

ÖĞRENCİLERİN HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ'NCE SUNULAN HİZMETLERE İLİŞKİN BEKLENTİ VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ¹

Berrin BURGAZ**

C. Ergin EKİNCİ***

Öz

Bu araştırmanın amacı, Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakülteelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitenin sağladığı akademik, yönetsel ve destek hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın evreni, Hacettepe Üniversitesindeki dokuz fakültede öğrenim gören üçüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen “Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde ortalama, standart sapma, t testi, varyans analizi (F testi) ve LSD testi kullanılmıştır. Araştırma, a) öğrencilerin beklenti düzeylerinin yüksek, memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu; b) öğrenci görüşlerinin fakültele göre farklılık gösterdiği c) kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek bir beklentiye ve benzer memnuniyet düzeylerine sahip oldukları sonuçlarını ortaya koymuştur. Elde edilen sonuçlara dayalı olarak, her yıl memnuniyet araştırması yapılması, öğrencilerin en az memnun oldukları konuların öncelikle ele alınması ve öğrenci memnuniyet araştırmasından ve izlenmesinden sorumlu bir takımın oluşturulması önerilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Toplam kalite yönetimi, öğrenci memnuniyeti, öğrenci beklentileri, yükseköğretimde kalite.

¹Bu araştırma Hacettepe Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Birimi tarafından desteklenmiştir.

**Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Beytepe/ANKARA, burgaz@hacettepe.edu.tr

***Dr., Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Beytepe/ANKARA, ekinci@hacettepe.edu.tr

Abstract

The Expectation and Satisfaction Levels of the Students about the Services provided by Hacettepe University

The purpose of the this study was to determine the expectation and satisfaction levels of the students of all faculties at Hacettepe University in regard to academic, administrative and support services provided by the university. The population of the study consisted of the third year students of nine faculties at Hacettepe University. The data of the study were collected through the administration of "Student Expectation and Satisfaction Survey" developed by the reseachers. In the analysis of the data, arithmetic means, standard deviation, t-test, F-test and Post Hoc tests (LSD test) were utilized. The study concluded that a) the students had higher expectation but lower satisfaction levels of the university services; b) students' views changed significantly according to the faculties and c) female students had higher expectation but similar satisfaction levels compared to the male ones. It is recommended that the students' satisfaction study should be repeated every year; issues with which the students had the lowest satisfaction should primarily be dealt with and a team responsible for studying and monitoring student satisfaction should be formed.

Keywords: Total quality management, student satisfaction, student expectations, quality in higher education.

GİRİŞ

Toplumlar son yirmi beş-otuz yıl içinde de sanayi toplumundan bilgi toplumuna doğru görkemli bir dönüşüm yaşamaktadır (Erkan, 1993). Bu dönüşüm eğitime de farklı bir bakış açısı getirmekte, eğitim kurumlarının amaçlarında, yapılarına, süreçlerinde, programlarında ve yönetim biçimlerinde "değişim" önermektedir. Bilgi toplumundaki hızlı değişimler hemen hemen tüm sektörlerdeki ilişkileri uluslararası bir düzeye taşımakta ve yine her alanda rekabeti gerekli kılmaktadır. Rekabet, eğitim kurumlarının da gündemini işgal etmekte ve her kurum kendini kalite açısından rekabet edebilir bir düzeye çıkarmaya çaba göstermektedir. Rekabet olgusuyla birlikte müşteri ve kalite kavramına bakış da değişmiştir. "Müşteri" artık beklenti, talep ve gereksinimleriyle ürünün, hizmetin kalitesini yönlendiren, "pazar"a egemen olan ve elde ettiği "doyum" ile ürünün/hizmetin üretilme sürecinin kalitesine ilişkin ipuçları veren "herkes" olarak algılanmaya başlanmıştır (Everard ve Morris, 1996: 182). Kalite ise, "ürün ya da hizmetin alıcısı olan kişilerin ihtiyaçlarının tatmini" (Düren, 2000: 17) ya da "müşterinin istediğidir" (Yenersoy, 1997: 38) biçiminde tanımlanmaktadır. Bu bakış açısının kaynağı, temelleri Deming (1989) tarafından atılmış olan Toplam Kalite Yönetimi

anlayışdır. Toplam kalite anlayışının en temel ilkelerinden birisi müşteri odaklı olmaktır. Müşteri odaklılığı müşteri gereksinmelerinin anlaşılması ve bu gereksinimleri karşılayacak ürün ya da hizmetin sunulmasını amaçlayan bir süreçtir (Bozkurt, 1996: 33). Müşteriye odaklanma, müşteriye yönelik çalışmalar yapma, onu dikkate alma, ikili ilişkilerde müşterilerin beklenti, istek ve gereksinimlerine karşılık vermedir. Bu açıdan bakıldığında kurumun müşterileri iki açıdan ele alınabilir: iç müşteriler ve dış müşteriler. Eğitim kurumları açısından “iç müşteri”, bir başka deyişle eğitim hizmetini yürütenler/sunanlar, öğretim kadrosunda bulunanlar, yöneticiler, uzmanlar ve destek hizmeti verenlerdir. Eğitim kurumlarının en temel “dış müşterisi” öğrencidir ve ikinci dereceden “dış müşterileri” ise aileler, işverenler, kurumlar, vergi mükellefleri ve toplumun kendisidir. (Lunenburg ve Ornstein, 2004: 62; Hill, 1995; Wallace, 1999). Eğitimin “dış müşterileri” eğitim hizmetlerinden yararlananlar ve eğitimin ürünlerini talep edenler olarak düşünülebilir.

Öğrenci gereksinimlerdeki önemli değişme ve çeşitlenme, iş ve sanayi örgütlerinin taleplerindeki artış, hükümetlerden ve kamuoyundan gelen taleplerin artması, azalan fonlar ve yükseköğretim kurumları arasındaki artan rekabet (Spencer-Matthews, 2001: 51; YÖK, 2006a) gibi değişimlerin etkisiyle çok sayıda yükseköğretim kurumu eğitim, araştırma, yönetim ve destek hizmetlerinde kalite anlayışına ve arayışına yönelmiş (Degenaar and Van Kemenade, 1998; Freed and Klugman, 1997; Hoffman and Julius, 1995; Kanji and Tambi, 1999; Lin, 1997; Roberts, 1995; Ruben, 1995) ve bu yolla eğitimde yüksek bir kaliteyi yakalayarak toplumun, bireylerin ve iş dünyasının beklentilerine karşılık verme yollarını aramaya başlamışlardır. Dünyada yükseköğretimde toplam kalite uygulamaları 1980'lerden sonra hız kazanmış ve birçok üniversite toplam kalite uygulamalarının başarılı örneklerini ortaya koymuştur (Lewis ve Smith, 1997; Schargel, 1991; McCaslin, 1990; Fraser, 1995). Bugün dünyanın birçok yerinde çok sayıda yükseköğretim kurumu öğrencilerinin yükseköğretimdeki yaşantılarına ilişkin dönütler sağlama çabasıdadır. Bu bağlamda “dönüt” öğrencilerin yararlandıkları hizmetlere ilişkin olarak ifade edilmiş görüşleri anlamına gelmektedir. Bu dönütler öğrenme ve öğretmeye, öğrenmeyi destekleyici araç ve ortamlara (kütüphane, bilgisayar laboratuvarları vb), öğrenme ortamına (sınıflar, laboratuvarlar, sosyal alanlar ve üniversite binalarına vb), destek hizmetlerine (öğrenci barınakları, sağlık hizmetleri, öğrenci işleri), ulaşım ve yönetim hizmetlerine ilişkin olabilmektedir. Öğrenci görüşleri genellikle öğrenci memnuniyet anketleri aracılığı ile elde edilmektedir (Palihawadana ve Holmes, 1999: 42). Tüm bunların yapılması öğrencilerin sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarını ortaya koyar, çünkü eğitim hizmetlerinin alıcısı olan öğrencinin, beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet arasındaki fark, verilen hizmetin kalitesinin temel ölçütü olarak görülmektedir (Noel ve Levitz, 2005: 2-9; Sağdıç 2000: 44-46, Parasuraman ve diğ., 1985: 44).

Türkiye’de de yükseköğretim düzeyinde toplam kalite çalışmalarına tanık olunmaktadır. Türkiye’de ilk Toplam Kalite Yönetimi çalışması Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi tarafından 1994-2000 yılları arasında yapılmış ve Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi’nin başarılı çalışması diğer yükseköğretim kurumları için yol gösterici ve güdüleyici olmuştur. Yükseköğretimde kalite geliştirme konusunda bazı yasal düzenlemeler de söz konusudur. Örneğin, 10.12.2003 tarih ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu’nun 9. maddesi gereğince kamu kuruluşlarının stratejik plan hazırlamaları ve bütçelerini buna dayandırmaları esası getirilmiştir ve üniversiteler de bu kapsam içinde düşünülmektedir. Bu kanunla kalitenin stratejik planlar yoluyla denetim altına alınabileceği öngörülerek kaliteyi sağlama sürecinin oluşturulması yasal bir zorunluluk olarak kabul edilmiştir. Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanununun yanı sıra 2005 yılında Yüksek Öğretim Kurulu da (2006c) “Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği”ni çıkararak “yükseköğretim kurumlarının eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin değerlendirilmesi, kalitelerinin geliştirilmesi, bağımsız ‘dış değerlendirme’ süreciyle kalite düzeylerinin onaylanması ve tanınması konusundaki çalışmalara ilişkin esasları düzenleme” yoluna gitmiştir.

Türk üniversitelerine yönelik yasal düzenlemelerin yanı sıra, uluslararası gelişmeler ve anlaşmalar da yükseköğretim alanını değişime yönlendirmektedir. 1999 yılındaki Bologna Bildirisi ile başlayan Bologna süreci kapsamında Avrupa Yükseköğretim Alanı için önemli stratejik değişim hedefleri saptanmış ve Türkiye bildiriye imzalayan (Prag Konferansı 18-19 Mayıs 2001) 45 ülkeden biridir. Bu anlamda Türkiye’deki yükseköğretim kurumlarının da Avrupa Birliği ülkelerinin yükseköğretimdeki eğilimlerini göz önüne alması ve bu alandaki gelişme ve kararları yakından izlemesi gerekmektedir. Bologna Süreci kapsamında ele alınan ve vurgulanan konulardan biri de “kalite güvence sistemlerinin oluşturulması”dır. Kalite güvencesi, bir ürün veya hizmetin kalitesi konusunda belirtilmiş gerekleri yerine getirmesinde yeterli güveni sağlamak için uygulanan planlı ve sistematik işlemlerin bütünüdür (Edinsel, 2005). Üniversiteler bu süreçte kalite güvence sistemleri kurmak ve sistemlerini ulusal ve/veya uluslararası kalite güvence kurumlarının denetimine (dış denetime) açmak zorundadırlar.

Kalite güvencesi üniversite, fakülte, bölüm ve diğer ilgili birimler için hazırlanan stratejik planlar yoluyla sağlanmaktadır. Üniversiteler, stratejik plan ile vizyon ve misyonlarını belirlemekte, yol haritalarını çizmekte, kalite yönetimi ile yol almakta, aldıkları yolu verilerle değerlendirerek ne kadar güvence sağladıklarını ölçmektedirler. Stratejik plan gereği belli aralıklarla yapılacak olan bu iç denetim (kalite ölçümleri), kurumun kalite konusundaki mevcut durumunu ve/veya ilerlemelerini ortaya koyması açısından önemli

olmaktadır. Üniversitelerin kaliteleri konusunda görüşüne başvurulacak müşteri gruplarından en önemlisi ise üniversitelerin tüm hizmetlerinin doğrudan alıcısı olan öğrencilerdir. Nitekim 2002 yılında Afyon'da yapılan Rektörler Toplantısı'nda öğrenci memnuniyetinin kurumsal iç denetimin oluşturulmasında gerekli olduğu savunulmakta ve var olan durum ya da ilerlemelerin istatistiksel verilerle ortaya konmasının gerekliliği vurgulanmaktadır (Rektörler Toplantısı, 2002).

Sonuç olarak bilgi toplumunun doğuşu, yeni kalite anlayışı, rekabet olgusu, kurumların yönetimine yeni bir bakış açısı getiren Toplam Kalite Yönetimi, stratejik plan kavramı ve uluslararası anlaşmalar yükseköğretim alanını da derinden etkilemiş ve dikkatleri en temel alıcısı olan öğrenci memnuniyetine çekmiştir. Tüm bu gelişmelerden etkilenen ve gerekli görülen değişimler için yapılması gerekenleri stratejik planlarına aktaran Hacettepe Üniversitesi'nde de öğrenci memnuniyetinin araştırılarak mevcut durumun saptanması ve üniversite stratejik planının bu konuda oluşturacağı değişimlerin oluşturduğu farklılıkların belli aralıklarla ortaya konulmasının sağlanması için öğrenci memnuniyeti çalışması yapılması gerekmektedir. Bu araştırma bu içerikte bir çalışma olup sonuçlarının Hacettepe Üniversitesi'ndeki stratejik planlama çalışmalarına ve kalite geliştirme süreçlerinin iyileştirilmesi ve bu süreçlere ilişkin bilgi edinilmesi kapsamında yapılan çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu araştırma, Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin, üniversitenin sağladığı hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır.

Bu temel amaç çerçevesinde yanıt aranan alt problemler şunlardır:

1. Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin, (a) akademik hizmetler ve ilişkiler, (b) akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri, (c) akademik ve sosyal iklim, (d) yönetsel hizmetler, (e) öğrenci işleri (f) kütüphane hizmetleri, (g) sağlık hizmetleri, (h) beslenme hizmetleri, (ı) laboratuvarlar ve etkinlik alanları, (j) fiziki mekanlar ve (k) ulaşım hizmetleri boyutlarındaki beklenti ve memnuniyet düzeyleri nedir?

2. Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin yukarıda sıralanan alanlardaki beklenti ve memnuniyet düzeyleri; (a) fakülte ve (b) cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

1. YÖNTEM

Bu araştırma öğrenci görüşlerini anket yoluyla elde etmeyi amaçlayan tarama modelinde betimsel bir çalışma olarak tasarlanmış ve gerçekleştirilmiştir.

1.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

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

1.2. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen “Hacettepe Üniversitesi Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır. Memnuniyet anketi “akademik”, “destek” ve “yönetmel” hizmetler alanlarını kapsayan 11 boyuttan oluşmaktadır. Anketin kapsam geçerliliği uzman görüşüne dayalı olarak, yapı geçerliliği ise pilot uygulama ile belirlenmiştir. 52 öğrenci üzerinde yapılan pilot uygulama verilerinden alpha güvenilirlik düzeyi .9284 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca anket uygulamasının sonuçları üzerinde her bir boyut için faktör analizi yapılmıştır; Faktör yüklerinin %35’den yüksek olması ve bir boyutta toplanması aracın yapı geçerliğinin olduğunu doğrulamıştır. Ankette toplam 11 alt boyuta ilişkin 70 soru yer almıştır. Anket maddeleri likert tipinde beşli dereceleme ölçeğinde “Hiç (1), Az (2), Orta (3), Oldukça (4) ve Çok (5)” biçiminde yapılandırılmıştır. Anket 2004-2005 Öğretim Yılı Bahar Dönemi’nde araştırmacılar tarafından uygulanmıştır.

Aşağıda üç hizmet alanını oluşturan boyutlar ve onların içeriğine ilişkin fikir edinilmesi ve bulguların daha anlaşılabilir kılınması amacıyla anket maddelerinden bazı örneklere yer verilmiştir:

1. Akademik hizmetler ve öğrencilerle ilişkiler: Derslerde yapılan eğitim/öğretim etkinliklerinin kalitesinin yüksek olması, öğretim elemanlarının görevlerini severek ve içtenlikle yapması, öğretim elemanlarının derslerine önem vermeleri ve iyi hazırlanmaları, öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması,

öğrencilerin öğretim elemanlarından ders ve ders dışı konulara ilişkin rahatça yardım ve destek alabilmesi, vb.

2. Akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri: Akademik danışmanların yapmaları gereken işlemleri zamanında ve doğru olarak yapmaları, akademik danışmanların öğrencilere karşı tavırlarının olumlu olması ve öğrencilerin çekinmeden onlardan yardım ve destek alabilmesi, vb.

3. Akademik ve sosyal iklim: Üniversitede akademik mükemmelliğe yönelik bir adanmışlığın/çabanın olması, bir üniversite öğrencisi olarak öğrencilerin entelektüel açıdan geliştiklerini hissetmeleri, öğrencilerin üniversiteye yönelik bir bağlılık/aidiyet duygusuna sahip olmaları, Üniversitenin önemli ve değerli bir üyesi olarak algılandıklarını hissediyor olması, vb.

4. Yönetmel hizmetler: Rektörlük, dekanlık, bölüm ve diğer birimlerdeki yöneticilerin öğrencilere karşı olumlu tavır içinde olmaları ve öğrencilerin çekinmeden onlardan yardım ve destek alabilmesi (yöneticilerin ulaşılabilir olması), öğrencilerin şikâyetlerini iletebilecekleri kanalların mevcut olması, üniversitenin çeşitli birimlerinde çalışan idari personelin işlerini iyi bilmesi ve doğru yapması, vb.

5. Öğrenci işleri: Öğrenci işleri personelinin kendileriyle ilgili konularda bilgi sahibi olmaları, öğrenci işleri personelinin öğrencilere yardımcı olmaya istekli olmaları, öğrenci kayıt-kabul işlemlerinin sistemleştirilmiş ve düzenli biçimde işliyor olması, vb.

6. Kütüphane hizmetleri: Kütüphane personelinin öğrencilere yardımcı olmaya istekli olmaları, yeter sayıda kütüphane personelinin olması, kütüphane kaynaklarının ve hizmetlerinin yeterli ve uygun olması, kütüphane hizmetlerinin öğrenci kullanımı için geniş zaman diliminde açık tutulması, kütüphanede bilgisayar, internet, fotokopi vb. destek hizmetlerinin bulunması, vb.

7. Sağlık hizmetleri: Sağlık hizmetleri personelinin öğrencilere yardımcı olmaya istekli olmaları, üniversitede öğrencilere yönelik yeterli sağlık hizmetlerinin sunulması, öğrencilere yeterli düzeyde psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin sunulması, vb.

8. Beslenme hizmetleri: Yemekhane ve kafeteryalarda yeterince çeşitli ve ihtiyacı karşılayıcı yiyeceklerin olması, yemekhane ve kafeteryaların mekân, temizlik, hijyenik olma, nitelik vb. bakımlardan uygun olması, vb.

9. Laboratuvarlar ve etkinlik alanları: Eğitimde kullanılan öğrenme mekânlarının (atölyelerin, deney ve bilgisayar laboratuvarlarının, etkinlik odalarının vb.) sayı ve nitelik yönünden eğitime uygun olması, deney ve bilgisayar laboratuvarlarında, etkinlik odalarında amaca uygun ve yeterli malzemelerin bulunması, vb.

10. Fiziki mekanların temizlik ve bakımları: Üniversitedeki kapalı alanların (sınıfların, laboratuvarların, tuvalet, koridor, vb.) temizliğinin ve bakımının (ısınma, aydınlatma, onarım vb) düzenli yapılması, üniversitedeki açık alanların (bahçe, park yerleri, vb.) temizliğinin ve bakımının (düzenleme, aydınlatma, onarım vb) düzenli yapılması, vb.

11. Ulaşım hizmetleri: Kampuslara rahat ve güvenli ulaşım hizmetlerinin olması, üniversite içinde yol gösterici, bilgilendirici işaret ve levhaların bulunması, ulaşım hizmetlerinin öğrenci gereksinimlerine (dersin başlama ve bitiş saatleri, vb) uygun olarak düzenlenmiş olması, vb.

1.3. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Elde edilen verilerden akademik, yönetsel ve destek hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet ortalamaları ve standart sapmaları ve beklenti-memnuniyet farkları hesaplanmış, cinsiyet ve fakülte değişkenlerine göre karşılaştırmalar yapılmış ve sonuçlar tablolaştırılmıştır. Ortalamalarla ilgili ikili karşılaştırmalarda t-testi, çoklu karşılaştırmalarda tek yönlü varyans analizi (F-testi) işe koşulmuş, fark çıkması durumunda farkın yönünün belirlenmesinde LSD testinden yararlanılmıştır. Anlamlılık düzeyi .05 olarak alınmıştır. Ayrıca sayısal olarak verilen ortalamaların sözel anlatıma dönüştürülmesi için ortalama aralığı hesaplanmış (5-1=4, 4/5= 0.80) ve yorumlamalar buna dayalı olarak yapılmıştır: (a) 1.00-1.80: Hiç/Hiç önemli değil/Hiç memnun değil, (b) 1.81-2.60: Az/Az önemli/Az memnun, (c) 2.61-3.40: Orta/Orta düzeyde önemli/Orta düzeyde memnun, (d) 3.41-4.20: Oldukça/Oldukça önemli/oldukça memnun ve (e) 4.21-5.00: Çok/Çok önemli/Çok memnun.

2. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde çalışmadan elde edilen veriler alt problemler temelinde ele alınmış ve yorumlanmıştır.

2.1. Öğrencilerin Akademik Yönetsel ve Destek Hizmetlerine İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Öğrencilerin üniversitenin sunduğu akademik, yönetsel ve destek hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri ve beklenti-memnuniyet

farklarına ilişkin sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir. Tablonun “Genel Ortalama” satırı tüm hizmetlere ilişkin ağırlıklı ortalama (ortalamalar ortalaması) ve standart sapmaları yansıtmaktadır. Bu satırdaki bulgular, öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nin sunduğu tüm hizmetlere ilişkin beklentilerinin “çok” ($\bar{x} = 4,51$) düzeyinde, memnuniyetlerinin ise “orta” ($\bar{x} = 2,66$) düzeyde olduğunu göstermektedir. Aynı satır fakülteler kapsamında incelendiğinde, tüm fakültelerde beklentinin “çok” ($\bar{x} = 4,30$ ve daha yukarı) düzeyinde olduğu, memnuniyetin ise Diş Hekimliği Fakültesi ve GSF öğrencileri için “az” (sırasıyla $\bar{x} = 2,39$ ve $\bar{x} = 2,51$) düzeyinde iken, diğer fakülteler için “orta” ($\bar{x} = 2,63$ ile $2,76$ arasında değişmektedir) düzeyde olduğu görülmektedir. Eczacılık ve Tıp fakültelerinin memnuniyet düzeyi bakımından en yüksek ortalamaya (sırasıyla $\bar{x} = 2,76$ ve $\bar{x} = 2,75$) sahip oldukları görülmektedir. Tablonun aynı bölümü beklenti-memnuniyet farkı bakımından ele alındığında Diş Hekimliği ve Fen fakültelerinin beklenti-memnuniyet farklarının en yüksek olduğu (sırasıyla $2,02$ ve $1,94$) -başka bir anlatımla memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu- görülmektedir. Beklenti-memnuniyet farkının ($1,76$) en düşük olduğu ya da memnuniyet düzeyinin görece en yüksek olduğu fakülte ise Eczacılık Fakültesidir. Bu bulgular topluca değerlendirildiğinde, öğrencilerin beklenti düzeyleri yüksek olmasına karşın, memnuniyet düzeylerinin hiç bir fakültede orta düzeyin üzerine çıkamadığı, başka bir anlatımla öğrencilerin sunulan hizmetlerden yeterince memnun olmadıkları söylenebilir.

Tablonun “Fakülteler” sütununa bakıldığında öğrencilerin tüm hizmet alanlarında öğrenci beklentilerinin “çok” ($\bar{x} = 4,39$ ve daha yukarı) düzeyinde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin beş hizmet alanında (akademik hizmetler ve öğrencilerle ilişkiler, kütüphane hizmetleri, sağlık hizmetleri, beslenme hizmetleri, fiziki mekanların temizlik ve bakımları, ulaşım hizmetleri) memnuniyet düzeyleri orta düzeyde iken, beş alan da (akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri, akademik ve sosyal iklim, yönetsel hizmetler, öğrenci işleri, laboratuvarlar ve etkinlik alanları) ise memnuniyet düzeyinin “çok düşük” olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu iki hizmet alanı ise $2,89$ ortalama ile (orta düzey) “*akademik hizmetler ve ilişkiler*” ve “*fiziki mekanların temizlik ve bakımları*” görünmektedir. Yine bu iki boyutta beklenti-memnuniyet farkının da diğerlerine göre düşük olduğu, başka bir deyişle memnuniyetin görece yüksek olduğu görülmektedir. Aynı sütunda yer alan beklenti-memnuniyet farklarına bakıldığında, beklenti-memnuniyet farkının yüksek olmakla birlikte diğerlerine göre en düşük olanı, yani memnuniyetin en yüksek olduğu alanların yine bu iki hizmet alanı olduğu görülmektedir. “Laboratuvar ve etkinlik alanları” boyutu beklentinin en yüksek ($\bar{x} = 4,68$), memnuniyetin en düşük ($\bar{x} = 2,43$) olduğu, dolayısıyla beklenti-memnuniyet farkının en yüksek olduğu boyut olarak dikkat çekmektedir. Bu boyuta fakülteler açısından bakıldığında ise beklenti-memnuniyet farkının Diş Hekimliği ($2,88$) ve Eğitim ($2,60$) fakültelerinde en yüksek olduğu göze

Tablo-1: Öğrencilerin Üniversitenin Sunduğu Hizmetlere İlişkin Beklenti Ve Memnuniyet Düzeyleri ve Beklenti-Memnuniyet Farkları

Hizmetler	Fakülteler		Dış Hekimliği		Eczacılık		Tıp		Edebiyat		Eğitim		Fen		GSF		İİBF		Mühendislik		
			\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	
Akademik hizmetler ve ilişkiler	Bek.	4,58	,408	4,48	,520	4,58	,394	4,60	,370	4,56	,438	4,64	,347	4,65	,339	4,37	,606	4,52	,360	4,53	,414
	Mem.	2,89	,561	2,51	,533	2,87	,493	2,92	,473	2,84	,602	2,98	,547	2,94	,549	2,78	,637	2,82	,498	2,94	,517
	Fark	1,69		1,97		1,71		1,68		1,72		1,66		1,72		1,58		1,70		1,59	
Akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri	Bek.	4,53	,490	4,35	,629	4,59	,421	4,50	,447	4,54	,515	4,58	,429	4,65	,367	4,28	,765	4,46	,456	4,47	,499
	Mem.	2,48	,701	2,06	,598	2,83	,691	2,25	,552	2,52	,735	2,59	,718	2,35	,617	2,50	,730	2,38	,647	2,37	,634
	Fark	2,05		2,29		1,76		2,25		2,02		1,99		2,30		1,78		2,08		2,10	
Akademik ve sosyal iklim	Bek.	4,39	,544	4,30	,734	4,34	,574	4,43	,537	4,39	,577	4,44	,476	4,52	,426	4,16	,811	4,38	,484	4,33	,546
	Mem.	2,52	,580	2,07	,509	2,57	,521	2,42	,536	2,57	,604	2,56	,562	2,56	,527	2,42	,676	2,52	,613	2,48	,528
	Fark	1,84		2,30		1,84		2,01		1,83		1,88		1,95		1,74		1,86		1,85	
Yönetmel hizmetler	Bek.	4,52	,526	4,59	,545	4,62	,436	4,58	,470	4,52	,573	4,56	,467	4,62	,430	4,31	,728	4,42	,489	4,45	,542
	Mem.	2,44	,613	2,52	,692	2,68	,648	2,82	,580	2,37	,644	2,40	,567	2,54	,553	2,41	,671	2,37	,624	2,48	,580
	Fark	2,08		2,07		1,94		1,76		2,15		2,16		2,08		1,90		2,05		1,97	
Öğrenci işleri	Bek.	4,52	,563	4,36	,636	4,60	,473	4,57	,494	4,55	,585	4,59	,489	4,62	,482	4,31	,796	4,41	,564	4,40	,593
	Mem.	2,48	,713	2,63	,723	2,59	,732	2,86	,627	2,39	,704	2,50	,739	2,57	,698	2,39	,741	2,48	,671	2,49	,685
	Fark	2,04		1,73		2,01		1,72		2,17		2,08		2,05		1,91		1,92		1,92	
Kütüphane hizmetleri	Bek.	4,41	,587	4,22	,708	4,42	,599	4,40	,764	4,45	,587	4,48	,491	4,49	,469	4,24	,869	4,31	,566	4,27	,637
	Mem.	2,68	,661	2,86	,707	3,09	,662	3,02	,643	2,60	,661	2,71	,662	2,71	,634	2,34	,664	2,65	,617	2,65	,611
	Fark	1,73		1,36		1,39		1,38		1,85		1,76		1,78		1,89		1,67		1,62	
Sağlık hizmetleri	Bek.	4,59	,538	4,57	,659	4,58	,468	4,62	,535	4,62	,532	4,67	,484	4,69	,388	4,40	,735	4,43	,535	4,49	,619
	Mem.	2,66	,741	2,03	,799	2,37	,701	2,46	,670	2,67	,720	2,78	,721	2,60	,733	2,39	,769	2,77	,725	2,64	,774
	Fark	1,93		2,54		2,21		2,16		1,95		1,89		2,09		2,01		1,66		1,85	
Beslenme hizmetleri	Bek.	4,41	,570	4,34	,797	4,45	,474	4,51	,480	4,38	,597	4,51	,507	4,51	,464	4,17	,899	4,32	,534	4,38	,538
	Mem.	2,66	,756	2,22	,688	2,46	,702	2,60	,777	2,71	,809	2,78	,721	2,63	,710	2,36	,713	2,64	,722	2,58	,740
	Fark	1,75		2,12		1,99		1,91		1,67		1,65		1,88		1,81		1,68		1,80	
Laboratuvarlar ve etkinlik alanları	Bek.	4,68	,525	4,73	,551	4,61	,450	4,58	,529	4,64	,548	4,78	,450	4,79	,368	4,46	,901	4,56	,535	4,68	,494
	Mem.	2,43	,749	1,85	,687	2,61	,706	2,85	,713	2,55	,745	2,18	,698	2,51	,717	2,23	,859	2,48	,673	2,63	,730
	Fark	2,25		2,88		2,00		1,73		2,09		2,60		2,28		2,23		2,06		2,05	
Fiziki mekanların temizlik ve bakımları	Bek.	4,50	,576	4,40	,772	4,58	,464	4,53	,528	4,51	,569	4,57	,522	4,60	,491	4,35	,930	4,45	,509	4,37	,625
	Mem.	2,89	,824	2,78	,959	2,95	,893	3,42	,665	2,84	,836	2,94	,769	2,94	,791	2,51	,909	2,87	,794	2,90	,851
	Fark	1,61		1,63		1,64		1,11		1,67		1,63		1,66		1,84		1,57		1,47	
Ulaşım hizmetleri	Bek.	4,49	,550	4,11	,824	4,33	,648	4,37	,722	4,53	,536	4,57	,486	4,58	,409	4,34	,790	4,40	,480	4,41	,561
	Mem.	2,65	,743	2,67	,637	2,95	,846	2,97	,811	2,65	,752	2,68	,715	2,52	,673	2,43	,741	2,71	,822	2,55	,686
	Fark	1,84		1,44		1,64		1,40		1,88		1,89		2,06		1,91		1,69		1,86	
Genel Ortalama (tüm hizmet alanları)	Bek.	4,51	,435	4,41	,534	4,52	,398	4,52	,431	4,52	,457	4,58	,371	4,61	,331	4,30	,698	4,44	,386	4,44	,445
	Mem.	2,66	,481	2,39	,482	2,76	,461	2,75	,393	2,64	,511	2,70	,478	2,67	,432	2,51	,571	2,63	,452	2,65	,434
	Fark	1,85		2,02		1,76		1,88		1,88		1,88		1,94		1,79		1,81		1,79	

çarpmaktadır. Ayrıca, Tıp Fakültesi dışında beklenti-memnuniyet farkının 2,00 ile 2,88 arasında değiştiği görülmektedir. Bu sonuç öğrenci algılarına göre yetersizliğin boyutlarını ortaya koymaktadır. Üniversitenin eğitim ve araştırma işlevlerinin daha etkin biçimde yerine getirilebilmesi, gerekli laboratuvar ve diğer etkinlik alanlarının sayı ve niteliğine bağlı olduğu düşünülecek olursa, bu fakültelerin öğrencilerinin bu boyutta kendilerini dezavantajlı gördükleri söylenebilir.

Tablo 1'e tüm boyutlar ve tüm fakülteler açısından bakıldığında, yüksek beklenti-memnuniyet farklarına, bir başka deyişle düşük memnuniyet düzeylerine, bazı fakültelerde daha sık rastlanmaktadır. Örneğin Diş Hekimliği Fakültesi "*akademik hizmetler ve ilişkiler*", "*akademik ve sosyal iklim*", "*sağlık hizmetleri*", "*beslenme hizmetleri*" ve "*laboratuvar ve diğer etkinlik alanları*" boyutlarında en yüksek farklara sahiptir. Bu fakülteyi "*akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri*" ve "*ulaşım hizmetleri*" boyutlarında Fen Fakültesi; "*kütüphane hizmetleri*" ve "*fiziki mekanların temizlik ve bakımları*" boyutunda Güzel Sanatlar Fakültesi izlemektedir. Bunun dışında "*öğrenci işleri*" boyutunda Edebiyat Fakültesi ve "*yönetmelik hizmetleri*" boyutunda Eğitim Fakültesi öğrencileri diğer fakülte öğrencilerine göre belirtilen boyutlarda en düşük memnuniyet düzeylerine sahiptir. Eczacılık, Tıp, İktisadi ve İdari Bilimler ve Mühendislik Fakülteleri öğrencilerinin ise hiçbir boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip olmadıkları söylenebilir. Tüm boyutlarda beklenti ve memnuniyet düzeylerine genel olarak bakıldığında öğrencilerin yüksek beklenti ortalamalarına karşın "az" ya da yalnızca iki boyutta "orta" düzeyde memnun oldukları sonucu çıkmaktadır.

2.2. Öğrencilerin Fakültelerine ve Cinsiyetlerine Göre Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Bu bölümde öğrenci beklenti ve memnuniyet düzeylerinin fakülte ve cinsiyet değişkenlerine göre karşılaştırılmasından ulaşılan bulgular ve yorumlar yer almaktadır. Karşılaştırmalar hizmetlerin tümüne ilişkin bulguları yansıtan "genel ortalama" satırı üzerinde yapılmıştır. Bu satırdaki ortalamalar tüm hizmet alanlarının ağırlıklı ortalamasının hesaplanmasından elde edilmiştir, bu nedenle genel durumu yansıtmaktadır.

2.2.1. Fakültelere Göre Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Tablo 2'de öğrencilerin beklenti düzeylerinin fakültelere göre karşılaştırılması yer almaktadır. Tablo incelendiğinde öğrencilerin görüşlerinin fakültelere göre .05 düzeyinde anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir. Tablo 3'de ise fakülteler arasındaki farkın kaynağını belirlemek üzere yapılan ikişerli

karşılaştırmalara (LSD testi sonuçlarına) yer verilmiştir. Tablo 3’de yalnızca anlamlı fark olan fakültelerin sonuçlarına yer verilmiş, fark bulunmayan fakültelerin karşılaştırma sonuçları verilmemiştir.

Tablo-2: Öğrencilerin Beklenti Düzeylerinin Fakültele Göre Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar arası	9,616	8	1,202	6,521*	,000
Gruplar içi	331,622	1799	,184		
Toplam	341,238	1807			

*P<.05

Tablo 3’e bakıldığında Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencilerinin görüşlerinin diğer fakültelerin öğrencilerinden en çok farklılaşan fakülte olduğu görülmektedir. Tüm boyutlarda GSF öğrencilerinin görüşleri Diş Hekimliği Fakültesi dışındaki tüm fakültelerin öğrencilerinin görüşlerinden anlamlı biçimde farklıdır ve bu fark Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencilerinin diğer fakültelerin öğrencilerine göre daha düşük bir beklenti düzeyine sahip olduklarını göstermektedir. Eğitim ve Fen Fakültelerinin öğrencilerinin beklenti düzeyleri 5 fakültenin öğrencilerinin beklenti düzeyinden farklıdır ve bu fark, Eğitim ve Fen Fakültelerinin öğrencilerinin beklenti düzeylerinin daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Eczacılık ve Tıp Fakülteleri öğrencilerin beklenti düzeyleri ise sadece Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencilerinin beklenti düzeyinden farklıdır ve fark Güzel Sanatlar Fakültesinin aleyhinedir.

Tablo 3’e genel olarak bakıldığında Diş Hekimliği ve Güzel Sanatlar Fakültesinin öğrencilerinin diğer fakültele göre daha düşük beklenti düzeyine sahip oldukları görülmekle birlikte bu fakültelerin öğrencilerinin üniversitenin sunması gereken hizmetleri “çok” düzeyinde önemli buldukları ortalamalardan (bkz Tablo 1) anlaşılmaktadır. Tablo 3 incelendiğinde öğrencilerin beklenti düzeylerinin bazı fakülteler arasında .05 düzeyinde anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. Bu sonuç bu fakültelerin öğrencilerinin beklenti düzeylerinin benzer olması ile açıklanabilir.

Tablo-3: Öğrencilerin Beklenti Düzeylerinin Fakültelere Göre İkişerli Karşılaştırılması

(I) FAKÜLTE	(J) FAKÜLTE	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	P
Diş Hekimliği (4,41)	Eğitim (4,58)	-,1661(*)	,07414	,025
	Fen (4,61)	-,1980(*)	,07877	,012
Eczacılık (4,52)	GSF (4,30)	,2202(*)	,07190	,002
Edebiyat (4,52)	Eğitim (4,58)	-,0595(*)	,02716	,028
	Fen (4,61)	-,0914(*)	,03801	,016
	GSF (4,30)	,2149(*)	,05190	,000
	İİBF(4,44)	,0803(*)	,03714	,031
	Mühendislik(4,44)	,0743(*)	,03425	,030
Eğitim (4,58)	Diş Hekimliği (4,41)	,1661(*)	,07414	,025
	Edebiyat (4,52)	,0595(*)	,02716	,028
	GSF (4,30)	,2745(*)	,05206	,000
	İİBF(4,44)	,1399(*)	,03736	,000
	Mühendislik(4,44)	,1338(*)	,03448	,000
Fen (4,61)	Diş Hekimliği (4,41)	,1980(*)	,07877	,012
	Edebiyat (4,52)	,0914(*)	,03801	,016
	GSF (4,30)	,3064(*)	,05846	,000
	İİBF(4,44)	,1717(*)	,04586	,000
	Mühendislik(4,44)	,1657(*)	,04355	,000
GSF (4,30)	Eczacılık (4,52)	-,2202(*)	,07190	,002
	Edebiyat (4,52)	-,2149(*)	,05190	,000
	Eğitim (4,58)	-,2745(*)	,05206	,000
	Fen (4,61)	-,3064(*)	,05846	,000
	İİBF(4,44)	-,1346(*)	,05789	,020
	Mühendislik(4,44)	-,1407(*)	,05608	,012
	Tıp(4,52)	-,2253(*)	,07759	,004
İİBF (4,44)	Edebiyat (4,52)	-,0803(*)	,03714	,031
	Eğitim (4,58)	-,1399(*)	,03736	,000
	Fen (4,61)	-,1717(*)	,04586	,000
	GSF (4,30)	,1346(*)	,05789	,020
Mühendislik (4,44)	Edebiyat (4,52)	-,0743(*)	,03425	,030
	Eğitim (4,58)	-,1338(*)	,03448	,000
	Fen (4,61)	-,1657(*)	,04355	,000
	GSF (4,30)	,1407(*)	,05608	,012
Tıp (4,52)	GSF (4,30)	,2253(*)	,07759	,004

*P<.05

Tablo 4’de öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında fakültele göre fark olup olmadığına ilişkin bulgular yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde öğrencilerin memnuniyet düzeyine ilişkin görüşlerinin bazı fakülteler arasında .05 düzeyinde anlamlı farklılıklar gösterdiği görülmektedir.

Tablo-4: Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Fakültele Göre Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar arası	6,834	8	,854	3,735*	,000
Gruplar içi	411,436	1799	,229		
Toplam	418,270	1807			

*P<.05

Tablo 5’de öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasındaki farkların hangi fakülteler arasında olduğuna ilişkin ikili karşılaştırmalara (LSD testi sonuçlarına) yer verilmektedir. Bu sonuçlara göre Diş Hekimliği Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ile diğer fakültelerin öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri arasında, Güzel sanatlar Fakültesi dışında fark olduğu ve farkın Diş Hekimliği Fakültesinin aleyhine olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyleri arasındaki farklara sık rastlanan bir diğer fakülte de Güzel Sanatlar Fakültesidir. Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri, Diş Hekimliği ve İktisadi ve İdari Bilimler fakültelerinin dışında kalan altı fakülteye göre farklıdır ve fark Güzel Sanatlar Fakültesi aleyhinedir. Bu bulgulara dayalı olarak Diş Hekimliği ve Güzel Sanatlar Fakültesi öğrencileri arasında memnuniyetsizliğin diğer fakültele göre daha yaygın olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin olarak fakültele göre fark olup olmadığına ilişkin bulgulara genel olarak bakılacak olursa bulgular, Güzel Sanatlar Fakültesi’nin, öğrencilerinin hem beklenti hem de memnuniyet düzeyleri bakımından farkın en yaygın görüldüğü fakülte olduğunu ortaya koymaktadır. Nitekim bu fakültenin öğrencilerinin beklenti ortalamasının en düşük ve memnuniyet ortalamasının en düşük ikinci ortalama olması (bkz Tablo 1) diğer fakültelerle olan karşılaştırmalarda Güzel Sanatlar Fakültesi’ni farkların en çok görüldüğü fakülte yapmaktadır. Bununla birlikte konuya beklenti-memnuniyet farkı açısından bakıldığında (bkz Tablo 1) farkın en düşük ikinci fark (1.79) olması bu fakültelerin öğrencilerinin diğer fakültelerin öğrencilerine göre daha az hayal kırıklığı yaşadıklarını göstermektedir.

Tablo-5: Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Fakülteleere Göre İkişerli Karşılaştırılması

(I) FAKÜLTE	(J) FAKÜLTE	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	P
Diş Hekimliği (2,39)	Eczacılık (2,76)	-,3656(*)	,09935	,000
	Edebiyat (2,52)	-,2501(*)	,08246	,002
	Eğitim (2,70)	-,3145(*)	,08259	,000
	Fen (2,67)	-,2817(*)	,08774	,001
	İİBF (2,63)	-,2359(*)	,08727	,007
	Müh. (2,65)	-,2624(*)	,08579	,002
	Tıp (2,75)	-,3583(*)	,10453	,001
Eczacılık (2,76)	Diş Hekimliği (2,39)	,3656(*)	,09935	,000
	GSF (2,57)	,2475(*)	,08008	,002
Edebiyat (2,52)	Diş Hekimliği (2,39)	,2501(*)	,08246	,002
	Eğitim (2,70)	-,0644(*)	,03025	,033
	GSF (2,57)	,1321(*)	,05781	,022
Eğitim (2,70)	Diş Hekimliği (2,39)	,3145(*)	,08259	,000
	Edebiyat (2,52)	,0644(*)	,03025	,033
	GSF (2,57)	,1965(*)	,05799	,001
Fen (2,67)	Diş Hekimliği (2,39)	,2817(*)	,08774	,001
	GSF (2,57)	,1637(*)	,06512	,012
GSF (2,57)	Eczacılık(2,76)	-,2475(*)	,08008	,002
	Edebiyat (2,52)	-,1321(*)	,05781	,022
	Eğitim (2,70)	-,1965(*)	,05799	,001
	Fen (2,67)	-,1637(*)	,06512	,012
	Mühendislik (2,65)	-,1443(*)	,06247	,021
	Tıp (2,75)	-,2403(*)	,08642	,005
İİBF (2,63)	Diş Hekimliği (2,39)	,2359(*)	,08727	,007
Müh. (2,65)	Diş Hekimliği (2,39)	,2624(*)	,08579	,002
	GSF (2,57)	,1443(*)	,06247	,021
Tıp (2,75)	Diş Hekimliği (2,39)	,3583(*)	,10453	,001
	GSF (2,57)	,2403(*)	,08642	,005

*P<.05

2.2.2. Cinsiyete Göre Öğrenci Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri

Öğrencilerin tüm alt boyutlardaki beklenti düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre fark gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo-6: Öğrencilerin Beklenti Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet	N	\bar{x}	SS	t	P
Kız	1137	4,5741	,39992	7,594*	,000
Erkek	671	4,4094	,47017		

*P<.05

Tablo 6 incelendiğinde kız ve erkek öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetlere ilişkin beklenti düzeyleri arasında fark olduğu, farkın kız öğrenciler lehinde yüksek olduğu, bir başka deyişle üniversitenin sunduğu hizmetlere ilişkin olarak daha yüksek bir beklenti içinde oldukları görülmektedir. Bu durum kız öğrencilerin üniversite tarafından sunulması gereken hizmetlere daha duyarlı oldukları biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 7 öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre fark gösterip göstermediğine ilişkin bulguları içermektedir. Tablo 7 incelendiğinde kız ve erkek öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında fark olmadığı görülmektedir. Başka bir anlatımla öğrencilerin memnuniyet düzeyleri her iki grup için de benzerdir.

Tablo-7. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet	N	\bar{x}	SS	t	P
Kız	1137	2,6729	,47999	1,766*	,078
Erkek	671	2,6315	,48226		

*P>.05

Bu durumda öğrencilerin beklentilerinin farklı olmasına karşın, memnuniyetleri benzer görünmektedir. Farklı cinsiyete sahip öğrencilerin memnuniyet düzeyinin benzer olması, üniversitenin hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin cinsiyete göre farklılaşmadığını göstermekte ve durumu daha net olarak ortaya koymaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın sonuçları ve bunlara dayalı önerileri aşağıda yer almaktadır.

Sonuçlar

Araştırmadan çıkarılan sonuçlar şöyle sıralanabilir:

1. Öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetlere ilişkin beklenti düzeyleri “çok” yüksektir.
2. Öğrenciler üniversitenin sunduğu hizmetlerden yeterince memnun değildirler.
3. Öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeyleri bazı fakülteler arasında farklılık göstermektedir.
4. Kız öğrencilerin beklentileri erkek öğrencilerden daha yüksek; memnuniyet düzeyleri ise erkek öğrencilerle benzerdir.

Öneriler

1. Bu araştırmanın sonuçları bu araştırma kapsamındaki hizmetlerin üretilmesiyle ilgili kişiler ve birimlerle paylaşılabilir.
2. Üniversitenin akademik, yönetsel ve idari birimlerden bağımsız bir öğrenci memnuniyetini izleme ekibi oluşturulabilir ve araştırmanın her yıl düzenli olarak yapılması sağlanarak hizmetlerin kalitesindeki değişim izlenebilir.
3. Fakültelerin hangi alt boyutlarda öncelikli olduğuna bakılarak gerekli önlemler fakülte temelinde ele alınabilir.

KAYNAKÇA

- Bozkurt, R. (1996) “Toplam Kalite Uygulamasında Performans Ölçümü”, **Önce Kalite**, 26, 31-33.
- Degenaar, J. and E. Van Kemenade (Eds.) (1998) **Method Improving of the Quality of Higher Education Based on the EFQM Model**, Groningen: University of Groningen.
- Deming, W.E. (1989) **Out of Crisis**, Cambridge, MA: MIT Press.

- Düren, Z. (2000) **2000'li Yıllarda Yönetim**, İstanbul: ALFA Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Edinsel, K. (2005) "Kalite Güvencesi ve Akreditasyon", **Bologna Süreci Tanıtım Konferansı**, H.Ü., Ankara.
- Everard, K.B. ve G. Morris (1996) **Effective School Management**, London, Paul Chapman Inc..
- Erkan, H. (1993) **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Fraser, J. (1995) "CQI and Course Redesign", **Coordinators Corner**, 1(6), 17-19.
- Freed, J.E. and M.R. Klugman (1997) **Quality Principles and Practices in Higher Education: Different Questions for Different Times**, Newyork: Oryx Press for the American Council on Education.
- Hill, F.M. (1995) "Managing Service Quality in Higher Education: The Role of the Student as Primary Consumer", **Quality Assurance in Education**, 3(3), 10-21.
- Hoffman, A.M. and D.J. Julius (Eds.) (1995) **Total Quality Management: Implications for Higher Education**, Missouri: Prescott Publishing Company.
- Kanji G.K. and A.M. Tambi (1999) "Total Quality Management in UK Higher Education Institutions", **Total Quality Management**, 10(1), 129-153.
- Lewis, R.G. and D.H. Smith (1997) **Total Quality in Higher Education**, Florida: St. Lucie Press.
- Lin, L. (1997) "What are Student Education and Educational Related Needs?" **Marketing and Research Today**, 25(3), 199-212.
- Lunenburg, F.C. and A.C. Ornstein (2004) **Educational Administration, USA**: Wadsworth/Thomson Learning.
- McCaslin, N.L. (1990) "A Framework for Evaluating Local Vocational Education Programs", **ERIC Digest**, Newyork: Information Series, No.344.
- Noel-Levitz, Inc. (2005) "National online Learners Priorities Report", 2005 **Research Report** (Iowa City, Noel-Levitz Center for Enrollment Management).
- Palihawadana, D. and G. Holmes (1999) "Modelling Module Evaluation in Marketing Education", **Quality Assurance in Education** 7(1), 41-46.

- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L. Berry (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research" **Journal of Marketing**, 49, 41-50.
- Roberts, H.V. (Eds.) (1995) **Academic Initiatives in Total Quality for Higher Education**, Milwaukee: American Society of Quality Press.
- Ruben, B.D. (Eds.) (1995) **Quality in Higher Education**, New Jersey: Transaction Publishers .
- Spencer-Matthews, Sarah (2001) "Enforced Cultural Change in Academe. A Practical Case Study: Implementing Quality Management Systems in Higher Education" **Assessment&Evaluation in Higher Education**, 26(1), 51-59.
- Sağdıç, R. (2000) "Üye Memnuniyeti ve Bağlılık Araştırması", **Önce Kalite**, 36, 25.
- Shargel, F.F. (1991) "Promoting Quality in Education", **Vocational Education Journal**, 66(8), 34-37.
- T.B.M.M. **Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu**, <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5018.html>, (23 Mart 2006).
- Wallace, J.B. (1999) "The Case for Student as Customer", **Quality Progress**, 32, 47-51.
- Yenersoy, G. (1997) **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul: Rota Yayın Yapım Tanıtım Ticaret Ltd..
- Y.Ö.K. **Türk Yükseköğretiminin Bugünkü Durumu**, YÖK Raporu. <http://www.yok.gov.tr/egitim/raporlar/raporlar.html>, (23 Mart 2006a).
- Y.Ö.K. **Standarts Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area**. <http://www.yok.gov.tr/duyuru/050221-ENQA-report.pdf>, (21 Mart 2006b)
- Y.Ö.K. **Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği**, <http://www.yok.gov.tr/duyuru/akademik-deger.pdf>, (21 Mart 2006c).
- "Yükseköğretimde Kalite", **Afyon Rektörler Toplantısı**, 27-28 Ağustos 2002. http://www.yok.gov.tr/duyuru/arsiv/baskanliktan_2002.htm