

TÖMER Öğrenci Memnuniyet Anketi

Bulguların Değerlendirilmesi ve Kurumsal Gelişim Önerileri

Araştırmanın Amacı ve Sonucu

Bu rapor, dil öğretim faaliyetleri, öğretici performansı, idari hizmetler ve sosyal olanaklara ilişkin öğrenci değerlendirmelerini açıklamak ve kurumsal iyileştirme önceliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmada 29 katılımcının yanıtı bulunmaktadır.

Bulgular, öğrencilerin eğitim deneyimini genel olarak olumlu değerlendirdiğini göstermektedir. Öğreticinin iletişimi, yapıcı tutumu ve dersleri yürütmesi belirgin güçlü yönlerdir. Kurumsal bilgilendirme, fiziksel koşullar ve dil becerilerine yönelik uygulamaların geliştirilmesi öncelikli çalışma alanlarıdır.

Temel gösterge	Sonuç
Genel memnuniyet ve tavsiye etme maddesi	4,61 / 5; 28 geçerli yanıt
Bu maddeye olumlu yanıt verenler	24 kişi; %85,7
En yüksek alan ortalaması	Öğretici değerlendirmesi: 4,49 / 5
En düşük madde ortalaması	Web sayfası ve duyurular: 3,89 / 5
Veri kontrolünde öncelik	13 kodlu anketin büyük ölçüde eksik olması

Sonuçları okurken

Sıfır kodları 1–5 yanıt ölçeğinin dışında olduğundan puan hesaplamalarına alınmamıştır. Sıfırların boş yanıt mı yoksa veri giriş sorununu mu temsil ettiği asıl formlardan doğrulanmalıdır. Dikkat kontrolü maddeleri ve açık uçlu yanıtların tema kodları memnuniyet puanlarına katılmamıştır.

Rapor sırasıyla veri ve yöntem, katılımcı profili, nicel bulgular, nitel bulgular, veri kalitesi, iyileştirme önerileri ve tüm maddelerin sonuçlarını sunmaktadır.

Veri Kaynakları ve Hesaplama Yöntemi

Puanlamaya Alınan Maddeler

M1–M30 arasındaki 30 maddeden M11 ve M19 dikkat kontrolü maddeleridir. Bu iki madde çıkarıldığında 28 memnuniyet maddesi kalmaktadır. M31 açık uçlu görüşün kategorik kodudur ve sayısal ölçek puanı değildir.

Geçerli madde yanıtları 1, 2, 3, 4 ve 5 değerleridir. Olumlu yanıt 4 veya 5, kararsız yanıt 3, olumsuz yanıt 1 veya 2 olarak tanımlanmıştır. Olumlu yanıt yüzdesi, ilgili maddedeki 4 ve 5 yanıtlarının toplamının o maddeye geçerli yanıt veren kişi sayısına bölünmesiyle hesaplanmıştır.

Alan Ortalamaları

Program alanı M1–M8; dil becerileri M9, M10, M12 ve M13; öğretici alanı M14–M18 ve M20–M24; idari hizmetler, fiziksel imkânlar ve sosyal faaliyetler alanı M25–M29 olarak ele alınmıştır. Anketin dördüncü grubundaki M30, genel değerlendirmeyi ayrı göstermek amacıyla bu alan ortalamasından ayrılmıştır.

Önce her katılımcının ilgili alandaki geçerli yanıt ortalaması, ardından bu kişi ortalamalarının aritmetik ortalaması alınmıştır. Bir alan puanının hesaplanması için alan maddelerinin en az %80'ine geçerli yanıt verilmesi koşulu uygulanmıştır. Bu, rapor için seçilen bir analiz kuralıdır; ölçeğin doğrulanmış puanlama standardı değildir. Her alan için 28 katılımcı koşulu sağlamıştır.

Yorumun Kapsamı

Sonuçlar betimsel niteliktedir. Alanların geçerliği ve güvenilirliği bu raporda sınanmamış, gruplar arasında anlamlılık testi yapılmamıştır. Ortalama farkları istatistiksel olarak kanıtlanmış farklar veya nedensel ilişkiler olarak yorumlanmamalıdır.

Katılımcı Profili ve Temsil Kapsamı

Değişken	Kategori	Sayı	Yüzde
Dil seviyesi	C1	22	%75,9
Dil seviyesi	B2	6	%20,7
Dil seviyesi	0 kodlu	1	%3,4
Cinsiyet	Erkek	16	%55,2
Cinsiyet	Kadın	13	%44,8
Yaş	18–25	28	%96,6
Yaş	26–30	1	%3,4
Eğitim	Lise	26	%89,7
Eğitim	Lisans	3	%10,3

Yüzdelerin paydası 29 katılımcıdır. Eğitim alanındaki “Lise” kaydının sonundaki boşluk analiz sırasında kaldırılmış ve bu kayıt lise kategorisiyle birlikte sayılmıştır. Dil seviyesindeki 0 geçerli bir kur kategorisi değildir.

Ülke Alanının Dağılımı

Kazakistan 14 kişi (%48,3), Azerbaycan 6 kişi (%20,7), Afganistan ve Mali ikişer kişi (%6,9), Endonezya, Filistin, İran, Özbekistan ve “Ahıska Türk” kategorileri birer kişidir (%3,4). Kazakistan ve Azerbaycan kategorileri birlikte grubun %69,0’ını oluşturmaktadır.

“Ahıska Türk” bir ülke adıyla aynı türden kategori olmadığından ülke değişkeninin sınıflaması tutarlı değildir. Kaynak yanıt korunarak, ülke ve kimlik bilgisi gerekiyorsa ayrı değişkenler olarak düzenlenmelidir.

Bulgular Kimleri Temsil Ediyor?

Araştırma ağırlıklı olarak 18–25 yaşındaki, lise mezunu ve C1 düzeyindeki öğrencilerin deneyimini yansıtmaktadır. A1, A2 ve B1 düzeylerinde katılımcı bulunmadığı için başlangıç ve orta düzey öğrencilerin memnuniyeti hakkında çıkarım yapılamaz.

Yaş ve eğitim grupları çok dengesizdir. Dil düzeyinde B2 grubunda yalnızca 6 kişi bulunmaktadır. Bu nedenle gruplar arasında görülebilecek sayısal farklar dikkatle ele alınmalı; özellikle tek kişilik veya çok küçük alt gruplar hakkında genelleyici yorum yapılmamalıdır.

Toplam öğrenci sayısı, davet edilen kişi sayısı ve örnekleme yöntemi bilinmediğinden katılım oranı ve temsil gücü hesaplanamamaktadır. Sonuçlar öncelikle yanıt veren öğrenciler için geçerlidir.

Nicel Bulguların Ayrıntılı Değerlendirilmesi

Değerlendirme alanı	Kişi sayısı	Ortalama
Öğreticinin değerlendirilmesi	28	4,49
Program, materyaller ve zaman planlaması	28	4,27
İdari hizmetler, fiziksel ve sosyal olanaklar	28	4,23
Dil becerilerini geliştirme çalışmaları	28	4,09

Öğreticinin Değerlendirilmesi

Öğretici alanı 4,49 ortalamayla en yüksek değerlendirmeyi almıştır. Sınıf yönetimi ve etkili iletişim maddesi M21’de ortalama 4,71; olumlu yanıt oranı %92,9’dur. Öğreticinin yapıcı tutumu M17 ve ders zamanını etkili kullanması M24 için ortalama 4,61’dir. Bu sonuçlar, öğrencilerin öğreticinin yaklaşımını ve ders yürütmesini güçlü bulduğunu göstermektedir.

Motivasyon ve ilgi oluşturma maddesi M16’nın ortalaması 4,33; düzenli geri bildirim maddesi M20’nin ortalaması 4,39’dur. Bu maddeler de olumlu değerlendirilmiştir; yine de öğrenci

katılımını artıran çalışmalar ve kişiye yönelik geri bildirim uygulamaları geliştirilebilir. Yüksek memnuniyet, tek başına nesnel öğrenme başarısının kanıtı değildir.

Program ve Materyaller

Program alanının ortalaması 4,27'dir. Sınıf içi uygulama ve ödevlerin pekiştirici etkisi M8'de 4,57 ile öne çıkmaktadır. Günlük ders planlaması M3'te 4,37; toplam kurs süresi M2'de 4,28'dir. Öğrenciler derslerin organizasyonunu ve pratik çalışmaların yararını genel olarak olumlu değerlendirmektedir.

Kitap alıştırmalarına ilişkin M6 ortalaması 4,07'dir. Bu sonuç yetersizlik anlamına gelmez; ancak uygulama ve ödevlerin daha güçlü değerlendirilmesi, kitap alıştırmalarını öğrenci ihtiyaçlarına uygun ek etkinliklerle desteklemenin yararlı olabileceğini düşündürmektedir.

Dil Becerilerine Yönelik Çalışmalar

Konuşma etkinlikleri 4,04; yazma 4,07; dinleme 4,11; okuma ve kelime çalışmaları 4,14 ortalama sahiptir. Beceriler arasındaki farklar küçüktür. Konuşma çalışmalarında olumlu yanıt oranı %75,0'dır. Eşli çalışmalar, küçük grup görevleri ve her öğrenciye konuşma fırsatı sunan ders düzenlemeleri değerlendirilebilir.

Bu maddeler becerilerdeki ölçülmüş ilerlemeyi değil, derslerdeki etkinliklere ilişkin algıyı göstermektedir. Öğrenme kazanımlarını değerlendirmek için kur başı ve kur sonu performanslarının uygun ölçütlerle karşılaştırılması gerekir.

Kurumsal Hizmetler ve Genel Memnuniyet

Kurumsal Bilgilendirme

Web sayfası ve duyurulara ilişkin M25, 3,89 ile en düşük madde ortalamasına sahiptir. 27 geçerli yanıtın 20'si olumlu (%74,1), 4'ü kararsız (%14,8), 3'ü olumsuzdur (%11,1). Bu dağılım, bilginin güncelliği, açıklığı ve öğrencilere ulaşması konusunda geliştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

M25 birden çok özelliği birlikte değerlendirdiği için sorunun kaynağı doğrudan belirlenmemektedir. Duyuruların güncelliği, bulunabilirliği ve anlaşılabilirliği ayrı kısa sorularla incelenebilir.

Fiziksel Koşullar ve İdari Yaklaşım

Fiziksel koşullara ilişkin M28 ortalaması 4,04; olumlu yanıt oranı %71,4'tür. 28 kişinin 4'ü kararsız, 4'ü olumsuz görüş bildirmiştir. Aydınlatma, temizlik, sıcaklık, sınıf genişliği ve teknolojik donanım aynı maddede yer aldığından her başlık ayrı kontrol edilmelidir.

İdari personelin çözüm odaklı ve nazik yaklaşımı M27’de 4,50; kayıt ve belgelendirme bilgilendirmesi M26’da 4,37 ortalama sahiptir. Bu durum, personelle kurulan ilişkinin kurumsal duyuru kanallarından daha olumlu değerlendirildiğini düşündürmektedir. Mevcut farkların anlamlılığı sınanmamıştır.

Sosyal ve Kültürel Faaliyetler

M29’da faaliyetlerin dil pratiği ve uyuma katkısı 4,36 ortalama ile olumlu değerlendirilmiştir. Geçerli yanıt veren 28 kişinin 24’ü (%85,7) olumlu görüş bildirmiştir. Açık uçlu görüşlerde görülen yetersizlik bildirimleri, faaliyetlerin yararı ile sayısının veya çeşitliliğinin ayrı değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.

Genel Memnuniyet ve Tavsiye Etme

M30 yanıtı	Sayı	Geçerli yanıt yüzdesi
Kesinlikle katılıyorum	23	%82,1
Katılıyorum	1	%3,6
Kararsızım	3	%10,7
Katılmıyorum	0	%0,0
Kesinlikle katılmıyorum	1	%3,6

M30 ortalaması 4,61; olumlu yanıt oranı %85,7’dir. Bir sıfır kodlu kayıt dışarıda tutulmuştur. Yüksek genel memnuniyetin yanında bir öğrencinin belirgin olumsuz değerlendirmesi ve üç öğrencinin kararsızlığı da dikkate alınmalıdır. Madde iki yargı içerdiği için memnuniyet ile tavsiye etme davranışı ayrı ayrı ölçülmüş sayılmaz.

Nitel Görüşlerin Değerlendirilmesi

M31, açık uçlu görüşlerin 1–10 arasındaki tema kodlarıyla kaydedildiği değişkendir. Sayılar büyüklük veya memnuniyet düzeyi ifade etmez. Bu nedenle M31 için ortalama, standart sapma ve benzeri ölçek istatistikleri yorumlanmamalıdır.

Kod	Tema	Sayı
1	Olumlu öğretmen tutumu	7
2	Olumsuz öğretmen tutumu	1
3	Olumlu yönetim tutumu	3
4	Olumsuz yönetim tutumu	1

Kod	Tema	Sayı
5	Ders materyalleri yeterli	0
6	Ders materyalleri yetersiz	1
7	Fiziksel ortam yeterli	0
8	Fiziksel ortam yetersiz	2
9	Sosyal etkinlikler yeterli	1
10	Sosyal etkinlikler yetersiz	4
0	Kodlama anahtarında tanımlanmamış	9

Nicel Bulgularla Birlikte Yorum

Olumlu öğretmen tutumu 7 kayıtle en sık görülen temadır ve öğretici alanındaki yüksek puanlarla uyumludur. Sıfır dışındaki 20 kaydın 11'i olumlu, 9'u olumsuz temalardadır. Bu dağılım genel memnuniyet oranı değildir; açık uçlu sorunun öneri ve şikâyet istemesi, iyileştirme beklentilerinin burada yoğunlaşmasına yol açmış olabilir.

Sosyal etkinlikleri yetersiz bulan dört kaydın M29 yanıtları 5, 2, 5 ve 3'tür. İki katılımcı etkinliklerin katkısını çok olumlu değerlendirirken yeterlilik konusunda olumsuz tema koduna sahiptir. Etkinliklerin yararlı, fakat sayıca veya çeşitlilik açısından yetersiz bulunması olası bir açıklamadır; özgün ifadeler olmadan kesinleştirilemez.

Kodlamanın Sınırları

Excel'de özgün açık uçlu metinler bulunmadığından tema atamalarının doğruluğu doğrulanamamaktadır. Her katılımcıya tek bir kod atanmıştır. Bir yanıt birden fazla konu içeriyorsa çoklu kodlama yapılması gerekir. Kod 0'ın boş yanıt mı, kodlanamayan ifade mi olduğu açıklığa kavuşturulmalıdır. Hiç görülmeyen bir olumlu tema, o konuda memnuniyet bulunmadığını göstermez.

Veri Kalitesi ve Sonuçların Sağlamlığı

Sıfır Kodları Ve Eksik Yanıtlar

28 memnuniyet maddesinde toplam 812 olası yanıtın 34'ü (%4,2) sıfır kodludur. Bunların 26'sı 13 kodlu katılımcıya aittir. Bu katılımcı yalnızca M1 ve M2'ye yanıt vermiş görünmektedir. Diğer altı katılımcıda toplam sekiz sıfır vardır. Bu dağılım, eksiklerin çoğunun tek bir ankette yoğunlaştığını göstermektedir.

Madde istatistikleri her maddenin geçerli yanıtlarıyla hesaplanmıştır. Bu nedenle M2’de 29, çoğu maddede 28, bazı maddelerde 27 ve M18’de 26 geçerli yanıt vardır. Alan ortalamalarında %80 tamamlama kuralı nedeniyle 13 kodlu kayıt yer almamıştır. Kaynak form görülmeden bu kayıt tamamen silinmemelidir.

Dikkat Kontrolü Yanıtları

M11’i altı kişi, M19’u üç kişi işaretlemiştir; iki kişi her ikisini de işaretlemiştir. En az bir kontrol maddesini işaretleyen yedi katılımcının kodları 6, 9, 17, 25, 26, 27 ve 29’dur. Her iki maddeyi işaretleyenler 9 ve 17 kodlu katılımcılardır. Bu durum yönergeye uyulmadığını gösterir, fakat tek başına bütün yanıtların geçersiz olduğunu kanıtlamaz.

M30 için karşılaştırma	Geçerli n	Ortalama	Olumlu
Tüm geçerli yanıtlar	28	4,61	%85,7
Kontrol maddesi işaretleyenler hariç	21	4,76	%90,5

İkinci hesap yalnızca duyarlılık incelemesidir. Yedi katılımcı çıkarıldığında genel olumlu yönelim sürmektedir; ancak daha yüksek ortalama elde etmek için katılımcı elenmemelidir. Dışlama ölçütleri açıkça gerekçelendirilmeli ve iki analiz birlikte gösterilmelidir.

Diğer Sınırlılıklar

Üç katılımcı 28 memnuniyet maddesinin tamamına 5 vermiştir. Bu örüntü güçlü memnuniyeti veya yanıt verme eğilimini yansıtabilir; tek başına veri silme gerekçesi değildir. Yüksek puanlarda yoğunlaşma, daha küçük deneyim farklarının görünmesini zorlaştırabilir.

Örnekleme küçüktür ve gruplar dengesizdir. Ölçeğin güvenilirliği, faktör yapısı ve ölçüm geçerliği değerlendirilmemiştir. Tüm maddelerin olumlu yönde ve bazılarının birden fazla yargıyla kurulması da yorumları sınırlar. Bu araştırmadan öğretim yöntemlerinin başarıya neden olduğu sonucu çıkarılamaz.

İyileştirme Önerileri ve Sonuç

Önce Veri Düzeninin Tamamlanması

13 kodlu anketin asıl formu kontrol edilmeli; sıfırların tanımı yazılı bir veri sözlüğünde belirtilmelidir. Dikkat kontrolü maddeleri memnuniyet puanlarından ayrılmalı, katılımcı dışlama kararları kayıt altına alınmalıdır. Nitel görüşlerin özgün metinleri kodlarla eşleştirilmeli ve gerekirse çoklu tema kodlaması yapılmalıdır.

Kurumsal Bilgilendirme ve Fiziksel Koşullar

Web sayfası ve duyurular için düzenli güncelleme sorumluluğu tanımlanmalıdır. Kayıt, ders programı, sınav, belge ve etkinlik bilgileri kolay bulunabilir ve anlaşılır biçimde sunulmalıdır. Sonraki ölçümde öğrencinin bilgiyi bulabilmesi ve anlayabilmesi ayrı izlenebilir.

Sınıflarda sıcaklık, aydınlatma, temizlik, kapasite ve teknolojik donanım ayrı başlıklarla kontrol edilmelidir. Öğrencilerden hangi koşulun öğrenmelerini zorlaştırdığını belirtmeleri istenmeli ve iyileştirmeler bu geri bildirimlerle ilişkilendirilmelidir.

Öğrenme Etkinlikleri ve Sosyal Faaliyetler

Konuşma etkinliklerinde her öğrenciye düşen aktif süreyi artıran eşli ve küçük grup çalışmaları değerlendirilebilir. Yazma çalışmalarında somut geri bildirim, dinlemede farklı materyaller ve okumada seviyeye uygun metin çeşitliliği artırılabilir. Başarılı bulunan uygulama ve ödev örnekleri öğretmenler arasında paylaşılabilir.

Sosyal etkinlikler için katkı, sıklık, çeşitlilik ve katılabilme durumu ayrı sorulmalıdır. Katılımı sınırlayan zamanlama veya erişim sorunları araştırılmalıdır. Yalnızca etkinlik sayısı değil, öğrencilerin katılımı ve algıladığı yarar da izlenmelidir.

Anketin Geliştirilmesi

“Son derece”, “tam anlamıyla” ve “en üst düzeyde” gibi ifadeler sadeleştirilmeli; her maddede tek bir yargı sorulmalıdır. Genel memnuniyet ve tavsiye etme iki maddeye ayrılmalıdır. Gerekli sorularda “Deneyimlemedim / Uygulanamaz” seçeneği sunulmalı ve bu yanıtlar ölçek puanından ayrı tutulmalıdır. Farklı dil düzeylerindeki öğrencilerle anlaşılabilirlik kontrolü yapılmalıdır.

Genel Değerlendirme

Araştırma, katılımcıların kurum deneyimini olumlu değerlendirdiğini ve öğreticiyle kurulan ilişkinin güçlü olduğunu göstermektedir. Kurumsal gelişim açısından öncelik, bu güçlü yönü korurken bilgilendirme kanallarını, fiziksel ortamı ve uygulama olanaklarını geliştirmektir. Sosyal faaliyetlerde olumlu katkı ile yeterlilik beklentisi birlikte ele alınmalıdır. Bulgular, veri kodları doğrulandıktan sonra katılımcı grubunun özellikleri ve araştırmanın sınırlılıkları belirtilerek raporlanmalıdır.

Ek A Madde Sonuçları Program ve Beceriler

Madde başlıkları okunabilirlik için kısaltılmıştır. Ortalama 1–5 ölçeğindedir. Olumlu yanıt oranı, geçerli yanıtlar içinde 4 veya 5 verenlerin yüzdesidir. Sıfır kodları hesaplama alınmamıştır.

Madde	Değerlendirilen özellik	n	Ort.	Olumlu
M1	Haftalık ders programının yeterliliği	28	4,29	%82,1
M2	Toplam kurs süresinin uygunluğu	29	4,28	%82,8
M3	Günlük ders saatleri ve süreleri	27	4,37	%85,2
M4	Mola sürelerinin yeterliliği	28	4,21	%75,0
M5	Ders kitabının seviyeye uyumu	28	4,21	%75,0
M6	Kitap alıştırmalarının pekiştirici niteliği	28	4,07	%75,0
M7	Ek basılı ve dijital materyaller	28	4,21	%78,6
M8	Uygulama ve ödevlerin katkısı	28	4,57	%89,3
M9	Konuşma etkinlikleri	28	4,04	%75,0
M10	Yazma çalışmaları	28	4,07	%75,0
M12	Okuma ve kelime çalışmaları	28	4,14	%82,1
M13	Dinleme etkinlikleri	28	4,11	%78,6

Hesaplama Örneği

M9'da 28 geçerli yanıtın toplamı 113'tür. Ortalama $113 / 28 = 4,04$ olarak hesaplanmıştır. 4 veya 5 veren 21 kişinin oranı $21 / 28 \times 100 = \%75,0$ 'dır. Sıfır kodlu yanıt ortalamaya veya geçerli yanıt paydasına eklenmemiştir.

M11 ve M19 bilinçli olarak bu tablolarda bulunmamaktadır. Bu iki madde, boş bırakma yönergesine uyumu kontrol etmek için kullanılmıştır.

Ek B Madde Sonuçları Öğretici ve Kurum

Madde başlıkları okunabilirlik için kısaltılmıştır. Ortalama 1–5 ölçeğindedir. Olumlu yanıt oranı, geçerli yanıtlar içinde 4 veya 5 verenlerin yüzdesidir. Sıfır kodları hesaplamaya alınmamıştır.

Madde	Değerlendirilen özellik	n	Ort.	Olumlu
M14	Kur başında bilgilendirme	28	4,54	%82,1
M15	Öğreticinin hazırlıklı olması	28	4,46	%82,1
M16	Motivasyon ve ilgi oluşturma	27	4,33	%77,8
M17	Olumlu ve yapıcı öğretici tutumu	28	4,61	%85,7
M18	Sorulara açık ve anlaşılır yanıt	26	4,54	%88,5

Madde	Değerlendirilen özellik	n	Ort.	Olumlu
M20	Dil gelişimine yönelik geri bildirim	28	4,39	%78,6
M21	Sınıf yönetimi ve etkili iletişim	28	4,71	%92,9
M22	Yöntem ve eğitim araçlarının kullanımı	27	4,37	%88,9
M23	Eşit ve adil yaklaşım	28	4,39	%82,1
M24	Ders zamanını etkili kullanma	28	4,61	%89,3
M25	Web sayfası ve duyurular	27	3,89	%74,1
M26	Kayıt ve belgelendirme bilgilendirmesi	27	4,37	%77,8
M27	İdari personelin yaklaşımı	28	4,50	%85,7
M28	Dersliklerin fiziksel koşulları	28	4,04	%71,4
M29	Sosyal faaliyetlerin katkısı	28	4,36	%85,7
M30	Genel memnuniyet ve tavsiye	28	4,61	%85,7