


# Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Hizmet Kalitesi İle İlgili Memnuniyet Düzeylerinin Ölçülmesi<sup>1</sup>

Serdar ÖZÇETİN<sup>2</sup> & Ramazan GÖK<sup>3</sup>

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin kendilerine sağlanan çeşitli hizmet ve olanakların kalitesine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Araştırma ilişkisel tarama modeli kullanılarak yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim görmekte olan 3587 öğrenci, örneklemini ise oransız küme örnekleme yoluyla belirlenen Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi 2. ve 4. sınıfta öğrenim gören toplam 364 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri "Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesi Ölçeği" ile toplanmıştır. Uygulanan ölçek toplam 48 madde ve dört faktörden oluşmaktadır. Araştırmada toplanan veriler, betimsel istatistik, bağımsız gruplar t-testi ve ANOVA analizleri ile çözümlenmiştir. Araştırma sonucunda; erkek öğrencilerin eğitim fakültesi idari personelinden daha çok memnun oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır. Mezun olunan lise değişkenine göre Fen/Anadolu Lisesi mezunu öğrencilerin memnuniyet düzeyi, mesleki lise ve genel lise öğrencilerinin memnuniyet düzeyinden daha yüksek çıkmıştır. 4. sınıf öğrencilerinin eğitim öğretim kaynaklarının yeterliliği, öğretim elemanlarının kalitesi ve üniversite destek hizmetlerinin kalitesinden memnun oldukları, birinci öğretim okuyan öğrencilerin öğretim elemanları ve idari personelden memnun oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır.

*Anahtar Sözcükler:* Hizmet, Kalite, Yükseköğretim

 DOI Number: <http://dx.doi.org/10.22521/jesr.2017.71.10>

<sup>1</sup> Bu çalışma Eğitim Yönetimi Forumu, EYFOR-V'de (11-13 Eylül 2014) sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>2</sup> Doktora Öğrencisi - Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü - serdarozcetin@gmail.com

<sup>3</sup> Doktora Öğrencisi - Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü - rmzngk07@hotmail.com

## GİRİŞ

Kalite, paydaşlar tarafından ürün veya hizmette istenileni bulma, yani ihtiyaçların karşılanma derecesi, paydaşlar tarafından algılanan memnuniyet şeklidir. Eğitim sisteminin işlevi paydaşların ihtiyaçlarının sürekli takip edilmesi ve bilinmesidir (Lockwood, 1992, s.19). Eğitim sürecinde kalite, eğitim-öğretim sürecinden beklenenlerin sağlanması, süreç sonucunda elde edilen diploma ile özdeşleştirilebilmektedir; ancak eğitimde kaliteyi erk, kapasite, karakter veya özellik kelimeleriyle bağdaştırmak daha doğrudur (West, 1984, s.153).

Kaliteye bakış açısıyla eğitimin diğer sektörlerden ayrılan önemli bir farkı vardır. Eğitimde öğrenci, sürecin girdisi, süreç içinde işlenen malzeme, sürecin çıktısı ve aynı zamanda paydaşıdır. Eğitim sürecinin en önemli paydaşı durumunda olan öğrenci, diğer alanlardan farklı olarak aldığı bu hizmetle hayatını sürdürmek zorundadır. Bu iç içe geçmiş karmaşık yapı öğrencilerin aldıkları eğitimden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesini daha da önemli hale getirmektedir.

Öğrenci merkezli eğitim ortamları oluşturabilmek, hizmet kalitesinin tüm boyutlarıyla etkili bir biçimde tespit edilerek, güçlü ve zayıf taraflarının belirlenmesi, güçlü alanları destekleyecek, zayıf alanları güçlendirecek stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir. Vedder (1994, s.11) eğitim kalitesini, eğitimin amaçları ve işlevlerini karşılayabilmek olarak tanımlamıştır. Bu tanımdaki hedefler, öğrenmenin etkinliği, işlevler ise öğrencileri gerçek hayata hazırlayabilme, iş hayatına atıldığında başarı elde edebilme olarak tanımlanabilmektedir. Yükseköğretimde kaliteyle ilgili bir başka tanım da, “Yükseköğretimde kalite müşteri memnuniyeti ile aynı değildir, örneğin müşterinin son model bir otomobilden aldığı memnuniyet ile yükseköğretimden alınan memnuniyet aynı değildir, bu durum kaliteyi içerir fakat bu etkinlik, etkenlik ve sorumlulukla eş anlamlı değildir.” şeklinde yapılmıştır (Cryer, 1998, s.24).

Eğitim kalitesini ölçmek için en yaygın kullanılan yöntem, öğretim elemanlarının deneyimlerindeki kalite ile ders içeriği arasındaki bağlantıyla ilgili yapılan değerlendirmelerdir. Bazı yöntemler ise derslerin değerlendirilmesinin dışına çıkıp, eğitim sürecinin çıktılarını ölçmeye çalışmaktadır. Bu ölçüm içinde öğrencilerin bilgi ve yeterlilik düzeyleri ölçülmeye çalışılır. Hem ders değerlendirmeleri hem de yeterliliğe ilişkin yapılan değerlendirmeler eğitim kalitesi üzerine net bir bilgi verememektedir (Holdford, & Reinders, 2001).

Eğitim kalitesini daha ayrıntılı ölçebilmek için, öğrencilerin kendi eğitim çıktılarını nasıl algıladıklarını değerlendirmenin yanında, eğitimin verilme şekli üzerine algılayışlarını da değerlendirmek önemlidir. Eğitim sınıf içi ve sınıf dışı deneyimlerin zengin bir birleşimidir. Öğrencilerin bu süreç üzerine görüşleri, çıktıları algılayışları ile birlikte değerlendirilirse, öğrencilerin eğitim kalitesini nasıl algıladıkları daha iyi anlaşılır. Eğitim süreç ve çıktılarını öğrenci bakış açısından değerlendirmenin birkaç nedeni vardır. Örneğin, birçok üniversiteye başvurular azalmaktadır. Bu durum üniversiteleri öğrenciler için mücadele etmeye itmektedir. Eğer üniversiteler tarafından öğrenci görüşleri dikkate alınır, bu bilgilerle okulun imajını yükseltilebilecek, öğrenciler ve mezunlar tarafından olumlu algılama teşvik edilecek, bu bilgi daha profesyonel programların geliştirilmesi için kullanılacaktır (Sakarya, 2006, s.58).

Yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini tespit etmeye yönelik çalışmalarda kalitenin oluşturulmasındaki en önemli unsurun “öğretim elemanları” olduğu ifade edilmektedir.

Öğretim sürecine yönelik öğrenci memnuniyeti araştırmaları incelendiğinde öğrenme faaliyetinin gerçekleşmesini, dersten çok güçlü bir biçimde sağlanan doyumla alakalı olduğu görülmektedir (Açan, & Saydan, 2009).

Orta Doğu'daki bir işletme fakültesinde kalite sisteminin geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin araştırılmasına yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada, üniversite tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmede altı boyut belirlenmiş ve bu boyutların içerisinde, öğretim elemanları ve idari kadronun öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde en etkili boyutu oluşturduğu belirlenmiştir (Sohail, & Shaikh, 2004).

Tütüncü ve Doğan (2003) Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yüksek lisans ve doktora yapan öğrencilerin memnuniyetini belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında, müşteri memnuniyet düzeyi ile ilgili olarak en fazla önem verilen değişkenin eğitim kalitesi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca öğretim üyeleri ve derslerin, anabilim dalı memnuniyetini, en fazla etkileyen değişkenler olduğu belirlenmiştir. Çokluk-Bökeoğlu ve Yılmaz (2007) tarafından üniversite öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin görüşlerinin çeşitli değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan çalışmada, fakülteye göre farklar incelendiğinde, "Sınıf Ortamı ve Öğrenci İlişkilerinden Memnuniyet" boyutunda anlamlı bir farklılığın olmadığı, ancak "Öğretim Elemanlarından Memnuniyet", "Fakülteye Memnuniyet" ve toplam puandaki farkların anlamlı olduğu görülmüştür. "Sınıf Ortamı ve Öğrenci İlişkilerinden Memnuniyet", "Fakülteye Memnuniyet" ve toplam puana ilişkin farklılıkların anlamlı olduğu bulunmuştur.

Yükseköğretimin ana unsuru olan öğrencilerin memnuniyet derecelerinin aldıkları hizmetin tüm boyutlarıyla tespit edilmesi, yükseköğretimin tüm süreçlerine öğrencinin katılımının sağlanması açısından önemlidir. Bu çalışma, üniversite öğrencilerinin memnuniyet düzeylerine ilgililerin dikkatinin çekilmesi, idari ve akademik personelde farkındalık oluşturularak yükseköğretimin geliştirilmesine öncülük etmesi bakımından alan yazında önemli bir boşluğu doldurabilir.

Bu bilgiler doğrultusunda bu araştırmanın temel amacı, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin kendilerine sağlanan çeşitli hizmet ve olanakların kalitesine ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Bu amaca ulaşmak için şu sorulara yanıt aranmıştır:

1. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeyleri nasıldır?
2. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeyleri cinsiyet, öğrenim türü, sınıf, öğrencinin ailesinin yaşadığı yer ve mezun olunan lise türüne göre farklılaşmakta mıdır?

## YÖNTEM

### Araştırmanın Modeli

Bu araştırma betimsel bir çalışma olup, genel tarama modellerinden ilişkisel tarama yöntemi kullanılarak yapılmıştır. İlişkisel tarama modelleri, iki ve daha çok değişken arasında birlikte değişim varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2008, s.55-63).

## Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim görmekte olan 3587 öğrenci, örneklemini ise amaçlı örneklem yoluyla belirlenen Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Matematik Öğretmenliği, Sınıf Öğretmenliği, İngilizce Öğretmenliği, Sosyal Bilgiler Öğretmenliği, Okul Öncesi Öğretmenliği, Türkçe Öğretmenliği 2. ve 4. sınıfta öğrenim gören toplam 364 öğrenci oluşturmaktadır. Örneklem girecek öğrencilerin belirlenmesinde oransız küme örnekleme tekniği kullanılmıştır. Örneklem büyüklüğü % 95 güven düzeyi için 347 olarak belirlenmiştir. Ölçeklerin geri dönüşünde eksiklikler ve özensiz doldurma gibi nedenlerle araştırmada kullanılamayacak ölçekler olabileceği düşünülerek 400 öğrenciden görüş alınmasına karar verilmiştir. Elde edilen veri toplama araçlarından kullanılabilir durumda olan 364 tanesi ile analizler yapılmıştır.

Öğrencilerin 217'si (% 59,6) kadın, 147'si (% 40,4) erkektir. Katılımcıların 181'i (% 49,7) 2. sınıf, 183'ü (% 50,3) 4. sınıf öğrencisidir. Öğrencilerin 307'si (% 84,3) birinci öğretim, 57'si (% 15,7) ise ikinci öğretimde öğrenim görmektedir. Öğrencilerin 71'i (% 19,5) Okulöncesi Öğretmenliği, 70'i (% 19,2) Matematik Öğretmenliği, 65'i (% 17,9) Sosyal Bilgiler Öğretmenliği, 60'ı (% 16,5) Sınıf Öğretmenliği, 50'si (% 13,7) Türkçe Öğretmenliği ve 48'i (% 13,2) İngilizce Öğretmenliği bölümünde öğrenim görmektedir.

## Verileri Toplama Aracı

Araştırmanın verileri, orijinal formu Holdford ve Reinders'ın (2001) geliştirdiği ve Sakarya (2006) tarafından Türkçeye uyarlanan "Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesi Ölçeği" ile toplanmıştır. Ölçeğin orijinal formu 58 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin "Üniversite destek hizmetleri" boyutunda yer alan 10 madde Üniversite geneline yönelik soruları içerdiği için ölçekten çıkarılmıştır. Uygulanan ölçek toplam 48 maddeden oluşmaktadır. Ölçek dört faktörlü bir yapı göstermektedir. Bu faktörler; eğitim öğretim kaynakları (8 madde), öğretim elemanları (19 madde), idari personel (14 madde) ve üniversite destek hizmetleri (7 Madde) olarak belirlenmiştir. Ölçekteki maddeler "1-Hiç katılmıyorum ve 5-Tamamen katılıyorum" aralığında yanıtlanmaktadır. Alt ölçekler için Cronbach Alfa katsayıları; eğitim öğretim kaynakları .68, öğretim elemanları .67, idari personel .72, üniversite destek hizmetleri boyutu için .73'dir. Ölçeğin tamamı için Cronbach Alfa değeri .76 olarak bulunmuştur.

## Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler, betimsel istatistikler, bağımsız gruplar için t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile çözümlenmiştir.

## BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amaç ve alt amaçları yönünde elde edilen bulgulara ve yorumlara yer verilmektedir. Tablo 1'de Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerine ilişkin betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 1. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler

	$\bar{X}$	S
Eğitim Öğretim Kaynakları	2,95	,74
Öğretim Elemanları	3,09	,75
İdari Personel	2,73	,86
Üniversite Destek Hizmetleri	3,08	,88

Tablo 1’de de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrenciler en yüksek katılımı Öğretim Elemanları ( $\bar{X}=3,09$ ,  $S=0.75$ ) boyutunda göstermiştir. Bu boyutu sıra ile Üniversite Destek Hizmetleri ( $\bar{X}=3,08$ ,  $S=0.88$ ), Eğitim Öğretim Kaynakları ( $\bar{X}=2,95$ ,  $S=0.74$ ) ve İdari Personel ( $\bar{X}=2,73$ ,  $S=0.86$ ) boyutları izlemiştir.

Tablo 2’de Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre karşılaştırılması amacı ile yapılan t-testi analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 2. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre karşılaştırılması

Boyut	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	S	Sd	t	p
Eğitim öğretim kaynakları	Kadın	217	2,90	,73	362	1,52	.12
	Erkek	147	3,02	,76			
Öğretim elemanları	Kadın	217	3,03	,76	362	1,71	.08
	Erkek	147	3,17	,75			
İdari personel	Kadın	217	2,60	,85	362	3,21	.00
	Erkek	147	2,90	,85			
Üniversite destek hizmetleri	Kadın	217	3,11	,86	362	,94	.34
	Erkek	147	3,02	,90			

Tablo 2’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrencilerin eğitim öğretim kaynakları [ $t_{(362)}=1.52$ ,  $p>.05$ ]; öğretim elemanları [ $t_{(362)}=1.71$ ,  $p>.05$ ] ve üniversite destek hizmetleri [ $t_{(362)}=0.94$ ,  $p>.05$ ] boyutlarındaki görüşleri cinsiyete göre farklılaşmamaktadır. Ancak katılımcıların idari personel boyutundaki görüşleri cinsiyete göre farklılaşmaktadır [ $t_{(362)}=3.21$ ,  $p<.05$ ]. Bu boyutta erkek öğrenciler ( $\bar{X}=2.90$ ,  $S=0.85$ ) kadın öğrencilere göre ( $\bar{X}=2.60$ ,  $S=0.85$ ) göre daha olumlu görüşlere sahiptir.

Tablo 3’te Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin öğrenim türüne göre karşılaştırılması amacı ile yapılan t-testi analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin öğrenim türüne göre karşılaştırılması

Boyut	Öğrenim türü	n	$\bar{X}$	S	Sd	t	p
Eğitim öğretim kaynakları	Birinci öğretim	307	2,97	,75	362	1,35	.17
	İkinci öğretim	57	2,82	,67			
Öğretim elemanları	Birinci öğretim	307	3,14	,74	362	3,36	.00
	İkinci öğretim	57	2,78	,77			
İdari personel	Birinci öğretim	307	2,82	,83	362	5,09	.00
	İkinci öğretim	57	2,20	,83			
Üniversite destek hizmetleri	Birinci öğretim	307	3,11	,89	362	1,95	.05
	İkinci öğretim	57	2,86	,81			

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrencilerin eğitim öğretim kaynakları [ $t_{(362)}=1.35$ ,  $p>.05$ ] ve üniversite destek hizmetleri [ $t_{(362)}=1.95$ ,  $p>.05$ ] boyutlarındaki görüşleri öğrenim türüne göre farklılaşmamaktadır. Ancak katılımcıların öğretim elemanları [ $t_{(362)}=3.36$ ,  $p>.05$ ] ve idari personel [ $t_{(362)}=5.09$ ,  $p<.05$ ] boyutlarındaki görüşleri öğrenim türüne göre farklılaşmaktadır. Öğretim elemanları boyutunda birinci öğretimde okuyan öğrenciler ( $\bar{X}=3.14$ ,  $S=0.74$ ) ikinci öğretimde okuyan öğrencilere göre ( $\bar{X}=2.78$ ,  $S=0.77$ ) göre daha olumlu görüşlere sahiptir. İdari Personel boyutunda ise birinci öğretimde okuyan öğrenciler ( $\bar{X}=2.82$ ,  $S=0.83$ ) ikinci öğretimde okuyan öğrencilere göre ( $\bar{X}=2.20$ ,  $S=0.83$ ) göre daha olumlu görüşlere sahiptir.

Tablo 4’te Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin sınıf türüne göre karşılaştırılması amacı ile yapılan t-testi analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin sınıf türüne göre karşılaştırılması

Boyut	Sınıf Türü	n	$\bar{X}$	S	Sd	t	p
Eğitim öğretim kaynakları	2. Sınıf	181	2,84	,75	362	2,70	.00
	4. Sınıf	183	3,05	,72			
Öğretim elemanları	2. Sınıf	181	2,97	,72	362	2,71	.00
	4. Sınıf	183	3,19	,78			
İdari personel	2. Sınıf	181	2,70	,81	362	,38	.70
	4. Sınıf	183	2,74	,91			
Üniversite destek hizmetleri	2. Sınıf	181	2,93	,88	362	3,12	.00
	4. Sınıf	183	3,21	,85			

Tablo 4’te görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrencilerin idari personel [ $t_{(362)}=5.09$ ,  $p<.05$ ] boyutlarındaki görüşleri sınıf türüne göre farklılaşmamaktadır. Ancak eğitim öğretim kaynakları [ $t_{(362)}=2.70$ ,  $p>.05$ ]; öğretim elemanları [ $t_{(362)}=2.71$ ,  $p>.05$ ] ve üniversite destek hizmetleri [ $t_{(362)}=3.12$ ,  $p>.05$ ] boyutlarındaki görüşleri sınıf türüne göre farklılaşmaktadır. Eğitim öğretim kaynakları boyutunda 4.sınıf öğrencileri ( $\bar{X}=3.05$ ,  $S=0.72$ ) 2.sınıf öğrencilerine göre ( $\bar{X}=2.84$ ,  $S=0.75$ ) göre daha olumlu görüşlere sahiptir. Öğretim elemanları boyutunda 4.sınıf öğrencileri ( $\bar{X}=3.19$ ,  $S=0.78$ ) 2.sınıf öğrencilerine göre ( $\bar{X}=2.97$ ,  $S=0.72$ ) göre daha olumlu

görüşlere sahiptir. Üniversite destek hizmetleri boyutunda 4.sınıf öğrencileri ( $\bar{X}=3.21$ ,  $S=0.85$ ) 2.sınıf öğrencilerine göre ( $\bar{X}=2.93$ ,  $S=0.88$ ) göre daha olumlu görüşlere sahiptir.

Tablo 5'te Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin öğrencinin ailesinin yaşadığı yere göre karşılaştırılması amacı ile yapılan ANOVA analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin öğrencinin ailesinin yaşadığı yere göre karşılaştırılması

Puanlar	Öğrencinin ailesinin yaşadığı yer	n	$\bar{X}$	S	sd	F	p	Anlamlı Fark (Tukey)
Eğitim öğretim kaynakları	1. Belde-köy	76	2,98	0,83	3-363	1,28	.28	-
	2. İlçe merkezi	103	2,98	0,72				
	3. İl merkezi	43	3,08	0,78				
	4. Büyükşehir	142	2,86	0,70				
Öğretim elemanları	1. Belde-köy	76	3,23	0,77	3-363	1,49	.21	-
	2. İlçe merkezi	103	3,09	0,78				
	3. İl merkezi	43	2,99	0,69				
	4. Büyükşehir	142	3,03	0,73				
İdari personel	1. Belde-köy	76	2,75	0,97	3-363	0,20	.89	-
	2. İlçe merkezi	103	2,76	0,86				
	3. İl merkezi	43	2,66	0,86				
	4. Büyükşehir	142	2,70	0,81				
Üniversite destek hizmetleri	1. Belde-köy	76	3,27	0,90	3-363	2,67	.04	1-4
	2. İlçe merkezi	103	3,05	0,77				
	3. İl merkezi	43	3,20	0,83				
	4. Büyükşehir	142	2,94	0,92				

Tablo 5'te de görüldüğü gibi katılımcıların eğitim öğretim kaynakları [ $F_{(3-363)}=1.28$ ;  $p>.05$ ]; öğretim elemanları [ $F_{(3-363)}=1.49$ ;  $p>.05$ ] ve idari personel [ $F_{(3-363)}=0.20$ ;  $p>.05$ ] boyutlarındaki görüşleri öğrencinin ailesinin yaşadığı yere göre farklılaşmamaktadır. Ancak katılımcıların üniversite destek hizmetleri boyutundaki görüşleri öğrencinin ailesinin yaşadığı yere göre farklılaşmaktadır [ $F_{(3-363)}=2.67$ ;  $p<.05$ ]. Bu boyutta belde-köylerde yaşayan öğrencilerin görüşleri ( $\bar{X}=3.27$ ,  $S=0.90$ ) büyükşehirlerde yaşayan öğrencilere göre ( $\bar{X}=2.94$ ,  $S=0.92$ ) daha olumlu görüşlere sahiptir.

Tablo 6'da Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin mezun olunan lise türüne göre karşılaştırılması amacı ile yapılan ANOVA sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 6. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin mezun olunan lise türüne göre karşılaştırılması

Puanlar	Mezun Olunan Lise Türü	n	$\bar{X}$	S	sd	F	p	Anlamlı Fark (Tukey)
Eğitim öğretim kaynakları	1. Fen/Anadolu Lisesi	121	3,06	0,75	3-363	2,08	.10	-
	2. Meslek/Teknik Lise	38	2,74	0,89				
	3. Genel Lise	156	2,90	0,72				
	4. Öğretmen Lisesi	49	2,97	0,62				
Öğretim elemanları	1. Fen/Anadolu Lisesi	121	3,14	0,80	3-363	0,77	.50	-
	2. Meslek/Teknik Lise	38	2,93	0,65				
	3. Genel Lise	156	3,08	0,74				
	4. Öğretmen Lisesi	49	3,05	0,75				
İdari personel	1. Fen/Anadolu Lisesi	121	2,80	0,81	3-363	3,02	.03	4-1
	2. Meslek/Teknik Lise	38	2,46	0,98				4-3
	3. Genel Lise	156	2,80	0,84				2-1
	4. Öğretmen Lisesi	49	2,50	0,90				2-3
Üniversite destek hizmetleri	1. Fen/Anadolu Lisesi	121	3,10	0,87	3-363	0,37	.77	-
	2. Meslek/Teknik Lise	38	2,96	1,04				
	3. Genel Lise	156	3,05	0,89				
	4. Öğretmen Lisesi	49	3,14	0,74				

Tablo 6'da da görüldüğü gibi katılımcıların eğitim öğretim kaynakları [ $F_{(3-363)}=2.08$ ;  $p>.05$ ]; öğretim elemanları [ $F_{(3-363)}=0.77$ ;  $p>.05$ ] ve üniversite destek hizmetleri [ $F_{(3-363)}=0.37$ ;  $p>.05$ ] boyutlarındaki görüşleri mezun olunan lise türüne göre farklılaşmamaktadır. Ancak katılımcıların idari personel boyutundaki görüşleri mezun olunan lise türüne göre farklılaşmaktadır [ $F_{(3-363)}=3.02$ ;  $p<.05$ ]. Bu boyutta Öğretmen Lisesi'nde okuyan öğrenciler ( $\bar{X}=2.50$ ,  $S=0.90$ ) Fen/Anadolu Lisesi'nde okuyan öğrencilere ( $\bar{X}=2.80$ ,  $S=0.81$ ) ve Genel Lise 'de okuyan öğrencilere göre ( $\bar{X}=2.80$ ,  $S=0.84$ ) daha olumsuz görüşlere sahiptir. Buna ek olarak bu boyutta Meslek/Teknik Lisesi'nde okuyan öğrenciler ( $\bar{X}=2.46$ ,  $S=0.99$ ) Fen/Anadolu Lisesi'nde okuyan öğrencilere ( $\bar{X}=2.80$ ,  $S=0.81$ ) ve Genel Lise 'de okuyan öğrencilere göre ( $\bar{X}=2.80$ ,  $S=0.84$ ) daha olumsuz görüşlere sahiptir.

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırmada Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin kendilerine sağlanan çeşitli hizmet ve olanakların kalitesine ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Buna göre Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin en yüksek memnuniyet duydukları boyut Öğretim Elemanları Boyutudur. Katılımcılar daha sonra en yüksek katılımı sırası ile Üniversite Destek Hizmetleri, Eğitim Öğretim Kaynakları ve İdari Personel boyutlarına göstermiştir. Katılımcıların bütün boyutlardaki görüşü orta derecede katılıyorum yanıtına daha yakındır.

Katılımcıların en yüksek memnuniyeti Öğretim Elemanları Boyutunda göstermesi olumlu bir durum olarak görülebilir. Çünkü özellikle öğretmen yetiştiren Eğitim Fakültelerinde öğretim elemanları ile öğretmen adayları arasında olumlu ve sıcak bir ilişkinin olması önemlidir. Öğretmen yetiştirme süreci sadece bilgi aktarımından ibaret olmayıp, aynı zamanda bir gözlem ve rol model alma sürecidir. Ancak bu boyuttaki ortalama çok da yüksek değildir.

Katılımcıların en düşük katılımı İdari Personel boyutuna göstermesi, Eğitim Fakültelerinde öğrenciler ile öğretmen adayları arasında çok da iyi ilişkiler olmadığı şeklinde



yorumlanabilir. Ancak yine öğretmen yetiştirme sürecinin önemi açısından düşünülecek olursa bu boyut geliştirilmesi gereken bir boyut olarak görülebilir.

Katılımcıların İdari Personel boyutu ile ilgili görüşlerinin cinsiyete göre değişmesi de yukarıdaki yorumu destekler niteliktedir. Çünkü katılımcıların idari personel boyutu ile ilgili görüşlerinin cinsiyete göre değiştiği tespit edilmiştir. Bu boyutta erkek öğrenciler kadın öğrencilere göre daha olumlu görüşlere sahiptir. Bunun sonucunda erkek öğrencilerin eğitim fakültesi idari personeline daha çok memnun oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır. Sınıf içerisinde idari personelle iletişime geçmede genellikle erkek öğrencilerin daha aktif rol alması bu durumda etkili olabilir.

Benzer bulgulara daha önce yapılan araştırmalarda da ulaşılmıştır. Bazı araştırmalarda (Kızıltan, 1994; Şahin, & Tuncel, 2008; Aypay, & Demirhan, 2009; Öztemel, 2010) üniversite eğitimine devam eden erkek öğrencilerin kişisel ve genel uyum düzeylerinin kız öğrencilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Çokluk-Bökeoğlu ve Yılmaz (2007) tarafından yürütülen bir çalışmada bu çalışmalardan farklı olarak öğrencilerin fakültelerine ilişkin algı ve değerlendirmeleri, yine fakülte yaşamının niteliğini etkileyebileceği düşünülen bazı değişkenler açısından karşılaştırılarak incelenmiştir. Bu çalışmada cinsiyete ilişkin karşılaştırmalarda, kızların ortalamasının erkeklerden daha yüksek bulunmuştur. Bu farklılık kızların ve erkeklerin mevcut koşulları aynı şekilde değerlendirmedikleri anlamına gelmekte ve kızların algı ve değerlendirmelerinin, erkeklere göre daha olumlu olduğunu sonucuna ulaşılmıştır (Çokluk-Bökeoğlu, & Yılmaz, 2007).

Katılımcıların öğretim elemanları ve idari personel boyutlarındaki görüşleri öğrenim türüne göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Hem Öğretim Elemanları hem de İdari Personel boyutunda birinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerin görüşleri ikinci öğretimde öğrenim gören öğrencilere göre daha olumludur. Bunun sonucunda birinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerin öğretim elemanları ve idari personelden memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu ileri sürülebilir. Birinci öğretim öğrencilerinin ikinci öğretim öğrencilerine göre idari personeli daha sık görebiliyor olmaları bu durum üzerinde etkili olabilir. Aynı şekilde birinci öğretim öğrencileri daha çok öğretim elemanı ile etkileşime girebilmesi de bu sonucu ortaya çıkarabilir. Benzer biçimde Açı ve Saydan'ın (2009) yaptığı çalışmada "öğretim elemanının derse ilgiyi özendirme becerisi" boyutuna önem vermeleri birinci öğretim öğrencilerinin ikinci öğretim öğrencilerinden anlamlı seviyede fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin Eğitim Öğretim Kaynakları, Öğretim Elemanları ve Üniversite Destek Hizmetleri boyutlarındaki görüşleri sınıf türüne göre farklılaşmaktadır. Fark çıkan bütün boyutlarda 4. Sınıf öğrencileri 2. Sınıf öğrencilerine göre daha olumlu görüşlere sahiptir. Buna göre eğitim öğretim kaynaklarından, öğretim elemanlarından ve üniversite sunulan destek hizmetlerinden 4. Sınıf öğrencilerinin 2. Sınıf öğrencilerine göre daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir. 4. Sınıf öğrencilerinin üniversiteyi daha iyi tanıyıp olması ve imkânlardan daha uzun süre yararlanmış olması bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olabilir. Buna benzer bir biçimde üniversite destek hizmetlerinin genel olarak değerlendirildiği Güleş, Kabasakal ve Kuzu'nun (2011) yaptığı çalışmada, öğrencilerin özellikle kantin, yemekhane, spor salonu, öğrenci topluluk faaliyetleri ve diğer sosyal faaliyetler gibi "eğitim-öğretim dışı ortak ve sosyal alanların yeterliliği ve kalitesi" konusundaki memnuniyet düzeylerinin düşük seviyede olduğu görülmüştür. Erdoğan, Şanlı ve Bekir'in (2005) yaptığı çalışmada ise öğrencilerin birçoğu öğretim üyelerinin mesleki

bilgilerini yeterli bulurken; öğrencilerin onda altısı ders ve sınav programlarını yetersiz bulurken, öğrencilerin yarısı ise sosyal ve kültürel etkinlikleri yeteli bulmadıkları bulgusuna ulaşılmıştır.

Öğrencinin ailesinin yaşadığı yere göre yapılan karşılaştırmada ise Üniversite Destek Hizmetleri boyutunda anlamlı farklılık vardır. Bu boyuttaki farklılık en olumsuz görüşe sahip olan ailesi büyükşehirlerde yaşayan öğrenciler ile en olumlu görüşe sahip olan ailesi belde-köylerde yaşayan öğrenciler arasındadır. Buna göre ailesinin bulunduğu yerleşim birimi olan belde-köylerde daha sınırlı hizmetlere sahip olan kişilerin daha olumlu görüş içerisinde olması gayet normaldir.

Mezun olunan lise değişkenine göre İdari Personel boyutunda anlamlı farklılık vardır. Bu boyutta en olumlu görüşe Fen/Anadolu Lisesi ve Genel Liselerden mezun olan öğrenciler sahipken, en olumsuz görüşe Meslek/Teknik Lise ve Öğretmen Liselerinden mezun olan öğrenciler sahiptir. Tinto'nun (1975) ortaya attığı modelde özellikle lisede elde edilen akademik başarının ileriki yıllardaki üniversite başarısında önemli bir etkisi olduğunu savunmaktadır. Ayık, Özdemir ve Yavuz'un (2007) yaptıkları çalışmadan elde edilen bulgulara göre mezun olunan lise türüne göre öğrencilerin üniversitede okudukları bölümlere ilişkin memnuniyet düzeyleri farklılaşmamaktadır. DiPietro ve Cutillo'nun (2007) yapmış olduğu çalışmada, İtalya'da üniversite öğrencilerinin okul terk etme nedenlerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonucunda; lise hayatında yüksek başarı elde eden öğrencilerin üniversite memnuniyetinin daha fazla olduklarını ortaya koymuştur.

Eğitim fakültelerinde öğrenim gören kadın öğrencilerin idari personelden memnuniyet düzeyini arttırmaya yönelik çalışmalar yapılabilir. İdari personele iletişimini güçlendirecek çalışmalar yapılabilir. İkinci öğretimde öğrenim gören öğrencilerin öğretim elemanları ve idari personelden memnuniyet düzeylerini arttırmak için öğretim elemanları ve idari personeli ile daha fazla zaman harcaabilir ya da akşam öğretim saatine kalan personel sayısı artırılabilir.

Dördüncü sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini arttırmak için bu öğrencilerin eğitim öğretim kaynaklarının yeterliliği, öğretim elemanlarıyla iletişim ve üniversite destek hizmetleri (kültürel, sanatsal vb.) ile daha erken yıllarda karşılaşması sağlanabilir ya da üniversite yönetimlerince öğrencilerin kültürel ve sosyal faaliyetleri dört yıllık lisans sürecine yayılması planlanabilir. Ailesi büyükşehirde yaşayan öğrencilerin de memnuniyet düzeylerini arttırmaya yönelik planlamalar yapılabilir. Genel ve Mesleki Liselerdeki öğrenci memnuniyet düzeyleri araştırmaları yapılabilir ve bu araştırmalar sonucunda ortaöğretimdeki öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin artırılması için çalışmalar yapılabilir.

#### KAYNAKÇA

- Açan, B., & Saydan, R. (2009), Öğretim elemanlarının akademik kalite özelliklerinin değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 225-253.
- Aypay, A., & Demirhan, G. (2009). Öğrencilerin üniversiteye sosyal uyumu bir üniversite örneği. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 46-64.
- Cryer, P. (1998). *Preparing for quality: 96 Questions you always wanted to ask*. New York: Mc Graw Hill.

- Çokluk-Bökeoğlu, Ö., & Yılmaz, K. (2007). Üniversite öğrencilerinin fakülte yaşamının niteliğine ilişkin görüşlerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 40(2), 179-204.
- Di Pietro, G., & Cutillo, A. (2007). Degree flexibility and university drop-out: The Italian experience. *Economics of Education Review*, 27, 546-555.
- Erdoğan, S., Şanlı, H. S., & Bekir, H. S. (2005). Gazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi öğrencilerinin üniversite yaşamına uyum durumları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 13(2), 479-496.
- Güleş, H. K., Kabasakal, Ö., & Kuzu, Ö. H. (2011). Yükseköğretimde kalite güvence sisteminin öğrenci memnuniyeti açısından sürdürülebilirlik değerlendirmesi: Meslek yüksekokullarında ISO 9000 kalite yönetim sistemi uygulamaları örneği. In Proceedings of International Higher Education Congress: New Trends And Issues (UYK-2011), 27-29 May 2011, Istanbul, Volume 2/9 (pp. 1063-1071). Istanbul.
- Holdford D., & Reinders T. P. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65, 125-131.
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemi* (18. baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kızıltan, G. (1994) *Üniversite öğrencilerinin kişisel ve sosyal uyum düzeylerini etkileyen etmenler*. (Doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Lockwood, A. (1992). *Tourism Education in Europe: The development of Quality European Conference on Tourism Education at Higher Level, Spain*.
- Öztemel, K. (2010). Teknik Eğitim Fakültesi öğrencilerinin uyum düzeylerinin incelenmesi. *Politeknik Dergisi*, 13(4), 319-325.
- Sakarya, M. C. (2006). *Yükseköğretimde öğrenciye yönelik hizmet kalitesinin ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İİBF öğrencileri üzerine bir araştırma*. (Yüksek lisans tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Sohail, M. S., & Shaikh, N. M. (2004). Quest for excellence in business education: A Study of student impressions of service quality. *The International Journal of Educational Management*, 18(1), 58-65.
- Şahin, G., & Tunçel, M. (2008). Sınıf öğretmenliği ve beden eğitimi öğretmenliğinde öğrenim gören öğrencilerin psikososyal uyum düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(2), 45-50.
- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A Theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, 45, 89-125.
- Tütüncü, Ö., & Doğan, Ö.İ. (2003). Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(4), 130-151.
- Vedder, P. (1994). Global measures for the quality of education; a help to developing countries? *International Review of Education*, 40, 5-17.
- West, D. C. (1984). Providing quality education for the 1980's, association of America Colleges. *Liberal Education*, 70(2), 153-156.

**Please cite as:**

Özçetin, S., & Gök, R. (2017). Akdeniz üniversitesi eğitim fakültesi öğrencilerinin hizmet kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi - Journal of Educational Sciences Research*, 7(1), 301-311. <http://ebad-jesr.com/>