

**KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ TARAFINDAN YAPILAN
2023 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI
DEĞERLENDİRME RAPORU**

Üniversitemiz Kalite Yönergesinin 9/1/e. maddesi gereği "kurumun hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini ölçmek" amacıyla Kalite Komisyonu adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılan Öğrenci Memnuniyet Anket sonuçları Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Kalite Elçisi tarafından değerlendirilmiştir. Anket sonuçları incelendiğinde, Turizm Fakültesine ait genel memnuniyet düzeyinin 3,51 ile ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, katılımcılar bazı konularda düşük memnuniyet bildirmişlerdir. Örneğin, “Yemekhane, kantin/kafeterya gibi fiziksel ortamlar yeterlidir.” ve “Sosyal ortamlar ve spor alanları yeterlidir.” ifadelerine 3,22 ile en düşük düzeyde katılım sağlanmıştır. Ayrıca öğrenciler tarafından “Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler yeterlidir.” ifadesine 3,27 ile ortalamanın altında katılım sağlanmıştır. Fakültemiz bünyesinde yer alan Gastronomi Topluluğu bu noktada aktif olarak faaliyetler yürütmektedir. Fakültemizdeki öğrencilerin bu topluluğa katılımları ile bahsi geçen maddedeki eleştirilerin azalacağı öngörülmektedir. Buna ek olarak, “Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler hakkında bilgilendirme yapılır.” ifadesine 3,35 ile katılım nispeten düşük düzeyde izlenmiştir. Bu alanlarda iyileştirmeler için hem bölüm ve fakülte hem de üniversite çapında gerçekleştirilen etkinliklerin etkin bir biçimde üniversite web sitesinde, fakülte web sitesinde, fakülte ve bölümümüze ait sosyal medya mecralarında, fakülte bilgi panolarında ve öğrenci WhatsApp gruplarında duyurulmasına özen gösterilmektedir.

Diğer taraftan, anket sonuçlarına göre memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu alanlar da bulunmaktadır. Örneğin, öğrenciler, “Kütüphane olanak ve hizmetlerinden memnunum.” ifadesine 3,73 oran ile katılım sağlamışlardır. Bu oran en yüksek düzey olarak ölçülmüştür. Hizmete açılan yeni kütüphanenin 7/24 açık bulunmasının, bireysel ve grup olarak ders çalışmak için sunulan imkanların, sınav zamanlarında sabahları çay veya çorba gibi sunulan ikramların bu durum üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir. Öğrenciler, “Üniversitemizin akademik personeli niteliklidir.” ifadesine 3,72 oran ile katılım sağlamışlardır. Öğrenciler, “Üniversitemizin misyon ve vizyonu, temel değerleri, politika ve stratejileri öğrencilere duyurulur.” ifadesine 3,70 oran ile memnuniyetlerini bildirmişlerdir. Dönem içinde yapılan toplantılar ve iletişim kanallarının aktif olarak kullanılması da bu durumun oluşmasına katkı sunmaktadır. Ek olarak, öğrenciler, “Öğrenci Bilgi Sistemi yeterlidir.” ifadesine 3,70 oran ile memnuniyetlerini bildirmişlerdir. Özellikle ders kaydı, seçme ve kayıt işlemleri gibi çok temel

işlerin uzaktan yapılmasına imkân tanınması nedeniyle bu sistemin öğrenciler tarafından memnuniyetle karşılandığı düşünülmektedir.

Son olarak, “Öğrencilere yönelik akademik danışmanlık hizmetleri etkin bir şekilde sunulur.” ifadesi 3,63 oran ile ortalamanın üzerindedir. Dönem içerisinde yapılan akademik danışmanlık toplantılarının ve eğitim öğretim süreçlerinin değerlendirmesine yönelik toplantıların bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olduğu söylenebilir. Buna ek olarak, öğrencilerin danışman hocaları ile birebir görüşmesini sağlayan görüşme saatlerinin daha önceden belirlenmiş olması ve bunun ders saatlerini gösteren tabloda da açıklanmış olması ile öğrencilerin bu konudaki memnuniyetlerini artırmasında etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Prof. Dr. Mustafa SANDIKCI

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Kalite Elçisi