

**BANDIRMA
ONYEDİ EYLÜL
ÜNİVERSİTESİ**

**YABANCI DİLLER
YÜKSEKOKULU
2022-2023-2024
ÖĞRENCİ
MEMNUNİYET
ANKETLERİ
KARŞILAŞTIRMALI
RAPORU**

İçindekiler

1.Giriş	1
2.Bulguların Başlıklar Halinde Değerlendirilmesi	2
2.1. Ulaşılabilirlik, İletişim ve İdari Hizmetler	2
2.2. Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar.....	3
2.3. Ölçme ve Değerlendirme Süreçleri	3
2.4. Öğretim Elemanlarının Değerlendirilmesi	4
2.5.Genel Memnuniyet.....	5
3.Sonuç	5

1. Giriş

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sisteminin temel taşlarından biri, öğrencilerin öğrenim süreçlerine ilişkin algılarının ve deneyimlerinin düzenli aralıklarla ölçülmesidir. Öğrencilerin görüş ve değerlendirmeleri, hem akademik programların niteliğinin hem de idari hizmetlerin etkinliğinin doğrudan yansımasıdır. Bu bağlamda Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (YDYO) her yıl düzenli olarak yürütölen **Öğrenci Memnuniyet Anketleri**, yabancı dil hazırlık programının güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koyan önemli bir geri bildirim mekanizmasıdır.

Anketler, öğrencilerin eğitim-öğretim sürecine dair çok boyutlu bir değerlendirme yapmasına imkân tanıyacak şekilde tasarlanmıştır. 2022, 2023 ve 2024 yıllarında uygulanan anketlerde; yönetime ve öğretim elemanlarına ulaşılabilirlik, iletişim ve idari hizmetler, ders ortamı ve kullanılan teknolojiler, ders materyallerinin yeterliliğı, ölçme-değerlendirme sisteminin işleyişı, öğretim elemanlarının ders içi performansı, sınıf ortamı, temizlik ve fiziksel koşullar gibi birçok başlık yer almaktadır. Bununla birlikte öğrencilerin genel memnuniyet algıları ve programın kendi lisans eğitimlerine katkısı hakkındaki düşönceleri de ölçölmüştür.

2022 yılında gerçekleştirilen ilk kapsamlı anket çalışmasında genel memnuniyet oranı %71 düzeyinde bulunmuştur. Bu oran, öğrencilerin yüksekokuldan genel anlamda orta düzeyde memnun olduklarını, ancak özellikle yönetimle iletişim, öğrenci işleri süreçleri ve duyuruların etkinliğı gibi alanlarda iyileştirme beklentilerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Aynı yılın verileri, öğretim elemanlarının öğrencilere karşı olumlu tutum sergilediğini ve bu yönün güçlü bir taraf olarak öne çıktığını da ortaya koymuştur.

2023 yılında yapılan anket sonuçları, genel memnuniyet düzeylerinde gözle görölür bir artışa işaret etmiştir. Bu dönemde birçok başlıkta memnuniyet oranları %75 ile %85 arasında değişmiştir. Öğrenciler özellikle öğretim elemanlarının derse hazırlıklı gelmesini, teknolojiyi etkin biçimde kullanmalarını ve dersleri ilgi çekici kılmalarını yüksek oranda olumlu değerlendirmiştir. Bununla birlikte, dinleme sınavlarının seviyeye uygunluğu ve kullanılan Main Course kitabının konuşma ve yazma becerilerini geliştirme noktasında yetersiz bulunması, müfredat ve materyal alanında öne çıkan sorunlar olmuştur. Bu durum, öğrenci memnuniyetinde genel bir artış yaşanmasına rağmen, ders kitaplarının kapsamı ve sınavların düzeyi konusunda beklentilerin tam olarak karşılanmadığını göstermektedir.

2024 yılı anketine 94 öğrenci katılmış ve bu sayede daha geniş bir veri seti elde edilmiştir. Bulgular, YDYO'nun bazı alanlarda güçlü bir performans sergilediğini teyit etmektedir: sınıfların ve tuvaletlerin temizliğı, derslerde kullanılan teknolojinin etkinliğı ve öğretim elemanlarının derse hazırlıklı olması gibi unsurlar yüksek memnuniyet oranlarıyla öne çıkmıştır. Ancak aynı yıl öğrencilerin özellikle yönetimle iletişim, sorunların çözümüne verilen yanıtlar ve dijital öğrenme süreçleri (online ödev, sanal sınıf kullanımı) konularında tatmin düzeyleri düşük kalmıştır. Bu da öğrenci memnuniyetinde dalgalanmaların olduğunu ve özellikle idari süreçler ile dijital altyapıda sistematik iyileştirme ihtiyacını göstermektedir.

Üç yılın toplam bulguları birlikte değerlendirildiğinde, YDYO'nun öğrencilere sunduğı akademik ortamın ve öğretim elemanlarının ders içi performansının genellikle güçlü algılandığı; buna karşın iletişim, idari süreçler, müfredatın kapsamı ve dijital destek mekanizmalarının geliştirilmesi gerektiğı anlaşılmaktadır. Bu raporun amacı, 2022–2024 arasında yapılan anketlerden elde edilen veriler ışığında öğrenci memnuniyetinin gelişim seyrini ortaya koymak, güçlü yönleri vurgulamak, zayıf yönleri tespit etmek ve akreditasyon süreçlerinde kullanılabilecek iyileştirme önerileri sunmaktır.

2. Bulguların Başlıklar Halinde Değerlendirilmesi

2.1. Ulaşılabilirlik, İletişim ve İdari Hizmetler

Öğrencilerin yüksekokul yönetimi ve idari birimlerle kurdukları iletişim, anketlerin her üç yılında da üzerinde önemle durulan konulardan biri olmuştur. 2022 yılı sonuçları, öğrencilerin yönetimle iletişim kurmada zorluk yaşadıklarını ve idari süreçlerde yeterli bilgilendirme sağlanmadığını ortaya koymuştur. Bu dönemde duyuruların zamanında yapılmaması ve öğrenci işlerine ulaşmada yaşanan aksaklıklar, memnuniyet oranlarının %65–70 bandında kalmasına yol açmıştır.

2023 yılında bu alanda belirli bir iyileşme gözlenmiştir. Yönetim ve öğretim elemanlarına ulaşmada memnuniyet düzeyleri artmış, öğrenciler sorun ve önerilerinin kısmen dikkate alındığını ifade etmiştir. Buna rağmen iletişim süreçleri, diğer başlıklara kıyasla daha düşük memnuniyet oranı ile dikkat çekmiştir.

2024 yılı sonuçları, iletişim ve idari hizmetlerde yeniden bir gerilemeye işaret etmektedir. Özellikle “yönetimin öğrenci sorunlarına duyarlılığı” sorusu ortalama 3,12/5 puanla düşük kalmış; online sistemlerdeki aksaklıklar da bu durumu pekiştirmiştir. Bu veriler, iletişim süreçlerinde sürdürülebilir bir iyileştirme sağlanamadığını ve öğrenci beklentilerinin hâlâ tam anlamıyla karşılanamadığını göstermektedir.

Alt Madde	2022 Sonucu	2023 Sonucu	2024 Sonucu
Yöneticilerle rahatlıkla görüşebilirim	%68 civarı	%71	3,25/5
Yönetim öğrencilerin sorun ve önerilerine duyarlıdır	%65 civarı	%71	3,12/5
Öğretim elemanlarıyla rahatlıkla görüşebilirim	%72	%79	3,45/5
Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur	%75	%83,5	3,88/5
Öğrenci işleri ile kolaylıkla iletişim kurabilirim	%70	%75,8	3,30/5
Duyurular zamanında ve etkin yapılmaktadır	%68–70	%82,2	3,25/5
Haberleşme araçları (e-posta, web vb.) yeterlidir	%72	%73,7	3,40/5
Ara sınav notları zamanında sisteme işlenmektedir	%74	%79,7	3,55/5
Fotokopi ve ders materyalleri kolayca temin edilmektedir	%70	%75,2	3,60/5
Sınıf temizliği düzenli yapılmaktadır	%75	%88,7	4,38/5
Tuvaletlerin temizliği düzenli yapılmaktadır	%73	%88,2	4,22/5
Quiz sonuçlarını sistemden zamanında takip edebiliyorum	%74	%85,7	3,65/5
Devamsızlık durumumu sistemden takip edebiliyorum	%71	%85,5	3,70/5

2.2. Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar

Alt Madde	2022 Sonucu	2023 Sonucu	2024 Sonucu
Derslerde öğretim teknolojisi etkin ve yeterli kullanılmaktadır	%74 civarı	%85,5	4,18/5
Ek materyaller (worksheet) yeterli sayıdadır	%70	%86,5	3,50/5
Ek materyaller kapsamlıdır	%68	%72,5	3,35/5
Main Course dersinde konuların işlenme hızı uygundur	%72	%83,3	3,40/5
Main Course kitabı dinleme becerileri açısından yeterlidir	%68	%72,5	3,10/5
Main Course kitabı okuma becerileri açısından yeterlidir	%70	%75,2	3,30/5
Main Course kitabı konuşma becerileri açısından yeterlidir	%67	%70,2	3,05/5
Main Course kitabı yazma becerileri açısından yeterlidir	%68	%72,7	3,20/5
Yazma ödevleri öğrenmeye katkı sağlamaktadır	%71	%78,5	3,45/5
Kitap seviyeme uygundur	%72	%78,7	3,40/5
Online ödevler için sanal sınıfa kaydolmakta sorun yaşamıyorum	%68	%78,5	3,15/5
Sınıf ortamı (arkadaş ilişkileri) dil öğrenimime katkı sağlıyor	%70	%74	3,30/5
Eğitim İngilizce seviyemin gelişimine katkı sağladı	%72	%79,7	3,50/5
Eğitim yerleştiğim programa katkı sağlayacak	%71	%75,2	3,45/5

2022 yılı sonuçları, akademik ortamın genel olarak kabul edilebilir düzeyde olduğunu, ancak ders materyalleri ve kitap içeriklerinin kapsam açısından öğrencilerin beklentilerini tam karşılamadığını göstermiştir. Teknoloji kullanımı ve ders hızının uygunluğu olumlu bulunmuş; ancak özellikle Main Course kitabının konuşma ve yazma becerilerine katkısı sınırlı değerlendirilmiştir.

2023 yılı bulguları, bu alanda dikkate değer iyileşmelerin yaşandığını ortaya koymuştur. Öğretim teknolojilerinin etkin kullanımı %85 oranında memnuniyet sağlamış, ek materyallerin sayısı yeterli bulunmuştur. Bununla birlikte, materyallerin kapsamı, kitapların konuşma ve dinleme becerilerine katkısı öğrencilerce zayıf değerlendirilmiştir. Dolayısıyla teknolojik altyapı güçlü bir alan iken, içerik ve müfredat boyutunda öğrencilerin beklentileri karşılanamamıştır.

2024 yılı sonuçları ise akademik ortamın ve fiziksel koşulların güçlü yanlarını bir kez daha teyit etmiştir. Dersliklerin teknolojik donanımı ve sınıf temizliği en yüksek puanları almıştır. Buna karşın, öğrenciler ders kitaplarının içerik açısından kısıtlı olduğunu, özellikle konuşma ve dinleme becerilerine katkısının sınırlı kaldığını ifade etmiştir. Online ödev süreçlerinde ve

sanal sınıf kullanımında yaşanan teknik sorunlar da memnuniyet düzeyini düşüren etkenler arasında olmuştur.

2.3. Ölçme ve Değerlendirme Süreçleri

Alt Madde	2022 Sonucu	2023 Sonucu	2024 Sonucu
Sınavlar adil ve objektif değerlendirilmiştir	%70 civarı	%85,7	3,25/5
Ödevlerle ilgili faydalı dönüt almaktayım	%72	%83,7	3,40/5
Başarı grafiğimi takip edebiliyorum	%71	%80,0	3,45/5
Konuşma sınavları seviyeme uygundur	%70	%79,2	3,35/5
Dinleme sınavları seviyeme uygundur	%68	%67,0	3,05/5
Yazma sınavları seviyeme uygundur	%71	%79,7	3,25/5
Online ödevler eksiklerimi görmeme katkı sağlamaktadır	%72	%66,0	3,20/5
Sınav notlarım gerçek başarı düzeyimi yansıtmaktadır	%70	%70,2	3,15/5

2022 yılı, ölçme ve değerlendirme süreçlerinde öğrencilerin güven algısının sınırlı olduğunu ortaya koymuştur. Sınavların adil ve objektif değerlendirildiğine dair inanç %70 seviyesinde kalmış, ödevlerden alınan dönütlerin yeterliliği de benzer şekilde sınırlı bulunmuştur.

2023 yılı bu alanda en yüksek iyileşmenin yaşandığı dönem olmuştur. Öğrencilerin büyük bölümü sınavların adil olduğunu (%85,7) ve ödev dönütlerinin faydalı olduğunu (%83,7) belirtmiştir. Ancak dinleme sınavları yalnızca %67 oranında memnuniyet sağlamış, programın zayıf yönlerinden biri olarak kayda geçmiştir.

2024 yılı bulguları, öğrencilerin ölçme-değerlendirme sistemine dair güven algısında yeniden gerilemeye işaret etmektedir. Sınavların başarıyı yansıttığına dair ortalama 3,15/5 gibi sınırlı bir memnuniyet düzeyi rapor edilmiştir. Notların sisteme zamanında işlenmesi olumlu değerlendirilse de, sınavların öğrencilerin gerçek becerilerini yansıtmadığına dair şüphelerin devam ettiği anlaşılmaktadır.

2.4. Öğretim Elemanlarının Değerlendirilmesi

Alt Madde	2022 Sonucu	2023 Sonucu	2024 Sonucu
Sorulara açık, net ve tatmin edici cevap verir	%78 civarı	%86,7	4,00/5
Derste ilgiyi canlı tutar ve katılımı sağlar	%80	%87,0	4,05/5
Sınavları ve ödevleri adil değerlendirir	%79	%89,0	4,10/5
Ders anlatım ve teknolojiyi etkin biçimde kullanır	%81	%90,0	4,20/5
Öğrencilerin derse katılımını eşit sağlar	%80	%85,0	4,00/5

Alt Madde	2022 Sonucu	2023 Sonucu	2024 Sonucu
Derse zamanında ve düzenli girer	%82	%91,7	4,15/5
Öğrencilerin hepsine eşit mesafededir	%80	%87,7	4,10/5
Ders saatlerini etkili biçimde kullanır	%81	%92,0	4,18/5

2022 yılı bulguları, öğretim elemanlarının öğrenciler nezdinde yüksek oranda olumlu algılandığını göstermiştir. Öğretim elemanlarının sorulara açık yanıtlar vermesi, derse hazırlıklı olması ve öğrencilerle olumlu ilişkiler kurması, yüksek memnuniyet oranlarıyla öne çıkmıştır.

2023 yılı bu tabloyu daha da güçlendirmiştir. Öğrenciler öğretim elemanlarının zamanında derse girmesi, teknolojiyi etkin kullanması, sınav ve ödevlerde adil davranması gibi hususlarda %85–92 aralığında memnuniyet bildirmiştir. Bu durum, YDYO’nun en güçlü yönlerinden birinin öğretim kadrosu olduğunu ortaya koymuştur.

2024 yılı sonuçları da benzer şekilde öğretim elemanlarının güçlü performansını teyit etmektedir. Öğrenciler, derslerin işlenişi, teknolojik donanım kullanımı, derse hazırlık ve eşit davranış konularında yüksek memnuniyet puanları vermiştir. Öğretim elemanları, üç yıl boyunca istikrarlı biçimde öğrenci memnuniyetinin en güçlü alanını oluşturmuştur.

2.5. Genel Memnuniyet

Yıl	Genel Memnuniyet Oranı
2022	%71
2023	%78
2024	%75

Üç yılın genel memnuniyet sonuçları, öğrencilerin yüksekokula ilişkin algılarında dalgalı bir seyir olduğunu göstermektedir. **2022 yılında %71** olarak kaydedilen genel memnuniyet, **2023 yılında %78’e** yükselmiş, **2024 yılında ise %75** seviyesinde kalmıştır.

Bu dalgalanma, yüksekokulun güçlü yönleri (öğretim elemanları, fiziksel ortam, teknoloji kullanımı) ile zayıf yönleri (idari iletişim, materyal kapsamı, ölçme-değerlendirme güvenilirliği) arasındaki dengenin değişkenliğini yansıtmaktadır. Genel memnuniyetin en çok öğretim elemanlarının performansı sayesinde ayakta tutulduğu; buna karşın idari süreçler ve müfredat boyutunda sürekli bir iyileştirme ihtiyacının bulunduğu görülmektedir.

3. Sonuç

2022–2024 yılları öğrenci memnuniyet anketleri, Yabancı Diller Yüksekokulu’nda eğitim-öğretim süreçlerinin genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Özellikle öğretim elemanlarının hazırlıklı oluşu, derslerde teknolojinin etkin kullanımı ve sınıf içi öğrenme ortamının elverişliliği öğrenciler tarafından yüksek memnuniyetle belirtilmiştir. Ders materyallerinin bazı dil becerilerine katkısı sınırlı kalsa da, öğrencilerin genel dil gelişimine ve akademik ilerlemelerine katkı sağladığı yönündeki algı üç yıl boyunca korunmuştur. Genel memnuniyet oranlarının 2022’de %71, 2023’te %78 ve 2024’te %75 düzeyinde seyretmesi, öğretim faaliyetlerinde istikrarlı bir kalite çizgisine ulaşıldığını göstermektedir.