



ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 56, Ekim 2017, s. 214-230

Yayın Gelif Tarihi / Article Arrival Date

08.09.2017

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date

30.10.2017

Yrd. Doç. Dr. Arkun TATAR

FSM Vakıf Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü
arkuntatar@yahoo.com

Psk. Feyza ÇAVUŞOĞLU
fezacvsoglu@gmail.com

Psk. Mehmet Talha ÖZÜDOĞRU
talhaozudogru@gmail.com

Psk. Gizem UYGUR
uygurgizemf@gmail.com

Psk. Nazlıcan TOKLU
nazlican.toklu@gmail.com

Psk. Fadime DINDAR HAŞLAK
fadimedindar@hotmail.com

Psk. Meltem NAMLI
mltmnml@gmail.com

Psk. Ayşe Refia UYSAL
ayserefia@gmail.com

Psk. Aiřetül Kübra GÜLER
anadolu.357@gmail.com

Fatma Hüdanur ÖZDEMİR
hudaozdemir@gmail.com

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ İÇİN A ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ'NİN GELİŞTİRİLMESİ VE PSİKOMETRİK ÖZELLİKLERİNİN İNCELENMESİ

Öz

Bu çalışmada, üniversite öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversiteden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirme çalışmasının yürütülmesi amaçlanmıştır. Çalışmada madde havuzunun oluşturulması ve uygulanması olmak üzere iki işlem ve madde seçme ve ölçeğin test edilmesi şeklinde de iki ayrı çalışma yürütülmüştür. Birinci çalışmaya ikisi devlet, ikisi vakıf olmak üzere dört farklı üniversiteden 450 kız, 268 erkek, toplam 718; ikinci çalışmaya, biri devlet, biri vakıf olan iki üniversiteden 478 kız, 337 erkek, toplam 815 üniversite öğrencisi katılmıştır. Önce yedi alt boyut altında toplanan 113 madde yazılmıştır. İlk uygulama sonrasında madde sayısı 100'e indirilmiştir. Bu uygulamada alt boyutların iç tutarlılık katsayıları 0,85 ile 0,96 arasında, ölçeğin genel toplamı ise 0,97 olarak belirlenmiştir. İkinci uygulamada 100 maddelik ölçek uygulanmıştır. İç tutarlılık katsayıları 0,85 ile 0,95 arasında, ölçeğin genel toplamı ise yine 0,97 olarak belirlenmiştir. Geliştirilen ölçeğin üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin ölçmek için oldukça kararlı yapı gösterdiği görülmüştür.

Anahtar kelimeler: üniversite öğrencisi, öğrenci memnuniyeti, üniversite, memnuniyet ölçeği

DEVELOPMENT OF A STUDENTS' SATISFACTION SCALE FOR UNIVERSITY STUDENTS AND EXAMINATION OF ITS PSYCHOMETRIC PROPERTIES

Abstract

This study set out to develop student satisfaction scale in order to measure students' satisfaction levels toward their universities. Two separate studies were conducted for generation and application of the item pool, and selection of items and testing the scale. From four different universities (two state and two private foundation universities) 450 female and 268 male, a total of 718 students participated in the first study. The second study was carried out with 478 female and 337 male, a total of 815 students from a state and a private foundation university. In the first stage 113 items were categorized under seven subscales. After the first application, items were reduced from 113 to 100. The Cronbach's Alpha internal consistency coefficient for the entire scale was 0.97 and its seven subscales ranged from 0.86 to 0.96. In the second application, the Cronbach's Alpha internal consistency coefficient for the whole scale (100 items) was again 0.97 and its subscales ranged from 0.85 to 0.95. Results indicate that the scale has a stable and valid structure to measure satisfaction levels of university students.

Keywords: university students, student satisfaction, university, satisfaction scale

1. GİRİŞ

Artan ekonomik yarış diğer tüm sektörler gibi eğitim sektörünü de etkilemiştir ve eğitim hizmetlerinin pazarlanması konusu memnuniyet kavramını da beraberinde getirmiştir (Okumuş ve Duygun, 2009). Eğitim kurumlarında öğrenci memnuniyetini sağlamak ve kaliteli hizmet sunmak için üniversitenin fiziksel koşullarına ve temizliğine, teknolojik araç gereçlerin yeterliliğine, öğretim elemanlarının sayısal yeterliliğine ve donanımlı olmalarına, sosyokültürel olanaklara dikkat edilmesi gerekmektedir (Tayyar ve Dilşeker, 2012). Üniversite ortamında tüm öğrenciler için bu özelliklerin hepsi aynı olsa da öğrencilerin geldikleri yerler, ekonomik durumları ve yaşam standartları farklı olduğundan her öğrencinin memnun olma düzeyi farklılık göstermektedir (Aydın, Altıntop ve Görmüş, 2014). Rekabetin içinde iyi bir yerde bulunmak için daha donanımlı çalışanlar buldurmak gerekmektedir. Bu da iyi bir eğitim almış olmayı gerektirmektedir. Bu doğrultuda kaliteli eleman yetiştirmek için kaliteli eğitimin verilmesi önem kazanmaktadır (Ekinci ve Burgaz, 2007; Ulusoy, Arslan, Öztürk ve Bekar, 2010).

Öğretim, çok yönlü olarak ifade edilen önemli ve ödüllendirici bir yatırımdır. Özellikle bilginin ve beşeri sermayenin üretim aracı olarak önemli rol oynadığı çağdaş uygarlıkların düzeyine ulaşmak, öğretimin önemli çıktılarında biridir (Uzgören ve Uzgören, 2007). Öğretim ortamı girdileri, öğretim ve öğrenci öğreniminin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Girdi ise insan, finans ve fiziksel kaynakları ifade etmektedir. Girdilerden biri, gelen öğrencilerin sayısı ve niteliğidir (Kuh, 2007). Üniversite yönetiminin kaliteli hizmet sunmaya istekli olduğu eğitim kurumları, her zaman daha zeki ve yetenekli öğrenciler tarafından tercih edilmiştir (Misanew ve Tadesse, 2014). İkinci girdi, akademik personelin yeterliliği ile ilgilidir ve araştırma becerilerine sahip, nitelikli, motive edilmiş akademik personelin mevcudiyetini içermektedir (Mulu, 2012). Üçüncü girdi bilgi, finans ve fiziki kaynakları ifade etmektedir. Bu kaynaklar, a) yeterli ve uygulanabilir burs, kredi, staj birimlerinin (finansal, tesis, hizmet yönünden) mevcudiyeti, b) öğrencilerin, üniversite ve bölümleri hakkında yeterli bilgiyi alabilecekleri danışma birimlerini, öğrenimin gerçekleşeceği mekanların fiziki koşullarının öğrenci mevcudiyetine göre değerlendirilmesini, stratejik iyileştirmelerin sağlanacağı kaynakların tahsisini, c) öğrencilerin sosyal aktivite beklentilerini en uygun ölçüde sağlanmasını içermektedir (Gift ve Bell-Huntchinson, 2007).

Öğretim sektörünün değişmesi ve üniversitelerin, öğrencilere hizmet vermekte olduklarını kabul etmesi (bir anlamda öğretimin ticarileşmesi), öğrencilerin beklentilerinin, ihtiyaçlarının ne derece karşılandığının araştırılmasını zorunluluk haline getirmiştir (Elliott ve Shin, 2002). Üniversiteler, kendi öğrencilerinin kurumsal bağlılıklarını artırmak ve diğer üniversiteler arasındaki sıralarını yükseltmek amacıyla öğrenci memnuniyetini dikkate almaktadırlar. Üniversiteler, sağladıkları olanaklar ve bu olanaklar ölçüsünde gerçekleşen kalite standardına bağlı olarak değişim gösteren öğrenci memnuniyetini belgeleyerek ulusal ve uluslararası alanda saygınlık elde etmeye çalışmaktadırlar (Şahin, 2009). Bu doğrultuda öğrenci memnuniyeti olgusal olarak bir araştırma alanı olmuştur. Ancak olgunun dinamik yapısı konu hakkındaki araştırmaların zamansal açıdan sürekli tekrarlanmasını gerekli kılmaktadır (Tütüncü ve Doğan, 2003).

Memnuniyet, bir hizmetin alınması konusunda hizmet alan bireylerin algısal değerlendirmesini ifade etmektedir (Oliver, 1999). Memnuniyet kavramının geniş kapsamlı olmasından dolayı da genellikle temel kriterler / boyutlar dikkate alınmaktadır. Bu doğrultuda memnuniyetin a) fiziksel ortam, b) sosyal ve c) bireysel faktörler olmak üzere üç temel yönüne vurgu yapılmaktadır (Randolph, Kangas ve Ruokamo, 2010).

Öğrenci memnuniyeti, öğrencinin dahil olduğu öğretim sürecine ilişkin öznel ve bilişsel bir değerlendirmesidir. Memnuniyet düzeyi, öğrencilerin beklentilerinin ne derece açık olduğu ve bu beklentilerin ne derece karşılandığıyla doğrudan ilişkilidir. Ayrıca güven ve bağlılığın da bu memnuniyeti belirleyici bir etkisi bulunmaktadır (Elliott ve Healy, 2001; Elliott ve Shin, 2002; Grossman, 1999). Öğrencilerin kurumla olan duygusal bağının, öğrencilerin kurum aidiyeti ve memnuniyeti için de önemli olduğunu göstermektedir (Butt ve Rehman, 2010; Hennig, 2001). Diğer yandan öğrenci memnuniyetinin çok değişkenli yapısı olgunun tek boyutla ölçümünü zorlaştırmaktadır. Örneğin, öğrencilerin akademik programlardan olan memnuniyet düzeyleri, rehberlik ve danışma servislerinden olan memnuniyetlerinden etkilenmemektedir (veya memnuniyetlerini etkilememektedir). Bu nedenle farklı nitelikteki yapıların / koşulların değerlendirilmesi açısından bileşik yapı (çok boyutlu) öğrenci memnuniyet ölçeklerinin daha güvenilir olduğu belirtilmektedir (Browne, Kaldenberg, Browne ve Brown, 1998; Elliott ve Shin, 2002).

Öğrenciler buldukları kurum içerisinde aldıkları hizmet ile beklentileri arasında bir karşılaştırma yapmaktadırlar. Kurumların sağladığı imkanların öğrencilerin beklentilerini karşılaması halinde memnuniyet düzeyi artış göstermektedir. Eğer verilen hizmet beklentileri karşılamakta yetersiz kalırsa öğrenci memnuniyeti azalmaktadır. Bu sebeple kurumlar öğrencinin beklentilerini ve isteklerini karşılayacak şekilde hizmetleri ve hizmetlerin kalitesini arttırmak durumundadırlar (Okumuş ve Duygun, 2008; Yorulmaz, Özkan, Bayar ve Alkan, 2017). Öğrenciler, öğrenme olanaklarının iyi olduğu, öğrencinin doyum ve doyumsuzluklarının bilindiği, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılandığı durumu, iyi nitelikli öğretim olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda bu faktörler öğrencinin akademik başarısıyla, sınıf ortamıyla, öğrenme olanaklarıyla ve kurum saygınlığı ve kalitesiyle de ilgilidir (Butt ve Rehman, 2010). Kurumun öğrenci beklentilerini karşılayabilmesi için öğrencinin akademik beklentilerine cevap verecek şartların yerine getiriliyor olması gerekmektedir (Palacio, Menesses ve Perez, 2002). Yüksek öğretim kurumlarına ilişkin kalite beklentisinin artmasının önemli nedenlerinden biri mezunların buldukları istihdam olanaklarıdır. Bir diğeri ise kalite çalışmalarını denetleyen ve uluslararası kalite güvence belgesi veren kurumlar tarafından tanınma ve kalite belgesi alma (akredite olma) beklentileridir (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Akademik destek, akademik doyum, öğretim kalitesine ilişkin algı, öğrenci-akademisyen ilişkisi, kurumsal bağlılık, düzen ve disiplin, öğrenci memnuniyet düzeyi ile ilişkili olarak sunulmaktadır (Ünal ve Bayram, 2015; Yorulmaz, Özkan, Bayar ve Alkan, 2017; Zullig, Huebner ve Patton, 2011). Öğrencilerin fiziksel ve psikolojik iyi oluş düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında da ilişki olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda öğrenci memnuniyetinin genel yaşam doyumunun bir parçası olarak fiziksel ağrı, depresyon, uykusuzluk, madde kullanımı, risk alma davranışı, intihara ve suç işlemeye yatkınlık gibi bir çok psikolojik faktörle ilişkisi olduğu belirtilmektedir (Randolph, Kangas ve Ruokamo, 2010). Sınıfta aktif katılım sağlanması, adil sınıf ortamının bulunması, öğrencilerin güvende olduklarını hissetmeleri, öğrencilerin destek alabilmesi, akran kabulü, herhangi bir istismarın olmaması, öğrencinin ortam için sosyal ve akademik yeterliliğin olması memnuniyet düzeyini arttırmaktadır. Ayrıca memnuniyet düzeyine, zekanın, cinsiyetin, üniversiteye girmeden önce bilgilendirme alıp-alma durumunun, öğretim elemanlarının uzmanlık düzeyinin, fiziki koşulların, fakülte çalışanları ile etkileşimin, diğer öğrencilerle etkileşimin, derslerin zorluğunun, pratik-staj deneyimi olmasının, ve etnik açıdan azınlık-çoğunluk ilişkisinin etkisinin olduğu da belirtilmektedir. Zekanın etkisi bağlamında yüksek başarı gösteren öğrencilerin ve cinsiyet bağlamında da kız öğrencilerin memnuniyet düzeyleri-

nin daha yüksek olduğu saptanmıştır (Butt ve Rehman, 2010; Kim, Lee, ve Skellenger, 2012; Randolph, Kangas, ve Ruokamo, 2010).

Bu çalışmada, yukarıda belirtilenler doğrultusunda, öğrenci gözüyle üniversitelerin değerlendirilmesi ve üniversite öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversiteden memnuniyet düzeylerinin standart bir ölçme aracıyla belirlenmesi amacıyla bir ölçek geliştirme çalışmasının yürütülmesi düşünülmüştür. Ölçeğin, üniversitelerin taşınması ve sahip olması gereken temel özelliklerinin maddeleştirilmesi üzerinden öğrenci memnuniyetini değerlendirmesi amaçlanmıştır. Böylece üniversiteden bağımsız olarak öğrencilerin, öğrenciden bağımsız olarak da üniversitelerin değerlendirilebilmesine / karşılaştırılmasına olanak sağlayacak, standart ve yaygın pratik kullanımı olanağı veren bir ölçme aracının geliştirilmesi hedeflenmiştir.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada, madde havuzunun oluşturulması ve uygulanması olmak üzere iki işlem ve madde havuzunun uygulanması ve seçilen maddelerin test edilmesi şeklinde de iki ayrı veri toplama işlemi yürütülmüştür.

2.1. Madde Havuzunun Oluşturulması

Çalışmada üniversitelerin taşınması ve sahip olması gereken temel özellikler ve konuyla ilgili çalışmalarda sunulanlar (Baykal, Sökmen, Korkmaz ve Akgün, 2002; Betz, Klingensmith ve Menne, 1970; Butt ve Rehman, 2010; Chen ve John, 2004; Douglas, Douglas ve Barnes, 2006; Gibson, 2010; Kim, Lee, ve Skellenger, 2012; Pace, 1984; Randolph, Kangas, ve Ruokamo, 2010; Roszkowski ve Ricci, 2004; Starr, 1972; Şahin, 2009) dikkate alınarak, araştırmacılar tarafından “Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi” (Örn. Dersliklerde havalandırma koşulları...), “Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi” (Örn. Kablosuz internet olanakları...), “Kütüphanenin Değerlendirmesi” (Örn. Elektronik makale ve dergilere (veritabanlarına) erişim olanakları...), “Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi” (Örn. Seçmeli derslerin sayısı / çeşitliliği...), “Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi” (Örn. Ders hazırlanarak gelmesi...), “Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi” (Örn. Kantin / kafeterya çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri...) ve “Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi” (Örn. Öğrencilerin derslere çalışma ve ilgi düzeyi...) alt başlıkları oluşturulmuş ve bu alt başlıklar altında toplam 113 madde yazılmıştır.

2.2. Birinci Çalışma

2.2.1. Katılımcılar

Çalışmanın bu kısmına, ikisi devlet, ikisi vakıf olmak üzere dört farklı üniversitenin sekiz fakültesinden, 34 farklı bölümde öğrenim gören 450 kız (%62,7), 268 erkek (%37,3), toplam 718 lisans öğrencisi katılmıştır.

2.2.2. Araç Gereç

Birinci çalışmada 113 maddeli ilk havuz maddeleri uygulanmıştır. Maddeler, hiç memnun değilim=1 ve çok memnunum=5 olmak üzere beşli likert tipi değerlendirmeyle sunulmuştur.

2.2.3. Uygulama

Uygulama dört öğretim dönemi içerisinde, kısmen grup, kısmen bireysel uygulamalarla yürütülmüştür. Uygulamaya başlamadan önce öğrencilere, çalışma amacı olarak, üniversitelerini veya fakülte ya da bölümlerini değerlendirme değil, söz konusu ölçme aracını geliştirme çalış-

ması kapsamında veri toplanması olduğu bildirilmiştir. İsteyen öğrencinin gerekçe göstermeden maddeleri değerlendirmeyi yarıda bırakmasına izin verilmiştir. Öğrencilerin değerlendirmelerinin etkilenmemesi için tüm uygulamalar, sınav dönemlerinin bir ay öncesindeki süreç içerisinde yapılmamıştır. Öğrencilerin formu sağlıklı olarak cevaplamalarını sağlamak ve kendilerine yönelik değerlendirme yapılmadığını ortaya koymak amacıyla sosyo-demografik özelliklerine ilişkin olarak sadece cinsiyet bilgisi alınmıştır.

2.2.4. Sonuçlar

Veri, uygulanan ölçek formunun alt boyutları ve bütün için güvenirlik ve madde analiziyle incelenmiştir. Bu aşamada değerlendirme yedi alt başlık ve genel değerlendirme için ayrı ayrı yapılmıştır. Güvenirlik ve madde analizi ile yapılan madde seçimi işleminde önce, maddelerden sekiz tanesi alt boyutların değerlendirilmesi aşamasında, bir tanesi genel toplam puan değerlendirmesi aşamasında düşük madde-toplam puan korelasyonları göstermeleri nedeniyle çıkarılmışlardır. Ayrıca “Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi”, “Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi”, “Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi” ve “Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi” başlıkları altında yer alan sekiz madde ikiyeşerli olarak birleştirilmiştir. Örneğin, “Yemeklerin kalitesi” ve “Yemeklerin fiyatları” şeklinde iki ayrı madde ile sorulan içerik, “Yemeklerin kalitesi ve fiyatları” şeklinde tek madde toplanmıştır. Böylece son aşamada dokuz madde atılarak, sekiz maddenin de ikiyeşerli olarak dört maddede birleştirilmesiyle bu çalışmada madde sayısı 100'e indirilmiştir. Oluşturulmaya çalışılan ölçeğe de “A Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” (A-ÖMÖ) adı verilmiştir (Bk. Ek). Atılan maddelerden sonra ama madde birleştirme işlemi yapılmadan önceki aşamada alt boyut ve genel toplam için iç tutarlılık değerlendirmeleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Birinci çalışmada, atılan maddelerden sonra A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği için iç tutarlılık katsayıları

Temel Alt Başlıklar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi	19(+1)*	0,86
Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi	17	0,85
Kütüphanenin Değerlendirmesi	8	0,89
Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi	14(+1)*	0,88
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi	25	0,96
Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi	8(+1)*	0,85
Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi	9(+1)*	0,88
A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği-Genel Toplam	100(+4)*	0,97

*Birinci çalışma verisinin analizinde birleştirme yapılması yoluyla oluşturulan yeni madde sayısı

Bu uygulama için alt boyutların iç tutarlılık katsayıları 0,85 ile 0,96 arasında, ölçeğin genel toplamı ise 0,97 olarak belirlenmiştir.

2.3. İkinci Çalışma

2.3.1. Katılımcılar

Çalışmanın bu kısmına biri devlet biri vakıf olan iki üniversitenin yedi fakültesi, bir enstitüsü ve bir yüksek okulundan 37 farklı bölüm ve programdan 478 kız (%58,7), 337 erkek (%41,3) olmak üzere toplam 815 üniversite ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencisi katılmıştır.

2.3.2. Araç Gereç

Bu uygulamada, birinci çalışmada madde sayısı 100'e indirilen form kullanılmıştır. Form yine hiç memnun değilim=1 ve çok memnunum=5 olmak üzere beşli likert tipi değerlendirmeye uygulanmıştır.

2.3.3. Uygulama

Uygulama, önceki uygulama ile benzer şekilde iki öğretim dönemi içerisinde kısmen grup, kısmen bireysel uygulamalarla yürütülmüştür. Uygulama öncesinde öğrencilere çalışmanın amacının, bireysel değerlendirme olmadığı, söz konusu ölçme aracını geliştirme çalışması olduğu bildirilmiştir. İsteyen öğrencilerin gerekçe göstermeden değerlendirmeyi yarıda bırakmasına izin verilmiştir. Öğrencilerin değerlendirmelerinin, çalışma sonuçlarını etkilenmemesi için tüm uygulamalar sınav dönemlerinden bir ay öncesindeki süreç dışında yapılmıştır. Öğrencilerin formu sağlıklı olarak cevaplamalarını sağlamak amacıyla cinsiyet bilgisi dışında sosyodemografik özelliklerine ilişkin bilgi de alınmamıştır.

2.3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde, ölçek formunun alt boyutlarının ve bütünüünün değerlendirmesi güvenilirlik ve madde analiziyle yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutları arası bağıntı katsayıları ise Pearson Korelasyon Analiziyle hesaplanmıştır. Ölçek ve alt boyut toplam puanlarının cinsiyet grupları açısından karşılaştırmaları ise tek yönlü çok değişkenli varyans analiziyle (MANOVA) ile yürütülmüştür.

2.3.5. Sonuçlar

Ölçeğin 100 maddeli yeni formunun iç tutarlılık değerlendirmeleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. İkinci çalışmada A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği için iç tutarlılık katsayıları

Temel Alt Başlıklar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi	19	0,85
Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi	17	0,85
Kütüphanenin Değerlendirmesi	8	0,90
Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi	14	0,88
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi	25	0,95
Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi	8	0,85
Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi	9	0,88
A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği-Genel Toplam	100	0,97

Alt boyutların iç tutarlılık katsayıları önceki çalışma sonuçlarıyla büyük oranda benzer olacak şekilde 0,85 ile 0,95 arasında gerçekleşmiştir. Ölçeğin genel toplamı için yine 0,97 iç tutarlılık katsayısı belirlenmiştir.

Ölçek alt boyut ve genel toplam puanları, hem yorumlama hem de farklı üniversite, fakülte, yüksekokul veya bölüm karşılaştırma gibi işlemlerde kolaylık sağlaması amacıyla dönüştürülerek hesaplanmıştır. Maddelerin, cevap seçenekleri doğrultusunda puanlamaları 1 ile 5 arasında gerçekleştirilmektedir. Bir öğrenci için sadece cevap verdiği maddelerin cevap seçeneklerine karşılık gelen değerler toplanarak ve cevaplanan madde sayısına bölünerek toplam puan ortalamaları hesaplanmıştır. Daha sonra elde edilen bu değer 20 ile çarpılarak standart toplam puanla-

ra dönüştürülmüştür (Formül 1). Bu şekilde her bir alt boyut ve genel değerlendirme için ayrı ayrı olmak üzere 20 ile 100 arasında gerçekleşen toplam puan ortalamaları elde edilmiştir.

$$A - \text{ÖMÖ Alt Boyut / Genel Toplam Puanı} = \left(\frac{\sum_{i=1}^k \text{madde}}{k} \right) \times 20$$

Formül 1. A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği alt boyutlar ve genel toplam için puan hesaplama yöntemi

Hesaplama işleminden sonra cinsiyet grupları ve tüm grup için ölçek bütünü ile alt boyutların toplam puan ortalamalarının betimleyici istatistik değerleri verilmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. İkinci çalışmada kız ve erkek öğrencilerin ve tüm grubun A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği toplam puan dağılımları

A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği	Kız Öğrenciler		Erkek Öğrenciler		Tüm Grup	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi	52,62	13,40	51,61	14,14	52,20	13,71
Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi	51,23	12,34	49,39	12,52	50,47	12,44
Kütüphanenin Değerlendirmesi	60,40	19,14	57,30	20,38	59,12	19,71
Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi	54,82	15,38	50,42	14,77	53,00	15,28
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi	69,31	17,14	64,50	18,88	67,32	18,02
Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi	65,15	16,41	63,91	17,49	64,63	16,87
Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi	62,76	17,59	59,15	18,42	61,27	18,01
A Öğrenci Memnuniyeti-Ölçeği Genel Toplam	59,40	12,16	56,41	12,44	58,16	12,35

Ölçeğin alt boyutlarının birbirleri ile bağıntı katsayıları hesaplanmış ve değerlerin 0,30 ile 0,66 arasında gerçekleştiği görülmüştür. En düşük bağıntının Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi alt boyutu ile Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi alt boyutu arasında, en yüksek bağıntının ise Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi alt boyutu ile Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi alt boyutu arasında gerçekleştiği görülmüştür (Tablo 4).

Tablo 4. İkinci çalışmada A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği'nin alt boyutları arası bağıntı katsayıları

n=815	1	2	3	4	5	6	7
1-Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi	-						
2-Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi	0,65***	-					
3-Kütüphanenin Değerlendirmesi	0,55***	0,52***	-				
4-Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi	0,62***	0,63***	0,50***	-			
5-Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi	0,61***	0,52***	0,47***	0,66***	-		
6-Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi	0,59***	0,50***	0,48***	0,47***	0,52***	-	
7-Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi	0,37***	0,30***	0,30***	0,37***	0,41***	0,38***	-

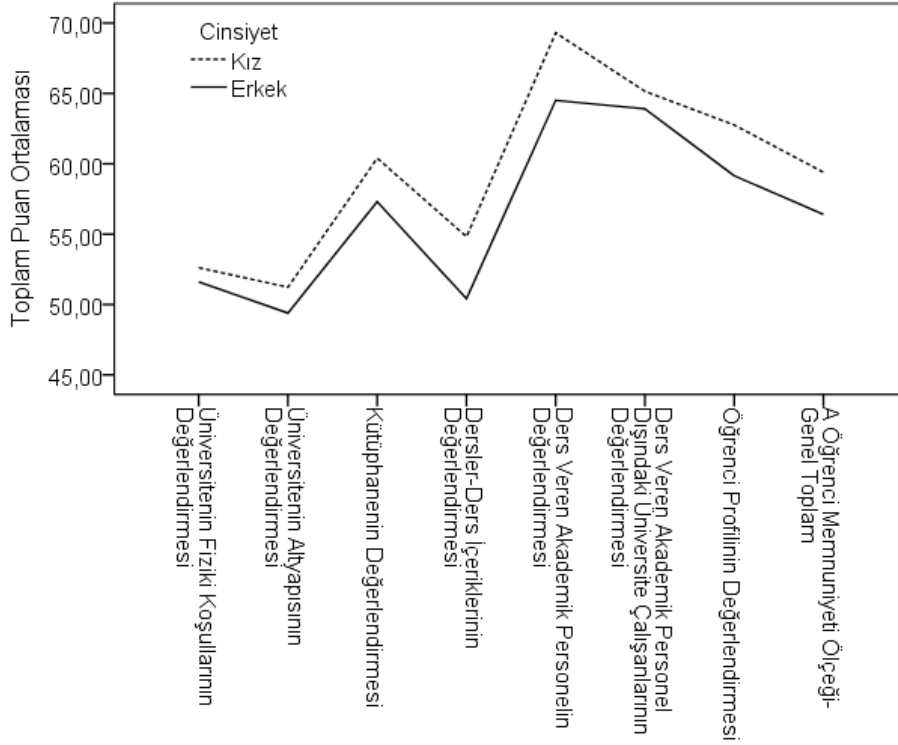
***p<0.001

Verilerin değerlendirilmesinde son işlem olarak ölçeğin genel ve alt boyut toplam puan ortalamaları açısından cinsiyet grupları tek yönlü çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) ile karşılaştırılmıştır. Kız ve erkek öğrencilerin karşılaştırmasında ana etki istatistiksel olarak anlamlıdır (Wilk's $\lambda=0,965$; $F(7,807)=4,16$; $p<0,001$; η kare=0,035). Buna göre kız ve erkek öğrenciler arasında, Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=4,34$; $p<0,05$; η kare=0,005), Kütüphanenin Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=4,90$; $p<0,05$; η kare=0,006), Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=16,71$; $p<0,001$; η kare=0,020), Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=14,27$; $p<0,001$; η kare=0,017), Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=8,00$; $p<0,01$; η kare=0,010) ve A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği genel toplam puanı ($F(1,813)=11,76$; $p<0,001$; η kare=0,014) açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Kız ve erkek öğrenciler arasında Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=1,07$; $p>0,05$; η kare=0,001) ve Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi alt boyutu ($F(1,813)=1,07$; $p>0,05$; η kare=0,001) toplam puanları açısından ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur (Tablo 5).

Tablo 5. İkinci çalışmada kız ve erkek öğrencilerin A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği toplam puanları açısından karşılaştırma sonuçları

A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği	F	p	η kare
Ana Etki / Wilk's $\lambda=0,965$	4,16	0,000	0,035
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi	1,07	0,301	0,001
Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi	4,34	0,038	0,005
Kütüphanenin Değerlendirmesi	4,90	0,027	0,006
Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi	16,71	0,000	0,020
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi	14,27	0,000	0,017
Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi	1,07	0,301	0,001
Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi	8,00	0,005	0,010
A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği-Genel Toplam	11,76	0,001	0,014

Kız öğrencilerin, gruplar arasında istatistiksel farklılık gözlenen Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi, Kütüphanenin Değerlendirmesi, Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi, Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi, Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi alt boyutlarında ve A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği genel değerlendirmesinde erkek öğrencilerden daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülmüştür (Şekil 1). Yani belirtilen alt başlıklar açısından kız öğrencilerin memnuniyet düzeyleri erkek öğrencilerden daha yüksektir. Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi alt boyutu ile Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi alt boyutunda ise kız ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında farklılık görülmemiştir.



Şekil 1. İkinci çalışmada kız ve erkek öğrencilerin A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği toplam puan karşılaştırmaları

3. TARTIŞMA

Öğrenci memnuniyeti, kurumsal faktörler, üniversite dışı faktörler, demografik faktörler ve öğrenci beklentileri olmak üzere çok faktörlü bir yapıyla belirlenmektedir. Öğrenci memnuniyeti ve memnuniyetsizliği öğrencilerin akademik performansını etkilemekle birlikte öğrencilerin fiziksel ve psikolojik sağlıklarını da etkilemektedir (Aldemir ve Gülcan, 2004). Türkiye’de daha önce öğrenci memnuniyetini ölçme amacı taşıyan çalışmalarda bölüm, fakülte veya üniversitelerin kendi öğrencilerinin memnuniyetini ölçmek istenmiştir (Okumuş ve Duygun, 2008; Şahin, 2009). Dolayısıyla bu çalışmalar farklı üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyetlerini karşılaştırılmasına olanak tanımamaktadır. Bu çalışmada, üniversite öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversiteden memnuniyet düzeylerinin standart bir ölçme aracıyla belirlenmesi amacıyla bir ölçek geliştirme çalışmasının yürütülmesi planlanmıştır. Böylece standart bir ölçme aracıyla öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Dolayısıyla geliştirilen ölçek aracılığıyla üniversiteden bağımsız olarak öğrencilerin, öğrenciden bağımsız olarak da üniversitelerin ya da üniversite birimlerinin (fakülte, enstitü, bölüm vd.) birbirleri ile karşılaştırılması mümkün olabilmektedir. Bu yolla geliştirilen ölçme aracı kuramsal çalışmalara aracılık edebilecektir.

Türkçe olmayan ilgili çalışmalarda, genel memnuniyet ölçekleri yanı sıra sadece bir fakülte veya bölüm için geliştirilmiş olan daha özgül öğrenci memnuniyeti ölçekleri de görülmektedir. Bu çalışmalarda çalışma koşulları, akademik çıktılar, fiziki koşullar, eğitim kalitesi, sosyal yaşam, kurumun tanınırlığı, politika ve prosedürlerin niteliği, öğretim elemanlarının nitelikleri, üniversitenin yönetim tarzı, öğrencilere sunulan rehberlik ve danışmanlık imkanları, sosyal ve kültürel imkanlar, tıbbi destek, ders notları ile ilgili değerlendirme kalitesi, öğrenciyi değerli görme, öğrenciyi geri bildirim niteliği, öğrenciyi alınan kararlara dahil etme, teknolojik ola-

naklar, dersler ve ders programlarının niteliği, üniversite çalışanlarının nitelikleri, öğrencinin etkinlik ve ilerleyişini arttıran faktörler, öğrencinin aidiyet hissi, üniversitenin ön kayıt hizmetleri, üniversite yönetiminin ulaşılabilirliği, üniversitenin ulaşım imkanları, finansal yardım hizmetleri, hastalık önleme çalışmaları gibi başlıklara yer verilmiştir (Baykal, Sökmen, Korkmaz ve Akgün, 2002; Betz, Klingensmith ve Menne, 1970; Chen ve John, 2004; Douglas, Douglas ve Barnes, 2006; Gibson, 2010; Pace, 1984; Roszkowski ve Ricci, 2004; Starr, 1972; Şahin, 2009). Konuyla ilgili Türkçe ise görece çok daha az sayıda çalışma görülmektedir.

Yukarıda da sunulan ilgili çalışmalar doğrultusunda bu çalışma için Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi, Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi, Kütüphanenin Değerlendirmesi, Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi, Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi, Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi ve Öğrenci Profiline Değerlendirmesi şeklinde yedi alt boyut tanımlanmıştır. Alt başlıklar ve maddeler ilgili çalışmalarda sunulanların dikkate alınarak oluşturulduğu için bu çalışmaların bir sentezi, geniş kapsamlı ve Türkiye'deki tüm üniversite öğrencilerine uygulanabilecek (ve üniversitelerde uygulanabilecek) kapsayıcı nitelik taşımaktadır. Çalışmada ilk aşamada belirtilen bu yedi alt başlık altında 113 madde yazılmış ve ölçeğin madde havuzunu bu maddeler oluşturmuştur. Madde havuzu maddelerinden oluşturulan ölçek formu ilk çalışmada 718 lisans öğrencisine uygulanmıştır. İkinci çalışmada ise son form haline getirilmiş 100 madde 815 üniversite ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencisine uygulanmıştır. Bu aşamada her iki çalışma için de katılımcı sayısı büyüklüğünün benzer çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda yeterli büyüklükte olduğu söylenebilir. Katılımcı öğrencilerin her iki çalışmada hem farklı üniversitelerde hem vakıf ve devlet üniversitelerinde hem de farklı fakültelerde (ikinci uygulamada enstitü ve yüksekokul da yer almıştır) öğrenci olmaları nedeniyle geniş boyutta kapsayıcıdır. Ayrıca katılımcılar ilk çalışmada 34 farklı bölümden, ikinci çalışmada 37 farklı bölüm ve programdan alınmıştır. Katılımcılara ilişkin bu özellikler yeterli düzeyde heterojen grup seçildiğine ilişkin detayı göstermektedir.

Ölçeğinin alt boyutlarının iç tutarlılık katsayıları ilk uygulama sonrasında 0,85-0,96 arasında, ikinci uygulama sonrasında 0,85 ile 0,95 arasında belirlenmiştir. Ölçeğin bütünü için ise (ilk uygulama sonrası seçilen ve ikinci uygulamada uygulanan madde sayıları ve maddeler aynı değildir, sekiz madde farklıdır) her iki uygulamada da 0,97 iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Bu iç tutarlılık katsayıları ise oldukça yüksek olarak değerlendirilmektedir (Cortina, 1993; George ve Mallery, 2003). Ölçeğin alt boyutları arası bağıntı katsayıları ise beklenen yönde olacak şekilde ne çok düşük ne de çok yüksek olarak gerçekleşmiştir.

Ölçek verisine her iki çalışmada da açıklayıcı veya doğrulayıcı faktör analizi uygulanmamıştır. Tasarlanan ölçek boyut yapısı, boyutların taşıdığı içerik farklılığı nedeniyle birbirlerinden bağımsız özellikler göstermektedir. Bu yolla faktör analizi ile ortaya çıkabilecek alt boyut yapılarının bazılarında psikolojik süreçler açısından yer alan benzerliklerin ortaya çıkarak farklı bir yapısal durum oluşması başka bir çalışmanın konusu olarak sonraya bırakılmıştır. Örneğin hem Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi hem de Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi başlıkları altında kişilerle ilişkilerin değerlendirilmesi istenmektedir. Faktör analizi burada ilişkilerin değerlendirilmesi kapsamında "iletişim" boyutunu ortaya çıkarabilecektir. Benzer şekilde hem Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi hem de Kütüphanenin Değerlendirmesi başlıkları altında üniversitenin sahip olması gerektiği düşünülen alt yapı olanakları sorulmaktadır ve bu özellik faktör analizinde "alt yapı olanakları" olarak birleşik şekilde ortaya çıkabilecektir. İşte bu türden başka bir yapısal

özellik gösterebilecek faktör analizi sonuçlarına göre oluşacak madde kümelenmesinin önüne geçilmesi ya da önceden belirlenmiş olan yapı bileşenlerinin korunması amacıyla ölçek (ve maddeler) yapısal olarak incelenmemiştir. Ölçek bütünü ise her durumda bu parçaların (ya da diğer parçaların) toplamından oluşmaktadır. Bu nedenle ölçek genel toplam puanla da değerlendirilebilir olmaktadır ve burada sunulan boyutların faktöryel yapı gösterip göstermediği açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analiz yöntemleriyle incelenmemiştir.

İkinci çalışmada verileri, ölçeğin genel toplam ve alt boyut toplam puanları açısından cinsiyet grupları tek yönlü çok değişkenli varyans analizi ile karşılaştırılmıştır. Sonuçlara göre Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi, Kütüphanenin Değerlendirmesi, Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi, Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi, Öğrenci Profiline Değerlendirmesi alt boyutları ve A Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği genel toplam puanı açısından kız öğrenciler ile erkek öğrenciler arasında memnuniyet değerlendirmesi farklılığı görülmüştür. Kız öğrencilerin belirtilen tüm alt boyut ve genel toplam puan açısından erkek öğrencilerden daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmüştür. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre memnuniyet değerlendirmesinde daha yüksek düzey gösterdiğine yönelik benzer sonuçlar görülmektedir (Aldemir ve Gülcan, 2004; Butt ve Rehman, 2010). Aynı koşullar altında öğrenim gören kız ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde gözlenen bu farklılık, olgunun değerlendirmesine yönelik olarak cinsiyet değişkeni etkisini göstermektedir. Benzer doğrultuda öğrencilerin sınıf düzeylerinin, bölümlerinin, yaşlarının, ne tür liseden geldiklerinin, ekonomik durumlarının vb. diğer pek çok değişkenin etkisini taşımış olma olasılığı da bulunmaktadır. Ölçeğin pratik kullanımında bu türden bazı sosyo-demografik özelliklerin ve bu değişkenlerin dikkate alınması gerektiğini göstermektedir. Ayrıca hangi sosyo-demografik gruplar arasında farklılıklar gözlemlendiğinin belirlenmesi de öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

Çalışma ve sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, geliştirilen ve üniversite öğrencilerinde kullanılmak üzere hazırlanan 100 maddeli 20 ile 100 arasında toplam puan elde edilen ölçeğin üniversitelerde öğrenci memnuniyet değerlendirmesine kullanılabilmesi görülmektedir. Ölçeğin, sonraki dönemde geçerlik çalışmalarıyla desteklenmesi ve başka çalışma sonuçlarıyla geçerliliğinin test edilmesi gerekmektedir. Ancak bu durumun yeni geliştirilen tüm ölçüm araçları için geçerli olduğu göz önünde bulundurulduğunda geçerlik sonuçlarına ilişkin gözlenen bu eksiklik bu çalışma için sorun teşkil etmemektedir. Diğer yandan ölçeğin iç tutarlılığının iki ayrı zamanda ve farklı iki grupta çok benzer sonuçlar vermesi hem ölçeğin güvenilirliği konusunda hem de farklı gruplardaki tutarlılığı konusunda fikir vermektedir. Sonuç olarak geliştirilen ölçeğin sonraki kullanımlar için temel özellikler açısından uygun olduğu görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Aldemir, C., & Gülcan, Y. (2004). Student satisfaction in higher education. *Higher Education Management and Policy*, 16(2), 109-122.
- Aydın, S., Altıntop M. Y., & Görmüş, A. Ş. (2014). Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin doğrusal olmayan kanonik korelasyon analizi ile incelenmesi: meslek yüksekokul'unda bir uygulama. *AIBU Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 35-58.
- Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, Ş., & Akgün, E. (2002). Öğrenci memnuniyeti ölçeği geliştirme Çalışması. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 12(49), 23-32.

- Betz, E. L., Klingensmith, J. E., & Menne, J. W. (1970). The measurement and analysis of college student satisfaction. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 3(1), 110-118.
- Browne, B. A., Kaldenberg, D. O., Browne, W. G., & Brown, D. J. (1998). Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1-14.
- Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students' satisfaction in higher education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 5446-5450.
- Chen, C. K., & John, H. (2004). Using ordinal regression model to analyze student satisfaction questionnaires. *IR Applications, Association for Institutional Research (NJ1)*, 1(1), 1-13.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-267.
- Ekinci, C. E., & Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversite öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32(3), 251-259.
- Gift, S., & Bell-Huntchinson, C. (2007). Quality assurance and the imperatives for improved student experiences in higher education: the case of the university of the west Indies. *Journal of Quality in Higher Education*, 13(2), 145-157.
- Grossman, R. P. (1999). Relational versus discrete exchanges: the role of trust and commitment in determining customer satisfaction. *Journal of Marketing Management*, 9(2), 47-58.
- Kim, D. S., Lee, H., & Skellenger, A. (2012). Comparison of levels of satisfaction with distance education and on-campus programs. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 275-286.
- Kuh, G. (2007). What students engagement data tell us about college readiness. Peer Review. USA: Indiana University Press.
- Misanew, A., & Tadesse, M. (2014). Determinants of student and staff satisfaction with services at Dilla University, Ethiopia: application of single and multilevel logistic regression analyses. *Social Indicators Research*, 119(3), 1571-1587.
- Mulu, N. (2012). Quality and Quality Assurance in Ethiopian Higher Education: Critical Issues and Practical Implications. Unpublished PhD Dissertation, University of Twente.

- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Pace, C. R. (1984) Measuring the quality of college student experiences. An account of the development and use of the College Student Experience Questionnaire. Los Angeles, CA: Higher Education Research Institute.
- Palacio, A. B., Meneses, G. D., & Perez, P. (2002). Configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, 40(5), 486-505.
- Randolph, J. J., Kangas, M., & Ruokamo, H. (2010). Predictors of Dutch and Finnish children's satisfaction with schooling. *Journal of Happiness Studies*, 11(2), 193-204.
- Roszkowski, M. J., & Ricci, R. (2004). Measurement of importance in a student satisfaction questionnaire: Comparison of the direct and indirect methods for establishing attribute importance. *Journal of College Student Retention: Research, Theory and Practice*, 6(3), 251-271.
- Starr, A. M. (1972), College student satisfaction questionnaire (CSSQ) manual. Eric Document Reproduction Service, No. ED. 058-268.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 106-122.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(37), 106-122.
- Tayyar, N., & Dilşeker, F. (2012). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 184-203.
- Tütüncü, Ö., & Doğan, Ö. İ. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(4), 130-151.
- Ulusoy, H., Arslan, Ç., Öztürk, N., & Bekar, M. (2010). Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleriyle ilgili memnuniyet düzeylerinin saptanması. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 3(2), 15-24.
- Uzgören, N., & Uzgören, E. (2007). Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi, ki-kare testi ve doğrusal olasılık modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17, 173-193.
- Ünal, İ., & Bayram, A. T. (2015). Önlisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeyine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(10), 525-534.

Yorulmaz, M., Özkan, M., Bayar, S., & Alkan, G. (2017). Meslek yüksekokullarında verilen eğitim hizmetinin kalitesinde öğretim elemanlarının rolüne ilişkin bir inceleme: Yalova Meslek Yüksekokulu örneği. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5(50), 569-580.

Zullig, K. J., Huebner, E. S., & Patton, J. M. (2011). Relationships among school climate domains and school satisfaction. Psychology in the Schools, 48(2), 133-145.

Ek. Üniversite Öğrencileri için “A Öğrenci Memnuniyet Ölçeği”

	hiç memnun değilim	memnun değilim	fikrim yok	biraz memnunuz	çok memnunuz
Aşağıda, öğrencisi olduğunuz üniversiteyi birkaç farklı konu başlığı altında değerlendirmeniz istenmektedir. Bu ölçekle, bir üniversitede, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Katkılarınız için teşekkür ederiz.					
Üniversitenin Fiziki Koşullarının Değerlendirmesi:					
1. Bina girişlerindeki işleyiş (kapılar, güvenlik, vb.)					
2. Dersliklerin büyüklüğü, şekli, konumu, kapısı, penceresi, boyası, yüksekliği vb. uygunluğu					
3. Dersliklerdeki sıra, masa, sandalye, perde vb. yeterliliği					
4. Dersliklere dışarıdan gürültü gelme-gelmeme düzeyi					
5. Dersliklerde ısıtma, soğutma, havalandırma koşulları (pencere, klima, vb.)					
6. Dersliklerdeki projektör, bilgisayar vb. teknik donanım					
7. Konferans salonlarının yeterliliği, büyüklüğü vb.					
8. Kantinin yeterliliği, büyüklüğü, bulunduğu yer, vb.					
9. Kantinin düzeni ve temizliği					
10. Kantindeki fiyatlar					
11. Yemeklerin kalitesi ve fiyatları					
12. Tuvaletlerin yeterliliği, temizliği, büyüklüğü vb.					
13. Asansörlerin yeterliliği, büyüklüğü, işleyişi vb.					
14. Yerleşkenin dış mekan (açık alan) yeterliliği, büyüklüğü vb.					
15. Yerleşkenin bulunduğu semt					
16. Binalarda derslik dışı iç ve dış mekan oturma alanlarının yeterliliği					
17. Öğretim üye ve elemanları ile uygun görüşme yerlerinin olup olmaması					
18. Otopark olanakları					
19. Yerleşkeye ulaşım olanakları					
Üniversitenin Altyapısının Değerlendirmesi:					
20. Üniversitenin bürokratik işleyişi (hızı, fonksiyonelliği vb.)					
21. Diğer yerleşkelerle iletişim olanakları (telefon bağlantısı, servis olanağı, evrak geliş gidişi vb.)					
22. Öğrenci işlerinin işleyişi					
23. Fotokopi olanakları					
24. Kırtasiye olanakları					
25. Üniversite muhasebesinin işleyişi					
26. Okul ücretinin miktarı ve ödeme şekli					
27. Okul ücretlerini zamanında ödemeyen öğrencilere üniversitenin tutumu					
28. Kablolü, kablosuz internet olanakları					
29. Üniversitenin web sayfasının içeriği, güncelliği ve işleyişi (ders programlarının, notların vb. bulması)					
30. Laboratuvarlar yeterliliği ve kullanım olanakları					
31. Öğrenci rehberlik birimi					
32. Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı					
33. Düzenlenen bilimsel etkinlikler					
34. Düzenlenen kültürel ve sosyal etkinlikler					

35. Düzenlenen spor etkinlikleri					
36. Öğrenci klüplerinin işleyişi					
Kütüphanenin Değerlendirmesi:					
37. Kütüphanenin büyüklüğü ve fiziksel koşulları (gürültü-sessizlik, havalandırma, sandalye sayısı vb.)					
38. Kütüphanenin işleyişi (kitap alma-verme vb.)					
39. Kitap, dergi vb. kaynakların sayısı					
40. Kitap, dergi vb. kaynakların yeniliği					
41. Kütüphanenin bilgisayar olanakları					
42. Kütüphanenin internet olanakları					
43. Elektronik makale ve dergilere erişim olanakları					
44. Kütüphanedeki fotokopi olanakları					
Dersler-Ders İçeriklerinin Değerlendirmesi:					
45. Ders programlarının düzeni					
46. Ders programında derslerin ağırlıkları					
47. Derslerdeki uygulama-kuramsal oranları					
48. Seçmeli derslerin sayısı/çeşitliliği					
49. Sınav tarihlerinin genişliği-sıkışıklığı, zamanlaması vb.					
50. Ders seçimindeki işleyiş ve düzen					
51. Ders alma bırakmadaki işleyiş ve düzen					
52. Derse devam durumunun otomasyona aktarılması ve ilanı					
53. Notların otomasyona aktarılması ve ilan edilmesi					
54. Yaz okullarının yeterliliği-yetersizliği					
55. Derslerin adının içeriği ile uyumu					
56. Sınavların standartları					
57. Ders geçme sistemi (not barajı vs.)					
58. Yan dal ve çift ana dal olanakları					
Ders Veren Akademik Personelin Değerlendirmesi:					
59. Akademik yeterlilikleri					
60. Sayıca yeterlilikleri					
61. Öğrenciyle ilişkileri					
62. Anlattığı konuları iyi bilme düzeyleri					
63. Branşlarına/uzmanlık alanlarına uygun derslere girmeleri					
64. Derse hazırlanarak gelmeleri					
65. Dersi zevk alacak şekilde anlatmaları					
66. Dersi anlaşılır olarak anlatmaları					
67. Konuşmalarının duyulması, anlaşılması					
68. Kullandıkları dilin düzgün ve anlaşılır olması					
69. Derslere düzenli ve zamanında gelip gitmeleri					
70. Öğretmekten hoşlanmaları					
71. Projektör, tepegöz, tahta vb. ders araç, gereçlerini etkin kullanmaları					
72. Dersler için kullanılan kitap, fotokopi, vb. kaynaklarının olması ve faydalı olması					
73. Dönem başında derslerin programının, hedefinin, içeriğinin açıklanması					
74. Derslerin planlı işlenmesi					
75. Sınav sorularını iyi hazırlaması ve ders içeriğini ölçmesi					
76. Not vermedeki objektiflikleri					
77. Nezaketleri					
78. Öğrettiklerinin mesleki açıdan kazandırdıkları					
79. Ders dışında öğrenciye zaman ayırmaları					
80. Gerekli düzeyde ödev, proje, vb. vermeleri					
81. Sınıfa hakimiyetleri, öğrencileri yönlendirmeleri					
82. Davranışlarının örnek, model olması-olmaması					
83. Öğrencinin derse katılımını sağlama başarıları					
Ders Veren Akademik Personel Dışındaki Üniversite Çalışanlarının Değerlendirmesi:					

84. İdari işler çalışanları ile ilişkiler (dekan, dekan yardımcıları, fakülte sekreterleri, bölüm sekreterleri vb.)									
85. Öğrenci danışmanları ile ilişkiler									
86. Araştırma görevlilerinin öğrenciyle ilişkileri									
87. Güvenlik görevlilerinin öğrenciyle ilişkileri									
88. Öğrenci işleri çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri									
89. Muhasebe çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri									
90. Temizlik çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri									
91. Kantin çalışanlarının öğrenciyle ilişkileri									
Öğrenci Profilinin Değerlendirmesi:									
92. Sınıflardaki öğrenci sayısı (az ya da çok oluşu)									
93. Öğrencilerin derse saatinde gelme-gitme düzeni ve özeni									
94. Öğrencilerin ders dinleme, derste oturma kalkma şekli vb.									
95. Öğrencilerin derslere çalışma ve ilgi düzeyi									
96. Öğrencilerin ödevlerini yapma düzeyi									
97. Öğrencilerin bilgi, sosyal, kültürel ve ahlaki düzeyi									
98. Öğrencilerin ders veren kişilere saygı ve sevgisi									
99. Öğrencilerin sınıf içi diğer öğrencilerle iletişimleri									
100. Öğrencilerin sınıfın bütününe uyum düzeyi									