

Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması

Halil İbrahim ÖZOK¹ , Murat KAYRI² , Fuat TANHAN³ 

Öz: Nitelikli bir eğitim hem kendisinden beklenen amaçları gerçekleştirmesine hem de bu hizmetten yararlananların memnuniyet düzeyine bağlıdır. Yükseköğretim kurumları açısından sunulan hizmetin niteliğinin belirlenmesinde öğrenci memnuniyetinin belirlenmesi önemli bir yer tutmaktadır. Bu bağlamda, üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde kullanılacak bir ölçme aracının geliştirilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu amaç doğrultusunda “Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Ölçeği”nin (Ü-ÖMÖ) 1569 kişi üzerinden Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA), 1337 kişi üzerinden ise Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Yapılan AFA sonucunda, varyansın %58,219 açıklandığı 40 maddeden oluşan dört faktörlü (i. Üniversitenin Sosyal, Kültürel ve Fiziki İmkanları, ii. Eğitim Görülen Programın Olanakları, iii. Üniversite Hizmet Alanı ve iv. Üniversite Algısı) bir yapı elde edilmiştir. Nihai ölçek formunda bulunan 40 maddeye ilişkin Cronbach alfa (α) iç tutarlık katsayısı .94 olarak bulunmuştur. DFA sonucunda elde edilen yapı doğrulanmıştır. Sonuç olarak, “Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Ölçeği”nin (Ü-ÖMÖ) üniversite öğrencilerinin memnuniyetlerini ölçebilen geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Üniversite öğrencileri, memnuniyet ölçeği, geçerlik-güvenirlik çalışması

University Student Satisfaction Scale: Validity and Reliability Study

Abstract: A qualified education depends on both the realization of the objectives expected from it and the level of satisfaction of those who benefit from this service. Determination of student satisfaction has an important place in determining the quality of the service offered in terms of higher education institutions. In this context, the aim of this study is to develop a measurement tool that can be used to measure the satisfaction levels of university students. For this purpose, “University Students Satisfaction Scale” (U-SSS) was developed. Exploratory Factor Analysis (EFA) was conducted on 1569 university students, and Confirmatory Factor Analysis (CFA) was performed on 1337 university students. As a result of the EFA, a structure consisting of 40 items with four factors (i. Social, Cultural and Physical Facilities of the University, ii. Facilities of the Educational Program, iii. University Service Area and iv. University Perception) was obtained. The variance was explained 58.219%. The Cronbach's alpha (α) internal consistency coefficient for 40 items in the final scale form was found to be .94. The structure obtained as a result of DFA was confirmed.

Geliş tarihi/Received: 24.04.2022

Kabul Tarihi/Accepted: 01.07.2022

Makale Türü: Araştırma Makalesi

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, haliliozok@yyu.edu.tr, 0000-0002-6427-6335

² Prof. Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü, muratkayri@yyu.edu.tr, 0000-0002-5933-6444

³ Prof. Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, fuattanhan@yyu.edu.tr, 0000-0002-1990-4988

Atf (Citation): Özok, H. İ., Kayri, M., & Tanhan, F. (2022). Üniversite öğrencilerinde memnuniyet ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(2), 446-461.

<https://doi.org/10.33711/yyuefd.1108292>

As a result of the study, it has been determined that “University Students Satisfaction Scale” (U-SSS) is a valid and reliable measurement tool that can measure university students’ satisfaction.

Keywords: University students, satisfaction scale, validity-reliability study

Giriş

Eğitim çok boyutlu bir olgudur. Eğitimin çok boyutluluğu hem onun profesyonel bir hizmet alanı olarak örgütlenmesinden hem de bu hizmetin üretilmesinden tüketilmesine kadar farklı paydaşlarla olan etkileşiminden kaynaklanmaktadır. Bundan dolayıdır ki eğitim hizmetlerinin niteliği, eğitimin tüm boyutlarının birbiriyle ilişkisinin sağlıklı bir biçimde koordine edilmesine bağlıdır. Bu durumun en temel göstergelerinden biri de bu hizmeti alan tarafın yani öğrencilerin süreçten memnuniyetidir. Kendilerine sunulan eğitim hizmetlerinden öğrencilerin memnuniyeti, öğrencilerin eğitimden beklentilerinin karşılanması kadar, sunulan hizmetlerin sunulma biçimiyle de ilişkilidir. Başka bir ifadeyle nitelikli bir eğitim hem kendisinden beklenen amaçları gerçekleştirmesine hem de bu hizmetten yararlananların memnuniyet düzeyine bağlıdır. Söz konusu bu memnuniyet bağlamı, her bir eğitim kademesi için farklılaşmaktadır. Yükseköğretimde sunulan eğitim hizmetlerinin alıcısı durumunda olan öğrencilerin memnuniyeti hem gerçekleştirilen eğitim hizmetinin kalitesinin bir göstergesi durumunda iken hem de sürecin kalitesini artırmaya dönük olarak bir karar verici ve uygulayıcılara önemli bir dönüt niteliği taşımaktadır.

Birleşmiş Milletlerin “Sürdürülebilir Kalkınma Planı” ve Türkiye özelinde yer alan “On Birinci Kalkınma Planı” çerçevesinde ortaya konan hedefler bağlamında kalkınma planında dile getirilen “Eğitim Yaklaşımlarının Değişmesi” başlığı nitelikli eğitimin sahip olması gereken hedefleri belirlemektedir (T.C. Strateji Başkanlığı, 2019, s11). Buna göre bir yükseköğretim kurumunun hem ulusal ve uluslararası partnerleriyle rekabet kabiliyetini güçlendirecek hem de ülkenin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirecek biçimde örgütlenmesi gerekmektedir. Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Planı’nda yer alan nitelikli eğitim (quality education) başlığı, üçüncü nesil üniversite anlayışını şekillendirmektedir. Üçüncü nesil üniversiteler, eğitim-öğretim süreçlerinin tüm iç-dış paydaşlarını harekete geçirmek durumundadır (<https://sdgs.un.org/goals>). Söz konusu üçüncü nesil eğitim anlayışı, eğitim-öğretim stratejilerinde öğrenci merkezli bir yaklaşımı zorunlu kılmaktadır. Üniversiteler değişen paradigmaya uyum sağlamak ve yürüttükleri hizmetlerin bir yansıması ve göstergesi olarak öğrenci memnuniyetini daha fazla incelemek zorundadırlar (Elliott & Shin, 2002). Bu bağlamda Yükseköğretim Kurulu (YÖK), 2018 yılından beri Türkiye’deki üniversiteleri “Eğitim ve öğretim”, “araştırma-geliştirme”, “uluslararasılaşma” ve “topluma hizmet ve sosyal sorumluluk” bileşenleri üzerinden izlemekte ve her üniversitenin performansını sayısal veriler üzerinden değerlendirmektedir.

Yükseköğretimde artan rekabet, öğrenci memnuniyetini daha fazla üniversitelerin gündemine taşımaktadır. Öğrenci memnuniyeti, yükseköğretimin bir hizmet sektörü olduğunu, öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya daha fazla önem vermeleri gerektiğini göstermesi (Cheng & Tam, 1997) açısından da oldukça önemlidir. Böylelikle üniversiteler, öğrenci memnuniyetini önceleyen uygulamaları ve öğrenci odaklı politikaları (Parahoo ve diğerleri, 2016) hayata geçirmek yönünde değişmek durumundadırlar. Söz konusu değişimin yönü üniversite yönetimlerinin, öğrenci memnuniyetini kazanmaya dönük çabalarını çeşitlendirmekte ve biçimlendirmektedir. Bu yönüyle üniversiteler, öğrenci tarafından kullanılan ekipman ve tesisleri nicelik ve nitelik yönünden geliştirmeye, öğrenci gereksinimlerine cevap vermeye, öğrenci refahını

artırmaya odaklı çabalara daha fazla ağırlık vermek durumundadırlar (Chuah & Sri Ramalu, 2011) ve zaten üniversite misyonu da bunu zorunlu olarak içermektedir (Molina Roa ve diğerleri, 2012). Yükseköğretim kurumları öğrenci memnuniyetini artırmayı ve öğrenci memnuniyetsizliğini azaltmayı amaçlamalıdır. Bu nedenle düzenli olarak öğrenci memnuniyeti anketleri ve ölçümleri yapılmalı ve bir üniversitenin hizmet sunumu buna göre uyarlanmalıdır (Douglas ve diğerleri, 2006). Memnuniyet tipik olarak, bireylerin ürün/hizmet sonuçlarına ilişkin önceki beklentilerini (yani performans ve diğer önemli nitelikler) algılanan ürün/hizmet performansı ile karşılaştırdıkları bilişsel bir sürece dayanır (Zeithmal ve diğerleri, 1993).

Memnuniyet, bir kişinin ihtiyaç ve arzularını doyurabilme düzeyine bağlı olarak elde ettiği mutluluk duygusudur (Saif, 2014). Bu bağlamda öğrencilerin eğitim deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan kısa vadeli bir tutum olarak öğrenci memnuniyeti (Elliott & Healy, 2001), aidiyet ve sadakatin olumlu bir öncülüdür (Navarro ve diğerleri, 2005). Buradan hareketle öğrenci memnuniyeti üzerinde belirleyici faktörleri anlamaya zemin oluşturacak bulgulara duyulan ihtiyaç (Alqurashi, 2019), memnuniyet araştırmalarını üniversitelerin gündemine taşımaktadır. Bundan dolayı da üniversiteler sundukları hizmetlerinin etkililiğine ilişkin geri bildirimler almak ve hizmet kalitesini değerlendirme prosedürlerini çalışma portföylerine eklemektedirler (Kerlin, 2000). Bu süreçte standardize edilmiş öğrenci memnuniyetini ölçmeye dönük ölçme araçlarının varlığı oldukça önemli görülmektedir. Memnuniyet algısının görece kültüre duyarlılığı ve çok boyutlu yapısı dikkate alınarak yükseköğretim kurumlarının öğrencilerine sundukları hizmetlere ilişkin öğrenci memnuniyetini ölçen geçerli ve güvenilir bir ölçme aracının geliştirilmesi bu çalışma kapsamında amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda öğrenci memnuniyetini oluşturan boyutların tespit edilmesi ve her boyutun alt boyutlarını belirlemeye dönük kapsamlı bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Literatür taraması sonucunda, bir yükseköğretim kurumunda öğrenci memnuniyetini gösteren dört boyut seçilmiş ve her boyutu temsil edecek kadar madde yazılmıştır. Böylelikle Üniversite Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (Ü-ÖMÖ) madde havuzu oluşturulmuştur. Bu süreçte ölçek boyutlarının tespiti ve boyut maddelerinin yazımında her bir yükseköğretim kurumunun kendine özgü yapısının temsil edilebilirliğinin sağlanabilmesi açısından, kurumsal farklılaşmanın minimum düzeye indirilmesi hedeflenmiştir. Araştırmanın bundan sonraki bölümünde bu süreçler daha detaylı olarak görülebilir.

Yöntem

Araştırma Deseni

Ü-ÖMÖ aracının geliştirilmesi amaçlandığından bu çalışma, nicel araştırma yöntemlerine uygun betimsel tarama modeli üzerine kurgulanmıştır. Katılımcılardan toplanan verilere “Açımlayıcı Faktör Analizi” (AFA) ile “Doğrulamalı Faktör Analizi” (DFA) uygulanmıştır. Bu çerçevede, ölçeğin geçerliği ve güvenilirliği betimlenmeye çalışılmıştır. Çalışma içerisinde yer alan katılımcı özellikleri, veri toplama aracının geliştirilmesi ve veri analizine yönelik bilgiler alt başlıklar halinde sunulmuştur.

Çalışma Grubu

Çalışma grubunun büyüklüğüne ilişkin olarak ölçek geliştirme çalışmalarında Guilford ve arkadaşları (1954) gözlem sayısının en az 200; Nunnally (1978) madde sayısının 10 katı; Tavşancıl ve Keser (2002) 5 ile 10 katı arasında; Tabachnick ve Fidell (2007) ise minimum gözlem sayısının 300 olması gerektiğini rapor etmişlerdir. Geliştirilmesi planlanan ölçeğin psikometrik özelliğinin

en az hata ile belirlenebilmesi için minimum gözlem sayısının bu ölçütlerin altına inmemesine dikkat edilmiştir. Maksimum çeşitliliğin oluşması için, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinde öğrenim gören tüm lisans, ön lisans ve lisansüstü öğrencilerine anket sistemi üzerinden ulaşılmış ve gönüllü olarak katılan öğrenciler çalışmaya katılmıştır. Araştırmanın verileri, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinde öğrenim gören toplam 2906 öğrenciden elde edilmiştir. AFA için 1569, DFA için ise 1337 katılımcıdan veri toplanmıştır. Çalışma grubunun demografik özelliklere göre dağılımı aşağıda yer alan Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1

Çalışma Grubunun Özelliklerine Dair Dağılımı

	Cinsiyet			Sınıf Düzeyi						Barınma					
	K	E	H	1	2	3	4	5	6	YL	Dr	Yurt	A	Ar	Ak
AFA	881	688	110	479	378	261	187	55	10	64	25	703	654	127	85
DFA	863	474	11	413	415	164	222	23	2	77	10	570	614	72	81
Toplam	1744	1162	121	892	793	425	409	78	12	141	35	1273	1268	199	166

Tablo 1 incelendiğinde, AFA için çalışmaya dâhil edilen 1569 katılımcıdan 881’i kadın (%56,2), 688’i erkek (%43,8) öğrencilerdir. Sınıf düzeyine göre bakıldığında, hazırlık 110 (%7,0), 1.sınıf 479 (%30,5), 2.sınıf 378 (%24,1), 3.sınıf 261 (%16,6), 4.sınıf 187 (%11,9), 5.sınıf 55 (%3,5), 6.sınıf 10 (%0,6), yüksek lisans 64 (%4,1) ve doktora 25 (%1,6) öğrencileri çalışmada yer almıştır. Öğrencilerden 703’ü (%44,8) yurtdışı, 654’ü (%41,7) aile evinde, 127’si (%8,1) arkadaşlarıyla ve 85’i (%5,4) ise akrabalarıyla ikamet ettiklerini ifade etmişlerdir. DFA için çalışmaya dâhil edilen 1337 katılımcıdan 863’ü kadın (%64,5), 474’ü erkek (%35,5) öğrencilerdir. Sınıf düzeyine göre; hazırlık 11 (%0,8), 1.sınıf 413 (%30,9), 2.sınıf 415 (%31,0), 3.sınıf 164 (%12,3), 4.sınıf 222 (%16,6), 5.sınıf 23 (%1,7), 6.sınıf 2 (%0,1), yüksek lisans 77 (%5,8) ve doktora 10 (%0,7) öğrencileridir. Öğrencilerden 570’i (%42,6) yurtdışı, 614’ü (%45,9) aile evinde, 72’si (%5,4) arkadaşlarıyla ve 81’i (%6,1) ise akrabalarıyla ikamet ettiklerini ifade etmişlerdir.

Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla literatürde yer alan ulusal ve uluslararası çalışmalar (Sharma & Sharma, 2018; Stukalina, 2014; Alqurashi, 2019; Chuah & Sri Ramalu, 2011; Gallardo-Vázquez ve diğerleri, 2020; Elliott & Healy, 2001) incelenmiştir. Yükseköğretim kurumlarının düzenli olarak yaptığı memnuniyet anketleri incelenmiştir. Yapılan literatür taramasında, öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörler, üniversitelerin sundukları hizmetler ve memnuniyeti etkileyen alt boyutlara ilişkin taramalar gerçekleştirilmiştir. Üniversite öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen olumlu olumsuz tüm faktörler göz önüne alınarak araştırmacılar tarafından 78 maddeden oluşan madde havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulan maddeler, kapsam geçerliği, dil, anlam ve ifade anlaşılabilirliği açısından değerlendirilmesi için uzman görüşüne taslak halinde sunulmuş ve uzmanların değerlendirmesi için bir kontrol listesi hazırlanmıştır. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinde görev yapan 5 uzmanın görüşünden elde edilen sonuçlara göre, on puanlık kontrol listesinde ortalama %70 altında uygundur görüşü almayan maddeler taslaktan çıkarılmıştır. Taslak ölçekte yer alan toplam 40 madde gerekli düzenlemelerden sonra uygulamaya hazırlanmıştır. 5’li likert tipinde hazırlanan ölçekte “(1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kısmen katılıyorum, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum” şeklinde puanlama yapılmıştır.

Verilerin Analizi

Çalışma içerisinde geçerlik analizleri yapılması açısından madde istatistiklerine bakılmış ve “madde toplam” yükleri incelenmiştir. Çakmak, Çebi ve Kan'a (2014) göre açımlayıcı faktör analizi (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) gerçekleştirmek için uygun yöntem, farklı örneklem gruplarından elde edilen verilerden yola çıkmaktır. Bu bağlamda farklı veriler toplanarak analize dâhil edilmiştir. Veriler, SPSS 24 paket programı kullanılarak analize tabi tutulmuştur. Güvenirlik analizleri açısından iç tutarlılık katsayısı değeri dikkate alınarak Cronbach alfa değeri göz önüne alınmıştır. Yapılan analizlerde “Doğrulayıcı Faktör Analizin” için AMOS programı kullanılmıştır.

Ölçek maddelerinin oluşturulmasında dikkate alınan kapsam geçerliği çerçevesinde memnuniyeti ölçme yeterliliğinin yüksek olması amacıyla alanyazında yer alan memnuniyet çalışmaları, üniversitelerin memnuniyet anketleri ve uzman görüşlerine başvurulmuştur. Kapsamın yeterli düzeyde olması açısından daha önce yapılan çalışmaların alt boyutları dikkate alınmıştır. Diğer önemli geçerlik türü olarak görünüş geçerliğinin sağlanması açısından ölçek formu uygun başlık, okunaklı bir format, açıklayıcı bir yönerge ve amaca hizmeti yönünden açıkça belirtilmiştir. Öte yandan, yapı geçerliği açısından “Temel Bileşenler Analizi” yöntemi kullanılarak en ideal faktör yapısına ulaşmak için varimax yöntemi tercih edilerek döndürme (rotation) işlemleri yapılmış ve son işlemler gerçekleştirilmiştir.

Bu analizler sonucunda elde edilen faktör yapısının doğrulanması açısından “Yapısal Eşitlik Modelleri” ile ikinci veri seti üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. “Doğrulayıcı Faktör Analizi” kullanılarak elde edilen modelin uygunluğu test edilmiştir. Ölçüt olarak uyum indeksleri olan “RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), CFI (Comparative Fit Index), GFI (Goodness of Fit Index) ve χ^2 ” kriterleri kullanılmıştır. Uyum indeksleri için dikkate alınan ölçütler şu şekildedir: “ $\chi^2/sd < 5$; $0.06 \leq RMSEA < 0.08$; $0.06 \leq S-RMR \leq 0.08$; $0.90 \leq NNFI \leq 0.96$; $0.90 \leq CFI \leq 0.96$; $0.90 \leq GFI \leq 0.96$; $0.90 \leq AGFI \leq 0.96$ ve $0.90 \leq IFI \leq 0.96$ ” kabul edilebilirdir (Hair vd., 2010). Bu kriterlere göre analiz sonuçları yorumlanmıştır.

Bulgular

Ölçeğin geliştirilmesinde izlenen süreçler sonucunda elde edilen sonuçlar bu bölümde yer almaktadır. Maddelerin oluşturulması sonucunda yapılan ilk uygulama sonrası AFA ile faktör yapısı test edilmiş ve bu analiz sonucuna ilk bölümde yer verilmiştir. Ölçeğin nihai sonucunda elde edilen faktör yüklerinin .451 ile .789 arasında değerler aldığı görülmüş ve her madde için bu değerler tablo içerisinde verilmiştir. Kırk maddeden oluşan ölçek formuna ilişkin cronbach alfa (α) .94 olarak bulunmuştur. Daha sonra ikinci veri seti üzerinden yapılan DFA sonuçlarına göre ölçek yapısının uygunluğu test edilmiş ve diğer başlık altında bu sonuçlara yer verilmiştir.

Açımlayıcı Faktör Analizine ait bulgular

Memnuniyet ölçeğinin faktör yapısı olarak analize uygunluğunu görmek için Kaiser-Meyer-Oklin (KMO) ve Bartlett testleri yapılmıştır. KMO (KMO= 0.98) değerine göre veri sayısının faktör analizleri için uygun büyüklükte olduğu ve Bartlett testi sonucuna göre maddelerin faktörlenebilir olduğu belirlenmiştir ($\chi^2=42219.22$, $p < .05$). Bu değerler incelendiğinde, ölçek verilerinin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Ölçeğin faktör yapısının belirlemek amacıyla faktörler ile maddeler arasındaki korelasyon incelenmiştir. Bu ilişkinin daha belirgin ve

anlamli ortaya çikarılması amacıyla temel bileşenler analizi yapılmış ve dik döndürme tekniği varimax kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. Madde yükleri ve birden fazla faktörde dağılım durumuna göre test tekrarlanmıştır. Farklı faktör sayılarında denenmesine rağmen faktör yükleri ve açıklanan varyans açısından uyumu en yüksek olan yapının dört faktörlü olduğu görülmüştür. Dört faktörlü bir yapının benzer konu başlıkları altında toplanması üzerine test sonlandırılmış ve .40'ın altında faktör yüküne sahip hiçbir madde olmadığı görülmüştür. Ortaya çıkan dört faktörlü yapıda maddelerin faktör yükleri .451 ile .789 arasında değişmektedir. Ölçeğe dâhil edilen maddelerin ve ortaya çıkan faktörlerin toplam varyansın %58,219 kadarını açıkladığı sonucuna varılmıştır. Sonraki aşamalarda maddeler faktörler altında incelenmiş ve madde içerikleri ile anlamlarına bakılarak faktörlere isimler verilmiştir. Bu faktör isimleri sırasıyla: i) Üniversitenin Sosyal, Kültürel ve Fiziki İmkanları, ii) Eğitim Görülen Programın Olanakları, iii) Üniversite Hizmet Alanı, ve iv) Üniversite Algısı olarak şekillenmiştir. Memnuniyet Ölçeğinin kırk maddesi orta ile güçlü faktör (Büyüköztürk, 2002) yüklemelerine (> .40) sahiptir ve son şekli Tablo 2'deki gibidir.

Tablo 2

Faktör Analizi Sonuçları

	F1	F2	F3	F4
M29. Sportif faaliyetler yeterlidir.	,777			
M28. Sosyal ve kültürel faaliyetler yeterlidir.	,772			
M17. İlgi ve yeteneklerime uygun kulüp etkinlikleri bulunmaktadır	,640			
M20. Teknolojik altyapı yeterlidir.	,637			
M19. Sosyal alanlar (kafe, kırtasiye, banka, posta vb.) yeterlidir.	,615			
M18. Eğitsel amaçlı alanlar (derslikler, okuma salonları, laboratuvar vb.) yeterlidir.	,612			
M23. Kariyer danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	,594			
M40. Üniversitem ulusal ve uluslararası etkinlikleri yeterince sunmaktadır.	,589			
M30. Bilgi işlem hizmetleri yeterlidir.	,586			
M22. Rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	,570			
M27. Sağlık hizmetleri yeterlidir.	,554			
M26. Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	,533			
M37. Uluslararası öğrenci hizmetleri yeterlidir.	,531			
M36. Değişim programları hizmetleri yeterlidir.	,524			
M21. Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	,507			
M14. Öğretim elemanlarımız derslerde güncel kaynaklar kullanmaya özen gösterir.		,727		
M13. Derslerin amaçları ve içeriği hakkında bilgiler dönem başında sunulur.		,697		
M16. Öğretim elemanlarımıza gerektiğinde kolayca ulaşılabilir.		,688		
M15. Öğretim elemanlarımız derslerinde bilişim teknolojilerini kullanır.		,642		
M12. Öğretim elemanlarımızın motivasyonları yüksektir.		,625		
M6. Aldığım eğitim, beklentilerimi karşılamaktadır.		,619		
M7. Derslerim çalışma hayatına hazırlama açısından yeterlidir.		,607		
M5. Programım açık ve net amaçlara sahiptir.		,599		
M8. Eğitim-öğretim hizmetleri tüm öğrencilere eşit bir şekilde sunulur.		,524		

M9. Staj/iş yeri eğitimi/öğretmenlik uygulaması gibi olanaklar sağlanmaktadır.	,451
M33. Temizlik hizmetleri yeterlidir.	,729
M32. Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	,676
M34. Hizmet alanları engellilere göre tasarlanmıştır.	,602
M35. Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler için düzenlemeler yeterlidir.	,557
M31. Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	,537
M38. Üniversitenin internet sayfası yeterlidir.	,491
M24. İdari hizmetler (ders kayıt, belge alma vb.) yeterlidir.	,472
M25. Yönetim hizmetleri yeterlidir.	,452
M3. Üniversitem Türkiye’de saygın bir konumdadır.	,789
M4. Üniversitem uluslararası alanda saygın bir konumdadır.	,749
M1. Üniversitemde kendimi değerli hissediyorum.	,577
M39. Üniversitem toplumda iyi anılan bir kurumdur.	,555
M11. Üniversitem toplumsal sorunlara karşı duyarlıdır.	,545
M2. Karar alma süreçlerinde görüşlerime değer verilir.	,529
M10. Üniversitem öğrenci sorunlarına karşı duyarlıdır.	,491

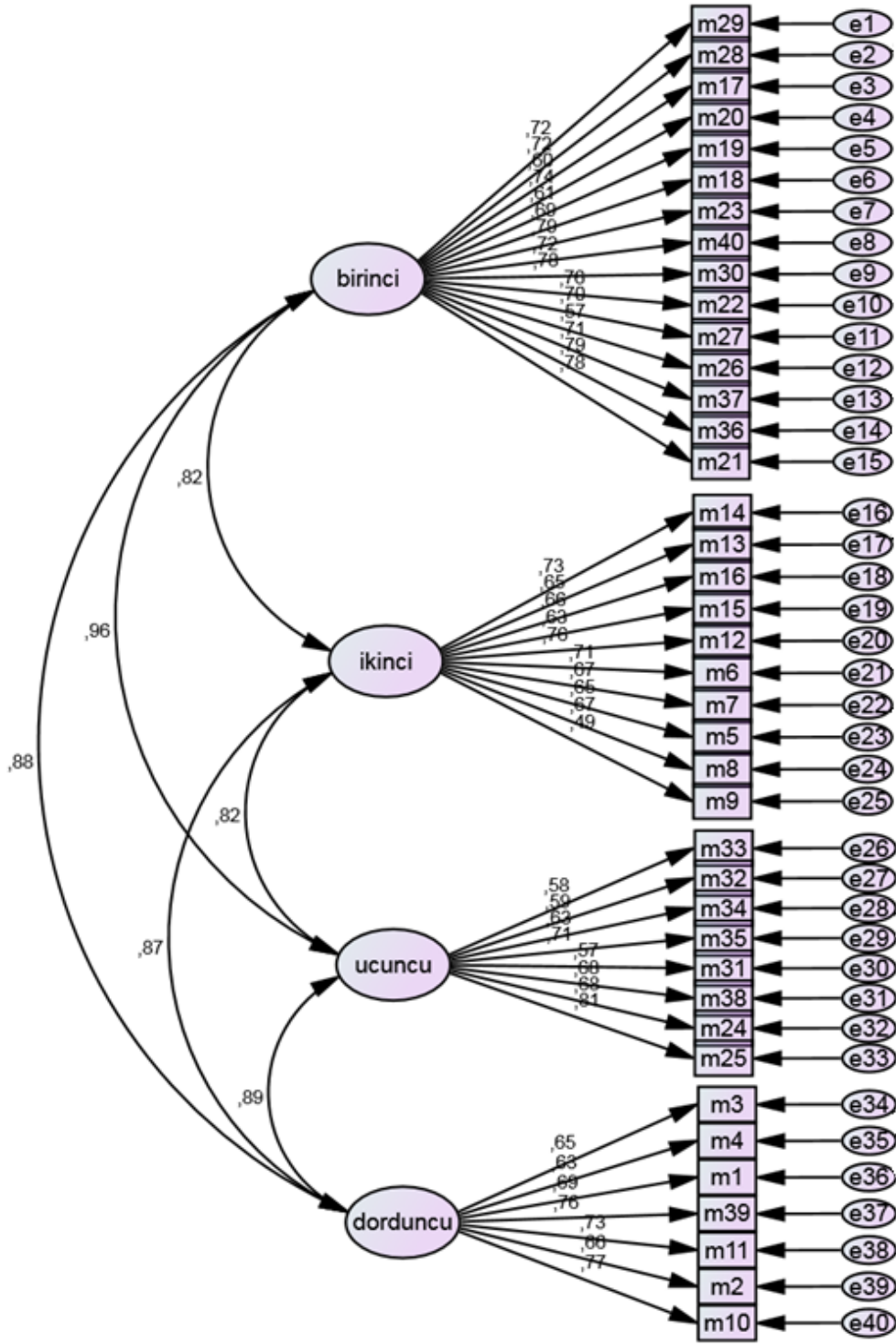
Faktörler: *F1. Üniversitenin Sosyal, Kültürel ve Fiziki İmkânları, F2. Eğitim Görülen Programın Olanakları, F3. Üniversite Hizmet Alanı, F4. Üniversite Algısı*

Tablo 2 incelendiğinde Açıklayıcı Faktör Analizi sonucunda kırk maddelik ölçeğin dört faktörde toplandığı ve orta ile güçlü madde yüklerine sahip maddelerin yer aldığı görülmektedir. Faktör analizi sonrasında çalışmanın amacına yönelik olarak Doğrulayıcı Faktör Analizi çalışmanın ikinci kısmını oluşturan 1337 öğrenciden elde edilen veriler üzerinden işe koşulmuştur.

Doğrulayıcı Faktör Analizine ait bulgular

Açıklayıcı Faktör Analizi tarafından geliştirilen 4 faktörlü modeli doğrularken, Memnuniyet Ölçeğinin çözümünde Doğrulayıcı Faktör Analizi AMOS programı yardımıyla yapıldı. Tüm maddelerin faktör yüklerine dayalı olarak belirtilen alt boyutlara önemli ölçüde yüklendiği görülmüştür. Doğrulayıcı Faktör Analizinin “model uyumu”, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesinde öğrenim gören 1337 öğrencinin verilerine dayanılarak elde edilmiştir. Açıklayıcı Faktör Analizinde ortaya çıkan faktörlerin farklı bir örneklem üzerinden test edilmesi ve faktörlerin doğrulanması bu anlamda çalışma bulgularını destekleyici bir durumdur (Marcoulides, 2011). Doğrulayıcı Faktör Analiz sonucunda oluşturulan model kabul edilen düzeylerde bir uyum göstermektedir ($\chi^2/sd = 4.55$, GFI = .90, AGFI = .91, NFI = .91, CFI = .93, RMSEA = .049, SRMR = .038). Dört faktörün tüm regresyon ağırlıkları ve kovaryansları istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < .001$). Dört faktörlü yapının iyi bir uyum modeli olduğu söylenebilir. Cronbach alfa katsayısı (α) ve faktör analizi sonucunda, 4 faktörlü ve 40 maddelik bu ölçeğin öğrenci memnuniyetini ölçebilecek bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Her bir alt boyutun düzeltilmiş madde-toplam korelasyon katsayıları .50’den büyüktür. Faktörler arası korelasyonun yüksek olduğu görülmektedir. Aradaki ilişkinin .80’ten yüksek olduğu görülmektedir.

Şekil 1
Doğrulayıcı Faktör Analizi



Sonuç ve Tartışma

Bu çalışma kapsamında geliştirilen Memnuniyet Ölçeğinin bu kapsamda geçerli ve güvenilir bir yapıya sahip olduğu, farklı örneklemeler üzerinden elde edilen verilerin analizi ile ortaya konmuştur. Dört faktörlü bir yapıya sahip olan ölçek, yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlere dair öğrencilerin ne düzeyde memnun olduğunu ölçebilecek bir yapıya sahiptir. Madde analizinin amacı, her bir maddenin genel ölçek performansı ile nasıl ilişkili olduğunu incelemek ve temel kavramların yapısıyla daha güçlü bir şekilde ilişkili olan bir dizi maddeyi seçmektir (Cowman, 1996). Ölçeğin 40 maddesinin tamamı, maddeler arası için belirlenen ölçütleri ve ölçeğe katkı sağlayan maddeleri belirten düzeltilmiş madde-toplam korelasyon katsayılarını karşılamaktadır. İç tutarlılık güvenilirliği, ölçekteki tüm maddelerin aynı fenomeni tutarlı bir şekilde ne kadar iyi ölçtüğüne dair genel bir tahmin sağlamak için kullanılmıştır. Ölçek, iç tutarlılık güvenilirliğinin kabul edilebilir olduğunu göstermiştir, toplam ölçeğin α 'sı ve her bir faktörün korelasyonunun .80'in üzerinde olması, iyi kurulmuş ve yaygın olarak kullanılabilir bir araç olduğunu gösterir. Yapı geçerliğini geliştirmek için Açıklayıcı Faktör Analizinin varimax rotasyonu sonucu elde edilen faktörler Doğrulayıcı Faktör Analizi ile desteklenmiş ve faktörler iyi bir şekilde kümelenmiştir. Bu sınıflama, teorik olarak anlamlı olduğu için *Üniversitenin Sosyal, Kültürel ve Fiziki İmkânları, Eğitim Görülen Programın Olanakları, Üniversite Hizmet Alanı, Üniversite Algısı* olmak üzere dört faktörlü model ölçek için uygun bulunmuştur.

Landruma (2021) yaptığı benzer çalışmada öğrenci memnuniyetini ders içerikleri, fakülte ve akran memnuniyeti yönünden ele almış ve geçerli bir ölçek ortaya çıkarmıştır. Benzer faktörlerde ortaya konan maddelerin bu ölçme aracıyla uyduğu görülmektedir. Toufaily ve diğerleri (2018), öğrenci beklentilerine uygunluğun memnuniyet ile ilişkisini vurgularken uluslararası standartlara uymanın önemine de vurgu yapmıştır. Yaptığımız çalışmada ortaya çıkan alt boyutların bu standartlar ile geliştirilebileceği ve memnuniyetin artırılabilirliği düşünülmektedir. Uygun öğrenme ilkelerine, mevcut kaynaklara ve hedef öğrencilerin ihtiyaçlarına dikkat edilerek titiz bir tasarımla yapılacak iyileştirme çalışmaları ile memnuniyet yükseltilebilir (Atıcı & Türel, 2011). Fu ve diğerleri (2019) yaptıkları çalışmada, kişilik tiplerine uygun branşlarda okuyan öğrencilerin memnuniyeti etkileyen bir faktör olduğunu iddia etmiştir. Eğitim faaliyetlerine odaklanan Arbaugh (2010) ise hem resmi olan (ör. ders tasarımı) hem de resmi olmayan (ör. iletişim davranışları) hususların öğrenci memnuniyetinin olumlu yordayıcıları olduğunu belirtmiştir. Browne ve diğerleri (1998), bir üniversiteyle ilgili memnuniyetin, bir öğrencinin dersin kalitesine ilişkin değerlendirmesi ve o üniversiteyle ilişkili müfredatla ilgili diğer faktörler tarafından yönlendirildiğini belirtmişlerdir. Fraser (1994) yaptığı çalışmada, öğrenci memnuniyetinin, sınıftaki eğitim, sınıf ortamı ve öğrenci tercihleriyle çok alakalı olduğunu ifade etmiştir. Sebastianelli ve diğerleri (2015) ders içeriğinin hem algılanan öğrenme hem de memnuniyet için en önemli faktör olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca, memnuniyeti yüksek olan öğrencilerin çevrimiçi öğrenme sürecinde de daha kalıcı ve daha başarılı olmaları beklenmektedir (Kuo, 2010; Kaya, 2021). Geliştirilen bu ölçekte de alt boyut olarak ele alınan *Eğitim Görülen Programın Olanakları* faktörü, bu durumun önemini ortaya koymuştur. Aynı şekilde, Douglas ve diğerleri (2006) yaptıkları çalışmada, öğretme ve öğrenme ile ilgili ve fiziksel imkânlarla ilgili yönleri memnuniyeti etkileyen faktörler olarak belirlemişlerdir.

Price ve diğerleri (2003) imkânların lisans öğrencilerinin üniversite tercihi ve memnuniyeti üzerindeki etkisi üzerine bir araştırma yapmışlardır. Öğrencilerin belirli bir üniversiteyi seçme nedenlerini belirlemek için iki yıl boyunca birkaç üniversiteyi araştırmışlardır. Ortaya çıkan önemli faktörler şunlardır: sınıfların fiziki yapısının iyi olması, bilgisayar mevcudiyeti, kütüphane

olanaklarının kalitesi, iyi öğretim itibarı, sessiz alanların mevcudiyeti, bireysel çalışma alanları, toplu taşıma kalitesi ve öğrencilere karşı yapıcı bir tutuma sahip olan yerler. Elde edilen bu sonuçlar incelendiğinde, bu çalışma kapsamında geliştirilen ölçeğin faktörleri ile benzerlik gösterdiği ortadadır. Ayrıca, yapılan araştırmalar öğrenciyi elde tutma, işe alma ve kaynak yaratma gibi birçok etken üzerinde öğrenci memnuniyetinin olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir (Archambault, 2008; Stukalina, 2014). Coles (2002) yaptığı çalışmada, öğrencilerin aldığı derslerin memnuniyetlerini etkilediğini ifade etmiştir. Deming (1982) insanların memnuniyetlerini bir başka insanın durumu ile kıyaslama ile elde edildiğini ya da bir başka insanın sunduğu hizmete göre şekillendiğini ifade eder. Toplam öğrenci memnuniyetini sağlamak için, bir üniversitenin tüm çalışanları, ister öğretim veya yönetimle ilgili ön hat irtibat personeli olsun, isterse yönetim veya idari rollerdeki temassız personel olsun, kaliteli müşteri hizmeti ilkelerine bağlı kalmalıdır (Banwet & Datta, 2003). Bu bağlamda *Üniversite Hizmet Alanları* alt boyutunda ele alınan hizmetlerde yer alan çalışanların memnuniyet noktasında büyük bir öneme sahip oldukları görülmektedir.

Öğrenci memnuniyetini araştıran diğer araştırmacılar, kurs, fakülte ve öğrenci odaklı olarak kategorize edilebilecek faktörleri ortaya koymuşlardır (Blackmon & Major, 2012; Cochran ve diğerleri, 2016; Endres ve diğerleri, 2009). Algılanan performansın beklenti ile karşılaştırılmasından kaynaklanan zevk veya hayal kırıklığı hissini ifade eden memnuniyetin (Kotler & Keller, 2012) yükseköğretim bağlamında öğrencinin hizmeti aldığı her birim ve olanaklar ile doğrudan ilişkili olduğu bilinmektedir. Öğrencilerin hizmet aldığı yükseköğretim kumrunda en fazla dikkat ettiği şeylerden biri öğrenim aldığı programın sunduğu içerikler ve hizmetlerdir, faktör olarak 10 maddenin sınıflandığı bu nokta önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Benzer şekilde, hem Li ve diğerleri (2016) hem de Price ve diğerleri (2016) kurs netliği/kurs tasarımı ve etkileşimin (öğrenci/öğretmen) öğrenci memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Li ve diğerleri (2016) ayrıca öğrenci kontrolünü (esneklik) tanımlarken Price ve diğerleri (2016) yeterlilik amacının (öğrencinin hedefine ulaşılması) memnuniyetin ek yordayıcıları olduğunu belirtmişlerdir. Öğrencilerin iletişim becerilerini etkili bir şekilde kullanmaya ve grup içi etkinliklere katılmaya sevk eden (Memduhoğlu ve diğerleri, 2014) sosyal ve kültürel imkanların artırılması memnuniyet açısından önemlidir. *Üniversitenin Sosyal, Kültürel ve Fiziki İmkânları* başlıklı alt boyutun da yapılan çalışmalarda öğrenci memnuniyetini etkileyen önemli bir faktör olduğu görülmektedir.

Bir öğrencinin eğitimle ilgili çeşitli sonuçları ve deneyimleri öznel değerlendirmesinin uygunluğu (Oliver & DeSarbo, 1989) ve kampüs hayatında tekrarlanan deneyimlerle sürekli olarak şekillenen memnuniyet algısı, üniversiteye yönelik algısı ile paralellik göstermektedir. Tatmin eden bir meslek ve kariyer seçimi (Pesch ve diğerleri, 2018) üniversite öğrencileri için önemli bir yer tutmakta ve bu da üniversite algısına göre değişmektedir. Öğrenci memnuniyetini artıran diğer faktörler, memnuniyet parametreleri üniversitelerin geleceği ile bağlantılı olduğu için akademik kurumlar için giderek daha önemli bir konu haline gelmiştir (Gallardo-Vázquez ve diğerleri, 2020). Bu sınırlayıcı faktörler, rekabet avantajı yaratan akademik başarı stratejileri hazırlamak, iyileştirme planları uygulamak veya bu kurumların zaman içindeki evrimini analiz etmek için gereken bilgileri sağlar (Secchi, 2006; Zu & Song, 2009). Üniversiteye yönelik algı ise bu noktada daha çok yönetsel süreçler ile ilişkilidir. Yönetici hizmeti, öğrenci memnuniyeti üzerinde hem doğrudan hem de dolaylı olarak olumlu etkisi olan bir diğer değişkendir (Herwin, 2022). Asosega ve diğerleri (2022), yaptıkları araştırmada öğrencilerin kampus tesisleri ve altyapısından memnuniyetleri ile kampus sosyal yaşamından, öğrenci destek hizmetlerinden ve akademisyenlerden memnuniyetinin ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, öğrencilerin sosyal hayattan memnuniyetleri ile

akademisyenlerden ve öğrenci destek hizmetlerinden memnuniyetleri arasında pozitif bir ilişki bulduklarını ortaya koymuşlardır. Bu çerçevede, çalışmada ele alınan *Üniversite Algısı* alt boyutunun öğrenci memnuniyetinde önemli bir yer tuttuğu söylenebilir. Tüm yönleriyle yapılan araştırmalar ele alındığında ortaya konan Memnuniyet Ölçeğinin kapsayıcı bir yapıya sahip olduğu ve üniversitelerin sunduğu hizmetlerde öğrenci memnuniyet düzeylerini belirleme bu ölçme aracını kullanabileceği söylenebilir.

Yükseköğretim kurumlarının gittikçe daha fazla önemsedığı, kalite komisyonlarından üniversite vizyon ve misyonlarına kadar birçok konuyu derinden etkileyen öğrenci memnuniyetini ölçebilecek bu aracın geliştirilmesinin birçok kurum ve kuruluşa yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Bu ölçme aracı, bir üniversitenin stratejik planında ele alacağı konulara yön vermede de yardımcı olacaktır. Memnuniyet ile ilişkisi kurulabilecek birçok değişken ve alan ile birçok araştırmada kullanılacak ve sağlıklı veri sunabilecek bir ölçme aracı olacağı ve üniversiteden hizmet alan-veren diğer gruplar için geliştirilecek ölçme araçlarına da temel olacağı düşünülmektedir.

Etik Kurul İzin Bilgisi: Bu araştırma, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu 23.11.2021 tarihli E-85157263-604.01.02-136877 sayılı kararı ile alınan izinle yürütülmüştür.

Yazar Çıkar Çatışması Bilgisi: Bu çalışmada çıkar çatışması yoktur ve finansman desteği alınmamıştır.

Yazar Katkısı: Yazarlar makaleye eşit katkı sağlamış olduklarını beyan ederler.

Kaynakça

- Alqurashi, E. (2019). Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education*, 40(1), 133-148.
- Arbaugh, J. (2010). Sage, guide, both, or even more? An examination of instructor activity in online MBA courses. *Computers and Education*, 55(3), 1234-1244. doi:10.1016/j.compedu.2010.05.020
- Archambault, L. Z. (2008). *Measuring student satisfaction and its impact on student retention: Developing a combined model for use in private, post-secondary institutions*. Nova Southeastern University.
- Asosega, K. A., Iddrisu, W. A., Tawiah, K., Opoku, A. A., & Okyere, E. (2022). Comparing Bayesian and Maximum Likelihood Methods in Structural Equation Modelling of University Student Satisfaction: An Empirical Analysis. *Education Research International*, 2022.
- Atici, B., & Türel, Y. K. (2011). Students' perceptions, interaction and satisfaction in the interactive blended courses: A case study. In *Student satisfaction and learning outcomes in e-learning: An introduction to empirical research* (pp. 375-391). IGI Global.
- Blackmon, S. J., & Major, C. (2012). Student experiences in online courses: A qualitative research synthesis. *Quarterly Review of Distance Education*, 13(2), 77-85.

- Browne, B. A., Kaldenberg, D. O., Browne, W. G., & Brown, D. J. (1998). Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of marketing for higher education*, 8(3), 1-14.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal bilimler için veri analizi veri el kitabı*. Pegema Yayıncılık, Ankara.
- Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality assurance in Education*. 5(1), 22-31.
- Chuah, C. W., & Sri Ramalu, S. (2011). Students satisfaction towards the university: Does service quality matters?. *International Journal of Education*, 3(2), 1-15.
- Cochran, J. D., Baker, H. M., Benson, D., & Rhea, W. (2016). Business student perceptions of online learning: Using focus groups for richer understanding of student perspectives. *Organization Management Journal*, 13(3), 149–166. doi:10.1080/15416518.2016.1218195
- Çakmak, E. K., Çebi, A., & Kan, A. (2014). E-öğrenme ortamlarına yönelik “sosyal bulunuşluk ölçeği” geliştirme çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 14(2), 755-768.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education policy and management*, 24(2), 197-209.
- Endres, M. L., Chowdhury, S., Frye, C., & Hurtubis, C. A. (2009). The multifaceted nature of online MBA student satisfaction and impacts on behavioral intentions. *Journal of Education for Business*, 84(5), 304–312. doi:10.3200/JOEB.84.5.304-312
- Fraser, B. J. (1994). Research on classroom and school climate. *Handbook of research on science teaching and learning*, 493-541.
- Fu, M., Zhang, L. F., & Li, B. (2019). Revisiting the congruence–satisfaction relationship: the role of external forces. *Journal of Career Development*, 46(3), 1-16. <https://doi.org/10.1177/0894845317737379>
- Gallardo-Vázquez, D., Folgado-Fernández, J. A., Hipólito-Ojalvo, F., & Valdez-Juárez, L. E. (2020). Social responsibility attitudes and behaviors’ influence on university students’ satisfaction. *Social Sciences*, 9(2), 8.
- Guilford, J. P., Christensen, P. R., Bond Jr, N. A., & Sutton, M. A. (1954). A factor analysis study of human interests. *Psychological monographs: General and applied*, 68(4), 1.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Herwin, H., Fathurrohman, F., Wuryandani, W., Dahalan, S. C., Suparlan, S., Firmansyah, F., & Kurniawati, K. (2022). *Evaluation of structural and measurement models of student satisfaction in online learning*. Int J Eval & Res Educ ISSN, 2252(8822), 8822.
- Kaya, S. (2021). Predictors of online learning satisfaction of pre-service teachers in Turkey. *Istraživanja u pedagogiji*, 11(2), 586-607.
- Kerlin, C. A. (2000). *Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College*. Oregon State University.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kuo, Y.C., (2010). *Interaction, internet self-efficacy, and self-regulated learning as predictors of student satisfaction in distance education courses*. All Graduate Theses and Dissertations. 741. <https://digitalcommons.usu.edu/etd/741>
- Landrum, B., Bannister, J., Garza, G., & Rhame, S. (2021). A class of one: Students' satisfaction with online learning. *Journal of Education for Business*, 96(2), 82-88. Doi: 10.1080/08832323.2020.1757592
- Li, N., Marsh, V., & Rienties, B. (2016). Modelling and managing learner satisfaction: Use of learner feedback to enhance blended and online learning experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 14(2), 216–242. doi:10.1111/dsji.12096
- Marcoulides GA.(2011). *Introduction to psychometric theory*. New York, NY: Taylor & Francis Group.
- Memduhoğlu, H. B., Çiftçi, S. ve Özok, H. İ. (2014). İşbirlikli öğrenmenin yabancı dil öğretimindeki önemine ilişkin öğretmen görüşleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(2), 1-14.
- Molina Roa, N. A. (2012). El modelo de pedagogía social como herramienta de acercamiento entre la sociedad y la Universidad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 2012(57), 219-229.
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P., & Torres, P. R. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of educational management*. 19(6), 505-526.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L., & Desarbo, W. S. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research proposition. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2, 1-16.
- Parahoo, S., Santally, M., Rajabalee, Y., & Harvey, H. (2016). Designing a predictive model of student satisfaction in online learning. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26(1), 1–19. doi:10.1080/08841241.2015.1083511
- Pesch, K. M., Larson, L. M., & Seipel, M. T. (2018). Career certainty and major satisfaction: The roles of information-seeking and occupational knowledge. *Journal of Career Assessment*, 26(4), 583-598. <https://doi.org/10.1177/1069072717723093>
- Price, L. L., Arnould, E. J., & Tierney, P. (1995). Going to extremes: managing service encounters and assessing provider performance. *Journal of Marketing*, 59(2), 83 - 97. <http://dx.doi.org/10.2307/1252075>
- Price, R. A., Arthur, T. Y., & Pauli, K. P. (2016). A comparison of factors affecting student performance and satisfaction in online, hybrid and traditional courses. *Business Education Innovation Journal*, 8(2), 32–40.
- Saif, N. I. (2014). The effect of service quality on student satisfaction: a field study for health services administration students. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(8), 172-181.

- Sebastianelli, R., Swift, C., & Tamimi, N. (2015). Factors affecting perceived learning, satisfaction, and quality in the online MBA: A structural equation modeling approach. *Journal of Education for Business, 90*(6), 296–305. doi:10.1080/08832323.2015.1038979
- Secchi, D. (2006). The Italian experience in social reporting: an empirical analysis. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 13*(3), 135-149.
- Sharma, A., & Sharma, R. (2018). Internet addiction and psychological well-being among college students: A cross-sectional study from Central India. *Journal of Family Medicine and Primary Care, 7*(1), 147–151. https://doi.org/10.4103/2Fjfm.pc.jfmmpc_189_17
- Stukalina, Y. (2014). Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education. *Business, management and education, 12*(1), 127-137.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*, 5th edn Boston. MA: Allyn and Bacon.
- Tavşancıl, E., & Keser, H. (2002). Development of a Likert Type Attitude Scale towards Internet Usage. *Journal of Educational Sciences & Practices, 1*(1).
- Toufaily, E., Zalan, T., & Lee, D. (2018). What do learners value in online education? An emerging market perspective. *E-Journal of Business Education and Scholarship of Teaching, 12*(2), 24–39.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2019). *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023)*. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/07/OnbirinciKalkinmaPlani.pdf>
- Zu, L., & Song, L. (2009). Determinants of managerial values on corporate social responsibility: Evidence from China. *Journal of Business Ethics, 88*(1), 105-117.

Extended Summary

Problem Statement

Education is a multidimensional phenomenon. The multidimensionality of education stems from both its organization as a professional service area and its interaction with different stakeholders from the production to consumption of this service. For this reason, the quality of education services depends on the healthy coordination of the relations of all dimensions of education with each other. One of the most basic indicators of this situation is the satisfaction of the party receiving this service, namely the students. The satisfaction of the students from the educational services offered to them is related to the way the services are presented, as well as meeting the expectations of the students from education. This context of satisfaction differs for each education level. The satisfaction of the students, who are the recipients of the educational services offered in higher education, is both an indicator of the quality of the education service provided and important feedback to the decision makers and practitioners in order to increase the quality of the process.

Satisfaction is the feeling of happiness that a person obtains depending on the level of satisfying his needs and desires (Saif, 2014). In this context, student satisfaction as a short-term attitude arising from the evaluation of students' educational experiences (Elliott & Healy, 2001) is

a positive antecedent of belonging and loyalty (Navarro et al., 2005). In this process, the existence of standardized measurement tools to measure student satisfaction is considered very important. The aim of this study is to develop a valid and reliable measurement tool that measures student satisfaction with the services provided by higher education institutions to their students, considering the relative cultural sensitivity and multidimensional nature of the perception of satisfaction.

Method

Since it was aimed to develop the U-SSS tool, a descriptive survey model suitable for quantitative research methods was used in this study. Explanatory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA) were applied to the data collected from the subjects. In this context, the validity and reliability of the scale were tried to be described. Regarding the size of the study group, Guilford et al. (1954) reported that the number of observations was at least 200; Nunally (1978) 10 times the number of items; Tavşancıl and Keser (2002) between 5 and 10 times; Tabachnick and Fidell (2007) reported that the minimum number of observations should be 300. To determine the psychometric properties of the scale, which is planned to be developed, with the least error, attention was paid to ensure that the minimum number of observations did not fall below these criteria. The data of the study were obtained from a total of 2906 students studying at Van Yüzüncü Yıl University. Data were collected from 1569 participants for EFA and 1337 participants for CFA.

Findings

As a result of item statistics, 40 items were obtained in the final scale form. It is observed that the factor loadings of the final scale range from .451 to .789, which is above the accepted value of .40. The Cronbach's alpha (α) internal consistency coefficient for 40 items in the final scale form was found to be .94. When a four-factor structure was gathered under similar subject headings, the test was terminated, and it was seen that there was no item with a factor load below .40. In the resulting four-factor structure, the factor loads of the items vary between .451 and .789. It was concluded that the items included in the scale and the resulting factors explained 58.219% of the total variance. In the next stages, the items were examined under factors and the names were given to the factors by looking at the item contents and meanings. These factors are respectively: Social, Cultural and Physical Facilities of the University, Facilities of the Education Program, University Service Area, and University Perception. Each item of the Satisfaction Scale has acceptable factor loading ($>.40$).

The model created as a result of the Confirmatory Factor Analysis shows an agreement at accepted levels ($\chi^2/df = 4.55$, GFI = .90, AGFI = .91, NFI = .91, CFI = .93, RMSEA = .049, SRMR = .038). All regression weights and covariances of the four factors were statistically significant ($p < .001$). The four-factor structure is a good fit model. As a result of obtaining four factors, Cronbach's (α) and item analysis have a structure that can measure student satisfaction for the 40-item scale. The corrected item-total correlation coefficients of each subscale are greater than .50. It is seen that the correlation between factors is high. It is seen that the relationship between them is higher than .80.

Discussion and Conclusion

It was demonstrated by the analysis of the data obtained from different samples that the Satisfaction Scale developed within the scope of this study had a valid and reliable structure in this

context. The scale showed acceptable internal consistency reliability, with α of the total scale and each factor above .80, indicating that it is a well-established and widely used tool. In order to improve the construct validity, the factors obtained as a result of varimax rotation of Exploratory Factor Analysis were supported by Confirmatory Factor Analysis and the factors were clustered well. Since this classification is theoretically meaningful, the model with four factors: Social, Cultural and Physical Facilities of the University, Facilities of the Education Program, University Service Area, and University Perception was found suitable for the scale. When all aspects of the research are considered, it can be said that the Satisfaction Scale has an inclusive structure, and that this measurement tool can be used to determine the level of student satisfaction in the services offered by universities.