

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2020-2021 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği bölümünde 2020-2021 eğitim öğretim yılında öğrenime devam eden öğrencilerin program çıktılarının değerlendirilmesi ve geribildirim kapsamında turizm işletmeciliği bölümü öğrencilerinin üniversite ve fakülte hizmetlerinden memnuniyetlerinin yıllık olarak belirlenmesi gerçekleştirilmektedir. Öğrencilerin 2020-2021 eğitim-öğretim yılında üniversite ve fakültede sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeye ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de ve Tablo 2’de sunulmuştur.

1. 2020-2021 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2020-2021 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.

Tablo 1’deki veriler doğrultusunda fakültede sunulan hizmetlere yönelik 2020-2021 eğitim öğretim yılına ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin ($\bar{x}=3,93$) 2019-2020 yılına göre benzer seviyede ($\bar{x}=3,99$) olduğu görülmektedir. Alt boyutlar açısından öğrencilerin fakültede sunulan hizmetler ile ilgili olarak en yüksek memnuniyet duyduğu boyut Üst Yönetim (Bölüm Başk. ve Dekanlık) ($\bar{x}=4,01$) boyutu ve Öğrenci İşleri ($\bar{x}=3,99$) boyutu öne çıkmıştır. İfadeler bazında Tablo 1’deki veriler değerlendirildiğinde ise öğrencilerin koronavirüs salgını sürecinde fakülteden en çok memnun oldukları hizmet “Fakülte Web sitesi günceldir.” ($\bar{x}=4,35$) ve “Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.” ($\bar{x}=4,23$) yargılarına yönelik gerçekleşmiştir. Öğrencilerin memnuniyetinin en az olduğu ifadeler ise “Kantin hizmetleri yeterlidir” ($\bar{x}=3,55$), “Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.” ($\bar{x}=3,58$) ve “Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.” ($\bar{x}=3,58$) olmuştur.

Tablo 1: 2020-2021 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	Yıl	2020		2021	
	Öğrenci Sayısı	117		31	
	İfade	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	4,04	4,10	4,03	3,99
	Personel yardımseverdir.	4,03		4,00	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,11		4,00	
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	4,17		3,90	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,15		4,03	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	4,14	4,01	4,16	3,88
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,29		4,35	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	4,16		4,23	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,94		3,81	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,86		3,68	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,90		3,58	
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,68		3,58	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4,11		3,84	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,84		3,55	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,16		3,97	
Mobilitte	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,09	3,83	3,94	3,89
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	3,88		4,00	
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	3,90		3,94	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,76		3,71	
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,80		3,90	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,91	3,97	3,94	4,01
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	4,04		4,03	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,91		3,94	
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,01		4,06	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	4,01		4,10	
FAKÜLTE TOPLAM		3,99		3,93	

2. 2020-2021 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2020-2021 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: 2020-2021 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	Yıl	2020		2021	
	Öğrenci Sayısı	117		31	
	İfade	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut
Bilimsel Boyut	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	4,04	3,80	4,23	3,79
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	3,56		3,61	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	3,55		3,65	
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,59		3,68	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	3,72	3,62	3,61	3,56
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	3,61		3,48	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	3,84		3,74	
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	3,63		3,58	
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	3,31		3,39	

Kültürel Boyut	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	3,31	3,22	3,65	3,58
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,31		3,52	
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	3,46		3,58	
ÜNİVERSİTE TOPLAM		3,58		3,64	

Tablo 2’deki veriler doğrultusunda üniversitede sunulan hizmetlere ilişkin 2020-2021 eğitim öğretim yılına ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin ($\bar{x}=3,64$) iyi ve 2019-2020 yılına göre benzer seviyede ($\bar{x}=3,58$) olduğu görülmektedir. Alt boyutlar açısından öğrencilerin üniversitede sunulan hizmetler açısından en yüksek memnuniyet duyduğu boyut olarak bilimsel boyut ($\bar{x}=3,79$) öne çıkmıştır. İfadeler bazında Tablo 2’deki veriler değerlendirildiğinde ise öğrencilerin koronavirüs salgını sürecinde en çok memnun oldukları hizmet “Kütüphane hizmetleri yeterlidir.” ($\bar{x}=4,23$) yargısına yönelik gerçekleşmiştir. Öğrencilerin memnuniyetinin en az olduğu ifadeler ise “Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.” ($\bar{x}=3,39$) ve “Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.” ($\bar{x}=3,48$) olmuştur.