



**T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK  
YÜKSEKOKULU**

**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ**

**DEĞERLENDİRME RAPORU**

**2025**

**TRABZON ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM OTELCİLİK M.Y.O**  
**2025 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi Analiz**

### 1. AMAÇ

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi bünyesinde yürütülen öğrenci memnuniyet anketlerinin sistematik analizini yapmak ve elde edilen verileri iyileştirme süreçlerine dönüştürmek amacıyla hazırlanmıştır. Hazırlanan bu belge, kurum içi kalite süreçlerinde ve stratejik karar mekanizmalarında kanıt olarak kullanılacaktır.

### 2. YÖNTEM

Analizlerde 5'li Likert ölçeği kullanılmış olup, sonuçlar KİDR'de vurgulanan "İzleme ve Değerlendirme" ölçütleri ekseninde; Çok Güçlü (4.20-5.00), Güçlü (3.40-4.19), Orta (2.60-3.39) ve Kritik (2.59 altı) olarak sınıflandırılmıştır.

### 3. BULGULAR

Anket verilerinde kütüphane erişim hizmetlerinin (3,80) en yüksek memnuniyet alanını oluşturduğu görülmektedir. "Öğrenci odaklı çalışmalar" olarak tanımlanan bu başarı, dijital altyapı yatırımlarının karşılığını bulduğunu göstermektedir. Ancak, bilgi işlem hizmetlerinin (2,60) düşük kalması, belirtilen "finansal kaynak sınırlılığı" ve "teknolojik altyapı iyileştirme ihtiyacı" tespitleriyle doğrudan örtüşmektedir.

### 4. BOYUTSAL ANALİZ

**Eğitim-Öğretim:** Yabancı dil eğitimi (2,80) ve değişim programlarındaki (3,10) düşük memnuniyet, KİDR'de yer alan "uluslararasılaşma hedeflerinin geliştirilmeye açık olması" bulgusunu desteklemektedir.

**Sosyal ve Toplumsal Katkı:** Sosyal faaliyetlerin 2,90 puan alması, KİDR'de yer alan "toplumsal katkı mekanizmalarının henüz kurumsallaşmadığı" ve "etkinlik çıktılarının ölçülmediği" tespitiyle uyumludur. Öğrencilerin sosyal katılımının sistematik izlenmemesi bu düşük puanın temel nedeni olarak görülmektedir.

**İdari ve Destek Hizmetleri:** Yemekhane (3,70) ve danışmanlık (3,50) güçlüdür; ancak idari bilgilendirme süreçleri (2,90) KİDR'de önerilen "geri bildirim mekanizmalarının düzenli hale getirilmesi" ihtiyacını doğrulamaktadır.

**Fiziksel Altyapı:** Yerleşke sosyal alanları (3,50) "Güçlü" bulunurken, ortak fiziksel alanların temizliği (2,90) "Orta" düzeyde değerlendirilmiştir

### 5. GÜÇLÜ YÖNLER

- Kütüphane çevrimiçi erişim hizmetleri (3,80)
- Yemekhane ve temizlik hizmetleri (3,70)

- Kütüphane kaynakları ve çalışma ortamı (3,60-3,50)
- Burs ve yardım bilgilendirmeleri (3,60)
- Akademik danışmanlık hizmetleri (3,50)
- Yerleşkedeki sosyal alanlar (3,50)

## 6. GELİŞTİRME ALANLARI

- Bilgi işlem ve bilgisayar laboratuvar hizmetleri (2,60)
- Yabancı dil eğitimi yeterliliği (2,80)
- Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin çeşitliliği (2,90)
- Ortak fiziksel alanların (tuvalet, asansör vb.) temizliği (2,90)
- Dikey/Yatay geçiş süreçleri bilgilendirmeleri (2,90)
- Öğrenci değişim programları (Erasmus vb.) çeşitliliği (3,10)

## 7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

### *Eğitim-Öğretim ve Uluslararasılaşma Açığı*

2024 yılına göre öğrenci hareketliliği (Erasmus vb.) ve uluslararasılaşma kapasitesinin artırılmasına yönelik hedefler ve müfredat geliştirme ihtiyaçları vurgulanmıştır. 2025 Öğrencilerin Yabancı Dil Eğitimine (2,80) ve Değişim Programlarının Çeşitliliğine (3,10) verdikleri düşük puanlar, 2024 yılında yönetim tarafından tespit edilen bu açığın öğrenciler tarafından da doğrudan ve net bir şekilde hissedildiğini kanıtlamaktadır. 2024'teki hedef, 2025 öğrenci verisiyle "acil müdahale edilmesi gereken (Kritik/Orta) alan" olarak tescillenmiştir.

### *Altyapı ve Teknolojik İmkânlar*

2024 yılında birimin fiziki alan kısıtlılıkları, teknolojik altyapı ihtiyaçları ve bütçe/kaynak sınırlılıkları en önemli "Gelişime Açık Yön" olarak belirtilmiştir.

2025 öğrenci algısı ankette en düşük memnuniyet oranının Bilgi İşlem ve Bilgisayar Laboratuvarı hizmetlerinde (2,60) çıkması, 2024 yılındaki yönetsel tespit en somut sağlamasıdır. Finansal/donanımsal kısıtlılık, öğrencinin eğitim kalitesi algısını doğrudan ve negatif yönde etkilemektedir.

### *İletişim, Rehberlik ve Sosyal Olanaklar*

2024 yılında öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımının izlenmesi, yönetimle iletişim mekanizmalarının güçlendirilmesi ve toplumsal/sosyal katkı etkinliklerinin artırılması hedeflenmiştir. 2025 yılında ise Akademik Danışmanlık hizmetlerinin 3,50 (Güçlü) seviyesinde çıkması, bölüm içi hoca-öğrenci iletişiminin 2024 hedeflerine uygun, sağlıklı bir şekilde yürüdüğünü göstermektedir. Ancak, yatay/dikey geçiş gibi İdari Süreç Bilgilendirmelerinin

(2,90) ve Sosyal/Kültürel Faaliyetlerin (2,90) düşük kalması, kurumsal bilgilendirme mekanizmalarının ve kampüs sosyal yaşamının henüz hedeflenen öğrenci memnuniyetini yaratamadığını göstermektedir.

### ***Öğrenci Odaklı Hizmetlerde Sürdürülebilir Başarı***

2024 yılında birimin temel destek hizmetleri ve öğrenci odaklı yaklaşımı "Güçlü Yön" olarak benimsenmiştir.2025 yılında ise Öğrencilerin Kütüphane hizmetlerine (3,80) ve Yemekhane/Beslenme hizmetlerine (3,70) verdikleri yüksek puanlar, 2024 yılında sahip olunan bu güçlü yönlerin 2025 yılında da istikrarlı bir şekilde korunduğunu ve öğrenci nezdinde başarıya ulaştığını rakamsal olarak teyit etmektedir.

### **ÖĞRENCİ ODAKLI PUKÖ ÇIKARIMI**

2024 yılı faaliyet raporlarında bir "ihtiyaç veya hedef (Planla)" olarak yazılan maddelerin, 2025 Öğrenci Memnuniyet Anketi ile öğrencideki karşılığı ölçülmüş (Kontrol Et) olmaktadır. Öğrenci gözünden yapılan bu karşılaştırma; kütüphane ve danışmanlık gibi alanlardaki başarıların sürdürüldüğünü, ancak bilgisayar laboratuvarları (2,60) ve yabancı dil/Erasmus süreçleri (2,80- 3,10) için 2024'ten beri devam eden açığın kapatılması adına artık "Önlem A1" aşamasına (müfredat revizyonu, cihaz yenileme) geçilmesinin zorunlu olduğunu göstermektedir.

### **8. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ**

Geliştirme alanları, etki ve stratejik önemlerine göre aşağıdaki gibi önceliklendirilmiştir:

<b>Alan</b>	<b>Puan</b>	<b>Etki</b>	<b>Öncelik</b>
Bilgi İşlem Hizmetleri	2,60	Yüksek	Yüksek
Yabancı Dil Eğitimi	2,80	Yüksek	Yüksek
Temizlik (Ortak Alanlar)	2,90	Orta	Orta

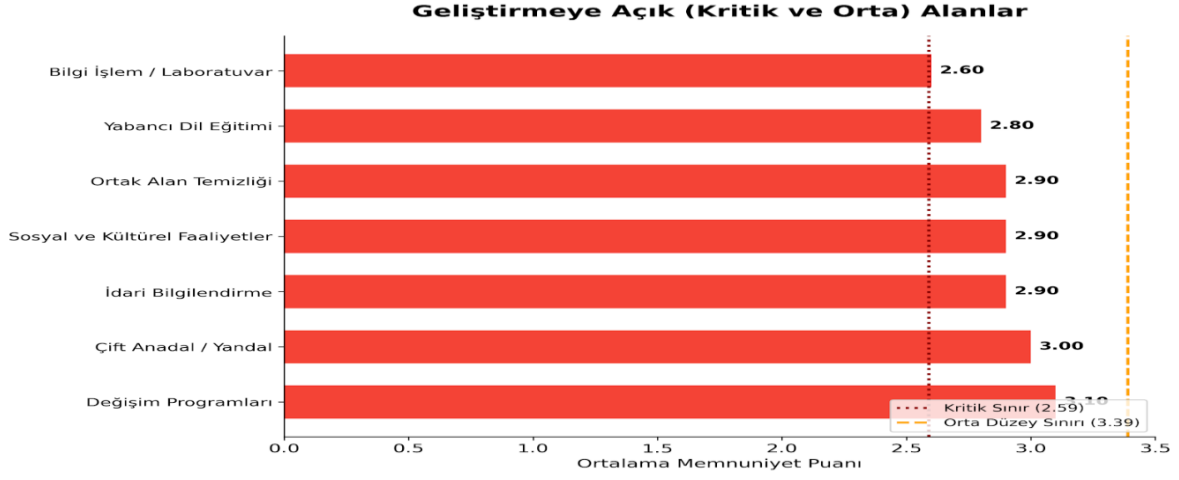
## 9. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Önceliklendirilen kritik alanlar için yapılması gereken iyileştirmeler aşağıda verilmiştir:

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
Bilgi işlem ve laboratuvar hizmetlerinin yetersizliği (2,60)	Donanım yenileme ve bütçe planlaması	Cihazların bakım/onarım veya değişimi	Öğrenci kullanım ve memnuniyet anketleri	Ek bütçe talebi veya düzenli bakım anlaşması	Ortalama 3.40'a çıkarma	6 Ay
Yabancı dil eğitiminin yetersiz bulunması (2,80)	Müfredat analizi ve ek kurs/ders planlaması	Sektör odaklı yabancı dil materyallerinin güncellenmesi	Öğrenci başarı notları ve dönem sonu anket takibi	Ders içeriği revizyonu ve ek materyal desteği	Ortalama 3.40'a çıkarma	1 Yıl
Sosyal ve kültürel faaliyetlerin yetersizliği (2,90)	Öğrenci katılımıyla yıllık etkinlik takvimi oluşturma	Sosyal etkinliklerin ve topluluk faaliyetlerinin düzenlenmesi	Etkinlik sonrası dijital değerlendirme anketleri	İlgi görmeyen etkinliklerin programdan çıkarılması	Ortalama 3.50'ye çıkarma	6 Ay

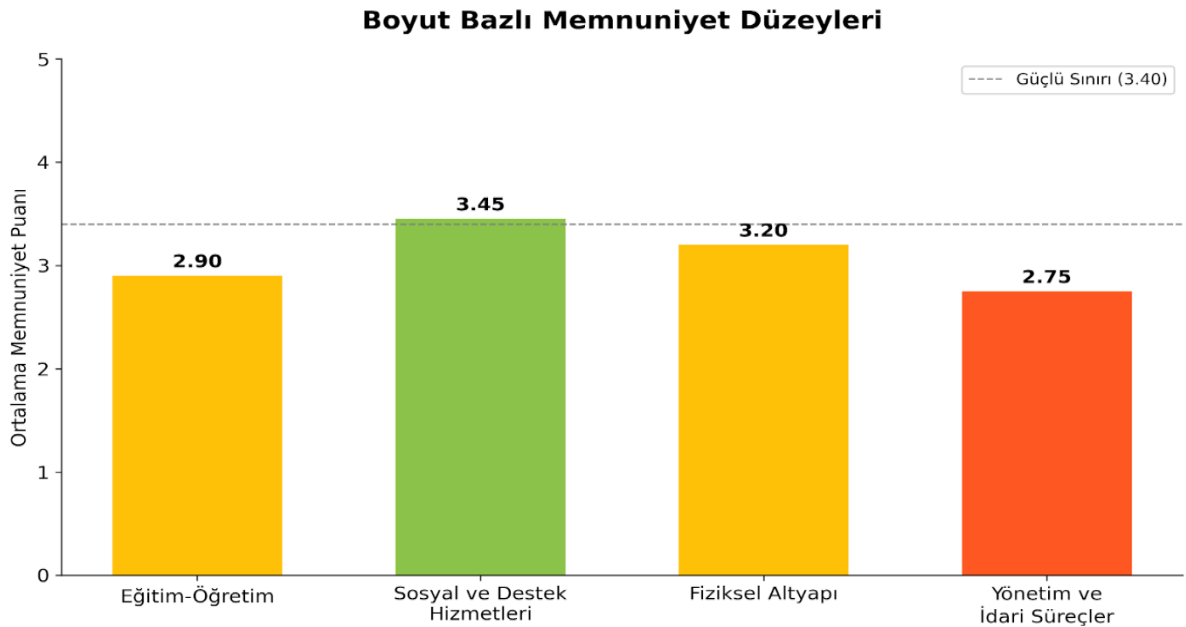
## 10. RAPORUN İÇERDİĞİ GRAFİKLER

### 10.1. Genel Memnuniyet Grafiği



Öğrenci memnuniyet anketi kapsamında ölçülen hizmet ve faaliyet alanlarının genel dağılımı incelendiğinde; değerlendirilen başlıkların %50'sinin 3.40 ve üzeri puan alarak "Güçlü ve Çok Güçlü" kategorisinde, geriye kalan %50'sinin ise 3.40 puanın altında kalarak "Orta ve Kritik" (geliştirmeye açık) kategoride yer aldığı görülmüştür. Bu veri, birimin destek hizmetlerindeki başarısını eğitim-öğretim ve altyapı alanlarına da yayması gerektiğini göstermektedir.

### 10.2. Boyut Bazlı Grafik

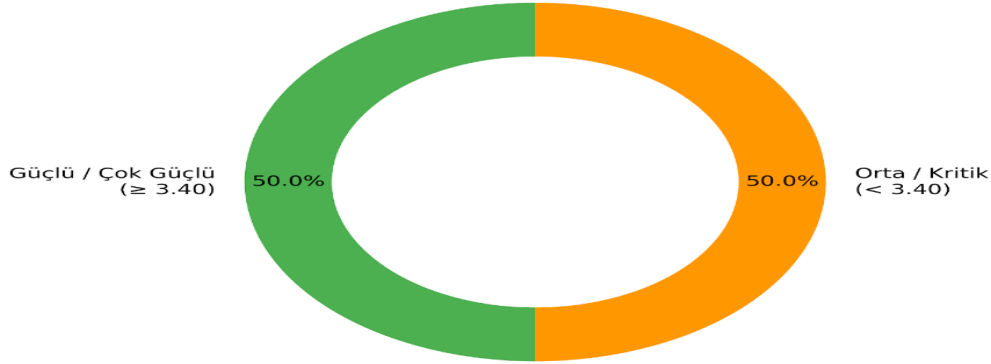


Memnuniyet verileri stratejik boyutlar ekseninde analiz edildiğinde; Sosyal ve Destek Hizmetleri (3,45) boyutunun "Güçlü" seviye sınırını geçerek birimin en başarılı alanı olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel Altyapı boyutu (3,20) orta düzeyde kalırken; Eğitim-Öğretim (2,90)

ve Yönetim/İdari Süreçler (2,75) boyutlarının beklenen kalite standartlarının altında kaldığı ve iyileştirme gereksinimi bulunduğu görülmüştür.

### 10.3. Kritik Alan Grafığı

**Öğrenci Memnuniyeti Genel Dağılımı**



Ortalaması 3.40'ın altında olan ve PUKÖ döngüsü kapsamında acil önlem alınması gereken kritik alanlar incelendiğinde; Bilgi İşlem ve Laboratuvar hizmetlerinin 2,60 puan ile en dezavantajlı alan olduğu tespit edilmiştir. Bunu takiben yabancı dil eğitimi (2,80) ile ortak alanların temizliği, idari bilgilendirmeler ve sosyal faaliyetler (2,90) öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet bildirdiği diğer öncelikli gelişim alanlarıdır. Öğrenci değişim programları (3,10) ve çift anadal/yan dal imkanları (3,00) ise orta düzeyde olup izlenmesi gereken alanlar statüsündedir.

## 11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu 2025 yılı akademik personel memnuniyet anketi verileri incelendiğinde; uzaktan eğitim altyapısı ve kalite süreçleri başta olmak üzere eğitim-öğretim faaliyetlerinde memnuniyetin oldukça yüksek olduğu, ancak dezavantajlı bireyler için sunulan hizmetler, yöneticilerle etkileşim (görüş iletme) mekanizmaları ve bilgi işlem hizmetlerinde iyileştirme gereksinimi bulunduğu görülmüştür. Hazırlanan iyileştirme (PUKÖ) planları dahilinde atılacak adımlar, birimin kalite kültürü gelişimine ve BİDR (Birim İç Değerlendirme Raporu) çalışmalarına önemli katkılar ve kanıtlar sağlayacaktır.