

PAPER DETAILS

TITLE: Giresun Üniversitesinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin
Değerlendirilmesi

AUTHORS: Mustafa CİN,Güven ÖZDEM,Oguz Serdar KESICIOGLU,Mehmet ALVER,Serif Ali
DEĞİRMENÇAY,Senol SANCAK

PAGES: 71-96

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/351408>

Giresun Üniversitesinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Öz

Bu çalışmada Giresun Üniversitesinde 2016-2017 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin ölçülüp bunların karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırma verileri 2016-2017 eğitim-öğretim yılında Giresun Üniversitesine bağlı Fakülte, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokullarında öğrenim gören toplam 437 öğrenciden toplanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Dilşeker (2011) tarafından geliştirilmiş olan memnuniyet anketi kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmeye yönelik olarak fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel değişkenleri kapsamında 52 ifadeye, ikinci bölümde öğrenci memnuniyeti, imaj, tavsiye ve sadakat ile ilgili 13 ifadeye yer verilmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre Giresun Üniversitesinde öğrencilerin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyet algısının en yüksek Meslek Yüksekokulu öğrencileri arasında olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Üniversite, Giresun Üniversitesi, Öğrenci memnuniyeti

Abstract

Evaluation of Satisfaction of Students at Giresun University

This study aims to find out and compare students', attending Giresun University in the 2016-17 academic year, service quality perception and the level of satisfaction. The sampling of the study covers senior students in both faculties and vocational schools. A survey, developed by Dilşeker (2011), was used as data collection tool. The survey has three sub-categories. The first part includes 52 statements asking for students' ideas on service quality like physical conditions, support services, internationalization, academic and non-academic staff. The second part presents 13 statements regarding students satisfaction, image, recommendation and loyalty. The results of the study reveal that vocational school students have the highest level of satisfaction and service quality perception.

Keywords: University, Giresun University, Student Satisfaction

GİRİŞ

Üniversiteler, bilimsel araştırma yapmak, ülke sorunlarına çözüm üretmek, gereksinim duyulan alanlarda nitelikli insangücünü yetiştirmek, demokratik ilkelerin ve özgür düşüncenin şekillenmesine öncülük etmek gibi amaçları gerçekleştiren eğitim kurumları olarak uzun zamandan beri varlığını sürdürmektedir. Bu anlamda üniversiteler toplumsal dönüşüme öncülük eden kurumlar olarak görülmektedir. Üniversiteler toplumların ekonomik, sosyal, kültürel, bilimsel, teknolojik, etik ve entelektüel gelişiminde önemli bir görev üstlenmektedir. Özellikle bilgi toplumunda üniversitelerde nitelikli eğitim-öğretim ortamının yaratılması koşuluyla çağdaş bir gelişme düzeyinin gerçekleştirilebilmesi kaliteli bir üretim prosesi ile mümkündür (Gençyılmaz ve Zaim, 1999). Günümüzde yükseköğretim alanını etkileyen en önemli etkenlerden biri, rekabetin giderek

küreselleşmesidir. Küresel rekabet üniversiteler üzerinde önemli bir baskı unsuru haline gelmiştir. Bu baskı üniversiteleri amaç, yapı, süreç ve çıktıları açısından kendilerini yeniden gözden geçirmek zorunda bırakmış, yeni anlayışlar geliştirmelerine neden olmuştur. Kalite güvence sistemlerini kurarak işlevlerinin etkililiğini arttırmaya çalışan ve bu yolla ulusal ve uluslararası düzeyde, “eğitim pazarı”dan daha çok öğrenci çekebilmek için rekabet edebilirlik düzeylerini arttırmayı hedefleyen üniversiteler kalite çalışmalarına hız vermektedirler (Popli, 2005).

YÖK (2007) yükseköğretimden beklenen işlevleri, eğitim, bilgi üretimi (araştırma) ve kamusal hizmet işlevleri olarak gruplandırarak, üniversitelerin kamuya sunduğu ya da sunması gereken hizmetlerini beş grup içinde sınıflandırmıştır. Bunlardan birincisi eğitim, ikincisi özellikle üniversite hastanelerinin verdikleri sağlık hizmetleri, üçüncüsü sanayinin ve ülke savunmasının gereksinmesini duyduğu yeniliklerin (innovasyon) geliştirilmesi ve projelerin yapılması biçiminde sunulan kamusal hizmetlerdir. Dördüncü işlev, özellikle geri kalmış bölgelerde yer alan üniversitelerle ilgilidir. Bu üniversitelerden yerel kalkınmaya yol göstermesi ve onun etkili bir aktörü olması beklenmektedir. Onun bir tür yerel kalkınma ajansı haline gelmesi beklenmektedir. Beşinci işlev ise, savunmacılık (advocacy) olarak tanımlanmıştır. Üniversiteden toplumun güçsüz kesimlerinin toplumdaki haklarının savunulması, yaşam kalitesinin geliştirilmesini sağlayacak faaliyetler içinde yer alması beklenmektedir. Üniversitelerin beklenen işlevleri yerine getirmesinde öncülük eden en önemli değişken eğitim öğretimde ve üniversitenin sunmuş olduğu hizmet alanlarında kalitenin artırılmasıdır. Alanyazında kalitenin değerlendirilmesi ve algılanmasında üniversitenin bileşenlerinden olan öğrencilerin memnuniyet algısı önemli bir ölçüt olarak kullanılmaktadır.

Eğitim öğretim sürecinde bilgiyi öğrenecek olan temel unsur öğrencidir. Öğrencinin memnuniyeti öğrenmeye ilişkin isteğini de etkiler. Memnuniyet kavramı, hem akademik hem de akademik olmayan çevrelerde önemle üzerinde durulan bir konudur. Akademik çevrelerde öğrencilerin memnuniyeti, kolejlerin ve üniversitelerin müfredatlarını değişen piyasa koşullarına daha hassas hale getirmelerine fırsat verir (Eyck ve ark., 2009; Witowski, 2008).

Eğitim öğretim sürecinde bilgiyi öğrenecek olan temel unsur öğrencidir. Öğrencinin memnuniyeti öğrenmeye ilişkin isteğini de etkiler. Memnun öğrenciler öğrenmeye devam etmeye güdülenirler çünkü yaptıkları işin değerini görürler (Keller, 2007). Memnuniyet, bir hizmetin tatmin edici bir şekilde yerine getirildiğine ilişkin algı olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1999). Okulun girdisi olarak görülen öğrencilerin aldıkları eğitim boyunca okulla ilgili beklentilerinin karşılanması ve öğrencilerin memnuniyetinin sağlanması okulun kaliteli çıktı vermesini sağlayacaktır (Kayıkçı ve Sayın, 2010).

Üniversitenin sunmuş olduğu hizmetlerden en çok yararlanan grup olarak öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin nesnel araç ve çalışmalarla saptanması ve izlenmesi, bu konuda

elde edilen verilere göre üniversitenin hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının ve hizmet kalite değerlendirilmesi son derece önemlidir. Bu konudaki araştırma sonuçlarının akademik program, bölüm, fakülte ve üniversite yöneticilerine rehberlik etmesi beklenmektedir. Öğrencinin memnuniyet seviyesini belirlemek için kalitenin önemli bir rol oynadığı gösterildiği için, kalitenin birkaç boyutunu tartışmak uygun olacaktır. Güvenilirlik, anlayışlılık, erişim, yeterlilik, nezaket, iletişim, kredibilite, güvenlik, müşteriye anlama ve gerçeklik en çok kullanılan kriterlerden bazıları olmakla birlikte, yapılan araştırmalar kalitenin bir dizi farklı yolla ölçülebileceğini göstermiştir. (Lagrosen ve ark., 2004).

Öğrencilerin beklentilerinin karşılanma düzeyi hem başarılarını hem de doyum düzeyleri üzerinde etkilidir. . Öğrencilerin beklentiler karşılanamaması şikayetleri ve doyumsuzluğu arttırmaktadır. Öğrencilerin beklentilerinin karşılanması durumunda, üniversiteden alacakları doyum düzeyi de yükselmektedir. (Chiandotto, Bini ve Bertaccini, 2007; Harvey ve Green, 1993; Goodenow ve Grady, 1992). Bu nedenle bu araştırmada öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmeye yönelik olarak fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel değişkenleri ve ikinci bölümde öğrenci memnuniyeti, imaj, tavsiye ve sadakat ile ilgili boyutlar incelenmiştir. Araştırmada **Fiziksel Özellikler**; Üniversitenin eğitim hizmeti verilen binaların, araç ve gereçlerin fiziksel görünümü, **Destek Hizmetleri**; Eğitim hizmeti dışında verilen hizmetleri içeren sosyal etkinlikler ve kültürel faaliyetleri, **Uluslararasılaşma**; Üniversitenin uluslararasıındaki itibarı ve öğrenci, personel değişimini, **Akademik ve Akademik Olmayan Personel**; Akademik personelin tutum, davranış ve dış görünümünü, **Memnuniyet**; Öğrencilerin memnuniyetlerini **İmaj**; Üniversitenin imajıyla ilgili öğrencilerin görüşlerini, **Tavsiye**; Öğrencilerin eğitim gördükleri üniversiteyi başkalarına tavsiye edip etmemelerini, **Sadakat**; öğrencilerin üniversitelerine olan bağlılığını ifade etmektedir.

Bu araştırmanın temel amacı, Giresun Üniversitesinde 2016-2017 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin ölçülüp bunların karşılaştırılmasıdır. Hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerindeki eksikliklerin saptanıp, bu eksikliklerin giderilmesi ile eğitim-öğretimin daha nitelikli hale getirileceği düşünülmektedir.

Bu temel amaç çerçevesinde yanıt aranan alt problem ise; Giresun Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde/Meslek Yüksekokullarında/Uygulamalı Bilimler Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin, (a) fiziksel özellikler, (b) destek hizmetleri, (c) uluslararasılaşma, (d) akademik personel, (e) akademik olmayan personel (f) memnuniyet (g) imaj, (h) tavsiye ve (ı) sadakat boyutlarındaki beklenti ve memnuniyet düzeyleri nedir?

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu araştırma öğrenci görüşlerini anket yoluyla elde etmeyi amaçlayan tarama modelinde betimsel bir çalışma olarak tasarlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Tarama modelleri geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekli ile betimlemeyi amaç edinen araştırmalar için uygun bir modeldir. Genel tarama modelleri; çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkındaki genel yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 2006).

Çalışma Grubu

Araştırmada Giresun Üniversitesinde 2016-2017 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören fakülte ve uygulamalı bilimler yüksekokulunda 4. Sınıflar ve Meslek yüksekokullarında ise 2. Sınıflara devam eden öğrenciler seçilmiştir. Her iki grupta da son sınıfların seçilme nedeni bu sınıfta öğrenim gören öğrencilerin diğer sınıfta yer alan öğrencilere göre daha uzun bir zaman üniversitede öğrenim görmeleridir. Bu sınıfta yer alan öğrencilerin anket maddelerini daha sağlıklı işaretleyecekleri varsayılmıştır. Çalışma grubunun belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden “kolay ulaşılabilir durum örnekleme” kullanılmıştır. Kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi, araştırmacıya hız ve pratiklik kazandırır. Çünkü bu yöntemde araştırmacı, yakın olan ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçer (Yıldırım & Şimşek, 2008).

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Öğrenim Gördükleri Birimlere Göre Dağılımı

Birimler	Öğrenci Sayısı	Yüzde Oranı (%)	Öğrenci Sayısı
Eğitim Fakültesi	3481	14	56
Fen Edebiyat	1480	5	20
İktisat	2382	9	40
Mühendislik	402	2	10
Sağlık Bilimleri	711	3	15
Spor Bilimleri	265	1	5
Görece UBYO	797	3	15
Şebinkarahisar UBYO	810	3	15
Alucra Turan Bulutçu MYO	1168	5	20
Dereci MYO	200	1	5
Espiye MYO	1154	5	20
Eynesil Kamil Nalbant MYO	640	2	10
Sağlık Hizmetleri MYO	439	2	10
Şebinkarahisar Teknik Bilimler MYO	1009	4	16
Şebinkarahisar Sosyal Bilimler MYO	1473	6	25
Tirebolu Mehmet Bayrak MYO	1873	7	30
Toplam	25271	100	437

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak Öğrenci Memnuniyet Anketi kullanılmıştır. Anket Dilşeker (2011) tarafından geliştirilmiştir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmeye yönelik olarak fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel değişkenleri kapsamında 52 ifadeye, ikinci bölümde öğrenci memnuniyeti, imaj, tavsiye ve sadakat ile ilgili 13 ifadeye yer verilmiştir. Yani ankette toplam 65 ifade yer almaktadır.

Hazırlanan 65 ifadenin 7'li Likert ölçeği yardımıyla değerlendirilmesi istenmiştir. İfadelere verilen yanıtlar Kesinlikle katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Kısmen katılmıyorum=3, Kararsızım=4, Kısmen katılıyorum=5, Katılıyorum=6 ve Kesinlikle katılıyorum=7 şeklinde sınıflandırılmıştır.

Anket formundaki boyutlar ve boyutların madde sayıları şu şekildedir:

1. **Fiziksel Özellikler:** Üniversitenin eğitim hizmeti verilen binaların, araç ve gereçlerin fiziksel görünümüyle ilgili ifadeler (1-7. maddeler)
2. **Destek Hizmetleri:** Eğitim hizmeti dışında verilen hizmetleri içeren sosyal etkinlikler ve kültürel faaliyetlerle ilgili ifadeler (8-17. maddeler)
3. **Uluslararasılaşma:** Üniversitenin uluslararasıındaki itibarı ve öğrenci, personel değişimleriyle ilgili ifadeler (18-21. maddeler)
4. **Akademik Personel:** Akademik personelin tutum, davranış ve dış görünümüyle ilgili ifadeler (22-39. maddeler)
5. **Akademik Olmayan Personel:** Akademik olmayan personelin tutum, davranış ve dış görünümüyle ilgili ifadeler (40-52. maddeler)
6. **Memnuniyet:** Öğrencilerin memnuniyetlerini ölçmeye yönelik ifadeler (53-56. maddeler)
7. **İmaj:** Üniversitenin imajıyla ilgili öğrencilerin görüşlerini almaya yönelik ifadeler (57-59. maddeler)
8. **Tavsiye:** Öğrencilerin eğitim gördükleri üniversiteyi başkalarına tavsiye edip etmemelerini içeren ifadeler (60-62. maddeler)
9. **Sadakat:** Öğrencilerin üniversitelerine olan bağlılığını ölçmeye yönelik ifadeler (63-65. maddeler)

Ankette Fiziksel Özellikler boyutu ile üniversitedeki ders araç ve gereçlerinin yeterli olup olmadığı, binaların görünümü hakkında bilgiler; Destek Hizmetleri boyutu ile eğitim hizmeti dışındaki hizmetler yani sosyal etkinlikler ve kültürel faaliyetlerle ilgili bilgiler; Uluslararasılaşma boyutu ile üniversitenin uluslararasıındaki itibarı ve öğrenci, personel değişimleriyle ilgili bilgiler elde edilmesi amaçlanmaktadır. Akademik Personel boyutu ile akademik personelin tutum, davranış ve dış görünümüyle ilgili bilgiler; Akademik Olmayan Personel boyutu ile akademik olmayan personelin tutum, davranış ve dış görünümü ile ilgili bilgiler elde edilmektedir.

Anketin hizmet kalitesi ölçeğindeki Fiziksel Özellikler boyutunda yer alan ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,856, Destek Hizmetleri boyutundaki ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,872, Uluslararasılaşma boyutundaki ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,804, Akademik Personel boyutunda yer alan ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,965, Akademik Olmayan Personel boyutundaki ifadelerin Cronbach Alpha değeri ise 0,960 olarak bulunmuştur. Hizmet kalitesi ölçeğinin genel Cronbach Alpha değeri ise 0,975 bulunmuştur. Bu değerlere göre 52 ifadenin yer aldığı bu ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir.

Ankette yer alan memnuniyetle ilgili ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,932, imaj ile ilgili ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,922, tavsiye ile ilgili ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,940 ve sadakat ile ilgili ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,938 olarak bulunmuştur. Sonuçta araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri içinde en düşük Cronbach Alpha değeri 0,804 olduğundan, ölçeklerin tümünün yüksek derecede güvenilir oldukları söylenebilir.

Değerlendirmede 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Dolayısıyla ortalama değer 4 olması cevaplayıcının ifadeye ne katıldığını ne de katılmadığını (kararsız kalındığını) gösterirken, 4'ten 1'e doğru yaklaşıldıkça ifadeye katılmama, 4'ten 7'ye doğru yaklaştıkça da ifadeye katılma miktarının yükseldiği söylenebilir.

Tablo 1. 7'li Likert Ölçeğine Göre Aritmetik Ortalamaların Değerlendirme Aralığı

Aralık	Seçenek
1.00-1.86	Kesinlikle katılmıyorum
1.87-2.71	Katılmıyorum
2.72-3.57	Kısmen katılmıyorum
3.58-4.43	Kararsızım
4.44-5.29	Kısmen katılıyorum
5.30-6.14	Katılıyorum
6.15-7.00	Kesinlikle katılıyorum

BULGULAR

Bu bölümde anketi cevaplandıran öğrencilerin kendi kurumlarına yönelik toplam puan ve her bir boyuta yönelik ortalama puanları verilmiştir. Tablo 1'de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumların değerlendirme puan ortalamaları verilmiştir.

Tablo 1. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Değerlendirme Puan Ortalamaları

BİRİMLER	Fiziksel Özellikler	Destek Hizmetleri	Uluslararasılaşırma	Akademik Personel	Akademik Olmayan Personel	Memnuniyet	İmaj	Tavsiye	Sadakat	Toplam
Eğitim Fakültesi	3.36	2.75	3.10	3.70	3.11	2.27	2.06	2.47	2.25	2.67
Fen-Edebiyat Fakültesi	4.05	3.81	4.52	5.25	3.79	3.79	3.50	3.94	4.07	4.08
Mühendislik Fakültesi	3.61	3.93	3.57	3.68	2.93	2.85	2.46	2.46	2.00	3.05
İkdisadi İdari Bilimler Fakültesi	3.77	3.21	4.05	4.89	3.92	3.72	3.22	3.58	3.44	3.75
Tirebolu Mehmet Bayrak MYO	3.49	3.48	3.45	5.01	4.79	3.5	3.06	3.34	3.25	3.71
Şebinkarahisar Sosyal Bilimler MYO	4.06	4.12	3.11	4.90	5.06	3.83	3.00	2.89	2.50	3.72
Alucra Turan Bulutçu MYO	3.11	3.78	3.37	5.26	4.85	3.98	3.43	3.48	3.45	3.86
Şebinkarahisar Teknik Bilimler MYO	3.15	3.44	3.04	3.72	3.87	3.05	3.62	2.78	3.00	3.30
Sağlık Hizmetleri MYO	3.97	3.82	3.75	5.23	5.06	4.8	4.93	4.06	3.60	4.35
Spor Bilimleri Fakültesi	4.00	4.48	4.25	4.60	5.43	4.6	4.06	3.86	3.66	4.33
Dereli MYO	3.97	4.44	3.4	3.55	4.81	5.3	5.4	5.2	4.13	4.46
Görele UBYMYO	2.41	3.08	3.28	4.69	4.87	2.81	2.13	2.55	2.68	3.17
Şebinkarahisar UBYMYO	3.60	4.16	3.13	4.67	4.19	3.98	3.55	3.55	3.37	3.80
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1.14	1.73	2.4	3.05	2.26	2.15	1.97	1.95	2.10	2.12
Espiye MYO	4.42	4.31	4.25	5.08	5.11	5.05	4.66	3.78	3.66	4.48
Eynesil Kamil Nalbant MYO	3.08	3.50	3.7	5.18	5.39	4.9	4.5	4.7	4.56	4.39

Tablo 1 incelendiğinde toplam puanlar üzerinde öğrencilerin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyet algısı en yüksek üç birim Espiye Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.48$), Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.46$) ve Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X}=4.39$).

Tablo 1 incelendiğinde toplam puanlar üzerinde öğrencilerin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyet algısı en düşük üç birim Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=2.12$), Eğitim Fakültesi ($\bar{X}=2.67$) ve Mühendislik Fakültesidir ($\bar{X}=3.05$).

Her birim için boyutlar incelendiğinde **Eğitim Fakültesinde** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=3.70$) en düşük puanı İmaj boyutu ($\bar{X}=2.06$), **Fen Edebiyat Fakültesinde** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=5.25$), en düşük puanı İmaj boyutu ($\bar{X}=3.50$), **Mühendislik Fakültesinde** en yüksek puanı Destek Hizmetleri boyutu ($\bar{X}=3.93$) en düşük puanı Sadakat boyutu ($\bar{X}=2.00$) almıştır.

Fakültelerde araştırmanın alt boyutları incelendiğinde **İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=4.89$) en düşük puanı Destek Hizmetleri boyutu ($\bar{X}=3.21$), **Spor Bilimler Fakültesinde** en yüksek puanı Akademik Olmayan Personel boyutu ($\bar{X}=5.43$) en düşük puanı Sadakat boyutu ($\bar{X}=3.66$), **Sağlık Bilimleri Fakültesinde** ise en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=3.05$) en düşük puanı Fiziksel Özellikler boyutu ($\bar{X}=1.14$) almıştır.

Meslek Yüksekokullarında araştırmanın alt boyutları incelendiğinde **Tirebolu Mehmet Bayrak Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=5.01$) en düşük puanı İmaj boyutu ($\bar{X}=3.06$), **Şebinkarahisar Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=5.06$) en düşük puanı Sadakat boyutu ($\bar{X}=2.50$), **Şebinkarahisar Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulunda** ise en yüksek puanı Akademik Olmayan Personel boyutu ($\bar{X}=3.87$) en düşük puanı Sadakat boyutu ($\bar{X}=3.00$) almıştır.

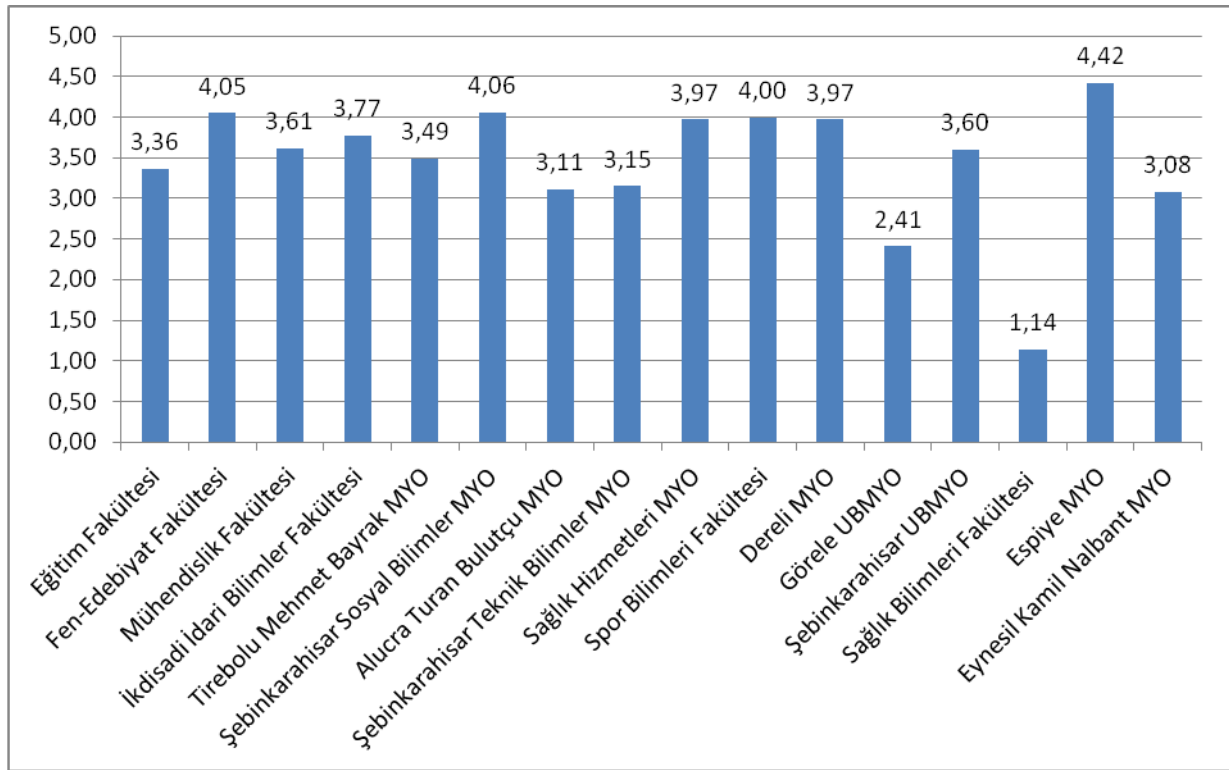
Meslek Yüksekokullarında araştırmanın alt boyutları incelendiğinde **Alucra Turan Bulutçu Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=5.26$) en düşük puanı Fiziksel Özellikler boyutu ($\bar{X}=3.11$), **Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Olmayan Personel boyutu ($\bar{X}=5.39$) en düşük puanı Fiziksel Özellikler boyutu ($\bar{X}=3.08$), **Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=5.23$) en düşük puanı Sadakat boyutu ($\bar{X}=3.60$) almıştır.

Meslek Yüksekokullarında araştırmanın alt boyutları incelendiğinde **Dereli Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı İmaj boyutu ($\bar{X}=5.40$) en düşük puanı Uluslararasılaştırma boyutu ($\bar{X}=3.40$), **Espiye Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel Olmayan boyutu ($\bar{X}=5.11$), en düşük puanı Sadakat boyutu ($\bar{X}=3.66$) almıştır.

Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokullarında araştırmanın alt boyutları incelendiğinde **Görele Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel Olmayan boyutu ($\bar{X}=4.87$), en düşük puanı İmaj ($\bar{X}=2.13$), **Şebinkarahisar Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulunda** en yüksek puanı Akademik Personel boyutu ($\bar{X}=4.67$), en düşük puanı Uluslararasılaştırma boyutu ($\bar{X}=3.13$) almıştır.

Tablo 2’de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını fiziksel özellikler açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 2. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Fiziksel Özellikler Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

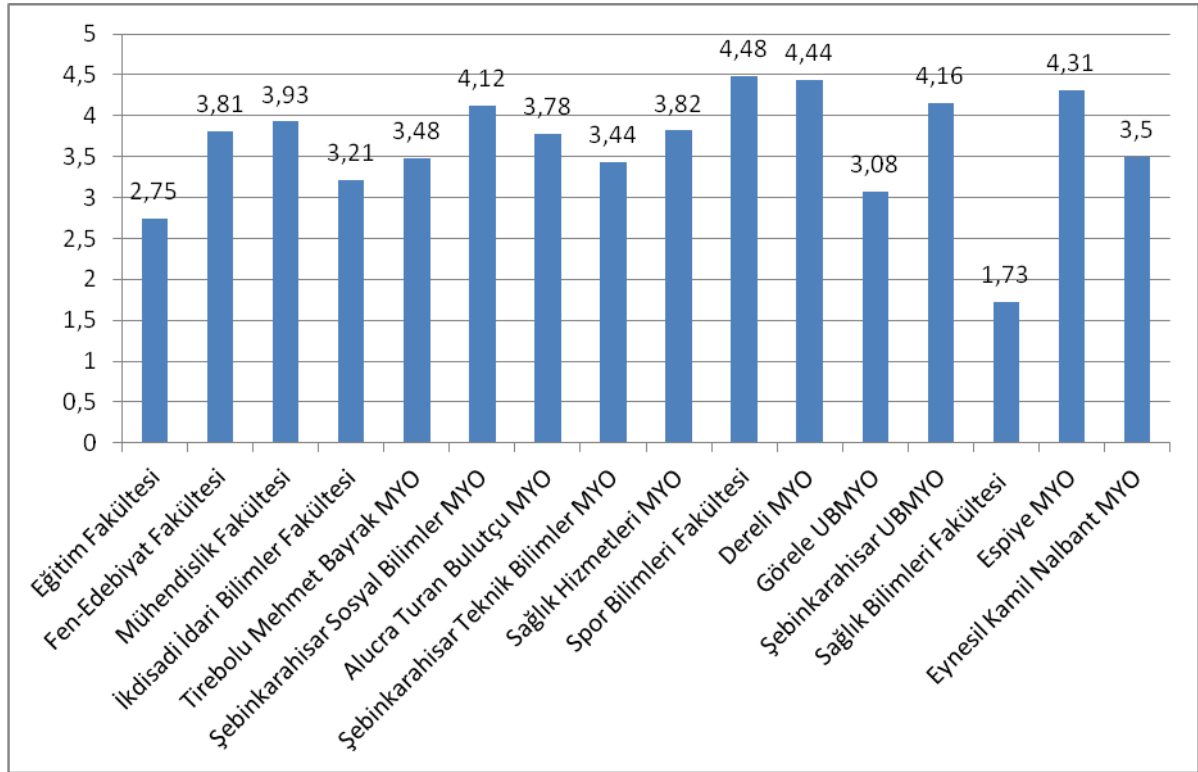


Tablo 2 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını fiziksel özellikler açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Espiye Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.42$), Şebinkarahisar Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.06$) ve Fen Edebiyat Fakültesidir ($\bar{X}=4.05$).

Tablo 2 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını fiziksel özellikler açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=1.14$), Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu ($\bar{X}=2.41$) ve Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X}=3.08$).

Tablo 3’de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını destek hizmetleri açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 3. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Destek Hizmetleri Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

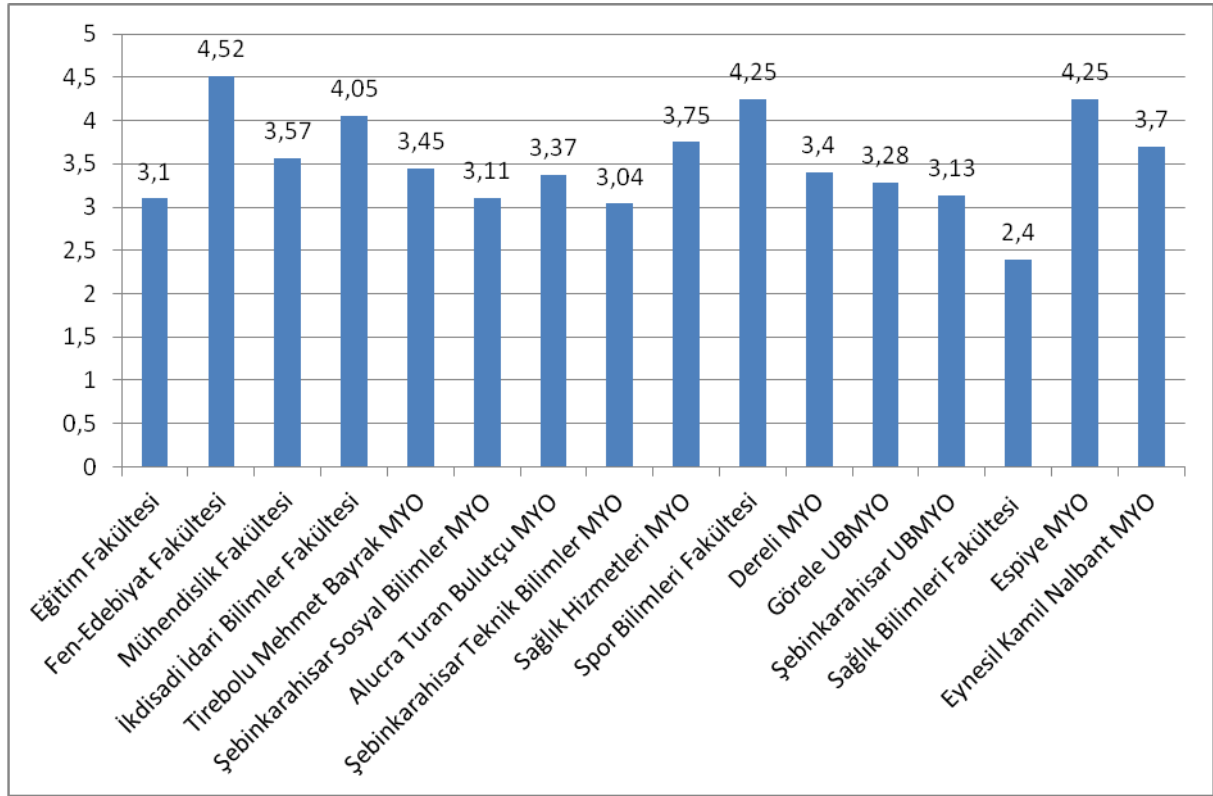


Tablo 3 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını destek hizmetleri açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Spor Bilimleri Fakültesi ($\bar{X} = 4.48$), Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X} = 4.44$) ve Espiye Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X} = 4.31$).

Tablo 3 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını destek hizmetleri açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X} = 1.73$), Eğitim Fakültesi ($\bar{X} = 2.75$) ve Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokuludur ($\bar{X} = 3.08$).

Tablo 4’de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını ulusallaştırma özellikler açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 4. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Uluslararasılaştırma Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

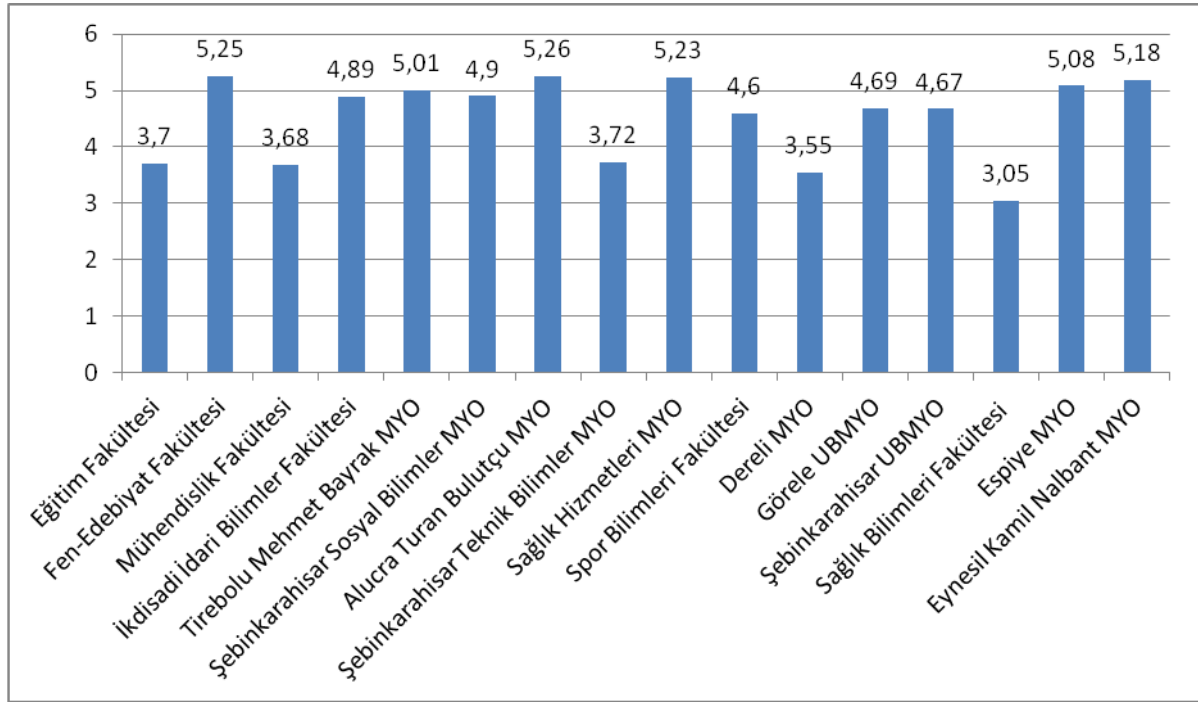


Tablo 4 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını uluslararasılaştırma açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Fen Edebiyat Fakültesi Fakültesi ($\bar{X} = 4.52$), Spor Bilimleri Fakültesi ($\bar{X} = 4.25$) ve Esiye Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X} = 4.25$).

Tablo 4 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını uluslararasılaştırma açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X} = 2.40$), Şebinkarahisar Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ($\bar{X} = 3.04$) ve Eğitim Fakültesidir ($\bar{X} = 3.10$).

Tablo 5’de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını akademik personelin tutum ve davranış açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 5. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Akademik Personel Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

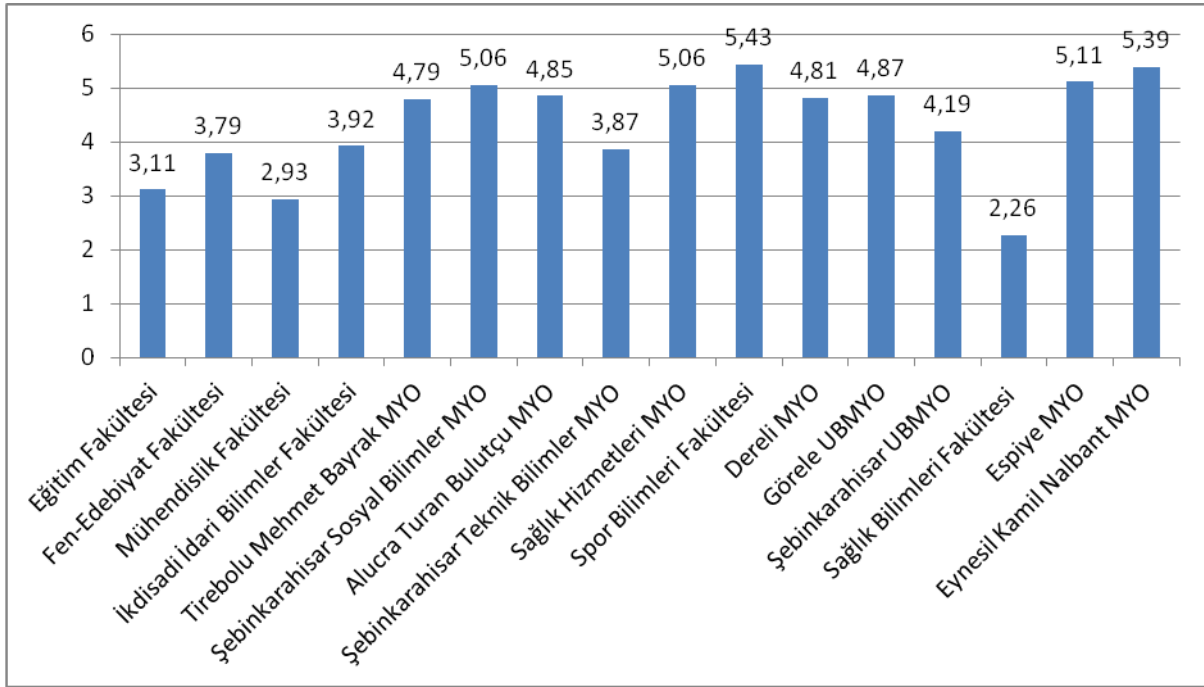


Tablo 5 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını akademik personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Alucra Turan Barutçu Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=5.26$), Fen Edebiyat Fakültesi ($\bar{X}=5.25$) ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X}=5.23$).

Tablo 5 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını akademik personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=3.05$), Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=3.55$) ve Mühendislik Fakültesidir ($\bar{X}=3.68$).

Tablo 6’da Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını akademik olmayan personelin tutum ve davranış açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 6. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Akademik Olmayan Personel Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları Akademik Olmayan Personel

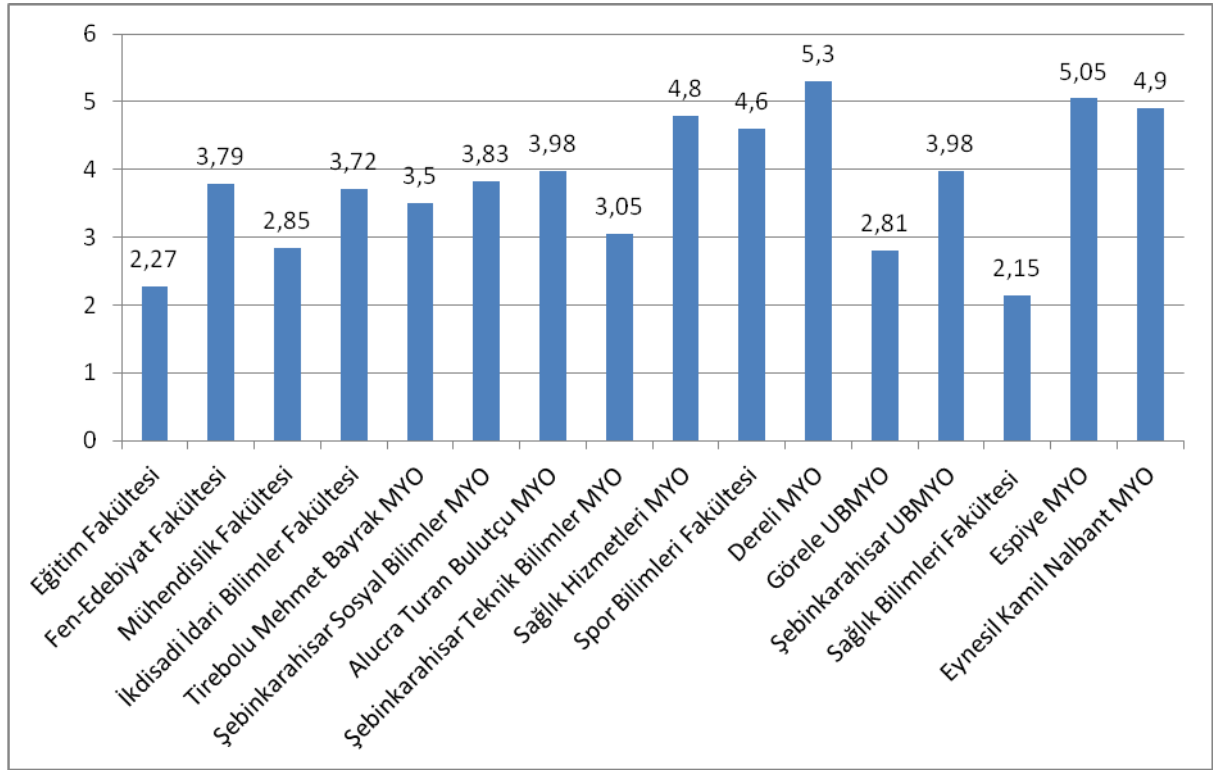


Tablo 6 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını akademik olmayan personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Spor Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=5.43$), Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=5.39$) ve Eskişehir Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X}=5.11$).

Tablo 6 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını akademik olmayan personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=2.26$), Mühendislik Fakültesi ($\bar{X}=2.93$) ve Eğitim Fakültesidir ($\bar{X}=3.11$).

Tablo 7’de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını memnuniyet açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 7. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Memnuniyet Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

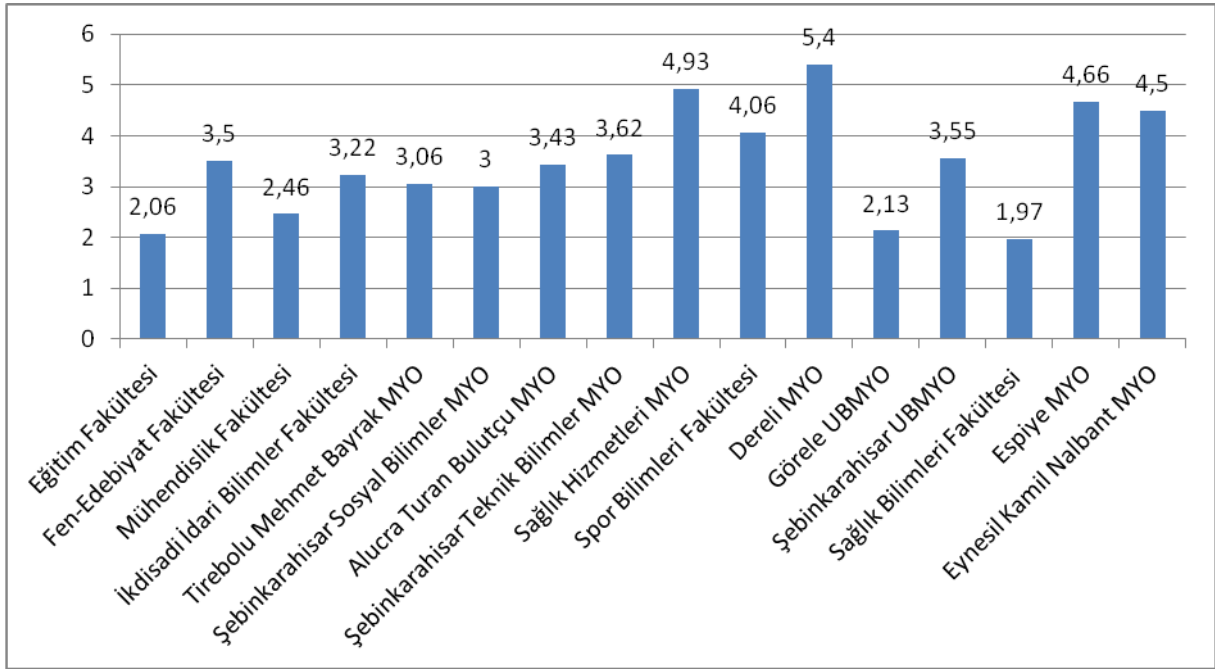


Tablo 7 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını memnuniyet açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X} = 5.30$), Esiye Meslek Yüksekokulu ($\bar{X} = 5.05$) ve Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X} = 4.90$).

Tablo 7 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını memnuniyet açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X} = 2.15$), Eğitim Fakültesi ($\bar{X} = 2.27$) ve Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokuludur ($\bar{X} = 2.81$).

Tablo 8’de Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını imaj açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 8. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını İmaj Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

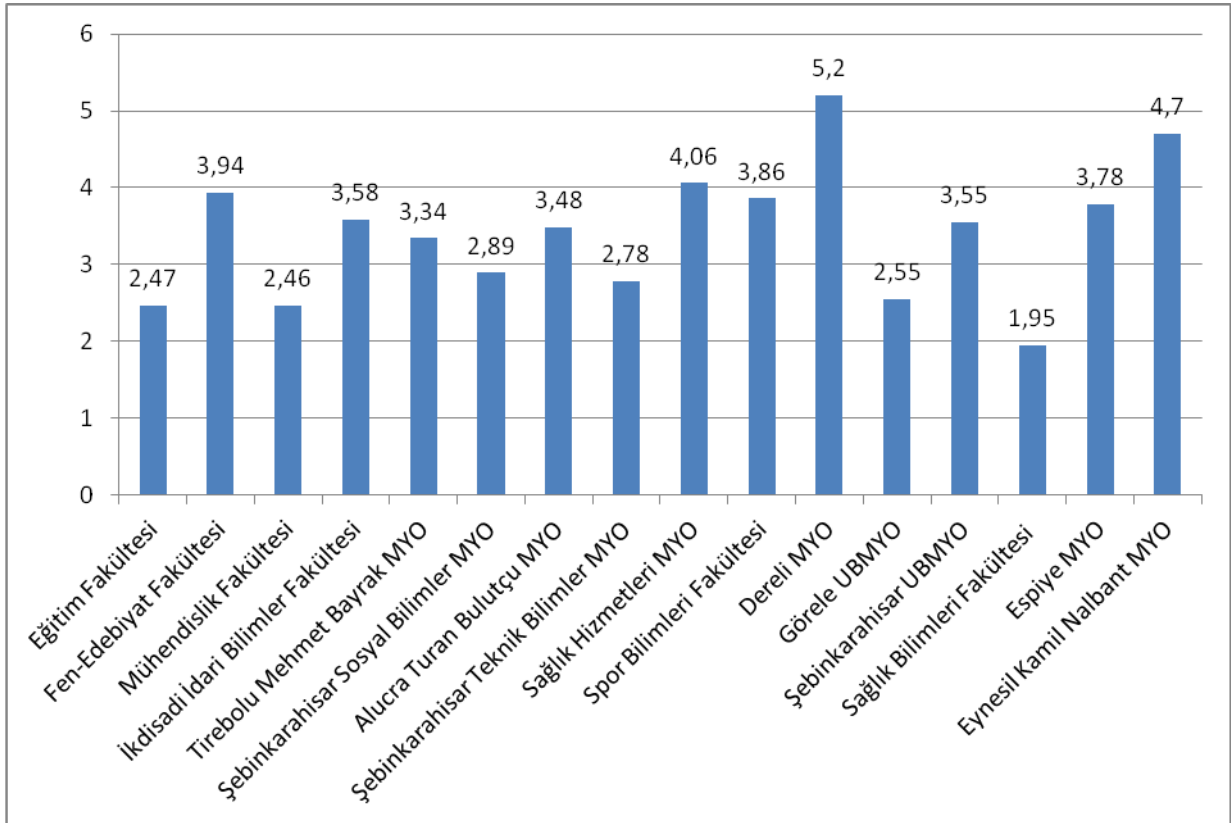


Tablo 8 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını imaj açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=5.40$), Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.93$) ve Espiye Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X}=4.66$).

Tablo 8 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını imaj açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=1.97$), Eğitim Fakültesi ($\bar{X}=2.06$) ve Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokuludur ($\bar{X}=2.13$).

Tablo 9'da Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını tavsiye açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 9. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Tavsiye Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları

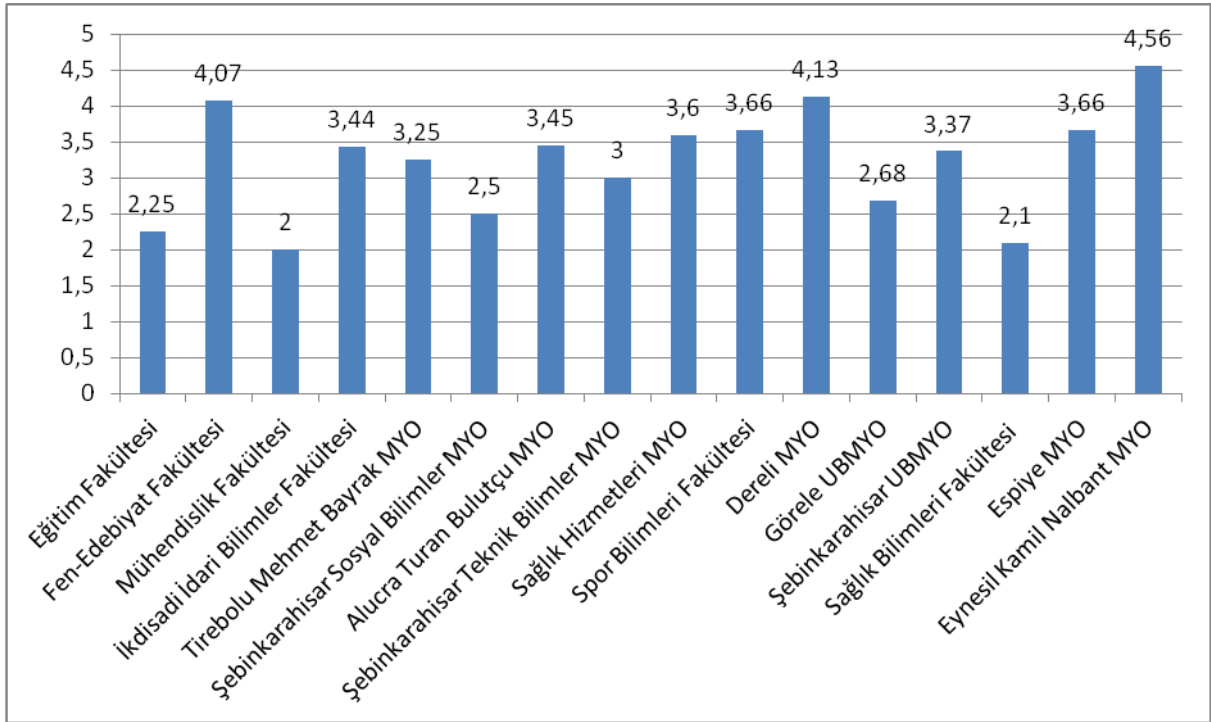


Tablo 9 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını tavsiye açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X} = 5.20$), Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu ($\bar{X} = 4.70$) ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokuludur ($\bar{X} = 4.06$).

Tablo 9 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını tavsiye açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X} = 1.95$), Mühendislik Fakültesi ($\bar{X} = 2.46$) ve Eğitim Fakültesidir ($\bar{X} = 2.47$).

Tablo 10'da Giresun Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri kurumlarını sadakat açısından değerlendirme ölçütüne göre ortalama puanları gösterilmiştir.

Tablo 10. Giresun Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenim Gördükleri Kurumlarını Sadakat Hizmetleri Açısından Değerlendirme Puan Ortalamaları



Öğrencilerin kurumlarını sadakat açısından değerlendirme puan ortalamaları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına Eynesil Kamil Nalbant MYO öğrencilerinin ($\bar{X}=4.56$), en düşük puan ortalamasına ise Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin ($\bar{X}=2$), sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 10 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını sadakat açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.56$), Dereli Meslek Yüksekokulu ($\bar{X}=4.13$) ve Fen Edebiyat Fakültesidir ($\bar{X}=4.07$).

Tablo 10 incelendiğinde öğrencilerin kurumlarını sadakat açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi ($\bar{X}=2.10$), Mühendislik Fakültesi ($\bar{X}=2.00$) ve Eğitim Fakültesidir ($\bar{X}=2.25$).

SONUÇLAR

Bu araştırma da Giresun Üniversitesinde 2016-2017 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin ölçülüp bunların karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

Ölçme aracında toplam puanlar üzerinde öğrencilerin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyet algısı en yüksek üç birim Esiye Meslek Yüksekokulu, Dereli Meslek Yüksekokulu ve Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokuludur. Birimler arasında öğrencilerin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyet algısı en yüksek birim Meslek Yüksekokulu öğrencileridir. Bununla birlikte Giresun

Üniversitesinde 2016-2017 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin ortalama puanlar göz önünde tutulduğunda memnuniyet algısının orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Araştırmanın alt boyutları Fakülteler bazında incelendiğinde (fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel, öğrenci memnuniyeti, imaj, tavsiye ve sadakat) ise en yüksek puanı Akademik personel boyutu, Akademik olmayan personel ve Destek hizmetleri boyutu almıştır. Fakülteler arasında alt boyutlar arasında ise en düşük puanı İmaj, Sadakat, Destek hizmetleri ve Fiziksel özellikler almıştır. Fakültelerde alt boyutlar arasında en yüksek puanı Mühendislik Fakültesinde Destek hizmetleri alırken, bu boyut İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde en düşük puanı almıştır. Destek hizmetleri “Eğitim hizmeti dışında verilen hizmetleri içeren sosyal etkinlikler ve kültürel faaliyetlerle” ilgili ifadeleri içermektedir.

Araştırmanın alt boyutları Meslek Yüksekokulları bazında incelendiğinde (fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel, öğrenci memnuniyeti, imaj, tavsiye ve sadakat) ise en yüksek puanı Akademik personel boyutu, Akademik olmayan personel ve İmaj boyutu almıştır. Alt boyutlar arasında ise en düşük puanı İmaj, Sadakat, Fiziksel özellikler ve Uluslararasılaşma almıştır. Meslek Yüksekokulları alt boyutlar arasında en yüksek puanı Dereli Meslek Yüksekokulunda İmaj alırken, bu boyut Tirebolu Mehmet Bayrak Meslek Yüksekokulunda en düşük puanı almıştır. İmaj boyutu “Üniversitenin imajıyla ilgili öğrencilerin görüşlerini almaya yönelik” ifadelerden oluşmaktadır.

Araştırmanın alt boyutları Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulları bazında incelendiğinde (fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel, öğrenci memnuniyeti, imaj, tavsiye ve sadakat) ise en yüksek puanı Akademik personel ve Akademik olmayan personel almıştır. Alt boyutlar arasında ise en düşük puanı İmaj ve Uluslararasılaşma almıştır.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını fiziksel özellikler açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Espiye Meslek Yüksekokulu, Şebinkarahisar Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Fen Edebiyat Fakültesidir. Bununla birlikte öğrencilerin anketi cevaplandırıdıkları en yüksek puanların derecesi incelendiğinde bu düzeyin ortanın altında kaldığı görülmektedir. Fiziksel özellikler açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu ve Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokuludur.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını destek hizmetleri açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Spor Bilimleri Fakültesi, Dereli Meslek Yüksekokulu ve Espiye Meslek Yüksekokuludur. Bununla birlikte öğrencilerin anketi cevaplandırıdıkları en yüksek puanların derecesi incelendiğinde bu düzeyin orta düzeyde kaldığı görülmektedir. Öğrencilerin kurumlarını

destek hizmetleri açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Eğitim Fakültesi ve Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokuludur.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını uluslararasılaşma açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Fen Edebiyat Fakültesi Fakültesi), Spor Bilimleri Fakültesi ve Espiye Meslek Yüksekokuludur. Öğrencilerin kurumlarını uluslararasılaşma açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Şebinkarahisar Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Eğitim Fakültesidir.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını akademik personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Alucra Turan Barutçu Meslek Yüksekokulu, Fen Edebiyat Fakültesi ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokuludur. Öğrencilerin kurumlarını akademik personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Dereli Meslek Yüksekokulu ve Mühendislik Fakültesidir.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını akademik olmayan personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Spor Bilimleri Fakültesi, Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu ve Espiye Meslek Yüksekokuludur. Öğrencilerin kurumlarını akademik olmayan personelin tutum ve davranışları açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Eğitim Fakültesidir. Öğrenciler akademik personele göre akademik olmayan personelden daha memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını memnuniyet açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Dereli Meslek Yüksekokulu, Espiye Meslek Yüksekokulu ve Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokuludur. Öğrencilerin kurumlarını memnuniyet açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Eğitim Fakültesi ve Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokuludur. Öğrencilerin kurumlarını memnuniyet açısından değerlendirme puan ortalamaları incelendiğinde orta düzeyin üstünde tek birimin Dereli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin olduğu görülmektedir.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını imaj açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Dereli Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ve Espiye Meslek Yüksekokuludur. İmaj boyutunda memnun olan öğrencilerin tamamı birimler arasında Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır. Araştırmada öğrencilerin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyet algısı en yüksek üç birimde Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden oluşmuştur. Bu bulgu imaj boyutuyla uyumluluk göstermektedir.

Öğrencilerin kurumlarını imaj açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Eğitim Fakültesi ve Görele Uygulamalı Bilimler Yüksekokuludur.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını tavsiye açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Dereli Meslek Yüksekokulu, Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokuludur. Öğrencilerin kurumlarını tavsiye açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Sağlık Bilimleri Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Eğitim Fakültesidir. Araştırmada öğrencilerin çevrelerine eğitim gördükleri üniversiteyi, Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin Fakültelerde öğrenim gören öğrencilere göre daha çok tavsiye ettikleri görülmektedir. Bununla birlikte Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin anketi cevaplandırıdıkları en yüksek puanların derecesi tavsiye boyutunda incelendiğinde bu düzeyin orta düzeyde kaldığı görülmektedir.

Araştırmada öğrencilerin kurumlarını sadakat açısından değerlendirme puan ortalamaları en yüksek üç birim Eynesil Kamil Nalbant Meslek Yüksekokulu, Dereli Meslek Yüksekokulu ve Fen Edebiyat Fakültesidir. Öğrencilerin kurumlarını sadakat açısından değerlendirme puan ortalamaları en düşük üç birim ise Mühendislik Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi ve Eğitim Fakültesidir.

ÖNERİLER

- Yeterli alt yapıya sahip olmayan birimlerin gereksinimleri karşılanarak hizmet kalitesi artırılması,
- Öğrencilerin üniversiteleriyle olan bağlarının artırılması için çeşitli çalışmalar yapılması,
- Benzer çalışmaların başka üniversitelerde de yapılarak sonuçlarının karşılaştırılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Chiandotto, B., Bini, M., & Bertaccini, B. (2007). *Quality Assessment of the University Educational Process: an Application of the ECSI Model (43-54)*. Effectiveness of University Education in Italy: Employability, Competences, Human Capital (Ed. Fabbris, L.). Physica-Verlag A Springer Company.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuiyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi). Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Eyck, R., Tews, M., Ballester, J. M., 2009. *Improved Medical Student Satisfaction and Test Performance with a Simulation-Based Emergency Medicine Curriculum: A Randomized Controlled Trial*, Chicago.
- Gençyılmaz, G., Zaim, S. (1999), Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, D.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 28, Sayı: 2, s. 9-35.

- Goodenow, C., & Grady, K.E. (1993). The relationship of school belonging and friend's values to academic motivation among urban adolescent students. *Journal of Experimental Education*, 62(1), 60-71.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Karasar, N.(2006). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel yayın Dağıtım.
- Kayıkçı, K., Sayın, Ö. (2010). Ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okuldaki memnuniyet düzeyleri. *Milli Eğitim* (187), 207-224.
- Keller, K. L. (2007). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 3rd Edition ed. s.l.:Pearson.
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R., Leitner, M., 2004. Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(2): 61-69.
- Oliver, R. L. (1999). *Whence consumer loyalty?* *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: a quality approach to excellence in management education. *Quality in Higher Education*, 11(1), 17-24.
- Witowski, L., (2008). *The Relationship between Instructional Delivery Methods and Students Learning Preferences: What contributes to students' satisfaction in an online learning environment*, USA. <http://gradworks.umi.com/3310726.pdf>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- YÖK (2007). *Türkiye'nin yükseköğretim stratejisi*. Ankara: YÖK Yayını.