



Öğrenci Sadakati Ölçeğinin Geliştirilmesi

Hüseyin Can ŞENEL¹

Özet

Öğrenci değişimlerinin ve yükseköğretim kurumlarının büyük oranda artış gösterdiği günümüzde, tercih edilen üniversite olabilmek büyük önem kazanmıştır. Öğrenci sadakati; öğrencilerin üniversite tercihleri, programa devam etmeleri ve mezuniyet sonrasında doğrudan veya dolaylı olarak üniversite ve bölümlerini desteklemeleri gibi davranışlarla yüksek derecede ilişkili bir kavramdır. Bu çalışmanın amacı "öğrenci sadakati"nin ölçülmesine yönelik bir araç geliştirmektir. Bu amaçla yurtdışındaki örneklerinden faydalanılarak 47 maddelik bir form hazırlanmıştır. Ön uygulama ve uzman görüşleri sonrasında 45 maddeye düşen ölçek formu 370 üniversite öğrencisine uygulanmıştır. Elde edilen verilerle yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda 34 maddeden oluşan, sekiz faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Tüm faktörlerin ölçeğe ilişkin açıkladığı toplam varyans %63.198'dir. AFA ile ulaşılan yapıya uygulanan DFA sonucuna göre uyum indeksleri kabul edilebilir uyumu göstermektedir [$\chi^2/df=3.04$ ($p=.000$); RMSEA=.08; GFI=.78; AGFI=.74; NFI=.91; NNFI=.93; SRMR=.08]. Ölçeğin alt boyutları, "güven", "sadakat", "teknoloji", "bölüm", "akademik bütünleşme", "bağlılık", "sosyal bütünleşme" ve "olanaklar" olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin tümü için elde edilen Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .926 olarak bulunmuştur.

Anahtar kelimeler : akademik bütünleşme, öğrenci sadakati, yükseköğretim.

Development of Student Loyalty Instrument

Abstract

As the number of higher education organizations and mobility of students are increasing being a prestigious and preferable university is getting more important. Student loyalty is a relatively new term that is highly related with student options for university selection, student attendance and continue to program and support for the university and other graduates after graduation. The aim of this study is to develop a valid instrument to measure student loyalty. For this aim, researcher developed a 47-item pilot form. After taking the opinions of experts and testing the pilot form with students, new form was completed by 370 students. Analysis of dataset presented an eight-factored 34-item construct. According to the results, instrument achieved to explain %63.198 of total variance. CFA analysis which is applied to EFA results indicated acceptable goodness of fit scores [$\chi^2/df=3.04$ ($p=.000$); RMSEA=.08; GFI=.78; AGFI=.74; NFI=.91; NNFI=.93; SRMR=.08]. Eight sub-factors of the instrument were named as, "reliance", "loyalty", "technology", "department", "academic integrity", "allegiance", "social integrity" and "facilities" respectively. Cronbach Alfa coefficient was found as .926 for the whole instrument.

Keywords: academic integration, student loyalty, higher education.

¹ Öğretim Görevlisi, Milli Savunma Üniversitesi, can.senel@metu.edu.tr

GİRİŞ

Türkiye’de bulunan yükseköğretim kurumu sayısı son yıllarda büyük artış göstermiştir. Genç nüfus yoğunluğu, artan eğitim ve meslek ihtiyacı ve nitelikli insan gücüne talep; devlet üniversitelerinin yanı sıra vakıf üniversitelerinin de sayılarının hızla artmasına yol açmıştır. Türkiye’deki üniversite sayısı 2007 yılında 68 devlet, 25 vakıf üniversitesi olmak üzere, toplam 93 iken 2018 itibarıyla bu sayı, 129’u devlet 77’si vakıf olmak üzere 206’ya çıkmıştır (YÖK, 2018).

Bu artışın nedenleri arasında, çağın vazgeçilmezi olan nitelikli insan gereksinimi, bilim dalları içerisindeki farklılaşma ve özelleşme, genç nüfus oranı ve bireylerin kendilerini günümüz şartlarına uygun şekilde hazırlama isteği gösterilebilir. Kurum sayısındaki ve bölüm çeşitliliğindeki artış bu kurumların potansiyel üyeleri olan öğrencileri de seçim yapmaya zorlamakta ve öğrenciler çeşitli ölçütler doğrultusunda seçim yapmaktadırlar. Buna ek olarak öğrencilerin seçenekler arasından tercih yapmaları, yükseköğretim kurumlarını harekete geçirmekte ve üniversiteleri öğrencilerin, benzerleri arasından kendilerini seçmeleri için çaba göstermeye yönelmektedir. Başka bir deyişle, yükseköğretim kurumlarının sayısının giderek artması öğrencilerin alternatiflerinin genişlemesini ve dolayısıyla seçilme adayı durumunda bulunan kurumların daha rekabetçi olmasını sağlamıştır (Helgesen ve Nessel, 2007).

Türkiye’de her ne kadar öğrencilerin üniversite giriş sınavlarında aldıkları puanlar, seçecekleri üniversite ve bölüm için belirleyici etken gibi görünse de üniversite ve program sayılarının bu derecede arttığı bir ortamda giriş puanı dışındaki diğer faktörlerin de üniversite tercihinin etkileyebileceği açıktır. Alanyazında üniversite tercihlerinde etkili olan aile (Bahar, 2002), sosyal yapı (Reay, 2001), program nitelikleri (Akar, 2012) ve şehir özellikleri (Çokgezen, 2014) gibi değişkenlerle karşılaşmaktadır. Bu değişkenlerin de bir boyutunu oluşturduğu öğrenci sadakati de doğru tercih ve üniversite öğreniminin başarılı bir şekilde devamı için gerekli olan değişkenlerden birisi olarak sayılmaktadır (Helgesen ve Nessel, 2007; Hennig-Thurau, Lager ve Hansen, 2001). Öğrenci sadakati kavramı henüz Türkiye’de yeni olmakla birlikte Avrupa üniversitelerinin sıklıkla ölçüp değerlendirdikleri ve ciddiyetle takip ettikleri bir geri bildirim aracıdır (Fernandes, Ross ve Meraj, 2013). Öğrenci sadakati, eğitim gören ya da mezun olan öğrencilerin, üniversitelerini önermesiyle üniversite adaylarının tercihlerinde etkili olan faktörlerden birisi olarak değerlendirilebilir (Reichheld, 2003; Köse, 2012; Çalık Var, 2013).

Türkiye’de Avrupa ülkelerinin Avrupa Yükseköğretim Alanı (AYA) ve Avrupa Araştırma Alanı (AAA) oluşturma çalışmaları Bologna süreci ile şekillenmiş ve bunu takip eden süreçlerle desteklenerek geliştirilmiştir. Bu kapsamda, Avrupa’da yükseköğretimin güçlendirilmesi, kalitesinin yükseltilmesi ve ortak kabul görmüş belirli standartlarda yükseköğretim sistemlerinde kalite güvence sistemlerinin oluşturulması yönündeki çalışmalar önem kazanmıştır. Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu başkanlığında üniversitelerde kaliteyi geliştirmek adına üniversiteler bünyesinde çalışmalar yürüten Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulları (ADEK) oluşturulmuştur. Kalite geliştirme ve akreditasyon süreçleriyle birlikte üniversitenin niteliği ve bu niteliğin geliştirilmesi gündeme

gelmiştir. Ayrıca AYA içerisinde Bologna ve Erasmus gibi süreçler düşünüldüğünde, yurt dışından öğrencilerin de tercih ettiği üniversiteler olabilmek önemli hâle gelmiştir.

Türkiye ve dünyadaki bu değişimler düşünüldüğünde, üniversitelerin nitelikli öğrencinin tercihi olabilmek ve kazandığı öğrencinin kuruma devamını sağlama yarışı içerisinde olduğu açıktır. Öğrenci sadakatının yüksek olduğu üniversiteler olabilmek, bu yarışta önde olmak için kritik bir öneme sahiptir. Bir üniversitede eğitim gören ya da mezun olan öğrencilerin öğrenci sadakatlerinin belirlenmesi, üniversitenin kendini geliştirmesi için önemli bir veri sağlayabilir. Literatürde yabancı dilde yayımlanmış ölçekler olduğu görülmektedir. Bu ölçeklerin kültür, dil ve üniversite bağlamı düşünüldüğünde Türk öğrenciler için benzer sonuçlar verip veremeyeceği kesin değildir (Köse, 2012). Bu çalışmada, Türkiye’de henüz yeni bir kavram olarak ortaya çıkan ve geliştirilmesi için çalışmalar sürdürülen öğrenci sadakatiyle ilgili bir ölçme aracı geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Öğrenci Sadakati

Öğrenci sadakati kavramının işletme biliminin önemli kavramlarından biri olan marka / müşteri sadakati teriminden yola çıkılarak oluşturulduğu söylenebilir. Müşteri sadakati, hizmet veren kuruluşların uzun vadeli başarılarında rol alan önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir (Hennig-Thurau ve ark., 2001). Yapılan araştırmalar müşteri sadakatının özellikle günümüz müşterileri için çok önemli bir kavram olduğunu çünkü günümüzde müşterilerin çok zor kazanıldığını ancak kolayca kaybedebileceği bilinmektedir (Çoban, 2005). Benzer olarak öğrenci sadakatının da öğrencilerin üniversite tercihleri, programa devam etmeleri ve mezuniyet sonrasında üniversite ve bölümlerini doğrudan veya dolaylı olarak desteklemeleri gibi davranışlarla yüksek derecede ilişkili olduğu söylenebilir (Köse, 2012; Helgesen ve Nettet, 2007; Hennig-Thurau ve ark., 2001; Martensen, Grønholdt, Eskildsen, ve Kristensen, 2000). Bunlar göz önüne alınarak öğrenci sadakati “yükseköğretim kurumuna (üniversitesine) kendisine sunduğu tüm hizmetler ve olanaklardan dolayı duyduğu derin bağ ve yeniden tercih nedeni” olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte farklı araştırmalarda öğrenci bağlılığı, kurum imajı, üniversitenin / programın sunduğu hizmetler, öğrenci tatmini, program nitelikleri ve algılanan kalite (Hennig-Thurau ve ark., 2001; Helgesen ve Nettet, 2007; Martensen ve ark., 2000) öğrenci sadakatının alt boyutları olarak tanımlanmaktadır.

Öğrenci sadakati birkaç yaşamsal nedenden dolayı yükseköğretim kurumları için büyük önem göstermektedir. Bunlardan ilki, özellikle vakıf üniversiteleri için, gelirlerin önemli bir bölümünü öğrencilerden alınan öğrenim ücretinin oluşturulmasıdır. Öğrencilerin öğrenimlerine aynı üniversitede devam etmesi üniversitelerin ileriki zamanlarda girecekleri muhtemel öğrenim programları için önemlidir. Uzun vadede bu amaca hizmet edecek diğer faktör ise yeni öğrenciler kazanmak için bir iklim yaratmak ve mezunların üniversiteyi çevrelerine tavsiye etmelerini sağlamaktır.

Öğrenci sadakatının bir diğer önemi sadakati yüksek olan öğrencilerin aktif katılım ve bağlılık göstererek öğrenmenin niteliğini artırmasıdır. Dersin etkin olması ancak yüksek motivasyon ve katılım gösteren sınıf atmosferi ile mümkün olabilmektedir (Rashid ve Raj, 2006).

Öğrenci sadakatının bir diğer önemi mezunların üstlendikleri rollerdir. Sadık bir öğrenci kuruma ya da programına finansal olarak destek olabilir, yeni öğrencileri

üniversiteye yönlendirebilir, ziyaret ve çeşitli araştırma çalışmaları için işbirliği içinde olabilir, kendisinden sonraki mezunlara iş olanakları sağlayabilir. Buradan anlaşılacağı üzere öğrenci sadakati sadece öğrencilerin öğrenimleri süresince değildir. Öğrenci sadakatının asıl etki ve desteğinin mezuniyet sonrası ortaya çıkacağı görülmektedir. Bu yüzden etkin bir öğrenme ortamı yaratma, sürdürülebilir projeler ve yenilikleri hayata geçirme, üniversite içinde bir iklim ve kültür oluşturabilme ve üniversitenin imajını ve tercih edilebilirliğini artırma hedeflerinde öğrenci sadakati kavramının çeşitli yönleriyle etkisi olduğu söylenebilir.

Literatürde öğrenci sadakatiyle ilgili modellemelere rastlamak mümkündür. Bununla birlikte modellerin tümünün yurt dışı kaynaklı olduğu görülmektedir (Sampaio, Perin, Simões, ve Kleinowski, 2012; Helgesen ve Nettet, 2007; Hennig-Thurau ve ark., 2001). Modellerde temel bazı benzerlikler bulunmakla birlikte bazı farklılıklar da bulunmaktadır. Bu farklılığın temel nedeni modellerin farklı ülke ve kültürler için oluşturulmuş olmasıdır. Köse (2012) yaptığı alanyazın çalışmasında ülkemiz için öğrenci sadakati üzerinde etkili olan değişkenleri “yükseköğretim kurumunun imajı”, “yükseköğretim kurumunun verdiği hizmet kalitesi” ve “öğrencinin kuruma bağlılığı” olarak tanımlamış ve gitgide artan rekabetçi yapıda var olan öğrencilerin sistemde kalmasını sağlamak ve yeni öğrencileri kazanmak için öğrenci sadakati değişkenlerinin belirlenmesi ve öğrencilerin sadakat düzeylerinin düzenli olarak ölçülmesini önermektedir.

Bu çalışmada da öğrenci sadakatının ölçülmesi için bir ölçme aracı geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla ilk olarak alanyazın taranmış ve öğrenci sadakati ile ilgili olarak geliştirilen model ve ölçme araçları incelenmiştir. Bu inceleme sırasında çeşitli araştırmacıların (Köse, 2012; Helgesen ve Nettet, 2007; Hennig-Thurau ve ark., 2001) öğrenci sadakatının farklı kültürler ve programlar için farklılık gösterebileceğini belirttiği görülmüştür. Öğrenci sadakatının var olan öğrencilerin korunması ve yeni öğrenciler kazanmada oynadığı rolün önemi göz önüne alındığında ve alanyazında konuyla ilgili Türkçe bir ölçme aracı olmadığından bu çalışmaya gerek duyulmuştur.

Metodoloji

Bu bölümde araştırmanın çalışma grubu, ölçek geliştirme süreci, verilerin toplanması, verilerin analizi, geçerlik ve güvenilirliğe ilişkin bulgular yer almaktadır.

Çalışma Grubu

Ölçeğin geliştirme süreci için, orta büyüklükteki bir devlet üniversitesinde öğrenim gören 370 lisans öğrencisi ile 2015-2016 eğitim öğretim yılı güz döneminde deneme uygulaması yapılmıştır. Çalışma grubunun %52'si (n=191) erkek, %48'i (n=179) ise kadındır. Çalışmaya katılan öğrencilerin yaş aralığı 17 ile 29 arasında değişmektedir. Katılımcılarla ilgili bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Ölçeğin Geliştirilmesi

Üniversite öğrencilerinin sadakatini ölçmede kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı geliştirmek amacıyla ilk aşamada 47 maddeden oluşan bir taslak form oluşturulmuştur. Bu taslak formun hazırlanmasında Hennig-Thurau ve ark., (2001) ve Helgesen ve Nettet'in (2007) geliştirdikleri öğrenci sadakatiyle ilgili iki ölçeğin madde ve boyutlarından faydalanılmıştır. İkinci olarak bu taslak formun maddelerinin anlaşılır,

açık ve yalın olması, öğrenci sadakatini temsil yeterlikleri ve gereklilikleri açısından 20 lisans öğrencisiyle görüşmeler yapılmıştır. Görüşme sonucunda elde edilen form için alanında doktora eğitimi olan bir ölçme ve değerlendirme uzmanının görüşleri alınmıştır.

Tablo 1. Katılımcılara ait bilgiler

Fakülte	Bölüm	Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Kadın	
Eğitim Fakültesi	Sınıf Öğretmenliği	12	45	57
	Kimya Öğretmenliği	19	25	44
Turizm Fakültesi	Turizm İşletmeciliği	34	31	65
	Tarih	45	24	69
Fen-Edebiyat Fakültesi	Coğrafya	15	22	37
	Kimya	33	18	51
	Matematik	33	14	47
Toplam		191	179	370

Ölçeğin ilk formunun öğrenci sadakatini ölçmede ve buna yönelik ifadeleri örneklemede ne denli yeterli olduğunu değerlendirmek, diğer bir ifadeyle kapsam geçerliğini test etmek amacıyla uzman görüşüne başvurulmuştur. Uzman görüşü alınanlar; uzmanlık alanı Eğitim Psikolojisi olan bir öğretim üyesi; uzmanlık alanı Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme olan bir öğretim üyesi ve uzmanlık alanı Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri olan bir öğretim üyesidir. Uzmanların görüşlerinin alınabilmesi için 3'lü derecelendirme formu hazırlanmış ve uzmanların her madde için "uygun", "kısmen uygun" ve "uygun değil" seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Bu süreçte uzmanların vermiş olduğu görüşler doğrultusunda maddelerin kapsam geçerliği Veneziano ve Hooper (1997) tarafından geliştirilen kapsam geçerlik oranı ile belirlenmiştir. Geçerlik oranı her bir madde için olumlu yanıt vermiş uzman sayısı toplamının toplam uzman sayısına oranının bir eksiği alınarak belirlenmektedir. Uzman görüşleri doğrultusunda gerekli görülen maddeler üzerinde düzeltmeler yapılmış ve ölçekten çıkmasını uygun görülen 2 madde ölçekten çıkarılmıştır. Böylece ölçek, istatistiksel anlamda geçerlik-güvenirlik çalışmaları için uygulamaya hazır hale getirilmiştir. Bu işlem sonunda 45 maddelik bir form oluşturulmuştur. Katılımcıların, ölçekteki maddeler hakkındaki algılarını ifade etmeleri için "kesinlikle katılmıyorum (1)", "katılmıyorum (2)", "kararsızım (3)", "katılıyorum (4)" ve "kesinlikle katılıyorum (5)" şeklinde Likert tipi beşli derecelendirme ölçeği kullanılmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmacılar formu basılı olarak hazırlamış ve katılımcıların eğitim aldıkları sınıf / laboratuvarlara giderek uygulamıştır. Dersin öğretim görevlilerinden izin alınarak çalışma ve ölçek hakkında bilgi verilmiştir. Çalışmaya katılmak için gönüllü olan toplam 471 öğrenci formu doldurmuştur. Ancak çok sayıda maddenin yanıtlanmadığı ya da her bir maddede aynı derecenin işaretlendiği formlar araştırma dışında tutularak 370 kişilik veri ile analize devam edilmiştir.

Verilerin Analizi

Geçerliğe İlişkin Analizler

Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak ve maddelerin faktör yüklerini belirleyerek boyutlandırabilmek amacıyla açımlayıcı faktör analizi (AFA) ve oluşan yapıyı doğrulamak amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Faktör analizi uygulanırken dikkat edilmesi gereken hususlar ve bazı varsayımlar bulunmaktadır (Noruşis,1990; Tabachnick ve Fidell, 2007). Bu hususun ilki uç (extreme), sapan (outlier) veya kayıp (missing) değerlerin düzeltilmesidir. Bu amaçla öncelikle kayıp değerler ortalama puanlara göre düzeltilmiş daha sonra tek boyutlu uç değerleri tespit etmek amacıyla toplam sadakat puanlarının standart puanları hesaplatılmış ve -3 +3 aralığı dışındaki iki katılımcı analizden çıkarılmıştır. Toplam 368 kişilik veriyle analize devam edilmiştir. Faktör analizinin bir başka varsayımı olan “örneklem büyüklüğü varsayımı” için Kaiser-Meyer-Olkin testi yapılmış ve KMO katsayısı 0.816 bulunmuştur. Kaiser (1974) KMO değerinin 0.5’ten büyük olması durumunda, Pallant (2001) ise KMO değerinin 0.6’dan büyük olması durumunda faktör analizinin gerçekleştirilebileceğini belirtmektedir. Çok değişkenli normallik sayılısının denemesi için de Barlett Sphericity Testi kullanılmıştır. Test sonucunda elde edilen X^2 istatistiğinin anlamlı çıkması verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğinin göstergesidir. Analiz sonucunda Barlett Testi anlamlı bulunmuştur ($X^2=1393.460$; $p=0.00$). Tüm varsayımların sağlanmasının ardından verinin faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir.

Açımlayıcı faktör analizi(AFA) sonuçlarına göre ölçeğin özdeğeri 1’den büyük 8 faktör altında toplandığı görülmüştür. Faktörlerin ölçeğe ilişkin açıkladığı toplam varyans ise %63.198’dir. Analizler çok defa tekrar edilerek binişik olduğu belirlenen 11 formdan çıkarılmıştır. İlk analiz sonunda 10 faktör altında toplanan maddeler, binişik maddelerin çıkarılmasıyla 8 faktör altında toplanmıştır. Her bir maddeye ilişkin faktör yükleri Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2’de verilen AFA sonuçlarına göre faktör yük değerlerinin .522-.837 aralığında olduğu görülmüştür. Field (2009) maddelerin faktörlerde yer alabilmesi için faktör yükünün en az .40 olması gerektiği belirtmektedir. Birinci faktör, faktör yükü .592 ile .713 arasında değişen 6 maddeden; ikinci faktör, faktör yükü .575 ile .749 arasında değişen 5 maddeden; üçüncü faktör, faktör yükü ise .602 ile .823 arasında değişen 5 maddeden, dördüncü faktör, faktör yükü .522 ile .724 arasında değişen 5 maddeden, beşinci faktör, faktör yükü .577 ile .830 arasında değişen 4 maddeden, altıncı faktör, faktör yükü .545 ile .779 arasında değişen 4 maddeden, yedinci faktör, faktör yükü .809 ile .837 arasında değişen 2 maddeden ve sekizinci faktör, faktör yükü .593 ile .774 arasında değişen 3 maddeden oluşmaktadır. Tüm faktörlerin toplam varyansın %63.198’ini açıkladığı görülmüştür. Birinci faktör toplam varyansın %10.541’ini açıklamakta olup, alanyazın da dikkate alınarak “güven” olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktör toplam varyansın %10.146’sını açıklamakta olup, “sadakat” olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktör toplam varyansın %8.801’ini açıklamakta olup, “teknoloji” olarak isimlendirilmiştir. Dördüncü faktör toplam varyansın %8.295’ini açıklamakta olup, “bölüm” olarak isimlendirilmiştir. Beşinci faktör toplam varyansın %8.060’ini açıklamakta olup, “akademik bütünleşme” olarak isimlendirilmiştir. Altıncı faktör toplam varyansın %7.329’unu açıklamakta olup, “bağlılık” olarak isimlendirilmiştir. Yedinci faktör toplam varyansın 5.329’unu açıklamakta olup, “sosyal

bütünleşme” olarak isimlendirilmiştir. Sekizinci faktör de toplam varyansın %4.697’sini açıklamakta olup, “olanaklar” olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 2. AFA Sonucunda Oluşan Faktör Yük Değerleri

	Maddeler	Faktör1	Faktör2	Faktör3	Faktör4	Faktör5	Faktör6	Faktör7	Faktör8
Güven	M 18	Sınavların ve ödevlerin değerlendirilmesinde öğretim elemanlarına güvenirim.	0,71	3					
	M 17	Güven, üniversite personelini tanımlarken kullanacağım bir kelimedir.	0,68	1					
	M 35	Öğretim elemanlarına istediğimde ulaşabilirim.	0,67	4					
	M 34	Öğretim elemanları zamanında ve uygun geri bildirimler verirler.	0,63	2					
	M 19	Üniversite personelinin benim en iyi olmam için çalıştığından eminim.	0,61	7					
	M 20	Üniversitede kendimi güvende hissediyorum.	0,59	2					
	Sadakat	M 22	Eğitimime bu üniversitede devam etmek isterim (lisansüstü eğitim, lisans tamamlama vb.)		0,74	9			
M 23		Mezun olduktan sonra da bu üniversitede düzenlenen kurs ve eğitimlere katılmak isterim.		0,74	4				
M 24		Yeniden seçme şansım olsa yine bu üniversiteyi seçerdim.		0,72	2				
M 21		Üniversitemi tanıdıklarına ve arkadaşlarıma öneririm		0,71	8				
M 36		Bu üniversitede olmayı seviyorum.		0,57	5				
M 13		Bölümün web sitesinden memnunum.			0,82	3			
M 12		Üniversitenin web sitesinden memnunum.			0,79	7			
Teknoloji	M 14	Üniversite kütüphanesinin online hizmetinden memnunum.			0,68	1			
	M 15	Derse ilişkin bilgilerin ve notların açıklanmasında kullanılan teknolojik hizmetlerden memnunum.			0,67	2			
	M 16	Eğitimde kullanılan web sitesi, e-kitap, link, grafik,			0,60	2			

		video, simülasyon vb. materyallerden memnunum.							
Bölüm	M 31	Bölümüm, üniversiteye başlamadan önceki beklentilerime cevap vermektedir.	0,72	4					
	M 33	Aldığım eğitimin mesleki beklentilerimi gerçekleştirmeme katkı sağlayacağını düşünüyorum.	0,69	4					
	M 32	Derslerde kullanılan öğretim yöntemleri ilgi çekici ve öğrenmeyi kolaylaştırıcıdır.	0,69	2					
	M 1	Öğretim hizmetinden memnunum.	0,54	2					
	M 30	Bölümümün imajının iyi olduğunu düşünüyorum.	0,52	2					
Akademik Bütünleşme	M 44	Akademik topluluklara katılıyorum.	0,83						
	M 45	Üniversite konseyi çalışmalarına katılıyorum.	0,79	1					
	M 43	Üniversitede ek ders ya da kurslara katılıyorum.	0,77						
	M 40	Üniversitenin aktivitelerine (spor, festival vb.) katılıyorum.	0,57	7					
	M 25	Yeniden seçme şansım olsa yine bu bölümü seçerdim.	0,77	9					
Bağlılık	M 27	Fakülte ve bölümümle iletişimde kalmayı önemsiyorum.	0,66						
	M 26	Üniversiteyi bırakmayı hiç düşünmedim.	0,59	6					
	M 37	Fakülteyle olan ilişkilerim benim için önemlidir.	0,54	5					
Sosyal Birlikleşme	M 42	Sınıf arkadaşlarımla üniversite dışında aktiviteler yaparız.	0,83	7					
	M 41	Sınıf arkadaşlarımla yoğun bir iletişim içerisindeyim.	0,80	9					
Olanaklar	M 7	Yurt hizmetlerinden memnunum.	0,77	4					
	M 10	Burs olanaklarından memnunum.	0,60	9					
	M 8	Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	0,59	3					
	Açıklanan Varyans:		10,5	10,1	8,80	8,29	8,06	7,32	5,32
		41	46	1	5	0	9	9	7
Açıklanan Toplam Varyans:		63,198							

AFA sonuçlarına göre elde edilen modelin yapı geçerliğini denemek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır (Kline, 2005; Sümer, 2000). Çalışma içim model uyum indeksleri olarak χ^2/df , Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), Goodness of Fit Index (GFI), Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI), Normed Fit Index (NFI) ve Comparative Fit Index (CFI) değerleri göz önünde bulundurulmuştur.

Sekiz faktörden oluşan yapıya ilişkin olarak gerçekleştirilen DFA sonucunda model üzerinde hiçbir modifikasyon gerçekleştirilmeden önce ulaşılan uyum iyiliği indeksleri incelenmiştir. Buna göre, X^2/df değerinin 3.04 olduğu görülmüştür. Kline (2005) ve Sümer (2000) büyük örneklem için bu değer 3'ün altında çıkmasını mükemmel uyum olarak nitelmiştir. Bir diğer değer RMSEA ise .08 olarak belirlenmiştir. Bu değer 0.08'e eşit ve küçük olduğu değerler iyi uyum olarak nitelendirilmektedir (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008; Jöreskog ve Sörbom, 1993; Sümer, 2000). NFI ve NNFI değerleri incelendiğinde, iki indeks değerlerinin .91 ve .93 olduğu görülmüştür. Literatürde bu değer 0.90'ın üzerinde olması iyi uyum (Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2007), 0.95 üzerinde olması ise mükemmel uyum olarak değerlendirilmektedir. SRMR değeri de 0.08 bulunmuştur. Bu değer .05'ten küçük olması mükemmel uyum (Brown, 2014; Byrne, 1994); 0.08'ten küçük olması iyi uyum (Brown, 2014) 0.10'dan küçük olması ise vasat uyumu (Kline, 2005) göstermektedir. GFI ve AGFI'nın 0.90 ve yukarı olması iyi uyumu; .95 ve yukarısının ise mükemmel uyumu (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008; Sümer, 2000) yansıttığı kabul edilmektedir. Bu bilgiler ışığında GFI ve AGFI indeksi için modelin uyumunun kabul edilebilir seviyeye yakın olduğu söylenebilir.

DFA analizinin sonuçlarına göre her bir madde için standart çözümleme değerlerinin anlamlılık düzeylerini incelemek için t değerleri incelenmiştir. Maddeler için t değerleri 2.95 ile 12.54 arasında değişmektedir. Ayrıca tüm maddeler için $p < .01$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu sonuçlar göz önüne alınarak uyum indeks değerleri incelendiğinde, geliştirilen 34 maddelik ölçme aracının iyi uyum gösterdiği ve kullanılabilir olduğu ifade edilebilir. Ek olarak ölçeğin güvenilirliği için Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Ölçeğin tümü için elde edilen iç tutarlılık katsayısı ise .926 olarak belirlenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Öğrenci sadakati kavramı ülkemize yeni giren bir kavram olmakla birlikte özellikle Avrupa ülkelerinde sıklıkla kullanılan bir kavramdır (Fernandes, Ross ve Meraj, 2013). Öğrenci sadakatini ölçmek için yurtdışı kaynaklı, dolayısıyla yabancı dilde, hazırlanan ölçme araçları bulunmakla birlikte bu kavramın kültür, iklim ve dil gibi etkenlere karşı hassas olduğu literatürde bildirilmiştir. Bu problem durumunu çözmek adına Hennig-Thurau, Larger ve Hansen (2001) ve Helgesen ve Nessel (2007) tarafından hazırlanan öğrenci sadakati ölçme araçlarından da faydalanılarak üniversite öğrencilerinin öğrenci sadakati ölçme aracı geliştirilmiştir.

"Öğrenci Sadakati Ölçeği", öğreticilerin yükseköğretim kurumlarına karşı hissettikleri sadakat, güven, bağlılık, akademik ve sosyal bütünleşme duyguları ile bu duyguları yakından ilgilendiren olanaklar, teknoloji ve bölüm faaliyetlerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş sekiz alt boyuttan oluşan bir ölçme aracıdır. Bu alt boyutlardan ilki olan 5 maddelik "sadakat" alt boyutu, öğrencilerin üniversiteden mezun olduktan sonra

kendi üniversitelerine ne kadar değer verdikleri ile ilgili bir boyuttur. Diğer alt boyut “güven”dir. 6 maddeden oluşan bu boyut öğrencilerin üniversitede gerçekleşen tüm olaylar (akademik ya da idari) ile ilgili ne derece inanç gösterdiği ve kendini ne kadar emin hissettiği ile ilgilidir. Ölçeğin üçüncü alt boyutu “bağlılık”tır. 4 maddelik bu boyutta da güven alt boyutuna benzer olarak öğrencilerin duygusal özellikleri ön plana çıkmakta ve öğrencilerin akademik ve sosyal yönden üniversite ile ne kadar sıcak bir iletişim kurabildiği ortaya konmaktadır. Diğer alt boyut 5 maddeden oluşan “teknoloji”dir. Bu alt boyut öğrencilerin üniversitenin sunduğu teknolojik hizmetlerden ne derecede memnuniyet ve aidiyet hissettikleri ile ilgilidir. Beşinci alt boyut “olanaklar” 3 maddeden oluşmaktadır. Bu boyut ise üniversite tarafından öğrenciye sunulan burs, yemek ve barınma gibi hizmetlerle ilgilidir. Altıncı alt boyut ise “bölüm faaliyetleri”dir. 5 maddeden oluşan bu boyutta öğrencilerin bölümde aldıkları eğitim ve beklentilerinin karşılanması durumları incelenmektedir. Yedinci ve sekizinci alt boyutlar da sırasıyla 4 maddelik “akademik bütünleşme” ve 2 maddelik “sosyal bütünleşme”dir. “Akademik bütünleşme” alt boyutu üniversitenin öğrencilere sundukları akademik olanaklarla öğrencilerin etkileşimiyle ilgilenirken, “sosyal bütünleşme” alt boyutu ise öğrencilerin eğitimleri boyunca ne tür sosyal etkileşimlerde buldukları ise ilgilenir.

Öğrenci sadakati yurt dışında olduğu gibi ülkemizde de özellikle yükseköğretim kurumlarınca dikkate alınması gereken bir kavramdır. Yükseköğretim kurumlarının sayılarının gün geçtikçe artmasıyla birlikte öğrencilere tercih sürecinde yeni değişkenler sunulabilmektedir. Üniversitelerin nitelikli öğrencileri kendi bünyelerine çekme ve bu öğrencilerin okula devamını sağlamaları ile söz konusu öğrencilerin mezuniyetleri sonrası üniversitelere desteklerini devam ettirmeleri yaşayan organizasyonlar olan kurumların imajlarına ve birikimlerine büyük katkı yapmaktadır. Bu bağlamda geliştirilen ölçeğin söz konusu kurumlar tarafından düzenli olarak kullanılmasının yine bu kurumlarının kendilerini yenilemeleri ve geliştirmeleri açısından önem göstereceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akar, C. (2012). Üniversite Seçimini Etkileyen Faktörler: İktisadi ve İdari Bilimler Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(1), 97-120.
- Bahar, H. H. (2002). Eğitim fakültesi, tıp fakültesi ve iktisadi ve idari bilimler fakültesi öğrencilerinin bazı sosyo-ekonomik özellikleri ile fakülte tercihleri arasındaki ilişki. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(1), 125-144.
- Brown, T. A. (2014). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford Publications.
- Byrne, B. M. (1994). *Structural equation modeling with EQS and EQS/Windows: Basic concepts, applications, and programming*. Sage Publications.
- Çalık Var, E. (2013). *Üniversite öğrencilerinde ve mezunlarında öğrenci sadakatini yordayan değişkenlerin yapısal eşitlik modellemesiyle incelenmesi* (Doktora tezi). Ankara Üniversitesi.
- Çoban, S. (2005). Müşteri Sadâkatinin Kazanılmasında Veri Tabanlı Pazarlamanın Kullanımı. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(19), 295-307.
- Çokgezen, M. (2014). Determinants of university choice: A study on economics departments in Turkey. *Yükseköğretim Dergisi*, 4(1), 23-31.
- Fernandes, C., Ross, K., Meraj, M. (2013). Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector. *International Journal of Educational Management*, 27(6), 613-630.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage Publications.
- Helgesen, Q., & Nettet, W. (2007). Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian university collage. *Corporate Reputation Review*, 1(1), 38-59.
- Hennig-Thurau, T., Lager, M.F. & Hansen, U. (2001). Modeling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research*, 3(1), 331-344.
- Hooper, D., Coughlan, J. & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Scientific Software International.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36.
- Kline, T. (2005). *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*. Sage Publications.

- Köse, İ. A. (2012). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Sadakati. *Journal of Higher Education & Science*, 2(2), 114-118.
- Martensen, A., Grønholdt, L., Eskildsen, J. K., & Kristensen, K. (2000). Measuring student oriented quality in higher education: Application of the ECSI methodology. *Sinergie rapporti di ricerca*, 9, 371-383.
- Norušis, M. J. (1990). *SPSS advanced statistics user's guide*. SPSS, Inc.
- Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (versions 10 and 11): SPSS student version 11.0 for Windows*. Milton Keynes: Open University Press.
- Rashid, T., & Raj, R. (2006). Customer satisfaction: Relationship marketing in higher education E-learning. *Innovative Marketing*, 2(3), 24-34.
- Reichheld, F.F. (December 2003). The One Number You Need to Grow. *Harward Business Review*, <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow> (Erişim Tarihi: 18.07.2018)
- Reay, D. (2001). Finding or losing yourself? Working class relationships to education. *Journal of Education Policy*, 16, 333-346.
- Sampaio, C. H., Perin, M. G., Simões, C., & Kleinowski, H. (2012). Students' trust, value and loyalty: evidence from higher education in Brazil. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22(1), 83-100.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk psikoloji yazıları*, 3(6), 49-74.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Veneziano, L. & Hooper, J. (1997). A method for quantifying content validity of health-related questionnaires. *American Journal of Health Behavior*, 21(1), 67-70.
- YÖK (2018). *Üniversitelerimiz*. <http://www.yok.gov.tr/web/guest/universitelerimiz> adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 18.07.2018)