133	54	139	71	97	43	142	49	143	
140	Gümüşhane Üniversitesi	316	59	128	50	140	50	148	50	149	48	137	59	130	
141	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	312	43	152	61	117	53	141	53	143	61	103	41	158	
142	Muş Alparslan Üniversitesi	308	51	137	52	135	60	130	54	141	43	145	48	148	
143	Erzincan Üniversitesi	307	55	132	45	147	51	143	64	123	48	136	44	153	
144	Amasya Üniversitesi	307	41	156	51	139	63	120	53	142	50	132	49	142	
145	Çankırı Karatekin Üniversitesi	305	46	146	49	143	50	149	60	131	45	139	55	133	
146	Siirt Üniversitesi	304	51	138	53	132	49	151	57	137	44	141	50	140	
147	Adıyaman Üniversitesi	292	59	129	53	131	41	160	41	159	51	129	47	149	
148	Aksaray Üniversitesi	288	49	141	42	150	61	125	40	160	45	140	51	138	
149	Artvin Çoruh Üniversitesi	287	52	135	43	149	59	133	49	151	41	150	43	156	
150	Türk Hava Kurumu Üniversitesi	281	45	149	38	157	43	156	63	125	43	143	49	144	
151	Bozok Üniversitesi	279	36	160	53	134	50	147	49	152	50	133	41	159	
152	İğdır Üniversitesi	276	43	153	36	160	50	150	63	124	39	154	45	151	
153	Munzur Üniversitesi	270	43	154	41	155	51	145	55	140	35	159	45	152	
154	Bayburt Üniversitesi	267	41	157	46	145	35	164	61	129	41	148	43	155	
155	Ahi Evran Üniversitesi	262	50	140	41	154	42	159	40	162	40	153	49	145	
156	Şırnak Üniversitesi	262	63	116	36	159	46	153	47	154	36	158	34	162	
157	Yalova Üniversitesi	261	42	155	37	158	46	152	43	156	38	156	55	134	
158	Haliç Üniversitesi	260	40	158	48	144	42	158	39	163	46	138	45	150	
159	İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi	256	49	142	39	156	43	155	41	158	41	151	43	157	
160	Batman Üniversitesi	247	38	159	42	151	38	162	51	147	34	162	44	154	
161	Bitlis Eren Üniversitesi	238	24	164	44	148	51	144	40	161	39	155	40	160	
162	Bingöl Üniversitesi	230	33	161	35	161	43	157	51	146	35	160	33	163	
163	Kilis 7 Aralık Üniversitesi	218	31	162	35	162	38	163	45	155	34	163	35	161	
164	Hakkâri Üniversitesi	204	29	163	25	164	40	161	52	144	26	164	32	164	

Öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği açısından en iyi üniversitelerden ilk onu sırasıyla *İhsan Doğramacı Bilkent, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Koç, Sabancı, İstanbul Bilgi, Özyeğin, İstanbul, İstanbul Teknik, Yeditepe ve Anadolu Üniversitesi*dir. Bir önceki yıla (2016) göre öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği puanını en fazla yükselten üniversiteler *İstanbul Medeniyet, Ankara Yıldırım Beyazıt, Avrasya, İstanbul Kemerburgaz ve TED Üniversitesi*; en fazla düşürenler ise *İstanbul Yeni Yüzyıl, Üsküdar, Eskişehir Osmangazi ve Kırıkkale Üniversitesi*dir.

Kişisel gelişim ve kariyer desteği açısından en iyi ilk on üniversite sırasıyla *Koç, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Özyeğin, Sabancı, Abdullah Gül, İstanbul Teknik, İstanbul, İzmir Kâtip Çelebi, İstanbul ve Acıbadem Üniversitesi*dir. Bir önceki yıla (2016)

göre kişisel gelişim ve kariyer desteği puanını en fazla yükselten üniversiteler *Hasan Kalyoncu, Uluslararası Antalya ve Atatürk Üniversitesi*; en fazla düşürenler ise *İstanbul Yeni Yüzyıl, Bozok, Dokuz Eylül, Doğu, Mimar Sinan Güzel Sanatlar, Ege ve Babçeşbir Üniversitesi*dir.

Sonuç

TÜMA'da altı alanda öğrencilerin üniversiteleri hakkındaki memnuniyetlerinin nasıl şekillendiğine işaret eden sonuçlar bulunmaktadır. İlk sonuç, 2016 yılına göre A⁺ düzeyindeki devlet üniversitesi sayısındaki artıştır. Buna göre TÜMA-2016'nın üniversite yönetimleri tarafından dikkate alındığı söylenebilir. İkinci sonuç TÜMA-2016 ve 2017 puan ve sıra-



lamalarındaki farklılıklara ilişkindir. Sıralamalardaki farklılıkların en önemli nedeni; TÜMA-2016 174 üniversitede, TÜMA-2017 ise 164 üniversitede gerçekleştirilmiştir. Söz konusu bu farklılığın nedenleri; (i) 15 Temmuz Darbe Girişimi sonrasında TÜMA 2016'de yer alan 14 üniversitenin kapatılmasından dolayı TÜMA 2017'den çıkarılması ve (ii) ilk olarak 2017 yılında lisans öğrencisi olan dört üniversitenin ise TÜMA-2017'ye eklenmesidir. Puan farklılıklarındaki yoğun değişim *yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu ve kurumun yönetim ve işleyişinden memnuniyet* alanlarında görülmektedir. Özellikle 2016–2017 akademik yılında yerleşkelerini değiştiren veya eksikliklerinin tamamlayan üniversitelerin ilgili alanda memnuniyet puanları anlamlı olarak yükselmiştir. Yerleşke ve yaşamının doyuruculuğu alanında memnuniyet puanları yükselen üniversitelerin göreceli olarak *öğrenme imkân ve kaynaklarının zenginliği* alanındaki memnuniyet puanları da artış göstermiştir. Üniversitelerdeki puan değişimlerinin -hem olumlu hem de olumsuz- görüldüğü en yoğun alanların başında *kurumun yönetim ve işleyişinden memnuniyet* alanı gelmektedir. Özellikle 2016–2017 akademik yılında rektör ve/veya dekan değişimi yaşayan üniversitelerin bir kısmı bu durumdan olumlu etkilenirken (*örneğin*; Akdeniz ve Uluslararası Antalya Üniversitesi gibi) bir kısmı ise olumsuz etkilenmiştir (*örneğin*; Ardahan, Boğaziçi, İstanbul Yeni Yüzyıl ve Pamukkale Üniversitesi gibi).

TÜMA'daki üçüncü ve en önemli sonuç(lar) ile üniversitelerin dikkatinin çekilmesi gereken noktalar şunlardır:

- Türkiye'deki üniversiteler öğrencilere ve beklentilerine ulaşamamaktadır.
- Üniversiteler öğrenci taleplerini karşılayabilme ya da bu taleplere duyarlı olabilmede öğrenci algısı açısından oldukça kötüdür.

- Üniversitelerde derslerde öğrenmenin gerçekleşip gerçekleşmediğine odaklanılmamaktadır.
- Akademik kültürde derslerde konuları işleyip sınav yaparak öğrenmeyi denetleme tercih edilmekte, öğrenme süreci esnasında öğrencinin öğrendiğinden emin olmaya yönelik bir anlayış bulunmamaktadır.
- Öğrencinin kariyerine, gelişimine, akademik ve sosyal sıkıntılarını gidermeye yönelik destek sistemleri ve kültürü bulunmamaktadır.
- Yerleşkelerde binaların yeniliği ve imkânların fazlalığı yerine makamların kalitesine odaklanılmaktadır.
- Üniversitelerin işleyişleri öğrenci odaklı değildir.
- Üniversite yönetimleri öğrenci dostu olmadığı gibi öğrenci işleri, SKS birimlerinde uzmanlaşma ve kariyerleşme bulunmamaktadır.

TÜMA sonuçları bir bütün olarak irdelendiğinde öğrenci memnuniyeti sağlamada eski-yeni üniversite veya devlet-vakıf üniversitesi gibi ayrımın olmadığını; özellikle spesifik alanlara odaklanan üniversitelerin (*örneğin*; Acıbadem, İstanbul Bilim ve Piri Reis Üniversitesi gibi) öğrenci memnuniyetinde daha başarılı oldukları; sıralamada üstlerde olan üniversitelerin alt memnuniyet alanına odaklandıkları görülmektedir. Bu kapsamda üniversite yönetimleri, öğrenciler için bir kuluçka ortamı olabilmesi amacıyla öğrencilerin talepleri ve üniversitenin işleyişinin öğrencilere nasıl yansıdığını dikkate almalıdır. Bu talepler öğrenmeye, kariyere, etkileşime, kişisel yeterlik gelişimine, mekâna ve mekânın içindeki yaşantıya yönelik olarak ele alınmalı ve üniversitelerde buna yönelik stratejiler geliştirilmelidir.