

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

DOI: 10.52122/nisantasisbd.1295422

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN GÜVEN, MEMNUNİYET VE BEKLENTİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Arş. Gör. Dr. Mustafa Bekmezci

Kültür Üniversitesi, İİBF, İşletme
e-posta: m.bekmezci@iku.edu.tr

ORCID 0000-0002-4078-8440

Dr. Öğr. Üyesi H. Nazan Çağlar

Nişantaşı Üniversitesi, İİBF, İşletme
e-posta: hnacaglar@gmail.com

ORCID 0000-0003-2152-8747

Arş. Gör. Dr. Şerif Yüksel

Kültür Üniversitesi, İİBF,
Uluslararası Ticaret ve Finansman
e-posta: serif.yuksel@iku.edu.tr

ORCID 0000-0002-2449-4477

ÖZ

Bu çalışma, üniversite öğrencilerinin güven, memnuniyet ve beklenti düzeylerini ölçmeyi ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Alanyazında kişilerin güven ve memnuniyet düzeylerinin bir kurum veya kuruluş ile sürdürülen ilişkiyi etkilediği görülmektedir. Ayrıca, beklenti ile güven ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu doğrultuda, çalışmanın temel motivasyonu, üniversite öğrencilerinin okullarına ilişkin güven, beklenti ve memnuniyet algılarını ölçmek ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılmasıdır. Bu sayede üniversite öğrencilerinin okullarına karşı tutum ve beklentilerinin ortaya çıkartılması amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini Türkiye'deki üniversitelerde eğitim gören lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, 2021-2022 ve 2023-2024 eğitim öğretim dönemlerinde yoğunluğu İstanbul Kültür Üniversitesi'nde eğitim görmekte olan 259 üniversite öğrencisine anket yoluyla ulaşılmıştır. Verilerin toplanmasına ilişkin etik kurul kararı, Kültür Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 14.02.2020 tarihinde, 3596 sayılı yazı ile alınmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda, tanımlayıcı istatistik analizler, faktör analizi, geçerlik ve güvenilirlik analizleri ve korelasyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca memnuniyet değişkeninin yordayıcılarının belirlenmesi için çoklu doğrusal regresyon analizi, sosyodemografik değişkenler açısından değişkenlerin ne ölçüde farklılaştığını anlamak üzere bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar neticesinde öğrencilerin üniversitelerine duydukları güvenin, memnuniyet düzeylerini önemli ölçüde yordadığı görülürken, beklenti düzeylerinin herhangi bir yordayıcı etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, gelişim beklentisi ve kişisel gelişimden memnuniyet açısından cinsiyetler arasında anlamlı bir fark olmazken, beklenti değişkeninde öğrencinin sınıf açısından anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu doğrultuda, birinci sınıf öğrencilerinin beklenti düzeylerinin dördüncü sınıf öğrencilerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçlarında, akademisyen ve uygulayıcılar için öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Güven, memnuniyet, beklenti

A STUDY ON THE DETERMINATION OF TRUST, SATISFACTION AND EXPECTATION LEVELS OF UNIVERSITY STUDENTS

ABSTRACT

This study aims to measure the levels of trust, satisfaction and expectation of university students and to reveal the relationships between these variables. In the literature, it is seen that trust and satisfaction levels of individuals affect the relationship with an institution or organization. In addition, there is a significant relationship between expectation and trust and satisfaction. Accordingly, the main motivation of the study is to measure university students' trust, expectation and satisfaction perceptions of their schools and to reveal the relationships between these variables. In this way, it is aimed to reveal the attitudes and expectations of university students towards their schools. The sample of the study consists of undergraduate students studying at universities in Turkey. Accordingly, 259 university students, most of whom were studying at Istanbul Kültür University during the 2021-2022 and 2023-2024 academic years, were reached through a questionnaire. The ethics committee decision regarding data collection was taken by Kültür University Ethics Committee on 14.02.2020 with the numbered 3596. For the purpose of the study, descriptive statistical analyses, factor analysis, validity and reliability analyses, and correlation analysis were applied. In addition, multiple linear regression analysis was applied to determine the predictors of the satisfaction variable, and independent sample t-test was applied to understand the extent to which the variables differed in terms of sociodemographic variables. According to the findings, it was concluded that students' trust in their universities significantly predicted their satisfaction levels, while expectation levels did not have any predictive effect. In addition, while there was no significant difference between genders in terms of development expectation and satisfaction with personal development, a significant difference was found in the expectation variable in terms of the student's grade. In this direction, it is seen that the expectation levels of first-year students are higher than fourth-year students. In the results of the research, suggestions for academicians and practitioners were presented.

Keywords: Trust, satisfaction, expectation

Geliş Tarihi/Received: 10.05.2023

Kabul Tarihi/Accepted: 02.04.2024

Yayın Tarihi/Printed Date: 30.06.2024

Kaynak Gösterme: Bekmezci, M., Çağlar, N., Yüksel, Ş. (2024). "Üniversite Öğrencilerinin Güven, Memnuniyet ve Beklenti Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma". *İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(12) 316-331.

* Bu çalışma BAP-1902 ile İstanbul Kültür Üniversitesi tarafından desteklenmiştir.

GİRİŞ

Üniversite yaşamı, öğrencilerin hayatları açısından önemli bir dönüm noktasını teşkil etmektedir. Bu dönemde öğrencilerin yaşadıkları deneyimler, onların akademik, sosyal ve kişisel gelişimlerine önemli katkılarda bulunmaktadır (Tinto, 1993). Üniversite, yalnızca öğrencilerin yeni bilgiler ve beceriler kazandığı öğretim kurumları değil, aynı zamanda sosyal ilişkiler kurduğu, kariyer hedeflerini belirginleştirdiği, sosyal ve beşeri sermayesini güçlendirdiği bir yerdir (Pascarella ve Terenzini, 2005). Bu açıdan üniversite öğrencilerinin eğitim öğretim süreçlerinin etkin olarak yürütülmesi, bu süreç boyunca ortaya çıkabilecek muhtemel sorunların anlaşılması ve çözümüne dair yollarının geliştirilmesi önem taşımaktadır.

Diğer yandan ülkemizde yer alan üniversite sayısı ve dolayısıyla üniversitede eğitim gören öğrenci sayısı da gün geçtikçe artmaktadır. Bu artış ile birlikte, üniversiteler akademik başarısı yüksek, sosyal ilişkilerde kuvvetli öğrencileri kendi bünyelerine dahil etmek ve elde tutmak istemektedir zira başarılı öğrenciler üniversitelerin akademik başarılarını ve araştırma performanslarını artırarak, kurumsal itibarını güçlendirmekte ve bu yolla ekonomik fayda sağlamaktadır (Tinto, 1993). Bu rekabet ortamı nedeniyle, üniversitelerin öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırmak, güven duygularını tesis etmek ve yükseltmek ve beklentilerini karşılamak istedikleri söylenebilir. Çünkü bu durum öğrencilerin üniversite tercihlerinde önemli bir seçim kriteri olmaktadır. Ayrıca, öğrencilerle uzun soluklu ve güvenilir ilişkiler kurmak bir üniversitenin hayatta kalması ve rekabetini sürdürmesi için gerekli olan temel stratejik hedefleri arasındadır. (Schlesinger vd., 2017).

Bu çalışmada üniversite öğrencilerinin güven, memnuniyet ve beklentileri ve aralarındaki ilişki incelenmek istenmektedir çünkü bu kavramlar esasen birbiri ile ilişkili kavramlardır. İlgili alanyazın incelendiğinde, öğrencilerin beklentileri ve üniversiteye karşı güvenleri, üniversiteden alınan verimi etkileyen önemli faktörlerdir (Bean ve Eaton, 2000). Örneğin, beklentilerini karşılayan öğrencilerin, üniversiteye karşı daha fazla güven duydukları ve bu durumun da üniversiteden alınan verimi olumlu yönde etkilediği gözlemlenmiştir (Kuh, 2001). Ayrıca, üniversiteye karşı güven duyan öğrencilerin, daha başarılı ve memnun oldukları belirtilmiştir (Astin, 1993). Bu bağlamda, üniversitelerin öğrenci beklentilerini anlamaya ve bu beklentilere uygun hizmetler sunmaya özen göstermelerinin, bu yolla güven ve memnuniyeti teşkil etmelerinin gerektiği söylenebilir. Bu anlatılanlar doğrultusunda, üniversiteler öğrencilerinin beklentilerini anlamak ve karşılamak için çaba sarf etmelidir. Bu sebeple, beklenti, memnuniyet ve güven arasındaki ilişkilerin araştırılması, bu kavramların hangi faktörlerden etkilendiklerinin belirlenmesi büyük bir önem arz etmektedir. Buna dayanarak, çalışmanın temel motivasyonu, bu ilişkilerin ortaya çıkarılmasını sağlamaktır.

1. Literatür Taraması

Güven, karşılıklı olarak tarafların dürüstlük ve güvenilirliğine dayalı olarak gelişmektedir (Morgan ve Hunt, 1994). Tanım olarak güven, başka bir kişi veya kuruluşun onlardan beklenen şeyi gerçekleştirmedeki yeteneğine olan öznel değerlendirmeyi ifade etmektedir (Huang, 2001). Daha basit haliyle ise başkaların söz ve eylemlerine ilişkin inanç olarak tarif edilebilir (Cook ve Wall, 1980). Piriyağul vd. (2015)'na göre tüm sosyal ilişkilerin devamlılığı güvenin tesis edilmesine dayanmaktadır. İlgili yazında güven duygusu ilk başlarda insanlar arasındaki bir ilişki özelinde incelenmiş olmakla birlikte zaman içerisinde kapsamı genişleyerek disiplinlerarası bir çalışma konusuna dönüşmüştür. Bu nedenle güven uzun bir süredir alanyazında yalnızca insanlar arası ilişkiler özelinde değil, insan-örgüt arasındaki ilişki bağlamında da ele alınmaktadır. (da Rosa Borges vd., 2016).

İnsan ve örgüt arasındaki ilişki genellikle markaya güven olarak adlandırılmakta ve marka tarafından temsil edilen şirketin müşterilerin çıkarlarını ve refahını karşılayabileceğine dair müşterinin sahip olduğu algı olarak ifade edilmektedir (Law, 2014). Bu doğrultuda, pazarlama alanyazınında, müşteriler ile uzun ve dayanıklı bir ilişki kurmanın merkezinde güven duygusunun

yer aldığına dair geniş bir literatür olmasına rağmen (Chaudhuri ve Holbrook, 2001) eğitim alanında öğrenci güveni üzerine yapılan çalışmalar nispeten yenidir (Kwan, 2016). Öğrenci güveni kavramı ise öğrencilerin üniversitenin doğruluk ve dürüstlüğüne dair duyduğu itimat (Schlesinger vd., 2017), öğrencilerin üniversitenin faaliyet ve eylemlerinin her zaman öğrenci yararını gözeteyeceğine dair beslediği inanç olarak tanımlanmaktadır (Ghosh, vd., 2001). Zira, güven bir başka kişi ya da kurumun hareketlerinin kişi için olumsuz bir sonuç yaratmayacağına dair algıya karşılık gelmektedir (Lee, 2005). Bu bağlamda, üniversitelerin öğrencilerin aleyhine yapacağı ya da öğrenciler için olumsuz algılanacak eylemleri güvenlerini zedelemektedir. Çünkü güven tüm sosyal ilişkilerin ana omurgasını oluşturmaktadır, bu nedenle karşılıklı ilişki içinde bulunan her iki tarafın güvenin devamında rolü olmaktadır (Reina ve Reina, 2006). Bu müteakibliyet ilişkisi çoğunlukla bir beklenti barındırmaktadır, herhangi bir anlaşma ya da sözlü ifade olmaksızın taraflar birbirlerinin beklentilerinin karşılanacağını düşünerek güvenlerini sürdürmektedir (Six, 2003). Bu bağlamda, güven bir risk algısı içermektedir. Bu nedenle, iki taraf arasındaki güven ilişkisi hassas bir yapıya sahiptir ve dikkatle sürdürülmesi gereken unsurlar barındırır (Tschannen-Mornan, 2003). Üniversitelerin öğrenci nezdinde güvenilirliklerini sürdürmesi, özellikle kriz anlarında etkili iletişimi güçlendirmesi ve itibar kaybını azaltması (Kim ve Yang, 2009) sebebiyle büyük önem taşımaktadır. Ayrıca öğrencilerin üniversiteye karşı güveni, onlara sosyal bir gruba aidiyet duygusu getirmektedir ve eğitim hayatı boyunca boyunca artma eğilimindedir (Thomas, 2012).

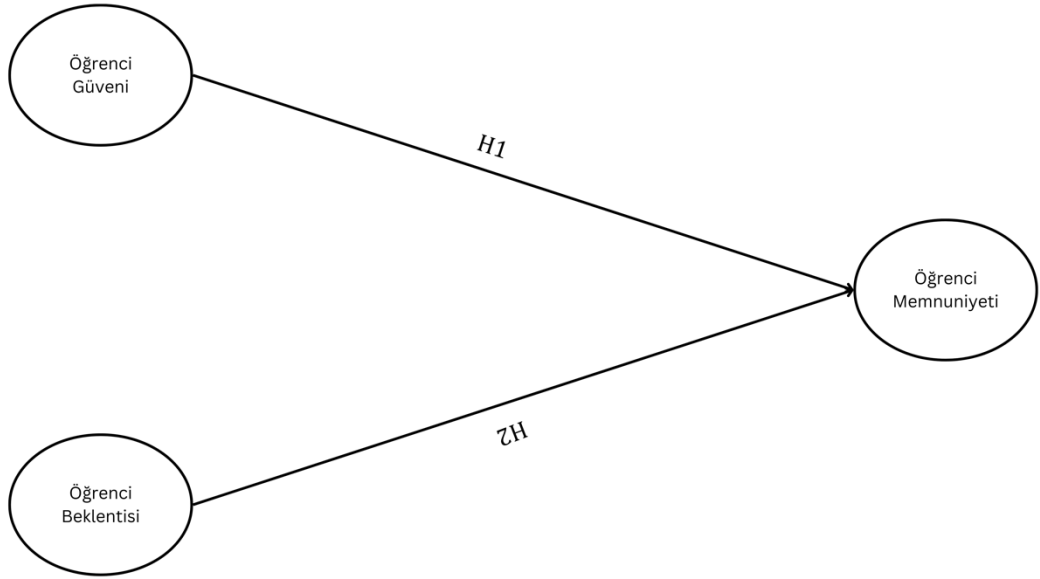
Memnuniyet bireylerin arzu ya da ihtiyaçlarının tamamlanması ile elde edilen bir mutluluk hissi olarak tarif edilmektedir (Saif, 2014). Memnuniyet kavramı müşteri ilişkileri bağlamında önemli bir araştırma alanı olmakla birlikte, eğitim alanında üniversite öğrencilerinin memnuniyeti de 20 yılı aşkın bir süredir araştırmacılarının ilgisini çekmektedir zira öğrencilerin memnuniyet düzeyindeki artışının değerli sonuçları bulunmaktadır (Elsharnouby, 2015). Müşteri memnuniyetine benzer şekilde, pek çok çalışma algılanan hizmet kalitesindeki artışın öğrenci memnuniyeti ile doğrudan ilişkili olduğunu söylemektedir (Annamdevula ve Bellamkonda, 2016). Alanyazında öğrenci memnuniyeti ile ilgili pek çok ifade ve tanımlama bulunmaktadır. Örneğin Oliver (1989)'a göre öğrenci memnuniyeti eğitimle ilgili deneyimler ve sonuçların öğrenci tarafından öznel bir şekilde iyi olarak değerlendirilmesini ifade etmektedir. Dolayısı ile öğrenci memnuniyeti kampüs hayatında tekrar eden deneyimler ile sürekli olarak şekillenmektedir (Elliott ve Shin, 2002). Bu bağlamda, yüksek öğretim alanında öğrenci memnuniyeti ve bunun çeşitli etkileri, yüksek öğretim kurumları, hükümetler, akademisyenler, mevcut ve aday öğrenciler ile aileleri gibi kilit paydaşlar arasında büyük ilgi görmektedir (Arambewela, 2010). Önceki çalışmalarda, öğrencilerin memnuniyetlerini etkileyen faktörler üç temel öge altında toplanmıştır. Bunlar, üniversitenin yapısıyla, öğretim şekliyle ve öğrenci özellikleriyle ilgilidir (Green vd., 2015). Üniversitenin öğrenciye sunduğu genel imkanları ifade eden "üniversiteden memnuniyet" öğrenme kaynakları, üniversitenin çevresi, kütüphane, spor salonu ve kampüs kafeteryaları gibi fiziki olanaklar ile üniversitenin dışa yansıyan imajı gibi çeşitli unsurları ifade etmektedir (Biswas vd., 2023). Öğretim şekliyle ilgili olan ve çalışmamızda "mesleki eğitimden memnuniyet" olarak geçen kavram ise, öğretim elemanı kadrosunu, öğretim elemanlarının bilgi birikimlerini ve öğretim teknik ve imkanlarını kapsamaktadır. Son olarak, öğrenci özellikleri kavramı ise öğrencinin kişisel gelişime ve öğrenmeye dair tutumunu ifade etmektedir (Biswas vd., 2023).

İlgili yazında, üniversiteden memnuniyet kısa süreli bir tutum olarak ifade edilmektedir, zira üniversite ve öğrenci arasındaki ilişkinin süresi sınırlıdır. Bu nedenle, genel memnuniyet ölçümlerinin yanı sıra doğrudan öğrenci memnuniyetini ölçmeye yönelik ölçekler geliştirilmiştir (Weerasinghe ve Fernando, 2017). Memnuniyete dair yüksek öğretim kurumları açısından ayrıca yaklaşılması, hizmet kalitesi algısının ötesinde kabul edilmesi üniversitelerin diğer kurum ve kuruluşlardan farklı bir yapısının olmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü yükseköğretim kurumu bağlamında öğrenci memnuniyeti, eğitim sisteminin özgünlüğünü ve doğruluğunu belirlemede önemli bir rol oynamaktadır zira öğrencinin deneyimlediği memnuniyet seviyesi ne kadar yüksekse, öğrencinin yeni edinimlere sahip olma, entelektüel birikimi ve zihinsel gelişimi konusundaki yeteneği o kadar iyidir (Muhammad vd., 2010). Bu nedenle, üniversiteden memnuniyet yalnızca bireysel bir tutum değil, sonuçları itibari ile toplumsal sonuçlara sahip bir olgudur.

Son olarak, beklenti bir şeyin belirli bir özellik ya da niteliğe sahip olduğuna veya belli bir olaya veya sonuca yol açacağına dair algılanan bir ihtimali ifade etmektedir (Olson ve Dover, 1976). Beklentiler insan bilişinin önemli bir özelliğini teşkil etmektedir (Roese ve Sherman, 2007). Öğrenciler için beklenti, öğrencilerin üniversiteden kazanacakları deneyimlere ve elde etmek istedikleri sonuçlara yönelik olarak sahip oldukları inancı ifade etmektedir (Kuh, 2005). Bu beklentiler pek çok faktörden etkilenmektedir, bu faktörler arasında öz yeterlik, motivasyon, okulda alınan eğitim ve uygulamalar yer almaktadır. Ayrıca, öğrencilerin öğrenme ve başarı hedeflerine yönelik yönelimleri de beklentilerini etkilemektedir (Dweck ve Leggett, 1988). Bununla birlikte beklentiler, deneyimlerle sınırlanmaktadır. Bu sebeple, öğrencilerin üniversite deneyimi ile beklentileri arasındaki uyumsuzluğun öğrenci kaybının ana nedenlerinden biri olduğu düşünülmektedir. Bir başka ifade ile, öğrencilerin üniversiteden ayrılmalarının ya da öğrenim süreleri içerisinde uzun süreli kayıt dondurmalarının altında yatan en önemli sebep olarak beklenti ile deneyim arasında uyumsuzluk görülmektedir (Tinto, vd., 1993). Bu nedenle, öğrencilerin beklentilerinin doğru bir şekilde tespit edilmesi, kişi-çevre uyumuna paralel olarak, önemli bir gerekliliktir. Ancak, yükseköğretim kurumu öğrencilerin beklentilerini tanımak ve yanıtlamak konusunda ilgilenmiyorsa, beklenti ile gerçeklik arasındaki farkın sonucunda memnuniyetsizlik başta olmak üzere, çeşitli sorunların artacağı öngörülmektedir (Appleton-Knapp ve Krentler, 2006).

2. Kavramsal Çerçeve

Müşteri memnuniyeti olarak uzun bir süredir ele alınan memnuniyet konusu, üniversitelerin öğrencilere dair müşteri tabanlı yaklaşımı ile birlikte öğrenci memnuniyeti kavramına dönüşerek ayrı bir inceleme alanı oluşturmuştur (Mazhar ve Masood, 2018). Öğrenci memnuniyetinin üniversitenin başarısını belirleyen önemli bir unsur olmasından dolayı üniversiteler öğrenci memnuniyetini sağlamayı önemsemektedir (Marzo, 2013). Zira, öğrencilerin memnuniyeti ile eğitime devam etme oranı arasında birlikte değişim ilişkisi olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır (DeShields vd. 2005). Bu nedenle farklı disiplinlerde yahut belirli bir alanda öğrenci memnuniyetinin öncüllerini belirlemeye yönelik çeşitli çalışmalar yürütülmüştür (Xiao ve Wilkins, 2015; Gibson, 2010). Teorik anlamda, öğrenci memnuniyeti açısından da ele alınan iki temel memnuniyet yaklaşımı bulunmaktadır. Alanyazında öğrenci memnuniyeti ölçümünde en çok kullanılan yaklaşım olan, beklenti/onaylama paradigmasına göre, tüketici deneyimi beklenenden daha iyi olduğunda memnuniyet, daha kötü olduğunda ise memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır (Oliver, 1981). Bu bağlamda, memnuniyet kişinin beklentisi ile şekillenmektedir. Nitekim memnuniyet, beklentilerini karşılayan bir sonuç elde eden kişinin hissettiği durum olarak tanımlanmaktadır (İlyas ve Arif, 2013). Öğrenciler, herhangi bir eğitim kurumunun temel bileşeni olarak kabul edilmektedir ve bir yükseköğretim kurumunun başarısı, öğrencilerinin memnuniyeti ile doğru orantılıdır (Rahman vd., 2020). Bu nedenle, üniversitelerin öğrencilerin beklentilerini anlamasının önemli olduğu söylenebilir. Her ne kadar, memnuniyet beklentinin karşılanması ile tanımlansa da alanyazında pek çok öncülü olduğu görülmektedir. Örneğin öğrenci memnuniyeti, öğretim elemanlarının kalitesi, fiziksel olanakların yeterliliği, teknoloji kullanımı, derslikler, geribildirim mekanizmaları, öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişim, öğrencilerin kendi akranları ile olan etkileşimi, ders içerikleri, öğrenim ekipmanlarına ulaşım, cinsiyet, yaş, öğrenim ücreti ve kütüphanelerin büyüklüğü gibi pek çok unsura bağlı olarak gelişmektedir (Garci, 2009; Kuh ve Hu, 2001; Sojkin vd., 2012; Wilkins ve Balakrishnan, 2013; Farahmandian, vd., 2013). Ayrıca, güven ve memnuniyet arasında bir ilişki olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Geyskens ve arkadaşlarına (1999) göre güven ve memnuniyet birbiri ile pozitif bir şekilde ilişkilidir. Benzer şekilde, üniversitelerinden memnun olan öğrencilerin, güven duygularının arttığını gösteren çalışmalar da mevcuttur (Rojas-Mendez, 2009). Ancak, üniversite öğrencileri açısından güven değişkeninin memnuniyetin bir öncülü olduğunu gösteren bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu anlatılanlar doğrultusunda, çalışmanın modeli ve hipotezleri aşağıda sunulmaktadır.



Şekil 1. Kavramsal Model

H1: Öğrencilerin üniversitelerine karşı duydukları güven duygusu, memnuniyeti istatistiki olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır.

H2: Öğrencilerin üniversitelerinden beklentileri, memnuniyeti istatistiki olarak anlamlı bir şekilde yordamaktadır.

3. Yöntem

Bu çalışma 2021-2022 Eğitim-Öğretim döneminde 259 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yer alan analizler SPSS 25.0 paket programında yapılmıştır. Çalışmanın örneklemini Türkiye'nin çeşitli üniversitelerinde eğitim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmada sırasıyla öğrencilerin üniversiteye duydukları güven, üniversiteden beklentileri ve üniversiteye yönelik tutum ve memnuniyet düzeyler ölçülmüştür. Verilerin toplanmasına ilişkin etik kurul kararı, Kültür Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 14.02.2020 tarihinde, 3596 sayılı yazı ile alınmıştır. Bu doğrultuda, öğrencilerin üniversitelerine yönelik güven algısının ölçülmesi için Svensson (2001) tarafından oluşturulan ve Özdoğan ve Tüzün (2007) tarafından geliştirilerek üniversite öğrencilerine uyarlanan Güven Ölçeği kullanılmıştır. Orijinal ölçekte yer alan sorulardan beş tanesi, örneklem ve ölçülmek istenen algının farklılığı sebebiyle anket formundan çıkarılmıştır. Bu haliyle ölçek 10 sorudan oluşmaktadır. Öğrencilerin üniversitelerine yönelik beklentilerini ölçmek için, Tuncer (2011) tarafından geliştirilen 14 maddelik Gelecek Beklentileri Ölçeği kullanılmıştır. Orijinal ölçekte yer alan sorulardan üç tanesi çıkarılmıştır ve anket bu haliyle 11 sorudan oluşmaktadır. Son olarak öğrencilerin üniversiteden duydukları memnuniyeti ve üniversitenin kalite algılarını ölçmek için Sökmen (2011) tarafından geliştirilen Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği kullanılmıştır. Orijinal ölçekte yer alan sorulardan üç tanesi çıkarılmıştır ve ölçek bu haliyle 15 sorudan oluşmaktadır. Ankette yer alan tüm ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlik analizleri öncül bir çalışma kapsamında değerlendirilmiş ve son halini almıştır. Çalışmada sırasıyla demografik verilerin dağılımına yönelik olarak tanımlayıcı istatistiki analizler; ölçeklerin çalışmaya uygunluğu için yapısal geçerlik, güvenilirlik ve faktör analizleri, değişkenler arası ilişkiye yönelik korelasyon, çoklu doğrusal regresyon ve son olarak farklılıkların tespiti için de bağımsız örneklem t-testi analizleri uygulanmıştır.

4. Bulgular

İlk olarak katılımcıların demografik verilere göre dağılımını öğrenmek için tanımlayıcı istatistiksel analizler uygulanmıştır. Bu doğrultuda, katılımcıların yaş ortalaması 21,91 olmakla birlikte, yaş aralıkları 17 ila 40 arasında değişmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu Uluslararası Ticaret ve Finansman bölümündedir, bunu sırasıyla İşletme, İktisat, Diğer, Uluslararası İlişkiler, Maliye ve Girişimcilik bölümleri izlemektedir. Diğer bölümler arasında PDR, Mimarlık, Muhasebe ve Finans Uygulamaları, Hukuk, Lojistik, Tıp, Endüstri Mühendisliği, Biyoloji, Görsel Sanatlar yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyeti incelendiğinde, çoğunluğun erkek olduğu (%50,6) görülmekle birlikte, aradaki farkın az olduğu ve dağılımın normallik gösterdiği görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların büyük bir kısmını birinci sınıf öğrencileri (%33,2) oluşturmaktadır. Son olarak, öğrencilerin eğitim gördüğü üniversite açısından çoğunluğun İstanbul Kültür Üniversite'sine ait olduğu (%87,2), bunu da Bursa Uludağ üniversitesinin takip ettiği görülmektedir. Diğer üniversiteler arasında Eskişehir Osmangazi, Yıldız Teknik, Bahçeşehir, Sabancı, Gazi, Bilkent, Karadeniz Teknik Üniversiteleri yer almaktadır. Bu bilgilere dair detaylar Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

| Toplam Katılımcı: 259 | | |
|-----------------------------------|--------------|-----------|
| | Sıklık (N) | Yüzde (%) |
| Yaş | | |
| Ortalama (SS) | 21,91 (2,42) | |
| Aralık | 17-40 | |
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 128 | 49,4 |
| Erkek | 131 | 50,6 |
| Bölüm | | |
| Girişimcilik | 15 | 5,8 |
| İşletme | 63 | 24,3 |
| Uluslararası Ticaret ve Finansman | 74 | 28,6 |
| Uluslararası İlişkiler | 29 | 11,2 |
| Maliye | 15 | 5,8 |
| İktisat | 32 | 12,4 |
| Diğer | 31 | 12 |
| Sınıf | | |
| 1. Sınıf | 86 | 33,2 |
| 2. Sınıf | 56 | 21,6 |
| 3. Sınıf | 62 | 23,9 |
| 4. Sınıf | 55 | 21,2 |
| Üniversite | | |
| İstanbul Kültür Üniversitesi | 226 | 87,26 |
| Bursa Uludağ Üniversitesi | 22 | 8,49 |
| Diğer | 11 | 4,25 |

Tanımlayıcı istatistiklerin ardından, çalışmada yer alan ölçeklerin orijinal çalışmalara uygunluğunu test etmek için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinin sonuçlarına göre, güven ölçeğinde yer alan 10 soru, tek bir faktör altında toplanmıştır. Bu faktörün açıklama gücü ise %56,034'tür. Beklenti ölçeği, orijinal ölçekte farklı olarak iki ayrı faktöre dağılmıştır. Ayrıca, ikinci soru faktör yükünün 0.50'in altında olması sebebiyle çıkarılmıştır. Bu haliyle, ilgili sorular incelenerek faktörler "Kendini gerçekleştirme beklentisi" ve "Gelişim beklentisi" olarak adlandırılmıştır. Kendini gerçekleştirme faktörünün açıklanan varyansı 36,549; gelişim beklentisi faktörününkü ise 24,426 şeklinde olup ölçeğin toplam açıklama gücü %60,997'dir. Son olarak, memnuniyet ölçeği orijinal ölçekte olduğundan farklı olarak üçe ayrılmıştır. Bu üç faktörün açıklanan varyansları sırasıyla, mesleki eğitimden memnuniyet; 23,236, kişisel gelişiminden memnuniyet; 23,022, üniversiteden memnuniyet; 13,979 şeklinde olup ölçeğin toplam açıklama gücü %60,24 şeklindedir. Ayrıca ölçeklerin normallik varsayımlarının sınanmasında Kline (2015)'in ölçütleri kullanılmıştır. Kline'a göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin sırası ile mutlak 3 ve mutlak 10 değerlerinden az olması soruların normal dağıldığını göstermektedir. Bu açıdan bakıldığında, ilgili ölçekte yer alan tüm soruların bu değerlere uygun bir dağılım gösterdiği, dolayısıyla herhangi bir normallik sorununun olmadığı görülmektedir. Ölçeklere ilişkin faktör analizi Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Değişkenlere İlişkin Faktör Analizi

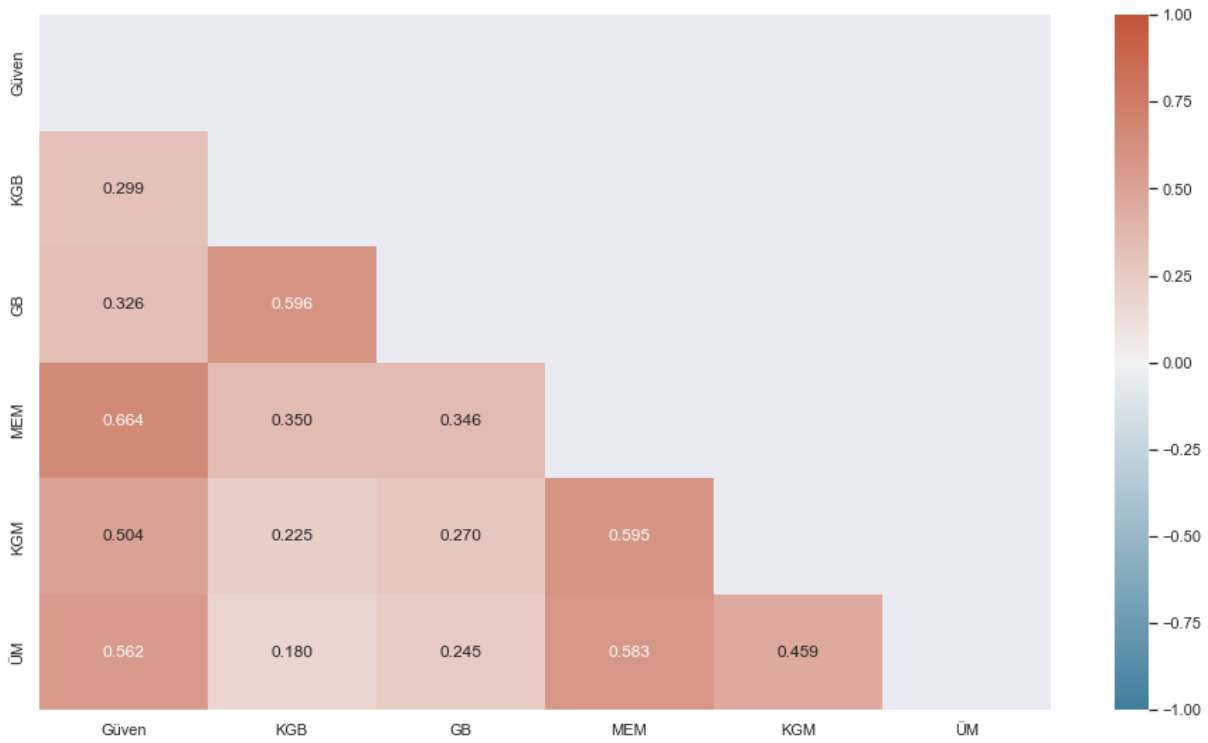
| Değişkenler | Faktör Yükleri | Çarpıklık | Basıklık | Açıklanan Varyans |
|--|----------------|-----------|----------|-------------------|
| Güven | | | | 56,034 |
| G1 | 0,777 | -0,541 | -0,364 | |
| G2 | 0,771 | -0,411 | -0,331 | |
| G3 | 0,802 | -0,472 | -0,43 | |
| G4 | 0,644 | -0,204 | -0,538 | |
| G5 | 0,831 | -0,287 | -0,471 | |
| G6 | 0,85 | -0,541 | -0,216 | |
| G7 | 0,781 | -0,488 | -0,581 | |
| G8 | 0,606 | 0,129 | -0,896 | |
| G9 | 0,722 | -0,596 | -0,282 | |
| G10 | 0,661 | 0,328 | -0,841 | |
| Kendini Gerçekleştirme Beklentisi | | | | 36,540 |
| B1 | 0,798 | -0,997 | 0,571 | |
| B3 | 0,827 | -1,066 | 0,851 | |
| B4 | 0,812 | -1,239 | 1,623 | |
| B5 | 0,678 | -1,117 | 0,944 | |
| B6 | 0,524 | -0,839 | -0,235 | |
| B7 | 0,543 | -1,209 | 1,216 | |
| B8 | 0,541 | -1,21 | 0,749 | |
| Gelişim Beklentisi | | | | 24,436 |
| B9 | 0,666 | -0,972 | 0,383 | |
| B10 | 0,746 | -0,632 | -0,232 | |
| B11 | 0,776 | -0,788 | 0,021 | |
| Mesleki Eğitimden Memnuniyet | | | | 23,236 |
| M1 | 0,501 | -0,400 | -0,783 | |
| M2 | 0,510 | -0,560 | -0,419 | |
| M3 | 0,612 | -0,656 | -0,490 | |
| M4 | 0,541 | -0,273 | -0,982 | |
| M5 | 0,721 | -0,820 | -0,038 | |
| M6 | 0,704 | -0,582 | -0,632 | |
| M7 | 0,637 | -0,071 | -0,644 | |
| M8 | 0,777 | -0,478 | -0,563 | |
| Kişisel Gelişimden Memnuniyet | | | | 23,022 |
| M9 | 0,689 | 0,058 | -0,778 | |
| M10 | 0,800 | -0,321 | -0,601 | |
| M11 | 0,738 | -0,504 | -0,573 | |
| M12 | 0,764 | -0,514 | -0,306 | |
| M13 | 0,797 | -0,320 | -0,581 | |
| Üniversiteden Memnuniyet | | | | 13,979 |
| M14 | 0,765 | -0,309 | -0,902 | |
| M15 | 0,789 | -0,050 | -0,789 | |
| Beklenti Ölçeği Toplam Açıklanan Varyans: 60,997 | | | | |
| Memnuniyet Ölçeği Toplam Açıklanan Varyans: 60,237 | | | | |

Faktör analizinin ardından, ölçeklerin çalışmaya uygunluğunun tespit edilebilmesi için sırasıyla güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılmıştır. Yapısal geçerlilik testi açısından KMO örneklem uygunluk ölçüsü ve Barlett'in küresellik testi sonuçları incelenmektedir. Bu bağlamda, KMO değerinin .70'nin üstünde olması ve Barlett'in küresellik testinin 0.000 değerinde anlamlı olması beklenmektedir. Güvenirlik testi açısından ise ölçeklerin Cronbach Alpha katsayıları incelenmektedir. Bu anlamda, bir ölçeğin kabul edilebilir içsel tutarlılık düzeyinin .70 olduğunu belirtilmiştir (Van Griethuijsen vd., 2015). Ölçeklerin bu değerlere ilişkin katsayıları incelendiğinde geçerlik ve güvenilirlik açısından herhangi bir sorunun olmadığı görülmektedir (Tablo 3).

Tablo 3. Yapısal Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

| Faktörler | KMO | Barlett Küresellik | Güvenirlik Düzeyi (α) |
|-----------------------------------|-------|--------------------|--------------------------------|
| Güven | 0,927 | 0,000 | 0,706 |
| Kendini Gerçekleştirme Beklentisi | 0,865 | 0,000 | 0,883 |
| Gelişim Beklentisi | | | 0,708 |
| Mesleki Eğitimden Memnuniyet | | | 0,815 |
| Kişisel Gelişimden Memnuniyet | 0,884 | 0,000 | 0,879 |
| Üniversiteden Memnuniyet | | | 0,767 |

Ölçeklerin çalışmaya uygunluk açısından herhangi bir sorunun olmadığını anlaşılması ile birlikte, tüm faktörlerin kendi aralarındaki birlikte değişim ilişkilerini anlamak üzere Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde, güven ile kendini gerçekleştirme beklentisi ($r=0.299$, $p<0.01$), gelişimin beklentisi ($r=0.326$, $p<0.01$), mesleki eğitimden memnuniyet ($r=0.664$, $p<0.01$), kişisel gelişimden memnuniyet ($r=0.540$, $p<0.01$) ve üniversiteden memnuniyet ($r=0.562$, $p<0.01$) arasında pozitif yönlü bir birlikte değişim ilişkisi olduğu görülmektedir. Benzer şekilde kendini gerçekleştirme beklentisi ile gelişim beklentisi ($r=0.596$, $p<0.01$), mesleki eğitimden memnuniyet ($r=0.349$, $p<0.01$), kişisel gelişimden memnuniyet ($r=0.225$, $p<0.01$) ve üniversiteden memnuniyet ($r=0.180$) arasında pozitif bir değişim ilişkisi bulunmaktadır. Gelişim beklentisinin, mesleki eğitimden memnuniyet ($r=0.347$, $p<0.01$), kişisel gelişimden memnuniyet ($r=0.270$, $p<0.01$) ve üniversiteden memnuniyet ($r=0.244$, $p<0.01$) arasında pozitif bir birlikte değişim ilişkisi mevcuttur. Son olarak mesleki eğitimden memnuniyet ile kişisel gelişimden memnuniyet ($r=0.595$, $p<0.01$) ve üniversiteden memnuniyet ($r=0.584$, $p<0.01$) arasında ve kişisel gelişimden memnuniyet ile üniversiteden memnuniyet ($r=0.495$, $p<0.01$) arasında pozitif yönlü bir birlikte değişim ilişkisi olduğu görülmektedir (Şekil 2).



Şekil 2. Değişkenlere ilişkin Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki birlikte değişim ilişkisinin ardından, öğrencilerin üniversiten memnuniyet değişkenine etki eden faktörlerin belirlenmesi için çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Birden fazla memnuniyet alt faktörü olmasına karşın regresyon modeline yalnızca üniversitenin memnuniyet faktörünün yordanan değişken olarak dahil edilmesinin sebebinin, çalışma bağlamında ilgili faktörün önem arz etmesi olduğu gösterebilir. İlk olarak, bağımsız değişkenler açısından modelde çoklu doğrusal bağlantı sorununun olmaması için VIF değerleri esas alınmıştır. O'Brien (2007)'a göre VIF değerinin 4'ten küçük olması yeterlidir. Değişkenlerin VIF değerlerine bakıldığında, modelde herhangi bir çoklu doğrusal bağlantı sorununun olmadığı söylenebilir. Tablo 4'te yer alan model incelendiğinde, modelin açıklama gücünün %48 olduğu görülmektedir ($p<0.001$). Ayrıca, güven değişkeninin pozitif ($\beta=0.844$, $p<0.001$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde okuldan memnuniyet değişkeninin yordayıcısı olduğu görülmektedir (Tablo 4).

Tablo 4. Çoklu Doğrusal Regresyon

| | β | Std. Hata | t | P | VIF |
|--|---------|-----------|---|---|-----|
|--|---------|-----------|---|---|-----|

| | | | | | |
|--------------|--------|-------|--------|-------|-------|
| Sabit | -0,071 | 0,255 | -0,279 | 0,781 | |
| Güven | 0,844 | 0,063 | 13,328 | 0,000 | 1,141 |
| KGB | 0,038 | 0,061 | 0,611 | 0,542 | 1,581 |
| GB | 0,103 | 0,054 | 1,900 | 0,059 | 1,611 |

Düzenlenmiş $R^2=0,479$, $F=80,043$, $p<0.001$
KGB: Kendini Gerçekleştirme Beklentisi, GB: Gelişim Beklentisi

Çalışmada yer alan değişkenlerin cinsiyetlere göre farklılıklarını öğrenmek üzere bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, tüm değişkenler açısından, kadın ve erkek arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ilişkisi bulunmamaktadır (Tablo 5).

Tablo 5. Cinsiyet Açısından Bağımsız Örneklem t-test

| | Kadın (N=128) | Erkek (N=131) | t | p |
|--|------------------------|------------------------|----------|----------|
| | Ort ± St. Sapma | Ort ± St. Sapma | | |
| Güven | 3,38±0,59 | 3,34±0,61 | ,486 | .627 |
| Kendini Gerçekleştirme Beklentisi | 4,2±0,7 | 4,21±0,75 | -.107 | .915 |
| Gelişim Beklentisi | 4,02±0,77 | 3,9±0,88 | 1,192 | .234 |
| Mesleki Eğitimden Memnuniyet | 3,57±0,81 | 3,45±0,77 | 1,278 | .203 |
| Kişisel Gelişimden Memnuniyet | 3,44±0,92 | 3,24±0,94 | 1,777 | .077 |
| Üniversiteden Memnuniyet | 3,25±1,1 | 3,04±1,12 | 1,509 | .132 |

Çalışmanın mevcuttaki bir diğer önemli araştırma sorusu, öğrenciler üniversiteye girdikleri yıl ile son yılları açısından, beklentilerinde anlamlı bir farklılık olduğudur. Bu hipotezi test etmek üzere, yalnızca birinci ve dördüncü sınıf öğrencilerinin seçildiği bir ikili bir veri seti oluşturulmuştur. Bu veri seti üzerinden, bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. İlgili testin sonuçları Tablo 6'da gösterilmektedir. İlgili tabloda görüleceği üzere, öğrencilerin kendini gerçekleştirme beklentileri, dördüncü Sınıf öğrencilerinden birinci sınıf öğrencilerine göre istatistiki olarak anlamlı bir şekilde daha düşüktür ($t=3,388$; $p<0.01$). Ayrıca, gelişim beklentisi açısından da dördüncü sınıf öğrencilerinin puanı, birinci sınıf öğrencilere göre anlamlı bir şekilde daha düşüktür ($t=2,385$; $p<0.05$).

Tablo 6. Sınıf Açısından Bağımsız Örneklem t-test

| | 1. Sınıf (N=86) | 4. Sınıf (N=55) | t | p |
|--|------------------------|------------------------|----------|----------|
| | Ort + St. Sapma | Ort + St. Sapma | | |
| Kendini Gerçekleştirme Beklentisi | 4,37±0,71 | 3,94±0,78 | 3,388 | .001 |
| Gelişim Beklentisi | 4,1±0,81 | 3,74±0,97 | 2,385 | .018 |

Bağımsız örneklem t-test'in sonuçlarının sağlıklı olması amacıyla, tüm ön şartlar gözetilmiştir. Bu doğrultuda, varyansların homojenliğinin sağlanması amacıyla Levene Testi kullanılmıştır. İlgili test sonucunda, tüm değerler için ilgili koşul sağlanmıştır ($p>0.05$). Ayrıca, değişkenlerin normallik varsayımı için esas alınan çarpıklık ve basıklık değerleri sonucunda (Kline, 2023), bu varsayım sağlanmıştır. Sonuç olarak, gruplar arasındaki farklılıkların ölçümü için tüm ön koşullar sağlanmıştır.

5. Sonuç ve Öneriler

Üniversiteler arasındaki rekabet arttıkça, üniversiteler öğrencilerinin memnuniyetini ve bağlılığını artırma ihtiyacı ile karşılaşmaktadır. Bu durumla birlikte üniversiteler bir işletme haline gelmekte ve öğrenciler de tüketici olarak ifade edilmektedir (Bunce, Baird, & Jones, 2017). Bu nedenle, üniversiteler başarılı öğrencileri elde tutmak istemektedir. Bunun bir sonucu olarak, öğrencilerin kuruma karşı güvenlerini tesis etmek, memnuniyet düzeylerini artırmak ve beklentilerini karşılamak mecburiyeti doğmaktadır. Bu çalışmada, bu kavramlar arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. İlk olarak, çalışmada kullanılan beklenti ölçeği, orijinal ölçekten farklı olarak iki ayrı faktöre ayrılmıştır. Bu faktörler "Kendini gerçekleştirme beklentisi" ve "Gelişim beklentisi" olarak adlandırılmıştır. Kendini gerçekleştirme beklentisinde yer alan sorular, öğrencilerin üniversite hayatına başlarken gelecekte başarılı olacağına dair inancını yansıtmaktadır. Gelişim beklentisi ise, üniversitenin sağladığı imkan ve eğitim ile

öğrencinin öğrenme ve gelişme potansiyelinin ortaya çıkacağı inancını ifade etmektedir. Bir başka önemli sonuç ise güven, memnuniyet ve beklenti arasındaki kuvvetli birlikte değişim ilişkine sahip olduğudur. Bu sonuç, ilgili yazında yer alan pek çok çalışma ile benzer bir sonuç taşımaktadır. Üniversite öğrencilerinin okullarına karşı duydukları güven ile öğrenci memnuniyeti birbiri ile ilişkidir (Alves & Raposo, 2010). Nitekim, öğrencilerin beklentileri karşılandığında memnuniyet düzeylerinin de arttığı görülmektedir (Kuh, 2005). Çalışmada yer alan regresyon sonucuna göre öğrencilerin üniversitelerden duydukları memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinde, üniversiteye duyulan güvenin önemli bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu sonuç literatür ile örtüşmektedir (Baldwin & James, 2021). Yapılan analizler, öğrencilerin beklentilerinin, memnuniyet düzeylerini belirlemede yordayıcı bir faktör olmadığı sonucuna işaret etmektedir. Ancak bu sonuç, literatürde yapılan pek çok çalışma ile bazı noktalarda çelişmektedir. Zira bu çalışmalarda, beklentileri karşılanan öğrencilerin güven ve memnuniyet düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir (Tinto, 2017). Bu durum öğrencilerin beklentilerinin gerçekçi olmaması ya da ilgili örneklemin sosyo-demografik özelliklerinden kaynaklanmış olabilir.

Ayrıca çalışmadaki farklılık analizleri sonuçlarına göre, cinsiyetler açısından, öğrencilerin güven, beklenti ve memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur. Son olarak, öğrencilerin beklenti düzeylerinin, üniversitenin ilk yılı ile üniversitedeki son yıl açısından anlamlı bir şekilde farklılaştığı bulunmuştur. Davras ve Alili (2019) yaptıkları çalışmada, öğrencilerin hangi sınıfta olduğu ile beklentileri arasında anlamlı bir farklılık ilişkisi bulamamıştır. Bunu destekler nitelikte, Tuncer (2011) gelecek beklentisi ile sınıf değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır. Bu doğrultuda, çalışmanın bulgusu ilgili yazından farklı bir sonuç ortaya koymuştur. Bu durum, öğrencilerin aldıkları eğitimlerle birlikte daha gerçekçi beklentilere sahip olmasıyla açıklanabileceği gibi, toplumsal yapıdaki değişimler ile de açıklanabilir. Armağan (2004) gençlerin beklentileri toplumsal sistem ile ilişkilidir. Gençlerin toplumsal yapıya dair inanç ve güvenlerinin, gelecek kaygısını şekillendirdiğini söylemektedir. Bu güveni tesis etmek için, demokratik bir eğitim sistemi, gelecekte iyi bir işte çalışma imkanı ve güvence altına alınmış bir geleceğe ihtiyaç vardır. Bu bağlamda, son sınıf öğrencilerde artan işsizlik endişesinin beklentilerini olumsuz etkilediği düşünülebilir. Ancak, bu sonuçların desteklenmesi için, beklenti, endişe, gelecek kaygısı üzerine yapılacak daha çok çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu anlatılanlar bağlamında, üniversitelerin öğrenci memnuniyetini artırmak için öğrenciler nezdinde güven teşkil etmesinin önemli bir araç olduğu sonucuna varılabilir. Bu anlamda, çalışmanın üniversiteler arası rekabetin arttığı, memnuniyet düzeyi yüksek öğrencilere sahip olmanın önemli bir avantaj sağladığı günümüz dünyasında, güven tesis etmenin önemini ortaya çıkardığı söylenebilir. Günümüzde pek çok vakıf ve devlet üniversitesi düzenli olarak öğrenci memnuniyetini ölçümlemek istemektedir. Çalışmanın bulguları, güven tesis etmenin memnuniyeti istatistiki olarak arttığını göstermektedir. Buna dayanarak, üniversitelerin düzenli olarak gerçekleştirdikleri memnuniyet ölçümlerine güven değişkenini de dahil ederek, güvenden kaynaklı memnuniyetsizlikleri anlamaları ve bunun çözümü için sosyal bağı ve aidiyet duygusunu güçlendirici faaliyetler gerçekleştirmeleri çalışmanın önemli bir önerisidir. Ayrıca, öğrencilerin üniversiteye başladıkları yıl ile son yılları arasında, beklenti düzeylerinin anlamlı bir şekilde düşmesi, eğitim politikaları açısından önemli bir öngörü sunmaktadır. Üniversiteden mezuniyet aşamasına gelmiş öğrencilere yönelik destek programlarının artırılması, staj imkanlarının genişletilmesi ve sektör ile üniversite arasındaki ilişkilerin kuvvetlendirilmesi çalışmanın üzerinde durduğu bir öneridir. Bu çalışmada, sınırlı bir örneklem sayısına ulaşılmıştır. Diğer çalışmalarda, örneklem sayısının artırılması önerilmektedir. Ayrıca, kesitsel olarak belirli bir dönemi kapsamaması sebebiyle çalışmanın sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışmaların birkaç akademik yılı ve dönemi kapsayacak şekilde boylamsal olarak gerçekleştirilmesi, değişkenler arasındaki ilişkilerin doğasının daha doğru bir şekilde anlaşılmasını sağlayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle, çalışmanın boylamsal olarak gerçekleştirilmesi çalışmanın bir diğer önemli önerisidir.

KAYNAKÇA

- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517.
- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, 28, 254-264.
- Armağan, İ., & Gençlik, G. G. (2004). *21. Yüzyıl Eşiğinde Türkiye Gençliği* (Birinci Basım). Ankara: Kırkır.
- Astin, A. W. (1993). *What matters in college? Four critical years revisited*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Baldwin, G., & James, R. (2021). The market for learning: leading transparent higher education. *Higher Education Research & Development*, 40(2), 234-246.
- Bean, J. P., & Eaton, S. B. (2000). A psychological model of college student retention. In J. M.
- Biswas, K., Bose, S., Chang, M., & Shams, S. (2023). Determinants and consequences of student satisfaction in Australian Universities: Evidence from QILT Surveys. *Accounting & Finance*, 63(2), 1821-1850.
- Bunce, L., Baird, A., & Jones, S. E. (2017). The student-as-consumer approach in higher education and its effects on academic performance. *Studies in Higher Education*, 42(11), 1958-1978.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty. *Journal of marketing*, 65(2), 81-93.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- da Rosa Borges, G., Carvalho de Souza Domingues, M. J., & da Silva Cordeiro, R. D. C. (2016). Student's trust in the university: Analyzing differences between public and private higher education institutions in Brazil. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13, 119-135.
- Davras, G. M., ve Alili, M. (2019). Turizm Eğitimi Alan Üniversite Öğrencilerinin Gelecek Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 40-52.
- DeShields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.

- Dweck, C. S., & Leggett, E. L. (1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95(2), 256-273.
- 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.
- Elsharnouby, T. H. (2015). Student co-creation behavior in higher education: The role of satisfaction with the university experience. *Journal of marketing for higher education*, 25(2), 238-262.
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74.
- Garcl a-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Journal of Higher Education*, 57(1), 1-21.
- Ghosh, A. K., Whipple, T. W., & Bryan, G. A. (2001). Student trust and its antecedents in higher education. *The Journal of Higher Education*, 72(3), 322-340.
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32, 251-259.
- Huang, Y. H. (2001). OPRA: A cross-cultural, multiple-item scale for measuring organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 13(1), 61-90.
- Ilyas, M., & Arif, S. (2013). Quality of work-life model for teachers of private universities in. *Quality Assurance in Education*, 21(3), 282-298.
- Kim, H. K., & Yang, S. U. (2009). Cognitive processing of crisis communication: Effects of CSR and crisis response strategies on stakeholder perceptions of a racial crisis dynamics. *Public Relations Journal*, 3(1), 1-39.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.
- Kuh, G. D., & Hu, S. (2001). The effects of student-faculty interaction in the 1990s. *Review of Higher Education*, 24(3), 309-332.
- Kuh, G. D. (2005). *Student success in college: Creating conditions that matter*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kwan, P. (2016). The effect of trust on the relationship between instructional leadership and student outcomes in Hong Kong secondary schools. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 25, 111-121.
- Lee, B. K. (2005). Hong Kong consumers' evaluation in an airline crash: A path model analysis. *Journal of Public Relations Research*, 17(4), 363-391.
- Mazhar, A., & Masood, A. (2018). Determinants of students' loyalty to university: a service-based approach. *Munich Personal RePEc Archive*.

- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
- Muhammed, E. M., Rizwan, Q. D., & Ali, U. (2010). The impact of service quality on student's satisfaction in higher education institute of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1 - 11.
- O'Brien, R. M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & quantity*, 41(5), 673-690.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*, 57(3), 25-48.
- Oliver, R. L. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2, 1-16.
- Olson, J. C., & Dover, P. (1976). Effects of expectation creation and disconfirmation on belief elements of cognitive structure. *Advances in Consumer Research*, 3(1), 168-175.
- Özdoğan, F. B., & Tüzün, İ. K. (2007). Öğrencilerin üniversitelerine duydukları güven üzerine bir araştırma. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 639-650.
- Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (2005). *How college affects students: A third decade of research* (Vol. 2). San Francisco: Jossey-Bass.
- Piriyakul, M., Piriyakul, R., Chuachareon, O., Boonyoung, M., Piriyakul, P., & Piriyakul, I. (2015). Effects of trust, satisfaction and factors corresponding to TAM on intention to reuse internet business transaction. *International Review of Management and Business Research*, 4(3), 344-358.
- Rahman, S. M., Mia, M. S., Ahmet, F., Thongrak, S., & Kiatpathomchai, S. (2020). Assessing students' satisfaction in public universities in Bangladesh: An empirical study. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 323-332.
- Reina, D. S., & Reina, M. L. (2006). *Trust & betrayal in the workplace: Building effective relationships in your organization*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Roese, N. J., & Sherman, J. W. (2007). Expectancy. In A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Social psychology: A handbook of basic principles* (pp. 91-115). New York: The Guilford Press.
- Sadeghi, K. (2021). Service quality, satisfaction and loyalty in private and public sectors of higher education: A structural modeling approach. *Quality Assurance in Education*, 29(1), 42-63.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, & Coping*, 20(2), 177-196.
- Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition*. Chicago: University of Chicago Press.

- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological review*, 92(4), 548.
- Weiner, B. (1992). *Human motivation: Metaphors, theories, and research*. Sage Publications, Inc.
- Yi, Y. (1990). A critical review of consumer satisfaction. In V. Zeithaml (Ed.), *Review of marketing* (pp. 68-123). Chicago: American Marketing Association.
- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK). (2022). 2021 Yılı Yükseköğretim İstatistikleri. <https://www.yok.gov.tr/Documents/istatistikler/2021/2021-Yuksekogretim-Istatistikleri.pdf>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

EXTENDED ABSTRACT*GENİŞLETİLMİŞ ÖZET*

**A STUDY ON THE DETERMINATION OF TRUST, SATISFACTION AND
EXPECTATION LEVELS OF UNIVERSITY STUDENTS**

Introduction and Research Purpose: This research sought to measure university students' levels of trust, satisfaction, and expectations in their educational institution and to elucidate the relationships among these variables. Previous literature has shown that trust and satisfaction levels affect the relationship maintained with an institution or organization, and a significant link exists between expectations and trust and satisfaction. Thus, the study's central motivation was to measure these perceptions among university students and uncover the links between them, thereby revealing students' attitudes and expectations towards their institutions.

Literature Review: The literature demonstrates the impact of trust and satisfaction on people's relationship with an institution or organization. Furthermore, a significant relationship is also found between expectations and both trust and satisfaction. This study aims to contribute to the existing body of knowledge by exploring these relationships within the context of a university setting, offering fresh insights into students' trust, expectations, and satisfaction in their educational institution.

Methodology and Findings: The study involved a sample of undergraduate students from universities in Turkey during the 2021-2022 academic year, with 259 students reached through surveys. The research applied descriptive statistical analyses, factor analysis, validity and reliability analyses, and correlation analysis. Additionally, multiple linear regression analysis was used to determine predictors of the satisfaction variable, and independent sample t-tests were employed to understand the degree of variation in the variables concerning sociodemographic factors. Results indicated that students' trust in their universities significantly predicted satisfaction levels, while expectation levels did not show a predictive effect. Furthermore, while there was no significant difference between genders in terms of development expectation and satisfaction with personal development, a significant difference was found in the expectation variable in terms of the student's grade. In this direction, it is seen that the expectation levels of first-year students are higher than fourth-year students.

Conclusions and Recommendation: The study's findings suggest that while students' trust in their universities predicts their satisfaction levels, their expectation levels do not. Also, there is a significant relationship between the student's grade level and the level of expectations. This research offers several implications for academics and practitioners, suggesting that efforts should focus on building and maintaining trust to enhance student satisfaction and considering the specific needs and expectations of different grades when designing and implementing university programs and services. However, further research is needed to better understand the nature of the relationship between expectations and satisfaction

KATKI ORANI BEYANI VE ÇIKAR ÇATIŞMASI BİLDİRİMİ

| Sorumlu Yazar <i>Responsible/Corresponding Author</i> | Arş. Gör. Dr. Mustafa Bekmezci | | | |
|---|---|---|--|--|
| Makalenin Başlığı <i>Title of Manuscript</i> | ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN GÜVEN, MEMNUNİYET VE BEKLENTİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA | | | |
| Tarih <i>Date</i> | 04.07.2024 | | | |
| Makalenin türü (Araştırma makalesi, Derleme vb.) <i>Manuscript Type (Research Article, Review etc.)</i> | Araştırma makalesi | | | |
| Yazarların Listesi / List of Authors | | | | |
| <i>Sıra No</i> | <i>Adı-Soyadı Name - Surname</i> | <i>Katkı Oranı Author Contributions</i> | <i>Çıkar Çatışması Conflicts of Interest</i> | <i>Destek ve Teşekkür (Varsa) Support and Acknowledgment</i> |
| 1 | Mustafa Bekmezci | %34 | Bulunmamaktadır. | |
| 2 | H. Nazan Çağlar | %33 | Bulunmamaktadır. | |
| 3 | Şerif Yüksel | %33 | Bulunmamaktadır. | |