KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ BÖLÜMÜ

VERİ TOPLAMA VE DEĞERLENDİRME KOMİSYONU

2025-2026 BAHAR DÖNEMİ ÖĞRENCİ ÖNEM-MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Hazırlayanlar

Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Erdem TUNÇ

Araş. Gör. Dr. Ayşıl KABAKÇI

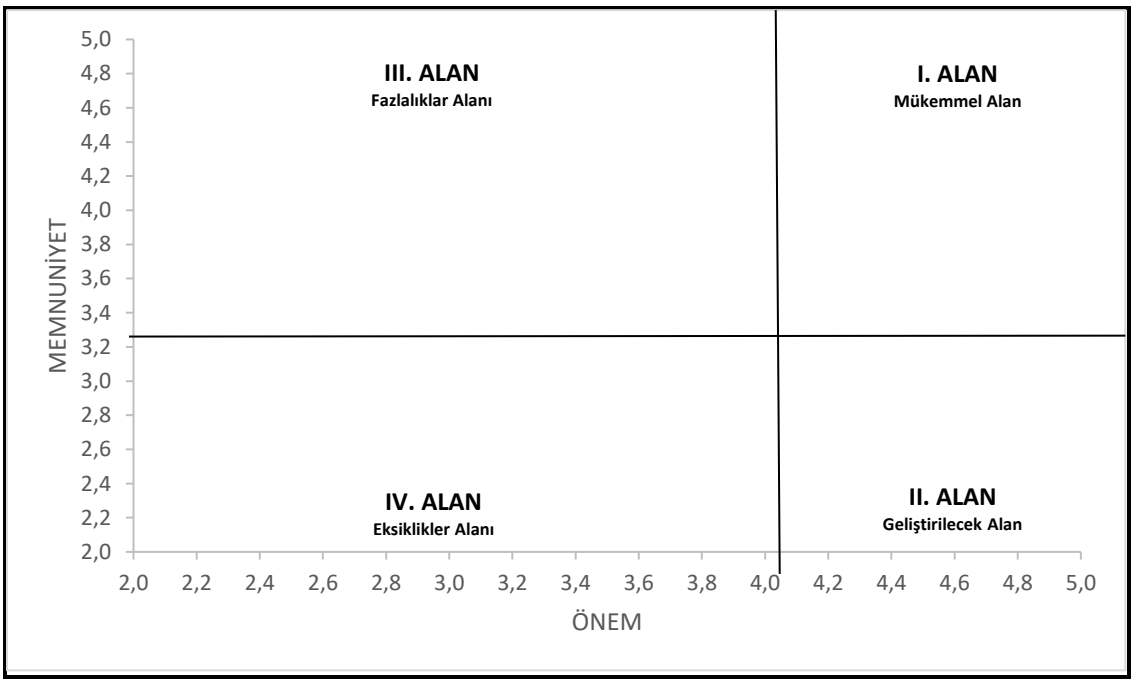
Trabzon, 2026

GİRİŞ

Bölümümüz eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesini arttırmak için düzenli olarak iyileştirme çalışmaları gerçekleştirmektedir. Mevcut öğrencilerimizin eğitim-öğretim ile ilgili belli konularda önem verdikleri ve memnuniyet duydukları noktaların belirlenmesi bu iyileştirme çalışmalarının önemli bir parçasıdır.

Bu nedenle eğitim-öğretim faaliyetlerinin, kalitesini artırmak için harekete geçerken, daha yüksek önem düzeyine ve daha düşük memnuniyet düzeyine sahip kalite özelliklerine öncelik verilmesi önem arz etmektedir. Bölümümüz öğrencilerinin önem verdikleri hususların tespit edilmesi ve aynı zamanda memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi için Yang (2003) tarafından geliştirilen I-S Modeli olarak bilinen model kullanılmıştır. Bu model Şekil 1'de gösterilmektedir. Bu modelde, her bir madde için belirlenen ("önem" ve "memnuniyet") modelin çeşitli kadranlarında not edilir ve daha sonra iyileştirme stratejileri, alan bazında dikkate alınır.

Şekil 1: Önem-Memnuniyet Modeli



Bu alanlar ve bu alanların genel nitelikleri şunlardır:

I. ***Alan- Mükemmel Alan:*** Bu alan öğrencilerin yüksek düzeyde önem verdiği ve yüksek düzeyde memnuniyet duyduğu unsurlardan oluşmaktadır.

II. ***Alan- Geliştirilecek Alan:*** Bu alan, öğrencilerin yüksek düzeyde önem verdiği ancak memnuniyet düzeyinin düşük olduğu alandır. Öğrencilerin önem verdiği özellikler konusunda algılanan bir memnuniyetsizliği vardır. Bu nedenle bu bölgede yer alan konularla ilgili öğrencilerin memnuniyetini arttırmak adına iyileştirme önlemleri alınması gerekmektedir.

III. ***Alan- Fazlalıklar Alanı:*** Bu alandaki faktörler öğrenciler için daha az önemlidir ancak daha tatmin edicidir. Bu alanda yer alan özellikler, öğrencilerin kendileri için önemsiz olarak değerlendirdiği ancak tatmin edici performansa sahip kalite özellikleridir.

IV. ***Alan-Eksiklikler Alanı:*** Bu alanda yer alan özellikler, öğrenciler için daha az önemli ve daha az memnuniyet verici olanlardır. Diğer bir ifadeyle öğrenciler tarafından çok fazla önem atfedilmeyen alandır.

Bu modeli kullanan uygulayıcıların iyileştirme konusunda karar alması basit ve pratiktir. Odaklanılması gereken ana nokta, geliştirilecek alan olan Alan II'de bulunan kalite niteliklerini veya kalite unsurlarını bulmaktır.

YÖNTEM

Bu çalışma, Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü'nde öğrenim gören öğrencilerin eğitim-öğretim ile ilgili önem verdikleri ve memnuniyet duydukları noktaların belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, 2025-2026 Bahar Dönemi Öğrenci Önem-Memnuniyet Anketi kullanılarak veri toplanmıştır. Anketin hazırlanmasında, Yang (2003) tarafından geliştirilen ve I-S (Importance-Satisfaction) Modeli olarak bilinen model kullanılmıştır. Bu model, öğrencilerin eğitim-öğretim ile ilgili önem verdikleri ve memnuniyet duydukları unsurların belirlenmesi ve bu unsurların çeşitli kadranlarda not edilerek iyileştirme stratejilerinin alan bazında dikkate alınması için kullanılmaktadır.

Anket, bölümde öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerine uygulanmıştır. Anket verileri, katılımcıların sınıflarına göre dağılımı, önem verdikleri maddeler ve memnuniyet düzeylerine göre analiz edilmiştir. Anket formu, eğitim-öğretim

faaliyetlerine ilişkin 15 maddeden oluşmakta olup, her madde için öğrencilerin önem ve memnuniyet düzeyleri 5'li Likert ölçeği ile değerlendirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiş ve bulgular I-S Modeli çerçevesinde yorumlanmıştır.

BULGULAR

Tablo 1: Katılımcıların Sınıflarına Göre Dağılımı

Sınıf	N	%
Birinci Sınıf	16	20,0
İkinci Sınıf	28	35,0
Üçüncü Sınıf	15	18,8
Dördüncü Sınıf	21	26,3
Toplam	80	100,0

Tablo 1'e göre katılımcıların %20'si birinci sınıf, %35'i ikinci sınıf, %18,8'i üçüncü sınıf ve %26,3'ü dördüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır.

Tablo 2: Önem-Memnuniyet Analizi

No	Maddeler	Önem	Memnuniyet	Alan
1	Ders içeriklerinin, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri alanı ile ilgili güncel tartışmaları kapsaması	4,1750	3,5125	I
2	Programdaki zorunlu ve seçmeli derslerin öğrencilerin bireysel ve mesleki gelişimime katkı sağlayacak kalitede olması	4,1625	3,3125	I
3	Bölüm öğrencileri için öğrenci değişim programları (Erasmus ve Farabi) hakkında yeterli bilgilendirme yapılması	3,9875	2,9500	IV
4	Dönem başında, alınan derslerin içerikleri ve geçme kriterlerine ilişkin bilgilendirme yapılması	4,1625	3,1875	II

5	Öğretim üyesi/elemanlarından ders ve ders dışı konulara ilişkin rahatça yardım ve destek alınabilmesi	4,1875	3,6250	I
6	Bölümde öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişmelerini sağlayıcı ders dışı akademik etkinlikler (seminer, panel, konferans, vb.) yapılması	4,1750	3,5375	I
7	Bölümde mezuniyet sonrası iş seçenekleri (kariyer gelişimi) konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme yapılması	4,2250	3,1500	II
8	Bölümde öğrenilen teorik bilgilerin uygulaması (projeler, ödevler ve uygulamalı dersler ile) ile ilgili çalışmaların yeterliliği	3,8875	3,2875	III
9	Bölüm yönetiminin, öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlılığı	4,0750	3,5000	III
10	Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunması ve aktif kullanım imkanı bulunması	3,6875	3,1250	IV
11	Ders programının haftalık dağılımının dengeli olması	4,3375	3,2375	II
12	Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi	4,2250	2,9000	II
13	Öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması	4,3125	3,2375	II
14	Öğretim elemanlarının öğrenmeyi kolaylaştırıcı ve öğrenci katılımını sağlayıcı çeşitli öğrenme yöntemlerini kullanması	4,0875	3,2750	IV
15	Öğrencilere kendi etkinliklerini (kulüp, spor, sanat, vb.) düzenleme fırsatlarının sağlanması	4,1750	3,5125	I
Genel Ortalama		**4,1183**	**3,2825**	

Tablo 2'ye göre öğrencilerin önem verdikleri noktaların başında "Ders programının haftalık dağılımının dengeli olması" gelmektedir. Bu faktöre ait ortalama 4,33 olarak bulunmuştur. Söz konusu bu faktöre ait ortalama memnuniyet düzeyi ise 3,23 olarak tespit edilmiştir ve bu değer öğrencilerin ortalama memnuniyet düzeyinin altında gerçekleşmiştir.

Önem verilen ikinci önemli faktör "Öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması" gelmektedir. Bu faktöre ait ortalama 4,31 olarak bulunmuştur. Söz konusu bu faktöre ait ortalama memnuniyet düzeyi ise 3,23 olarak tespit edilmiştir ve bu değer öğrencilerin ortalama memnuniyet düzeyinin altında gerçekleşmiştir.

Öğrenciler tarafından daha az önem verilen faktörlere bakıldığında, en az önem verilen faktörün "Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunması ve aktif kullanım imkanı bulunması" olduğu görülmektedir. Bu faktöre ait ortalama 3,68 olarak bulunmuştur. Bu faktöre ait ortalama memnuniyet düzeyi ise 3,12 olarak gerçekleşmiştir.

Diğer taraftan öğrencilerin önem verdikleri unsurların yüksekten düşüğe sıralaması Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Öğrencilerin Önem Verdikleri Faktörlerin Sıralaması

No	Maddeler	Önem
1	Ders programının haftalık dağılımının dengeli olması	4,3375
2	Öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması	4,3125
3	Bölümde mezuniyet sonrası iş seçenekleri (kariyer gelişimi) konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme yapılması	4,2250
4	Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi	4,2250
5	Öğretim üyesi/elemanlarından ders ve ders dışı konulara ilişkin rahatça yardım ve destek alınabilmesi	4,1875
6	Ders içeriklerinin, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri alanı ile ilgili güncel tartışmaları kapsaması	4,1750

7	Bölümde öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişmelerini sağlayıcı ders dışı akademik etkinlikler (seminer, panel, konferans, vb.) yapılması	4,1750
8	Öğrencilere kendi etkinliklerini (kulüp, spor, sanat, vb.) düzenleme fırsatlarının sağlanması	4,1750
9	Programdaki zorunlu ve seçmeli derslerin öğrencilerin bireysel ve mesleki gelişimime katkı sağlayacak kalitede olması	4,1625
10	Dönem başında, alınan derslerin içerikleri ve geçme kriterlerine ilişkin bilgilendirme yapılması	4,1625
11	Öğretim elemanlarının öğrenmeyi kolaylaştırıcı ve öğrenci katılımını sağlayıcı çeşitli öğrenme yöntemlerini kullanması	4,0875
12	Bölüm yönetiminin, öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlılığı	4,0750
13	Bölüm öğrencileri için öğrenci değişim programları (Erasmus ve Farabi) hakkında yeterli bilgilendirme yapılması	3,9875
14	Bölümde öğrenilen teorik bilgilerin uygulaması (projeler, ödevler ve uygulamalı dersler ile) ile ilgili çalışmaların yeterliliği	3,8875
15	Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunması ve aktif kullanım imkanı bulunması	3,6875
Genel Ortalama		**4,22**

Tablo 3, öğrencilerin eğitim-öğretim faaliyetlerine verdikleri önem düzeylerine göre faktörlerin sıralamasını göstermektedir. Öğrencilerin en çok önem verdikleri faktör, ders programının haftalık dağılımının dengeli olmasıdır; bu faktörün ortalama önem değeri 4,33 olarak belirlenmiştir. Bunu, öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması takip etmektedir ve bu faktörün ortalama önem değeri 4,31'dir. Üçüncü sırada ise bölümde mezuniyet sonrası iş seçenekleri (kariyer gelişimi) konusunda

kapsamlı tanıtım ve yönlendirme yapılması ile sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi gelmektedir; bu iki faktörün ortalama önem değeri 4,22'dir. Öğrencilerin daha az önem verdikleri faktörler arasında, sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunması ve aktif kullanım imkanı bulunması (ortalama önem değeri 3,68) ve bölümde öğrenilen teorik bilgilerin uygulaması (projeler, ödevler ve uygulamalı dersler ile) ile ilgili çalışmaların yeterliliği (ortalama önem değeri 3,88) bulunmaktadır.

Öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre yapılan sıralama ise Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine Göre Faktörlerin Sıralaması

No	Maddeler	Memnuniyet
5	Öğretim üyesi/elemanlarından ders ve ders dışı konulara ilişkin rahatça yardım ve destek alınabilmesi	3,6250
6	Bölümde öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişmelerini sağlayıcı ders dışı akademik etkinlikler (seminer, panel, konferans, vb.) yapılması	3,5375
1	Ders içeriklerinin, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri alanı ile ilgili güncel tartışmaları kapsaması	3,5125
15	Öğrencilere kendi etkinliklerini (kulüp, spor, sanat, vb.) düzenleme fırsatlarının sağlanması	3,5125
9	Bölüm yönetiminin, öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlılığı	3,5000
2	Programdaki zorunlu ve seçmeli derslerin öğrencilerin bireysel ve mesleki gelişimime katkı sağlayacak kalitede olması	3,3125
8	Bölümde öğrenilen teorik bilgilerin uygulaması (projeler, ödevler ve uygulamalı dersler ile) ile ilgili çalışmaların yeterliliği	3,2875
14	Öğretim elemanlarının öğrenmeyi kolaylaştırıcı ve öğrenci katılımını sağlayıcı çeşitli öğrenme yöntemlerini kullanması	3,2750

11	Ders programının haftalık dağılımının dengeli olması	3,2375
13	Öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması	3,2375
4	Dönem başında, alınan derslerin içerikleri ve geçme kriterlerine ilişkin bilgilendirme yapılması	3,1875
7	Bölümde mezuniyet sonrası iş seçenekleri (kariyer gelişimi) konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme yapılması	3,1500
10	Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunması ve aktif kullanım imkanı bulunması	3,1250
3	Bölüm öğrencileri için öğrenci değişim programları (Erasmus ve Farabi) hakkında yeterli bilgilendirme yapılması	2,9500
12	Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi	2,9000
Genel Ortalama		**3,2825**

Tablo 4, öğrencilerin memnuniyet düzeylerine göre faktörlerin sıralamasını göstermektedir. Bu tabloya göre, öğrencilerin en memnun oldukları faktör "Öğretim üyesi/elemanlarından ders ve ders dışı konulara ilişkin rahatça yardım ve destek alınabilmesi" olup, ortalama memnuniyet değeri 3,62 olarak belirlenmiştir. Bu faktörü, "Bölümde öğrencilerin kişisel ve mesleki gelişmelerini sağlayıcı ders dışı akademik etkinlikler (seminer, panel, konferans, vb.) yapılması" (ortalama memnuniyet değeri: 3,53) takip etmektedir. Üçüncü sırada ise aynı ortalama memnuniyet değerine sahip "Ders içeriklerinin Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri alanı ile ilgili güncel tartışmaları kapsaması" ve "Öğrencilere kendi etkinliklerini (kulüp, spor, sanat, vb.) düzenleme fırsatlarının sağlanması" (ortalama memnuniyet değeri: 3,51) yer almaktadır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu faktörler ise "Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi" (ortalama memnuniyet değeri: 2,90) ve "Bölüm öğrencileri için öğrenci değişim programları (Erasmus ve Farabi) hakkında yeterli bilgilendirme yapılması" (ortalama memnuniyet değeri: 2,95) olarak belirlenmiştir.

Son olarak öğrencilere eğitim ve öğretimin kalitesinin iyileştirilmesi ile ilgili diğer düşünce ve önerileriniz var mıdır sorusu yönlendirilmiştir. Öğrencilerin iletmiş oldukları cevaplardan öne çıkan unsurlar ise şunlardır:

- ✓ Söz konusu bölümümüzün lisans eğitimi bitiminde sektörel anlamda yapılabilecek mesleklerin tanıtımının artırılması, bundan yola çıkarak sektörde hangi yönde çalışmak istediğini kararlaştıran kişi ve/veya kişiler için gelecekte icra etmek istediği mesleğe yönelik mümkün olduğunca derslerin eklenmesi,
- ✓ Eğitim metodlarının gözden geçirilmesi
- ✓ Derslerin içeriğine uygun bir şekilde işlenmesine dikkat edilmesi,

Ayrıca 2025-2026 dönemi için uygulanan ankete bölümümüz kalite ve akreditasyon komisyonunun önerisi doğrultusunda 3 yeni soru ilave edilmiştir. Bu sorular genel olarak öğrencilerin "Kütüphane kaynaklarına (basılı ve elektronik) erişim imkanları ile kütüphane hizmetlerinin yeterliliği", "kampüs destek hizmetlerinin (yemekhane, güvenlik, temizlik) kalitesi ve yeterliliği" ve "Uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan sistemlerin (ders platformu, canlı ders, kayıt erişimi vb.) teknik altyapısının yeterliliği" ile ilgili öğrenci memnuniyetlerini ölçmeye yöneliktir. Bu maddelere ilişkin öğrenci memnuniyetleri Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5: Ankete İlave Edilen Maddelere İlişkin Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri

No	Maddeler	Memnuniyet
1	Kütüphane kaynaklarına (basılı ve elektronik) erişim imkanları ile kütüphane hizmetlerinin yeterliliği	3,6250
2	Kampüs destek hizmetlerinin (yemekhane, güvenlik, temizlik) kalitesi ve yeterliliği	3,5125
3	Uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan sistemlerin (ders platformu, canlı ders, kayıt erişimi vb.) teknik altyapısının yeterliliği	3,2875

Tablo 5'e göre ankete ilave edilen maddeler arasında öğrencilerin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu madde "Kütüphane kaynaklarına (basılı ve elektronik) erişim imkanları ile kütüphane hizmetlerinin yeterliliği" olup, ortalama memnuniyet değeri 3,62 olarak belirlenmiştir. Bu maddeyi, "Kampüs destek hizmetlerinin (yemekhane, güvenlik, temizlik) kalitesi ve yeterliliği" (ortalama memnuniyet değeri: 3,51) takip etmektedir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu madde ise "Uzaktan eğitim süreçlerinde

kullanılan sistemlerin (ders platformu, canlı ders, kayıt erişimi vb.) teknik altyapısının yeterliliği" (ortalama memnuniyet değeri: 3,28) olarak belirlenmiştir. Kütüphane hizmetleri ile kampüs destek hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri, Tablo 2'de yer alan genel memnuniyet ortalamasının (3,28) üzerinde gerçekleşmiştir. Uzaktan eğitim sistemlerinin teknik altyapısına ilişkin memnuniyet düzeyi ise genel memnuniyet ortalaması düzeyinde kalmış olup bu alanda iyileştirme çalışmalarının yapılması yerinde olacaktır.

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Çalışmada öğrencilerin bölüm eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili önem ve memnuniyet düzeyleri Yang (2003) tarafından geliştirilen ve I-S Modeli olarak bilinen bir model yardımı ile incelenmiştir.

Anket sonucunda öğrenci görüşlerine göre özellikle *geliştirilmesi gereken* alan içerisinde yer alan unsurlar şu başlıklar altında tespit edilmiştir:

- ✓ **Dönem başında, alınan derslerin içerikleri ve geçme kriterlerine ilişkin bilgilendirme yapılması,**
- ✓ **Bölümde mezuniyet sonrası iş seçenekleri (kariyer gelişimi) konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme yapılması,**
- ✓ **Ders programının haftalık dağılımının dengeli olması,**
- ✓ **Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi,**
- ✓ **Öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması.**

Bu sonuçlar doğrultusunda bölüm eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili yapılması planlanan iyileştirme çalışmalarında bahsedilen bu faktörlere yoğunlaşılması önem arz etmektedir. Bu noktada en önemli husus önem düzeyi yüksek memnuniyet düzeyi düşük olan bu faktörler üzerinde iyileştirme çalışmalarının yapılmasıdır.

Ayrıca öğrencilerin önem verdikleri unsurlar içinde ilk üç sırada şunlar gelmektedir:

- ✓ Ders programının haftalık dağılımının dengeli olması,
- ✓ Öğretim elemanlarının öğretim hizmetlerini ilgilendiren konularda öğrencilerden görüş alması,
- ✓ Bölümde mezuniyet sonrası iş seçenekleri (kariyer gelişimi) konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme yapılması.

Söz konusu bu faktörlerin tamamının Alan II (Geliştirilecek Alan) içerisinde yer aldığı görülmektedir. Ayrıca "Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi" faktörü de üçüncü sıradaki faktör ile aynı önem değerine sahiptir. Bu noktada öğrenciler tarafından önem verilen bu hususlara yönelik memnuniyet düzeyini arttıracak iyileştirme çalışmaları yapılması önerilmektedir.

Son olarak öğrencilerin memnuniyet düzeyi en düşük üç faktörün sıralaması ise şu şekildedir:

- Sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmesi,
- Bölüm öğrencileri için öğrenci değişim programları (Erasmus ve Farabi) hakkında yeterli bilgilendirme yapılması,
- Sınıfta veya laboratuvarlarda yeterli araç gereç bulunması ve aktif kullanım imkanı bulunması.

Buna ek olarak ankete ilave edilen maddeler arasında memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu hususun "Uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan sistemlerin (ders platformu, canlı ders, kayıt erişimi vb.) teknik altyapısının yeterliliği" olduğu görülmektedir. Nitekim öğrencilerin açık uçlu soruya verdikleri cevaplarda mezuniyet sonrası yapılabilecek mesleklerin tanıtımının artırılmasına yönelik önerilerin öne çıkması, Alan II'de yer alan kariyer tanıtımı ve yönlendirmesine ilişkin bulguyu destekler niteliktedir. Bu kapsamda eğitim metotlarının gözden geçirilmesi ve derslerin içeriğine uygun şekilde işlenmesine yönelik öğrenci önerilerinin de iyileştirme çalışmalarında dikkate alınması yerinde olacaktır.