

**T.C.**  
**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**  
**İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ**  
**İŞLETME BÖLÜMÜ**  
**EĞİTİM-ÖĞRETİM KOMİSYONU BAŞKANLIĞINA**

**26.03.2026**

**Konu:** 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Yarıyılına Ait Ders-Öğretim Elemanı Değerlendirme ve Öğrenci Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi

“Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme ile Öğrenci Memnuniyet Anketleri”ne ilişkin rapor, bölüm eğitim-öğretim komisyonuna arz edilmek üzere aşağıda sunulmuştur.

**A. Öğrenci Memnuniyet Anketleri**

İşletme Bölüm Başkanlığına değerlendirilmek üzere iletilen memnuniyet anketleri, bölüm bazında değil birim bazında sonuçlar içerdiği için bölüm bazında ayrıntılı bir değerlendirme yapılamamıştır. Bu nedenle söz konusu değerlendirme, birim bazında bölüm görüşü olarak ele alınmıştır.

<b>Memnuniyet Anketi</b>	<b>Üniversite Fakülte</b>	
Akademik Memnuniyet	339	30
Kütüphane ve Kütüphane Hizmetleri	168	13
Yemekhane ve Yemekhane Hizmetleri	231	12
Düzenlenen Etkinlikler	181	10
Genel Memnuniyet Öğrenci Anketi	102	9
Kantin ve Kantin Hizmetleri	189	8
Öğrenci Kulüpleri	174	8
Diğer Hizmetlere Yönelik	151	7
Öğrenci İşleri	151	3

Memnuniyet anketleri içerisinde üniversite ve fakülte bazında cevaplayıcı sayısı bakımından “Akademik Memnuniyet Anketleri”nin öne çıktığı görülmektedir. Aynı zamanda cevaplayıcıların puanlandırmalarında da bu anketin diğer hizmet alanlarına kıyasla daha olumlu değerlendirildiği anlaşılmaktadır. Bu durum, öğrencilerin akademik danışmanlık ve akademik yönlendirme süreçlerine ilişkin memnuniyetlerinin görece yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Bununla birlikte, üniversite ve fakülte toplam öğrenci sayıları ile memnuniyet anketlerine katılım sayıları birlikte değerlendirildiğinde, mevcut verilerle genellenebilir ve güçlü çıkarımlar yapmanın sınırlı olduğu görülmektedir. Nitekim ders ve öğretim elemanı değerlendirme

anketlerine verilen cevap sayılarının, memnuniyet anketlerine verilen cevap sayılarından daha yüksek olduğu; hatta bazı dersler bazında ulaşılan cevap sayılarının, fakülte geneli memnuniyet anketlerindeki cevap sayısından fazla olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, memnuniyet anketlerinden elde edilen sonuçların tek başına yeterli bir kanıt niteliği taşımadığını, ancak mevcut duruma ilişkin genel eğilimleri göstermesi bakımından dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Memnuniyet anketlerinin alt boyutları incelendiğinde, hizmet alanları arasında belirgin farklılıklar bulunduğu görülmektedir. Akademik danışman memnuniyetine ilişkin sonuçlarda, özellikle danışmanların ihtiyaç duyulduğunda yeterli vakit ayırması, e-postalara dönüş yapması, öğrenciliğe ilişkin yönlendirici bilgiye sahip olması ve genel memnuniyet düzeyi bakımından olumlu bir görünüm bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu çerçevede akademik danışmanlık hizmetlerinin, öğrenciler tarafından görece güçlü bir alan olarak değerlendirildiği söylenebilir. Bununla birlikte, bazı öğretim elemanlarına ilişkin değerlendirmelerde katılımcı sayısının oldukça düşük olması nedeniyle ilgili sonuçların dikkatli yorumlanması gerekmektedir.

Diğer taraftan yemekhane hizmetlerine ilişkin sonuçlar, memnuniyet düzeyi en düşük alanlardan birinin bu hizmet grubu olduğunu göstermektedir. Yemeklerin uyumu, çeşitliliği, lezzeti, sıcaklığı, malzeme kalitesi, hijyen düzeyi ve genel memnuniyet başlıklarında birim ortalamalarının düşük düzeyde kaldığı görülmektedir. Açık uçlu görüşlerde de özellikle hijyen sorunlarına ve yemeklerde yabancı maddeler bulunmasına ilişkin şikâyetlerin dile getirilmiş olması, bu alanın öncelikli iyileştirme gerektiren hizmet alanlarından biri olduğunu göstermektedir.

Kütüphane ve kütüphane hizmetlerine ilişkin sonuçlarda, kaynak çeşitliliği ve yeterliliği bakımından görece daha olumlu bir değerlendirme bulunmakla birlikte; salonların temizliği, havalandırması, sessizliği, self-servis hizmetlerin yeterliliği ve fiziksel kapasite açısından öğrencilerin çeşitli sorunlar yaşadığı anlaşılmaktadır. Açık uçlu görüşlerde sınav dönemlerinde yer bulamama, priz yetersizliği, temizlik ve hijyen eksikliği ile kütüphane çevresindeki fiziksel düzenlemelere ilişkin taleplerin öne çıktığı görülmektedir. Bu durum, kütüphanenin yalnızca akademik kaynak boyutunda değil, fiziksel kullanım koşulları bakımından da ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Düzenlenen etkinlikler ve öğrenci kulüplerine ilişkin anket sonuçlarında da memnuniyet düzeyinin görece düşük olduğu görülmektedir. Özellikle etkinliklerin planlanmasında öğrencilerin görüşlerinin alınması, kültürel ve sportif etkinliklerin yeterliliği ile etkinlik mekânlarının fiziksel yeterliliği konularında düşük ortalamalar dikkat çekmektedir. Açık uçlu görüşlerde daha fazla kültürel gezi, öğrencilerin alanlarına yönelik etkinlikler ve daha uygun fiziki mekân taleplerinin öne çıktığı anlaşılmaktadır. Bu bulgular, öğrencilerin yalnızca akademik değil sosyal, kültürel ve mesleki gelişimlerini destekleyecek faaliyetlere yönelik beklentilerinin de güçlü olduğunu göstermektedir.

Kantin ve kantin hizmetlerine ilişkin sonuçlar, genel olarak orta düzeyde bir memnuniyete işaret etmekle birlikte; ürün çeşitliliği, fiziki ortam koşulları, havalandırma ve genel hizmet kalitesi gibi alanlarda geliştirme ihtiyacı bulunduğunu göstermektedir. Açık uçlu yanıtlarda

kantin ortamındaki kokuya ilişkin rahatsızlıkların ifade edilmiş olması da öğrencilerin fiziksel konfor beklentilerinin dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Diğer hizmetlere yönelik memnuniyet sonuçlarında temizlik hizmetleri, idari personelin öğrenciye yaklaşımı ve bazı fiziksel hizmet alanları görece olumlu değerlendirilirken; spor tesisleri, bilgisayar laboratuvarlarındaki araç-gereçler ve bazı ortak kullanım alanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Açık uçlu yanıtlarda özellikle öğrenci otoparkına ve dersliklerin fiziksel koşullarına ilişkin şikâyetler dikkat çekmektedir. Bu durum, öğrenci deneyiminin yalnızca ders süreçleriyle değil, kampüs yaşamının bütününe ilişkin koşullarla birlikte şekillendiğini göstermektedir.

Genel memnuniyet öğrenci anketi sonuçlarında ise programdan memnuniyet, birimden memnuniyet, üniversite yaşamından memnuniyet ve üniversitenin genel hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin üniversite ortalamalarının altında kaldığı görülmektedir. Açık uçlu öğrenci görüşlerinde kültürel gezi talepleri, kantin hizmetlerinin geliştirilmesi, otoparkın iyileştirilmesi ve üniversite yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik beklentiler yer almaktadır. Bu sonuçlar, öğrencilerin üniversite deneyimini bütüncül biçimde değerlendirdiklerini ve yalnızca akademik başarı değil, hizmet kalitesi ve sosyal yaşam açısından da iyileştirme beklediklerini göstermektedir.

Öğrenci işleri hizmetlerine ilişkin sonuçlarda ise cevaplayıcı sayısının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bu nedenle ilgili anket sonuçlarının genellenebilirliği sınırlıdır. Bununla birlikte, öğrenci işleri hizmet kalitesi, OBS ve ders seçme sistemine ilişkin bazı olumlu değerlendirmeler bulunmasına rağmen, uzaktan eğitim sistemine ilişkin memnuniyetin dikkat çekici biçimde düşük olduğu görülmektedir. Bu bulgunun da sonraki dönemlerde daha geniş katılımı yeniden değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Ayrıca memnuniyet anketlerine dair açık uçlu sorulara verilen cevapların bir kısmının ders değerlendirme ve/veya öğretim elemanı değerlendirme anketleri içerisinde de yer aldığı anlaşılmaktadır. Bu durum, öğrencilerin görüşlerini hangi anket aracılığıyla ve hangi kapsamda iletmeleri gerektiği konusunda yeterli ayırım yapamadıklarını göstermekte; anket tasarımı ve bilgilendirme süreçlerinde iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

## **Öneriler**

1. Bahar yarıyılı sonunda uygulanacak yeni anket sürecinde, öğrencilere memnuniyet anketlerinin amacı, kapsamı ve önemi hakkında daha etkili bilgilendirme yapılması; böylece anketlere katılım düzeyinin artırılması sağlanabilir.
2. Öğrenci memnuniyet anketleri ile ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketlerinin kapsamı öğrenciler açısından daha açık biçimde ayrıştırılmalı; özellikle açık uçlu soruların hangi başlık altında cevaplandırılması gerektiği öğrencilere net olarak açıklanmalıdır.
3. Yemekhane hizmetlerinde özellikle hijyen, kalite, denetim, personel uygulamaları ve genel hizmet akışı bakımından iyileştirmeye gidilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda

ortaya çıkan değerlendirme ve taleplerin, gerekli işlemlerin yapılabilmesi amacıyla Bölüm Başkanlığı aracılığıyla Dekanlığa iletilmesi uygun olacaktır.

4. Kütüphane hizmetlerinde fiziksel kapasite, temizlik, havalandırma, priz yeterliliği ve çalışma ortamının niteliğine ilişkin ihtiyaçların değerlendirilmesi; ayrıca öğrenciler tarafından dile getirilen çevre düzenlemesi ve kullanım kolaylığına ilişkin taleplerin Bölüm Başkanlığı aracılığıyla Dekanlığa iletilmesi yararlı olacaktır.
5. Öğrencilerin sosyal, kültürel ve mesleki gelişimlerini destekleyecek etkinliklerin sayısının ve çeşitliliğinin artırılması; etkinlik planlama süreçlerinde öğrenci görüşlerine daha fazla yer verilmesi uygun olacaktır. Bu kapsamda öğrencilerin gezi, kültürel faaliyet ve alan odaklı etkinlik taleplerinin Bölüm Başkanlığı tarafından Dekanlığa iletilmesi önerilmektedir.
6. Kantin hizmetleri ile ortak kullanım alanlarına ilişkin fiziksel koşulların, ürün çeşitliliğinin ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik ihtiyaçların değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu başlık altında ortaya çıkan taleplerin de Bölüm Başkanlığı aracılığıyla Dekanlığa iletilmesi uygun olacaktır.
7. Öğrenci otoparkı, dersliklerin fiziki koşulları, spor alanları, laboratuvar altyapısı ve benzeri ortak hizmet alanlarına ilişkin öğrenci talep ve şikâyetlerinin ilgili idari birimlere yönlendirilmek üzere Bölüm Başkanlığı tarafından Dekanlığa iletilmesi yerinde olacaktır.
8. Öğrenci işleri ve uzaktan eğitim sistemine ilişkin memnuniyet düzeylerinin daha sağlıklı değerlendirilebilmesi için sonraki dönemlerde katılımı artırıcı önlemler alınmalı; düşük katılım nedeniyle sınırlı kalan bulgular daha geniş örnekleme yeniden izlenmelidir.
9. Memnuniyet anketlerinden elde edilen açık uçlu görüşlerin yalnızca raporlama amacıyla değil, iyileştirme süreçlerine girdi sağlayacak şekilde sistematik biçimde sınıflandırılması ve ilgili konuların sorumlu birimlere ulaştırılması için bir iç değerlendirme ve yönlendirme mekanizması oluşturulması faydalı olacaktır.
10. Memnuniyet anketi sonuçlarının, özellikle hizmet kalitesi, fiziksel altyapı, öğrenci deneyimi ve destek hizmetleri bağlamında, dönemsel olarak izlenmesi ve iyileştirme döngüsü içerisinde değerlendirilmesi uygun olacaktır.

## **Ders ve Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketlerine İlişkin Genel Değerlendirme**

Ders ve öğretim elemanı değerlendirme anket sonuçları incelendiğinde, önceki yıllara kıyasla anketlere katılım düzeyinin arttığı görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin geri bildirim süreçlerine daha aktif katılım sağladığını ve elde edilen bulguların temsil gücünün arttığını göstermektedir. Katılımın artmasıyla birlikte özellikle ders bazlı değerlendirmelerde daha tutarlı ve karşılaştırılabilir sonuçlara ulaşılabildiği anlaşılmaktadır.

### **1. Öğretim Elemanı Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular**

Öğretim elemanı değerlendirme sonuçları incelendiğinde, öğretim elemanlarının derslere hazırlıklı gelmesi, ders içeriklerini planlı bir şekilde sunması ve ders sürecini genel olarak belirlenen izlenince doğrultusunda yürütmesi öğrenciler tarafından olumlu değerlendirilmektedir. Özellikle ders anlatımında konuların anlaşılır biçimde aktarılması ve öğrencilerin sorularına verilen açıklayıcı yanıtlar, değerlendirme sonuçlarında öne çıkan güçlü yönler arasında yer almaktadır.

Bununla birlikte, öğretim elemanlarının ders sırasında öğrencilerle iletişim kurma düzeyinin genel olarak yüksek olduğu; ders içerisinde soru sorma, tartışma ortamı oluşturma ve öğrencileri sürece dahil etme konusunda olumlu bir algı bulunduğu görülmektedir. Öğrencilerin öğretim elemanlarına kolay ulaşabildiği ve ders dışı süreçlerde de iletişim kurabildiği yönündeki değerlendirmeler, eğitim sürecinin destekleyici bir yapıda yürütüldüğünü göstermektedir.

Öte yandan, bazı derslerde öğrencilerin derse aktif katılımının sınırlı kaldığı, dersin daha çok anlatım odaklı ilerlediği ve uygulama veya tartışma boyutunun görece düşük olduğu yönünde değerlendirmeler de bulunmaktadır. Bu durum, özellikle kalabalık sınıflarda veya teorik içeriği yoğun derslerde daha belirgin hale gelmektedir.

Ayrıca bazı öğretim elemanlarına ilişkin değerlendirmelerde katılımcı sayısının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bu tür durumlarda elde edilen yüksek ya da düşük ortalamaların, sınırlı sayıda öğrenci görüşüne dayandığı ve bu nedenle genellenebilirliğinin düşük olduğu değerlendirilmektedir. Bu durum, özellikle seçmeli derslerde veya düşük kontenjanlı sınıflarda daha belirgin hale gelmektedir.

## **2. Ders Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular**

Ders değerlendirme sonuçları incelendiğinde, derslerin genel olarak dönem başında belirlenen plan doğrultusunda yürütüldüğü ve ders içeriklerinin öğrenciler tarafından anlaşılabilir bulunduğu görülmektedir. Ders materyallerinin (sunumlar, notlar vb.) büyük ölçüde erişilebilir olması, öğrencilerin ders takibini kolaylaştıran bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Bununla birlikte, bazı derslerde teorik içeriğin yoğun olduğu ve uygulama boyutunun sınırlı kaldığı yönünde öğrenci değerlendirmeleri dikkat çekmektedir. Özellikle sayısal veya analiz gerektiren derslerde, örnek çözüm, uygulama ve pratik çalışmaların artırılması gerektiği yönünde geri bildirimler bulunmaktadır.

Öğrenciler tarafından dile getirilen bir diğer husus ise derslerin iş hayatı ile ilişkilendirilme düzeyidir. Bazı derslerde konuların güncel örnekler ve sektör uygulamaları ile desteklendiği ve bu durumun öğrenmeyi kolaylaştırdığı ifade edilirken; bazı derslerde ise teorik bilginin günlük hayat ve mesleki uygulamalarla yeterince ilişkilendirilmediği yönünde görüşler bulunmaktadır.

Ölçme ve değerlendirme süreçlerine ilişkin olarak ise genel bir memnuniyet bulunmakla birlikte, bazı derslerde değerlendirme yöntemlerinin tek tip olduğu (yalnızca klasik sınav gibi) ve öğrencilerin farklı becerilerini ölçmede sınırlı kaldığı yönünde değerlendirmeler mevcuttur. Buna karşılık, ödev, proje veya sunum gibi farklı yöntemlerin kullanıldığı derslerde

öğrencilerin sürece daha aktif katılım sağladığı ve öğrenme düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilmektedir.

### **Genel Değerlendirme**

Genel olarak değerlendirildiğinde, ders ve öğretim elemanı değerlendirme anketleri eğitim-öğretim sürecine ilişkin olumlu bir çerçeve sunmaktadır. Özellikle öğretim elemanlarının ders işleme biçimleri, öğrencilerle kurdukları iletişim ve derslerin planlı yürütülmesi güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır.

Bununla birlikte, bazı derslerde uygulama boyutunun artırılması, derslerin iş hayatı ile ilişkilendirilmesi ve ölçme-değerlendirme süreçlerinin çeşitlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Ayrıca düşük katılımlı derslerde elde edilen sonuçların sınırlılık içerdiği dikkate alınarak, anket katılımının sürdürülebilir şekilde artırılması önem arz etmektedir.

### **Öneriler**

1. Anket katılımının düşük olduğu derslerde, öğretim elemanları tarafından ders içerisinde kısa bilgilendirme yapılarak katılımın artırılması sağlanmalıdır.
2. Öğrenci geri bildirimleri doğrultusunda, özellikle uygulama düzeyi düşük olan derslerde örnek çözüm, vaka analizi ve uygulama çalışmalarına daha fazla yer verilmesi teşvik edilmelidir.
3. Ders içeriklerinin öğrenciler tarafından daha anlamlı hale getirilmesi amacıyla iş hayatı ile ilişkilendirilmiş örneklerin artırılması önerilmektedir.
4. Ölçme-değerlendirme süreçlerinde, öğrencilerin farklı becerilerini yansıtacak şekilde en az bir alternatif değerlendirme yöntemi (ödev, proje, sunum vb.) kullanılması sağlanmalıdır.
5. Anket sonuçları doğrultusunda ortaya çıkan bulguların değerlendirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılabilmesi amacıyla ilgili hususların Bölüm Başkanlığı aracılığıyla Dekanlığa iletilmesi uygun görülmektedir.