

Yükseköğretimde Kalite Arayışında Bir Gösterge Olarak Öğrenci Memnuniyeti: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması

Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education: A Scale Development Study

Hüseyin ŞİMŞEK¹, Ömer Faruk İSLİM², Nilay ÖZTÜRK³

Öz: Yüksek öğrenimde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi, 2015'ten bu yana stratejik planlama ve kalite değerlendirmesi için önemli bir veri kaynağı olarak kullanılmaya başlamıştır. Yüksek öğrenim kurumları, öğrencilerin memnuniyetini ölçerek, güçlü ve zayıf yönlerini belirleyebilir ve hizmet kalitesi artırma faaliyetleri için önemli veriler elde edebilir. Bu araştırmanın amacı üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçen bir ölçek geliştirmektir. Bu çalışma, Ahi Evran Üniversitesi tarafından verilen eğitim, araştırma, sosyal kültürel etkinlikler ve diğer hizmetlerin kalitesini artırma sürecinde gerçekleştirilmek üzere tasarlanmış bir ölçek geliştirme çalışmasıdır. Bu çalışmaya 2016-2017 akademik yılı bahar döneminde Ahi Evran Üniversitesine devam eden toplam 2083 öğrenci katılmıştır. Ölçek maddeleri ilk kez uygulandığından araştırmada faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinin sonucu, ortaya çıkan altı faktör toplam varyansın %62.01'ini ortaya koymaktadır. Ölçeğin tüm faktörlerinin Cronbach alfa değeri .70'den yüksektir. Bu sonuçlar, geliştirilen ölçeğin yüksek güvenilirlik derecesine sahip olduğunu göstermektedir.

Anahtar sözcükler: Yükseköğretim, yükseköğretimde kalite, öğrenci memnuniyeti, ölçek geliştirme.

Abstract: Measuring student satisfaction in higher education has begun to be used as an important data source for strategic planning and quality assessment since 2015. By measuring student satisfaction, higher education institutions are able to identify their strengths and weaknesses and obtain important data for service quality enhancement activities. The aim of this study is to develop a scale that will measure the satisfaction levels of university students in a valid and reliable manner. This study is a scale development study designed to be carried out in the process of increasing the quality of education, research, social cultural activities and other services offered by Ahi Evran University. A total of 2083 students attending Ahi Evran University participated in this study during the spring semester of the 2016-2017 academic year. Exploratory factor analysis was performed because the scale items were applied for the first time. The result of the explanatory factor analysis reveals 62.01% of the total variance of the six factors emerging. Cronbach's alpha value of all factors on the scale is higher than .70. In addition to this, the correlation of all factors on the scale with each other is statistically significant. These results show that the scores obtained using the developed scale have a high degree of reliability.

Keywords: Higher education, quality in higher education, student satisfaction, scale development

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

In Turkey, measuring student satisfaction in higher education has begun to be used as an important data source for strategic planning and quality assessment since 2015. The satisfaction and expectation from the institutions that students possess are accepted as the primary inputs for the strategies of higher education institutions. By measuring student satisfaction, higher education institutions are able to identify their strengths and weaknesses and obtain important data for service quality enhancement activities. The Higher Education Quality Assurance Regulation, which was published in July 2015, aimed to carry out the quality studies in universities more efficiently and set an accreditation target for universities (Higher Education Quality Assurance Regulation, 2015). In parallel with the quality studies initiated by the Council of Higher Education (YOK), Ahi Evran University (AEU) Senate has established quality committees constituted by 29 members from different fields (Ahi Evran University, 2017). Universities do consider two important groups in satisfaction measurement. Among these groups, the first is the students who constitute the main group and regarded as important

¹ Doç. Dr. Ahi Evran Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü / E-mail: husimsek@hotmail.com
ORCID: 0000-0001-7455-3706

² Dr. Öğr. Üys. Ahi Evran Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, BÖTE Bölümü / E-mail: omerfarukislim@ahievran.edu.tr
ORCID: 0000-0002-9520-043X

³ Dr. Öğr. Üys. Ahi Evran Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi Bölümü / E-mail: nilay.ozturk@ahievran.edu.tr ORCID: 0000-0002-6881-3433

in terms of competition, and the other are the employees who fulfill the service presentation. Determining the level of satisfaction in educational institutions, improving education and raising the standard of education is important in terms of finding new resources (Baykal & Şahin, 1999). The quality of educational institutions can be realized by setting expectations and determining the conditions of students who are accepted as internal stakeholders (Baykal et al., 2002; Yildiz & Ardiç, 1999). According to Ansari (2002), one of the most important quality indicators in measuring learning and teaching activities is student satisfaction. For this reason, in the educational institutions, determining the satisfaction level of the students is important in terms of quality studies. The aim of this study is to develop a scale that will measure the satisfaction levels of university students in a valid and reliable manner.

Method

This study is a scale development study designed to be carried out in the process of increasing the quality of education, research, social cultural activities and other services offered by Ahi Evran University. The prepared scale was applied to undergraduate, undergraduate and graduate students using survey design. A total of 2083 students attending Ahi Evran University participated in this study during the spring semester of the 2016-2017 academic year. The draft scale has been converted to electronic form so that participants can fill it online. The obtained raw data were transferred to SPSS program and data cleaning process was performed by missing data analysis, outlier analysis, normality and linearity analysis. Following the data cleaning analysis item and factor analyzes were performed to check the construct validity of the scale. Because the study was a scale development study, the exploratory factor analysis was performed because the scale items were applied for the first time. Following the exploratory factor analysis, Cronbach's Alpha values were calculated for each dimension and reliability analyzes were performed.

Result and Discussion

Item analysis was performed to determine the contribution of each item to the variance of the scale before the explanatory factor analysis. For item analysis, item total correlation and Cronbach's alpha value if item deleted were calculated. Also, t-test was conducted for the difference between the mean scores calculated for each item of the high and low groups (Tezbaşaran, 1997). Item analysis revealed that the item total correlation was .40 and above for each item, and the mean difference between the upper and lower groups for each item was significant. The result of the explanatory factor analysis reveals 62.01% of the total variance of the six factors emerging. Six factors in the developed scale, which consists of a total of 45 items, are named as follows: Satisfaction with social and cultural activities (Factor 1), Satisfaction with the management of research and development activities (Factor 2), Monitoring and evaluation of educational processes, and satisfaction with quality management (Factor 3), Satisfaction with process and application of education (Factor 4), Satisfaction with the design of education (Factor 5), Satisfaction with the environment and resources of education (Factor 6). Cronbach's alpha value of all factors on the scale is higher than .70. In addition to this, the correlation of all factors on the scale with each other is statistically significant. These results show that the scores obtained using the developed scale have a high degree of reliability (Tabachnick & Fidell, 2007).

The results obtained in this study showed that the items in the developed scale are uniformly distributed over six dimensions. However, six dimensions obtained from factor analysis were found to be different from the six dimensions determined by the study team at the beginning, when the item pool was created. In fact, five of the six dimensions identified match, but it appears that one of them and the items scattered to dimensions differ. In that case, the previously determined dimension of "Satisfaction with quality management" is combined with the dimension of "Monitoring and evaluation of educational processes" and the dimension "Satisfaction with the environment and resources of education" was added. The fact that the team that develops the scale is composed of academicians and the group to which the scale is applied consists of students can be considered as the main reason of the differentiation in loading of the items to the dimensions. Although the expert team has grouped the items after literature review and spend quite long times on it, the students' viewpoints can always be different. Since the present research is a scale development study, it is quite common that items were loaded to dimensions different from the pre-determined dimensions. Even in some cases, the items might not be loaded in any dimensions and omitted from the scale. However in the present study, each of the items was loaded to different dimensions, and none of the items needed to be omitted. The

developed scale can be used by those who are seeking for a valid and reliable instrument assessing student satisfaction in higher education institutions.

GİRİŞ

Türkiye Üniversitelerinde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi, 2015 öncesine kadar bir araştırma tercihi olarak görülürken, bu tarihten sonra stratejik planlama ve kalite değerlendirmesi için önemli bir veri kaynağı olarak kullanılmaya başlanmıştır. 2006 yılında yürürlüğe giren 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu tüm kamu kurumları için stratejik yönetim tarzının benimsenmesi yönünde görev yüklemiştir. Kamu kurumları, bu kanunla birlikte, beş yıllık stratejik plan yapmaya başlamışlardır (Günay & Dulupçu, 2015). Yükseköğretim kurumları da kanunun emredici hükmü gereği, dönemsel stratejik planlar hazırlamaya, paydaşlarına daha kaliteli hizmet verebilmek için, beklentilerini karşılayacak stratejiler geliştirmeye odaklanmışlardır (Kapucugil-İkiz ve diğerleri, 2017).

Üniversitelerin, temel paydaşı olan öğrencilere sundukları hizmet ve olanaklardan memnuniyet ve beklentileri, kurumların stratejileri için birincil girdiler arasında kabul edilmektedir. Yükseköğretim kurumları, öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi sayesinde, güçlü ve zayıf yönlerini belirleyebilmekte, hizmet kalitesini artırıcı faaliyetler için önemli bir veri elde etmektedirler.

Yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyetini ölçme ve bu verilerden yararlanma uygulaması, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından getirilen yasal düzenlemeler sayesinde mümkün olmuştur. Bilindiği üzere 2006 yılında Yükseköğretim Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK) kurulmuş ve yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sistemine geçilmesi hedefi konmuştur. YÖDEK’le birlikte, program yeterliliklerinin belirlenmesi, ders bazında öğrenim kazanımı ve iş yüklerinin belirlenmesi, öğretim programlarının etkinliğinin ve öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi gibi işlemlerin stratejik planlama faaliyetleri kapsamında yürütülmesine başlamıştır (YÖDEK: Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği, 2006). Bu düzenleme, Türk yükseköğretim kurumlarında ortak bir akademik değerlendirme ve kalite geliştirme sisteminin oluşturulması, kurumlarda iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi, eğitim kalitesinin ve yönetim fonksiyonlarının sürekli iyileştirilmesi çalışmaları için temel teşkil etmiştir (YÖDEK, 2007). Yaklaşık on yıl sonra önemli bir gelişme daha yaşanmıştır. Üniversitelerdeki kalite çalışmalarının daha etkin biçimde yürütülmesini amacıyla, Temmuz 2015’te Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği yayımlanmış; bu düzenleme ile üniversiteler için akreditasyon hedefi getirilmiştir (Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, 2015).

YÖK tarafından başlatılan kalite çalışmalarına koşut olarak, Ahi Evran Üniversitesi (AEÜ) Senatosu tarafından, içerisinde farklı bilim alanlarından öğretim elemanlarının ve bazı idari birim yöneticilerinin de bulunduğu 29 üyeli Kalite Komisyonu kurulmuştur (Ahi Evran Üniversitesi, 2017). Kalite Komisyonuna şu görevler verilmiştir:

- Üniversitenin eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerini değerlendirme ve kalitesini geliştirme,
- Kurumun iç ve dış kalite güvence sistemini kurma,
- Kurumsal göstergeleri tespit etme ve iç değerlendirme çalışmalarını yürütme,
- Stratejik plan, performans programı ve idare faaliyet raporu ile bütünleşik bir iç değerlendirme raporu hazırlama ve

- Kalite kültürünün geliştirilmesi ve yaygınlaştırma

Daha sonra Kalite Komisyonu bünyesinde, öğrencilerin ve çalışanların genel memnuniyet düzeylerinin ve ihtiyaç duyulan diğer ölçme araçlarının geliştirilmesi amacıyla bir Kalite Değerlendirme Komisyonu kurulmuştur.

Yükseköğretimde Kalite Göstergesi Olarak Memnuniyet Ölçekleri

Yükseköğretim kurumlarının temel işlevleri; eğitim-öğretim ve bilimsel araştırma yapmak ve bu faaliyetlerden elde edilen kazanımları toplumla paylaşmaktır. Bu kapsamda, yükseköğretim kurumları için kalitenin sürdürülebilirliği giderek önem kazanmaktadır (Elmas, 2012). Zira ulusal düzeyde, yükseköğretim sektörünün gündeminde yer alan temel konulardan biri kalite konusudur. Bunun en önemli nedeni, yükseköğretime ayrılan bütçenin Türkiye'deki kamu eğitim harcamalarının yaklaşık dörtte birini oluşturması ve diğer eğitim kademelerine kıyasla yükseköğretime öncelik verilmesidir (Kavak, 2011). Yükseköğretim kurumlarına aktarılan bütçenin büyüklüğü, oluşan maliyet ve yatırım yapılan unsurun 'insan' olması, kalitenin önemini ortaya koymaktadır. Yükseköğretimde kalite konusu önemli potansiyeller barındırmakta, yükseköğretimin kalitesinin geliştirilmesinde pek çok alan bulunmaktadır. Her şeyden önce kalitenin belirlenebilmesi, yükseköğretim çıktılarının etkili şekilde ölçülmesini gerektirmektedir (Altınsoy, 2011). Yükseköğretimde kalite güvence sisteminin oluşturulup etkinleştirilmesi yükseköğretim sistemimize olan güveni pekiştireceği gibi üniversitelere de büyük avantaj sağlayacaktır (Belenli ve diğerleri, 2011).

Bir kurumun pek çok kalite göstergesi olmakla birlikte, kurum paydaşlarının memnuniyet düzeylerinin bu göstergelerden önemli bir tanesi olduğu düşünülebilir. Memnuniyet, sunulan hizmetlere ilişkin tepkilerin en sağlıklı göstergelerinden biridir. Bu nedenle 20. Yüzyılın ortalarından itibaren çeşitli kamu kurumları, sunulan hizmetin memnuniyet düzeyini görmek amacıyla ölçümler yapmaya başlamışlardır. İlk defa 1957 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde sağlık alanında memnuniyet ölçümleri yapılmış olup çeşitli alanlardaki memnuniyetin ölçümü amacıyla çok sayıda geçerli ve güvenilir ölçme aracı geliştirilmiştir (Merkouris, Ifantopoulos, & Lanara, 1999). Larrabe ve Bolden (2001) tarafından yapılan bir çalışmada, 1957-2001 yılları arasında hastaların hemşirelerden memnuniyetini değerlendirmek amacıyla 40'a yakın ölçek geliştirildiğini rapor etmiştir.

Ansari (2002), 1990'lı yıllardan sonra yükseköğretimde kalite çalışmalarına önem verilmeye başlandığını vurgulamaktadır. Eğitim kurumlarının kalitesi iç ve dış paydaşlarını doğrudan ilgilendirmektedir. Eğitimde iç paydaşlar; öğrenciler, öğretmenler ve diğer idari görevlilerdir. Dış paydaşlar ise; eğitim sürecinin ortaya koyduklarından etkilenen resmi ve özel kurumlar ve genelde de toplumdur (Yıldız & Ardıç, 1999). Eğitim kurumunun çıktılarını kullanan ve ona girdiler sağlayan diğer çevresel sistemler veya genel anlamda toplum eğitim örgütlerini yenilemeye/gelişmeye zorlamaktadır (Baykal & Şahin, 1999).

Eğitim kurumları için kalite, bir üstünlük göstergesi olmanın ötesinde, kurumun çekiciliğini artırma ve sürekli iyileştirme için motivasyon kaynağıdır. Ansari'ye (2002) göre öğrenme ve öğretme faaliyetlerinin ölçülmesinde en önemli kalite göstergelerinden biri öğrenci memnuniyetidir. Bu nedenle eğitim kurumlarının kalitesinin artırılmasında, iç paydaş olarak kabul edilen öğrenci beklentilerinin belirlenmesi ve uygun koşulların oluşturulması önem taşımaktadır (Baykal ve ark., 2002; Yıldız & Ardıç, 1999). Eğitim kurumlarında memnuniyet düzeyinin belirlenmesi, eğitimdeki yenileşme ve eğitim standardının yükseltilmesi ve yeni kaynakların bulunması açısından önemlidir (Baykal & Şahin, 1999).

Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmış farklı çalışmalar bulunmaktadır (Balcı, Yangın & Kırca, 2013; Ulusoy, Arslan, Öztürk ve Bekar 2010; Uzgören N. & Uzgören E., 2006; Erdoğan & Uşak, 2004; Gatfield, Barker, & Graham, 1999; Lamport, 1993; Saydan, 2008; Tütüncü ve Doğan, 2003; Ulusoy, Arslan, & Öztürk, 2010; Saarinen, 2005; Wilson, R.C.; Gaff, J.G.; Dienst, E.R.; Wood, L. & Bavry, J.L. 1975; Tatlı, Kokoç & Karal, 2011). Bu çalışmalar incelendiğinde, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için pek çok farklı faktörün göz önünde tutulduğu görülmektedir. Bu faktörlerden bazıları; eğitim sürecinde yer alan öğretim elemanları (Erdoğan & Uşak, 2004; Lamport, 1993; Tütüncü & İpekgil-Doğan, 2003; Ulusoy ve diğerleri, 2010; Wilson & Gaff, 1975), yönetim ve idari işlerden sorumlu personel (Erdoğan & Uşak, 2004; Tütüncü & İpekgil-Doğan, 2003; Ulusoy., 2010), üniversite kampüsleri ve bu kampüslerin fiziki olanakları (Gatfield, Barker & Graham, 1999; Erdoğan & Uşak, 2004; Ulusoy ve diğerleri, 2010), sosyo-kültürel imkanlar, araştırma olanakları, öğrenciye verilen değer ile öğrenci görüşlerinin yönetsel süreçlere dahil edilmesi (Erdoğan & Uşak, 2004; Ulusoy ve diğerleri, 2010) şeklinde sıralanabilir. Ancak geliştirilen ölçekte yer alan tüm alt boyutların birarada yer aldığı bir ölçğe rastlanamamıştır.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, üniversite öğrencilerinin eğitim görmekte oldukları kuruma ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik bir memnuniyet ölçeğinin geliştirilmesidir.

YÖNTEM

Araştırma Deseni ve Örneklem

Bu çalışma, Ahi Evran Üniversitesinin eğitim-öğretim, araştırma, sosyal kültürel faaliyetler ve sunduğu diğer hizmetlerin kalitesinin artırılması sürecinde yürüttüğü çalışmalara veri sağlamak amacıyla hazırlanan bir ölçek geliştirme çalışmasıdır. Çalışma tarama deseni kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya 2016-2017 eğitim-öğretim yılı bahar döneminde Ahi Evran Üniversitesi'nde ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyde öğrenim gören toplam 2083 öğrenci katılmıştır. Çalışmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmakta olup, kurumsal e-posta ve kısa mesaj servisi (SMS) aracılığıyla tüm öğrencilere duyuru yapılmış olup, ölçeği yalnızca gönüllü öğrenciler doldurmuşlardır. Çalışmaya katılan öğrenciler, uygulamanın yapıldığı üniversitenin meslek yüksekokulu, yüksekokul, fakülte ve enstitülerinin farklı bölümlerde ve farklı sınıf seviyelerinde öğrenim görmektedirler.

Ölçek Geliştirme Süreci

“Öğrenci Memnuniyet Anketi” geliştirilmesi sürecinin ilk adımı olarak Eğitim Yönetimi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi, Türkçe Eğitimi, İlköğretim Matematik Eğitimi, Kamu Yönetimi, Hukuk ve İşletme alanlarındaki uzmanlardan oluşan sekiz kişilik bir kurul oluşturulmuştur. Bu kurul, dört aylık bir süre boyunca ölçek maddelerinin oluşturulması, taslak ölçeğin uygulanması, elde edilen verilerin analizi ve yorumlanması sürecinde birlikte çalışmıştır. Öte yandan ölçek geliştirme sürecinde izlenmesi gereken ölçeğin temel amacının belirlenmesi, ölçülecek niteliklerin belirlenmesi, madde yazımı ve madde havuzunun oluşturulması, maddelerin gözden geçirilip deneme formunun oluşturulması, pilot uygulamanın yapılması ve elde edilen verilerin analizlerinin yapılması (DeVellis, 2003) adımları takip edilmiştir. Ölçek maddelerinin yazımına başlanmadan önce kurul üyeleri tarafından literatür taraması yapılarak diğer memnuniyet ölçeklerini incelenmiştir. Daha sonra

üniversitenin beklentileri ve kalite güvencesi yönetmeliğinde yer alan kalite göstergeleri esas alınarak yeni bir memnuniyet ölçeği hazırlanması yoluna gidilmiştir.

Kurul tarafından, öncelikli olarak ölçeğin amacı ve kapsamına karar verilmiş, daha sonra ölçekte yer alması gereken boyutların neler olması üzerinde tartışmalar yürütülmüştür. Tartışmalar sonucunda ölçekte eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet, eğitim öğretim uygulama sürecinden memnuniyet, eğitim öğretimin izleme ve değerlendirme sürecinden memnuniyet, araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet, sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet ve kalite yönetiminden memnuniyet boyutlarının yer alması konusunda fikir birliğine varılmıştır.

Ölçekte yer alacak boyutlar belirlendikten sonra bu boyutlara ilişkin olarak kurul üyeleri tarafından madde önerilmesi istenmiş, önerilen maddeler ilgili boyut altına yazılmış ve bir madde havuzu oluşturulmuştur. Madde havuzunda yer alan cümleler daha sonra tek tek ele alınarak incelenmiş, benzer ve/veya eşanlamlı maddeler birleştirilmiş, ilgisiz olduğu düşünülen maddeler çıkartılarak taslak ölçek oluşturulmuştur. Hazırlanan taslak ölçekteki her bir madde anlam ve dil bilgisi açısından tek tek incelenmiş ve gerekli düzeltmeler yapılmıştır.

Taslak ölçekte, eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet ile ilgili altı, eğitim öğretim uygulama sürecinden memnuniyet ile ilgili 13, eğitim öğretimin izleme ve değerlendirme sürecinden memnuniyet ile ilgili altı, araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet ile ilgili beş, sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet ile ilgili 12, kalite yönetiminden memnuniyet ile ilgili üç madde olmak üzere toplam 45 madde yer almıştır. Maddelerin ölçülmesinde “hiç katılmıyorum” ile “tamamen katılıyorum” aralığında 5’li Likert tipinde bir skala kullanılmıştır. Ölçek geliştirme kurulunda farklı konu alanlarından uzmanların yer almaları ve her bir maddeyi ayrıntılı şekilde incelemeleri ile kapsam geçerliğinin; madde analizi ve açımlayıcı faktör analizi ile de yapı geçerliğinin sağlanması hedeflenmiştir.

Verileri Toplama Süreci ve Verilerin Analizi

Taslak ölçek, elektronik formata dönüştürülerek katılımcıların çevrimiçi olarak doldurabilecekleri hale getirilmiştir. Çevrimiçi form, tüm öğrencilere e-posta, kısa mesaj servisi (SMS) ve bölüm duyuru panoları aracılığıyla duyurulmuştur. Çalışmaya katılım tamamıyla gönüllülük esasına dayalı olup, hiçbir öğrenci taslak ölçeği doldurma konusunda zorunlu tutulmamıştır. Hazırlanan formda maddeler dışında fakülte, bölüm ve ana bilim dalı gibi demografik bilgiler alınmış olup, katılımcının kimliğini belli edecek herhangi bir bilgi istenmemiştir. Oluşturulan formun, daha fazla kullanıcıya ulaştırılabilmesi amacıyla yaklaşık bir aylık süre boyunca katılımcıların erişimine açık tutulmuş ve süre bitiminde forma erişim kapatılmıştır.

Elde edilen ham veriler SPSS programına aktarılmış ve öncelikli olarak eksik veri analizi, aykırı değer analizi, normallik ve doğrusallık analizleri yapılarak, veri temizleme işlemi yapılmıştır. Çalışmadaki değişkenlerin (ölçeğin her bir boyutu) normal olarak dağılıp dağılmadığını anlamak amacıyla Skewness ve Kurtosis değerleri hesaplanmıştır. Normal dağılımın bir göstergesi olan Skewness ve Kurtosis değerleri için kabul edilebilir değerler -2 ve +2, mükemmel değerler ise -1 ve +1 arasındadır (George & Mallery, 2003). Tablo 1, bu çalışmanın değişkenleri için hesaplanan Skewness ve Kurtosis değerlerini göstermektedir. Buna göre, bu çalışmada her bir boyut için elde edilen veriler mükemmel olarak normal bir dağılım göstermektedir. Skewness ve kurtosis değerlerinin yanı sıra her bir alt boyut için SPSS programı aracılığı ile çizdirilen histogramlar da verilerin normal dağıldığını göstermiştir. Elde edilen verilerin doğrusal olup olmadığı ise Tabachnick ve Fidell’in (2007) de önerdiği üzere, rastgele seçilen bazı değişkenler için çizdirilen saçılma diyagramları (scatterplot) yardımıyla araştırılmıştır. Elde edilen saçılma diyagramlarına göre veriler doğrusallık göstermektedir. Mevcut veri setinde eksik veri sayısının yüzde birin altında olması nedeniyle eksik verilerin

yerine madde düzeyinde ortalama değer atanmıştır (Tabachnick & Fidell, 2007). Veri temizleme işleminin ardından ölçeğin yapı geçerliliğini kontrol etmek amacıyla madde ve faktör analizleri yapılmıştır. Çalışma bir ölçek geliştirme çalışması olması, ölçek maddelerinin de ilk kez uygulanıyor olması nedeniyle, açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinin ardından her bir boyut için Cronbach Alfa değerleri hesaplanarak güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

Tablo 1. Normallik İstatistikleri

Değişken	Skewness		Kurtosis	
	Değer	Standart hata	Değer	Standart hata
Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet (Faktör 1)	.492	.054	-.348	.107
Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet (Faktör 2)	.165	.054	-.905	.107
Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet (Faktör 3)	-.053	.054	-.602	.107
Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet (Faktör 4)	-.156	.054	-.623	.107
Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet (Faktör 5)	-.008	.054	-.492	.107
Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet (Faktör 6)	.011	.054	-.774	.107

BULGULAR

Bu çalışmadan elde edilen veri seti ile sırasıyla madde analizi, açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizi yapılmış, analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Madde Analizi

Açıklayıcı faktör analizi kapsamında öncelikle her bir maddenin ölçeğin varyansına ne kadar katkıda bulunduğunu belirlemek amacıyla madde analizi yapılmıştır. Madde analizi için madde toplam korelasyonu ve madde silinirse Cronbach's alfa değeri hesaplanmış ve yüksek ile düşük grupların her madde için hesaplanan ortalama puanları arasındaki farka dair t-testi yapılmıştır (Tezbaşaran, 1997). Elde edilen sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir. Elde edilen veriler incelendiğinde, madde toplam korelasyonunun her bir madde için .40 ve üzeri olduğu, ayrıca her bir madde için üst ve alt gruplara ait ortalama farkının anlamlı olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Öğrenci Memnuniyet Ölçeği madde analizi sonuçları

Madde no	Madde toplam korelasyonu	Madde silinirse Cronbach's alfa	t	
			üst grup %27	alt grup %27
1	.58	.97	27.02*	
2	.60	.97	29.95*	
3	.55	.97	27.17*	
4	.67	.97	38.16*	
5	.60	.97	33.04*	
6	.45	.97	19.85*	
7	.73	.97	44.91*	
8	.62	.97	33.07*	
9	.65	.97	34.78*	
10	.60	.97	29.15*	
11	.63	.97	32.05*	
12	.60	.97	30.70*	
13	.55	.97	26.40*	
14	.71	.97	45.48*	
15	.75	.97	53.54*	
16	.72	.97	45.57*	
17	.66	.97	35.10*	
18	.67	.97	38.55*	
19	.62	.97	30.99*	
20	.55	.97	26.61*	
21	.65	.97	34.80*	
22	.65	.97	34.21*	
23	.67	.97	36.66*	
24	.64	.97	36.90*	
25	.67	.97	36.54*	
26	.73	.97	48.60*	
27	.74	.97	44.36*	
28	.72	.97	50.79*	
29	.73	.97	49.57*	

30	.72	.97	47.99*
31	.68	.97	39.20*
32	.73	.97	42.39*
33	.58	.97	29.67*
34	.73	.97	42.04*
35	.56	.97	28.54*
36	.60	.97	32.18*
37	.72	.97	43.01*
38	.74	.97	46.76*
39	.72	.97	40.32*
40	.64	.97	35.20*
41	.70	.97	39.21*
42	.77	.97	59.58*
43	.77	.97	53.26*
44	.77	.97	47.36*
45	.72	.97	43.39*

*0.05 düzeyinde manidar

Açımlayıcı Faktör Analizi

Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği'nin faktör yapısını belirlemek ve yapı geçerliğini sağlamak amacıyla elde edilen verilerle açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizin öncesinde ise verilerin açımlayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı belirlenmiştir. Bu amaçla, örneklem büyüklüğü, korelasyon matrisinin faktör analizine uygunluğu, doğrusallık ve aykırı değerlere bakılmıştır. Elde edilen veri setinin örneklem büyüklüğü, doğrusallık ve aykırı değerler açısından faktör analizine uygunluğu gözlenmiş, daha sonra korelasyon matrisinin faktör analizine uygunluğu için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmış ve Barlett Küresellik Testi (BTS) yapılmıştır. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği ile elde edilen verilerin analizi sonucu, KMO katsayısı .97 olarak hesaplanmış ve Barlett Küresellik Testi'nin beklenen düzeyde anlamlı olduğu görülmüştür (Tabashnick & Fidell, 2007). Varimax rotasyonun kullanıldığı analizde herhangi bir faktör sınırlamasına gidilmemiştir. Faktör sayısının belirlenmesinde özdeğerin 1'den büyük olması kriteri göz önünde bulundurulmuştur. Maddelerin faktörlere yüklenmesine ilişkin minimum değer .40 olarak belirlenmiştir. Yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan altı faktör toplam varyansın 62.01'ini açıklamıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonucu elde edilen ve toplamda 45 maddeden oluşan Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği'nde yer alan altı faktör sırasıyla şöyle adlandırılmıştır: Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet (Faktör 1), Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet (Faktör 2), Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet (Faktör 3), Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet (Faktör 4), Eğitim öğretimin tasarımıyla ilgili memnuniyet (Faktör 5), Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet (Faktör 6). Maddelerin faktörlere yüklenme katsayıları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Öğrenci Memnuniyet Ölçeği faktör yapıları

No	Madde	Faktör yükü					
		F1	F2	F3	F4	F5	F6
1	Üniversitemizde öğrencilerin kullanacağı sosyal ve sportif tesisler yeterlidir.	.771	.272	.092	.106	.185	.196
2	Üniversitemizde öğrencilere yönelik kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmektedir.	.765	.327	.085	.142	.228	.135
3	Üniversitemizde öğrencilere yönelik sportif etkinlikler düzenlenmektedir.	.760	.317	.093	.114	.191	.166
4	Üniversitemiz öğrenci toplulukları yeterli sosyal ve kültürel faaliyetler yapmaktadır.	.668	.372	.081	.163	.257	.143
5	Üniversitemizde bulunan kantinlerin hizmetleri yeterlidir.	.667	-	.268	.184	.024	.176
6	Üniversitemizde yeterli düzeyde psikolojik danışmanlık hizmeti verilmektedir.	.645	.339	.141	.185	.192	.177
7	Üniversitemizde günlük ihtiyaçlarımı karşılayabileceğim hizmetler (banka, kırtasiye, kantin, vb.) bulunmaktadır.	.600	-	.269	.160	.054	.232
8	Üniversitemizin mezun izleme sistemi etkin olarak kullanılmaktadır.	.597	.224	.194	.264	.136	.212
9	Üniversitemiz kampüslerinde sunulan güvenlik hizmetleri yeterlidir.	.595	.054	.264	.254	.095	.205
10	Üniversitemizde ilgi alanıma uygun öğrenci toplulukları bulunmaktadır.	.585	.333	.115	.196	.234	.111
11	Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri yeterlidir.	.570	.003	.285	.107	.093	.207
12	Üniversitemiz, öğrencileri akademik başarıya teşvik etmektedir.	.458	.436	.278	.307	.187	.173
13	Öğrenciler yurt dışı eğitim imkânları konusunda bilgilendirilmektedir.	.293	.726	.220	.142	.177	.201
14	Öğrenciler değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana, vb.) hakkında bilgilendirilmektedir.	.263	.675	.269	.138	.172	.261
15	Öğrenciler lisansüstü eğitim yapma konusunda teşvik edilmektedir.	.225	.670	.308	.243	.174	.169
16	Öğrencilerin geliştirdiği araştırma projeleri desteklenmektedir.	.269	.566	.284	.385	.162	.150

17	Öğrenciler araştırma projeleri hazırlama konusunda teşvik edilmektedir.	.263	.558	.275	.362	.190	.144
18	Sınav duyuruları zamanında yapılmaktadır.	.182	.106	.695	.094	.170	.080
19	Sınavlar uygun ortam ve koşullarda (öğrenci sayısı, aydınlatma, havalandırma, vb.) yapılmaktadır.	.190	.122	.624	.174	.178	.359
20	Dönem başında öğrencilere ders geçme kriterleri hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.	.194	.287	.616	.225	.178	.080
21	Sınavlar dersin amaç ve içerikleri ile uyumlu olacak şekilde hazırlanmaktadır.	.162	.244	.614	.194	.314	.157
22	Sınav sonuçlarına itirazlar öğretim elemanları tarafından dikkate alınmaktadır.	.191	.277	.572	.256	.279	.073
23	Öğrenciler ile ilgili duyurular zamanında paylaşılır.	.307	.236	.550	.346	.197	.108
24	Sınav sonuçları zamanında ilan edilmektedir.	.274	.301	.513	.090	.273	.105
25	Üniversitemiz birimleri öğrenci şikâyet ve dileklerine zamanında cevap verir.	.384	.335	.422	.366	.233	.118
26	Kayıtlı olduğum enstitü / fakülte / yüksekokul yönetimi öğrencilerin görüşlerine değer verir.	.317	.369	.406	.390	.291	.094
27	Bölümüm tarafından staj süreçleri hakkında gerekli bilgilendirme ve yönlendirme yapılmaktadır.	.180	.248	.185	.680	.220	.130
28	Staj yaptığım kurum mesleğim ile ilgili yeteneklerimin geliştirilmesine katkı sağlamaktadır.	.197	.188	.119	.674	.190	.132
29	Öğrenciler öğretim elemanları ile iletişim kurabilmektedir.	.103	.209	.325	.593	.279	.125
30	Eğitim öğretim ile ilgili konularda idari personel (bölüm sekreteri, öğrenci işleri, vb.) gerekli desteği vermektedir.	.264	.253	.204	.569	.262	.217
31	Üniversitenin genel temizlik hizmetleri yeterlidir.	.300	.056	.175	.529	.078	.310
32	Öğrenciler dönem başında aldıkları derslerin amaç ve içerikleri hakkında bilgilendirilmektedir.	.216	.310	.259	.498	.294	.182
33	Mesleki/bireysel gelişimimi destekleyecek eğitim ve etkinlikler sunulmaktadır.	.307	.351	.126	.478	.344	.242

34	Aldığım seçmeli dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	.164	.242	.157	.180	.687	.062
35	Aldığım zorunlu dersler mesleki/bireysel gelişimim için katkı sağlayacak niteliktedir.	.102	.170	.156	.249	.677	.107
36	Haftalık ders programı dengeli biçimde planlanmaktadır.	.165	.086	.254	.061	.647	.173
37	Oryantasyon için yeterli düzeyde etkinlik yapılmaktadır.	.307	.286	.123	.130	.573	.238
38	Danışmanım gerekli danışmanlık hizmetini verir.	.110	.212	.196	.266	.556	.176
39	Haftalık ders programı dönem başlamadan önce duyurulmaktadır.	.141	-	.288	.197	.539	.048
40	Eğitim öğretim faaliyetlerinde öğrenci görüşleri dikkate alınmaktadır.	.273	.355	.234	.335	.402	.199
41	Kullandığımız derslik / laboratuvarlardaki öğretim materyalleri (projeksiyon cihazı, tahta, deney düzenekleri, vb.) eğitim öğretim için yeterlidir.	.225	.192	.202	.186	.150	.739
42	Üniversite kütüphanesinin basılı kaynakları eğitim öğretim için yeterlidir.	.286	.173	.061	.139	.144	.728
43	Üniversite kütüphanesinin elektronik kaynakları eğitim öğretim için yeterlidir.	.306	.167	.093	.169	.160	.711
44	Kullandığımız derslik/laboratuvarların fiziksel imkânları (aydınlatma, ısıtma, havalandırma, vb.) eğitim öğretim için yeterlidir.	.219	.187	.185	.170	.161	.702
45	Üniversitenin fiziki koşulları engelli bireyler için uygundur.	.325	.042	.120	.421	.116	.451

Güvenirlilik Analizleri

Bu çalışmada, Öğrenci Memnuniyet Ölçeği geçerlik çalışmalarının yanı sıra güvenirlik analizleri de yapılmıştır. Bu amaçla ölçekten elde edilen puanların iç tutarlılığını belirlemek amacıyla faktör analizi sonucu elde edilen her bir faktör için Cronbach's alfa katsayısı hesaplanmış ve faktörler arasındaki korelasyonlar incelenmiştir. Tablo 4'de gösterildiği gibi, ölçekte yer alan tüm faktörlerin Cronbach's alfa değeri .70'den yüksektir. Bunun yanı sıra, ölçekte yer alan tüm faktörlerin birbirleri ile korelasyonu istatistiksel olarak anlamlıdır. Elde edilen bu sonuçlar, Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği kullanılarak elde edilen puanların yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Tabachnick & Fidell, 2007).

Tablo 4. Güvenirlik analizi sonuçları

Faktör	Cronbach's alfa katsayısı
Sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnuniyet (Faktör 1)	.93
Araştırma geliştirme faaliyetlerinin yönetiminden memnuniyet (Faktör 2)	.91
Eğitim öğretimin izlenmesi, değerlendirilmesi ve kalite yönetiminden memnuniyet (Faktör 3)	.91
Eğitim öğretimin süreç ve uygulamalarından memnuniyet (Faktör 4)	.88
Eğitim öğretimin tasarımından memnuniyet (Faktör 5)	.84
Eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet (Faktör 6)	.86

TARTIŞMA VE SONUÇ

Eğitim kurumlarının öğrenci memnuniyet düzeylerini belirleyerek gerekli önlem ve tedbirleri alması ya da iyileştirmeler yapması bir tercihten çok zorunluluk haline gelmiştir. 2015 yılında Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) tarafından çıkarılan Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, yükseköğretim kurumlarını için iç ve dış değerlendirme zorunluluğu getirmesinin yanında belirli kalite standartlarına ulaşma yükümlülüğü de getirmektedir. Bu kapsamda öğrenci memnuniyet düzeyi, Yükseköğretim kurumları için temel kalite göstergesi olarak kabul edilmektedir (Aktan, 2007). Öğrencilerin herhangi bir yükseköğretim kurumundan memnuniyet düzeyi sadece mevcut durumu göstermez. Memnuniyet sonuçları ilan edilmesi durumunda, potansiyel öğrenci adaylarının kurumu tercih edip etmemelerinde de önemli bir rol oynayabilmektedir.

Bu nedenle gerek mevcut öğrencilerimizin memnuniyet düzeylerini belirlemek gerekse de farklı yükseköğretim kurumlarında kullanılabilecek bir öğrenci memnuniyet ölçeğinin geliştirilmesi bu çalışmanın temel amacını oluşturmuştur. Her ne kadar alanyazın taraması sonucunda ölçekte yer alması gereken boyutlar belirlenmiş olsa da çalışma grubu tarafından farklı boyutların da yer alması gerektiği belirtilmiş ve kapsamlı bir madde havuzu oluşturulmuştur. Madde havuzunda yer alan her bir madde yeniden ele alınarak ölçeğe son şekli verilmiş ve uygulaması yapılmıştır.

Analiz sonuçları geliştirilen ölçek maddelerinin altı boyuta düzgün bir şekilde dağıldığını göstermektedir. Ancak, faktör analizinden elde edilen altı boyutun, madde havuzu oluşturulurken alanyazın taraması sonucunda ve çalışma ekibi tarafından belirlenen altı boyuttan farklı olduğu görülmüştür. Aslında, belirlenen altı boyutun beş tanesi uyuşmakta, ancak bir tanesinin ve boyutlara dağılan maddelerin bir kısmının farklılaştığı görülmektedir. Bu kapsamda daha önceden belirlenen “kalite yönetiminden memnuniyet” boyutu “eğitim öğretimin izlenmesi ve değerlendirilmesi” boyutu ile birleşmiş, ayrıca “eğitim öğretimin ortam ve kaynaklarından memnuniyet” boyutu eklenmiştir. Bu boyutlar ve boyutlara yüklenen maddelerdeki farklılaşmanın ölçeği geliştiren ekibin akademisyenlerden, ölçeğin uygulandığı grubun ise öğrencilerden oluşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Çalışma ekibi her ne kadar alanyazın taraması yapmış ve maddeler üzerinde tartışma yürütmüş olsalar da öğrencilerin bakış açısının farklı olduğu anlaşılmaktadır. Mevcut çalışmanın bir ölçek

geliştirme çalışması olduğu dikkate alındığında, maddelerin düşünülenden farklı boyutlara dağılımları olağan bir durumdur. Ancak bu çalışmada, bazı maddeler belirlenenden farklı boyutlar altında toplansa da taslak ölçekte yer alan hiçbir maddenin ölçekten atılmasına gerek kalmamıştır.

Ölçek geliştirme çalışmalarında dikkat edilmesi gereken hususlardan bir tanesi de ölçeğin uygulandığı çalışma grubunun büyüklüğüdür. Hair, Black, Babin ve Anderson (2010) faktör analizi yapılabilmesi için ölçekte yer alan madde sayısının en az beş misli kişiye uygulanması gerektiğini, ancak on misli kişiye uygulanmasının en uygun durum olduğunu belirtirken Everitt ve Skronal (2006) da en az on misli kişiye uygulanması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu çalışmada geliştirilen “Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği” toplamda 2083 katılımcıya uygulanmıştır. Katılımcı sayısının örnekleme hatasını azalttığı göz önünde bulundurulduğunda (Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003), bu durumun geliştirilen ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğini artırdığı söylenebilir. Geliştirilen bu ölçeğin memnuniyet çalışmaları yürüten başta üniversiteler için de kullanılabilir geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu görülmüştür.

KAYNAKLAR

- Ahi Evran Üniversitesi (2017). *Kurum iç değerlendirme raporu*. Kırşehir.
- Aktan, C. C. (2007). *Yükseköğretimde değişim: Global trendler ve yeni mekanizmalar*. İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayınları.
- Altınsoy, S. (2011). Yeni devlet üniversitelerinin gelişimi: sorunlar ve politika önerileri. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2),98- 104.
- Ansari, W. E. (2002). Student nurse satisfaction levels with their courses: Part I effects of demographic variables. *Nursing Education Today*, 22 (2), 159–169.
- Balcı Yangın, H. & Kırca, N. (2013). Antalya sağlık yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*; 2(1), 78- 94.
- Baykal, Ü., Sökmen S., Korkmaz, Ş., & Akgün, E. (2002). “Öğrenci memnuniyeti ölçeği” geliştirme çalışması. *Hemşirelik Dergisi*, 11(49), 23-32.
- Baykal, Ü., & Şahin, A. (1999). Toplam kalite yönetimi ve eğitimde toplam kalite. *Hemşirelik Bülteni*, 45, 123-137.
- Belenli, İ., Günay, D., Öztemel, E., Demir, A., Sivrikaya, Ş. F., Elmas, M., Eryiğit, R., Aydın, O., & Kılıç, M. (2011). Türkiye yükseköğretim kurumları için kalite güvence oluşumu üzerine bir model önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(3), 128-133.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). London: Lawrence Earlbaum Associates.
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale development: Theory and applications* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Elmas, M. (2012). Bologna süreci: uygulama veya uygulamama. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(3),137-141.
- Erdoğan, M. ve Uşak, M. (2005). Fen bilgisi öğretmen adayları memnuniyet ölçeğinin geliştirilmesi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2), 35-54.
- Gatfield, T., Barker, M., & Graham, P. (1999). Measuring student quality variables and the implications for management practices in higher education institutions: An Australian and international student perspective. *Journal of Higher Education Policy & Management*, 21 (2), 239-255.
- Günay, A. & Dulupçu, M. A. (2015). Türkiye’de 1992 yılında kurulan devlet üniversitelerinin stratejik planlarının karşılaştırmalı bir analizi, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 5(3), 236-254.
- Kapucugil-İkiz, A., Damar, M., Özdağoğlu, G., Özler, C., Arbak, Y., Tuncel, P., Karapınar, İ., & Yaparel, R. (2017). Stratejik planlamanın önemli bir girdisi olarak öğrenci memnuniyetinin ölçümü: dokuz eylül üniversitesi örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(1), 28-40.
- Kavak, Y. (2011). Türkiye’de yükseköğretimin görünümü ve geleceğe bakış. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(2),55-58.
- Lampert, M. A. (1993). Student-Faculty informal interaction and the effect on college student outcomes: A Review of the literature. *Adolescence*, 28 (112), 971- 991.

- Larrabe J.H. & Bolden L.V. (2001) Defining patient-perceived quality of nursing care. *J Nurs Care Qual*, 16 (1), 34-60
- Merkouris, A., Infantopoulos, J., & Lanara, V. (1999). Patient satisfaction: A key concept for evaluation and improving nursing services. *Journal of Nursing Management*, 7, 19-28.
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Özdemir, S., Kılınç Ç. A., Öğdem, Z., & Er, E. (2013). Eğitim fakültesi öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(3), 228-235.
- Saarinen, T. (2005). 'Quality' in the Bologna Process: From 'Competitive Edge' to Quality Assurance Techniques. *European Journal of Education*, 40 (2), 189-204.
- Saydan, R. (2008). Müşteri Memnuniyeti (Ya Memnun Et Ya Da Terk Et). İçinde İ. Varinli ve K. Çatı (Editörler), Güncel Pazarlama Yaklaşımlarından Seçmeler (ss. 105-127). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston, USA: Pearson.
- Tatlı, H.Z., Kokoç, M. & Karal, H. (2011). Satisfaction state of computer education and instructional technologies students: Karadeniz Technical uUniversity case, *İlköğretim Online*, 10(3), 836-849.
- Tezbaşaran, A. A. (1997). *Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Tütüncü, Ö. & Doğan, Ö.İ. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve dokuz eylül üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (4), ss. 130: 151.
- Ulusoy H., Arslan Ç., Öztürk N. & Bekar M. (2010). "Hemşirelik Öğrencilerinin Eğitimleriyle İlgili Memnuniyet Düzeylerinin Saptanması", *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 3(2), 15-24.
- Uzgören, N. & Uzgören, E. (2006). Dumlupınar üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi, ki-kare testi ve doğrusal olasılık modeli, *Dumlupınar Üniversitesi SBE Dergisi*, (14),
- Uzun, Ö. (2003). Hemşirelik bakım kalitesi ile ilgili Newcastle Memnuniyet Ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanması. *Türk Hemşireler Dergisi*, 54, 16-25.
- Wilson, R.C., Gaff, J.G., Dienst, E.R., Wood, L. & Bavry, J.L. (1975). *College professors and their impact on students*. New York: Willey.
- Yıldız, G., & Ardiç, K. (1999). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Bilgi Dergisi*, 1, 73-82.
- YÖDEK, (2007). *Yükseköğretim kurumlarında akademik değerlendirme ve kalite geliştirme rehberi*. Ankara.