

ERZİNCAN ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN ERZİNCAN KENT MEMNUNİYETİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİ

VIEWS OF ERZİNCAN UNIVERSITY STUDENTS ON CITY SATISFACTION OF ERZİNCAN

Selahattin YAVUZ¹, Turgut KARABULUT²

ÖZET: Günümüzde kentlerin, özellikle Erzincan gibi dışarıya göç veren ve dışarıdan göç almayan kentlerin nüfusunun önemli bir kısmını üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Geçmiş yıllarda ülkemizde üniversite sayısının yetersizliği ve üniversite adaylarının çokluğu yüzünden adaylar, üniversitenin bulunduğu kenti çok fazla dikkate almadan herhangi bir üniversiteye girme çabasındaydılar. Fakat günümüzde her ilde en az bir üniversite olması nedeniyle öğrenciler, okuyacağı üniversiteyi tercih ederken üniversitenin bulunduğu kenti de dikkate almaktadır. Öğrenciler artık sosyal medya iletişim araçları vasıtasıyla tercih edeceği üniversite ve üniversitenin bulunduğu kent hakkında söz konusu kentte okuyan öğrencilerden kolayca bilgi edinebilmektedirler.

Anahtar sözcükler: Erzincan, Erzincan Üniversitesi, Üniversite Öğrencileri, Kent, Kent Memnuniyeti

ABSTRACT: Today, an important part of the cities' population, particularly the population of the cities like Erzincan which people emigrate from but do not allow immigrants in consist of university students. In the past, due to the insufficient number of universities and a great number of the students to study at a university, students were trying to study at any university without regarding the city of the university. However, today, owing to the fact that there is at least a university in each city of Turkey, students take the city of the university into account in the process of making a decision on their universities. Students may get knowledge about the university and the city of that university from the students studying in that particular university through social media and means of communication.

In this study, 1011 students who are studying in different departments of Erzincan University and accomodating in the city center were asked at first 6 demographical questions and then five point likert scale questions about the satisfaction of city of Erzincan. These aforementioned questions were analysed via statistical techniques and these analyses were commented.

Keywords: Erzincan, Erzincan University, University Students, City, City Satisfaction

1. GİRİŞ

Günümüzde insanların yaşadığı kentten memnun olup olmadıkları, üzerinde durulması gereken en önemli konuların başında gelmektedir. İnsanların yaşadığı kentten memnuniyeti hem kendilerini hem de o şehrin yöneticilerini doğrudan ilgilendirmektedir. İnsanların yaşadığı kentten memnun olup olmadıkları, başta yerel yöneticiler olmak üzere o şehrin yöneticilerinin de başarılı olup olmadığının bir göstergesidir.

Kentlerde yaşayan bireylerin önemli bir kısmını üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Üniversite sayısının sınırlı olduğu, üniversite adaylarının fazla olduğu yıllarda öğrenciler, üniversite tercihlerini yaparken okuyacağı şehrin olumlu ve olumsuz yönlerini bilmeden ve kent hakkında araştırma yapmadan tercihlerini yapmaktaydılar. Fakat günümüzde her ilde bir üniversite hatta bazı illerde birden fazla üniversite bulunması öğrencilerin üniversite ve kent

1 Doç. Dr., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, syavuz@erzincan.edu.tr

2 Arş. Gör., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, tkarabulut@erzincan.edu.tr

tercihini daha da seçici kılmaktadır. Üniversite adayları, fazla sayıda üniversite bulunması fırsatını kullanarak tercih edeceği üniversiteyi sosyal medya aracılığıyla veya ilgili üniversitede okuyan tanıdık öğrenciler vasıtasıyla üniversite ve kent hakkında bilgi edinmektedir (Yavuz, Deveci, Karabulut & Şentürk, 2014: 96).

Literatür incelendiğinde memnuniyet ve kent memnuniyeti ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır. Grayson ve Young (1994) “Şehirlerde Hayat Kalitesi” adlı çalışmalarında, yaşam kalitesinin artmasında iki temel bileşenin olduğunu belirtmişlerdir. İçsel ve dışsal koşullar olarak tanımladığı bu iki temel bileşen, kişilerin psikolojik durumları ile yaşadıkları kentten duydukları tatmin duygularıdır. Gürel (2011) “Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği Geliştirme” adlı çalışmasında, halkın belediyelerin sunmuş oldukları hizmetten duydukları memnuniyet araştırılmıştır. Araştırma yapmak için öncelikle memnuniyet ölçeği hazırlayan araştırmacı, çalışma sonucunda ise “cinsiyet” “çalıştığı kurum” ve “siyasi eğilim” değişkenlerine göre manidar olarak farklı bulunduğunu, buna karşın, “yaş”, “eğitim düzeyi”, “mesleki kıdem”, “medeni durum”, “ailedeki kişi sayısı”, “ailenin aylık geliri” değişkenlerine göre Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri farklı çıkmadığını tespit etmiştir. Zeren ve Özmen (2010) “Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti” adlı çalışmalarının sonucunda katılımın halkın bütünü tarafından arzu edilen bir durum olduğunu, ancak uygulama noktasında çok önemli zorluklar yaşanan bir davranış biçimi olduğunu tespit etmişlerdir. Taylor ve Baker (1994) “Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Bir Değerlendirmesi” adlı çalışmasında müşteri memnuniyeti ile hizmet kalitesi kavramlarının birbirinden farklı olduğu ancak aralarında oldukça yüksek bir korelasyon olduğunu tespit etmiştir. Kara ve Gürcü (2010) “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği” adlı çalışmasında belediye hizmetlerinden faydalanan halkın beklentileri ile memnuniyetlerini karşılamışlardır. Araştırmada halkın hizmetlerden beklentilerini kendilerine sundukları anket ile tespit edip istatistik programları ile ölçülmeye çalışılmışlardır. Çalışma sonucunda genel olarak demografik değişkenler ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklara rastlamışlardır. Ayrıca şehrin genel yapısına bağlı olarak farklı yaşam koşulları ve siyasal görüşlere rağmen memnuniyet düzeylerinde de farklılıkların olmamasına dikkat çekmişlerdir. Büyükkaraman (2014) “Sağlık Hizmetleri Kalitesinin Değerlendirilmesi ve Hasta Memnuniyeti” adlı çalışmasında servqual ölçeğinden yararlanarak hastaların tatmin düzeylerini belirlemeye çalışmıştır.

Literatür detaylıca incelendiğinde kent ve memnuniyeti ile ilgili çalışmalar genellikle söz konusu kentte yaşayan insanlara yönelik yapılan çalışmalardır. Başka bir kentten gelip ilgili kentte üniversite öğrenimi gören ve dolayısıyla doğup büyüdüğü kent ile üniversite öğrenimini gördüğü kenti karşılaştırma fırsatı bulan üniversite öğrencilerine yapılan çalışmalara pek rastlanmamıştır. Bu açıdan çalışma ilk olma özelliği taşımakta olup, literatüre önemli düzeyde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Materyali ve Metodu

Araştırmanın evrenini Erzincan Üniversitesinde okuyan ve şehir merkezinde ikamet eden fakülte öğrencileri oluşturmaktadır. Kent merkezinde bulunan çeşitli fakültelerde (Eğitim Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Hukuk Fakültesi) okuyan 1025 öğrenciye rastgele yöntemle, araştırmacılar tarafından hazırlanan, 6 tanesi demografik olmak üzere toplam 32 sorudan oluşan “Erzincan Üniversitesi Öğrencilerinin Kent (Erzincan) Memnuniyeti” isimli anketi uygulanmıştır. Meslek yüksekokulları öğrencilerine anketin uygulanmamasının nedeni bu okulların büyük çoğunluğunun kent merkezi dışında ilçelerde bulunması ve buralarda okuyan öğrencilerin iki yıl gibi kısa bir sürede kent ve hizmetlerinden faydalanmasındandır. Türdeş

olması açısından fakülteler seçilmiştir. Eksik veri olmasından dolayı 14 anket geçersiz sayılmış olup 1011 adet anketle analiz yapılmıştır. Anakütle (N=13100) dikkate alındığında çeşitli örnekleme hesaplamalarına göre örnek kütle (n=1011) yeterli olduğu düşünülmüştür. Demografik sorular “Cinsiyet”, “Yaş”, “Ailenin İkamet Ettiği İl”, “Fakülte”, “Öğrenim Türü”, “Sınıf” biçimindedir. Demografik sorular dışındaki 26 soru “hiç memnun değilim(1)”, “memnun değilim(2)”, “orta(3)”, “memnunum(4)”, “çok memnunum(5)” şeklinde 5’li likert tipi sorulardan oluşmaktadır. Cevap şıkları 1’den 5’e puanlandırılmıştır. Bu sorulara verilen cevaplar SPSS 21 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın analizi için temel istatistik yöntemler kullanılmıştır. İki cevaplı cinsiyet ve öğrenim türü değişkenlerinin ortalamaları arasındaki farklılığın tespiti için t testi, ikiden fazla cevaplı yaş, fakülte, bölge, sınıf değişkenleri için F (tek yönlü anova) testi kullanılmıştır. F testinde hangi grupların arasında farklılıkların olduğunu tespit etmek için ise Post Hoc testlerinden Tukey HSD testi ile çoklu karşılaştırma yapılarak analiz detaylandırılmıştır.

2.2. Araştırmanın Bulguları

Yapılan anketin güvenilirlik analizi sonucu Cronbach α katsayısı 0,891 bulunmuştur. Cronbach α değerinin 0,80 ile 1,00 arasında olması ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2006: 116; Somuncuoğlu, 2013: 94). Ankete katılan 1011 öğrencinin demografik bilgileri (cinsiyet, yaş, fakülte, ailenin ikamet ettiği coğrafi bölge, öğrenim türü ve sınıf) Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Değişkenler	N	%	Değişkenler	N	%
Cinsiyet			Bölge		
Kız	576	57	Akdeniz	94	9,3
Erkek	435	43	Karadeniz	132	13,1
Yaş			Ege	39	3,9
18 ve altı	66	6,5	İç Anadolu	99	9,8
19	129	12,8	Marmara	135	13,4
20	194	19,2	Doğu Anadolu	369	36,5
21	247	24,4	Güney Doğu Anadolu	143	14,1
22	180	17,8	Öğrenim Türü		
23	110	10,9	Normal Öğretim	603	59,6
24 ve üzeri	85	8,4	İkinci Öğretim	408	40,4
Fakülte			Sınıf		
İ.İ.B.F.	248	24,5	1. Sınıf	361	35,7
Eğitim F.	223	22,1	2. Sınıf	234	23,1
İlahiyat F.	146	14,4	3. Sınıf	278	27,5

Fen- Edebiyat F.	222	22,0	4. Sınıf	138	13,6
Mühendislik F.	82	8,1			
Hukuk F.	90	8,9			

Tablo 1 incelendiğinde ankete cevap verenlerden 576' sı (%57) kız, 435'i (%43) erkek öğrencidir. Öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun 19-23 yaş aralığında (%85) olduğu görülmektedir. Bir diğer dikkat çeken husus öğrencilerimizin 369 u (%36,5) Doğu Anadolu bölgesindeki illerden gelmesidir.

5'lik likert ölçekli 26 soruluk ankete faktör analizi uygulandığında ölçeğin 6 alt faktörle temsil edildiği görülmüştür. Bu faktörler; Ekonomik, Sosyo- Kültürel, İnsan İlişkileri Ulaşım, Hizmet ve Kamu Hizmetleri biçimindedir. Ekonomik başlığı altında Erzincan'daki gıda, giyim, kira ve ulaşım ücretlerinden duyulan memnuniyet araştırılmıştır. Sosyo-Kültürel başlığı altında Erzincan'daki tiyatro, sinema gibi sosyokültürel faaliyetlere ilişkin duyulan memnuniyet araştırılmıştır. İnsan İlişkileri başlığı altında Erzincan halkının genel tutum ve davranışlarındaki memnuniyet araştırılmıştır. Ulaşım başlığı altında Erzincan'daki otopark, üniversiteye ve şehir içi ulaşım konularındaki memnuniyet araştırılmıştır. Hizmet başlığı altında Erzincan belediyesinin sunmuş olduğu park ve bahçeler, semt pazarları ve spor alanlarının yeterliliği ve temizliğinden duyulan memnuniyet araştırılmıştır. Kamu Hizmetleri başlığı altında ise Erzincan'daki sağlık, trafik ve güvenlik açısından duyulan memnuniyet araştırılmıştır.

Cinsiyet değişkeni bakımından Erzincan'dan memnuniyet ortalamaları ve ortalamalar arasındaki farkın testi için t testi değeri ve p değeri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Cinsiyet Bakımından Erzincan'dan Memnuniyet Durumları

Değişkenler	Cinsiyet	Ortalama	t Değeri	Sig. (p) Değeri
Ekonomik	Kız	1,73	3,078	,002
	Erkek	1,60		
Sosyo-Kültürel	Kız	2,34	-0,694	,488
	Erkek	2,38		
İnsan İlişkileri	Kız	2,46	4,041	,000
	Erkek	2,24		
Ulaşım	Kız	2,04	0,070	,944
	Erkek	2,04		
Hizmet	Kız	1,94	-1,090	,276
	Erkek	2,00		
Kamu Hizmetleri	Kız	2,55	-3,385	,001
	Erkek	2,75		

Tablo 2 incelendiğinde Ekonomik, İnsan İlişkileri ve Kamu Hizmetleri faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden küçük olduğundan bu faktörler açısından kız ve erkek öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılık ortalamalara bakılarak da görülebilmektedir. Ortalamalara bakıldığında Ekonomik ve Sosyo-Kültürel faktörler bakımından kız öğrenciler erkek öğrencilere göre kısmen memnun oldukları, Kamu Hizmetleri faktörü bakımından erkek öğrenciler kız öğrencilere göre kısmen memnun oldukları görülmektedir.

Aynı tablo incelendiğinde Sosyo – Kültürel, Ulaşım ve Hizmet faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden büyük olduğundan bu faktörler açısından kız ve erkek öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu faktörler açısından cinsiyetlerin ortalamalarının birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Ayrıca aynı tablodan öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.67), Hizmet (1.97), Ulaşım (2.04), İnsan İlişkileri (2.35), Sosyo-Kültürel (2.36), Kamu Hizmetleri (2.65) biçiminde olduğu görülmektedir.

Yaş değişkeni bakımından Erzincan'dan memnuniyet ortalamaları ve ortalamalar arasındaki farkın testi için F testi değeri ve p değeri Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Yaş Bakımından Erzincan'dan Memnuniyet Durumları

Değişkenler	Yaş	Ortalama	F Değeri	Sig.(p) Değeri
Ekonomik	18 ve altı	1,84	5,391	,000
	19	1,89		
	20	1,73		
	21	1,60		
	22	1,67		
	23	1,61		
	24 ve üzeri	1,43		
Sosyo-Kültürel	18 ve altı	2,23	0,852	,530
	19	2,45		
	20	2,37		
	21	2,33		
	22	2,41		
	23	2,32		
	24 ve üzeri	2,27		
İnsan İlişkileri	18 ve altı	2,59	5,716	,000
	19	2,62		
	20	2,39		

	21	2,32		
	22	2,40		
	23	2,21		
	24 ve üzeri	2,05		
Ulaşım	18 ve altı	2,18	3,353	,003
	19	2,20		
	20	2,1		
	21	2,01		
	22	2,00		
	23	1,82		
	24 ve üzeri	1,85		
Hizmet	18 ve altı	2,15	2,602	,017
	19	2,19		
	20	1,93		
	21	1,92		
	22	1,88		
	23	1,99		
	24 ve üzeri	1,88		
Kamu Hizmetleri	18 ve altı	2,56	2,067	,055
	19	2,85		
	20	2,61		
	21	2,59		
	22	2,64		
	23	2,49		
	24 ve üzeri	2,77		

Tablo 3 incelendiğinde Ekonomik, İnsan İlişkileri, Ulaşım ve Hizmet faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden küçük olduğundan bu faktörler açısından farklı yaş gruplarına sahip öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ekonomik faktör için 24 yaş ve üzerinde olanlar ile 18, 19 ve 20 yaşında olanlar; 19 yaşında olanlar ile 21 ve 23 yaşında olanların görüşleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. İnsan İlişkileri faktörü için 24 yaş ve üzerinde olanlar ile 18, 19, 20 ve 22 yaşında olanlar; 19

yaşında olanlar ile 21 ve 23 yaşında olanlar; 18 yaşında olanlar ile 23 yaşında olanların görüşleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Ulaşım faktörü için 23 yaşında olanlar ile 19 ve 20 yaşında olanların görüşleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Hizmet faktörü için ise 19 yaşında olanlar ile 22 yaşında olanların görüşleri arasında farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılık ortalamalara bakılarak da görülebilmektedir. Bu faktörlerin yaş ortalamalarına bakıldığında genel olarak yaş arttıkça memnuniyetin azaldığı görülmektedir.

Aynı tablo incelendiğinde Sosyo – Kültürel ve Kamu Hizmetleri faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden büyük olduğundan bu faktörler açısından farklı yaş gruplarına sahip öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu faktörler açısından öğrencilerin yaşa bağlı memnuniyet ortalamalarının birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Ayrıca aynı tablodan öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.68), Hizmet (1.99), Ulaşım (2.02), Sosyo-Kültürel (2.34), İnsan İlişkileri (2.37), Kamu Hizmetleri (2.64) biçiminde olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin geldikleri coğrafi bölgeler bakımından Erzincan'dan memnuniyet ortalamaları ve ortalamalar arasındaki farkın testi için F testi değeri ve p değeri Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4: İkamet Ettikleri Coğrafi Bölgeler Bakımından Erzincan'dan Memnun Olma Durumları

Değişkenler	Bölgeler	Ortalama	F Değeri	sig. Değeri
Ekonomik	Akdeniz	1,55	4,103	,000
	Karadeniz	1,81		
	Ege	1,66		
	İç Anadolu	1,73		
	Marmara	1,78		
	Doğu Anadolu	1,69		
	Güney Doğu Anadolu	1,48		
Sosyo Kültürel	Akdeniz	2,17	1,437	,197
	Karadeniz	2,34		
	Ege	2,36		
	İç Anadolu	2,27		
	Marmara	2,41		
	Doğu Anadolu	2,37		
	Güney Doğu Anadolu	2,47		
	Akdeniz	2,22	2,498	,021
	Karadeniz	2,48		

İnsan İlişkileri	Ege	2,13		
	İç Anadolu	2,38		
	Marmara	2,47		
	Doğu Anadolu	2,40		
	Güney Doğu Anadolu	2,23		
Ulaşım	Akdeniz	2,04	1,072	,377
	Karadeniz	2,05		
	Ege	1,92		
	İç Anadolu	2,17		
	Marmara	2,15		
	Doğu Anadolu	1,99		
	Güney Doğu Anadolu	1,99		
Hizmet	Akdeniz	1,81	1,933	,073
	Karadeniz	2,01		
	Ege	1,81		
	İç Anadolu	1,96		
	Marmara	1,84		
	Doğu Anadolu	2,05		
	Güney Doğu Anadolu	2,00		
Kamu Hizmetleri	Akdeniz	2,60	1,594	,146
	Karadeniz	2,65		
	Ege	2,46		
	İç Anadolu	2,43		
	Marmara	2,77		
	Doğu Anadolu	2,66		
	Güney Doğu Anadolu	2,67		

Tablo 4 incelendiğinde Ekonomik ve İnsan İlişkileri faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden küçük olduğundan bu faktörler açısından farklı coğrafi bölgelerden gelen öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ekonomik ve İnsan İlişkileri faktörleri için Güney Doğu Anadolu bölgesinde ikamet edenler ile Karadeniz, Marmara ve Doğu Anadolu bölgesinde ikamet edenlerin görüşleri arasında

farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılık ortalamalara bakılarak da görülebilmektedir. Ekonomik faktörü coğrafi bölgeler ortalamalarına bakıldığında en büyük fark Karadeniz (1,81) ve Güney Doğu Anadolu (1,48) bölgesi arasındadır. Bu faktör için tüm ortalamalara bakıldığında öğrencilerin Erzincan'dan memnun olmadıkları görülmektedir. İnsan İlişkileri faktörü coğrafi bölgeler ortalamalarına bakıldığında en büyük fark Karadeniz (2,48) ve Ege (2,13) bölgesi arasındadır.

Aynı tablo incelendiğinde Sosyo – Kültürel, Ulaşım, Hizmet ve Kamu Hizmetleri faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden büyük olduğundan bu faktörler açısından farklı coğrafi bölgelerden gelen öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu faktörler açısından öğrencilerin geldikleri coğrafi bölgelere bağlı memnuniyet ortalamalarının birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Ayrıca aynı tablodan öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.67), Hizmet (1.93), Ulaşım (2.04), İnsan İlişkileri (2.33), Sosyo-Kültürel (2.34), Kamu Hizmetleri (2.61) biçiminde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin okudukları fakülteler bakımından Erzincan'dan memnuniyet ortalamaları ve ortalamalar arasındaki farkın testi için F testi değeri ve p değeri Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Fakülteler Bakımından Erzincan'dan Memnun Olma Durumları

Değişkenler	Fakülte	Ortalama	F Değeri	sig. Değeri
Ekonomik	İİBF	1,78	15,686	,000
	Eğitim	1,42		
	İlahiyat	1,73		
	Fen-Edebiyat	1,56		
	Mühendislik	2,02		
	Hukuk	1,90		
Sosyo-Kültürel	İİBF	2,30	0,655	,650
	Eğitim	2,42		
	İlahiyat	2,39		
	Fen-Edebiyat	2,33		
	Mühendislik	2,39		
	Hukuk	2,30		
İnsan İlişkileri	İİBF	2,36	6,180	,000
	Eğitim	2,26		
	İlahiyat	2,57		
	Fen-Edebiyat	2,22		
	Mühendislik	2,66		

	Hukuk	2,42		
Ulaşım	İİBF	1,92	12,679	,000
	Eğitim	1,96		
	İlahiyat	2,07		
	Fen-Edebiyat	1,87		
	Mühendislik	2,45		
	Hukuk	2,54		
Hizmet	İİBF	1,93	3,296	,006
	Eğitim	1,94		
	İlahiyat	2,06		
	Fen-Edebiyat	1,88		
	Mühendislik	2,29		
	Hukuk	1,93		
Kamu Hizmetleri	İİBF	2,51	4,535	,000
	Eğitim	2,68		
	İlahiyat	2,65		
	Fen-Edebiyat	2,53		
	Mühendislik	2,95		
	Hukuk	2,86		

Tablo 5 incelendiğinde Sosyo-Kültürel faktörü dışındaki tüm faktörlerin p değerleri %5 önem seviyesinden küçük olduğundan bu faktörler açısından farklı fakültelerde okuyan öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ekonomik faktör için Eğitim fakültesinde okuyan öğrenciler ile İ.İ.B.F., İlahiyat F., Mühendislik F. ve Hukuk F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Fen-Edebiyat fakültesinde okuyan öğrenciler ile İ.İ.B.F., Mühendislik F. ve Hukuk F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Mühendislik fakültesinde okuyan öğrenciler ile İlahiyat fakültesinde okuyan öğrencilerin görüşleri arasında da farklılıklar tespit edilmiştir. İnsan İlişkileri faktörü için Eğitim fakültesinde okuyan öğrenciler ile İlahiyat F. ve Mühendislik F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Fen-Edebiyat fakültesinde okuyan öğrenciler ile İlahiyat F. ve Mühendislik F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Ulaşım faktörü için Mühendislik F. okuyan öğrencilerin İ.İ.B.F., Eğitim F. ve İlahiyat F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Hukuk F. de okuyan öğrencilerin İ.İ.B.F., Eğitim F. ve İlahiyat F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Hizmet faktörü için Mühendislik fakültesinde okuyan öğrenciler ile İ.İ.B.F., Eğitim F. ve Fen-Edebiyat F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Kamu Hizmetleri faktörü için İ.İ.B. fakültesinde okuyan öğrenciler ile Mühendislik F. ve Hukuk F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Fen-Edebiyat fakültesinde okuyan öğrenciler ile Mühendislik F. ve Hukuk F. de okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılık ortalamalara bakılarak da görülebilmektedir. Ekonomik faktörü fakülteler ortalamalarına bakıldığında en büyük fark Mühendislik (2,02) ve Eğitim (1,42) fakültesi arasındadır. Ulaşım faktörü fakülteler ortalamalarına bakıldığında ise en büyük fark Hukuk (2,54) ve Fen-Edebiyat (1,87) fakültesi arasındadır. Aynı tablo incelendiğinde Sosyo – Kültürel faktörünün p değeri %5 önem seviyesinden büyük olduğundan bu faktör açısından farklı fakültelerde okuyan öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca aynı tablodan öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.74), Hizmet (2.01), Ulaşım (2.14), Sosyo-Kültürel (2.36), İnsan İlişkileri (2.42), Kamu Hizmetleri (2.70) biçiminde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin okudukları sınıf bakımından Erzincan'dan memnuniyet ortalamaları ve ortalamalar arasındaki farkın testi için F testi değeri ve p değeri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Sınıf Bakımından Erzincan'dan Memnun Olma Durumları

Değişkenler	Sınıf	Ortalama	F Değeri	sig. Değeri
Ekonomik	1. sınıf	1,84	13,334	,000
	2. sınıf	1,49		
	3. sınıf	1,66		
	4. sınıf	1,61		
Sosyo-Kültürel	1. sınıf	2,37	0,235	,872
	2. sınıf	2,32		
	3. sınıf	2,35		
	4. sınıf	2,38		
İnsan İlişkileri	1. sınıf	2,56	12,502	,000
	2. sınıf	2,15		
	3. sınıf	2,33		
	4. sınıf	2,29		
Ulaşım	1. sınıf	2,23	10,344	,000
	2. sınıf	1,88		
	3. sınıf	2,02		
	4. sınıf	1,85		
	1. sınıf	2,14	7,381	,000
	2. sınıf	1,90		

Hizmet	3. sınıf	1,87		
	4. sınıf	1,85		
Kamu Hizmetleri	1. sınıf	2,70	1,521	,207
	2. sınıf	2,57		
	3. sınıf	2,67		
	4. sınıf	2,54		

Tablo 6 incelendiğinde Ekonomik, İnsan İlişkileri, Ulaşım ve Hizmet faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden küçük olduğundan bu faktörler açısından farklı sınıfta okuyan öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ekonomik faktör için 1. sınıfta okuyan öğrenciler ile 2., 3. ve 4. sınıfta okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca 2. sınıfta okuyan öğrenciler ile 3. sınıfta okuyan öğrenciler arasında da farklılık tespit edilmiştir. İnsan İlişkileri, Ulaşım ve Hizmet faktörleri için 1. sınıfta okuyan öğrenciler ile 2., 3. ve 4. sınıfta okuyan öğrencilerin görüşleri arasında farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılık ortalamalara bakılarak da görülebilmektedir. Tüm bu faktörler için genellikle sınıf arttıkça memnuniyet azalmıştır.

Aynı tablo incelendiğinde Sosyo – Kültürel ve Kamu Hizmetleri faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden büyük olduğundan bu faktörler açısından farklı sınıflarda okuyan öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca aynı tablodan öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.65), Hizmet (1.94), Ulaşım (2.00), İnsan İlişkileri (2.33), Sosyo-Kültürel (2.36), Kamu Hizmetleri (2.62) biçiminde olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin okudukları öğrenim türü bakımından Erzincan'dan memnuniyet ortalamaları ve ortalamalar arasındaki farkın testi için t testi değeri ve p değeri Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Öğretim Türüne Bakımından Erzincan'dan Memnun Olma Durumları

Değişkenler	Öğretim Türü	Ortalama	t Değeri	Sig. Değeri
Ekonomik	Normal Öğretim	1,67	-0,486	,627
	İkinci Öğretim	1,96		
Sosyo Kültürel	Normal Öğretim	2,40	1,901	,058
	İkinci Öğretim	2,29		
İnsan İlişkileri	Normal Öğretim	2,42	2,606	,009
	İkinci Öğretim	2,28		
Ulaşım	Normal Öğretim	2,08	2,009	,045
	İkinci Öğretim	1,97		
Hizmet	Normal Öğretim	2,05	3,679	,000

	İkinci Öğretim	1,85		
Kamu Hizmetleri	Normal Öğretim	2,71	2,905	,004
	İkinci Öğretim	2,53		

Tablo 7 incelendiğinde İnsan İlişkileri, Ulaşım Hizmet ve Kamu Hizmeti faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden küçük olduğundan bu faktörler açısından farklı öğrenim türünde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılık ortalamalara bakılarak da görülebilmektedir. Tüm bu faktörler için normal öğretimde öğrenim gören öğrencilerin ikinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerden daha memnun oldukları görülmektedir.

Aynı tablo incelendiğinde Ekonomik ve Sosyo – Kültürel faktörlerinin p değerleri %5 önem seviyesinden büyük olduğundan bu faktörler açısından farklı öğretim türünde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet dereceleri arasında önemli bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca aynı tablodan öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.82), Hizmet (1.95), Ulaşım (2.03), Sosyo-Kültürel (2.35), İnsan İlişkileri (2.36), Kamu Hizmetleri (2.62) biçiminde olduğu görülmektedir.

3. SONUÇ

Erzincan Üniversitesi öğrencilerinin Erzincan kent memnuniyet derecesini araştırmak amacıyla uygulanan ankete cevap veren öğrencilerden 576'sı (%57) kız, 435'i (%43) erkek öğrencidir. Öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun 19-23 yaş aralığında (%85) olduğu görülmüştür. Öğrencilerin geldikleri coğrafi bölgelere bakıldığında en fazla öğrencinin (%36,5) Doğu Anadolu bölgesinden ve en az öğrencinin (%3,9) Ege bölgesinden geldiği görülmektedir.

Ekonomik ve Sosyo-Kültürel faktörler bakımından kız öğrenciler erkek öğrencilere göre kısmen memnun oldukları, Kamu Hizmetleri faktörü bakımından erkek öğrenciler kız öğrencilere göre kısmen memnun oldukları görülmektedir.

Ekonomik, İnsan İlişkileri, Ulaşım ve Hizmet faktörleri bakımından yaş ortalamalarına bakıldığında genel olarak yaş arttıkça memnuniyetin azaldığı görülmektedir.

Ekonomik faktörü coğrafi bölgeler ortalamalarına bakıldığında en büyük fark Karadeniz (1,81) ve Güney Doğu Anadolu (1,48) bölgesi arasındadır. Bu faktör için tüm ortalamalara bakıldığında öğrencilerin Erzincan'dan memnun olmadıkları görülmektedir. İnsan İlişkileri faktörü coğrafi bölgeler ortalamalarına bakıldığında en büyük fark Karadeniz (2,48) ve Ege (2,13) bölgesi arasındadır.

Ekonomik faktörü fakülteler ortalamalarına bakıldığında en büyük fark Mühendislik (2,02) ve Eğitim (1,42) fakültesi arasındadır. Ulaşım faktörü fakülteler ortalamalarına bakıldığında ise en büyük fark Hukuk (2,54) ve Fen-Edebiyat (1,87) fakültesi arasındadır.

Ekonomik, İnsan İlişkileri, Ulaşım ve Hizmet faktörleri açısından sınıf değişkeni ortalamalarına bakıldığında genellikle sınıf arttıkça memnuniyet azalmaktadır.

İnsan İlişkileri, Ulaşım Hizmet ve Kamu Hizmeti faktörleri bakımından öğrenim türü değişkeni dikkate alındığında normal öğretimde öğrenim gören öğrencilerin ikinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerden daha memnun oldukları görülmektedir.

Öğrencilerin faktörler bakımından memnuniyet ortalamaları küçükten büyüğe doğru sırasıyla; Ekonomik (1.70), Hizmet (1.96), Ulaşım (2.04), Sosyo-Kültürel (2.35), İnsan İlişkileri (2.36), Kamu Hizmetleri (2.64) biçiminde olduğu görülmektedir. Görüldüğü gibi öğrencilerin Ekonomik, Hizmet ve Ulaşım faktörleri bakımından memnun olmadıkları, Sosyo-Kültürel, İnsan

İlişkileri ve Kamu Hizmetleri faktörleri bakımından ise orta derecede memnun oldukları görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Büyükkaraman, Ebru (2014). Sağlık Hizmetleri Kalitesinin Değerlendirilmesi ve Hasta Memnuniyeti: Antalya İli Örneği, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Grayson, Lesley ve Young, Ken (1994). Quality of Life in Cities: An Overview and Guide to the Literature, The British Library, London.
- Gürel, Betül (2011). Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği Geliştirme: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Kalaycı, Şeref (Ed.) (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kara, Mehmet ve Gürcü, Maşide (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, C. 2, Sy. 2, ss. 79-86.
- Saracel, Nüket, Özkara, Belkis, Karakaş, Mehmet, Özdemir, Şuayip, Yelken, Ramazan, Dündar, Süleyman, Karaca, Yusuf (2002). Afyon İli Tüketim Analizi-Tüketim Davranışları ve Eğilimleri, Afyon Kocatepe Üniversitesi
- Somuncuoğlu, Ayşe Banu (2013). Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Taylor, Steven A. and Baker, Thomas L. (1994). An assesment of the Relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction in the formation of Consumers'Purchase Intentions. Journal of Retailing, Vol. 2, no. 70, pp. 163-178.
- Yavuz, Selahattin, Deveci, Muhammed, Karabulut, Turgut, Şentürk, Elif (2014). Sıralı Lojistik Regresyon Analiziyle Üniversite Öğrencilerinin Kent Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Erzincan Üniversitesi Örneği, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C. 15, Sy. 1, ss. 95-114.
- Zeren, Halim Emre ve Özmen, Alper (2010). Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, C. 12, Sy. 19, ss. 165-173.