



ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE ARAŞTIRILMASI

INVESTIGATION OF FACTORS WHICH AFFECTING STUDENT SATISFACTION BY STRUCTURAL EQUATION MODEL

Hamza KANDEMİR¹

Öz

Üniversite sayılarındaki artış, öğrencilerin üniversite tercih etme nedenlerini daha önemli hale getirmektedir. Öğrencilerin bir üniversiteyi tercih etme sebepleri içinde kuşkusuz öğrenci memnuniyet düzeyi önemli bir yere sahiptir. Çalışmada önlisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen faktörlerin ağırlık yükleri yapısal eşitlik modeli (YEM) ile araştırılmıştır. Analizler sonucunda öğretim elemanı ve derslere ilişkin bağımsız değişkenlerin öğrenci memnuniyetini önemli düzeyde tahmin ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Memnuniyeti, Yapısal Eşitlik Modeli, Doğrulayıcı Faktör Analizi.

Abstract

In recent years, increase the number of universities has become an important element the criterias which affecting the criterias considered by students about university choice. it is surely beyond doubt that satisfaction of the students has an important role within the reasons for choosing university. In this study, the regression coefficients of the factors which affect the satisfaction of the associate degree students were research by Structural Equation Modeling (SQM). In the results of the analysis it was determined that the independent variables in respect of teaching assistants and courses predict satisfaction of the students significantly.

Keywords: Satisfaction of the Students, Structural Equation Modeling, Confirmatory Factor Analysis

¹ Öğr. Gör. Dr., Süleyman DEMİREL Üniversitesi, hamzakandemir@sdu.edu.tr

1. GİRİŞ

Her organizasyonun yaşam sürecini uzatmak isteyeceği gibi, her örgüt de bulunduğu piyasada varlığını olabildiğince uzun şekilde sürdürmek isteyecektir. Rekabetin çok hız kazandığı günümüzde, örgütler varlıklarını korumak için faaliyet gösterdikleri piyasada ürün yada hizmetlerini sattıkları müşteri kitlesini kaybetmemek adına, “memnuniyet” işletmeler için vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir. Bu nedenle işletmeler müşteri memnuniyetini sağlamak için üretimde kalite ve işletme verimliliği konuları üzerinde önemle durmaya özen göstermektedir. Öyle ki rekabetin yoğun şekilde yaşandığı günümüz piyasa koşullarında stratejik düşünmek ve stratejik hareket etmek işletmelerin piyasada kalıcılığı ile yakından ilgilidir. Bu bakış açısı ile memnuniyet bireyin mutlu olması bireysel bir deneyim olarak düşünülür ve mutluluk da kişinin sık yaşadığı olumlu duygular ile sık yaşadığı olumsuz duygular arasındaki hoşnutluk, olumlu iyilik hali, kişinin hayatını anlamlı ve değerli görmesi ile ortaya çıkacak durum olarak nitelendirilir (Hellén, Sääksjärvi . 2011:936). Müşterinin mutluluğunu sağlamak, onun memnun olmasını mümkün kılmak ile ulaşılabilecek bir durumdur. Müşterinin daha fazla talepkar hale gelmesi, müşteri memnuniyetini sağlamanın stratejik bir odak noktası olduğunu ifade eder. Yapılan çalışmalar ile birlikte işletme performansının, müşteri memnuniyeti sağlamakta önemli bir yere sahip olduğu ortaya konulmuştur. PİMS analizi ile hizmet kalitesinin yüksek düzeye çıkmasında Pazar payı düşük işletmelerin yüksek bir performans göstermesi (Griffin, 2012) ile memnuniyetin arttığı ifade edilmiştir.

Son yıllarda Türkiye’de yüksek öğretimin önlisans programlarında öğrenci sayılarında giderek azalma yaşanmaktadır, hatta bazı önlisans programlarında öğrenci talebinin yetersizliğinden kaynaklı olarak bu programların kapanması sözkonusu olmaktadır.. Önlisans öğrencilerinin memnuniyetleri öğrencilerin memnuniyet anketi ile ölçülerek bu duruma ilişkin yeni stratejilerin geliştirilmesi ve meslek yüksekokullarının performansları arasında bir ilişkinin ortaya konması gerekmektedir. Öğrenci memnuniyetinin sağlanması ile ilgili literatürde farklı yaklaşımlar vardır, bu bağımsız değişkenlerin ne kadar etkili olduğunun ortaya konması gerekmektedir. Memnuniyet düzeylerinin ölçülerek, hangi bağımlı değişkenin memnuniyette etkili olduğu yapısal eşitlik modellemesi ile ortaya konulmuştur.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürdeki çalışmalar genel olarak incelendiğinde öğrenci memnuniyeti için farklı bağımsız değişkenlerin etkili olduğunun ortaya konmaya çalışıldığı görülmektedir. Memnuniyet düzeyini ölçerken etkili olan bütün bağımsız değişkenlerin ölçme aracı içinde değerlendirilmediği söylenebilir.

Dominici ve Polumbo’nun(2013) İtalya’nın Palermo Üniversitesi öğrencileri üzerinde yaptıkları bir çalışmaya göre; öğretim elemanlarının rahat bir yaklaşım sergilemelerinin öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca 41 öğrencinin, sınavların öğretim elemanlarının intikam aracı olarak kullanması yönünde görüş bildirmesi öğrenci memnuniyetinde olumsuz durumu ortaya çıkarmaktadır. Bu şekilde görüş bildiren öğrenci sayısının, örneklemin 1/5’ini oluşturuyor olsa da öğrenci memnuniyeti için önemli bir oran olduğu ifade edilmektedir (Dominici ve Polumbo,2013:95). Anlaşıldığı

üzere öğretim elemanlarının yaklaşım biçimi; öğrenci memnuniyetini etkileyen temel unsurlar arasında kabul edilmektedir.

Fontaine'nin (2014) yaptığı çalışmada yüksek öğretimde ilişki pazarlamasının kullanımın iş yapma şekillerini değiştireceğini, bireyselleşmiş dikkatin ve iletişimin uzun vadeli ilişkilerde ilişki pazarlaması yöntemleri geliştirilebileceği ve değişeceği ortaya konmuştur. Yakın gelecekte, yüksek öğrenim kurumunun başarısı öğrencinin öğrenim süresince ne kadar sosyalleştiği, kişisel zenginleşmeyi ne kadar sağladığı ve meraklarını ne kadar tatmin ettiğine bağlı olacaktır (Fontaine, 2014:117). Yüksek öğretim kalitesinin ve memnuniyetinin öğrencinin sosyo-kültürel etkenlerine bağlı olarak değişeceğine dikkat çekilmiştir.

Serenko'nun (2011) Kanada Üniversite'si müzik bölümü öğrencilerinin 276'sı üzerinde yaptığı anket çalışmasında, eğitim araştırmalarında öğrenci memnuniyetinin önemli bir yeri olduğu ifade edilmektedir. Eğitim sektörünün büyüyen sorunları göz önüne alındığında, eğitim araştırmalarının çok önemli bir yere sahip olduğu ifade edilmektedir. Bu sorunların uzaktan eğitim programları, küreselleşme eğilimleri, sınırlı mali kaynaklar ve devletin düzenlemelerinden kaynakladığı söylenebilir. Bu sonuca da mezun öğrencilerden alınan geribildirimlerle ulaşmak mümkündür. Öğrenim gören öğrenciler de bu sorunları eposta yoluyla ve anket verileri ile doğrulamaktadır. Eğitim sektörünün daha şeffaf hale gelmesi, öğrencilerin üniversite seçme imkanının artması ile bugünün rekabetçi ortamında başarıya ulaşmak için öğrenci memnuniyetinde daha yüksek seviyelere ulaşılmasının kaçınılmaz hale geldiği ortaya konmuştur (Serenko, 2011:293-294). Günümüz koşullarında eğitim sektöründe önemli rekabet koşullarının olduğu ve rekabet ortamında üstünlüğün öğrenci memnuniyetini sağlamakla gerçekleşeceği kaçınılmazdır.

Douglas vd.'nin (2015) yaptığı çalışma İngiltere'nin kuzeybatısında bulunan iki üniversitenin 350 işletme öğrencisi üzerinde yaptığı çalışmaya göre: Memnuniyet ile ilgili yapılan araştırmada memnuniyetsizliğin en önemli etkeninin iletişimsizlik olduğu belirlenmiştir belirlenmiştir. Ayrıca öğrencilerin örgütsel sadakat konusunda da olumsuz bir tavır içinde oldukları da gözlemlenmiştir. Bu doğrultuda, kusursuz performansın sağlanması için yüksek öğretim kurumlarında öğrenci tatmininin analiz edilmesi tavsiye edilmektedir (Douglas vd. 2015:347). Öğrenci memnuniyetinin analiz edilerek bilinmesi, yüksek öğretimde öğrenim kalitesinin artmasına olumlu katkı sağlayacağı buradan da anlaşılmaktadır.

Sojkin ve arkadaşlarının (2011) Polonya'daki üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı memnuniyet araştırmasında memnuniyet faktörlerinde %41 oranında değişkenliğin yaşandığı ortaya konmuştur. Üniversite tercih aşamasında, üniversite hakkında bilgi sahibi olunması geleceğe yönelik öğrenci memnuniyetinde rol oynamaktadır. Çalışmada üniversitenin geleneğine uygun, değerlere uygun ders seçimi yapan öğrencilerin memnuniyete esas olarak fakültenin eğitim ve araştırmasındaki başarı düzeyi ve bilgi faydası olarak alınmıştır. Sosyal koşullar memnuniyette daha düşük bir yeri tutmaktaydı

(Sojkin vd., 2011:574). Memnuniyet üniversitenin araştırma ve başarı düzeyi açısından değerlendirildiği toplumsal şartların daha düşük düzeyde etkili durumu ifade edilmeye çalışılmaktadır.

Poon ve Brownlow 'un (2015) Avusturalya lisansüstü öğrenci anketi ile öğrenci memnuniyeti pearson korelasyonu ile ölçülmüştür. Lisansüstü öğrencilerinin öğretim elemanın iyilik ölçeği ve genel beceri ölçeği memnuniyet seviyeleri yüksek olduğu, öğrenme topluluklarının ise memnuniyeti düşüren etkiye sahip olduğu göstermektedir (Poon ve Brownlow, 2015:125). Bu noktada öğretici, öğretmen, öğretim elemanı veya öğretim faaliyetinde bulunan kişinin (her ne dersek) öğrenci memnuniyetinde çok önemli bir yere sahip olduğu ifade edilmektedir.

Sökmen'in (2011) Ankara'da bulunan vakıf üniversitelerinin meslek yüksekokullarından aldığı örneklem ile yaptığı çalışmada; en yüksek puana sahip ölçek öğretim elemanlarının yeterli mesleki bilgi ve tecrübeye sahip olduklarıdır. Ölçek puanının yüksek olduğu bir diğer seçenek ise genel olarak okuldan ve bölümden memnuniyet ile ilgilidir. Sonuç olarak öğrencilerin memnuniyetlerinin öğretim elemanı ve okuldan oluştuğu, memnuniyetsizliğin ise okulda sunulan yiyecek içecek imkanlarının yetersizliği ve fiyatların yüksek oluşundan kaynaklandığıdır. Bir diğer memnuniyetsizlik sebebi ise okulda sosyal ve kültürel faaliyetlerin yetersizliği ve öğrencilerin bu ihtiyaçlarını başka üniversitelerden karşıladığı seçenek olarak ortaya çıkmaktadır (Sökmen, 2011:74).

Altaş'ın (2006) yaptığı çalışmada varılan sonuç ise; ankete katılan öğrencilerin verdiği cevaplar doğrultusunda fiziki koşulların yetersiz olduğu, bölümler ve öğretim elemanları ile ilgili verilen cevaplarda bazı olumsuz ifadelerin yer aldığı söz konusu olmuştur. Bunun için okulun fiziki koşullarının iyileştirilmesi, ders programlarının ve müfredatın yenilenmesi ve öğretim elemanlarının çalışmaya yönlendirilmesi ile memnuniyet düzeyinin artacağı öngörüsünde bulunulmuştur (Altaş, 2006:456).

Yangın ve Kırca'nın (2013) Antalya Sağlık Yüksekokulu'nda 262 öğrenci üzerinde yaptıkları araştırmaya göre; öğrencilerin memnuniyet düzeyleri orta olarak değerlendirilmiştir. Öğrenci memnuniyetini etkileyen unsurların; öğrencinin yaşı, bölümü, sınıfı, bölüme ilişkin yaklaşımı, sosyal-kültürel-bilimsel etkinliklere katılım durumu memnuniyeti etkileyen bağımsız değişkenler olarak ifade edilmiştir. Memnuniyet düzeyinde etkili olmayan unsurların ise öğrencinin başarı durumu, lisans giriş sınavında tercih sırası, en uzun yaşanan yer, kaldığı yer, çalışma ve ekonomik durumun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Yangın ve Kırca, 2013:91-92).

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde, öğrenci memnuniyetini araştırmaya yönelik yayınların olmasına karşın öğrenci memnuniyetini yapısal eşitlik modeli ile açıklama ve modellemeye çalışmaların pek fazla olmadığı görülmektedir. Öğrenci memnuniyet anketinin yapısal eşitlik modeli ile tüm değişkenlerin tek bir modelde değerlendirilmesinin daha farklı sonuçlara ulaşılacağı kanısı ile böyle bir çalışma yapılmıştır.

3. YÖNTEM

Yapısal eşitlik modeli örtük değişkenler ile bağımsız değişkenler arasındaki lineer ilişkilerin tespit edilmesi ve bütün değişkenlerin birbiri üzerindeki etkisini tahmin etmek ve bağımlı değişkenler ile gizil değişkenler arasındaki ilişkiyi analiz eden çok kapsamlı bir istatistik yöntemidir (Şahin ve Taşkaya, 2010:93). Çalışmada öğrenci memnuniyetini etkileyen ölçekler ile memnuniyet arasında bir model önerilerek araştırılması amaçlanmıştır. Bu amacın gerçekleştirilebilmesi için, değişkenler arasındaki nedensellik ilişkilerini bir model yardımı ile anlatan ve kurulan araştırma modelinin istatistiksel uyumunu farklı uyum iyiliği kriterlerine göre analiz eden yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

3.1. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli iktisatçılar, eğitim ölçme değerlendirmecileri, ve pazarlama araştırmalarında yani sosyal bilimler alanında araştırma yapan bilim adamları tarafından tercih edilen ve çok değişkenli istatistik yöntemlerinin birleşmesinden oluşan yeni ve etkili bir analiz yöntemidir. YEM istatistiksel bağımlılığa dayalı modellerle ilgili karma hipotezlerin içindeki değişkenlerin sebep sonuç ilişkisini açıklayabilen ve teorik modellerin bir bütün olarak test edilmesine imkan veren önemli bir test etme ve geliştirme yöntemi olarak bilinir. Bu yöntemde araştırmacının düşündüğü değişkenler arasındaki ilişkiler kurulur ve araştırma sonucunda kurulan bu model araştırma verileri vasıtasıyla sınanır (Cengiz ve Kırkbir, 2007:25).

Model uygunluğunun değerlendirilmesinde kullanılan birbirinden farklı uyum iyiliği indeksleri bulunmaktadır. Bu indekslerin de modelin kabul edilip edilemeyeceğine ilişkin sınır değerleri değerleri vardır. Bu değerler, Ki Kare Uyum İyiliği Testi, Genel Model Uyumunun Tamamlayıcı Ölçümleri ve Model Karşılaştırmasına Dayalı Tanımlayıcı Ölçümler olmak üzere üç grupta toplanmaktadır (Özer ve Anıl, 2011:316). Önerilen ölçütler arasında en çok kullanılanları benzerlik oranı ki-kare istatistiği (χ^2), RMSEA (Ortalama hata karekök yaklaşımı -Root-mean-square error approximation), GFI (Uyum iyiliği indeksi -Goodness-of-fit index) ve AGFI (Uyarlanmış uyum iyiliği indeksi -Adjusted Goodness-of-fit index) dir. RMSEA için 0,05'e eşit veya daha küçük değer mükemmel bir uyuma, 0,05 ile 0,08 arasındaki değerler kabul edilebilir uyuma, 0,08'den büyük değerler ise modelin uyumunun olmadığını ifade eder. Göreli varyans ve kovaryans miktarının bir göstergesi olan GFI 0 ve 1 arasında değer alır ve bu değer 1'e yakınlığı modelin uygunluğunun daha iyi olduğu gösterir. Diğer uygunluk ölçüleri, PNFI (Normlandırılmış basitlik uyum indeksi- Parsimony Normed Fit Index), PGFI (Basitlik uyum indeksi- Parsimony Goodness of Fit Index), CFI (Karşılaştırmalı uyum indeksi- Comparative Fit Index), IFI (Fazlalık uyum indeksi-Incremental Fit Index), RFI (Görelilik uyum indeksi-Relative Fit Index), NFI (Normlandırılmış uyum indeksi-The Normed Fit Index) dir. Bu ölçütler 0 ile 1 aralığında değişen değerler alır. AMOS ve LISREL kullanan araştırmacılar yayınlarında genellikle ki-kare değeri yanında sıklıkla GFI, AGFI, RMSEA, CFI ve NNFI ölçütlerini kullanmaktadır (Yılmaz vd., 2009:5).

3.2. Örneklem

Çalışmanın örneklemini 2013-2014 güz döneminde Süleyman DEMİREL Üniversitesi, Atabey Meslek Yüksekokulu'nda bulunan yedi farklı programda öğrenim gören önlisans öğrencileri oluşturmaktadır. Anket 350 öğrenciye uygulanmış, bunların 60 tanesi geri dönmemiştir. Atabey Meslek Yüksekokulu'nda bölümler itibari ile öğrenci dağılımı şöyledir; Bilgi güvenliği teknolojisi 65 öğrenci, bilgisayar programcılığı 55 öğrenci, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı 64 öğrenci, fidan yetiştiriciliği 31 öğrenci, muhasebe ve vergi uygulamaları 28 öğrenci, ormancılık ve orman ürünleri 87 öğrenci, tıbbi ve aromatik bitkiler 35 öğrenci olmak üzere toplam 380 öğrenci vardır. Öğrencilerin 81'i ikinci öğretim, 299'u birinci öğretimde öğrenim görmektedir. Atabey ilçesi, Isparta iline bağlı olup 22 km uzaklıkta ve 4200 nüfusa bağlı küçük bir ilçedir.

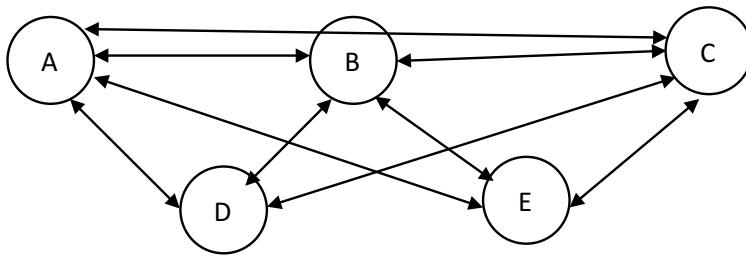
3.3. Ölçme Aracı

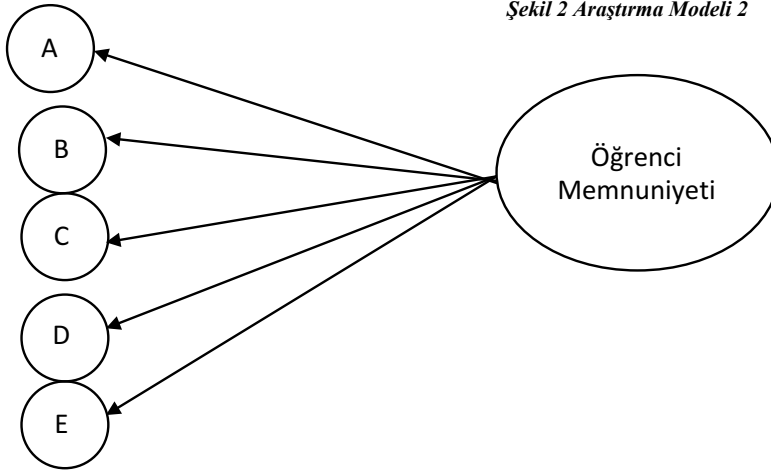
Çalışmada kullanılan ölçme aracı Türkiye'de faaliyet gösteren üniversitelerin öğrencilerine uyguladıkları anketlerden esinlenerek oluşturulan bir anket formudur. Anket formunda demografik bilgilerden sonra, Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar (A) ölçeği 5 bağımsız değişken ile ölçülmüş, Sunulan Hizmetler Ölçeği (B) 5 bağımsız değişken ile ölçülmüş, Eğitim-Öğretim Programları (C) 4 bağımsız değişkenle ölçülmüş, Öğretim Elemanı (D) 9 bağımsız değişkenle ölçülmüş ve Dersler Ölçeği (E) de 7 bağımsız değişkenle ölçülmüştür.

3.4. Önerilen Model ve Hipotezler

Çalışmada beş farklı bağımsız değişken arasında karşılıklı ilişki olduğu ve II. Düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılarak beş bağımlı değişkenin memnuniyeti olumlu ve anlamlı etkilediği önsavı vardır.

Şekil 1. Araştırma Modeli 1





Şekil 1’de yer alan bağımlı değişkenlerin birbirlerini etkilediği düşüncesinden hareketle aşağıdaki hipotezler yazılabilir.

H1: Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar ile Sunulan Hizmetler birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H2: Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar ile Eğitim-Öğretim Programları birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H3: Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar ile Öğretim Elemanı birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H4: Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar ile Dersler birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H5: Sunulan Hizmetler ile Eğitim-Öğretim Programları birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H6: Sunulan Hizmetler ile Öğretim Elemanı yeterliliği birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H7: Sunulan Hizmetler ile Dersler birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H8: Eğitim-Öğretim Programları ile Öğretim Elemanı birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H9: Eğitim-Öğretim Programları ile Dersler birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

H10: Öğretim Elemanı ile Dersler birbiri ile anlamlı ve olumlu karşılıklı ilişki içindedir.

Şekil 2’de yer alan modele göre aşağıdaki hipotez yazılabilir;

H10: Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar, Sunulan Hizmetler, Eğitim-Öğretim Programları, Öğretim Elemanı ve Dersler bağımlı değişkenleri Öğrenci Memnuniyetini olumlu ve anlamlı düzeyde etkiler.

4. BULGULAR

Demografik bulgular şu şekildedir: Öğrencilerin yaş dağılımı; 18-20 yaş arasında olanlar %74, 20-23 arasında olanlar %21, 23 ve daha yukarısı %5'dir. Cinsiyet dağılımı %50 erkek, %50 bayandır. Ankete katılanların anne eğitim durumu %66 ilkokul, %22 ortaokul, %11 lise eğitimine sahiptir. Baba eğitim durumu ise %49 ilkokul, %27 ortaokul, %21 lise, %3'ü ise üniversite mezunudur. Ankete katılanların %70'i ikinci sınıf öğrencisidir ve %80'i birinci öğretim öğrencisidir. Öğrencilerin %50'si Akdeniz bölgesinden, % 19'u Ege bölgesinden bu okula gelmiştir. Öğrencilerin aylık geliri açısından değerlendirmesi yapıldığında %31'i 500 TL'nin altında gelire sahiptir, %36'sı ise 800 TL'den fazla gelire sahiptir. Öğrencilerin yaşadıkları yerlere bakıldığında ise %26,1'i köyde, %28,8'i ilçede, %28,8'i il merkezlerinde %16,3'ü ise büyük şehirlerde yaşamaktadırlar.

Faktörlere ilişkin ortalamalar A=2,7, B=2,6, C=2,5, D=2,2, E=2,1, puan olarak hesaplanmıştır. İfadelerin 5'li likertle ölçüldüğü dikkate alınırca en yüksek puanlamanın "Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar" bağımlı değişkenine ait olduğu anlaşılmaktadır. Öğrenciler akademik ortamın memnuniyet için yarı yarıya yeterli olduğunu ifade ederlerken "Dersler" ölçeğinin 2,1 puanda olması öğrencilerin derslerden ve oldukları sınavdan memnun olduğu ifade edilebilir.

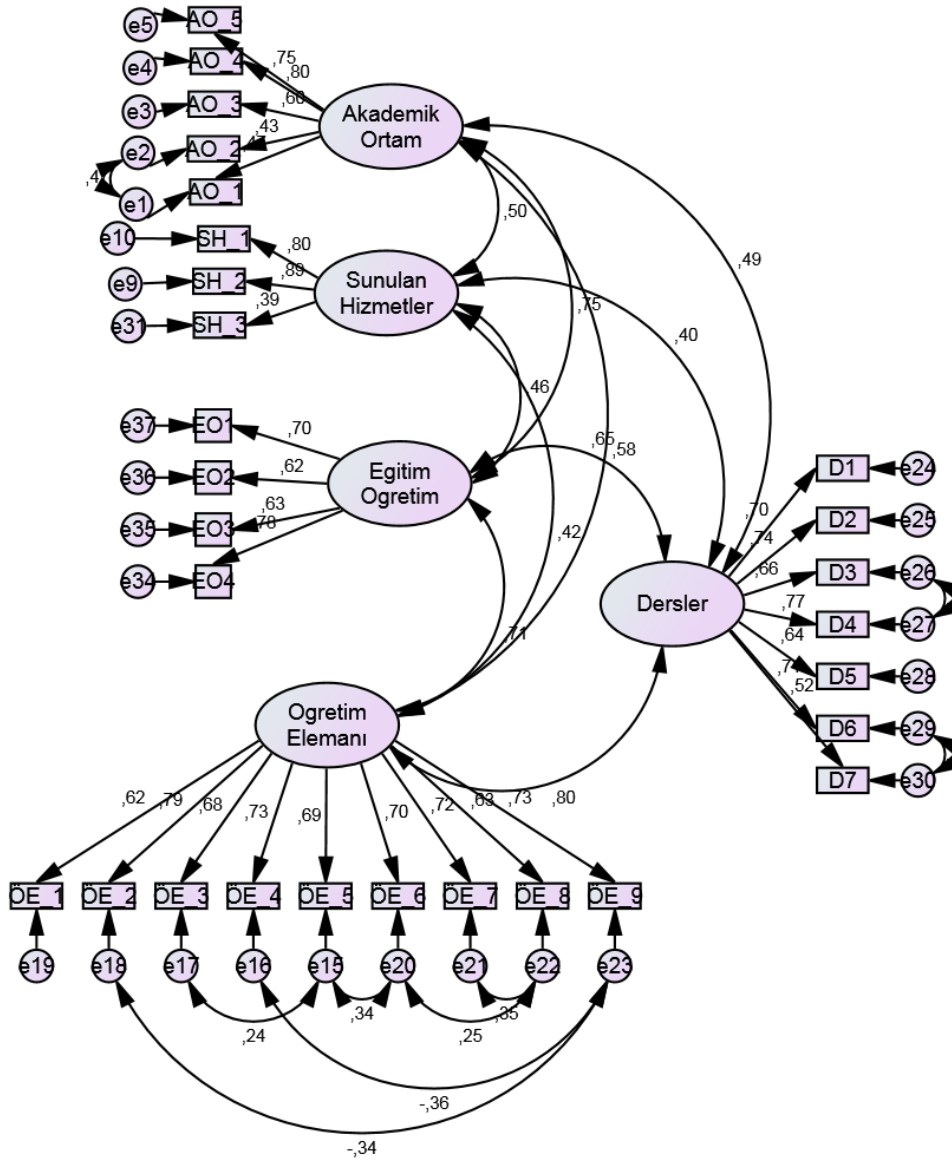
Öğrencilerin akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar faktörü altındaki ifadeler incelendiğinde en yüksek ortalama "Kültürel, sanatsal ve spor etkinlikleri yeterlidir" ifadesi olduğu (3,2) diğer ifadelerin ise 3 puanın altında kaldığı gözlenmektedir.

Faktörler arasında tüm ilişkilerin sınındığı I. Düzey doğrulayıcı faktör analizi modelinin uyum indeksleri $\chi^2= 589,070$; $sd.=331$; $p=0,000$, $RMSEA=0,055$, $NFI=0,84$, $PNFI=0,73$, $CFI=0,92$, $FI=0,92$, $RFI=0,82$, $RMR=0,070$, $GFI=0,86$, $AGFI=0,83$ şeklinde hesaplanmıştır. Parametre tahminleri ve ön sav sonuçları Tablo 1' de gösterilmiştir.

Tablo 1. I. Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Parametre Tahminleri ve Hipotez Sonuçları

<i>Hipotezler</i>	<i>Bağımlı Değişkenler Arasında Kovaryans İlişkileri</i>	<i>Faktör Yükleri</i>	<i>Sonuç</i>
H1	Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar <-> Sunulan Hizmetler	,503	<i>Doğrulandı</i>
H2	Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar <-> Eğitim-Öğretim Programları	,754	<i>Doğrulandı</i>
H3	Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar <-> Öğretim Elemanı	,582	<i>Doğrulandı</i>
H4	Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar <-> Dersler	,491	<i>Doğrulandı</i>
H5	Sunulan Hizmetler <-> Eğitim-Öğretim Programları	,460	<i>Doğrulandı</i>
H6	Sunulan Hizmetler <-> Öğretim Elemanı	,425	<i>Doğrulandı</i>
H7	Sunulan Hizmetler <-> Dersler	,399	<i>Doğrulanmadı</i>
H8	Eğitim-Öğretim Programları <-> Öğretim Elemanı	,709	<i>Doğrulandı</i>
H9	Eğitim-Öğretim Programları <-> Dersler	,653	<i>Doğrulandı</i>
H10	Öğretim Elemanı <-> Dersler	,802	<i>Doğrulandı</i>

Şekil 3. Öğrenci Memnuniyeti I. Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi



Öğrenci memnuniyeti modeli I. Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi bulgularına göre; sunulan hizmetlerdeki bir birimlik bir artış akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklarda 0,50 oranında artışa, eğitim-öğretim programlarında bir birimlik bir artış akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklarda,75'lik yükselmeye, öğretim elemanında bir birimlik artış akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklarda ,58'lik bir artışa, derslerdeki bir birimlik yükselme akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklarda ,50'lik artışa neden olabileceği söylenebilir. Sunulan hizmetler ile eğitim-öğretim birbirini ,46'lık düzeyde, sunulan hizmetler ile öğretim elemanı ,42'lik düzeyde, eğitim-öğretim programları ile öğretim elemanı birbirlerini karşılıklı olarak ,70'lik düzeyde, eğitim-öğretim ile dersler birbirlerini karşılıklı olarak ,65'lik düzeyde, öğretim elemanı ile dersler birbirlerini karşılıklı

olarak ,80'lik düzeyde etki edebileceği söylenebilir. Bu bulgular içinde öğretim elemanı ile dersler arasında çok önemli düzeyde ilişki olduğu dikkat çekmektedir. Bulgular içinde doğrulanmayan hipotezin sunulan hizmetler ile dersler arasındaki karşılıklı etkileşimin düşük olmasından dolayı doğrulama katsayısı olarak da düşünebileceğimiz regresyon katsayısı düşüktür.

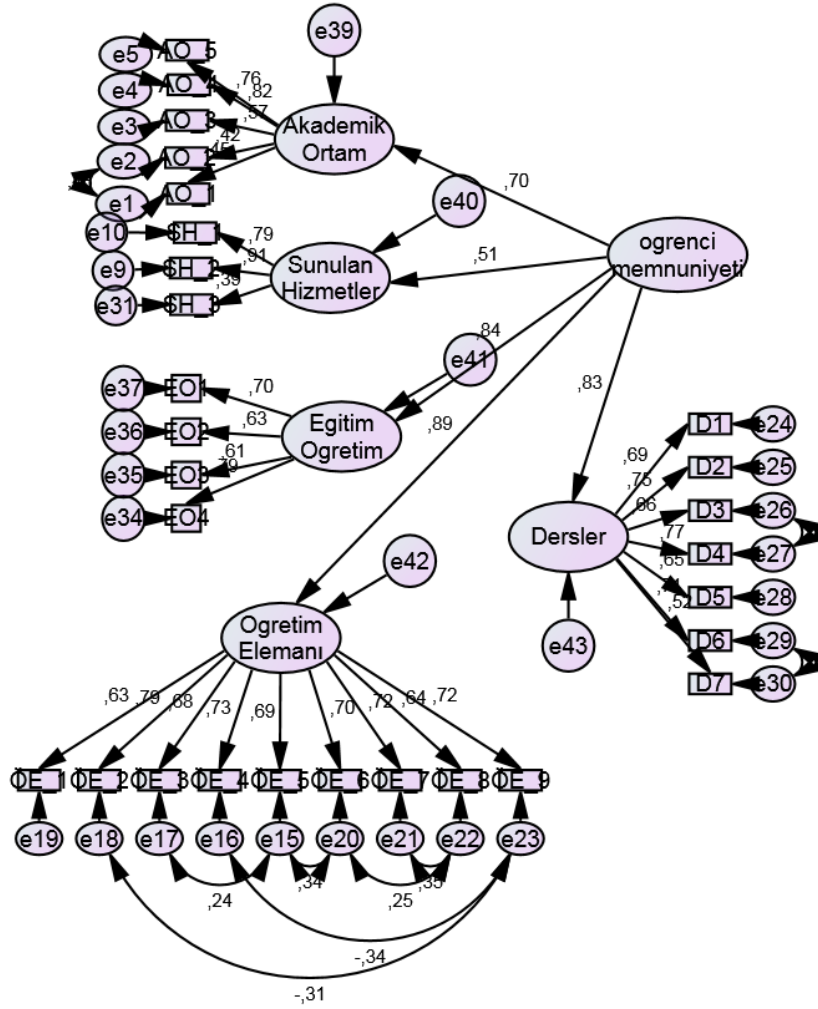
Öğrenci memnuniyeti ölçeğinin tek bir faktör olarak, diğer bağımlı değişkenlerin bu üst faktörün altı olarak düşündüğümüzde oluşan model ile oluşan uyum iyiliği kriterleri kabul edilebilir sınırlar içindedir.

Faktörler arasında tüm ilişkilerin sınındığı II. Düzey doğrulayıcı faktör analizi modelinin uyum indeksleri $\chi^2= 628,741$; s.d.=336; p=0,000, RMSEA=0,058, NFI=0,83, PNFI=0,74, CFI=0,91, FI=0,91, RFI=0,81, RMR=0,078, GFI=0,85, AGFI=0,82 şeklinde hesaplanmıştır. Parametre tahminleri ve ön sav sonuçları Tablo 2' de verilmiştir.

Tablo 2. II. Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Parametre Tahminleri ve Hipotez Sonuçları

<i>Hipotezler</i>	<i>Bağımlı Değişkenlerin öğrenci memnuniyetine etkisi</i>	<i>Faktör Yükleri</i>	<i>Sonuç</i>
H11	Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar,	,705	Doğrulandı
	Sunulan Hizmetler	,513	
	Eğitim-Öğretim Programları	,836	
	Öğretim Elemanı	,888	
	Dersler	,834	

Şekil 4. Öğrenci Memnuniyeti II. Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi



Öğrenci memnuniyeti modeli II. Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçlarına göre; öğrenci memnuniyetini en az yordayan bağımlı değişken ,51 puanla sunulan hizmetler çıkmıştır. Bu sonuçlara göre öğrenci memnuniyetinde en etkili olan bağımlı değişkenlerin sırasıyla; öğretim elemanı (.89), eğitim-öğretim programları (.84), dersler (.83), Akademik ortam ve öğrenme olanakları (.70) puanlar ile yordamaktadır. Yani Öğretim elemanı değişkeninde bir birimlik yükselme öğrenci memnuniyetinde ,89'luk bir artış sağlayacaktır.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada oluşturulan öğrenci memnuniyeti modeli yapısı itibari ile yapısal eşitlik modeli ile öğrenci memnuniyetine farklı bir bakış açısı getirmiştir. Öğrenci memnuniyetini etkileyen; akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, sunulan hizmetler, eğitim-öğretim programları, öğretim elemanı ve dersler bağımlı değişkenlerinin öğrenci memnuniyetini ne oranda etkilediği yapılan doğrulayıcı faktör analizleri ile kurulan modelde gösterilmiştir. Yapısal eşitlik modelinin uyum iyiliği ölçülerine bakıldığında öğrenci memnuniyetini açıklayan boyutların kabul edilebilir sınırlar içinde ve modelin öğrenci memnuniyetini açıklamakta kullanılabilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Faktörler arasındaki ilişkiler irdelendiğinde hangi bağımlı değişkende nasıl bir değişim gerçekleşirse başka bir bağımlı değişkende nasıl bir değişim olabileceği tahmin edilebilecektir. Memnuniyeti en çok etkileyebilecek bağımlı değişkenin öğretim elemanı ölçeği olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır. Bulgulara göre öğretim elemanı içsel değişkeninde olumlu veya olumsuz değişim öğrenci memnuniyetinde çok önemli derecede değişime etki etmektedir.

Literatür kısmında bahsedilen ve Polonya’da yapılan araştırmada faktörler değişkenlik göstermekle birlikte okulda eğitim-öğretim programlarının yeterlilik düzeyi önemli ölçüde etkilediği durumu söz konusudur. Yaptığımız çalışma ile birlikte eğitim-öğretim değişkeninin de öğrenci memnuniyetinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Okulda eğitim-öğretim alanında yapılacak olumlu gelişmeler memnuniyeti artırıcı olumlu gelişmeleri sağlayacaktır. Programlarda yapılan uygulamalara ağırlık vermek, öğrenciyi çalışma hayatına hazırlayıcı bir yöntemi uygulamaya koyacak şekilde sistem oluşturmak daha yüksek memnuniyet düzeylerine ulaşmaya imkan verecektir.

Bulgulara göre öğrenci memnuniyetini en düşük düzeyde etkileyen içsel değişken sunulan hizmetlerdir. Bu durumu öğrencilerin sunulan hizmetlere çok gereksinimi olmadığı, bu hizmetleri okul dışından karşılayabildiği durumu varsayarak düşük bir yordama gücüne sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Sonuç olarak yapılan çalışmada öğrenci memnuniyetinin daha yüksek düzeylerde olmasını sağlamak için özellikle öğretim elemanları ile ilgili bağımsız değişkenler üzerinde durulmalı ve bu değişkenlerin olumlu şekle dönüştürebilecek etkiler yapılmalıdır. Öğretim elemanı içsel değişkenine yakın bir etkiye sahip olan “dersler” bağımlı değişkeni de memnuniyet düzeyini arttırmakta önemli içsel değişkendir. Dersler değişkenini etkileyen bağımsız değişkenlerin, olumlu yönde iyileştirilmesi sağlandığı takdirde öğrenci memnuniyeti artacaktır.

Yapılan çalışmanın, öğrenci memnuniyetini etkileyen bağımsız değişkenlerin birlikte analiz edilmesi ile ulaşılan sonuçların birbirleri arasındaki etkiyi ortaya koyması nedeniyle literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

6. KAYNAKÇA

- Altaş, Dilek, (2006), "Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.11, Sayı.1, (439-458).
- Cengiz, Ekrem. Ve Kırkbir Fazıl, (2007), "Yerel Halk Tarafından Algılanan Toplam Turizm Etkisi İle Turizm Desteği Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.7, Sayı.1, (19-37).
- Dominici, Ggandolfo. And Federica. Palumbo (2013), "How To Build An E-Learning Product: Factors For Student/Customer Satisfaction", *Business Horizons*, Cilt.56, Sayı.1, (87-96).
- Douglas, Jacquelline Ann-Douglas, Alexander- Mcclelland, Robert James-Davies, John, (2015), "Understanding Student Satisfaction And Dissatisfaction: An Interpretive Study In The Uk Higher Education Context", *Studies In Higher Education*, Vol 40, No 2, (329-349).
- Fontaine, Michael, (2014), "Student Relationship Management (Srm) In Higher Education: Addressing The Expectations Of An Ever Evolving Demographic And Its Impact On Retention", *Journal Of Education And Human Development*, Vol.3, No.2, (105-119).
- Griffin, Abbie- Gleason, Greg-Preiss, Rick-Shevenaugh, Dave, (2012), "Best Practice For Customer Satisfaction In Manufacturing Firms", *Sloan Management Review*, Vol.36, No.2.
- Hellén, Katarina And Sääksjärvi, Maria, (2011), "Happiness As A Predictor Of Service Quality And Commitment For Utilitarian And Hedonic Services", *Psychology & Marketing*, Vol.28, No.9, (934-957).
- Özer, Yeşim Ve Anıl, Duygu (2011), "Öğrencilerin Fen Ve Matematik Başarılarını Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt.41,Sayı.41, (315-324).
- Poon, Joanna, And Michael Brownlow (2015), "Real Estate Student Satisfaction İn Australia: What Matters Most?", *Property Management*, Vol.33, No.2, (100-132).
- Serenko, Alexander, (2011), "Student Satisfaction With Canadian Music Programmes: The Application Of The American Customer Satisfaction Model In Higher Education", *Assessment & Evaluation In Higher Education*, Vol.36, No.3, (281-299).
- Sojkin, Bogdan-Bartkowiak, Pawel-Skuza, Agnieszka (2012), "Determinants Of Higher Education Choices And Student Satisfaction: The Case Of Poland", *Higher Education*, Vol.63, No.5, (565-581).
- Sökmen, Alptekin, (2011), "Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara'daki Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma." *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt 4, (66-79).
- Şahin, Bayram Ve Taşkaya, Serap, (2010), "Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algılarını Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt.13, Sayı.2, (86-109).
- Yangin, Hatice Ve Kırca Nurcan, (2013), "Antalya Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeyleri Ve Etkileyen Faktörler", *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt.2, Sayı.1, (78-94).

Yılmaz, Veysel-Çelik, Eray-Yağız, Ceren, (2009), "Çevresel Duyarlılık Ve Çevresel Davranışın Ekolojik Ürün Satın Alma Davranışına Etkilerinin Yapısal Eşitlik Modeliyle Araştırılması", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.9, Sayı.2, (11-14).