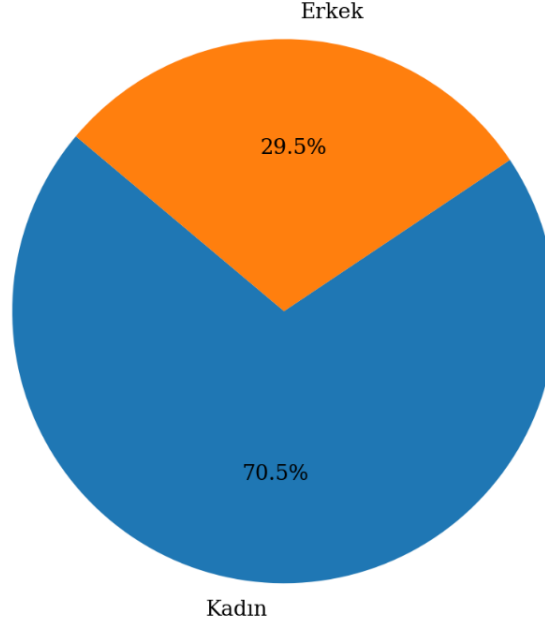


# 2025-2026 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI BAHAR FAAL ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ (FÖMA) SONUÇLARINA İLİŞKİN RAPOR

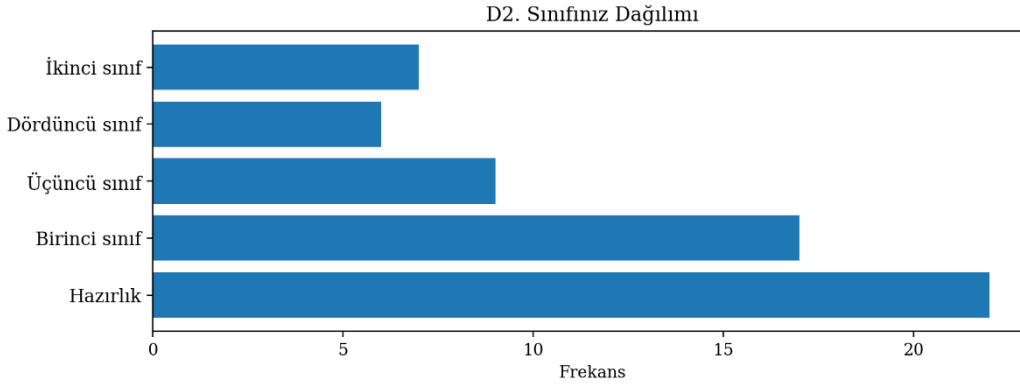
## 1. AMAÇ VE YÖNTEM

Bu raporun amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Rus Dili ve Edebiyatı Bölümü faal öğrencilerinin 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı boyunca gerek eğitim-öğretim süreçlerinin etkinliği ve verimliliği gerekse de Üniversite, Fakülte ve Bölümün sağladığı imkânlarla; akademik ve idari destek hizmetlerine yönelik algı ve değerlendirmelerini sistematik biçimde ortaya koymak; güçlü yönlerle beraber iyileştirme yapılması gereken kısımların tespit edilmesi ve sonucunda elde edilen somut verilere göre iyileştirme planları oluşturulmasına zemin hazırlamaktır. Bu itibarla 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı Faal Öğrenci Memnuniyet Anketi (FÖMA); Rus Dili ve Edebiyatı Bölümü Kalite Güvencesi Çalışma Takvimiyle sabit olarak her yıl Mart ayında düzenlenen anket kapsamında **30 Mart 2026** tarihinde öğrencilerle yüz yüze paylaşılmış olup **1 Nisan 2026** tarihine kadar yanıtlamaya açık tutulmuştur. Mezkûr FÖMA'nın yürütülmesinde anketin amaçlarıyla örtüşmesi ve verilerin işlenmesi noktasında kolaylık sağlaması dolayısıyla çevrim içi **Google Forms** platformu tercih edilmiştir. Anketin hangi platform üzerinden gerçekleştirildiği hususundan bağımsız olarak anketlerle ilgili açıklamaya sonuçların yalnızca Rus Dili ve Edebiyatı Bölümü Kalite ve Akreditasyon Sürecine ilişkin çalışmalarda kullanılacağı, anketin gönüllülük ve gizlilik esaslı olduğu ve istenildiği an hiçbir koşul olmaksızın sonlandırılabilceği; verilecek cevapların beklentileri karşılamaya yönelik gerekli düzenleme ve iyileştirmelerin yapılmasına olanak sağlayacağı ve bu itibarla da cevaplanmasının önemli olduğu hususları peşinen ifade edilmiştir. Anketi; 43'ü kadın (**%70,5**), 18'i erkek (**%29,5**) olmak üzere toplamda **61 (altmış bir) katılımcı** cevaplandırmıştır. Katılımcıların sınıflara göre dağılımı şöyledir: Hazırlık sınıfından 22 kişi (%36,1), Birinci sınıftan 17 kişi (%27,9), Üçüncü sınıftan 9 kişi (%14,8), İkinci sınıftan 7 kişi (%11,5) ve Dördüncü sınıftan 6 kişi (%9,8). Katılımcıların cinsiyet ve sınıf bazındaki dağılımları aşağıdaki görsellerden takip edilebilir (Şekil 1 ve 2).

#### D1. Cinsiyetiniz Dağılımı



Şekil 1. Katılımcıların cinsiyet dağılımı



Şekil 2. Katılımcıların sınıflarına göre dağılımı

FÖMA anket formu toplamda **50 soruyu** içermekte olup bunların; a) 2 (iki) tanesi katılımcıların sınıfını ve cinsiyet bilgisini belirleme amacıyla yöneltilen **demografik** nitelikte (D.1 ve D.2); b) 47'si (kırk yedi) **5'li Likert ölçekli** (1 – Kesinlikle Katılmıyorum, ..., 5 – Kesinlikle Katılıyorum); c) son **1 (bir)** sorusu ise **açık uçlu** (AU1.) şeklinde nitelendirilebilecek, katılımcıların ankette yer almadığını düşündüğü hususları özgürce ifade edebilmesi adına alan tahsis eden maddeden müteşekkildir. Anketin Likert ölçekli kısmı içerik bakımından dört bölüme ayrılmıştır: A) Eğitim-Öğretim Süreçleri Memnuniyeti (S.1-S.12), B) Üniversite, Fakültenin Sağladığı İmkân, Ortam ve Enformatik Altyapı Kalitesine İlişkin Memnuniyet (S.13-S.32), C) Bölüm Akademik ve İdari Personelin Gösterdiği İlgi ve Desteğe İlişkin Memnuniyet (S.33-S.42) ve D) Kurum ve Yönetim İşleyişine Yönelik Memnuniyet (S.43-S.47). Likert ölçekli sorular işbu raporda **S.1, S.2, ..., S.47** şeklinde; açık uçlu soru ise **AU1** şeklinde kodlanmıştır.

Mutat olduğu üzere, anketten elde edilen verilerin analizinde Rus Dili ve Edebiyatı Bölümü Anket Prosedürüyle sabit yöntem, usul ve esaslar kılavuz olarak kabul edilmiştir. Likert ölçekli sorulara verilen yanıtlar sayısal olarak puanlandırılmakta ve Soru Bazlı Memnuniyet Puanı (SBMP) elde edilmektedir. Elde edilen SBMP değerleri ise anketin bütününe ilişkin genel memnuniyet düzeyini tek bir sayıyla özetleyen Genel Anket Memnuniyet Puanını (GAMP) oluşturmaktadır. Elde edilen SBMP ve GAMP değerleri 1 (en düşük) ila 5 (en yüksek) arasında bir değer almakta olup söz konusu değerler Memnuniyet Ölçme Skalasına (MÖSKA) göre yorumlanmaktadır. Söz konusu yöntemin tercih edilmesinin ardındaki gerekçe, anket sonuçlarının hem soru bazında hem de genel düzeyde nicel olarak analiz edilmesine olanak sağlaması; aynı zamanda zamanla gerçekleşebilecek değişimlerin takibini kolaylaştırması ve farklı dönemlerde yürütülen anketler arasında mukayeseyi mümkün kılmasıdır. Nitekim işbu raporda 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılında uygulanan FÖMA anketinin sonuçlarıyla (Rapor Kodu: RDE-FOMA-2025-01) 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı FÖMA sonuçları karşılaştırılmış; anketlerin işaret ettiği ya da edebileceği noktalara yönelik daha derinlikli bir anlayışa sahip olmak adına sınıf düzeyi bazında da sonuçlar mercek altına alınarak katılımcı gruplarının yıllar arası memnuniyet eğilimleri ortaya konmuştur.

Bulgulardan bahsedilecek olursa, 47 Likert ölçekli soru üzerinden hesaplanan **GAMP: 3,64** olarak tespit edilmiş olup söz konusu değer MÖSKA'ya göre yorumlandığında **Yüksek memnuniyet düzeyini** işaret etmektedir. Bölüm bazlı ortalamalar incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyinin C) Akademik ve İdari Personel İlgisi/ Destek Bölümüne (**SBMP: 3,92**); en düşük memnuniyet düzeyinin ise B) Üniversite, Fakülte İmkân ve Altyapı Bölümüne (**SBMP: 3,33**) ait olduğu tespit edilmiştir. B bölümü, MÖSKA'ya göre Orta memnuniyet düzeyini işaret eden tek bölüm olarak dikkat çekmektedir. En yüksek SBMP değerine sahip maddeler derslerin zamanında ve etkin yapılması (**S.7, SBMP: 4,38**), bilgilendirmelerin zamanında iletilmesi (**S.8, SBMP: 4,33**) ve danışmanlık erişilebilirliği (**S.35, SBMP: 4,07**) konularını kapsamaktadır. Diğer taraftan en düşük SBMP değerine sahip maddeler kampüs sağlık hizmetleri (**S.13, SBMP: 2,67**), yurt ve konaklama imkânları (**S.30, SBMP: 2,80**) ve dersliklerdeki teknik enformatik altyapı (**S.25, SBMP: 2,84**) konularındadır. Bu durum, Bölümün kendi iç dinamikleriyle şekillenen alanlarda başarılı bir performans ortaya konduğunu; ancak üniversite genelini ilgilendiren fizikî ve enformatik altyapı konularında iyileştirme potansiyeli olduğunu göstermektedir. Açık uçlu (AU) sorulara verilen yanıtların analizinde ise nicel ve nitel yöntemlerden müteşekkil çok aşamalı bir yaklaşım benimsenmiştir. İlk olarak herhangi bir sonuca götürmeyen ifadeler ("Yok", ".", "-" ya da yalnızca nezaket bildiren "Teşekkürler", "Teşekkür ederim" gibi ifadeler ya da bu ifadelerin kısaltmaları, örneğin, "Tşk", "Tşkler" gibi) analiz dışında tutulmuş; ardından anlamlı bir içeriği teşkil eden yanıtlar iki farklı yaklaşımla incelenmiştir. Birinci yaklaşımda katılımcıların kullandığı kelimelerin sıklıkları tespit edilmiş ve hangi kelimelerin birlikte anlamlı biçimde kullanıldığı belirlenmiştir. İkinci yaklaşımda ise yanıtlar; öne çıkan belirli temalar, duygusal tonlar ve talep/şikâyet kategorileri bakımından yorumlanmıştır. Buna göre, Açık uçlu soruya (AU1) verilen yanıtların analizinde en sık kullanılan kelimeler "bilgisayar" (10 kez), "tuvalet" (7 kez) ve "kampüs" (5 kez) olarak tespit edilmiş olup baskın temanın **Altyapı** (22 yanıtın 18'inde rastlanmıştır) olduğu görülmüştür. Ulaşım ve güvenlik (7 yanıt) ile eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin temalar (9 yanıt) diğer öne çıkan temalar olarak belirlenmiştir. Duygu tonu bakımından yanıtların %45,5'inin Nötr, %36,4'ünün Olumsuz, %13,6'sının Olumlu ve %4,5'inin Karışık tonda olduğu tespit edilmiştir. Bir yanıtın birden fazla temanın içerisinde yer alabileceği hususu da hatırlanmalıdır. Açık uçlu sorulara verilen yanıtların doğrudan alıntılı olduğu kısımlarda katılımcının metni olduğu gibi bırakılmış, bariz yazım yanlışları olsa dahi herhangi bir editöryal müdahalede bulunulmamıştır. Verilerin analizine ilişkin

detaylara raporun **3. NİTEL BULGULAR** başlığı altında genişçe yer verilmiştir. Bununla birlikte, örneklem büyüklüğünün sınırlılığı göz önünde bulundurularak açık uçlu sorulara anlamlı yanıt veren katılımcı sayısının 30'un altında kaldığı (n=22) dikkate alınmalı ve nitel analizden elde edilen yüzdeler kesin değerler olarak değil, genel eğilimi yansıtan bulgular olarak yorumlanmalıdır. Anket sorularının tam listesi kodları, tipleri, bölümleri ve SBMP değerleriyle birlikte EK-1'de sunulmuştur.

Nicel ve nitel bulgular birlikte değerlendirildiğinde, Rus Dili ve Edebiyatı Bölümünün öğrenciler nezdinde genel itibarıyla Yüksek düzeyde bir memnuniyet algısına sahip olduğu; ancak üniversite genelini ilgilendiren altyapı hizmetlerinde yapısal nitelikte sorunların devam ettiği anlaşılmaktadır. 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı ile mukayese edildiğinde GAMP değerinde 0,14 puanlık bir düşüş gözlemlenmiş olmakla birlikte, her iki dönemde de memnuniyet Yüksek düzeyde kalmaya devam etmektedir. Sınıf düzeyi bazındaki inceleme, özellikle Hazırlık sınıfından Birinci sınıfa geçen grubun memnuniyet düzeyinde belirgin bir düşüş (-0,33 puan) yaşandığını ortaya koymuştur.

## 2. NİCEL BULGULAR

Ankette yer alan toplam 50 sorunun 47'siyle anketin büyük bir bölümünü teşkil eden ve 5'li Likert ölçeğe göre (1 – Kesinlikle Katılmıyorum, ..., 5 – Kesinlikle Katılıyorum) düzenlenen sorulara ilişkin detaylara değinmeden evvel en genel bulgu olan GAMP değerinden bahsetmek gerekir. Likert ölçekli 47 soru üzerinden hesaplanan **GAMP: 3,64** olarak tespit edilmiş olup söz konusu değer MÖSKA'ya göre yorumlandığında **Yüksek memnuniyet düzeyini** işaret etmektedir. Soruların gösterdiği münferit SBMP değerlerine istinaden yapılacak çıkarımlardan evvel bölüm bazlı ortalamalardan bahsetmek genel durumun ana hatlarının somutlaştırılabilmesi açısından önem arz etmektedir. Buna göre anket bölümlerinin SBMP ortalamaları aşağıdaki gibidir (Tablo 1).

**Tablo 1.** Bölüm bazlı SBMP ortalamaları ve GAMP değeri

| BÖLÜM                                       | SORU ARALIĞI | SORU SAYISI | ORT. SBMP   | MÖSKA YORUMU             |
|---|--------------|-------------|-------------|--------------------------|
| A) Eğitim-Öğretim Süreçleri Memnuniyeti     | S.1-S.12     | 12          | <b>3,91</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| B) Üniversite, Fakülte İmkân ve Altyapı     | S.13-S.32    | 20          | <b>3,33</b> | Orta memnuniyet düzeyi   |
| C) Akademik ve İdari Personel İlgisi/Destek | S.33-S.42    | 10          | <b>3,92</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| D) Kurum ve Yönetim İşleyişi                | S.43-S.47    | 5           | <b>3,64</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| <b>GAMP (Genel)</b>                         | S.1-S.47     | 47          | <b>3,64</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |

Tablo 1'de görüldüğü üzere en yüksek bölüm ortalamasına C) Akademik ve İdari Personel İlgisi/Destek bölümü (**SBMP Ort: 3,92**) sahipken, hemen akabinde eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin memnuniyeti ölçen A) Bölümü takip etmektedir. En düşük bölüm ortalaması B) Üniversite, Fakülte İmkân ve Altyapı bölümüne (**SBMP Ort: 3,33**) aittir. B bölümü, MÖSKA'ya göre Orta memnuniyet düzeyini işaret eden tek bölüm olarak dikkat çekmektedir; diğer üç bölüm ise Yüksek memnuniyet düzeyindedir. Söz konusu dağılım, Bölümün kendi iç dinamikleriyle şekillenen alanlarda (akademik personel desteği, eğitim-öğretim süreçleri) başarılı bir performans sergilediğini; buna karşılık üniversite genelini ilgilendiren fizikî ve enformatik altyapıkonularında iyileştirme potansiyeli olduğunu göstermektedir. Anket bölümleri bazlı verilen sonuçların derinlemesine değerlendirilebilmesi için anketteki 47 Likert ölçekli sorunun tamamına ait SBMP değerleri, soru içerikleri ve MÖSKA yorumları aşağıda yer alan tablodan takip edilebilir (Tablo 2).

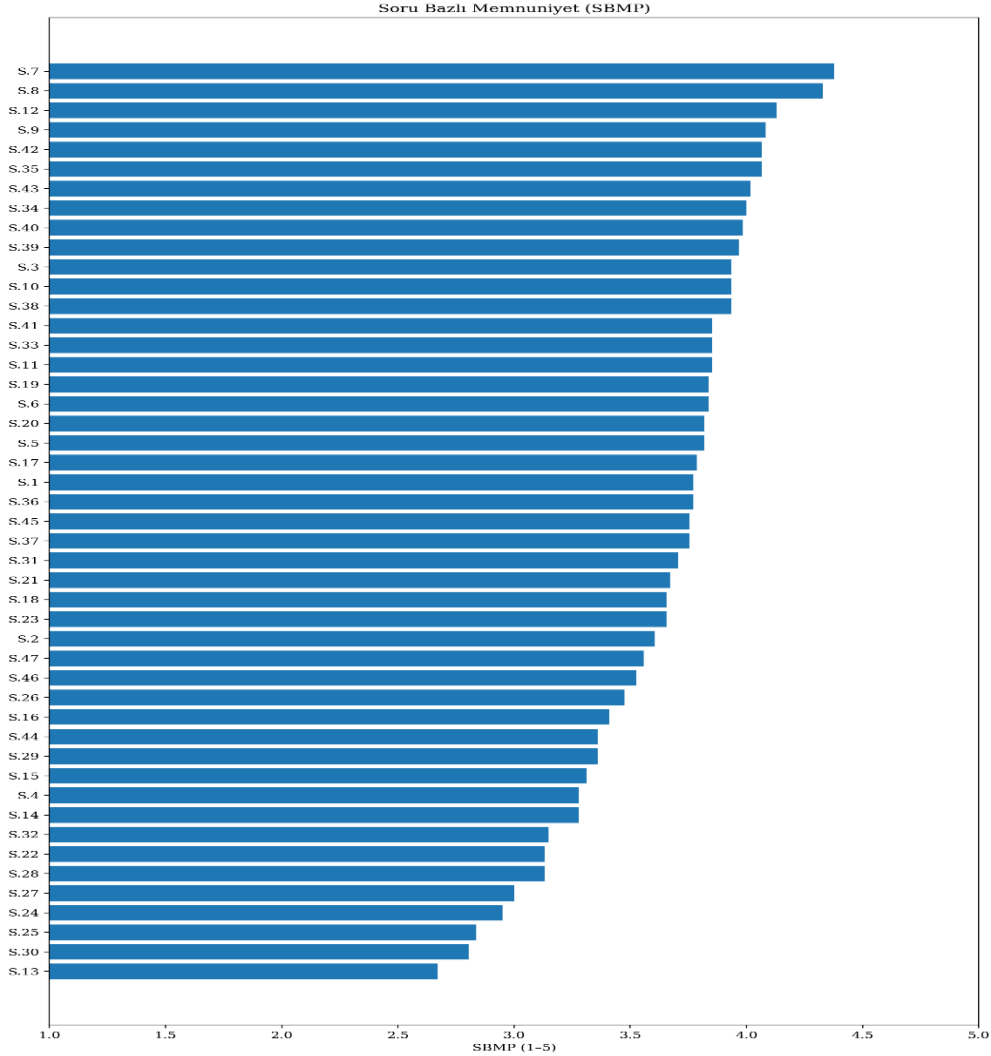
**Tablo 2.** FÖMA'da yer alan Likert ölçekli soruların her birine ait SBMP değerleri ve MÖSKA yorumları

| SORU KODU | SORU METNİ  | SBMP | MÖSKA YORUMU             |
|-----------|---|------|--------------------------|
| S.1       | Bölümde değerlendirme kriterlerinin nasıl olacağı önceden aktarılır                       | 3,77 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.2       | Aldığım dersler içerik ve çeşit açısından yeterlidir                                      | 3,61 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.3       | Ders materyalleri günceldir.  | 3,93 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.4       | Haftalık ders programı dengeli bir şekilde dağıtılmıştır.                                 | 3,28 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.5       | Bölüm öğretim üyeleri ölçme ve değerlendirmede objektiftir.                               | 3,82 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.6       | Derslerde öğrencilerin aktif katılımını destekleyen yöntem ve teknikler kullanılmaktadır. | 3,84 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.7       | Dersler zamanında yapılmakta ve ders saatleri etkin bir biçimde kullanılmaktadır.         | 4,38 | Yüksek memnuniyet düzeyi |

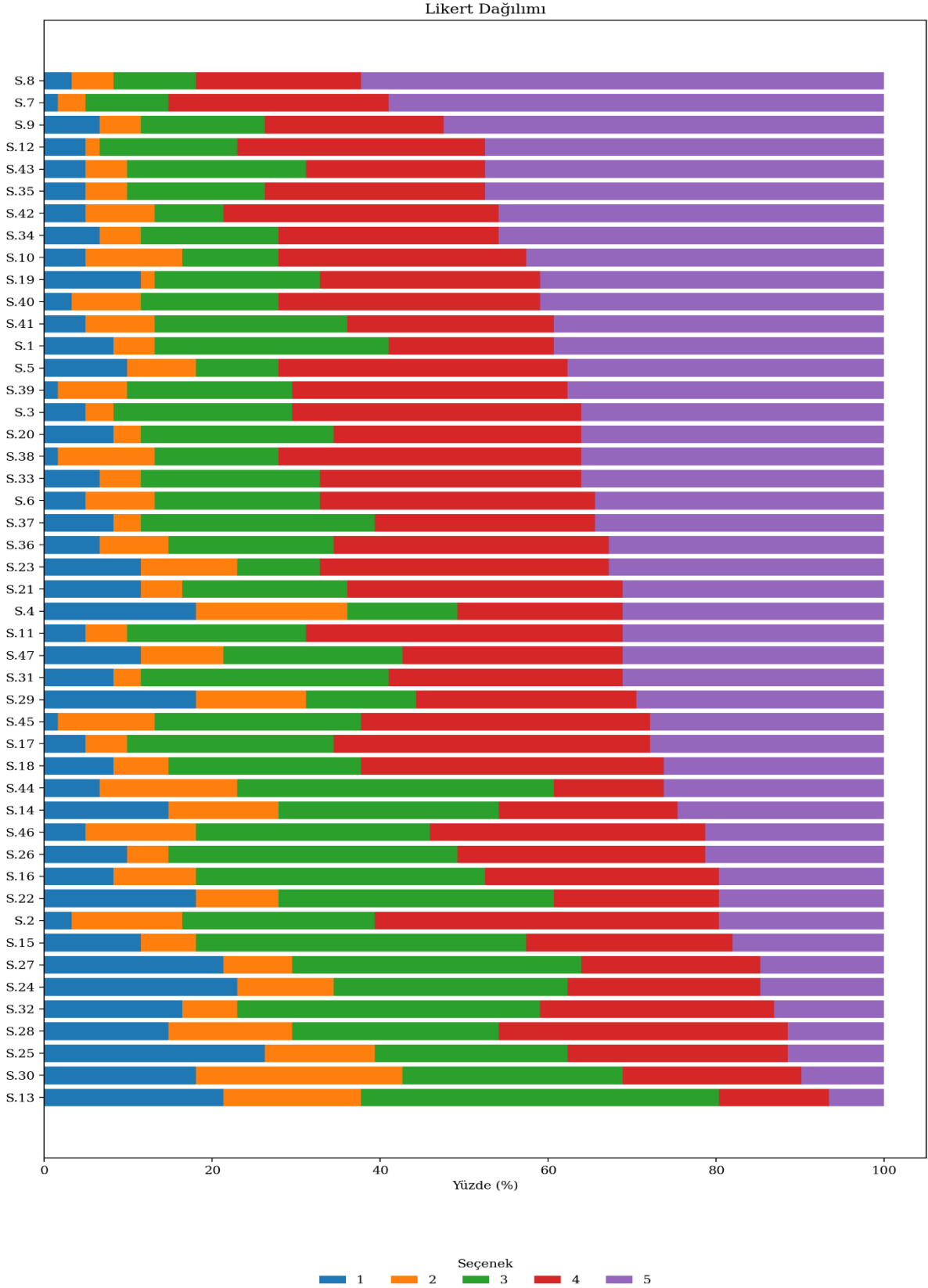
|      |  |      |                          |
|------|--|------|--------------------------|
| S.8  | Ders programları, kayıt, sınav tarihleri vb. Bölüm web sayfasından ya da çeşitli platformlardan (çevrim içi mesajlaşma uygulamalarındaki Bölüm grubu, bölüm panosu, bölüm LED ekranı vd.) zamanında duyurulmaktadır. | 4,33 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.9  | Derste kullanılacak ya da edinilmesi gereken ana ve yardımcı kaynaklar dersi yürüten öğretim üyesince dönem başında tanıtılmaktadır.   | 4,08 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.10 | Derslerde öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanıp merak edilen sorular rahatlıkla sorulabilmekte ve cevap alınabilmektedir.   | 3,93 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.11 | Dersler için sunulan yazılı, işitsel ve görsel kaynaklar yeterlidir.   | 3,85 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.12 | Öğrencileri ilgilendiren bilgilendirme ve haberler kendilerine ilgili platformlar üzerinden zamanında iletilmektedir.  | 4,13 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.13 | Kampüs içerisindeki sağlık hizmetleri tatmin edicidir  | 2,67 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.14 | Derslikler ve ortak yaşam alanları temizdir  | 3,28 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.15 | Fakülte kütüphanesi her türlü kaynak açısından zengindir   | 3,31 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.16 | Fakülte kütüphane hizmetleri memnuniyet vericidir  | 3,41 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.17 | Üniversite kütüphane hizmetlerinden memnunum   | 3,79 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.18 | Üniversite kütüphanesinin çalışma saatleri ve fiziksel koşullarından memnunum  | 3,66 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.19 | İnternet hizmetleri yeterlidir   | 3,84 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.20 | Kantinin fiziki koşulları (aydınlatma, ısıtma vb. gibi) uygundur   | 3,82 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.21 | Dersliklerin fiziki koşulları (aydınlatma, ısıtma vb. gibi) uygundur   | 3,67 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.22 | Bölümüm ve diğer bölümler arasında iş birliği tatmin edicidir  | 3,13 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.23 | Kantin ve kafeterya olanaklarımız yeterlidir   | 3,66 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.24 | Güvenlik koşulları yeterlidir  | 2,95 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.25 | Dersliklerdeki teknik enformatik altyapı yeterlidir (Bilgisayar, ses sistemi vb.)  | 2,84 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.26 | Sosyal tesisler ve yemekhanenin imkân ve koşulları uygundur  | 3,48 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.27 | Yemekhane'deki yemeklerin kalitesi (tadı, temizliği, görünümü) ve fiyatları memnuniyet vericidir   | 3,00 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.28 | Sosyal, sanatsal ve kültürel faaliyetlerden memnunum   | 3,13 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.29 | Kampüse ulaşım imkânlarından memnunum  | 3,36 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.30 | Yurt ve konaklama imkânlarından memnunum   | 2,80 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.31 | Kampüsteki kırtasiye ve fotokopi imkânlarından memnunum  | 3,70 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.32 | Kulüp çalışmalarını yeterli buluyorum  | 3,15 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.33 | Bölüm yönetimi, öğretim üye ve elemanları öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır   | 3,85 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.34 | Sistemde belirlenen Danışman hocama istediğim zaman ulaşabiliyorum   | 4,00 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.35 | Sistemde belirlenen Danışman hocama belirlenen danışmanlık saatlerinde ulaşabiliyorum  | 4,07 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.36 | Bölümle ilintili iş olanakları hakkında bilgi verilmesi ve gerekli yönlendirmenin yapılmasından memnunum   | 3,77 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.37 | Öğretim üye ve elemanlarının öğrencilere yönelik ders içi ve ders dışı tutumlarından memnunum  | 3,75 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.38 | Bölüm öğretim üye ve elemanları öğrencinin akademik gelişimini desteklemektedir  | 3,93 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.39 | Bölüm öğretim üye ve elemanları güncel gelişmelere ayak uydurmaktadır  | 3,97 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.40 | İdari personelin öğrenciye karşı yaklaşımı olumludur   | 3,98 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.41 | Öğrenci Değişim Programları (Erasmus+) hakkında Bölüm Erasmus+ Koordinatöründen yeterli bilgi ve destek alınabilmektedir   | 3,85 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.42 | Bölüm öğretim üye ve elemanlarıyla kolayca iletişim kurabilirim  | 4,07 | Yüksek memnuniyet düzeyi |

|      |   |      |                          |
|------|---|------|--------------------------|
| S.43 | Yaşadığım herhangi bir sorunda Bölüm Başkanıyla kolayca iletişim kurabiliyorum  | 4,02 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.44 | Yaşadığım herhangi bir sorunda Öğrenci İşlerinde fakültemizden sorumlu personelle kolayca iletişim kurabiliyor ve sorunu hallediyorum | 3,36 | Orta memnuniyet düzeyi   |
| S.45 | İdareci ve üniversite çalışanlarının öğrenciyle olan iletişiminden memnunum   | 3,75 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.46 | Öğrencilere gerektiğinde haklarını kullanma fırsatı sunulmasından memnunum  | 3,52 | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.47 | İdarecilerin öğrencilerin sorun ve görüşlerini dikkate almalarından memnunum  | 3,56 | Yüksek memnuniyet düzeyi |

Tablo 2’de verili değerlerin okunabilirliğini artırmak ve genel tablonun daha net görülebilmesi için SBMP değerleri ayrıca aşağıda yer alan çubuk grafikte (Şekil 3); sorulara verilen yanıtların dağılımı ise ısı dağılımı çubuk grafiğinde (Şekil 4) gösterilmiştir. Isı dağılımı çubuk grafiği, katılımcıların 1 ile 5 seçenekleri arasından daha çok hangi seçeneği tercih ettiklerini göstermektedir.



Şekil 3. Likert ölçekli her bir soruya ait SBMP değerleri



Şekil 4. Likert ölçekli sorulara verilen yanıtlara yönelik ısı dağılımını gösterir çubuk grafik

## 2.1. Güçlü Alanlar: En Yüksek SBMP Değerine Sahip Maddeler

Bütün katılımcıların yanıtları baz alınarak güçlü yönleri tespit etmek amacıyla en yüksek SBMP değerine sahip 5 (beş) madde aşağıda sıralanmıştır (Tablo 3).

**Tablo 3.** En yüksek SBMP değerine sahip 5 madde

| SORU KODU     | SORU METNİ   | SBMP        | MÖSKA YORUMU             |
|---------------|--|-------------|--------------------------|
| S.7           | Dersler zamanında yapılmakta ve ders saatleri etkin bir biçimde kullanılmaktadır.  | <b>4,38</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.8           | Ders programları, kayıt, sınav tarihleri vb. Bölüm web sayfasından ya da çeşitli platformlardan (çevrim içi mesajlaşma uygulamalarındaki Bölüm grubu, bölüm panosu, bölüm LED ekranı vd.) zamanında duyurulmaktadır. | <b>4,33</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.12          | Öğrencileri ilgilendiren bilgilendirme ve haberler kendilerine ilgili platformlar üzerinden zamanında iletilmektedir.  | <b>4,13</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.9           | Derste kullanılacak ya da edinilmesi gereken ana ve yardımcı kaynaklar dersi yürüten öğretim üyesince dönem başında tanıtılmaktadır.   | <b>4,08</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |
| S.35,<br>S.42 | S.35: Sistemde belirlenen Danışman hocama belirlenen danışmanlık saatlerinde ulaşabiliyorum<br>S.42: Bölüm öğretim üye ve elemanlarıyla kolayca iletişim kurabilirim   | <b>4,07</b> | Yüksek memnuniyet düzeyi |

Tablo 3'te görüldüğü üzere en yüksek SBMP değerine sahip maddeler kendi içerisinde değerlendirildiğinde Bölümün idari ve akademik düzeyde planlama, iletişim ve erişilebilirlik gibi kendi dinamiğiyle şekillenen alanlarda başarılı olduğunu teyit etmektedir. Özellikle derslerin zamanında yapılması ve ders saatlerinin etkin kullanılması (S.7, **SBMP: 4,38**) ile bilgilendirme ve duyuruların zamanında iletilmesi (S.8, **SBMP: 4,33** ve S.12, **SBMP: 4,13**) konularında katılımcıların belirgin biçimde yüksek memnuniyet ifade ettiği görülmektedir. Buna ek olarak danışmanlık saatlerinde ulaşılabilirlik, öğretim üye ve elemanlarıyla kolayca iletişime geçebilme (S.35, **SBMP: 4,07**; S.42, **SBMP: 4,07**) ve kaynak tanıtımı (S.9, **SBMP: 4,08**) hususlarında da olumlu bir tablo oluşmuştur.

## 2.2. Gelişime Açık Alanlar: En Düşük SBMP Değerine Sahip Maddeler

Bütün katılımcıların yanıtları baz alınarak en düşük SBMP değerine sahip maddeler aşağıda sıralanmış olup (Tablo 4) söz konusu alanların potansiyel iyileştirme alanlarını işaret etmesi dolayısıyla önemlidir. Söz konusu maddeler MÖSKA'ya göre yorumlandığında tamamının düşüğe yakın Orta memnuniyet düzeyinde kaldığı görülmektedir.

**Tablo 4.** En düşük SBMP değerine sahip 5 madde

| SORU KODU | SORU METNİ   | SBMP        | MÖSKA YORUMU           |
|-----------|--|-------------|------------------------|
| S.13      | Kampüs içerisindeki sağlık hizmetleri tatmin edicidir  | <b>2,67</b> | Orta memnuniyet düzeyi |
| S.30      | Yurt ve konaklama imkânlarından memnunum   | <b>2,80</b> | Orta memnuniyet düzeyi |
| S.25      | Dersliklerdeki teknik enformatik altyapı yeterlidir (Bilgisayar, ses sistemi vb.)                | <b>2,84</b> | Orta memnuniyet düzeyi |
| S.24      | Güvenlik koşulları yeterlidir  | <b>2,95</b> | Orta memnuniyet düzeyi |
| S.27      | Yemekhaneadaki yemeklerin kalitesi (tadı, temizliği, görünümü) ve fiyatları memnuniyet vericidir | <b>3,00</b> | Orta memnuniyet düzeyi |

Tablo 4 incelendiğinde en düşük SBMP değerlerine sahip maddelerin tamamının B) Üniversite, Fakülte İmkân ve Altyapı bölümünden geldiği görülmektedir. Kampüs içerisindeki sağlık hizmetleri (S.13, **SBMP: 2,67**) anketin genelindeki en düşük puanlı madde olarak öne çıkmaktadır. Onu sırasıyla yurt ve konaklama imkânları (S.30, **SBMP: 2,80**), dersliklerdeki teknik enformatik altyapı (S.25, **SBMP: 2,84**), güvenlik koşulları (S.24, **SBMP: 2,95**) ve yemekhane kalitesi (S.27, **SBMP: 3,00**) takip etmektedir. Söz konusu maddeler üniversite genelini ilgilendiren altyapı ve hizmetlerle ilgili olup Bölümün doğrudan müdahalesinin mümkün olduğu alanları teşkil etmese de ilgili konuların üst yönetime arzıyla çözüm aranması mümkündür. Örneğin, katılımcıların bu maddeye verdikleri düşük yanıtların kısmen kampüs içerisinde sunulan sağlık hizmetlerinin varlığından ve kapsamından haberdar olmamaktan da kaynaklanabileceği ihtimali göz ardı edilmemelidir. Bu doğrultuda KTÜ Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile iletişime geçilerek öğrencilere yönelik bilgilendirici nitelikte toplantılar veya tanıtım faaliyetleri talep edilmesi değerlendirilmelidir.

### 2.3. Dönemler Arası Karşılaştırma

Bu başlık altında 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı FÖMA'ya ilişkin veriler, bir önceki eğitim-öğretim yılında (2024-2025) yine Kalite Güvencesi Çalışma Takvimiyle sabit vakitte uygulanan aynı anketin verileriyle karşılaştırılmıştır. Her iki ankette toplamda 47 Likert ölçekli soru yer almakta olup anket soruları aynıdır. Dönemler arası karşılaştırma incelendiğinde, GAMP puanının 3,78'den 3,64'e gerilediği; ancak her iki dönemde de MÖSKA'ya göre Yüksek memnuniyet düzeyinde kaldığı görülmektedir. 47 sorunun 26'sında düşüş yaşanması dikkat çekici olmakla birlikte, örneklemdeki farklılıklar (2024-2025: n=56; 2025-2026: n=61) ve sınıflara göre dağılımdaki değişiklikler (Örneğin, geçen yılın Hazırlık öğrencisinin bu sene Lisans programına başlayıp Birinci sınıf öğrencisi olması gibi ya da geçtiğimiz sene Dördüncü sınıf olan öğrencinin bu sene Mezun Öğrenci statüsüne geçmesi dolayısıyla ankette yer almaması gibi) bu farkı kısmen açıklamaktadır. Sınıflar bazında yapılan yıllar arası karşılaştırma, özellikle Hazırlık sınıfından Birinci sınıfa geçen grubun GAMP puanının -0,33 puan azaldığını ortaya koymuştur. Bu soruların tamamına verilen yanıtlardan elde edilen SBMP değerleri mukayeseli olarak aşağıda sunulmuştur (Tablo 5).

**Tablo 5.** Dönemler arası (2024-2025 ve 2025-2026) Likert ölçekli soruların SBMP değerlerinin karşılaştırılması

| SORU KODU | 2024-2025 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI | 2025-2026 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI | DEĞİŞİM | YORUM           |
|-----------|-------------------------------|-------------------------------|---------|-----------------|
| S.1       | 3,87                          | 3,77                          | -0,10   | Hafif düşüş     |
| S.2       | 3,93                          | 3,61                          | -0,32   | Belirgin düşüş  |
| S.3       | 3,97                          | 3,93                          | -0,04   | Neredeyse sabit |
| S.4       | 3,39                          | 3,28                          | -0,11   | Hafif düşüş     |
| S.5       | 3,78                          | 3,82                          | +0,04   | Neredeyse sabit |
| S.6       | 4,05                          | 3,84                          | -0,21   | Belirgin düşüş  |
| S.7       | 4,57                          | 4,38                          | -0,19   | Hafif düşüş     |
| S.8       | 4,53                          | 4,33                          | -0,20   | Belirgin düşüş  |
| S.9       | 4,10                          | 4,08                          | -0,02   | Sabit           |
| S.10      | 3,80                          | 3,93                          | +0,13   | Hafif artış     |
| S.11      | 3,98                          | 3,85                          | -0,13   | Hafif düşüş     |
| S.12      | 4,43                          | 4,13                          | -0,30   | Belirgin düşüş  |

|      |      |      |       |                 |
|------|------|------|-------|-----------------|
| S.13 | 3,07 | 2,67 | -0,40 | Belirgin düşüş  |
| S.14 | 3,20 | 3,28 | +0,08 | Hafif artış     |
| S.15 | 3,38 | 3,31 | -0,07 | Hafif düşüş     |
| S.16 | 3,25 | 3,41 | +0,16 | Hafif artış     |
| S.17 | 3,89 | 3,79 | -0,10 | Hafif düşüş     |
| S.18 | 3,93 | 3,66 | -0,27 | Belirgin düşüş  |
| S.19 | 3,70 | 3,84 | +0,14 | Hafif artış     |
| S.20 | 3,91 | 3,82 | -0,09 | Hafif düşüş     |
| S.21 | 3,84 | 3,67 | -0,17 | Hafif düşüş     |
| S.22 | 3,13 | 3,13 | +0,00 | Sabit           |
| S.23 | 3,57 | 3,66 | +0,09 | Hafif artış     |
| S.24 | 3,45 | 2,95 | -0,50 | Belirgin düşüş  |
| S.25 | 2,68 | 2,84 | +0,16 | Hafif artış     |
| S.26 | 3,25 | 3,48 | +0,23 | Belirgin artış  |
| S.27 | 2,93 | 3,00 | +0,07 | Hafif artış     |
| S.28 | 2,89 | 3,13 | +0,24 | Belirgin artış  |
| S.29 | 3,84 | 3,36 | -0,48 | Belirgin düşüş  |
| S.30 | 3,29 | 2,80 | -0,49 | Belirgin düşüş  |
| S.31 | 3,85 | 3,70 | -0,15 | Hafif düşüş     |
| S.32 | 3,45 | 3,15 | -0,30 | Belirgin düşüş  |
| S.33 | 4,02 | 3,85 | -0,17 | Hafif düşüş     |
| S.34 | 4,36 | 4,00 | -0,36 | Belirgin düşüş  |
| S.35 | 4,46 | 4,07 | -0,39 | Belirgin düşüş  |
| S.36 | 3,86 | 3,77 | -0,09 | Hafif düşüş     |
| S.37 | 3,82 | 3,75 | -0,07 | Hafif düşüş     |
| S.38 | 3,96 | 3,93 | -0,03 | Neredeyse sabit |
| S.39 | 4,23 | 3,97 | -0,26 | Belirgin düşüş  |
| S.40 | 4,11 | 3,98 | -0,13 | Hafif düşüş     |
| S.41 | 3,95 | 3,85 | -0,10 | Hafif düşüş     |
| S.42 | 4,20 | 4,07 | -0,13 | Hafif düşüş     |
| S.43 | 4,49 | 4,02 | -0,47 | Belirgin düşüş  |
| S.44 | 3,91 | 3,36 | -0,55 | Belirgin düşüş  |
| S.45 | 3,91 | 3,75 | -0,16 | Hafif düşüş     |
| S.46 | 3,60 | 3,52 | -0,08 | Hafif düşüş     |
| S.47 | 3,82 | 3,56 | -0,26 | Belirgin düşüş  |

Dönemler arası GAMP değerleri incelendiğinde ise 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı FÖMA'ya ilişkin GAMP değeri **3,78** iken; 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı FÖMA'ya ilişkin GAMP değeri **3,64** olmuştur. Önceki yıla nazaran arada **-0,14'lük** bir düşüş gözlemlenmişse de iki değer de MÖSKA'ya göre Yüksek memnuniyet düzeyi ifade etmesi açısından sabit kaldığı söylenebilir. SBMP değerleri münferiden incelendiğinde ise 47 sorudan 19'unda artış; 2'sinde neredeyse sabit seyir ve 26'sında düşüş gözlemlenmiştir. En belirgin artışlar **S.28** (Sosyal, sanatsal ve kültürel faaliyetler, +0,24), **S.26** (Sosyal tesisler ve yemekhane, +0,23), **S.25** (Dersliklerdeki teknik enformatik altyapı, +0,16) ve **S.16** (Fakülte kütüphane hizmetleri, +0,16) maddelerinde gözlemlenmiştir. S.25 kodlu maddede +0,16 puanlık artış gözlemlenmiş olmakla birlikte, değer hâlâ Orta memnuniyet düzeyinde (**SBMP: 2,84**) kalması, gerçekleştirilen iyileştirmelerin öğrenci algısına henüz yeterince yansımadığını düşündürmektedir. Buna karşılık en belirgin düşüşler **S.44** (Öğrenci İşleri iletişimi, -0,55), **S.30** (Yurt ve konaklama, -0,49), **S.29**

(Kampüse ulaşım, -0,48), **S.43** (Bölüm Başkanıyla iletişim, -0,47) ve **S.32** (Kulüp çalışmaları, -0,30) maddelerinde yaşanmıştır. Her iki yılda da düşük kalan maddelerin çoğunluğunun kampüsteki yaşamla ilgili olması özellikle dikkat çekicidir. **S.13** (Kampüs sağlık hizmetleri), **S.25** (Enformatik altyapı), **S.22** (Bölümler arası iş birliği) ve **S.27** (Yemekhane kalitesi) her iki dönemde de Orta memnuniyet düzeyinde kalmıştır. Bu durum, her iki dönemde de tekrar etmesi itibarıyla münferit dönemsel dalgalanmalar olabileceği intibası bırakmıyor olsa da, **2.2. Gelişime Açık Alanlar** altbaşlığında da dile getirilen ve öğrencilerin kampüs içerisinde verilen hizmetlere yönelik farkındalıklarının artırılmasına yönelik toplantıların talebine ilişkin hususlar değerlendirilebilir.

## 2.4. Sınıflar Bazlı Yıllar Arası Mukayese

Anket verileri sınıf düzeyinde de incelenmiş ve 2024-2025 ile 2025-2026 eğitim-öğretim yıllarının sınıf bazlı GAMP değerleri karşılaştırılmıştır. Söz konusu inceleme bir yıl içerisindeki değişimlerin istikametini tespit edebilme, memnuniyet eğilimlerini sınıf bazlı olarak belirleyebilme bakımından önemlidir. Her iki yılın sınıf bazlı GAMP değerleri mukayeseli olarak aşağıda sunulmuştur (Tablo 6).

**Tablo 6.** Sınıflar bazında her iki eğitim-öğretim yılı arası GAMP değerlerinin karşılaştırılması

| SINIF          | 2024-2025 KATILIMCI SAYISI (n) | 2024-2025 GAMP DEĞERİ | 2025-2026 KATILIMCI SAYISI (n) | 2025-2026 GAMP DEĞERİ | DEĞİŞİM |
|----------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|---------|
| Hazırlık       | n=18                           | 3,95                  | n=22                           | 3,58                  | -0,37   |
| Birinci sınıf  | n=8                            | 3,40                  | n=17                           | 3,62                  | +0,22   |
| İkinci sınıf   | n=11                           | 3,95                  | n=7                            | 3,53                  | -0,42   |
| Üçüncü sınıf   | n=12                           | 3,51                  | n=9                            | 3,93                  | +0,42   |
| Dördüncü sınıf | n=7                            | 3,99                  | n=6                            | 3,58                  | -0,41   |
| Genel          | n=56                           | 3,78                  | n=61                           | 3,64                  | -0,14   |

Veriler incelendiğinde, sınıf düzeyleri arasında belirgin farklılıklar göze çarpmaktadır. 2025-2026 yılında en yüksek GAMP değeri **3,93** ile Üçüncü sınıfa aittir; en düşük ise **3,53** ile İkinci sınıfa aittir. Bir önceki yılda İkinci sınıfın **3,95** GAMP değerine sahipken bu yılki İkinci sınıfın 3,53'e düşmesi dikkat çekici olsa da bunun aynı grubun takibi olmadığı, sınıfların yıllar arası mukayesesi olduğu unutulmamalıdır.

Bununla birlikte, aynı sınıf düzeyindeki öğrenci grubunun bir sonraki yılda bir üst sınıfta nasıl bir memnuniyet profili gösterdiğini incelemek, aynı öğrenci gruplarının memnuniyet eğiliminde herhangi bir değişiklik olup olmadığını görmek açısından daha sağlıklı ve aydınlatıcı olabilir. Bu itibarla, bu perspektifle oluşturulan ve gruplar arası takibi amaçlayan bir diğer mukayese tablosu da aşağıda sunulmuştur (Tablo 7).

**Tablo 7.** Sınıf gruplarının bir yıl içerisindeki memnuniyet eğilimlerinin takibi amaçlı yapılan mukayese

| GRUP          |               | 2024-2025 KATILIMCI SAYILARI | 2025-2026 KATILIMCI SAYILARI | 24-25 GAMP | 25-26 GAMP | DEĞİŞİM |
|---------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------|------------|---------|
| Önceki yıl    | Bu yıl        |                              |                              |            |            |         |
| Hazırlık      | Birinci sınıf | Hazırlık (n=18)              | Birinci sınıf (n=17)         | 3,95       | 3,62       | -0,33   |
| Birinci sınıf | İkinci sınıf  | Birinci sınıf (n=8)          | İkinci sınıf (n=7)           | 3,40       | 3,53       | +0,14   |
| İkinci sınıf  | Üçüncü sınıf  | İkinci sınıf (n=11)          | Üçüncü sınıf (n=9)           | 3,95       | 3,93       | -0,02   |

|              |                |                     |                      |      |      |       |
|--------------|----------------|---------------------|----------------------|------|------|-------|
| Üçüncü sınıf | Dördüncü sınıf | Üçüncü sınıf (n=12) | Dördüncü sınıf (n=6) | 3,51 | 3,58 | +0,08 |
|--------------|----------------|---------------------|----------------------|------|------|-------|

Sınıf gruplarının bir yıl içerisindeki memnuniyet eğilimleri incelendiğinde, en belirgin değişimin Hazırlık sınıfından Birinci sınıfa geçen öğrenci grubunda olduğu **(-0,33)** gözlemlenmiştir. Bu durum, Hazırlık programından Lisans programına geçişte beklenti yönetimi ve uyum süreçlerinin gözden geçirilmesinin değerlendirilebileceğini işaret etmektedir. Geriye kalan gruplarda ise değişimler sınırlı düzeydedir.

### 3. NİTEL BULGULAR

FÖMA’da toplamda 1 (bir) tane açık uçlu (AU) soru yer almakta olup AU1’i teşkil eden soru metni; katılımcının anketin Likert ölçekli maddelerinde yer almadığını düşündüğü, ancak yine de eklemek istediği ve kendini daha özgür ifade edebileceği geniş bir alanı tesis etmesi amacıyla "*Üstteki hiçbir anket maddesinde yer almadığını düşündüğünüz; ancak eklemek istediğiniz her türden duygu, düşünce, memnuniyet, öneri, şikâyet, görüşü paylaşınız*" ifadelerinden müteşekkildir. İşbu raporun ilk bölümünü teşkil eden “Amaç ve Yöntem” başlığının altında da ifade edildiği üzere, AU kodlu sorulara verilen yanıtların değerlendirilmesinde öncelikle herhangi bir sonuca götürmeyen ifadeler (“.”, “-”, “Yok”, “Teşekkür ederim” vb.) analiz dışında tutulmuş; kalan yanıtlar ise kendisine konu edindiği meseleler bağlamında sınıflandırılmış, katılımcıların talepleri ya da dile getirdiği endişeler, duygular ise farklı başlıklarda ele alınmıştır. Ankete verilen cevapların doğrudan alıntılandığı yerlerde katılımcının ifadeleri olduğu gibi bırakılmış; bariz yazım yanlışı olsa dahi hiçbir editöryal müdahalede bulunulmamıştır. Katılımcıların cevaplarında yer alan her türden (varsa) isim (kişi, şehir, il, ilçe vd.) kişisel verilerin ifşa olma olasılığına karşın anonimize edilmiştir. Rapordaki yeknesaklığı korumak ve bulgulara odaklanmak adına nitel yanıtlardan yalnızca konu edindiği hususu belirgin biçimde vurgulayan ve ilgili temaları temsil eden yanıtlar doğrudan alıntı olarak rapora dahil edilmiştir. AU1’e verilen anlamlı yanıtların tamamı, bir önceki cümlede ifade edilen ilkeler doğrultusunda anonimize edilmiş ve raporun sonunda EK-2’de sunulmuştur. AU1’e toplamda **61 yanıt** girilmiştir. Toplam öğrenci sayısı da göz önünde bulundurulduğunda katılımcılardan alınacak her türden geri bildirim yeni bir iyileştirme kapısı aralayabileceği ve dolayısıyla kalite yönetimi süreçlerini doğrudan etkileyeceği için anketin tek açık uçlu sorusu (E Bölümü, AU1.), “cevaplanması zorunlu soru” olarak işaretlenmiş; ancak gizlilik ve gönüllülük esasını zedelememek adına soru metninin akabinde ilgili dipnot eklenerek katılımcıların eklemek istedikleri herhangi bir şey olmaması ya da yalnızca paylaşmak istemediği durumlarda “Yok” mealinde bir cevabın yeterli olacağı ifade edilmiştir. Bu sebeple herhangi bir sonuca götürmeyen her türden ifade (Örneğin, “Teşekkür ederim” gibi nezaket bildiren ifadeler de dahil olmak üzere “Yok”, “yoktur”, “.”, “-”, “Şimdilik yok”, “Olmadı”, “Hayır teşekkürler”, “Tşk”, “Teşekkürler” vb.) değerlendirmeye dahil edilmemiştir. Bu filtreleme sonucunda yanıtların %60’ından fazlasını oluşturan **39 (otuz dokuz) yanıt** elenmiş; geriye kalan **22 (yirmi iki) yanıt** anlamlı ifadeler içeren, içerik barındıran yanıtlar kabul edilerek değerlendirme kapsamına dahil edilmiştir.

Anlamlı olarak nitelendirilen 22 yanıt toplam 487 ham kelimedenden oluşmaktadır. Bu kelimelerin içerisinde de “ve”, “ile”, “de/da”, “bu” gibi tek başına anlam taşımayan bağlaçlar ve sıfatlar, katılımcıların asıl vurgulamak istediği meselelerin gölgede kalmasını önleme amacıyla metinden çıkarılmış; geriye

kalan 318 kelime üzerinden inceleme yürütülmüştür. Kelime sıklıklarının tespitinden sonra, hangi kelimelerin birlikte anlamlı biçimde kullanıldığını belirlemek amacıyla eşdizimler belirlenmiştir. Söz konusu analizde iki kelimenin metinde rastlantısal olarak değil, gerçekten anlamlı bir birliktelik içerisinde geçip geçmediği ölçülmüştür. Katılımcı yanıtlarında en az 2 (iki) kez birlikte geçen kelime çiftleri analize dahil edilmiştir.

Öte yandan katılımcıların değindiği konular bakımından tematik kodlama usulüyle sınıflandırılmıştır. Bu yöntemde bir yanıt birden fazla temaya dahil olabilmektedir. Örneğin, katılımcı hem bilgisayar yetersizliğinden hem de tuvalet temizliğinden hem de kampüs güvenliğinden bahsediyorsa, bu yanıt ilgili temaların her birine ayrı ayrı kodlanmıştır. Yanıtlar, değindiği meseleler bakımından incelendiğinde ortaya çıkan kümelerin sayısı 7'dir. Tema dağılımı aşağıdaki tablodan incelenebilir (Tablo 8).

**Tablo 8.** AU1'e verilen yanıtların konu bakımından dağılımları

| TEMA   | YANIT SAYISI | ORAN         | İLİŞKİLİ LİKERT ÖLÇEKLİ SORU | İLİŞKİ AÇIKLAMASI   |
|--|--------------|--------------|------------------------------|---|
| Altyapı (Enformatik altyapı, temizlik/hijyen, kantin, fizikî koşullar vd.)                           | 18           | <b>%81,8</b> | S.25, S.14, S.21, S.23, S.27 | Enformatik altyapı yetersizliği (S.25, SBMP: 2,84), derslik ve ortak alanların temizliği (S.14, SBMP: 3,28), dersliklerin fizikî koşulları (S.21, SBMP: 3,67), kantin olanakları ve yemekhane kalitesi (S.23, S.27) ile doğrudan örtüşmektedir. |
| Ulaşım ve Güvenlik (Kampüs içi trafik, giriş kontrolü, kampüse erişim)                               | 7            | %31,8        | S.24, S.29                   | Kampüs güvenliği ve ulaşım sorunları (S.24, SBMP: 2,95; S.29, SBMP: 3,36)   |
| İletişim (Öğrenci İşleri personeli tutumu, öğretim elemanı sınıf içi iletişimi, kurumsal duyarlılık) | 3            | %13,6        | S.44, S.10                   | Öğrenci İşleri iletişimi (S.44, SBMP: 3,36) ve öğrenci-öğretim elemanı iletişimi (S.10, SBMP: 3,93) ile ilişkilendirilir  |
| Ders Programı Düzenlemesi (Ders saatlerinin dağılımı)  | 2            | %9,1         | S.4                          | Haftalık ders programının dengeli dağılımı ile örtüşmektedir  |
| Devamsızlık Hakları  | 2            | %9,1         | -                            | Doğrudan karşılık gelen Likert maddesi bulunmamaktadır  |
| Değerlendirme/Sınav  | 1            | %4,5         | S.1, S.5                     | Kısmi olarak ilişkilidir. Hazırlık sınıfı sınavlarının zorluk düzeyine yönelik bireysel deneyim; değerlendirme kriterlerinin önceden aktarılması (S.1, SBMP: 3,77) ile dolaylı olarak bağlıdır.   |
| Erasmus+ Talebi  | 1            | %4,5         | S.41                         | Kısmi olarak ilişkilidir. Yanıt, Erasmus+ imkânlarına yönelik münferit talep barındırır   |

Her bir yanıt içerdiği duygu tonu bakımından da incelenmiş, dört kategoriden biri içerisinde sınıflandırılmıştır: Olumlu (memnuniyet, takdir bildiren yanıtlar), Olumsuz (şikâyet, rahatsızlık, eksiklik vurgulayan yanıtlar), Nötr (herhangi duygusal bir yük taşımaksızın yalnızca tasvir eden yanıtlar) ve Karışık (hem olumlu hem olumsuz ifadeler barındırabilen yanıtlar). Sınıflandırma yapılırken yalnızca katılımcıların tercih ettiği kelimeler değil; yanıtın genel tonu da göz önünde bulundurulmuştur. Buna göre yanıtların **%45,5'i** (10 yanıt) Nötr, **%36,4'ü** (8 yanıt) Olumsuz, **%13,6'sı** (3 yanıt) Olumlu ve **%4,5'i** (1 yanıt) Karışık duygu tonu taşıdığı tespit edilmiştir. Örneklem büyüklüğünün sınırlılığı (n=22) göz önünde bulundurularak yukarıda sunulan yüzdeler kesin değerler olarak değil, genel eğilimi yansıtan bulgular olarak yorumlanmalıdır.

### 3.1. Kelime Sıklıkları ve Eşdizimler

AU1'e verilen yanıtlarda en sık kullanılan kelimeler incelendiğinde "**bilgisayar**" (10 kez), "**tuvalet**" (7 kez), "**kampüs**" (5 kez), "**projeksiyon**" (4 kez), "**yetersiz**" (4 kez), "**bozuk**" (4 kez) ve "**eski**" (4 kez) ifadeleri öne çıkmaktadır. Bu bulgu, öğrencilerin açık uçlu yanıtlarında ağırlıklı olarak fizikî ve enformatik altyapıya odaklandığını sayısal olarak da teyit etmektedir. Eşdizimlere bakıldığında ise şu bulgulara ulaşılmıştır: "lavabolar sınıflar" (2 kez), "kantin fiyatları" (2 kez), "sınıfımızdaki bilgisayar" (2 kez). Bu eşdizimler, tuvalet ve sınıflardaki temizliğe yönelik memnuniyetin düşük olduğu ve temizlik sorunlarının sınıf ortamıyla birlikte anıldığını işaret etmektedir. Bir diğer eşdizim olan "kantin fiyatları", katılımcıların kantin sorununa yönelik memnuniyet düzeyinin fiyatlandırmalarla ilişkili olduğunu göstermektedir. Geriye kalan "sınıfımızdaki bilgisayar" eşdizimi ise, genel itibarıyla sınıflardaki enformatik altyapıya ilişkin durumu ele almaktadır.

### 3.2. Fizikî ve Enformatik Altyapıya Yönelik Sorunlar

Baskın temanın **altyapı** (22 yanıt içerisinde 18 yanıtta rastlanmıştır) olduğu görülmektedir. Söz konusu temanın iki ayrı kategoride incelenmesi bu hususların daha iyi anlaşılmasını sağlar.

#### 3.2.1. Enformatik Altyapıya Yönelik Sorunlar

Dersliklerdeki bilgisayar ve projeksiyon cihazlarının yetersizliği, yanıtlarda en sık tekrarlanan sorun olarak göze çarpmaktadır. Bu bulgu, S.25 kodlu sorunun (Dersliklerdeki teknik enformatik altyapı) **SBMP: 2,84** ile anketin en düşük üçüncü puanlı maddesi olmasıyla doğrulanmaktadır. Katılımcılardan biri bu yöndeki talebini "*Sınıfımızda derslerimiz için kullandığımız teknolojik aletler gerçekten yetersiz. Bilgisayarlarımız yavaş veya bozuk, projeksiyonlar bozuk*" ifadeleriyle dile getirirken; başka bir katılımcı "*temizlik konusunda dersliklerde çok büyük eksiklikler var ve bilgisayar/projeksiyonlar çok kötü durumda. alt kattakış sınıfta monitor bile yok*" ifadelerini kullanmıştır. Bir diğer katılımcı ise "*sikayet : sınıfimizin bazı camlari ve perdeleri bozuk ek olarak bilgisayarımızın ses sistemi de arızali düzeltilmesini arz ederiz*" ifadesiyle sorunların yalnızca bilgisayarlarla sınırlı olmadığını belirtmiştir.

#### 3.2.2. Fizikî Altyapıya Yönelik Sorunlar

Bölüm dersliklerinin bulunduğu Edebiyat Fakültesi C Blok'taki fizikî koşullara ilişkin şikâyetler yanıtlarda belirgin biçimde yer almaktadır. Tuvalet temizliği ve arızaları, sınıfların hijyeni, ısıtma yetersizlikleri konularında dile getirilen hususlar birden fazla katılımcı tarafından tekrarlanmıştır. Örneğin, katılımcılardan biri "*Sınıfların hijyeninden, eksik malzemelerden (tahta kalemi, akıllı tahta çubuğu, kırık ısıtmalar), soğuk geçiren pencereler ve pis tuvaletlerden memnun değiliz*" ifadelerini kullanırken; bir başkası "*Bilgisayarlarımız yetersiz, lavabolar ve sınıflar aşırı kirlili*" ifadelerini dile getirmiştir. Bunun yanı sıra güvenlik açısından endişe verici bir husus olarak bir katılımcı "*CD-104 sınıfında pencere camları kırık bir öğrencinin üstüne düşebilir*" ifadesini kullanmıştır. Bu bulgular, S.14 (Derslikler ve ortak yaşam alanları temizliği, **SBMP: 3,28**) maddesindeki değerlerle örtüşmektedir.

### 3.3. Kampüse Ulaşım ve Kampüse Giriş Kapılarının Güvenliği

Kampüse ulaşım ve giriş kapılarının güvenliği meselesine ilişkin 22 yanıt içerisinde toplam 7 yanıtta değinilmiş olup bu yanıtlar, kampüs içi araç trafiği, güvenlik kontrolleri ve seferlerin azlığı dolayısıyla ulaşım sorunlarını kapsamaktadır. Bu bulgular S.24'te (Güvenlik koşulları, SBMP: 2,95) ve S.29 (Kampüse ulaşım, SBMP: 3,36) maddelerindeki Orta memnuniyet düzeyiyle örtüştüğü gözlemlenmiştir. Bir katılımcı "*Kampüs içinde arabalar yaya geçidinde yol vermiyor ve hızlı gidiyor. Kampüse herkes girebiliyor, girişlere turnike sistemi gelmesi gerektiğini düşünüyorum*" ifadelerini kullanırken; bir başkası "*Edebiyat Fakültesi bölgesindeki yollarda araçlar hız sınırlarına uymuyor, kontroller ve tedbirler arttırılmalı*" şeklinde talebini dile getirmiştir.

### 3.4. İletişim, Eğitim-Öğretim Süreçlerine İlişkin Değerlendirmeler ve Diğer Talepler

**İletişim, eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin değerlendirmeleri** ve bu eksenindeki diğer talepleri kapsayan temalar 9 (dokuz) yanıtta tespit edilmiş olup ağırlıklı olarak ders saatlerinin dağılımı ve dolayısıyla ders programının revizyonuna yönelik taleplerden oluşmaktadır. Bir katılımcı "*ders saatlerimizde ufak bir düzenlemeye ihtiyacımız var. çarşamba günü ders arası 3 saat boşluk olması ilk derse gelme şevkimizi maalesef ki kırıyor*" ifadelerini kullanmıştır. Bu bulgu, S.4 kodlu sorunun (Haftalık ders programı dengeli bir şekilde dağıtılmıştır) **SBMP: 3,28** ile Orta memnuniyet düzeyinde kalmasıyla ilişkilendirilebilir. Bunun yanı sıra aynı katılımcı "*bir de rusyaya erasmus yapabilesek ya da en azından slav ülkelerine harika olur*" ifadesiyle öğrenci değişim programlarına yönelik bir talep de iletmıştır. Eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin temalardada (Değerlendirme/Sınav) özellikle Hazırlık sınıfındaki sınavların zorluk düzeyine ilişkin bireysel deneyimler dikkat çekicidir. Bir katılımcı "*Hazırlık sınıfındaki bazı sınavlar çok zorlayıcı ve seviyemizin üzerinde. Okuma sınavında okuma parçası olmaması gibi şeyler daha yeni rusça öğrenmeye başlayan bizler için çok zor ve bunun yapılmasının uygunsuz olduğunu düşünüyorum*" ifadelerini kullanmıştır.

İletişim ve danışmanlık hususunda 3 yanıt tespit edilmiştir. Bu yanıtlardan birinde Öğrenci İşleri personelinin tutumuna yönelik değerlendirme yer almakta olup bu bulgu S.44 kodlu anket sorusunun (Öğrenci İşleri iletişimi, SBMP: 3,36) Orta memnuniyet düzeyinde kalmasıyla örtüşmektedir. Bir katılımcı "*Öğrenci İşleri çalışanlarının biraz daha güler yüzlü ve daha ilgili insanlar olmaları gerektiğini düşünüyorum, bir işlem yaparken sanki zorla yaptırıyormuşuz gibi hissettiriyorlar*" ifadelerini kullanmıştır. Buna ek olarak bir başka katılımcı, öğretim elemanlarıyla yaşanan ders içi iletişim deneyimine ilişkin "*Hocaların zaman zaman yanlış cevaplara sert cevap vermeleri cesaret kırıyor ve sonraki sefer daha da özgüvensiz oluyorum, ayrıca [bazı öğretim elemanlarımız] sürekli bizi eleştirme yöneliminde, bu da oldukça rahatsız edici*"<sup>1</sup> ifadelerini kullanmıştır.

Sağlık sorunları nedeniyle devamsızlık problemi yaşayan öğrencilere yönelik hassasiyet talebi de yanıtlar arasında yer almaktadır. Bir katılımcı "*Kendim dahil olmak üzere diğer arkadaşlarımda da sağlık*

<sup>1</sup> Hazırlayan Notu: Özgün ifadede kişi ya da kişilerin kimliğini açık edebilecek türde ifadeler olması ve bu durumun kişisel verilerin korunmasına hanel getirebileceği değerlendirilmiş, bunun sonucunda özgün ifade anonimize edilmiştir.

*sorunlarından dolayı gelemediğimiz ve yoklamada gelmedi olarak görüldüğümüz için sınavlarda sorun yaşıyoruz. Sağlık problemi olan ve düzenli olarak (ders saatleriyle çakıştığı halde) hastaneye gitmek zorunda kalan kişiler için biraz daha özen gösterilmesini isteriz" ifadelerini kullanmıştır. Devamsızlıklarla ilgili bir diğer talep ise Hazırlık sınıfında öğrenim görmekte olan bir katılımcıdan "[...]Ayrıca devamsızlık haklarının bu kadar az olması bizi çokça zorlamakta."* ifadesiyle dile getirilmiştir.

## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı Faal Öğrenci Memnuniyet Anketi (FÖMA), 30 Mart – 1 Nisan 2026 tarihleri arasında çevrim içi Google Forms platformu üzerinden uygulanmış olup 43'ü kadın (%70,5), 18'i erkek (%29,5) olmak üzere toplamda 61 katılımcı tarafından cevaplandırılmıştır. Anketten elde edilen nicel ve nitel bulgular birlikte değerlendirildiğinde, Rus Dili ve Edebiyatı Bölümünün öğrenciler nezdinde **Yüksek düzeyde bir memnuniyet algısına** sahip olduğu anlaşılmış olup **GAMP** değerinin (**3,64**) bu genel tabloyu nicel olarak teyit etmesi, Bölümün eğitim-öğretim süreçlerinde genel itibarıyla başarılı bir performans sergilediğini göstermektedir. Güçlü alanlar bakımından değerlendirildiğinde, derslerin zamanında yapılması ve ders saatlerinin etkin kullanılması (S.7, **SBMP: 4,38**), bilgilendirme ve duyuruların zamanında iletilmesi (S.8, **SBMP: 4,33** ve S.12, **SBMP: 4,13**), danışmanlık hizmetlerinde ulaşılabilirlik (S.35, **SBMP: 4,07**) ve öğretim elemanlarıyla iletişim kolaylığı (S.42, **SBMP: 4,07**) konularında Bölümün yüksek düzeyde bir performans sergilediği görülmektedir. Bölüm bazlı ortalamalar incelendiğinde, C bölümünün (Akademik ve İdari Personel İlgisi/Destek, **SBMP Ort: 3,92**) ve A bölümünün (Eğitim-Öğretim Süreçleri, **SBMP Ort: 3,91**) Yüksek memnuniyet düzeyinde olduğu teyit edilmektedir. Buna karşılık, B) Üniversite, Fakülte İmkân ve Altyapı bölümü **SBMP Ort: 3,33** ile Orta memnuniyet düzeyini işaret eden tek bölüm olarak dikkat çekmektedir. En düşük SBMP değerine sahip beş maddenin tamamının bu bölümden gelmesi ve nitel yanıtlarda da aynı temaların tekrarlanması, söz konusu alandaki sorunların yapısal nitelikte olduğunu ortaya koymaktadır. Dönemler arası karşılaştırma, S.13 (Kampüs sağlık hizmetleri), S.25 (Enformatik altyapı), S.22 (Bölümler arası iş birliği) ve S.27 (Yemekhane kalitesi) gibi maddelerin her iki eğitim-öğretim yılında da Orta memnuniyet düzeyinde kaldığını göstermektedir.

Dönemler arası karşılaştırmada GAMP değerinin 3,78'den 3,64'e düştüğü; ancak her iki dönemde de MÖSKA'ya göre Yüksek memnuniyet düzeyinde kalmaya devam ettiği görülmüştür. 47 sorudan 26'sında düşüş gözlemlenmesi dikkat çekici olmakla birlikte, iki anketin farklı katılımcı profilleri taşıması (2024-2025: n=56; 2025-2026: n=61) ve sınıf bazlı dağılımlardaki farklılıklar bu değişimi kısmen açıklayabilmektedir. Sınıf düzeyi bazında yıllar arası mukayese, özellikle Hazırlık sınıfından Birinci sınıfa geçen kohortun GAMP değerinin -0,33 puan düştüğünü ortaya koymuştur.

Nitel bulgular, nicel verileri doğrulamış ve derinleştirmiştir. AU1'e verilen 22 anlamlı yanıtın büyük ekseriyetinde altyapı teması tespit edilmiş olup bilgisayar ve projeksiyon yetersizlikleri, tuvalet ve sınıf temizliği sorunları tekrarlanan şikâyetler olarak öne çıkmıştır. Ulaşım ve güvenlik teması ile eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin temalar diğer belirgin temalar olarak yer almıştır. Bu bağlamda aşağıdaki önerilerin söz konusu hususlardaki performansa müsbet bir katkıda bulunacağı düşünülmektedir:

1. Dersliklerdeki teknik donanımla (bilgisayar, projeksiyon, ses sistemi) ilgili memnuniyetin S.25 kodlu sorudaki SBMP: 2,84 gibi düşük bir değere sahip oluşu ve nitel yanıtlarda tutarlı biçimde tekrarlanması göz önünde bulundurulduğunda söz konusu alanın iyileştirme gerektirdiği anlaşılmıştır. Bu itibarla dersliklerdeki enformatik altyapıya yönelik iyileştirme taleplerinin üst yönetime iletilmesi önerilmektedir. Bu noktada belirtilmesi gereken bir husus, Bölüm tarafından 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılından başlayarak enformatik altyapısının iyileştirilmesine yönelik adımlar atılmış ve derslik donanımına yeni eklemeler yapılmış olmasıdır. Buna rağmen söz konusu iyileştirmelerin SBMP değerine henüz yeterli ölçüde yansımadağı görülmektedir. Bu durum,

gerçekleştirilen iyileştirmelerin öğrenciler tarafından yeterince fark edilmediğine veya mevcut ihtiyacın yapılan iyileştirmenin ötesinde olduğuna işaret edebilir. Dolayısıyla yapılan iyileştirmelerin görünürlüğünü artıracak mekanizmaların (duyuru, bilgilendirme toplantısı vb.) geliştirilmesi ve dersliklerin yeniden gözden geçirilerek ek adımların planlanması değerlendirilmelidir.

2. Edebiyat Fakültesi C Blok'taki derslik ve tuvalet temizliği, ısıtma yetersizlikleri ve pencere arızaları gibi fiziki altyapı sorunları birden fazla katılımcı tarafından dile getirilmiştir. Söz konusu sorunlar Bölümün doğrudan yetki alanında olmamakla birlikte bu meselelerin Fakülte Dekanlığına ve ilgili birimlere sistematik biçimde arzı mühimdir.

3. Kampüs içi araç trafiği, yaya güvenliği ve giriş-çıkış kontrollerine ilişkin şikâyetler nitel yanıtlarda belirgin biçimde yer almış olup S.24 (Güvenlik koşulları, SBMP: 2,95) maddesiyle doğrulanmıştır. İşbu anket raporunun çıktılarıyla birlikte konunun üst yönetime arzı önerilmektedir.

4. Kampüs içerisindeki sağlık hizmetlerine ilişkin memnuniyetin (S.13, SBMP: 2,67) her iki eğitim-öğretim yılında da en düşük düzeyde kalmaya devam etmesi yapısal bir sorunun varlığına işaret etmektedir. Edebiyat Fakültesi Dekanlığı aracılığıyla Üniversitemiz Sağlık Kültür ve Spor Daire (SKS) Başkanlığıyla iş birliği içerisinde çözüm aranması değerlendirilmelidir. Bu çerçevede öğrencilerin SKS'nin kampüs içi hizmetlerine ilişkin varlığından ve kapsamından haberdar olmayabilecekleri ihtimali göz önünde bulundurulmalı, memnuniyetin artırılmasına ilişkin çözüm arayışlarına bilgilendirici toplantılar ile başlanılabileceği düşünülmektedir.

5. Haftalık ders programının dengeli dağıtılmadığına yönelik öğrenci algısı (S.4, SBMP: 3,28 ve katılımcı yanıtları) göz önünde bulundurulduğunda, mevcut ders programının ilgili komisyonca gözden geçirilmesi ve programın belirli sınıflarda yoğunlaşma veya iki ders arası uzun sayılabilecek boşlukların olup olmadığına yönelik değerlendirme yapılması önerilmektedir.

6. Öğrenci İşleri personelinin iletişimine yönelik memnuniyet algısının Orta düzeyde kaldığı (S.44, SBMP: 3,36 ve nitel yanıtlar) ve nitel yanıtlarda da bu doğrultuda ifadelerin yer aldığı görülmüştür. Söz konusu algının nedenlerinin anlaşılabilmesi adına Edebiyat Fakültesi Dekanlığı ve Öğrenci İşleri birimiyle koordineli biçimde bir geri bildirim mekanizması oluşturulması; bu suretle hem öğrenci beklentilerinin hem de birimin operasyonel kısıtlarının karşılıklı olarak anlaşılmasının sağlanması değerlendirilebilir.

7. Hazırlık programından (2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı) Lisans programına (Birinci sınıf, 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı) geçiş sürecinde yaşanan memnuniyet düşüşü (Grubun geçen yıla kıyasla memnuniyet algısı: -0,33 puan) dikkate alınarak geçiş sürecine yönelik oryantasyon ve uyum mekanizmalarının güçlendirilmesi değerlendirilmelidir.

8. Sağlık sorunları nedeniyle devamsızlık yapan öğrencilerin münferit ancak dikkat çekici talepleri katılımcı yanıtlarında göze çarpmaktadır. Bu doğrultuda, ilgili mevzuattaki mazeretli devamsızlık hükümlerinin öğrencilere yeterince duyurulup duyurulmadığının gözden geçirilmesi; mevcut hakların bilgilendirici materyallerle (Örneğin, slaytlar ya da infografikler vb.) desteklenmesi üzere Edebiyat Fakültesi Dekanlığı ve Öğrenci İşleri birimiyle irtibata geçilmesi değerlendirilebilir.

## EK-1: Anket Soruları

| #  | KOD  | TİP        | BÖLÜM | SORU METNİ   | SBMP |
|----|------|------------|-------|--|------|
| 1  | D.1  | Demografik | —     | Cinsiyetiniz   | —    |
| 2  | D.2  | Demografik | —     | Sınıfınız  | —    |
| 3  | S.1  | Likert     | A     | Bölümde değerlendirme kriterlerinin nasıl olacağı önceden aktarılır  | 3,77 |
| 4  | S.2  | Likert     | A     | Aldığım dersler içerik ve çeşit açısından yeterlidir   | 3,61 |
| 5  | S.3  | Likert     | A     | Ders materyalleri günceldir.   | 3,93 |
| 6  | S.4  | Likert     | A     | Haftalık ders programı dengeli bir şekilde dağıtılmıştır.  | 3,28 |
| 7  | S.5  | Likert     | A     | Bölüm öğretim üyeleri ölçme ve değerlendirmede objektiftir.  | 3,82 |
| 8  | S.6  | Likert     | A     | Derslerde öğrencilerin aktif katılımını destekleyen yöntem ve teknikler kullanılmaktadır.  | 3,84 |
| 9  | S.7  | Likert     | A     | Dersler zamanında yapılmakta ve ders saatleri etkin bir biçimde kullanılmaktadır.  | 4,38 |
| 10 | S.8  | Likert     | A     | Ders programları, kayıt, sınav tarihleri vb. Bölüm web sayfasından ya da çeşitli platformlardan (çevrim içi mesajlaşma uygulamalarındaki Bölüm grubu, bölüm panosu, bölüm LED ekranı vd.) zamanında duyurulmaktadır. | 4,33 |
| 11 | S.9  | Likert     | A     | Derste kullanılacak ya da edinilmesi gereken ana ve yardımcı kaynaklar dersi yürüten öğretim üyesince dönem başında tanıtılmaktadır.   | 4,08 |
| 12 | S.10 | Likert     | A     | Derslerde öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanıp merak edilen sorular rahatlıkla sorulabilmekte ve cevap alınabilmektedir.   | 3,93 |
| 13 | S.11 | Likert     | A     | Dersler için sunulan yazılı, işitsel ve görsel kaynaklar yeterlidir.   | 3,85 |
| 14 | S.12 | Likert     | A     | Öğrencileri ilgilendiren bilgilendirme ve haberler kendilerine ilgili platformlar üzerinden zamanında iletilmektedir.  | 4,13 |
| 15 | S.13 | Likert     | B     | Kampüs içerisindeki sağlık hizmetleri tatmin edicidir  | 2,67 |
| 16 | S.14 | Likert     | B     | Derslikler ve ortak yaşam alanları temizdir  | 3,28 |
| 17 | S.15 | Likert     | B     | Fakülte kütüphanesi her türlü kaynak açısından zengindir   | 3,31 |
| 18 | S.16 | Likert     | B     | Fakülte kütüphane hizmetleri memnuniyet vericidir  | 3,41 |
| 19 | S.17 | Likert     | B     | Üniversite kütüphane hizmetlerinden memnunum   | 3,79 |
| 20 | S.18 | Likert     | B     | Üniversite kütüphanesinin çalışma saatleri ve fiziksel koşullarından memnunum  | 3,66 |
| 21 | S.19 | Likert     | B     | İnternet hizmetleri yeterlidir   | 3,84 |
| 22 | S.20 | Likert     | B     | Kantinin fiziki koşulları (aydınlatma, ısıtma vb. gibi) uygundur   | 3,82 |
| 23 | S.21 | Likert     | B     | Dersliklerin fiziki koşulları (aydınlatma, ısıtma vb. gibi) uygundur   | 3,67 |
| 24 | S.22 | Likert     | B     | Bölümüm ve diğer bölümler arasında iş birliği tatmin edicidir  | 3,13 |
| 25 | S.23 | Likert     | B     | Kantin ve kafeterya olanaklarımız yeterlidir   | 3,66 |
| 26 | S.24 | Likert     | B     | Güvenlik koşulları yeterlidir  | 2,95 |
| 27 | S.25 | Likert     | B     | Dersliklerdeki teknik enformatik altyapı yeterlidir (Bilgisayar, ses sistemi vb.)  | 2,84 |
| 28 | S.26 | Likert     | B     | Sosyal tesisler ve yemekhanenin imkân ve koşulları uygundur  | 3,48 |
| 29 | S.27 | Likert     | B     | Yemekhanedeki yemeklerin kalitesi (tadı, temizliği, görünümü) ve fiyatları memnuniyet vericidir  | 3,00 |
| 30 | S.28 | Likert     | B     | Sosyal, sanatsal ve kültürel faaliyetlerden memnunum   | 3,13 |
| 31 | S.29 | Likert     | B     | Kampüse ulaşım imkânlarından memnunum  | 3,36 |
| 32 | S.30 | Likert     | B     | Yurt ve konaklama imkânlarından memnunum   | 2,80 |
| 33 | S.31 | Likert     | B     | Kampüsteki kırtasiye ve fotokopi imkânlarından memnunum  | 3,70 |
| 34 | S.32 | Likert     | B     | Kulüp çalışmalarını yeterli buluyorum  | 3,15 |
| 35 | S.33 | Likert     | C     | Bölüm yönetimi, öğretim üye ve elemanları öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır   | 3,85 |
| 36 | S.34 | Likert     | C     | Sistemde belirlenen Danışman hocama istediğim zaman ulaşabiliyorum   | 4,00 |

|    |      |           |   |   |      |
|----|------|-----------|---|---|------|
| 37 | S.35 | Likert    | C | Sistemde belirlenen Danışman hocama belirlenen danışmanlık saatlerinde ulaşabiliyorum   | 4,07 |
| 38 | S.36 | Likert    | C | Bölümle ilintili iş olanakları hakkında bilgi verilmesi ve gerekli yönlendirmenin yapılmasından memnunum  | 3,77 |
| 39 | S.37 | Likert    | C | Öğretim üye ve elemanlarının öğrencilere yönelik ders içi ve ders dışı tutumlarından memnunum   | 3,75 |
| 40 | S.38 | Likert    | C | Bölüm öğretim üye ve elemanları öğrencinin akademik gelişimini desteklemektedir   | 3,93 |
| 41 | S.39 | Likert    | C | Bölüm öğretim üye ve elemanları güncel gelişmelere ayak uydurmaktadır   | 3,97 |
| 42 | S.40 | Likert    | C | İdari personelin öğrenciye karşı yaklaşımı olumludur  | 3,98 |
| 43 | S.41 | Likert    | C | Öğrenci Değişim Programları (Erasmus+) hakkında Bölüm Erasmus+ Koordinatöründen yeterli bilgi ve destek alınabilmektedir  | 3,85 |
| 44 | S.42 | Likert    | C | Bölüm öğretim üye ve elemanlarıyla kolayca iletişim kurabilirim   | 4,07 |
| 45 | S.43 | Likert    | D | Yaşadığım herhangi bir sorunda Bölüm Başkanıyla kolayca iletişim kurabiliyorum  | 4,02 |
| 46 | S.44 | Likert    | D | Yaşadığım herhangi bir sorunda Öğrenci İşlerinde fakültemizden sorumlu personelle kolayca iletişim kurabiliyor ve sorunu hallediyorum                           | 3,36 |
| 47 | S.45 | Likert    | D | İdareci ve üniversite çalışanlarının öğrenciyle olan iletişiminden memnunum   | 3,75 |
| 48 | S.46 | Likert    | D | Öğrencilere gerektiğinde haklarını kullanma fırsatı sunulmasından memnunum  | 3,52 |
| 49 | S.47 | Likert    | D | İdarecilerin öğrencilerin sorun ve görüşlerini dikkate almalarından memnunum  | 3,56 |
| 50 | AU1  | Açık Uçlu | E | Üstteki hiçbir anket maddesinde yer olmadığını düşündüğümüz; ancak eklemek istediğiniz her türden duygu, düşünce, memnuniyet, öneri, şikâyet, görüşü paylaşınız | —    |

**EK-2: AU1'e Verilen Anlamli Yanitların Tamamı**

| Nº | YANIT  |
|----|--|
| 1  | Sınıfımızda derslerimiz için kullandığımız teknolojik aletler gerçekten yetersiz. Bilgisayarlarımız yavaş veya bozuk, projeksiyonlar bozuk. Lavabolar ve sınıflar düzenli olarak temizlenmiyor. Lavaboda sabunluk sabun ile birlikte sinek dolu.   |
| 2  | Bilgisayarlarımız yetersiz. Ders saatlerinin azaltılmasını isterim. Sınıf ve tuvaletler pis. Kantinde çeşitlilik yok.  |
| 3  | Sınıfımızdaki bilgisayar bozuk, kantin fiyatları çok pahalı kampüse göre, sınıf ve tuvalet temizlikleri piss. Hocalarımdan çok memnunuz.   |
| 4  | Bilgisayarlarımız yetersiz, lavabolar ve sınıflar aşırı kirli.   |
| 5  | Fakültedeki bilgisayarlar yetersiz kalıyor   |
| 6  | engelli tuvaletlerinin çoğu maalesef çalışmamakta, sınıf ve fakülte içi çoğunlukla temizlenmemiş oluyor ve buna tuvaletler de dahil, bilgisayarlarımız güncel olmadıklarından kaynaklı derslerimizi verimli işleyemiyoruz, fakülte içinde arabalar normal hızı çok fazla aşıyorlar ve güvenliğimiz için tehlike teşkil ediyorlar   |
| 7  | Sınıfımızdaki bilgisayar çok eski. Kampüs içinde arabalar yaya geçidinde yol vermiyor ve hızlı gidiyor. Kantin fiyatları yüksek. Kampüse herkes girebiliyor, girişlere turnike sistemi gelmesi gerektiğini düşünüyorum. ( kartını kaybeden kişiler için ktünün uygulamasında 5 dakika geçerli QR kod yapılabilir) Otobüslerin içine girip kimlik kontrolü yapılması gerekiyor çünkü herkes kampüse girebiliyor.        |
| 8  | Sınıfların temizliği günlük yapılmıyor. C-103 sınıfının bilgisayarı eski ve kullanışsız, değiştirilmesi gerekiyor. Edebiyat Fakültesi bölgesindeki yollarda araçlar hız sınırlarına uymuyor, kontroller ve tedbirler artırılmalı. Öğrenci İşleri çalışanlarının biraz daha güler yüzlü ve daha ilgili insanlar olmaları gerektiğini düşünüyorum, bir işlem yaparken sanki zorla yaptırıyormuşuz gibi hissettiriyorlar. |
| 9  | tuvalet içi temizliğin daha iyileştirilmesini, kampüs giriş-çıkış kontrollerinin daha da artmasını, kampüs içi arabaların yayalara yol vermemesinden şikayetçi olup bunun hakkında daha sıkılaştırılmasını rica edeceğim.  |
| 10 | Hazırlık sınıfındaki bazı sınavlar çok zorlayıcı ve seviyemizin üzerinde. Okuma sınavında okuma parçası olmaması gibi şeyler daha yeni rusça öğrenmeye başlayan bizler için çok zor ve bunun yapılmasının uygunsuz olduğunu düşünüyorum. Ayrıca devamsızlık haklarının bu kadar az olması bizi çokça zorlamakta.   |
| 11 | sikayet : sınıfımızın bazı camları ve perdeleri bozuk ek olarak bilgisayarımızın ses sistemi de arızalı düzeltilmesini arz ederiz  |
| 12 | Hocaların zaman zaman yanlış cevaplara sert cevap vermeleri cesaret kırıyor ve sonraki sefer daha da özgüvensiz oluyorum, ayrıca [bazı öğretim elemanlarımız] sürekli bizi eleştirme yöneliminde, bu da oldukça rahatsız edici. Ayrıca kampüse ulaşımımız çok zor yurttan gelmek fazlasıyla sıkıntılı. <sup>2</sup>  |
| 13 | Sınıfların hijyeninden, eksik malzemelerden (tahta kalemi, akıllı tahta çubuğu, kırık ısıtmalar), soğuk geçiren pencereler ve pis tuvaletlerden memnun değiliz.  |
| 14 | C kapisından fakulteye zorlu hava kosullarında ring cikartilmasi. Tuvaletlere selpak konulmasi.  |
| 15 | ders saatlerimizde ufak bir düzenlemeye ihtiyacımız var. çarşamba günü ders arası 3 saat boşluk olması ilk derse gelme şevkimizi maalesef ki kırıyor. bir de rusyaya erasmus yapabilesek ya da en azından slav ülkelere harika olur...   |
| 16 | CD-104 sınıfında pencere camları kırık bir öğrencinin üstüne düşebilir.  |
| 17 | Sınıflarda sıra sayısı yeterli değil. Sınıfların bilgisayarları ve projeksiyonları eski.   |
| 18 | Kampüs B kapisında neredeyse %80 güvenlik bile durmuyor. Lavaboların temizliği ve gereksinimlerinin düzenli yapılmadığı sikayetlerin dikkate alınmadığını düşünmekteyim  |
| 19 | Kendim dahil olmak üzere diğer arkadaşlarımdan da sağlık sorunlarından dolayı gelememiğimiz ve yoklamada gelmedi olarak görüldüğümüz için sınavlarda sorun yaşıyoruz. Sağlık problemi olan ve düzenli olarak (ders saatleriyle çakıştığı halde) hastaneye gitmek zorunda kalan kişiler için biraz daha özen gösterilmesini isteriz.  |
| 20 | temizlik konusunda dersliklerde çok büyük eksiklikler var ve bilgisayar/projeksiyonlar çok kötü durumda. alt kattakş sınıfta monitor bile yok.   |

<sup>2</sup> Hazırlayan Notu: İşbu raporun üçüncü bölümünün dördüncü alt başlığında (bkz. 3.4. İletişim, Eğitim-Öğretim Süreçlerine İlişkin Değerlendirmeler ve Diğer Talepler) da ifade edildiği üzere, Özgün ifadede kişi ya da kişilerin kimliğini açık edebilecek türde ifadeler olması ve bu durumun kişisel verilerin korunmasına hanel getirebileceği değerlendirilmiş, bunun sonucunda özgün ifade anonimize edilmiştir.

|    |   |
|----|---|
| 21 | Sınıflardaki bilgisayarlar, projeksiyonlar eski ve sıkıntılı. |
| 22 | tuvaletler pislik içerisinde                                  |