



An Investigation about the Perceptions of Undergraduate Students Related to Higher Education Service Quality and Their Sense of Institutional Belongingness: Education Faculty Sample

Gürol YOKUŞ¹, Burak AYÇIÇEK², Tuğba YANPAR YELKEN³

Received: 01 October 2016, Accepted: 30 December 2016

ABSTRACT

This study aims to identify the perceptions of university students related to higher education service quality and their sense of belongingness. This study has been conducted in Education Faculty of a state university in Mediterranean Region. Within the context of research, the data have been collected via Higher Education Service Quality Scale and University Student Views Related to Institutional Sense of Belongingness Questionnaire and the data have been analyzed with non-parametric tests. The results of this study indicate that higher education service quality in this institution is perceived above medium and university students' perceptions related to higher education service quality significantly change depending on their departments, course attendances, class levels and grade point averages (GPA). Additionally, when it comes to institutional belongingness, approximately half of university students feel a sense of belongingness to their institution, have satisfactory feelings for studying in this institution and they think that they have made a correct choice for the institution they'll study in. University students claim that it is a developed institution which is preferred by other university students, students of this institution feel safe at the institution because this institution provides necessary security, accept students' problems as their own problems and lastly they prefer to serve in this institution after their graduation. Institutional belongingness of university students significantly change depending on their genders, departments, course attendances, class levels and grade point averages (GPA).

Keywords: Higher Education Service Quality, Institutional Belongingness of University Students, Quality in Higher Education.

EXTENDED ABSTRACT

Purpose and Significance

Higher education institutions which aim to produce knowledge and educate manpower defines itself as an institution which become integrated with the world, adopt learner centered approach, do high level scientific studies, and where qualified academic and non-academic personnel work (UNESCO, 2000). In the present conditions, how to manage the period of global change by higher education institutions is getting a significant matter. In this regard, learning, planning and applying changes are regarded as primary issues for an institution to maintain its life successfully (Akyüz, 2006). Therefore, institutional success and efficient working environment are directly related to both institutional quality service and institutional belongingness feelings of individuals. The purpose of this study is to determine the influence of institutional belongingness and service quality consciousness in higher education institutions. Service and quality concepts in the first part of the study and institutional belongingness concept in the second part of the study have been examined.

Methods

Descriptive research method, one of the quantitative research methods, is used in accordance with the purpose of the study. Descriptive studies aim to describe events, objects, circumstances, institutions, groups, different fields and the relationships among conditions by considering the relationships of current events with past events and conditions (Kaptan, 1995: 59). The sample group for the research comprised 1st and 3rd grade university students

¹Research Assistant, Mersin University, Faculty of Education, gurolyokus@gmail.com

²Teacher, MEB, aycicekburak@gmail.com

³Prof.Dr., Mersin University, Faculty of Education, tyanpar@gmail.com

studying in the Faculty of Education in Mersin University in the 2015-2016 academic year. Within the context of research, the data have been collected via Higher Education Service Quality Scale and University Student Views Related to Institutional Sense of Belongingness Questionnaire and the data have been analyzed with non-parametric tests.

Results

The results of this study indicate that higher education service quality in this institution is perceived above medium and university students' perceptions related to higher education service quality significantly change depending on their departments, course attendances, class levels and grade point averages (GPA). Additionally, approximately half of university students feel a sense of belongingness to their institution, have satisfactory feelings for studying in this institution and they think that they have made a correct choice to study in. University students claim that it is a developed institution which is preferred by other university students, students of this institution feel safe at the institution because this institution provides necessary security for them, accept students' problems as their own problems and lastly they prefer to serve in this institution after their graduation. Institutional belongingness of university students significantly changes depending on their genders, departments, course attendances, class levels and grade point averages (GPA).

Discussion and Conclusions

The variables which determine the higher education service quality in Faculty of Education emerge as department, class level, course attendance and general point averages (GPA). The total score mean of Education Faculty undergraduate students is found to be ($\bar{X}=91,00$). Considering that the highest score in scale is 140, it is possible to assert that undergraduate students have above medium level of perceptions related to quality of higher education; however as the standard deviation is high, there exists very different views about the quality of higher education among undergraduates.

The gender variable does not make a significant difference in scores of Education Faculty undergraduates related to service quality of higher education. It is observed that the lowest scores about higher education quality belong to Juniors in department of Counselling & Guidance and then Freshman and Juniors in department of Turkish Teaching. When it comes to class level, Juniors in Education Faculty (compared to Freshmen) state that they are more satisfied with quality of higher education. Then, undergraduates whose general grade point is between 3.50-3.00 and 4.00-3.50 have significantly higher mean ranks related to higher education service quality. The undergraduates who have the highest score about higher education service quality are those who attend courses %80; however, the lowest score belong to those who attend to courses %40.

The undergraduate students in departments of Counselling & Guidance and Pre-School Education have a greater sense of belongingness to their institutions when compared with students in other departments. Juniors in Education Faculty have significantly higher institutional belongingness when compared with Freshmen. The undergraduates whose general point average is 3.00 and above express that they feel a sense of belongingness to their institution than those whose GPA is lower than 2.50. Lastly, the undergraduates who have %60 percent and above course attendance (at least 9 out of total 14 weeks in a semester) feel a higher level of belongingness to Education Faculty.

Üniversite Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalite Algılarının ve Kurumsal Aidiyet Düzeylerinin İncelenmesi: Eğitim Fakültesi Örneği

Gürol YOKUŞ¹, Burak AYÇİÇEK², Tuğba YANPAR YELKEN³

Başvuru Tarihi: 01 Ekim 2016, **Kabul Tarihi:** 30 Aralık 2016

ÖZET

Üniversite öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi algılarını ve kurumsal aidiyetlerini belirlemeyi amaçlayan bu çalışma Akdeniz Bölgesinde yer alan bir devlet üniversitesinin Eğitim Fakültesi kurumunda gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Öğrencilerin Kurum Aidiyetlerine İlişkin Öğrenci Paydaşlarının Görüşleri Anketi ile elde edilen veriler, non-parametrik test istatistikleri ile analiz edilmiştir. Sonuçlar, yükseköğretim hizmet kalitesinin orta düzeyin üstünde algılandığını ve yükseköğretim hizmet kalite algılarının bölüme, derse devam durumuna, sınıf düzeyine ve genel not ortalamasına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca üniversite öğrencilerinin yarıya yakını kendilerini bu kuruma ait hissetmekte, bu kurumda olmaktan memnuniyet duymakta ve doğru kurum seçimi yaptıklarını düşünmektedirler. Üniversite öğrencileri, bu kurumun diğer öğrencilerin gelmek istediği gelişmiş bir kurum olduğunu, öğrencilerin güvenliğini yeteri kadar sağladığı için öğrencilerin bu kurumda kendilerini güvende hissettiklerini, öğrenim gördükleri kurumun sorunlarını kendi sorunları gibi gördüklerini ve mezuniyet sonrasında öncelikle bu kurumda görev almayı tercih edebileceklerini belirtmişlerdir. Öğrencilerin kurumsal aidiyetlerinin ise cinsiyete, bölüme, derse devam durumuna, sınıf düzeyine ve genel not ortalamasına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiğini görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim Hizmet Kalitesi, Öğrencilerin Kurumsal Aidiyetleri, Yükseköğretimde Kalite.

1. Giriş

Küreselleşme ile birlikte dünyaya açılmanın kaçınılmaz olması, yükseköğretimin dünya standartlarına uygun olarak birey yetiştirmesini zorunlu hale getirmiştir. Günümüz dünyasında, bilginin sürekli yenilenmesi ve teknolojinin hızla değişmesi sonucunda yenilikleri yakalamak gelişmiş ülkeler arasında varlığımızı devam ettirebilmemiz için önemlidir. Bilgi üretme ve insan gücü yetiştirme hedeflerine sahip olan yükseköğretim kurumları; kendini dünya ile entegrasyonu tamamlamış, öğreneni merkeze alan, üst düzeyde bilimsel çalışmaların yapıldığı; nitelikli akademik ve akademik olmayan personelin bulunduğu bir kurum olarak tanımlanmıştır (UNESCO, 2000).

Günümüz şartlarında değişim sürecinin nasıl yönetileceği önem kazanmıştır. Bu bağlamda, değişimi öğrenmek, planlamak ve uygulamak bir kurumun başarılı bir şekilde yaşamını sürdürmesi için öncelikli bir konu olarak görülmektedir (Akyüz, 2006). Bu bağlamda kurumsal başarı ve verimli bir ortamın oluşması hem kurumsal hizmet kalitesi hem de bireylerin kuruma yönelik aidiyet duyguları ile ilişkilidir. Bu çalışmada, yükseköğretim çatısı altında kurumsal aidiyet ve hizmet kalitesi bilincinin etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın ilk kısmında hizmet ve kalite kavramları, ikinci kısmında ise kurumsal aidiyet kavramı incelenmiştir. Öğrenim görülen kuruma dair aidiyet duygusu öğrencilerin sosyal, akademik ve psikolojik gelişimleri açısından önemlidir (Özgök, 2013). Yapılan bu çalışma, yükseköğretimde hizmet kalite algısı ve kurumsal aidiyet algısının önemine ışık tutacaktır.

1.1. Hizmet ve Kalite Kavramları

Teknolojinin baş döndürücü bir ivme kazandığı, ülkelerarası sınırların kalktığı günümüz şartlarında kurumsallaşma ve sürekli gelişme üniversiteler için bir gerekliliktir. Gerek bireysel gerekse toplumsal ilerlemenin kilidi olarak kabul edilen yükseköğretim; demokratik, sosyal, siyasal, hukuksal ve ekonomik olarak ilerlemenin temelini oluşturmaktadır. Bu noktada, insana odaklı, vizyon ve misyonu ile güçlü bir entelektüel birikime sahip, bir yükseköğretim anlayışı çağımızda başarılı olabilecektir. Bir ülkenin geleceği, o ülkenin yükseköğretimdeki kalitesine bağlıdır.

¹ Arş. Gör., Mersin Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, gurolyokus@gmail.com

² Öğretmen, Milli Eğitim Bakanlığı, aycicekburak@gmail.com

³ Prof. Dr., Mersin Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, tyanpar@gmail.com

Dünyadaki değişim, yükseköğretime büyük önem verildiğini ve verilmesi gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Ülkelerin gücü, bilimde kaydettikleri mesafe ile ölçüldüğünden bilgiye ulaşma ve bilgiyi kullanma günümüzün en önemli unsuru haline gelmiştir (Korkmaz, 2000). Bu durum yükseköğretimin hizmet kalitesinin artırılması ile olanaklı hale gelebilmektedir. Devedbakan'a (2005) göre hizmet; bireye ve topluma zaman ve yer açısından yarar sağlama olgusudur. Kalite kavramı ise "eğitimde mükemmellik" olarak tanımlanmıştır (Madu, Aheto, Kuei ve Winokur, 1996). Kalitenin tanımlanmasında, üstünlük odaklı, ürün odaklı, kullanıcı odaklı, değer odaklı ve üretim odaklı yaklaşımlar ön plandadır (Efil, 1999; Rao, 1996).

Belli ilke ve yöntemlere sahip olan kalite kavramı göreceli bir kavramdır, bu yüzden kurumların bu kavramdan hangi özellikleri beklediğinin standardını belirlemek zorundadır (Kalaycı,2008). Yükseköğretim kurumlarında kalite, kurumun yapısı ve özellikleri, toplumsal gereksinimleri karşılama kapasitesi, öğrencilere sunulan hizmet başta olmak üzere geniş kapsamlı bir şekilde incelenmesi gereken çok boyutlu bir kavramdır (Akman ve Bektaş, 2013).

Müşteri olarak öğrenci, akademik personel ve çalışanları dikkate aldıkları çalışmalarında Owlia ve Aspinwall (1996) yükseköğretim kapsamında hizmet kalite unsurlarının yerini vurgulayarak yükseköğretim için otuz bir adet kalite özelliğini altı başlık altında Tablo 1'de belirtmiştir:

Tablo 1.

Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri

1	Somut Unsurlar	Yeterli ekipman ve tesisler Modern ekipman ve tesisler Ulaşım kolaylığı Güzel görsel çevre Destekleyici Hizmetler(barınma, spor, ...)	Öğrenci Akademik Personel
2	Yeterlilik	Yeterli akademik personel Teorik bilgi ve yetenekler Pratik Bilgi Güncellik Öğretme becerisi, iletişim	Öğrenci Akademik Personel
3	Tutum	Öğrencilerin ihtiyaçlarının anlaşılması Yardıma isteklilik Yardım ve danışmanlık için ulaşılabilirlik Bireysel ilgi gösterme Duygusal ve nezaket	Öğrenci
4	İçerik	Müfredatın, öğrencilerin gelecekteki işlerle uygunlu Geçerlilik Kapsayıcı temel bilgi ve beceri Tamamlayıcı bilgisayar kullanımı İletişim becerisi ve takım çalışması Bilgilerin esnekliği, disiplinler arası oluşu	Öğrenci Akademik Personel Çalışanlar
5	Sunum	Etkili sunum Serilik ve yerindelik Tutarlılık Sınavların tarafsızlığı Öğrencilerden geribildirim Öğrencilerin cesaretlendirilmesi	Öğrenci
6	Güvenilirlik	Güvenilirlik Geçerli ödüller verme Sözünde durma Şikâyetleri değerlendirme, problemleri çözme	Öğrenci Akademik Personel Çalışanlar

Kalitenin temel nitelikleri ve başlıca kalite ilkeleri aşağıdaki gibidir:

- Kalite, bir hayat felsefesidir,
- Kalite, bir yönetim tarzıdır,
- Kalite, mutlu vatandaşır,
- Kalite, vatandaşların beklentilerinin karşılanmasıdır,
- Kalite, verimliliğe giden bir yoldur,

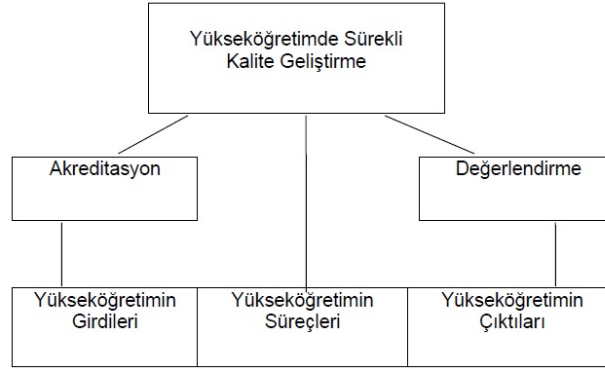
- Kalite, sürekli bir iyileşme sürecidir.

Başlıca ilkeleri;

- Kalite denetlemez, üretilir,
- Kalite, her yerdedir,
- Kalite, bir bütündür,
- Kalite, kurum ile sınırlı bir faaliyettir,
- Kalite, hem ferdi hem de takım çalışması gerektirir,
- Kalite ve yenilik birbirini tamamlayan iki unsurdur (Akgül, 1998).

Yükseköğretimde gerçek anlamda kalite artışı sağlanmak isteniyorsa;

- Yükseköğretim sisteminin, girdilerini değerlendiren akreditasyon sistemi
- Yükseköğretim sisteminin çıktılarını değerlendiren değerlendirme sistemi
- Yükseköğretim sisteminin süreçlerinin tasarımı, planlanmasını, uygulanmasını sağlayan "yükseköğretimde Toplam Kalite Sistemi" yöntem ve tekniklerinin kullanılmaya başlanması gerekmektedir.



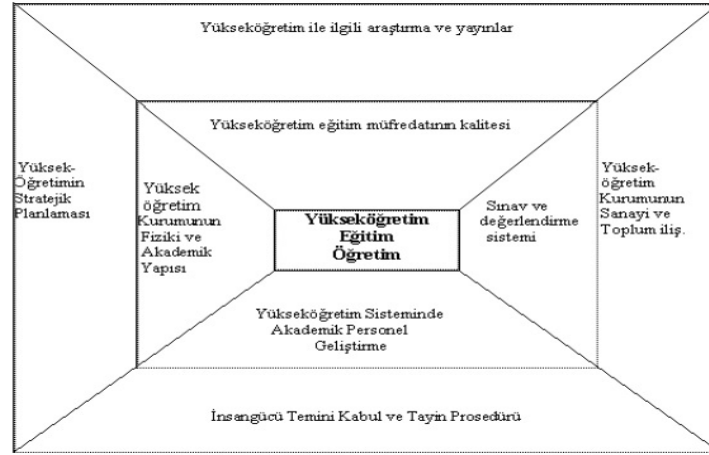
Şekil 1. Yükseköğretimde Kalite Güvence Sistemi

- Yükseköğretim hizmetlerinde kalite artışı sağlanmak isteniyorsa yukarıda belirlenen sistemlerin kurulması gereklidir. Yükseköğretimde kalite yönetimi, eğitimin her aşamasında ve eğitimi etkileyen tüm alanlarda,
 - Fiziki altyapı (bina, spor tesisleri vb.),
 - Akademik altyapı (laboratuar, kütüphane, iletişim, bilgi işlem vb.),
 - İyi bir eğitim-öğretim planı,
 - Akademik/idari personel geliştirme sistemi,
 - Araştırma ve yayınlar,
 - Kurumsal stratejik planlama,
- sağlanırsa kaliteli insan gücü yetiştirebilir.

Gencel'e (2001) göre toplam kalite yönetimi ile yükseköğretim kuruluşlarında belirli standartlar belirlenerek, sürekli olarak daha iyi düzeylere gelmek amaçlanmaktadır. Özellikle yükseköğretim kuruluşlarının fiziksel koşulları ve çalışanlar arasındaki işbirliği en ideal düzeye getirilmekte bu durum ise motivasyon artışını ve verimli bir çalışma ortamının oluşmasını beraberinde getirmektedir.

1.2. Kurumsal Aidiyet

Kurumsal aidiyet, bireyin kurumun misyon ve vizyonunu içselleştirmesi ve kurumsal üyeliğini devam ettirme isteğini göstermesidir (Hiriyappa, 2009). Aidiyet duygusu bireylerin psikolojisine ve sosyal ilişkilerine etki etmektedir. Bu açıdan, aidiyet duygusunun birey üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri olabilmektedir. Bireylerin misyon ve vizyonuyla gelişmiş bir kültüre sahip olduğunu düşündükleri bir kurumun parçası olarak ayrıcalıklı olduklarını hissetmeleri güçlü bir aidiyet duygusu oluşturur. Aidiyet ihtiyacı karşılanmadığı takdirde yabancılaşma ve yalnızlık duyguları ortaya çıkmaktadır (Melor, Stokes, Firth, Hayashi ve Commins, 2008).



Şekil 2. Yükseköğretimin Kalitesini Etkileyen Kurumsal Faaliyetler

Sosyal ilişkiler bağlamında ise aidiyet duygusu, kurumun düzenlemiş olduğu etkinliklere katılmaktan mutluluk duyma, kurum çalışanları arasında güçlü bir işbirliği ve uyum oluşturma gibi duyguları artırıcı etkilere sahiptir. Gerek bireysel gerekse sosyal ilişkilerde kendini gösteren aidiyet duygusu, kurumların devamlılığı için önemli bir unsur olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda, kurumsal aidiyet kavramı ön plana çıkmaktadır. Bu kavram, bireylerin ortak bir kurum kültürü yaratarak, ortak değerler etrafında birleşmeleri, kurumun misyon ve değerlerini içselleştirerek kurumsal hedefleri gerçekleştirmek için işbirliği yapmaları şeklinde ortaya çıkmaktadır. Buna paralel olarak, Sığı'ya (2007) göre, bireylerin aidiyet duygusunun gelişmesi onların ortak değer, amaç ve kültür etrafında toplanmaları ile sağlanabilir. Bunun yanında bireylerin kurumlarına duyacağı güçlü bağ, kurumsal aidiyetin yüksek olması ile ilgilidir. Bireyler kurumun amaç ve değerlerini bu güçlü bağ ile benimser (İbicioğlu, 2000).

Bireylerin kurumlarına karşı hissettikleri yüksek orandaki aidiyet duygusu, becerilerini daha da geliştirmeye yönlendirmektedir. Bu durum, kurumun verimliliğini ve başarısının artmasını sağlamaktadır (Öztop, 2014). Bu tespit, aidiyet duygusunun kurumsal başarının uzun vadede sürmesini sağlayarak, bireylerin kurumun amaç ve değerlerini içselleştirmesini sağladığını göstermektedir.

Aidiyetin kurumlar üzerinde çeşitli yansımaları bulunmaktadır. İzgören (1999), bireylerde oluşan kurumsal bağlılık ile o kurumun bütün özelliklerinin birey tarafından sahiplenildiğini vurgulamaktadır. Benzer şekilde Wasti (2002) ise kurumdaki olumlu sonuçların ortaya çıkması ile kuruma karşı benimsenen olumlu tutum arasında doğrudan bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Kurumsal aidiyet kapsamında bireyler davranışsal ve tutumsal aidiyet göstermektedirler. Davranışsal aidiyet, bireylerin kurumun bir parçası olmaları ile ilgiliyken, tutumsal aidiyet ise bireylerin kurumun amaç ve değerlerine yönelik bağlılıklarıyla ilişkilidir (Allen & Meyer, 1990). Motive olmuş bir şekilde ve isteyerek kurum faaliyetlerine katılıp, kurum için fedakarlıklar yapmak her iki perspektifin doğal sonuçları olarak görülmektedir.

Bireyin çalıştığı kurum için hissettiği bağlılık olarak görülen kurumsal aidiyet, uyum, özdeşleştirme ve içselleştirme olarak üç safhaya ayrılmaktadır (Balay, 2000). Uyum aşamasında, birey kurumuyla bağ kurmaya çalışmakta; özdeşleştirme aşamasına geçilmekte ve son olarak içselleştirme sürecinde birey, kurumsal tutum ve davranışları benimsemektedir.

Kurumsal aidiyet duygusu ile bireylerin kurumda verimli ve başarılı olma durumları arasında doğrudan ilişki vardır. Anderman (2002), yaptığı araştırmada okula aidiyet duygusu yüksek olan öğrencilerin daha yüksek akademik başarıya sahip oldukları ve okullarına daha sıcak baktıkları belirlenmiştir. Aidiyetin okul öncesinden liseye kadar her yaşta ve her seviyede önemli olduğunu belirten Osterman'a (2000) göre, arkadaşları ve öğretmenleri tarafından kabul edilen öğrenciler okuldan ve derslerden daha fazla keyif almaktadır, ayrıca kabul edilme ve hoş karşılanma durumu huzur ve mutluluk sağlamakta; reddedilme ve inkar edilme durumları ise üzüntü ve yalnızlık gibi olumsuz duygulara neden olmaktadır. Hallinan (2008) yaptığı araştırmada, okulu seven öğrencilerin, okuldan nefret eden öğrencilere göre daha fazla akademik başarı ve daha az disiplin sorunu yaşadığını tespit etmiştir.

2. Yöntem

2.1. Problem Durumu

Eğitim fakültesindeki lisans öğrencilerinin kurumlarına hangi düzeyde aidiyet duydukları ve yükseköğretim hizmet kalitesi algılarının tespiti, araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır. Öğrenim gördükleri kurumla güçlü bir aidiyet bağı oluşturamayan öğrencilerin ortak hedeflere doğru ilerlemesi mümkün gözükmemektedir. Bu sebeple öğrencilerin öğrenim gördükleri kuruma, yani fakültelerine dair kurumsal aidiyet düzeylerinin ve yükseköğretim hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerinin tespiti gerek öğrencilerin başarı ve motivasyonu, gerekse kurumsal hedeflerin gerçekleşme düzeyinin öngörülebilirliği açısından önem taşımaktadır.

2.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada Eğitim Fakültesi kurumunda öğrenim görmekte olan lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalite algıları ve kurumsal aidiyet düzeyleri incelenmiştir. Araştırma kapsamında kurumsal aidiyetin operasyonel tanımı “kişinin içinde yer aldığı kurumun değerlerini kabullenmesi, bireysel hedefler ile kurumun misyon & vizyonunun uyuşması ve kişinin kuruma kendisini ait hissetmesi olarak” olarak yapılırken; yükseköğretim hizmet kalitesi operasyonel olarak “ürünlerin kalitesi, hizmet sağlayıcıların özellikleri gibi bileşenlerin bütüncül olarak değerlendirildiği; sunulan hizmet ile hizmet alıcıların beklentileri arasındaki uyum düzeyi” olarak tanımlanmıştır. Çalışma kapsamında aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalite algıları nasıldır?
 - Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalite algıları cinsiyete, bölüme, sınıf düzeyine, derse devam durumuna ve genel not ortalamasına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin kurumsal aidiyet düzeyleri ne durumdadır?
 - Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin kurumsal aidiyet düzeyleri cinsiyete, bölüme, sınıf düzeyine, derse devam durumuna ve genel not ortalamasına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Betimsel araştırmalar mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamaya çalışan, olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimleyen araştırmalardır (Kaptan, 1995: 59).

2.4. Araştırmanın Örneklemi

Çalışmanın evrenini 2015-2016 öğretim yılında Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenimine devam eden 1. ve 3. sınıf öğrenciler oluşturmaktadır. Kurumsal aidiyet ve yükseköğretim hizmet kalitesini belirlemek için bu kurumda bir sene yaşantı geçiren lisans öğrencileri ile 3 sene yaşantıya sahip olan lisans öğrencileri araştırmaya dâhil edilmiştir. Evrenin sınırlı ve kolay ulaşılabilir olması nedeniyle evrenden örneklem belirleme yöntemi kullanılmamış olup, evrenin tamamına ulaşılması amaçlanmış ve uygulamanın yapıldığı sürede kurumda bulunan 1. ve 3. sınıfta öğrenim gören tüm Eğitim Fakültesi öğrencileriyle çalışma gerçekleştirilmiştir.

2.5. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Çözümlemesi

Çalışmada Firdaus (2005)'a ait HEDPERF ölçeğinden yararlanılarak oluşturulan Bektaş ve Akman (2013) tarafından geçerlik ve güvenilirliği yapılan Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0.911 olarak bulunmuştur. Bu çalışmanın verileriyle ölçeğin güvenilirliği tekrar hesaplanmış ve Tablo 2'de Cronbach Alfa katsayısı 0.933 bulunmuştur.

Tablo 2

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği Güvenirliği

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,933	28

Ayrıca, lisans öğrencilerinin kurumsal aidiyetlerini belirlemek için araştırmacılar tarafından anket geliştirilmiştir. Anketin ilk formuna ilişkin uzman görüşleri alınmış, küçük bir gruba uygulanmış ve düzeltmeler yapılarak nihai form örneklem grubuna uygulanmıştır. Verilerin çözümlenmesinde parametrik sayıtların karşılanıp karşılanmadığına bakılmıştır. Parametrik testlerin kullanılabilmesi için verilerin normal dağılması ve homojen olması gerekmektedir. Verilerin normal dağılıma uygunluğunu belirlemede Saphiro Wilk Testi kullanılmıştır.

Tablo 3

Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	sd	p	Statistic	sd	p
Yükseköğretim Hizmet Kalite Algı Ort.	,048	364	,041	,984	364	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Saphiro Wilk en güçlü normallik testi olduğu için Tablo 3'te anlamlılık değerine bakıldığında ,000 anlamlılık düzeyi bulunmuştur. $p < .05$ düzeyinde anlamlı olduğu için dağılımın normal olmadığına kararı verilmiştir. Dolayısıyla verilerin çözümlenmesinde non-parametrik testler tercih edilmiştir.

3. Bulgular

Çalışmaya katılan öğrencilere bakıldığında örneklemin 223'ü kadın, 141'inin ise erkek olduğu görülmektedir. Bu öğrencilerden 169 kişi 1.sınıfa devam etmekte iken 195 kişi ise 3. Sınıfa devam etmektedir. Genel not ortalamalarına bakıldığında ise 32 kişinin genel not ortalamasının 4.00-3.50 arasında, 174 kişinin 3.00-3.50 arasında, 96 kişinin 3.00-2.50 arasında, 40 kişinin 2.50-2.00 arasında, 20 kişinin ortalamasının ise 2.00'dan düşük olduğu görülmektedir. Eğitim Fakültesi öğrencilerinin yüzde 17'si (62 kişi) derslere yüzde yüz oranında devam ettiğini, yüzde 56'sı (205 kişi) yüzde seksen derslere devam ettiğini, yüzde 13'ü (48 kişi) kişi derslere yüzde altmış oranında, yüzde sekizi (30 kişi) derslere yüzde 40 oranında devam ettiğini, yüzde 3'ü (11 kişi) ise derslere katılım oranının yüzde 40'ın altında olduğunu ifade etmiştir. Cinsiyete göre öğrencilerin derse devam durumlarına ilişkin istatistiksel bilgiler Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4

Cinsiyete Göre Öğrencilerin Derse Devam Durumları

		Derse Devam Yüzdeleri					
		%100	%80	%60	%40	%40'dan düşük	
Cinsiyet	Kadın	Kişi Sayısı	42	118	32	20	8
		Yüzdeler oranı	19,1%	53,6%	14,5%	9,1%	3,6%
Erkek	Kişi Sayısı	20	87	16	10	3	
		Yüzdeler oranı	14,7%	64,0%	11,8%	7,4%	2,2%

Cinsiyete göre öğrencilerin genel not ortalaması Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5
Cinsiyete Göre Öğrencilerin Genel Not Ortalaması

		Genel Not Ortalaması					
		4.00-3.50	3.50-3.00	3.00-2.50	2.50-2.00	2.00'dan düşük	
Cinsiyet	Kadın	Kişi sayısı	26	113	46	28	8
		Yüzdellik oranı	11,8%	51,1%	20,8%	12,7%	3,6%
	Erkek	Kişi Sayısı	6	61	50	12	12
		Yüzdellik oranı	4,3%	43,3%	35,5%	8,5%	8,5%

Öğrencilerin bölümlerine göre genel not ortalamasına ilişkin istatistiksel bilgiler Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6
Bölgümlere Göre Öğrencilerin Genel Not Ortalaması

Bölgümler	Genel Not Ortalaması				
	4.00-3.50	3.50-3.00	3.00-2.50	2.50-2.00	2.00'dan düşük
Pdr1	17,3%	46,2%	28,8%	7,7%	
Pdr3	19,5%	48,8%	29,3%		2,4%
Türkçe1	7,4%	40,7%	48,1%		3,7%
Türkçe3		62,5%	22,5%	15,0%	
Sınıf1	12,8%	70,2%	10,6%	6,4%	
Sınıf3	11,4%	70,5%	11,4%	6,8%	
Okulöncesi1		27,3%	31,8%	18,2%	22,7%
Okulöncesi3		17,5%	25,0%	40,0%	17,5%
Toplam	8,8%	48,1%	26,5%	11,0%	5,5%

Öğrencilerin sınıflarına göre derse devam durumlarına ilişkin istatistiksel bilgiler Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7
Sınıflara Göre Öğrencilerin Derse Devam Durumları

Sınıflar	Derse devam durumları				
	%100	%80	%60	%40	%40'dan düşük
1	10,0%	39,4%	45,2%	4,8%	0,6%
3	15,2%	56,0%	12,0%	11,5%	5,2%
Toplam	17,4%	57,6%	13,5%	8,4%	3,1%

3.1. Eğitim Fakültesi Lisans Öğrencilerinin Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Algılarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın birinci alt problemi olan "Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretime ilişkin hizmet kalite algıları ne düzeydedir?" ifadesine ilişkin bulgular Tablo 8'de yer verilmiştir.

Tablo 8
Eğitim Fakültesi Lisans öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalite Algıları Betimsel İstatistikleri

	N	En düşük puan	En yüksek Puan	Ortalama	SS
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	364	38,00	135,00	91,02	18,7

Tablo 8 incelendiğinde Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin toplam puan ortalamasının ($X=91,00$) olduğu görülmektedir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puanın 140 olduğu düşünüldüğünde, lisans öğrencilerinin yükseköğretimin kalitesine ilişkin ortalamasının üstünde bir algıya sahip oldukları gözlenmiştir. Standart sapma 18,7 bulunduğu için, yükseköğretimin hizmet kalitesi hakkında öğretmen adayları arasında oldukça farklı görüşler bulunmaktadır.

Araştırmanın birinci probleminin birinci alt problem cümlesi olan "Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi algıları "cinsiyet" değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?" ifadesine ilişkin bulgulara Tablo 9'da yer verilmiştir.

Tablo 9

Eğitim Fakültesi Lisans Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalite Algılarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

	Cinsiyet	N	X	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	p
Yükseköğretim Hizmet Kalite Algısı	Kız	223	180,12	15190,500	40166,500	,587
	Erkek	141	186,27			

*p>0.05 düzeyinde

Tablo 9 'a göre kız öğrencilerin yükseköğretimin hizmet kalitesine ilişkin puan ortalamaları (\bar{X} =180,12), erkek öğrencilerin puan ortalamalarından (\bar{X} =186.27) daha düşüktür. Buna karşın Eğitim Fakültesi öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık görülmemektedir [t=.587, p>.05].

Araştırmanın birinci probleminin ikinci alt problem cümlesi olan “Lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi algıları “bölüm” değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” ifadesine ilişkin bulgulara Tablo 10’da yer verilmiştir.

Tablo 10

Eğitim Fakültesi Lisans Öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalite Algılarının Bölüme Göre Farklılaşma Durumu

	BÖLÜM	N	X	sd	Ki Kare	p
Yükseköğretim Hizmet Kalitesi	Pdr1	41	138,43	7	77,807	,000
	Pdr3	52	166,13			
	Türkçe1	56	142,11			
	Türkçe3	40	164,74			
	Sınıf1	47	174,86			
	Sınıf3	44	189,85			
	Okulöncesi1	44	191,45			
	Okulöncesi3	40	311,21			
	Total	364				

Yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin bölümler arasında farklılık bulunup bulunmadığına bakıldığında analiz sonucunda anlamlılık değeri ,000 bulunduğu için gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma bulunduğu ortaya çıkmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğu Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11

Bölümlere göre Yükseköğretim Hizmet Kalitesi

	N	YHK_toplam puan	p
OKULÖNCESİ3 (311,2)	Türkçe3	164,74	.000
	Sınıf3	189,85	.000
	Sınıf1	174,86	.000
	Pdr3	166,13	.000
	Türkçe1	142,11	.000
	Pdr1	138,43	.000
	Okulöncesi1	191,45	.000

Okul öncesi 3.sınıf öğrencilerin yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin toplam puanları (311), diğer bölümlere göre anlamlı derecede daha yüksektir. Psikolojik Danışma ve Rehberlik 1.sınıf, Türkçe Öğretmenliği 1. Sınıf ve 3. Sınıf öğrencilerinin yükseköğretimin hizmet kalitesine ilişkin en düşük puana sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmanın birinci probleminin üçüncü alt problem cümlesi olan “Lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi algıları “sınıf” değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” ifadesine ilişkin bulgulara Tablo 12’de yer verilmiştir.

Tablo 12

Eğitim Fakültesi Lisans öğrencilerinin Yükseköğretim Hizmet Kalite Algılarının Sınıfa Göre Farklılaşma Durumu

	Sınıf	N	Sıra ortalaması	Ki Kare	Sd	p
Yükseköğretim Hizmet Kalite Algı Toplam puan	1	169	168,41			
	3	195	194,71	5,659	1	0,17
Toplam		364				

Tablo 12 incelendiğinde yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin öğrenci puanlarının öğrencinin hangi sınıfta öğrenim gördüğüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($F=1.003$, $p<.05$). Bu farklılık Eğitim Fakültesi 3.sınıf öğrencileri lehine farklılaşmaktadır. Eğitim fakültesinde 3.sınıfta öğrenim gören öğrenciler, 1.sınıfta öğrenim görmekte olan öğrencilere göre yükseköğretimdeki hizmet kalitesinden daha memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Araştırmanın birinci probleminin beşinci alt problem cümlesi olan “Lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi algıları “genel not ortalaması” değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” ifadesine ilişkin bulgulara Tablo 13’de yer verilmiştir.

Tablo 13

Yükseköğretim Hizmet Kalite Algılarının Genel Not Ortalamasına Göre Farklılaşma Durumu

	not_ortalama	N	Sıra ortalaması	Ki Kare	Sd	p
YHK_toplam_puan	4.00-3.50	32	241,16			
	3.50-3.00	174	281,11			
	3.00-2.50	96	167,58			
	2.50-2.00	40	161,80	52,010	4	,000
	2.00'dan düşük	20	160,68			
Total		362				

Not ortalaması 4.00-3.50 ve 3.50-3.00 olan öğrencilerin yükseköğretim hizmet kalite sıra ortalamaları diğer düşük genel not ortalamasına sahip öğrencilere göre anlamlı şekilde farklılık göstermektedir. En düşük sıra ortalamasına sahip olan öğrencilerin 2.50-2.00 ve 2.00’den daha düşük genel not ortalamasına sahip olan öğrenciler olduğu görülmektedir. En yüksek sıra ortalamasına sahip öğrenciler ise 3.50-3.00 genel not ortalamasına sahip olan öğrencilerdir.

Araştırmanın birinci probleminin altıncı alt problem cümlesi olan “Lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesi algıları “derse devam etme durumu” değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?” ifadesine ilişkin bulgulara Tablo 14’te yer verilmiştir.

Tablo 14

Yükseköğretim Hizmet Kalite Algılarının Derse Devamlılık Oranlarına Göre Farklılaşma Durumu

	derse_devam	N	Yüzde	Sıra ortalaması	Asymp.sig.
YHK_toplam_puan	%100	62	%17	266,27	
	%80	205	%57	326,27	
	%60	48	%13	166,10	,000
	%40	30	%0,08	156,70	
	%40'dan düşük	11	%0,03	167,59	
Total		356			
YHK_toplam_puan	%40		%100		,000
	%60		%80		,000

Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin derse devam durumlarına bakıldığında yüzde 57’sinin derslere yüzde 80 oranında devam ettiği, yüzde 15’inin ise derslere yüzde 60 veya daha az devam ettiği görülmektedir. Yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin en yüksek puana sahip olan grup derslere yüzde 80 oranında devam eden öğrenciler iken en düşük puana sahip olan grubun ise derslere yüzde 40 oranında devam eden öğrenciler olduğu ortaya çıkmıştır. Derslere yüzde 100 ve yüzde 80 oranında devam eden öğrencilerin puanları diğerlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p<.05$).

3.2. Eğitim Fakültesi Lisans Öğrencilerinin Kurum Aidiyetlerine İlişkin Öğrenci Görüşleriyle İlgili Bulgular

Bu çalışmada Eğitim Fakültesindeki lisans öğrencilerinin bu kuruma aidiyetlerine ilişkin görüşleri incelenmiştir. Anket maddelerinin analizinde aritmetik ortalama değil, en sık tekrar eden ölçüm olan mod değerlerine bakılmıştır. Öğrencilerin hangi maddelere ne düzeyde katıldığına ilişkin değerler Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15

Kurumsal Aidiyete İlişkin Görüşler

	Anket Maddeleri
Kesinlikle Katılmıyorum	
Katılmıyorum	M5, M7, M8
Kararsızım	M30, M26, M20, M19, M18, M17, M12, M11, M10, M9, M6, M4, M3, M2
Katılıyorum	M29, M28, M27, M24, M25, M22, M23, M21, M16, M15, M14, M13, M1
Kesinlikle Katılmıyorum	

Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin çoğunluğu 13 maddeye katıldıklarını, 14 maddede kararsız olduklarını ve 3 maddeye katılmadıklarını belirtmişlerdir. Üniversite öğrencilerinin katılmadıkları maddelere bakıldığında bu maddelerin ankette yer alan olumsuz maddeler oldukları görülmektedir.

Eğitim Fakültesi öğrencileri, ilk fırsatta buldukları kurumu değiştirmek istemektedirler.

Eğitim Fakültesi öğrencileri, bu kuruma isteyerek değil zorunluluktan devam etmektedirler.

Eğitim Fakültesi öğrencileri, kurumlarına herhangi bir aidiyet duymamaktadırlar.

Madde madde bakıldığında, Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin bu fakültede öğrenim görüyor olmaktan memnun oldukları (yüzde 50'si), öğrencilerin bu kurumu olumlu ve olumsuz bütün yönleriyle benimsedikleri (yüzde 37'si), öğrencilerin doğru kurum seçimi yaptıklarını çünkü burada yürütülen lisans programlarının iş hayatıyla uyumlu olduğunu (yüzde 43'ü) belirtmişlerdir. Ayrıca, Eğitim Fakültesi lisans öğrencileri öğrenciler, öğretim elemanları, yöneticiler ve çalışanlar arasında güçlü bir işbirliği ve uyum olduğunu (yüzde 42'si); bu fakültenin bölgedeki diğer üniversite öğrencilerinin gelmek istediği gelişmiş bir kurum olduğunu (yüzde 49'u) ifade etmişlerdir. Ayrıca, Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin hizmet aldıkları bu kurumu başkalarına rahatlıkla tavsiye edebileceklerini (yüzde 45'i), bu kurumda eğitim almanın bir ayrıcalık olduğuna inandıklarını (yüzde 42'si), Eğitim fakültesinin misyon ve vizyonuyla güçlü bir kurum kültürüne sahip olduğunu (yüzde 43'ü), bu kurumun düzenlemiş olduğu etkinliklere katılmaktan mutluluk duyduklarını (yüzde 57'si), öğrencilerin güvenliğini yeteri kadar sağladığı için öğrenciler bu kurumda kendilerini güvende hissettiklerini (yüzde 51'i), öğrenim gördükleri kurumun sorunlarını kendi sorunları gibi gördüklerini (yüzde 41'i), mezuniyet sonrasında öncelikle bu kurumda görev almayı tercih edebileceklerini (yüzde 46'sı), kurumlarının öğrencilerin başarılarını (akademik, sosyal, sportif vb.) fark edip takdir ettiğini (yüzde 45'i), kurumlarına ilettikleri sorun ve önerilerin fakülte tarafından dikkate alındığını (yüzde 44'ü), bir sorunları olduğunda öğretim elemanlarıyla rahatça iletişim kurabildiklerini (yüzde 52'si) ve kurumlarının kendilerini önemsediklerini (yüzde 44'ü) belirtmişlerdir. Fakat lisans öğrencilerinin bir kısmı öğrencilerin bu kuruma isteyerek değil de zorunluluktan devam ettiğini (yüzde 29'u); kurumlarına herhangi bir aidiyet duymadıklarını (yüzde 20'si) ve ilk fırsatta buldukları bu kurumu değiştirmek istediklerini (yüzde 35'i) ifade etmişlerdir.

Kurumsal aidiyete ilişkin olumsuz çıkan maddelere bakıldığında Eğitim Fakültesi öğrencilerinin yüzde 52'si öğrencilerinin kurum aidiyetini geliştirmeleri için gerekli etkinlikler yapılmadığını, yüzde 47'si bir etkinlik başlatmak istediklerinde gereksiz resmi prosedürlerle karşılaştıklarını, yüzde 37'si kurumlarının kendilerine iyi birer kariyer fırsatı sunduğunu, yüzde 33'ü mezun olduktan sonra kurumlarıyla ilişki kurmayacaklarını belirtmişlerdir. Kurum vizyon ve kültürüyle ilgili olarak, lisans öğrencilerinin sadece yüzde 35'i Eğitim fakültesinin kurum aidiyetini geliştirmek için sistematik bir stratejiye sahip olduğunu ifade etmiştir.

Lisans öğrencilerinin kurum aidiyetine ilişkin maddelerin çeşitli değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığına bakılmıştır. Kurum aidiyetinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığına bakılmış ve Tablo 16'ya bakıldığında Mann Whitney U non-parametrik testi sonucunda 5 maddede anlamlı farklılık meydana geldiği belirlenmiştir (p<.05).

Tablo 16

Kurum aidiyetinin cinsiyete göre farklılaşma durumu,

	KA1	KA6	KA13	KA16	KA20
Asymp. Sig. (2-tailed)	,014	,003	,029	,005	,017

Kız öğrencilerin ortalaması erkek öğrencilere göre bu maddelerde anlamlı derecede daha yüksektir. Eğitim Fakültesindeki kız öğrencileri, bu kurumda öğrenim görüyor olmaktan memnun olduklarını, Eğitim Fakültesinin bölgesindeki diğer üniversite öğrencilerinin gelmek istediği gelişmiş bir kurum olarak görüldüğünü, bu kurumun kendilerini önemsediklerini düşündüklerini; fakat Eğitim Fakültesi kurumunun öğrencilerin kurum aidiyetini geliştirmek için gerekli etkinlikler yapmadığını ifade etmişlerdir. Erkek öğrencilerin ortalaması kız öğrencilere göre 3 maddede anlamlı derecede daha yüksektir.

Eğitim Fakültesindeki erkek öğrenciler, bu kuruma isteyerek değil zorunluluktan devam ettiklerini, ilk fırsatta buldukları kurumu değiştirmek istediklerini, kurumlarına herhangi bir aidiyet duymadıklarını ifade etmişlerdir.

	KA5	KA7	KA8
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002	,003	,003

a. Değişken: cinsiyet

Kurumsal aidiyete ilişkin bu çalışmada incelenen ikinci değişken öğrencilerin kayıtlı oldukları bölümleridir. Non-parametrik testlerden Kruskal Wallis testine göre öğrencilerin bölümleri 8 maddede anlamlı farklılığa yol açmaktadır. Eğitim fakültesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümü ile Okul Öncesi Öğretmenliği okuyan öğrencilerin ortalamaları diğer bölüm öğrencilerine göre bu maddelerde daha yüksektir.

	KA1	KA4	KA10	KA12	KA13	KA15	KA21	KA22
Ki-Kare	25,440	19,197	16,480	12,713	12,646	22,793	15,139	19,714
Sd	4	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,000	,001	,002	,013	,013	,000	,004	,001

Eğitim Fakültesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümü ile Okul Öncesi Öğretmenliği öğrencilerinin kurumsal aidiyetleri çoğu maddede oldukça yüksek çıkmıştır. Okul Öncesi Öğretmenliği öğrencileri bu kurumda öğrenim görüyor olmaktan memnun olduklarını, öğretim elemanları, yöneticileri ve çalışanları arasında güçlü bir işbirliği ve uyum olduğunu, kurumlarına oldukça güçlü bir aidiyet duyduklarını, bu kurumun kendilerini önemsediklerini düşündüklerini ifade etmişlerdir. Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümü öğrencileri ise bu kurumda eğitim almanın bir ayrıcalık olduğuna inandıklarını, bu kurumun misyon ve vizyonu ile güçlü bir kurum kültürüne sahip olduğunu, öğrencilerin güvenliğini yeteri kadar sağladığı için öğrenciler bu kurumda kendilerini güvende hissettiklerini, bu kurumun öğrencilerinin başarılarını (akademik, sosyal, sportif vb.) fark edip takdir ettiğini, Eğitim Fakültesi öğrencileri birbirileri olduğu gibi kabul ettiklerini belirtmişlerdir.

Kurumsal aidiyete ilişkin bu çalışmada incelenen üçüncü değişken sınıf düzeyleridir. Eğitim fakültesi 3. Sınıf öğrencilerinin ortalamaları 1.sınıf öğrencilere göre 6 maddede daha yüksektir.

Tablo 17

Kurumsal Aidiyetin Sınıf Düzeylerine Göre Farklılaşma Durumu

	KA2	KA3	KA6	KA14	KA19	KA25
Mann-Whitney U	14537,500	12838,000	14215,000	13600,500	14226,500	13479,500
Wilcoxon W	33647,500	26368,000	33325,000	27461,500	28254,500	27507,500
Z	-2,043	-3,212	-2,169	-2,708	-2,165	-2,965
Asymp. Sig. (2-tailed)	,041	,001	,030	,007	,030	,003

Eğitim fakültesi 3. Sınıf öğrencileri bu kurumu olumlu ve olumsuz bütün yönleriyle benimsediklerini, Eğitim Fakültesi bünyesinde yürütülen lisans programlarının, iş hayatıyla uyumlu olduğu için buradaki öğrencilerin doğru kurum seçimi yaptıklarını düşündüklerini, bu kurumun bölgesindeki diğer üniversite öğrencilerinin gelmek istediği gelişmiş bir kurum olarak görüldüğünü, bu kurumun düzenlemiş olduğu etkinliklere katılmaktan mutluluk duyduklarını, mezuniyet sonrasında öncelikle bu kurumda görev almayı tercih edeceklerini ve sık sık devamsızlık yapanların kurum aidiyetlerinin ise düşük olacağını ifade etmişlerdir.

Kurumsal aidiyete ilişkin bu çalışmada incelenen dördüncü değişken genel not ortalamasıdır. Genel not ortalaması kurumsal aidiyete ilişkin 9 maddede farklılaşmaya yol açmaktadır. Genel not ortalaması 3.00 ve üzerinde olanlar not ortalaması 2.50'den düşük olanlara göre bu maddelerde anlamlı şekilde yüksek puana sahiptir.

Tablo 18

Kurumsal Aidiyetin Genel Not Ortalamasına göre Farklılaşma Durumu

	KA1	KA4	KA9	KA10	KA11	KA12	KA21	KA26	KA27
Ki-Kare	25,440	19,197	16,480	12,646	16,315	20,628	15,139	30,158	33,844
Sd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,000	,001	,002	,013	,003	,000	,004	,000	,000

Genel not ortalaması 3.00 ve üzerinde olan Eğitim Fakültesi öğrencileri, bu kurumda öğrenim görüyor olmaktan memnun olduklarını, bu kurumda öğrenciler, öğretim elemanları, yöneticiler ve çalışanlar arasında güçlü bir işbirliği ve uyum olduğu, hizmet aldıkları kurumu başkalarına rahatlıkla tavsiye edebileceklerini, bu kurumda eğitim almanın bir ayrıcalık olduğuna inandıklarını, bu kurumun öğrencilerde kurum aidiyetini geliştirmek için sistematik bir strateji takip ettiğini, misyon ve vizyonu güçlü bir kurum kültürüne sahip olduğunu ve öğrencilerinin başarılarını (akademik, sosyal, sportif vb.) fark edip takdir ettiğini, bu kurumun öğrencilerin karşılaştıkları sorunların çözümlerinde gerekli rehberliği sağladığını ve öğrencilerin kurumun karar alma mekanizmalarında etkin bir role sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Kurumsal aidiyete ilişkin bu çalışmada incelenen beşinci değişken öğrencilerin derse devam durumlarıdır. Derse devam durumu yüzde 60 ve üzeri olan öğrencilerin puanları diğer öğrencilere göre 8 maddede anlamlı şekilde yüksek çıkmaktadır. 14 haftalık ders süresinde en az 9 hafta derse devam eden Eğitim Fakültesi öğrencileri bu kurumda öğrenim görüyor olmaktan memnun olduklarını, burada yürütülen lisans programlarının, iş hayatıyla uyumlu olduğu için buradaki öğrencilerin doğru kurum seçimi yaptıklarını düşündüklerini, bu kurumda öğrenciler, öğretim elemanları, yöneticileri ve çalışanları arasında güçlü bir işbirliği ve uyum olduğunu, hizmet aldıkları bu kurumu başkalarına rahatlıkla tavsiye edebileceklerini, bu kurumun düzenlemiş olduğu etkinliklere katılmaktan mutluluk duyduklarını, kurumlarının kendilerine iyi birer kariyer fırsatı sunduğunu düşündüklerini, kurumlarına ilettikleri sorun ve önerilerin fakülte tarafından dikkate alındığını, öğrencilerin kurumun karar alma mekanizmalarında etkin bir role sahip olduğunu belirtmişlerdir.

4. Tartışma ve Sonuçlar

Üniversite öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesini olumlu değerlendirmeleri üniversiteler açısından dikkate alınması gereken önemli hususlardan birisidir. Yükseköğretim hizmetinin kaliteli hale getirilmesi ve üniversite öğrencilerinde kurumsal aidiyet duygusunun geliştirilmesi öncelikli araştırma konuları arasında ele alınmalıdır. Bu çalışmada Eğitim Fakültesinde öğrencilerin yükseköğretim hizmet kalitesi algıları ve kurumsal aidiyet düzeyleri incelenmiş ve öğrencilerin yüzde 17'si (42 kız, 20 erkek) derslere yüzde yüz oranında devam ettiği, yüzde 56'sının (118 kız, 87 erkek kişi) ise derslere yüzde seksen devam ettiği ortaya çıkmıştır. Eğitim Fakültesindeki öğrencilerin genel not ortalamalarına bakıldığında ise yüzde 15'inin ortalamasının 4.00-3.50 arasında (26 kız, 6 erkek), yüzde 47'sinin kişinin ortalaması ise 3.00-3.50 arasında (113 kız, 61 erkek) olduğu görülmektedir. Sınıf düzeyinde bakıldığında ise Eğitim Fakültesi 1.Sınıf öğrencilerin yüzde 10'unun derslere her zaman devam ettiğini, yüzde 39'unun ise derslere yüzde 80 oranında devam ettiği görülmektedir. Eğitim Fakültesi 3.sınıf öğrencilerin ise yüzde 15'i derslere her zaman devam ettiğini, yüzde 56'sı ise derslere yüzde 80 oranında devam ettiğini belirtmektedir.

Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesini belirleyen en önemli değişkenler bölüm, sınıf düzeyi, derse devam durumu ve genel not ortalamasıdır. Eğitim Fakültesi lisans öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesini ilişkin toplam puan ortalamasının ($X=91,00$) olduğu görülmektedir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puanın 140 olduğu düşünüldüğünde, lisans öğrencilerinin yükseköğretim kalitesine ilişkin ortalamanın üstünde bir algıya sahip oldukları gözlenmiştir; fakat standart sapma yüksek olduğu için yükseköğretim hizmet kalitesi hakkında öğretmen adayları arasında oldukça farklı görüşler bulunmaktadır.

Eğitim Fakültesi öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Psikolojik Danışma ve Rehberlik 3.sınıf, Türkçe Öğretmenliği 1. Sınıf ve 3. Sınıf öğrencilerinin yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin en düşük puana sahip oldukları görülmektedir. Eğitim fakültesinde 3.sınıfta öğrenim gören öğrenciler, 1.sınıfta öğrenim görmekte olan öğrencilere göre yükseköğretimdeki hizmet kalitesinden daha memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Not ortalaması 3.50-3.00 ve 4.00-3.50 olan öğrencilerin yükseköğretim hizmet kalite sıra ortalamaları diğer düşük genel not ortalamasına sahip öğrencilere göre anlamlı şekilde yüksektir. Yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin en yüksek puana sahip olan grup derslere yüzde 80 oranında devam eden öğrenciler iken en düşük puana sahip olan grubun ise derslere yüzde 40 oranında devam eden öğrenciler olduğu ortaya çıkmıştır.

Eğitim Fakültesine ilişkin öğrencilerin kurumsal aidiyetlerine bakıldığında yüzde 50'sinin bu fakültede öğrenim görüyor olmaktan memnun olduğunu, yüzde 37'sinin bu kurumu olumlu ve olumsuz bütün yönleriyle benimsediğini, yüzde 43'ünün doğru kurum seçimi yaptıklarını çünkü burada yürütülen lisans programlarının iş hayatıyla uyumlu olduğunu, yüzde 42'sinin öğrenciler, öğretim elemanları, yöneticiler ve çalışanlar arasında güçlü işbirliği ve uyum olduğunu, yüzde 49'unun bu fakültenin bölgedeki diğer üniversite öğrencilerinin gelmek istediği gelişmiş bir kurum olduğunu ifade ettiği görülmektedir.

Eğitim Fakültesindeki kız öğrenciler, erkek öğrencilerle karşılaştırıldığında kurumsal aidiyetlerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu kurumdaki kız öğrenciler, bu kurumda öğrenim görüyor olmaktan memnun olduklarını, Eğitim Fakültesinin bölgesindeki diğer üniversite öğrencilerinin gelmek istediği gelişmiş bir kurum olarak gördüğünü ve bu kurumda önemsendiklerini belirtirken; erkek öğrenciler, bu kuruma isteyerek değil zorunluluktan devam ettiklerini, ilk fırsatta buldukları kurumu değiştirmek istediklerini, kurumlarına herhangi bir aidiyet duymadıklarını ifade etmişlerdir.

Eğitim fakültesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümü ile Okul Öncesi Öğretmenliği okuyan öğrencilerin kurumsal aidiyetleri diğer bölümlere göre daha yüksek çıkmıştır. Eğitim fakültesi 3. Sınıf öğrencilerinin kurumsal aidiyetleri 1.sınıf öğrencilere göre anlamlı şekilde yüksektir. Genel not ortalaması 3.00 ve üzerinde olanlar not ortalaması 2.50'den düşük olanlara göre kurumlarına daha yüksek bir düzeyde aidiyet duymaktadırlar. Derse devam durumu yüzde 60 ve üzeri olan öğrenciler -14 haftalık ders süresinde en az 9 hafta derse devam edenler- diğer öğrencilere kıyasla Eğitim Fakültesi kurumuna karşı daha üst düzeyde aitik hissetmektedirler.

Yükseköğretimde hizmet kalitesine ilişkin yaptığı çalışmada Cevher (2015), öğrencilerle yaptığı görüşmeler neticesinde en fazla tekrar edilen konunun "yetersiz kapasiteli derslikler" olduğunu, ikinci olarak da idari ve akademik birimlerin bir kampüste, dersliklerin ise başka bir kampüste yer almasının

hizmet kalitesini düşüren faktörler olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Öğrenciler için hizmet kalitesine ilişkin en büyük sorunlardan birisi olarak dile getirilmiştir. Ayrıca öğrenciler akademik personelin niteliğinin de hizmet kalitesine ilişkin belirleyici etkenlerden biri olduğunu ifade etmişlerdir. Öğrencilerin yarısından fazlasının öğretim elemanlarından memnun oldukları görülmektedir. Yükseköğretim hizmet kalitesini etkileyen diğer unsurlar dersliklerin düzeni, dersliklerdeki projeksiyonlar, temizlik ve hijyen değerlendirmeleri, barınma faaliyeti, güvenlik açığı, tesislerin yeterliliği, güvenlik görevlileri, sosyal olanakların yetersizliği ve barınma olanakları olarak sıralanmıştır.

Kontic (2014) ise yükseköğretimde hizmet kalitesiyle ilgili işletme bölümü öğrencileriyle yaptığı çalışmada fakülte binaları ve çevresinin görünüşünün kalite boyutunu en az etkileyen faktörler olduğu sonucuna ulaşmıştır. Öğrencilerin akademik personel boyutuyla ilgili oldukça memnun oldukları, idari personel boyutuyla ilgili düşük düzeyde memnun oldukları ve hizmet kalitesi boyutuyla ilgili orta düzeyde olumlu algıya sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Öğrenciler için kaliteyi belirleyen en önemli maddenin akademik personelin kendilerini önemseyen ve ilgi gösteren bir şekilde davranmaları olduğu görülmektedir. Karakaya, Kılıç ve Uçar (2016) ise cinsiyetin yükseköğretim hizmet kalitesi algısını anlamlı şekilde farklılaştırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Yaptıkları çalışmada kız öğrenciler, erkek öğrencilere kıyasla öğretim programları ve öğretim elemanları değişkenlerini daha kaliteli bulduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, ailesi ile ikamet eden öğrenciler ile yurt ve öğrenci evinde ikamet eden öğrenciler arasında öğretim şartları boyutuna ilişkin ailesiyle ikamet edenler lehine anlamlı farklılık bulunmaktadır. Yavuz ve Gülmez (2016)'in araştırma sonucuna göre öğrencilerin, mezun oldukları yükseköğretim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi algısı cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermezken; yükseköğretim kurumlarının kuruluş yıllarına ve öğrencilerin mezun oldukları fakülteye göre anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır.

Yousapronpaiboon (2014) Tayland'da bir üniversiteden hizmet alan öğrencilerin yükseköğretim hizmet algıları ile beklentileri arasındaki farkın düşük olduğunu, bu farkın hizmet kalitesini iyileştirmek için yapılması gereken yükseköğretim hizmet iyileştirme çabalarıyla kapanacağını, bunun için de öncelikle o kurumda yer alan tesis, olanaklar ve ekipmanların yükseltilmesi gerektiğini dile getirmiştir.

Voss, Gruber ve Szmigin (2007) yükseköğretim hizmet kalitesine ilişkin yaptıkları çalışmada, öğrencilerin öncelikle eğitimcilerin daha bilgili, heyecanlı, araya mesafe koymayan ve cana yakın olmalarını talep ettikleri bulgusuna ulaşmışlardır. Öğrenciler yani hizmet alıcılar kurumlarından, değerli ve kıymetli bir öğretim tecrübesi yaşamak ve gelecekteki meslekleri için profesyonel gelişimlerini sağlamalarını istemektedirler. Ayrıca bu çalışmada hizmet alıcıların akademik ilgilerinden ziyade mesleki yönleri daha motive edici buldukları ortaya çıkmıştır.

Jelena (2010) da yükseköğretimde hizmet kalitesiyle ilgili öğrenci algılarının, eğitim süreci boyunca zamanla değişikliğe uğradığını ve derse devam, fakülte başarıları gibi faktörlerden etkilendiğini ifade etmiştir. Çalışmasının bulgularında, son sınıf öğrencilerden düzenli derse devam sürekliliği bulunan ve ders notları iyi olanların yükseköğretim hizmet kalite algılarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Melchor Cardona ve Bravo (2012) yükseköğretimde kalite ile ilgili olarak öğrenci memnuniyetini açıklamada faktör analizi sonucunda ortaya çıkan anlamlı değişkenleri "üniversiteye ve akademik programlara duyulan güven ve entelektüel gelişimi sağlamada ölçme ve değerlendirme teknikleriyle ilgili öğrenci algıları" olarak sıralamıştır.

Firdaus (2006) yükseköğretim hizmet kalitesiyle ilgili beş boyuttan bahsetmiştir. Hizmet kalite algısını ortaya koyan boyutları akademi dışındaki faktörler, akademik faktörler, kurumun profesyonel imaj ve itibarı, kurumun erişilirliği, ve programa ilişkin hususlar olarak belirlemiştir. Bununla ilgili olarak Beaumont (2012) doktora tezinde hizmet kalite algısına ilişkin farklı yaklaşımlar bulunduğunu ve bu yükseköğretim hizmet kalitesi algılarının itibar ve performans gibi faktörlerden etkilendiğini, bu faktörlerin farklı akademik yıllardaki öğrenciler arasında değişiklik gösterdiğini; ama üniversite deneyimi gibi yıldan yıla değişiklik göstermeyen temel karakteristik unsurların da bulunduğu belirtmiştir. Bununla ilgili olarak "sosyal fırsatlar" ve "ek olanak ve hizmetler" gibi faktörlerin önem derecesinin birinci sınıftan üçüncü sınıfa kadar azalma gösterdiği, buna rağmen "kariyer hizmeti" ve "ders ve semerlerin kalitesi" faktörlerine verilen önemin artış gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

Yükseköğretim hizmet kalitesi, üniversite öğrencilerinin kurumsal aidiyetini doğrudan etkileyen değişkenlerden biridir. Öğrencilerde oluşturulacak aidiyet duygusu öğrencinin varlığının kurum tarafından kabul edildiğinin ve ona değer verildiğinin önemli bir göstergesidir. Kurumsal aidiyet duygusu

yüksek olan bireyler kurumlarının iyi bir temsilcisi olmakta, kurumlarının itibar, imaj ve prestijini yükseltmektedirler. Çalışanlar, kurum ve öğrenciler arasındaki bağlılık duygusu kurumda pozitif bir iklim oluşturmaktadır. Acar ve diğerlerinin (2005) de belirttiği gibi “yaygın ve sürekli etki sağlayacak kaliteli eğitimin şekillenmesinde, etkin olan birikim ve insan kaynağının, kurumsal aidiyet bilinci ile memnuniyet düzeyinin geri bildirimlerle desteklenmesi, eğitimdeki kaliteyi artırıcı bir unsurdur”. Öz (2014) yükseköğretimde kurumsal aidiyet ile ilgili İlahiyat Fakültesi öğrencileriyle bir çalışma gerçekleştirmiş ve araştırmanın sonucunda İlahiyat Fakültesindeki lisans öğrencilerinin kurumsal aidiyet düzeylerinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşmış ve buradan yola çıkarak bu kurumun mezunlarına yüklediği misyonun yerine getirilmesine önemli katkı sunacağını dile getirmiştir.

Alemdar ve Köker (2013) kurum aidiyetinin sağlanmasını, iletişim süreçlerinin bilinmesi, temel değerlerin semboller aracılığı ile iletimi gibi kurum kültüründen beklenen işlevsel faydalar arasında belirtmiştir. Güçlü bir eğitsel kurum kültürünü oluşturmanın kuruma yönelik aidiyeti arttırdığını ve aynı zamanda bu durumun ders başarısını olumlu etkilediğini ifade etmiştir. Ayrıca, lisans öğrencileri arasında kurumsal aidiyetin üst sınıflara doğru arttığı ama bu farklılığın oldukça düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışma sonucunda yükseköğretimde kurumsal aidiyetin geliştirilmesi amacıyla “kendilerini ilgilendiren konularda kararlara katılım, eğitim-öğretim hedefleri konusunda bilgilendirme yapılması, kendilerini okudukları okul konusunda ayrıcalıklı hissettirecek uygulamaların yaşama geçirilmesi” şeklinde öneriler yapılmıştır.

Kaynaklar

- Acar, İ. A., Gençtürk, M., Göktepe, Ö., Keçeci, D., Kırdemir, V. & Yılmaz, C. (2005). Üniversitelerde stratejik planlama sürecinde eğitime yönelik sürdürülebilir kalite uygulamaları-süleyman demirel üniversitesi örneği. V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım 2005
- Akgül, A. (1998). *Toplam kalite yönetim sistemi*. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayını.
- Akman H., Bektaş, S. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *Ekonometri ve İstatistik*, 18, 116-133
- Akyüz, Ö.F. (2006). *Değişim rüzgârında stratejik insan kaynakları planlaması*. Sistem Yayıncılık, 2. Baskı.
- Alemdar, A. G. M. Y., & Köker, N. E. (2013). Öğrencilerin okul kültürü algısı üzerine ampirik bir araştırma: ege üniversitesi iletişim fakültesi örneği. *Global Media Journal: Turkish Edition*, 3(6).
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *The British Psychological Society*, 63, 1-18.
- Anderman, E. M. (2002). School effects on psychological outcomes during adolescence. *Journal of Educational Psychology*, 94, 795-809.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık*. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Beaumont, D.J. (2012). Service quality in higher education: the students' viewpoint. Dissertation Thesis. Manchester: University Of Manchester.
- Bektaş, H., & Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, (18), 116.
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(39).
- Devebakan, N. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve özel altınordu hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.
- Efil, İ. (1999). Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemi. Alfa Yayınları: İstanbul.
- Elmacı, O., Poyraz, K., Çalık, M. (1999). Yükseköğretimde Kalite Güvence Sisteminin Oluşturulmasına Yönelik Bir Değerlendirme Format Önerisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 117.
- Firdaus, A. (2006). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71-89.
- Firdaus, A. (2005). HEDPERF Versus SERVPERF The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328.
- Gencil, U. (2001). Yükseköğretim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-218.
- Hallinan, T. M. (2008). Teacher influences on students' attachment to school. *Sociology of Education*, 81(3), 271-283.
- Hıryappa, B. (2009). *Organizational behavior*. New Age International, Delphi.
- İbicioğlu, H. (2000). Örgütsel bağlılıkta pragmatik uyumun yeri. süleyman demirel üniversitesi. *İ.İ.B.F. Dergisi*, 15 (1), 13-22.
- İzğören, Ş.A., (1999). *İş yaşamında 100 kanguru*. Academyplus Yayınları: Ankara.

- Jelena, L. (2010). Determinants of service quality in higher education. *Interdisciplinary Management Research*, 6, 631-647.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetim sürecinde gözardı edilen unsurlardan tky merkez ve eğitim programları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 163-188.
- Kaptan, S. (1995). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri*. 10. Baskı, Rehber Yayınevi: Ankara.
- Karakaya, A.; Kılıç, İ. ve Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (2)
- Kontic, L. (2014). Measuring service quality in higher education: the case of serbia. In Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014 (645-654). ToKnowPress.
- Korkmaz, A. (2000). Yükseköğretim gençliğinin problemler. *Milli Eğitim Dergisi*, 145, 45.
- Madu, C., Aheto, J., Kuei, C. H.& Winokur, D. (1996). Adoption of strategic total quality management philosophic. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 13(3), 57-72.
- Melchor Cardona, M., & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23-29
- Melor, D., Stokes, M., Firth, L., Hayashi, Y. & Commins, R. (2008). Need for belonging, relationship satisfaction, loneliness and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 45, 213-218.
- Osterman, F. K. (2000). Students' need for belonging in the school community. *Review of Educational Research*, 70(3), 323-367.
- Owlia, Mohammad S. & Elaine M. Aspinwall (1996). A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12-20.
- Öz, A. (2014). İlahiyat fakültesi öğrencilerinin kurumsal aidiyet düzeyi (AİBÜ ilahiyat fakültesi örneği). *AİBÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 2(4), 54-64
- Öztop, S. (2014). Kurumsal aidiyet bilincinin çalışanların örgütsel değişim algısı üzerine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 299-316.
- Özgök, A. (2013). *Ortaokul öğrencilerinde okula aidiyet duygusunun arkadaşlara bağlılık düzeyinin ve empatik sınıf atmosferi algısının incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Rao, A. (1996). *Total quality manegement: a crossfunctional perspective*, Wiley: New York.
- Sığırı, Ü. (2007). İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının meyer ve allen tipolojisiyle analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir çalışma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2).
- Unesco.(2000). Yirmi birinci yüzyılda yükseköğretim, vizyon ve eylem. (Türkçeye uyarlayan: Gülsüm Baskan). *Eğitim Yönetimi Dergisi*, 6(22), 167-189.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: the role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), 949-959.
- Wasti, S. A., (2002), Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context, *International Journal of Intercultural Relations*, 26(5), 525-550.
- Yavuz, M. & Gülmez, D. (2016). The assessment of service quality perception in higher education. *Education and Science*. (41), 251-265
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: measuring higher education service quality in thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.