

**TRABZON ÜNİVERSİTESİ**  
**VAKFİKEBİR MESLEK YÜKSEKOKULU**

**2025 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi**

*Analiz ve Değerlendirme Raporu*

VAKFİKEBİR MYO Anket Uygulama ve Değerlendirme Komisyonu

Mayıs 2026

**Tablo 1.** Öğrenci Memnuniyet Anketi – Tanımlayıcı Bilgiler

Bilgi	Değer
Öğrenci Memnuniyet Anketi	2024 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi
Anket Türü	Öğrenci
Uygulama Tarihi	Ekim 2025
Hedef Kitle	Vakfikebir MYO Kayıtlı Öğrencileri
Katılımcı Sayısı (n)	98
Genel Memnuniyet Ortalaması	3.50 / 5.00 (Güçlü)
Ölçek	5'li Likert (1: Kesinlikle Katılmıyorum – 5: Kesinlikle Katılıyorum)

## 1. Amaç

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Vakfikebir Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin 2024 yılına ilişkin kurumsal memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen anket çalışmasının bulgularını sistematik biçimde sunmaktadır. Çalışma; öğretim elemanı ve akademik etkileşim, ders ve müfredat memnuniyeti ile fiziksel koşullar olmak üzere üç boyut altında yapılandırılmıştır. Bulgular kurumsal iyileştirme planlamalarına kanıt teşkil edecek biçimde raporlanmış olup güçlü yönleri koruyucu, gelişime açık alanları ise stratejik öncelikler çerçevesinde iyileştirmeye yönelik kararları desteklemek amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. Yöntem

### 2.1 Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan "Öğrenci Memnuniyet Anketi", Vakfikebir MYO tarafından dönem içi kalite süreçleri kapsamında uygulanmış 28 maddeden oluşmaktadır. Yanıt formatı 1 = Kesinlikle Katılmıyorum ile 5 = Kesinlikle Katılıyorum arasında değişen beş basamaklı Likert tipi bir skala biçiminde tasarlanmıştır. Ölçek üç boyutu kapsamaktadır: (a) Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim (6 madde: O1–O6), (b) Ders ve Müfredat Memnuniyeti (9 madde: D1–D9), (c) Fiziksel Koşullar (13 madde: F1–F13). Ayrıca eğitim sürecinde sorun yaşanan dersleri belirlemeye yönelik bir açık uçlu soru yer almaktadır.

### 2.2 Örneklem ve Uygulama

Anket, 2025 yılı Ekim ayında Vakfikebir Meslek Yüksekokulu öğrencilerine uygulanmış olup 98 öğrenci ankete katılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2'de sunulmaktadır.

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Kategori	n	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	69	70.4
	Erkek	29	29.6
<b>Sınıf</b>	Birinci Sınıf	52	53.1
	İkinci Sınıf	37	37.8
	Uzatmalı	9	9.2
<b>Program</b>	Bankacılık ve Sigortacılık	48	49.0
	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	17	17.3
	İşletme Yönetimi	19	19.4
	Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	13	13.3
	Maliye	1	1.0

Not.  $N = 98$ .

### 2.3 Analiz Yöntemi

Örnekleme büyüklüğünün yeterli olması ( $N = 98$ ) ve Merkezi Limit Teoremi gereği parametrik testler kullanılmıştır. Her madde için aritmetik ortalama ( $\bar{X}$ ) ve standart sapma (SS) hesaplanmış; puanlar Trabzon Üniversitesi Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi (TÜKK, 2025) eşiklerine göre sınıflandırılmıştır. İkili grup karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla grup karşılaştırmalarında tek yönlü ANOVA uygulanmıştır. Etki büyüklükleri Cohen's d (ikili) ve eta-kare  $\eta^2$  (ANOVA) ile raporlanmıştır. Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi  $p < .05$  olarak kabul edilmiştir.

### 2.4 Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı ile değerlendirilmiştir. Rehberde (TÜKK, 2025) belirtildiği üzere  $\alpha \geq .70$  değerleri kabul edilebilir güvenilirlik düzeyine karşılık gelmektedir. Boyut düzeyinde güvenilirlik katsayıları Tablo 3'te sunulmaktadır.

**Tablo 3.** Cronbach Alpha Güvenilirlik Katsayıları

Boyut	n	$\alpha$	Yorum
Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim	98	<b>.854</b>	Yüksek güvenilirlik
Ders ve Müfredat Memnuniyeti	98	<b>.894</b>	Yüksek güvenilirlik
Fiziksel Koşullar	98	<b>.916</b>	Yüksek güvenilirlik

Not.  $\alpha =$  Cronbach Alpha. Eşik değer:  $\alpha \geq .70$  kabul edilebilir güvenilirlik (TÜKK, 2025). Tüm ölçek geneli  $\alpha = .951$  (yüksek güvenilirlik).

## 3. Bulgular

### 3.1 Genel Memnuniyet Düzeyi

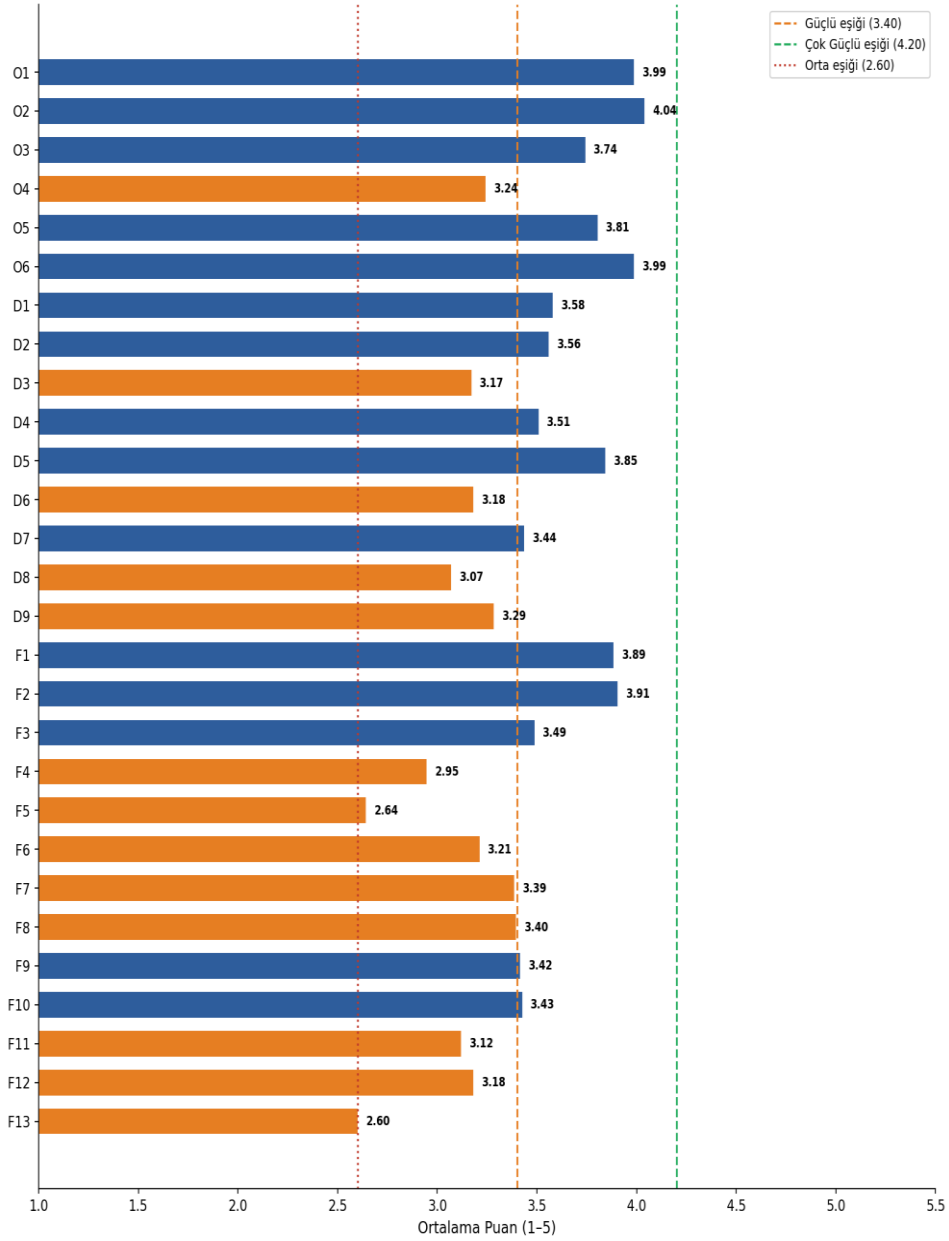
Öğrenci memnuniyet anketine ilişkin genel ortalama 3.50 olarak hesaplanmış olup bu değer "Güçlü" kategorisinde yer almaktadır. Alt boyutlar incelendiğinde en yüksek ortalama Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim boyutunda (3.80), en düşük ortalama ise Fiziksel Koşullar boyutundadır (3.28). Madde bazlı ortalamalar Tablo 4 ve Şekil 1 ile Şekil 2'de sunulmaktadır.

**Tablo 4. Öğrenci Memnuniyet Anketi Madde Ortalamaları (n = 98)**

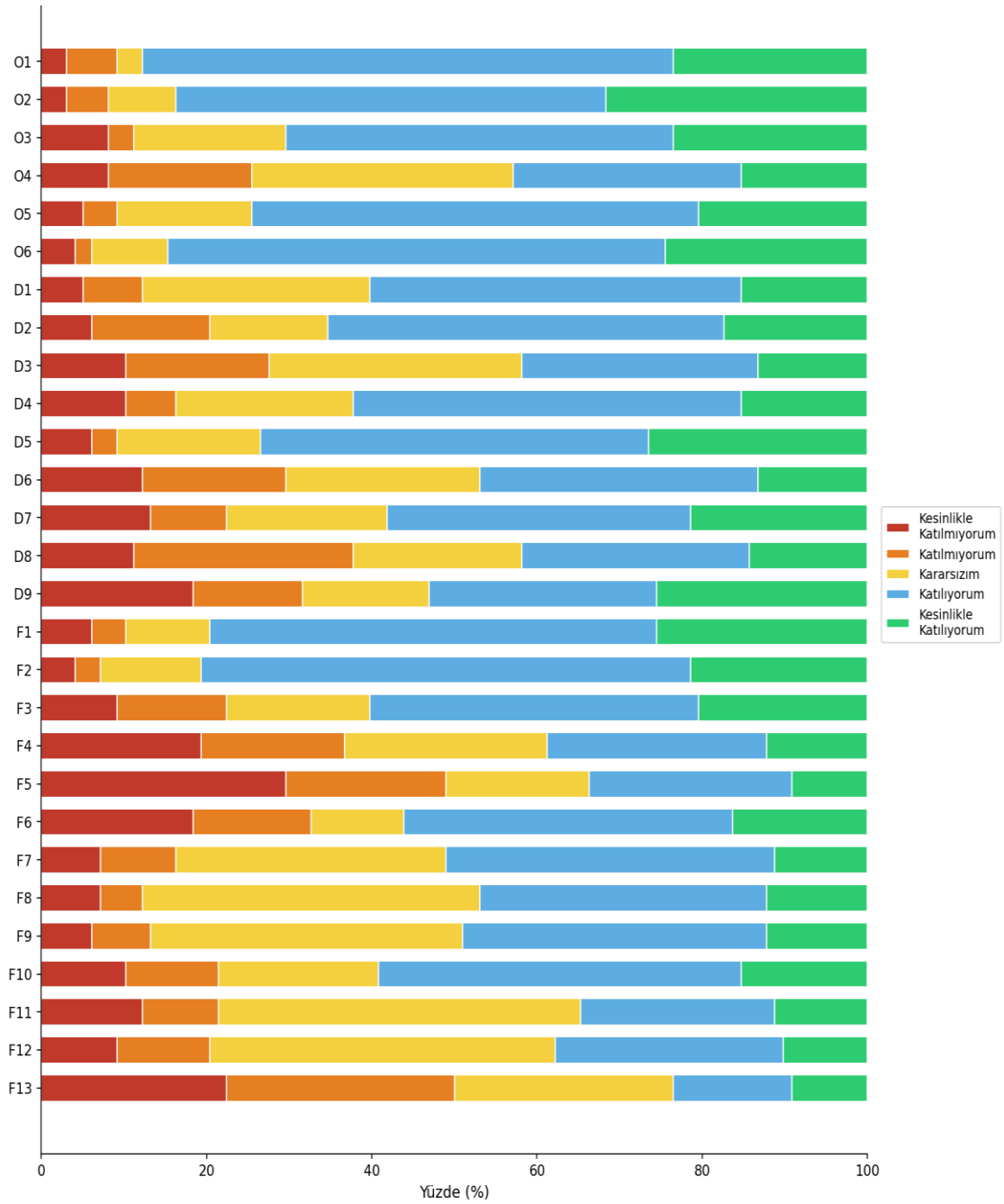
Madde	İfade	Ort.	SS	Değerlendirme
<b>BOYUT 1: Öğretim Elemanı ve Akademik Etkişim (Boyut Ort. = 3.80)</b>				
O1	Öğretim elemanları ders saatlerini etkili olarak kullanmaktadır.	3.99	0.89	<b>Güçlü</b>
O2	Öğretim elemanları konu alanında yeterli bilgiye sahiptir.	4.04	0.94	<b>Güçlü</b>
O3	Öğretim elemanlarının öğrencilere yaklaşımı ve iletişimi iyidir.	3.74	1.11	<b>Güçlü</b>
O4	Öğretim elemanlarına ders dışında ulaşmak mümkündür.	3.24	1.16	<b>Orta</b>
O5	İş dünyasını tanıtmak için sektörden konuk konuşmacı getirilmektedir.	3.81	0.98	<b>Güçlü</b>
O6	Öğretim elemanları sınıfta görüş ve düşüncelerimizi açıklamamıza olanak tanımaktadır.	3.99	0.89	<b>Güçlü</b>
<b>BOYUT 2: Ders ve Müfredat Memnuniyeti (Boyut Ort. = 3.41)</b>				
D1	Derslerde teknolojik olanaklar yeterince kullanılmaktadır.	3.58	1.00	<b>Güçlü</b>
D2	Program dersleri teorik olarak yeterlidir.	3.56	1.12	<b>Güçlü</b>
D3	Teorik dersleri destekleyecek araç ve gereç bulunmaktadır.	3.17	1.18	<b>Orta</b>
D4	Ders programları güncellemekte ve güncel koşullara uygun hale getirilmektedir.	3.51	1.14	<b>Güçlü</b>
D5	Dönem başında ders planı açıklanmakta, dersler bu plana göre işlenmektedir.	3.85	1.05	<b>Güçlü</b>
D6	İlgi alanlarına uygun sayı ve çeşitlilikte seçmeli ders vardır.	3.18	1.23	<b>Orta</b>
D7	Sınav soruları başarıyı ölçecek niteliktedir.	3.44	1.29	<b>Güçlü</b>
D8	Her sınavdan sonra sınav sorularıyla ilgili değerlendirme yapılmaktadır.	3.07	1.25	<b>Orta</b>
D9	Sınavlar güvenli yapılmakta, kopya olaylarına imkân verilmemektedir.	3.29	1.45	<b>Orta</b>
<b>BOYUT 3: Fiziksel Koşullar (Boyut Ort. = 3.28)</b>				
F1	Derslikler yeterince büyüktür.	3.89	1.03	<b>Güçlü</b>
F2	Dersliklerin aydınlatması yeterlidir.	3.91	0.91	<b>Güçlü</b>
F3	Derslikler temizdir.	3.49	1.22	<b>Güçlü</b>
F4	Ders dışında dinlenmek için uygun alanlar mevcuttur.	2.95	1.31	<b>Orta</b>
F5	Tuvalet ve lavabolar temizdir.	2.64	1.37	<b>Orta</b>
F6	Yeterli sayıda tuvalet ve lavabo bulunmaktadır.	3.21	1.38	<b>Orta</b>

F7	Yemekhanenin fiziksel koşulları uygundur.	3.39	1.04	<b>Orta</b>
F8	Yemekhane sunulan yemeklerin tadı, görünümü ve temizliği iyidir.	3.40	1.01	<b>Orta</b>
F9	Yemek almak için bekleme süresi fazla değildir.	3.42	1.00	<b>Güçlü</b>
F10	Kantinin fiziksel koşulları uygundur.	3.43	1.18	<b>Güçlü</b>
F11	Kütüphanede yeterince kaynak bulunmaktadır.	3.12	1.12	<b>Orta</b>
F12	Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda ulaşmak mümkündür.	3.18	1.07	<b>Orta</b>
F13	Fotokopi ve kırtasiye ihtiyacını karşılayacak hizmet verilmektedir.	2.60	1.24	<b>Orta</b>
<b>Genel Ortalama</b>				

Not. Yanıt skalası 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ile 5 (Kesinlikle Katılıyorum) arasındadır. Değerlendirme: Çok Güçlü  $\geq 4.20$ , Güçlü 3.40–4.19, Orta 2.60–3.39, Kritik  $\leq 2.59$ . Mavi zemin boyut başlıklarını göstermektedir.



**Şekil 1.** Madde Bazında Ortalama Puanlar (n = 98). Kesikli çizgiler sınıflandırma eşiklerini göstermektedir.



Şekil 2. Madde Bazında Likert Ölçek Dağılımı (n = 98).

#### 4. Boyutsal Analiz

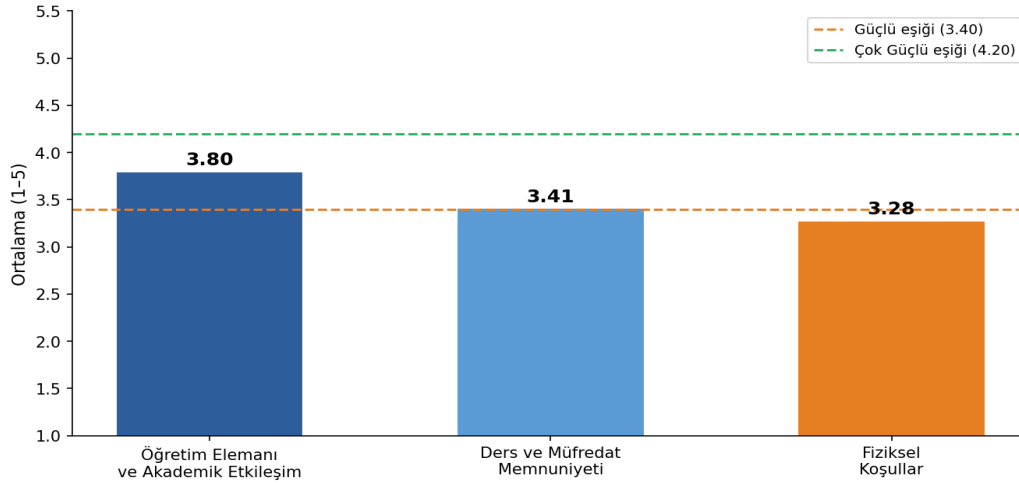
Anket maddeleri üç temel boyut altında gruplandırılmış ve her boyut için aritmetik ortalama hesaplanmıştır. Boyut bazlı temel bilgiler Tablo 5 ve Şekil 3'te sunulmuştur.

Tablo 5. Boyutsal Ortalamalar ve Standart Sapmalar (n = 98)

Boyut	Maddeler	Ort.	SS	Maks.	Min.	Değerlendirme
Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim	O1–O6	3.80	0.76	5.00	1.00	<b>Güçlü</b>
Ders ve Müfredat Memnuniyeti	D1–D9	3.41	0.88	5.00	1.00	<b>Güçlü</b>

Fiziksel Koşullar	F1–F13	3.28	0.81	5.00	1.00	<b>Orta</b>
<b>Genel Ortalama</b>	–	<b>3.50</b>	0.74	5.00	1.00	<b>Güçlü</b>

Not. Boyut ortalamaları ilgili maddelerin bireysel ortalamasından hesaplanmıştır. SS = Standart Sapma.



Şekil 3. Boyut Bazlı Ortalama Puanlar (n = 98). Kesikli çizgiler sınıflandırma eşiklerini göstermektedir.

### Boyut 1: Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim

Bu boyutun ortalaması 3.80 ile "Güçlü" düzeyindedir. Öğretim elemanlarının konu alanındaki yeterliliği (O2 = 4.04) ve ders saatlerini etkin kullanımı (O1 = 3.99) en yüksek puanlı maddelerdir. Sektörden konuk konuşmacı getirilmesi (O5 = 3.81) ve fikir açıklama olanağı (O6 = 3.99) da güçlü alanlardır. Buna karşın öğretim elemanlarına ders dışında ulaşabilme (O4 = 3.24, Orta; SS = 1.16) bu boyuttaki tek "Orta" düzeydeki madde olup danışmanlık erişiminde iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

### Boyut 2: Ders ve Müfredat Memnuniyeti

Bu boyutun ortalaması 3.41 ile "Güçlü" düzeyinde olup 3.40 eşiğine çok yakındır. Dönem başında ders planının açıklanması (D5 = 3.85) bu boyuttaki en güçlü maddedir. Sınav değerlendirmelerinin yapılması (D8 = 3.07, Orta), seçmeli ders yeterliliği (D6 = 3.18, Orta), teorik derslere destek araç gereci (D3 = 3.17, Orta) ve sınav güvenliliği (D9 = 3.29, Orta) ise en düşük puanlı maddelerdir.

### Boyut 3: Fiziksel Koşullar

Bu boyut 3.28 ortalamasıyla "Orta" düzeyindedir ve üç boyut arasındaki en düşük memnuniyeti yansıtmaktadır. Derslik büyüklüğü (F1 = 3.89) ve aydınlatması (F2 = 3.91) en güçlü maddelerdir. Buna karşın fotokopi-kurtasiye hizmetleri (F13 = 2.60, Orta — kritik sınırında), tuvalet-lavabo temizliği (F5 = 2.64, Orta) ve dinlenme alanları (F4 = 2.95, Orta) ölçeğin en kritik fiziksel altyapı sorunlarını yansıtmaktadır.

## 5. Güçlü Yönler

Öğretim elemanlarının konu yeterliliği (O2 = 4.04) ve ders saatlerini etkin kullanımı (O1 = 3.99) ölçeğin tamamındaki en yüksek puanlı maddelerdir. Fikir açıklama olanağı (O6 = 3.99) ve sektör konuk konuşmacıları (O5 = 3.81) da güçlü alanlardır. Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim boyutu (3.80), üç boyut arasında en yüksek memnuniyeti yansıtmakta; yüksek iç tutarlılığı ( $\alpha = .854$ ) ile birlikte öğrencilerin akademik kadrodan genel olarak memnun olduğunu göstermektedir. Derslik büyüklüğü (F1 = 3.89), aydınlatma (F2 = 3.91) ve dönem başı ders planı (D5 = 3.85) da öne çıkan güçlü alanlardır.

## 6. Geliştirme Alanları

Fiziksel Koşullar boyutunun tamamı "Orta" düzeyindedir (3.28). Fotokopi ve kurtasiye hizmetleri (F13 = 2.60) kritik sınırında olup öncelikli müdahale gerektirmektedir. Tuvalet-lavabo temizliği (F5 = 2.64) ve dinlenme alanları (F4 = 2.95) bu boyuttaki diğer kritik geliştirme alanlarıdır. Ders ve Müfredat boyutunda sınav değerlendirme süreçleri (D8 = 3.07), seçmeli ders çeşitliliği (D6 = 3.18) ve teorik derslere destek araç-gereci

(D3 = 3.17) öncelikli izleme alanları olarak değerlendirilmelidir. Öğretim elemanlarına ders dışında erişim (O4 = 3.24) de geliştirme kapsamında yer almaktadır.

## 7. Karşılaştırmalı Analiz

Trabzon Üniversitesi Memnuniyet Anketi Analiz ve Raporlama Rehberi (TÜKK, 2025), önceki yıllarla karşılaştırmalı analiz yapılmasını önermektedir. Bu rapor kapsamında aynı formatta düzenlenmiş önceki dönem kayıtları mevcut olmadığından karşılaştırmalı trend analizi gerçekleştirilememektedir. 2024 yılı verileri arşivlenmiş olup gelecek dönem raporunda bu analiz gerçekleştirilecektir.

## 8. İleri Analizler

Bu bölümde cinsiyet, sınıf düzeyi ve program değişkenlerine göre memnuniyet düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir. Örneklem büyüklüğünün yeterli olması (N = 98) nedeniyle parametrik testler (t-testi, ANOVA) kullanılmıştır.

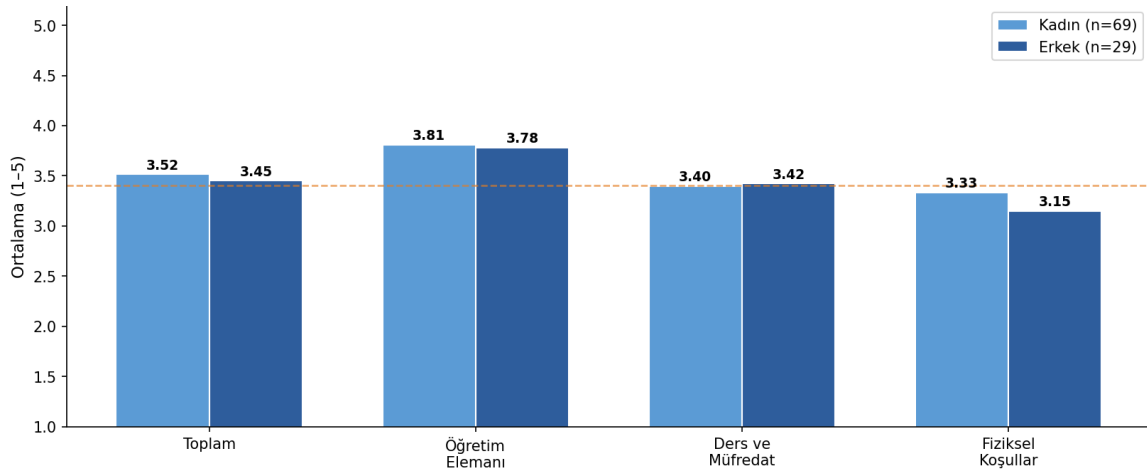
### 8.1 Cinsiyete Göre Karşılaştırma (Bağımsız Örneklem t-Testi)

Memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t-testi ile incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 6'da ve Şekil 4'te sunulmaktadır.

**Tablo 6.** Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuçları

Boyut	Kadın Ort.	SS	Erkek Ort.	SS	t(96)	p	d
Toplam Memnuniyet	3.52	0.77	3.45	0.68	0.39	.695	0.09
Öğretim Elemanı ve Ak. Etkileşim	3.81	0.78	3.78	0.72	0.18	.860	0.04
Ders ve Müfredat Memnuniyeti	3.40	0.93	3.42	0.77	-0.11	.910	0.03
Fiziksel Koşullar	3.33	0.79	3.15	0.86	1.03	.305	0.22

Not. Kadın n = 69, Erkek n = 29. d = Cohen's d etki büyüklüğü. Tüm karşılaştırmalar  $p > .05$ .



**Şekil 4.** Cinsiyete Göre Boyut Ortalamaları Karşılaştırması (Bağımsız Örneklem t-Testi, n = 98).

Cinsiyete göre hiçbir boyutta istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > .05$ ). Fiziksel Koşullar boyutunda kadın öğrencilerin ortalaması (3.33) erkeklerden (3.15) görece yüksek olmakla birlikte etki büyüklüğü küçük düzeyde kalmıştır ( $d = 0.22$ ).

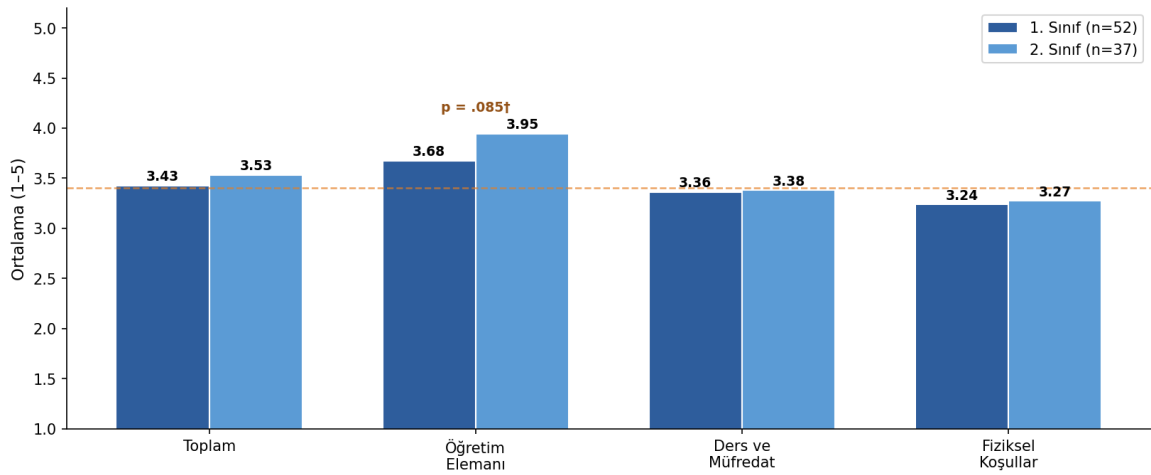
## 8.2 Sınıfa Göre Karşılaştırma (Bağımsız Örneklem t-Testi)

Memnuniyet düzeylerinin sınıf düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t-testi ile incelenmiştir. Uzatmalı öğrenciler ( $n = 9$ ) bu analize dahil edilmemiş, analiz  $n = 89$  üzerinden yürütülmüştür. Analiz sonuçları Tablo 7'de ve Şekil 5'te sunulmaktadır.

**Tablo 7.** Sınıfa Göre Bağımsız Örneklem t-Testi Sonuçları

Boyut	1.Sınıf Ort.	SS	2.Sınıf Ort.	SS	t(87)	p	d
Toplam Memnuniyet	3.43	0.73	3.53	0.63	-0.73	.466	0.16
Öğretim Elemanı ve Ak. Etkileşim	3.68	0.77	3.95	0.65	-1.74	.085	0.38
Ders ve Müfredat Memnuniyeti	3.36	0.88	3.38	0.76	-0.11	.911	0.02
Fiziksel Koşullar	3.24	0.76	3.27	0.74	-0.22	.824	0.05

Not. 1. Sınıf  $n = 52$ , 2. Sınıf  $n = 37$ . Uzatmalı öğrenciler ( $n = 9$ ) dahil edilmemiştir.  $d =$  Cohen's  $d$ . †  $p = .085$  istatistiksel anlamlılık eşliğine yakın, orta düzeyde etki büyüklüğü ( $d = 0.38$ ).



**Şekil 5.** Sınıfa Göre Boyut Ortalamaları Karşılaştırması (Bağımsız Örneklem t-Testi,  $n = 89$ ). †  $p = .085$ .

Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim boyutunda 2. sınıf öğrencilerinin ortalamasının (3.95) 1. sınıf öğrencilerinden (3.68) belirgin biçimde yüksek olduğu görülmektedir ( $t = -1.74$ ,  $p = .085$ ,  $d = 0.38$ ). Bu fark istatistiksel anlamlılık eşliğine ulaşamamış olmakla birlikte orta düzeyde bir etki büyüklüğü sergilemekte ve daha büyük örnekleme anlamlı çıkabilecek bir eğilime işaret etmektedir. 2. sınıf öğrencilerinin öğretim kadrosuyla süreç içinde daha olumlu ilişkiler geliştirdiği ya da öğretim kalitesini daha kapsamlı bir deneyimle değerlendirebildiği düşünülebilir.

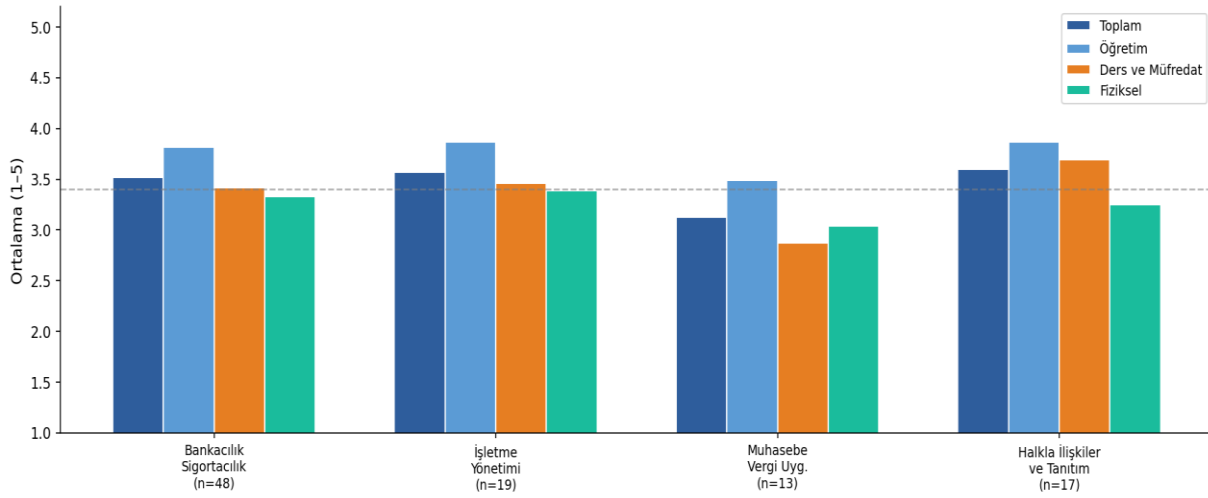
## 8.3 Programa Göre Karşılaştırma (Tek Yönlü ANOVA)

Memnuniyet düzeylerinin programa göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Maliye programı öğrencisi ( $n = 1$ ) analiz ve yorumdan çıkarılmış; analiz dört program üzerine ( $n = 97$ ) yürütülmüştür. Analiz sonuçları Tablo 8'de ve Şekil 6'da sunulmaktadır.

**Tablo 8.** Programa Göre Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Boyut	Bankacılık (n=48)	İşletme (n=19)	Muhasebe (n=13)	Halkla İlişk. (n=17)	F	p	$\eta^2$
Toplam Memnuniyet	3.52 (0.77)	3.57 (0.39)	3.13 (0.51)	3.60 (1.04)	0.95	.418	.029
Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim	3.82 (0.73)	3.87 (0.51)	3.49 (0.50)	3.87 (1.15)	0.96	.414	.030
Ders ve Müfredat Memnuniyeti	3.42 (0.89)	3.46 (0.50)	2.87 (0.80)	3.69 (1.13)	1.74	.163	.054
Fiziksel Koşullar	3.33 (0.91)	3.39 (0.41)	3.04 (0.58)	3.25 (1.01)	0.79	.501	.024

Not. Hücreler Ort. (SS) biçiminde sunulmuştur.  $\eta^2$  = Eta-kare etki büyüklüğü. Tüm karşılaştırmalar  $p > .05$ .

**Şekil 6.** Programa Göre Boyut Ortalamaları Karşılaştırması (Tek Yönlü ANOVA, n = 97). Muhasebe programı tüm boyutlarda en düşük ortalamayı taşımaktadır.

Programa göre hiçbir boyutta istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p > .05$ ); eta-kare değerleri (.024–.054) ihmal edilebilir-küçük etki düzeyine karşılık gelmektedir. Bununla birlikte betimsel düzeyde Muhasebe ve Vergi Uygulamaları programı öğrencilerinin tüm boyutlarda en düşük ortalamaya sahip olduğu dikkat çekmektedir. Bu programın Ders ve Müfredat boyutundaki ortalaması (2.87) tüm program-boyut kombinasyonları arasındaki tek 3.00'ün altında kalan değerdir; program özeli izleme önerilmektedir.

## 9. Açık Uçlu Sorunun Analizi

Anket kapsamındaki açık uçlu soru "Eğitim aldığınız dönemlerin herhangi birinde sorun yaşadığınız bir ders var mıdır?" biçiminde ifade edilmiş olup tüm 98 öğrenci yanıt vermiştir. Analiz sonuçları Tablo 9'da sunulmaktadır.

**Tablo 9.** Açık Uçlu Soru Frekans Dağılımı

İçerik	f	%
Sorun Bildirilmedi (Hayır / Yok / Yaşamadım)	83	84.7
Matematik	7	7.1
Diğer (finansal yönetim, hukuk vb.)	4	4.1
Makro İktisat	—*	—*

İngilizce	1	1.0
Belirtilmemiş / Belirsiz	3	3.1

Not. *f* = Frekans. \*Makro İktisat yanıtları "Diğer" kategorisinde birleştirilmiştir. Bazı yanıtlar birden fazla ders içermektedir.

Öğrencilerin %84.7'si (n = 83) herhangi bir sorunlu ders bildirmemiştir. Sorun bildirenlerin çoğunluğu (%7.1) Matematik dersini belirtmiştir. Diğer dersler (finansal yönetim, hukuk, İngilizce, makro iktisat) düşük frekanslı bireysel bildirimler niteliğindedir. Bu bulgular, Ders ve Müfredat boyutundaki nicel değerlendirmelerle tutarlı biçimde sayısal alanlardaki içerik veya yöntem sorunlarına işaret etmektedir.

## 10. Önceliklendirme ve Risk Analizi

Gelişime açık alanlar yalnızca puan düzeyine değil; kurumsal etki, risk düzeyi ve stratejik önem kriterlerine göre önceliklendirilmiştir (TÜKK, 2025). Tablo 10'da altı alan yer almakta olup iki alan yüksek öncelik, iki alan orta öncelik ve iki alan izleme statüsünde sınıflandırılmıştır. Fotokopi-kırtasiye hizmetleri (F13 = 2.60) kritik sınırında yer almakta ve tuvalet temizliği (F5 = 2.64) ile birlikte en acil müdahaleyi gerektiren alanlar olarak öne çıkmaktadır.

**Tablo 10.** Önceliklendirme ve Risk Matrisi

Alan	Puan	Değerlendirme	Etki	Risk	Öncelik
<b>Fotokopi-kırtasiye hizmetleri (F13)</b>	2.60	Orta	Yüksek	Yüksek	<b>Yüksek</b>
<b>Tuvalet-lavabo temizliği (F5)</b>	2.64	Orta	Yüksek	Yüksek	<b>Yüksek</b>
<b>Dinlenme alanları (F4)</b>	2.95	Orta	Orta	Orta	<b>Orta</b>
<b>Sınav değerlendirme (D8)</b>	3.07	Orta	Orta	Orta	<b>Orta</b>
<b>Öğretim elemanlarına erişim (O4)</b>	3.24	Orta	Orta	Düşük	<b>İzleme</b>
<b>Seçmeli ders çeşitliliği (D6)</b>	3.18	Orta	Orta	Düşük	<b>İzleme</b>

Not. Önceliklendirme; memnuniyet puanı, kurumsal etki ve stratejik önem birlikte değerlendirilerek belirlenmiştir.

## 11. PUKÖ Döngüsüne Dayalı İyileştirme Planı

Yüksek öncelikli alanlar için Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsüne dayalı iyileştirme planı Tablo 11'de sunulmaktadır (TÜKK, 2025). Fotokopi-kırtasiye hizmetleri ve tuvalet temizliği düşük maliyet ve kısa sürede iyileştirilebilir alanlar olduğundan 3 aylık müdahale süresi belirlenmiştir. Dinlenme alanları ve sınav değerlendirme süreci ise farklı paydaşları kapsayan yapısal düzenlemeler gerektirmektedir.

**Tablo 11.** PUKÖ Döngüsüne Dayalı İyileştirme Planı

Sorun/Alan	Planla	Uygula	Kontrol Et	Önlem Al	Hedef	Süre
<b>Fotokopi-kırtasiye hizmetleri (F13)</b>	Mevcut hizmet boşluklarının tespiti	Hizmet öküç nokta ve saatleri düzenleme	Dönemsel hizmet memnuniyet anketi	Hizmet genişletme / tarafı değiştirme	Ort. $\geq$ 3.40	3 ay
<b>Tuvalet-lavabo temizliği (F5)</b>	Temizlik periyodu ve	Temizlik takvimi sıklaştırma	Günlük kontrol kayıdı izleme	Temizlik standartları güncelleme	Ort. $\geq$ 3.40	3 ay

	sorumluluk analizi	ve kontrol formu				
<b>Dinlenme alanları (F4)</b>	Mevcut ortak alan kapasitesinin haritalanması	Mevcut alanların öğrenci odası olarak düzenlenmesi	Kullanım yoğunluğu ve memnuniyet izleme	Fiziksel yatırım planı	Ort. $\geq$ 3.40	9 ay
<b>Sınav değerlendirme (D8)</b>	Mevcut sınav geri bildirim uygulamalarının tespiti	Standart geri bildirim şablonu oluşturma	Dönemsel öğrenci anketi ile uygulama izleme	Öğretim elemanı bilgilendirmesi ve yönergesi	Ort. $\geq$ 3.40	6 ay

Not. PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al. Hedef değerler mevcut ortalama üzerinden belirlenmiştir.

## 12. Sonuç ve Genel Değerlendirme

Vakfikebir Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin 2024 yılı Memnuniyet Anketi'nden elde edilen genel ortalama 3.50 olup bu değer "Güçlü" düzeyine karşılık gelmektedir. Tüm ölçeğin yüksek iç tutarlılığı ( $\alpha = .951$ ) bulguların güvenilirliğini desteklemektedir.

Üç boyut incelendiğinde Öğretim Elemanı ve Akademik Etkileşim boyutu (3.80, Güçlü) en yüksek memnuniyeti yansıtmakta; öğretim elemanlarının bilgi düzeyi ve ders saatlerini etkili kullanımı bu boyutun tabanını oluşturmaktadır. Ders ve Müfredat Memnuniyeti boyutu (3.41, Güçlü) güçlü sınırında seyretmekte; sınav değerlendirme süreçleri ve seçmeli ders çeşitliliği iyileştirme gerektiren alanlar olarak öne çıkmaktadır. Fiziksel Koşullar boyutu (3.28, Orta) ise kurumun en kritik geliştirme alanını oluşturmaktadır.

İleri analizler kapsamında cinsiyet ve sınıf düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmemiştir. 2. sınıf öğrencilerinin Öğretim Elemanı boyutunda görece daha yüksek puan vermesi ( $d = 0.38$ ) daha büyük örneklemelerde anlamlı çıkabilecek bir eğilim olarak gelecek dönem raporunda izlenmelidir. Program bazında Muhasebe ve Vergi Uygulamaları programı öğrencilerinin tüm boyutlarda en düşük ortalamaya sahip olması program özeli bir değerlendirme ihtiyacına işaret etmektedir. Açık uçlu analizde öğrencilerin %84.7'si herhangi bir sorunlu ders bildirmemiş; Matematik dersine ilişkin bildirimler (çe %7.1) ile sayısal alanlardaki içerik sorununun veri olarak kayıt altına alınması gerektiği anlaşılmıştır.

Elde edilen bulgular, Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR) kapsamında ilgili birimlere iletilecektir. Özellikle Fiziksel Koşullar boyutundaki kısa vadeli iyileştirmelerin (fotokopi, tuvalet) bir sonraki dönem anketinde ölçülmesi, iyileştirme etkinliğini doğrudan gösterecektir.

## Kaynaçça

Trabzon Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü. (2025). Trabzon Üniversitesi memnuniyet anketi analiz ve raporlama rehberi.

## Etik Beyan

Bu araştırma, kurumsal kalite değerlendirme süreçleri kapsamında gerçekleştirilmiş olup katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Toplanan veriler gizlilik ilkesine uygun olarak işlenmiş ve yalnızca kurumsal kalite geliştirme amaçlarıyla kullanılmıştır. Kimlik bilgisi içeren hiçbir veri raporlanmamıştır.