

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ
FAKÜLTE VE ÜNİVERSİTE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

2023-2024 eğitim-öğretim yılı (güz ve bahar) fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla öğrencilerle anketler paylaşılmıştır. Fakülte hizmetlerinin değerlendirilmesi ölçeği, 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 oluşmaktadır. Üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesi ölçeği, bilimsel boyut (4 ifade), sosyal boyut (5 ifade), kültürel boyut (3 ifade) olmak üzere üç boyuttan ve 12 ifadeden oluşmaktadır. Yapılan anketlere ilişkin sonuçlar aşağıda sunulmaktadır.

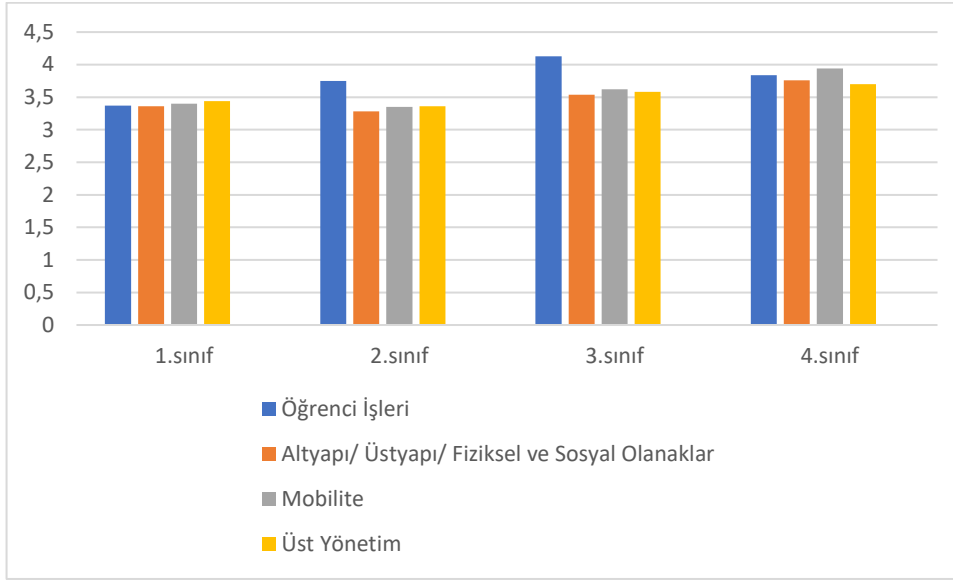
1.1. Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

2023-2024 eğitim-öğretim yılı güz döneminde fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmektedir. Tablo 1 incelendiğinde, birinci sınıfların en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,24$) sahip olduğu boyut öğrenci işleri boyutu olmuştur. Altyapı/üstyapı/fiziksel ve sosyal olanaklar, mobilite ve üst yönetim (bölüm bşk. ve dekanlık) boyutlarından memnuniyet düzeylerinin ortalamasının 4,17 olduğu görülmektedir. Altyapı / üstyapı / fiziksel ve sosyal olanaklar boyutunda en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,17$) sahip olan sınıfın birinci sınıflar olduğu görülmektedir. En düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,36$) sahip olan sınıfın ise üçüncü sınıflar olduğu tespit edilmiştir. Mobilite boyutunda en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,17$) sahip sınıf birinci sınıflarken, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=1,75$) sahip olan sınıf ikinci sınıflar olmuştur. Üst yönetim (bölüm başkanlığı ve dekanlık) boyutunda en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,17$) sahip olan sınıfın birinci sınıf olduğu, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,67$) sahip olan sınıfın ise dördüncü sınıflar olduğu görülmektedir. Fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin sınıflar bazında geneline bakıldığında en yüksek ortalamanın ($\bar{x}=4,18$) birinci sınıflara ait olduğu, ikinci sınıflar ise en düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,71$) sahip olduğu görülmektedir. Sınıflar bazında genel ortalamanın 3,13 olduğu görülmektedir. Bu da öğrencilerin fakülte hizmetlerinden memnun oldukları sonucunu göstermektedir.

Tablo 1. 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

		1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF		GENEL ORTALAMA	
Değişken	İfade	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	4,20	4,24	3,33	3,20	2,50	2,90	3,33	2,86	3,34	3,30
	Personel yardımseverdir.	4,13		3,67		2,50		3,33		3,40	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,22		3,00		3,00		2,33		3,13	
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	4,31		2,33		2,50		3,00		3,03	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,36		3,67		4,00		2,33		3,59	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	4,53	4,17	3,00	2,66	4,00	2,36	2,33	2,81	3,46	3,00
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,44		3,33		3,00		3,67		3,61	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	4,16		3,00		3,50		3,33		3,49	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	4,16		2,67		1,50		2,33		2,66	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	4,07		2,67		3,00		3,00		2,30	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	4,07		2,33		1,50		1,33		2,30	
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	4,00		2,00		1,50		2,33		2,45	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4,27		2,33		2,00		3,33		2,98	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,93		1,67		1,00		2,33		2,23	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,11		4,00		3,00		3,67		3,69	
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,16		2,33		2,00		3,33		2,95	
Mobilite	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	4,44	4,17	2,00	1,75	3,00	2,75	3,33	3,33	3,19	3,00
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	4,24		2,33		2,50		3,33		3,10	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,78		1,67		2,50		3,33		2,82	
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	4,24		1,00		3,00		3,33		2,89	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	4,11	4,17	3,67	3,26	3,00	3,00	2,67	2,67	3,36	3,27
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	4,33		3,33		3,00		2,67		3,33	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,22		3,33		3,00		2,67		3,30	
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,07		2,67		3,00		2,67		3,10	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	4,13		3,33		3,00		2,67		3,28	
		4,18		2,71		2,75		2,91			
GENEL ORTALAMA		3,13									

Grafik 1. 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



	Öğrenci İşleri	Altyapı/ Üstyapı/ Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Mobilite	Üst Yönetim
1.sınıf	4,24	4,17	4,17	4,17
2.sınıf	3,20	2,66	1,75	3,26
3.sınıf	2,90	2,36	2,75	3,00
4.sınıf	2,86	2,81	3,33	2,67

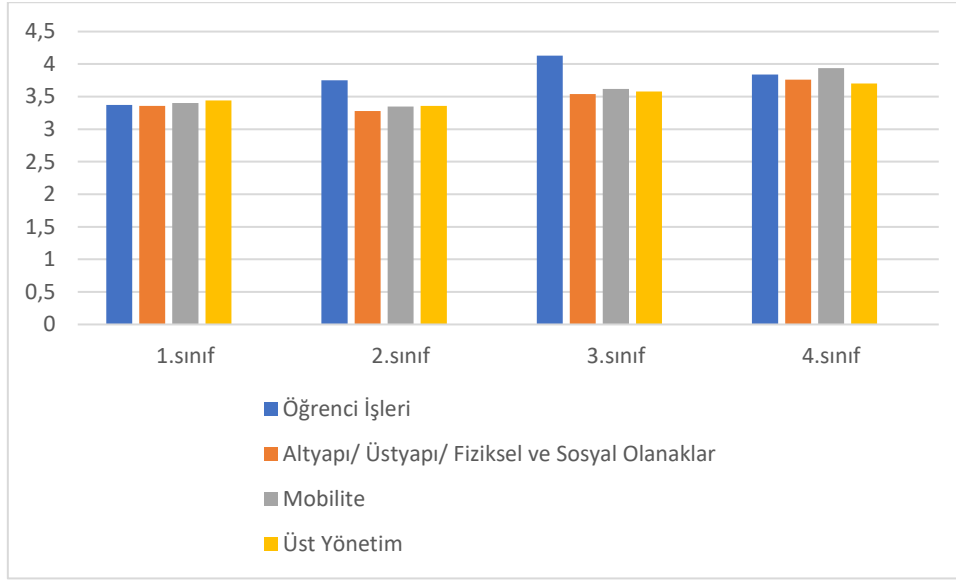
Sınıf düzeylerine göre yapılan değerlendirmede, memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek öğrenci memnuniyeti birinci sınıftadır. Birinci sınıfların gerek öğrenci işleri, altyapı/üstyapı gerekse mobilite ve üst yönetim boyutlarından oldukça memnun olduklarını belirtmek mümkündür. Diğer sınıflara göre ikinci sınıfların memnuniyet düzeyleri daha düşüktür. Özellikle mobilite boyutunda oldukça düşük bir ortalama söz konusudur.

2023-2024 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bulgulara Tablo 2’de yer verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde, öğrenci işleri boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=4,13$) sahip olan sınıfın üçüncü sınıflar olduğu görülmektedir. En düşük ortalama ($\bar{x}=3,37$) sahip olan sınıf ise birinci sınıflar olmuştur. Altyapı/üstyapı/fiziksel ve sosyal olanaklar boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=3,76$) sahip olan sınıf dördüncü sınıflar olurken, en düşük ortalama ($\bar{x}=3,28$) sahip olan sınıf ikinci sınıflar olmuştur. Mobilite boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=3,94$) sahip olan sınıf dördüncü sınıflar olmuştur. En düşük ortalama ($\bar{x}=3,35$) sahip olan sınıf ise ikinci sınıflardır. Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) boyutunda da yine dördüncü sınıflar en yüksek ortalama ($\bar{x}=3,70$) sahip olan sınıf olmuştur. İkinci sınıflar ise en düşük ortalama ($\bar{x}=3,36$) sahip olan sınıf olmuştur. Sınıflar bazında memnuniyet düzeyi incelendiğinde genel ortalamanın 3,58 olduğu görülmektedir. Bu sonuç da öğrencilerin fakülte hizmetlerinden ortalamanın üzerinde bir memnuniyet düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

		1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF		GENEL ORTALAMA	
Değişken	İfade	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama	İfade Ortalama	Boyut Ortalama
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	3,60	3,37	3,84	3,75	4,17	4,13	3,90	3,84	3,87	3,77
	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	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	3,80	3,36	3,80	3,28	4,33	3,54	3,83	3,76	3,94	3,48
	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	
	Mobilite	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.		3,40		3,40		3,47		3,35	
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				
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,07	3,44	3,27	3,36	3,42	3,58	3,57	3,70	3,33	3,52
	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	
SINIF ORTALAMASI		3,39		3,43		3,71		3,81			
GENEL ORTALAMA		3,58									

Grafik 2. 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



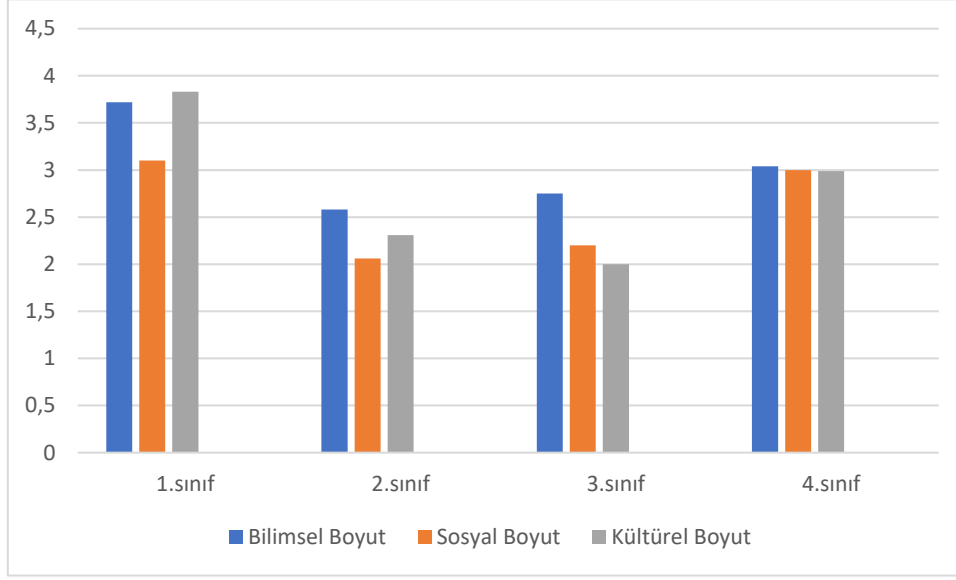
	Öğrenci İşleri	Altyapı/ Üstyapı/ Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Mobilite	Üst Yönetim
1.sınıf	3,37	3,36	3,40	3,44
2.sınıf	3,75	3,28	3,35	3,36
3.sınıf	4,13	3,54	3,62	3,58
4.sınıf	3,84	3,76	3,94	3,70

Sınıf düzeylerine göre yapılan değerlendirmede, memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek öğrenci memnuniyeti dördüncü sınıftadır. Dördüncü sınıfların gerek öğrenci işleri, altyapı/üstyapı gerekse mobilite ve üst yönetim boyutlarından oldukça memnun olduklarını belirtmek mümkündür. Diğer sınıflara göre birinci sınıfların memnuniyet düzeyleri daha düşüktür.

1.2. Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

2023-2024 eğitim öğretim yılı güz dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Tablo 3'te verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, bilimsel boyutta en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,72$) sahip olan sınıf birinci sınıflar olmuştur. İkinci sınıflar ise en düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,58$) sahip olan sınıf olmuştur. Birinci sınıflar sosyal boyutta en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,10$) sahip olan sınıf olmuştur. $\bar{x}=2,06$ ortalama ile ikinci sınıflar en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf olmuştur. Son boyut olan kültürel boyutta en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,83$) sahip sınıf birinci sınıflar, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,00$) sahip sınıf ise üçüncü sınıflar olmuştur. Sınıfların genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,55$) sahip sınıfın birinci sınıflar, en düşük memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=2,31$) sahip sınıfın ise ikinci ve üçüncü sınıflar olduğu görülmektedir. Üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin 2,79 olduğu görülmüştür. Bu sonuçtan memnuniyet düzeyinin çok yüksek olmadığını belirtmek mümkündür.

Grafik 3. 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Güz Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

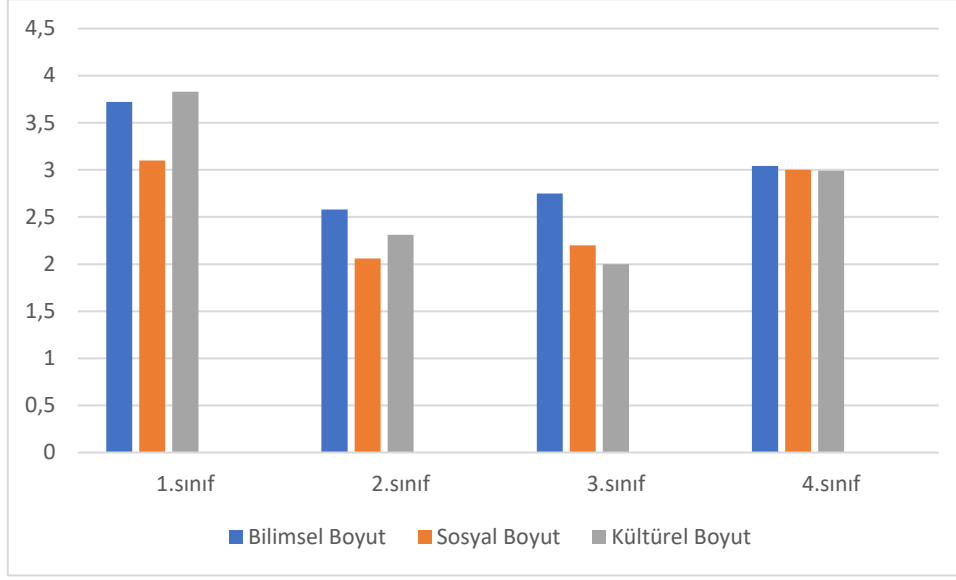


	Bilimsel Boyut	Sosyal Boyut	Kültürel Boyut
1.sınıf	3,72	3,10	3,83
2.sınıf	2,58	2,06	2,31
3.sınıf	2,75	2,20	2,00
4.sınıf	3,04	3,00	2,99

Güz döneminde öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, ortalamaya yakın bir memnuniyet düzeyinin olduğu görülmektedir. En yüksek memnuniyet düzeyinin olduğu sınıf birinci sınıflar olurken, en düşük memnuniyetin olduğu sınıf ikinci ve üçüncü sınıfların olduğu görülmektedir. Birinci sınıfların kültürel boyut ve bilimsel boyuttan oldukça memnun olduğunu belirtmek mümkündür. İkinci sınıfların en düşük ortalamaya sahip boyutu sosyal boyut olurken, üçüncü sınıfların en düşük ortalamaya sahip olan boyutunun ise kültürel boyut olduğu görülmektedir.

2023-2024 eğitim öğretim yılı bahar dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 4'te verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde, dördüncü sınıf öğrencilerinin bilimsel boyutta en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,61$) sahip olduğu görülmektedir. En düşük memnuniyetin ($\bar{x}=3,18$) olduğu sınıf ise ikinci sınıflar olmuştur. Sosyal boyutta en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,52$) sahip olan sınıf dördüncü sınıfken, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,93$) sahip sınıf ise birinci ve üçüncü sınıflar olmuştur. Son boyut olan kültürel boyutta en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,55$) sahip olan dördüncü sınıf olmuştur. En düşük memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=2,88$) sahip olan sınıf ise ikinci sınıflar olmuştur. Sınıflar bazında genel ortalama incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyine sahip sınıfın dördüncü sınıflar olduğu görülürken, en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıfın ise ikinci sınıflar olduğu görülmüştür. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet düzey ortalamasının 3,43 olduğu görülmektedir. Bu sonucunda ortalamanın üzerinde bir memnuniyet düzeyi olduğunu belirtmek mümkündür.

Grafik 4. 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



	Bilimsel Boyut	Sosyal Boyut	Kültürel Boyut
1.sınıf	3,40	2,93	3,02
2.sınıf	3,18	2,99	2,88
3.sınıf	3,41	2,93	3,00
4.sınıf	3,61	3,52	3,55

Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri sınıf bazında incelendiğinde, oldukça olumlu bir tablo ortaya çıkmaktadır. En yüksek memnuniyet düzeyinin olduğu sınıf dördüncü sınıflardır. Dördüncü sınıfların bilimsel, sosyal ve kültürel boyutlardan oldukça memnun oldukları görülmektedir. En düşük ortalamaya sahip olanların ise ikinci sınıflar olduğu görülmektedir. İkinci sınıfların kültürel boyuttan en az memnun olduğunu belirtmek mümkündür.