

DPÜ TÖMER Uluslararası Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirme ve Kapsamlı İyileştirme Raporu

1. Amaç ve kapsam

Bu rapor, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezinde öğrenim gören uluslararası öğrencilerin eğitim-öğretim süreçleri, öğretim elemanları, öğretim programı ve yöntemler, ölçme-değerlendirme uygulamaları, kurumsal hizmetler ve genel memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerini bütüncül biçimde değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Anket, 14–24 Ekim 2025 tarihleri arasında 46 öğrencinin katılımıyla uygulanmıştır. Veri toplama aracı, 5’li Likert tipinde 22 kapalı uçlu madde ile bir açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Anketin Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanmış olması, farklı dil düzeylerindeki öğrencilerin sürece katılımını kolaylaştıran olumlu bir uygulamadır.

2. Katılımcı profili

Katılımcıların %65,2’si erkek, %32,6’sı kadındır. Öğrencilerin yaşları ağırlıklı olarak 19–22 aralığında yoğunlaşmaktadır. Katılımcılar Çad, Yemen, Sudan, Kongo, Kazakistan, Gabon, Filistin, Cezayir ve Afganistan başta olmak üzere farklı ülkelerden gelmektedir.

Katılımcıların;

- %37’si B1,
- %34,8’i B2,
- %13’ü A1,
- %13’ü A2,
- %2,2’si C1 düzeyindedir.

Öğrencilerin %58,7’sinin üç dönem veya daha uzun süredir TÖMER’de eğitim görüyor olması, sonuçların kurumu yeterince tanıyan öğrencilerin deneyimlerine dayandığını göstermektedir. Bununla birlikte C1 düzeyinde yalnızca bir öğrencinin bulunması nedeniyle kur düzeyleri arasında karşılaştırma yapılırken dikkatli olunmalıdır.

3. Genel sonuç

Ankette yer alan 22 maddenin raporda belirtilen madde ortalamaları üzerinden hesaplanan **genel ortalama 3,94/5** düzeyindedir. Bu değer, öğrenci memnuniyetinin genel olarak olumlu olduğunu; ancak bazı hizmet alanlarında iyileştirme ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir.

Değerlendirme alanı	Ortalama
Öğretim elemanları	4,31
Öğretim süreci	4,03
Öğretim programı ve yöntemler	3,87
Ölçme ve değerlendirme	3,84
Kurumsal hizmetler ve genel memnuniyet	3,65
Genel ortalama	3,94

Sonuçlar, merkezin en güçlü yönünün **öğretim elemanlarının yeterliği ve öğrenciye yönelik yaklaşımı**, geliştirmeye en açık alanının ise **kurumsal hizmetler, sosyal etkinlikler ve bazı ölçme-değerlendirme uygulamaları** olduğunu ortaya koymaktadır.

4. Bulguların yorumlanması

4.1. Öğretim süreci

Öğretim süreci boyutunun ortalaması **4,03** olarak hesaplanmıştır. Öğrencilerin;

- %73,9'u ders sürelerini yeterli,
- %76,1'i günlük ders saati sayısını uygun,
- %78,2'si derslerin işleniş hızını uygun bulmaktadır.

Bu bulgular, derslerin süresi, yoğunluğu ve işleniş hızının öğrencilerin büyük çoğunluğunun öğrenme ihtiyaçlarıyla uyumlu olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte ders süreleri konusunda yaklaşık her dört öğrenciden birinin kararsız veya olumsuz görüş belirtmesi, özellikle başlangıç düzeyleri ile ileri düzeylerde farklılaştırılmış uygulamalara ihtiyaç olabileceğini düşündürmektedir.

4.2. Öğretim elemanları

Öğretim elemanları boyutu **4,31 ortalama ile anketin en güçlü alanıdır**. En yüksek puan alan maddeler şunlardır:

- Öğretmenlerin derse hazırlıklı gelmesi: **4,48**
- Öğrencilerin Türkçe konuşmaya teşvik edilmesi: **4,41**
- Öğretmenlerin öğrencilerle iyi iletişim kurması: **4,30**
- Öğrenci ihtiyaçlarının dikkate alınması: **4,22**
- Kullanılan yöntemlerin dersi anlaşılır hâle getirmesi: **4,15**

Öğrencilerin %91,3'ünün öğretmenlerin derse hazırlıklı geldiğini belirtmesi, öğretim elemanlarının mesleki hazırlık ve sorumluluk düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin Türkçe konuşmaya teşvik edilmesi de iletişimsel dil öğretimi bakımından önemli bir güçlü yön olarak değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte öğretmenlerin kullandığı yöntemlerin dersi anlaşılır hâle getirdiği maddesinde öğrencilerin %21,7'sinin kararsız kalması, öğretim yöntemlerinin öğrenci düzeyi, öğrenme hızı ve bireysel farklılıklara göre çeşitlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

4.3. Öğretim programı ve yöntemler

Bu boyutun ortalaması **3,87**'dir. Öğrenciler programı genel olarak olumlu değerlendirmiştir. Ancak diğer boyutlarla karşılaştırıldığında memnuniyetin daha düşük olduğu görülmektedir.

Öne çıkan sonuçlar şöyledir:

- Programın dil becerilerini geliştirmesi: **3,91**
- Ders materyallerinin yeterliliği: **3,89**
- Dört becerinin dengeli öğretilmesi: **3,63**

- Etkinliklerin öğrenmeye katkısı: **4,00**
- Teknolojinin etkili kullanılması: **3,93**

En dikkat çekici sonuç, dört temel dil becerisinin dengeli öğretilmesine ilişkin maddedir. Grafikteki sayılara göre 12 öğrenci “tamamen katılıyorum”, 13 öğrenci “katılıyorum” cevabını vermiştir. Buna göre olumlu görüş oranı yaklaşık **%54,4** düzeyindedir. Öğrencilerin %32,6’sının kararsız olması, okuma, dinleme, konuşma ve yazma becerilerinin ders programında görünür ve dengeli biçimde dağıtılması gerektiğine işaret etmektedir.

Ders materyallerini yetersiz bulanların oranının %17,3 olması da ders kitabının yanında seviyeye uygun okuma metinleri, dinleme kayıtları, çalışma yaprakları ve dijital materyallerin artırılması gerektiğini göstermektedir.

4.4. Ölçme ve değerlendirme

Ölçme ve değerlendirme boyutunun ortalaması **3,84** olmakla birlikte maddeler arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır.

- Sınav sonuçlarının zamanında açıklanması: **4,43**
- Sınav geri bildirimlerinin öğrenmeyi desteklemesi: **4,09**
- Sınavların öğrenilenleri doğru ölçmesi: **3,59**
- Sınavların adil ve anlaşılır olması: **3,24**

Sınav sonuçlarının zamanında açıklanması, kurumun güçlü yönlerinden biridir. Öğrencilerin %89,2’si sonuçların zamanında açıklandığını belirtmiştir.

Buna karşılık öğrencilerin yalnızca %50’si sınavları adil ve anlaşılır bulmuştur. %28,3’lük bir grup ise bu görüşe katılmamıştır. Bu nedenle rapordaki “sınavların öğrenciler tarafından adil bulunduğu” yönündeki değerlendirme ihtiyatla ele alınmalıdır. **3,24 ortalama, bu alanın açık bir iyileştirme önceliği olduğunu göstermektedir.**

Öğrencilerin sınavların zorluk düzeyi, sınav süreleri ve sınav uygulamaları konusunda açık uçlu görüş bildirmesi de bu sonucu desteklemektedir.

4.5. Kurumsal hizmetler ve genel memnuniyet

Bu alanın ortalaması **3,65** ile diğer boyutlardan daha düşüktür.

- Fiziki ortamın yeterliliği: **3,87**
- İdari personelin ilgisi: **3,96**
- Sosyal ve kültürel etkinliklerin yeterliliği: **3,02**
- Genel TÖMER memnuniyeti: **3,80**
- TÖMER’i başkalarına tavsiye etme: **3,59**

Öğrencilerin %73,9’u fiziki ortamı yeterli, %67,4’ü idari personeli ilgili bulmaktadır. Bu durum, fiziki koşulların ve idari iletişimin genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Bununla birlikte sosyal ve kültürel etkinlikler anketin en düşük puanlı alanıdır. Öğrencilerin %43,5’i etkinlikleri yeterli bulurken aynı orandaki öğrenci grubu etkinlikleri yetersiz

bulmuştur. **3,02 ortalama**, öğrenciler arasında belirgin bir görüş ayrılığı olduğunu göstermektedir.

Genel olarak öğrencilerin %65,2'si TÖMER'den memnun olduğunu belirtirken TÖMER'i başkalarına tavsiye edeceğini belirtenlerin oranı %56,5'tir. Genel memnuniyet ile tavsiye etme oranı arasındaki fark; öğrencilerin kurumun eğitim hizmetlerinden memnun olmakla birlikte ücretler, sınavlar, devamsızlık uygulamaları ve sosyal etkinlikler gibi konularda çekinceler taşıdığını göstermektedir.

5. Açık uçlu görüşlerin değerlendirilmesi

Ücretler ve ekonomik erişilebilirlik

Öğrenciler kurs ve sınav ücretleri, tekrar kurs maliyetleri ve kantin fiyatlarının yüksekliği konusunda görüş bildirmiştir. Bu durum, öğrencilerin eğitim hizmetinden duyduğu memnuniyetin yalnızca akademik kaliteye değil, ekonomik koşullara da bağlı olduğunu göstermektedir.

Ücretler kurumun tek başına belirleyebileceği bir alan olmayabilir. Bununla birlikte öğrencilere ücretlerin kapsamı, ödeme takvimi ve tekrar kurs süreçleri hakkında şeffaf ve çok dilli bilgilendirme yapılması, olumsuz algının azaltılmasına katkı sağlayabilir.

Sınavlar ve devamsızlık

Öğrenciler sınavların zorluk düzeyi, sınav süresinin yeterliliği ve devamsızlık kurallarının katılığı konusunda olumsuz görüş bildirmiştir. Devamsızlık kuralları ilgili yönergeye dayansa da öğrencilerin bu uygulamaları yalnızca kur başında değil, eğitim sürecinin farklı aşamalarında da açık biçimde anlaması önemlidir.

Buradaki temel sorun, kuralların varlığından çok öğrencilerin kuralların gerekçesini, hesaplama yöntemini ve sonuçlarını ne ölçüde anladığıdır. Bu nedenle yazılı bilgilendirmenin yanında örnek olaylar ve görsel çizelgelerle açıklama yapılmalıdır.

Sosyal ve kültürel etkinlikler

Öğrenciler sosyal ve kültürel etkinliklerin artırılmasının motivasyon, aidiyet ve sosyal uyumlarını destekleyeceğini belirtmiştir. Ayrıca öğrencilerin ders dışındaki etkinliklere katılımının düşük, ders saatleri içinde etkinlik beklentisinin ise yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Bu sonuç, yalnızca etkinlik sayısının artırılmasının yeterli olmayacağını; etkinliklerin zamanı, içeriği, ulaşım imkânı ve öğrenci tercihleri dikkate alınarak planlanması gerektiğini göstermektedir.

6. Kurumun güçlü yönleri

1. Öğretim elemanlarının hazırlıklı ve sorumluluk sahibi olması

2. Öğrencilerin Türkçe konuşmaya teşvik edilmesi
3. Öğrenci-öğretmen iletişiminin olumlu olması
4. Ders süreleri ve ders işleniş hızının genel olarak uygun bulunması
5. Sınav sonuçlarının zamanında açıklanması
6. Sınav sonrasında geri bildirim verilmesi
7. Fiziki ortamın büyük ölçüde yeterli bulunması
8. Öğrencilerin önemli bir bölümünün kurumu genel olarak olumlu değerlendirmesi

7. Geliştirmeye açık alanlar

1. Sınavların adil ve anlaşılır olduğuna ilişkin öğrenci algısı
2. Sınavların öğrenme kazanımlarını doğru ölçmesi
3. Okuma, dinleme, konuşma ve yazma becerilerinin dengeli dağılımı
4. Ders materyallerinin çeşitliliği ve erişilebilirliği
5. Sosyal ve kültürel etkinliklerin sayısı, niteliği ve zamanlaması
6. Kurs ve sınav ücretlerine ilişkin ekonomik erişilebilirlik algısı
7. Devamsızlık kurallarının öğrenciler tarafından anlaşılması
8. Genel memnuniyetin kurumu tavsiye etme davranışına dönüştürülmesi

8. İyileştirme eylem planı

İyileştirme alanı	Planlanan faaliyet	Sorumlu birim	Süre	Başarı göstergesi
Sınavların adil ve anlaşılır olması	Sınav belirtke tabloları, dereceli puanlama anahtarları ve örnek soru kitapçıkları hazırlanması	Sınav Komisyonu	Her kur öncesi	Madde ortalamasının en az 3,70'e yükselmesi
Sınavların kazanımlarla uyumu	Soru-kazanım eşleştirme matrisi ve soru moderasyon toplantısı yapılması	Eğitim-Öğretim ve Sınav Komisyonu	Her sınav öncesi	Ölçme maddesindeki olumsuz görüşlerin %15'in altına düşmesi
Dört becerinin dengeli öğretimi	Haftalık beceri dağılım çizelgesi hazırlanması ve öğretmenler tarafından işlenmesi	Eğitim-Öğretim Komisyonu	Bir sonraki kur	Dört beceri maddesi ortalamasının 3,90'a yükselmesi
Materyal çeşitliliği	Seviyelere göre dijital materyal havuzu, dinleme kayıtları ve çalışma yapıtları oluşturulması	Materyal Geliştirme Komisyonu	Bir eğitim dönemi	Materyal memnuniyetinin en az %75 olması
Sosyal ve kültürel etkinlikler	Öğrenci tercih anketine dayalı dönemlik etkinlik takvimi hazırlanması	Sosyal-Kültürel İşler ve Rehberlik Birimi	Her dönem	Etkinlik ortalamasının en az 3,70 olması

İyileştirme alanı	Planlanan faaliyet	Sorumlu birim	Süre	Başarı göstergesi
Etkinliklere katılım	Etkinliklerin bir bölümünün derslerle ilişkilendirilmesi; katılım belgesi ve öğrenci görevleri verilmesi	Rehberlik ve Öğrenci Kulüpleri	Sürekli	Etkinliklere katılım oranının en az %60 olması
Devamsızlık bilgilendirmesi	Çok dilli görsel devamsızlık rehberi, örnek hesaplama tablosu ve öğrenci bilgilendirme formu hazırlanması	İdari Birim ve Rehberlik Servisi	Kur başlangıcı	Devamsızlık kaynaklı itirazların azalması
Ücret algısı	Ücret kalemleri ve ödeme süreçleri hakkında şeffaf bilgilendirme yapılması; mevzuat kapsamında taksit ve destek seçeneklerinin incelenmesi	Merkez Müdürlüğü	Eğitim yılı başı	Ücret konulu şikâyetlerin azalması
İzleme ve değerlendirme	Anketin her dönem tekrarlanması; sonuçların kur, eğitim süresi ve öğrenci profiline göre karşılaştırılması	Kalite Komisyonu	Her dönem sonu	İyileştirme faaliyetlerinin kanıtlarıyla raporlanması

9. Veri doğrulama notu

Anket raporunun resmî süreçlerde ve akreditasyon dosyasında kullanılmasından önce bazı sayısal ifadelerin düzeltilmesi gerekmektedir:

- Birinci maddede grafikte 20 öğrenci ve %43,5 “tamamen katılıyorum” görünmesine rağmen metinde 16 öğrenci yazılmıştır.
- On birinci maddede 12 öğrenci, 46 katılımcı içinde %26,1’e karşılık gelmektedir; metindeki %36,1 ifadesi hatalıdır. Buna bağlı olarak olumlu görüş oranı %64,4 değil, yaklaşık **%54,4** olmalıdır.
- On dördüncü maddede 12 kararsız öğrenci %26,1’e karşılık gelmektedir; metindeki %23,1 ifadesi düzeltilmelidir.

Bu düzeltmeler raporun güvenilirliği, hesaplamaların izlenebilirliği ve akreditasyon kanıtlarının tutarlılığı açısından önemlidir.

10. Sonuç

Anket sonuçları, DPÜ TÖMER’de yürütülen Türkçe öğretiminin genel olarak başarılı ve öğrenciler tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Özellikle öğretim elemanlarının derse hazırlığı, öğrenciyle iletişimi, Türkçe konuşmayı teşvik etmesi ve sınav sonuçlarının zamanında açıklanması merkezin öne çıkan güçlü yönleridir.

Bununla birlikte ölçme-değerlendirmede adalet ve açıklık algısı, dört temel dil becerisinin dengeli öğretimi, sosyal-kültürel etkinlikler, ekonomik erişilebilirlik ve devamsızlık süreçlerinin anlaşılması konularında sistematik iyileştirmelere ihtiyaç bulunmaktadır. Bu alanlarda gerçekleştirilecek faaliyetlerin PUKÖ döngüsü kapsamında planlanması, uygulanması, sonuçlarının izlenmesi ve bir sonraki öğrenci memnuniyet anketiyle karşılaştırılması önerilmektedir.