



AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU

2024-2025 AKADEMİK YILI

MEMNUNİYET ANKETLERİ ANKET DEĞERLENDİRME RAPORU

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU MEMNUNİYET ANKETLERİ ANKET DEĞERLENDİRME RAPORU

Aşağıda 2024-2025 eğitim-öğretim dönemine ait anket sonuçları yer almaktadır.

1. Genel Bilgi

Tablo 1.

Özellik	2024 Raporu
Kapsam	Gastronomi ve Mutfak Sanatları Odaklı
Katılımcı Profili	Akademik, idari personel ve öğrenciler
Format	Tablo ve görüş içeren resmi yazı

2. Katılım Oranları

Tablo 2.

Katılımcı Türü	2024 (TİOYO)
Öğrenci	145 (%99)
Akademik	6 (%100)
İdari Personel	4 (%100)

3. Genel Memnuniyet

Tablo 3.

Katılımcı	2024 (TİOYO)
Öğrenci	2,58
Akademik	3,07
İdari Personel	3,48
TOPLAM	3,043

4. Öne Çıkan Bulgular ve Görüşler

Öğrenciler:

- 2024 verilerine göre memnuniyet seviyesi ortalamanın üstündedir.

- 2024 verilerine göre genel öğrenci memnuniyeti en yüksek “kütüphane hizmetleri” ve “öğretim elemanlarından memnuniyet” başlıklarında görülmektedir.
- 2024 verilerine göre genel öğrenci memnuniyeti en düşük “ulaşım” başlığında görülmektedir.
- Eleştiriler: güvenlik, yemekler, fiziksel alan yetersizliği, ulaşım olanaklarının kısıtlılığı.

Akademik Personel:

- 2024 verilerine göre memnuniyet seviyesi yüksek düzeydedir.
- 2024 verilerine göre genel akademik personel memnuniyeti en yüksek “yönetim ve örgütlenme” başlığında görülmektedir.
- 2024 verilerine göre genel akademik personel memnuniyeti en düşük “alt yapı” başlığında görülmektedir.
- Eleştiriler: Personel yetersizliği, ders içi ve ders dışı etkinliklere yapılan bütçelerin yetersizliği.

İdari Personel

- 2024 verilerine göre idari personel memnuniyet seviyesi ortalamanın üstündedir.
- 2024 verilerine göre genel idari personel memnuniyeti en yüksek “kurumsal aidiyet” başlığında görülmektedir.
- 2024 verilerine göre genel idari personel memnuniyeti en düşük “fiziki mekânlar” başlığında görülmektedir.
- Eleştiriler: Personel yetersizliği, tayin sorunları ve iletişim sorunları.

Sonuç ve Değerlendirme

- 2023 yılında öğrencilerin yanlış birimden anket doldurmaları sebebiyle Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu özelinde anket değerlendirmesi yapılamamıştır. Bu sebeple 2023-2024 karşılaştırması yapılamadığından yalnızca 2024 yılına ait veriler değerlendirilmiştir.

- 2024 genel raporu, üniversite genelinde nispeten dengeli ve ortalamanın üzerinde memnuniyet göstermektedir. (3,043)
- Öğrenci ve personel görüşleri, iyileşme potansiyeli bulunan pek çok alana işaret etmektedir. (güvenlik, altyapı, fiziksel alanlar, yemekler, ulaşım, iletişim)
- Bu geribildirimlerin dikkate alınarak stratejik eylem planları geliştirilmesi önerilmektedir.

Eklenen Tablolar

Tablo 4. Akademik Personel Temel Başlık Verilerinin Ortalamaları

Temel Başlık	2024
Yönetim ve Örgütlenme	3,85
Eğitim	3,74
Araştırma	2,45
Altyapı	2,29
Paydaş İlişkisi	3,33
GENEL	3.13

Tablo 4 akademik personelin 2024 memnuniyet düzeylerinin genel olarak ortalamanın üstünde olduğunu göstermektedir. Akademik personel memnuniyet anketinde en düşük ortalamanın 2,29 oranı ile altyapı, en yüksek ortalamanın 3,85 oranı ile yönetim ve örgütlenme temel başlığında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. İdari Personel Temel Başlık Verilerinin Ortalamaları

Temel Başlık	2024
Fiziki Teknik ve Sosyo Kültürel Ortam	3,08
Yönetim ve Liderlik	3,18
Kurumsal Aidiyet	4,39
GENEL	3,55

Tablo 5 idari personelin 2024 memnuniyet düzeylerinin genel olarak ortalamanın üstünde olduğunu göstermektedir. İdari personelin memnuniyet anketinde en düşük ortalamanın 3,08

oran ile fiziki mekânlar, en yüksek ortalamanın 4,39 ile kurumsal aidiyet başlıklarında olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Öğrenci Temel Başlık Verilerinin Ortalamaları

Temel Başlık	2024
Eğitim yeterliliği	2,34
Üniversite yönetimi	2,43
Öğretim elemanları memnuniyeti	2,88
Bölüm yönetimi	2,85
Akademik danışmanlık hizmetleri	2,72
Öğrenci İşleri hizmetleri	2,67
Fiziki imkânlar	2,43
Kütüphane hizmetleri	3,85
Yemekhane hizmetleri	2,57
ÖBS	2,82
Ulaşım	2,07
Temizlik	2,32
Spor tesisleri	2,43
Kültür ve Sanat etkinlikleri	2,22
Öğrenci Kulübü hizmetleri	2,32
Öğrenci Değişim Programları	2,38
Güvenlik	2,56
Genel Ortalama	2,58

Tablo 6 Öğrencilerin 2024 memnuniyet düzeylerinin genel olarak ortalamanın üstünde olduğunu göstermektedir. Öğrenci memnuniyet anketinde en düşük ortalamanın 2,07 oran ile ulaşım, en yüksek ortalamanın 3,85 oran ile kütüphane hizmetleri başlıklarında olduğu görülmektedir.

İyileştirme Öneri Planı

Kısa Vadeli (0-6 Ay)

- Güvenlik hizmetlerinin yeniden yapılandırılması, giriş-çıkış denetimlerinin sıkılaştırılması, öğrenci girişlerinde turnikelerin yaptırılması.
- Ulaşım sorunlarının çözümü, kültür ve sanat etkinliklerinin artırılması, öğrenci istek ve şikâyetlerinin üst yönetime bildirilmesi için öğrenci temsilcilerinden geri bildirim alınması.
- Öğrenci kulüp etkinliklerinin ve sosyal sorumluluk projelerinin bütçelerinin desteklenmesi.

Orta Vadeli (6-12)

- Akademik ve idari personelin periyodik olarak hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi.
- Fiziksel alanların bakım ve iyileştirilmesi (halı saha, yürüyüş yolları, derslikler).
- Ar-Ge desteklerinin artırılması.

Uzun Vadeli (1+ Yıl)

- Paydaş katılımlarını artırmaya yönelik etkinlikler ve protokollerin düzenlenmesi.
- Akademik Ar-Ge destek bütçelerinin artırılması.
- Üniversite kapsamında kültürel ve sosyal yapıyı canlandıracak faaliyetlerin sayısının artırılarak yıl bazına yayılması.

Bu öneriler, eldeki verilerin ışığında hazırlanmış olup, Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde, ilgili birimlerin iş birliğiyle eyleme geçirilebilir.