

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2021-2022 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği bölümünde 2021-2022 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 2021-2022 eğitim-öğretim yılında üniversite ve fakültede sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeye ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de ve Tablo 2’de sunulmuştur

1. 2021-2022 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2021-2022 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 ilişkin 2021-2022 eğitim öğretim yılına ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin ($\bar{x}=4,00$) olduğu 2020, 2021 ve 2022 yılları karşılaştırıldığında ise en yüksek memnuniyet düzeyinin az bir farkla da olsa 2022 yılı olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından öğrencilerin fakültede sunulan hizmetlere ilişkin görüşleri incelendiğinde en yüksek memnuniyet duyulan boyutlar Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) ($\bar{x}=4,02$) ve Öğrenci İşleri ($\bar{x}=4,06$) olmuştur. Bununla birlikte Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık boyutunda 2020 yılından itibaren memnuniyet düzeyinde artış olduğu tespit edilmiştir. İfadeler bazında Tablo 1’deki veriler değerlendirildiğinde ise öğrencilerin en çok memnun oldukları hizmet “Fakülte Web sitesi günceldir.” ($\bar{x}=4,29$) yargısına yönelik gerçekleşmiştir. Öğrencilerin memnuniyetinin en az olduğu ifade ise “Kantin hizmetleri yeterlidir.” ($\bar{x}=3,70$) yargısı olmuştur.

Tablo 1: 2021-2022 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	Yıl	2020		2021		2022	
	Öğrenci Sayısı	117		31		40	
	İfade	\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.	4,04	4,10	4,03	3,99	4,02	4,06
	Personel yardımseverdir.	4,03		4,00		4,07	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,11		4,00		4,04	
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	4,17		3,90		4,10	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,15		4,03		4,08	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	4,14	4,01	4,16	3,88	4,13	3,99
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,29		4,35		4,29	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	4,16		4,23		4,15	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,94		3,81		3,91	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,86		3,68		3,89	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,90		3,58		3,84	
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,68		3,58		3,76	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4,11		3,84		4,05	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,84		3,55		3,70	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,16		3,97		4,05	
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,09		3,94		4,10	
Mobilité	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	3,88	3,83	4,00	3,89	3,98	3,96
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	3,90		3,94		4,01	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,76		3,71		3,92	
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,80		3,90		3,92	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,91	3,97	3,94	4,01	4,04	4,02
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	4,04		4,03		4,07	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,91		3,94		3,97	
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,01		4,06		4,01	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	4,01		4,10		4,03	
FAKÜLTE TOPLAM		3,99		3,93		4,00	

2. 2021-2022 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2021-2022 eğitim öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.. 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 ve on iki (12) ifadeden oluşmaktadır.

Tablo 2: 2021-2022 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	Yıl		2020		2021		2022	
	Öğrenci Sayısı		117		31		40	
	İfade		\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\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	4,06	3,73
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.		3,56		3,61		3,63	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.		3,55		3,65		3,57	
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.		3,59		3,68		3,65	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.		3,72	3,62	3,61	3,56	3,65	3,61
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.		3,61		3,48		3,54	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.		3,84		3,74		3,74	
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.		3,63		3,58		3,68	
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.		3,31		3,39		3,45	
Kültürel Boyut	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.		3,31	3,22	3,65	3,58	3,51	3,53
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.		3,31		3,52		3,50	
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.		3,46		3,58		3,59	
ÜNİVERSİTE TOPLAM			3,58	3,64	3,62			

Tablo 2'deki veriler doğrultusunda üniversitede sunulan hizmetlere ilişkin 2021-2022 eğitim öğretim yılına ilişkin genel ortalamalar incelendiğinde öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin ($\bar{x}=3,62$) olduğu ve her bir boyutun ortalamasının 3,5 aritmetik ortalamayı geçtiği belirlenmiştir. Bununla birlikte, 2020 yılından itibaren son üç yıla göre benzer seviyede olduğu görülmüştür. Alt boyutlar açısından öğrencilerin üniversitede sunulan hizmetlere ilişkin en yüksek memnuniyet duyduğu boyutun 3,73 aritmetik ortalama ile Bilimsel Boyutun olduğu tespit edilmiştir. İfadeler bazında Tablo 2'deki veriler değerlendirildiğinde ise öğrencilerin en çok memnun oldukları hizmet “Kütüphane hizmetleri yeterlidir.” ($\bar{x}=4,06$) yargısına yönelik gerçekleşmiştir. Öğrencilerin memnuniyetinin en az olduğu ifade ise “Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.” ($\bar{x}=3,45$) yargısı olmuştur.