**T.C.**
**FIRAT ÜNİVERSİTESİ**
**İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ**

# ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANALİZ RAPORU

2026-2027 Eğitim-Öğretim Yılı

Elazığ, Ekim 2026

# ANKET ÖZETİ

- Ankete 264 öğrenci katılmıştır. Genel memnuniyet ortalaması 3,89 olup "yüksek" düzeydedir.
- En yüksek boyut akademik yeterlilik ve danışmanlıktır (4,08). Akademik danışmanlara ilişkin maddelerde katılma oranı %88-90'dır.
- En düşük boyut kantin ve yaşam alanlarıdır (3,59). En düşük ortalamalı madde ortak alanların temizliğidir (2,85); öğrencilerin %46'sı bu ifadeye katılmamaktadır.
- Memnuniyet sınıf düzeyine ve programa göre anlamlı biçimde farklılaşmaktadır. En düşük ortalama 3. sınıfta (3,64), en yüksek ortalama lisansüstü öğrencilerdedir (4,54). Cinsiyete göre fark yoktur.
- Açık uçlu yanıtlarda en sık dile getirilen konu tuvalet ve ortak alan temizliğidir (12 kişi).

# 1. GİRİŞ

Bu rapor, Fırat Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin akademik yeterlilik ve danışmanlık; yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri; kantin ve yaşam alanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Değerlendirme cinsiyet, sınıf düzeyi ve program değişkenlerine göre yapılmıştır.

# 2. YÖNTEM

## 2.1. Veri Toplama Aracı ve Katılım

Veriler 24 Eylül-18 Ekim 2026 tarihleri arasında Google Formlar aracılığıyla toplanmıştır. Form; kişisel bilgiler, üç bölümde toplanan 49 adet 5'li Likert maddesi ve bir açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Ankete 266 yanıt gelmiş, mükerrer kayıtlar çıkarıldıktan sonra 264 öğrenci analize alınmıştır.

## 2.2. Veri Hazırlama

- **Ters kodlama:** Formda ölçek "1 = Kesinlikle katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılmıyorum" biçiminde sunulmuştur. Puanlar ters çevrilerek yüksek puanın yüksek memnuniyeti göstermesi sağlanmıştır. Bu raporda tüm puanlar bu düzeltilmiş yöne göredir.
- **Mükerrer kayıt:** Aynı e-posta adresiyle iki kez yanıt veren 2 öğrencinin yalnızca son yanıtı analize alınmıştır.
- **Çoklu işaretleme:** Likert maddeleri onay kutusu biçiminde tasarlandığından 211 yanıtta birden fazla seçenek işaretlenmiştir (tüm yanıtların %1,6'sı). Bu yanıtlar eksik veri olarak kodlanmıştır.
- **Boyut puanları:** Her boyut puanı, ilgili maddelere verilen yanıtların ortalamasıdır. Maddelerin en az yarısını yanıtlamayan öğrenciler o boyutta eksik kabul edilmiştir. Genel memnuniyet puanı 49 maddenin ortalamasıdır.

### 2.3. Analiz Teknikleri

Analizler Python (pandas, SciPy, pingouin) ile yürütülmüş, SPSS'te kullanılan istatistiksel prosedürlerin aynısı uygulanmıştır. Temizlenmiş ve kodlanmış veri seti SPSS (.sav) formatında ayrıca arşivlenmiştir. Uygulanan teknikler şunlardır:

- Tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) ve madde bazında katılma/katılmama oranları,
- İç tutarlılık için Cronbach alfa katsayısı,
- İki gruplu karşılaştırmalarda bağımsız örneklem t-testi (Levene testiyle varyans homojenliği sınanmış, homojenlik sağlanmadığında Welch düzeltmesi uygulanmıştır) ve etki büyüklüğü olarak Cohen d,
- İkiden fazla gruplu karşılaştırmalarda tek yönlü ANOVA ve etki büyüklüğü olarak $\eta^2$; anlamlı sonuçlarda varyanslar homojen ise Tukey HSD, değilse Games-Howell çoklu karşılaştırma testi,
- Sonuçların sağlamlığını sınamak için parametrik olmayan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri,
- Çok sayıda grup karşılaştırması yapıldığından birinci tip hata riskini kontrol etmek için p değerlerinin Holm yöntemiyle düzeltilmesi,
- Açık uçlu yanıtlar için tematik analiz (yanıtlar kodlanmış, kodlar temalar altında toplanmış ve her temayı dile getiren katılımcı sayısı belirlenmiştir).

Anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak alınmıştır. Ortalamalar aşağıdaki aralıklara göre yorumlanmıştır.

**Tablo 1.** *Ortalamaların yorumlanmasında kullanılan aralıklar*

| Aralık | Düzey |
|---|---|
| 1,00-1,79 | Çok düşük |
| 1,80-2,59 | Düşük |
| 2,60-3,39 | Orta |
| 3,40-4,19 | Yüksek |
| 4,20-5,00 | Çok yüksek |

### 2.4. Sınırlılıklar

- Alman Dili ve Edebiyatı (7) ile Sanat Tarihi (6) programlarından katılım düşüktür; bu programlara ait ortalamalar temkinli yorumlanmalıdır.
- Formun "Lisans Programınız" sorusuna 17 lisansüstü öğrenci de yanıt vermiştir. Bu öğrenciler sınıf karşılaştırmasında ayrı grup olarak ele alınmıştır.

## 3. DEMOGRAFİK BULGULAR

Katılımcıların %72'si kadındır. En büyük grup 4. sınıf öğrencileridir (%35). Katılımcılar sekiz programdan yanıt vermiştir.

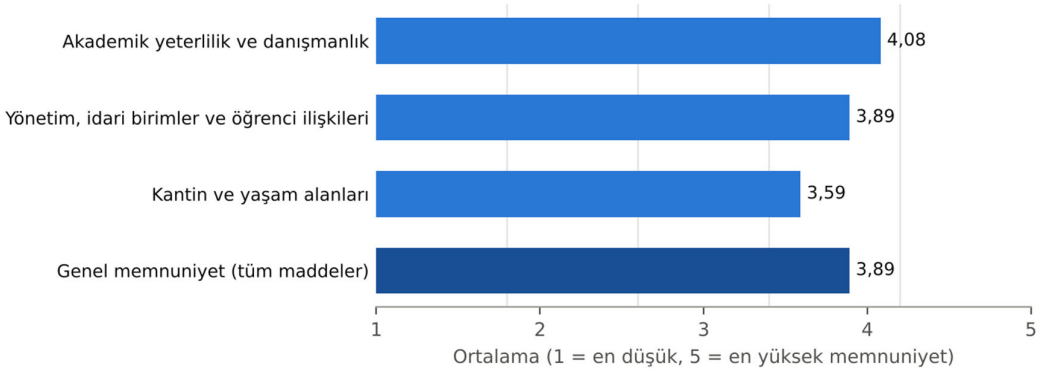
**Tablo 2.** *Öğrencilerin demografik özellikleri*

| Değişken | Kategori | n | % |
|---|---|---|---|
| Program | Türk Dili ve Ed. | 49 | 18,6 |
| | İngiliz Dili ve Ed. | 44 | 16,7 |
| | Tarih | 43 | 16,3 |
| | Sosyoloji | 39 | 14,8 |
| | Coğrafya | 38 | 14,4 |
| | Çağdaş Türk Leh. ve Ed. | 37 | 14,0 |
| | Alman Dili ve Ed. | 7 | 2,7 |
| | Sanat Tarihi | 6 | 2,3 |
| | Belirtilmemiş | 1 | 0,4 |
| Sınıf | 1. sınıf | 54 | 20,5 |
| | 2. sınıf | 47 | 17,8 |
| | 3. sınıf | 51 | 19,3 |
| | 4. sınıf | 92 | 34,8 |
| | Lisansüstü | 17 | 6,4 |
| | Hazırlık | 1 | 0,4 |
| | Belirtilmemiş | 2 | 0,8 |
| Cinsiyet | Kadın | 191 | 72,3 |
| | Erkek | 71 | 26,9 |
| | Belirtilmemiş | 2 | 0,8 |

## 4. MEMNUNİYET BOYUTLARI

**Tablo 3.** *Öğrenci memnuniyetinin boyutlara göre dağılımı*

| Boyut | Madde | n | Ortalama | S.s. | Cronbach α | Düzey |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Akademik yeterlilik ve danışmanlık | 22 | 262 | 4,08 | 0,84 | 0,98 | Yüksek |
| Yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri | 14 | 258 | 3,89 | 0,95 | 0,96 | Yüksek |
| Kantin ve yaşam alanları | 13 | 262 | 3,59 | 1,00 | 0,96 | Yüksek |
| Genel memnuniyet | 49 | 262 | 3,89 | 0,82 | 0,98 | Yüksek |




**Şekil 1.** *Boyutlara göre ortalama memnuniyet puanları (1-5)*

Genel memnuniyet 3,89'dur. Akademik yeterlilik ve danışmanlık (4,08) en yüksek, kantin ve yaşam alanları (3,59) en düşük boyuttur. Üç boyut da "yüksek" düzeydedir. Cronbach alfa katsayıları 0,96 ile 0,98 arasındadır.

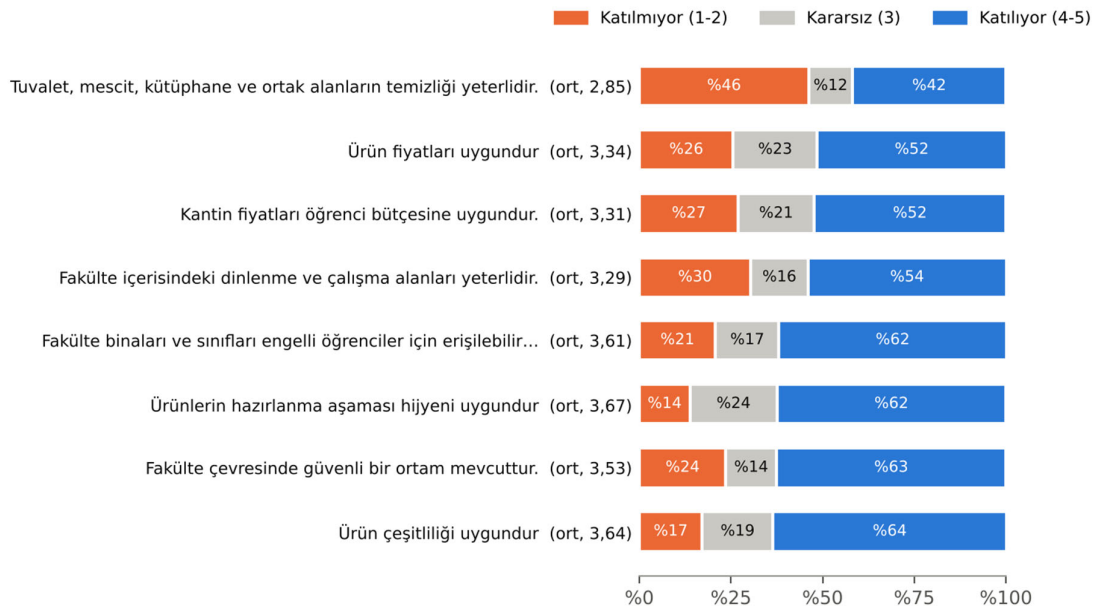
### 4.1. Madde Düzeyinde Bulgular

En yüksek ortalamalar akademik danışmanlık ve öğretim elemanlarına ilişkin maddelerdedir. Öğrencilerin yaklaşık %90'ı akademik danışmanının işlemleri takip ettiğini ve iletişiminin olumlu olduğunu belirtmiştir.

**Tablo 4.** *En yüksek ortalamaya sahip beş madde*

| Madde | n | Ort. | S.s. | Katılıyor % | Katılmıyor % |
|---|---|---|---|---|---|
| Akademik danışmanlar, sorumlu oldukları iş ve işlemleri takip eder. | 261 | 4,30 | 0,86 | 90,4 | 5,0 |
| Akademik danışmanın iletişimi olumlu ve yapıcıdır. | 254 | 4,30 | 0,85 | 90,2 | 4,3 |
| Akademik danışmanlara erişmek kolaydır. | 256 | 4,25 | 0,86 | 87,9 | 4,3 |
| Öğretim elemanları zaman yönetimine dikkat eder. | 258 | 4,23 | 0,89 | 88,8 | 5,0 |
| Öğrenim gördüğüm öğretim elemanlarından memnunum. | 258 | 4,22 | 0,92 | 87,2 | 5,0 |

"Tuvalet, mescit, kütüphane ve ortak alanların temizliği yeterlidir." maddesi ortalaması 3'ün altında kalan tek maddedir (2,85). Dinlenme ve çalışma alanlarının yeterliliği (3,29), kantin fiyatları (3,31-3,34) ve engelli öğrenciler için erişilebilirlik (3,61) diğer düşük puanlı maddelerdir. "Yeniden üniversiteye başlasam yine bu bölümü tercih ederim" ifadesine katılma oranı %65, "Fakülte yaşamı beklentilerimi karşılamaktadır" ifadesine katılma oranı %65'tir.




**Şekil 2.** *Katılma oranı en düşük sekiz madde*

**Tablo 5.** *Tüm maddelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler*

| Madde | n | Ort. | S.s. | Katılıyor % | Katılmıyor % |
|---|---|---|---|---|---|
| Öğretim elemanları öğrencinin akademik gelişimine ilişkin bilgilendirme yapar. | 257 | 4,16 | 0,96 | 82,9 | 6,2 |
| Öğretim elemanları derslerde bireysel farklılıkları dikkate alır. | 256 | 4,06 | 1,01 | 78,5 | 8,6 |
| Öğretim elemanlarının uyguladığı öğretim yöntem ve teknikleri yeterlidir. | 255 | 3,98 | 1,08 | 76,5 | 10,6 |
| Ders içerikleri günümüz akademik ve mesleki ihtiyaçlarına cevap verir. | 259 | 4,03 | 1,07 | 77,6 | 9,3 |
| Öğretim elemanlarına belirlenen ofis saatlerinde erişilebilir. | 254 | 4,15 | 0,95 | 82,7 | 5,9 |
| Öğretim elemanları zaman yönetimine dikkat eder. | 258 | 4,23 | 0,89 | 88,8 | 5,0 |
| Öğretim elemanları alanlarındaki güncel soru ve sorunları derslerde paylaşır. | 253 | 4,15 | 0,96 | 83,4 | 5,9 |
| Öğretim elemanlarının kullandığı ölçme ve değerlendirme yöntemleri uygundur. | 257 | 4,05 | 1,02 | 79,4 | 8,6 |
| Öğrenim faaliyetlerinde kullanılan araç-gereç ve teknoloji yeterlidir. | 255 | 3,87 | 1,22 | 72,5 | 15,3 |
| Seçmeli derslerin çeşitliliği yeterli düzeydedir. | 258 | 3,87 | 1,23 | 72,9 | 15,5 |
| Akademik danışmanlar, sorumlu oldukları iş ve işlemleri takip eder. | 261 | 4,30 | 0,86 | 90,4 | 5,0 |
| Akademik danışmanlara erişmek kolaydır. | 256 | 4,25 | 0,86 | 87,9 | 4,3 |
| Akademik danışmanın iletişimi olumlu ve yapıcıdır. | 254 | 4,30 | 0,85 | 90,2 | 4,3 |
| Yeni kayıt olan öğrencilere sunulan oryantasyon hizmetleri yeterlidir. | 256 | 4,02 | 1,06 | 77,7 | 8,6 |
| Öğrenciye sağlanan meslek ve kariyer danışmanlığı hizmetleri yeterlidir. | 256 | 3,81 | 1,19 | 67,6 | 13,7 |
| Öğrenim gördüğüm bölümden / programdan memnunum. | 257 | 4,09 | 1,07 | 80,5 | 8,6 |
| Öğrenim gördüğüm öğretim elemanlarından memnunum. | 258 | 4,22 | 0,92 | 87,2 | 5,0 |

| Madde | n | Ort. | S.s. | Katılıyor % | Katılmıyor % |
|---|---|---|---|---|---|
| Öğretim elemanları derslerde öğrenci geri bildirimlerine önem verir. | 262 | 4,19 | 0,92 | 84,4 | 5,3 |
| Bölümümde yürütülen akademik etkinliklere (konferans, seminer vb.) katılımım teşvik edilir. | 257 | 4,18 | 0,99 | 85,2 | 6,2 |
| Ders materyalleri dijital ortamda kolaylıkla erişilebilir durumdadır. | 253 | 4,03 | 1,10 | 79,8 | 10,7 |
| Öğrencilerin akademik başarılarını geliştirmeye yönelik ek destek (mentorluk, atölye, seminer vb.) sağlanır. | 261 | 3,82 | 1,24 | 70,1 | 14,6 |
| Sınavlarda kopya, sahtekârlık vb. olaylarının önüne geçilir. | 254 | 4,16 | 1,14 | 84,3 | 9,8 |
| Fakültede gerçekleşen çalıştay, seminer, toplantı vb. etkinliklere ilişkin duyurular düzenli yapılır. | 258 | 4,15 | 0,94 | 81,8 | 5,8 |
| Ders ve sınav programları zamanında duyurulur. | 256 | 4,11 | 1,08 | 82,8 | 9,0 |
| Bölüm sekreterleri personeline kolaylıkla erişilebilir. | 257 | 4,19 | 0,88 | 86,8 | 4,7 |
| Bölüm sekreterlerinin öğrenci işlemleri yeterlidir. | 254 | 4,07 | 1,05 | 80,3 | 8,7 |
| Rektörlük, dekanlık, bölüm başkanlığı gibi birimlerdeki yöneticilere erişmek kolaydır. | 256 | 3,96 | 1,09 | 76,2 | 10,5 |
| Görüş ve şikayetlerin iletilebildiği kanallar yeterlidir. | 255 | 3,82 | 1,20 | 71,4 | 14,5 |
| Yeniden üniversiteye başlasam yine bu bölümü tercih ederim. | 250 | 3,72 | 1,37 | 65,2 | 19,2 |
| İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi öğrencisi olmaktan memnunum. | 256 | 3,93 | 1,23 | 75,0 | 14,1 |
| Fakülte yaşamı beklentilerimi karşılamaktadır | 252 | 3,65 | 1,29 | 65,1 | 19,4 |
| Fakülte yönetimi öğrenci görüş ve önerilerini dikkate alır. | 252 | 3,74 | 1,24 | 67,5 | 15,5 |
| İdari süreçlerde (belge, izin, kayıt vb.) işlemler hızlı yürütülür. | 257 | 3,92 | 1,07 | 72,0 | 8,9 |
| Fakülte binaları ve sınıfları engelli öğrenciler için erişilebilir durumdadır. | 255 | 3,61 | 1,37 | 62,0 | 20,8 |
| Öğrencilerin temsilcileri aracılığıyla yönetim süreçlerine katılımı sağlanır. | 255 | 3,95 | 1,11 | 74,5 | 9,4 |
| Maddi olanakları olmayan öğrencilere ilgili birimlerce verilen yardım ve destek yeterli düzeydedir. | 254 | 3,71 | 1,20 | 63,8 | 13,8 |
| Ürün fiyatları uygundur | 258 | 3,34 | 1,33 | 51,6 | 25,6 |
| Ürün çeşitliliği uygundur | 258 | 3,64 | 1,20 | 63,6 | 17,1 |
| Ambalajlı ürünler uygundur (hasarsız, tarihli ürünler) | 257 | 4,03 | 0,96 | 80,2 | 7,0 |
| Ürünlerin hazırlanma aşaması hijyeni uygundur | 260 | 3,67 | 1,16 | 62,3 | 13,8 |
| Genel kantin hijyeni uygundur | 261 | 3,67 | 1,15 | 64,4 | 14,9 |
| Personel tutumu ve hizmet hızı uygundur | 258 | 3,90 | 1,06 | 76,0 | 10,1 |
| Personelin kılık kıyafeti ve kişisel hijyeni uygundur | 260 | 3,82 | 1,10 | 72,7 | 11,9 |
| Karşılaşılan sorunların iletilebilmesi yeterlidir | 259 | 3,81 | 1,08 | 70,3 | 11,6 |
| İletilen sorunların çözüme kavuşturulması yeterlidir | 259 | 3,81 | 1,11 | 70,3 | 11,6 |
| Fakülte içerisindeki dinlenme ve çalışma alanları yeterlidir. | 257 | 3,29 | 1,46 | 54,1 | 30,4 |
| Tuvalet, mescit, kütüphane ve ortak alanların temizliği yeterlidir. | 253 | 2,85 | 1,56 | 41,9 | 46,2 |
| Kantin fiyatları öğrenci bütçesine uygundur. | 252 | 3,31 | 1,39 | 52,4 | 27,0 |
| Fakülte çevresinde güvenli bir ortam mevcuttur. | 254 | 3,53 | 1,36 | 62,6 | 23,6 |

# 5. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILIKLAR

## 5.1. Cinsiyet

Kadın ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında hiçbir boyutta anlamlı fark bulunmamıştır.

**Tablo 6.** *Cinsiyete göre t-testi sonuçları*

| Boyut | Erkek Ort. (n) | Kadın Ort. (n) | t | p | Holm p | Cohen d | Sonuç |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Akademik yeterlilik ve danışmanlık | 4,18 (70) | 4,05 (190) | 1,07 | 0,284 | 0,717 | 0,15 | Anlamlı değil |
| Yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri | 3,99 (70) | 3,87 (186) | 0,90 | 0,371 | 0,717 | 0,14 | Anlamlı değil |
| Kantin ve yaşam alanları | 3,76 (71) | 3,54 (189) | 1,42 | 0,157 | 0,628 | 0,21 | Anlamlı değil |
| Genel memnuniyet | 4,01 (71) | 3,86 (189) | 1,18 | 0,239 | 0,717 | 0,18 | Anlamlı değil |

## 5.2. Sınıf Düzeyi

Memnuniyet tüm boyutlarda sınıf düzeyine göre anlamlı biçimde farklılaşmaktadır ($\eta^2$ = 0,05-0,07). Genel memnuniyet en düşük 3. sınıf (3,64), en yüksek lisansüstü öğrencilerdedir (4,54). Çoklu karşılaştırmalarda anlamlı farkların büyük bölümü lisansüstü öğrenciler ile lisans öğrencileri arasındadır. Bu farkların tamamı, öğrenci anketinde yapılan 12 grup karşılaştırması için Holm düzeltmesi uygulandıktan sonra da anlamlıdır. Lisans öğrencileri arasında tek anlamlı ikili fark kantin ve yaşam alanları boyutundadır: 1. sınıf öğrencileri (3,77) 3. sınıf öğrencilerinden (3,19) daha memnundur.

**Tablo 7.** *Sınıf düzeyine göre ANOVA sonuçları*

| Boyut | F (sd) | p | Holm p | $\eta^2$ | En düşük ortalama | En yüksek ortalama | Sonuç |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Akademik yeterlilik ve danışmanlık | 3,80 (4, 254) | 0,005 | 0,040 | 0,056 | 3. sınıf (3,93) | Lisansüstü (4,77) | Anlamlı |
| Yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri | 4,62 (4, 250) | 0,001 | 0,012 | 0,069 | 3. sınıf (3,61) | Lisansüstü (4,63) | Anlamlı |
| Kantin ve yaşam alanları | 3,66 (4, 254) | 0,006 | 0,042 | 0,054 | 3. sınıf (3,19) | Lisansüstü (4,04) | Anlamlı |
| Genel memnuniyet | 4,74 (4, 254) | 0,001 | 0,012 | 0,070 | 3. sınıf (3,64) | Lisansüstü (4,54) | Anlamlı |

Çoklu karşılaştırma: Akademik yeterlilik ve danışmanlık: 1. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,62, p = 0,021, Games-Howell); 2. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,60, p = 0,014, Games-Howell); 3. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,84, p = < 0,001, Games-Howell); 4. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,78, p = 0,001, Games-Howell). Yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri: 3. sınıf ile Lisansüstü (fark = -1,02, p = 0,001, Tukey HSD); 4. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,82, p = 0,006, Tukey HSD). Kantin ve yaşam alanları: 1. sınıf ile 3. sınıf (fark = 0,58, p = 0,021, Tukey HSD); 3. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,85, p = 0,017, Tukey HSD). Genel memnuniyet: 3. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,90, p = 0,001, Tukey HSD); 4. sınıf ile Lisansüstü (fark = -0,70, p = 0,008, Tukey HSD). Tek katılımcılı hazırlık sınıfı analize dahil edilmemiştir.

## 5.3. Program

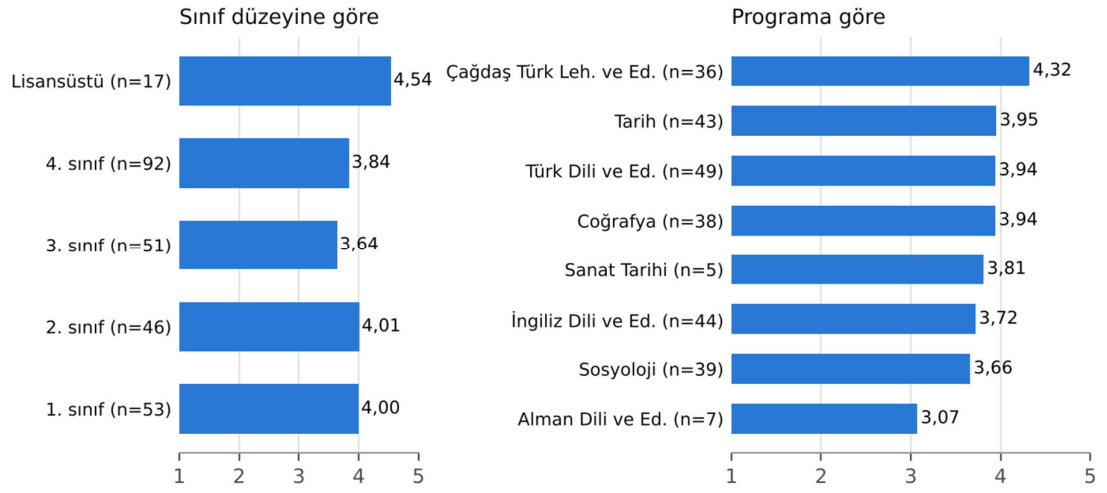
Programlar arasında tüm boyutlarda anlamlı fark bulunmuştur ($\eta^2$ = 0,06-0,09). Genel memnuniyet en yüksek Çağdaş Türk Lehçeleri ve Edebiyatları (4,32), en düşük Alman Dili ve Edebiyatı (3,07) programındadır. Çoklu karşılaştırmalara göre genel memnuniyette Çağdaş Türk Lehçeleri ve

Edebiyatları öğrencileri; Alman Dili ve Edebiyatı, Sosyoloji ve İngiliz Dili ve Edebiyatı öğrencilerinden anlamlı düzeyde daha memnundur. Alman Dili ve Edebiyatı programından 7 öğrenci katıldığından bu programa ilişkin sonuç temkinli yorumlanmalıdır; akademik yeterlilik boyutundaki fark Welch düzeltmesiyle anlamlı değildir ($p = 0,132$). Holm düzeltmesi sonrasında kantin ve yaşam alanları boyutundaki program farkı anlamlılığını yitirmekte (düzeltilmiş $p = 0,21$), diğer üç boyuttaki program farkı anlamlı kalmaktadır.

**Tablo 8.** *Programa göre ANOVA sonuçları*

| Boyut | F (sd) | p | Holm p | $\eta^2$ | En düşük ortalama | En yüksek ortalama | Sonuç |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Akademik yeterlilik ve danışmanlık | 2,94 (7, 254) | 0,006 | 0,042 | 0,075 | Alman Dili ve Ed. (3,29) | Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (4,48) | Anlamlı |
| Yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri | 3,30 (7, 249) | 0,002 | 0,020 | 0,085 | Alman Dili ve Ed. (2,97) | Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (4,35) | Anlamlı |
| Kantin ve yaşam alanları | 2,12 (7, 253) | 0,042 | 0,210 | 0,055 | Alman Dili ve Ed. (2,80) | Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (4,02) | Düzeltme sonrası anlamlı değil |
| Genel memnuniyet | 3,36 (7, 253) | 0,002 | 0,020 | 0,085 | Alman Dili ve Ed. (3,07) | Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (4,32) | Anlamlı |

Çoklu karşılaştırma: Akademik yeterlilik ve danışmanlık: Alman Dili ve Ed. ile Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (fark = -1,19, p = 0,012, Tukey HSD); Sosyoloji ile Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (fark = -0,66, p = 0,012, Tukey HSD). Yönetim, idari birimler ve öğrenci ilişkileri: Alman Dili ve Ed. ile Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (fark = -1,38, p = 0,009, Tukey HSD); Sosyoloji ile Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (fark = -0,65, p = 0,049, Tukey HSD); Çağdaş Türk Leh. ve Ed. ile İngiliz Dili ve Ed. (fark = 0,76, p = 0,009, Tukey HSD). Genel memnuniyet: Alman Dili ve Ed. ile Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (fark = -1,25, p = 0,005, Tukey HSD); Sosyoloji ile Çağdaş Türk Leh. ve Ed. (fark = -0,65, p = 0,011, Tukey HSD); Çağdaş Türk Leh. ve Ed. ile İngiliz Dili ve Ed. (fark = 0,60, p = 0,023, Tukey HSD). Kantin ve yaşam alanları boyutunda ANOVA anlamlı olmakla birlikte ikili karşılaştırmalarda anlamlı fark bulunmamıştır.




**Şekil 3.** *Genel memnuniyetin sınıf düzeyi ve programa göre dağılımı*

**Tablo 9.** *Programlara göre boyut ortalamaları*

| Program | n | Akademik | Yönetim/idari | Kantin/yaşam | Genel |
|---|---|---|---|---|---|
| Çağdaş Türk Leh. ve Ed. | 37 | 4,48 | 4,35 | 4,02 | 4,32 |
| Tarih | 43 | 4,11 | 3,98 | 3,67 | 3,95 |

| Program | n | Akademik | Yönetim/idari | Kantin/yaşam | Genel |
|---|---|---|---|---|---|
| Coğrafya | 38 | 4,16 | 3,90 | 3,61 | 3,94 |
| Türk Dili ve Ed. | 49 | 4,12 | 4,00 | 3,60 | 3,94 |
| Sanat Tarihi | 5 | 4,05 | 3,84 | 3,39 | 3,81 |
| İngiliz Dili ve Ed. | 44 | 3,97 | 3,59 | 3,44 | 3,72 |
| Sosyoloji | 39 | 3,82 | 3,69 | 3,39 | 3,66 |
| Alman Dili ve Ed. | 7 | 3,29 | 2,97 | 2,80 | 3,07 |

## 6. AÇIK UÇLU YANITLARIN TEMATİK ANALİZİ

Genel görüş ve öneriler sorusuna anlamlı yanıt veren 36 öğrencinin ifadeleri kodlanmıştır. Bir öğrenci birden fazla temaya değinebildiğinden frekans toplamı katılımcı sayısını aşmaktadır.

**Tablo 10.** *Açık uçlu yanıtlarda öne çıkan temalar*

| Tema | Kapsadığı konular (öğrenci ifadelerinden) | Kişi |
|---|---|---|
| Tuvalet ve ortak alan temizliği | Tuvalet ve lavaboların kirli ve kokulu olması, kırık sabunluklar, sabun eksikliği, mescit ve bahçe temizliği | 12 |
| Derslik ve fiziksel koşullar | Eski ve kırık sıralar, soğuk derslikler, sorunlu pencereler, çalışmayan asansörler, bina içi yönlendirme eksikliği, koridorlardaki eski eşyalar | 9 |
| Kantin ve yaşam alanları | Kantin fiyatları, kantin alanının dar ve havasız olması, oturma ve ders çalışma alanlarının yetersizliği, sosyal etkinlik eksikliği | 6 |
| Teknolojik altyapı | Eski tahtalar ve görsel araçlar, derslikte internet ve telefon şebekesi sorunu | 5 |
| Ders, sınav ve akademik süreçler | Arka arkaya sınav programı, sınav gözetimi, müfredat değişikliğinden yararlanamama, kariyer yönlendirmesi ve teknoloji odaklı eğitim beklentisi | 5 |
| Güvenlik ve giriş kontrolü | Öğrenci olmayan kişilerin fakülteye ve ortak alanlara kolayca girmesi, kartlı giriş uygulaması, fakülte çevresinde hız sınırı | 4 |
| Olumlu görüş ve teşekkür | Bölüm hocalarının yaklaşımından memnuniyet, genel olumlu değerlendirme | 5 |
| Genel hoşnutsuzluk | Bölüm tercihinden pişmanlık ve hayal kırıklığı ifadeleri | 3 |

Açık uçlu yanıtların nicel bulgularla genel olarak örtüştüğü görülmektedir. Özellikle nicel değerlendirmelerde görece düşük puan alan temizlik ve yaşam alanlarına ilişkin konuların, öğrencilerin yazılı geri bildirimlerinde de öne çıktığı dikkat çekmektedir. Bunun yanı sıra, öğrencilerin görüş ve şikâyetlerini iletebildikleri kanallara ilişkin memnuniyet oranının %71 düzeyinde olması, bu mekanizmaların daha etkin kullanılabilmesi için mevcut iletişim kanallarının ve başvuru süreçlerinin öğrencilere daha görünür ve anlaşılır biçimde tanıtılmasının faydalı olabileceğine işaret etmektedir. Bu doğrultuda, öğrencilerin geri bildirimlerini kolaylıkla iletebilecekleri mekanizmalar hakkında bilgilendirmelerin artırılması, öğrenci memnuniyetinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

## 7. SONUÇ

Öğrenci memnuniyetinin genel olarak yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Akademik danışmanlık hizmetleri ve öğretim elemanlarıyla ilişkiler, öğrencilerin memnuniyetinin öne çıktığı

alanlar arasındadır. Bununla birlikte, ortak alanların temizliği, dinlenme ve çalışma alanlarının yeterliliği, kantin fiyatları ve dersliklerin fiziksel koşulları geliştirmeye açık konular olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca, memnuniyet düzeyinin 3. sınıf öğrencilerinde görece daha düşük olması ve programlar arasında farklılıklar bulunması, öğrenci deneyimlerinin sınıf düzeyi ve program bazında daha yakından değerlendirilmesinin yararlı olabileceğine işaret etmektedir. Bu alanlarda yapılacak değerlendirmelerin, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerinin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.