

**T.C. AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM FAKÜLTESİ TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ**  
**2023-2024 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI KALİTE ELÇİSİ**  
**ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU**

2023-2024 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 çıktıklarına ilişkin görüşleri belirlemek amacıyla oluşturulan ölçek şeklindedir. Bu ölçeklere ilişkin elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

### Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular

Öğrenci memnuniyetini belirlemek amacıyla bir anket oluşturulmuş ve bu ankette 2023-2024 eğitim-öğretim yılında fakülte ve bölüm hizmetlerinden öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçekler yer almıştır. İlgili anket 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. Ek olarak, anketin üçüncü bölümünde üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik bilimsel boyut (4 ifade), sosyal boyut (5 ifade), kültürel boyut (3 ifade) olmak üzere üç boyuttan ve 12 ifade bulunmaktadır. Elde edilen bulgular aşağıda tablolar olarak verilmiştir ve yorumlanmıştır.

### 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Turizm Rehberliği bölümünde 2023-2024 eğitim öğretim yılında eğitim alan 1. sınıf, 2.sınıf, 3. Sınıf ve 4. Sınıf öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan ankete ilişkin sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1: 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

Değişken	İfade	1. sınıf	2. sınıf	3. sınıf	4. sınıf	TOPLAM
		2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	3,60	3,84	4,17	3,90	3,87
	Personel yardımseverdir.	3,33	3,69	4,08	3,80	3,72
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	3,33	3,78	3,83	3,80	3,68
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	3,33	3,58	4,25	3,97	3,78
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	3,27	3,89	4,33	3,73	3,80
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>3,37</b>	<b>3,75</b>	<b>4,13</b>	<b>3,84</b>	<b>3,77</b>
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	3,80	3,80	4,33	3,83	3,94
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,20	3,64	4,17	4,23	4,06
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	3,67	3,56	4,08	4,27	3,89
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,00	3,24	3,08	3,60	3,23
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,13	3,00	3,42	3,70	3,31

	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,53	2,82	3,50	3,50	3,33
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,27	2,73	3,00	3,40	3,10
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	3,07	3,56	3,58	3,93	3,53
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	2,67	2,60	2,50	3,37	2,78
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,67	3,62	4,08	3,70	3,76
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	3,00	3,51	3,25	3,87	3,40
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>3,36</b>	<b>3,28</b>	<b>3,54</b>	<b>3,76</b>	<b>3,48</b>
<b>Mobilite</b>	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	3,40	3,47	3,83	3,97	3,66
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	3,67	3,56	3,67	4,07	3,74
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,33	3,09	3,33	3,87	3,40
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,20	3,22	3,67	3,87	3,49
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>3,40</b>	<b>3,35</b>	<b>3,62</b>	<b>3,94</b>	<b>3,57</b>
<b>Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)</b>	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,07	3,27	3,42	3,57	3,33
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	3,67	3,29	3,58	3,70	3,56
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,40	3,27	3,50	3,73	3,47
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,60	3,53	3,67	3,87	3,66
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	3,47	3,47	3,75	3,67	3,59
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>3,44</b>	<b>3,36</b>	<b>3,58</b>	<b>3,70</b>	<b>3,52</b>

Tablo 1’de görüldüğü gibi, fakültede sunulan tüm hizmetler temel alındığında öğrencilerin en çok memnuniyet elde ettiklerini bildirdikleri boyutun öğrenci işleri boyutu olduğu görülmektedir. Bunu mobilite boyutu takip etmektedir. Diğer taraftan, fakültede sunulan tüm hizmetler göz önüne alındığında öğrencilerin en az memnuniyet elde ettiklerini bildirdikleri boyutun ise Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar boyutu olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, tüm boyutların 3,48 ortalamasının üzerinde olduğu ve tüm boyutlarda oldukça iyi bir memnuniyet seviyesinin yakalandığı belirlenmiştir. Öğrenci İşleri boyutu ele alındığında, üçüncü sınıfların (x=3,76) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet seviyesine sahip grubun ise birinci sınıflar olduğu belirlenmiştir. Diğer yandan, “Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.” ifadesine en yüksek düzeyde katılım sağlanmıştır. Buna ek olarak, “Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.” ifadesi de öğrencilerin memnuniyetlerini bildirdikleri diğer bir ifadedir. Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar boyutu ele alındığında, dördüncü sınıfların (x=3,87) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet seviyesine sahip grubun ise ikinci sınıflar olduğu belirlenmiştir (x=3,28). Tüm sınıflar tarafından en çok eleştiri alan ifade kantin hizmetlerinin yetersizliği olmuştur (x=2,78). Bu ifadeyi “Güvenlik hizmetleri yeterlidir.” ifadesi takip etmiştir. Bunların aksine, “Fakülte Web sitesi günceldir.” ifadesi bu boyuttaki en yüksek memnuniyet sağlanan ifade olmuştur. Bu ifadeyi, “Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.” ifadesi takip etmektedir. Mobilite boyutuna bakıldığında, dördüncü (x=3,94) ve üçüncü sınıfların (x=3,62) ikinci ve birinci sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet seviyesine sahip grubun ise ikinci sınıflar olduğu belirlenmiştir (x=3,35). “ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir.” ifadesi bu boyuttaki en yüksek memnuniyet seviyesine sahip ifadedir. Bunun aksine, “ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.” ifadesi ise, bu boyuttaki en zayıf memnuniyet seviyesine sahip ifadedir. Bu ifadeyi “Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.” ifadesi takip etmektedir. Son olarak, Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve

Dekanlık) boyutu ele alınmıştır. Bu boyutta, dördüncü sınıfların ( $x=3,70$ ) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, dördüncü sınıfları üçüncü sınıflar takip etmektedir. Bu boyutta en düşük memnuniyet seviyesine sahip grubun ise ikinci sınıflar olduğu belirlenmiştir ( $x=3,36$ ). Bu boyuttaki en düşük memnuniyet seviyesine sahip ifade “Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.” İfadesidir. Benzer biçimde, “Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.” İfadesi de öğrencilerin en az katılım sağladıkları diğer bir ifadedir. Bununla birlikte, öğrencilerin bu boyutta en çok memnuniyet duyduklarını bildirdikleri ifade ise “Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.” İfadesi olmuştur. İlgili ifadeyi “Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.” İfadesi takip etmektedir.

Turizm Rehberliği Bölümünde 2023-2024 eğitim öğretim yılı bahar döneminde öğrenim gören öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan ankete ilişkin sonuçlar Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2: 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

Değişken	İfade	1. sınıf	2. sınıf	3. sınıf	4. sınıf	TOPLAM
		2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar	2023-2024 Bahar
<b>Bilimsel Boyut</b>	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	3,67	3,44	3,83	4,07	3,75
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	3,33	3,09	3,00	3,47	3,22
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	3,33	3,09	3,50	3,40	3,33
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,27	3,11	3,33	3,53	3,31
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>3,40</b>	<b>3,18</b>	<b>3,41</b>	<b>3,61</b>	<b>3,40</b>
<b>Sosyal Boyut</b>	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	2,87	3,07	3,00	3,43	3,09
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	3,33	3,11	3,08	3,53	3,26
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	2,60	2,73	3,00	3,40	2,93
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	2,87	3,24	2,75	3,70	3,14
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	3,00	2,84	2,83	3,57	3,06
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>2,93</b>	<b>2,99</b>	<b>2,93</b>	<b>3,52</b>	<b>3,09</b>
<b>Kültürel Boyut</b>	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	3,13	2,84	3,00	3,43	3,10
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	2,93	2,80	2,83	3,63	3,04
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	3,00	3,00	3,17	3,60	3,19
	<b>Boyut Ortalama</b>	<b>3,02</b>	<b>2,88</b>	<b>3,00</b>	<b>3,55</b>	<b>3,11</b>

Uygulanan anketten elde edilen sonuçlara göre, üniversitede sunulan hizmetler genel anlamda değerlendirildiğinde, tüm öğrencilerin sosyal boyuttaki memnuniyet düzeylerinin düşüklüğü göze çarpmaktadır (3,09). Bunun aksine, tüm öğrencilerin en çok memnuniyet elde ettikleri boyutun ise bilimsel boyut olduğu tespit edilmiştir (3,40). Bireysel alanda sadece bilimsel boyut temel alındığında, dördüncü sınıf öğrencilerin diğer sınıftaki öğrencilere kıyasla çok daha yüksek düzeyde memnuniyet derecesi elde ettikleri görülmektedir. Bu bağlamda, en düşük düzey ise 3,18 ile 2. Sınıf öğrencilerine aittir. Tüm öğrenciler kütüphane hizmetlerinde memnun olduklarını ifade etmişlerdir ve bu ifadeyi bu boyuttaki en yüksek memnuniyet düzeyi olarak işaretlemişlerdir. Ancak, “Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.” İfadesi bu boyuttaki en az düzeyde katılım sağlanan ifade olarak belirlenmiştir. İkinci olarak, sosyal boyuta gözden geçirilmiştir. Bu boyutta memnuniyet düzeyi oldukça

düşük olduğu, bu boyutta en az memnuniyete sahip sınıfın 1. ve 3. Sınıflar olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, bu boyutta memnuniyet düzeyi en yüksek olan sınıfın ise 4. Sınıf öğrencileri olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en büyük eleştiri “Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.” ve “Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.” ifadelerine yöneliktir.

Son olarak, kültürel boyut ele alınmıştır. Bu boyutta, dördüncü sınıfların ( $x=3,55$ ) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. En düşük memnuniyete ( $x=2,88$ ) sahip sınıf ise ikinci sınıflar olmuştur. Tüm sınıflar, “Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.” ifadesine oldukça yüksek düzeyde katılım sağlamışlardır. “Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.” ifadesi 2., 3. ve 4. Sınıf öğrencileri tarafından en yüksek düzeyde katılım sağlanan ifade olmuştur. Tüm sınıflar içerisinde en düşük memnuniyet sağlanan ifade ise 2. Sınıflar tarafından bildirilen “Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.” ifadesi olmuştur.