



## HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN BAZI AKADEMİK HİZMETLERE İLİŞKİN BEKLENTİ VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ\*

### THE EXPECTATION AND SATISFACTION LEVELS OF THE STUDENTS AT HACETTEPE UNIVERSITY WITH RESPECT TO ACADEMIC SERVICES

C. Ergin EKİNCİ\*\*, Berrin BURGAZ\*\*\*

**ÖZET:** Bu araştırmanın amacı, Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitenin sağladığı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın evreni, Hacettepe Üniversitesindeki dokuz fakültede öğrenim gören üçüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen “Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır. Elde edilen verilere dayalı olarak ortalamalar hesaplanmıştır. Araştırmanın sonunda öğrencilerin beklenti düzeylerinin yüksek, memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Yükseköğretim, yükseköğretimde akademik kalite, öğrenci memnuniyeti, öğrenci beklentileri.

**ABSTRACT:** The purpose of the this study was to determine the expectation and satisfaction levels of the students of all faculties at Hacettepe University with regard to academic services delivered by the university. The population of the study consisted of the third year students of nine faculties at Hacettepe University. The data of the study were gathered through administration of the “Student Expectation and Satisfaction Survey” questionnaire developed by the researchers. Arithmetic means of the students’ views were calculated by depending on the data obtained. At the end of the study it concluded that expectation levels of the students were high but satisfaction level of them low.

**Key words:** Higher education, academic quality in higher education, student satisfaction, student expectations.

## 1. GİRİŞ

Günümüzde yükseköğretim alanını etkileyen en önemli etkenlerden biri, rekabetin giderek her alanda küreselleşmesidir. Küresel rekabet, sadece ulusal düzeyde değil uluslararası düzeyde de başka üniversitelerle yarışır hale gelmelerinde ve kurumsal performanslarını arttırmalarında üniversiteler üzerinde önemli bir baskı unsuru haline gelmiştir. Bu baskı üniversiteleri amaç, yapı, süreç ve çıktıları açısından kendilerini yeniden gözden geçirmeye zorlamakta ve üniversitelerin nasıl yönetileceğine ilişkin yeni açılımlar getirmektedir. Kalite güvence sistemlerini kurarak işlevlerinin etkililiğini arttırmaya çalışan ve bu yolla ulusal ve uluslararası düzeyde, “eğitim pazarı”ndan daha çok öğrenci çekebilmek için rekabet edebilirlik düzeylerini arttırmayı hedefleyen üniversiteler kalite çalışmalarına hız vermektedirler (Popli, 2005:17-18).

Birçok alanda süregiden rekabette önemli bir unsur haline gelen kalite kavramı “kalite, müşterinin istediğidir” biçiminde tanımlanmaya başlandığından bu yana üniversiteler hizmetlerinin ve ürünlerinin alıcısı ya da yararlanıcısı konumunda olan grupları daha çok dikkate alır duruma gelmişlerdir (Srikanthan ve Dalrymple, 2002:218). Bu gruplardan biri de üniversitelerin halihazırdaki ve gelecekteki öğrencileridir. Eğitim hizmetlerinin alıcısı konumundaki öğrencilerin daha kaliteli eğitim veren üniversiteleri tercih edecekleri varsayılmaktadır. Bunun nedeni kaliteli eğitim hizmeti veren üniversitelerin, mezunlarının nitelikleri ile iş piyasası arasında ussal bir denge kurmaları ve bunun

\* Bu çalışma H.Ü. Bilimsel Araştırmalar Birimi'nce desteklenmiştir.

\*\* Dr., H.Ü. Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, [ekinci@hacettepe.edu.tr](mailto:ekinci@hacettepe.edu.tr)

\*\*\* Dr., H.Ü. Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, [burgaz@hacettepe.edu.tr](mailto:burgaz@hacettepe.edu.tr)

sonucunda da bu okulların mezunlarının daha kolay istihdam edilebilmeleridir (Willinsky, 2005:101). 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, 2005:191,197). Tanınmanın bir gereği olarak yönetsel, araştırma ve eğitim süreçlerini daha kaliteli bir biçimde işletmeye özen göstermekte (Houston ve Studman, 2001:479) ve stratejik planları yoluyla daha amaca dönük ve etkili çalışmalara yönelmektedirler (Welsh ve diğ., 2006,693). Üniversiteler kalite geliştirme süreçlerini ve bu süreçteki çabalarının sonuçlarını sadece dış denetim kurumlarının denetimleri ile değil iç denetim çalışmaları yoluyla da saptamaya çalışmaktadırlar. İç denetim çalışmaları üniversite içinde yer alan grupların süreçlere ilişkin görüşlerinin alınmasıyla başlayan durum saptama (measuring), elde edilen verilerin yorumlanmasını içeren yargıda bulunma (judging) ve sonuçlara dayalı geliştirme (improving) çalışmalarını içeren aşamaları izlemektedir (Dolmans ve diğ., 2003:210). Bu bağlamda üniversitenin işlevlerinden biri olan eğitim hizmetlerinin kalitesinin yine bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığının saptanması, eğitimde kalite çalışmalarını önemseyen üniversite yönetimi açısından oldukça kritik bir konudur (Popli, 2005:18).

Eğitim süreci, sadece sınıftaki akademik öğretimle sınırlı olmayan bunun dışında sınıf dışı öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğretim elemanının akademik danışmanlığını ve rehberliğini de içeren bir süreçtir. Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecine ilişkin görüşlerini saptama tüm bu boyutları kapsamalıdır (Dolmans ve diğ., 2003:212). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-içi ve sınıf-dışı ilişkiler öğrenci üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Kuh ve Hu, 2001:311). Öğrenci ve öğretim elemanı arasındaki sınıf-dışı ilişkiler, öğrencilerin kişisel, sosyal ve entelektüel gelişimi (Endo ve Harpel, 1982:118), derslerdeki akademik başarıları (Thompson,2001:37), öğrencilerin kendilerine ilişkin algıları, özgüvenleri ve kendilerini değerli bulmaları (Kuh, 1995:125) gibi konularda önemli bir rol oynamaktadır. Öğretim elemanları ile ders dışında görüşebilen öğrenciler bu iletişimin kendilerini gelecekteki kariyerleri doğrultusunda daha fazla düşünmeye zorladığını, eğitim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini arttırdığını, entelektüel gelişimleriyle ilgili kazanımlar sağladığını dile getirmektedirler (Clark ve diğ., 2002:831). Üniversite öğrencilerinin eğitim hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri, hem sınıftaki öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini hem de öğrenmeyi kolaylaştıran koşul ve davranışları içermektedir. Eğitim sürecine ilişkin öğrenci memnuniyeti araştırmaları öğrenmenin, çok güçlü bir biçimde dersten sağlanan doyumla ilgili olduğunu ortaya koymaktadır (Guolla, 1999:87). Bu nedenle öğrencilerin eğitim sürecinden neler beklediklerini anlamak, bu sürece ilişkin memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır. Öğretim elemanlarının sınıf içindeki performanslarını değerlendirmede çeşitli boyutlar dikkate alınmaktadır. Bu boyutlar, öğretim elemanının derse iyi hazırlanmasını, dersi etkili biçimde işlemesini, etkileşime dayalı öğretim tekniklerini kullanmasını ve öğrenciyi öğrenmeye güdülemesini kapsayan “güvenilirlik”; öğrencilerin sorularını yanıtlamadaki gönüllüğünü ve coşkulu davranışlarını kapsayan “karşılık verebilirlik”; öğrenciye olan davranışlarında tutarlı, açık fikirli, esnek ve güvenilir olmalarını kapsayan “güvence”; öğrencilerini birey olarak dikkate alma ve onlara kendilerini değerli hissettirme davranışlarını kapsayan “empati” ve derse getirdiği yenilik ve katkılar ile yaratıcı davranışları da kapsayan “anamlılık” boyutlarıdır (Emanuel ve Adams, 2006:540). Öte yandan akademik danışmanlık, akademik hizmetin önemli bir parçası olarak kabul edilmekte ve öğrencilerin yaşam ve kariyer amaçlarını açığa çıkaran ya da bu amaçları keşfetmelerinde onlara yardımcı olan bir süreç olarak görülmektedir (King, 1993:51). Kaliteli danışmanlar sadece ders seçimlerinde değil, öğrencilerin yönlenebilecekleri yeni durumlardan da haberdar olmalarını sağlayan kişiler olarak akademik süreçte önemli bir rol oynamaktadırlar (Raushi, 1993:8). İyi bir akademik danışmanlık, öğrencinin akademik performansı ve üniversitedeki deneyimine ilişkin memnuniyeti üzerinde olumlu ve önemli bir etki sahiptir (Ramos, 1993:66). Tüm bunlar eğitim sürecini, öğrencinin sosyal, akademik ve mesleki ilgilerinin bir bütün olarak açığa çıkartıldığı bir süreç yapmaktadır.

Öğrencilerin üniversitenin sağladığı eğitim hizmetlerine ilişkin görüşleri yukarıda sözü edilen boyutlara ilişkin davranışların niteliğini sorgulayan “öğrenci memnuniyeti” araştırmaları yoluyla elde edilmektedir. Bu çalışmalar hem öğrencilerin hangi konuları önemli gördüğünü hem de bu konulardaki memnuniyet düzeylerini ortaya koymaktadır (Palihawadana ve Holmes, 1999:42). Bu

noktaların neler olduğunun belirlenmesinde öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin düşük ya da yüksek olması rol oynamaktadır ve elde edilen sonuçlar beklenti-memnuniyet farkı olarak tanımlanan “performans açığı” dikkate alınarak değerlendirilmektedir. Beklenti ve memnuniyet arasındaki farkın az olması üniversitenin, öğrencilerin beklentilerini karşılama performansının belli oranda iyi olduğuna, farkın çok olması ise performansın belli oranda iyi olmadığına olduğu işaret etmektedir. Öte yandan beklenti düzeyinin yüksek memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar üniversitenin hemen müdahale etmesi ve geliştirme programlarına acilen alması gereken noktalardır. Beklenti ve memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu durumlar ise üniversitenin akademik hizmetlerinde güçlü olduğu ve avantaj sağlayan noktalar olarak yorumlanmaktadır. Beklenti düzeyinin düşük memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu durumlarda ise üniversitenin öğrenci beklentilerini aşan bir hizmet anlayışına sahip olduğu söylenebilir ancak bu duruma oldukça az rastlanmaktadır. Hem beklenti hem de memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar ise üniversiteye, öğrencilerin az değer verdikleri durumları inceleme fırsatını sağlamaktadır (Noel ve Levitz, 2005:2-9).

Öğrenci değerlendirmeleri kaliteli eğitim verilip verilmediğini değerlendirmede tek bilgi kaynağı olmamakla birlikte yararlı bilgiler sağlar ve öğretimin kalitesini gösteren diğer pek çok göstergeden daha geçerli ve güvenilirlerdir (Penny, 2003:400). Çünkü öğrenciler bu sürecin doğrudan alıcısı ve yararlanıcısı konumundadır. Bu nedenle eğitimi değerlendirme ve öğrenmenin/öğretimin niteliğini belirleme yoluyla ve hizmetlerden yararlananların görüşlerine dayalı olarak etkililik ve verimliliğini ispat etmeye yönelik üniversiteler için bu tür değerlendirmeler önemli bir veri kaynağıdır. Bu durumun, son yıllarda kalite geliştirme çalışmalarına hız vermiş olan Hacettepe Üniversitesi için de önemli olduğu ve bu çalışmanın eğitim sürecine ilişkin bilgi edinilmesine dayalı olarak yapılacak olan iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. YÖNTEM

Bu araştırma öğrenci görüşlerini anket yoluyla elde etmeyi amaçlayan tarama modelinde betimsel bir çalışmadır.

### 2.1 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin,

1) akademik hizmetler ve ilişkiler,

2) akademik danışmanlık ve rehberlik boyutlarında üniversite tarafından sunulan hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini, öğrenci görüşlerine dayalı olarak, saptamak ve karşılaştırmaktır.

### 2.2 Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Hacettepe Üniversitesine bağlı dokuz fakültede (Eczacılık, Diş Hekimliği, Edebiyat, Eğitim, Fen, Güzel Sanatlar, İktisadi ve İdari Bilimler, Mühendislik ve Tıp) yer alan 55 bölümde öğrenim gören tüm üçüncü sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, anket uygulamasının yapıldığı günde fakültelerin üçüncü sınıflarından seçkisiz (random) olarak belirlenen bir şubedeki öğrenciler oluşturmaktadır. Anket uygulamasında toplam 1941 öğrenciye ulaşılmış ancak eksik ya da yanlış doldurulan anketler nedeniyle, değerlendirmeye katılan anket sayısı 1808 olarak gerçekleşmiştir.

### 2.3 Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen ve “Hacettepe Üniversitesi Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi” olarak adlandırılan veri toplama aracı kullanılmıştır. Veri toplama aracında hem olgusal (cinsiyet, gelir, anne ve babanın eğitim durumu, kredi alma vb) hem de yargısal nitelikte veri sağlamaya yönelik maddelere yer verilmiştir. Olgusal nitelik taşıyan maddeler tek doğru seçenekli yapıya sahiptir. Yargısal nitelikte veri toplamaya yönelik maddeler “akademik”, “destek” ve “yönetmel” hizmetler alanlarını kapsayan birbirinden bağımsız 11 boyuttan oluşmaktadır. Bu makalede sadece “akademik hizmetler ve ilişkiler” ile “akademik danışmanlık ve rehberlik” alt boyutlarına ilişkin öğrenci görüşleri ele alınıp değerlendirildiğinden bu boyutlara ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Alt boyutlar birbirinden bağımsız olduğundan (akademik hizmetler ve beslenme hizmetlerinde olduğu gibi) bu yola gitmek olanaklı olmuştur. Veri toplama aracının geliştirilmesi için önce taslak form

oluşturulmuş ve maddeler likert tipi beşli dereceleme ölçeğinde “Hiç (1), Az (2), Orta (3), Oldukça (4) ve Çok (5)” biçiminde yapılandırılmıştır. Veri toplama aracının kapsam geçerliği uzman görüşüne dayalı olarak belirlenmiş ve 52 öğrenci üzerinde pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulama sonunda Cronbach alpha güvenilirlik düzeyleri “akademik hizmetler ve ilişkiler” için .863 ve “akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri” için .756 hesaplanmıştır. Ayrıca genel uygulama sonuçları üzerinde her bir boyut için faktör analizi yapılmış ve alpha güvenilirlik düzeyleri hesaplanmıştır. “Akademik hizmetler ve ilişkiler” için faktör yükleri .413 ile .681, “Akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri” ilişkin faktör yükleri .540 ile .766 arasında değişmiştir. Faktör yüklerinin %40’dan yüksek olması ve tek boyutta toplanıyor olmaları yapı geçerliğinin olduğunu göstermiştir. Bu boyutlara ilişkin Cronbach alpha güvenilirlik düzeyleri sırasıyla .877 ve .777 olarak hesaplanmıştır. Anket 2004-2005 Öğretim Yılı Bahar Dönemi’nde araştırmacılar tarafından uygulanmıştır.

## 2.4 Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Verilerin çözümlemesinde ortalamalar ve standart sapmalar hesaplanmış, beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamalar arasındaki farkın test edilmesinde eşleştirilmiş gruplar için t testi (paired-sample t test), öğrenci beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin fakültele göre karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (F testi) kullanılmıştır. Anlamlı farklılık çıkması durumunda ikişerli karşılaştırmalarda Post Hoc testlerin LSD testi kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi .05 olarak alınmıştır. Beklenti ve memnuniyet ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı (manidar) olan ortalamalar farkı memnuniyet düzeyinin göstergesi olarak alınmıştır. Farkla memnuniyet düzeyi ters orantılı olarak değerlendirilmiştir. Bir başka anlatımla, fark küçüldükçe memnuniyet düzeyi artmakta, fark büyüdükçe memnuniyet düzeyi azalmaktadır. Hem bu farkın büyüklüğünü belirlemek hem de sayısal olarak verilen ortalamaları sözel anlatıma dönüştürmek için ortalama aralık değerleri hesaplanmıştır ( $5-1=4$ ,  $4/5= 0.80$ ). Elde edilen bu aralık değeri temele alınarak aşağıdaki çizelge oluşturulmuş ve bulguların yorumlanmasında kullanılmıştır. Bulgular, üniversite geneli ve fakülteler temele alınarak tablolaştırılmış; beklenti ortalamaları, memnuniyet ortalamaları ve beklenti-memnuniyet ortalamaları arasındaki farklar dikkate alınarak sunulmuş ve çizelgedeki değerlere dayalı olarak yorumlanmıştır.

Beklenti-memnuniyet ortalamaları farkına göre memnuniyet düzeyi		Ortalamaya göre beklenti ve/veya memnuniyet düzeyi	
0.00- 0.80	Çok	1.00-1.80	Hiç
0.81-1.60	Oldukça	1.81-2.60	Az
1.61-2.40	Orta	2.61-3.40	Orta
2.41-3.20	Az	3.41-4.20	Oldukça
3.21-4.00	Hiç	4.21-5.00	Çok

## 3. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde çalışmadan elde edilen veriler iki alt boyutta ele alınmış ve yorumlanmıştır.

### 3.1 Öğrencilerin “Akademik Hizmetler ve İlişkiler” Boyutuna İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Üniversitenin akademik hizmetler ve ilişkiler boyutunda sunduğu hizmetler konusunda öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeyine ilişkin bulgular Tablo 1’de yer almaktadır. Bu kapsamdaki hizmetler akademik hizmetlerde temel rol oynayan öğretim elemanlarını ve onların bu türden hizmetlerin yerine getirilmesindeki davranışlarını konu etmektedir. Bu davranışlar temelde öğretme-öğrenme süreciyle ilişkili davranışlardır. Bu süreç dersin hazırlanmasından, uygulama ve değerlendirme aşamalarına kadar olan davranışları içermektedir. *Derslerdeki eğitim kalitesinin yüksek olması, öğretim elemanlarının kendi konularına hakim olmaları, derslerde verilen ödevlerin öğrencilerin öğrenmesine ve başarısına katkı sağlayıcı olması, öğretim elemanlarının alanlarındaki yenilikleri izlemeleri ve öğrencilerle paylaşımları, öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması, öğretim elemanlarının*

*derslerine düzenli olarak gelmeleri ve bitirmeleri* v.b. maddelerden oluşmaktadır. Tablo 1'deki "Genel Ortalama" satırının **üniversite genelini** yansıtan kısmına bakıldığında öğrencilerin akademik hizmetler ve ilişkilere ait durumları "çok önemli" ( $\bar{x} = 4.58$ ) gördükleri ancak bu durumlardan "orta düzeyde" ( $\bar{x} = 2.89$ ) memnun oldukları anlaşılmaktadır. Üniversite geneli için beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. (HÜ Genel:  $t=104.361$ ,  $P= .000$ ). Tabloda üniversite geneli için beklenti-memnuniyet farkının 1.69 olduğu ve "orta düzeyde memnun" aralığına karşılık geldiği görülmektedir. Tablo 1'in "Genel Ortalama" satırının fakülteleri yansıtan kısmına bakıldığında, bu boyuta ilişkin beklentinin "çok" düzeyinde ( $\bar{x}=4.37$  ve daha üstünde), memnuniyetin ise yalnızca Diş Hekimliği fakültesinde "az" ( $\bar{x}=2.51$ ), diğer fakültelerde ise "orta" düzeyde ( $\bar{x}=2.78$ - $\bar{x}=2.98$  arasında) olduğu görülmektedir. Ayrıca, Tablo 2'de de görüldüğü gibi, öğrencilerin bu boyuta ilişkin beklenti ( $F=6.203$ ,  $P= .000$ ) ve memnuniyet ( $F=6.189$ ,  $P= .000$ ) düzeyleri arasındaki fakülteye göre anlamlı fark bulunmuştur. Tablo 3'te ise öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin fakülteye göre ikişerli karşılaştırması yer almaktadır. Bu tabloda izlenen en çarpıcı sonucun GSF öğrencilerinin beklenti düzeylerinin, Diş Hekimliği Fakültesi öğrencileri dışında, diğer fakültelerin öğrencilerinin beklenti düzeylerinden düşük olması ve Diş Hekimliği Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin diğer tüm fakültelerin öğrencilerinden düşük olmasıdır.

Tablo 1. Öğrencilerin 'Akademik Hizmetler ve İlişkiler'e İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Maddeler		H.Ü. Genel		Dış Hek.		Eczacılık		Tıp		Edebiyat		Eğitim		Fen		GSF		İİBF		Mühendislik	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
1. Öğretim elemanlarının öğrencileri birey olarak dikkate alması, önemsemesi	Bek.	4,67	,674	4,75	,500	4,83	0,453	4,78	,418	4,58	,795	4,71	,613	4,75	,544	4,43	,901	4,73	,566	4,67	,667
	Mem	2,59	,896	2,19	,821	2,34	0,755	2,60	,925	2,59	,893	2,64	,854	2,69	,998	2,72	,119	2,60	,886	2,50	,894
	Fark	2,07		2,56		2,49		2,18		1,98		2,07		2,06		1,71		2,13		2,16	
2. Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik davranışlarında adil ve tarafsız olması	Bek.	4,78	,571	4,86	,424	4,91	0,291	4,78	,545	4,75	,646	4,81	,473	4,82	,551	4,52	,917	4,79	,505	4,76	,561
	Mem	2,86	1,045	1,89	,887	2,80	,955	3,08	1,209	2,85	1,041	2,79	1,024	2,96	1,051	2,51	1,164	3,14	,935	2,97	1,0215
	Fark	1,92		2,97		2,11		1,70		1,90		2,02		1,86		2,01		1,65		1,79	
3. Öğretim elemanlarının öğrencilerin derslerdeki durumlarına (eksiklikleri, ilerlemeleri, performansları, v.b.) ilişkin olarak öğrencileri düzenli olarak bilgilendirmesi	Bek.	4,31	,860	4,28	1,058	4,43	,809	4,54	,645	4,31	,929	4,36	,787	4,32	,847	4,43	,745	4,11	,942	4,27	,828
	Mem	2,18	,988	1,94	,924	2,08	,957	2,16	,997	2,18	,990	2,26	,988	2,08	,948	2,75	1,170	1,92	,874	2,11	,957
	Fark	2,14		2,33		2,35		2,38		2,12		2,10		2,25		1,68		2,19		2,16	
4. Öğretim elemanlarının ders işlerken öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alması	Bek.	4,36	,904	4,47	,654	4,29	,861	3,96	1,339	4,39	,928	4,60	,665	4,37	,862	4,13	1,202	4,08	,996	4,19	,922
	Mem	2,34	1,001	2,03	1,081	1,95	,873	2,24	1,060	2,30	1,003	2,42	,980	2,28	,973	2,63	1,156	2,40	1,031	2,33	,945
	Fark	2,02		2,44		2,34		1,72		2,09		2,17		2,09		1,49		1,68		1,86	
5. Derslerde yapılan eğitim/öğretim etkinliklerinin kalitesinin yüksek olması	Bek.	4,80	,544	4,64	,833	4,77	,524	4,80	,404	4,76	,627	4,86	,388	4,80	,494	4,47	,874	4,90	,423	4,80	,532
	Mem	2,88	,912	2,78	,988	2,85	,814	3,34	,960	2,83	,949	2,99	,914	2,88	,878	2,59	,980	2,71	,807	2,89	,850
	Fark	1,92		1,86		1,92		1,46		1,94		1,88		1,92		1,87		2,19		1,91	
6. Öğretim elemanlarının görevlerini severek ve içtenlikle yapması	Bek.	4,64	,653	4,61	,993	4,65	,570	4,78	,506	4,63	,704	4,67	,599	4,77	,486	4,47	,781	4,64	,613	4,55	,698
	Mem	3,03	,958	2,42	1,024	2,88	,960	3,02	,891	3,04	,981	3,12	,931	3,06	,930	2,96	1,103	3,01	,866	2,95	,969
	Fark	1,62		2,19		1,77		1,76		1,59		1,56		1,71		1,51		1,64		1,59	
7. Öğretim elemanlarının derslerine önem vermeleri ve iyi hazırlanmaları	Bek.	4,75	,517	4,69	,749	4,80	,440	4,88	,328	4,74	,568	4,77	,468	4,84	,372	4,49	,765	4,77	,472	4,73	,500
	Mem	3,45	,923	3,39	,837	3,58	,933	3,40	1,010	3,44	,972	3,48	,866	3,52	,885	3,38	,910	3,40	,814	3,41	1,0324
	Fark	1,30		1,31		1,22		1,48		1,30		1,29		1,32		1,11		1,37		1,32	
8. Öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması	Bek.	4,48	,705	4,36	1,018	4,37	,740	4,58	,641	4,50	,719	4,54	,661	4,62	,606	4,22	,872	4,33	,706	4,47	,674
	Mem	2,87	1,010	2,14	,833	2,94	1,059	2,72	,904	2,91	1,007	2,84	1,016	2,91	1,036	2,86	1,106	2,99	,974	2,82	,970
	Fark	1,61		2,22		1,43		1,86		1,59		1,69		1,71		1,35		1,33		1,65	
9. Öğrencilerin öğretim elemanlarından ders ve ders dışı konulara ilişkin rahatça yardım ve destek alabilmesi	Bek.	4,57	,675	4,67	,585	4,54	,663	4,74	,443	4,55	,708	4,58	,645	4,61	,607	4,32	,927	4,59	,690	4,57	,643
	Mem	2,64	,984	2,44	,969	2,54	,936	2,62	1,047	2,65	,979	2,60	,936	2,77	1,009	2,81	1,220	2,65	1,009	2,61	,964
	Fark	1,93		2,22		2,00		2,12		1,91		1,99		1,84		1,51		1,94		1,96	
10. Öğretim elemanlarının derslerine düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	Bek.	4,26	,833	4,28	1,111	4,35	,873	4,68	,712	4,23	,816	4,27	,821	4,34	,777	4,27	,872	4,15	,794	4,19	,889
	Mem	3,62	,968	3,36	1,125	4,20	,921	2,78	1,130	3,52	,977	3,65	,923	3,88	,785	3,24	1,088	3,56	,896	3,82	,921
	Fark	0,64		0,92		0,15		1,90		0,72		0,62		0,46		1,03		0,59		0,37	

Tablo 1 (Devam). Öğrencilerin 'Akademik Hizmetler ve İlişkiler'e İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Maddeler		H.Ü. Genel		Dış Hek.		Eczacılık		Tıp		Edebiyat		Eğitim		Fen		GSF		İİBF		Mühendislik	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
11. Öğretim elemanlarının kendi konu alanlarına hakim olmaları	Bek.	4,78	,521	4,78	,484	4,80	,4743	4,86	,495	4,79	,514	4,79	,492	4,83	,407	4,54	,828	4,82	,428	4,69	,603
	Mem	3,47	,951	3,36	1,04	3,51	0,937	3,86	,880	3,48	,995	3,54	,898	3,47	,904	3,19	,988	3,22	,904	3,54	,974
	Fark	1,31		1,42		1,29		1,00		1,31		1,26		1,36		1,35		1,60		1,15	
12. Öğretim elemanlarının alandaki yenilikleri ve gelişmeleri öğrencilerle paylaşmaları	Bek.	4,48	,705	4,58	,840	4,34	,796	4,44	,860	4,47	,707	4,55	,632	4,64	,549	4,38	,851	4,33	,715	4,42	,768
	Mem	2,69	1,019	2,25	1,024	2,54	1,031	3,16	1,017	2,71	1,035	2,94	1,026	2,47	,943	2,62	,951	2,41	,977	2,54	,922
	Fark	1,79		2,33		1,80		1,28		1,76		1,61		2,17		1,76		1,92		1,88	
13. Derslerdeki öğrenme-öğretme etkinliklerinde çağdaş araç/gereçlerin (tepegöz, projektör, data show vb araçlar) kullanılması	Bek.	4,64	,655	4,53	,877	4,71	,522	4,68	,620	4,62	,683	4,75	,532	4,75	,596	4,46	,902	4,46	,734	4,58	,662
	Mem	2,92	1,139	3,31	1,214	3,54	1,090	4,20	1,010	2,36	1,071	3,12	1,032	3,19	,992	2,44	1,009	2,67	1,089	3,40	,983
	Fark	1,72		1,22		1,17		0,48		2,26		1,63		1,55		2,02		1,79		1,18	
14. Öğretim elemanlarının sınav, proje, ödev ve etkinliklerde adil ve ayrımcı olmayan bir değerlendirme ve notlandırma yapmaları	Bek.	4,80	,514	4,89	,398	4,86	,390	4,80	,534	4,80	,539	4,83	,444	4,85	,371	4,56	,828	4,72	,589	4,79	,503
	Mem	3,10	1,038	2,47	1,055	2,98	,943	3,00	1,160	3,03	1,044	3,10	,974	3,20	1,012	2,68	1,204	3,36	1,010	3,25	1,047
	Fark	1,70		2,42		1,88		1,80		1,77		1,73		1,65		1,87		1,36		1,55	
15. Eğitimin içerik ve uygulamalarının öğrencilerin hâlihazırdaki ve gelecekteki gereksinimlerine dönük olması	Bek.	4,75	,620	4,78	,484	4,82	,464	4,72	,536	4,71	,710	4,79	,540	4,77	,586	4,43	,915	4,83	,535	4,78	,570
	Mem	2,55	,927	2,28	,814	2,18	,845	2,84	,997	2,40	,919	2,79	,934	2,46	,884	2,54	,997	2,51	,898	2,57	,861
	Fark	2,20		2,50		2,63		1,88		2,31		2,00		2,31		1,89		2,32		2,20	
16. Derslerde verilen ödevlerin öğrencilerin öğrenmesine ve dersteki başarısına katkı sağlaması	Bek.	4,43	,821	3,67	1,264	4,34	1,019	4,00	1,293	4,43	,855	4,57	,668	4,47	,706	4,39	,883	4,36	,745	4,40	,782
	Mem	3,01	1,002	2,47	,999	2,74	0,940	2,68	,867	2,94	1,010	3,19	,9751	3,14	,972	2,91	1,076	2,89	,959	3,09	1,032
	Fark	1,41		1,19		1,60		1,32		1,49		1,38		1,34		1,48		1,48		1,31	
17. Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	Bek.	4,27	1,019	3,94	1,372	3,98	1,363	4,42	1,196	4,22	1,029	4,45	,795	4,45	,814	3,76	1,332	4,19	1,038	4,16	1,115
	Mem	3,21	1,161	2,78	1,244	3,42	1,273	2,92	1,226	3,17	1,137	3,21	1,085	3,18	1,248	2,94	1,223	3,23	1,174	3,46	1,172
	Fark	1,06		1,17		0,57		1,50		1,05		1,24		1,27		0,82		0,96		0,70	
18. Öğrencilerin ilgi/ gereksinimlerini karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli derslerin olması	Bek.	4,44	,774	3,92	1,227	4,54	,730	4,24	,846	4,50	,713	4,50	,733	4,61	,607	4,16	1,114	4,31	,769	4,36	,793
	Mem	2,60	1,096	1,25	,603	3,02	,110	1,86	,903	2,73	1,042	2,78	1,122	2,72	1,050	2,22	0,956	2,15	1,037	2,61	1,034
	Fark	1,84		2,67		1,52		2,38		1,77		1,72		1,89		1,95		2,15		1,75	
19. Bölümlerde öğrencilerin alanları ile ilgili yeterlikleri kazandıran temel derslerin olması	Bek.	4,75	,654	4,50	,878	4,74	,508	4,78	,464	4,74	,618	4,80	,496	4,82	,426	4,52	,845	4,76	,523	4,74	,593
	Mem	2,97	1,066	2,97	1,133	2,51	,903	2,92	1,103	2,91	1,07	3,20	1,079	2,98	1,057	2,82	1,094	2,81	,947	2,96	1,055
	Fark	1,78		1,53		2,23		1,86		1,83		1,60		1,84		1,70		1,94		1,78	
Genel	Bek.	4,58	,408	4,48	,520	4,58	,394	4,60	,370	4,56	,438	4,64	,347	4,65	,339	4,37	,606	4,52	,360	4,53	,414
	Mem	2,89	,561	2,51	,533	2,87	,493	2,92	,473	2,84	,602	2,98	,547	2,94	,549	2,78	,637	2,82	,498	2,94	,517
	Fark	1,69		1,97		1,71		1,68		1,72		1,66		1,72		1,58		1,70		1,59	

**Tablo 2. Öğrencilerin ‘Akademik Hizmetler ve İlişkiler’ Boyutuna İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Fakültelelere Göre Karşılaştırılması**

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Beklenti	Gruplar arası	8,094	8	1,012	6,203*	,000
	Gruplar içi	293,455	1799	,163		
	Toplam	301,550	1807			
Memnuniyet	Gruplar arası	11,642	8	1,455	6,189*	,000
	Gruplar içi	423,017	1799	,235		
	Toplam	434,659	1807			

\*P&lt;.05

**Tablo 3. Öğrencilerin ‘Akademik Hizmetler ve İlişkiler’ Boyutuna İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Fakültelelere Göre İkişerli Karşılaştırılması**

	Fakülteler	Diş Hek. (4,48)	Ecz. (4,58)	Edeb.(4,56)	Eğit.(4,64)	Fen (4,65)	GSF(4,37)	İİBF (4,52)	Müh. (4,53)	Tıp (4,60)
Beklenti	Diş Hek.(4,48)		,0983	,0798	,1579*	,1706*	-,1188	,0357	,0491	,1192
	Ecz. 4,58)	-,0983		-,0185	,0596	,0723	-,2171*	-,0626	-,0491	,0210
	Edeb. (4,56)	-,0798	,0185		,0781*	,0908*	-,1986*	-,0441	-,0307	,0395
	Eğit.(4,64)	-,1579*	-,0596	-,0781*		,0127	-,2767*	-,1222*	-,1088*	-,0386
	Fen (4,65)	-,1706*	-,0723	-,0908*	-,0127		-,2894*	-,1349*	-,1214*	-,0513
	GSF(4,37)	,1188	,2171*	,1986*	,2767*	,2894*		,1545*	,1679*	,2381*
	İİBF (4,52)	-,0357	,0626	,0441	,1222*	,1349*	-,1545*		,0134	,0835
	Müh. (4,53)	-,0491	,0491	,0307	,1088*	,1214*	-,1679*	-,0134		,0701
	Tıp (4,60)	-,1192	-,0210	-,0395	,0386	,0513	-,2381*	-,0835	-,0701	
	Memnuniyet	Diş Hek.(2,51)		,3612*	,3321*	,4700*	,4267*	,2685*	,3112*	,4276*
Ecz. (2,87)		-,3612*		-,0291	,1088	,0655	-,0927	-,0500	,0664	,0429
Edeb. (2,84)		-,3321*	,0291		,1379*	,0946	-,0636	-,0208	,0955(*)	,0720
Eğit.(2,98)		-,4700*	-,1088	-,1379*		-,0433	-,2016*	-,1588*	-,0424	-,0659
Fen (2,94)		-,4267*	-,0655	-,0946	,0433		-,1582*	-,1155	,0009	-,0226
GSF(2,78)		-,2685*	,0927	,0636	,2016*	,1582(*)		,0428	,1591*	,1356
İİBF (2,82)		-,3112*	,0500	,0208	,1588*	,1155	-,0428		,1163*	,0929
Müh. (2,94)		-,4276*	-,0664	-,0955*	,0424	-,0009	-,1591*	-,1163*		-,0235
Tıp (2,92)		-,4041*	-,0429	-,0720	,0659	,0226	-,1356	-,0929	,0235	

\*p&lt;.05

Tablo1’deki “H.Ü. Genel” sütununa maddeler temelinde bakıldığında öğrencilerin “*öğretim elemanlarının sınav, proje, ödev ve etkinliklerde adil ve ayrımcı olmayan bir değerlendirme ve notlandırma yapmaları*” ve “*derslerde yapılan eğitim/öğretim etkinliklerinin kalitesinin yüksek olması*” konularındaki hizmetlere ilişkin beklenti düzeylerinin en yüksek ortalamaya ( $\bar{x} = 4.80$ ) sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgu, öğrencilerin başarılarının değerlendirilmesi konusuna duyarlı oldukları ve öğrenme ortamında öğretim elemanlarından kaliteli etkinlikler bekledikleri ve bu türden davranışları oldukça önemsedikleri biçiminde yorumlanabilir. “*Öğretim elemanlarının derslerine düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri*” en düşük beklenti ortalamasına ( $\bar{x} = 4.26$ ) sahip olmakla birlikte en yüksek memnuniyet ortalamasınının ( $\bar{x} = 3.62$ ) ve yine en düşük beklenti-memnuniyet farkınının (0.64) bu davranışa ilişkin olduğu görülmektedir. Bu bulguya dayalı olarak öğrencilerin, öğretim elemanlarının derslerine düzenli olarak zamanında gelmelerini ve bitirmelerini çok önemsedikleri ve bundan çok memnun oldukları sonucu çıkarılabilir. En düşük memnuniyet ortalaması ( $\bar{x} = 2.18$ ) “*Öğretim elemanlarının öğrencilerin derslerdeki durumlarına (eksiklikleri, ilerlemeleri, performansları, v.b.) ilişkin olarak öğrencileri düzenli olarak bilgilendirmesi*” maddesine ilişkindir. Bu durum öğrencilerin derslerdeki gelişimleri ve eksikliklerini tamamlama için gereksinim duydukları



düzeltilen tepkilere/desteğe yeterince sahip olamadıkları, öğretilenlerin kendi gereksinimlerini karşılayıcı olmadığı konusunda olumsuz bir kanıya sahip oldukları biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca maddelere beklenti-memnuniyet farkları açısından bakıldığında, "hiç" ya da "az" aralığında yer alan bir maddenin olmamasına ilişkin olarak öğrencilerin bu boyuttaki hizmetlerden "orta" ve "orta"nın üzerinde bir memnuniyete sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 1'deki bulgulara fakülteler ve beklenti-memnuniyet ortalamaları arasındaki farklar açısından bakıldığında, Güzel Sanatlar ve Mühendislik fakültelerinin beklenti ve memnuniyet ortalamaları arasındaki fark (sırasıyla 1.58 ve 1.59) "oldukça memnun" aralığına karşılık gelirken, aynı ortalamalar diğer fakülteler için "orta düzeyde memnun" seçeneğine karşılık gelmektedir. Başka bir anlatımla, bu iki fakültenin öğrencilerinin beklentilerinin diğer fakültele göre daha fazla karşılandığı söylenebilir. Bu bulgular üniversitenin bu boyutta öğrenci beklentilerini karşılamaya yönelik yapması gereken çalışma miktarını göstermesi bakımından önemli olarak değerlendirilebilir.

### 3.2 Öğrencilerin "Akademik Danışmanlık ve Rehberlik" Boyutuna İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri daha çok öğrencilerin akademik danışmanları tarafından yerine getirilmesi beklenen hizmetlerdir. Hacettepe Üniversitesinde öğrencilere birinci yıldan itibaren ders kayıtları ve diğer konularda yardımcı olmak üzere bir akademik danışman atanmakta ve bazı iş ve işlemler onların rehberliğinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda düşünülebilecek hizmetler öğrencilerin başarı durumlarının izlenmesi, meslekleri ve bölümleriyle ilgili olarak öğrencilerin bilgilendirilmesi, mezuniyet sonrası iş seçeneklerinin tanıtılması, yeni öğrencilere oryantasyon vb. hizmetleri içermektedir.

Tablo 4'de üniversitenin sunduğu akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerine ilişkin öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Tablo 4'ün "Genel Ortalama" satırının **üniversite geneli**ni yansıtan kısmına bakıldığında, akademik danışmanlık ve rehberlikle ilgili hizmetlere ilişkin öğrenci beklentilerinin "çok" ( $\bar{x}=4.53$ ) düzeyinde, memnuniyetlerinin ise "az" ( $\bar{x}=2.48$ ) düzeyinde bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Hem üniversite geneli hem de fakülteler için beklenti ve memnuniyet ortalamaları arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (HÜ Genel:  $t=99.055$ ,  $P=.000$ ). Beklenti-memnuniyet ortalamaları arasındaki farkının 2,05 olduğu ve "orta düzeyde memnun" aralığına karşılık geldiği görülmektedir. Bu fark bu alandaki hizmetlerde alınması gereken mesafeyi ve memnuniyetsizlik düzeyinin yüksekliğini göstermesi bakımından dikkate değer görülebilir. Tablo 4'ün "Genel Ortalama" satırının fakülteleri yansıtan kısmına bakıldığında, bu boyuta ilişkin beklentinin "çok" düzeyinde ( $\bar{x}=4.35$  ve daha üstünde), memnuniyetin ise yalnızca Eczacılık ve Eğitim fakültelerinde "orta" düzeyde (sırasıyla  $\bar{x}=2.83$ ,  $\bar{x}=2.59$ ), diğer fakültelerde "az" düzeyinde ( $\bar{x}=2.06$ - $\bar{x}=2.52$  arasında) olduğu görülmektedir. Ayrıca, Tablo 5'de de görüldüğü gibi, öğrencilerin bu boyuta ilişkin beklentileri ( $F=5.299$ ,  $P=.000$ ) ve memnuniyet ( $F=8.307$ ,  $P=.000$ ) düzeyleri arasında fakültele göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Tablo 6'da ise öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin fakültele göre ikişerli karşılaştırması yer almaktadır. Bu tablodan çıkarılabilecek temel sonuç, Eczacılık Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin anlamlı biçimde diğerlerinden yüksek olması ve aynı biçimde Diş Hekimliği Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin düşük olmasıdır.

Tablo 4'deki "H.Ü. Genel" sütununa bakıldığında en yüksek beklentilerin "*mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirmenin yapılması*" ( $\bar{x}=4,76$ ) ve "*akademik danışmanların öğrencilere karşı tavırlarının olumlu olması ve öğrencilerin çekinmeden onlardan yardım ve destek alabilmesi*" ( $\bar{x}=4,74$ ) maddelerine ilişkin olduğu görülmektedir. Öğrencilerin en düşük beklentilere sahip olduğu maddeler ise "*akademik danışmanın her bir öğrencinin başarı durumuyla ilgilenmesi*" ve "*yeni öğrencilere yönelik kapsamlı tanıtım hizmetlerinin (üniversite, bölüm, öğretim elemanları, olanaklar, etkinlik alanları, kütüphane, v.b.) verilmesi*" maddeleridir. Bu durumda, üniversite öğrencilerinin yaşları itibarıyla kendi başarı çizgilerini izleyebileceklerine inandıklarından ve bunun kendi sorumlulukları olduğunu düşündüklerinden söz edilebilir. İkinci maddede sözü edilenleri ise üniversiteye ilk kez kayıt yaptırıldıklarında üniversitenin yapmış olduğu tanıtım hizmeti (oryantasyon programı) nedeniyle bu hizmeti danışmanlarından beklemiyor olabilirler.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet ortalamalarının “*akademik danışmanların yapmaları gereken işlemleri zamanında ve doğru olarak yapmaları*” ve “*akademik danışmanların öğrencilere karşı tavırlarının olumlu olması ve öğrencilerin çekinmeden onlardan yardım ve destek alabilmesi*” maddelerine ilişkin olduğu görülmektedir. Nitekim beklenti-memnuniyet farkı açısından bakıldığında “*akademik danışmanların yapmaları gereken işlemleri zamanında ve doğru olarak yapmaları*” maddesine ait farkın (1.52) en düşük beklenti- memnuniyet farkı olması öğrencilerin bu konuda pek fazla sorun yaşamadıklarının bir ifadesi olabilir. Tablo 3’ye bakıldığında öğrencilerin en düşük memnuniyet ortalamalarına sahip olduğu maddelerin “*öğrencilere meslekleri ve bölümleriyle ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık yapılması*” ve “*mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirmenin yapılması*” olduğu görülmektedir. Bu maddeler aynı zamanda en yüksek beklenti-memnuniyet farkına sahip maddeler olması bakımından dikkat çekicidir. Özellikle “*mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirmenin yapılması*” maddesi hem en yüksek beklenti hem en düşük memnuniyet ortalamasına hem de en yüksek farka (en düşük memnuniyet düzeyine) sahip olması bakımından öğrencilerin bu konuda oldukça duyarlı olduklarına işaret etmektedir. Bu bulgu, bu durumun kapatılması gereken önemli bir açık olarak değerlendirilmesi ve mezuniyet sonrası iş olanakları konusunda onları aydınlatma ve çalışma alanları açısından öğrenci kaygılarını giderme doğrultusunda düzenli ve doyurucu çalışmaların yapılması gerektiğini ortaya koyması bakımından önemli görülebilir.

Tablo 4. Öğrencilerin ‘Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri’ne İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Maddeler		H.Ü. Genel		Dış Hek.		Eczacılık		Tıp		Edebiyat		Eğitim		Fen		GSF		İİBF		Mühendislik	
		$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS	$\bar{X}$	SS
1. Akademik danışmanın öğrencilerin yapmaları gereken işlemler konusunda gerekli açıklamaları yapması	Bek.	4,61	,654	4,42	,840	4,57	,660	4,60	,571	4,66	,661	4,65	,602	4,79	,433	4,35	,832	4,51	,629	4,49	,754
	Mem	2,78	1,183	2,33	,894	3,00	1,274	2,46	1,181	2,93	1,231	2,93	1,163	2,35	1,016	2,90	1,081	2,69	1,175	2,52	1,141
	Fark	1,83		2,08		1,57		2,14		1,72		1,72		2,45		1,46		1,82		1,97	
2. Akademik danışmanın her bir öğrencinin başarı durumuyla ilgilenmesi	Bek.	4,18	,965	3,97	,970	4,42	,881	4,30	,788	4,10	1,050	4,20	,895	4,39	,830	4,03	1,187	4,05	1,039	4,24	,876
	Mem	2,17	1,089	2,06	1,012	2,68	1,263	1,70	,788	2,26	1,107	2,24	1,123	2,06	1,00	2,34	1,060	2,06	1,080	1,94	,971
	Fark	2,00		1,92		1,74		2,60		1,83		1,96		2,34		1,68		1,99		2,30	
3. Akademik danışmanların yapmaları gereken işlemleri zamanında ve doğru olarak yapmaları	Bek.	4,59	,637	4,33	1,014	4,65	,570	4,42	,859	4,63	,595	4,67	,555	4,74	,5165	4,32	,884	4,54	,591	4,40	,711
	Mem	3,07	1,081	2,39	,903	3,48	,985	2,36	1,156	3,15	1,153	3,23	,994	2,98	1,011	3,03	1,097	2,94	1,091	2,88	1,012
	Fark	1,52		1,94		1,17		2,06		1,48		1,44		1,75		1,29		1,60		1,52	
4. Akademik danışmanların öğrencilere karşı tavırlarının olumlu olması ve öğrencilerin çekimden onlardan yardım ve destek alabilmesi	Bek.	4,74	,550	4,78	,484	4,74	,476	4,74	,527	4,77	,556	4,75	,518	4,78	,441	4,53	,829	4,71	,524	4,68	,599
	Mem	2,81	1,129	2,06	,984	2,74	1,093	2,22	,910	2,91	1,153	2,80	1,122	2,95	1,134	2,95	1,218	2,96	1,117	2,56	1,025
	Fark	1,93		2,72		2,00		2,52		1,86		1,95		1,83		1,58		1,75		2,12	
5. Öğrencilere meslekleri ve bölümleriyle ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık yapılması	Bek.	4,65	,692	4,39	1,049	4,71	,491	4,64	,597	4,65	,703	4,72	,598	4,76	,627	4,28	1,036	4,61	,702	4,63	,699
	Mem	2,06	1,011	1,69	,749	2,48	1,047	1,86	,989	1,96	1,019	2,25	1,035	1,86	,903	2,01	1,091	1,88	,922	2,14	,985
	Fark	2,60		2,69		2,23		2,78		2,69		2,47		2,90		2,27		2,73		2,49	
6. Mezuniyet sonrası iş seçenekleri konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirmenin yapılması	Bek.	4,76	,657	4,39	,731	4,77	,492	4,60	,728	4,78	,660	4,76	,603	4,86	,521	4,42	1,093	4,79	,614	4,74	,669
	Mem	1,99	,976	1,56	,843	2,91	1,114	2,38	1,047	1,82	,938	2,17	1,004	,788		1,043		1,78	,902	2,07	,882
	Fark	2,77		2,83		1,86		2,22		2,96		2,60		3,11		2,46		3,01		2,68	
7. Yeni öğrencilere yönelik kapsamlı tanıtım hizmetlerinin (üniversite, bölüm, öğretim elemanları, olanaklar, etkinlik alanları, kütüphane, v.b.) verilmesi	Bek.	4,18	,913	3,86	1,268	4,26	,834	4,22	,864	4,17	,944	4,31	,801	4,20	,887	4,04	1,137	4,00	,930	4,10	,916
	Mem	2,51	1,024	2,33	1,014	2,52	,920	2,76	,770	2,58	1,085	2,55	1,052	2,46	,997	2,29	1,027	2,34	,933	2,47	969
	Fark	1,67		1,53		1,74		1,46		1,59		1,76		1,74		1,75		1,66		1,63	
Genel	Bek.	4,53	,490	4,35	,629	4,59	,421	4,50	,447	4,54	,515	4,58	,429	4,65	,367	4,28	,765	4,46	,456	4,47	,499
	Mem	2,48	,701	2,06	,598	2,83	,691	2,25	,552	2,52	,735	2,59	,718	2,35	,617	2,50	,730	2,38	,647	2,37	,634
	Fark	2,05		2,29		1,76		2,25		2,02		1,99		2,30		1,78		2,08		2,10	

**Tablo 5. Öğrencilerin “Akademik Danışmanlık ve Rehberlik” Boyutuna İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Fakültelelere Göre Karşılaştırılması**

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Beklenti	Gruplar arası	13,104	8	1,638	5,299*	,000
	Gruplar içi	556,112	1799	,309		
	Toplam	569,216	1807			
Memnuniyet	Gruplar arası	31,683	8	3,960	8,307*	,000
	Gruplar içi	857,675	1799	,477		
	Toplam	889,358	1807			

\*P&lt;.05

**Tablo 6. Öğrencilerin “Akademik Danışmanlık ve Rehberlik” Boyutuna İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Fakültelelere Göre İkişerli Karşılaştırılması**

	Fakülteler	Diş (4,35)	Ecz. (4,59)	Edeb. (4,54)	Eğit. (4,58)	Fen (4,65)	GSF (4,28)	İİBF (4,46)	Müh. (4,47)	Tıp (4,50)
Beklenti	Diş Hek. (4,35)		,2297*	,1805*	,2236*	,2908*	-,0769	,1006	,1136	,1457
	Ecz. (4,59)	-,2297*		-,0492	-,0060	,0611	-,3065*	-,1290	-,1161	-,0840
	Edeb. (4,54)	-,1805*	,0492		,0432	,1103*	-,2573*	-,0798	-,0669	-,0347
	Eğit. (4,58)	-,2236*	,0060	-,0432		,0671	-,3005*	-,1230*	-,1100*	-,0779
	Fen (4,65)	-,2908*	-,0611	-,1103*	-,0671		-,3676*	-,1901*	-,1772*	-,1450
	GSF(4,28)	,0769	,3065*	,2573*	,3005*	,3676*		,1775*	,1904*	,2226*
	İİBF (4,46)	-,1006	,1290	,0798	,1230*	,1901*	-,1775*		,0130	,0451
	Müh. (4,47)	-,1136	,1161	,0669	,1100*	,1772*	-,1904*	-,0130		,0321
	Tıp (4,50)	-,1457	,0840	,0347	,0779	,1450	-,2226*	-,0451	-,0321	
		Fakülteler	Diş (2,06)	Ecz. (2,83)	Edeb. (2,52)	Eğit. (2,59)	Fen (2,35)	GSF (2,50)	İİBF (2,38)	Müh. (2,37)
Memnuniyet	Diş Hek. (2,06)		,7690*	,4582*	,5350*	,2875*	,4378*	,3201*	,3099*	,1890
	Ecz. (2,83)	-,7690*		-,3108*	-,2341*	-,4815*	-,3313*	-,4489*	-,4592*	-,5800*
	Edeb. (2,52)	-,4582*	,3108*		,0768	-,1707*	-,0205	-,1381*	-,1483*	-,2692*
	Eğit. (2,59)	-,5350*	,2341*	-,0768		-,2474*	-,0972	-,2149*	-,2251*	-,3459*
	Fen (2,35)	-,2875*	,4815*	,1707*	,2474*		,1502	,0326	,0224	-,0985
	GSF(2,50)	-,4378*	,3313*	,0205	,0972	-,1502		-,1177	-,1279	-,2487*
	İİBF (2,38)	-,3201*	,4489*	,1381*	,2149*	-,0326	,1177		-,0102	-,1311
	Müh. (2,37)	-,3099*	,4592*	,1483*	,2251*	-,0224	,1279	,0102		-,1208
	Tıp (2,25)	-,1890	,5800*	,2692*	,3459*	,0985	,2487*	,1311	,1208	

\*p&lt;.05

Tablo 4’deki bulgulara fakülteler ve beklenti-memnuniyet ortalamaları arasındaki farklar açısından bakıldığında beklenti-memnuniyet farkının en yüksek olduğu üç fakülte Fen (2.30), Diş Hekimliği (2.29) ve Tıp (2.25) fakülteleridir ve bu bulgu, bu fakültelerdeki öğrencilerin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinden yeterince memnun olmadıkları biçiminde değerlendirilebilir. Bu durum, Tıp ve Diş Hekimliği fakültelerindeki öğretim üyelerinin tıp ve diş doktoru yetiştirmeye yönelik akademik görevlerinin yanı sıra yoğun hasta trafiğinin yaşandığı bir hastanede tanı ve sağaltım görevlerini yerine getirerek bizzat doktorluk yapmalarından ve sağlık hizmetlerinin kendine özgü ağır koşullarından kaynaklanmış olabilir. Öğrenci memnuniyetsizliği bakımından Fen Fakültesi birinci sırada yer almaktadır. Bu fakülte yedi maddenin altısında en yüksek beklenti ortalamalarına sahip olmasına karşın dört maddede en yüksek ortalama farklarına sahiptir. Fen fakültesine ilişkin bu bulguya dayalı olarak akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerine bu fakültede yeterince yer verilmediği sonucu çıkartılabilir. Güzel Sanatlar Fakültesi ve Eczacılık Fakülteleri 7 maddenin 5’inde en düşük beklenti-memnuniyet farklarına sahiptir. Buna dayalı olarak bu iki fakültenin öğrencilerinin “akademik

danışmanlık ve rehberlik hizmetleri” boyutundaki hizmetlerden diğer fakültelerin öğrencilerine göre daha memnun oldukları söylenebilir. Bunun yanı sıra Güzel Sanatlar Fakültesinin 7 maddenin 6’sında en düşük beklenti ortalamalarına, Eczacılık Fakültesinin ise en yüksek memnuniyet ortalamalarına sahip fakülte olması da bu durumu desteklemektedir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

##### 4.1 Sonuçlar

1. Hacettepe Üniversitesi öğrencileri “akademik hizmetler ve ilişkiler” boyutundaki hizmetleri çok önemsemektedirler; ancak hizmetlerin niteliğinden yeterince memnun değildirler.

2. “Akademik hizmetler ve ilişkiler” boyutundaki hizmetlerden Güzel Sanatlar ve Mühendislik fakültelerinin öğrencileri diğer fakültelerin öğrencilerine göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptirler.

3. Hacettepe Üniversitesi öğrencileri “akademik danışmanlık ve rehberlik” boyutundaki hizmetleri çok önemsemektedirler; ancak hizmetlerin niteliğinden yeterince memnun değildirler.

4. “Akademik danışmanlık ve rehberlik” boyutundaki hizmetlerden Güzel Sanatlar ve Eczacılık fakültelerinin öğrencileri diğer fakültelerin öğrencilerine göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptirler.

##### 4.2. Öneriler

1. Öğrenci beklenti ve memnuniyeti tüm sınıflardan alınacak bir örneklem üzerinde araştırılabilir ve elde edilen sonuçlar, yapılacakları yönlendirmesi bakımından, bu hizmetleri veren öğretim elemanlarıyla ve ilgili birimlerle paylaşılabilir.

2. Akademik hizmetleri ve ilişkileri geliştirmek amacıyla halihazırda öğretim üyelerine dönük olarak yürütülen “eğiticilerin eğitimi” programına süreklilik kazandırılarak hizmetlerin niteliği geliştirilebilir.

3. Bölümlerin eğitim programları, dünyadaki, toplumdaki ve ilgili iş alanlarındaki beklenti ve eğilimler dikkate alınarak yenilenebilir.

5. Üniversite genelinde her yıl tüm bölümlere hitap edebilecek nitelikte “Kariyer Günleri” düzenlenebilir ve bu yolla iş çevreleri ile öğrencilerin yüz yüze gelmesi sağlanabilir.

**KAYNAKÇA**

- Clark, R., Walker, M. & Keith, S. (2002). Experimentally assessing the student impacts of out-of-class communication: Office visits and the student experience. *Journal of College Student Development*, 43(6), 824-837.
- Dolmans, D.H.J.M., Wolfhagen, H.A.P. & Scherpbier, A.J.J.A. (2003). From quality assurance to total quality management: How can quality assurance result in continuous improvement in health professions education? *Education for Health*, 16(2), 210-217.
- Emanuel, R. & Adams, J.N. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service via the quality of instructor service to students (QISS) questionnaire. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(5), 535-549.
- Endo, J. & Harpel, R. (1982). The effect of student-faculty interaction on students' educational outcomes. *Research in Higher Education*, 16(2), 115-136.
- Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationships: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7 (Summer), 87-97.
- Houston, D. & Studman, C.J. (2001). Quality management and the university: a deafening clash of metaphors? *Assessment & Evaluation in Higher Education* 26 (5), 475-487.
- King, M. (1993). Advising models and delivery systems. In Margaret King (Ed.). *Academic advising: Organizing and delivering services for student success* (pp. 47-54), San Francisco: Jossey-Bass.
- Kuh, G. (1995). The other curriculum: Out-of-class experiences associated with student learning and personal development. *Journal of Higher Education*, 66(2), 123-155.
- Kuh, G. & Hu, S. (2001). The effects of student-faculty interaction in the 1990s. *Review of Higher Education* 24(3), 309-332.
- Noel-Levitz, Inc. (2005) National online learners priorities report. *2005 Research Report*, (Iowa City, Noel-Levitz Center for Enrollment Management).
- Palihawadana, D. & Holmes, G. (1999). Modelling module evaluation in marketing education. *Quality Assurance in Education*, 7(1), 41-46.
- Penny, A.R. (2003). Changing the agenda for research into students' views about university teaching: four shortcomings of SRT research. *Teaching in Higher Education*, 8(3), 399-411.
- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: a quality approach to excellence in management education. *Quality in Higher Education*, 11(1), 17-24.
- Ramos, M. (1993). Evaluation, recognition, and reward of academic advising. In Margaret King (Ed.). *Academic advising: Organizing and delivering services for student success* (pp. 63-74). San Francisco: Jossey-Bass.
- Raushi, T. (1993). Developmental academic advising. Margaret King (Ed.). *Academic advising: Organizing and delivering services for student success* (pp. 5-20). San Francisco: Jossey-Bass.
- Saarinen, T. (2005). Quality' in the Bologna process: from 'competitive edge' to quality assurance techniques. *European Journal of Education*, 40(2), 189-204.
- Srikanthan, G. & Dalrymple, J.F. (2002). Developing a holistic model for quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 8(3), 215-224.
- Thompson, M. (2001). Informal student-faculty interaction: Its relationship to educational gains in science and mathematics among community college students. *Community College Review*, 29(1), 35-57.
- Welsh, J.F., Nunez, W.J. & Petrosko, J. (2006). Assessing and cultivating support for strategic planning: searching for best practices in a reform environment. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(6), 693-708.
- Willinsky, J. (2005). Just say know? Schooling the knowledge society. *Educational Theory*, 55(1), 97-111.



### Extended Abstract

The main goal of the universities for future is to improve the quality of their services. Subsequently, the universities are charged with developing their strategic plans to improve their quality in academic, administrative, support and research processes. In their endeavor of developing their quality, many of the universities are reluctant to view their students as their customers. Being parallel to this consideration, students in higher education are also becoming to see themselves as customers of their universities while universities are entering a more internationally and/or nationally competitive marketplace. Now the definition of quality has changed and it is accepted that the quality is “what the customer wants it is”. Therefore the service organizations like universities are increasingly becoming customer driven ones to meet customers’ needs, expectations and concerns. Any failure by any university to realize that their students are their principal customers can lead them to have graduates who have inappropriate attributes and limited opportunities for employment. Thus, quality teaching process in the universities is crucial matter for universities which aim to compete with other universities and they should assess their quality of teaching process accurately and properly. The dimensions of a teaching process can be accepted as the out-of or in-class relationships between students and faculty, academic advising and academic endeavors in class. Academic advising is a process in which the advisors of the students should help them to become more aware of the choices they are making and of the learning they are engaged in. While the classroom may be a primary point of contact between faculty and students, the ability of faculty to contribute to the educational experience of their students does not end when class hour is over. On the contrary, the interactions between students and faculty that take place outside of the classroom have a significant impact on students. The frequency and the content of informal contacts between faculty and students is associated with personal, social, and intellectual outcomes, as well as student satisfaction. Teaching service in class includes some components which are with any faculty’s behaviors grouped as reliability, responsiveness, expressivity, assurance and empathy. The teaching process should be assessed as a whole for students’ satisfaction and for their overall educational experience. The purpose of this study was to determine and compare the expectation and satisfaction levels of the students of all Faculties at Hacettepe University in regard to academic service. The population of the study consisted of the third year students of 55 departments of nine Faculties at Hacettepe University. The data of the study were gathered through administration of the “Hacettepe University Student Expectation and Satisfaction Questionnaire” developed by the researchers. The questionnaire contained 11 sub-dimensions and 70 items totally. But in this article, students’ views in only sub-dimensions of “academic services and relationships” and “academic advising and guidance” were handled and assessed. Questionnaire administration process was completed by the end of 2004-05 Spring Semester. In the analysis of the data arithmetic means were utilized and in discussion “performance gap score” which is calculated by subtracting the satisfaction score from the importance score was taken into account. Findings of the study demonstrate that the students give a high importance to the “academic services and relationships” and “academic advising and guidance” but they are “somewhat satisfied” with these services. Students have the highest satisfaction levels about “the faculty comes to the class regularly and finish it on time” and “academic advisors fulfill the required duties and procedures on time and correctly”. Students have the lowest satisfaction levels for “content and practices of teaching are suitable for students’ needs in present and future” and “a comprehensive explanation and guidance are implemented for job opportunities regarding with employment”. The students who have the highest satisfaction levels with the “academic services and relationships” are the ones in the Faculties of Fine Arts and Engineering, and with the sub-dimension of “academic advising and guidance” service are the ones in the Faculties of Pharmacy and Fine Arts. The students who have the lowest satisfaction levels with the “academic services and relationships” are the ones in the Faculties of Dentistry, Letter, Education; and with the sub-dimension of “academic advising and guidance” service are the ones in the Faculties of Science, Dentistry and Medicine. The students of Hacettepe University are relatively more satisfied of “academic services and relationships” than “academic advising and guidance” service. The study concluded that the students had higher expectation but lower satisfaction levels of both service sub-dimensions and that the students of the Faculties of Fine Arts have more highly satisfaction levels with the services. It is recommended that the students’ satisfaction study should be repeated annually with a comprehensive sample selected from different grades and the results should be shared with the administrative units and the faculty; a team which is responsible for the pursuit of student satisfaction and free from the academic and administrative units of university should be formed; problematic matters with which the students have the lowest satisfaction should primarily be dealt with; the academic curricula should be scrutinized to renew and “career week” should be arranged for students.