

YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ

GERİ BİLDİRİM İZLEME VE DEĞERLENDİRME KOMİSYONU

ÖĞRENCİ WEB İLETİŞİMİ MEMNUNİYET VE ÖNERİ ANKETİ RAPORU

1. Raporun Amacı

Bu rapor, Öğrenci Web İletişimi Memnuniyet ve Öneri Anketi sonuçlarını değerlendirmek; öğrencilerin fakülte web sitesi, sosyal medya hesapları ve WhatsApp gibi dijital iletişim kanallarına ilişkin memnuniyet düzeylerini ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır. Rapor kapsamında anket bulguları akademik bir çerçevede yorumlanmış, öğrencilerin öne çıkan görüşleri tematik olarak değerlendirilmiş ve bulgulara dayalı uygulanabilir aksiyon önerileri geliştirilmiştir.

2. Veri Seti ve Katılımcı Profili

Anket toplam 21 öğrenci yanıtı üzerinden değerlendirilmiştir. Katılımcıların yaş ortalaması 21,1 olarak hesaplanmıştır. Örneklem büyüklüğünün sınırlı olması nedeniyle sonuçlar fakülte genelini kesin biçimde temsil eden bulgular olarak değil, öğrenci deneyimlerine ilişkin ön gösterge niteliğinde değerlendirilmelidir.

Katılımcıların cinsiyet dağılımı dengeli bir yapı göstermektedir. Yanıt veren öğrencilerin 10'u kadın, 10'u erkek, 1'i ise cinsiyetini belirtmek istemediğini ifade etmiştir. Bölüm dağılımı incelendiğinde, yanıtların ağırlıklı olarak Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümünden geldiği görülmektedir. Bu bölümden 13 öğrenci ankete katılmıştır. Aşçılık programından 3, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden ise 5 öğrenci yanıt vermiştir.

Sınıf düzeyleri açısından 1. ve 4. sınıf öğrencilerinin katılımı daha yüksek görünmektedir. Katılımcıların 7'si 1. sınıf, 4'ü 2. sınıf, 3'ü 3. sınıf ve 7'si 4. sınıf öğrencisidir. Bu dağılım, farklı akademik aşamalardaki öğrencilerin dijital iletişim deneyimlerinin rapora yansıdığını göstermektedir.

Öğrencilerin duyuruları takip ettiği temel kanal WhatsApp gruplarıdır. Katılımcıların 17'si duyuruları en sık WhatsApp üzerinden takip ettiğini belirtmiştir. Instagram 3 öğrenci tarafından tercih edilirken, web sitesini temel takip kanalı olarak belirten öğrenci sayısı 1'de kalmıştır. Dijital kanalları kullanma sıklığına bakıldığında, 11 öğrencinin her gün, 5 öğrencinin haftada birkaç kez, 3 öğrencinin haftada bir ve 2 öğrencinin nadiren kullandığı görülmektedir. Bu bulgu, öğrencilerin dijital iletişim kanallarını aktif olarak kullandığını; ancak web sitesinin doğrudan takip edilen ana kanal olma düzeyinin sınırlı kaldığını göstermektedir.

3. Genel Memnuniyet Bulguları

Likert tipi 8 madde birlikte değerlendirildiğinde genel memnuniyet ortalaması 3,89/5 düzeyindedir. Tüm madde yanıtları içinde olumlu yanıt oranı %77,4, kararsız yanıt oranı %11,9 ve olumsuz yanıt oranı %10,7 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, öğrencilerin fakültenin dijital iletişim kanallarına ilişkin genel değerlendirmelerinin olumlu olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, bazı maddelerde olumsuz ve kararsız yanıtların bulunması, iletişim kanallarının güncelliği, erişilebilirliği ve sürekliliği açısından iyileştirme ihtiyacının devam ettiğine işaret etmektedir.

Web duyurularının güncelliğine ilişkin ortalama 3,90/5'tir. Bu maddede 17 öğrenci olumlu, 1 öğrenci kararsız ve 3 öğrenci olumsuz yanıt vermiştir. Web sitesinden bilgiye erişim kolaylığı maddesinde ortalama 3,76/5 olup, olumlu yanıt sayısı 15, kararsız yanıt sayısı 3 ve olumsuz yanıt sayısı 3'tür. Bu bulgu, bilgiye erişim konusunda genel memnuniyetin bulunduğunu; ancak web sitesi kullanım deneyiminin daha anlaşılır ve hızlı erişilebilir hale getirilmesinin yararlı olacağını göstermektedir.

Sosyal medya hesaplarının aktifliği 3,67/5 ortalama sahiptir. Bu madde, Likert maddeleri içinde görece düşük ortalamalardan biridir. Katılımcıların 15'i olumlu, 3'ü kararsız ve 3'ü olumsuz yanıt vermiştir. Duyuruların zamanında ve hızlı paylaşılması maddesinde ortalama 3,71/5'tir. Bu maddede 16 olumlu, 1 kararsız ve 4 olumsuz yanıt bulunması, duyuruların hız ve zamanlama bakımından genel olarak olumlu algılandığını; ancak belirli öğrenciler açısından gecikme veya erişim sorunu yaşanabildiğini düşündürmektedir.

Önemli duyurulara erişim maddesinde ortalama 3,81/5, dijital kanalların öğrencilerin memnuniyetini artırması maddesinde ise yine 3,81/5 olarak belirlenmiştir. Her iki maddede de olumlu yanıtlar çoğunluktadır. WhatsApp gruplarında öğrencilerin soru sorma ve fikir paylaşma olanağına ilişkin madde 4,33/5 ortalama ile en yüksek değerlendirmeyi almıştır. Bu maddede 19 öğrenci olumlu, 2 öğrenci kararsız yanıt vermiş; olumsuz yanıt bulunmamıştır. Fakültenin geri bildirimleri dikkate aldığına ilişkin madde ise 4,14/5 ortalama ile güçlü bir olumlu algıya işaret etmektedir. Ancak bu maddede 4 kararsız ve 1 olumsuz yanıtın bulunması, geri bildirim süreçlerinin görünürlüğünün artırılabilceğini göstermektedir.

4. Amaç ve Bulgulara Dayalı Çıkarımlar

Anketin temel amaçlarından biri, öğrencilerin fakülte duyurularını hangi dijital kanal üzerinden takip ettiğini belirlemektir. Bulgular, WhatsApp gruplarının öğrenciler tarafından en sık kullanılan iletişim kanalı olduğunu göstermektedir. 21 öğrencinin 17'si duyuruları öncelikli olarak WhatsApp gruplarından takip etmektedir. Buna karşın web sitesini temel duyuru kanalı olarak kullanan öğrenci sayısının 1'de kalması, web sitesinin resmi bilgi merkezi olarak daha görünür ve işlevsel hale getirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Dijital kanalların kullanım sıklığını belirlemeye yönelik bulgular, öğrencilerin bu kanalları düzenli olarak kullandığını ortaya koymaktadır. Katılımcıların 11'i dijital iletişim kanallarını her gün, 5'i ise haftada birkaç kez kullandığını belirtmiştir. Bu durum, fakültenin planlı, tutarlı ve güncel dijital iletişim stratejileri geliştirmesi için uygun bir öğrenci kullanım alışkanlığının bulunduğunu göstermektedir.

Web sitesi ve dijital iletişim memnuniyetini ölçmeye yönelik bulgular, genel memnuniyetin olumlu düzeyde olduğunu göstermektedir. Genel Likert ortalamasının 3,89/5 olması ve olumlu yanıt oranının %77,4 düzeyinde gerçekleşmesi, mevcut dijital iletişim yapısının öğrenciler tarafından büyük ölçüde yeterli görüldüğünü düşündürmektedir. Bununla birlikte, web sitesinden bilgiye erişim, sosyal medya aktifliği ve duyuruların zamanında paylaşımı gibi alanlarda görece daha düşük ortalamalar, iyileştirme yapılabilecek başlıca noktaları oluşturmaktadır.

Öğrencilerin en beğendiği özelliklere ilişkin açık uçlu yanıtlar incelendiğinde hızlı bilgi alma, anında haberdar olma, sade web tasarımı, basit arayüz ve bilgilendirici paylaşımlar öne

çıkmaktadır. Bu bulgu, öğrencilerin dijital iletişim kanallarından öncelikli beklentisinin hızlı, güncel ve kolay erişilebilir bilgi olduğunu göstermektedir.

Geliştirilmesi gereken alanlara ilişkin bulgular ise yalnızca dijital iletişimle sınırlı değildir. Öğrenciler açık uçlu yanıtlarda uygulama mutfak, mutfak araç-gereçleri, ders içerikleri, sosyal medya aktifliği, kullanıcı deneyimi ve bazı akademik/idari süreçlerin dijitalleşmesi gibi konulara değinmiştir. Bu durum, web iletişimi memnuniyeti anketinin aynı zamanda öğrencilerin genel fakülte deneyimine ilişkin beklentilerini de görünür kıldığını göstermektedir.

5. Nitel Yanıtların Tematik Değerlendirmesi

Açık uçlu yanıtlar tematik olarak değerlendirildiğinde ilk tema hızlı bilgiye ulaşma ve anında haberdar olma beklentisidir. Öğrenciler, dijital iletişim kanallarında en çok duyurulara hızlı ulaşabilmeyi, önemli gelişmelerden zamanında haberdar olmayı ve bilgilere kolay erişmeyi olumlu değerlendirmiştir.

İkinci tema WhatsApp odaklı iletişimdir. Öğrencilerin duyuruları takip ettiği ana kanal belirgin biçimde WhatsApp gruplarıdır. Instagram ikinci sırada yer almakta, web sitesi ise sınırlı düzeyde doğrudan takip edilmektedir. Bu durum, web sitesinin resmi bilgilendirme aracı olarak güçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Üçüncü tema genel memnuniyetin olumlu olmakla birlikte homojen olmamasıdır. Likert ortalaması genel olarak olumlu düzeydedir; ancak web sitesi, sosyal medya ve duyuru güncelliği konusunda düşük puan veren öğrenciler bulunmaktadır. Bu nedenle memnuniyetin sürdürülebilir kılınması için düzenli izleme mekanizmalarına ihtiyaç vardır.

Dördüncü tema uygulama mutfak ve araç-gereç ihtiyacıdır. Açık uçlu yanıtlarda “mutfak”, “uygulama mutfak”, “mutfak araç gereçleri” ve fiziksel koşullara ilişkin ifadeler sıkça yinelenmiştir. Bu sonuç, öğrencilerin dijital iletişim kanallarına ilişkin memnuniyetlerini değerlendirirken eğitim ortamına ilişkin beklentilerini de dile getirdiğini göstermektedir.

Beşinci tema dijital kullanıcı deneyimi ve süreçlerin dijitalleşmesidir. Bazı öğrenciler bilgiye ulaşmanın kolaylaştırılması, web yönlendirmelerinin güçlendirilmesi, öğrenci işleri ve akademik danışmanlık süreçlerinin çevrim içi hale getirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Altıncı tema ise sosyal medya görünürlüğüdür. Bazı katılımcılar sosyal medya hesaplarının daha aktif kullanılmasını ve bilgilendirici paylaşımların artırılmasını önermiştir.

6. Öne Çıkan Öğrenci İfadeleri

- “İstediğim bilgilere ulaşabiliyorum.”
- “Anında haberdar olmak.”
- “Fakülte web sitesi ve dijital iletişim kanallarında en beğendiğim özellik, akademik duyuruların, ders programlarının ve sınav takvimlerinin güncel, şeffaf ve tek bir merkezden erişilebilir olmasıdır.”
- “Sosyal medyada da daha aktif olabilir.”
- “Mutfak araç gereçler, mutfakın iyi oluşunu isterim.”
- “Bilgilere daha hızlı ve daha kolay ulaşılabilmesi faydalı olur.”

7. Aksiyon Planı

Anket bulguları doğrultusunda ilk aksiyon alanı duyuru erişiminin güçlendirilmesidir. Öğrencilerin büyük çoğunluğu duyuruları WhatsApp üzerinden takip etmektedir; buna karşın web sitesi doğrudan takip edilen kanal olarak daha düşük düzeyde kalmaktadır. Bu nedenle web sitesindeki duyuruların WhatsApp duyurularıyla eş zamanlı yayımlanması, haftalık duyuru özeti hazırlanması ve duyurular için tek, sabit ve kolay erişilebilir bir web sayfası oluşturulması önerilmektedir. Bu aksiyon kısa vadede fakülte web/dijital iletişim sorumlusu tarafından yürütülebilir. Sürecin izlenmesinde duyuruların aynı gün yayımlanma oranı ve web duyuru sayfası görüntülenme sayısı kullanılabilir.

İkinci aksiyon alanı bilgiye erişimin kolaylaştırılmasıdır. Bazı öğrenciler bilgiye erişimde zorlandığını ve kullanıcı deneyiminin geliştirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu kapsamda web sitesinde ders programı, sınav takvimi, akademik danışmanlık ve formlar için hızlı erişim menüsü oluşturulması; sayfa başlıklarının sadeleştirilmesi ve öğrencilerin en sık ihtiyaç duyduğu bağlantıların ana sayfada görünür hale getirilmesi önerilmektedir. Bu çalışma kısa-orta vadede fakülte yönetimi ve web sorumlusu tarafından yürütülebilir. İzleme göstergesi olarak “bilgiye kolay erişim” maddesinin sonraki anketlerdeki ortalaması değerlendirilebilir.

Üçüncü aksiyon alanı sosyal medya iletişiminin daha aktif kullanılmasıdır. Sosyal medya hesapları genel olarak olumlu değerlendirilmekle birlikte bazı öğrenciler daha düzenli ve aktif paylaşım yapılmasını önermiştir. Bu nedenle Instagram ve Facebook gibi kanallar için haftalık paylaşım takvimi hazırlanması; duyuru, etkinlik, ders uygulaması ve öğrenci başarısı içeriklerinin düzenli biçimde paylaşılması önerilmektedir. Bu aksiyon kısa vadede sosyal medya sorumlusu tarafından yürütülebilir. Aylık paylaşım sayısı, etkileşim oranı ve öğrencilerden gelen geri bildirim sayısı izleme göstergesi olarak kullanılabilir.

Dördüncü aksiyon alanı geri bildirim mekanizmasının görünür kılınmasıdır. Öğrencilerin fakültenin geri bildirimleri dikkate aldığına ilişkin değerlendirmeleri olumlu olmakla birlikte kararsız ve olumsuz yanıtlar da bulunmaktadır. Bu nedenle öğrenci geri bildirim formunun oluşturulması, gelen taleplerin kategorilere ayrılması ve dönem sonunda “alınan aksiyonlar”ın öğrencilerle paylaşılması önerilmektedir. Bu aksiyon orta vadede fakülte yönetimi ve kalite komisyonu tarafından yürütülebilir. Yanıtlanan geri bildirim oranı ve kapatılan talep sayısı izleme göstergesi olarak kullanılabilir.

Beşinci aksiyon alanı WhatsApp gruplarının daha planlı yönetilmesidir. WhatsApp grupları öğrenciler açısından en yaygın ve işlevsel iletişim kanalıdır. Bu kanalın etkinliğini artırmak için duyuru formatı standardı belirlenmesi, önemli duyuruların sabitlenmesi ve tekrar eden soruları azaltmak amacıyla kısa SSS mesajlarının hazırlanması önerilmektedir. Bu aksiyon kısa vadede bölüm temsilcileri ve akademik danışmanlar tarafından yürütülebilir. Tekrarlayan soru sayısındaki azalma ve duyuru okunurluğu sürecin izlenmesinde kullanılabilir.

Altıncı aksiyon alanı uygulama mutfağı ve araç-gereç taleplerinin değerlendirilmesidir. Açık uçlu yanıtlarda en güçlü geliştirme ihtiyacı uygulama mutfağı koşulları, araç-gereç ve fiziksel alanla ilgilidir. Bu nedenle mevcut mutfak araç-gereç envanterinin çıkarılması, öncelikli eksiklerin belirlenmesi ve mutfak alanı ile ders işleyişine yönelik iyileştirme planı hazırlanması önerilmektedir. Bu aksiyon orta-uzun vadede fakülte yönetimi ve bölüm başkanlığı tarafından

yürütülebilir. Tamamlanan envanter, giderilen eksik sayısı ve uygulama dersi memnuniyet düzeyi izleme göstergesi olarak kullanılabilir.

Yedinci aksiyon alanı akademik ve idari süreçlerin dijitalleştirilmesidir. Bazı öğrenciler belge talepleri, ders onayları, formlar ve akademik danışmanlık süreçlerinin daha hızlı dijital yürütülmesini önermiştir. Bu kapsamda sık kullanılan formların web sitesine yüklenmesi, çevrim içi talep ve başvuru akışının oluşturulması, danışmanlık duyurularının dijital takvim üzerinden paylaşılması önerilmektedir. Bu aksiyon orta vadede fakülte yönetimi ve öğrenci işleri birimi tarafından yürütülebilir. Çevrim içi tamamlanan başvuru oranı ve işlem süresi temel izleme göstergeleri olarak değerlendirilebilir.

8. Genel Sonuç

Anket sonuçları, öğrencilerin fakülte dijital iletişim kanallarını genel olarak olumlu değerlendirdiğini göstermektedir. WhatsApp grupları öğrenciler için en işlevsel ve en sık kullanılan iletişim kanalı olarak öne çıkmaktadır. Web sitesi ise resmi bilgi merkezi olmasına rağmen öğrenciler tarafından doğrudan takip edilen birincil kanal konumunda değildir. Bu nedenle web sitesinin görünürlüğünün artırılması, duyuruların kanallar arasında eş zamanlı ve tutarlı paylaşılması, sosyal medya kullanımının daha planlı hale getirilmesi ve geri bildirim süreçlerinin görünür kılınması önem taşımaktadır.

Açık uçlu yanıtlar, öğrencilerin yalnızca dijital iletişim araçlarına değil, aynı zamanda uygulama mutfağı, araç-gereç, fiziksel öğrenme ortamı ve idari süreçlerin dijitalleşmesine ilişkin beklentiler taşıdığını göstermektedir. Bu nedenle aksiyon planının yalnızca iletişim kanallarının teknik düzenlenmesiyle sınırlı kalmaması; öğrenci deneyimini bütüncül biçimde iyileştirmeye yönelik bir kalite geliştirme aracı olarak ele alınması önerilmektedir.