



ISSN: 2636-848X

DOI: 10.46385/tsbd.813139

**Türk Spor Bilimleri
Dergisi**
Türk Spor Bil Derg

Cilt 3, Sayı 2
Ekim 2020, 96-103

**The Journal of Turkish
Sport Sciences**
J Turk Sport Sci

Volume 3, Issue 2
October 2020, 96-103

Ali ERDOĞAN¹

Ahmet Azmi YETİM²

¹ Karamanoğlu Mehmetbey
Üniversitesi Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi

² Gazi Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

A. Erdoğan

e-mail: aerdogan@kmu.edu.tr

Geliş Tarihi: 20.10.2020

Kabul Tarihi: 25.10.2020

**DERLEME
REVIEW**

Spor Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Memnuniyeti

Özet

Çalışmanın amacı, spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyeti kavramını ve bu kavramla ilgili yeni bir model önermektir. Bu amaç doğrultusunda ulusal ve uluslararası alanyazın taranarak öğrenci memnuniyeti ile ilgili çalışmalar incelenmiştir. İncelenen çalışmalarda yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetini etkileyen değişkenler belirlenmiştir. Elde edilen literatür doğrultusunda spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetini değerlendirmek için altı değişkenli bir model önerilmiştir. Modelde yer alan değişkenler akademik personelin kalitesi, tesis kalitesi, lisans programlarının kalitesi, yönetim kalitesi, üniversitenin konumu ve üniversitenin imajı olarak belirlenmiştir. Ayrıca öğrenci memnuniyeti ile modelde yer alan değişkenlerin ilişkisi bilimsel çalışmalarla da desteklenmiştir. Sonuç olarak, bu çalışma ile önerilen model, spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetini değerlendirmek amacıyla kullanılabilir.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, öğrenci memnuniyeti, spor bilimleri, yükseköğretim

Student Satisfaction in Higher Education Institutions that offer Sports Education

Abstract

The aim of the study is to propose the concept of student satisfaction in higher education institutions providing sports education and a new model related to this concept. For this purpose, studies on student satisfaction were examined by scanning national and international literature. In the analyzed studies, variables affecting student satisfaction in higher education institutions were determined. Following the findings of the study, six domains were conducted to evaluate student satisfaction in higher education institutions providing sports education. A variable model has been proposed. The variables in the model were determined as the quality of academic staff, quality of facilities, quality of undergraduate programs, quality of management, location of the university, and the image of the university. In addition, the relationship between student satisfaction and the variables in the model has been supported by scientific studies. In conclusion, the model proposed by this study can be used to evaluate student satisfaction in higher education institutions that provide sports education.

Keywords: Satisfaction, students satisfactions, sports science, high education

GİRİŞ

21. Yüzyılda değişen ve gelişen dünya düzeni ile birlikte bilgi maddi sermayenin önüne geçmiştir. Bilginin önemi arttıkça eğitimin önemi de artmıştır. Günümüzde bireye yapılan yatırım eğitimin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Bu gelişim ve değişimden yükseköğretim kurumları da etkilenmiştir. Yükseköğretim, yetişmiş insan gücü ve bilgi üretme amaçlarına sahip yükseköğretim kurumları, öğrenen pozisyonundaki öğrenciyi merkezine alan, bilimsel çalışmaların yapıldığı, nitelikli akademik ve idari personelin bulunduğu dünya ile entegrasyonunu tamamlamış kurumlar olarak tanımlamıştır (UNESCO, 2000). Küreselleşmenin etkisiyle ulusal ve uluslararası arenada var olabilmek için yükseköğretim kurumları diğer kurumlarla rekabet içerisinde. Bu rekabet yüksek standartlara uygun öğrenci yetiştirme gereksinimini kaçınılmaz hale getirmiştir.

Dünyada yaşanan bu gelişmelere uyum sağlamak zorunda kalan üniversiteler, birincil müşterileri olarak kabul edilen öğrencilere sunduğu eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerinde hizmet üreten kurumlar olması nedeniyle öğrencilerin memnuniyeti üniversiteler için oldukça önemlidir. Öğrenciyi merkezine yerleştiren bu kurumlar hedef kitlelerinin memnuniyetini sağlamak adına onların talep ve istekleri doğrultusunda hareket ederek kendilerini güncellemelidir. Ülkemizde kamu ve vakıf üniversiteleri verdikleri eğitim ve öğretim hizmeti ile öğrencilerini memnun etmelidir. Ayrıca bu memnuniyeti rekabet ortamında ayakta kalabilmek için de devam ettirmek zorundadır. Aldığı eğitim ve öğretimden memnun olan öğrenci, mezuniyeti sonrası lisanüstü eğitim tercihini de mezun olduğu üniversitesinden yana kullanacaktır. Eğitim ve öğretim hizmetlerinden memnun olan öğrenciler üniversite eğitim ve öğretimine hazırlanan aday öğrencilere de mezun olduğu üniversitesiyi tavsiye edecektir (Tayyar ve Dilşeker, 2012; Şirin vd. 2019).

Alanyazında memnuniyet, müşterilerin ürün veya hizmetlerin kalitesini tecrübe ettikleri zaman hissettikleri durumu ve dolayısıyla algılanan değer ve beklentileri ile karşılaştırarak yaptıkları değerlendirmenin sonucu olarak tanımlanmaktadır (Fornell, 1992; Johnson ve Fornell, 1991). Ayrıca, hizmet sektöründe memnuniyet, müşterilerin bir servis sağlayıcıda belirli bir kalite ile karşılaştıktan sonraki yargılarını içerir (Bolton ve Drew, 1991). Müşteri memnuniyeti, işi başarılı kılan ve rekabetçiliği sürdüren temel bir bileşendir. Yükseköğretim bağlamında, öğrenciler eğitim ve öğretim hizmetini seçme ve kullanmadaki karar vericiler oldukları için genellikle ana müşteriler olarak kabul edilirler. Öğrenci memnuniyeti kurumlar tarafından verilen hizmetlerin bir onayı olarak görülmektedir. Bu durum, memnuniyetin bir öğrencinin beklentisi ve algılanan performansı arasındaki tutarsızlık derecesini değerlendirmesinden sonra meydana geldiği anlamına gelir (Athyaman, 1997). Sonuç olarak, öğrenci memnuniyeti, gerçek performans öğrencinin beklentilerini karşıladığında veya aştığında ortaya çıkar.

Öğrenci memnuniyeti, eğitim kurumlarının daha doğru ve daha iyi hizmet kalitesini geliştirmede hayati bir rol oynamaktadır. Eğitim literatüründe, bu kavram, öğrenciyi kurumda tutma (Elliott ve Healy, 2001), sadakat (Brown ve Mazarol, 2009) ve öğrenci başarısı (Pike, 1993) gibi birçok farklı açıdan öğrenci algı ve tutumunu iyileştirmek için test edilmiştir. Barnett (2011) tarafından yapılan bir çalışmada, öğrenci memnuniyeti, yükseköğretim hizmet kalitesi sağlayıcılarını değerlendirmek için potansiyel bir gösterge olarak kabul edilmiştir.

Kuramsal Bakış

Günümüzün rekabetçi öğrenme ortamında, öğrenci memnuniyetine gittikçe artan bir ilgi gösterilmektedir. Öğrenci memnuniyeti, eğitim kurumlarının başarısı ve muhtemel öğrenci kaydı üzerindeki güçlü etkisi nedeniyle hizmet ekonomisi araştırmacılarının ana odak noktası haline gelmiştir. Konuyla ilgili çok sayıda araştırma, farklı kavramsallaştırmalar ve öğrenci memnuniyetinin ne olduğu ve evrensel olarak kabul edilen modeller tarafından nasıl ölçüldüğü konusundaki tartışmalar devam etmektedir.

Öğrenci memnuniyeti, farklı faktörlerden etkilenebilecek çok boyutlu bir yapıdır. Yapılan çalışmalar, öğrenci memnuniyeti seviyelerini etkileyen farklı unsurlar ile bu unsurların ilişkilerini tanımlamıştır. Appleton-Knapp ve Krentler (2006), yükseköğretimdeki öğrenci memnuniyetine iki grup etkiyi kişisel ve

kurumsal faktörler olarak tanımlamışlardır. Kişisel faktörler cinsiyet, istihdam, tercih edilen öğrenme şekli ve not ortalamasını kapsar. Kurumsal faktörler, eğitimin kalitesini, eğitmenin geri bildirim hızını, beklentilerin netliğini ve öğretme şeklini içerir.

Avrupa ülkelerinde öğrenci memnuniyeti, eğitim sistemlerindeki farklılıklara rağmen nispeten istikrarlıdır. Diğer öğrencilerle iletişim, ders içeriği, öğrenim donanımı, kütüphanelerin doluluğu, öğretim kalitesi ve öğretme/öğrenme materyalleri öğrenci memnuniyeti üzerinde en yüksek etkiye sahiptir (Garcl a-Aracil, 2009). Araştırma ve öğretim imkanları gibi temel üniversite faaliyetlerinin, genel öğrenci ve personel memnuniyeti üzerinde, Finlandiya'daki destekleyici imkanlara göre daha büyük bir etkisi vardır (Karna ve Julin, 2015). İspanyol Üniversite Sisteminde, akademik personel, öğretim yöntemleri, ders yönetimi ve üniversite imajı da öğrenci memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Navarro, 2005). Üniversite imajının öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki tür olabilir (Alvis ve Rapaso, 2010; Weerasinghe ve Dedunu, 2017). Kurumun itibarı, üniversite kentinin çekiciliği ve imkanların kalitesi, Norveç üniversite sisteminde öğrenci memnuniyetini etkileme gücüne sahiptir (Hanssen ve Solvoll, 2015). Wilkins ve Balakrishnan (2013), Birleşik Arap Emirlikleri'nde öğretim personelinin kalitesi, kaynakların kullanılabilirliği, teknolojinin etkin kullanımı ve öğrenci memnuniyeti arasındaki önemli ilişkiyi açıklamıştır. Akademik programlar, Filistin üniversite sisteminde öğrenci memnuniyeti üzerinde de önemli bir etkiye sahiptir (Kanan ve Baker, 2006). Martirosyan (2015), Ermenistan'daki öğrenci memnuniyetini araştırdığı çalışmada, program müfredatını ve fakülte hizmetlerini, öğrenci memnuniyetinin temel belirleyicileri olarak belirlemiştir, ancak ilginç bir şekilde araştırma, fakültenin öğretim şekilleri, lisansüstü öğretim asistanları ile öğrenci memnuniyeti arasındaki negatif ilişkileri daha çok meydana çıkarmıştır. Ancak, öğretim ve öğrenim, Malezya'da öğrenci memnuniyetinin en önemli yönleri olarak değerlendirilmiştir ve üniversitedeki fiziksel olanakların memnuniyet üzerindeki önemi açık değildir (Douglas vd., 2008). Güvenilirlik ve empati, Sri Lanka'da öğrenci memnuniyetini açıklamakta en etkili ve önemli faktörler olarak belirlenmiştir. (Pathmini vd., 2014). İşbirliği, idari personelin nezaketi, eğitim sisteminin çözüm oluşturma kabiliyeti Hindistan'daki öğrenci memnuniyetinin belirlenmesinde hayati bir rol oynamaktadır (Malik vd., 2010). Yeni Zelanda'da öğrenciler, konaklama, sosyalleşme ve toplum duygusu, güvenlik ve kültürü üniversitedeki konumlarının en önemli özellikleri olarak algılamaktadırlar (Andrea ve Benjamin, 2013). Sonuç olarak, alan yazındaki çalışmalar öğrenci memnuniyetinin ülkelere göre farklılık gösterdiği ve etkileyen faktörlerinde aynı düzeyde farklılaştığını göstermektedir. Ülkemizde spor eğitimi veren spor bilimleri fakülteri öğrenci memnuniyetini ve etkileyen unsurları belirleyen öğrenci memnuniyeti modeli çalışmaları yeterli değildir.

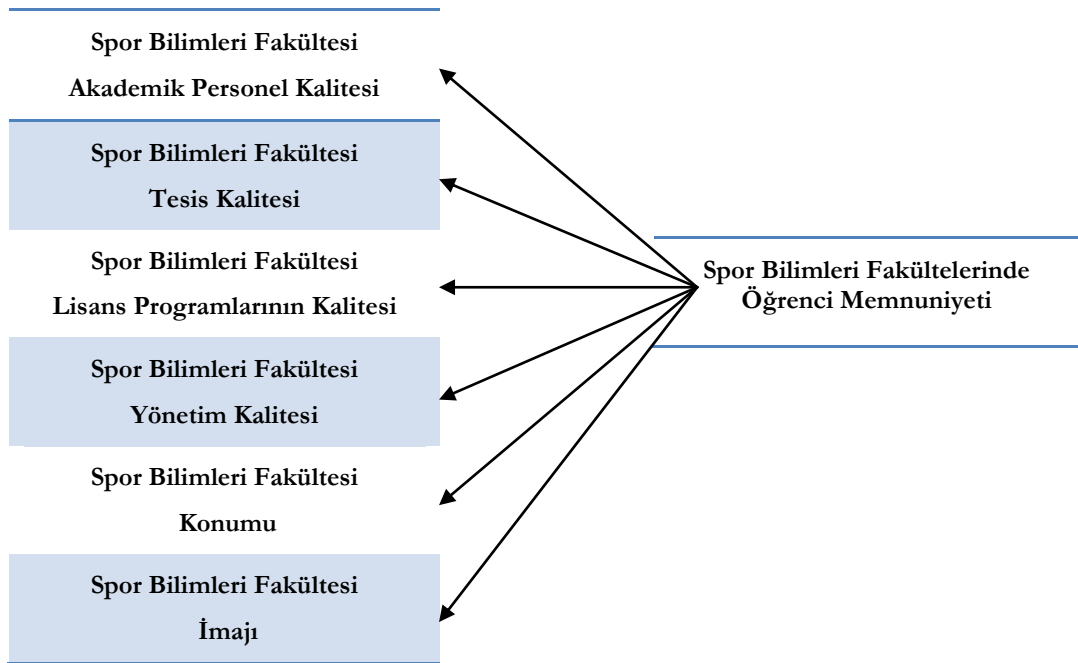
Spor Bilimleri Fakültelerinde Müşteri Memnuniyeti Modeli ve Unsurları

İş hayatına yönelik bazı müşteri memnuniyeti araştırmalarının yükseköğretimde de kullanıldığı görülmektedir. Bunlar arasında SERVQUAL (Malik vd., 2010; Khan vd., 2011; Pathmini vd., 2014) yaygın olarak kullanılmaktadır. SERVQUAL (Parasuraman vd., 1988) ölçek 22 ifade algılanan kaliteyi ölçmek için ve 22 ifade beklenen kaliteyi ölçmek için toplam 44 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları ise fiziksel unsurlar, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati'den oluşmaktadır. SERVQUAL gibi iş hayatı temelli memnuniyet modellerinin yükseköğretimde uygulanması, sonradan modelin yükseköğretim çerçevesinde pratik olarak sınırlandırılması nedeniyle bazı bilim adamları tarafından eleştirilmiştir (Aldridge ve Rowley, 1998; Asubonteng vd., 1996; Buttle, 1996; Waugh, 2002). Devlet üniversitelerinin kar amacı gütmeyen hizmet sektörüne ait olması, öğrenci memnuniyetini olduğu gibi ölçmek için iş odaklı hizmet kalitesi modelini uygulamanın zor olması bu eleştirilerin nedenlerinden biridir. SERVQUAL modeli, hizmet sağlayıcıların somutluğundan çok kalitesine odaklanmaktadır. Servqual ölçeğini oluşturan alt boyutların tümü hizmet sunan işletmeler için uygun olabileceği, hizmet kalitesini ölçmek için beklentinin gereksiz olması ve hizmetin neticesine değil işleyişine odaklanması gibi sebeplerden dolayı eleştiri konusu olmuştur (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

İş hayatı temelli memnuniyet modellerinin yükseköğretimde yetersiz kalması nedeniyle Noel Levitz Öğrenci Memnuniyeti Endeksi, Hizmet Ürünü Paketi Yöntemi, HEDPERF ve SERVPERF gibi yüksek

öğrenim için özel modeller geliştirilmiştir. Ancak kültürel ve bağlamsal farklılıklar nedeniyle geliştirilen tüm modellerin güçlü ve zayıf yönleri, kısıtlamaları ve eleştirileri bulunmaktadır. İncelenen bu öğrenci memnuniyeti modelleri içerisinde gelen olarak kabul gören Weerasinghe ve Fernando (2017) tarafından geliştirilen ve literatürü temel alan altı değişken içeren “Yüksek Öğretimde Öğrenci Memnuniyeti Modeli” bulunmaktadır. Model, üniversitenin temel rolünü ve işlevlerini ön planda tutarak akademik personelin kalitesi, üniversite tesislerinin kalitesi, lisans programlarının kalitesi, üniversite yönetim kalitesi, üniversitenin konumu ve üniversitenin imajı bölümlerini içermektedir. Bu boyutlar çok sayıda araştırmacı tarafından doğrulanmıştır (Elliott ve Healy, 2001; Navarro vd., 2005; Douglas vd., 2006; Nasser vd., 2006; Yusoff vd., 2015; Farahmandian vd., 2013; Wilkins ve Balakrishnan, 2013).

Modelin yükseköğretim kurumlarına uygun olduğu bilimsel çalışmalarla kanıtlanmıştır. Modelin spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarına uyarlanması uygun görülmüş ve uyarlanan model şekil 1’de gösterilmektedir. Uyarlanan modelde spor eğitimi veren kurumlarda akademik personelin kalitesi, tesis kalitesi, lisans programlarının kalitesi, yönetim kalitesi, üniversitenin konumu ve üniversitenin imajı boyutları yer almaktadır.



Şekil 1. Spor Bilimleri Fakültelerinde Öğrenci Memnuniyeti Modeli

Spor Bilimleri Fakültelerinde Akademik Personelin Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti

Spor Bilimleri Fakültelerinde nitelikli öğrenci yetiştirme konusunda önemli unsurlardan biri akademik personelin kalitesidir. Akademik personelin kalitesi; akademik personelin mesleki disiplini, sunum kalitesi, öğrencilerin öğrenme sürecinde etkin desteği ve değerlendirme kalitesi olarak açıklanabilir (Douglas vd., 2006; Garcia a-Aracil, 2009; Wilkins ve Balakrishnan, 2013; Karna ve Julin, 2015; Yusoff vd., 2015). Yusoff vd. (2015)'na göre akademik personelin kalitesi ve davranışları, yükseköğretim sektöründe öğrenci memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Bu ilişki yapılan birçok çalışma ile de desteklenmektedir (Douglas vd., 2006; Garcia a-Aracil, 2009; Wilkins ve Balakrishnan, 2013; Karna ve Julin, 2015).

Türkiye’de akademik personelin kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, Tayyar ve Dilşeker (2012)'in üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışma Türkiye’de bu ilişkiyi açıklama konusunda önemli bir araştırma olarak görünmektedir. Çalışmaya Ege, Uşak ve Yaşar üniversitelerindeki üniversite öğrencileri katılmıştır. Çalışma sonucuna göre Ege ve Yaşar üniversitelerinde öğrenci memnuniyetini en çok etkileyen faktörün akademik personel olduğunu belirlenmiştir. Diğer önemli bir çalışma ise Bakır vd. (2016) tarafından Marmara Üniversitesi öğrencileri üzerine yapılmıştır.

Çalışmada yer alan öğrencilerin memnun oldukları üç unsurdan birinin akademik kadro olduğunu tespit edilmiştir.

Çalışmalar incelendiğinde akademik personelin kalitesi, üniversitelerin tercih edilmesi açısından en önemli faktörlerden biri olan öğrenci memnuniyetini doğrudan etkilediği belirlenmiştir. Üniversitelerin diğer üniversitelerle rekabet edebilmesi açısından akademik kadrosunun kalitesine önem vermesi gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

Spor Bilimleri Fakültelerinde Üniversite Tesislerinin Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti

Tesisler, bir kurumun sorunsuz çalışmasını kolaylaştırmak için tasarlanmış, inşa edilmiş ve personelin kullanımına sunulmuş fiziki yapılardır (Karna ve Julin, 2015). Weerasinghe ve Fernando (2017), üniversite tesislerinin kalitesini, sınıf tesislerinin, kütüphane tesislerinin, bilgisayar laboratuvarlarının, sosyal alanların, yurt tesislerinin ve öğrenci yemekhanelerin yeterlilikleri ile eşdeğer olarak değerlendirmektedir. Alanyazın incelemesinde yapılan çalışmaların birçoğunda üniversite olanakları ile öğrenci memnuniyeti arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki bulunmaktadır (Yusoff vd. 2015; Karna ve Julin, 2015; Hanssen ve Solvoll, 2015; Douglas vd. 2006; Navarro vd. 2005).

Türkiyede üniversite tesislerinin kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalarda Tayyar ve Dilşeker (2012) üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmaya Ege üniversitesi, Uşak Üniversitesi ve Yaşar üniversitesi öğrencileri katılmıştır. Ege Üniversitesi ve Yaşar Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyetine etki eden faktör arasında fiziksel özelliklerin, memnuniyete etkisinin yeterince olmadığını tespit etmişlerdir. Bunun nedeninin belirtilen üniversitelerin fiziki tesislerinin yeterli seviyede olduğunu belirtmişlerdir. Bakır vd. (2016) tarafından yapılan çalışmada öğrencilerin genel olarak memnuniyetlerine en fazla etki eden faktörün fiziksel ekipmanlar ve alt yapı olduğunu belirtmişlerdir. Barnes (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada yükseköğretimde hizmet kalitesini servqual modelini kullanarak ölçmüştür. Elde edilen veriler sonucunda üniversite boyutunda sunulan rekreasyon ve spor tesislerinin iyileştirilmesi için yatırımlar yapılması ve öğrencilerin yetersiz tesislerden (derslik, çalışma alanları, yetersiz teknik aletlerden) etkilendiğini tespit etmiştir. Zineldin vd. (2011); Türkiye’de öğrenci memnuniyetinin önemli belirleyicilerinden birinin fiziksel unsurlar-alt yapı olduğunu ifade etmiştir.

Spor Bilimleri Fakültelerinde Lisans Programı Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti

Spor bilimleri Fakültelerinde lisans programlarının kalitesi; üniversite tarafından, öğrencilere belirli bir alanla ilgili çeşitli bilgi ve vasıflar vermek üzere tasarlanmış yerleşmiş ve esnek bir müfredat olarak tanımlanmıştır. Alan yazın incelendiğinde akademik programın öğrenci memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak önemli bir etkisi olduğunu ortaya koyan farklı çalışmalar bulunmaktadır (Athiyaman, 1997; Browne vd. 1988; Navarro vd. 2005; Farahmandian vd. 2013; Şirin vd., 2019). Şirin vd. (2019) spor bilimleri fakülteleri öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmada öğrencilerin memnuniyetine etki eden en etkili faktörün diploma program olduğunu belirtmişlerdir. Voss vd. (2007) tarafından yükseköğretimde hizmet kalitesine ilişkin yaptıkları araştırmada, öğrencilerin gelecekleri için öğretim tecrübesini ve iyi bir meslek için mesleki gelişimlerine yönelik diploma programlarını önemsediklerini tespit etmişlerdir.

Spor Bilimleri Fakültelerinde Yönetim Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti

Yükseköğretim kurumlarında yönetim kalitesi; üniversitedeki eğitim süresi boyunca idari personelin öğrencilere yönelik güvenilirliği, duyarlılığı, ilgisi, doğruluğu, adaleti, saygısı ve işbirliğini nitelendirmektedir. Malik vd. (2010), idari personelin işbirliği, nezaketi ve duyarlılığının, yükseköğretimdeki öğrenci memnuniyetinin belirlenmesinde hayati bir rol oynadığını belirlemiştir. Ayrıca, Elliot ve Shin (2002) öğrencilerin genel memnuniyetinin, öğretim mükemmelliğinden, öğretim kalitesinden, net olmasından ve akademik olmayan personelin uygulamalarının tarafsız olmasından önemli ölçüde etkilendiğini belirlemiştir. Chiandotto vd. (2007) yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin eğitim ve öğretim gördükleri fakülteden memnun oldukların yönetime daha az şikayette buldukları, öğrencilerin memnuniyetsizlikleri durumunda ise yönetime daha fazla şikayette bulduklarını bulmuştur. Bakır vd. (2016) tarafından yapılan

araştırma birinci öğretim öğrencileri ve ikinci öğretim öğrencileri memnuniyet durumları arasında bir fark olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucunda birinci öğretim öğrencileri fakülte yönetiminden daha fazla memnun olduklarını belirtmiştir.

Spor Bilimleri Fakültelerinin Konumunun Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti

Yükseköğretim kurumlarının konumunun kalitesi, üniversite çevresinde konaklama, ulaşım, mesleki eğitim, iş imkanları, eğlence ve güvenlik olanakları ile ölçülmüştür. Andrea ve Benjamin (2013), öğrencilerin konum ile ilgili genel memnuniyet düzeylerinin nispeten olumlu olduğunu ve sosyalleşme, toplumsallık bilinci, toplum değerleri ve konumun doğal ortamı faktörleri ile daha fazla memnuniyet duyduklarını bulmuşlardır. Hanssen ve Solvoll (2015), üniversitenin şehrinin, genel öğrenci memnuniyet düzeylerini etkileme gücüne sahip olduğunu bulmuştur. Çalık vd. (2016) marmara üniversitesi işletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet durumlarının saptanmasını amaçlamışlardır. Öğrencilerin üniversitelerinden genel olarak memnun olma durumlarına etki eden faktörlerden birinde üniversitenin konumu (lokasyonu) olduğunu belirtmiştir.

Spor Bilimleri Fakültelerinin İmajı ve Öğrenci Memnuniyeti

İmaj, bir birey veya işletmenin diğer birey ve işletmelerin zihinlerinde isteyerek ya da istemeyerek bırakmış olduğu fikir, anlayış ve izlenimleri olarak tanımlanır (Dinçer, 2002.) Yükseköğretim kurumlarında imaj ise, mezunların öğrenme deneyimlerine dayanarak zihinlerinde güçlü şekilde yerleşmiş olan üniversite algıları olarak tanımlanmaktadır. Cassel ve Eklo (2001), imajın öğrenci memnuniyet düzeylerini belirlemede her zaman en büyük etkiye sahip değişkenlerden biri olduğunu bulmuşlardır. Alvis ve Rapaso (2006) üniversite imajının öğrenci memnuniyeti ve sadakati üzerinde hem doğrudan hem de dolaylı etkileri olduğunu belirtmiştir. Koçak (2014) tarafından spor eğitimi veren kurumlarda öğrenim gören öğrenciler üzerinde yaptığı araştırma sonucunda algılanan kurumsal imajın orta düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Ivy (2001) İngilterede köklü ve yeni kurulan üniversiteler ile Güney Afrika'daki geleneksel ve teknik üniversiteleri karşılaştırmıştır. Elde edilen veriler sonucunda öğrencilerin üniversite tercihlerinde toplumda oluşan kurumsal imajın büyük etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Brown ve Mazzarol (2009) üniversite öğrencilerinin üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada imajın öğrenci memnuniyeti üzerinde etki eden en önemli faktör olduğunu belirtmiştir. Kuzgun (2001) tarafından gerçekleştirilen çalışmada eğitim ve öğretimin var olma nedeninin öğrenciler olduğunu, öğrenci memnuniyetinin çok önemli olduğunu belirtmiştir. Öğrencilerin üniversiteye başlamadan önceki ilk değerlendirmeleri, tercih edecekleri üniversitenin imajı olduğunu belirtmiştir.

SONUÇ

Yükseköğretim kurumlarında eğitim ve öğretim gören öğrencilerde oluşturulacak memnuniyet duygusu, rekabetin her geçen gün arttığı günümüzde bu kurumların ayakta kalabilmeleri ve başarılarını devam ettirebilmeleri için oldukça önemlidir. Yapılan çalışmalar bu kurumlarda eğitim ve öğretim gören öğrencilerde oluşturulacak memnuniyet duygusu aday öğrencilerin kuruma kazandırılması adına önemlidir. Ayrıca memnuniyet duygusu yüksek olan bireyler, kurumlarının iyi bir temsilcisi olmakta ve kurumlarını sosyal ve fiziki çevrelerine tavsiye etme davranışları göstermektedirler. Üniversite adayı öğrencilerin üniversite tercihlerinde, mevcut öğrencilerin memnuniyet seviyeleri önemli rol oynamaktadır.

Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyi, yükseköğretim kurumlarının gelişmesi ve rekabet edebilmesi açısından gerekli olduğu alanyazındaki çalışmalarla belirlenmiştir. Bu çalışma, yükseköğretim kurumları olan Spor Bilimleri Fakültelerinde öğrenci memnuniyetine yönelik güncel bir model sunmaktadır. Model, öğrenci memnuniyetini etkileyen altı değişkeni ve bu değişkenlerin öğrenci memnuniyeti ile olan ilişkilerini göstermektedir. Bu değişkenler akademik personelin kalitesi, tesis kalitesi, lisans programlarının kalitesi, yönetim kalitesi, üniversitenin konumu ve üniversitenin imajı olarak belirlenmiştir.

Çalışmada açıklanan öğrenci memnuniyeti modelinin değişkenleri, alanyazındaki çalışmalarda ayrı ayrı çalışılmış ve yükseköğretim kurumlarının kalitesini değerlendirmek açısından etkili bir şekilde kullanılmıştır.

Ancak modelde yer alan değişkenlerin tamamını ele alan ve yükseköğretim kurumunu bu değişkenlere göre değerlendiren çalışma sayısı yeterli değildir. Bu durum, spor eğitimi veren yükseköğretim kurumları üzerine yapılan araştırmalar açısından da benzerlik göstermektedir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetini değerlendirmede, bu çalışmada açıklanan modelde yer alan altı değişken ile yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Aldridge, S. & Rowley, J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 6(4), 197-204.
- Alvis, H. & Raposo, M. (2006). A conceptual model of Student Satisfaction in Higher Education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 17(9), 1261-1278.
- Andrea, I. & Benjamin, S. (2013). University students' needs and satisfaction with their host city. *Journal of Place Management and Development*, 6(3), 178 - 191.
- Appleton-Knapp, S. & Krentler, K. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, 254-264.
- Asubonteng, P., McCleary, K. & Swan, J. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *The Journal of Services Marketing*, 10(6), 62-81.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European journal of marketing*.
- Bakır, N. O., Arslan, F. M., & Gegez, A. E. (2016). Üniversite öğrencilerinde memnuniyet oluşturan unsurların saptanması: Marmara üniversitesi işletme fakültesi öğrencileri ile bir araştırma. *Marmara University Journal of Economic & Administrative Sciences*, (1).
- Barnett, W. S. (2011). Effectiveness of early educational intervention. *Science*, 333(6045), 975-978.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17(4), 375-384.
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher education*, 58(1), 81-95.
- Browne, B., Kaldenberg, D., Browne, W. & Browne, D., (1988). Student as the customer: factors affecting satisfaction assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1-14.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Carter, P., Kakimoto, E. & Miura, K. (2014). Investigating student satisfaction in an English communication course. 57- 65.
- Cassel, C. & Eklo, F., (2001). Modelling customer satisfaction and loyalty on aggregate levels – experience from the ECSI pilot study. In: Saint: s.n., 307-1.
- Chiandotto B, Bini M, Bertaccini B (2007). Quality assessment of the university educational process: an application of the ECSI model. Effectiveness of University Education in Italy: Employability, Competences, Human Capital, L. Fabbris (Ed), Padua. Physica-Verlag A Springer Company 43- 54.
- Cotton, S. J., Dollard, M. F., & De Jonge, J. (2002). Stress and student job design: Satisfaction, well-being, and performance in university students. *International Journal of Stress Management*, 9(3), 147-162.
- Dinçer, M. (2002). Kazanan İmajımız. Alfa Yayınları, İstanbul, s.2.
- Douglas, J., Douglas, A. & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 251-267.
- Douglas, J., McClelland, R. & Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 19-35.
- Elliott, K. & Shin, D., (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 97-109.
- 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.
- Farahmandian, S., Minavand, H. & Afshar, M., (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 56(1), 6-21.
- Garçil a-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Journal of Higher Education*, 57(1), 1-21.
- Hanssen, T.-E. S. & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 744-759.

- Ivy, J. (2001). Higher education institution image: A correspondence analysis approach. *International Journal of Educational Management*, 15(6), 276-82.
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of economic psychology*, 12(2), 267-286.
- Kanan, H. M. & Baker, A. M., (2006). Student satisfaction with an educational administration preparation program. *Journal of Educational Administration*, 44(2), 159 - 169.
- Karna, S. & Julin, P., (2015). A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities. *Quality Assurance in Education*, 47-61.
- Khan, M. M., Ahmed, I. & Nawaz, M. M., (2011). Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions; An evidence Based Approach. *International Journal of Business and Social Science*, 2(11), 159-164.
- Koçak, F. (2014). Öğrenci görüşlerine göre spor öğretimi veren yükseköğretim kurumlarının kurumsal imajı. *Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 12(1), 71-80.
- Kuzgun, Y. (2001). Meslek seçimi. Ankara : ÖSYM Yayını.
- Malik, M. E., Danish, R. Q. & Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 1-11.
- Martirosyan, N. (2015). An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education. *International Journal of Educational Management*, - 29(2), 177 - 191.
- Nasser, R., Khoury, B. & Abouchedid, K. (2008). University students' knowledge of services and programs in relation to satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 80-97.
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P. & Torres, P. R. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505 - 526.
- Parasuraman, A, Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988). Servqual a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-4
- Pathmini, M., Wijewardhena, W., Gamage, C. & Gamini, L. (2014). Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka: Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, 51-64.
- Pike, G. R. (1993). The relationship between perceived learning and satisfaction with college: An alternative view. *Research in Higher Education*, 34(1), 23-40.
- Şirin, M. E., & Aksu, M. (2016). Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, tekrar satın alma ve tavsiye isteği üzerine etkisi: trabzon ortahisar örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 530-544.
- Tayyar, N., & Dilşeker, F. (2012). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Bahar (28), 184-203.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: the role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), 949-959.
- Waugh, R. F. (2002). Academic staff perceptions of administrative quality at universities. *Journal of Educational Administration*, 40(2), 172 - 188.
- Weerasinghe, I. & Dedunu, H. (2017). University Staff, Image and Students' Satisfaction in Selected State Universities. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(5), 34-37.
- Weerasinghe, I. & Fernando, R. (2017). Students' Satisfaction Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Wilkins, S. & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 146-153.
- Yusoff, M., McLeay, F. & Woodruff-Burton, H., (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 86 - 104.
- Zineldin, M., Akdağ, H., Vasicheva, V. (2011). Assessing Quality in Higher Education: New Criteria for Evaluating Students' Satisfaction, *Quality in Higher Education*, 17(2), 231-243.