



EĞİTİM FAKÜLTESİNDE HİZMET KALİTESİNİN EĞİTİM FAKÜLTESİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ(EF-ÖMÖ) İLE DEĞERLENDİRİLMESİ

ASSESSING SERVICE QUALITY IN FACULTY OF EDUCATION VIA STUDENT SATISFACTION SCALE (FE-SSS)

Ali E. ŞAHİN*

ÖZET: Bu araştırmanın amacı Hacettepe Üniversitesi İlköğretim Bölümünde öğrenim gören öğrencilerin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın çalışma grubunu, İlköğretim Bölümünün Sınıf Öğretmenliği, Fen Bilgisi Öğretmenliği, İlköğretim Matematik Öğretmenliği ve Okul Öncesi Öğretmenliği Ana Bilim Dallarına 2005-2006, 2006-2007 ve 2007-2008 öğretim dönemlerinde devam eden üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencileri arasından seçkisiz yöntemle belirlenen 870 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmacı tarafından geliştirilen “Eğitim Fakültesi-Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” kullanılarak öğrencilerin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri altı alt boyutta belirlenmeye çalışılmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ardışık üç yıl içinde genel olarak artış gösterse de son uygulamanın gerçekleştirildiği 2007-2008 öğretim yılı itibarıyla özellikle yönetim, kaynaklar ve bilgisayar olanakları alt boyutlarında “oldukça düşük” düzeyde gerçekleştiği, öğretim elemanları, danışmanlık ve ders programları alt boyutlarında ise öğrenci memnuniyetinin “orta” düzeyde sağlandığı belirlenmiştir.

Anahtar sözcükler: yüksek öğretim, yüksek öğretimde kalite, öğrenci memnuniyeti.

ABSTRACT: The purpose of this research is to determine the satisfaction levels of the students of Elementary Education Department at Hacettepe University with regard to educational services provided by the Department. The study group of the research, consisting of 870 students, were chosen randomly from the junior and senior students who attended the divisions of Classroom Teaching, Science Education, Elementary Mathematics Education, and Early Childhood Education in the academic years of 2005-2006, 2006-2007, and 2007-2008. Using “Education Faculty- Student Satisfaction Scale” developed by researcher, students were offered to determine their level of satisfaction in six sub-dimensions. Students’ satisfaction levels for three consecutive years, in general increased, but also the application performed in 2007-2008 academic year, especially in sub-dimensions of management, resources, and computer resources, “very low” level is realized; in the sub-dimensions of teaching staff, consultancy and teaching programs “medium” level has been identified.

Keywords: higher education, quality in higher education, student satisfaction

1. GİRİŞ

Örgüt yönetimleri, yüksek rekabet ortamında kalıcı olabilmeyi en temel amaç olarak kabul etmektedirler. Rekabet ortamında “İşletme ne üretirse onu satar.” anlayışıyla sadece kendi standart ve belirlemeleriyle ortaya koydukları ürünlerin ya da hizmetlerin alıcısı olmadığını, bu durumun başlı başına verimsizliğe neden olduğunu, böyle bir anlayışın örgütün varlığını sürdürmesini tehdit ettiğini görmektedirler. Bu nedenle, örgütler gerek kalıcı olmak, gerekse de gelişme ve gelecek garantisi sağlamak amacıyla geleneksel yaklaşımlardan uzaklaşmakta, “kalite” ve “verimlilik” kavramlarını vazgeçilmez stratejik kavramlar olarak öne çıkarmaktadırlar. Bunun bir sonucu olarak “İşletme ne üretirse onu satar.” anlayışını terk ederek “Bizim işimiz pazarın istediklerini üretmektir.” anlayışına yönelmektedirler. Bu anlayış, örgütlerin ürün ya da hizmet bekleyen ve alan herkes olarak tanımlanan “müşterinin” (Everard & Moris, 1996) memnun edilmesi için onların beklentilerini ve gereksinimlerini önceden belirleyerek, bunlara uygun ürün ve hizmeti en hızlı, kaliteli ve verimli bir biçimde sunmalarını gerektirmektedir. Bu çerçevede bugün kalite, ürün ya da hizmet üretiminde müşterilerin beklentilerini yanıtlama düzeyi, müşterilerin son ürün ya da hizmetle ilgili duyduğu doyum, memnuniyet düzeyi olarak tanımlanmakta, müşteri tarafından talep edilen, istenen şeyin sağlanması olarak ifade edilmektedir (Kaufman ve Zahn,1993).

Toplam kalite yönetimi de müşteri memnuniyetini kalıcı şekilde artırmayı hedefleyen, insan odaklı bir yönetim sistemidir (Flood, 1993). Müşteri memnuniyeti, toplam kalite anlayışının temel

* Yrd.Doç.Dr.; Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü Ankara, alisahin@hacettepe.edu.tr

öğeleri olarak ifade edilen ürün ve hizmet tasarımı, üretim süreçlerinin tasarımı, tedarik, kıyaslama (benchmarking), karar verme araçları, çalışanların karara katılımı ve sürekli iyileştirme bileşenlerinin varlık nedeni olup, bu öğelerin merkezinde yer almaktadır (Şimşek, 2007).

Sunduğu hizmet ya da ürünün asıl müşterilerinin kimler olduğuna ve onlara ne sunulması gerektiğine ilişkin kesin bir anlayışa sahip olunmadığı sürece kaliteyi tanımlamak güçtür (Kaufman ve Zahn, 1993). Kalite, müşterilerin gereksinim ve isteklerini karşılamak olarak tanımlandığında, istek ve gereksinimleri karşılanacak olanların açıkça belirlenmesi önem kazanmaktadır (Ensari, 1999). Yüksek öğretimde kalite konulu araştırmalarda yüksek öğretimin müşterilerinin kimler olduğunun tanımlanmasına ilişkin güçlükler, üniversitelerdeki kalite geliştirme çabalarının önündeki en önemli güçlük olarak ifade edilmektedir (Quinn ve diğerleri, 2009). Öğrenciler kendilerinin üniversitedeki rolleri açısından güçlü bir şekilde müşteri olarak tanımlarken (Helms ve Key, 1994; Owlia ve Aspinwall, 1997), öğretim üyelerinin öğrencileri müşteri olarak tanımlamaktan kaçındıkları görülmektedir (Ewell, 1993). Araştırmaların iş piyasasını, toplumu, öğretim üyelerini ve aileleri de önem sırasına göre yüksek öğretimin müşterileri olarak sıralarken, küresel değişim ve rekabet eğitimi bir ürün, öğrencileri de bu ürünün ilk sıradaki asıl müşterisi hâline getirmiştir (Sahney ve diğerleri, 2004). Yüksek öğretimin yaygın olarak kabul gören müşterileri Tablo 1’de açıklanmıştır.

Tablo 1: Yüksek Öğretimin Yaygın Olarak Kabul Gören Müşterileri

Grup	Müşteri Özellikleri
Öğrenciler	Eğitim hizmetinin bedelini öder, eğitim öğretim hizmeti alır, yönetsel hizmetlerden yararlanır, barınma beslenme gibi yan hizmetlerin bedelini öder.
Veliler	Hizmetin kimden alınacağı konusunda söz sahibidir, hizmetin bedelini öder, bazen iletişime geçilecek ilk kişidir.
Araştırma sponsorları	Bilgi, hizmet ya da faaliyetin alımı için bütçe sağlar, hizmet ya da ürün oluşturmada etkili olmaya çalışır.
Toplum	Hizmetlerden yararlanır, vergi yoluyla bedelini öder.
Devlet ve hükümetler	Üniversiteler hizmet üretimi için bütçe sağlar, hizmet ya da ürünün oluşturulmasında etkili olmaya çalışır.
İş piyasası	Ürün ya da hizmeti alır, hizmetin oluşmasına mali destek ve danışmanlık desteği sağlar.
Akademik çevre	Öğretim elemanlarının akademik faaliyetlerinden yararlanır.
Akreditasyon birimleri	Ürün ya da hizmet tasarımını ve sunumunu denetler.
Çalışanlar/Öğretim elemanları	Ürün ya da hizmet tasarımını ve sunumunu denetler, bazı hizmetleri alır.

Kaynak: Quin, A. ve diğerlerinden (2009) uyarlanmıştır.

Memnuniyet, bir hizmetin tatmin edici bir şekilde yerine getirildiğine ilişkin algı olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1999). Müşteri memnuniyetinin sağlanması müşteri bağlılığını sağlayan ve sürdüren en önemli unsur olarak görülmektedir (Appleton-Knapp ve Krentler, 2006). Bu nedenle üniversiteler her geçen gün artan bir şekilde toplam kalite yönetiminin ilkeleri ve müşteri memnuniyeti uygulamaları ile yakından ilgilenmektedirler. Üniversiteler temel olarak öğrenci memnuniyetini en üst düzeye çıkararak, memnuniyetsizliği ise en alt düzeye indirerek öğrenciler tarafından sürekli tercih edilmeyi, üniversite sıralamalarında üst sıralarda yer almayı hedeflemektedirler.

Öğrenci memnuniyetini belirleme yaklaşımı doğrudan öğrencilerin katkılarıyla yönetimin iyileştirmelerde bulunmasını sağlayan veri toplama, raporlama ve uygulama döngüsü olarak görülmeli ve şu temel ilkeler çerçevesinde işletilmelidir (Harvey, 1997):

1. Örgüt çevresi öğrenmeyi etkiler.
2. Öğrencilerin görüşleri önemlidir.
3. Öğrenciler yüksek öğretimin en kilit paydaşı olarak görülmelidir.
4. Öğrenci memnuniyeti yaklaşımı sadece yönetim için tasarlanmış bir bilgilendirme aracı değildir.

Öğrenciler kendileri ile ilgili önemli konularda öğretim üyelerinin öğrenciler için önemli olduğunu düşündüklerinden farklı olarak çok daha detaylı bilgi verirler (Harvey ve diğerleri, 1997, s.11). Öğrenci memnuniyetini belirlemek için hazırlanan anketler öğrencilerle tartışılarak tasarlanmalıdır. Öğrencilerle bireysel ya da odak grup görüşmeleri yapılarak, önceki yıllarda yapılan araştırmalara yönelik tepkiler dikkate alınarak içerik belirlenmelidir. Memnuniyet çalışmalarında katılımcıların kimlik bilgileri gizli tutulmalı, fakat memnuniyetin ilgili olduğu grup, program gibi özellikler verilmelidir (Williams, 2002). Tüm paydaşların memnuniyet sonuçlarına erişimi sağlanmalıdır. Ayrıca bütün bu memnuniyet sonuçları karşısında ne yapıldığı da belirtilmelidir (Leckey ve Neill, 2001, s.25). Hacettepe Üniversitesi Türkiye’de ilk aşamada kurulan beş köklü üniversiteden biridir. Hacettepe Üniversitesi adını 8 Temmuz 1967 tarihinde çıkarılan 892 sayılı Kanun’la almıştır. Üniversitenin bünyesinde 13 fakülte, 13 enstitü, 35 araştırma ve uygulama merkezi, 1 konservatuar, 3 yüksekokul ve 6 meslek yüksekokulu bulunmaktadır. Üniversitenin toplam öğrenci sayısı 26389 olup, bunların %76’sı lisans programlarına, %10’u iki yıllık ön lisans programlarına, %8,7’si yüksek lisans programlarına ve %5’i doktora programlarına kayıtlıdır. Üniversite, 2000 yılında belli bir kurumsal kalite kültürü yaratmanın ilk adımlarını üniversite yerleşkelerindeki fiziksel ortamların iyileştirilmeye başlanmasıyla atmıştır. Hacettepe Üniversitesi Öz Değerlendirme Raporu’nda (2006) belirtildiği şekliyle, üniversite yönetimi sorunların sadece fiziksel iyileştirmelerle sınırlı olmadığını kavramış, yönetim yaklaşımını toplam kalite yönetimi şeklinde değiştirmeye karar vermiştir. Bu yöndeki çalışmalar 2003 yılında üniversitenin tamamına yaygınlaştırılmıştır. Üniversite, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarıyla kaliteyi gerçekleştirme ve sunma konusunda önemli mesafeler aldığına inanmaktadır. Üniversiteler artık süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin kalitesini ortaya koyabilmek için kurumun kalite çalışmalarını denetleyen ve kalite güvence belgesi veren uluslararası ya da ulusal örgütler tarafından tanınmanın (akredite olmanın) yollarını aramaktadır (Saarinen, 2005). Hacettepe Üniversitesi de kalite boyutunda gerçekleştirdiği iyileştirmelerin ve mevcut durumunun açıklandığı öz değerlendirme raporuyla başvurduğu Avrupa Üniversiteler Birliği tarafından değerlendirilmiş ve üyeliğe kabul edilmiştir.

Hacettepe Üniversitesinde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin temel ilke ve standartlarına ilişkin politikalar Hacettepe Üniversitesi Kalite Politikası dokümanında açıklanmıştır. Bu dokümanda “Toplam Kalite Yönetimi kurumun yönetim anlayışıdır. Bu çerçevede kurum kalite kültürü geliştirme ve kaliteyi iyileştirme faaliyetlerini sürdürür.” denilmektedir. Üniversitenin 2007-2011 stratejik planında öğrenciler hizmetin asıl alıcıları arasında sıralanmış olup, kalite politikası çerçevesinde öğrenci memnuniyeti en temel kalite göstergeleri arasında sıralanmıştır. Hacettepe Üniversitesi Kalite Politikası’nda belirtilen tüm standartlar tüm birim, bölüm ve bireyler için geçerli olan ölçütlerdir. Hacettepe Üniversitesi öğrenci memnuniyetini ders değerlendirme anketi çerçevesinde sürekli bir şekilde değerlendirmekte, bunun dışında ders dışı sunulan hizmetlere ilişkin öğrenci memnuniyeti belirleme çalışması yürütmemektedir. Ekinci ve Burgaz (2007) Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini araştırmış, öğrencilerin beklentilerinin yüksek, memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varmışlardır.

Eğitim Fakültesi bünyesindeki beş bölüm, on üç ana bilim dalı; bu bölüm ve ana bilim dallarına devam eden yaklaşık 3600 öğrencisi ile Hacettepe Üniversitesinin en büyük fakültelerinden biridir. İlköğretim Bölümü bünyesindeki Sınıf Öğretmenliği (İSÖ), Fen Bilgisi Öğretmenliği (FBÖ), İlköğretim Matematik Öğretmenliği (İMÖ) ve Okul Öncesi Öğretmenliği (OKL) ana bilim dallarına kayıtlı yaklaşık 1700 öğrencisiyle Fakültenin en büyük bölümü durumundadır. Üniversite genelinde yaklaşık olarak altı yıldır, belirlenen kalite politikası çerçevesinde yürütülen kalite çalışmalarının Eğitim Fakültesine bağlı tüm birimlerde de yürütülmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi beklenmektedir.

Bu çalışma ile öncelikle eğitim fakültelerinde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemede kullanılabilecek bir ölçek geliştirilmeye çalışılmış, bu ölçek yoluyla Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü öğrencilerin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin ardışık üç öğretim yılı (2005-2006, 2006-2007, 2007-2008) için belirlenmesi, memnuniyet düzeyleri arasında ana bilim dallarına göre anlamlı farklılıkların olup

olmadığının saptanması ve memnuniyetin artmasına ya da azalmasına neden olabilecek etkenlerin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir.

2. YÖNTEM

2.1. Çalışma Grubu

Araştırmanın verileri İlköğretim Bölümünde bulunan Sınıf Öğretmenliği (İSÖ), Fen Bilgisi Öğretmenliği (FBÖ), Matematik Öğretmenliği (İMÖ) ve Okul Öncesi Öğretmenliği (OKL) ana bilim dallarına devam etmekte olan üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerden araştırmacı tarafından geliştirilen ve aşağıda özellikleri sunulan ölçme aracının uygulanması yoluyla birbirini takip eden üç öğretim yılında (2005-2006, 2006-2007 ve 2007-2008) toplanmıştır. İlköğretim Bölümünde üçüncü ve dördüncü sınıflara bir öğretim döneminde devam eden öğrenci sayısı yaklaşık 950'dir. İlköğretim Bölümündeki ana bilim dalları ve öğrencilerin cinsiyetleri alt gruplar olarak kabul edilerek bölümdeki oranları çalışma grubu içinde de korunmaya çalışılmıştır. Bu yolla her bir uygulama yılında dört ana bilim dalından 290 öğrencinin araştırmaya katılması sağlanmıştır. Uygulama yıllarına göre memnuniyetin artmasına ya da azalmasına neden olabilecek faktörleri belirlemek amacıyla üçüncü ve dördüncü sınıflara devam eden İSÖ'den 12 öğrenciyle, FBÖ'den 6 öğrenciyle, İMÖ'den 6 öğrenciyle ve OKL'den 4 öğrenciyle yapılan görüşmelerde kendilerine bu makalede yer verilen grafikler gösterilerek yorumları alınmıştır. Aynı amaçla her ana bilim dalından üç öğretim elemanının görüşlerine başvurulmuştur.

2.2. Ölçme Aracının Özellikleri

Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından geliştirilen "Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği-EFÖMÖ" olarak adlandırılan veri toplama aracı kullanılmıştır. Ölçeğin hazırlanması sürecinde öncelikle araştırma kapsamındaki ana bilim dallarının 17 şubesinin sınıf temsilcileri ve sınıf temsilcilerinin önerdikleri birer öğrenci olmak üzere toplam 24 öğrenci belirlenmiş olup bu öğrencilerden 23'ü ile yüz yüze görüşme yapılabilmektedir. Görüşmelerde öğrencilere "Bu bölümdeki hangi uygulamalar sizde memnuniyet ya da memnuniyetsizlik oluşturuyor?" şeklinde genel bir soru yöneltilmiş, görüşmelerin akışı içerisinde yöneltilen alt sorularla memnuniyet ölçeğinin hazırlanmasına katkı sağlayacak veriler hedeflenmiştir. Yüz yüze yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen veriler memnuniyeti sorgulayan maddeler olarak düzenlenmiştir. Görüşmelerin yanı sıra benzer ölçme araçlarındaki maddeler de incelenerek öğrenci memnuniyetini ölçeceği düşünülen maddeler de ölçme aracına eklenmiştir. Bu şekilde oluşturulan 40 madde ikisi Türkçe, ikisi de ölçme-değerlendirme alanında uzman olan dört öğretim üyesince incelenmiştir. Her maddenin karşısına, "Hiç memnun değilim" (1) (2) (3) (4) (5) "Tamamen memnunum" şeklinde bir yelpazede yer alan seçenekler konulmuştur. Ölçme aracının geçerlik ve güvenilirlik analizleri 870 öğrencinin doldurduğu formlar üzerinden yapılmıştır.

2.2.1. Güvenirlilik. Kullanılan ölçeğin altı alt boyutuna ait iç tutarlılık katsayılarının (Cronbach Alpha) 0.68 ile 0.91 arasında değişmekte olduğu görülmektedir. Altıncı alt boyutun iç tutarlık katsayısı diğerlerine göre düşük olmasına rağmen kabul edilebilir düzeydedir. Diğer beş boyutun iç tutarlık katsayıları ise oldukça yüksektir. Her alt boyuta ilişkin düzeltilmiş madde test korelasyonlarının yüksek olduğu ifade edilebilir.

Tablo 2: İç Tutarlılık Katsayıları ve Madde Test Korelasyonları

Boyutlar	Maddeler	Alpha	Madde Test Korelasyonu
1. Öğretim Elemanları	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17.	0.91	0.54 – 0.74
2. Danışmanlık	18, 19, 20, 21, 22.	0.93	0.75 – 0.85
3. Yönetim	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40.	0.85	0.52 – 0.72
4. Kaynaklar	5, 6, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33.	0.83	0.37 – 0.65
5. Bilgisayar Olanakları	23, 24, 25.	0.89	0.69 – 0.86
6. Dersler ve Ders Programları	1, 2, 3, 4.	0.68	0.38 – 0.54

2.2.2. Geçerlik. EFÖMÖ'nün teorik olarak belirlenen ve Tablo 2'de verilen boyutlarının uygulama sonuçlarında da oluşup oluşmadığını belirlemek amacıyla varimaks yöntemiyle döndürülmüş faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen altı boyut ve bu boyutlara düşen maddeler Tablo 2'de sunulmuştur.

EFÖMÖ'nün geçerlik çalışması olarak yapı geçerliği kapsamında Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA, çok sayıda değişkenden (maddeden) bu değişkenlerin birlikte açıklayabildikleri az sayıda tanımlanabilen anlamlı yapılara ulaşmayı hedefler (Büyüköztürk, 2004). Yapılan faktör analizinin uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testi ile incelenmiştir. Analizde, ölçeğin KMO değeri 0.93 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, 0.93'lik değer, oldukça yüksektir ve verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Leech, Barrett ve Morgan, 2005). Bartlett testi sonucu 19105,53 ($p < 0,000$) olarak bulunmuştur. Sonucun anlamlı çıkması, verilerin çok değişkenli normal dağılıma uyan bir anakütleden geldiği varsayımını doğrulamaktadır (Albayrak, 2006). Böylece KMO ve Barlett testi sonuçları, bu veriler üzerinden faktör analizi yapılabileceğini, yani verilerin faktör analizi için uygun olduğunu ortaya çıkarmıştır. Her boyutta yer alan maddelere ilişkin faktör yükleri Tablo 3'de sunulmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde, tüm maddelerin orijinal formda yer aldıkları maddelere .35 ile .88 arasında değişen faktör yükleri ile yerleştikleri görülmüştür. Maddelerin her bir boyutta yeterli düzeyde yüke sahip olduğu, güvenilirliklerinin de yüksek olmasıyla her bir boyutun ölçmek istediği ölçtüğü kabul edilmiştir.

2.3. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde katılımcıların memnuniyet düzeylerini belirlemek için betimsel istatistiklerden olan aritmetik ortalama ve standart sapmadan yararlanılmıştır. Memnuniyet düzeylerinin ana bilim dallarına göre farklılık gösterip göstermediği varyans analizi ile belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında toplanan nitel veriler ise ölçeğin içeriğinde yer alan altı boyuta göre sınıflandırılmış, özellikle nicel verilerle ulaşılan bulguların tartışılmasında ve yorumlanmasında kullanılmıştır.

3. BULGULAR

Bu araştırmanın verileri Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarına ilişkin bulgular araştırmanın yöntem bölümünde sunulmuş olup, ölçeğin öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılabilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda öğrenci memnuniyetinin öğretim elemanlarına, danışmanlık hizmetlerine, yönetim hizmetlerine, kaynaklara, bilgisayar olanaklarına, derslere ve ders programlarına olmak üzere altı boyutta incelenebileceği görülmüştür. Her bir boyuta ilişkin sayısal olarak verilen memnuniyet ortalamalarını sözel anlatıma dönüştürmek için ortalama ağırlık değerleri hesaplanmıştır (5-1=4; 4:5=0.80). Elde edilen bu aralık değeri temele alınarak "1.00-1.80 arası *Hiç Memnun Değilim*"; 1.81-2.60 arası *Az Memnunum*; 2.61-3.40 arası *Orta Düzeyde Memnunum*; 3.41-4.20 arası *Oldukça Memnunum*; 4.21-5.00 arası *Tamamen Memnunum*" şeklinde yorumlanmıştır.

3.1. Öğrencilerin Öğretim Elemanlarına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

Öğrencilerin öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin uygulama yıllarına göre, $F_{(2-858)}=7.88$, $p<.01$ ve ana bilim dallarına göre, $F_{(3-858)}=12.56$, $p<.01$, anlamlı farklılık gösterdiği; uygulama yıllarının ve ana bilim dallarının öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki ortak etkisinin de anlamlı olduğu, $F_{(6-858)}=4.54$, $p<.01$ bulunmuştur. LSD testi ile uygulama yılları karşılaştırıldığında 2007-2008 öğretim yılında bir önceki öğretim yılına göre sağlanan 0.28'lik ve iki öğretim dönemi öncesine göre sağlanan 0.33'lük artışın anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<.01$). Fisher LSD testi ile ana bilim dalları karşılaştırıldığında elde edilen bulgular Tablo 4'de sunulmuştur.

Tablo 3: Ölçme Aracının Faktör Yükleri

Madde No.	Maddeler	Döndürülmüş Faktörler için Yük Değerleri					
		Öğretim Elemanları	Danışmanlık	Yönetim	Kaynaklar	Bilgisayar Olanakları	Dersler ve Ders Programları
14	Öğretim elemanlarının öğretme becerilerinden	,740					
13	Öğretim elemanlarının alanlarındaki bilgi düzeylerinden	,711					
12	Öğretim elemanlarının öğrencilerle etkileşim düzeyinden	,690					
10	Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutumlarından	,668					
07	Derslerin bizi öğretmenliğe hazırlama düzeyinden	,642					
09	Diğer üniversitelere kıyasla kazandıklarımızdan	,639					
16	Öğretim elemanlarımızın kişilik özelliklerinden(tutarlılık, objektiflik, adalet...)	,633					
11	Öğretim elemanlarının ulaşılabilirliğinden	,620					
08	Uygulama derslerinin yararlılık düzeyinden	,585					
17	Öğretim elemanlarımızın akademik başarıyı ölçme-değerlendirme yöntemlerinden	,576					
15	Öğretim elemanlarının ders dışında yönlendirme, destek ve yardım düzeylerinden	,568					
19	Danışmanımın problem çözmeye katkısından		,849				
22	Danışmanımızın iletişime açıklık düzeyinden		,832				
21	Danışmanımızın sorumluluklarımız konusunda bizleri bilgilendirme düzeyinden		,825				
18	Danışmanımın ulaşılabilirliğinden		,803				
20	Danışmanımızın uyguladığı uyum ve tanıtma programından		,770				
37	Akademik ya da sosyal etkinlik düzenleme konusunda sunulan destekten			,731			
36	Bölüm ve ana bilim dalı yönetiminde söz sahibi olmamız için yaratılan fırsatlardan			,698			
38	Sosyal etkinliklere önem verme derecelerinden			,689			
34	Bölüm başkanını tanıma ve ulaşılabilirlik düzeyinden			,606			
35	Ana bilim dalı başkanını tanıma ve ulaşılabilirlik düzeyinden			,590			
39	Mezuniyet sonrası görev alma şansımızı artırıcı uygulamalardan			,561			
40	Genel olarak ana bilim dalımın beklentilerimi karşılama düzeyinden			,522			
33	Derslerde kaynak kişilerden yararlanılma düzeyinden				,349		
29	Ders dışı zamanlarda sosyalleşebileceğimiz, ortak etkinlikler yürütebileceğimiz mekânların sağlanabilirliğinden				,637		
28	Teknoloji, araç-gereç ve materyallerin ulaşılabilirliğinden				,588		
05	Bölüm içi seçmeli derslerin çeşitlilik düzeyinden				,568		
06	Bölüm dışı derslere kabul edilme olanağından				,560		

30	Öğrenci geri bildirim için bölümde yaratılan olanaklardan				,556		
27	Kütüphane olanaklarından				,546		
31	Eğitim ortamlarının (derslik, tesis, donanım) yeterlik düzeyinden				,529		
26	Fotokopi olanaklarından				,511		
32	Bölüm binasının genel durumundan (temizlik , bakım...)				,450		
24	İnternete erişim olanaklarından					,884	
23	Bilgisayarların kullanılabilirliğinden					,861	
25	İhtiyaç duyduğum yazılımların ulaşılabilirliğinden					,755	
03	Derslerin dönemlere dağılımından						,746
02	Bir dönemde almak zorunda olduğum ders sayısından						,739
01	Haftalık ders programlarından						,525
04	Ders içeriklerinin alanıyla ilişkili olma düzeyinden						,455

Tablo 4: Öğretim Elemanlarından Memnuniyete İlişkin Varyans Analizi ve LSD Testi Sonuçları

Ana Bilim Dalı	N	\bar{X}	SS	F	Fark gösteren gruplar
(1) İSÖ	380	2.92	0.73	12.56*	1-2*; 1-4* 2-1*; 2-4*; 3-4*; 4-1*; 4-2*; 4-3*
(2) FBÖ	216	2.76	0.70		
(3) İMÖ	140	2.84	0.74		
(4) OKL	134	3.25	0.78		
Toplam	870	2.92	0.75		

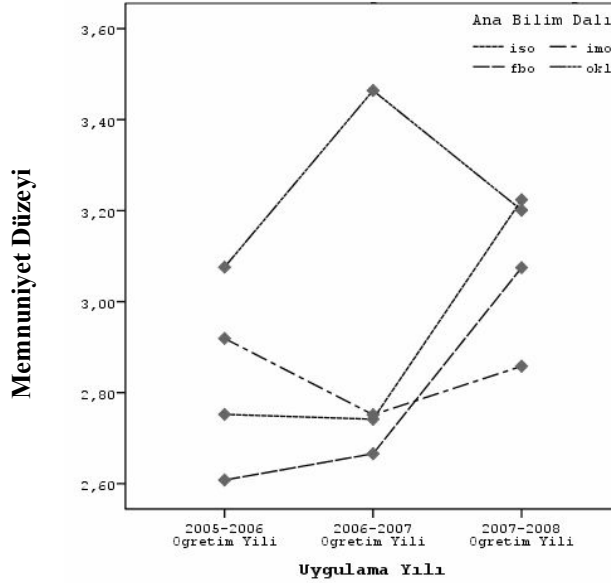
* $p < 0.01$

Memnuniyetin ana bilim dallarına göre incelenmesinde yıllara göre değişim dikkat çekicidir. İSÖ ve FBÖ ana bilim dallarında memnuniyetin üç yıl süresince hiç düşmediği, özellikle ikinci uygulama ile üçüncü uygulama arasında ciddi bir artış sağlandığı Grafik 1’de görülmektedir. Öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinde yıldan yıla artış görülse de 2007-2008 öğretim yılı itibarıyla öğrencilerin bu boyuttaki memnuniyetlerinin “orta” düzeyde sağlandığı söylenebilir. İSÖ, İMÖ ve OKL öğrencileri “öğretim elemanlarının alanlarındaki bilgi düzeylerinden” *oldukça memnun* (İSÖ $\bar{X} = 3.55$ SS= 0.88; İMÖ $\bar{X} = 3.41$ SS= 0.95; OKL $\bar{X} = 3.61$ SS= 1.08) olduklarını belirtmişlerdir. Diğer ana bilim dalı öğrencilerinden farklı olarak OKL öğrencilerinin “derslerin kendilerini öğretmenliğe hazırlama düzeyinden” ($\bar{X} = 3.42$ SS= 1.13) ve “uygulama derslerinin yararlılık düzeyinden” ($\bar{X} = 3.61$ SS= 1.26) de *oldukça memnun* oldukları görülmüştür. İMÖ öğrencilerinin “öğretim elemanlarının ders dışında yönlendirme, destek ve yardım düzeylerinden” memnuniyetlerinin oldukça düşük ($\bar{X} = 2.12$ SS= 1.10) olduğu saptanmıştır. Dört ana bilim dalından öğrenciler bu boyutta diğer bütün maddelere ilişkin olarak orta düzeyde memnuniyet ifade ederken “diğer üniversitelerle kıyasla kazandıklarımın” maddesine “oldukça memnunuz” (İSÖ $\bar{X} = 4.17$ SS= 0.93; FBÖ $\bar{X} = 3.73$ SS= 1.08; İMÖ $\bar{X} = 3.50$ SS= 1.03; OKL $\bar{X} = 3.87$ SS= 1.19) şeklinde yanıt vermişlerdir.

Yapılan yüz yüze görüşmelerde Fen Bilgisi Öğretmenliği öğrencileri ve öğretim elemanları artışın büyük ölçüde yurt dışında doktora çalışmalarını tamamlayarak ana bilim dalına katılan altı öğretim görevlisinden kaynaklandığını belirtmişlerdir. Bu öğretim görevlilerinin katılımıyla ana bilim dalının havasının değiştiği, genç ve farklı olan bu grupla ders içinde ve dışında daha rahat iletişim kurulabildiği ifade edilmiştir. Sınıf Öğretmenliği Ana Bilim Dalı öğrencileri ana bilim dalındaki az olan araştırma görevlisi sayısındaki artışın memnuniyeti yükselttiğini söylemişlerdir. Öğrenciler, özellikle bölüm dışından gelen öğretim elemanlarına ilişkin eleştirilerinin ana bilim dalı başkanınca dikkate alınmasının ve sonrasında öğretim elemanı seçme konusunda gösterilen titizliğin memnuniyetteki artışın nedeni olarak göstermişlerdir.

İlköğretim Matematik Öğretmenliği Ana Bilim Dalı öğrencileri ve öğretim elemanları ise hem yurt dışı hem de öğretmenlik deneyimi bulunan başarılı iki öğretim görevlisinin ayrılışının memnuniyetin düşmesine neden olduğunu, sonraki katılımlarla memnuniyetin artış gösterdiğini

belirtmişlerdir. Grafik 1’de de görüldüğü gibi öğretim elemanlarına ilişkin öğrenci memnuniyeti en fazla Okul Öncesi Öğretmenliği Ana Bilim Dalında yıllara göre farklılık göstermektedir. Görüşülen ana bilim dalı öğrencileri öğretim elemanlarında son yıllarda bir isteksizlik hissedildiğini, öğretim elemanlarının kendi aralarında yaşadığı sorunların öğrencilere yansıtıldığı, hatta öğrencilerin bu nedenle taraf olma durumunda kaldıkları belirtilmiştir. Bir öğretim elemanının, “Öğretim elemanlarının kendilerine taraftar toplama gayreti azalışın nedeni olabilir, öğrenci arada kalmış olabilir.”, yine bir başka öğretim elemanının “Genel olarak öğretim üyeleri arasında yaşanan çatışmalar belki derslere yansıtıldı.” şeklindeki ifadeleri öğrenci görüşleriyle tutarlık göstermektedir.



Grafik 1. Dört ana bilim dalı öğrencilerinin öğretim elemanlarına ilişkin memnuniyetlerinin ardışık üç yıl içindeki değişimi

3.2. Öğrencilerin Danışmanlık Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

Öğrencilerin danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin uygulama yıllarına göre, $F_{(2-858)}=9.38$, $p<.01$ ve ana bilim dallarına göre, $F_{(3-858)}=15.85$, $p<.01$, anlamlı farklılık gösterdiği; uygulama yıllarının ve ana bilim dallarının öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki ortak etkisinin de anlamlı olduğu, $F_{(6-858)}=5.08$, $p<.01$ bulunmuştur. LSD testi ile uygulama yılları karşılaştırıldığında her uygulama yılında memnuniyet düzeylerinde bir önceki yıla göre artışın olduğu, (2006-2007 öğretim yılı için 0.26, $p<.05$; ve 2007-2008 öğretim yılı için 0.20, $p<.05$) görülmektedir. Fisher LSD testi ile ana bilim dalları karşılaştırıldığında elde edilen bulgular Tablo 5’te sunulmuştur.

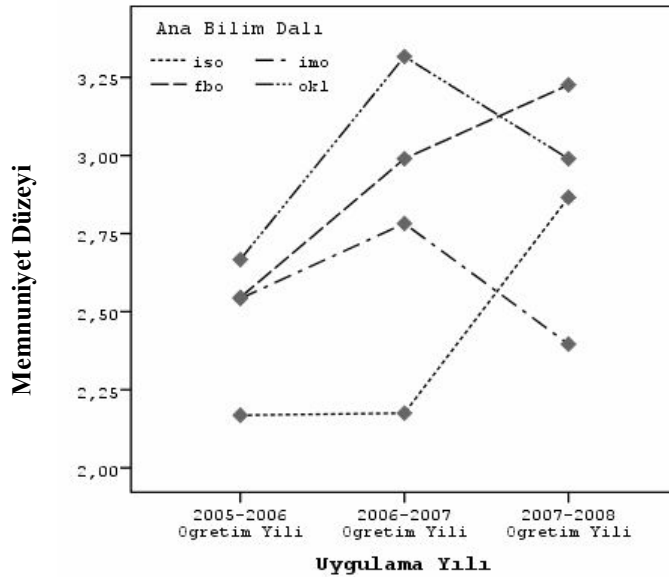
Tablo 5: Danışmanlık Hizmetlerinden Memnuniyete İlişkin Varyans Analizi ve LSD Testi Sonuçları

Ana Bilim Dalı	N	\bar{X}	SS	F	Fark gösteren gruplar
(1) İSÖ	380	2.43	1.08	15.85*	1-2*; 1-4* 2-1*; 2-3* 3-2*; 3-4* 4-1*; 4-3*
(2) FBÖ	216	2.90	1.20		
(3) İMÖ	140	2.56	1.03		
(4) OKL	134	2.99	1.10		
Toplam	870	2.65	1.13		

* $p<.01$

Ana bilim dallarına göre değerlendirildiğinde öğrencilerin kendilerine sunulan danışmanlık hizmetlerine ilişkin genel olarak “orta” düzeyde sağlanan memnuniyet düzeylerinde yıllara göre değişimin olduğu Grafik 2’de gözlenmektedir. Bu değişim İSÖ ve FBÖ ana bilim dalları için olumlu yönde gerçekleşirken, İMÖ ve OKL ana bilim dalları için memnuniyette azalma şeklinde gerçekleştiği görülmektedir. 2007-2008 öğretim yılı itibarıyla sadece FBÖ öğrencilerinin bu boyuttaki bir maddeden, “danışmanımızın iletişime açık düzeyinden”, *oldukça memnun* (FBÖ $\bar{X} = 3.58$ $SS = 1.22$) oldukları görülmüştür. İMÖ öğrencileri ise bu maddeden orta düzeyde memnun olduklarını belirtirken diğer dört maddeye ilişkin olarak *düşük düzeyde memnuniyet* ifade etmişlerdir.

FBÖ ve İSÖ ana bilim dallarının öğrencileri memnuniyet düzeylerindeki yıllara göre yükselişin büyük ölçüde bu ana bilim dallarındaki öğretim elemanı sayılarındaki artışla açıklamışlardır. Öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısı azaldıkça öğrencilere eskiye oranla daha iyi danışmanlık hizmeti verildiği belirtilmiştir. Bunun dışında her iki ana bilim dalının da her yıl yeni gelen öğrenciler için uyum programı gerçekleştirdiği ifade edilmiştir. OKL öğrencileri, danışmanlarının kendilerine yaklaşımlarının olumsuz olduğunu belirtmişlerdir. Danışmanlarının kendileri için zaman ayırmaması, yaşanan danışman değişiklikleri, danışmanların kendi işlerinden dolayı sürekli yoğun olmaları bu ana bilim dalı öğrencileri tarafından memnuniyetsizlik nedeni olarak sıralanmıştır. İMÖ öğrencileri ise danışmanları ile ders kayıtları dışında bir araya gelmemelerinin, sınıflardaki gruplaşmalara danışmanların kayıtsız kalmalarının bu konudaki öğrenci memnuniyetini azalttığını ifade etmişlerdir.



Grafik 2. Dört ana bilim dalı öğrencilerinin danışmanlık hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin ardışık üç yıl içindeki değişimi

3.3. Öğrencilerin Yönetim Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

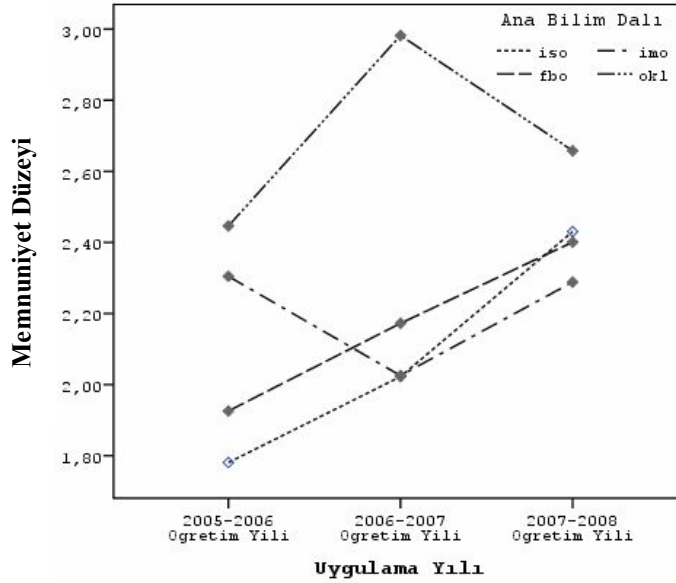
Öğrencilerin yönetim hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin uygulama yıllarına göre, $F_{(2-858)} = 11.82$, $p < .01$ ve ana bilim dallarına göre, $F_{(3-858)} = 22.91$, $p < .01$, anlamlı farklılık gösterdiği; uygulama yıllarının ve ana bilim dallarının öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki ortak etkisinin de anlamlı olduğu, $F_{(6-858)} = 5.10$, $p < .01$, bulunmuştur. LSD testi ile uygulama yılları karşılaştırıldığında her uygulama yılında memnuniyet düzeylerinde bir önceki yıla göre artışın anlamlı olduğu (2006-2007 öğretim yılı için 0.21, $p < .05$; ve 2007-2008 öğretim yılı için 0.21, $p < .05$), belirlenmiştir. Fisher LSD testi ile ana bilim dalları karşılaştırıldığında elde edilen bulgular Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6: Yönetim Hizmetlerinde Memnuniyete İlişkin Varyans Analizi ve LSD Testi Sonuçları

Ana Bilim Dalı	N	\bar{X}	SS	F	Fark gösteren gruplar
(1) İSÖ	380	2.10	0.76	22.91*	1-4*
(2) FBÖ	216	2.15	0.92		2-4*
(3) İMÖ	140	2.21	0.73		3-4*
(4) OKL	134	2.70	0.83		4-1*; 4-2*;4-3*
Toplam	870	2.22	0.80		

* $p < 0.01$

İSÖ, FBÖ ve İMÖ öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin önceki yıla göre artmasına rağmen 2007-2008 öğretim yılı itibarıyla oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bu ana bilim dallarının öğrencilerinin özellikle “bölüm başkanını tanıma ve ulaşılabilirlik düzeyinden” memnuniyetleri oldukça düşüktür (İSÖ $\bar{X} = 2.37$ SS= 1.25; FBÖ $\bar{X} = 2.39$ SS= 1.16; İMÖ $\bar{X} = 2.08$ SS= 0.94). Buna ek olarak FBÖ öğrencileri “kendi ana bilim dalı başkanlarını tanıma ve ulaşılabilirlik düzeyinden” de memnun değildirlir ($\bar{X} = 2.53$ SS= 1.22). Bulgular, dört ana bilim dalından öğrencilerin benzer şekilde “bölüm ve ana bilim dalı yönetiminde söz sahibi olmamız için yaratılan fırsatlardan”, “akademik ya da sosyal etkinlik düzenleme konusunda sunulan destekten”, yönetimin sosyal etkinliklere önem verme derecesinden” ve “mezuniyet sonrası görev alma şansımızı artırıcı uygulamalardan” memnuniyet düzeylerinin oldukça düşük olduğunu göstermektedir. FBÖ ve İMÖ öğrencilerinin “genel olarak ana bilim dallarının beklentilerini karşılama düzeyinden” de memnun olmadıkları görülmektedir (FBÖ $\bar{X} = 2.56$ SS= 0.92; İMÖ $\bar{X} = 2.42$ SS= 0.81).

**Grafik 3. Dört ana bilim dalı öğrencilerinin yönetim hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin ardışık üç yıl içindeki değişimi**

Öğrenciler Grafik 3'te gösterilen yönetime ilişkin memnuniyetteki artışın sınırlı kaldığına işaret ederek bunu bölüm yönetiminin doğrudan öğretmenliklerine katkıda bulunacak uygulamalardan daha çok genel olarak bina bakım, temizlik ve araç gereç sağlama gibi yönetim hizmetlerine odaklanmalarından kaynaklanmış olabileceğini belirtmişlerdir. Bu hizmetlerin eskiye oranla daha iyi olduğunu ifade etmişlerdir.

3.4. Öğrencilerin Kaynaklara İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

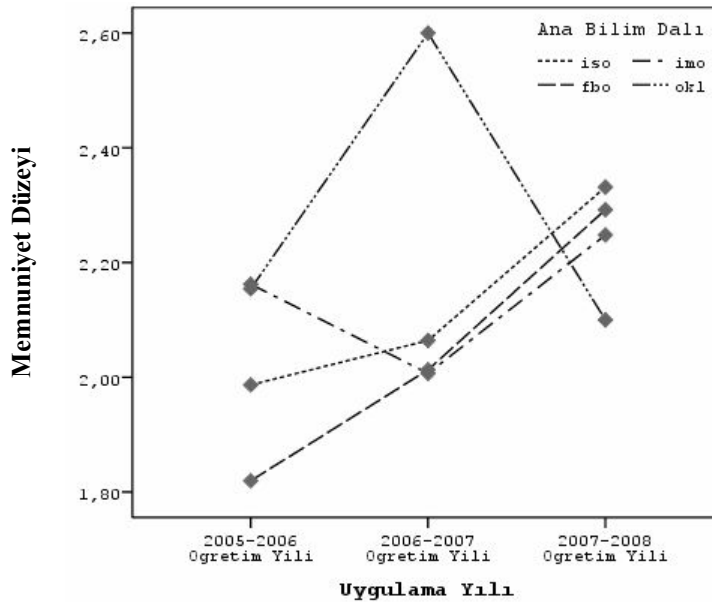
Öğrencilerin kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeylerinin uygulama yıllarına göre, $F_{(2-858)}=7.83$, $p<.01$ ve ana bilim dallarına göre, $F_{(3-858)}=4.51$, $p<.05$, anlamlı farklılık gösterdiği; uygulama yıllarının ve ana bilim dallarının öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki ortak etkisinin de anlamlı olduğu, $F_{(6-858)}=6.08$, $p<.01$ bulunmuştur. LSD testi ile uygulama yılları karşılaştırıldığında her uygulama yılında memnuniyet düzeylerinde bir önceki yıla göre artış anlamlı olduğu (2006-2007 öğretim yılı için 0.13, $p<.05$; ve 2007-2008 öğretim yılı için 0.14, $p<.05$) belirlenmiştir. Fisher LSD testi ile ana bilim dalları karşılaştırıldığında elde edilen bulgular Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7: Kaynaklardan Memnuniyete İlişkin Varyans Analizi ve LSD Testi Sonuçları

Dalı	Ana Bilim	N	\bar{X}	SS	F	Fark gösteren gruplar
(1) İSÖ		380	2.14	0.63	4.51**	1-2**; 1-4** 2-1**; 2-4* 3-4** 4-1**; 4-2*; 4-3**
(2) FBÖ		216	2.02	0.52		
(3) İMÖ		140	2.14	0.68		
(4) OKL		134	2.30	0.66		
Toplam		870	2.13	0.62		

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Yönetim hizmetlerine benzer şekilde dört ana bilim dalından katılan öğrencilerin kaynaklar alt boyutuna ilişkin memnuniyet düzeylerinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. “Fotokopi olanaklarından”, “teknoloji, araç-gereç ve materyallerin ulaşılabilirlik düzeyinden”, “ders dışı zamanlarda sosyalleşebilecek, ortak etkinlikler düzenlenebilecek mekânların sağlanabilirlik düzeyinden” ve “öğrenci geri bildirim için bölümde yaratılan olanakların düzeyinden” memnuniyet tüm katılımcılarda oldukça düşüktür. İSÖ, FBÖ ve OKL öğrencileri “derslik, tesis ve donanımların yeterli düzeyinden” de memnun değildiler.



Grafik 4. Dört ana bilim dalı öğrencilerinin kaynaklara ilişkin memnuniyetlerinin ardışık üç yıl içindeki değişimi

Yüz yüze görüşmelerde kaynaklara ilişkin yeterli memnuniyet oluşmasa da yıllara göre artışın sınıflara bilgisayar, projektör ve tepegöz yerleştirilmesinden, kütüphaneye daha fazla kaynak alınmasından kaynaklanabileceğini, fakat kütüphanenin saat 16.00'dan sonra kapalı olmasının, kantinlerinin bulunmamasının, özellikle dersliklerin ana bilim dallarına dağıtımına paylaşımında adil olunmamasının bu artışı sınırladığı görüşündedirler.

3.5. Öğrencilerin Bilgisayar Olanaklarına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

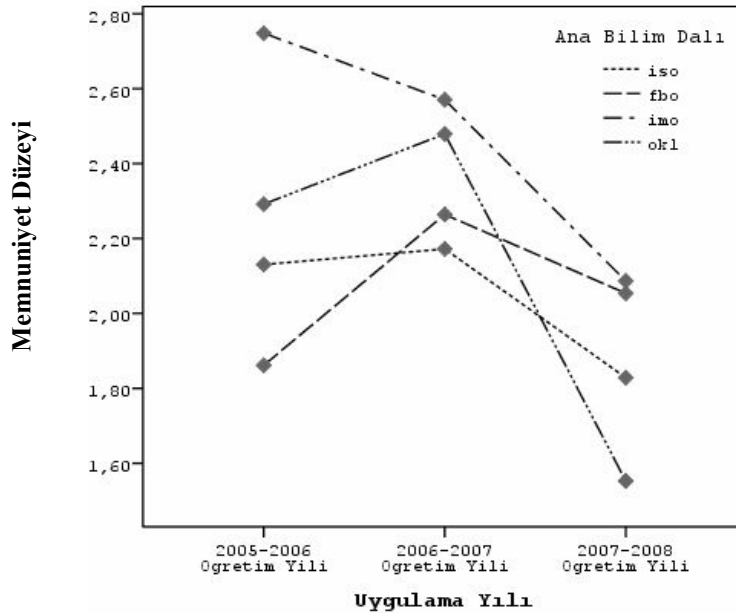
Öğrencilerin bilgisayar olanaklarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin uygulama yıllarına göre, $F_{(2-858)}=19.39$, $p<.01$ ve ana bilim dallarına göre, $F_{(3-858)}=8.23$, $p<.01$, anlamlı farklılık gösterdiği; uygulama yıllarının ve ana bilim dallarının öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki ortak etkisinin de anlamlı olduğu, $F_{(6-858)}=3.85$, $p<.05$, bulunmuştur. LSD testi ile uygulama yılları karşılaştırıldığında 2006-2007 öğretim yılında bilgisayar olanaklarına ilişkin sağlanan memnuniyetin 2008-2009 öğretim yılında 0.42'lik anlamlı bir düşüş gösterdiği görülmektedir ($p<.01$). Fisher LSD testi ile ana bilim dalları karşılaştırıldığında elde edilen bulgular Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8: Bilgisayar Olanaklarından Memnuniyete İlişkin Varyans Analizi ve LSD Testi Sonuçları

Ana Bilim Dalı	<i>N</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>F</i>	Fark gösteren gruplar
(1) İSÖ	380	2.03	0.92	8.23*	1-3*; 2-3*; 3-1*; 3-2*; 3-4** 4-3**
(2) FBÖ	216	2.06	0.88		
(3) İMÖ	140	2.45	0.92		
(4) OKL	134	2.14	1.00		
Toplam	870	2.12	0.93		

* $p<.01$ ** $p<.05$

2007-2008 öğretim yılı itibarıyla katılımcıların tamamının “bilgisayarların kullanılabilirlik düzeyinden”, “internet erişim düzeyinden” ve “ihtiyaç duydukları yazılımlara ulaşabilme düzeyinden” memnuniyetleri oldukça düşük düzeydedir. Özellikle OKL öğrencileri, sıralanan bu bilgisayar hizmetlerinden “hiç memnun olmadıklarını” belirtmişlerdir.



Grafik 5. Dört ana bilim dalı öğrencilerinin bilgisayar olanaklarına ilişkin memnuniyetlerinin ardışık üç yıl içindeki değişimi

Katılımcıların bilgisayar hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin uygulama yıllarına göre değişimi Grafik 5'te sunulmuştur. Öğrenciler, bilgisayar laboratuvarının büyük ölçüde derslere tahsis edilmesini ve bireysel kullanıma sınırlı düzeyde açılmasını memnuniyetsizliğin hızla artmasının bir nedeni olarak belirtmişlerdir. Kablosuz ağ kullanımının bölüm binasında olmasını takdir ettiklerini ancak bu olanaktan diz üstü bilgisayarı bulunan küçük bir öğrenci grubunun yararlanabildiğini belirtmişlerdir.

3.6. Öğrencilerin Derslere ve Ders Programlarına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

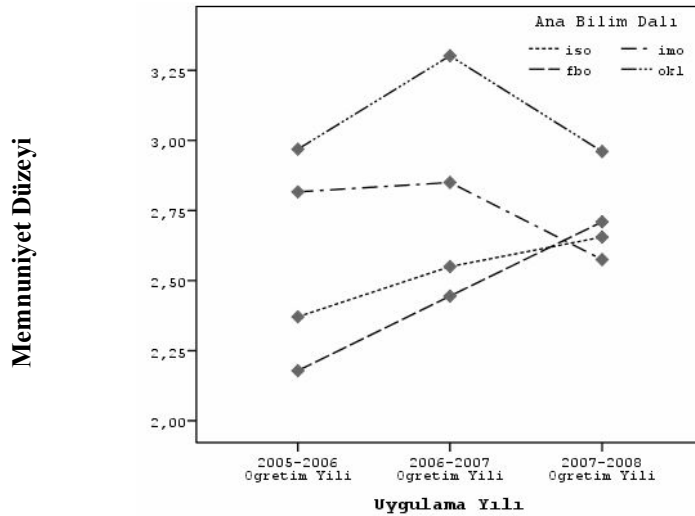
Öğrencilerin derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin uygulama yıllarına göre, $F_{(2-858)}=5.23$, $p<.05$ ve ana bilim dallarına göre, $F_{(3-858)}=25.90$, $p<.01$, anlamlı farklılık gösterdiği; uygulama yıllarının ve ana bilim dallarının öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerindeki ortak etkisinin de anlamlı olduğu, $F_{(6-858)}=3.93$, $p<.05$ bulunmuştur. LSD testi ile uygulama yılları karşılaştırıldığında 2007-2008 öğretim yılına kadar sağlanan 0.20'lik artışın anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<.05$). Fisher LSD testi ile ana bilim dalları karşılaştırıldığında elde edilen bulgular Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9: Dersler ve Ders Programlarından Memnuniyete İlişkin Varyans Analizi ve LSD Testi Sonuçları

Dalı	Ana Bilim	N	\bar{X}	SS	F	Fark gösteren gruplar
(1) İSÖ		380	2.53	0.71	25.90	1-3**; 1-4* 2-3*; 2-4*; 3-1**; 3-2*, 3-4* 4-1*; 4-2*; 4-3*
(2) FBÖ		216	2.42	0.69		
(3) İMÖ		140	2.74	0.78		
(4) OKL		134	3.08	0.79		
Toplam		870	2.62	0.76		

* $p<0.01$ ** $p<0.05$

Öğrencilerin derslere ve ders programlarına ilişkin memnuniyetlerinin İSÖ ve FBÖ öğrencileri için düşük, İMÖ ve OKL öğrencileri için ise orta düzeyde gerçekleştiği söylenebilir. Dört ana bilim dalından öğrenciler benzer şekilde "haftalık ders programlarından" memnun değildiler. (İSÖ $\bar{X}=2.04$ SS= 0.97; FBÖ $\bar{X}=2.05$ SS= 0.88; İMÖ $\bar{X}=2.18$ SS= 1.10; OKL $\bar{X}=2.55$ SS= 1.11).



Grafik 6. Dört ana bilim dalı öğrencilerinin dersler ve ders programlarına ilişkin memnuniyetlerinin ardışık üç yıl içindeki değişimi

İSÖ ve FBÖ öğrencileri, haftalık ders programının yapılmasında öğrenci ihtiyaçlarının dikkate alınmaya başlanmasını, haftada bir günlerinin boş bırakılmasını, derslerin haftaya dengeli dağıtılmaya özen gösterilmesi gibi hususları memnuniyeti artırıcı etkenler olarak sıralamışlardır. İMÖ öğrencileri ise program yapmada belli bir standart bulunmadığını, programı kim yapıyorsa onun anlayışına paralel bir program ortaya çıktığını, bunun da memnuniyette artışa ya da azalmaya neden olduğunu belirtmişlerdir. İMÖ öğrencileri ayrıca, programlarında alanlarıyla ilgili olmayan derslerin bulunmasını da memnuniyetsizlik nedeni olarak gördüklerini belirtmişlerdir. OKL öğrencileri ders programlarının daha çok öğretim elemanlarına göre düzenlendiğini, öğrencilerin dikkate alınmadığını ifade etmişlerdir.

4. SONUÇ / TARTIŞMA

Bu çalışmada, çalışma kapsamında geliştirilen Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği (EF-ÖMÖ) kullanılarak Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü öğrencilerinin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri altı alt boyutta belirlenmeye çalışılmıştır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ardışık üç yıl içinde genel olarak artış gösterse de son uygulamanın gerçekleştirildiği 2007-2008 öğretim yılı itibarıyla özellikle yönetim, kaynaklar ve bilgisayar olanakları alt boyutlarında “oldukça düşük” düzeyde gerçekleşmiştir. Öğretim elemanları, danışmanlık ve ders programları alt boyutlarında ise memnuniyet “orta” düzeyde sağlanabilmiştir. Bu sonuçlar Ekinci ve Burgaz’ın (2007) Hacettepe Üniversitesi genelinde yürüttükleri “öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin araştırmanın sonuçlarıyla paralellik taşımaktadır. Araştırma, öğrencilerin beklentilerini yüksek, memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Jones ve Sasser’in (1995) otuz örgüt üzerinde gerçekleştirdiği araştırma, memnuniyet yükseldikçe müşteri bağlılığının da yükseldiğini ortaya koymuştur. Rekabetin yoğun olduğu pazarlarda ise memnuniyet ile tam memnuniyetin bağlılıkla ilişkisinin farklılık gösterdiği belirlenmiştir. “Hiç memnun değilim”den “Tamamen memnunum” a uzanan 1-5 arası bir ölçekte 4 “Oldukça memnunum” 5’ten yani “Tamamen memnunum”dan altı kat daha fazla fire verme olasılığına sahiptir. Algılanan performans ve hizmete ilişkin memnuniyet, zaman içinde, birlikte kaliteye ilişkin bir yargıya dönüşecektir (Cronin ve Taylor, 1992; Tse ve Wilton, 1998). İlköğretim Bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri sadece İlköğretim Bölümünün kalitesine ilişkin bir yargıya değil, zamanla bir yüksek öğretim kurumu olarak Hacettepe Üniversitesinin kalitesine ilişkin bir yargıya dönüşebilir. Dolayısıyla İlköğretim Bölümü de Üniversite’nin diğer tüm birimleri gibi Hacettepe Üniversitesi Kalite Politikası’nda belirtilen ilkeler ve standartlar çerçevesinde sistematik, sürekli iyileştirme süreçlerini memnuniyete etki edebilecek her boyutta gerçekleştirmelidir. Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) da eğitim fakültelerinin akreditasyonuna ilişkin yürüttüğü çalışmalarda öğretmen yetiştiren kurumların programlarının kalitesinin sürekli olarak iyileştirmesini, öğretmen yetiştirmeye ilişkin kalite güvencesinin oluşturulmasını ve bu programların sunduğu eğitim hizmetinin alıcılarının (öğrenci, veli...) memnuniyetlerinin güvence altına alınmasını akreditasyon ölçütleri olarak dikkate almaktadır (Ağaoğlu, 2002). Bu çalışmada ortaya çıkarılan memnuniyetsizlik alanlarına ilişkin yapılacak sürekli iyileştirme çalışmaları öğretmen yetiştirme sürecinde bir kalite güvencesi olarak görülebilir.

Ardışık uygulama yılları açısından değerlendirildiğinde öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Bölüm bünyesinde gerçekleştirilen her türlü uygulamanın, meydana gelen olumlu ya da olumsuz gelişme ve değişimlerin öğrenciler tarafından algılandığı ve bu durumun memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili olduğu gözlenmiştir. Müşteri memnuniyeti ürün ya da hizmetin geneline ilişkin olarak oluşabileceği gibi tek tek işlemlerin bir sonucu olarak da gerçekleşebilmektedir (Bitner ve Hubbert, 1994). Dale (2003) anlık alınan hizmetlerin, istisnai olarak düşünülebilecek durumların da müşterilerin örgütün sunduğu hizmetin bütününe ilişkin memnuniyetini şekillendirmede etkili olduğunu belirtmektedir. Ürün ya da hizmetin ortaya çıkardığı genel sonuca bakılmaksızın bu süreçteki sadece bir işlemin dahi memnuniyetin belirleyicisi olabileceği olasılığı, “sıfır hatayı” örgütler için tek performans standardı hâline getirmiştir. Crosby’nin

(1979) ilk defasında ve her defasında doğru yap ilkesi müşterilerin sadece “memnuniyetini” değil, “tam memnuniyetini” sağlamaya yöneliktir. Bu nedenle iş ve işlemlerin yapılmasında öğrenci memnuniyetini sağlayacak standartların oluşturulması ve bunların izlenmesi sağlanmalıdır. Özdemir’in de (2002) vurguladığı gibi öğrenciyi memnun edecek eğitim hizmetinin özelliklerinin saptanması ve bu özellikleri sürekli geliştirme yollarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu şekilde kalitenin kurumsallaşması sağlanabilir.

Eğitimde yüksek düzeyde kaliteye sahip bir ürün hayatın sonraki aşamalarında başarılı bir şekilde işe koşulan bilgi, beceri, yetenek gibi bazı sonuçları üretebilmelidir. Öğrenci memnuniyeti ve memnuniyetsizliği bu alanlardaki beklentileri karşılamaya bağlı olabilir (Cronin ve Taylor, 1992; Tse ve Wilton, 1998). İlköğretim Bölümü öğrencilerinin “genel olarak devam ettikleri ana bilim dallarının beklentilerini karşılama düzeyinden” memnun olmadıkları görülmektedir. Beklentilerin karşılanamaması İlköğretim Bölümünde iyi bir eğitim hizmeti sunulmadığı anlamına gelmemektedir. Nitekim öğrenciler “diğer üniversitelere kıyasla kazandıklarından” oldukça memnundurlar. Memnuniyetin sağlanması için öğrenci beklentilerinin belirlenip bu beklentileri karşılayacak süreçlerin ivedilikle başlatılması gerekmektedir. Memnuniyet ve beklenti anketlerinin uygulanması bu konuda iyi bir başlangıç olarak kabul edilebilir. Ancak, öğrenciler, bu anketlerin sonuçlarının dikkate alınmadığını düşünürlerse sonraki yıllarda geri bildirimde bulunmazlar. Bu nedenle memnuniyet çalışması sonuçlarının ne olduğu, ne şekilde değerlendirildiği katkılarının devamını sağlamak için bütün açıklığıyla öğrencilerle paylaşılmalıdır.

KAYNAKLAR

- Ağaoğlu, E. (2002). Searching for quality in higher education and accreditation studies in Turkey. *International Conference on the Challenge of Learning and Teaching in a Brave New World*, Konferans bildirileri,1102-1110, School of Cognitive Sciences and Education, University Utara Malaysia ve Hatyai City College, Hatyai, Thailand.
- Albayrak, A. S. (2006). *Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (1. bs.). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Appleton-Knapp, S. L. ve Krentler K. A. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, 28, 254-264.
- Bitner, M. J. ve Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus over-all satisfaction versus quality: The customer’s voice. Rust & R. L. Oliver (Yay. Haz.), *Service quality: New directions in theory and practice* içinde (ss. 72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Büyüköztürk, Ş. (2004). *Veri analizi el kitabı*. Ankara: PegemA Yayıncılık
- Cronin, J. J., ve Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 53, 92-98.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York:Mentor Boks.
- Dale, B.G. (2003). *Managing quality*, (4. bs.) Oxford: Blackwell Publishing.
- 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.
- Ensari, H. (1999). *21. Yüzyıl okulları için toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Everard, K. B. ve Moris, G. (1996). *Effective school management*. London: Paul Chapman.
- Ewell, P.T. (1993). Total quality and academic practice: The idea we’ve been waiting for? *Change*, 25, 49-55.
- Flood, R.L. (1993). *Beyond TQM*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Hacettepe Üniversitesi. (2006). *Hacettepe Üniversitesi öz değerlendirme raporu taslağı*. Ankara: Komisyon.
- Hacettepe Üniversitesi. (2007). *Hacettepe Üniversitesi kalite politikası*. Ankara: Komisyon.
- Harvey, L. (1997). *Student satisfaction manual*. SRHE: Open University Press.
- Helms, S. ve Key, C. H. (1994). Are students more than customers in the classroom? *Quality Progress*, 27, 97-99.
- Jones, T., Sasser, W.E. Jr. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard Business Review*, No.November-December, 88-99.
- Kaufman, R. ve Zahn, D. (1993). *Quality management plus*. London: Sage Publication.
- Leech, N.L., Barrett, K.C. ve Morgan, G.A. (2005). *SPSS for intermediate statistics; use and interpretation* (2. bs.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lecky, J. & Neill, N., 2001, Quantifying Quality: the importance of student feedback, *Quality in Higher Education*, 7(1) 19-32.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Owlia, M.S. ve Aspinwall, E.M. (1997). TQM in higher education – a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(5), 527-543.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 253-270.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P. ve Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(2), 139 -152

- Sahney, S., Banwet, D.K. ve Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: A student perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 52(1), 143-166.
- Saarinen, T. (2005). Quality in the Bologna process: from competitive edge to quality assurance techniques. *European Journal of Education*, 40(2), 189-204.
- Şimşek, H. (2007). *Toplam kalite yönetimi: Kuramlar, ilkeler, uygulamalar*. Ankara: Seçkin.
- Tse, D. K., ve Wilton, P.C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204-212.
- Williams, J. (2002). *Student satisfaction: a British model of effective use of student feedback in quality assurance and enhancement*. 14th International Conference on Assessment and Quality in Higher Education Vienna, 24-27 Temmuz 2002.

Teşekkür Notu

Bu çalışmanın tamamlanmasında katkılarını ve desteklerini esirgemeyen değerli meslektaşlarım Doç.Dr. Selahattin Gelbal'a, Dr. Fatma Türkyılmaz'a, Dr. Hakan Dedeoğlu'na ve Arş.Gör. Bilge Bekçi'ye teşekkür ederim

EXTENDED ABSTRACT

Introduction: Student satisfaction has become an extremely important issue for universities and their management since it is commonly used to indicate quality. In order to have a good reputation and an image student satisfaction must be maximized and dissatisfaction must be minimized. Measuring customer satisfaction at an educational establishment might be regarded by educators as one of the greatest challenges of the quality movement. A variety of factors appear to influence student satisfaction. According to the Quality Policy of Hacettepe University, Total Quality Management (TQM) is the main management philosophy of the university. In this context, the institution sustains quality improvement and developments activities. Therefore students are considered to be the direct recipients of the services that provided by the university and satisfaction levels of the students are used one of the quality indicators of university. The purpose of this research is to determine the satisfaction levels of the students of Elementary Education Department at Hacettepe University with regard to educational services provided by the Department.

Methodology: A quantitative survey was designed to elicit student satisfaction levels across the Elementary Education Department's service offerings. The third year and the fourth year students of the department in the 2005-2006, 2006-2007, and 2007-2008 academic years formed the focus of the research. The total of 870 students from the four divisions of the department, Classroom Teaching Division, Science Education Division, Elementary Mathematics Education Division, and Early Childhood Division, were included in the study. A student satisfaction scale developed by the researcher was used in this study. As a result of the validity and reliability tests the scale, which consists of 40 items, was divided into 6 sub-dimensions named faculty members, advising, administration, resources, availability of computers, and courses. It is found that the internal consistency coefficients (Cronbach α) differs between .68 and .91 in sub-dimensions. These values indicate that all items in the scale measure the same characteristics and the scale is a reliable measurement tool. For the structural validity of the scale Explanatory Factor Analysis is used. At the beginning of the factor analysis, the Kaiser Meyer Olkin (KMO) sampling conformity test and Bartlett test were conducted to determine whether sampling data are conformable to extract factor. KMO value was found to be .93 and Bartlett test result was found, 19105,53 $p < 0.000$. This results show that the data are appropriate for factor analysis.

Findings: The results from the statistical analysis indicate that there are significant differences between the application year of the scale, and the branches of the departments in the six-sub dimensions of the scale; Teaching staff, counseling services, management services, general resources, computer resources, and courses and course programs. Students' satisfaction level found as 'medium' related to counseling services. Students' satisfaction level found very as 'low' related to management services. Students' satisfaction level found as 'very low' related to availability of computers, and the level of access to the internet. Students' satisfaction level related to courses and course schedules can be categorized as 'low' for the students of ISO and FBO; 'middle level' for the students of IMO, and OKL. It is also found that although student satisfaction levels increased three consecutive academic years, as of the last data collection year, 2007-2008, the participant students were not satisfied with the

administrative services, resources, availability of computers and moderate satisfaction found with faculty members, advising services, and courses.

Discussion: In order to deliver high quality of services to students, universities must manage every aspect of the student's interaction with all of their service offerings. Services are delivered to people by people, and moments of truth can make or break a university's image. It is possible that satisfaction level of the students' reflect not only the quality of Department of Education but also that reflection can turn into evaluation of the Hacettepe University as a higher education institute. Therefore standards in accordance with the principles set in the systematic, continuous improvement processes as Quality Education Policy of the Hacettepe University should taken in to consideration by all departments at the University that impact the satisfaction level of students. The study contributes to limited body of literature, helping to develop a better understanding of how students' satisfaction levels can reflect the quality of educational outcomes in an educational department.