

## **BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN ÖĞRENCİ DOYUMUNU BELİRLEYEN ÖZELLİKLERE GÖRE DOYUM DÜZEYLERİ; ÇORUM İLİ ÖRNEĞİ**

**A. Erkan CİHANGİR<sup>1</sup>, İlnur KILIÇ<sup>2</sup>**

### **Özet**

Bu araştırmada Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans programı öğrencilerinin öğrenci doyumunu incelenmiştir. Araştırmanın amacı öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları okuldan duydukları doyum derecesini ve öğrenci doyumunu belirleyen özellikleri ortaya çıkarmaktır. Araştırmada öğrenci doyumunu etkileyeceği düşünülen öğretim elemanı ve diğer personelin tutumları, arkadaş ilişkileri, sosyal çevre ve faaliyetler, müfredat ve dersler, fikir özgürlüğü, okulun fiziki donanımı gibi belirleyici ölçütler üzerinde durulmaktadır. Araştırmanın evrenini Çorum ilindeki Büro yönetimi ve Yönetici önlisans programı öğrencilerinin tamamı oluşturmaktadır. Örneklem Çorum ili Hitit Üniversitesi bünyesinde bulunan Meslek Yüksekokulu ve Osmaniye Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencilerinin tamamını kapsamaktadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmış olup, veriler SPSS 17,0 Paket Programı ile analiz edilerek tablolar halinde yorumlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Öğrenci Doyumu, Örgütsel Bağlılık, Akademik Başarı

## **OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAMME STUDENTS' LEVELS OF SATISFACTION DEPENDING ON THE FUTURES THAT DETERMINE STUDENT SATISFACTION AN EXAMPLE OF CORUM PROVINCE**

### **Abstract**

In this study, student satisfaction of Office Management and Executive Assistant Associate Degree program students at Vocational Schools has been examined. The purpose of the research is to reveal the degree of the school satisfaction of the students where they are trained and the futures that determine the student satisfaction. The study focuses on the determining criteria such as the attitudes of teaching staff and the other staff, peer relations, social environment and activities, curriculum and courses, freedom of opinion and the school's physical features which are thought to influence the student satisfaction. All the Office Management and Executive Assistant Associate Degree program students in Çorum province form the population of the study. The sample includes all the Office Management and Executive Assistance students of Vocational School of Hitit University and Osmaniye Ömer Derindere Vocational School. Survey method has been used as the data collection method; the data were analyzed with SPSS 17.0 package program and interpreted in the tables.

**Key Words:** Student Satisfaction, Organizational Commitment, Academic Success

---

1Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, aerkangir@hitit.edu.tr

2Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, ilnurkilig@hitit.edu.tr

### Giriş

Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans programı öğrencilerinin öğrenci doyumunu belirleyen faktörlere göre doyum düzeylerinin incelendiği araştırmada, öğrencilerin öğrenim görmekte oldukları okuldan duydukları doyum derecesini ve öğrenci doyumunu belirleyen özellikleri ortaya çıkarmak amaç edinilmiştir.

Yükseköğretim kurum sayısındaki artış yükseköğretim kurumları arasındaki rekabetçi yapıyı artırmıştır. Araştırmaya konu olan “öğrenci doyumunu” kavramı yükseköğretim kurumlarının önemsemeleri gereken önemli bir husustur. Gerek tercih noktasında gerekse mevcut öğrencilerin okullarına duydukları sadakat düzeyleri noktasında öğrenci doyumunu kavramı oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Bu durum araştırmacının önemini açıklamaktadır.

### Kavramsal Çerçeve

En önemli değeri bilgi olan içinde bulunduğumuz bilgi çağı birçok alanda yenilikleri beraberinde getirdiği gibi eğitim alanında da yeni uygulamalar ve yaklaşımları gündeme getirmiştir. Okul merkezli eğitim anlayışı yerini giderek öğrenci merkezli anlayışa bırakmış, dolayısıyla bireyin özellikleri, duygu ve düşünceleri ön plana çıkmıştır.

Eğitim kurumlarında insan faktörünün önemi son derece yüksektir. Eğitim bireyi yetiştirdiği gibi ülkenin bilimsel, ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasını da sağlar. Eğitim kurumlarının yeniliklere ve zamana ayak uyduramaması, başarısızlığı uzun dönemde toplumu olumsuz yönde etkiler. Eğitim örgütleri demokratik bir toplum yapısının oluşturulmasında önemli rollere sahiptir. Çünkü demokratik yaşamın sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için toplumda sürekli gelişme ve iyileşmenin olması bir zorunluluktur. Kültürel gelişimini sağlayamayan, yeniliklere duyarsız kalan kapalı toplumlarda demokratik yaşamın sürdürülmesi olanaksızdır. Bu nedenle eğitim örgütleri de, sürekli gelişimi, tüm tarafların katılımını ve kaliteli hizmet üretimini amaçlayan bir yönetim anlayışına sahip olmalıdır. Bu da ancak kalite uygulamalarının eğitim örgütlerine taşınmasıyla sağlanabilir (Özevren, 1997).

Müşteri gereksinimlerine ve isteklerine uygunluk veya müşteri memnuniyeti/ doyumunu olarak da tanımlanan kalite anlayışı, üretilen ürün ya da hizmeti kullananların, bu ürün ya da hizmette ne kadar doyum sağladıklarının belirlenmesini gerektirmektedir (Özevren, 2000). Kalite Yönetiminde müşteri kavramı örgütün ürettiği mal ve hizmetten faydalanan kişiler anlamında kullanılmaktadır. Eğitim alanında kalite anlayışına bakıldığı zaman eğitim hizmetlerinden faydalanan öğrencilerin ne kadar doyum sağladıklarının belirlenmesi gerekmektedir. Araştırmaya konu olan öğrenci doyumunu kavramı tanımlanmadan önce doyum kavramının incelenmesi faydalı olacaktır.

### Doyum ve Öğrenci Doyumu

Doyum, kişinin bir nesneye karşı gösterdiği bir tutumdur. Dolayısıyla da karmaşık bilişlerin (inançlar ve bilgiler), duyguların ve davranışsal eğilimlerin bileşimini ifade etmektedir (Aldemir ve Gülcan, 2004). Doyum kavramı içinde yer alan “tutum, “bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik öge ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli olarak oluşturan bir eğilim” olarak tanımlamıştır (Kağıtçıbaşı, 1996).

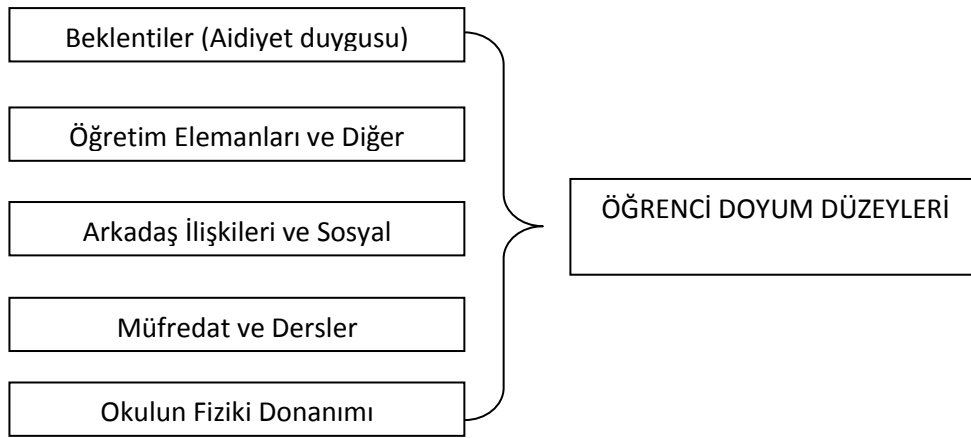
Doyum terimi; istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme anlamlarını taşımaktadır. İhtiyaçların karşılanması sonucu oluşan mutluluk durumu olarak tanımlanır. İş doyumunu ise; kişide, çalışma yaşamı veya söz konusu kişi ile çalıştığı iş yeri koşulları arasındaki uyumun bir sonucu olarak ortaya çıkan memnuniyet duygusu ve kişinin işine karşı almış olduğu pozitif bir tutum olarak tanımlanmaktadır (Karcioğlu, 2009).

Doyum kavramı daha çok iş doyumunu ve yaşam doyumunu olarak literatürde yer almaktadır. Çalışanların işlerinden duydukları doyum (işlerine karşı tutumları) çok araştırılan, üzerinde durulan ve konuyla ilgili birçok kuramsal modelin geliştirildiği bir alan olmasına karşın öğrencilerin okullarından duydukları doyumunu ölçen araştırmalar Batı'da bile beklenilenden azdır. (Aldemir ve Diğerleri, 2002).

Öğrenci doyumunu, eğitimle ilgili deneyimlerin ve sonuçların öğrenciler tarafından öznel bir şekilde değerlendirilmesine işaret etmektedir. Öğrenci doyumunu, okulun sağladığı hizmetlerin öğrenciler tarafından değerlendirilmesi sonucunda ulaştıkları mutluluk olarak görülmektedir. Öğrenci doyumunu, beklenti düzeyi ve algılanan gerçeklik arasındaki boşluk olarak da tanımlanmaktadır. (Çam, 2007).

### Öğrenci Doyumunu Etkileyen Faktörler

Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin başında akıllara gelen ilk etken not durumları olsa da yapılan araştırmalar incelendiğinde daha pek çok etkenin bulunduğu görülmektedir. Eğitimin kalitesi, öğrenci beklentileri, öğrencilerle sınıf içi ve sınıf dışı iletişim, ders müfredatı, derslerde kullanılan kitap ve materyaller, öğretim elemanları ve diğer personellerin tutumları, arkadaş ilişkileri, sosyal faaliyetler, okul yönetiminin tutumları, okulun fiziki donanımı gibi etkenler öğrenci doyumunun belirlenmesinde etkili rol oynamaktadır. Araştırmada ölçüt alınan faktörler Şekil 1'deki gibi değerlendirilmiştir.



Şekil 3. Araştırmada Ölçüt Alınan Öğrenci Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörler

Her bir grupta incelenen alt değişkenler aşağıdaki gibidir:

Beklentiler (Aidiyet Duygusu) grubu altında,

- Okulun geleceğini önemseme,
- Okulun başarısı ile kendi başarısını özdeşleştirme,
- Bölümü ve okulu tercih etme noktasında hissedilen mutluluk derecesi,
- Bölümü ve okulu diğer okul ve bölümlerden üstün tutma,
- Okulun ve Bölümün iş hayatına hazırlayıp, hazırlamadığı,

Öğretim Elemanları ve Diğer Personel grubu altında,

- Öğretim elemanlarının gelişime açık yapıları,
- Öğretim elemanları ile ders içi ve dışı iletişim,
- Öğretim elemanlarının öğretim yöntem ve tekniklerindeki uygulamaları,
- Öğretim elemanlarına ulaşılabilirlik,
- Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanlarının tutumları,

Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Faaliyetler grubu altında,

- Düzenlenen sosyal ve kültürel faaliyetlerin yeterliliği ve kapsamı,
- Öğrenci bilim, kültür ve sanat topluluklarının yeterliliği ve kapsamı,
- Okulda zaman geçirmekten hoşnut olma,
- Okuldaki arkadaşları ile okul dışında vakit geçirme isteği,
- Mezun olduktan sonra okul arkadaşlarıyla görüşmeye devam etme isteği,

Müfredat ve Dersler grubu altında,

- Müfredatın sürekli öğrenmeye açık düzenlenmesi,
- Ders içeriklerinin sürekli güncellenmesi,
- Derslerin ve içeriklerinin mesleki kariyer için fayda düzeyi,
- Derslerin ve içeriklerinin öğrenci etkileşimli olarak hazırlanması,
- Ders içeriklerinin sektör ihtiyaçlarına uygunluk düzeyi

Okulun Fiziki Donanımı grubu altında,

- Okulun güvenlik hizmetlerinin yeterlilik düzeyi,
- Kantin ve yemekhane hizmetlerinin yeterlilik düzeyi,
- Kütüphane ve laboratuvar olanaklarının sayı ve nitelik açısından yeterlilik düzeyi,
- Eğitim öğretimle ilgili gerekli donanım ve araçların yeterlilik düzeyi,
- Aranılan bilgiye erişim kolaylığı alt etkenleri incelenmiştir.

### Yöntem

Bu bölümde araştırma modeline, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve verilerin analizi ile yorumuna yer verilmiştir.

Araştırma modeli, betimsel araştırmadır. Betimleme araştırmaları durumları, olayları, kişileri, grupları anlamaya ve anlatmaya çalışır. Araştırmada betimleme araştırmasının uygulanmasının sebebi araştırma amacına uygun olması, zaman ve maliyet bakımından ayrıca analizi ve yorumlanması açısından uygunluğudur.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket-survey tekniği kullanılmıştır. Araştırmada konu ile ilgili daha önceden hazırlanmış yerli ve yabancı kaynaklara kütüphaneden, internet ortamından, yayınlanmış makale ve kitaplardan yararlanılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Çorum ilindeki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans Programında öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Çorum ilinde Hitit Üniversitesi bünyesinde Çorum Meslek Yüksekokulu ve Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulunda Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı bulunmakta olup, araştırma örnekleme bu iki programa kayıtlı öğrencilerin tamamını kapsamaktadır. Anketler ulaşılabilen 121 öğrenciye uygulanmış olup, anket sonuçları SPSS 17.0 programında analiz edilerek, tablolarla yorumlanmıştır.

Kişisel bilgilere ve araştırma sorularına ilksin frekans tabloları verilmiş, yorumlanmış, okul hakkındaki memnuniyet düzeyine göre doyum faktörleri arasındaki ilişki Anova Testi ile ölçülmüş, faktörler arasındaki ilişki düzeyini ölçmek için Korelasyon Analizi uygulanmış, cinsiyete göre farklılıkları tespit etmek için ise T Testi yapılmıştır.

### Bulgular ve Yorum

Bu bölümde anketlerden elde edilen verilerin SPSS 17,0 programı ile analizi sonucunda elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

#### Kişisel Bilgilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

**Tablo 19. Cinsiyete Göre Frekans Tablosu**

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Bayan	65	53,7
Erkek	56	46,3
Toplam	121	100

Yapılan araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre dağılımı yukarıdaki tabloda sunulmuştur. Buna göre katılımcıların %53,7'lik kısmı bayanken, %46,3'i ise erkektir. Buna göre ankete katılan katılımcıların çoğunluğunu bayanların oluşturduğu görülmektedir.

#### Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

**Tablo 2. Memnuniyet Düzeyine Göre Frekans Tablosu**

Memnuniyet Düzeyi	F	Yüzde
Zayıf	7	5,8
Ortanın Altı	15	12,4
Orta	57	47,1
Ortanın Üstü	28	23,1
İleri	14	11,6
Toplam	121	100

Yapılan araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyine göre dağılımı yukarıdaki tabloda (Tablo: 2) sunulmuştur. Buna göre katılımcıların % 47,1 oranla büyük çoğunluğu okullarından memnuniyet düzeylerini "orta" olarak ifade ederken yaklaşık % 35'i ise "ortanın üstü" ve "ileri" olarak değerlendirmiştir.

## Cinsiyete Göre Araştırma Bulguları

Tablo 3. Cinsiyete Göre T Testi Sonuçları

Kriter	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	S	Sd	t	p																																																																																
Memnuniyet	E	56	3,30	1,205	119	,817	,416																																																																																
	K	65	3,15	,795				Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında	E	56	3,19	,792	119	,145	,855	K	65	3,16	,976	Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	E	56	3,23	1,042	119	-,658	,512	K	65	3,34	,837	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731	K	65	3,21	,967	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında	E	56	3,19	,792	119	,145	,855																																																																																
	K	65	3,16	,976				Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	E	56	3,23	1,042	119	-,658	,512	K	65	3,34	,837	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731	K	65	3,21	,967	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891								
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	E	56	3,23	1,042	119	-,658	,512																																																																																
	K	65	3,34	,837				Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731	K	65	3,21	,967	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																				
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	E	56	3,15	,881	119	-,344	,731																																																																																
	K	65	3,21	,967				Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378	K	65	3,24	,896	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	E	56	3,09	1,046	119	-,885	,378																																																																																
	K	65	3,24	,896				Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345	K	65	3,13	,885	Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																												
Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	E	56	2,97	1,010	119	-,949	,345																																																																																
	K	65	3,13	,885				Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397	K	65	3,25	,965	Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																																								
Müfredat ve Dersler	E	56	3,09	1,049	119	-,851	,397																																																																																
	K	65	3,25	,965				Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965	K	65	3,11	,891																																																																				
Okulun Fiziki Donanımı	E	56	3,12	1,113	119	,044	,965																																																																																
	K	65	3,11	,891																																																																																			

Tablo 3’de görüldüğü gibi öğrencilerin okullarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği yapılan T Testi ile saptanmış,  $t(119)= ,817$   $p>,05$  anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Yine tablo 3’de görüldüğü üzere öğrenci doyum düzeylerini etkileyen faktörlerin cinsiyete göre değişip değişmediğini ölçmek için yapılan T Testi sonucuna göre “Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında”  $t(119)= ,145$   $p>,05$  “Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında” ,  $t(119)= -,658$   $p>,05$  “Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında”  $t(119)= -,344$   $p>,05$  “Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında”  $t(119)= -,885$   $p>,05$  “Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler”  $t(119)= -,949$   $p>,05$  “Müfredat ve Dersler”  $t(119)= -,851$   $p>,05$  “Okulun Fiziki Donanımı”  $t(119)= ,044$   $p>,05$  anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

## Doyumu Belirleyen Faktörlere İlişkin Bilgiler

Tablo 4. Katılımcıların Doyum Faktörlerine Göre Yanıtları

Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Biraz Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		$\bar{X}$	S
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	<b>Aidiyet (Bölüm Bazında)</b>											
Bölümüm hakkında kamuoyunda olumsuz bir haber yayımlandığında bu durumdan üzüntü duyarım.	23	19,0	14	11,6	19	15,7	31	25,6	34	28,1	3,32	1,473
Bölümümü tercih ettiğim için mutluyum.	16	13,2	23	19,0	34	28,1	27	22,3	21	17,4	3,12	1,279
Kendi değerlerim ile bölümümün değerlerinin örtüştüğünü düşünüyorum.	12	9,9	24	19,8	32	26,4	39	32,2	14	11,6	3,16	1,169
Bölümümü her zaman diğer bölümlere tercih ederim.	20	16,5	15	12,4	29	24,0	33	27,3	24	19,8	3,21	1,349
Bölümüme karşı aidiyet duygusu hissediyorum.	11	9,1	26	21,5	40	33,1	29	24,0	15	12,4	3,09	1,147
<b>Aidiyet (Okul Bazında)</b>												
Okulumun geleceğini önemsiyorum.	9	7,4	13	10,7	23	19,0	40	33,1	36	29,8	3,67	1,221
Okulumun başarısını kendi başarımlarım gibi görüyorum.	13	10,7	19	15,7	23	19,0	40	33,1	26	21,5	3,39	1,280
Kendimi okulumda ait hissediyorum.	13	10,7	22	18,2	33	27,3	37	30,6	16	13,2	3,17	1,195
Ders saatleri dışında okulumda zaman geçirmekten hoşlanıyorum.	26	21,5	16	13,2	30	24,8	24	19,8	25	20,7	3,05	1,425
Okulumun başarısı için çaba sarf ederim.	13	10,7	19	15,7	39	32,2	33	27,3	17	14,0	3,18	1,183
<b>Öğretim Elemanları ve Diğer Personel</b>												
<b>(Bölüm Bazında)</b>												
Bölümümün öğretim elemanları bölümde iş imkânlarıyla ilgili yeterli bilgiyi öğrencileriyle paylaşmaktadırlar.	18	14,9	13	10,7	28	23,1	37	30,6	25	20,7	3,31	1,323
Bölümümün öğretim elemanları bölümle ilgili yenilikleri takip ederek öğrencilerine sunar.	9	7,4	19	15,7	33	27,3	39	32,2	21	17,4	3,36	1,162
Bölümümün öğretim elemanları mesleğin gerektirdiği teorik ve pratik bilgi-beceriye	10	8,3	15	12,4	54	44,6	25	20,7	17	14,0	3,20	1,093

öğrencilerine kazandırır.

Bölümün öğretim elemanları öğrencilerini bölümle ilgili heyecanlandırır, motive eder. 7 5,8 25 20,7 43 35,5 31 25,6 15 12,4 3,18 1,080

İdari personel bölümle ilgili hizmeti yeterli düzeyde sunar. 18 14,9 30 24,8 34 28,1 26 21,5 13 10,7 2,88 1,219

#### Öğretim Elemanları ve Diğer Personel

##### (Okul Bazında)

Okulunun öğretim elemanları öğrencileriyle açık iletişim sağlar. 17 14,0 15 12,4 33 27,3 28 23,1 28,1 23,1 3,29 1,332

İdari personel öğrencilere karşı olumlu tutum ve davranışlar sergiler. 16 13,2 19 15,7 35 28,9 36 29,8 15 12,4 3,12 1,215

Öğretim elemanları öğrencilerin derslere aktif katılımını sağlayan yöntem ve teknikler kullanmaktadırlar. 17 14,0 19 15,7 41 33,9 33 27,3 11 9,1 3,02 1,169

Ders dışında öğretim elemanlarına kolaylıkla ulaşılabilir. 16 13,2 22 18,2 21 17,4 36 29,8 26 21,5 3,28 1,343

Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektif davranmaktadır. 13 10,7 21 17,4 37 30,6 32 26,4 18 14,9 3,17 1,202

#### Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler

Öğrencilere yönelik yeterli sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenmektedir. 35 28,9 25 20,7 30 24,8 16 13,2 15 12,4 2,60 1,358

Yeterli düzeyde öğrenci bilim, kültür ve sanat toplulukları bulunmaktadır. 35 28,9 22 18,2 34 28,1 23 19,0 7 5,8 2,55 1,252

Mezun olduktan sonra okulundaki arkadaşlarımla görüşmeye devam ederim. 11 9,1 11 9,1 33 27,3 24 19,8 42 34,7 3,62 1,293

Okulundaki arkadaşlarıma rahatlıkla güvenirim. 20 16,5 14 11,6 42 34,7 25 20,7 20 16,5 3,09 1,285

Okul arkadaşlarımla okul dışında vakit geçirmekten hoşlanırım. 14 11,6 15 12,4 29 24,0 27 22,3 36 29,8 3,46 1,342

#### Müfredat ve Dersler

Bölümümüzün müfredatı sürekli öğrenmeye yöneltecek düzeydedir. 13 10,7 21 17,4 48 39,7 29 24,0 10 8,3 3,02 1,088

Bölümümüzün ders içerikleri öğretim elemanları tarafından sürekli yenilenir. 13 10,7 20 16,5 37 30,6 34 28,1 17 14,0 3,18 1,190

Bölümümüzde okutulan dersler meslek kariyerim için fayda yaratacaktır. 13 10,7 19 15,7 34 28,1 26 21,5 29 24,0 3,32 1,292

Bölümümüzün dersleri ve içerikleri öğrenci etkileşimli öğrenme yöntemlerine uygun olarak tasarlanmıştır. 14 11,6 18 14,9 47 38,8 24 19,8 18 14,9 3,12 1,185



Bölümümüzdeki müfredat ve ders içerikleri sektör ihtiyaçlarına uygun olarak 11 9,1 21 17,4 37 30,6 29 24,0 23 19,0 3,26 1,216 hazırlanmıştır.

#### Okulun Fiziki Donanımı

Okulumuzun güvenlik hizmetleri yeterli düzeydedir.	14	11,6	19	15,7	23	19,0	37	30,6	28	23,1	3,38	1,312
Kantin ve yemekhane hizmetleri yeterli düzeydedir.	21	17,4	17	14,0	40	33,1	21	17,4	22	18,2	3,05	1,322
Okulun kütüphane ve laboratuvar olanakları sayı ve nitelik açısından yeterli düzeydedir.	16	13,2	23	19,0	40	33,1	28	23,1	14	11,6	3,01	1,194
Bölümümüzle ilgili gerekli donanım ve araç-gereç mevcuttur.	14	11,6	28	23,1	34	28,1	27	22,3	18	14,9	3,06	1,234
Okulda ihtiyacı olan bilgiye kolaylıkla ulaşabilirim. (internet, basılı kaynaklar vb.)	19	15,7	15	12,4	37	30,6	34	28,1	16	13,2	3,11	1,250

Araştırmada Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerden beklentiler- aidiyet duygusu bölüm ve okul bazında ayrı başlıklar altında açıklanmıştır. Öğrencilerin bölümlerinden beklentileri ve ait olma durumlarını açıklayan maddelere bakıldığında ortalama değer 3 ve daha üzeridir. Böylece öğrencilerin bölümlerinden beklenti ve ait olma durumlarına ortalama olarak biraz katılıyorum ve katılıyorum cevaplarını verdikleri söylenebilir. Okul bazında beklentiler ve aidiyet duygusu başlığı altında öğrencilerin yanıtlarının ortalaması yine 3 puan ve daha üzeridir. Böylelikle öğrencilerin okullarından beklenti ve ait olma durumlarına ortalama olarak biraz katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarını verdikleri görülmektedir.

Bölüm ve okul bazında öğretim elemanları ve diğer personelin tutumu öğrenci doyumunu etkileyen faktörler içinde değerlendirilmiştir. İdari personel bölümle ilgili yeterli düzeyde sunar, şeklinde ifade edilen maddeye öğrencilerin verdikleri ortalama değer 2,88 iken diğer maddelere verdikleri ortalama değerler 3 ve üzeridir. Buna göre öğrencilerin öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları hakkındaki memnuniyetlerini biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklinde ifade ettikleri görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrenciler arkadaş ilişkileri ve sosyal faaliyetler başlığı altında incelenen öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerden Sosyal ve kültürel faaliyetlerin yeterlilik düzeyleri ve bilim, kültür ve sanat topluluklarından memnuniyet düzeylerine ilişkin verdikleri ifadeler ortalama 2,60 ve 2,80 iken, arkadaş ilişkileri ile ilgili maddelerde verdikleri ortalama puanlar 3 ve üzeridir. Bu durumda sosyal ve kültürel faaliyet ve topluluklar ile ilgili öğrencilerin beklentilerinin çok fazla karşılanmadığı, arkadaş ilişkilerinin kuvvetli olduğu söylenebilir.

Müfredat ve dersler öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin değerlendirilmesinde bir diğer başlık olarak özetlenmiştir. Öğrencilerin verdikleri yanıtlara bakıldığında maddelerde ortalama 3 ile 4 puan arasında değerlerin toplandığı gözlenmektedir. Bu durumda öğrenciler müfredat ve dersler ile ilgili maddelere biraz katılıyorum ve katılıyorum aralığında cevap vermişlerdir.

Okulun fiziki donanımı ile ilgili sorulan maddelere ilişkin öğrencilerin yanıtları 3 ile 4 puan aralığındadır. Öğrenciler güvenlik hizmetleri, yemekhane ve kantin hizmetleri, kütüphane hizmetleri, araç-gereç ve donanımların yeterlilik düzeylerinin ifade edildiği maddelere biraz katılıyorum ve katılıyorum maddeleri aralığında yanıt vermişlerdir.

### **Öğrenci Doyumunu Etkileyen Faktörler Arası İlişki**

Tablo 5’de göre öğrenci doyumunu etkileyen etmenler arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre belirlenen faktörler arasında herhangi birinden duyulan doyum düzeyindeki artışın diğerlerinde de artışa yol açacağı söylenebilir. Değişkenler yüksek düzeyde, pozitif yönde birlikte değişmektedirler.

Tablo 5. Kriterler Arasında Korelasyon Analizi Sonuçları

	Aidiyet Bölüm Bazında	Aidiyet Okul Bazında	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre - Faaliyetler	Müfredat ve Dersler	Okulun Fiziki Donanımı
Aidiyet Bölüm Bazında	1						
Aidiyet Okul Bazında	,286**	1					
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	,384**	,397**	1				
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	,285**	,500**	,678**	1			
Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre - Faaliyetler	,126**	,461**	,358**	,524**	1		
Müfredat ve Dersler	,257**	,462**	,598**	,634**	,574**	1	
Okulun Fiziki Donanımı	,200*	,181**	,454**	,567**	,607*	,587**	1

\* p&lt;.05 \*\* p&lt;.01

**Tablo 6. Genel Memnuniyet Düzeylerine Göre Öğrenci Doyumunu Belirleyen Faktörlerin Analizi**

Kriter	Memnuniyet	$\bar{X}$	S	F	p
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Bölüm Bazında	Zayıf	2,77	1,240		
	Ortanın Altı	3,17	,640		
	Orta	3,08	,891	1,316	,268
	Ortanın Üstü	3,47	,914		
	İleri	3,17	,851		
Beklentiler (Aidiyet duygusu) Okul Bazında	Zayıf	2,54	1,043		
	Ortanın Altı	3,01	,963		
	Orta	3,42	,845	2,925	,024
	Ortanın Üstü	3,13	,984		
	İleri	3,74	,864		
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Bölüm Bazında	Zayıf	2,34	,838		
	Ortanın Altı	2,65	,942		
	Orta	3,34	,864	4,409	,002
	Ortanın Üstü	3,15	,751		
	İleri	3,64	,1087		
Öğretim Elemanları ve Diğer Personel Okul Bazında	Zayıf	2,05	1,004		
	Ortanın Altı	2,58	,833		
	Orta	3,39	,898	5,561	,000
	Ortanın Üstü	3,17	,786		
	İleri	3,48	1,133		
Arkadaş İlişkileri ve Sosyal Çevre-Faaliyetler	Zayıf	2,22	1,104		
	Ortanın Altı	2,50	,982		
	Orta	3,17	,974	3,556	,009
	Ortanın Üstü	3,25	,665		
	İleri	3,06	,853		
Müfredat ve Dersler	Zayıf	2,02	1,191	4,277	,003

	Ortanın Altı	2,72	,900		
	Orta	3,31	1,011		
	Ortanın Üstü	3,25	,670		
	İleri	3,54	1,110		
	Zayıf	2,17	,926		
	Ortanın Altı	2,56	1,023		
Okulun Fiziki Donanımı	Orta	3,21	,867	4,471	,002
	Ortanın Üstü	3,51	,880		
	İleri	3,04	1,250		

Araştırmaya katılan öğrencilerin okullarından ve bölümlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmeye ilişkin yöneltilen maddede Zayıf, Ortanın altı, Orta, Ortanın üstü ve ileri olmak üzere 5 düzey arasından birinin seçilmesi istenmiştir. Tablo 6'daki verilere bakıldığında bölüm bazındaki beklentiler ve aidiyet duygusu başlığı altındaki maddelerin ortalama puanlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı bir fark bulunmadığı gözlenmektedir.  $P>,05$ . Başka bir deyişle öğrencilerin genel memnuniyet düzeylerine göre bölümleriyle ilgili beklentileri ve aitlik duygusu anlamlı bir şekilde değişmemektedir. Bölümleriyle ilgili aitlik duygusu ve beklentileri dışında kalan diğer faktörlerde durum aynı değildir. Okulları ile ilgili beklentileri ve aitlik duyguları, öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları, arkadaş ilişkileri ve sosyal faaliyetler, müfredat ve dersler hakkındaki görüşleri ve okulun fiziki donanımı başlıklarına göre analiz sonuçlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

### Sonuçlar

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak varılan sonuçlara yer verilmektedir.

1. Ankete katılan katılımcıların çoğunluğunu bayanların oluşturduğu görülmektedir.
2. Katılımcıların % 47,1 oranla büyük çoğunluğu okullarından memnuniyet düzeylerini "orta" olarak ifade ederken yaklaşık % 35'i ise "ortanın üstü" ve "ileri" olarak değerlendirmiştir.
3. Öğrencilerin okullarına ilişkin genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.
4. Öğrenci doyum düzeylerini etkileyen faktörlerin ortalama puanları ile cinsiyet arasında ilişki saptanmamıştır. Yani cinsiyete göre öğrenci doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
5. Öğrencilerin okulları ile ilgili beklentileri ve aitlik duyguları, öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları, arkadaş ilişkileri ve sosyal faaliyetler, müfredat ve dersler hakkındaki görüşleri ve okulun fiziki donanımı başlıklarına göre analiz sonuçlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre genel memnuniyet düzeylerine göre öğrenci doyumunu belirleyen faktörler arasında ilişki vardır.
6. Öğrenci doyumunu etkileyen etmenler arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

### Öneriler

Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin başında akıllara gelen ilk etken not durumları olsa da yapılan araştırmalar incelendiğinde daha pek çok etkenin bulunduğu görülmektedir. Araştırma sonucunda Öğrencilerin okulları ile ilgili beklentileri ve aitlik duyguları, öğretim elemanları ve diğer personelin tutumları, arkadaş

ilişkileri ve sosyal faaliyetler, müfredat ve dersler hakkındaki görüşleri ve okulun fiziki donanımı başlıklarına göre analiz sonuçlarında genel memnuniyet düzeyleri bakımından anlamlı farklılığın gözlenmesi bu durumu açıklar niteliktedir. Yükseköğretim kurumları arasındaki artan rekabetçi yapı, kurum sayısındaki artış bu kurumları seçmede etkili olan faktörlerin iyi bilinmesini gerektirmektedir. Bu faktörlerin başında da öğrenci memnuniyeti gelmektedir. Öğrenci memnuniyetini belirleyen faktörlerin araştırılması kurumları yeni tercih edecek öğrenciler için hem de mevcut öğrencilerin sadakati için oldukça önemlidir. Öğrenci doyumunu etkileyen faktörlerin genel öğrenci memnuniyetleri arasındaki ilişkinin yanı sıra bu faktörlerin kendi aralarında da pozitif ve anlamlı yönde bir ilişkinin olduğu da araştırma sonuçlarında gözlenmiştir. Buradan ulaşılan sonuca göre bu faktörlerin birbirlerinden ayrılmadan birbirleriyle ilişkili olarak değerlendirilmesinin gerektiği ileride yapılacak araştırmalar için önerilebilir.

#### Kaynakça

Aldemir, C., Kuştepe, Y. Ve Gülcan, Y. (2002). Yükseköğretim’de Öğrenci Doyumu: Kuramsal Bir Çerçeve ve Görgül Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 7(1), 99-114.

Çam, M. (2007). Ortaöğretim Kurumlarında Öğrenci Doyumu: Ankara Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Gülcan, Y., Aldemir, C., (2004). “The student satisfaction in Higher Education: A Turkish Case/Satisfaction des etudiants dans l’enseignement superieur en Turquie”, Higher Education Management and Policy/Politiques et gestion de l’enseignement Superieur, 16(1).

Kağıtçıbaşı, Ç. (1996). İnsan ve İnsanlar. 9. Basım. İstanbul: Evrim Basım Yayın Dağıtım.

Karcıoğlu, F., Timuroğlu, M.K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi-Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi - Yönetim Dergisi, 20(63), 59-76.

Özevren, M. (1997). Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.

Özevren, M. (2000). Toplam Kalite Yönetimi. 2. Baskı. İstanbul: Alfa Basım Dağıtım.