

**T.C.**  
**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM FAKÜLTESİ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ**  
**2022-2023 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI**  
**KALİTE ELÇİSİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU**

2022-2023 Eğitim-Öğretim yılı öğrenci memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla uzaktan eğitim sistemine google formlar aracıyla oluşturulan ölçekler çeşitli haftalara yüklenmiştir. Bu ölçekler, 1. sınıf, 2.sınıf, 3. Sınıf ve 4. Sınıf öğrencilerinin üniversite, fakülte ve bölümden memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek; mezunların üniversite, fakülte ve bölümden memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek, mezunların ve dördüncü sınıf öğrencilerinin program çıktılarına ilişkin görüşleri belirlemek amacıyla oluşturulan ölçek şeklindedir. Bu ölçeklere ilişkin elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

### **1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Öğrenci memnuniyetini belirlemek amacıyla oluşturulan ankette 2022-2023 eğitim öğretim yılında fakülte ve bölüm hizmetlerinden öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek yer almıştır. İlgili ölçek Öğrenci işleri hizmetleri (5 ifade), Altyapı/üstyapı, fiziksel ve sosyal olanaklar (11 ifade), Mobilite (4 ifade) ve Üst yönetim: Bölüm başkanlığı ve dekanlık (5 ifade) olmak üzere toplam dört boyuttan ve 25 (yirmi beş) ifadeden oluşmuştur. Bununla birlikte, anketin üçüncü bölümünde ise üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik bilimsel boyut (4 ifade), sosyal boyut (5 ifade), kültürel boyut (3 ifade) olmak üzere üç boyuttan ve 12 ifaden oluşmaktadır. Buna ilişkin elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

#### **1.1. 2022-2023 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular**

2022-2023 eğitim-öğretim yılında. 1. sınıf, 2.sınıf, 3. Sınıf ve 4. Sınıf öğrencilerinin üniversite ve fakültede sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeye ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de ve Tablo 2’de sunulmuştur. Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2022-2023 eğitim öğretim yılında eğitim alan öğrencilerin fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1: 2022-2023 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		n=(3)		n=(8)		n=(9)		n=(6)		n=(26)	
		$\bar{x}$ 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	3,40	3,3	3,36	3,17	3,23	3,67	3,73	3,38	3,44
	Personel yardımseverdir.	3		3,1		2,94		3,83		3,23	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	3,67		3,35		3,22		3,33		3,35	
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	3,67		3,4		3,28		3,83		3,54	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	3,67		3,65		3,56		4		3,73	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	3,8	3,59	3,8	3,59	3,8	3,58	4	3,86	3,85	3,61
	Fakülte Web sitesi günceldir.	3,95		3,95		3,95		4,17		4	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	3,65		3,65		3,65		4		3,69	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,5		3,5		3,5		3,67		3,54	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,7		3,7		3,7		3,33		3,62	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,35		3,35		3,35		4		3,5	
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,05		3,05		3,05		3,67		3,19	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4		4		4		4		3,96	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,1		3,1		3,1		3,17		3,19	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,55		3,55		3,55		4,17		3,65	
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	3,85		3,85		3,85		4,17		3,96	
Mobilité	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	3,7	3,7	3,7	3,66	3,7	3,7	3,83	3,76	3,73	3,65
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir.	3,75		3,75		3,75		3,83		3,73	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,65		3,65		3,65		3,5		3,62	
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,55		3,55		3,55		3,5		3,54	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,2	3,54	3,2	3,54	3,2	3,54	4	4,00	3,38	3,65
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	3,4		3,4		3,4		4		3,58	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,55		3,55		3,55		4		3,65	
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,85		3,85		3,85		4		3,88	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	3,7		3,7		3,7		4		3,77	
<b>FAKÜLTE TOPLAM</b>			<b>3,61</b>		<b>3,53</b>		<b>3,60</b>		<b>3,87</b>		<b>3,63</b>

Fakültede sunulan hizmetlere ilişkin genel ortalamanın  $\bar{x}=3,63$  aritmetik ortalama ile orta düzeyin üstünde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, dördüncü sınıfların ( $\bar{x}=3,87$ ) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Birinci sınıfların

( $\bar{x}=3,7$ ), İkinci sınıfların ( $\bar{x}=3,66$ ) ve Üçüncü sınıfların ( $\bar{x}=3,7$ ) fakültede sunulan hizmetler açısından en yüksek memnuniyet duyduğu boyut Mobilite olurken, Dördüncü sınıfların ise 4 aritmetik ortalama ile en yüksek memnuniyet duyduğu boyut üst yönetim (Bölüm Başkanlığı ve Dekanlık) olmuştur. Buna karşılık bütün sınıfların fakültede sunulan hizmetler açısından en düşük memnuniyet duydukları boyutun ise öğrenci işleri olduğu tespit edilmiştir.

Öğrenci işleri boyutu açısından en düşük memnuniyet duyan öğrencilerin birinci sınıflar olduğu ve en olumsuz görüş bildirdikleri ifadenin ise 3 aritmetik ortalama ile “Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.” ve “ Personel yardımseverdir.” yargıları olmuştur. En yüksek memnuniyet duyan öğrencilerin ise dördüncü sınıflar olduğu ve 4 aritmetik ortalama ile “Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.” ifadesine en olumlu görüş bildirdikleri görülmüştür.

Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar boyutu açısından memnuniyet düzeyi en yüksek olan öğrencilerin dördüncü sınıflar olduğu görülmüştür. En olumlu görüş bildirdikleri ifade ise 4 aritmetik ortalama ile “fakülte web sitesi günceldir.” “Güvenlik hizmetleri yeterlidir.” ve “Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.” yargıları olmuştur. Buna karşılık, bu boyuta üçüncü sınıf öğrencileri (3.58 ortalama) diğer sınıflara göre daha az olumlu görüş bildirirken, bütün sınıfların bu boyutta en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise “kantin hizmetleri yeterlidir” olmuştur. Mobilite boyutu açısından incelendiğinde, bütün sınıfların orta düzeyin üzerinde olumlu görüş bildirdikleri görülmüştür. 3.83 ortalama ile “ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir” ve “ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.” ifadelerine dördüncü sınıf öğrencileri diğerlerine göre daha olumlu görüş bildirmişlerdir. Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) boyutunda ise dördüncü sınıf öğrencileri diğer sınıflara göre 4 aritmetik ortalama ile bütün ifadelere en olumlu görüş bildirirken; 1. Sınıf, 2. Sınıf ve 3. Sınıf öğrencileri ise 3.20 aritmetik ortalama ile “Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır” ifadesine daha az olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir.

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2022-2023 eğitim öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2: 2022-2023 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		n=(3)		n=(8)		n=(9)		n=(6)		n=(26)	
		$\bar{x}$ 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.	3,4	3,17	3,45	3,02	4	3,28	4	3,62	3,9	3,51
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	2,9		2,64		2,85		3,33		3,25	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	3,2		2,91		3,15		3,33		3,45	
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,2		3,09		3,15		3,83		3,45	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	2,8	2,94	2,64	2,80	2,92	3,2	3,5	3,4	3,2	3,42
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	2,7		2,55		2,85		3,33		3,2	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	3,7		3,64		4,08		3,33		3,95	
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	2,6		2,55		3		3,17		3,35	
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	2,9		2,64		3,15		3,67		3,4	
Kültürel Boyut	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	2,7	2,86	2,55	2,76	2,77	2,92	4	4,0	3,15	3,3
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	2,9		2,82		2,92		4,17		3,3	
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	3		2,91		3,08		3,83		3,45	
<b>ÜNİVERSİTE TOPLAM</b>			<b>2,99</b>		<b>2,86</b>		<b>3,13</b>		<b>3,67</b>		<b>3,41</b>

Elde edilen verilere göre, üniversitede sunulan hizmetler açısından değerlendirildiğinde dördüncü sınıfların ( $\bar{x}=3,67$ ) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. En düşük memnuniyete ( $\bar{x}=2,99$ ) sahip sınıf ise birinci sınıflar olmuştur. Birinci sınıfların üniversitede sunulan hizmetler açısından değerlendirmelerine göre 3,17 aritmetik ortalama ile bilimsel boyuta en olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir. İkinci sınıfta eğitim alan öğrencilere ilişkin bulgular incelendiğinde ise benzer bir durum ortaya çıkmıştır. 3,02 aritmetik ortalama ile üniversite açısından en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları boyut bilimsel boyut olmuştur. Üçüncü sınıfta eğitim alan öğrencilerinde aynı şekilde 3,28 aritmetik ortalama ile bilimsel boyuttan en yüksek düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Dördüncü sınıf öğrencileri açısından incelendiğinde ise üniversitede sunulan hizmetlere göre kültürel boyuttan en yüksek düzeyde memnun olduklarını aktarmışlardır. Bu boyutta dördüncü sınıf öğrencileri tarafından en olumlu görüş belirtilen ifade 4,17 ortalama ile “Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir” diğer ifadelerle göre ikinci sınıf öğrencilerinin daha düşük düzeyde ( $\bar{x}=2,55$ ) olumlu görüş belirttikleri yargı ise” Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir. “ olmuştur.