**2019-2020 AKADEMİK YILI GÜZ DÖNEMİ EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU**

‘Öğrenci Memnuniyet Anketi’ Eğitim Bilimleri Enstitüsü’ne bağlı Programlarda lisansüstü öğrenim gören 41 öğrenciye uygulanmıştır. Uygulanan anketin sonuçlarını şöyle değerlendirmek mümkündür:

Öğrencilerden ilk olarak “Enstitü bünyesinde faaliyet gösteren, öğrencisi olduğunuz lisansüstü programda şu ana kadar almış olduğunuz dersler kapsamında aşağıda sıralanan konular hakkındaki görüşlerinizi belirtiniz.” yönergesine bağlı olarak bağlı oldukları Programı akademik çerçevede değerlendirmeleri istenmiştir. Öğrenciler, bu yönergenin alt başlıkları olan soru ve yönergelerle ‘aldıkları dersleri, öğretim üyelerini, derslerin içeriklerini, yöntem ve teknikleri, öğretim üyesi-öğrenci iletişimini vb.’ değerlendirmiştir. Anketlerde öğretim üyesi-öğrenci ilişkilerinin ‘iyi’ olduğu, öğretim üyelerinin dersin içeriğine hâkim oldukları, öğrencileri derse etkin olarak katabildikleri, demokratik bir öğrenme ortamı oluşturdukları genel bir eğilim olarak ortaya konulmuştur. Öğrencilerin dikkat çektiği başlıca konulardan biri bazı derslerde ‘düz anlatım’ yönteminin uygulandığı ve yöntem/teknik anlamında çeşitlilik sağlanması gerektiğidir. Ayrıca derslerde öğrenme ortamının bir parçası olarak ‘internete erişim’le ilgili bazı sorunlarla karşılaşıldığına az da olsa vurgu yapılmaktadır. Ayrıca az da olsa bazı öğrencilerin bazı derslerde sınav ve sunumlarla ilgili takvimin önceden belirlenmesinden kaynaklı sıkıntıların olduğuna ve ölçme-değerlendirme ölçütlerinin açık olmadığına dikkat çekilmiştir.

Anketin ikinci bölümü “Enstitümüz ile ilgili kurumsal ilişkilerinize dair soruları yanıtlayınız.” Şeklindeki yönerge ve bu yönergenin alt başlıklarından oluşmakladır. Öğrenciler Enstitü ile kurumsal iletişim konusunda çoğunlukla ‘olumlu’ görüş belirtmişlerdir. Enstitüden başlıca beklentilerden birisi, ders dışında akademik, sosyal, kültürel etkinliklerin gerçekleştirilmesi ve öğrencilerin bu etkinliklere yönlendirilmesi ile ilgilidir. Ayrıca öğrencilerle ilgili bilgilendirmelerin çeşitli yollarla daha hızlı yapılması gerektiğine vurgu yapılmıştır Bu bölümde “Enstitü ile ilgili kurumsal iletişiminizde Enstitünün veya öğrencisi olduğunuz anabilim dalının eksik olduğunu veya geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz başlıca 3 konuyu yazıp açıklayınız.” yönergesine bağlı olarak ‘Anabilim Dalı’na dair de bir değerlendirme yapmaları söz konusudur. Bu değerlendirmede öne çıkan başlıca öge, ‘ders programlarının güncellenmesi’, bazı ‘ders içeriklerinin yeniden ele alınması ve düzenlenmesi’ ve öğrencilere sunulan ‘seçmeli ders’lerin çeşitlendirilmesi ile ilgilidir. Bazı öğrenciler de ‘tez danışmanları’nın çok daha önce belirlenmesi gerektiğine dikkat çekmiştir.

Anketin üçüncü bölümü, “Akademik faaliyetlerin programlanması kapsamında aşağıdaki konular hakkındaki görüşlerinizi belirtiniz.” Yönergesinden oluşmaktadır ve bu yönerge doğrultusunda öğrencilerin genel görüşü, olumludur. Çoğu öğrenci, derslerin hafta içi 17.00’den sonra yapılmasının çalışanlar için iyi bir uygulama olduğuna vurgu yapmıştır. Çok az da olsa bazı öğrenciler, derslerin akşam olmasının ve her güne bir ders konulmasının hafta içinde kampüse geliş gidişlerde kendileri için yorucu olduğunu ifade etmişlerdir.

Anketin dördüncü bölümü, “Akademik danışmanınız, derse giren öğretim üyeleri ve idari personel ile ilgili aşağıdaki konular hakkında görüşlerinizi belirtiniz.” yönergesi “a İhtiyaç olduğunda ulaşabilme, b. İletişim kurabilme, c. Bilgilendirme ve yönlendirme ve d. Varsa eklemek istediğiniz diğer görüşleriniz” şeklindeki alt başlıklardan oluşmaktadır. Bu bölümde öğrencilerin geneli ‘olumlu’ görüş belirtmiştir. Özellikle sosyal medyanın ve grup iletişim ortamlarının çok etkin kullanılmasının Enstitü ve öğretim üyeleriyle iletişim konusunda kendileri için ‘iyi’ olduğunu vurgulamışlardır.

Anketin beşinci bölümü “Enstitümüzün eğitime destek kapsamında sunduğu olanaklarla ilgili olarak aşağıda sıralanan konular hakkındaki görüşlerinizi belirtiniz.” yönergesiyle öğrencilerden ‘derslikler, bilgisayar laboratuvarları ve bilgisayarda kurulu yazılımlar/uygulamalar, internete ulaşma, uygulama laboratuvarları ve fotokopi hizmetleri’ gibi öğrenme ortamları ve materyallerini değerlendirmeleri istenmiştir. Bu bölümde öğrencilerin dikkat çektiği noktalardan başlıcası, bazı dersliklerde bilgisayarların yavaş çalışıyor olması, programların güncel olmayışı ve internete ulaşmada/internet kullanımında zaman zaman sıkıntıların yaşanıyor olmasıdır.

Anketin altıncı bölümü “Başkent Üniversitesi Bağlıca Yerleşkesi’nde öğrencilere sağlanan diğer olanaklar hakkındaki görüşlerinizi belirtiniz.” Yönergesinden oluşmaktadır. Öğrenciler, kütüphaneyi etkin kullandıklarını ve ‘iyi’ hizmet aldıklarını belirtmişlerdir. Bazı öğrenciler Öğrenci İşleri’nde zaman zaman işlerini halledememekten ya da birimin yavaş işlemesinden yakınmaktadırlar. Bu bölümde dikkat çeken noktalardan birisi bazı öğrencilerin Psikolojik Danışmanlık Merkezi ile Kariyer Yönlendirme Merkezi ile ilgi bilgilerinin olmayışıdır.

Anketin yedinci bölümünde “Başkent Üniversitesi’ne ulaşım ile ilgili aşağıdaki konular hakkında görüşlerinizi belirtiniz.” yönergesiyle ‘ulaşım hizmetleri’ne dair değerlendirme istenmiştir. Bu bölümde öğrencilerin genel beklentisi, akşam saatlerinde servis sayısının artırılması ve kalkış saati aralıklarının (1saatten yarım saate düşürülmesi) azaltılmasıdır.

Anketin sekizinci bölümünde “Üniversitede öğrencilere sunulan etkinlikler hakkında görüşlerinizi belirtiniz.” yönergesiyle öğrencilerden düzenlenen bilimsel, kültürel, sosyal vb. etkinliklerle ilgili görüş belirtmeleri istenmiştir. Öğrencilerin kampüse akşam saatlerinde gelmesinden dolayı etkinliklerle ilgili görüş belirtemedikleri ya da düzenlenen etkinliklerle ilgili bir eksiklik olduğunu belirttikleri görülmüştür (Etkinlikler gün içerisinde gerçekleştirilmektedir).

Anketin dokuzuncu bölümünü oluşturan “Eğitim Bilimleri Enstitüsünün genel imajı hakkındaki görüşleriniz nelerdir?” sorusuna öğrencilerin verdiği cevap genellikle ‘olumlu’dur (Birkaç ankette Enstitünün imajı ‘yetersiz’ ya da ‘orta’ olarak değerlendirilmiştir). Enstitümüzün eğitim-odaklı yapısına/anlayışına, çağdaş eğitimi öncelemesine ve toplumdaki ‘iyi’ imajına vurgu yapılmıştır

Anketin onuncu bölümünde öğrencilere “Enstitümüzün beğendiğiniz başlıca üç yönü nedir?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen cevaplarda “sağlıklı iletişim, öğretim üyelerinin kalitesi/akademik ve entelektüel birikimlerinin yüksek oluşu, ders içerikleri, kütüphane, eğitim-odaklılık, öğrenci-merkezlilik, servis imkânı, BUOBS-MOODLE uygulamalarının etkin kullanımı, ulaşılabilirlik, profesyonellik, görünürlük” gibi değerlendirmeler yapılmıştır.

Anketin on birinci bölümünde öğrencilere “(Varsa) Enstitümüzün beğenmediğiniz başlıca üç yönü nedir? Bunları belirtiniz.” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen cevaplarda “Öğrenci İşleri birimiyle ilgili işlerde yaşanan aksaklıklar, dönem sonu ders değerlendirmelerinde dikkat çekilmesine rağmen bazı öğretim üyeleriyle ilgili değişikliklerin olmaması, temizliğin yetersizliği, 17.00’den sonra yiyecek ve içeceğe ulaşmada yaşanılan sıkıntılar, akşam saatlerinde köpeklerin başıboş dolaşmaları, Eğitim Fakültesi binasının hemen önündeki merdivenlerin onarılmaması ve bina girişindeki aydınlatmaların yetersizliği, servis otobüsü kalkış saatleri, fotokopi hizmetlerinin yetersizliği, seçmeli derslerin sayısında ve çeşitliğindeki yetersizlik” gibi değerlendirmeler yapılmıştır.

Ayrıca anketin son bölümüne ait “(Varsa) Diğer görüşlerinizi belirtiniz.” yönergesine karşılık yazılan değerlendirmelerden başlıcası, bundan sonraki dönemler için anketin ‘online’ uygulanmasıdır.

**2019-2020 AKADEMİK YILI BAHAR DÖNEMİ**

**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU**

2019-2020 akademik yılı bahar döneminde ‘Öğrenci Memnuniyet Anketi’, Eğitim Bilimleri Enstitüsü’ne bağlı Programlarda lisansüstü öğrenim gören 71 öğrenciye, çevrimiçi (online) olarak uygulanmıştır. 2019-2020 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi, bütün dünyada olduğu gibi, ülkemizde de etkisini derinden hissettiren koronavirüs salgını nedeniyle, YÖK’ün kararı ve belirlediği esaslar doğrultusunda ‘uzaktan öğretim’ biçiminde gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla öğrencilere uygulanan memnuniyet anketi, özellikle salgın sürecinde yeni bir uygulama olarak hayata geçirdiğimiz ‘uzaktan öğretim’e yönelik memnuniyeti değerlendirmek amaçlı olmuştur. Mayıs 2020’de uygulanan anketin sonuçlarını şöyle değerlendirmek mümkündür:

İlk olarak “Dersiniz hangi uzaktan öğretim yöntemi ile devam ediyor?” sorusuyla öğrencilerden, öğrenim gördükleri dersler için öğretim üyelerince hangi tür uzaktan öğretim yöntemi seçildiğini belirtmeleri istenmiştir. Böylece derslerde ‘ayrı zamanlı (asenkron)’, ‘eşzamanlı (senkron)’ ve ‘karma ayrı zamanlı (asenkron)+eşzamanlı (senkron)’ yapıların kullanılma durumunu görmek, uzaktan öğretimin dayandığı yöntemlerin ağırlığını ortaya koymak ve çıkan sonuçlara göre yeni yönlendirmelerde bulunmak amaçlanmıştır. Bu soruya gelen cevaplara bağlı olarak denilebilir ki Enstitümüz bünyesinde yürütülen derslerin çoğunda, ‘eşzamanlı (senkron)’ ve ‘karma ayrı zamanlı (asenkron)+eşzamanlı (senkron)’ bir yöntem hayata geçirilmiştir. Bazı derslerde tek başına ‘ayrı zamanlı (asenkron)’ yöntemin kullanıldığı görülmüştür. 2020-2021 akademik yılı güz döneminde ‘uzaktan verilecek derslerin hiçbirinde tek başına ‘ayrı zamanlı (asenkron)’ yöntemin kullanılmaması yönünde tedbirler alınacaktır.

Anketin ikinci sorusu “Dersiniz için sizce eşzamanlı (senkron) ve ayrı zamanlı (asenkron) işleyiş yeterli mi?” şeklindedir. 70 öğrencinin cevapladığı bu soruda 52 kişi, “Her ikisi de yeterli.”; 8 kişi, “Eşzamanlı (senkron) dersler daha çok olmalı.”; 2 kişi, “Ayrı zamanlı (asenkron) materyaller daha çok olmalı.”, 2 kişi, “Ayrı zamanlı (asenkron) eğitim yeterlidir.”; 6 kişi ise “Her ikisi de yetersiz.” şeklinde cevap vermiştir. Dolayısıyla öğrencilerin çoğunluğu ‘ayrı zamanlı (asenkron)’, ‘eşzamanlı (senkron) ve ‘karma ayrı zamanlı (asenkron)+eşzamanlı (senkron)’ yapıda işlenilen derslerden memnun kalmıştır. Anket üzerinden bazı öğrencilerimizden gelen talep doğrultusunda 2020-2021 akademik yılı güz döneminde ‘uzaktan öğretim’in ‘karma ayrı zamanlı (asenkron)+eşzamanlı (senkron)’ şeklinde yapılandırılması kadar, ders saati, ders materyali, yöntem ve teknikler vb. bakımından çok daha zengin içeriklerle yapılandırılması hususunda çok daha dikkatli olunacaktır.

Anketin üçüncü sorusu, “Derste kullandığınız eşzamanlı (senkron) ders aracını seçiniz.” şeklindedir. Bu soru aracılığıyla öğretim üyelerinin ‘uzaktan öğretim’ sürecinde kullandıkları çevrimiçi (online) ortamların neler olduğunu belirlemek istenmiştir. Soruya verilen cevaplar göstermiştir ki öğretim üyelerince çoğunlukla ‘Adobe Connect (Başkent Üniversitesi ÖİYS-Moodle içerisindeki canlı ders aracı)’ programı tercih edilmiştir. Ayrıca öğretim üyeleri Zoom, Microsoft Teams ve Skype gibi programları kullanmıştır.

Anketin dördüncü sorusu, “Derste kullandığınız eşzamanlı (senkron) ders aracını nasıl değerlendirirsiniz?” şeklindedir. Bu soruya 13 kişinin verdiği ‘Eşzamanlı (senkron) ders yapılmıyor’ şeklinde verilen cevabın dışında kalan 58 kişiden 56’sı ‘Memnunum.’ cevabı verirken 2 kişi ‘memnuniyetsizlik’ini ifade etmiştir. Yukarıda ifade edildiği üzere, verilen cevaplardan yola çıkarak 2020-2021 akademik yılı güz döneminde ‘uzaktan öğretim’ sürecinde hiçbir derste tek başına ‘ayrı zamanlı (asenkron)’ yöntemin kullanılmaması yönünde tedbirler alınacaktır.

Anketin beşinci sorusu “Bu dersin işlenişi esnasında Moodle ve diğer eşzamansız (asenkron) destek platformlarının kullanılmasında yaşadığınız sorunlar nelerdir? Nelerin düzeltilmesini istersiniz?” şeklindedir. Bu soruya verilen 71 cevaptan 5’i “Yoğunluk nedeniyle bazı zamanlarda Moodle üzerinden giriş yapamıyorum.” şeklindedir. Geriye kalan öğrencilerde ise genel bir memnuniyet söz konusudur. Moodle’a girişte sıkıntı yaşanmadığı ifade edilmiştir. Zaten dönem içerisinde, Üniversitemiz Moodle’nın etkin kullanımına dair pek çok eylem gerçekleştirilmiş, hizmet içi eğitimler verilmiş; çeşitli seminerlerle öğretim üyelerinin uzaktan öğretim yeterliliklerinin yukarılara taşınması amaçlanmıştır.

“Dersin sorumlusu öğretim elemanı ile hangi yolla iletişim kuruyorsunuz?” şeklindeki altıncı soruya çoğunlukla “e-posta, whatsapp, Moodle” cevabı verilmiştir ve öğretim üyelerinin çoğunlukla öğrencileriyle etkileşim halinde oldukları ve bunun için de farklı iletişim araçlarını kullandıkları görülmüştür.

Anketin son sorusu “Bu derse yönelik uzaktan öğretim ile ilgili genel memnuniyet düzeyinizi nasıl tanımlarsınız?” şeklindedir. Bu soruda öğrencilerden almış oldukları derse dair genel memnuniyetlerini 1’den 5’e kadar bir puan vererek değerlendirmeleri istenmiştir. 71 öğrencinin verdiği cevabın puansal dağılımı şöyledir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Puan** | **Puanı Veren Kişi Sayısı** | **Puanın Toplam Memnuniyet İçerisindeki Oranı** |
| 5 Puan | 50 Kişi | %69,4 |
| 4 Puan | 8 Kişi | %11,1 |
| 3 Puan | 6 Kişi | %8,3 |
| 2 Puan | 2 Kişi | %2,7 |
| 1 Puan | 5 Kişi | %6,9 |

Bu tablodan da anlaşılacağı gibi öğrencilerin (71 öğrenci) %70’i aldıkları derse yönelik uzaktan öğretim uygulamalarına dair memnuniyetini ‘pek iyi’, % 11’i ‘iyi’ % 9’u ‘orta’, %3’ü zayıf, % 7’si ise çok zayıf şeklinde değerlendirmiştir. Tabii ki de 2020-2021 eğitim-öğretim yılında, ‘pekiyi’ ve ‘iyi’ şeklindeki memnuniyet oranını yukarılara taşımak birincil amaçlarımızdan biri olacaktır.