

**T.C.**  
**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM FAKÜLTESİ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ**  
**2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI**  
**KALİTE KOMİSYONU ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU**

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği bölümünde 2019-2020 eğitim öğretim yılında öğrenime devam eden öğrencilerin program çıktılarının değerlendirilmesi ve geribildirim kapsamında turizm işletmeciliği bölümünde ele alınan bir diğer husus, bölüm öğrencilerinin üniversite ve fakülte hizmetlerinden memnuniyetlerinin yıllık olarak belirlenmesidir. Öğrencilerin (117 kişi) 2019-2020 eğitim-öğretim yılında üniversite ve fakültede sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeye ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de ve Tablo 2’de sunulmuştur

**1. 2019-2020 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular**

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2019-2020 eğitim öğretim yılında eğitim alan öğrencilerin fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 1’de verilmiştir. Fakülte memnuniyet ölçeği, öğrenci işleri (5 ifade) Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanakları (11 ifade), Mobilite (4 ifade), Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) (5 ifade) olmak üzere toplam dört boyut ve yirmi dokuz (29) ifadeden oluşmaktadır.

Fakültede sunulan hizmetlere ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde üçüncü ve dördüncü sınıfların ( $\bar{x}=4,11$ ) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Birinci sınıfların (1. ve 2. yarıyıl) fakültede sunulan hizmetler açısından en yüksek memnuniyet duyduğu boyut Altyapı, Üstyapı, Fiziksel ve Sosyal Olanakları ( $\bar{x}=3,92$ ) olurken, buna karşılık bu boyutta bütün sınıfların en düşük düzeyde olumlu görüş bildirdikleri ifade “Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.” yargısı olmuştur. İkinci sınıfta eğitim alan öğrencilere ve üçüncü sınıf öğrencilerine ilişkin bulgular incelendiğinde fakülte açısından en fazla memnun oldukları boyut 3,93 aritmetik ortalama (ikinci sınıf) ve 3.71 ortalama (üçüncü sınıf) ile Altyapı, Üstyapı, Fiziksel ve Sosyal Olanaklar olmuştur. Bununla birlikte, Dördüncü sınıf öğrencileri ise fakültede sunulan hizmetler bazında öğrenci işlerinden, üniversitede sunulan hizmetler açısından ise bilimsel boyuttan en yüksek düzeyde memnun olduklarını aktarmışlardır.

**Tablo 1: 2019-2020 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	3,85	3,90	3,88	3,93	4,05	4,19	4,37	4,38	4,04	4,10
	Personel yardımseverdir.	3,85		3,75		4,14		4,37		4,03	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	3,85		4,00		4,24		4,34		4,11	
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	3,95		3,88		4,43		4,43		4,17	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,00		4,13		4,10		4,37		4,15	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	3,90	3,92	4,00	3,85	4,29	4,20	4,37	4,09	4,14	4,01
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,15		3,88		4,62		4,51		4,29	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	4,00		3,88		4,38		4,37		4,16	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,75		3,88		4,19		3,94		3,94	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,60		3,75		4,14		3,94		3,86	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,90		3,75		3,90		4,06		3,90	
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,65		3,75		3,76		3,57		3,68	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4,05		4,00		4,19		4,20		4,11	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,80		3,75		4,19		3,60		3,84	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,20		4,00		4,19		4,23		4,16	
Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,15	3,75	4,33	4,14	4,09						
Mobilité	ERASMUS, FARABI, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	3,90	3,83	3,88	3,81	3,95	3,98	3,77	3,71	3,88	3,83
	ERASMUS, FARABI, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	3,85		3,88		4,14		3,71		3,90	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,75		3,75		3,95		3,60		3,76	
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,80		3,75		3,86		3,77		3,80	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,80	3,88	4,00	3,85	4,00	3,96	3,83	4,20	3,91	3,97
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	3,90		3,88		4,10		4,29		4,04	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,95		3,88		3,67		4,14		3,91	
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,90		3,75		4,00		4,37		4,01	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişiminde başarılıdır.	3,85		3,75		4,05		4,37		4,01	
<b>FAKÜLTE TOPLAM</b>		<b>3,89</b>		<b>3,86</b>		<b>4,11</b>		<b>4,11</b>		<b>3,99</b>	

Öğrenci işleri boyutu açısından en yüksek düzeyde memnun olan üçüncü ( $\bar{x}=4,19$ ) ve dördüncü sınıf ( $\bar{x}=4,38$ ) öğrencilerinin en olumlu görüş bildirdikleri ifade “Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.” olmuştur. Buna karşılık ilgili ifadeye ikinci sınıf öğrencileri diğer öğrencilere göre 3.75 ortalama ile en düşük düzeyde olumlu görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar boyutu açısından memnuniyet düzeyi en yüksek olan öğrencilerin üçüncü sınıflar olduğu görülmüştür. En olumlu görüş bildirdikleri ifade ise 4.62 ortalama ile “fakülte web sitesi günceldir.” yargısı olmuştur.

Buna karşılık, bu boyuta dördüncü sınıf öğrencileri (3.60 ortalama) “kantin hizmetleri yeterlidir”; birinci sınıf öğrencileri ise (3.65 ortalama ile) “sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir” ifadelerine diğer öğrencilere göre daha az olumlu görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Mobilite boyutu açısından incelendiğinde, üçüncü sınıf öğrencileri 4.14 ortalama ile “ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir” ifadesini diğerlerine göre daha olumlu bulduğu belirlenmiştir. Buna karşılık, dördüncü sınıf öğrencileri ise aynı ifadeye 3.71 ortalama ile diğerlerine göre daha olumsuz görüş bildirdiği tespit edilmiştir. Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) boyutunda dördüncü sınıf öğrencileri “Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.” İfadesine 4.29 ortalama ile en olumlu görüş bildirirken, buna karşılık bu boyutta “Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır” ifadesine üçüncü sınıf öğrencilerinin 3.67 ortalama ile diğerlerine göre daha az olumlu görüşe sahip oldukları belirlenmiştir.

## 2. 2019-2020 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2019-2020 eğitim öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 2’de verilmiştir. Öğrencilerin, üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla oluşturulan ölçek, bilimsel boyut (4 ifade); sosyal boyut (5 ifade), Kültürel boyut (3 ifade) olmak üzere üç boyut on iki (12) ifadeden oluşmaktadır.

**Tablo 2: 2019-2020 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut	$\bar{X}$ İfade	$\bar{X}$ Boyut
Bilimsel Boyut	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	3,95	3,59	4,00	3,69	4,19	3,65	4,03	3,80	4,04	3,68
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	3,45		3,63		3,57		3,57		3,56	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	3,40		3,50		3,43		3,86		3,55	
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,55		3,63		3,43		3,74		3,59	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	3,60	3,51	3,63	3,63	3,76	3,71	3,89	3,62	3,72	3,62
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	3,55		3,50		3,48		3,89		3,61	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	3,70		3,88		4,05		3,71		3,84	
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	3,50		3,63		3,86		3,51		3,63	
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	3,20		3,50		3,43		3,09		3,31	
Kültürel Boyut	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	3,40	3,57	3,50	3,42	3,24	3,24	3,11	3,22	3,31	3,36
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,55		3,25		3,24		3,20		3,31	
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	3,75		3,50		3,24		3,34		3,46	

ÜNİVERSİTE TOPLAM	3,55	3,59	3,58	3,58	3,58
-------------------	------	------	------	------	------

Elde edilen verilere göre, üniversitede sunulan hizmetler açısından değerlendirildiğinde ikinci sınıfların ( $\bar{x}=3,59$ ) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Birinci sınıfların (1. ve 2. yarıyıl) üniversitede sunulan hizmetler açısından değerlendirmelerine göre 3,59 aritmetik ortalama ile bilimsel boyuta en olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir. İkinci sınıfta eğitim alan öğrencilere ilişkin bulgular incelendiğinde ise benzer bir durum ortaya çıkmıştır. 3,69 aritmetik ortalama ile üniversite açısından en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları boyut bilimsel boyut olmuştur. Üçüncü sınıfta eğitim alan öğrencilerin ise 3,71 aritmetik ortalama ile sosyal boyutu en yüksek düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Dördüncü sınıf öğrencileri açısından incelendiğinde ise üniversitede sunulan hizmetlere göre bilimsel boyuttan en yüksek düzeyde memnun olduklarını aktarmışlardır. Bu boyutta üçüncü sınıf öğrencileri tarafından en olumlu görüş belirtilen ifade 4.19 ortalama ile “Kütüphane hizmetleri yeterlidir.” olurken, diğer ifadelerle göre birinci sınıf öğrencilerinin daha düşük düzeyde ( $\bar{x}=3,40$ ) olumlu görüş belirttikleri yargı ise “Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.” olmuştur.