

İŞLETME BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI

Yrd. Doç. Dr. Evrim ERDOĞAN

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, İİBF, (evrim.erdogan@omu.edu.tr)

Yrd. Doç. Dr. Elif BULUT

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, İİBF, (elif@omu.edu.tr)

ÖZET

Bu çalışma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümüne devam eden öğrencilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri tespit etmek ve bu faktörlerin memnuniyet düzeyleri üzerine etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. 215 öğrenciye uygulanan anketten elde edilen verilere ilk olarak öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek için açılımlı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda öğrencilerin memnuniyetlerini etkileyen dört faktör bulunmuştur. Daha sonra bu faktörlerin ve öğrencilerin demografik özelliklerinin öğrencilerin memnuniyet düzeyine etkisi sıralı regresyon analizi ile ölçülmüştür. Bu faktörlerin ve demografik değişkenlerden bazılarının memnuniyet düzeylerine etkilerinin anlamlı olduğu sonucu elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Memnuniyeti, İşletme Eğitimi, Sıralı Regresyon Analizi.

INVESTIGATION OF FACTORS AFFECT SATISFACTION LEVELS OF BUSINESS STUDENT'S

ABSTRACT

This study aims to determine satisfaction factors that affect undergraduate students who have been studying business administration program and also determine these factors affect on student satisfaction levels. The data was collected with survey method. The survey was applied to 215 students. Firstly; the Exploratory Factor Analysis was applied the data to determine the factors which affect students satisfaction. Four factors have found which have affected the student satisfaction. After then, the effects of these factors and students demographic variables on student satisfaction was measured via ordinal regression analysis. Finally; it is found that these factors and some of demographic variables have a significant impact on satisfaction levels.

Keywords: Student Satisfaction, Business Education, Ordinal Regression.

1. Giriş

Kaliteli ve iyi eğitim olgusunun öneminin anlaşıldığı günümüz eğitim sisteminde yüksek öğretim kurumları hizmet sektörünün önemli bir parçası haline gelmiştir. Üniversite sayılarının artması, uluslararasılaşma ve dinamik eğitim çevresinin varlığı üniversitelerde sunulan hizmetlerin geliştirilmesini ve toplumsal beklentiye cevap verecek şekilde tasarlanmasını zorunlu kılmaktadır. Aynı zamanda üniversitelerin sayısının artması ve uluslararasılaşması gerek ulusal gerekse uluslararası ortamlarda pazarlama araçlarının kullanımını arttırmıştır.

Modern pazarlama faaliyetlerinde başarının anahtarı tüketici odaklı olmaktan geçmektedir. Tüketicinin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tespiti, karşılanması pazarlama faaliyetlerinde başlangıç noktasıdır. Üniversitelerde tüketici olarak ifade edilen öncelikli taraf öğrencilerden oluşmaktadır. Bir tüketici olarak öğrencilerin ihtiyaç ve isteklerinin belirlenmesi ve karşılanması yani; öğrenci memnuniyetinin sağlanması üniversiteler için başlıca hedeflerden biri haline gelmiştir. Yüksek öğrenim kurumlarında öğrencilerin beklentilerinin ve ihtiyaçlarının karşılanması sunulan hizmetin niteliği açısından da önemlidir. Öğrenci memnuniyetine yoğunlaşmak üniversitelere yalnızca öğrencilerin ihtiyaçlarına uyum sağlayacak organizasyonun yeniden yapılandırılmasını değil aynı zamanda öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılamayı veya aşmayı sağlayan sürekli bir kontrol sisteminin geliştirilmesini sağlar (Elliott & Shin, 2002:197).

Yüksek öğrenim kurumlarında öğrenci memnuniyetine ilgi gösterilmesinin diğer nedeni ise eğitim sektöründeki rekabetçi ortamın artmış olmasıdır. Rekabet ortamı, yüksek öğrenim kurumlarını hizmet kalitelerini arttırmaya ve müşteri memnuniyetini sağlamaya zorlamaktadır. Sayıları sürekli olarak artan üniversite, fakülte, yüksekokul ve hatta bölümler, öğrencilerin tercih sıralamaları arasında olmak için çaba harcamaktadır. Bu nedenle çoğu üniversitede pazarlama faaliyetleri artmaktadır. Aslında hizmet sektöründeki gelişmelere paralel olarak; hizmet pazarlamasında uygulanan pazarlama tekniklerinin eğitim hizmetlerinde de uygulanabilir olduğu bir gerçektir. Üniversiteler hatta fakülteler öğrencilerin dikkatini çekebilmek ve tercih edilme oranlarını artırmak için yoğun olarak yurt içi, yurt dışı diğer üniversitelerde, eğitim fuarlarında ve çeşitli mecralarda tanıtım ve reklam faaliyetlerde bulunmaktadır (Torlak, 2001).

Oliver (1997) memnuniyeti, tüketicinin tatmin olma tepkisi olarak tanımlar. Memnuniyet, ürün/hizmetin kendisinin veya özelliklerinin tüketicilerin yüksek veya düşük olarak karşılanmasını içeren tatminin gerçekleşme seviyesine dair bir yargıdır. Yüksek öğrenim adaylarının tercih ettikleri bir üniversite olmak için, tanıtım ve reklam faaliyetleri yapılabilir. Bunun yanı sıra mevcut öğrencilerinin memnuniyetlerinin bir sonucu olarak; okudukları üniversite hakkında çevrelerine olumlu tavsiyeler vermeleri yani; ağızdan ağza pazarlama yapmaları üniversitelerin imajının geliştirilmesine yardımcı olur. Bu türden bir pazarlama yeni öğrencilerin üniversite tercihlerinde de etkili olabilmektedir. Bu nedenle öğrenci memnuniyetini sağlamak yüksek öğretim programlarının tanıtımında, üniversite ve fakültelerin imajının geliştirilmesinde irdelenmesi gereken bir konudur. Bu çalışma için yapılan literatür araştırması sonucunda bu konuda ulusal ve uluslararası literatürde yapılan araştırmaların sayısının ve çeşitliliğinin arttığı anlaşılmaktadır. Araştırmalar öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi, artırılması ve yüksek öğrenimde hizmet kalitesi konuları üzerinde yoğunlaşmıştır.

Bu çalışmalar üniversite, fakülte ve bölüm bazında yapılabilmektedir. Literatür incelediğinde özellikle ulusal literatürde bölüm bazında yapılan çalışmaların az olduğu anlaşılmıştır. Diğer taraftan çalışmaların çoğunlukla genel olarak memnuniyet ve memnuniyeti etkileyen faktörlerin incelenmesi amacıyla yapıldığı görülmektedir. Bu konuda ki literatür çalışmalarına bir sonraki bölümde değinilmiştir.

Kamu ve vakıf üniversite sayılarının artmasıyla birlikte iktisadi ve idari bilimler, işletme, iktisat fakültelerinin ve işletme, uluslararası ticaret, bankacılık, pazarlama, finansman vs. gibi ekonomi, ticaret, iş ile ilgili bölümlerin sayısı da artmıştır. Dolayısıyla bu fakülte ve bölümlerde bahsedilen rekabet ortamının arttığından, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili kaygıların oluştuğundan bahsedilebilir. Bu nedenle araştırmada ulusal literatürde az sayıda çalışmanın söz konusu olduğu bölüm bazında öğrenci memnuniyetinin araştırılması konu edilmiştir. Araştırma Ondokuz Mayıs Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan işletme bölümü öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın gerekçeleri şu şekilde ifade edilebilir: İlk olarak yapılan literatür araştırması sonucu öğrenci memnuniyetini etkileyen çok sayıda araştırma olmasına rağmen bu faktörlerin öğrencilerin memnuniyet düzeyine etkisi ile ilgili az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Halbuki öğrenci memnuniyet düzeyinin ve bu düzeyi etkileyen faktörlerin tespit edilmesi üniversitelerin yapacağı düzenlemeler için önemli bir gösterge olabilir. İkinci olarak; bu çalışma araştırmada kullanılan analiz yöntemi açısından da benzer çalışmalardan farklılaşmaktadır. Bu çalışmada öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin memnuniyet derecesini belirlemek için sıralı regresyon (ordinal) analizi kullanılmıştır. Klasik doğrusal regresyon analizi ile karşılaştırıldığında varsayımlarının daha az ve sosyal bilimlerdeki veri yapılarına daha uygun olması nedeniyle sıralı regresyon analizi avantajlı bir analiz yöntemi olarak kabul edilmektedir. Öğrencilerin memnuniyetlerini etkileyen faktörleri belirlemek için açıklayıcı faktör analizi kullanılmış, daha sonra sıralı regresyon modeli kurularak bulunan faktörlerle beraber demografik faktörlerden oluşan bir regresyon modeli üzerinde bu faktörlerin etkileri incelenmiştir.

Çalışmada ilk önce yüksek öğretimde öğrenci memnuniyeti kavramsal olarak açıklanmış ve bu konuda yapılan çalışmalara değinilmiştir. Daha sonra araştırmanın metodolojisi verilerek sonuç kısmında bulgular ile ilgili değerlendirmeler yapılmıştır.

2. Yüksek Öğretimde Öğrenci Memnuniyeti

Eğitim ve öğretim programlarının iyileştirilmesi; topluma nitelikli, bilinçli ve özgüvenli işgücünün kazandırılması, toplumun gelişimi ve ileriye taşınması açısından önem arz etmektedir. Eğitim kurumlarının niceliğindeki artışın yanı sıra niteliğinin de artması gerekmektedir. İstenilen düzeyde bir eğitim seviyesine ulaşmak kalite, memnuniyet, performans gibi konulara odaklanma ile mümkündür. Ancak sunulan eğitim ve öğretim hizmetlerinin tek taraflı dizayn edilmesi ve öğrencilerin değerlendirmelerinden bağımsız gerçekleştirilmesi istenen iyilik derecesine ulaşmada sorunlarla karşılaşılmasına neden olabilmektedir. Bu tür sorunların ortaya çıkmasına engel olmak için gerçekleştirilecek eylemlerin planlanmasında öğrencilerin mevcut hizmetlerden memnuniyetleri önemli bir öncül olarak kabul edilebilir. Öğrenci memnuniyeti, bir öğrencinin eğitimsel deneyimini değerlendirmesi sonucunda oluşan kısa vadeli bir tutum olarak kabul edilir. Öğrenci memnuniyeti, öğrencinin ihtiyaçları karşılandığında veya aşıldığında ortaya çıkar (Elliot & Healy, 2008:2). Memnuniyet sadece ihtiyaçların karşılanması anlamına

gelmemektedir. Aynı zamanda beklentilerin de karşılanması gerekir (Zemke, 2000:33). Ancak yüksek öğrenimde hizmet ihtiyacı ve öğrencilerin beklentileri oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir (Oldfield & Baron, 2000:93-94).

Öğrencilerin öğrenci olmalarının temel sebebi yanlış ile doğruyu ayırt etmektir. Her ne kadar beklentilerin karşılanması memnuniyetin artırılması için bir zorunluluk olarak görülse de öğrencilerin beklentilerinde daima haklı olduğu söylenemez. Çoğu zaman bu beklentilerin yönetilmesi gerekir. Bu sebeple öğrenci memnuniyetinin sağlanması oldukça zordur. Yine de öğrenci memnuniyeti, eğitim dağıtım hizmetlerinin kalbidir (Felix & Gibbs, 2009: 37-40).

Yüksek öğretimde memnuniyet araştırmalarının sebeplerinden biri ise üniversitelerin imajlarını arttırarak tercih edilme oranlarını yükseltmeleridir. Öğrenci memnuniyeti, üniversiteler için popülerlik ve rekabet avantajı sağlama açısından gereklidir (Yeo, 2009:64). Üniversitelerin temel amacı, öğrencilerin eğitimlerini ve gelişimlerini başarılı bir şekilde tamamlamalarını sağlamak olsa da üniversiteler potansiyel öğrencilerin dikkatini çekme ve öğrenci sayılarını artırma üzerine odaklanma eğilimindedirler (DeShields Jr vd., 2005:129). Bu kurumların piyasalaştırılması öğrencilerin müşteri olarak görülmesine neden olmaktadır. Aslında öğrencinin müşteri olarak etiketlenmesi ve ticari inanç olan “müşteri haklıdır” ifadesinin yüksek öğrenim içinde desteklenmesi akademik çevreler açısından endişeyle karşılanmaktadır (Felix & Gibbs, 2009:35). Piyasada müşteri memnuniyetini sağlayan “müşteri her zaman haklıdır” ve “müşteri beklentilerini en üst seviyede karşılamak gereklidir” düşüncelerinin öğrenciler için de geçerli olduğu söylenemez (Yeo, 2009:64). Bu nedenle öğrencilere öğrenme deneyiminin, bilgi edinmenin ve bilgiye anlam veren yapının önemli bir parçası olduklarını ifade etmek (Yeo, 2009:64) ve öğrencileri ticari anlamda müşteri kavramından ayırmak gerekir. Eğitim müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamaktan daha önemli bir faaliyettir. Eğitim müşteri ve eğitimi sunanların beklentilerini gerçekleştirmeye çalışır ve öğrencilerin toplumda yetkin ve etkin olarak yer almalarını güçlendirecek yollar arar (Felix & Gibbs, 2009:35). Öğrenci odaklı olmak bu yollardan biridir. Öğrenci odaklı olmak ve öğrenci memnuniyetini sağlamak öğrencilerin motivasyonunu ve bağlılıklarını olumlu etkilemektedir (Elliott & Shin, 2002:197).

Eğitim sektöründe rekabetçi gelişimlerin sağlanması açısından öğrencilerin memnuniyeti ile ilgili çok sayıda çalışmanın literatürde yer bulduğu söylenebilir. Athiyaman (1997) üniversite eğitiminde öğrenci memnuniyeti ve hizmet kalite algısını konu ettiği çalışmasında öğrenci memnuniyeti ve algılanan kalitenin üniversiteye kayıt olma ile yüksek derece de ilişki tespit etmiştir. Oldfield & Baron (2000) işletme ve yönetim fakültelerinde hizmet kalitesi ile ilgili öğrenci algılarının oluşturan üç faktörden bahseder. Bunlar öğrencilerin eğitim yükümlülüklerini yerine getirmesi ile ilgili değişkenlerin oluşturduğu “zorunlu unsurlar”, zorunlu ve gerekli olmayan isteklerinden oluşan “kabul edilebilir unsurlar” ve pratiğe yönelik, faydacı doğaya sahip “fonksiyonel unsurlar” olarak ifade edilmiştir. DeShields Jr vd. (2005) ise Herzberg’in iki faktör teorisini kullanarak işletme öğrencilerinin memnuniyetlerini karşılaştırarak kolejleri ile ilgili olumlu deneyime sahip öğrencilerin, olumsuz deneyime sahip öğrencilerle karşılaştırıldığında daha yüksek memnuniyet derecesine sahip oldukları sonuca ulaşmıştır. Douglas vd (2005)’in İngiltere’de işletme ve hukuk fakültesinde yürüttükleri çalışmada ise öğrenci memnuniyetinin, fiziksel olanaklardan çok öğrenim ve öğretimle ilişkili olduğu sonucuna erişilmiştir. Clemes vd. (2008) hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan hiyerarşik modele göre yüksek öğretimde genel öğrenci memnuniyetini ölçülmüştür.

Öğrencilerin yüksek hizmet kalite algısı memnuniyet düzeylerini arttırmakta ve gelecekteki davranışsal niyetlerini olumlu etkilemektedir. Elliot & Healy (2008)'de yürüttükleri çalışmada öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri inceleyerek öğrenci merkezlilik, yerleşke iklimi ve öğretim etkinliği faktörlerinin öğrencinin genel eğitim deneyimini etkileyen en güçlü faktörler olduğunu tespit etmiştir.

Altaş (2006)'ın üniversite öğrenci memnuniyeti ile ilgili yürüttüğü çalışmasında öğrenci memnuniyetinin, kalite düzeyini tespit etmede önemli bir etken olduğunu ifade ederek, memnuniyetin belirlenmesinde fakültelerin fiziki koşulları, okutulan dersler ve öğretim elemanları faktörlerini kullanmıştır. Uzungören & Uzungören (2007) ise cinsiyet, yaş, gelir, ailenin ikametgâh yeri, barınma yeri, öğrenim görmekte oldukları fakülte veya yüksekokul, öğretim şekli, üniversiteyi kaçınıcı girişte kazandıkları, öğrenim gördükleri bölüme isteyerek gelip gelmedikleri ve şu anki öğrenim süreçleri değişkenlerinin, öğrencilerin memnun olup olmama durumuna etkilerini doğrusal olasılık modeline göre değerlendirilmiştir. Şahin (2009) öğrenci memnuniyet düzeylerini belirlemek için bir ölçek geliştirerek öğretim elemanları, danışmanlık, yönetim, kaynaklar, bilgisayar olanakları, ders ve ders programları olmak üzere altı faktör bulmuştur. Şahin vd. (2011) öğrencilerin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumlarını araştırmıştır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin öncelikli yaşam amaçlarının özel yetenek ve eğilimlerini kullanmaları olduğu, öğrencilerin eğitsel hedeflerinin lisansüstü eğitim almak olduğu ve üniversiteden birincil beklentilerinin mesleğe hazırlama olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Onursal vd. (2011) öğretim üyesine duyulan güven, eğitim ile ilgili memnuniyet, sınıf düzeninden memnuniyet ve öğrenciler arası ilişkilerden memnuniyet olarak belirledikleri dört faktör tespit etmişlerdir. Sökmen (2011) öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörler olarak; okuldan memnuniyet, üniversiteden memnuniyet, kişisel gelişimden memnuniyet ve mesleki eğitimden memnuniyet olarak dört faktör elde etmiştir. Akan (2014) ise toplam kalite yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyeti ile ilgili çalışmasında akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim, fiziksel koşullar gibi faktörlerin memnuniyete etkisini değerlendirmiştir. Aydın vd. (2014) çalışmalarında doğrusal olmayan kanonik korelasyon kullanılarak cinsiyetlerine göre öğrenci memnuniyet düzeylerinin bir değerlendirmesini yapmıştır. Bu çalışmada memnuniyeti etkileyen faktörler olarak bölüm ve okul yönetimi, öğretim elemanları, okul ve danışmanlık, dersler ve ders programları ve fiziksel olanaklar olmak üzere beş faktör elde etmişlerdir.

Çalışmalardan anlaşılacağı üzere öğrenci memnuniyetinin çok boyutlu olarak ölçüldüğü ve bu boyutların araştırmalara göre çeşitlendiğini söylemek mümkündür. Ayrıca daha güncel çalışmalarda öğrenci memnuniyetinin toplam kalite ve hizmet kalitesi bağlamında bir eğilimin arttığı görülmektedir. Çalışmalarda bulunan faktörler literatür taramaları sonucunda mevcut değişkenlerden ve çoğunlukla faktör analizi kullanarak gerçekleştirilmiştir.

3. Araştırmanın Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Analiz Yöntemi

Bu çalışmada öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek için öncelikle açılımlayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Faktör analizi çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkilere dayanarak, değişkenlerin daha anlamlı, kolay, anlaşılır ve özetlenerek yorumlanmasına imkan

tanıyan çok boyutlu bir analizdir (Albayrak, 2006:107). Yapılan literatür araştırmasında öğrenci memnuniyetinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Faktör analizi çok boyutlu yapıyı belirleme bakımından uygun bir analiz yöntemidir. Bulunan faktörlerin öğrencilerin memnuniyet düzeyine etkisini belirlemek için ise sıralı lojistik regresyon analizi kullanılmıştır. Bu kısımda sıralı lojistik regresyon analizinin yapısından kısaca bahsedilecektir.

Sıralı lojistik regresyon analizi olarak da bilinen sıralı regresyon analizi özellikle sınıflayıcı ve sıralayıcı verileri analizde kullanılan lojistik regresyon analizinin genişletilmiş halidir. Sıralı regresyon bağımlı değişkenin normal dağılım gösterdiği varsayılmadığı veya eşit aralıklı ölçekte bir veri gibi düşünülmediği durumlarda bağımsız değişkenlerin sayma sıralı bağımlı değişken üzerindeki etkisini analizde en uygun ve pratik bir metottur (Lawson & Montgomery, 2006). Sıralı regresyon analizi çok fazla varsayım gerektirmemekle birlikte en temel varsayımı paralellik varsayımdır. Bu regresyon analizinin kullanılabilmesi için diğer varsayımlar ise;

1. Bağımlı değişken sıralı seviyede ölçülmüş olmalı
2. Bağımsız değişkenlerin bir veya birkaçı ya sürekli ve kategorik ya da sıralı seviyede olmalı
3. Çoklu bağlantı olmamalı
4. Sıralı bağımlı değişkenin her bir kümülatif parçasında her bir bağımsız değişken benzer etkiye sahip olmalı (paralel doğrular varsayımı)

şeklinde ifade edilebilir. Sıralı regresyon modelini uygulamada bilinmeyen parametreleri, β ları tahminlemek gerekmektedir. Bilinmeyen parametreleri tahminlemede genel metot en çok olabilirlik metodudur. Bu metot gözlemlenen veri kümesini elde etme olasılıklarını maksimize eden bilinmeyen parametre değerlerini üretmektedir. Bu metodu uygularken öncelikli olarak olabilirlik fonksiyonunun oluşturulması gerekmektedir. Bu fonksiyon gözlemlenen verinin olasılıklarını bilinmeyen parametrelerin bir fonksiyonu olarak ifade eder (Fitrianto ve Ab. Ghazab, 2014).

Sıralı logit regresyon modeli

$$\log\left(\frac{\Pr(durum)}{1 - \Pr(durum)}\right) = \beta_0 - (\beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k) \quad 1$$

veya

$$\log\left(\frac{\sum \Pr(Y \leq j | X)}{1 - \Pr(Y \leq j | X)}\right) = \alpha_j - \beta_i X_i \quad 2$$

Burada $i = 1, 2, \dots, k$ ve $j = 1, 2, \dots, p - 1$ dir. α_j veya β_o eşik değer olarak adlandırılır ve alacağı değerler belirli bir durum için bağımsız değişkenlerin değerlerine bağlı

değildir. β_j ler parametre tahminleri ve X_i ler de faktör veya tahmin edicilerin (bağımsız değişkenlerin) bir kümesidir. Denklem (2)'nin sol tarafına logit denir ve ortaya çıkan olayların odds değerlerinin logaritmalarıdır (Adeleke v.d., 2012). Denklem (2), k tahmin edici ve bağımlı değişkenin p-1 seviyesi ile bir sıralı lojistik regresyon modelidir.

Sıralı regresyon analizini uygulamada en büyük karar bağımlı değişken üzerinde bağımsız değişkenlerin hangisinin fazla etkisi olduğunu saptamak ve modeli uydurmada uygun bağıntı fonksiyonunu seçmektir (Elamir & Sadeq, 2010). Kümülatif olasılıkların dönüşümü olan ve modeli tahminlemede kullanılan birçok bağlantı fonksiyonu vardır. Sıralı lojistik regresyon analizinde en çok kullanılan 5 bağıntı fonksiyonu Tablo 1'de özetlenmiştir (Elamir & Sadeq, 2010).

Tablo 1: Bağlantı Fonksiyonları

Fonksiyon	Gösterim	Uygulaması
Logit	$\log\left(\frac{x}{1-x}\right)$	Olasılık değerleri eşit dağılmış kategorilerde kullanılır.
Tamamlayıcı log-log	$\log(-\log(1-x))$	Yüksek kategorilerde olasılık değerlerinin yüksek olması daha muhtemelse kullanılır.
Negatif log-log	$-\log(-\log(x))$	Düşük kategorilerde olasılık değerlerinin yüksek olması daha muhtemelse kullanılır.
Probit	$F^{-1}(x)$	Değişkenler normal dağılıyorsa kullanılır.
Cauchit	$\tan(\Pi(x-0,5))$	Değişkenler fazla uç değerlere sahipse kullanılır.

Sıralı regresyon modeli veri kümesine uygulandıktan sonra modelden tahmin edilen uygun değerleri gözlemlenen değerlerle karşılaştırmak kurulan regresyon modelinin anlamlılığı açısından mantıklı olacaktır. Bu regresyon analizinde gözlemlenen ve uygun değerler arasındaki genel farkı karşılaştırmada çeşitli ölçümler kullanılmaktadır. Sıkça kullanılan iki uyum iyiliği ölçüsü sapma ve Pearson Ki-kare, χ^2 , uyum iyiliği testleridir (Fitrianto & Ab. Ghazab, 2014). Her iki istatistik değeri tablo değerinden büyük ve $p < 0,05$ ise modelin uygun olmadığı belirtilir. Modelin uygunluğunu test etmede ve bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin gücünün ölçülmesinde kullanılan bir diğer istatistik ise sözde R^2 değerleridir. Bu değerlerin büyük olması bağımlı değişkenin sahip olduğu değişimin model tarafından açıklanma özelliğinin fazla olduğunu göstermektedir. Bu regresyon analizini kullanmada temel varsayım olan paralellik varsayımı (paralel eğriler varsayımı) regresyon katsayılarının sıralı kategorik değişkenin tüm kategorilerinde eşit olduğunu varsaymaktadır. Kurulan modelden elde edilen bilginin geçerliliği için bu varsayımın sağlanması gerekmektedir. Eğer varsayım sağlanamıyorsa bu seçilen bağlantı fonksiyonunun veri için yanlış olduğunu ifade etmektedir veya bağımsız değişkenlerle logitler arasındaki ilişki tüm logitler için aynı değildir denir.

3.2. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi

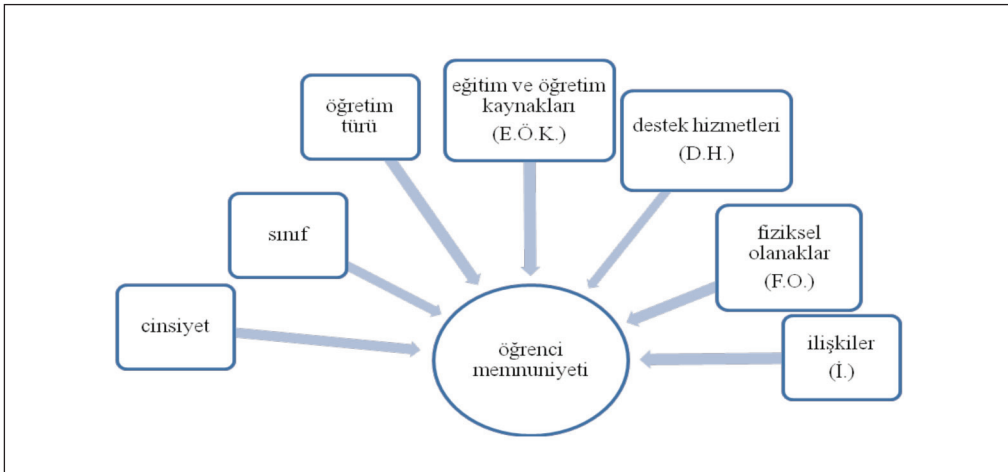
Bu çalışmada Ondokuz Mayıs Üniversitesi işletme bölümünde eğitim gören öğrencilerin eğitim ve eğitim ortamı hakkında memnuniyetlerine etki eden faktörler araştırılmaya çalışılmıştır. Bölümün yaklaşık 450 kayıtlı öğrencisi bulunmakta olup araştırma 215 öğrenci üzerinden yürütülmüştür.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Ölçekleri

Bölümde I. ve II. öğretimde okuyan öğrencilere anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada 215 öğrenciye ulaşılarak anket uygulanmıştır. Çalışma için veriler 2013-2014 eğitim öğretim yılı sonunda toplanmıştır. Anket formu öğrencilerin cinsiyet, sınıf, öğretim türü gibi demografik bilgilerinin olduğu ilk bölüm ve memnuniyete etki eden faktörlere ait ifadelerin yer aldığı iki kısımdan oluşmaktadır. Memnuniyeti etkileyen ifadeler 5’li likert ölçek kullanılarak elde edilmiştir. Ankette kullanılan memnuniyeti etkileyecek ifadeler Altaş (2006), Sönmez (2014), OMU öğrenci memnuniyet anket formu ve literatürde var olan eğitim hizmetleri pazarlaması ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili kaynaklardan yararlanılarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur. Ankete ait öntest 30 öğrenci üzerinde uygulanarak elde edilen verilere güvenilirlik analizi yapılmış ve istenilen sonuçlara ulaşmayı hedefleyerek anket formu yeniden gözden geçirilerek son biçimi verilmiştir.

Çalışmada sıralı çıktı değişkeni ile öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörler ve demografik özellikler arasındaki ilişkiyi modellemede sıralı regresyon analizi kullanılmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyi bağımlı değişken olarak alınmış olup 5’li likert ölçeği olarak “hiç memnun değilim-çok memnunum” aralığında sıralı düzeyde ölçülmüştür. Bağımlı değişkenin ölçek düzeyinden dolayı ve sıralı regresyon analizinin normallik ve sabit varyans varsayımı gerektirmediğinden bu regresyon yöntemi uygun bir modelleme aracı olmaktadır. Açıklayıcı değişkenler 3 tane demografik özelliği; cinsiyet, sınıf ve öğretim program türünü ve bu değişkenlere ek olarak öğrenci memnuniyetini etkileyen 17 soru başlığından oluşmaktadır.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



17 soru başlığı açılımlayıcı faktör analizi ile 4 başlık altında toplanmıştır. Faktör analizi sonucu belirlenen bu dört faktör, sıralı regresyon analizinde bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Bulunan faktörlere göre oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de verilmektedir.

Araştırma modeli incelendiğinde öğrenci memnuniyet düzeyine göre memnuniyeti etkileyen faktörlerin cinsiyet, sınıf, program, eğitim ve öğretim kaynakları, destek hizmetleri, fiziksel olanaklar ve ilişkilerden oluştuğu görülmektedir.

4. Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2: Demografik Değişkenlere Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

	Değişken	Frekans	%
Cinsiyet	Bayan	129	60
	Bay	86	40
Sınıf	1. sınıf	79	36,7
	2. sınıf	56	26,0
	3. sınıf	41	19,1
	4. sınıf	39	18,1
Öğretim türü	I. öğretim	159	74
	II. öğretim	56	26

4.1. Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

Çalışmada kullanılan öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik ölçeğin geçerliliğini belirlemek amacıyla önce güvenilirlik analizi uygulanmış ve faktör analizine uygunluğunu anlamak için KMO, Bartlett ve Hotelling’s T² testlerine bakılmıştır.

Tablo 3: Ölçeğin Faktör Analizine Uygunluğuna ve Ölçeğin Güvenilirliğine İlişkin Ölçütler

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)		,906
Örnekleme Ölçüm Değer Yeterliliği		
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare	1461,556
	sd	136
	p	,000
Hotelling’s T ²	F	9,630
	p	,000
Cronbach’s Alpha		,905

Anketin güvenilirliğini saptamak amacıyla güvenilirlik katsayısı olan Cronbach Alpha kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğe ait ilgili katsayı 0,905 olarak hesaplanmıştır. Bu değer anketin güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 3'te yer alan değerlere göre; KMO değeri örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett küresellik testi sonucuna göre değişkenler arası korelasyon matrisinin birim matris olmadığına yani değişkenler arasında ilişki bulunduğuna ve faktör analizinin bu değişkenlere uygulanabileceği sonucuna ulaşılmaktadır. Hotelling's T² değeri değişken ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktör sayısı ve yük değerleri sırasıyla Tablo 4 ve Tablo 5'de verilmektedir.

Tablo 4: Açıklanan Toplam Varyans

Bileşen	İlk özdeğerler			Çıkartılmış kareli ağırlıklar toplamı			Çevrilmiş kareli ağırlıklar toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	6,812	40,072	40,072	6,812	40,072	40,072	3,942	23,188	23,188
2	1,473	8,663	48,735	1,473	8,663	48,735	2,861	16,830	40,018
3	1,088	6,398	55,134	1,088	6,398	55,134	1,959	11,524	51,542
4	,996	5,859	60,993	,996	5,859	60,993	1,607	9,451	60,993
5	,872	5,130	66,123						
6	,717	4,215	70,338						
7	,627	3,688	74,027						
8	,588	3,459	77,486						
9	,576	3,388	80,874						
10	,545	3,206	84,080						
11	,500	2,944	87,024						
12	,463	2,722	89,746						
13	,413	2,432	92,178						
14	,406	2,389	94,567						
15	,360	2,117	96,684						
16	,293	1,725	98,408						
17	,271	1,592	100,000						

Tablo 4'e göre öğrenci memnuniyetini etkileyen 17 değişken 4 faktör etrafında toplanmıştır. 4 faktör toplam değişimin %61'ini açıklamaktadır.

Tablo 5: Faktör Analizi Sonuçları

FAKTÖRLER	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
Akademik personel niteliğinde beklenen düzey	,580			
Programların eğitim hedefleri	,666			
Programların kapsamı ve nitelikleri (ders çeşitliliği, ders yükleri ve uyumluluğu)	,648			
Programların anlaşılabilirliği ve hedeflerinin açıklığı	,725			
Programların bütünlüğünün ve devamlılığı	,669			
Programların çıktılarının (programın kazandırması beklenen nitelikler)	,727			
Program kaynakları (öğretim elemanı, ders notları vb.)	,538			
Programların diğer programlarla ilişkileri	,642			
Öğrencilere sunulan eğitimin etkinliğini attıracak eğitsel destek hizmetleri (yabancı dil, IT teknolojileri ve bilgisayar donanımı vb.)		,599		
Öğrenci bilim, kültür ve sanat toplulukları		,784		
Staj destek hizmetleri		,701		
Öğrenci Konseylerine sağlanan hizmetleri		,654		
Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetleri		,628		
Öğrenciler ile ilişkiler			,745	
Yönetici yaklaşımları (yönetim tarzı, tanıma ve takdir, insan ilişkileri, yetki paylaşımı vb.)			,684	
Bilgi Teknolojileri ve kaynakları (bilgisayar, internet, iletişim, kitap, yayın, vb.)				,821
Fiziksel olanaklar				,722

Tablo 5’de yer alan bu dört faktör sırasıyla incelendiğinde; Birinci faktörde eğitim ve öğretimde kullanılan eğitim ve öğretim kaynaklarının temelini oluşturan programların ve akademik personel ile ilgili ifadelerin bir arada toplandığı görülmektedir. Bu faktör bu nedenle “eğitim ve öğretim kaynakları (E.Ö.K.)” olarak adlandırılmıştır. İkinci faktörde yer alan ifadeler incelendiğinde eğitim ve öğretim dışında eğitim ve öğretime destekleyici nitelikte olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle bu faktör “destek hizmetlerinin (D.H.)” olarak adlandırılmıştır. Analiz sonucu elde edilen üçüncü faktör ise öğrenci ve yönetim yaklaşımlarına dair ilişkilere dair ifadelerin yer alması nedeniyle “ilişkiler (İ.)” olarak ifade edilmiştir. Son olarak fiziki olanakların yeterliliğine ilişkin ifadelerin yer aldığı dördüncü faktör “fiziksel olanaklar (F.O.)” olarak isimlendirilmiştir. Bulunan faktörler regresyon modelinde bağımsız değişkenler olarak yer alacaktır.

4.2. Modele İlişkin Analizler

Bu aşamada sıralı lojistik regresyon analiz sonuçları yer almaktadır. Öğrencilerin okul memnuniyetini açıklamak için demografik özelliklerin ve faktör analizi sonucunda elde edilen değişkenlerin etkisi araştırılmıştır. İlk olarak kurulan modelin uygunluğuna dair testlere yer verilmiştir. Regresyon analizinde logit bağlantı fonksiyonu kullanılmış ve model oluşturulmuştur. Oluşturulan model için varsayım sağlaması yapıldığında paralel doğrular varsayımının geçerliliğinin sağlandığı görülmüştür.

Tablo 6: Paralel Doğrular Testi

Model	-2 Log Olabilirlik	Ki-kare	sd	p
Boş hipotez	369,226			
Genel	356,518	12,708	18	,809

H_0 : Parametre tahminleri aynı kesme noktasından geçer.

H_1 : Parametre tahminleri farklı kesme noktalarından geçer.

$p > 0,05$ olduğundan H_0 red edilemez ve böylece bağımlı değişken olan memnuniyetin tüm kategorilerinde parametrelerin birbirine eşit olduğu söylenmektedir. Bu varsayım sağlandıktan sonra kurulan modelin uygunluğu hakkında yorum yapılabilir. Modelin uyum iyiliğini ifade edebilmek için Sapma ve Ki-kare değerlerinden yararlanılmaktadır. Modele ait bu değerler aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 7: Uyum İyiliği Testi ve Pseudo Değerleri

	Ki-kare	Sd	p
Pearson	597,024	624	,775
Sapma	369,226	624	1,000
Pseudo Değerleri			
Cox and Snell	Nagelkerke	McFadden	
,562	,610	,325	

Bağıntı fonk: Logit

H_0 = Model verilere uygundur.

H_1 = Model verilere uygun değildir.

Test istatistiklerine ait değerler 0,05 den büyük bulunmuştur. Bu da bize modelin verilerle uyum içinde olduğunu belirten yokluk hipotezini red edemeyeceğimizi göstermektedir. Modelin uyum iyiliği bu değerler ile gösterilmiş olmaktadır. Tablo 7'de ayrıca bağımlı değişkendeki

değişiminin bağımlı değişkenler tarafından açıklanabilen kısmının yüzdelik olarak değerini veren farklı uyum iyiliği R² değerleri de verilmektedir. Bu açıklama yüzdesinin düşük olmadığı görülmektedir.

Tablo 8: Model Uygunluk Bilgileri

Model	-2 Log Olabilirlik	Ki-kare	df	p
Kesişim	546,847			
Final	369,226	177,621	9	,000

Ki-kare test istatistik değerinin yer aldığı Tablo 8'e göre Ki-kare test değeri anlamlı olduğundan (p<0.05) bu durum, son modelin sadece kesişim temelli modele göre anlamlı bir gelişim sağladığını göstermektedir.

Tablo 9: Model Parametrelerinin Anlamlılıkları

		Tahmin	Std. hata	Wald	e ^{tahmin}	p
Eşik değerler	[memnuniyet = 1]	-,883	,535	2,724		,099
	[memnuniyet = 2]	2,318	,557	17,289		,000
	[memnuniyet = 3]	5,205	,664	61,535		,000
Bağımsız değişkenler	E.Ö.K.	1,305	,184	50,375		,000
	D.H.	1,411	,179	62,072		,000
	F.O.	1,185	,169	49,184		,000
	İ.	,383	,150	6,545		,011
	[cinsiyet=1]	-,158	,300	,279		,597
	[cinsiyet=2]	0 ^a	.	.		.
	[sınıf=1]	1,224	,462	7,026	3,40	,008
	[sınıf=2]	1,236	,468	6,964	3,42	,008
	[sınıf=3]	1,660	,495	11,254	5,23	,001
	[sınıf=4]	0 ^a	.	.		.
[öğretim=1]	,172	,351	,239		,625	
[öğretim=2]	0 ^a	.	.		.	

Tablo 9'da ki verilere göre 7 bağımsız değişkenden faktör analizi ile elde edilen ve regresyon analizinde bağımsız değişken olarak kullanılan faktörlerin hepsinin ve demografik değişkenlerin bazılarının belirli kategorileri itibariyle bağımlı değişkene katkılarının anlamlı çıktığı görülmektedir. Eğitim ve öğretim kaynakları, destek hizmetleri, fiziksel olanaklar ve ilişkilerin memnuniyet üzerinde pozitif yönde etkili olan değişkenlerdir (p<0,05). Bu faktörlerin yüzdelik olarak değişimlerinden bahsetmek mümkündür. $[(\exp \beta - 1) * 100]$

işlemi ile sürekli değişkenin etkisinden bahsedilebilir (Üçdoğruk, v.d, 2001). Buna göre memnuniyete etkisi bakımından E.Ö.K. faktörünün katkısı %268, D.H. faktörünün katkısı %310, F.O. faktörünün katkısı %227 ve İ. faktörünün katkısı %50'dir. Bu faktörlerden destek ve hizmetlerden olan memnuniyetin genel memnuniyete katkısının diğer faktörlere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Sıralı regresyon analizinde tahmin edilen parametre değerlerini yorumlayabilmek için referans kategorilerin belirlenmiş olması gerekmektedir. Burada memnuniyet değişkeni için kategori sayısı likert ölçekte "5-çok memnunum" seçeneğini işaretleyen öğrenci sayısının 2 kişi olmasından dolayı, 2 kişiyi "4-memnunun" şeklinde cevap veren öğrencilere ekleyerek, 4 kategoriye indirgenmiştir. Bu işlem ile kullanılan analiz metodunun temel koşulu olan paralellik varsayımı da sağlanmış olmaktadır. Çalışmada referans kategoriler son kategoriler olarak alınmıştır. Yorumlar bu referans kategoriler üzerinden ve odds oranına (e^{tahmin}) göre yorumlanacaktır.

Analiz sonuçlarına göre; bağımsız değişkenlerde yer alan demografik özelliklerden öğrencilerin okuduğu sınıf değişkeni incelendiğinde sınıf ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sınıf değişkeninde 4. sınıf referans kategori olarak alınmış ve diğer sınıfların etkisi anlamlı çıkmıştır. Memnuniyete tüm sınıflar için bakıldığında 1.sınıfta ve 2.sınıfta okuyan öğrencilerin 4.sınıfta okuyan öğrencilere oranla yaklaşık 3,4 kat daha memnun olduğu, 3. sınıfta okuyanların ise 4. sınıfta okuyanlara oranla 5,2 kat daha fazla memnuniyetin yüksek dereceli bir kategorisinde olma şansına sahip olduğu söylenebilmektedir. Demografik özelliklerden cinsiyet ile bağımlı değişken memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Çalışmada regresyon analizine ek olarak elde edilen faktörlere göre demografik özellikler arasında fark olup olmadığının araştırması yapılmıştır. Bu çerçevede sırası ile cinsiyete, öğretim türüne ve sınıflara göre değişkenler arası anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem T testi ve varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 10: Cinsiyete Göre Faktörlerin Karşılaştırılması (Bağımsız Örneklem T Testi)

	Ortalamaların karşılaştırılması	
	t	p
E.Ö.K.	,100	,921
D.H.	-,613	,540
F.O.	-1,228	,221
İ.	-3,028	,003*

Tablo 10'a göre ilişkiler değişkeni cinsiyete göre farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Kız ve erkek öğrencilerin ilişkiler değişkeninden memnuniyetleri açısından farklılık bulunmaktadır.

Tablo 11: Öğrenim Türüne Göre Faktörlerin Karşılaştırılması (Bağımsız Örneklem T Testi)

	Ortalamaların karşılaştırılması	
	t	p
E.Ö.K.	-1,289	,199
D.H.	-2,156	,032*
F.O.	1,464	,145
İ.	1,090	,277

Öğrenim türü ile destek hizmetlerinden memnuniyet arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Buna göre I. öğretim ve II. öğretim öğrencilerinin destek hizmetleri açısından memnuniyetleri farklılık göstermektedir.

Tablo 12: Sınıflara Göre Faktörlerin Karşılaştırılması (Varyans Analizi Sonuçları, ANOVA)

	Değişkenlik kaynağı	KT	F	p
E.Ö.K.	Gruplar arası	17,665	6,328	,000*
	Gruplar içi	196,335		
D.H.	Gruplar arası	19,071	6,881	,000*
	Gruplar içi	194,929		
F.O.	Gruplar arası	1,594	,528	,664
	Gruplar içi	212,406		
İ.	Gruplar arası	7,780	2,653	,051
	Gruplar içi	206,220		

*p<0,05

Sınıflar arasında faktörler açısından farklılık olup olmadığını gösteren ANOVA çıktısı Tablo 12’de verilmektedir. Sınıflara göre faktör ortalamaları arasında fark olmadığını iddia eden yokluk hipotezini kabul etmemize yetecek kadar kanıt sunamayan E.Ö.K. ve D.H. faktörleri olmaktadır. Buna göre E.Ö.K. ve D.H. açısından memnuniyet sınıflara göre farklılık göstermektedir. Çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi uygulandığında E.Ö.K.’ye göre bu değişiklik 1.ve 3. sınıflar arasında ($p=0,007<0,05$) ve de 1. ve 4. sınıflar arasında ($p=0,009<0,05$) ortaya çıkmaktadır. D.H. düzeyinde bakıldığında ise farklılığın 1. ve 2. sınıflar arasında ($p=0,001<0,05$), 1.ve 3. sınıflar arasında ($p=0,026<0,05$) olduğu ve diğer sınıflar arasında bu değişken açısından bir farklılık olmadığı söylenmektedir.

5. Sonuç

Bu çalışmada yüksek öğrenim öğrencilerinin memnuniyetlerini etkileyen faktörler belirlenmesi ve bu faktörlerin öğrencilerin memnuniyet düzeylerine etkilerinin olup olmadığı sıralı regresyon analizi kullanılarak araştırılmıştır. Araştırma sonucunda literatürdeki diğer

birçok araştırmaya (Oldfield & Baron, 2000; Tütüncü & Doğan, 2003; Elliot & Healy, 2008; Onursal vd., 2011; Eren vd., 2013) benzer bir şekilde öğrenci memnuniyetinin çok boyutlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda öğrenci memnuniyetini etkileyen dört faktör bulunmuştur. Bu faktörler eğitim ve öğretim programlarının yeterliliği, destek hizmetleri, ilişkiler ve fiziksel olanaklar olarak isimlendirilmiştir. Elde edilen faktörlere göre bu değişkenlerdeki değişiminin öğrencilerin memnuniyet düzeyine katkısının anlamlı ve olumlu yönde olduğu görülmektedir. Bu faktörler Douglas vd (2005) ve Aydın vd. (2014)'ün fiziksel koşullar, Elliot & Healy (2008) ile Yangın & Kırca (2013)'ün öğretim etkinliği faktörleri ile benzeşmektedir. Çalışma sonucunda elde edilen ilişkiler ve destek hizmetleri ise bu çalışmadaki gibi bir faktör olarak değil de ilgili literatürde yer alan çalışmalarda çoğunlukla değişken olarak araştırılmıştır.

Çalışmanın sonuçları faktör bazında değerlendirilecek olursa; eğitim, destek hizmetleri, iletişim ve fiziksel olanakların iyileştirilmesi öğrenci memnuniyetini artıracak ve beraberinde öğrencinin okuduğu bölüme aidiyet duygusunu da getirecektir. Bu dört faktörden hareketle cinsiyete göre sadece ilişkiler faktöründe bir farklılaşma olduğu, diğer faktörlerde cinsiyet açısından herhangi bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Öğrenim türüne göre araştırma yapıldığında 1.öğretim ve 2.öğretimde okuyan öğrenciler arasında destek hizmetleri açısından bir farklılık olduğu görülmüştür. Bu farklılık 2. öğretimde ders saatlerinin geç başlamasında ve bu öğretim programında okuyan öğrencilerin destek ve hizmetlerden 1.öğretimde okuyan öğrenciye göre fazla yararlanamamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Memnuniyet açısından okunan sınıf düzeyine göre fiziksel olanaklar ve ilişkiler ele alındığında bir fark olmadığı fakat eğitim ve öğretim kaynakları ve destek hizmetleri açısından sınıf düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunduğu sonucuna varılmıştır. Faktör temelli incelediğimizde eğitim ve öğretim kaynakları açısından farkın 1. sınıflar ve son sınıflar arasında olduğu ve bu farkın öğrencinin eğitim ve öğretim faaliyetleri algısından kaynaklandığı düşünülmektedir. 1.sınıf öğrencisinin akademik yoğunluğu 3. sınıf ve 4.sınıf öğrencileri ile aynı değildir. Programda son sınıflarda akademik yoğunluk fazla olmaktadır. Destek hizmetleri açısından bakıldığında destek ve hizmet algısının 1.sınıf ve orta sınıflar arasında farklı olduğu sonucu görülmüştür. Bu farklılığın 1.sınıfta okuyan bir öğrencinin liseden sonra üniversite algısının farklı olacağı düşünüülerek, üniversitede sosyalleşme ve eğitim faaliyetleri açısından beklentinin 2.sınıf ve 3. sınıf öğrencilerine göre daha üst düzeyde olacağı beklentisinden kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırmada genel olarak bakılacak olursa işletme bölümü öğrencilerinin Sökmen (2011) çalışmasına benzer bir şekilde eğitim aldıkları bölümden memnuniyetlerinin cinsiyete bağlı olmadığı yani kız ve erkek öğrencilerinin memnuniyetleri arasında bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Memnuniyete öğrencinin okuduğu öğretim türünün de bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Demografik değişkenlerden memnuniyete etki eden tek değişken öğrencinin okuduğu sınıf düzeyi olmuştur. Şahin (2009)'un çalışmasını destekleyici nitelikte bir sonuç olarak, son sınıf öğrencilerine göre diğer sınıflarda okuyan öğrencilerin okuduğu eğitim programından daha memnun olduğu ortaya çıkartılmıştır. 1.sınıf ve 2.sınıfta okuyan öğrencilerin 4. sınıf öğrencilerine göre memnuniyet derecelerinin aynı olduğu, 3. sınıfta okuyan bir öğrencinin 4. sınıfta okuyan bir öğrenciye göre memnuniyetinin diğer sınıflara göre daha fazla olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu bulgunun temel sebebinin faktör bazında yapılan değerlendirme dışında öğrencinin son sınıfa geldiğinde üniversite sonrası yaşam kaygılarının

artması ve bölümden beklentilerinin maksimum seviyeye ulaşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Birinci ve ikinci sınıf öğrencilerin memnuniyet seviyelerinin diğer sınıflarla karşılaştırıldığında görece olarak yüksek olmasının sebebi ise üniversiteyi kazanmış olmaları nedeniyle bir rahatlama yaşamaları ve üniversiteli olma deneyiminin başlarında olması olabilir. Bu bulgulardan bölümün öğrencilerine üniversiteye başlama yıllarında üniversite, meslek eğitimi, eğitimin ciddiyeti ve kazanımları konusunda bilgilendirme yapmalı ve üniversitenin imkanlarından gerek akademik gerekse sosyal ve kültürel açıdan maksimum oranda faydalanmaları için yaptıkları oryantasyon, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerini arttırmalarıdır. Ayrıca akademik olarak her yıl derslerle ilgili yoğunluk ve mesleki anlamda kendilerine neler katacağı konusunda hedefler belirtmeli ve öğrencilerin de bölümün sahip olduğu misyon ve vizyonu sahiplenmeleri sağlanmalıdır.

Yüksek öğrenimde öğrenci memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik iyileştirmelerin yapılması eğitim ve öğretimin kalitesinin artırılması açısından önemlidir. Her yıl yüksek öğrenime başlayan öğrencilerin değişen ekonomik ve sosyo-kültürel faktörlerin de etkisiyle değiştikleri ve beklentilerinin de değiştiği bir gerçektir. Değişen bu beklentilerin karşılanması ve mevcut yapıların beklentileri karşılayacak şekilde adapte edilmesi öğrenci memnuniyetini etkileyecektir. Özellikle piyasalaşma eğiliminin yoğun olduğu üniversitelerde öğrenciler tarafından tercih edilen bölüm, fakülte ve üniversite olmak rekabetçi ortamda önem arz etmekte ve bunu başarmanın yolu da asıl müşteri olan öğrencileri beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemekten geçtiği düşünülmektedir. Araştırma sonucunda yüksek öğretim kurumlarına birtakım önerilerde bulunmak mümkündür. Öncelikli olarak öğrenci memnuniyetini arttırmak için eğitim, destek hizmetleri, iletişim ve fiziksel olanakların iyileştirilmesi yönünde planlamalara destek vermelidir. İşletme bölümü mezuniyeti yaklaşmış olan 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin iş hayatına adapte edilmeleri için staj imkanları artırılmalı, uygulamaya ve iş dünyasına yönelik derslerin sayısını arttıracak şekilde üniversite kataloglarının düzenlenmesi desteklemelidir. Ayrıca iş dünyası ile öğrencilerin buluşmasına imkan verecek faaliyetler organize edilmelidir. Üniversiteye yeni giren öğrencilere gelecekte sahip olacakları mesleki kariyerleri için öğrenim hayatlarının kendilerine katacağı değerler konusunda düzenli olarak bilgi verilmelidir. Üniversiteye girişleri ile birlikte iş yaşamının da bir parçası olmaları için çeşitli yarı zamanlı iş imkanları, proje katılımları çeşitli sosyal organizasyonlar ve kulüp etkinlikleri desteklenmelidir.

Bu araştırmada bir takım kısıtlar bulunmaktadır. İlk olarak araştırmanın bölüm bazında yapılmış olması bir kısıttır. Araştırmanın bölüm bazında yapılmış olması fakültede bulunan diğer bölümlerin arasında gerek programlar gerekse eğitim ve öğretim dışı faaliyetler açısından farklılığın olduğunun düşünülmesidir. Bundan sonraki araştırmalarda bölümler arası farklılığa yönelik bir araştırmanın yapılması ve memnuniyet düzeylerinin bölümlere göre karşılaştırılarak faktörlerin neler olduğu ve memnuniyete etkileri incelenebilir. Daha ötesi çalışmanın üniversite bazında yürütülmesiyle öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi araştırmanın çıktılarını arttıracaktır. Ayrıca bu alanda araştırma yapacak olan diğer araştırmacıların artan rekabet nedeniyle öğrencilerin müşteri olarak görülmesine dayalı üniversite uygulamaları, üniversite çeşitleri ile pazarlama odaklılık arasındaki ilişkiler, üniversitelerde öğrenci memnuniyeti yaklaşımlarının doğası, değeri ve öğrenci üzerine etkileri üzerine çalışmalara yönelmeleri tavsiye edilebilir.

Kaynakça

- Adeleke, R. A., Babalola, B. T., Ogunsakin R.E., & Adarabioyo, M.I. (2012). Application of ordinal logistic to pregnancy outcomes. *Journal of Natural Sciences Research*, 2(4).
- Akan, B. (2014). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu uygulaması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10),106-123.
- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencilerinin memnuniyet araştırması. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21(1), 439-458.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Aydın, S., Görmüş A. Ş., & Altıntop Y. A. (2014). Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin doğrusal olmayan kanonik korelasyon analizi ile incelenmesi: Meslek Yüksekokulu'nda bir uygulama. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,14(1), 35-58.
- Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance In Education*, 5, 22-31.
- DeShields Jr. O.W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*. 19(2), 128-139.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251 – 267.
- 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.
- 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.
- Eren, D., Özgül, E., & Çullu Kaygısız, N. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35(2), 16-27.
- Elamir, E., & Sadeq, H. (2010). Ordinal regression to analyze employees' attitudes towards the application of total quality management. *Journal of Applied Quantitative Methods*. 5(4).
- Fitrianto, A., & Maziatul Izati Ab, G. (2014). Modeling employments rate data using ordinal logistic regression. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 20(12), 1715-1720.
- Lawson, C., & Montgomery, D. C. (2006). Logistic regression analysis of customer satisfaction data. *Quality and Reliability Engineering International*, 22(8), 971-984.
- Clemes, M. D., Gan, C. E. C., & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325.
- Maringe, F., & Gibbs, P. (2009). *Marketing higher education: Theory and practice*. Maidenhead, England: McGraw-Hill Education.

- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw Hill.
- Oldfield B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85- 95.
- Onursal, S., Cömert, H., & Akman, G. (2011). *Öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin araştırılması*. XI. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Haziran, İstanbul.
- Sönmez, H. (2014). *Vakıf üniversitelerinde eğitim pazarlaması uygulamalarının öğrenci memnuniyetine etkileri üzerine İstanbul ilinde bir alan araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Sökmen, A. (2011). Öğrenci memnuniyetine yönelik Ankara'daki bir meslek yüksekokulunda araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, (4), 66-79.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçüğü (ef-ömö) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y. R., & Fırat, N. Ş. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17(3), 429-452.
- Torlak, Ö. (2001). Eğitim hizmetleri pazarlaması açısından üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesini algılamalarının önemi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 7(3), 399-416.
- 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.
- 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.
- Üçdoğruk, Ş., Akın, F., & Emeç, H. (2001, Eylül). *Hanehalkı harcamalarının olasılıklarını sıralı regresyon modeli ile tahmin etme*. Çukurova Üniversitesi 5. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Adana.
- Yangın, H. B., & Kırca, N. (2013). Antalya Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(1).
- Yeo, R. K. (2009). Service quality ideals in a competitive tertiary environment. *International Journal Of Educational Research*, 48(1), 62-76.
- Zemke, R. (2000). The Best customer to have is the one you have already got. *The Journal For Quality & Participation*, March/April.

