

## **Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Üniversite Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi**

Analysis on the Factors Affecting the University Satisfaction of Students in Physical Education and Sports School with Structural Equation Model

Dr. Öğrt. Üyesi Melike ESENTAŞ

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, melike.esentas@windowslive.com, Manisa/Türkiye

Doç. Dr. M. Enes İŞİKGÖZ

Batman Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, pdgenes@gmail.com Batman/Türkiye

### **ÖZET**

Bu çalışma, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencilerinin üniversite memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin varlığının yapısal eşitlik modeli ile belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu; 2017-2018 öğretim yılı bahar döneminde Batman Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda öğrenim gören ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 307 erkek ve 141 kız öğrenci olmak toplam 448 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, beş alt boyuttan oluşan “Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” kullanılmıştır. Çalışmanın yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre; öğrencilerin üniversite memnuniyetlerini en fazla etkileyen faktörün; ölçme ve değerlendirme etkinlikleri, ardından sırasıyla eğitim programları ve öğretim, akademik danışmanlık ve rehberlik, öğrencilere sağlanan hizmetler ve akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar olduğu görülmüştür. Modele ilişkin elde edilen değerlerin, tüm faktörlerin üniversite memnuniyet örtük değişkenini açıklamada anlamlı olduğu, modelin uyum indis değerlerinin ise kabul edilebilir değerler içinde kaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Üniversite, Öğrenci Memnuniyeti, Yapısal Eşitlik Modeli.

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the existence of the factors affecting the university satisfaction level of the students studying in Physical Education and Sports School with structural equation model. The research group of the study consists of a total of 448 students, 307 male and 141 female students participating voluntarily and studying in Batman University Physical Education and Sports School in the spring semester of 2017-2018 academic year. As a data collection tool, "Student Satisfaction Scale" composed of five sub-factors was used. According to the structural equation model results of the study, it has been observed that the factors affecting the university satisfaction of students mostly are assessment and evaluation activities followed by training programs and teaching, academic counseling and guidance, services provided to students and academic environment and the opportunities that support learning respectively. Concerning the values obtained related to the model, it has been concluded that all the factors are significant in explaining the implicit variable of university satisfaction and the compliance index values of the model are within the acceptable range of values.

**Keywords:** Physical Education and Sports School, University, Student Satisfaction, Structural Equation Model.

### **1. GİRİŞ**

Eğitimin toplumsal kalkınmadaki rolü ve işlevi önemli bir yere sahiptir. Çünkü eğitim, ekonomik ve sosyal boyutlarıyla, iktisadi kalkınma sürecinin en önemli kaynaklarından olup, toplumun refah düzeyi ve yaşam kalitesinin artırılmasında kritik bir rol oynar (Hoşgörür ve Hoşgörür, 2011). Örgün eğitim kapsamında bu rolün somut olarak yerine getirilmesinde üniversiteler önemli bir yere sahiptir. Üniversiteler, toplumsal ve bireysel yaşam kalitesini iyileştirmek açısından bilimsel, teknik bilgi ile mesleki becerileri sağlayan dinamik birer eğitim kurumları olarak toplumsal katmanlar arasında geçişi sağlamaktadır (Scott, 2002). Bu nedenle üniversiteler toplumların ekonomik, sosyal, kültürel, bilimsel, teknolojik, etik ve entelektüel gelişiminde önemli bir görev üstlenmektedir (Uzgören ve Uzgören, 2015). Üniversite yaşamı, hem akademik hem yönetsel hem de insan ilişkilerini içine alan geniş bir alanı kapsamaktadır. Bu yaşam alanlarından akademik boyutun temel girdisi öğrencilerdir (Şahin, 2011).

Öğrencilerin büyük bir bölümü üniversiteye başlarken bölüm tercihini bilinçli bir şekilde yapmakta ve üniversite eğitimlerine büyük beklentilerle başlamaktadırlar. Dönem sonunda beklentilerinin gerçekleşip gerçekleşmeme durumu ise onların üniversiteden memnuniyetlerini gösterir (Altaş, 2006). Memnuniyet, alınan hizmetin tatmin edici bir şekilde yerine getirildiğine ilişkin algı olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1999). Öğrencilerin öğrenim görmüş olduğu üniversiteye yönelik memnuniyeti temelde çok boyutlu bir olgudur. Bu olgu; eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları içeren bir yaklaşımla incelenebilir (Uzgören ve Uzgören, 2015). Üniversite öğrencilerinin memnuniyetleri ile ilgili incelemede, fiziki şartların yanı sıra okudukları bölüm ve bölümdeki öğretim elemanları ile ilgili görüşleri de dikkate alınabilir (Altaş, 2006).

Üniversiteye yeni girmiş öğrencilerin beklentileri ile bölümlerinde okumakta olan öğrencilerin beklenti değişimlerinin bilinmesi ve bu konuda yeni düzenlemelere gidilmesi, yeni kararların alınıp uygulamaya geçirilmesi, üniversitelerin işlevlerini daha iyi ve gerçekçi yönde yerine getirebilmeleri açısından kaçınılmaz olmaktadır (Naralan ve Kaleli, 2012). Eğitim ve öğretimde kalite, öğrencinin şimdi ve gelecekte okuluna ve toplumuna bağlılığını arttıracak sosyal, psikolojik, ilmi ve ahlaki değerlerini geliştirecek sistemlerin sürekli iyileştirilmesidir (Baykara, 1999). Eğitim sisteminin bir bütün olarak kaliteli olabilmesi, sistemi oluşturan ve yönlendiren öğelerin kaliteli ve karşılıklı uyum içinde olabilmelerine bağlıdır (Yüksel, 2011). Bu nedenler öğrencilerin bireysel, mesleki, sosyal, duygusal ve demokratik ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hazırlanmış öğrenme ve öğretme çevreleri bireylerdeki memnuniyet derecesini arttıracaktır (Oğuz, 2002).

Öğrencilerin eğitim öğretim sürecine ilişkin memnuniyet düzeylerinin ölçülebileceği bazı boyutlar bulunmaktadır. Bu boyutları; akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, öğrencilere sağlanan hizmetler, eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme ile akademik danışmanlık ve rehberlik olarak sıralayabiliriz. Eğitim süreci, sadece sınıftaki akademik öğretimle sınırlı olmayan bunun dışında sınıf dışı öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğretim elemanının akademik danışmanlığını ve rehberliğini de içeren bir süreçtir (Ekinci ve Burgaz, 2007).

Öğrencinin başarılı olabilmesi öncelikli olarak üniversite hayatına kısa sürede uyum sağlayabilmesi ile mümkündür. Bu noktada üniversiteler, akademik danışmanlar aracılığı ile muhtemel uyum sorununu çözmeyi amaçlamakta ve öğrencinin sağlıklı bir şekilde üniversite hayatına başlamasına destek olmaktadır (Köser ve Mercanlıoğlu, 2010).

Literatür incelendiğinde; çeşitli fakülte ve bölüm düzleminde öğrenim gören öğrencilerin üniversiteden memnuniyet düzeylerinin çeşitli değişkenler ve faktörler altında incelendiği (Barutçu, Güneri, ve Aydın, 2015; Erdoğan ve Bulut, 2015; Aydın, Görmüş ve Altıntop, 2014; Tatlı, Kokoç ve Karal, 2014; Akan, 2014; Eren, Özgül ve Çullu, 2013; Onursal, Cömert ve Akman, 2011; Şahin, Zoraloğlu ve Fırat, 2011; Egelioglu, Arslan ve Bakan, 2011; Ekinci ve Burgaz, 2007; Atay ve Yıldırım, 2008; Uzgören ve Uzgören, 2015; Yangın ve Kırca, 2013; Naralan ve Kaleli, 2012; Tütüncü ve Doğan, 2003; Baltacı, Üngüren, Avsallı ve Demirel, 2012; Altaş, 2006; Yıldırım, Güneri ve Aydın, 2015; Turan ve Ünsel, 2014; Karahan, 2013; Tayyar ve Dilşeker, 2013) çalışmalar ile memnuniyet ölçeği geliştirme (Tatar vd., 2017; Şahin, 2009; Erdoğan ve Uşak, 2005; Baykal, Sökmen, Korkmaz ve Akgün, 2002; Pace, 1984; Betz, Klingensmith, ve Menne, 1970) çalışmalarının olduğu görülmektedir. Ancak Beden Eğitimi ve Spor programlarında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin incelendiği çalışmalara rastlanılmamıştır.

Üniversiteler temel olarak öğrenci memnuniyetini en üst düzeye çıkararak, memnuniyetsizliği ise en alt düzeye indirerek öğrenciler tarafından sürekli tercih edilmeyi, üniversite sıralamalarında üst sıralarda yer almayı hedeflemektedirler (Şahin, 2009). Eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerin de hizmet üreten kurumlar olması, dolayısıyla, eğitim hizmetinin müşterisi durumunda olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti ve bu hizmetten sağladıkları memnuniyet üniversiteler için önemlidir (Tayyar ve Dilşeker, 2013). Çünkü öğrenci memnuniyetine yönelik beklenti ve isteklerin üniversite yönetimi tarafından dikkate alınması üniversiteye çok yönlü olanak sağlayacaktır (Elliot

ve Shin, 2002). Bu noktadan hareketle beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin üniversite memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin çok değişkenli bir analiz yöntemi ile incelendiği bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencilerinin üniversite memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin etkilerini ölçmektir. Bu amaç doğrultusunda test edilen hipotez şu şekildedir;

*H1: (A) Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar, (B) Öğrencilere Sağlanan Hizmetler, (C) Eğitim Programları ve Öğretim, (D) Ölçme ve Değerlendirme ile (E) Akademik Danışmanlık ve Rehberlik bağımlı değişkenleri Öğrenci Memnuniyetini anlamlı düzeyde etkilemektedir.*

Araştırmanın çalışma grubunu 2017-2018 bahar döneminde Batman Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun; “Beden Eğitimi ve Öğretmenliği”, “Spor Yöneticiliği” ve “Antrenörlük Eğitimi” bölümünde öğrenim gören ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 347 erkek ve 141 kız öğrenci olmak toplam 488 öğrenci oluşturmaktadır. Anket çalışması için üniversite yönetiminden gerekli izinler alınmıştır.

Çalışmada veriler, iki bölümden oluşan bir anket aracılığıyla toplanmıştır. Anket iki bölümden oluşup ilk bölümünde öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 6 soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik Atatürk Üniversitesinin “Öğrenci Memnuniyet Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 5 faktörlü olup, “(A) Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar” faktöründe 13 soru, “(B) Öğrencilere Sağlanan Hizmetler” faktöründe 16 soru, “(C) Eğitim Programları ve Öğretim” faktöründe 17 soru, “(D) Ölçme ve Değerlendirme” faktöründe 5 soru, “(E) Akademik Danışmanlık ve Rehberlik” faktöründe ise 6 soru olmak üzere toplam 57 sorudan oluşmaktadır. Ölçek maddeleri beşli Likert tipli olup “5: Kesinlikle Katılıyorum, 4: Kısmen Katılıyorum, 3: Kararsızım, 2: Kısmen Katılmıyorum, 1: Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

Araştırmada ölçeğin hesaplanan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları faktörler itibarı ile 0,81 ile 0,90 arasında, toplamda ise 0,94 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgulara göre ölçekten elde edilen verilerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin daha önceden yapısı oluşturulduğundan açımlayıcı faktör analizi yerine doğrulayıcı faktör analizi seçilmiştir (Thompson, 2004).

Araştırmanın verileri SPSS (22.0) ve Lisrel (8.8) programları ile analiz edilmiştir. Çalışmada öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile ölçekten almış oldukları puanlar betimleyici istatistik teknikleri ile incelenmiş, öğrencilerin üniversite memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek için ise Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır. Araştırmada ölçeğin beş (A, B, C, D, E) faktörünün bağımlı değişken olarak öğrenci memnuniyetini olumlu ve anlamlı etkilediği düşünülmektedir. Bu kapsamda oluşturulan model ile elde edilen verilerin ne kadar uyumluluk gösterdiği, tablo 1’deki uyum indeks değerleri göz önünde bulundurularak değerlendirilmiştir.

**Tablo 1.** Yapısal eşitlik modelleri uyum indis değerleri

İndis	Normal Değer	Kabul Edilebilir Değer
$\chi^2 /sd$	>2	>5
GFI	>0.95	>0.90
AGFI	>0.95	>0.90
CFI	>0.95	>0.90
RMSEA	>0.05	>0.08
SRMR	>0.05	>0.08

**Kaynak:** Şimşek, 2007

### 3. BULGULAR

**Tablo 2.** Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerinin dağılımı

Cinsiyet	n	%
Erkek	307	68,5
Kadın	141	31,5
<b>Yaş</b>		
15-20 Arası	205	45,8
21-25 Arası	207	46,2
26-30 Arası	36	8,0
<b>Bölüm</b>		
Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği	154	34,4
Spor Yöneticiliği	193	43,1
Antrenörlük Eğitimi	101	22,5
<b>Sınıf</b>		
1.Sınıf	179	40,0
2.Sınıf	113	25,2
3. Sınıf	88	19,6
4.Sınıf	68	15,2
<b>Öğretim Türü</b>		
Normal Öğretim	249	55,6
İkinci Öğretim	199	44,4
<b>Sosyo-Ekonomik Durum</b>		
Alt:500 TL'den Az	46	10,3
Orta-Alt: 500-100 TL Arası	113	25,2
Orta-Üst: 1000-1500 TL Arası	180	40,2
Üst: 2000 TL ve Üstü	109	24,3
<b>Toplam</b>	448	100,0

Tablo 2' ye göre öğrencilerin 307'si (%68,5) erkek, 141'i (%31,5) kadındır. Yaş aralığı olarak öğrencilerin 205'i (%45,8) 15-20 arası, 207'si (%46,2) 21-25 arası, 36'sı (%8,0) 26-30 arası yaşa sahiptir. Öğrencilerin 154'ü (%34,4) Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, 193'ü (%43,1) Spor Yöneticiliği, 101'i (%22,5) Antrenörlük Eğitimi bölümünde öğrenim görmektedir. Öğrencilerin 179'u (%40,0) 1. Sınıf, 113'ü (%25,2) 2. Sınıf, 88'i (%19,6) 3. Sınıf, 68'i (%15,2) 4. Sınıf öğrencisidir. Öğretim türü olarak öğrencilerin 249'u (%55,6) normal öğretim, 199'u (%44,4) ikinci öğretimde öğrenim görmektedir. Sosyo-ekonomik durum olarak öğrencilerin 46'sı (%10,3) alt, 113'ü (%25,2) orta-alt, 180'i (%40,2) orta-üst, 109'u (%24,3) üst sosyo-ekonomik gruptadır.

**Tablo 3.** Öğrencilerin memnuniyet ölçeği faktörlerinden aldıkları puanların betimsel istatistik sonuçları

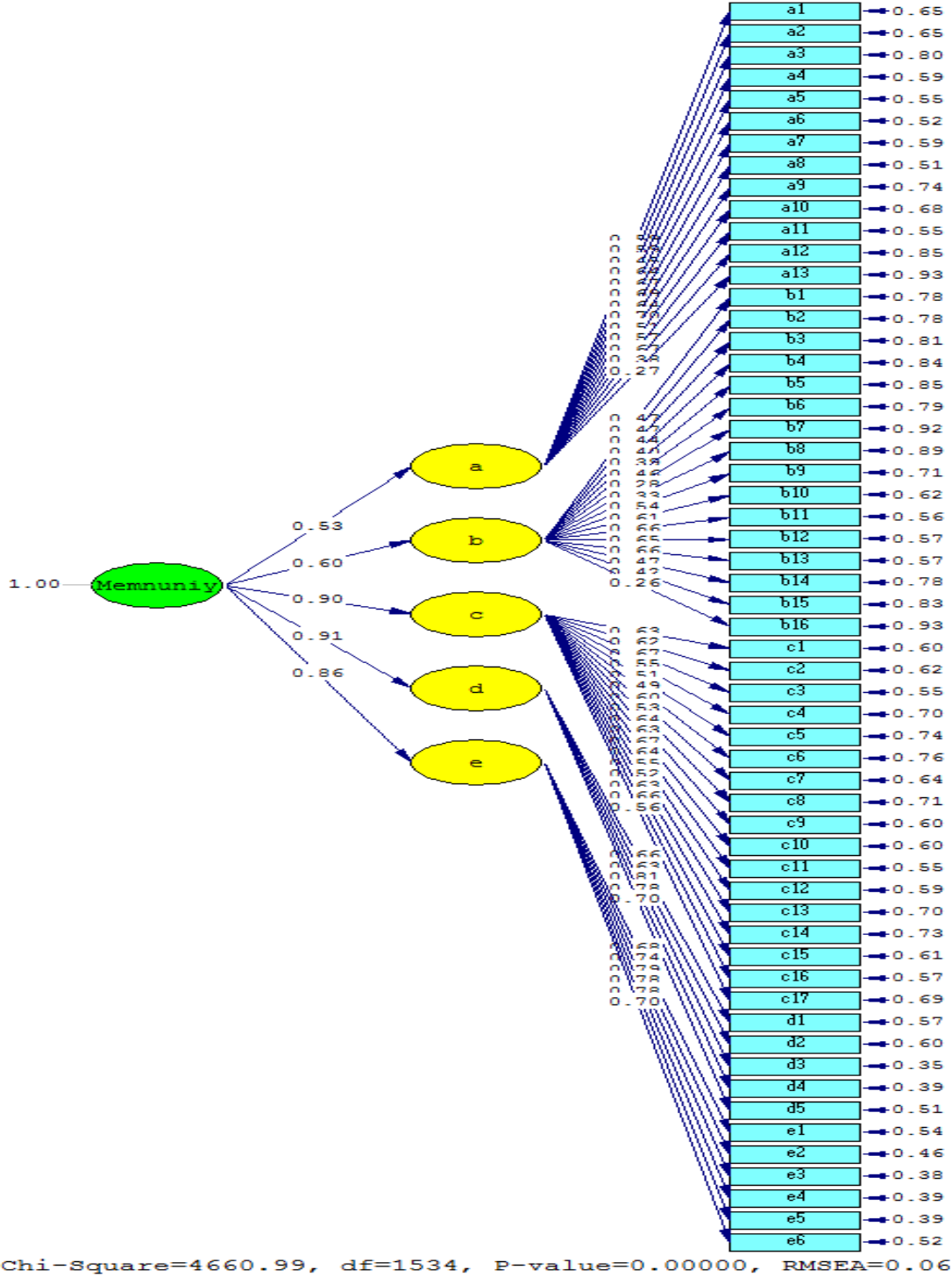
Faktörler	Ort.	S.S.	Çarpıklık	Basıklık	Min.	Max.
(A)Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar	3,41	0,86	-0,12	-0,51	13,00	65,00
(B)Öğrencilere Sağlanan Hizmetler	2,74	0,76	0,74	1,00	16,00	80,00
(C)Eğitim Programları ve Öğretim	3,12	0,93	-0,06	-0,37	17,00	85,00
(D)Ölçme ve Değerlendirme	3,18	1,14	0,00	-0,95	5,00	25,00
(E)Akademik Danışmanlık ve Rehberlik	3,39	1,21	-0,26	-1,00	6,00	30,00

Tablo 3' e göre öğrencilerin üniversite memnuniyeti ölçeği faktörlerinden almış oldukları puanların ortalaması incelendiğinde; en yüksek ortalamayı "(A)Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar (3,41±0,86)" faktöründen, en düşük ortalamayı ise "(B)Öğrencilere Sağlanan Hizmetler (2,74±0,76)" faktöründen aldıkları görülmektedir. Diğer faktörlerin ortalaması ise sırasıyla; "Akademik Danışmanlık ve Rehberlik (3,39±1,21)", "Ölçme ve Değerlendirme (3,18±1,14)" ve "Eğitim Programları ve Öğretim (3,12±0,93)" olarak gerçekleşmiştir.

Memnuniyet ölçeğinin faktörlerinden elde edilen puanların dağılımı incelendiğinde çarpıklık ve basıklık katsayılarının  $\pm 1$  sınırları içinde kalması nedeniyle dağılımın normal olduğu değerlendirilmiştir (Howitt ve Cramer, 2011; Tabachnick ve Fidell, 2013). Nitekim çok değişkenli

normalliğin incelenmesi için betimsel yöntemler olarak çarpıklık ve basıklık katsayıları kullanılabilir (Thode, 2002; Mardia, 1970).

Faktörler ile ilgili genel değerler incelendikten sonra, Lisrel 8.8 programıyla Yapısal Eşitlik Modeli oluşturulmuştur. Elde edilen model Şekil 1'de verilmiştir. Modele göre, öğrencilerin üniversite memnuniyetini açıklayan model şu şekildedir: Memnuniyet= 0,53\*(A)Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar+0,60\*(B)Öğrencilere Sağlanan Hizmetler+0,90\*(C)Eğitim Programları ve Öğretim+0,91\*(D)Ölçme ve Değerlendirme+ 0,86\*(E)Akademik Danışmanlık ve Rehberlik



Şekil 1. Path Diyagramı

Şekil 1’de verilen path diyagramı incelendiğinde, beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin üniversite memnuniyetlerini en fazla etkileyen faktörün; ölçme ve değerlendirme etkinlikleri (0,91), ardından sırasıyla eğitim programları ve öğretim (0,90), akademik danışmanlık ve rehberlik (0,86), öğrencilere sağlanan hizmetler (0,60) ve akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar (0,53) olduğu görülmektedir. Öğrencilerin üniversite memnuniyetini en az etkileyen faktör akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklardır. Modele ilişkin değerler incelendiğinde tüm faktör yüklerinin 0,50’nin üstünde çıktığı, bu kapsamda tüm faktörlerin üniversite memnuniyet örtük değişkenini açıklamada anlamlı olup, faktör yükleri 0,50’den büyük olduğundan tüm yapılar birleşme geçerliliğine sahiptir. Modelin uyum indisleri tablo 4’de verilmiştir.

**Tablo 4.** Yapısal eşitlik modeli uyum indisleri

$\chi^2$	Sd	$\chi^2/Sd$	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	SRMR
4660,99	1534	3,03	0,91	0,90	0,92	0,07	0,06

Tablo 4’e göre modele ilişkin elde edilen değerlerin kabul edilebilir değerler içinde kaldığı [ $(\chi^2/sd=3,03)$ ; uyum iyiliği indeksi (GFI; goodness fit Index) =0,91; düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (AGFI; adjusted goodness fit index)=0,90; karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI; Comparative fit index) =0,92; ortalama hata karakök yaklaşımı (RMSEA; root mean square error of approx) =0,07; standartlaştırılmış hata kareleri ortalamasının karekökü (SRMR; standardized root mean square residual)=0,06] olduğu görülmüştür.

#### 4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencilerinin üniversite memnuniyetlerini; akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, öğrencilere sağlanan hizmetler, eğitim programları ve öğretim, ölçme ve değerlendirme ile akademik danışmanlık ve rehberlik faktörlerinin birer bağımlı değişken olarak ne oranda etkilediğinin doğrulayıcı faktör analizi ile kurulan modelde incelenen bu çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır;

Öğrencilerin üniversite memnuniyetlerini etkileyen faktörler ile ilgili genel değerler incelendikten sonra kurulan YEM’e göre, öğrencilerin üniversite memnuniyetini açıklayan model (Memnuniyet= 0,53\*(A)Akademik Ortam ve Öğrenmeyi Destekleyici Olanaklar+0,60\*(B)Öğrencilere Sağlanan Hizmetler+0,90\*(C)Eğitim Programları ve Öğretim+0,91\*(D)Ölçme ve Değerlendirme+ 0,86\*(E)Akademik Danışmanlık ve Rehberlik) şeklindedir. Kurulan model için hesaplanan uyum indislerinin kabul edilebilir değerler içerisinde olduğu görülmüştür. Öğrencilerin üniversite memnuniyetlerini en fazla etkileyen faktörün; ölçme ve değerlendirme etkinlikleri, ardından sırasıyla eğitim programları ve öğretim, akademik danışmanlık ve rehberlik, öğrencilere sağlanan hizmetler ve akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar faktörleri olduğu görülmektedir. Öğrencilerin üniversite memnuniyetini en az etkileyen faktör, akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklardır.

Alan yazın incelendiğinde, öğrencilerin üniversite memnuniyetlerinin çeşitli faktörlerin etkilediği olduğu görülmektedir. Erdoğan ve Bulut (2015) çalışmalarında, öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin eğitim ve öğretim programlarının yeterliliği, destek hizmetleri, ilişkiler ve fiziksel olanaklar olduğu, bu değişkenlerdeki değişiminin öğrencilerin memnuniyet düzeyine katkısının anlamlı ve olumlu yönde olduğunu görmüşlerdir. Görgen ve Bingöl (2016) öğrencilerin memnuniyet düzeylerini alt ölçeklere göre değerlendirdikleri çalışmalarında, öğrencilerin en yüksek memnuniyet puan ortalamasını öğretim elemanı bölümünden aldıklarını, bunu sırası ile eğitim öğretimin niteliği, okul yönetimi memnuniyeti, kararlara katılım ve okulun bilimsel, sosyal ve teknik olanaklarına yönelik memnuniyetin izlediğini belirtmişlerdir.

Ayvaz, Güven, Arslan ve Güven (2018), üniversitelerde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetine etkisi konulu araştırmalarında, öğrencilerin hizmet kalitesi algısının en yüksek olduğu boyutun akademik personel, en düşük boyutun ise fiziksel özellikler olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Kandemir (2016), öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri yapısal

eşitlik modeli ile araştırdığı çalışmasında, memnuniyeti en çok etkileyebilecek bağımlı değişkenin öğretim elemanı ölçeği olabileceği, öğretim elemanı içsel değişkeninde olumlu veya olumsuz değişimin öğrenci memnuniyetinde çok önemli derecede değişime etki ettiğini ifade etmektedir. Çalışmamızda öğrenci memnuniyetini en fazla etkileyen boyutun ölçme ve değerlendirme etkinlikleri, en az etkileyen boyutun ise akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar olduğu bulgusu, bu çalışma bulguları ile boyut içerikleri açısından örtüşmektedir.

Öğrencilerin üniversite memnuniyetinin çok boyutlu değişkenlerden oluştuğu düşünüldüğünde, birer hizmet sektörü olarak üniversitelerin memnuniyeti etkileyen boyutlara ilişkin kaliteli hizmet vermesi beklenmektedir. Çünkü kalite düzeyinin belirlenmesinde öğrencilerin memnuniyeti önemli bir göstergedir (Altaş, 2006). Okumuş ve Duygun (2008) çalışmalarında, öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arttıkça genel memnuniyet düzeylerinin de arttığı sonucuna varmışlardır. Üniversite öğrencilerinin beklentilerine uygun ve amaçlarını karşılayan nitelikli bir eğitim sürecinden geçerek mezun olmaları, aynı zamanda toplumun gereksinim ve beklentilerinin karşılanmasına da hizmet edebilir (Şahin, Zoraloğlu ve Fırat, 2011).

Gerek bu araştırmanın ve gerekse alanda yapılan benzer araştırma sonuçlarına göre, üniversite öğrencilerinin memnuniyetlerini birden fazla faktörün belirlediği görülmüştür. Bu kapsamda üniversitelerin sunmuş olduğu hizmetlerdeki olumlu artışın öğrencilerin memnuniyetlerini de aynı oranda arttıracaktır. Batman Üniversitesi örneğinde yürütülen bu çalışmanın farklı üniversitelerde öğrenim gören beden eğitimi ve spor öğrencileri ile yürütülerek faktörlere ilişkin sonuçlar karşılaştırabilir, faktörler arasındaki ilişkiler incelenebilir.

#### KAYNAKÇA

- Akan, B. (2014). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu uygulaması. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(10), 106-123.
- Altaş, D. (2006). Üniversite öğrencileri memnuniyet araştırması. Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 21(1), 439-458.
- Atay, L. ve Yıldırım, H.M. (2008). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyetine yönelik bir araştırma. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 5(3).
- Aydın, S., Görmüş, A.Ş. ve Altıntop, M.Y. (2014). Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin doğrusal olmayan kanonik korelasyon analizi ile incelenmesi: Meslek Yüksekokulu'nda bir uygulama. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.
- Ayvaz, Y.Y., Güven, E.T.A., Arslan, Z. ve Güven, H. (2018). Üniversitelerde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetine etkisi: Göksun Meslek Yüksekokulu Örneği. 5. ASM Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, 3-5 Mayıs 2018, Antalya.
- Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H. ve Demirel, H.N. (2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin ve geleceğe yönelik bakış açılarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 4(1).
- Barutçu, F., Güneri, O. ve Aydın, Y. (2015). Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyi ve ilişkili değişkenler. Eğitimde Kuram ve Uygulama, 11(2), 521-533.
- Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, Ş. ve Akgün, E. (2002). Öğrenci memnuniyeti ölçeği geliştirme çalışması. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 12(49), 23-32.
- Baykara, S. (1999). Eğitimde toplam kalite yönetiminin uygulanabilirliği ve bir model önerisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

- Betz, E.L., Klingensmith, J.E. ve Menne, J.W. (1970). The measurement and analysis of college student satisfaction. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 3(1), 110-118.
- Egelioglu, N., Arslan, S. ve Bakan, G. (2011). Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarının akademik başarıları üzerine etkisi. *Turkish Journal of Research & Development in Nursing*, 13(1).
- Ekinci, C.E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33).
- Elliott, K.M., ve Shin, D. (2002) Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education, Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Erdoğan, E. ve Bulut, E. (2015). İşletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 151-170.
- Erdoğan, M. ve Uşak, M. (2005). Fen bilgisi öğretmen adayları memnuniyet ölçeğinin geliştirilmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2).
- Eren, D., Özgül, E. ve Çullu Kaygısız, N. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35(2), 16-27.
- Görgen, Ö. ve Bingöl, G. (2016). Amasya Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(3), 116-122.
- Hoşgörür, V. ve Hoşgörür, T. (2011). Planlı dönemde yükseköğretimdeki gelişmeler. *Hasan Âli Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 111-131.
- Howitt, D. ve Cramer, D. (2011). *Introduction to SPSS statistics in psychology: For version 19 and earlier (Fifth edition)*. London: Pearson Education Limited.
- Kandemir, H. (2015). Öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile araştırılması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(13), 447-461.
- Karahan, M. (2013). Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 1-9.
- Köser, D.B. ve Mercanlıoğlu, Ç. (2010). Akademik danışmanlık hizmetinin önemi ve türkiye'deki üniversitelerde akademik danışmanlık hizmetinin değerlendirilmesi, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 27,36.
- Mardia, K.V. (1970). Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57(3), 519-530.
- Naralan, A. ve Kaleli, S.S. (2012). Üniversite öğrencilerinin üniversiteden beklentileri ve bölüm memnuniyeti araştırması: Atatürk üniversitesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1).
- Oğuz, A. (2002). Üniversitelerdeki öğretim elemanlarının yabancı dili geliştirme. *Eğitim ve Bilim*, 27(125), 17-26.
- Okumuş, A. ve 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.
- Oliver, R.L. (1999). Whence consumer loyalty?, *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Onursal, S., Cömert, H. ve Akman, G. (2011). Öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin araştırılması. XI. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Haziran, İstanbul.



- Pace, C.R. (1984) Measuring the quality of college student experiences. An account of the development and use of the College Student Experience Questionnaire. Los Angeles, CA: Higher Education Research Institute
- Scott, P. (2002). Küreselleşme ve üniversite: 21. yüzyılın önündeki meydan okumalar. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 2(1), 193–208.
- Şahin, A.E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37, 106-122.
- Şahin, İ. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 17(3), 429-452.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y.R. ve Fırat, N.Ş. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 17(3), 429-452.
- Şimşek, Ö.F. (2007). Yapısal eşitlik modellemesine giriş, temel ilkeler ve Lisrel uygulamaları. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). Using multivariate statistics (Sixth edition). United States: Pearson Education.
- Tatar, A., Çavuşoğlu, F., Uyğur, G., Toklu, N., Haşlak, F., Namlı, M., Uysal, R., Güler, A.K. ve Özdemir, H. (2017). Üniversite öğrencileri için öğrenci memnuniyet ölçeği. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5(56), 214-230.
- Tatlı, Z. H., Kokoç, M. ve Karal, H. (2014). Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümü öğrencilerinin memnuniyet durumları: Karadeniz Teknik Üniversitesi örneği.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2013). Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi, (28), 184-204.
- Tekin, H. (1996). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. 9. Baskı, Ankara: Yargı Yayınları.
- Thode, H.C. (2002). Testing for normality. United States: Marcel Dekker, Inc.
- Thompson, B. (2004). Exploratory and confirmatory factor analysis. Washington, DC: American Psychological Association.
- Turan, A. H. ve Ünsel, A. (2014). Üniversite öğrencilerinin yurt memnuniyetleri anketi. Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2(4).
- Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(4), 130-151.
- Uzgören, N. ve Uzgören, E. (2015). Dumlupınar Üniversitesi lisans öğrencilerinin memnuniyetini etkileyen bireysel özelliklerin istatistiksel analizi-hipotez testi, ki-kare testi ve doğrusal olasılık modeli. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (17).
- Yangın, H.B. ve Kırca, N. (2013). Antalya Sağlık Yüksekokulu hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 2(1), 78-94.
- Yıldırım, F.B., Güneri, O.Y. ve Aydın, Y.Ç. (2015). Üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeyi ve ilişkili değişkenler. Eğitimde Kuram ve Uygulama, 11(2), 521-533.

Yüksel, Y. (2011). Kalite ve kaliteli üniversite” kavramlarına ilişkin üniversite öğrencilerinin algıları: Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi örneği. Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.