



# 2025

## Edebiyat Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu

Hazırlayan;

Kalite Koordinatörlüğü

# İçindekiler

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Önsöz                             | 1 |
| Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri | 2 |
| Genel Çıktılar                    | 3 |
| Güçlü Yönler                      | 5 |
| Gelişmeye Açık Yönler             | 6 |
| Stratejik Öneriler                | 7 |
| Sonuç ve Öneriler                 | 8 |

# ÖNSÖZ

## Kalite Koordinatörlüğü

Bu rapor, fakültemizin köklü akademik mirasını geleceğe taşıyan eğitim süreçlerinin niteliğini, kampüs yaşamının sunduğu olanakları ve kurumsal iklimin öğrencilerimiz nezdindeki algısını kapsamlı bir şekilde değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Akademik başarının, yalnızca ders içi öğretim faaliyetleriyle değil; bu faaliyetleri destekleyen fiziksel altyapı, dijital yetkinlik ve sağlıklı iletişim kültürüyle bir bütün olduğu gerçeğinden hareketle hazırlanan bu çalışmada; eğitim kalitesi, altyapı olanakları, kurumsal yaklaşım ve iletişim gibi temel boyutlar titizlikle analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin, eğitim hizmet kalitemizi artırmaya yönelik stratejik kararlara ışık tutması ve öğrenci merkezli yönetim anlayışımızı pekiştiren bir rehber niteliği taşıması hedeflenmektedir.

Bu çalışmanın hayata geçirilmesi sürecinde; kalite süreçlerini ve kurumsal gelişimi merkeze alan vizyonlarıyla bizlere destek olan Üst Yönetimimize teşekkürlerimizi sunarız. Fakültemizin varlık sebebi olan, eğitim yolculuğumuzun en önemli paydaşı olarak kıymetli zamanlarını ayırıp samimi görüşlerini bizlerle paylaşan tüm sevgili öğrencilerimize minnettarız. Onların sağladığı geri bildirimler, daha nitelikli, katılımcı ve huzurlu bir eğitim ortamı inşa etme yolunda en değerli pusulamız olmuştur.

Son olarak, verilerin toplanması, analiz edilmesi ve raporun hazırlanması süreçlerinde büyük bir özveriyle çalışan hazırlık ekibine kıymetli katkılarından dolayı teşekkür ederiz. Bu raporun, kurum içi kalite kültürünü güçlendirmesini ve sürdürülebilir eğitim hedeflerimize katkı sunmasını temenni ederiz.



# Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri

Bu araştırmada, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış; elde edilen veriler 100'lük sisteme dönüştürülerek standardize edilmiştir.

Öğrenci memnuniyet haritasının yorumlanmasında aşağıdaki renk ve puan aralıkları referans alınmıştır:

**Yeşil Alanlar:** %70 ve üzeri skora sahip, öğrencilerin genel olarak memnun olduğu ve kurumun beklentileri karşıladığı 'Pozitif Algı Bölgeleri'ni,

**Sarı Alanlar:** %60 - %69 aralığındaki, 'orta düzey' memnuniyeti ifade eden ve iyileştirilmesi gereken 'Potansiyel Gelişim Alanları'nı,

**Turuncu Alanlar:** %60'ın altında kalan, öğrencilerin memnuniyetsizliğini gösteren ve öncelikli aksiyon alınması gereken 'Kritik Müdahale Bölgeleri'ni temsil etmektedir.



# Genel Çıktılar

Edebiyat Fakültesi öğrenci memnuniyet matrisi analiz edildiğinde; kurumun köklü 'akademik kimliği'ne duyulan saygının korunduğu, buna karşın 'fiziksel ve dijital altyapı'ya yönelik algının dramatik şekilde düştüğü asimetrik bir yapı gözlemlenmektedir:

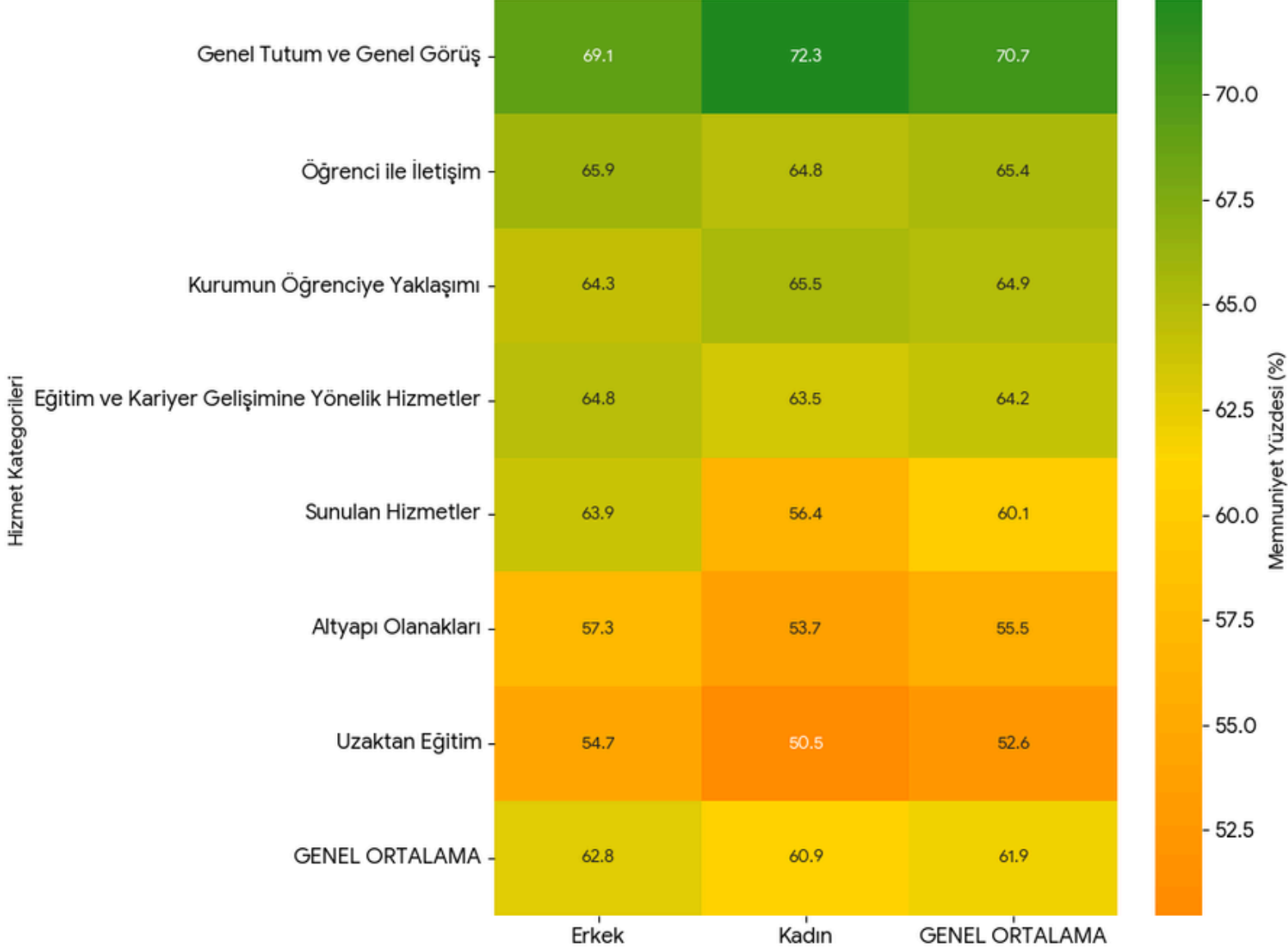
**Üst Düzey Kurumsal Algı:** Tablonun en güçlü verisi, %70.7 ile 'Genel Tutum ve Genel Görüş' boyutunun zirvede yer almasıdır. Bu oran, fiziksel yetersizliklere rağmen öğrencilerin fakültenin akademik ağırlığına ve kurumsal vizyonuna olan güveninin korunduğunu, kurum aidiyetinin somut şartlardan bağımsız olarak sürdüğünü göstermektedir.

**İletişim ve Yaklaşım Dengesi:** 'Öğrenci ile İletişim' (%65.4) ve 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' (%64.9) boyutları, fakülte ortalamasının üzerinde seyrederek kurumun sosyal dayanaklarını oluşturmaktadır.

**Kırılma Noktası:** Tablonun alt sıralarına inildikçe memnuniyet oranlarında sert ve kritik bir düşüş gözlemlenmektedir. Özellikle 'Altyapı Olanakları' (%55.5) ve 'Uzaktan Eğitim' (%52.6) başlıkları, genel memnuniyet algısının yaklaşık 10-15 puan gerisine düşerek %60 kritik eşiğinin altında kalmıştır. Bu durum, öğrencilerin kurumsal kimliğe saygı duymakla birlikte, eğitim ortamının fiziksel ve dijital standartlarını yetersiz bulduğu anlamına gelmektedir.

**Cinsiyet Değişkeni:** Edebiyat Fakültesi'nde erkek öğrenciler (%62.8), kadın öğrencilere (%60.9) göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir. Bu farkın en belirginleştiği alan 'Altyapı Olanakları' boyutudur; erkek öğrenciler bu alanda %57.3 memnuniyet bildirirken, kadın öğrenciler %53.7 seviyesine kadar gerilemiştir. Bu veri, kampüsün fiziksel koşullarının kadın öğrenciler tarafından çok daha kritik ve yetersiz algılandığını göstermektedir.

Edebiyat Fakültesi - Cinsiyet Bazlı Memnuniyet Isı Haritası





# Güçlü Yönler

Edebiyat Fakültesi memnuniyet matrisi incelendiğinde; fakültenin fiziksel ve teknik imkanlardaki kısıtlılıklara rağmen, köklü kurumsal kimliği ve akademik duruşu sayesinde öğrenci bağlılığını korumayı başardığı görülmektedir. Fakültenin sürdürülebilirliğini sağlayan ve "Yeşil Bölge"ye temas eden temel dayanaklar şunlardır:

- 1. Sarsılmaz Kurumsal Kimlik ve Marka Değeri:** Memnuniyet tablosunun zirvesinde %70.7 ile 'Genel Tutum ve Genel Görüş' boyutu yer almaktadır. Bu oran, öğrencilerin fakültenin akademik ağırlığına, tarihsel birikimine ve diplomasının marka değerine duyduğu saygıyı somutlaştırmaktadır.
- 2. Erişilebilir Akademik İletişim Ağı:** Fakülte genel ortalamasının üzerinde seyreden 'Öğrenci ile İletişim' (%65.4) boyutu, kurumun sosyal dokusunun sağlıklı işlediğini göstermektedir. Bu skor, akademik kadronun ulaşılabilir olduğunu, hoca-öğrenci arasındaki hiyerarşinin iletişimi koparacak kadar katı olmadığını ve akademik mentorluk süreçlerinin işlediğini kanıtlamaktadır.
- 3. Yapıcı Yönetimsel Refleks:** 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' (%64.9) boyutu, fakülte yönetiminin ve idari birimlerin öğrenci odaklı bir tavır sergilemeye çalıştığını işaret etmektedir. Her ne kadar "Yeşil Bölge" (Mükemmeliyet) sınırında olmasa da, bu oran; öğrenci sorunlarına duyarsız kalınmadığının, bürokratik süreçlerde öğrenci lehine inisiyatif alındığının ve kurum içinde "muhatap bulabilme" güveninin tesis edildiğinin göstergesidir.



# Gelişmeye Açık Yönler

Fakültenin memnuniyet matrisi incelendiğinde; kurumsal kimliğin yarattığı güvenin sürdürülebilirliği açısından, "fiziksel konfor" ve "dijital yetkinlik" alanlarının güçlendirilmesine ihtiyaç duyulduğu gözlemlenmektedir. %60 bandının altında kalarak dikkat çeken bu boyutlar, fakültenin kalite standartlarını yükseltmek adına önemli birer gelişim fırsatı olarak değerlendirilmelidir:

- 1. Fiziksel Ortamın Modernizasyonu:** Genel memnuniyet algısının gerisinde kalan 'Altyapı Olanakları' (%55.5) boyutu, iyileştirme çalışmalarında önceliklendirilmesi gereken bir alan olarak öne çıkmaktadır. Güçlü akademik kadronun (yazılım) potansiyelini tam olarak yansıtabilmesi adına; derslik ergonomisi, hijyen standartları ve sosyal alanların (donanım) niteliğinin artırılmasının, eğitim kalitesini bütünlüyci bir etki yaratacağı düşünülmektedir.
- 2. Dijital Dönüşüm ve Entegrasyon:** %52.6 ile en düşük memnuniyet skoruna sahip olan 'Uzaktan Eğitim' süreci, fakültenin dijitalleşme yolculuğunda gelişim potansiyeli en yüksek alanıdır. Fakültenin köklü yapısının güncel dijital araçlarla desteklenmesi; teknik altyapı ve içerik kalitesinin öğrenci beklentileriyle uyumlu hale getirilmesi, memnuniyet algısını yukarı taşıyacak stratejik bir adım olacaktır.
- 3. Kapsayıcı Kampüs Yaklaşımı:** Altyapı memnuniyetinde kadın öğrencilerin (%53.7), erkek öğrencilere (%57.3) oranla daha düşük skor vermesi; fiziksel koşulların "kapsayıcılık" ilkesiyle yeniden ele alınması gerektiğine işaret etmektedir. Özellikle hijyen, aydınlatma ve ortak alan güvenliği gibi konularda yapılacak iyileştirmelerin, kadın öğrencilerin kampüs deneyimini ve aidiyetini güçlendirmede faydalı olacağı öngörülmektedir.





# Stratejik Öneriler

## Kısa Vadeli Stratejiler

- 1. Hijyen ve Konfor Seferberliği:** Özellikle kadın öğrencilerin altyapı konusundaki hassasiyeti (%53.7) göz önüne alınarak; lavabo hijyeni, aydınlatma, ısıtma ve ortak alan güvenliği konularında bir "iyileştirme seferberliği" başlatılmalıdır. Küçük dokunuşlarla sağlanacak fiziksel konfor artışı, genel algıyı pozitif etkileyecektir.
- 2. İletişim Köprüsünü Güçlendirmek:** Fakültenin görece güçlü olduğu "İletişim" kası daha aktif kullanılmalıdır. Fiziksel eksikliklerin giderilme süreci hakkında öğrencilere şeffaf bilgilendirme yapılması ve "Öğrenci Forumları" ile taleplerin dinlenmesi, öğrencilerin kuruma olan güvenini tazeleyecektir.

## Uzun Vadeli Stratejiler

- 1. Mekansal Modernizasyon Projesi:** Edebiyat Fakültesi'nin köklü atmosferini bozmadan; dersliklerin ergonomik hale getirilmesi, teknolojik donanım (projeksiyon, akıllı tahta vb.) zenginleştirilmesi ve öğrencilerin sosyalleşebileceği modern kafeterya/çalışma alanlarının yaratılması gerekmektedir. Hedef, "Yaşayan Kampüs" modeline geçiş olmalıdır.
- 2. Bütünleşik Dijital Kültür:** Uzaktan eğitim bir "zorunluluk" olmaktan çıkarılıp, yüz yüze eğitimi destekleyen bir "fırsat" alanına dönüştürülmelidir. Akademik kadronun dijital yetkinliklerinin artırılması ve fakülteye özgü bir "Dijital Öğrenme Ekosistemi" kurulması, eğitimin kalitesini fiziksel mekanın sınırlarından kurtaracaktır.
- 3. Kariyer ve Gelişim Odaklı Hizmet Tasarımı:** 'Sunulan Hizmetler' boyutunu güçlendirmek adına; öğrenci işleri süreçlerinin dijitalleştirilmesi ve kütüphane olanaklarının genişletilmesi önerilmektedir. Ayrıca, Edebiyat Fakültesi mezunlarının istihdam kaygılarını azaltacak sektörel işbirlikleri ve kariyer etkinlikleri, kurumsal aidiyeti uzun vadede garanti altına alacaktır.



# Sonuç ve Öneriler

Edebiyat Fakültesi, kurumsal vizyonu ve akademik derinliği açısından incelendiğinde; %70.7 memnuniyet oranıyla "Genel Tutum" boyutunda gücünü koruyan, öğrencilerin fiziksel olumsuzluklara rağmen aidiyet hissettiği köklü ve saygın bir akademik iklim sunmaktadır. Veriler açıkça göstermektedir ki; öğrenciler fakülteyi yalnızca bir eğitim binası olarak değil, tarihsel birikimi ve akademik ağırlığı olan saygın bir kurum olarak görmekte; bu "manevi çatı" altında bulunmaktan memnuniyet duymaktadır. Akademik kadro ile kurulan iletişimdeki görece başarı (%65.4), bu yapının sosyal harcını oluşturan en değerli unsurdur.

Ancak, bu güçlü akademik mirasın geleceğe güvenle taşınabilmesi; fakültenin akademik kimliği ile fiziksel ve dijital imkanları arasındaki derinleşen uçurumun kapatılmasına bağlıdır. Mevcut tabloda %55.5 seviyesinde kalan altyapı olanakları ve özellikle %52.6 ile kritik eşiğin çok altına düşen uzaktan eğitim algısı, kurumun potansiyelini gölgeleyen en belirgin engellerdir. Özellikle kadın öğrencilerin fiziksel koşullara yönelik memnuniyetsizliğinin (%53.7) daha belirgin olması, kampüs yaşamının konfor ve kapsayıcılık açısından yeniden ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Sonuç olarak; Edebiyat Fakültesi'nin öncelikli stratejisi, sahip olduğu güçlü marka değerini ve akademik saygınlığını; modernize edilmiş derslikler, sağlıklı işleyen bir dijital altyapı ve öğrencilerin ihtiyaçlarına duyarlı fiziksel iyileştirmelerle desteklemek olmalıdır. "Geçmişin mirasını" koruyan fakültenin, "geleceğin teknolojisi ve konforuyla" buluşması; öğrenci memnuniyetini sürdürülebilir kılacak yegâne formüldür.

Bu vesileyle; kalite odaklı vizyonlarıyla bu çalışmanın hayata geçirilmesine öncülük eden Üst Yönetimimize ve kıymetli vakitlerini ayırarak samimi görüşlerini bizlerle paylaşan tüm öğrencilerimize teşekkür ederiz. Bu raporun, Fakültemizin gelişim yolculuğuna ve hizmet kalitesine katkı sunmasını temenni ederiz.

