

# UNIVERSITY STUDENTS' SATISFACTION LEVEL AND RELATED VARIABLES\*

(ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DÜZEYİ VE İLİŞKİLİ  
DEĞİŞKENLER)

Funda BARUTÇU YILDIRIM<sup>1</sup>  
Oya YERİN GÜNERİ<sup>2</sup>  
Yeşim ÇAPA AYDIN<sup>3</sup>

## ABSTRACT

The purposes of this study were to assess university students' satisfaction level and examine the role of gender, grade level, grade point average (GPA), and satisfaction from campus facilities and services in predicting general university satisfaction. A total of 1387 (43.5% female, 56.5% male) undergraduate students participated in the study and filled out Student Satisfaction Survey. Results indicated that students' general satisfaction level was high and they were most satisfied with "Sport facilities", "Cultural and art activities" and "Sport activities", respectively. The hierarchical regression analysis was conducted by controlling the life satisfaction to examine the role of gender, grade level, GPA, and satisfaction from campus facilities and services in predicting student satisfaction. In the first step, life satisfaction accounted for 14% of the total variance. In the second step, gender and GPA accounted for 1% of the total variance. Female students and students with higher GPA were more satisfied than the others. In the third step, 1% of the variance was explained by grade level. There was a significant difference between 1st and 4th year students. First year students were more satisfied than 4th year students. In the last step, satisfaction from campus facilities and services accounted for 18% of the variance. The model explained 34% of the total variance.

**Keywords:** Student satisfaction, university student, academic achievement.

## ÖZ

Bu çalışmanın amacı, üniversite öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyi ile olanak ve hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek ve genel üniversite memnuniyetlerini yordayan değişkenleri (cinsiyet, sınıf, akademik başarı, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyet) incelemektir. Çalışmaya 1387 (% 43.5'i kadın, % 56.5'i erkek) lisans öğrencisi katılmıştır. Çalışmada "Öğrenci Memnuniyeti Anketi" kullanılmıştır. Memnuniyetin en yüksek olduğu üç maddenin sırasıyla "Spor tesisleri", "Kültür ve sanat etkinlikleri" ve "Spor etkinlikleri" olduğu bulunmuştur. Yaşam doyumu kontrol edilerek yapılan hiyerarşik regresyon analiziyle, cinsiyetin, akademik ortalamasının, sınıfın, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyetin, genel memnuniyeti ne derece yordadığı incelenmiştir. Birinci aşamada; yaşam doyumunun varyansın % 14'ünü açıkladığı bulunmuştur. İkinci aşamada, cinsiyet ve akademik ortalamasının varyansın % 1'ini açıkladığı; kadın öğrencilerin ve akademik başarıları yüksek öğrencilerin daha memnun olduğu bulunmuştur. Üçüncü aşamada, sınıfın varyansın % 1'ini açıkladığı; sadece birinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencilerinin memnuniyet puanları arasında birinci sınıflar lehine anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Son aşamada, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyet varyansın %18'ini açıklamıştır. Sınanan model toplam varyansın %34'ünü açıklamıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Öğrenci memnuniyeti, üniversite öğrencileri, akademik başarı.

\* Bu çalışma Uygulamalı Eğitim Kongresi'nde sunulmuştur.

<sup>1</sup> Araş. Gör., ODTÜ, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, barutcu@metu.edu.tr

<sup>2</sup> Prof. Dr., ODTÜ, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, guneri@metu.edu.tr

<sup>3</sup> Yrd. Doç. Dr., ODTÜ, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, capa@metu.edu.tr

## SUMMARY

### Introduction

In today's competitive education environment, higher education institutions underscore the importance of student satisfaction (Elliott & Shin, 2002). Student satisfaction is defined as students' subjective and positive evaluation of various experiences and outcomes related to university education (Oliver & DeSarbo, 1989). As it is an educational outcome per se, it is one of the frequently studied research topics (Okun & Weir, 1990).

Student satisfaction is associated with many variables (Zhai, 2012) including students' characteristics (Denson, Loveday, & Dalton, 2010; Mooney, 2010), institutional characteristics (Mavondo, Tsarenko, & Gabbott, 2004), gender, academic performance, grade level, services and facilities, attendance, social relations, and academic programs (Burbach, Cnaan, & Babbitt, 2010; Elliott & Healy, 2001; Kane, Williams, Cappuccini-Ansfield, 2008; Mavondo, Tsarenko, & Gabbott, 2004; Şahin, 2009; Thomas & Galambos, 2004).

The results of the studies examining the relationship between gender and student satisfaction are not consistent. In Wiers-Jenssen, Stensaker and Grøgaard's study (2002) for example, male students' satisfaction level was found significantly lower than female students. In addition, academic performance was related with student satisfaction (Pike, 1991), specifically GPA was found as the most significant predictor of academic satisfaction (Aitken, 1982).

### Purpose

The purposes of this study were to assess students' satisfaction level and examine the role of gender, GPA, grade, satisfaction from campus facilities and services in predicting general satisfaction.

### Method

Three thousand participants were recruited through the use of stratified random sampling from a state university. 1387 students (56.5% male, 43.5% female) participated in the study. Student Satisfaction Survey was used. It included demographic information, items regarding satisfaction from facilities and services at university, general satisfaction, and Life Satisfaction Scale (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985; Köker, 1991), respectively. After receiving permission from the Ethics Committee, the online survey instrument was sent to participants via e-mail; 1387 students completed the survey, and the return rate was 46.2%.

### Results

In this study, general student satisfaction was measured with the question "When you consider the time you have spent at university, how do you evaluate your university as a whole?" on a 5-point scale (5= Excellent, 4= Good, 3= Mediocre 2= Bad, 1= Very bad). 72% of the participants answered this question as excellent and good.

The hierarchical regression analysis was conducted by controlling life satisfaction to examine the role of gender, GPA, grade, satisfaction from campus facilities and services in predicting student satisfaction. Life satisfaction was used as a control variable. In the first step, life satisfaction accounted for 14% of the total variance. In the second step, gender and GPA accounted for 1% of the total variance. Female students and students with higher GPA were more satisfied than the others. In the third step, grade explained 1% of the variance. There was a significant difference between 1st and 4th year students. First year students were more satisfied than 4th year students. In the last step, satisfaction from campus facilities and services accounted for 18% of the variance. Among the dimensions of satisfaction from campus facilities and services, Activities, Services, Communication, Programs were found as significant predictors, whereas Food and Accommodation, and Physical Facilities were not. The tested model explained 34% of the total variance.

### **Discussion and Conclusion**

According to the results, students' general satisfaction was high. Students were most satisfied with social, cultural and sports activities. However, they are least satisfied with food facilities and registration system. Among the factors predicting student satisfaction are gender, GPA, grade, campus facilities, sports, cultural and art activities, communication with administrative staff, and the programs. However, food-accommodation and the physical conditions of classrooms and laboratories are not related with student satisfaction.

In this study, the prediction power of gender and GPA variables were found low. However, the findings indicated that the satisfaction of female students and students with high GPA was high. The GPA was a predictor of student satisfaction but its prediction power was low. When the grade was considered, student satisfaction differed only between first and fourth graders and first graders were found to be more satisfied than fourth graders.

Stratified random sampling method and high response rate are strengths of the study. However, measuring general satisfaction with only one question is the limitation of the study. Moreover, the examined predictor variables in this study explained 34% variance of the student satisfaction. For further studies, it is recommended to add other related variables to the model.

## GİRİŞ

Günümüzün rekabetçi eğitim ortamında öğrenci memnuniyetinin öneminin farkına varan yüksek öğretim kurumları, misyon bildirelerinde, amaçlarında, tanıtım etkinliklerinde öğrencilerin memnuniyet düzeyine verdikleri önemin altını çizmektedirler (Elliott ve Shin, 2002). Öğrenci memnuniyeti, öğrencilerin üniversite eğitimi ile ilgili çeşitli deneyim ve çıktılara ilişkin öznel ve olumlu değerlendirmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Oliver ve DeSarbo, 1989). Çok boyutlu, karmaşık bir olgu olan öğrenci memnuniyetinin (Elliott ve Shin, 2002; Mavondo, Tsarenko ve Gabbott, 2004) başlı başına bir eğitim çıktısı olması ise, onu uzun yıllardır üzerinde çalışılan araştırma konularından birisi haline getirmiştir (Okun ve Weir, 1990).

Öğrenci memnuniyetinin araştırılması birçok açıdan önem taşımaktadır. Öncelikle, öğrenci memnuniyeti zaman içerisinde öğrencilerin sayılarındaki artış, profillerindeki değişim, öğrencilere sunulan hizmetlerin çeşitlenmesi, yeni öğretim modellerinin geliştirilmesi gibi değişen koşullara ve gelişmelere paralel olarak farklılık gösteren (Marozzi, 2012) dinamik bir kavramdır (Mustafa ve diğerleri, 2012). Öğretim kurumlarının hızla değişen bu koşullara uyum sağlayarak yönetilmesi gerçeği ise, öğrenci memnuniyetinin düzenli olarak değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır (Marozzi, 2012).

Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin incelenmesi, yüksek öğretim kurumlarının kalitesinin değerlendirilmesi ve artırılması çalışmalarıyla da doğrudan ilişkilidir (Schuh ve Upcraft, 2000). Bu nedenle günümüzde üniversiteler, öğrenci memnuniyetine ilişkin verileri öğrencilerin kampüs yaşamını daha iyi anlamak, onların gelişimlerini desteklemek ve kampüs koşullarını iyileştirmek amacıyla kullanmaktadırlar (Belyukova ve Fox, 2002).

Öğrenci memnuniyeti alan yazında farklı bir bakış açısıyla da ele alınmaktadır. Bu yaklaşımda diğer sektörlerde olduğu gibi eğitim sektöründe de rekabetin olduğu, pazarlama stratejilerinin kullanıldığı ve öğrenci memnuniyetinin bu stratejilerin bir parçası olduğu vurgulanmaktadır (Borden, 1995; Enache ve Brodsky, 2011). Öğrenciler yüksek öğretim kurumlarının müşterileri olarak ele alınmakta ve öğrenci memnuniyeti kurumun başarısı için önemli görülmektedir. Üniversitelerinden memnun olan öğrenciler, yeni öğrencilerin bu üniversitelere gelmelerinde aracı rol oynamaktadır. Böylece öğrenci memnuniyeti, üniversitenin kurumsal başarısını belirleyen etkenlerden birisi olarak ortaya çıkmaktadır (Thomas ve Galambos, 2004). Bu nedenle üniversitelerin pazarlama stratejilerini belirleyebilmek için, öğrencilerin memnuniyetini artıran etkenleri de belirlemeleri gerekmektedir.

Türkiye’de yüksek öğretim kurumlarında eğitim almak isteyen öğrenci sayısı her geçen yıl artmaktadır. Buna paralel olarak, üniversitelerin sayıları da artış göstermektedir. Bologna süreci kapsamında gerçekleştirilmesi beklenen reformlar ve buna bağlı olarak artan uluslararası öğrenci sayıları da eğitim alanında rekabeti gittikçe artırmaktadır. Bu gelişmeler doğrultusunda öğrenciler tarafından en çok tercih edilen üniversite olmayı amaçlayan üniversiteler, öğrenci memnuniyetine

daha fazla önem vermeye başlamışlardır (Şahin, 2009). Bu kapsamda bu çalışma, üniversite öğrencilerinin kendilerine sunulan hizmetlere, etkinliklere yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemeyi ve üniversite memnuniyeti ile ilişkili değişkenleri incelemeyi amaçlamaktadır.

Araştırmalar öğrenci memnuniyetinin pek çok değişken ile ilişkili olduğunu göstermektedir (Zhai, 2012). Yapılan çalışmaların çoğunda öğrenci özellikleri (Denson, Loveday ve Dalton, 2010; Helmich, 1999; Mooney, 2010; Wiers-Jenssen, Stensaker ve Grøgaard, 2002), kurum özellikleri (Aitken, 1982; Elliot ve Shin, 2002; Mavondo, Tsarenko ve Gabbott, 2004; Wiers-Jenssen, Stensaker ve Grøgaard, 2002) ve bunların memnuniyetle ilişkisi ele alınmaktadır. Öğrenci memnuniyeti çok farklı boyutları içerdiği için doğrudan ölçülememektedir. Ancak her ne kadar üniversite yaşamının içerik ve çeşitliliği öğrencilerin memnuniyet derecesinin belirlenmesini zorlaştırırsa da, öğrenci memnuniyeti ile ilişkili etkenlerin anlaşılması önem taşımaktadır (Marozzi, 2012).

Cinsiyet, akademik performans, sınıf seviyesi, üniversitede sunulan hizmet ve olanaklar, üniversiteye devam, sosyal ilişkiler, akademik programlar öğrencilerin memnuniyetini açıklayan değişkenler arasında yer almaktadır (Babbitt, 2010; Burbach, Cnaan ve Denson, 2010; Elliott ve Healy, 2001; Elliott ve Shin, 2002; Helmich, 1999; Kane, Williams ve Cappuccini-Ansfield, 2008; Loveday ve Dalton, 2010; Marozzi, 2012; Mavondo, Tsarenko ve Gabbott, 2004; Şahin, 2009; Thomas ve Galambos, 2004; Wiers-Jenssen, Stensaker ve Grøgaard, 2002).

Cinsiyetin öğrenci memnuniyeti ile ilişkisini araştıran çalışmalar, farklı bulgular ortaya koymaktadır. Örneğin, Uzgören ve Uzgören'in (2007) çalışması, erkek ve kadın öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında önemli bir fark olmadığını göstermiştir. Wiers-Jenssen, Stensaker ve Grøgaard (2002) ise, erkek öğrencilerin memnuniyetinin önemli ölçüde kadın öğrencilerden düşük olduğunu bulmuştur. Helmich'in (2009) çalışması da, memnuniyet alanlarının cinsiyete göre değiştiğini; kadın öğrencilerin kampüs ortamından, kampüs yaşamından ve akademik destek hizmetlerinden, erkek öğrencilerin ise akademik danışmanlıktan daha memnun olduğuna işaret etmiştir.

Öğrencilerin akademik performansının üniversiteye duyulan memnuniyetle ilgili olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Pike, 1991). Örneğin, Aitken (1982) akademik not ortalamasının, akademik memnuniyeti yordayan en önemli değişken olduğunu göstermiştir. Bean ve Bradley (1986) ise not ortalamasının öğrencilerin genel memnuniyeti üzerinde çok büyük olmamakla birlikte, etkili olduğunu bulmuştur.

Sınıf düzeyi bazı çalışmalarda öğrenci memnuniyeti ile ilişkili bulunmazken (Bean ve Bradley, 1986), bazı çalışmalarda (Liu ve Jung, 1970; aktaran Bean ve Bradley, 1986) negatif yönde ilişki tespit edilmiştir. Sınıf seviyesi arttıkça, öğrenci memnuniyetinin azalması bulgusu, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinin mezuniyete yaklaşmaları nedeni ile mesleki kaygılarının artması ve üniversite yaşamına karşı ilgilerinin azalmasıyla açıklanmaktadır (Liu ve Jung, 1970; aktaran Bean ve Bradley, 1986).

Üniversitede sunulan hizmet ve olanaklara yönelik öğrenci memnuniyetini belirleyen çalışmalarda, öğretim üyeleriyle ve üniversite personeliyle ilişkiler, akademik danışmanlık, kütüphane, laboratuvarların kalitesi, teknoloji kullanımı, bilgisayar laboratuvarlarının erişimi, yemek servisleri, sosyal-kültürel etkinlikler, burs sağlanması, oryantasyon hizmetleri (Borden, 1995), kampüs ortamı, destek hizmetleri ve kayıt süreci (Elliott ve Healy, 2001) gibi boyutlara bakılmıştır. Bu doğrultuda, bu çalışmada öğrencilerin memnuniyet düzeyleri hem farklı hizmet ve olanaklara yönelik olarak araştırılmış, hem de genel memnuniyet düzeyleri ile ilgili olabilecek değişkenler (cinsiyet, sınıf, akademik başarı, üniversitede sunulan çeşitli hizmet ve olanaklara yönelik memnuniyet) incelenmiştir. Bu bağlamda aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır.

- 1) Öğrencilerin genel üniversite memnuniyet düzeyleri nasıldır?
- 2) Öğrencilerin üniversite sunulan hizmet ve olanaklara ilişkin memnuniyet düzeyleri nasıldır?
- 3) Yaşam doyumu kontrol edildiğinde, cinsiyet, akademik not ortalaması, sınıf, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyet, genel memnuniyeti ne derece yordamaktadır?

Çalışmanın bulgularının genel üniversite memnuniyeti, hizmet ve olanaklara yönelik memnuniyet ve farklı öğrenci gruplarının memnuniyetleri hakkında alan yazına katkı sağlayacağı umulmaktadır.

## YÖNTEM

### Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada üniversite öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyleriyle, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyleri incelenmiş; genel memnuniyet düzeyini yordayan değişkenler araştırılmıştır. Çalışmaya dahil edilen değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi için, ilişkisel araştırma modeli kullanılmıştır.

### Evren ve Örneklem.

Bu çalışmanın evrenini bir devlet üniversitesindeki 11237 lisans öğrencisi oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme için seçkisiz tabakalı örneklem yöntemi ile 3000 lisans öğrencisi belirlenmiştir. Seçkisiz tabakalı örneklem belirlenirken cinsiyet, fakülte ve sınıf seviyeleri göz önünde bulundurulmuştur ve her grup orantısız olarak temsil edilmiştir. Üniversitenin İnsan Araştırmaları Etik Komitesinden gerekli izinlerin alınmasının ardından, “Öğrenci Memnuniyeti Anketi” çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Belirlenen 3000 öğrencinin e-posta adreslerine anketin bulunduğu internet sayfasının bağlantısı gönderilmiştir. Bir hafta sonra, aynı örnekleme hatırlatma e-postası gönderilmiştir. Anketi tamamlayan 1387 öğrenci çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Ankete geri dönüş oranı % 46.2 olmuştur.

Çalışmaya katılan 1387 lisans öğrencisinin % 43.5’i kadın, % 56.5’i erkektir. Katılımcıların, % 3.5’i Mimarlık, % 17.2’si Fen-Edebiyat, % 14.6’sı İktisadi ve İdari Bilimler, % 12.4’ü Eğitim ve % 52.3’ü Mühendislik Fakültesi öğrencisidir.

### Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak “Öğrenci Memnuniyeti Anketi” kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde, demografik bilgilere yer verilirken; ikinci bölümünde üniversitede sunulan olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyete; üçüncü bölümünde genel memnuniyet düzeyine; ve dördüncü bölümünde ise yaşam doyumuna ilişkin maddelere yer verilmiştir. İkinci bölümde yer alan 35 maddelik ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğu test etmek amacıyla Barlett Küresellik testi ve Kaiser-Meyer-Olkin değeri incelenmiştir. Barlett’s Küresellik Testi, istatistiksel olarak anlamlı [ $\chi^2(406)=3280.61$ ;  $p = .00$ ] bulunmuştur. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri .91 olarak hesaplanmıştır. KMO değerinin .60 ve üzerinde olması yeterli örneklem uygunluk ölçüsüne sahip olduğunu göstermektedir (Hair, Anderson, Tatham, ve Black, 2006). Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen maddelerin faktör yükleri Tablo 1’de gösterilmektedir.

**Tablo 1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Yükleri**

Maddeler	Faktör Yükleri					
	1	2	3	4	5	6
Kütüphane kaynaklarının yeterliliği	.64					
Teknolojik imkan ve hizmetler	.55					
Kariyer planlama hizmetleri	.41					
Sağlık hizmetleri	.40					
Kütüphanenin çalışma mekanları	.40					
Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri	.30					
Öğrenci kulüp ve toplulukları	.22					
Spor etkinlikleri		-.99				
Spor tesisleri		-.66				
Kültür ve sanat etkinlikleri		-.62				
Bölüm başkanlığı ile iletişim			-.87			
Öğretim üyeleriyle iletişim			-.70			
İdari personelle iletişim			-.61			
Üniversite yönetimi ile iletişim			-.56			
Asistanlarla iletişim			-.51			
Bölümdeki akademik danışmanla iletişim			-.45			
Üniversite oryantasyon programı				-.88		
Uluslararası değişim programları				-.75		
Öğrenci asistanlığı uygulaması				-.64		
Burs ve yardım				-.41		
Ders kayıt sistemi				-.28		
Kantin ve diğer özel işletmelerin kalitesi					-.81	
Yemekhanenin (kafeterya) kalitesi					-.77	
Kantin ve diğer özel işletmelerde yemek fiyatları					-.70	
Yurtların kalitesi					-.34	
Laboratuvarların fiziksel durumu						-.69
Bilgisayar laboratuvarlarının kapasitesi						-.58
Dersliklerin fiziksel durumu						-.58
Sınıflardaki öğrenci sayısı						-.48

Faktör analizi sonuçlarına göre, üniversitede sunulan olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyetin 6 faktörlü (Hizmetler, Etkinlikler, İletişim, Programlar, Yemek ve Barınma, Fiziksel Olanaklar) bir yapı gösterdiği bulunmuştur. Faktör yükü .64 ile .22 arasında değişen 7 maddeden oluşan birinci faktör “Hizmetler”; faktör yükü -.99 ile -.62 arasında değişen 3 maddeden oluşan ikinci faktör “Etkinlikler”, faktör yükü -.87 ile -.45 arasında değişen 6 maddeden oluşan üçüncü faktör “İletişim”, faktör yükü -.88 ile -.28 arasında değişen 5 maddeden oluşan dördüncü faktör “Programlar”, faktör yükü -.81 ile -.34 arasında değişen 4 maddeden oluşan beşinci faktör “Yemek ve Barınma”, faktör yükü -.69 ile -.48 arasında değişen 4 maddeden oluşan altıncı faktör “Fiziksel Olanaklar” olarak adlandırılmıştır. Altı faktörlü bu yapı, toplam varyansın % 61.7’sini açıklamaktadır. Faktörler sırasıyla toplam varyansın % 34.9’unu, % 6.5’ini, % 6.5’ini, % 5.4’ünü, % 4.8’ini ve % 3.6’sını açıklamaktadırlar.

Ölçeğin geneline ait Cronbach alfa değeri .93 olarak bulunmuştur. Alt boyutlarının içeriği, madde sayıları ve Cronbach alfa değerleri Tablo 2’de özetlenmiştir.

**Tablo 2. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğinin Alt Boyutları, İçeriği, Cronbach Alfa Değerleri**

Alt boyut	İçeriği	Madde sayısı	Cronbach alfa
Hizmetler	Teknoloji, kütüphane, sağlık, psikolojik danışma, kariyer planlama hizmetleri vb.	7	.79
Etkinlikler	Spor, kültür, sanat etkinlikleri, spor tesisleri	3	.81
İletişim	Fakülte personeli ve idari personelle iletişim	6	.81
Programlar	Öğrenci asistanlığı uygulaması, oryantasyon, uluslararası değişim programı vb.	5	.78
Yemek ve barınma	Yemekhane, kantin, yurt kalitesi, yemek fiyatları vb.	4	.71
Fiziksel olanaklar	Laboratuvar ve dersliklerin fiziksel durumu, bilgisayar laboratuvarlarının kapasitesi vb.	4	.74

Dördüncü bölümde yer alan Yaşam Doyumu Ölçeği, Diener, Emmons, Larsen, ve Griffin, 1985 tarafından yaşam doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. 5 maddeden oluşan ölçekte yer alan maddeler, 7’li derecelendirme ölçeğine (1: Kesinlikle katılmıyorum, 7: Kesinlikle katılıyorum) göre değerlendirilmektedir. Ölçeğin orijinalinin güvenilirliği için alfa katsayısı .87, iki ay arayla uygulanan ölçeğin test-tekrar test güvenilirlik katsayısını ise .82 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Türkçe adaptasyonu Köker (1991) tarafından yapılmış; cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .76, üç hafta ara ile uygulanan ölçeğin test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ise .85 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ise Yaşam Doyumu Ölçeği’nin cronbach alfa değeri .89 olarak hesaplanmıştır.



## Verilerin Analizi

Öğrencilerin yaşam doyumu kontrol edildiğinde, cinsiyetin, akademik not ortalamasının, sınıfın, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyetin genel memnuniyetin yordayıcı değişkenleri olup olmadığını anlamak amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkeni genel memnuniyet, bağımsız değişkenleri ise cinsiyet, sınıf, akademik not ortalaması, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyettir. Yaşam doyumu, öğrencilerin memnuniyetini ile ilişkili önemli bir değişken olduğundan (Bono, 2011) kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır. Regresyon analizinden önce kukla değişkenlerden cinsiyet için “kadın” referans kategorisi olarak belirlenmiştir. Sınıf 4 dört aşamalı değişken olduğundan onun için de 3 kukla değişken oluşturulmuştur. “4. Sınıf” referans kategorisi olarak kabul edilip, oluşturulan yeni kukla değişkenler “1. Sınıf - 4. Sınıf”, “2. Sınıf - 4. Sınıf” ve “3. Sınıf - 4. Sınıf” şeklinde isimlendirilmiştir.

## BULGULAR

Bu çalışmada, genel öğrenci memnuniyeti, “Üniversitede geçirdiğiniz tüm süreyi düşündüğünüzde, üniversitenizi bütün olarak nasıl değerlendirirsiniz?” sorusu ile ölçülmüştür. Bu soru 5’li derecelendirme ölçeğinde (5: Mükemmel, 4: İyi, 3: Orta, 2: Kötü, 1: Çok kötü) değerlendirilmiştir. Öğrencilerin %72’si bu soruya iyi ve mükemmel şeklinde cevap vermiştir. Betimsel bulgulara göre, hizmet ve olanaklardan memnuniyete ilişkin ortalaması en yüksek olan üç madde sırasıyla “Spor tesisleri” ( $Ort.=3.96$ ,  $SS=0.86$ ) “Kültür-sanat etkinlikleri” ( $Ort.=3.90$ ,  $SS=0.88$ ) ve “Spor etkinlikleri” ( $Ort.=3.83$ ,  $SS=0.89$ ) olmuştur. Ortalaması en düşük üç madde ise “Kantin ve özel işletmelerde yemek fiyatları” ( $Ort.=1.92$ ,  $SS=1.03$ ), “Yemekhanenin kalitesi” ( $Ort.=2.13$ ,  $SS=1.11$ ) ve “Ders kayıt sistemi”dir ( $Ort.=2.17$ ,  $SS=1.19$ ).

Yaşam doyumu değişkeni kontrol edilerek, cinsiyetin, akademik not ortalamasının, sınıfın, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyetin genel memnuniyetin yordayıcı değişkenleri olup olmadığını anlamak amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 3’de özetlenmiştir.

Kontrol değişkeni olarak ilk aşamada test edilen yaşam doyumunun anlamlı bir yordayıcı olarak varyansın %14’ünü açıkladığı görülmüştür,  $\Delta R^2 = .14$ ,  $\Delta F(1,1240) = 208.24$ ,  $p < .05$ . İkinci aşamada modele eklenen cinsiyet ile akademik not ortalamasının da anlamlı yordayıcılar olduğu ve varyansın %1’ini açıkladığı,  $\Delta R^2 = .01$ ,  $\Delta F(2, 1238) = 10.78$ ,  $p < .05$ ; kadın öğrencilerin ve akademik başarısı yüksek öğrencilerin daha memnun olduğu bulunmuştur. Üçüncü aşamada sınıf, anlamlı bir yordayıcı olarak varyansın %1’ini açıklamış,  $\Delta R^2 = .01$ ,  $\Delta F(3, 1235) = 4.94$ ,  $p < .05$ ; sadece birinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında, birinci sınıflar lehine anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Son aşamada ise, olanak ve hizmetlere yönelik memnuniyet boyutlarının %18’lik bir varyansı açıkladığı görülmüştür,  $\Delta R^2 = .18$ ,  $\Delta F(6, 1229) = 55.70$ ,  $p < .05$ . Bu boyutlardan Etkinlikler ( $\beta = .20$ ), Hizmetler ( $\beta = .15$ ), İletişim ( $\beta = .13$ ) ve Programlar ( $\beta = .07$ ) anlamlı yordayıcılar olarak bulunmuş ve açıklanan varyansa katkı sağlamıştır. Ancak,

Yemek-Barınma ile Fiziksel Olanak boyutlarının anlamlı yordayıcılar olmadığı belirlenmiştir. Sınanan model, toplam varyansın %34'ünü açıklamıştır.

**Tablo 3. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçlarının Özeti**

Değişkenler	B	SH B	$\beta$	t	kısmi $r^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
Model 1						.14	208.24
Yaşam doyumu	.23	.02	.038	14.43*	.14		
Model 2						.01	10.78
Cinsiyet	-.17	.04	-.10	-3.92*	.01		
Not ortalaması	.07	.03	.06	2.10*	.30		
Model 3						.01	4.94
1. sınıf - 4 sınıf	.23	.06	.12	3.80*	.01		
2. sınıf - 4. sınıf	.79	.58	.43	1.37	.00		
3. sınıf - 4. sınıf	.10	.06	.05	1.70	.00		
Model 4						.18	55.70
Hizmetler	.17	.04	.15	4.80*	.01		
Etkinlikler	.22	.03	.20	7.07*	.03		
İletişim	.14	.03	.14	5.12*	.01		
Programlar	.07	.02	.07	2.65*	.00		
Yemek ve barınma	.02	.02	.02	0.69	.00		
Fiziksel olanaklar	.04	.03	.04	1.55	.04		

\* $p < .05$

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Elliott ve Shin (2002) üniversitelerin, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermesi gerektiğini ifade etmekte ve bu nedenle de öğrencilerin önem verdikleri ya da az memnun oldukları alanların belirlenmesinin önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, bu çalışmada öğrencilerin üniversitede sunulan hizmet ve olanaklara yönelik memnuniyet düzeyleri ve memnuniyet düzeylerini belirleyen etkenler araştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri yüksektir. Üniversitenin sosyal, kültürel ve sportif etkinlikleri öğrencilerin en çok memnun oldukları alanlar olurken, kampüsteki yemek olanakları ve ders kayıt sistemi az memnun oldukları alanlar olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle öğrencilerin memnuniyetinin düşük olduğu alanların, öğrencilerin memnuniyetini arttırmak için üniversitede iyileştirilme yapılması gereken konulara işaret ettiği söylenebilir.

Öğrencilerin memnuniyet düzeyini açıklayan etkenler arasında cinsiyet, not ortalaması, sınıf, hizmetler, spor, kültür ve sanat etkinlikleri, üniversite personeliyle iletişim ve üniversitede sunulan programlar yer almaktadır. Ancak yemek-barınma ile sınıf ve laboratuvarların fiziksel durumu öğrencilerin memnuniyetleriyle ilişkili bulunmamıştır. Öğrencilerin en az memnun oldukları alanlardan birisinin kampüsteki yemek olanakları olduğu bulgusu dikkate alındığında, yemek barınma

ile ilgili memnuniyet boyutunun genel memnuniyeti yordamaması beklenmedik bir bulgudur. Bu bulgu, öğrencilerin genel olarak üniversiteden memnuniyetlerinin yemek ve barınmadan ziyade diğer alanlarla daha ilişkili olduğuna işaret etmektedir.

Bu çalışmada cinsiyet ve not ortalaması değişkenlerinin yordayıcı gücü yüksek bulunmamıştır. Ancak yine de bulgular, kadın öğrencilerin ve not ortalaması yüksek olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Kadın öğrencilerin erkek öğrencilerden daha memnun olması Wiers-Jenssen, Stensaker ve Grøgaard'ın (2002) çalışmasının bulgularıyla paralellik gösterirken, Uzgören ve Uzgören'in (2007) öğrenci memnuniyetinin cinsiyete göre değişmediğini ortaya koyan araştırma bulgusuyla çelişmektedir.

Not ortalamasının öğrencilerin memnuniyetini için olumlu bir yordayıcı olması fakat yordama gücünün az olması, Bean ve Bradley'nin (1986) not ortalamasının öğrencilerin genel memnuniyeti üzerinde etkili olduğu ancak bu etkinin çok da büyük olmadığı bulgusu ile benzerdir. Akademik not ortalaması Aitken'in (1982) de belirttiği gibi akademik memnuniyet için yordayıcı gücü yüksek olan bir değişken olabilir. Ancak genel memnuniyet, akademik memnuniyet dışında farklı alanlardaki memnuniyeti de içermektedir. Bu nedenle akademik not ortalamasının anlamlı bir yordayıcı olması, fakat yordama gücünün yüksek bulunmaması anlaşılabilir bir durumdur.

Sınıfın öğrenci memnuniyetini yordama gücüne bakıldığında, öğrenci memnuniyetinin yalnızca 1. ve 4. sınıflar arasında farklılık gösterdiği, 1. sınıfların 4. sınıflardan daha memnun olduğu bulunmuştur. Bu farklılık, lise hayatından üniversite hayatına geçiş yapan 1. sınıf öğrencilerinin, kampüs yaşamına odaklanmaları; üniversitenin sunduğu olanak ve hizmetleri öğrenmek amacıyla daha çok kullanmaları; 4. sınıfların ise mezuniyetin yaklaşmasıyla mezuniyet sonrası kariyere ilişkin kaygılarının artması ve kampüs yaşamına daha az ilgi duymalarıyla açıklanabilir (Liu ve Jung, 1970; aktaran Bean ve Bradley, 1986).

Çalışmanın bulguları üniversitede öğrencilere sunulan hizmet ve olanakların, memnuniyeti cinsiyet, not ortalaması, sınıf seviyesi değişkenlerinden daha iyi açıkladığını göstermiştir. Öğrenci memnuniyetini anlamlı düzeyde yordayan hizmet ve olanaklar daha detaylı incelendiğinde, öğrencilerin katılabilecekleri etkinliklerin, öğrencilere sağlanan hizmetlerin, akademik ve idari personelle iletişimin ön plana çıktığı dikkat çekmektedir. Bu değişkenlerin hepsinde ortak olan nokta ise, insan faktörüdür. Başka bir deyişle, öğrencilerin üniversiteden memnuniyeti fiziksel olanaklardan ziyade, desteklendikleri ve önemsendikleri hissini veren hizmetler ve akademik, idari personelle iletişim ile ilişkili görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen bulguların, çeşitli öğrenci gruplarının (örneğin kadın-erkek, farklı sınıfta okuyan, akademik başarı düzeyleri farklı olan) memnuniyet düzeyindeki farklılığa işaret etmesi; üniversitede sunulan sportif ve kültürel etkinlikler ve olanakların öğrenci memnuniyetinin önemine vurgu yapması açısından da önemli olduğu söylenebilir.

Bu çalışmanın örnekleminin seçkisiz tabakalı örneklem yöntemi ile belirlenmesi ve çevrimiçi olarak uygulanan ankete geri dönüş oranının yüksek olması, güçlü yönlerini oluşturmakta ve sonuçlarının genellenebilirliğini

artırmaktadır. Ancak, öğrencilerin genel memnuniyetinin tek bir soruyla ölçülmesi çalışmanın sınırlılıkları arasındadır. Bu çalışmada incelenen değişkenler öğrenci memnuniyeti puanlarındaki varyansının % 34'ünü açıklamıştır. Bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmalarda, varyansın açıklanamayan kısmı için öğrenci memnuniyeti ile ilişkili diğer değişkenlerin modele dahil edilmesi ve çalışmanın farklı üniversitelerdeki öğrenci popülasyonlarıyla tekrarlanması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

- Aitken, N. D. (1982). Student performance, satisfaction and retention: Specification and estimation of a structural model. *The Journal of Higher Education*, 53, 32-50.
- Bean, J. P., & Bradley, R. K. (1986). Untangling the satisfaction-performance relationship for college students. *Journal of Higher Education*, 57, 393-412.
- Beltyukova, S. A., & Fox, C. M. (2002). Student satisfaction as a measure of student development: Towards a university metrics. *Journal of College Student Development*, 43, 161-169.
- Bono, T. (2011). *What good is engagement? Predicting academic performance and college satisfaction from personality, social support, and student engagement*. Unpublished Doctoral Dissertation, Washington University.
- Borden, V. M. H. (1995). Segmenting student markets with a student satisfaction and priorities survey. *Research in Higher Education*, 36, 73-88.
- Burbach, H. C., Cnaan, R. A., & Babbitt, C. E. (2010). Organizational predictors of college satisfaction and academic achievement among females. *Sociological Viewpoints*, 26, 67-72.
- Denson, N., Loveday, T., & Dalton, H. (2010). Student evaluation of courses: What predicts satisfaction? *Higher Education Research and Development*, 29, 339-356.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10, 1-10.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24, 197-209.
- Enache, I. C., & Brodsky, Z. (2011). *Student behavior and student satisfaction: A marketing approach*. Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics & Administration, 16, 43-52.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2006). *Multivariate data analysis* (5th ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Helmich, D. I. (1999). *Individual student characteristics and satisfaction within the college environment*. Unpublished Doctoral Dissertation, Johnson and Wales University.

- Kane, D., Williams, J., & Cappuccini-Ansfield, G. (2008). Student satisfaction surveys: The value in taking and historical perspective. *Quality in Higher Education, 14*, 135-155.
- Köker S. (1991) *Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeylerinin karşılaştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Marozzi, M. (2012). Tertiary student satisfaction with socialization: A statistical assessment. *Quality and Quantity, 46*, 1271-1278.
- Mavondo, F. T., Tsarenko, Y., & Gabbott, M. (2004). International and local student satisfaction: Resources and capabilities perspective. *Journal of Marketing for Higher Education, 14*, 41-60.
- Mooney, M. (2010). Religion, college grades, and satisfaction among students at elite colleges and universities. *Sociology of Religion, 71*, 197-215.
- Mustafa, Z., Basri, N., Abidin, N. Z, Suradi, N. R. M., Ali, Z. M., Shahabudin, F. A. A., & Associates (2012). Modeling of student satisfaction. *Journal of Mathematics and Statistics, 8*, 64-71.
- Okun, M. A., & Weir, R. M. (1990). Toward a judgement model of college satisfaction. *Educational Psychology Review, 2*, 59.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1989). Processing satisfaction response in consumption: A suggested framework and research proposition. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior, 2*, 1-16.
- Pike, G. R. (1991). The effects of background, coursework, and involvement on students' grades and satisfaction. *Research in Higher Education, 32*, 15.
- Schuh, J. H., & Upcraft, M. L. (2000). Measuring student satisfaction and needs. In M. J. Barr, M. K. Desler & Associates (Eds.), *The handbook of student affairs administration* (2<sup>nd</sup> ed.) San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi memnuniyeti ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37*, 106-122.
- Thomas, E. H., & Galambos, N. (2004). What satisfied students? Mining student-opinion data with regression and decision tree analysis. *Research in Higher Education, 45*, 251-269,
- Uzgören, N., & Uzgören, E. (2007). 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*,173-192.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B., & Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction: Towards and empirical construction of the concept. *Quality in Higher Education, 8*, 183-195.
- Zhai, L. (2012). Validation of an instrument to measure community college student satisfaction. *Community College Journal of Research and Practice, 36*, 47-58.