

T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

İLETİŞİM FAKÜLTESİ
2025 YILI MEMNUNİYET ANKETİ
ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

Nisan 2025

1. AMAÇ

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi İletişim Fakültesi bünyesinde 2025 yılında uygulanan akademik personel, idari personel ve öğrenci memnuniyet anketlerinin sonuçlarını sistematik biçimde analiz etmek, güçlü yönleri ve gelişime açık alanları tespit etmek ve PUKÖ döngüsüne dayalı iyileştirme önerileri geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır. Rapor, Trabzon Üniversitesi Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi çerçevesinde yapılandırılmış olup, BİDR süreçleri, program ve birim değerlendirmeleri ile kurumsal kalite iyileştirme çalışmalarında kanıt niteliğinde kullanılabilir.

2. YÖNTEM

2.1 Veri Toplama Aracı ve Ölçek

Memnuniyet anketlerinde 5'li Likert ölçeği (1: Hiç katılmıyorum – 5: Tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Ölçek yapısı ve değerlendirme aralıkları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Puan	Anlam	Değerlendirme Aralığı
1	Hiç katılmıyorum / Çok memnun değilim	
2	Katılmıyorum / Memnun değilim	2.59 ve altı → Kritik
3	Kararsızım / Orta düzeyde memnun	2.60 – 3.39 → Orta
4	Katılıyorum / Memnunum	3.40 – 4.19 → Güçlü
5	Tamamen katılıyorum / Çok memnunum	4.20 – 5.00 → Çok Güçlü

Yorum: Değerlendirme aralıkları, Trabzon Üniversitesi Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi'nde belirlenen sınıflandırma kriterlerine göre oluşturulmuştur. 4.20 ve üzeri puan "Çok Güçlü", 3.40–4.19 arası "Güçlü", 2.60–3.39 arası "Orta" ve 2.59 altı "Kritik" olarak değerlendirilmektedir.

2.2 Katılımcı Bilgileri

Anket Türü	Birim	Katılımcı (n)	Ölçek
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	İletişim Fakültesi	3	5'li Likert
İdari Personel Memnuniyet Anketi	İletişim Fakültesi	3	5'li Likert
Öğrenci Memnuniyet Anketi	İletişim Fakültesi	26	5'li Likert

Yorum: Akademik ve idari personel anketlerinde katılımcı sayısının düşük olduğu (n=3) dikkat çekmektedir. Bu durum, sonuçların genellenebilirliğini sınırlandırmakla birlikte, İletişim Fakültesi özelinde mevcut duruma ilişkin yönlendirici bilgi sunmaktadır. Öğrenci anketinde ise 26 katılımcıyla nispeten daha güçlü bir veri seti elde edilmiştir.

2.3 Analiz Göstergeleri

Analizlerde aritmetik ortalama (Mean) temel gösterge olarak kullanılmıştır. Tüm maddeler için ortalama değerler hesaplanmış ve rehberde belirtilen değerlendirme aralıklarına göre sınıflandırılmıştır. Sorular, tematik boyutlar altında gruplandırılarak boyutsal analiz gerçekleştirilmiştir.

3. BULGULAR

3.1 Genel Memnuniyet Düzeyleri

Üç farklı paydaş grubuna ilişkin genel memnuniyet ortalamaları aşağıdaki tabloda karşılaştırmalı olarak sunulmaktadır.

Anket Türü	Ort.	n	Değerlendirme
Akademik Personel	2.91	3	Orta
İdari Personel	3.14	3	Orta
Öğrenci	2.56	26	Kritik

Yorum: Genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, idari personelin 3.14 ortalama ile "Orta" düzeyde memnuniyet gösterdiği; akademik personelin 2.91 ortalamayla yine "Orta" düzeyde kaldığı; öğrenci memnuniyetinin ise 2.56 ile "Kritik" sınırında yer aldığı görülmektedir. Öğrenci memnuniyetinin üç grup arasında en düşük düzeyde olması, öncelikli iyileştirme alanının öğrenci deneyimine yönelik olması gerektiğine işaret etmektedir.

3.2 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Akademik personel memnuniyet anketine İletişim Fakültesinden 3 akademisyen katılım sağlamıştır. 58 maddelik anketten elde edilen genel ortalama 2.91 olup bu değer "Orta" düzeye karşılık gelmektedir. Madde bazlı sonuçlar aşağıdaki tabloda yüksekten düşüğe sıralanmaktadır.

No	Madde	Ort.	Düzye
S39	Lisansüstü danışmanlıkların şeffaf ve adil dağıtımı	4.67	Çok Güçlü
S4	Güvenlik hizmetleri	3.67	Güçlü
S5	Kütüphane hizmetleri	3.67	Güçlü
S14	Misyon, vizyon ve hedeflerin açıklığı	3.67	Güçlü
S25	Bölgesel ve ulusal gelişmeye katkı	3.67	Güçlü
S54	Ar-Ge yetkinlik geliştirme etkinlikleri	3.67	Güçlü
S58	Ar-Ge performans izleme süreçleri	3.67	Güçlü
S1	Yemekhane hizmetleri	3.33	Orta
S9	Sosyal, kültür ve sanat hizmetleri	3.33	Orta
S13	Engelli/dezavantajlı bireylere yönelik hizmetler	3.33	Orta
S19	Fikir ve düşünce özgürlüğü	3.33	Orta
S23	Topluma sunulan hizmetlerin yeterliliği	3.33	Orta
S24	Kamu kurum ve kuruluşlarla ilişkiler	3.33	Orta
S26	Uluslararası gelişmeye katkı	3.33	Orta
S28	Özlük hakları iş ve işlemleri	3.33	Orta
S29	Yöneticilerin eşit ve objektif davranışı	3.33	Orta
S35	Eğitim-öğretim tanımlı süreçler	3.33	Orta
S41	Eğitim-öğretim yetkinlik geliştirme	3.33	Orta
S44	Program izleme ve güncelleme	3.33	Orta
S45	Ders izleme ve güncelleme	3.33	Orta
S46	Eğitim-öğretim performans izleme	3.33	Orta

S47	Ar-Ge tanımlı süreçler	3.33	Orta
S48	Öncelikli bilimsel araştırma alanları	3.33	Orta
S3	Temizlik hizmetleri	3.00	Orta
S12	Hukuki hizmetler	3.00	Orta
S21	Kalite ve akreditasyon çalışmaları	3.00	Orta
S31	Genel üniversite yönetimi ve örgütlenmesi	3.00	Orta
S33	Eğitim politikası	3.00	Orta
S34	Eğitim hizmetleri niteliği	3.00	Orta
S38	Derslerin yetkinliklere göre dağıtımı	3.00	Orta
S42	Öğrenci kontenjanlarının uygunluğu	3.00	Orta
S51	BAP destekleri	3.00	Orta
S55	Proje teşvik ve destekleri	3.00	Orta
S56	Bilimsel yayın ödül ve teşvikleri	3.00	Orta
S57	Disiplinlerarası çalışma imkânları	3.00	Orta
S2	Kantin hizmetleri	2.67	Orta
S6	Bilgi işlem hizmetleri	2.67	Orta
S17	Şikâyet ve öneri iletebilme	2.67	Orta
S18	Katılımcı karar alma	2.67	Orta
S20	Atama, yükseltme ve görevlendirme	2.67	Orta
S22	Yenileşme ve gelişme çabaları	2.67	Orta
S32	Üniversitenin parçası olmaktan memnuniyet	2.67	Orta
S40	Yeterli öğretim elemanı sayısı	2.67	Orta
S43	Uzaktan eğitim altyapısı	2.67	Orta
S49	Kütüphane kaynağı yeterliliği	2.67	Orta
S7	Yapım onarım hizmetleri	2.33	Kritik
S8	Spor tesisleri ve hizmetleri	2.33	Kritik
S11	Fotokopi/kırtasiye destek hizmetleri	2.33	Kritik
S16	Görüşleri yönetime iletme mekanizmaları	2.33	Kritik
S27	Tanımlanmış süreçler doğrultusunda yürütme	2.33	Kritik
S30	İdari personel yetkinliği	2.33	Kritik
S37	Çalışma odaları donanım ve fiziksel koşulları	2.33	Kritik
S50	Ar-Ge tesis ve altyapı kaynakları	2.33	Kritik
S15	Kurumsallaşma düzeyi	2.00	Kritik
S53	Bilimsel toplantılara katılım desteği	2.00	Kritik
S36	Öğretim mekânları yeterliliği	1.33	Kritik
S52	Araştırma görevlisi desteği	1.33	Kritik
S10	Otopark ve ulaşım hizmetleri	1.00	Kritik

Yorum: Akademik personel anketi sonuçlarına göre en yüksek memnuniyet düzeyi lisansüstü danışmanlıkların şeffaf dağıtımı (4.67) maddesinde gözlenmiştir. Bununla birlikte, otopark ve ulaşım

hizmetleri (1.00), öğretim mekânları yeterliliği (1.33) ve araştırma görevlisi desteği (1.33) maddeleri kritik düzeyin çok altında kalmış olup acil müdahale gerektiren alanlar olarak öne çıkmaktadır.

3.3 İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

İdari personel memnuniyet anketine 3 personel katılmış olup 35 maddelik anketten elde edilen genel ortalama 3.14 ile "Orta" düzeydedir. Sonuçlar aşağıda sunulmaktadır.

No	Madde	Ort.	Düzye
S1	Çalışma alanı fiziksel büyüklüğü	4.33	Çok Güçlü
S4	Yemekhane hizmetleri	4.00	Güçlü
S18	İnternet sayfası kullanılabilirliği ve erişilebilirliği	4.00	Güçlü
S22	Problemleri üst yöneticiye bildirme	4.00	Güçlü
S23	Yöneticinin bilgilendirmesi	4.00	Güçlü
S26	Üst yönetimin eşit ve adil davranışı	4.00	Güçlü
S5	Kütüphane hizmetleri	3.67	Güçlü
S16	Hizmet alanları amaç ve hedefleri hakkında bilgi	3.67	Güçlü
S19	Zamanında duyuru ve bilgilendirme	3.67	Güçlü
S24	Karar alma sürecine dahil edilme	3.67	Güçlü
S28	İşe uygun bilgi, beceri ve yeterlilik	3.67	Güçlü
S29	İşten keyif alma	3.67	Güçlü
S8	Dijital teknoloji kullanımı	3.33	Orta
S13	Teknolojik alt yapı yeterliliği	3.33	Orta
S25	Bilgilerin üst yöneticiler tarafından aktarılması	3.33	Orta
S2	Temizlik hizmetleri	3.00	Orta
S3	Yapım, onarım ve tamirat hizmetleri	3.00	Orta
S6	Spor hizmetleri ve tesisleri	3.00	Orta
S14	Ergonomik koşullar	3.00	Orta
S17	Yeni uygulama bilgilendirmesi	3.00	Orta
S21	Yöneticilerle iletişim	3.00	Orta
S33	İş ve üniversite başarısı bağı	3.00	Orta
S34	Üniversitenin parçası olarak görme	3.00	Orta
S35	Kariyerin geri kalanını TÜ'de geçirme isteği	3.00	Orta
S7	Sosyal ve kültürel imkânlar	2.67	Orta
S9	Güvenlik ve emniyet	2.67	Orta
S10	Ulaşım ve otopark hizmetleri	2.67	Orta
S15	Prosedürlerin anlaşılabilirliği ve uygulanabilirliği	2.67	Orta
S11	Engelli erişimi	2.33	Kritik
S20	Üst yönetim personel iletişimi	2.33	Kritik
S27	Atama/yükseltme/görevlendirme uygunluğu	2.33	Kritik
S30	Kişisel/mesleki gelişim faaliyetleri	2.33	Kritik
S31	Mesleki gelişim fırsatları	2.33	Kritik

S32	Performans izleme ve değerlendirme	2.33	Kritik
S12	Fiziki çevre ve çalışma motivasyonu	2.00	Kritik

Yorum: İdari personel sonuçlarında çalışma alanı fiziksel büyüklüğü (4.33) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olup "Çok Güçlü" kategorisindedir. Yemekhane hizmetleri, internet sayfası erişilebilirliği, yöneticiye problem bildirme ve üst yönetimin adil davranışı maddeleri 4.00 ortalamayla "Güçlü" düzeyde yer almaktadır. Öte yandan fiziki çevrenin motivasyonu destekleme düzeyi (2.00), engelli erişimi (2.33), mesleki gelişim fırsatları (2.33) ve performans değerlendirme mekanizmaları (2.33) kritik alanlar olarak belirlenmiştir.

3.4 Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları

Öğrenci memnuniyet anketine 26 öğrenci katılmıştır. 48 maddelik anketten elde edilen genel ortalama 2.56 ile "Kritik" düzeyde yer almaktadır. Bu durum, öğrenci memnuniyetinin bütünsel olarak yetersiz olduğuna işaret etmektedir.

No	Madde	Ort.	Düzye
S37	Duyurulara anlık erişim	3.38	Orta
S41	İnternet/sosyal medyadan bilgi erişimi	3.38	Orta
S38	Akademik takvim bilgilendirmesi	3.23	Orta
S7	İdari personel tutum ve davranışları	3.19	Orta
S9	Eğitim faaliyetlerinin düzenli yürütülmesi	3.15	Orta
S40	Eğitim süreçleri bilgilendirmesi	3.12	Orta
S39	Bilgi paketinin güncelliği	3.08	Orta
S23	Kantin/kafeterya hizmetleri	3.04	Orta
S44	Güvenlik ve emniyet hissi	3.04	Orta
S22	Kütüphane hizmetleri	3.00	Orta
S27	Ortak fiziki alanların temizliği	2.96	Orta
S6	Öğretim elemanlarının tutum ve davranışları	2.92	Orta
S42	Güvenli, mutlu ve huzurlu ortam	2.92	Orta
S36	Engelli öğrenciler için özel eğitim/danışmanlık	2.85	Orta
S20	Dijital ve teknolojik altyapı ile iş yapabilme	2.77	Orta
S14	Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri	2.73	Orta
S46	Üniversitenin parçası olarak hissetme	2.73	Orta
S28	Yerleşke açık alan ve çevre düzenlemesi	2.69	Orta
S32	İlgi alanına uygun öğrenci kulüpleri	2.65	Orta
S43	Genel eğitim öğretim kalitesi	2.65	Orta
S1	Üniversite hakkında tercih öncesi bilgi	2.58	Kritik
S13	Akademik danışmanlık uygulamaları	2.58	Kritik
S31	Öğrenci değişim programları	2.54	Kritik
S12	Uzaktan eğitim hizmetleri	2.50	Kritik
S16	Mezun ilişkileri faaliyetleri	2.50	Kritik
S24	Yemekhane hizmetleri yeterliliği	2.50	Kritik
S26	Spor tesisleri ve altyapısı	2.50	Kritik
S35	Engelli/dezavantajlı öğrenci hizmetleri	2.50	Kritik

S17	Yarı zamanlı çalışma imkânları	2.38	Kritik
S15	Kariyer gelişimi hizmetleri	2.35	Kritik
S10	Yabancı dil eğitimi	2.31	Kritik
S21	Bilişim ve teknolojik altyapı	2.31	Kritik
S18	Öğrenme mekânları yeterliliği	2.27	Kritik
S11	Çift anadal/yandal imkânları	2.23	Kritik
S47	Üniversiteyi tavsiye etme	2.23	Kritik
S2	Yönetimin öğrenci sorunlarına yaklaşımı	2.19	Kritik
S29	Ulaşım ve otopark hizmetleri	2.19	Kritik
S5	Öğrenci görüş ve ihtiyaçlarının dikkate alınması	2.15	Kritik
S19	Ders dışı mekân kullanımı	2.15	Kritik
S3	Görüş/şikâyet/geri bildirim araçları	2.12	Kritik
S8	Oryantasyon faaliyetleri	2.12	Kritik
S33	Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler	2.12	Kritik
S34	Sosyal/kültürel/sportif etkinlik desteği	2.12	Kritik
S4	Kararlara katılım fırsatı	2.08	Kritik
S30	İnternet erişimi	2.08	Kritik
S48	Yeniden tercih etme isteği	2.08	Kritik
S25	Sosyal ve kültürel tesisler	1.96	Kritik
S45	Üniversitenin tanınırlığı	1.81	Kritik

Yorum: Öğrenci anketi sonuçlarında hiçbir madde "Güçlü" veya "Çok Güçlü" düzeye ulaşmamıştır. En yüksek puanlar duyurulara erişim (3.38) ve internet/sosyal medya bilgi erişimi (3.38) maddelerinde gözlenmiş olup bu değerler de yalnızca "Orta" düzeydedir. Üniversitenin tanınırlığı (1.81), sosyal ve kültürel tesisler (1.96) ve yeniden tercih isteği (2.08) gibi maddeler kritik düzeyin oldukça altında olup kurumsal bağlılık ve çekicilik açısından ciddi sorunlara işaret etmektedir.

4. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

Bu bölümde anket maddeleri tematik boyutlar altında gruplandırılarak boyut bazlı ortalamalar hesaplanmıştır. Her üç paydaş grubu için ayrı ayrı boyutsal analiz tabloları sunulmakta ve yorumlanmaktadır.

4.1 Akademik Personel – Boyutsal Analiz

Boyut	Ort.	n	Değerlendirme	Düzy
Eğitim-Öğretim	3.05	13	Orta	■■■□□ 3.05
Yönetim ve İdari Süreçler	2.79	16	Orta	■■■□□ 2.79
Fiziksel Altyapı	2.24	7	Kritik	■■□□□ 2.24
Araştırma ve Geliştirme	2.86	12	Orta	■■■□□ 2.86
Sosyal ve Destek Hizmetleri	3.28	12	Orta	■■■□□ 3.28

Yorum: Akademik personel boyutsal analizinde en düşük memnuniyet "Fiziksel Altyapı" boyutunda (2.24) gözlenmiştir. Bu boyut "Kritik" düzeyinde olup fiziksel koşulların iyileştirilmesi gerekliliğine işaret etmektedir. "Sosyal ve Destek Hizmetleri" boyutu ise 3.28 ortalama ile görece en yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir; ancak bu değer de "Orta" sınırında kalmaktadır. Araştırma ve Geliştirme boyutunda kongre desteği ve araştırma görevlisi eksikliği boyut ortalamasını aşağı çekmektedir. Yönetim ve İdari Süreçler boyutunda ise kurumsallaşma düzeyi ve görüş ileme mekanizmaları en düşük maddeleri oluşturmaktadır.

4.2 İdari Personel – Boyutsal Analiz

Boyut	Ort.	n	Değerlendirme	Düzy
Fiziksel Altyapı ve Çalışma Ortamı	2.92	8	Orta	■■■□□ 2.92
Yönetim ve İletişim	3.27	11	Orta	■■■□□ 3.27
Teknoloji ve Dijitalleşme	3.55	3	Güçlü	■■■■□ 3.55
Mesleki Gelişim ve Motivasyon	2.92	8	Orta	■■■□□ 2.92
Sosyal ve Destek Hizmetleri	3.34	5	Orta	■■■□□ 3.34

Yorum: İdari personel boyutsal analizinde en düşük memnuniyet "Fiziksel Altyapı ve Çalışma Ortamı" boyutunda (2.92) görülmektedir. Fiziksel altyapı ve çalışma ortamı içindeki otopark, engelli erişimi ve motivasyonu destekleyici fiziki çevre maddeleri boyut ortalamasını düşürmektedir. En yüksek memnuniyet ise "Teknoloji ve Dijitalleşme" boyutunda (3.55) gözlenmiş olup dijital teknoloji kullanımı ve internet erişilebilirliğinin olumlu değerlendirildiği anlaşılmaktadır. Mesleki gelişim boyutunda performans izleme ve gelişim fırsatlarının yetersiz bulunduğu dikkat çekmektedir.

4.3 Öğrenci – Boyutsal Analiz

Boyut	Ort.	n	Değerlendirme	Düzy
Eğitim-Öğretim	2.53	9	Kritik	■■■□□ 2.53
Yönetim ve İdari Süreçler	2.42	7	Kritik	■■□□□ 2.42
Fiziksel Altyapı	2.40	8	Kritik	■■□□□ 2.40
Bilgilendirme ve İletişim	3.17	5	Orta	■■■□□ 3.17
Sosyal ve Destek Hizmetleri	2.54	19	Kritik	■■■□□ 2.54

Yorum: Öğrenci boyutsal analizinde tüm boyutlar "Orta" veya altında yer almaktadır. En düşük memnuniyet "Fiziksel Altyapı" boyutunda (2.40) gözlenmiş olup bu boyut "Kritik" düzeyindedir. Fiziksel altyapı boyutu da 2.40 ortalama ile kritik sınıra yakın bir konumdadır. Bilgilendirme ve İletişim

boyutu 3.17 ortalama ile öğrencilerin nispeten daha olumlu değerlendirdiği alan olmakla birlikte bu değer de "Orta" düzeyi aşmamaktadır.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

Rehberde belirtilen sınıflandırmaya göre ortalama puanı 3.40 ve üzerinde olan maddeler güçlü yönler olarak değerlendirilmektedir.

5.1 Akademik Personel – Güçlü Yönler

Madde	Ortalama	Düzye
Lisansüstü danışmanlıkların şeffaf ve adil dağıtımı	4.67	Çok Güçlü
Güvenlik hizmetleri	3.67	Güçlü
Kütüphane hizmetleri	3.67	Güçlü
Misyon, vizyon ve hedeflerin açıklığı	3.67	Güçlü
Bölgesel ve ulusal gelişmeye katkı	3.67	Güçlü
Ar-Ge yetkinlik geliştirme etkinlikleri	3.67	Güçlü
Ar-Ge performans izleme süreçleri	3.67	Güçlü

Yorum: Akademik personel anketinde 7 madde güçlü yön olarak tespit edilmiştir. Lisansüstü danışmanlıkların şeffaf dağıtımı 4.67 ile "Çok Güçlü" düzeydedir. Güvenlik hizmetleri, kütüphane hizmetleri, misyon-vizyon açıklığı, bölgesel katkı çabası ve Ar-Ge etkinlikleri 3.67 ile "Güçlü" düzeyde yer almaktadır.

5.2 İdari Personel – Güçlü Yönler

Madde	Ortalama	Düzye
Çalışma alanı fiziksel büyüklüğü	4.33	Çok Güçlü
Yemekhane hizmetleri	4.00	Güçlü
İnternet sayfası kullanışlılığı ve erişilebilirliği	4.00	Güçlü
Problemleri üst yöneticiye bildirme	4.00	Güçlü
Yöneticinin bilgilendirmesi	4.00	Güçlü
Üst yönetimin eşit ve adil davranışı	4.00	Güçlü
Kütüphane hizmetleri	3.67	Güçlü
Hizmet alanları amaç ve hedefleri hakkında bilgi	3.67	Güçlü
Zamanında duyuru ve bilgilendirme	3.67	Güçlü
Karar alma sürecine dahil edilme	3.67	Güçlü
İşe uygun bilgi, beceri ve yeterlilik	3.67	Güçlü
İşten keyif alma	3.67	Güçlü

Yorum: İdari personel anketinde 12 madde güçlü yön olarak belirlenmiştir. Çalışma alanı büyüklüğü 4.33 ile "Çok Güçlü" kategorisindedir. Yemekhane hizmetleri, internet sayfası, problem bildirme mekanizması, yönetici bilgilendirmesi ve adil davranış maddeleri 4.00 ortalama ile "Güçlü" düzeyde değerlendirilmiştir. Kütüphane hizmetleri ve karar süreçlerine dahil olma da 3.67 ile güçlü yönler arasındadır.

5.3 Öğrenci – Güçlü Yönler

Öğrenci memnuniyet anketinde hiçbir madde 3.40 eşik değerinin üzerinde yer almamıştır. Bu durum, öğrenci perspektifinden fakültenin güçlü yön olarak değerlendirilebilecek bir alana sahip olmadığını göstermekte ve bütünsel bir iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

Yorum: Öğrenci anketinde güçlü yön bulunmaması özellikle dikkat çekicidir. Genel ortalamanın 2.56 ile kritik düzeyde olması, fakültenin öğrenci memnuniyetini artırmaya yönelik kapsamlı ve çok boyutlu bir iyileştirme stratejisi geliştirmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

6. GELİŞTİRME ALANLARI

Ortalama puanı 3.40'ın altında kalan maddeler geliştirme alanı olarak değerlendirilmektedir. Aşağıda her paydaş grubunun en kritik geliştirme alanları (2.59 ve altı – "Kritik" düzey) vurgulanmaktadır.

6.1 Akademik Personel – Kritik Alanlar

Madde	Ortalama	Düzye
Otopark ve ulaşım hizmetleri	1.00	Kritik
Öğretim mekânları yeterliliği	1.33	Kritik
Araştırma görevlisi desteği	1.33	Kritik
Kurumsallaşma düzeyi	2.00	Kritik
Bilimsel toplantılara katılım desteği	2.00	Kritik
Yapım onarım hizmetleri	2.33	Kritik
Spor tesisleri ve hizmetleri	2.33	Kritik
Fotokopi/kırtasiye destek hizmetleri	2.33	Kritik
Görüşleri yönetime iletme mekanizmaları	2.33	Kritik
Tanımlanmış süreçler doğrultusunda yürütme	2.33	Kritik
İdari personel yetkinliği	2.33	Kritik
Çalışma odaları donanım ve fiziksel koşulları	2.33	Kritik
Ar-Ge tesis ve altyapı kaynakları	2.33	Kritik

Yorum: Akademik personel için en kritik alanlar otopark ve ulaşım (1.00), öğretim mekânları (1.33), araştırma görevlisi desteği (1.33) ve kurumsallaşma düzeyi (2.00) olarak belirlenmiştir. Bu alanlar, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinin fiziksel altyapı ve insan kaynağı boyutunda yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır.

6.2 İdari Personel – Kritik Alanlar

No	Madde	Ort.	Düzye
S12	Fiziki çevre ve çalışma motivasyonu	2.00	Kritik
S11	Engelli erişimi	2.33	Kritik
S20	Üst yönetim personel iletişimi	2.33	Kritik
S27	Atama/yükseltme/görevlendirme uygunluğu	2.33	Kritik
S30	Kişisel/mesleki gelişim faaliyetleri	2.33	Kritik
S31	Mesleki gelişim fırsatları	2.33	Kritik
S32	Performans izleme ve değerlendirme	2.33	Kritik

Yorum: İdari personel için fiziki çevrenin motivasyonu desteklememesi (2.00), engelli erişimi (2.33), atama/yükseltme uygunluğu (2.33), mesleki gelişim faaliyetleri ve fırsatları (2.33) ile performans değerlendirme mekanizmaları (2.33) kritik düzeyde yer almaktadır. Personelin mesleki gelişimi ve kariyer yönetimi konularında kurumsal destek mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekmektedir.

6.3 Öğrenci – Kritik Alanlar

No	Madde	Ort.	Düzye
S45	Üniversitenin tanınırlığı	1.81	Kritik
S25	Sosyal ve kültürel tesisler	1.96	Kritik
S4	Kararlara katılım fırsatı	2.08	Kritik
S30	İnternet erişimi	2.08	Kritik
S48	Yeniden tercih etme isteği	2.08	Kritik
S3	Görüş/şikâyet/geri bildirim araçları	2.12	Kritik
S8	Oryantasyon faaliyetleri	2.12	Kritik
S33	Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler	2.12	Kritik
S34	Sosyal/kültürel/sportif etkinlik desteği	2.12	Kritik
S5	Öğrenci görüş ve ihtiyaçlarının dikkate alınması	2.15	Kritik
S19	Ders dışı mekân kullanımı	2.15	Kritik
S2	Yönetimin öğrenci sorunlarına yaklaşımı	2.19	Kritik
S29	Ulaşım ve otopark hizmetleri	2.19	Kritik
S11	Çift anadal/yandal imkânları	2.23	Kritik
S47	Üniversiteyi tavsiye etme	2.23	Kritik
S18	Öğrenme mekânları yeterliliği	2.27	Kritik
S10	Yabancı dil eğitimi	2.31	Kritik
S21	Bilişim ve teknolojik altyapı	2.31	Kritik
S15	Kariyer gelişimi hizmetleri	2.35	Kritik
S17	Yarı zamanlı çalışma imkânları	2.38	Kritik
S12	Uzaktan eğitim hizmetleri	2.50	Kritik
S16	Mezun ilişkileri faaliyetleri	2.50	Kritik
S24	Yemekhane hizmetleri yeterliliği	2.50	Kritik
S26	Spor tesisleri ve altyapısı	2.50	Kritik
S35	Engelli/dezavantajlı öğrenci hizmetleri	2.50	Kritik
S31	Öğrenci değişim programları	2.54	Kritik
S1	Üniversite hakkında tercih öncesi bilgi	2.58	Kritik
S13	Akademik danışmanlık uygulamaları	2.58	Kritik

Yorum: Öğrenci anketinde 48 maddenin 31'i (%64,6) kritik düzeyde bulunmaktadır. En düşük puanlar üniversitenin tanınırlığı (1.81), sosyal/kültürel tesisler (1.96), yeniden tercih etme isteği (2.08), internet erişimi (2.08) ve kararlara katılım fırsatı (2.08) maddelerine aittir. Öğrencilerin kurumsal bağlılığının ve memnuniyetinin düşüklüğü, yeniden tercih etme isteğinin 2.08 düzeyinde kalması ile somutlaşmaktadır.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

2025 yılı anket sonuçlarının önceki yıllarla karşılaştırılması, gelişim trendinin izlenmesi ve iyileştirme etkisinin ölçülmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Ancak mevcut veri setinde İletişim Fakültesine ait önceki yıl verileri bulunmadığından bu raporlama döneminde yıllar arası karşılaştırma gerçekleştirilememektedir.

Yorum: Sonraki raporlama dönemlerinde 2025 verileri referans alınarak yıllar arası karşılaştırmalı analizlerin yapılması ve gelişim trendlerinin izlenmesi önerilmektedir. Bu doğrultuda 2025 yılı verileri baz yıl olarak kayıt altına alınmalıdır.

8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

Mevcut veri setinde açık uçlu soru yanıtlarına ait detaylı bilgi bulunmamaktadır. Sonraki raporlama dönemlerinde açık uçlu yanıtların tematik olarak sınıflandırılması, tekrarlayan ifadelerin gruplanması ve frekanslarının belirtilmesi gerekmektedir.

Yorum: Açık uçlu soruların analizi, nicel bulgulara niteliksel derinlik katması açısından kritik öneme sahiptir. Mevcut anket verilerinde bu bilginin yer almaması bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir. İlerleyen dönemlerde açık uçlu yanıtların sistematik biçimde toplanması ve raporlanması önerilmektedir.

9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Önceliklendirme yalnızca puana göre değil; memnuniyet düzeyi, etki (impact), risk düzeyi ve stratejik önem kriterlerine göre yapılmıştır. Üç paydaş grubunun en kritik alanları bir arada değerlendirilerek aşağıdaki öncelik matrisi oluşturulmuştur.

Alan	Puan	Etki	Risk	Öncelik	Kaynak
Otopark ve ulaşım	1.00	Yüksek	Yüksek	Acil	Akd.
Öğretim mekânları	1.33	Yüksek	Yüksek	Acil	Akd.
Araştırma görevlisi desteği	1.33	Yüksek	Yüksek	Acil	Akd.
Üniversite tanınırlığı	1.81	Yüksek	Yüksek	Acil	Öğr.
Sosyal/kültürel tesisler	1.96	Yüksek	Orta	Yüksek	Öğr.
Fiziki çevre motivasyonu	2.00	Orta	Orta	Yüksek	İdr.
Kurumsallaşma düzeyi	2.00	Yüksek	Yüksek	Yüksek	Akd.
Yeniden tercih isteği	2.08	Yüksek	Yüksek	Yüksek	Öğr.
İnternet erişimi	2.08	Orta	Orta	Orta	Öğr.
Kararlara katılım	2.08	Orta	Orta	Orta	Öğr.

Yorum: Öncelik matrisinde otopark ve ulaşım hizmetleri hem akademik personel (1.00) hem de öğrenci (2.19) anketinde en düşük puanları almış olup tüm paydaş gruplarını etkileyen yapısal bir sorun olarak "Acil" öncelikte değerlendirilmiştir. Öğretim mekânları ve araştırma görevlisi desteği de eğitim-öğretim kalitesini doğrudan etkileyen alanlardır. Üniversitenin tanınırlığı ve yeniden tercih isteğinin düşüklüğü ise kurumsal itibar ve öğrenci çekiciliği açısından stratejik risk oluşturmaktadır.

10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Her kritik alan için Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI (PUKÖ) döngüsüne dayalı iyileştirme planı aşağıda sunulmaktadır.

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
Otopark/Ulaşım	Kapasite analizi ve fizibilite	Otopark düzenlemesi, servis güzergâhı	Memnuniyet ölçümü	Kapasite artırımı	%30↑	6 ay
Öğretim mekânları	İhtiyaç tespiti ve planlama	Derslik/lab yenileme	Kullanım ve geri bildirim	Donanım güncelleme	%25↑	12 ay
Ar-Ge desteği	Araştırma görevlisi kadro planı	Kadro tahsisi	Proje çıktıları izleme	Destek artırımı	%20↑	12 ay
Tanınırlık	Tanıtım stratejisi	Medya ve etkinlikler	Tercih oranı izleme	Kampanya güncelleme	%15↑	12 ay
Sosyal tesisler	Alan ve bütçe planı	Tesis yapımı/yenileme	Kullanım verisi	Kapasite genişletme	%20↑	18 ay
Fiziki çevre	Ergonomi değerlendirmesi	Mekan iyileştirme	Personel anketi	Sürekli bakım	%25↑	6 ay

Yorum: PUKÖ planında belirlenen hedefler, mevcut memnuniyet düzeylerinin gerçekçi bir artış oranıyla iyileştirilmesini öngörmektedir. Süreler, altyapısal müdahale gerektiren alanlar (12-18 ay) ile yönetsel iyileştirme alanları (6 ay) arasında farklılaştırılmıştır. Kontrol aşamasında ara dönem memnuniyet ölçümleri ve geri bildirim toplantıları önerilmektedir.

11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2025 yılı İletişim Fakültesi memnuniyet anketi sonuçları değerlendirildiğinde, genel memnuniyet düzeyinin üç paydaş grubu için de yeterli seviyede olmadığı görülmektedir. İdari personel memnuniyeti 3.14 ortalama ile "Orta" düzeyde, akademik personel memnuniyeti 2.91 ile yine "Orta" düzeyde; öğrenci memnuniyeti ise 2.56 ortalama ile "Kritik" düzeyde yer almaktadır.

Akademik personel açısından lisansüstü danışmanlık dağıtımının adil olması, güvenlik ve kütüphane hizmetleri güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır. Bununla birlikte fiziksel altyapı, otopark-ulaşım, öğretim mekânları ve araştırma görevlisi desteği acil iyileştirme gerektiren alanlardır.

İdari personel perspektifinden çalışma alanı büyüklüğü, yemekhane hizmetleri ve yönetim iletişimi olumlu değerlendirilirken, fiziki çevrenin motivasyon desteği, mesleki gelişim fırsatları ve performans değerlendirme mekanizmaları gelişime açık alanlar olarak belirlenmiştir.

Öğrenci memnuniyetinin kritik düzeyde olması en dikkat çekici bulgudur. Hiçbir maddenin güçlü yön eşiğini aşamaması, maddelerin %64,6'sının kritik düzeyde kalması ve yeniden tercih etme isteğinin 2.08 gibi oldukça düşük bir seviyede olması, fakültenin öğrenci deneyimini bütünsel olarak iyileştirmesi gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

Tüm paydaş gruplarında ortak sorun alanları olarak otopark-ulaşım hizmetleri, fiziksel altyapı yetersizlikleri ve sosyal-kültürel tesislerin eksikliği belirlenmiştir. Bu alanlarda PUKÖ döngüsüne dayalı iyileştirme planının uygulamaya konulması ve izlenmesi büyük önem taşımaktadır.

NOT: Bu rapor her ne kadar verilen direktifler doğrultusunda hazırlanmış olsa da anketlere katılım düzeylerinin düşük olması yeterli veriye ulaşamamasına neden olmuştur. Bu sebeple raporda sunulan değerlendirmelerin geçerliliğinin düşük seviyede olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Ancak bu haliyle rapor daha sonraki iyileştirmeler için bir ön test olarak kabul edilebilir.

Trabzon Üniversitesi İletişim Fakültesi Kalite Komisyonu