

Sınıf Öğretmenliği Adaylarının Memnuniyet Düzeyleri ve Gelecek Beklentisi Algılarının İncelenmesi: Mersin Üniversitesi Örneği

Analyzing the prospective primary school teachers' satisfaction level and their perception of future expectation: Mersin University sample

Mutlu Uygur, Tuğba Yanpar Yelken

Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı, Mersin

Özet

Bu çalışma, eğitim fakültesi sınıf öğretmenliği bölümünde öğrenim gören 228 öğretmen adayının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi düzeylerini ölçmek, ayrıca aralarındaki ilişkinin düzeyini ve yönünü belirlemek amacıyla yapılmıştır. Betimsel tarama modelinde yürütülen çalışmanın örneklemini Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği Bölümünde öğrenim gören ve anketleri dolduran 228 öğretmen adayı oluşturmaktadır. Çalışma 2015–2016 akademik yılı güz döneminde uygulanmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak “öğrenci memnuniyeti ölçeği” ve “öğrenci gelecek beklentisi ölçeği” kullanılmıştır. Öğretmen adaylarının memnuniyet ölçeklerine ve gelecek beklentisi ölçeklerine verdikleri cevapların cinsiyetlerine ve sınıf düzeylerine göre değişim gösterip göstermediğini araştırmak üzere demografik özelliklerle karşılaştırmalar, t-testi ve ANOVA testi ile yapılmıştır. Çalışmada memnuniyet ölçeğinden elde edilen sonuçlara göre, öğretmen adayları, okulun kendilerine deneyim kazandırdığına yönelik ifadeye en yüksek katılımı, okulun fiziki altyapısının yeterliliğine yönelik ifadeye ise en düşük katılımı göstermişlerdir. Sınıf düzeyi değişkenine göre okuldan memnuniyet boyutunda ($F=4.70, p<.05$), eğitimden memnuniyet boyutunda ($F=3.88, p<.05$) ve üniversiteden memnuniyet boyutunda ($F=6.47, p<.05$) anlamlı bir fark bulunmuştur. Cinsiyet değişkenine göre ise anlamlı bir fark bulunmamıştır. Gelecek beklentisi ölçeğinden elde edilen sonuçlara göre ise cinsiyet değişkenine ($p>.05$) göre ve sınıf düzeyi değişkenlerine göre ($F=.207, p>.05$) anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu çalışmada ayrıca öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyinin, gelecek beklentisinin bir yordayıcısı olup olmadığına regresyon analiziyle bakılmıştır. Çalışmada, öğrenci memnuniyetinin %19 oranında ve pozitif yönde öğrenci gelecek beklentilerini yordayan önemli bir değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar sözcükler: Gelecek beklentisi, öğrenci memnuniyeti, sınıf öğretmenliği.

Abstract

This study has been conducted to evaluate the satisfaction and future expectation level of 228 prospective teachers at department of primary school teaching at faculty of education and to determine the level and direction of their relationship. The sample of the study which has been patterned as the descriptive survey method comprises 228 students of Primary School Teaching Department at the Faculty of Education of Mersin University. The study was conducted in the Fall Term of 2015–2016 Academic Year. In the study, ‘student satisfaction scale’ and ‘student future expectation scale’ were used as data collection instruments. T-test and ANOVA test were used for comparison of demographic characteristics to investigate whether the prospective teachers’ responses to the satisfaction and future expectation scales differ according to their gender or grade. According to the results of satisfaction scale, the prospective teachers show the highest rate of agreement with the statement that school provides them experience, whereas the statement about the adequacy of the physical infrastructure of school obtain the lowest rate of agreement. According to the class grade variable, significant differences have been found in the satisfaction from school dimension ($F=4.70, p<.05$), satisfaction from education dimension ($F=3.88, p<.05$) and satisfaction from university dimension ($F=6.47, p<.05$). A significant difference has not been noticed according to gender variable. In accordance with the results of future expectation scale, a significant difference has not been found according to gender variable ($p>.05$) and class grade variable ($F=.207, p>.05$). Furthermore, in this study regression analysis has been applied to identify whether the prospective teachers’ satisfaction level is a predictive factor of future expectation. In the study, results reveal that student satisfaction ratio is 19% and it is a significant variable predicting student future expectation positively.

Keywords: Future expectation, primary school teacher, satisfaction of student.

İletişim / Correspondence:

Mutlu Uygur
Menteş Mah. 2519 Sok. Milenyum
7 Sit. A 11/22 Yenişehir, Mersin
e-posta: mutluygur@gmail.com

Yükseköğretim Dergisi 2017;7(1):1–9. © 2017 Deomed

Geliş tarihi / Received: Nisan / April 5, 2016; Kabul tarihi / Accepted: Ekim / October 20, 2016

Bu çevrimiçi makalenin atıf künyesi / Please cite this online article as: Uygur, M., Yanpar Yelken, T. (2017). Sınıf öğretmenliği adaylarının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi algılarının incelenmesi: Mersin Üniversitesi örneği. *Yükseköğretim Dergisi*, 7(1), 1–9. doi:10.2399/yod.16.006

Çevrimiçi erişim / Online available at: www.yuksekogretim.org • doi:10.2399/yod.16.006 • Karekod / QR code:





Memnuniyet, okulda, evde, hastanede ya da bir alışveriş merkezinde ve daha birçok alanda yaşamımızın her anında karşımıza çıkan, bize uygulanan davranış ve yöneltilen anlayışa karşı edindiğimiz olumlu duygu durumunu ifade eden bir kavramdır. Memnuniyet, bir hizmetin tatmin edici bir şekilde yerine getirildiğine ilişkin algı olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1999).

Öğrenci memnuniyeti ise öğrencinin öğrenim gördüğü kurumdan yeterli düzeyde tatmin olması ve farklı taleplerine olumlu cevaplar bulabilmesi durumudur. Öğrenci memnuniyeti, lisans eğitiminin niteliği açısından önemli göstergelerden biridir. Üniversiteleri tarafından kendilerine sağlanan olanaklar konusunda memnuniyet düzeyi yüksek olan öğrenciler bölümlerine düzenli olarak devam etmekte ve mezuniyet oranları daha yüksek olmaktadır (Student Life Studies, 1999). Erdoğan ve Uşak'a (2004) göre eğitim kurumlarında, öğrenci memnuniyetleri öğrencilerin ilgi, ihtiyaç ve beklentileri karşılandığı sürece artmaktadır. Oğuz (2002) ise, eğitim kurumlarının ve etkinliklerinin amaçlı, planlı, düzenli, kontrollü ve gelişigüzelikten uzak bir biçimde düzenlenmesinin, sistemi etkili ve başarılı kıldığını ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini de yükselttiğini belirtmiştir. Eroğlu'na (2002) göre bu noktada üniversitelere düşen görev ise öğrencilerin memnuniyetini sağlamak olmalıdır.

Öğrencinin öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik memnuniyeti temelde çok boyutlu bir olgudur. Bu olgu; eğitim kalitesi, fiziki mekanlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal, kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları da içeren bir yaklaşımla incelenebilir (Uzğören ve Uzğören, 2007). Zira günümüzde, üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biri kaliteli eğitimidir. Kaliteli bir eğitim için ise, eğitim hizmetlerini alan öğrencilerin beklentilerini ve algılamalarını çok iyi anlamak gerekmektedir. Bu sayede, beklentiler karşılanabilecek ve alınan eğitim hizmetlerine ilişkin algılanan kalite artabilecektir (Okumuş ve Duygun, 2008).

Bu noktada öğrenci memnuniyetlerini geliştirmek için üniversitelerin sunduğu eğitim hizmetinin öğrenciye dönük belirli özelliklerine bakmakta fayda vardır. Sökmen'e (2011) göre, eğitim hizmetleri zihinsel uyarım süreçli hizmetlerdir. Öğrenci bu hizmeti elde etmek için, çoğunlukla hizmet işletmesine (okula) gitmek mecburiyetindedir. Öğrenciye sunulan bu hizmet, tek noktadan ya da çoklu üretim-tüketim merkezleriyle sağlanabilir ve hizmet talebi en yüksek noktasına ulaştığında, eğitim işletmesinin üretim kapasitesi çoğunlukla bunu karşılar. Bu noktada eğitim kurumunda tesis ve ekipmanları ile katılımcılar (öğretim elemanları ve diğer öğrenciler), hizmet tecrübesinde önemli bir yer tutarlar. Bu hizmetlerin ise, belirli bir düzeyde öğrenci istek ve ihtiyaçlarına göre uyarlanma imkânı vardır. Son olarak, öğrenciyle temas halinde olan eğitimcilerin, onların istek ve ihtiyaçlarını değerlendirme imkânı yüksektir.

Eğitim hizmetlerinin öğrenciye dönük bu özelliklerinden de görüldüğü gibi öğrenci memnuniyetinde belirleyici unsurlar, öğrenim görülen üniversite, fakülte ve bölümde kalite unsurlarının işe koşulmasıyla mümkün olmaktadır. Bu doğrultuda yükseköğretimde kalite güvencesi sistemi aracılığıyla, kalite unsurlarının belirlenmesi, gerekli kalite koşullarının yaratılması, uygulanması ve değerlendirilmesi öngörülmektedir.

Yükseköğretimde kalite güvencesi, bir yükseköğretim kurumunun, eğitim, öğretim, araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalitesinin kapsamlı, sistematik ve düzenli olarak değerlendirilmesi ve kalitelerinin geliştirilmesidir. Avrupa ülkelerinin de, etkin ortak bir Avrupa Yükseköğretim Alanı (AYA) ve Avrupa Araştırma Alanı (AAA) oluşturma çalışmaları Bologna Süreci ile şekillenmiş ve bunu takip eden süreçler ile desteklenerek geliştirilmiştir. Bu kapsamda yürütülmekte olan çalışmaların içerisinde, Avrupa yükseköğretimini güçlendirilmesi, kalite düzeylerinin yükseltilmesi ve ortak kabul görmüş belirli standartlarda yükseköğretim sistemlerinde kalite güvence sistemlerinin oluşturulması yönündeki çalışmalar en önemli gündem maddesi haline gelmiştir (Özer, 2012). Yükseköğretimde Avrupa Kalite Güvence Birliği'nin 2005 yılında yayınladığı Avrupa Yükseköğretim Alanında Kalite Güvence İlke ve Standartları Raporunda bu konuda yapılan çalışmalar ve öneriler (European Standards and Guidelines, ESG) yer almıştır (ENQA, 2009). Bu rapor 2015 yılında revize edilmiştir. Hala pek çok Avrupa ülkesi bu ilke ve standartlardan yararlanmaktadır.

Ülkemizde son yıllarda üniversitelerimizin uluslararası yeterlikleri de içine alan kaliteli kurumlara dönüştürülmesine yönelik çabalar yoğunlaşmıştır. Bu doğrultuda, 23 Temmuz 2015 tarihinde Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği (T.C. Resmi Gazete, 2015) yayımlanmış ve bu yönetmelik uyarınca Yükseköğretim Kalite Kurulu oluşturulmuş, fen bilimleri, sosyal bilimler, sağlık bilimleri, mühendislik ve güzel sanatlar alanında her kurula alanında uzman öğretim üyeleri görevlendirilmiş kurulun kurumsal değerlendirme ve program akreditasyonu merkezli bir dış değerlendirme sistemi gerçekleştirileceğinin altı çizilmiştir. Kurulun temel işlevi olarak yatay ve dikey büyümeden ziyade nitelik ve kalite bakımından büyümeye geçişte önemli bir katkı sağlayacağı vurgulanmıştır. Program akreditasyonunun ise akreditasyon ajansları tarafından yapılacağı belirtilmiştir. Ajansların tescil işlemleri ise Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yürütülecektir.

Özel olarak eğitim fakültelerinin değerlendirilmesinde ve akreditasyon çalışmalarında ise 2012 yılında kurulan Eğitim Fakülteleri Programlarını Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (EPDAD) önemli bir görevi üstlenmiştir. Bu kurumun temel amacı, eğitim fakülteleri eğitim programları için akreditasyon, değerlendirme ve bilgilendirme çalışmaları yaparak Türkiye'deki eğitim fakültelerinde verilen eğitimin kalitesinin yükseltilmesine katkıda bulunmak, bu amaçla güncel ve gelişmekte



olan eğitim ve öğretim yaklaşımlarını kavrayan, uygulayan ve daha nitelikli öğretmenlerin yetiştirilmesini sağlamaktır.

Eğitim fakültelerinde yürütülen eğitim öğretim faaliyetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilip yeni öneri ve uyarılar ışığında yeni düzenlemelere gidilmesi öğrenci memnuniyetini, verimliliğini ve dolayısıyla toplumsal kalkınmayı dolaylı yoldan etkileyecek bir unsur olması açısından oldukça önemlidir. Eğitim kurumlarında yürütülen öğrenme ve öğretme faaliyetlerinin ölçülmesinde ise en önemli kalite göstergelerinden biri öğrenci memnuniyetidir. Bu nedenle eğitim kurumlarında, öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi kalite çalışmaları açısından önem taşımaktadır (El Ansari, 2002). Eğitimin öneminin artması, eğitimden beklenen kaliteyi de arttırmıştır. Eğitimde öğrencilerin ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmelidir. Bu nedenle, öğrencilerin beklentileri anlaşılmalı ve karşılanmalıdır. Bunun sağlanabilmesi için de öğrencilerin aldıkları eğitimle ilgili olarak memnuniyet düzeyleri ölçülmelidir (Gülcan, Salur ve Vurgun, 2015). Dolayısıyla kaliteli üniversite ve iyi eğitim hedeflerine ulaşmak için üniversitelerde öğrenci memnuniyetini artırıcı çalışmalar yürütülmelidir.

Eğitim fakültelerinin, hizmet kalitesini artırarak öğrenci memnuniyetlerini yükseltmenin yanında öğrenci gelecek beklentisi algı düzeylerini yükseltmek gibi bir görevi de vardır. Bu doğrultuda öğrenci gelecek beklentilerinin öğrenci memnuniyetlerinin önemli bir çıktısı olduğu düşünülmektedir. Bu noktada beklenti ve gelecek beklentisi kavramları iki önemli kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Beklenti, Türk Dil Kurumu'na "gerçekleşmesi beklenen şey" ya da "bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü" olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2011).

Beklenti ve performans arasında pozitif bir ilişki söz konusudur. Beklenti arttığında bu doğrultuda performansta yükselecektir. Tuncer'e (2011) göre beklenti, performansı etkileyen bir unsurdur. Dolayısıyla öğrencilerin gelecek beklentilerinin olumlu olması onların performanslarını da etkileyecektir. Bu nedenle öğrencilerin beklentilerinin bilinmesi ve yönlendirilmesi önem arz etmektedir.

Öğrencilerin gelecek beklentilerini artırmada eğitimcilere ve hizmet sağlayıcılara düşen görev eğitim ortamlarında yürütülen hizmet kalitesinin artırılmasıyla mümkündür. Kaliteli eğitim ortamlarının öğrenci memnuniyetini ve dolayısıyla öğrenci gelecek beklentisini artıracığı düşünülmektedir. Bu çalışmada bu görüşlerden yola çıkarak kalite unsurunun geliştirilmesi amacıyla eğitim fakültelerinin en fazla öğrenciye sahip bölümleri arasında yer alan sınıf öğretmenliği bölümü birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarda öğrenim gören öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyi ve gelecek beklentisi algı düzeyleri ölçülmüş ve memnuniyet düzeyinin gelecek beklentisini yordama gücüne bakılmıştır.

Ülkemizde öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyleri ile ilgili alan yazın incelendiğinde çalışmaların daha çok ölçek geliştirilmesi ve memnuniyet düzeylerinin anketler ya da memnuniyet ölçekleriyle ölçülmesine yönelik (Dilşeker, 2011; Erdoğan ve Uşak, 2005; Sökmen, 2011; Şahin, 2009; Şahin, Zoraloğlu ve Fırat, 2011) olarak düzenlendiği, öğretmen adaylarının gelecek beklentilerini belirlemeye yönelik alan yazın çalışmaları incelendiğinde ise çalışmaların daha çok gelecek beklentisi düzeylerinin tespit edilmesi ve gelecek beklentilerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi gibi alanlarda yoğunlaştığı görülmektedir (Başkonuş, Akdal, ve Taşdemir, 2011; Şanlı ve Saraçlı, 2015; Tuncer, 2011). Buna karşılık ülkemizde alan yazında, sınıf öğretmenliği ya da eğitim fakültelerindeki diğer öğretmenlik bölümlerinde öğretmen adaylarının gelecek beklentisi algıları ve memnuniyet düzeylerini ölçen ve aralarındaki yordayıcılığı inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda bu çalışmada, sınıf öğretmenliği adaylarının görüşleri alınmış, bu doğrultuda memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi düzeyleri tespit edilme ve öğrenci memnuniyetinin gelecek beklentilerinin bir yordayıcısı olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın problem cümlesini "Sınıf öğretmenliği adaylarının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi düzeyleri nedir ve aralarında bir yordayıcılık var mıdır?" ifadesi oluşturmaktadır. Çalışmada problem cümlesine uygun biçimde öğretmen adaylarının; memnuniyet düzeyleri, memnuniyet düzeylerinin cinsiyet ve sınıf düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği, gelecek beklentisi algı düzeyleri, gelecek beklentisi algılarının cinsiyet ve sınıf düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ve memnuniyet düzeylerinin gelecek beklentisi algılarını yordama gücü araştırılmıştır.

Yöntem

Çalışmanın Türü

Çalışma, var olan durumu saptamaya yönelik betimsel bir araştırmadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi, verilerin açıklanmasını, yorumlanmasını ve bulgular arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlayan amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2002). Bu araştırmada sınıf öğretmeni adaylarının memnuniyet ve gelecek beklentisi düzeyleri ve aralarındaki yordayıcılığın düzeyi ve yönünün belirlenmesi amaçlandığı için ilişkisel tarama modeli kullanılması uygun görülmüştür.

Örneklem

Çalışmanın örneklem grubunu, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği Bölümünde 2015–2016 akademik yılında birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarda öğrenim

gören ve anketleri dolduran tüm öğretmen adayları oluşturmuştur. “Öğrenci memnuniyet ölçeği” ve “gelecek beklentisi ölçeği” tek formda önlü arkalı olarak verilmiş, böylece aynı öğretmen adaylarının hem 1. hem de 2. ölçeği doldurması sağlanmıştır. Böylelikle toplam 228 öğretmen adayı araştırmanın örneklem grubunu oluşturmuştur. Çalışmada örneklem grubunu, öğretmen adayları oluşturduğu için “öğrenci” ifadesi yerine “öğretmen adayları” ifadesi kullanılmıştır.

Örneklem grubunda yer alan öğretmen adaylarının, cinsiyete ve sınıflara göre sayısal dağılımları ■ Tablo 1 ve 2’de verilmiştir. ■ Tablo 1’de öğretmen adaylarının (öğrencilerin) cinsiyet değişkenine ilişkin betimsel istatistik değerleri yer almaktadır.

■ Tablo 1’e göre araştırma grubunda yer alan öğretmen adaylarının %26.3’ü erkek öğretmen adayı (60 öğretmen adayı) ve %73.7’si kız öğretmen adaydır (168 öğretmen adayı).

■ Tablo 2’de yer alan verilere göre, öğretmen adaylarının %32.5’i 1. sınıfta (74 öğretmen adayı), %24.1’i 2. sınıfta (55 öğretmen adayı), %19.3’ü 3. sınıfta (44 öğretmen adayı) ve %24.1’i 4. sınıfta (55 öğretmen adayı) öğrenim görmektedir.

Veri Toplama Aracı

- Araştırmada öğretmen adaylarının cinsiyet ve sınıf düzeylerine ilişkin istatistiksel bilgiler hazırlanan demografik bilgi formuyla elde edilmiştir.
- Araştırmada ilk olarak Sökmen (2011) tarafından geliştirilen “öğrenci memnuniyeti ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, “Okuldan Memnuniyet” altı madde, “Üniversiteden Memnuniyet” üç madde, “Kişisel Gelişimden Memnuniyet” dört madde ve “Mesleki Eğitimden Memnuniyet” beş madde olmak üzere toplam 18 maddeden oluşan 4 faktörlü bir yapıdadır. Ankara ilinde faaliyet gösteren bir vakıf üniversitesinin, meslek yüksekokulunda yürütülen çalışmayla geliştirilen ölçeğin açıkladığı toplam varyansın %79.68 olduğu belirtilmiştir. Çalışmada ise ölçeğin güvenilirlik katsayısı .79 bulunmuştur.
- Tuncer (2011) tarafından geliştirilen “öğrenci gelecek beklentisi ölçeği” 14 maddeden oluşan 5’li Likert tipi bir ölçektir. Ölçek tek faktörlü bir yapı göstermektedir. Çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı .82 bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Bilgi formu ve ölçekten elde edilen veriler SPSS 20 programında analiz edilmiştir. Alt ölçeklere ait normallik kontrolleri yapılmış ve normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Her alt problem için demografik özelliklere ait tanımlayıcı istatistik (sayı ve yüzde) değerleri verilmiştir. Öğretmen adaylarının memnuniyet ölçeklerine ve gelecek beklentisi ölçeklerine ver-

■ Tablo 1. Öğretmen adaylarının cinsiyete göre dağılımı.

Cinsiyet	Memnuniyet ölçeği (M)	Gelecek beklentisi ölçeği (M)	Yüzde (%)
Erkek	60	60	26.3
Kız	168	168	73.7
Toplam	228	228	100.0

dikleri cevapların cinsiyetlerine ve sınıf düzeylerine göre değişim gösterip göstermediğini araştırmak üzere demografik özelliklerle karşılaştırmalar, t-testi ve ANOVA testleri ile yapılmıştır. Ayrıca öğrenci memnuniyetinin, gelecek beklentisinin bir yordayıcısı olup olmadığına regresyon analiziyle bakılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Bu bölümde öğretmen adayı memnuniyetine ilişkin bulgular, öğretmen adayı gelecek beklentisine ilişkin bulgular ve son aşamada ise öğretmen adaylarının memnuniyet düzeylerinin gelecek beklentisi algı düzeylerini yordama durumuna ilişkin bulgular yer almaktadır.

Öğretmen Adaylarının Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

Öğretmen adaylarının memnuniyet ölçeğine verdikleri cevaplara ilişkin bulgular ■ Tablo 3’de verilmiştir.

■ Tablo 3’de öğretmen adaylarının ölçek maddelerine verdikleri cevaplara ilişkin ortalama ve standart sapma puanları yer almaktadır. Tabloya göre, öğretmen adaylarının en yüksek katılım gösterdiği memnuniyet ifadesi “Okulda aldığım eğitim ve yaşadığım deneyimler iletişim becerimi arttırdı.” ifadesidir (ortalama: 3.21). Bunu “Okul sayesinde daha sosyal ve girişken bir insan oldum.” (ortalama: 3.20) ifadesi ve “Okulda aldığım eğitim ve yaşadığım deneyimler, bana hayatıma nasıl yön vereceğimi öğretti.” ifadesi (ortalama: 3.15) izlemektedir. En düşük katılım gösterilen ifade ise “Okulun derslik ve bilgisayar laboratuvarları gibi fiziksel donanımları yeterlidir.” (ortalama: 2.38) ifadesi olmuştur.

■ Tablo 2. Öğretmen adaylarının sınıf düzeyine göre dağılımı.

Sınıf düzeyi	Memnuniyet ölçeği (M)	Gelecek beklentisi ölçeği (M)	Yüzde (%)
1. sınıf	74	74	32.5
2. sınıf	55	55	24.1
3. sınıf	44	44	19.3
4. sınıf	55	55	24.1
Toplam	228	228	100.0



■ **Tablo 3.** Öğretmen adaylarının memnuniyet ifadelerine verdikleri cevapların ortalama ve standart sapma (SS) değerleri.

Maddeler	Ortalama	SS
Ders saatleri ile program yeterlidir ve uygun olarak düzenlenmiştir	2.72	1.21
Program dâhilinde verilen dersler yeterlidir ve amaca uygun olarak düzenlenmiştir.	2.97	1.12
Genel olarak okulumdan ve bölümümden memnunum.	2.90	1.19
Eğitim aldığım öğretim elemanları yeterli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptirler.	3.05	1.22
Üniversite genelinde sunulan yiyecek ve içecek hizmetleri yeterlidir	2.89	1.27
Üniversite genelinde verilen sosyal ve psikolojik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	2.80	1.25
Üniversitemde ilgimi çeken birçok sosyal ve kültürel faaliyet düzenlenmektedir.	2.75	1.24
Sağlanan akademik danışmanlık hizmeti yeterlidir.	2.55	1.14
Okulun derslik ve bilgisayar laboratuvarları gibi fiziksel donanımları yeterlidir.	2.38	1.14
Aldığım eğitim sayesinde özgüvenim arttı.	3.11	1.17
Okulda aldığım eğitim ve yaşadığım deneyimler iletişim becerimi arttırdı.	3.21	1.15
Okul sayesinde daha sosyal ve girişken bir insan oldum.	3.20	1.17
Okulda aldığım eğitim ve yaşadığım deneyimler. bana hayatıma nasıl yön vereceğimi öğretti.	3.15	1.12
Eğitimin aldığım program konusunda uzmanlaştığımı düşünüyorum.	2.52	1.02
Mesleğime yönelik kavram ve uygulamaların önemli bir kısmını öğrendiğimi düşünüyorum.	2.79	1.10
Okulda edindiğim teorik bilgileri pratik uygulamalarla geliştirme olanağı buldum.	2.69	1.05
Aldığım eğitim sayesinde başkalarına oranla daha rahat iş bulabilirim.	2.69	1.12
Mesleğimi rahatlıkla yapabilmemi sağlayacak dil eğitiminin verildiğini düşünüyorum.	2.68	1.18

■ **Tablo 4'te** cinsiyet değişkenine göre öğretmen adaylarının memnuniyetinde bir fark olup olmadığını anlamak amacıyla yapılan t-testi sonuçları yer almaktadır. Ölçeğin her bir alt boyutunda, cinsiyet değişkenine göre fark olup olmadığına bakılmıştır.

■ **Tablo 4'e** göre memnuniyet ölçeğinin sadece eğitimden memnuniyet alt boyutunda cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark vardır ($t=2.24, P<.05$). Bu alt boyutta erkek öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyi (ortalama: 14.41), kız öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyinden (ortalama: 13.02) fazla bulunmuştur. Diğer alt boyutlarda ise anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($P>.05$).

■ **Tablo 5'de** memnuniyet alt boyutlarının sınıf düzeyi değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçları verilmiştir.

■ **Tablo 5'e** göre kişisel gelişimden memnuniyet alt boyutu haricinde diğer 3 boyutta sınıf düzeyi değişkenine göre .05 düzeyinde anlamlı farklılıklar vardır. Okuldan memnuniyet boyutunda ($F=4.70, p<.05$), eğitimden memnuniyet boyutunda ($F=3.88, p<.05$) ve üniversiteden memnuniyet boyutunda ($F=6.47, p<.05$) sınıf düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Farklılaşmanın yönünü bulmak için yapılan Post-Hoc testlerden Tukey testine ilişkin sonuçlara göre; okuldan memnuniyet boyutunda; birinci sınıfla üçüncü sınıf arasında (bi-

■ **Tablo 4.** Cinsiyet değişkenine göre memnuniyet ölçeğine verilen cevaplara ilişkin t- testi sonuçları.

Ölçek faktörleri	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart sapma	t	p
Okuldan memnuniyet	Erkek	60	17.41	5.49	1.4	.14
	Kız	168	16.30	4.80		
Eğitimden memnuniyet	Erkek	60	14.41	4.06	2.21	.02
	Kız	168	13.02	4.20		
Kişisel gelişimden memnuniyet	Erkek	60	13.21	4.39	1.16	.24
	Kız	168	12.5	3.96		
Üniversiteden memnuniyet	Erkek	60	8.95	3.35	1.41	.15
	Kız	168	8.29	2.98		

Tablo 5. Alt boyutlar ile sınıf düzeyi değişkeni arasındaki ilişkiye yönelik ANOVA testi sonuçları.

Memnuniyet alt boyutları	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	P
Okuldan memnuniyet				4.70	.00
Gruplar arası	337.99	3	112.66		
Gruplar içi	5358.88	224	23.92		
Toplam	5696.87	227			
Eğitimden memnuniyet				3.88	.01
Gruplar arası	198.80	3	66.26		
Gruplar içi	3817.66	224	17.04		
Toplam	4016.47	227			
Kişisel gelişimden memnuniyet				1.53	.20
Gruplar arası	76.45	3	25.48		
Gruplar içi	3718.44	224	16.60		
Toplam	3794.89	227			
Üniversiteden memnuniyet				6.47	.00
Gruplar arası	173.76	3	57.92		
Gruplar içi	2002.95	224	8.94		
Toplam	2176.71	227			

Tablo 6. Cinsiyet değişkenine göre gelecek beklentileri ölçeğine verilen cevaplara ilişkin t- testi sonuçları.

Ölçek	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart sapma	t	p
Gelecek Beklentisi Ölçeği	Erkek	60	46.83	9.19	-1.63	.10
	Kız	168	49.04	8.93		

rinci sınıf lehine), ikinci sınıfla üçüncü sınıf ve dördüncü sınıf arasında (ikinci sınıf lehine), eğitimden memnuniyet boyutunda; dördüncü sınıfla birinci, ikinci ve üçüncü sınıflar arasında (dördüncü sınıf lehine), üniversiteden memnuniyet boyutunda ise; birinci sınıfla üçüncü sınıf arasında (birinci sınıf lehine), ikinci sınıfla üçüncü sınıf arasında (ikinci sınıf lehine) ve üçüncü sınıfla dördüncü sınıf arasında (dördüncü sınıf lehine) .05 düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Öğretmen Adaylarının Gelecek Beklentilerine İlişkin Bulgular

Aşağıda yer alan Tablo 6-8'de öğretmen adaylarının gelecek beklentilerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 7. Gelecek beklentileri ölçeğine verilen cevaplara ilişkin sınıfların ortalama puanları.

Sınıf	N	Ortalama
1. sınıf	74	48.27
2. sınıf	55	49.21
3. sınıf	44	47.84
4. sınıf	55	48.47
Toplam	228	48.46

Tablo 6'ya göre cinsiyet değişkenine göre kız ve erkek öğretmen adaylarının gelecek beklentileri ölçeğine verdikleri cevaplar anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır ($p>.05$). Buna karşın kız öğretmen adaylarının ortalama puanlarının (ortala-

Tablo 8. Gelecek beklentileri ölçeğine verilen cevaplar açısından alt boyutlar ile sınıf düzeyi değişkeni arasındaki ilişkiye yönelik ANOVA testi sonuçları.

Gelecek beklentisi ölçeği	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	P
Gruplar arası	51.14	3	17.04	.20	.89
Gruplar içi	18479.57	224	82.49		
Toplam	18530.71	227			



■ **Tablo 9.** Regresyon testi sonuçları.

Model	Kareler toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler ortalaması	F	P
Regresyon	7283.58	1	7283.58	52.14	.000
Artık (<i>residual</i>)	31570.64	226	139.69		
Toplam	38854.22	227			

ma: 49.04), erkek öğretmen adaylarının ortalama puanlarından (ortalama: 46.83) fazla olduğu bulunmuştur.

■ Tablo 7'ye göre sınıflar arasındaki ortalama puanların birbirlerine çok yakın olduğu, en yüksek ortalama puanın 2. sınıflarda (49.02) olduğu görülmektedir. Sınıf düzeyi değişkenine göre bu farkların anlamlı olup olmadığına LSD testiyle bakılmış, sonuçlar ■ Tablo 8'de verilmiştir.

■ Tablo 8'e göre sınıf düzeyi değişkenine göre gelecek beklentileri ölçeğine verilen cevaplar arasında anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmamaktadır ($F=.207, p>.05$).

Memnuniyet Düzeyleri ile Gelecek Beklentileri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Aşağıda ■ Tablo 9'da öğretmen adaylarının memnuniyetlerinin gelecek beklentilerinin bir yordayıcısı olup olmadığına ilişkin yapılan regresyon testi sonuçlarına ait bulgular yer almaktadır.

■ Tablo 9'da yer alan verilere göre öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyleri, gelecek beklentisi algılarını .05 düzeyinde anlamlı derecede yordayan bir değişken olarak ortaya çıkmıştır ($F=52,14, p<.05$).

Bu değişkenin etki büyüklüğünü ölçmek için yapılan korelasyon analizi sonuçları aşağıda ■ Tablo 10'da verilmiştir.

■ Tablo 10'da iki ölçek arasındaki ilişkinin boyutu verilmiştir. Buna göre gelecek beklentilerindeki değişimin %18.7'sini öğretmen adayı memnuniyeti açıklamaktadır. Yani öğretmen adaylarının memnuniyet düzeylerinin gelecek beklentileri üzerinde pozitif yönde yaklaşık %19'luk bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu tablodan da anlaşılacağı gibi, öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyleri, öğretmen adaylarının gelecek beklentisi algı düzeylerini önemli oranda etkileyen bir değişken olarak ortaya çıkmaktadır. Öğretmen adaylarının memnuniyet düzeylerinde sağlanacak artışın gelecek beklentisi algı düzeylerinde de pozitif yönde artış sağlayacağı görülmektedir.

■ **Tablo 10.** Korelasyon analizi sonuçları.

R (Korelasyon katsayısı)	R Kare (Yordayıcılık)
.433	.187

Sonuçlar ve Öneriler

Bu çalışmada öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentileri incelenmiş ve aralarındaki ilişkinin düzeyine bakılmıştır. Çalışmada öğretmen adaylarının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi algıları, hizmet kalitesi ve Toplam Kalite Yönetimi bağlamında değerlendirilmiştir. Öğrenci memnuniyetinin öğrencilere sağlanan hizmet kalitesi ile yakından ilişkili bir kavram olduğu farklı çalışmalarla tanımlanmaktadır (Abdullah, 2006; Barnes, 2007; Bayrak, 2007; Brochado, 2009; Cingöz, 2009; Dilşeker, 2011; Liu, Duan ve Li, 2010; Okumuş ve Duygun, 2008; Sökmen, 2011; Şahin, 2009). Eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerin de hizmet üreten kurumlar olması, eğitim hizmetinden faydalanan kesim olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti ve bu hizmetten sağladıkları memnuniyet üniversiteler için önemlidir (Dilşeker, 2011). Etkili bir hizmetin kaliteli bir biçimde verilmesi değişim ve gelişmenin olumlu yönde başarılı bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacaktır (Bayrak, 2007). Etkili hizmet üretimi için ise bu doğrultuda üniversitelerde kalite artırma çalışmaları Toplam Kalite Yönetimi (TKY) bağlamında ele alınan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplam kalite yönetimi; müşteri memnuniyeti, takım çalışması, sürekli iyileştirme ve hata yapmama esaslarına dayalı çağdaş bir yönetim yaklaşımıdır (Çelik, 2000). TKY ilkeleri ve son yıllarda yükseköğretim kurumlarında yaygınlaşan Kalite Güvencesi Sistemlerine uygun biçimde üniversitelerde kalite artırma çalışmaları, eğitim, fakülte, fiziki yapılar, sınav sistemi, öğretim elemanlarının niteliği gibi birçok farklı alanda uzun bir süredir yürütülmektedir. Bu alanda yapılan akademik çalışmaların da son yıllarda arttığı görülmektedir (Dilşeker, 2011; El Ansari, 2002; Küçükcan ve Gür 2009; Özer, 2012; Sallan Gül ve Gül, 2015). Eğitimde kalitenin öğrenci başarısı ve motivasyonunu yükselttiği, kaliteli üniversite mezunlarının daha kolay istihdam olanaklarına sahip oldukları, uluslararası alanda kendilerini geliştirebilme imkanlarına daha çok sahip oldukları düşünüldüğünde üniversitelerimizde yürütülen kaliteyi artırma çalışmalarının aslında ülkenin yakın geleceğiyle oldukça ilişkili olduğu söylenebilir.

Kalite artırma çalışmalarında birçok ölçüt bulunmasına karşın kaliteye doğrudan maruz kalan öğrenci görüş ve tutumları hem kalitenin o anki durumu hem de beklentiler bo-

yutunda birincil derecede bilgi veren ölçütlerdir. Dolayısıyla öğrenci memnuniyet düzeyi üniversite kalitesinin en belirgin göstergesidir. Bunun yanında öğrenci memnuniyetinin, öğrencinin mezuniyetten sonraki hayatıyla ilgili algılarını da içeren gelecek beklentisinin de önemli bir çıktısı olduğu ve üniversiteden memnuniyetin gelecek beklentisi algılarını artıran dolayısıyla geleceğe umutla bakabilen nesillerin oluşmasını sağlayan önemli bir değişken olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada bu düşüncelerden hareketle sınıf öğretmenliği adaylarının memnuniyet düzeyleri ve gelecek beklentisi algıları incelenmiş, memnuniyet düzeyinin gelecek beklentisine yönelik algıları etkileyip etkilemediğine bakılmıştır. Çalışmada, öğretmen adaylarının ölçek ifadelerine verdikleri cevaplar incelendiğinde “iletişim becerilerim arttı”, “sosyalleştim”, “okul, hayatıma nasıl yön vereceğimi öğretti” gibi kişisel gelişimle ilgili maddelere en çok katılımın gösterildiği, “okulun derslik ve bilgisayar laboratuvarları gibi fiziksel donanımları yeterlidir” ifadesine ise en düşük katılımın gösterildiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu durum sınıf öğretmenliği adaylarının fakültelerini, sosyalleşme imkanı ve iletişim kurma imkanı gibi durumları sağlamada yeterli ama eğitim donanımı, bilgi iletişim teknolojileri ve bilgisayar laboratuvarlarının sağladığı imkanlar açısından ise yetersiz gördüklerini göstermektedir. Bu durum değerlendirilerek teknolojik altyapı ve fiziksel donanımların öğrenci taleplerini karşılayacak biçimde düzenlenmesi önerilmektedir.

Cinsiyet değişkeni açısından öğretmen adaylarının memnuniyetleri sadece “eğitimden memnuniyet” boyutunda erkek öğretmen adaylarının memnuniyet puanları yüksek olacak biçimde anlamlı farklılık göstermiştir. Sınıf düzeyi değişkeni açısından incelediğimizde ise okuldan memnuniyet, eğitimden memnuniyet ve üniversiteden memnuniyet boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Okuldan memnuniyet boyutunda alt sınıflardan üst sınıflara doğru memnuniyet düşmekte, eğitimden memnuniyet boyutunda alt sınıflardan üst sınıflara doğru memnuniyet yükselmekte olduğu, üniversiteden memnuniyet boyutunda ise farklı sınıf düzeyleri arasında memnuniyet düzeylerinin anlamlı olarak farklılaştığı bulunmuştur. Özellikle okuldan memnuniyetinin üst sınıflara doğru düşmesi istenen bir durum değildir. Bu durum farklı çalışmalarla sorgulanmalıdır.

Gelecek beklentisi algılarında ise cinsiyet değişkenine göre ve sınıf düzeyi değişkenine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Öğretmen adaylarının memnuniyet düzeylerinin gelecek beklentilerini yordayan bir değişken olup olmadığını belirlemek için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, memnuniyet düzeyinin gelecek beklentilerinin önemli bir yordayıcısı [R kare, (yordayıcılık): %19] olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, öğretmen adaylarının memnuniyet dü-

zeylerinin gelecekle ilgili beklentilerini etkilediğinin bir göstergesi olabilir. Memnuniyet düzeyinin yükselmesi bireylerin gelecek beklentilerinin daha olumlu olmasını sağlaması açısından oldukça önemlidir. Gelecek beklentisinin başarı ve performansı önemli oranda etkileyen bir değişken olduğu düşünüldüğünde, öğretmen adaylarının gelecek beklentilerinin öğrenim hayatlarını pozitif yönde etkileyeceği görülmektedir.

Bu doğrultuda öğretmen adaylarının memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesi için üniversitelerde kalite çalışmalarına ağırlık verilmesinin, hem kaliteli okul bağlamında üniversite niteliğinin artırılması hem de dolaylı olarak öğretmen adaylarının gelecek beklentilerinin artırılması açısından oldukça önemli olduğu görülmektedir. Aynı durum bütün öğretmenlik alanlarında olduğu gibi sınıf öğretmenliği alanında da geçerlidir. Bu doğrultuda nitelikli ve gelecekte umutlu sınıf öğretmenlerinin eğitim fakültelerinden mezun olmaları için öğrenme-öğretme süreçleri, fiziki koşullar, sosyal etkinlikler, kişisel gelişime yönelik etkinlikler gibi öğrenci taleplerine yönelik düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Özetle ulaşılan sonuçlara göre, öğretmen adayları kendilerine yöneltilen hizmet kalitesine yönelik olarak memnuniyet durumları geliştirmekte bu memnuniyet durumu ve düzeyi ise öğretmen adayının geleceğe bakışımın olumlu ya da olumsuz olmasını belirleyen gelecek beklentisi algılarını önemli oranda etkilemektedir. Bu noktada örgün eğitimin ilk kademelerinden biri olan ilkokullarda eğitim-öğretim hizmetlerini yürütecek olan sınıf öğretmenlerinin fakültelerinden ve bölümlerinden yeterli ve yüksek memnuniyet durumlarıyla mezun olmaları nitelikli sınıf öğretmeni mezun etme ve dolayısıyla nitelikli ilkokul öğrencileri yetiştirme bağlamında oldukça önemli bir bileşen olarak karşımıza çıkmaktadır. Memnuniyet düzeyi yüksek, geleceğe umutla bakabilen, nitelikli sınıf öğretmenleri yetiştirmek için de ihtiyaç analizi bağlamında sık sık öğretmen adaylarının memnuniyet düzeylerinin ve taleplerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda gerekli düzenlemelerin öğrencilerle işbirliği ve belirli bir koordinasyon içinde düzenli aralıklarla yapılması önerilmektedir.

Kaynaklar

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71–79.
- Barnes, B. R. (2007). Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management*, 18(3), 313–331.
- Başkonuş, T., Akdal, D. ve Taşdemir M. (2011). Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi son sınıf öğrencilerinin gelecek beklentileri. *2nd International Conference on New Trends in Education and Their Implications*, 27–29 April, 2011, Antalya, Turkey.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174–190.
- Cingöz, M. (2009). *Eğitimde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat, ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, Uşak.
- El Ansari, W. (2002). Student nurse satisfaction levels with their courses: Part I – effects of demographic variables. *Nursing Education Today*, 22(2), 159–170.
- ENQA. (2009). *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area* (3rd ed.) Helsinki: European Association for Quality Assurance in Higher Education.
- Erdoğan, M., and Uşak, M. (2004). *Factors affecting prospective science teacher satisfaction level on their department*. Paper presented at the Conference of Earli'Jure, 3–8 July, Bahçeşehir University, Istanbul, Turkey [Abstract, pp. 42–43].
- Erdoğan, M., ve Uşak, M. (2005). Fen bilgisi öğretmen adayları memnuniyet ölçeğinin geliştirilmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2), 35–54.
- Eroğlu, E. (2002). Uzaktan öğretimde bütünsel kalite. Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu, 23–25 Mayıs 2002. 12 Mart 2016 tarihinde <<http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Erhan.Eroglu.doc>> adresinden erişildi.
- Gülcan, Z., Salur, S. ve Vurgun, Ş. (2015). *Öğrenim gördükleri programa ilişkin öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi: Nazilli Meslek Yüksekokulu örneği*. Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi, 3, 113–124
- Küçükcan, T. ve Gur, B. S. (2009). *Türkiye'de yükseköğretim: Karşılaştırmalı bir analiz*. Ankara: SETA Yayınları.
- Liu, J., Duan, X., and Li, Y. (2010). *Research on relationship of customer satisfaction in Chinese higher education*. Second International Workshop on Education Technology and Computer Science (ETCS), March 6–7, 2010, Wuhan, China. pp. 399–402.
- Resmi Gazete (2015), Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, 23 Temmuz 2015 Tarihli Resmi Gazete, Sayı: 29423.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33–44.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17–38.
- Özer, M. (2012). Türkiye'de yükseköğretimin yeniden yapılandırılması ve kalite güvence sistemi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2, 18–23.
- Sallan Gül. S. ve Gül, H. (2015). Türkiye'de yükseköğretimin gelişimi, güncel durumu ve eleştirisi. *Toplum ve Demokrasi*, 8(17–18), 51–66.
- Sökmen, A. (2011). Öğrenci memnuniyetine yönelik Ankara'daki bir meslek yüksekokulunda araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, (4), 66–79.
- Student Life Studies (1999). *Evidence of the quality and effectiveness of undergraduate education at the University of Missouri Colombia*. 12 Mart 2016 tarihinde <<http://www.missouri.edu>> adresinden erişildi.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (EF-ÖMÖ) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37, 106–122.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y. R. ve Fırat, N. Ş. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17(3), 429–452.
- Şanlı, T. ve Saraçlı, S. (2015). Üniversite öğrencilerinin gelecek beklentileri üzerinde etkili olan faktörlerin analizi. *Kafkas University Faculty of Economics and Administrative Sciences Journal*, 6(11), 25–36.
- Uzgören, N. ve 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.
- Tuncer, M. (2011). Yükseköğretim gençliğinin gelecek beklentileri üzerine bir araştırma. *Electronic Turkish Studies*, 6(2), 935–948.