

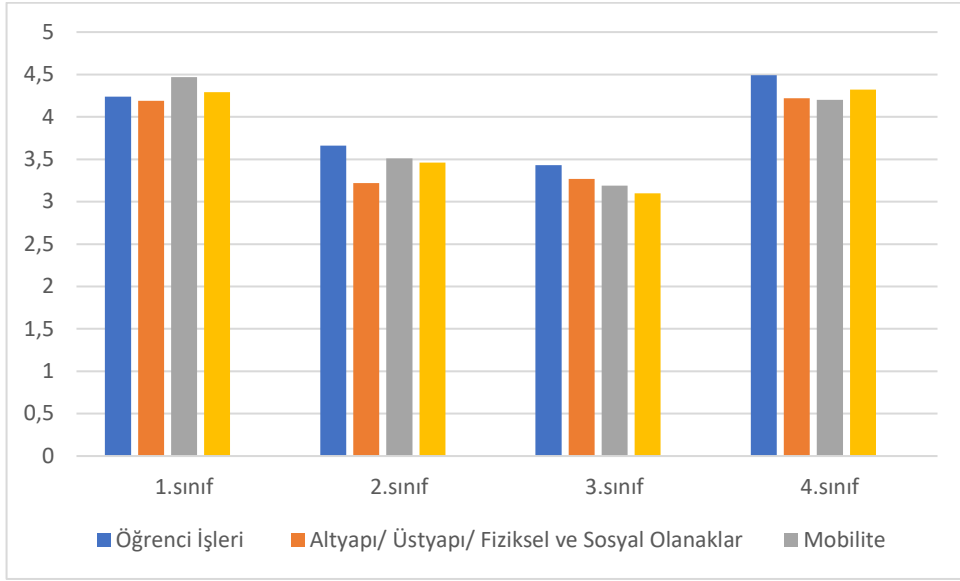
T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ
FAKÜLTE VE ÜNİVERSİTE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

2024-2025 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

2024-2025 eğitim-öğretim yılı güz döneminde fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmektedir. Tablo 1 incelendiğinde, öğrenci işleri boyutunun en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,49$) sahip olduğu sınıf dördüncü sınıflardır. Altyapı / üstyapı / fiziksel ve sosyal olanaklar boyutunda en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,22$) sahip olan sınıfın dördüncü sınıflar olduğu görülmektedir. En düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,22$) sahip olan sınıfın ise ikinci sınıflar olduğu tespit edilmiştir. Mobilite boyutunda en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,47$) sahip sınıf birinci sınıflarken, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,19$) sahip olan sınıf üçüncü sınıflar olmuştur. Üst yönetim (bölüm başkanlığı ve dekanlık) boyutunda en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,32$) sahip olan sınıfın dördüncü sınıf olduğu, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,10$) sahip olan sınıfın ise üçüncü sınıflar olduğu görülmektedir. Fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin sınıflar bazında geneline bakıldığında en yüksek ortalamanın ($\bar{x}=3,95$) birinci sınıflara ait olduğu, ikinci sınıflar ise en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,72$) sahip olduğu görülmektedir. Sınıflar bazında genel ortalamanın 3,82 olduğu görülmektedir. Bu da öğrencilerin fakülte hizmetlerinden memnun oldukları sonucunu göstermektedir.

Grafik 1. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



	Öğrenci İşleri	Altyapı/ Üstyapı/ Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Mobilite	Üst Yönetim
1.sınıf	4,24	4,19	4,47	4,29
2.sınıf	3,66	3,22	3,51	3,46
3.sınıf	3,43	3,27	3,19	3,1
4.sınıf	4,49	4,22	4,20	4,32

Sınıf düzeylerine göre yapılan değerlendirmede, memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek öğrenci memnuniyeti dördüncü sınıf bunu takiben birinci sınıflar gelmektedir. Diğer sınıflara göre üçüncü sınıfların memnuniyet düzeyleri daha düşüktür. Genel fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin ise yüksek olduğu görülmektedir.

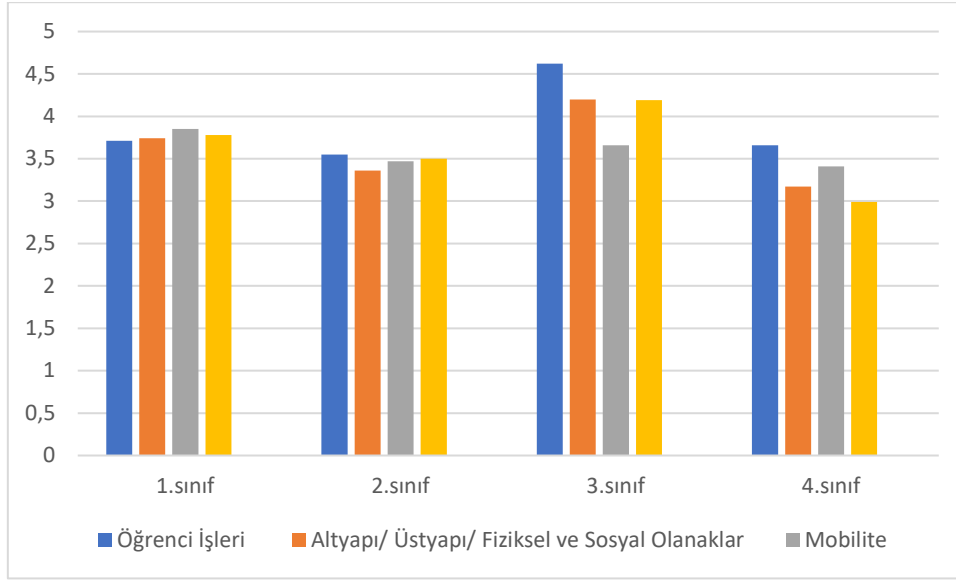
2024-2025 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bulgulara Tablo 2’de yer verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde, öğrenci işleri boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=4,62$) sahip olan sınıfın üçüncü sınıflar olduğu görülmektedir. En düşük ortalama ($\bar{x}=3,55$) sahip olan sınıf ise ikinci sınıflar olmuştur. Altyapı/üstyapı/fiziksel ve sosyal olanaklar boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=4,20$) sahip olan sınıf üçüncü sınıflar olurken, en düşük ortalama ($\bar{x}=3,17$) sahip olan sınıf dördüncü sınıflar olmuştur. Mobilite boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=3,85$) sahip olan sınıf birinci sınıflar olmuştur. En düşük ortalama ($\bar{x}=3,41$) sahip olan sınıf ise dördüncü sınıflardır. Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) boyutunda en yüksek ortalama ($\bar{x}=4,19$) sahip olan sınıf üçüncü sınıflar olurken, en düşük ortalama ($\bar{x}=2,99$) sahip olan sınıf dördüncü sınıflar olmuştur. Sınıflar bazında memnuniyet düzeyi incelendiğinde genel ortalamanın 3,67 olduğu görülmektedir. Bu sonuç da öğrencilerin fakülte hizmetlerinden ortalamanın üzerinde bir memnuniyet düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. 2024-2025 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

Değişken	İfade	1.SINIF		2.SINIF		3.SINIF		4.SINIF		GENEL 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.	3,75	3,71	3,63	3,55	4,60	4,62	3,00	3,66	3,88
	Personel yardımseverdir.	3,66		3,45		4,60		3,83		
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	3,66		3,63		4,53		3,50		
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	3,58		3,54		4,66		4,00		
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	3,91		3,54		4,73		4,00		
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	3,91	3,74	3,54	3,36	4,73	4,20	4,16	3,17	3,61
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,25		3,63		4,60		4,33		
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	3,91		3,63		4,13		4,00		
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,66		3,09		4,06		3,16		
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,75		3,27		4,13		2,50		
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,75		3,18		3,86		1,33		
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,75		3,36		4,06		2,66		
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	3,91		3,36		4,33		3,00		
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,16		3,18		3,66		2,50		
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,66		3,36		4,46		4,33		
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	3,50		3,45		4,20		3,00		
Mobilite	ERASMUS, FARABI, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	4,08	3,85	3,54	3,47	3,53	3,66	3,50	3,41	3,59
	ERASMUS, FARABI, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	3,75		3,45		3,73		4,00		
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,66		3,36		3,73		2,83		
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,91		3,54		3,66		3,33		
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,83	3,78	3,45	3,50	4,20	4,19	2,33	2,99	3,61
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	3,75		3,45		4,13		3,50		
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,83		3,54		4,13		2,83		
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,83		3,63		4,20		3,33		
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	3,66		3,45		4,33		3,00		

SINIF ORTALAMASI	3,77	3,47	4,16	3,30	
GENEL ORTALAMA	3,67				

Grafik 2. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



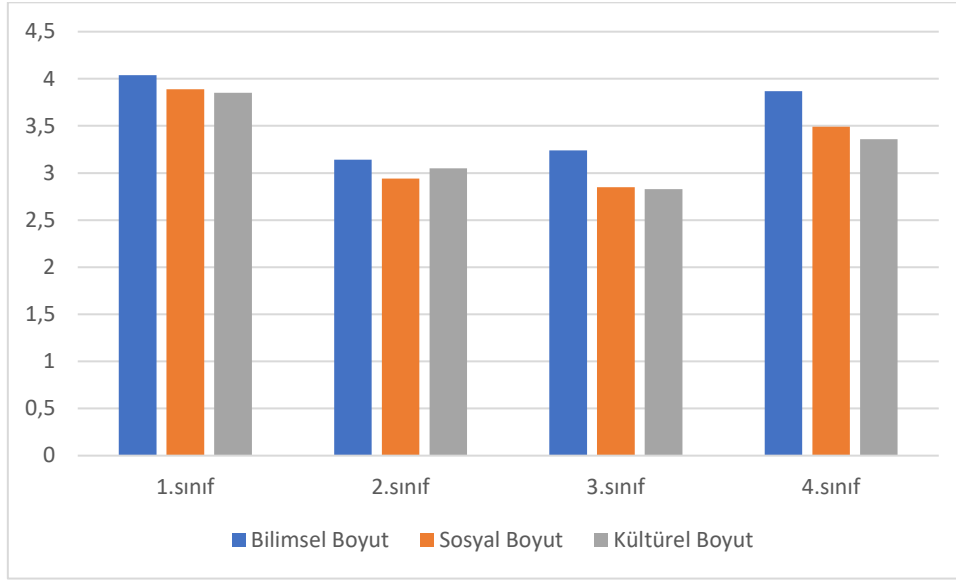
	Öğrenci İşleri	Altyapı/ Üstyapı/ Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Mobilite	Üst Yönetim
1.sınıf	3,71	3,74	3,85	3,78
2.sınıf	3,55	3,36	3,47	3,5
3.sınıf	4,62	4,2	3,66	4,19
4.sınıf	3,66	3,17	3,41	2,99

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

1.2. Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

2024-2025 eğitim öğretim yılı güz dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Tablo 3'te verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, bilimsel boyutta en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,04$) sahip olan sınıf birinci sınıflar olmuştur. İkinci sınıflar ise en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,14$) sahip olan sınıf olmuştur. Birinci sınıflar sosyal boyutta en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,89$) sahip olan sınıf olmuştur. $\bar{x}=2,85$ ortalama ile üçüncü sınıflar en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf olmuştur. Son boyut olan kültürel boyutta en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,85$) sahip sınıf birinci sınıfken, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=2,83$) sahip sınıf ise üçüncü sınıflar olmuştur. Sınıfların genel memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,92$) sahip sınıfın birinci sınıflar, en düşük memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=2,97$) sahip sınıfın ise üçüncü sınıf olduğu görülmektedir. Üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin 3,37 olduğu görülmüştür. Bu sonuçtan memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu belirtmek mümkündür.

Grafik 3. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Güz Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

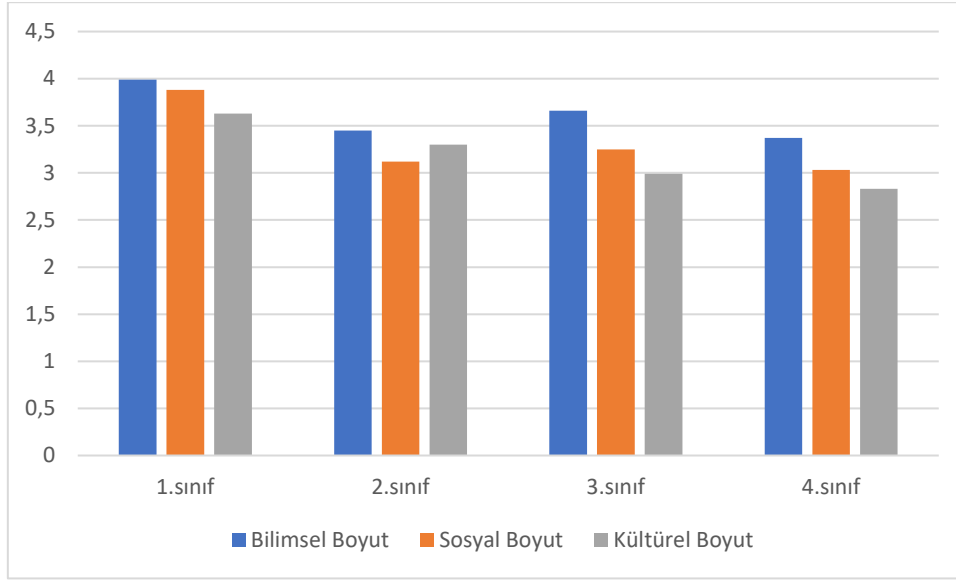


Sınıf Düzeyi	Bilimsel Boyut	Sosyal Boyut	Kültürel Boyut
1.sınıf	4,04	3,89	3,85
2.sınıf	3,14	2,94	3,05
3.sınıf	3,24	2,85	2,83
4.sınıf	3,87	3,49	3,36

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 üçüncü sınıflar olduğu görülmektedir. Birinci sınıfların bilimsel boyuttan oldukça memnun olduğunu belirtmek mümkündür. Üçüncü sınıfların en düşük ortalamaya sahip olan boyutunun ise sosyal ve kültürel boyut olduğu görülmektedir.

2024-2025 eğitim öğretim yılı bahar dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 4’te verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde, üçüncü sınıf öğrencilerinin bilimsel boyutta en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,66$) sahip olduğu görülmektedir. En düşük memnuniyetin ($\bar{x}=3,37$) olduğu sınıf ise dördüncü sınıflar olmuştur. Sosyal boyutta en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,88$) sahip olan sınıf birinci sınıfken, en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,03$) sahip sınıf ise dördüncü sınıflar olmuştur. Son boyut olan kültürel boyutta en yüksek memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=3,63$) sahip olan birinci sınıf olmuştur. En düşük memnuniyet düzeyine ($\bar{x}=2,83$) sahip olan sınıf ise dördüncü sınıflar olmuştur. Sınıflar bazında genel ortalama incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyine sahip sınıfın birinci sınıflar olduğu görülürken, en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıfın ise dördüncü sınıflar olduğu görülmüştür. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden genel memnuniyet düzey ortalamasının 3,37 olduğu görülmektedir. Bu sonucunda ortalamanın üzerinde bir memnuniyet düzeyi olduğunu belirtmek mümkündür.

Grafik 4. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



Sınıf Düzeyi	Bilimsel Boyut	Sosyal Boyut	Kültürel Boyut
1.sınıf	3,99	3,88	3,63
2.sınıf	3,45	3,12	3,3
3.sınıf	3,66	3,25	2,99
4.sınıf	3,37	3,03	2,83

Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri sınıf bazında incelendiğinde, oldukça olumlu bir tablo ortaya çıkmaktadır. En yüksek memnuniyet düzeyinin olduğu sınıf birinci sınıflardır. Birinci sınıfların bilimsel, sosyal ve kültürel boyutlardan oldukça memnun oldukları görülmektedir. En düşük ortalamaya sahip olanların ise dördüncü sınıflar olduğu görülmektedir.