

Sosyal Bilimler Alanında Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Eğitim Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi

DOI: 10.26466/opus.646548

*

Gökhan Gökulu *

* Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Çanakkale/Türkiye

E-Posta: gokhangokulu@hotmail.com

ORCID: [0000-0003-0374-7487](https://orcid.org/0000-0003-0374-7487)

Öz

Bu çalışma sosyal bilimler alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin eğitim memnuniyetini ölçen bir ölçek geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bilgi toplumuna geçiş ile birlikte bilgiye ulaşma imkanları ve hızı artmış buna paralel olarak eğitim alanına verilen önem artmıştır. Eğitimin önem kazanması rekabeti ve üniversitelerin çağa ayak uydurma çabasını hızlandırmıştır. Bu bağlam içerisinde eğitim memnuniyetini ölçme ve değerlendirme faaliyetleri sadece üniversite dışındaki yapıları değil üniversitenin kendi iç kurumlarının da ilgisini çekmeye başlamıştır. Çalışma bu anlamda son yıllarda giderek önem kazanan eğitimde memnuniyet düzeyini çok boyutlu ve doğru bir biçimde ölçen bir ölçek geliştirmenin bu alanda önemli bir katkı sağlayacağını öngörmektedir. Ölçek geliştirme çalışması 2018/2019 eğitim öğretim yılında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesinde öğrenim gören Sosyoloji, İngiliz Dili ve Edebiyatı, Türk Dili ve Edebiyatı ve Arkeoloji alanlarında öğrenim gören 424 öğrenciye uygulanmıştır. Çalışmada eğitim memnuniyeti açısından sadece hoca ve öğrenci ilişkisine bakılmamış, üniversitenin fiziksel altyapısına sosyal ve kültürel faaliyetlerine, kütüphanenin durumuna üniversitedeki kafe ve eğlence yerlerinin yeterlilik durumu gibi pek çok boyuta bakılarak eğitim memnuniyeti ölçülmüştür. Yapılan analizler doğrultusunda ölçeğin, sosyal bilimler alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin eğitim memnuniyetini ölçen geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu ortaya konulmuştur

Anahtar Kelimeler: Üniversite, Ölçek geliştirme, Eğitim memnuniyeti, Yüksek öğretimde kalite,

Development of the Educational Satisfaction Scale of University Students Studying in Social Sciences

*

Abstract

This study aims to develop a scale that measures the educational satisfaction of university students studying in the social sciences. With the transition to the information society, the opportunities and speed of access to information have increased and the importance given to education has increased. The importance of education accelerated the competition and the efforts of universities to keep up with the age. In this context, the activities of measuring and evaluating educational satisfaction have started to attract not only the institutions outside the university but also the internal institutions of the university. In this sense, the study predicts that developing a scale that accurately measures the level of satisfaction in education, which has become increasingly important in recent years, will make a significant contribution in this field. The scale development study was applied to 424 students studying Sociology, English Language and Literature, Turkish Language and Literature and Archeology at Çanakkale Onsekiz Mart University Faculty of Arts and Sciences in 2018/2019 academic year. In this study, not only the relationship between teacher and student was examined in terms of educational satisfaction, education satisfaction was measured by considering the physical infrastructure of the university, its social and cultural activities, the state of the library service, the adequacy status of cafes and entertainment places in the university. As a result of the study, it was revealed that the scale is a valid and reliable scale that measures the educational satisfaction of university students studying in social sciences.

Keywords: *University, Scale development, Education satisfaction, Quality in higher education*

Giriş

Eğitim kurumu, diğer toplumsal kurumlar gibi kendisi dışındaki toplumsal kurumlarla etkileşim içerisinde olan bu kurumları etkileme ve dönüştürme gücüne sahiptir. Eğitim kurumunun ekonomik siyasi ve kültürel yapılarla karşılıklı etkileşim içerisinde olması sürekli değişen ve dönüşen bir yapıyı da beraberinde getirmektedir. Bu anlamda eğitim kurumu olarak üniversiteler de toplumsal ve ekonomik konjonktürlere göre oluşumunu ve işleyişini değiştirebilen dinamik bir yapıyı içerisinde barındırır.

Üniversite kurumundaki değişim ve dönüşümleri sadece kurum içerisindeki dinamiklerle değil içerisinde bulunduğu çağın siyasi, ekonomik ve toplumsal dinamikleri bağlamında ele alarak değerlendirmek ve açıklamaya çalışmak bütüncül ve sağlıklı bir yaklaşımın gerekleri olarak görülmelidir. Bu anlamda üniversite kurumundaki son yıllarda yaşanan değişim ve dönüşümler daha geniş ve büyük çaplı dönüşümün yansımaları olarak değerlendirilebilir.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş olarak nitelendirilen günümüz dünyasında küreselleşmeyle birlikte rekabetçi, yenilikçi ve evrensel özelliklerin öne çıkması gerektiğine yönelik söylemler üniversitenin yapısını değiştirmeye başlamaktadır. Bu bakımdan üniversitelerin kendisini gözden geçirmesi ve dönüştürmesi gerektiğine yönelik söylemsel retoriklerin sadece içsel bir boyutu bulunmadığını üniversite dışında daha geniş bir sistemin etkisi altında şekillendiğini ifade etmek gerekir.

Küreselleşme olgusu sadece mesafelerin azaldığı, iletişimin ve etkileşimin arttığı çok kültürlü yapıyı ortaya çıkarmamaktadır. Küreselleşme aynı zamanda evrensel kültürü takip ve uygulama zorunluluğunu, yoğun bir rekabeti, küresel ölçekteki uygulamaları takip etme baskısını da beraberinde getirmiştir. Her ne kadar bu çalışmanın konusuna girmese de üniversite eğitimi açısından küreselleşme olgusunun özellikle neoliberal kapitalist politikalarla birlikte düşünülmesi gerektiği, dolayısıyla bu alanda uygulanan politikaların ve uygulamaların sonuçlarının da her zaman pozitif bir etkiye yol açmayabileceğinin altını çizmekte fayda vardır. En basitinden bu süreç içerisinde üniversitelerin ticari işletme modellerini benimseyerek kar hedefi gütmenin birincil hedef olduğu eğitim kurumlarına evrildiği söylenebilir (Nalbantoğlu 2003, s.9).

Bu anlamda üniversiteler günümüzde yoğun bir rekabetin yaşandığı ve sürekli olarak hizmet kalitesinin değerlendirildiği ve kendini gözden geçirmekle yükümlü ekonomik oluşumlar olarak algılanma ve değerlendirilme baskısıyla karşı karşıya kaldıkları söylenebilir. Ekinci ve Burgaz (2007) küreselleşme olgusuyla birlikte üniversitelerin önceki dönemlere göre daha fazla değişim ve dönüşüm baskısı altında kaldıklarını şu şekilde özetlemektedir;

“Günümüzde yükseköğretim alanını etkileyen en önemli etkenlerden biri, rekabetin giderek her alanda küreselleşmesidir. Küresel rekabet, sadece ulusal düzeyde değil uluslararası düzeyde de başka üniversitelerle yarışır hale gelmelerinde ve kurumsal performanslarını arttırmalarında üniversiteler üzerinde önemli bir baskı unsuru haline gelmiştir. Bu baskı üniversiteleri amaç, yapı, süreç ve çıktıları açısından kendilerini yeniden gözden geçirmeye zorlamakta ve üniversitelerin nasıl yönetileceğine ilişkin yeni açılımlar getirmektedir.” (Ekinci ve Burgaz 2007, s.120).

Üniversitelerin kendi verimlik ve etkinliklerini iç yollarla denetleme uygulamalarının artması beraberinde öğrencinin eğitim hizmetlerinden ne derece memnun olduğu konusunu gündeme getirmiştir. Özellikle yoğun rekabetin yaşandığı bir eğitim sisteminde öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik faaliyetlerin arttığı gözlemlenmektedir. Memnuniyet düzeyinin düşük olduğu üniversitelerde üniversite öğrencilerinin okul bırakma ya da okul değiştirme davranışlarının daha sık gözlemlendiğini belirlenmiştir (Hasan vd 2008, s.164). Bu durum öğrencilerin eğitim memnuniyetine belirlemeye yönelik ilgiyi artırmaktadır.

Eğitim memnuniyeti sadece sınıf içerisinde öğrenci hoca ilişkisine dayanan bir olgu değildir. Eğitim faaliyetleri insani etkileşimle beraber fiziksel ve sosyal aktivitelere, eğitim görülen yerin fiziksel özelliklerine, kütüphanelerden kültür ve sanat faaliyetlerinin niteliğine kadar uzanan çok boyutlu bir yapıyı içermektedir. Bu anlamda eğitim memnuniyetini belirleyen unsurları bu farklı boyutları göz önüne alarak belirlemek oldukça önem taşımaktadır.

Eğitim memnuniyetiyle ilgili literatürü incelediğimizde öğrencilerin eğitim memnuniyetini ölçen ve eğitim servis ve hizmetlerin eğitim memnuniyetini etkilediğini ortaya koyan yerli ve yabancı pek çok çalışma bulunmaktadır (Athiyaman, 1997 , Hasan vd ,2008, ; Şahin, 2009, Malik vd, 2010, Bakır, 2016). Bu çalışmalar eğitim memnuniyetinin sadece öğrenci

öğretmen ilişkisinden kaynaklanmadığını üniversitenin sunduğu sosyal olanakların, fiziki imkanların eğitim memnuniyetini doğrudan etkilediğini ortaya koymaktadır.

Eğitim memnuniyetini hoca öğrenci arasındaki bireysel ilişkiden duyulan memnuniyet düzeyi olarak görmektense üniversitenin kurumsal, sosyal ve fiziki koşullarını da hesaba katan, öğrencilerin geleceğe yönelik plan ve programlarını da içeren çok boyutlu bir yapı olarak ele almak daha doğru ve açıklayıcı bir yaklaşım olacaktır.

Üniversite öğrencilerin eğitim memnuniyetini ölçmeyi hedefleyen bir ölçekteki sorular sadece hoca ve öğrenci ilişkisine odaklanmamalı üniversitenin fiziki yeterliliklerinin sosyal ve kültürel imkanlarının öğrenci tarafından ne şekilde değerlendirildiğini de dikkate almalıdır. Bu anlamda ölçek sorularının eğitim memnuniyetinin farklı boyutlarını göz önüne alarak titizlikle hazırlanması ölçek sorularının hazırlanması sırasında konunun uzmanlarına danışılması öğrencilerle görüşmeler yapılması daha doğru bir ölçüm sağlamanın gerekli koşulları olarak değerlendirilmelidir.

Öğrencilerin eğitim düzeylerinin ölçülmesi bu alanda beklenti ve memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi de görmemize olanak tanımaktadır. Beklenti ve eğitim memnuniyetinin yüksek olması üniversitenin sunmuş olduğu hizmetlerin hedef kitle olan öğrenciler tarafından onaylandığı anlamına gelmektedir. Bununla birlikte beklenti düzeyi yüksek iken eğitim memnuniyetinin düşük çıkması üniversitenin şikayet edilen noktaları düzeltmesi açısından bir uyarı niteliği taşıdığı için üniversite yönetimleri tarafından önemli bir gösterge olarak değerlendirilmelidir (Bryant 2006, s.25-26).

Öğrencilerin eğitim memnuniyetini ölçmenin onların almış olduğu hizmetleri değerlendirmelerinin bir diğer önemli avantajı doğru geri bildirim olarak eksik olan noktalarda çok hızlı düzeltmeler yapılabilmesine imkan tanınmasıdır. Ekinci ve Burgaz (2007, s.122) eğitim hizmetlerinin doğrudan alıcılarının öğrenciler olduğunun altını çizerek etkili ve verimli bir eğitim sistemine ulaşmayı hedefleyen üniversitelerin, eğitimi değerlendirme, öğrenme ve öğretimin niteliğini belirlemede öğrencilerin memnuniyet algısının son derece önemli bir faktör olduğunu vurgulamışlardır. Bu anlamda çalışmamız üniversitelerde sosyal bilim alanında öğrenim gören öğrencilerin eğitim memnuniyetine ilişkin geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirerek doğru geri bildirim sağlamayı amaçlamaktadır.

Yöntem

Örnekleme

Araştırmanın evrenini Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi'nde sosyal bilimler alanında öğrenim görmekte olan 2620 öğrenci oluşturmaktadır. Çalışmada eğitim memnuniyetini ölçmeyi geliştirmek amacıyla Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi'nde sosyal bilimler alanında eğitim gören 508 öğrenciye ulaşılmış eksik ya da yanlış doldurulan anketleri eldikten sonra 424 anket değerlendirmeye dahil edilmiştir. Örnekleme ait sosyodemografik veriler Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanlara Ait Demografik Özellikler

Özellik	N	%
Cinsiyet		
Erkek	109	25,7
Kadın	315	74,3
Toplam	424	100,0
Öğrenim gördüğünüz bölüm		
Sosyoloji	177	41,7
Türk Dili	121	28,5
İngiliz Dili	107	25,2
Arkeoloji	19	4,5
Toplam	424	100,0
Öğrenim gördüğünüz sınıf		
1	45	10,6
2	119	28,1
3	115	27,1
4	145	34,2
Toplam	424	100,0

Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Çalışma sosyal bilimler alanında öğrenim gören öğrencilerin eğitim memnuniyetlerini ölçecek geçerli ve güvenilir bir ölçeğin geliştirilmesini amaçlamaktadır. Bu anlamda çalışmamız öncelikle eğitim memnuniyetiyle ilgili çalışmalarını incelemiş ve bu çalışmalarda öne çıkan noktaları ölçen soruları soru havuzuna dahil etmiştir (Alves ve Roposo, 2007, Şahin vd, 2011, Cen-

giz: 2008, Eom vd, 2006, Athiyaman, 1997, Şahin, 2009, Ekinci ve Burgaz 2007, Douglas vd 2006) İlgili literatür incelendiğinde olarak sosyal bilimler alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin eğitim memnuniyetini ölçen spesifik bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Ölçeğin geliştirilmesi ve nihai anket formunun oluşturulması aşamasında birinci sınıftan son sınıfa kadar her sınıf derecesi için 4 öğrenci belirlenmiş ve toplam 16 öğrenciyle yüz yüze mülakatlar yapılmış, bu mülakatlar sonucunda öğrencilerin üniversite eğitiminde hangi noktalardan memnun olduğu hangi noktaları eleştirdiği belirlenmiştir. Bu görüşmeler sonucunda ölçeğin farklı boyutlarının neler olabileceği ortaya çıkarılmış ayrıca soruların içeriği de bu görüşmeler doğrultusunda belirlenmiştir.

Ölçek sorularının belirlenmesinde son olarak konuyla ilgili 3 uzmana danışılmış ve bu doğrultuda bazı soruların ifadelerin değiştirilmesine bazı sorularında soru havuzundan çıkarılmasına karar verilmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda soru havuzunda oluşturulan soru sayısı nihai anket formunda 55'den 35'e düşürülmüştür.

Ölçek, 5'li Likert tipi bir derecelendirme aracılığıyla sunulmuştur (1: Hiç memnun değilim; 5: Tamamen memnunum). Anketteki her madde en düşük 1 puan alınırken en yüksek puanın karşılığı 5 olmaktadır.

Taslak formun son hali "Sosyal Bilimler Eğitim Memnuniyet Ölçeği (SBEMÖ)" olarak adlandırılmıştır. Toplam 35 sorudan oluşan taslak ölçeğin cevaplanma süresinin belirlenmesi, soruların anlaşılma probleminin olup olmaması gibi konuları belirlemek amacıyla toplamda 30 öğrenciye ön çalışma uygulanmıştır. Bu çalışma sonucunda ölçekteki 2 soru yanlış anlaşılabilenliği gerekçesiyle çıkarılmıştır. Böylece ölçeğin nihai hali toplam 33 soru olarak belirlenmiştir. Ön çalışmada ölçek sorularının cevaplanma süresi 20 dakika olarak hesaplanmıştır. Herhangi bir aksamaya karşılık ölçek sorularının cevaplanması için toplam 25 dakika verilmesi kararlaştırılmıştır.

Bulgular

Çalışma ölçek geliştirme amacını taşıdığı için bu tür çalışmalarda kullanılması uygun olan açıcı faktör analizi yöntemiyle yapı geçerliğini test etmeyi amaçlamaktadır. Faktör analizinin yapılabilmesi için Yaşlıoğlu'nun (2017, s.75) belirttiği örneklem sayısının değişken sayısından büyük

olması ve en az örneklem sayısının 50 olması şartı sağlanmıştır. Benzer biçimde Kline (1994) örneklem büyüklüğünün 200 olmasının genellikle güvenilir faktörler çıkarmak için yeterli olduğu görüşünden hareketle örneklem sayısının ölçek geliştirme açısından uygun olduğu söylenebilir.

Anketin yapı geçerliliği incelemek amacıyla veri setinin açımlayıcı faktör analizine uygun olup olmadığını ortaya çıkarmak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett testleri gerçekleştirilmiştir. “KMO testi değişkenler arasındaki korelasyonları ve faktör analizinin uygunluğunu ölçen testtir. Bartlett testi ise daha önceki korelasyon matrisini genel olarak incelemekte ve bu korelasyon matrisinin istatistiki olarak anlamlılığına bakmaktadır” (Yaşlıoğlu 2017, s.75). Faktör analizinin gerçekleştirilebilmesi için KMO değerinin 0.50 üzerinde olması ve Bartlett testinin istatistiksel olarak anlamlı çıkması gerekmektedir (Yaşlıoğlu 2017s.75).

Tablo 2. Verilerin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun İncelenmesi

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett testi		
Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)		0.913
Örneklem Ölçüm Değer Yeterliği		
	Ki-Kare Değeri	5572.918
Bartlett Testi	P	0.000

Tablo 2’yi incelediğimizde KMO değeri 0.913 olarak hesaplandığı görülmektedir. Bu değer olması gereken alt değer çok daha üzerinde çıkmıştır. Benzer bir biçimde Bartlett testinin de istatistiksel olarak anlamlı olması ($p < .001$) veri setinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Anket verilerinin faktör analizine uygunluğu belirlendikten sonra ölçek boyutlarının neler olduğunu tespit etmek amacıyla açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinde Büyüköztürk (2012) ifade ettiği şekilde her bir maddenin yük değerinin en az 0.30 olmasına maddelerin tek bir boyutta yer almasına bir maddenin iki faktörde yer alması halinde yük değerlerinin en az 0.10’dan büyük olmasına dikkat edilmiştir.

Faktör analizi öğrenci memnuniyet ölçeğindeki alt boyutların neler olduğunu, her bir alt boyuta hangi maddelerin girdiğini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bununla birlikte ölçek alt boyutlarının neler olduğu ve hangi maddelerin alt boyutlara dahil edileceği belirlendikten sonra, madde içerik-

leriyle uyumlu olarak ölçeğin alt boyutlarının tanımlanması amaçlanmaktadır.

Faktör analizi ölçek maddelerinin ve olası boyutlarının birbirleriyle ilişkili olduğunu öngördüğünden Oblimax döndürme yöntemi uygulanmıştır. Çalışmada, yapılan analiz sonucunda öz değeri 1'den büyük 7 faktör olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte faktör sayısının belirlenmesinde tek kriter öz değer olmadığı için kırılma grafiğine bakılmıştır. Grafikte hızlı bir düşüşün yaşandığı faktörler önemli sayılmış grafiğin yatay seyirinden sonraki faktörler hesaba alınmamıştır. Ölçeğin alt boyutlarını belirleyen faktör analizinde grafik öz değerden daha başarılı bir biçimde faktör sayısını azalttığı belirtilmektedir (Thompson, 2004).

Analiz sonucunda, iki faktörün birlikte varyansın %42.208'ini açıkladığı görülmüştür. Büyüköztürk (2012) Faktör sayısının artmasının açıklama yüzdesini artıran bir durum olduğunu belirtse de bu durumun faktörlerin anlamlı dağılımı ve isimlendirmesi açısından sorun olabileceğini ifade etmektedir. Bu durum dikkate alınarak faktör sayısının 2 olmasına karar verilmiştir.

Çalışmada faktör yük değeri 0.30 olarak belirlenmiş ve faktör değeri bu sayıya eşit olan ya da büyük olan değerler analize dahil edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda binişik olduğu gözlemlenen 2 madde analizden çıkarılmıştır. Bu maddeler çıkarıldıktan sonra ölçeğin alt boyutlarıyla ilgili özdeğer tabloları ve açıklanan varyans yüzdeleriyle ilgili değerler tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Faktörlere Ait Öz değerler ve Açıklanan Varyans Yüzdeleri

	Faktör 1	Faktör 2
Öz değerler yüzdesi	10,562	3,367
Açıklanan varyans	32,005	10,203
Açıklanan toplam varyans yüzdesi	32,005	42,208

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda 2 alt ölçek soruların içeriğiyle uyumlu olarak isimlendirilmiştir. Buna göre sosyal bilimler eğitim memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının soruların içeriğine uyumlu olarak akademik hizmetler alt ölçeğiyle sosyal ve fiziki olanaklar alt ölçeği olmasına karar verilmiştir. SBEMÖ analizine ait her bir alt boyutu içeren soruların döndürülmüş faktörler için yük değerleri tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 4. Faktörlere Ait Öz değerler ve Açıklanan Varyans Yüzdeleri

Soru No	Maddeler	Döndürülmüş Faktörler için Yük Değerleri	
		Akademik Hizmetler	Sosyal ve Fiziki Olanaklar
1	Öğretim elemanlarının dersle ilgili bilgi ve donanımından	,739	
11	Danışman hocamın öğrencilerin yaşadığı sorunları çözme yeterliliğinden	,720	
8	İhtiyaç duyduğunda öğretim elemanlarına ulaşabilmeden	,713	
10	Danışman hocamın öğrencilerle iletişim kurma biçiminden	,707	
5	Öğretim elemanlarının hitabet ve ders anlatma becerisinden	,702	
7	Öğretim elemanlarının sosyal bilimler açısından gerekli olan olguları farklı düşünme ve yorumlama biçimlerini teşvik düzeyinden	,700	
2	Öğretim elemanlarının öğrenciye yaklaşımdan	,676	
12	Derslerin sosyal bilimler eğitimi açısından gerekli olan uygulamaya yönelik çalışma oranından	,670	
6	Öğretim elemanlarının güncel siyasi, ekonomik, kültürel ve toplumsal olguları dersin içeriğiyle birlikte yorumlama kapasitesinden	,667	
4	Öğretim elemanlarının sınavları objektif ve şeffaf değerlendirme vasıflarından	,652	
9	Öğretim elemanlarının derslerde öğrencilerin kendilerini ifade etmelerine olanak tanınmalarından	,652	
3	Öğretim elemanlarının dersin saatleri içerisinde işlenmesine duyduğu özenden	,599	
18	Aldığım eğitimin daha iyi bir geleceğe sahip olabilmem için sunduğu donanımdan	,596	
13	Derslerde verilen ödevlerin mesleki bilgimin(teorik –pratik) gelişmesine katkı düzeyinden	,595	
15	Derslerde yaptığımız okumalardan ve derslerin okuma yükünden	,584	
17	Teori ve uygulama derslerinin dağılımından	,546	
14	Dönemlik aldığım ders yükünden	,514	
30	Üniversitedeki öğrenci topluluklarının sayı ve çeşitliliğinden		,808
31	Üniversite yönetiminin öğrenci topluluklarına sağladığı imkanlardan		,766
29	Üniversitede ders dışı zamanda sosyalleşme imkanı sağlayan mekanlardan (kafeler, oturma alanları vb)		,754
28	Üniversitede düzenlenen sosyal faaliyetlerden (tiyatro, konser vb)		,676
26	Üniversitede spor yapılabilecek donatı alanlarından		,634
27	Öğrencileri ve öğretim elemanlarını bir araya getirmeyi amaçlayan sosyal etkinliklerden		,627
22	Üniversite yemekhane hizmetlerinden		,608
21	Sınıfların fiziki yeterliliğinden (sınıfların büyüklüğü- oturma alanlarının rahatlığı)		,596
24	Üniversitedeki lavabo ve tuvaletlerin temizliğinden		,545
20	Kütüphanedeki kitap ve dergi içeriklerinin sosyal bilimler açısından yeterlilik düzeyinden		,499
25	Fotokopi olanaklarından		,478
23	İnternet erişim hizmetlerinden		,467
19	Üniversitenin kütüphane hizmetlerinden		,442
16	Bölümün düzenlediği etkinliklerden (konferans, konuşma vb.)		,441

Ölçeğe ait faktör analizi yapıp maddeler ve alt boyutlar belirlendikten sonra ölçek sorularının ortalama puanları ve standart sapmaları hesaplan-

mıştır. Likert tipi olarak sorulan ölçek sorularında memnuniyet düzeyi en düşük olarak verilen cevaplar 1 en yüksek cevaplar ise 5 puan olarak hesaplanmıştır. Bu bakımdan 31 maddeden oluşan Sosyal Bilim Eğitim Memnuniyeti Ölçeğinden alınabilecek en düşük toplam ölçek puanı 31 en yüksek memnuniyet puanı 155 olarak hesaplanmıştır. Tablo 6 ölçeğin madde toplam korelasyonlarını maddelerinin ortalama ve standart sapmalarını vermektedir.

Tablo 5. Maddelerin Toplam Korelasyon, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Madde No	Ortalama	Standart Sapma	Madde Toplam Korelasyonu
1	3,50	0,955	,573
2	3,08	1,113	,601
3	3,61	1,109	,510
4	3,12	1,219	,576
5	3,31	,948	,584
6	3,54	1,040	,538
7	3,41	1,090	,630
8	3,14	1,203	,505
9	3,47	1,134	,595
10	3,46	1,385	,426
11	3,29	1,350	,433
12	2,80	1,106	,596
13	3,06	1,160	,597
14	2,86	1,238	,475
15	2,95	1,142	,536
16	2,64	1,257	,531
17	2,57	1,094	,663
18	2,93	1,188	,613
19	4,28	,849	,318
20	4,09	,879	,344
21	2,92	1,333	,413
22	2,35	1,184	,404
23	2,73	1,234	,310
24	2,01	1,148	,390
25	3,04	1,305	,465
26	2,19	1,156	,528
27	3,31	,948	,633
28	3,54	1,040	,548
29	3,41	1,090	,482
30	3,14	1,203	,557
31	3,47	1,134	,594

Güvenirlilik Analizi

Ölçeğin güvenirlilik düzeyinin belirlenmesi amacıyla tüm ölçek sorularının ve ölçeğin alt boyutlarına ilişkin iç tutarlılık katsayılarına (Cronbach Alpha) bakılmıştır. Yapılan analizde tüm sorulara ait ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,924 bulunurken ölçeğin alt boyutlarına ait değerler sırasıyla 0,624 ve 0,929'dur. Özdamar (2004, s.633) güvenirlilik analizinde 0,6'dan büyük iç tutarlılık değerinin güvenli olarak kabul edilebileceğini bu değer 0,8'den büyük ise ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir. Ölçeğin güvenirliliği sadece iç tutarlılık katsayısı(Cronbach Alpha) üzerinden değil aynı zamanda yapısal (composite) güvenirlilik katsayısı üzerinden de incelenmiştir. Güvenirlilik açısından sadece iç tutarlılık katsayılarına bakmanın yeterli olmadığı Cronbach tarafından kabul edilmiştir (Cronbach ve Shavelson, 2004). Bu anlamda ölçek çalışmalarında iç yapı güvenirliliği (construct reliability) olarak da adlandırılan bileşik güvenirliliğe de bakılmasının güvenirlilik açısından önemli olduğu vurgulanmaktadır (Ketchen ve Bergh 2006, s.399).

Tablo 7. SBEMÖ ve Alt Boyutlarının Cronbach Alpha Güvenirlilik Katsayıları

Faktör Adı	Cronbach-Alfa İç Tutarlılık Katsayıları
SBEMÖ	0.924
Akademik Hizmetler	0.914
Sosyal ve Fiziki Olanaklar	0.878

Tablo incelendiğinde tüm ölçeğe ait iç tutarlılık katsayısının oldukça yüksek bir değer olan 0.924 olduğu gözlemlenmiştir. Bu veri genel anlamda ölçeğin çok yüksek bir güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ölçeğin alt boyutlarının da yukarıdaki veriler doğrultusunda iç tutarlılık değerlerinin oldukça yüksek ve güvenilir olduğu söylenebilir.

Sonuç ve Öneriler

Bilgi toplumuna geçiş ve küreselleşme kavramlarının göz önüne çıkmaya başlamasıyla birlikte üniversitelerin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesini iyileştirmeye yönelik yeni yaklaşımlar gündeme gelmiş, bu anlamda sadece dışarıdan denetleme yoluyla değil üniversitenin kendi içerisinde de bu hizmetlerin iyileştirilmesini amaçlayan uygulamalar gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Üniversitelerin, toplam kalite yönetimi çerçevesinde sadece dış

denetim kurumları aracılığıyla denetlendiği bir yapıdan çıkıp kendi içerisinde denetim birimleri oluşturması bu anlamda eskiye göre hizmet sağladığı kitlenin beklentileri ve memnuniyetleri doğrultusunda adımlar atmasını da beraberinde getirmiştir (Harvey ve Williams 2010, s.7).

Üniversitelerin artan rekabet anlayışı çerçevesinde eğitim kalitesine yönelik geri bildirimler almak istemesi ve bu talepler doğrultusunda hizmetlerini iyileştirme çabası öğrencilerin eğitim beklentilerine yönelik talebi artırmaktadır. Bu bağlamda ülkemizde de Yüksek Öğretim Kurumu tarafından eğitim kalitesinin iyileşmeye yönelik üniversite içi ve üniversite dışı değerlendirme faaliyetlerine zorunluluk getirmektedir (Aktan, 2007). Bu süreç içerisinde üniversite öğrencilerinin almış olduğu hizmeti değerlendirmeye yönelik eğitim memnuniyeti verilerinin önem kazanacağını ve bu memnuniyeti ölçmeyi amaçlayan çalışmaların artacağı söylenebilir.

Çalışma bu tür bir bağlam içerisinde sosyal bilimler alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyini ortaya koymayı amaçlayan bir ölçek geliştirmeyi hedeflemektedir. Çalışmada bu amaç doğrultusunda ilgili literatür taraması ve uzman görüşlerin değerlendirmesi sonucunda 35 ölçek maddesi oluşturulmuş, yapılan ön çalışma ve analizler sonucunda 2 sorunun nihai anket çalışmasından çıkarılmasına ve anket formunun 33 sorudan oluşmasına karar verilmiştir.

Nihai anket formu oluşturulduktan sonra 2018/2019 öğretim dönemi içerisinde Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesinde sosyal bilimler alanında öğrenim gören 508 öğrenciye ulaşılmış eksik ya da yanlış doldurulan anketler elendikten sonra 420 anket değerlendirmeye alınmıştır. Ölçüm aracı geliştirme sürecinde, örneklem niceliğinin önemli olduğu ve bu sayının 200'ün üzerine ulaşması gerektiği (Kline, 1994) göz önünde bulundurulduğunda, çalışmadaki katılımcı sayısının ölçek geliştirmek için gerekli kriterleri oldukça yeterli bir biçimde sağlamış olduğu söylenebilir. Benzer bir biçimde örneklem büyüklüğünün ölçekteki madde sayısının 10 katı olması gerektiği şeklindeki daha muhafazakar limiti de çalışmanın karşıladığı görülmektedir (Hair vd 2010).

Çalışmada faktör yük değeri 0.30 olarak belirlenmiş ve faktör değeri bu sayıya eşit olan ya da büyük olan değerler analize dahil edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda binışik olduğu gözlemlenen 2 madde analizden çıkarılmıştır. Çalışmada gerçekleştirilen analiz sonucunda ölçeğin iki alt boyutu olduğu gözlemlenmiştir. Oblimax analizi sonucunda iki faktörün varyansı

açıklama oranına bakıldığında açıklama oranı %42.208 olarak hesaplanmıştır. Sosyal bilimler eğitim memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının soruların içeriğine uyumlu olarak Akademik Hizmetler alt ölçeğiyle Sosyal ve Fiziki Olanaklar alt ölçeği olmasına karar verilmiştir.

Ölçeğin güvenilirlik değerinin belirlenmesi amacıyla tüm ölçek sorularının ve ölçeğin alt boyutlarına ilişkin iç tutarlılık katsayıları (Cronbach Alpha) hesaplanmıştır. Bu analiz sonucunda iç tutarlılık katsayısının, güvenilirliğin güçlü olarak değerlendirilebilmesi için gerekli görülen 0,8 değerinden yüksek çıktığı gözlemlenmiştir. Çalışmada sadece iç tutarlılık katsayıları (Cronbach Alpha) üzerinden güvenilirlik analizi gerçekleştirilmemiş aynı zamanda iç yapı güvenirliliği (construct reliability) olarak da adlandırılan binişik güvenirliliğe bakılmıştır. Bu değerlerinde 0.8 ve üzerinde olması ölçeğin iç tutarlılık değerlerinin oldukça yüksek ve güvenilir olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Bu sonuçlar ölçeğin, sosyal bilimler alanında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

EXTENDED ABSTRACT

**Development of the Educational Satisfaction Scale of
University Students Studying in Social Sciences**

*

Gökhan Gökulu

Çanakkale OnSekiz Mart University

Educational institution has the effect of affecting and transforming institutions that interact with other social institutions. The fact that the educational institution interacts with economic, political and cultural structures brings along a structure that is constantly changing and transforming. In this sense, universities, as educational institutions, also contain a dynamic structure that can change its structure and functioning according to social and economic conjunctures.

Evaluating and explaining the changes and transformations in the university institution not only with the dynamics within the institution but in the context of the political, economic and social dynamics of the era it should be seen as the requirements of a holistic and healthy approach. In this sense, the changes and transformations of the university institution in recent years can be evaluated as reflections of the wider and larger scale transformation in other institutions and fields of society.

As the concepts of transition to the information society and globalization began to emerge, new approaches to improve the quality of the services provided by universities came to the agenda, and in this sense, practices aimed at improving these services were started to be realized not only through external supervision but also within the university itself. In this process, it has been revealed that universities have been abandoned from a structure in which they are audited only through external audit institutions within the framework of total quality management, and universities have established audit units within themselves. The establishment of universities' own internal audit structures has brought along steps taken in line with the expectations and satisfaction of the students they serve (Harvey and Williams 2010, p.7).

The universities' desire to receive feedback on the quality of education within the framework of the increasing competition understanding and the

efforts to improve their services in line with these demands increase the demand for the educational expectations of the students. In this context, in our country, the Turkish Higher Education Institution obliges the internal and external evaluation activities to improve the quality of education (Aktan 2007). In this process, it can be said that the educational satisfaction data for evaluating the service received by university students will gain importance and studies aiming to measure this satisfaction will increase.

The study aims to develop a scale aiming to reveal the level of satisfaction of university students studying in the social sciences in such a context. In line with this purpose, 35 scale items were created as a result of the literature review and evaluation of expert opinions. As a result of the preliminary studies and analyzes, it was decided to exclude 2 questions from the final survey study and the questionnaire form to consist of 33 questions.

After the final questionnaire was created, the study reached 508 students studying in the field of social sciences at the Faculty of Arts and Sciences in Çanakkale Onsekiz Mart University in 2018/2019, and 420 questionnaires were taken into consideration after eliminating the missing or incorrect filled questionnaires. Considering that the number of sample sizes considered as important in the scale development process is considered as 200 (Kline, 1994), it can be said that this number is quite sufficient. Similarly, the more conservative limit that the sample size should be 10 times the number of items in the scale seems to meet the study (Hair et al 2010).

In the study, factor load value was determined as 0.30 and values whose factor value was equal to or greater than this figure were included in the analysis. As a result of the analysis, 2 items observed to be overlapped were excluded from the analysis. As a result of the analysis conducted in the study, it was observed that the scale had two sub-dimensions. As a result of Oblimax analysis, when the variance explanation rate of two factors is analyzed, the explanation rate was calculated as 42.208%. In accordance with the content of the questions, it was decided that the subscales of the social sciences education satisfaction scale should be the Social and Physical Facilities subscale with the Academic Services subscale.

In order to determine the reliability analysis of the scale, the internal consistency coefficients (Cronbach Alpha) for all scale questions and sub-dimensions of the scale were calculated. As a result of this analysis, it was observed that it was higher than 0.8, which was found reliable in terms of

internal consistency. In the study, not only reliability analysis was performed over the internal consistency coefficients (Cronbach Alpha), but also composite reliability, which is also called internal structure reliability, was examined. The fact that these values are 0.8 and above is interpreted as the internal consistency values of the scale are quite high and reliable. These results show that the scale is a valid and reliable scale that can be used to measure the satisfaction levels of students studying in the social sciences.

Kaynakça / References

- Aktan, C. C. (2007). *Yükseköğretimde değişim: Global trendler ve yeni mekanizmalar*. İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayınları
- Alves, H., ve Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571-588.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-40.
- Bakır, N. Ozan, F., Arslan, M., ve Gegez, A. E. (2016). Üniversite öğrencilerinde memnuniyet oluşturan unsurların saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi* 38(1), 93-125.
- Bryant, J. L. (2006). Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel-Levitz student satisfaction inventory. *New Directions for Community Colleges*, içinde (134, s.25-35). San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (17. Basım). Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Cengiz, E. (2008). Üniversite eğitimi hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesine göre pazar bölümlendirme: Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi örneği. *Kocaeli Üniversitesi SBE Dergisi*, 16(2), 48-67.
- Cronbach, L. J., ve Shavelson, R. J. (2004). My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures. *Educational and Psychological Measurement*, 64(3), 391-418.
- Douglas, J., A. Douglas, ve B. Barnes. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14 251-67
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.

- Eom, S. B., Wen, H. J., ve Ashill, N. (2006). The determinants of students' perceived learning outcomes and satisfaction in university online education: An empirical investigation. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 4(2), 215-235
- Hair, J.F. Black, W.C. Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis: Global Edition*. (7th Edition), London:Pearson Higher Education.
- Harvey, L. ve Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 16(1), 3-36.
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A. ve Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Ketchen, D.J. ve Bergh, D.D. (2006). *Research methodology in strategy and management*. Emerald Group Publishing.
- Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis*. New York: Routledge.
- Malik, M. E., Danish, R. Q., ve Usman, A. (2010). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1-11.
- Nalbantoğlu, H.Ü. (2003). Üniversite A.Ş.'de 'Ersatz' yuppie akademisyen. *Toplum ve Bilim*.97, 7-42
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. (5. Baskı). Eskişehir: Kaan Kitapevi.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin Eğitim Fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÜ) ile değerlendirilmesi. *H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 106-122.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y.R., ve Şahin Fırat, N. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice]*, 17(3), 429-452.
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory factor analysis: Understanding concepts and applications*. (First Edition). Washington: American Psychological Association.
- Yaşlıoğlu M.,M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85

Kaynakça Bilgisi / Citation Information

Gökulu, G. (2020). Sosyal bilimler alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin eğitim memnuniyeti ölçeğinin geliştirilmesi. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(23), 1790-1808. DOI: 10.26466/opus.646548