



İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ VE RAPORU

2025





TRABZON ÜNİVERSİTESİ
İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ
MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ VE RAPORU

1. AMAÇ

Mevcut rapor; Trabzon Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi'nde 2025 yılında uygulanan memnuniyet anketlerinden elde edilen verileri bütüncül bir yaklaşımla incelemeyi, bulguları yorumlayarak kurumun iyileştirme politikalarına katkı sunmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, akademik personel, idari personel ve öğrenci paydaşlarının memnuniyet seviyeleri değerlendirilmiş olup, kurumun güçlü yanları ile iyileştirmeye ihtiyaç duyan alanları tespit edilmiştir.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada, nicel araştırma yaklaşımları benimsenmiş olup verilerin toplanması aşamasında anket tekniğinden yararlanılmıştır.

2.1. Veri Toplama Aracı

Uygulanan anket formlarında, katılımcıların görüş ve değerlendirmelerini ölçmek amacıyla 5 puanlı Likert tipi dereceleme ölçeği (1-5) tercih edilmiştir. Ölçekte yer alan puanların anlamsal karşılıkları aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

Puan	Anlamı
1	Hiç katılmıyorum / Çok memnun değilim
2	Katılmıyorum / Memnun değilim
3	Kararsızım / Orta düzeyde memnun
4	Katılıyorum / Memnunum
5	Tamamen katılıyorum / Çok memnunum



2.2. Analiz Yöntemi

Toplanan verilerin analiz sürecinde temel istatistiksel göstergelerden biri olan aritmetik ortalama (mean) değerleri esas alınmıştır. Hesaplanan ortalama puanların hangi memnuniyet düzeylerine karşılık geldiği şu şekilde gruplandırılmıştır:

Ortalama Aralığı	Değerlendirme
4.20 – 5.00	Çok Güçlü
3.40 – 4.19	Güçlü
2.60 – 3.39	Orta
2.59 ve altı	Kritik

2.3. Tanımlayıcı Bilgi ve İstatistikler

Birim: İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

Uygulanan Anketler:

- Akademik Personel Memnuniyeti Anketi
- İdari Personel Memnuniyeti Anketi
- Öğrenci Memnuniyeti Anketi

Evren – Hedef Kitle Büyüklüğü (N):

- Akademik Personel: 23
- İdari Personel: 1
- Öğrenci: 419

Örneklem – Katılımcı Sayıları (n):



- Akademik Personel: 12
- İdari Personel: 1
- Öğrenci: 57

Katılım Oranı (%):

- Akademik Personel: 52.17
- İdari Personel: 100
- Öğrenci: 13.60

3. BULGULAR

3.1. Akademik Personel Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

Akademik personelden elde edilen verilere göre genel memnuniyet ortalaması 3,46 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgu, memnuniyetin genel hatlarıyla "**güçlü**" seviyede konumlandığını işaret etmektedir.

Katılımcıların en yüksek düzeyde memnuniyet bildirdiği başlıklar değerlendirildiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Kalite ve akreditasyon süreçlerine atfedilen önem (4.50) → **Çok Güçlü**
- Bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi (4.33) → **Çok Güçlü**
- Kurumun bir parçası olma hissiyatı (4.33) → **Çok Güçlü**
- Akademik atama, yükseltme ve görevlendirme ölçütleri (4.25) → **Çok Güçlü**
- Kurumun misyon, vizyon ve stratejik hedeflerine ilişkin algı (4.17) → **Güçlü**

Elde edilen bu bulgular; akademik personelin fakülte bünyesindeki kalite ve akreditasyon süreçlerini yüksek bir takdirle karşıladığını ve sunulan bilgi işlem hizmetlerinin beklentilere etkin bir biçimde yanıt verdiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, akademik atama ve yükseltme kriterlerine duyulan güven ile kurumun vizyon ve stratejik yönelimlerinin personel tarafından benimsenmesi, kurumsal aidiyet duygusunun oldukça sağlam bir zemine oturduğunu göstermektedir.



Diğer taraftan, acil iyileştirmeye ihtiyaç duyan ve en düşük memnuniyet ortalamasına sahip alanlar ise şunlardır:

- Yemekhane hizmetlerinin niteliği (2.50) → **Kritik**
- Fotokopi ve kırtasiye destek hizmetleri (2.50) → **Kritik**
- Bilimsel araştırma ve projeler için sunulan fiziksel altyapı ve donanım olanakları (2.42) → **Kritik**
- Ulusal ve uluslararası bilimsel etkinliklere (kongre, toplantı vb.) katılım desteği (2.33) → **Kritik**
- Kantin hizmetlerinin sunumu ve kalitesi (2.25) → **Kritik**
- Eğitim-öğretim mekanlarının (derslik, laboratuvar vb.) kapasite ve nitelik yönünden yeterliliği (2.08) → **Kritik**
- Bilimsel faaliyetlere destek sağlayacak araştırma görevlisi istihdamı (2.08) → **Kritik**
- Akademik personelin çalışma odalarına ait fiziksel koşullar ve donanım yeterliliği (2.00) → **Kritik**
- Bölüm ve anabilim dallarındaki mevcut öğretim elemanı sayısının yeterliliği (2.00) → **Kritik**

Elde edilen bu veriler ışığında; akademik personelin temel çalışma alanları olan ofis ve dersliklerin fiziksel standartlarının yükseltilmesi ile bölüm içi akademik kadro eksikliklerinin giderilmesinin en öncelikli beklentiler arasında yer aldığı görülmektedir. Eş zamanlı olarak, bilimsel üretkenliği doğrudan etkileyen Ar-Ge altyapısı ve kongre katılım desteklerinin yetersiz bulunması, kurumsal gelişim açısından ele alınması gereken önemli bir husus olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca yemekhane, kantin ve kırtasiye gibi günlük kampüs olanaklarındaki düşük memnuniyet düzeyleri, fakülte genelindeki yaşam kalitesini artırmaya yönelik iyileştirme adımlarına ihtiyaç duyulduğunu açıkça işaret etmektedir.

3.2 İdari Personel Memnuniyet Bulguları

İdari personelden elde edilen verilere göre genel memnuniyet ortalaması 4.37 olarak hesaplanmış olup, bu değer "**çok güçlü**" düzeyde bir memnuniyete işaret etmektedir. Ancak, ilgili ankete katılım gösteren **personel sayısının yalnızca 1 (n=1) olması sebebiyle, elde**



edilen bu bulguların tüm idari kadroyu temsil etme kapasitesi ve genellenebilirliği oldukça sınırlıdır.

Katılımcının en yüksek (tam puan) memnuniyet bildirdiği alanlar tematik olarak incelendiğinde şu başlıklar öne çıkmaktadır:

- Yönetimle açık iletişim ve karar alma süreçlerine dahil edilme (5.00) → **Çok Güçlü**
- Kurumsal aidiyet, iş tatmini ve motivasyon (5.00) → **Çok Güçlü**
- Kurum içi bilgilendirme, duyuru ve şeffaflık süreçleri (5.00) → **Çok Güçlü**
- Kurumsal prosedürlerin anlaşılabilirliği ve amaca uygunluğu (5.00) → **Çok Güçlü**

Bu bulgular; ankete katılan idari personelin kurum aidiyetinin son derece yüksek olduğunu, üst yönetimle kurulan iletişim ağının ve karar alma mekanizmalarına katılımın çok başarılı bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca personelin işini keyifle yaptığı ve kariyerinin geri kalanını Trabzon Üniversitesi bünyesinde sürdürme konusunda çok güçlü bir iradeye sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Diğer taraftan, ankette nispeten en düşük değerlendirme puanına sahip olan alan ise şu şekildedir:

- Yapım, onarım ve tamirat hizmetlerinin yeterlilik düzeyi (3.00) → **Orta**

Bu bulgular; ankete katılan idari personelin kurum aidiyetinin son derece yüksek olduğunu, üst yönetimle kurulan iletişim ağının ve karar alma mekanizmalarına katılımın etkin bir biçimde işlediğini göstermektedir. Ayrıca, elde edilen veriler personelin iş tatmini ve kurumsal bağlılık düzeyinin oldukça yüksek olduğuna işaret etmektedir.

3.3 Öğrenci Memnuniyet Bulguları

Öğrencilerden elde edilen verilere göre genel memnuniyet ortalaması 2.80 olarak hesaplanmış olup, bu değer "**orta**" düzeyde bir memnuniyete karşılık gelmektedir.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu alanlar incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutum ve davranışları (3.89) → **Güçlü**



- Öğrencilere yönelik akademik danışmanlık uygulamalarının yürütülmesi (3.63) → **Güçlü**
- Akademik süreçler (takvim, sınav, ders programı vb.) hakkında zamanında bilgilendirme yapılması (3.58) → **Güçlü**
- Web sayfası ve sosyal medya hesapları üzerinden güncel bilgi ve duyurulara erişim (3.58) → **Güçlü**
- Eğitim-öğretim faaliyetlerinin düzenli bir biçimde sürdürülmesi (3.54) → **Güçlü**
- Psikolojik danışmanlık ve rehberlik gibi akademik destek hizmetleri (3.54) → **Güçlü**

Bu bulgular; öğrencilerin akademik kadronun yaklaşımından, sunduğu danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinden yüksek düzeyde memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Ayrıca eğitim-öğretim süreçlerinin düzenli işleyişi ile dijital iletişim kanalları (web, sosyal medya) üzerinden sağlanan şeffaf ve zamanında bilgilendirme uygulamalarının, öğrenci memnuniyetini artıran temel unsurlar olduğu anlaşılmaktadır.

Buna karşılık, en düşük memnuniyet düzeyine sahip olan ve iyileştirme gerektiren alanlar şunlardır:

- Öğrenme mekanlarının (derslik, laboratuvar, çalışma odası vb.) fiziksel yeterliliği (1.63) → **Kritik**
- Sosyal ve kültürel tesisler ile altyapı olanaklarının yeterliliği (1.96) → **Kritik**
- Ders dışı zamanlarda öğrenme mekanlarının kullanılabilirlik durumu (1.98) → **Kritik**
- Kampüs içi açık ve kapalı alanlarda internet erişim kalitesi (2.32) → **Kritik**
- Öğrenci işlemlerinde dijital ve teknolojik altyapı kullanım olanakları (2.33) → **Kritik**
- Spor tesisleri ve altyapı hizmetlerinin yeterliliği (2.33) → **Kritik**
- Yerleşke içi ulaşım ve otopark hizmetleri (2.33) → **Kritik**

Elde edilen bu sonuçlar; öğrencilerin temel akademik ve iletişim süreçlerinden memnun olmakla birlikte, kampüs yaşamını ve fiziksel altyapıyı ilgilendiren konularda ciddi eksiklikler hissettiğini ortaya koymaktadır. Özellikle derslik ve laboratuvar gibi alanların hem fiziksel kapasitesinin artırılması hem de ders dışı kullanıma açık tutulması acil bir



ihtiyaç olarak öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra bulgular; internet erişimi, sosyal-kültürel mekanlar ve spor tesisleri gibi öğrencilerin kampüs deneyimini zenginleştiren donatıların iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Üç paydaş grubu (akademik personel, idari personel ve öğrenciler) birlikte değerlendirildiğinde şu temel sonuçlara ulaşılmaktadır:

- Yönetimsel iletişim, kurumsal aidiyet, kalite odaklılık ve personelin (akademik/idari) öğrencilere yaklaşımı gibi insan ve iletişim odaklı süreçler oldukça güçlüdür.
- Derslikler, çalışma ofisleri, sosyal alanlar, Ar-Ge altyapısı ve temel destek hizmetleri (internet, yemekhane, kantin vb.) gibi fiziksel ve mekansal donatılar tüm gruplar tarafından yetersiz (zayıf) bulunmaktadır.
- Genel memnuniyet ortalamaları dikkate alındığında, en düşük memnuniyet düzeyine sahip paydaş grubunun öğrenciler (2.80) olduğu görülmektedir.

Bu durum, fakültenin kurumsal kültür, şeffaf iletişim ve düzenli eğitim-öğretim süreçleri bağlamında sağlam bir yapıya sahip olduğunu; ancak bu organizasyonel başarının kalıcı olabilmesi için kampüs içi fiziksel altyapının, sosyal imkanların ve araştırma destek hizmetlerinin ivedilikle iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

4. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

Memnuniyet anketi verileri; Eğitim-Öğretim, Yönetim ve İdari Süreçler, Fiziksel Altyapı, Araştırma-Geliştirme ve Sosyal-Destek Hizmetleri olmak üzere beş temel boyut altında değerlendirilmiştir.

4.1. Eğitim-Öğretim

Bu boyut kapsamında; öğretim süreçlerinin planlanması, ders işleyişleri, akademik danışmanlık hizmetleri, eğitim-öğretim kalitesi ve ilgili süreçlerin değerlendirilmesi incelenmiştir.

- Akademik personel açısından eğitim süreçlerine ilişkin memnuniyet genel olarak 3.50 ile 4.17 aralığında yer almakta olup, "**güçlü**" düzeydedir. (Örn: Ders izleme ve güncelleme çalışmaları: 4.17; Eğitim-öğretim niteliği: 3.75).



- Öğrenci boyutu incelendiğinde ise eğitim-öğretim hizmetlerine yönelik memnuniyet 3.21 ile 3.89 aralığında değişmekte ve yine "**güçlü**" bir seviyeyi işaret etmektedir. (Örn: Öğretim elemanlarının tutumu: 3.89; Akademik danışmanlık: 3.63).

Özellikle;

- Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı olumlu tutum ve davranışları,
- Eğitim-öğretim süreçlerinin düzenli yürütülmesi,
- Periyodik ders izleme ve güncelleme çalışmalarının yapılması,
- Akademik danışmanlık hizmetlerinin etkinliği bu boyutun en güçlü yönleri olarak öne çıkmaktadır.

Ancak;

- Bölüm/Anabilim dalındaki öğretim elemanı sayısının yetersiz bulunması (Akademik: 2.00),
- Derslik ve laboratuvar gibi öğrenme mekanlarının fiziksel niteliklerinin beklentileri karşılamaması (Öğrenci: 1.63; Akademik: 2.08) bu boyut içindeki temel zayıflıklar olarak tespit edilmiştir.

Genel Değerlendirme: Eğitim-öğretim süreci; insan kaynağının niteliği, hoca-öğrenci iletişimi ve akademik süreçlerin düzenli işleyişi açısından oldukça güçlü bir yapı sergilemekle birlikte, akademik kadro eksiklikleri ve fiziksel öğrenme ortamlarının (derslik/laboratuvar) yetersizliği bu boyutun genel başarısını olumsuz yönde etkilemektedir.

4.2 Yönetim ve İdari Süreçler

Bu boyut kapsamında; kurum içi iletişim, karar alma süreçlerine katılım, şeffaflık, kurumsal aidiyet ve yönetimin paydaşlara yaklaşımı değerlendirilmiştir.

- İdari personel (n=1), yönetimle iletişim ve kararlara katılım süreçlerinde tam puan (5.00) vererek en yüksek memnuniyeti bildirmiştir.
- Akademik personel açısından kurum aidiyeti (4.33), misyon ve vizyonun anlaşılabilirliği (4.17) ve atama/yükseltme ölçütleri (4.25) oldukça güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır.



- Öğrenci boyutunda ise idari personelin öğrencilere tutumu (3,46) ile bilgi/duyuru sistemlerinin güncelliği (3.58) orta-üst düzeyde memnuniyet yaratmaktadır.

Ancak;

- Öğrencilerin kararlara katılımı (2.63), yönetimin öğrenci sorun ve şikayetlerine yaklaşımı (2.56) ve öğrenci görüşlerinin dikkate alınması (2.37) düşük bulunmuştur.
- Benzer şekilde akademik personelin de iş ve işlemlerin yürütülmesinde kararların ortak akıl ve katılımcı bir yaklaşımla alınması maddesine (3.00) düşük puan verdiği görülmüştür.

Genel Değerlendirme: Yönetim ve idari süreçler boyutu; kurumsal aidiyet, mevzuatın uygulanması ve şeffaf bilgilendirme açısından güçlü bir temel sunmaktadır. Bununla birlikte, hem öğrencilerin hem de akademik personelin "yönetimsel kararlara aktif katılım" ve "görüşlerin dikkate alınması" (ortak akıl) konularında beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı, katılımcı yönetim anlayışının geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır.

4.3. Fiziksel Altyapı

Bu boyut kapsamında; derslikler, laboratuvarlar, çalışma odaları, otopark, ulaşım ve yerleşke içi genel çevre düzenlemeleri incelenmiştir.

- İdari personel çalışma alanının fiziksel büyüklüğü ve ergonomik koşullarından (4.00) genel olarak memnuniyet duymaktadır.
- Akademik personel engelli erişimini (2.75) orta-düşük, otopark ve ulaşım hizmetlerini (3.08) ise sınırdan değerlendirmiştir.

Özellikle (**Kritik Zayıflıklar**);

- Öğrenci memnuniyetinin en düşük olduğu alan 1.63 ortalama ile öğrenme mekanlarının (derslik, atölye, laboratuvar) fiziksel yeterliliğidir. Ders dışı mekan kullanımını da (1.98) oldukça yetersiz görülmektedir.
- Akademik personel açısından çalışma odalarının donanım ve fiziksel koşulları (2.00) kritik seviyededir.



- Ortak fiziki alanların temizliği (Öğrenci: 2.49) ve yerleşke içi açık alan düzenlemeleri (Öğrenci: 2.42) beklentilerin altında kalmıştır.

Genel Değerlendirme: Fiziksel altyapı boyutu, anketin genelinde paydaş memnuniyetinin (özellikle öğrenci ve akademik personel nezdinde) en düşük olduğu, kurumun en zayıf halkası olarak tespit edilmiştir. Akademik ve eğitim faaliyetlerinin yürütüldüğü temel mekanların (ofis, derslik, laboratuvar) kapasite ve donanım açısından ivedilikle iyileştirilmesi gerekmektedir.

4.4 Araştırma ve Geliştirme (Ar-Ge)

Bu boyut kapsamında; bilimsel araştırma destekleri, BAP projeleri, teşvik sistemleri ve araştırmaya yönelik fiziksel altyapı (akademik personel odaklı olarak) değerlendirilmiştir.

- Araştırma ve proje faaliyetlerinin tanımlı süreçler doğrultusunda yürütülmesi (4.17) ve BAP desteklerinin yeterliliği (4.08) bu boyutun güçlü yanlarıdır.
- Dış ve iç kaynaklı projelerin yürütülmesindeki teşvikler (3.92) memnuniyet verici düzeydedir.

Ancak;

- Araştırma ve bilimsel projeler için sağlanan laboratuvar, donanım ve altyapı olanakları (2.42) yetersizdir.
- Ulusal ve uluslararası bilimsel toplantı/kongrelere katılım için sağlanan destekler (2.33) düşük bulunmuştur.
- Bilimsel projelere destek olabilecek araştırma görevlisi istihdamı (2.08) boyutun en kritik zayıflığı olarak öne çıkmaktadır.

Genel Değerlendirme: Ar-Ge süreçleri bürokratik işleyiş ve proje yönetim mevzuatı açısından kurumsal bir olgunluğa (güçlü) sahip olsa da; araştırmaların niteliğini doğrudan etkileyen fiziksel donanım eksikliği, kongre/seyahat desteklerinin yetersizliği ve insan kaynağı açığı bu boyutun gelişimini sınırlandırmaktadır.

4.5 Sosyal ve Destek Hizmetleri

Bu boyut kapsamında; bilgi işlem, kütüphane, yemekhane, kantin, internet erişimi ile sosyal, kültürel ve sportif olanaklar ele alınmıştır.



- Bilgi işlem hizmetleri (Akademik: 4.33) ve kütüphane hizmetleri (Akademik: 4.00) akademik personel tarafından oldukça başarılı bulunmuştur.
- Öğrenciler açısından psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri (3.54) olumlu değerlendirilmiştir.

Ancak;

- Yemekhane hizmetleri hem akademik personel (2.50) hem de öğrenciler (2.81) tarafından yetersiz bulunmaktadır. Benzer şekilde kantin/kafeterya hizmetleri de (Akademik: 2.25; Öğrenci: 2.61) yetersiz bulunmaktadır.
- Öğrencilerin sosyal ve kültürel tesislere yönelik memnuniyeti (1.96) anketin en düşük değerlerinden biridir. Spor tesislerinin altyapısı da (2.33) yetersiz görülmektedir.
- Kampüs içi internet erişimi (Öğrenci: 2.32) ortalamanın altında değerlendirilmiştir.

Genel Değerlendirme: Temel akademik destek hizmetleri (bilgi işlem, kütüphane) kurumsal beklentileri karşılarken; kampüs yaşantısını etkileyen beslenme (yemekhane/kantin), internet erişimi ve sosyo-kültürel/sportif donatılar yetersiz (zayıf) bulunmuştur. Fakültenin yaşam kalitesini artırmak için sosyal destek hizmetlerine yönelik kapsamlı bir iyileştirme planına ihtiyaç vardır.

İlgili beş kategorinin genel değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Beş temel boyuta ait genel değerlendirme özeti aşağıda sunulmuştur:

Eğitim-Öğretim Memnuniyet Eğilimi: 3.50 – 3.80 Değerlendirme: **Güçlü**

Yönetim ve İdari Süreçler Memnuniyet Eğilimi: 3.30 – 3.60 Değerlendirme: **Güçlü / Orta**

Fiziksel Altyapı Memnuniyet Eğilimi: 1.60 – 2.40 Değerlendirme: **Kritik**

Araştırma-Geliştirme Memnuniyet Eğilimi: 3.00 – 3.30 Değerlendirme: **Orta**

Sosyal ve Destek Hizmetleri Memnuniyet Eğilimi: 2.30 – 2.80 Değerlendirme: **Kritik / Orta**

6. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞİME AÇIK ALANLAR



Fakültemiz bünyesinde uygulanan memnuniyet anketleri 5 puanlık Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir. Analiz metodolojisi kapsamında 3.40 ortalama puanı kritik bir eşik olarak kabul edilmiştir. Buna göre; 3.40 ve üzerindeki ortalamalar kurumun başarılı olduğu "Güçlü" ve "Çok Güçlü" alanları temsil ederken, 3,40'ın altında kalan ortalamalar "Orta" ve "Kritik" seviyelere karşılık gelerek gelişime açık alanları oluşturmaktadır.

6.1. GÜÇLÜ YÖNLER

Bu kategoride, 5 üzerinden en az 3.40 ortalama alarak paydaşlarımızın genel olarak memnuniyet duyduğu, kurumumuzun kalite standartlarını yakaladığı ve sürdürülebilirliğini koruması gereken öne çıkan yönlerimiz açıklanmıştır:

6.2 Kurumsal İletişim, Aidiyet ve Kalite Süreçleri:

Akademik personel (4.50) ve idari personel (5.00) boyutunda kalite ve akreditasyon çalışmalarına verilen önem, kurum aidiyeti ve yönetimle açık iletişim süreçleri 3.40 barajının oldukça üzerinde yer almaktadır. Fakülte yönetiminin benimsediği şeffaf iletişim politikası ve kalite odaklı yaklaşım, personel nezdinde karşılık bulmuş ve yüksek bir kurumsal aidiyet duygusu inşa etmiştir. Bu durum, organizasyonel istikrar ve çalışma barışı açısından çok büyük bir avantajdır.

6.3. Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Düzeni ve İnsan İlişkileri:

Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı olumlu tutumu (3.89), akademik danışmanlık uygulamalarının işleyişi (3.63) ve eğitim faaliyetlerinin düzenli yürütülmesi (3.54) öğrenciler tarafından güçlü bulunan alanlardır. Fakültemizin temel varlık nedeni olan eğitim-öğretim sürecinin; akademik kadronun özverili yaklaşımı ve düzenli idari işleyiş sayesinde takdir edilmesi, akademik insan kaynağımızın yetkinliğini ve kurumsal olarak öğrenci odaklı hareket edildiğini kanıtlamaktadır.

6.4. Bilgi İşlem ve Dijital Bilgilendirme:

Kurum içi bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi (4,33) ile web sayfası ve sosyal medya üzerinden yapılan akademik bilgilendirmelerin güncelliği (3,58) belirlenen sınırın üzerinde puanlanmıştır. Günümüz eğitim modelinde büyük önem taşıyan dijital altyapının ve online iletişim kanallarının kurum tarafından aktif bir şekilde kullanılması, hem süreçlerin şeffaflığını hem de paydaşların doğru bilgiye erişim hızını artırmaktadır.



6.5.GELİŞİME AÇIK ALANLAR

Bu kategoride, 3.40 barajını aşamayıp paydaş beklentilerinin gerisinde kalan, fakültemizin eylem planları oluşturularak acilen müdahale etmesi ve kaynak ayırması gereken zayıf yönler açıklanmıştır:

6.6. Fiziksel Öğrenme ve Çalışma Mekanlarının Kapasitesi: Öğrencilerin derslik ve laboratuvar gibi alanların yeterliliğine verdiği puan (1.63) ile akademik personelin çalışma ofislerinin fiziksel koşullarına verdiği puan (2.00), 3.40 kriterinin çok altındadır. Elde edilen bulgular doğrultusunda, fakülte bünyesindeki mekânsal kapasitenin ve fiziksel altyapının geliştirilmesi öncelikli bir ihtiyaç olarak değerlendirilmektedir. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin niteliğini ve personelin çalışma verimliliğini desteklemek amacıyla; derslik, atölye ve ofislerin fiziki koşulları, donanım yeterlilikleri ve mevcut kapasitelerinin kurumsal planlama dâhilinde iyileştirilmesi önem arz etmektedir.

6.7.Sosyal İmkanlar ve Kampüs İçi Beslenme Hizmetleri: Yemekhane hizmetlerinin niteliği (2.50 – 2.81), kantin kalitesi (2.25 – 2.61) ve yerleşke içi sosyal/kültürel tesislerin yeterliliği (1.96) anketin en düşük ortalamalarına sahiptir. Eğitim-öğretim faaliyetlerini bütünlüyci nitelikte olan kampüs yaşantısı ve sosyal donatı alanları, kurumsal memnuniyeti etkileyen önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda; paydaşların istifade ettiği beslenme hizmetlerinin (yemekhane ve kantin) ile ders dışı sosyokültürel alanların kapasite ve nitelik yönünden geliştirilmesinin, kurum içi yaşam kalitesini ve fakülteye yönelik genel memnuniyet algısını olumlu yönde destekleyeceği değerlendirilmektedir.

6.8.Bilimsel Araştırma Altyapısı ve Akademik Kadro Desteği: Akademik personel bağlamında; araştırma görevlisi istihdamı (2.08), bilimsel proje yapma altyapısı (2.42) ve uluslararası kongrelere katılım destekleri (2.33) acil gelişim bekleyen kritik alanlardır. Fakültenin ulusal ve uluslararası bilimsel üretkenliğini artırabilmesi için Ar-Ge laboratuvarlarının donanım eksikliklerinin giderilmesi, akademisyenlere sunulan kongre/seyahat destek bütçelerinin artırılması ve akademik kadrolarının güçlendirilmesi gerekmektedir.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Karşılaştırmalı analizler, belirli bir zaman serisi üzerindeki artış veya azalış eğilimlerinin incelenmesine dayandığından birden fazla döneme ait verilere ihtiyaç duymaktadır.



Hazırlanan bu rapor ise yalnızca 2025 yılına ait kesitsel verileri kapsadığından, kurumun önceki yıllarına dönük bir karşılaştırma veya eğilim analizi gerçekleştirilememiştir.

8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

Değerlendirmeye alınan mevcut veri seti, bütünüyle kapalı uçlu (Likert tipi) sorulardan oluşmaktadır. Anket sonuçlarında katılımcıların serbest görüşlerini yansıtan açık uçlu soru yanıtlarına yer verilmediğinden, rapor kapsamında nitel bir değerlendirme veya içerik analizi gerçekleştirilememiştir.

9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Memnuniyet anketinden elde edilen bulgular doğrultusunda, iyileştirmeye açık alanların kurumsal stratejiye, eğitim-öğretim kalitesine ve organizasyonel risk düzeyine olan etkileri değerlendirilerek bir önceliklendirme analizi yapılmıştır. Eylem planlarının oluşturulmasında yalnızca düşük puanlar değil, ilgili alanın kurumsal misyona etkisi (impact) ve taşıdığı risk potansiyeli de dikkate alınmıştır.

Fakültemizin temel zayıf yönleri üzerinden yapılan risk ve önceliklendirme tablosu aşağıda sunulmuştur:

Alan / Konu	Puan Eğilimi	Etki (Impact)	Risk Düzeyi	Stratejik Öncelik
Öğrenme Mekanlarının Yetersizliği	1.63-2.08	Çok Yüksek	Yüksek	Acil / Çok Yüksek
Akademik Kadro Yetersizliği	2.00-2.08	Yüksek	Yüksek	Yüksek



Alan / Konu	Puan Eğilimi	Etki (Impact)	Risk Düzeyi	Stratejik Öncelik
Araştırma Altyapısı ve Kongre/Proje Desteklerinin Yetersizliği	2.33-2.42	Yüksek	Orta	Yüksek
Beslenme (Yemekhane, Kantin) ve Sosyal Tesis Eksikliği	1.96-2.81	Orta	Orta	Orta / Yüksek
Kampüs İçi İnternet Erişimi ve Bilişim Altyapısı	2.32-2.49	Orta	Düşük	Orta
Otopark ve Yerleşke İçi Ulaşım Hizmetleri	2.33-3.08	Düşük	Düşük	Düşük

Tablodan da anlaşılacağı üzere, otopark ve ulaşım gibi destek hizmetlerinde memnuniyet düşük seviyelerde olmasına karşın, bu alanların eğitim-öğretim süreçlerine doğrudan bir riski bulunmadığından öncelik dereceleri daha düşük tutulmuştur. Buna karşılık, dersliklerin fiziksel kapasite sorunları ve akademik kadro eksikliği; doğrudan fakültenin eğitim kalitesini, akreditasyon süreçlerini ve öğrenci/personel motivasyonunu tehdit ettiği için etki ve risk düzeyi en yüksek alanlar olarak belirlenmiş ve "Acil" müdahale gerektiren stratejik öncelikler kategorisine alınmıştır.



10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Sorun Alanı	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
Öğrenme mekanlarının ve ofislerin fiziksel yetersizliği	Keşif çalışması ve rektörlükten bütçe talebi	Tadilat, boya ve teknolojik donanım yenilemesi	Bir sonraki anket dönemi ve öğrenci geri bildirimleri	Mekanların daha verimli programlanması / Ek bütçe talebi	1.63 olan puanı 3.00 üzerine çıkarmak	12 ay
Yemekhane ve kantin hizmetlerinin yetersizliği	SKS Daire Bşk. ile kapasite/menü planlaması	Menü iyileştirmesi ve alternatif alan düzenlemesi	Dilek/şikayet kutuları ve periyodik ölçümler	Kampüs içine yeni yiyecek/içecek otomatları kurulması	Memnuniyet düzeyinde %30 artış	6 Ay
Akademik kadro eksikliği	Norm kadro ihtiyacının belirlenmesi	Rektörlükten kadro talebi ve ilana çıkılması	İstihdam edilen personel sayısının takibi	Mevcut ders yüklerinin dengeli dağıtılması	İhtiyaç duyulan kadronun %50 oranında karşılanması	12 ay
Ar-Ge altyapısı ve bilimsel etkinlik desteklerinin düşüklüğü	BAP ve Dekanlık bütçe/destek analizi	Kongre/proje destek limitlerinin güncellenmesi	Desteklenen araştırmacı ve yayın sayısı takibi	Dış kaynaklı (TÜBİTAK, AB) projelere eğitim ve teşvik	2.33 olan puanı 3.40 (Güçlü) seviyesine çekmek	12 ay

11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Trabzon Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi 2025 Yılı Memnuniyet Anketi sonuçları; akademik personel, idari personel ve öğrenci paydaşlarının geri bildirimleri doğrultusunda bütüncül olarak incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Yapılan boyutsal analizler, fakültenin kurumsal iletişim, eğitim-öğretim süreçlerinin düzeni ve kalite odaklı yönetim anlayışı bakımından oldukça sağlam bir temele sahip olduğunu göstermektedir. Özellikle akademik ve idari personelin yüksek kurum aidiyeti, şeffaf yönetim süreçleri, bilgi işlem faaliyetlerinin etkinliği ve öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik yapıcı tutumları, fakültenin en güçlü yönleri olarak öne çıkmaktadır. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin insan kaynağı yaklaşımı ve akademik danışmanlık hizmetleri açısından paydaşlarda yüksek düzeyde memnuniyet yaratması, kurumun temel misyonunu başarıyla yerine getirdiğini kanıtlamaktadır. Buna karşın anket bulguları; kurumun fiziksel altyapısı, insan kaynağı kapasitesi ve destek hizmetleri bağlamında ivedilikle çözülmesi gereken yapısal ihtiyaçlara işaret etmektedir. Öğrenme ve çalışma mekânlarının (derslik, ofis, laboratuvar) fiziksel yetersizliği, akademik kadro eksikliği, Ar-Ge altyapısı ile bilimsel etkinlik desteklerinin sınırlılığı ve kampüs içi



beslenme (yemekhane/kantin) ile sosyokültürel imkânların beklentilerin altında kalması, genel memnuniyet ortalamasını -özellikle öğrenci boyutunda- sınırlandıran temel faktörlerdir.

Sonuç olarak; İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, organizasyonel kültür ve eğitim niteliği açısından sahip olduğu güçlü potansiyeli daha ileriye taşıyabilmek için fiziksel ve mekânsal iyileştirmelere ivedilikle ihtiyaç duymaktadır. Rapor kapsamında sunulan PUKÖ döngüsü ve önceliklendirme analizleri doğrultusunda hayata geçirilecek stratejik eylem planları; altyapı, akademik kadro ve sosyal donatı eksikliklerinin giderilmesine kılavuzluk edecektir. Belirlenen bu öncelikli alanlara yönelik atılacak iyileştirme adımları, kurumun kalite ve akreditasyon hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracak ve tüm paydaş gruplarındaki genel memnuniyet düzeyini kalıcı olarak artıracaktır.