TRABZON ÜNİVERSİTESİ
TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU
DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu tarafından gerçekleştirilen Dış Paydaş Anketi sonuçlarının sistematik olarak incelenmesi, dış paydaşların kurum hakkındaki algı ve memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi ve kalite güvence süreçleri kapsamında PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) iyileştirme planlarının oluşturulması amacıyla hazırlanmıştır.

2. RAPOR TANIMLAYICI BİLGİLERİ

- **Anketin Adı:** Trabzon Üniversitesi - Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Dış Paydaş Anketi
- **Anket Türü:** Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- **Uygulama Tarihi:** 2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı
- **Hedef Kitle / Toplam Kayıt (N):** 31
- **Tamamlanan / Geçerli Katılımcı Sayısı (n):** 15 (Yanıtlayan paydaş sayısı: 15; Tamamlanmayan/Görüntülenmeyen: 16)
- **Katılım / Anket Tamamlama Oranı (%):** %48,39 (Giriş yapan 31 kaydın 15'i anketi eksiksiz yanıtlamıştır)

Demografik ve Sektörel Dağılım

- **Faaliyet Alanı:** Katılımcıların %38,71'i Konaklama Sektörü (12), %19,35'i Seyahat Hizmetleri (6), %9,68'i Mezun (3), %6,45'i Yiyecek-İçecek Sektörü (2), %3,23'ü Kamu Sektörü (1), %3,23'ü Yüksekokul Danışma Kurulu Üyesi (1) ve %3,23'ü Diğer (1) kategorisindedir.
- **Cinsiyet Dağılımı:** Katılımcıların %58,06'sı Kadın (18), %25,81'i Erkek (8) olarak dağılım göstermiştir.

3. VERİ YAPISI VE ANALİZ YÖNTEMİ

Ankette Likert tipi 5'li değerlendirme ölçeği kullanılmıştır (1: Hiç katılmıyorum / Çok memnun değilim, 2: Katılmıyorum / Memnun değilim, 3: Kararsızım / Orta düzeyde memnun, 4: Katılıyorum / Memnunum, 5: Tamamen katılıyorum / Çok memnunum). Her bir madde için Aritmetik Ortalama ($\overline{X}$) ve Standart Sapma (SS) hesaplanmıştır.

Derecelendirme ve Sınıflandırma Skalası

- **4.20 - 5.00:** Çok Güçlü
- **3.40 - 4.19:** Güçlü

- **2.60 - 3.39:** Orta
- **2.59 ve altı:** Kritik

4. BULGULAR VE TÜM SORULARIN ARİTMETİK ORTALAMA TABLOSU

Aşağıdaki tabloda dış paydaş anketinde yer alan tüm maddeler, ait oldukları tematik boyutlar, elde edilen aritmetik ortalamalar, standart sapmalar ve memnuniyet rehberine göre değerlendirme düzeyleri listelenmiştir:

No	Soru / Madde İfadesi	Tematik Boyut	Ort. ($\bar{X}$)	SS	Değerlendirme
1	Yüksekokulda yönetimin dış paydaşlarla olan iletişimi yeterlidir.	A) Paydaş Katılımı	**3,93**	1,03	Güçlü
2	Yüksekokulda yeni açılan programlar/dersler belirlenirken **güncel gelişmeler** dikkate alınır.	A) Paydaş Katılımı	**3,93**	1,39	Güçlü
3	Yüksekokulda yeni açılan programlar/dersler belirlenirken **paydaş görüşleri** dikkate alınır.	A) Paydaş Katılımı	**3,80**	1,21	Güçlü
4	Yüksekokulda yeni açılan programlar/dersler belirlenirken **bölgenin ihtiyaçları** dikkate alınır.	A) Paydaş Katılımı	**3,87**	1,25	Güçlü
5	Yüksekokul web sayfasının gerekli bilgilendirmeleri (şeffaf olduğunu) içerdiğini düşünüyorum.	B) Web & Sosyal Medya	**4,20**	1,21	Çok Güçlü
6	Yüksekokul web sayfasının **işlevsel olduğunu** düşünüyorum.	B) Web & Sosyal Medya	**4,13**	1,19	Güçlü
7	Yüksekokul web sayfasının **iletişim açısından etkin kullanıldığını** düşünüyorum.	B) Web & Sosyal Medya	**4,07**	1,22	Güçlü
8	Yüksekokul sosyal medya hesaplarının iletişim açısından etkin kullanıldığını düşünüyorum.	B) Web & Sosyal Medya	**3,93**	1,16	Güçlü
9	Yüksekokulun bulunduğu coğrafi bölgede stratejik bir önemi vardır.	C) Bölgesel Katkı	**4,07**	1,10	Güçlü
10	Yüksekokul bulunduğu coğrafi bölgenin kalkınmasına katkıda bulunur.	C) Bölgesel Katkı	**4,13**	1,19	Güçlü
11	Yüksekokulun kültürel değerlerin korunması için gösterdiği çabalar yeterlidir.	C) Bölgesel Katkı	**3,60**	1,18	Güçlü
12	Yüksekokulun sürdürülebilirlik (Sıfır Atık, Yeşil Kampüs vb.) uygulamaları yeterlidir.	C) Bölgesel Katkı	**3,40**	1,12	Güçlü
13	Yüksekokul dış paydaşlar (turizm işletmeleri vb.) ile işbirliğine açıktır.	D) İşbirliği Düzeyi	**4,20**	1,26	Çok Güçlü
14	Yüksekokulun dış paydaşlar (turizm işletmeleri vb.) ile ilişkileri ve işbirliği yeterlidir.	D) İşbirliği Düzeyi	**4,13**	1,13	Güçlü
15	Yüksekokul diğer kurum/kuruluşlarca düzenlenen faaliyetlere katkıda bulunur.	D) İşbirliği Düzeyi	**4,13**	1,19	Güçlü

16	Yüksekokulun dış paydaşlar ile yaptığı görüşmeler/anketler sonucundaki iyileştirme çalışmaları yeterlidir.	D) İşbirliği Düzeyi	**4,00**	1,31	Güçlü
17	Yüksekokulun yenilikçi çabaları bulunmaktadır.	E) Genel Hizmet Kalitesi	**4,07**	1,49	Güçlü
18	Yüksekokul topluma ve insanlığa değer katmak için yeterli çabayı gösterir.	E) Genel Hizmet Kalitesi	**4,13**	1,25	Güçlü
19	Yüksekokul tarafından sunulan genel hizmetler kalitelidir.	E) Genel Hizmet Kalitesi	**3,87**	1,41	Güçlü

5. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

1. Paydaş Katılımı ve Etkileşimi (Ortalama: 3,88): Bölüm programlarının güncellenmesi, bölgesel ihtiyaçların ve paydaş görüşlerinin müfredata yansıtılması konularında yüksekokul güçlü bir performans göstermektedir.

2. Web Sayfası ve Sosyal Medya (Ortalama: 4,08): Şeffaflık ve bilgilendirme en yüksek puan alan alanlardan biri olmuştur (4,20). Web sitesi ve dijital iletişim kanalları dış paydaşlar tarafından son derece olumlu karşılanmaktadır.

3. Bölgesel Katkı (Ortalama: 3,80): Yüksekokulun stratejik önemi (4,07) ve bölgesel kalkınmaya katkısı (4,13) yüksek değerlendirilirken, sürdürülebilirlik uygulamaları (3,40) ve kültürel değerlerin korunması (3,60) boyut ortalamasını nispeten düşürmüştür.

4. İşbirliği Düzeyi (Ortalama: 4,12): Yüksekokulun işbirliğine açıklığı (4,20) ve kurumlarla ortak yürüttüğü faaliyetler son derece güçlü seviyededir.

5. Genel Hizmet Kalitesi (Ortalama: 4,02): Yüksekokulun toplumsal değer yaratma çabaları (4,13) ve yenilikçilik anlayışı paydaşlar nezdinde takdir görmektedir.

6. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞTİRME ALANLARI

Güçlü Yönler (Ortalama ≥ 4,00)

- **Sektörel İşbirliğine Açıklık ($\bar{X}$ = 4,20):** Yüksekokulun turizm işletmeleri ve dış kurumlarla işbirliği yapma iradesi üst düzeydedir.
- **Web Sayfası Şeffaflığı ve Bilgilendirme ($\bar{X}$ = 4,20):** Kurumsal web portalının dış paydaşlara gerekli ve şeffaf bilgiyi sunma başarısı yüksektir.
- **Bölgesel Kalkınmaya Katkı ($\bar{X}$ = 4,13) ve Stratejik Önem ($\bar{X}$ = 4,07):** Kurumun bulunduğu coğrafyaya sağladığı katma değer güçlü algılanmaktadır.
- **Toplumsal Değer Yaratma ($\bar{X}$ = 4,13) ve Etkinlik Katkısı ($\bar{X}$ = 4,13):** Akademik bilgi birikiminin dış faaliyetlere aktarımı başarılıdır.

Geliştirmeye Açık Alanlar (Ortalama < 3,80)

- **Sürdürülebilirlik Uygulamaları ($\bar{X}$ = 3,40):** Sıfır atık, yeşil kampüs ve engelsiz kampüs gibi sürdürülebilirlik projelerinin dış paydaş görünürlüğü ve etkinliği artırılmalıdır.

• **Kültürel Değerlerin Korunması ($\bar{X}$ = 3,60):** Bölgenin somut ve somut olmayan kültürel mirasına yönelik yüksekokul tarafından düzenlenen projelerin sayısı artırılmalıdır.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Mevcut dönem verileri ilk sistematik dış paydaş anket çıktısı olup, gelecek dönem anket sonuçları ile karşılaştırmalı trend analizleri yapılabilmesi için temel (baseline) veri setini oluşturmaktadır.

8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

Ankette yer alan açık uçlu sorulara katılım oranı düşüktür:
• Soru 20 (Geliştirilmesi gereken faaliyetler): 1 katılımcı görüş belirtmiş (%3,23), 14 katılımcı boş bırakmıştır.
• Soru 21 (En güçlü 3 yön): 4 katılımcı görüş belirtmiş (%12,90), 11 katılımcı boş bırakmıştır.
• Soru 22 (Ek hususlar): Görüş belirten olmamıştır.

Değerlendirme: Görüş belirten az sayıdaki paydaş, akademik kadronun sektör tecrübesini güçlü yön olarak öne çıkarırken; staj ve uygulama alanlarının genişletilmesini geliştirme alanı olarak iletmiştir.

9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Alan / Konu	Puan ($\bar{X}$)	Etki (Impact)	Risk Düzeyi	Öncelik Seviyesi
Sürdürülebilirlik & Yeşil Kampüs	3,40	Yüksek	Orta	**Yüksek**
Kültürel Değerlerin Korunması	3,60	Orta	Düşük	**Orta**
Müfredat ve Paydaş Görüşü Entegrasyonu	3,80	Yüksek	Orta	**Orta**

PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Sorun / İyileştirme Alanı	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
Sürdürülebilirlik uygulamalarının yetersiz görülmesi ($\bar{X}$ = 3,40)	Sürdürülebilir ve yeşil turizm konularının sektör seminerlerine entegre edilmesi planı	Sektör uzmanlarının katılımıyla 'Sürdürülebilir Otelcilik ve Sıfır Atık' konulu çevrim içi/yüz yüze webinarlar düzenlemek	Dönem sonu seminer katılım ve değerlendirme anketlerini incelemek	Sektördeki turizm işletmeleriyle 'Yeşil Yıldızlı İşletme' deneyim paylaşımı yapmak	Sürdürülebilirlik memnuniyet puanını ≥ 4,00 seviyesine çıkarmak	1yıl

SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Trabzon Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Dış Paydaş Anketi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; kurumun dış paydaşlarla iletişim, şeffaflık ve işbirliği boyutlarında son derece güçlü bir performansa sahip olduğu görülmektedir. Genel memnuniyet seviyesinin 'Güçlü' ($\overline{X} \approx 3,98$) kategorisinde yer alması kurumun dış ilişkilerinin başarısını kanıtlamaktadır. PUKÖ planı çerçevesinde sürdürülebilirlik ve bölgesel kültür projelerine ağırlık verilmesi halinde kurumsal kalite standartlarının daha da yükseleceği öngörülmektedir.