

YÜKSEKÖĞRETİMDE ÖĞRENCİ TATMİN DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ VE BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN ANALİZİ: BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMINDAKİ ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Gamze AY¹, Hakan KOÇ²

Özet

Örgütlerin başarısını etkileyen en önemli faktörlerden birisi, yapıyı oluşturan bireylerin içinde buldukları örgüte karşı besledikleri olumlu tutum ve memnuniyet algısıdır. Diğer bir ifade ile bireylerin memnuniyeti veya tatmini örgütsel etkilik üzerinde son derece önemli bir itici güç niteliğindedir.

Bu araştırmada, meslek yüksekokullardaki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki öğrencilerin tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve bazı değişkenler açısından öğrencilerin tatmin düzeylerinin farklılaşmasının belirlenmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma yapmak amaçlanmıştır. İlgili yazın incelendiğinde bu alanda daha önceden bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında eğitim alan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma evreninin tamamına ulaşma sınırlılığı nedeniyle evrenden örneklem grubu seçilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan anket formundaki ifadeler (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:8) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılarak tatmine yönelik 6 boyuttan oluşan (iletişimden tatmin, eğitim öğretimin niteliğinden tatmin, okulun imajından tatmin, öğretim elemanlarının niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin ve okul arkadaşlarından tatmin) 24 ifadeye yer verilmiştir. Araştırma örneklemindeki öğrencilerin tatmin düzeyleri, cinsiyet, yaş, başarı ortalaması gibi bazı değişkenler açısından farklılaşması istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Sonuç olarak araştırma hipotezi kapsamında yapılan analizler ile araştırma grubundaki öğrencilerin tatmin düzeylerinde değişkenler açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Tatmini, Öğrenci Başarısı

DETERMINING THE STUDENT SATISFACTION LEVELS IN HIGHER EDUCATION AND ANALYZING THEM FOR CERTAIN VARIABLES AN APPLICATION FOR THE STUDENTS IN OFFICE ADMINISTRATION AND EXECUTIVE ASSISTANCY PROGRAM

Abstract

One of the most important factors affecting organizational success is the perception of positive attitude and contentment fostered by the individuals who form the structure toward organization. In other words, individuals' contentment or satisfaction is an extremely important driving force on the organizational effectiveness.

This comparative research was carried out to determine the satisfaction levels of students in Office Administration and Executive Assistance Programs within higher trade schools and the differentiations in their satisfaction levels in terms of certain variables. When the relevant literature was reviewed any previous study could not be encountered.

¹ Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu, gamzeay84@hotmail.com

² Yrd. Doç. Dr., Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, hkoc@gazi.edu.tr

The scope of research comprised of students attending to Office Administration and Executive Assistance Programs in Turkey. A sampling group was selected from the scope of research due to limited access.

The statements in the questionnaire prepared as a data collection by utilizing Bakan and Büyükbeşe's [2004:8] study, contained 24 statements involving 6 dimensions toward satisfaction (satisfaction from communication, satisfaction from the quality of education-teaching, satisfaction from image of the school, satisfaction from quality of instructors, satisfaction from managerial approaches and satisfaction from schoolmates). Differentiation of students in the sampling of research in terms of certain variables such as satisfaction levels, gender, age and mean of success was statistically analyzed. Consequently, significant differences were established between the analyses performed within the scope of research hypothesis and the variables in the satisfaction levels of students in research group.

Key Words: Student's satisfaction, student's success

GİRİŞ

Hızla artan rekabet ortamı örgütlerin yenilikçi, motivasyonu yüksek ve verimli bireylere olan ihtiyacını artırmaktadır. Ancak günümüzde çoğu örgütte bireylerin iş tatmini ve moral düzeyleri çok düşük düzeylerde kalmaktadır. Oysa bir kurumun başarılı olması, o kurumu oluşturan bireylerin tatminlerinin sürekli yüksek tutulmasını gerektirmektedir(Kök, 2006:291).

Örgütlerin başarısını etkileyen en önemli faktör ise, örgütsel yapıyı oluşturan dinamiklerden birisi olan bireylerin içinde buldukları örgüte karşı besledikleri olumlu tutum ve memnuniyet algısıdır. Diğer bir ifadeyle bireylerin hissettikleri memnuniyet veya tatmin algısı etkinliklerinde ve performanslarında etkili olmaktadır.

Geleceğin nitelikli insan gücünün yetiştirildiği örgütler olan eğitim kurumlarının etkinliği ve performansında da öğrencileri ve bu öğrencilerin yüksek bir tatmin düzeyinin oluşturulması ön koşul oluşturmaktadır (Koç, Arslantürk ve Arslan, 2008: 58).

Tatmin: Criblin (1972:155)'e göre; kişinin çevresinden, kendisinden, yöneticisinden, çalışma grubundan ve bulunduğu organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı bir duygu. Eren (2006:123)' e göre; işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı, Keser (2006:104)'e göre ise, bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır şeklinde tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki tanımlamalar ile birlikte üzerinde hem fikir olunan en genel tanımı ile tatmin; bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu duygusal tepkiler(Testa, 1999:155; Ergeneli ve Eryiğit, 2001:160; Weiss, 2002:174; Baş ve Ardiç, 2002:73; Akıncı,2002:2; Toker, 2007:94; Koç, Arslantürk ve Arslan, 2008:59) şeklinde ifade edilebilir.

Eğitim kurumları açısından düşündüğümüzde, kurum hizmetinin öğrenci gereksinimlerini karşılamasıyla duyulan memnuniyet veya tatmin öğrencilerin bağlılık derecelerini, motivasyonlarını artırarak nitelikli bireyler olmaları sağlanmaktadır.

Literatürde öğrenci memnuniyetini ve memnuniyeti etkileyen faktörleri inceleyen çok sayıda çalışmalardan bazılarının bulguları aşağıda açıklanmaktadır. Butt ve Rehman (2010), Pakistan'daki üniversitelerde öğrenci memnuniyetini inceleyen çalışmalarında öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri öğretmenin deneyimi, kursların sunumu, öğrenme ortamı ve sınıf yapısı olarak sıralamışlardır. Pakistan genelinde özel ve devlet üniversitelerinde 350 öğrenci üzerinde uygulanan test sonucunda yaptıkları analizde bu faktörlerin tümünün öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu ancak öğretmen deneyiminin en önemli faktör olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Druzdzel ve Glymour (1995) öğrenci katılımının önemini vurguladığı çalışmada, üniversite öğretim kalitesini görece önemli bulmuştur.

Napoli ve Wortman (1998) öğrenci memnuniyetine psikolojik faktörlerin etkisini araştırdığı çalışmada, kampüs yaşamı, değer verilmesi, sosyal yetkinlik, sosyal destek, üniversitenin yönetim ve sosyal desteği gibi faktörlerin etkili olduğunu ortaya koymuşlardır.

Eğitim sisteminin yapısal özellikleri ve amacı, çağdaş uygarlığı yakalamanın ve kalkınmayı sağlamanın temelini oluşturmaktadır. Ancak sistemin yapısal özelliği ve amacının ideal ölçüde olması bir anlam ifade etmemektedir. Sistem içinde insan girdisinin niteliği daha fazla önem taşımaktadır. Bir insan, en ideal sistemi çalışmaz hale getirebileceği gibi, en olumsuz koşulları içeren bir sistemde nitelikli ürünler ortaya çıkarabilir. Bu bakımdan eğitimde kalitenin ve verimliliğin artırılması rekabet edebilirlik avantajı yaratmak isteyen tüm toplumların birincil amacı olmak zorundadır(Yıldırım, 2002; Özdemir, 2002).

Bu nedenle 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). Bu bağlamda üniversitelere düşen görev geleceğe yön verecek gençlerin yetişmelerine en yüksek düzeyde katkıda bulunmaya çalışmak dolayısıyla eğitilmiş nitelikli işgücü talep eden işverenlerin (Yenen ve Gözlü, 2003) ve öğrencilerin (eğitim hizmetini talep edenlerin) memnuniyetini sağlamak olmalıdır (Taşçı, 1995; Eroğlu, 2002).

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. Öğrenci memnuniyetinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen çeşitli çalışmalar incelendiğinde genellikle öğrencilerin memnun oldukları unsurların ölçülmesine (Baykal ve diğerleri, 2002; Tütüncü ve İpekgil Doğan, 2003) veya değişik eğitim sistemlerinde öğrenci memnuniyetindeki farklılıkların belirlenmesine (Ev, 2005; Ayhan ve Tunacan, 2006) yönelik oldukları görülmektedir. Konuya daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşılacak çalışmalarda ise, eğitimde genel olarak toplam kalite yönetimi uygulamalarının irdelendiği belirlenmiştir (Bulut, 1997; Tascı, 1995; Ögeli ve Dursunkaya, 2001; Eroğlu, 2002).

Öğrenci Tatmini/memnuniyeti üzerine literatürde birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Bu araştırma da Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümünde eğitim alan öğrencilerin bazı değişkenler açısından memnuniyet düzeyleri üzerine araştırma yapılmıştır. Araştırma grubuna yönelik literatürde başka bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma öğrencilere sunulan eğitim kalitesiyle ilgili öğretim elemanlarına ve eğitim kurumlarının öğrenci ihtiyaçlarını karşılama derecesiyle ilgili fikir sahibi olunmasını sağlayabilir.

Bu araştırmanın amacı; yükseköğretimdeki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki öğrencilerin bazı değişkenler açısından tatmin düzeylerinin belirlenmesidir.

Araştırmanın amacına dayanarak aşağıdaki hipotezler test edilmiştir;

- H₁: Öğrencilerin tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasında ilişki vardır.
- H₂: Öğrencilerin sınıf değişkeni açısından tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₃: Öğrencilerin cinsiyet değişkeni açısından tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₄: Öğrencilerin kayıt şekli değişkeni açısından tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₅: Öğrencilerin eğitim aldıkları kurumu tercih istekleriyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₆: Öğrencilerin zorunlu uygulamalı eğitim(staj) süreleri ile tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₇: Staj Yapılacak işletmelerin eğitim kurumu tarafından belirlenmesi durumuna göre öğrencilerin tatmin düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₈: Öğrencilerin mesleğe yönelik iş yapma istekleriyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₉: Öğrencilerin mesleğin toplumda saygınlık uyandırma düşünceleriyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₁₀: Öğrencilerin Mesleğin kariyer imkanı sunma düşüncesiyle tatmin düzeyleri arasında farklılaşma vardır.
- H₁₁: Öğrencilerin tatmin düzeyleri ile eğitim aldıkları mesleği tavsiye durumu arasında farklılaşma vardır.

Yöntem

Araştırmanın evrenini Türkiye üniversiteleri meslek yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında eğitim alan öğrencilerden oluşmaktadır. Bu programda eğitim alan toplam 20.015 önlisans düzeyinde öğrenci bulunmaktadır. Evrendeki araştırma grubuna ulaşmanın zorluğundan dolayı

örneklem seçilmiştir. Örneklem grubunu Ankara, Balıkesir, Giresun, Gaziantep, Ankara, Afyon, Kırşehir, Çorum, Yalova, Muğla, Samsun üniversitelerine bağlı meslek yüksekokullarında eğitim alan öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü 370 olarak belirlenmiştir. Evrenden seçilen örneklem grubundan 303 öğrenciyi ulaşılmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturmada basit tesadüfi yöntem kullanılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan anket formundaki ifadeler (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:8) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılarak tatmine yönelik 6 boyuttan oluşan (iletişimden tatmin, eğitim öğretimin niteliğinden tatmin, okulun imajından tatmin, öğretim elemanlarının niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin ve okul arkadaşlarından tatmin) 24 ifadeye yer verilmiştir. Araştırma örneklemindeki öğrencilerin tatmin düzeyleri, cinsiyet, yaş, başarı ortalaması gibi bazı değişkenler açısından farklılaşması istatistiki olarak analiz edilmiştir.

Bulgular ve Yorum

Araştırmaya Katılan Örneklem grubuna ilişkin tanımlayıcı bilgiler ve istatistikler Tablo 1 de gösterilmektedir.

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler

Meslek Yüksekokulları	N	%
Ahi Evran Meslek Yüksekokulu	4	1,3
Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu	21	7,0
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	5	1,7
Gaziantep Üniversitesi Meslek Yüksekokulu	32	10,6
Havran Meslek Yüksekokulu	35	11,6
Havza Meslek Yüksekokulu	12	4,0
Hitit Meslek Yüksekokulu	70	23,2
Muğla Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu	58	19,2
Sandıklı Meslek Yüksekokulu	18	6,0
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Şebinkarahisar Meslek Yüksekokulu	17	5,6
Yalova Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Toplam	302	100,0
Yaş	N	%
19 ve altı	22	7,3
20-25	266	88,1
26-30	14	4,6
Toplam	302	100,0
Cinsiyet	N	%
Bayan	167	55,3
Bay	135	44,7
Toplam	302	100,0
Sınıf	N	%
1. Sınıf (N.Ö.)	62	20,5
2. Sınıf (N.Ö.)	125	41,4
1. Sınıf (İ.Ö.)	40	13,2

Meslek Yüksekokulları	N	%
Ahi Evran Meslek Yüksekokulu	4	1,3
Çiçekdağı Meslek Yüksekokulu	21	7,0
Elmadağ Meslek Yüksekokulu	5	1,7
Gaziantep Üniversitesi Meslek Yüksekokulu	32	10,6
Havran Meslek Yüksekokulu	35	11,6
Havza Meslek Yüksekokulu	12	4,0
Hitit Meslek Yüksekokulu	70	23,2
Muğla Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu	58	19,2
Sandıklı Meslek Yüksekokulu	18	6,0
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	10	3,3
Şebinkarahisar Meslek Yüksekokulu	17	5,6
Yalova Meslek Yüksekokulu	10	3,3
2. Sınıf (İ.Ö.)	75	24,5
Toplam	302	100,0

Araştırmaya katılan öğrenci grubu 13 ayrı meslek yüksekokulunda eğitim alan Büro Yönetimi ve yönetici asistanlığı programında eğitim alan öğrencilerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun %88,1'i 20-25 yaşları arasında,%7,3'ü 19 ve alt yaş grubunda ve %4,6'sı da 26-30 yaş aralığında dağılım göstermektedir. Araştırma grubunun %55,3'ü Bayan; %44,7'si Bay öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin %41,4'ü ikinci sınıfta, %24,5'i ikinci sınıf ikinci öğretimde, %20,5'i birinci sınıfta, %13,2'si birinci sınıf ikinci öğretimde eğitim almaktadır.

Tablo 1 Devamı: Araştırma Grubunun Eğitim Aldıkları Programa Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Kayıt şekli	N	%
OSYS (YGS-LGS)	274	90,7
Sınavsız Geçiş	28	9,3
Toplam	302	100,0
İsteyerek tercih	N	%
Evet	184	60,9
Hayır	118	39,1
Toplam	302	100,0
Staj süresi	N	%
1 ay	128	42,4
2 Dönem	58	19,2
40 gün	106	35,1
2 Ay	10	3,3
Eğitim kurumunun staj yeri belirleme durumu	N	%

Kayıt şekli	N	%
OSYS (YGS-LGS)	274	90,7
Sınavsız Geçiş	28	9,3
Evet	67	22,2
Hayır	235	77,8
Toplam	302	100,0

Öğrencilerin %90,7'si OSYS (YGS-LGS) sınavına girerek eğitim aldıkları programa giriş hakkı kazanmış ve %9,3 sınavsız geçiş hakkını kullanarak yükseköğretime giriş yapmışlardır.

Öğrencilerin %60,9'u eğitim aldıkları programı isteyerek tercih etmiş; %39,1'i ise programı isteyerek tercih etmemişlerdir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun %42,4'ü 1 ay, %35,1' 40 gün, %19,2'si 2 Dönem, %3,3'ü 2 ay boyunca zorunlu uygulamalı eğitim (staj) yapmaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %77,8'inin staj yaptıkları işletmeler eğitim kurumu tarafından belirlenmemektedir. %22,2'sinin staj yerleri eğitim kurumu tarafından belirlenmektedir.

Tablo 1 Devamı: Araştırma Grubunun Eğitim Aldıkları Programa Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Meslekte Çalışma İsteği	N	%
Evet	188	62,3
Hayır	47	15,6
Kararsızım	67	22,2
Toplam	302	100,0
Toplumda saygınlık uyandırma düşüncesi	N	%
Evet	163	54,0
Hayır	139	46,0
Toplam	302	100,0
Kariyer imkanı sunma düşüncesi	N	%
Evet	168	55,6
Hayır	134	44,4
Toplam	302	100,0
Tavsiye etme durumu	N	%
Evet	164	54,3
Hayır	138	45,7
Toplam	302	100,0

Araştırma grubunun %62,3'ü mezuniyet olduktan sonra eğitim aldıkları meslekte çalışmak istemekte, %22,2'si çalışma konusunda kararsız, %15,6'sı mezuniyet sonrası meslekte çalışmak istememektedir.

Öğrencilerin %54,0'ü eğitim aldıkları mesleğin toplumda saygınlık uyandırdığını düşünmekte; %46,0'sı ise mesleğin toplumda saygınlık uyandırmadığını düşünmektedir.

Öğrencilerin %55,6'sı mesleğin kariyer imkanı sunacağını düşünmekte, %44,4'ü ise mesleğin kariyer imkanı sunmayacağını düşünmektedir.

Öğrencilerin %54,3'ü üniversite adaylarına eğitim aldıkları programı tavsiye etmekte; %45,7'si programı üniversite adaylarına tavsiye etmemektedir.

Araştırma Grubunun Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 2: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Tatmin Ortalamaları ile Not Ortalamaları Arasındaki İlişki

		Tatmin ort.	Not ort.
tatminort	Pearson Correlation	1	,275**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	302	302
not ortalaması	Pearson Correlation	,275**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	302	302

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan öğrencilerin başarı ortalaması ile tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye bakılmış olup $p < 0,01$ önem düzeyinde anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve ilişkinin şiddeti $r = ,275$ olduğu görülmektedir. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlılığın oldukça yüksek olduğu ($p = 0,000$) tespit edilerek **H1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Diğer bir ifade ile öğrencilerin tatmin ortalamaları ile başarı ortalamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişki öğrenci tatminlerinin başarı üzerindeki etkisin konusunda bir kanıt olarak gösterilebilir.

Tablo 3: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Sınıf Değişkenine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

Sınıf	N	\bar{X}	s.s.	F	p
3. Sınıf (N.Ö.)	62	3,4677	,74610	1,090	,354
4. Sınıf (N.Ö.)	125	3,3247	,75679		
3. Sınıf (i.Ö.)	40	3,2385	,85219		
4. Sınıf (i.Ö.)	74	3,2494	,80214		
Toplam	301	3,3242	,77943		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun sınıf değişkenine göre öğrenci tatmin düzeylerinde bir farklılaşma olup olmadığı araştırılmış, istatistiksel olarak sınıf değişkeni ile tatmin düzeyi arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H2 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Cinsiyet Değişkeni Açısından Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Bayan	167	3,3436	,76586	,603	,547
Bay	135	3,2889	,80578		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H3 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 5: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Kayıt Şekli Değişkeni Açısından Tatmin Düzeylerindeki Farklılaşma

Kayıt Şekli	N	\bar{X}	s.s.	t	p
OSYS (YGS-LGS)	274	3,3166	,78622	-,174	,862
Sınavsız Geçiş	28	3,3437	,76550		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim kurumuna kayıt şekli değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H4 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 6: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Eğitim Aldıkları Kurumu Tercih İstekleriyle Tatmin Düzeylerindeki Farklılaşma

Tercih isteği	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	184	3,3865	,78524	1,876	,062
Hayır	118	3,2140	,77136		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim kurumunu tercih istekleri ile tatmin düzeyleri arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H5 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 7: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Zorunlu Uygulamalı Eğitim(Staj) Süreleri İle Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

Staj Süresi	N	\bar{X}	s.s.	F	p
1 ay	128	3,4154	,80101	5,734	,001
2 Dönem	58	3,4928	,72000		
40 gün	106	3,0782	,75439		
2 Ay	10	3,6333	,64364		
Toplam	302	3,3191	,78311		

Öğrencilerin staj süreleri değişkeni açısından tatmin düzeylerindeki farklılaşma durumunu ölçmek amacıyla yapılan one-way anova testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde

istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Buna göre tatmin düzeyleri sıralandığında; staj süresi 2 ay olan öğrencilerin birinci sırada (3,63), 2 dönem olan öğrencilerin ikinci sırada (3,49), 1 ay olan öğrencilerin üçüncü sırada, 40 gün olan öğrencilerin ise dördüncü sırada olduğu görülmektedir. **H6 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 8: Staj Yapılacak İşletmelerin Eğitim Kurumu Tarafından Belirlenmesi Durumuna Göre Öğrencilerin Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

staj yeri belirlenme	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	67	3,4832	,76069	1,953	,049
Hayır	235	3,2723	,78469		

Araştırma grubunun eğitim kurumlarında aldıkları uygulamalı eğitim (staj) yerlerinin okul tarafından belirlenmesi durumu ile tatmin düzeyleri arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak farklılaşma tespit edilmiştir. Staj yerlerinin eğitim kurumları tarafından belirlenen staj yerlerinde uygulamalı eğitim alan öğrencilerin tatmin düzeyleri $\bar{X}=3,48$; diğer öğrencilerin tatmin düzeylerinden $\bar{X}=3,27$ daha yüksektir. **H7 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 9: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Mesleğe Yönelik İş Yapma İsteklerine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

	N	\bar{X}	s.s.	F	p
Evet	188	3,4905	,73951	12,934	,000
Hayır	47	3,0674	,80089		
Kararsızım	67	3,0149	,76002		
Toplam	302	3,3191	,78311		

Mesleğe yönelik iş yapma düşüncesi olan öğrencilerin $\bar{X}=3,49$ tatmin düzeyleri diğer öğrencilerin tatmin düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mesleğe yönelik iş yapma isteği ile tatmin düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. **H8 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 10: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Mesleğin Toplumda Saygınlık Uyandırma Düşüncelerine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	163	3,4990	,74474	4,455	,000
Hayır	139	3,1082	,77687		

Araştırma grubunun mesleklerinin toplumda saygınlık uyandırma düşünceleri ile tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye bakılmış olup; saygınlık uyandırma düşüncesi ile tatmin düzeyi arasında anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. **H9 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 11: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Mesleğin Kariyer İmkani Sunma Düşüncesine Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	168	3,5541	,73017	6,189	,000
Hayır	134	3,0246	,4922		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim aldıkları mesleğin kariyer imkanı sunma düşüncesi değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak $P < 0.05$ anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilmiştir. Mesleğin kariyer imkanı sunduğunu düşünen öğrencilerin tatmin düzeyleri ($\bar{X} = 3,55$); mesleğin kariyer imkanı sunmadığını düşünen öğrencilerin tatmin düzeylerinden (3,02) daha yüksektir. **H10 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 12: Araştırmaya Kalınan Örneklem Grubunun Eğitim Aldıkları Mesleği Tavsiye Durumuna Göre Tatmin Ortalamalarının Farklılaşması

tavsiye etme	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Evet	164	3,5267	,73609	5,237	,000
Hayır	138	3,0725	,76804		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim aldıkları mesleği tavsiye etme kariyer düşüncesi değişkeni ile tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak $P < 0.05$ anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilmiştir. Mesleği diğer üniversite adaylarına tavsiye eden öğrencilerin tatmin düzeyleri ($\bar{X} = 3,52$); mesleği tavsiye etmeyi düşünmeyen öğrencilerin tatmin düzeylerinden (3,07) daha yüksektir. **H11 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Sonuçlar

Araştırma sonuçlarında araştırmanın problemini destekleyici sonuçlar elde edilmiştir. Araştırmada yapılan analiz ve testlerden elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Öğrencilerin tatmin ortalamaları ile başarı ortalamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişki öğrenci tatminlerinin başarı üzerindeki etkisi konusunda bir kanıt olarak gösterilebilir. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlılığın oldukça yüksek olduğu ($p = 0,000$) tespit edilerek **H1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Araştırmaya katılan örneklem grubunun sınıf, cinsiyet, kayıt şekli, istekli tercih durumuna göre öğrencilerin tatmin düzeylerinde bir farklılaşma tespit edilememiştir. **H2, H3, H4, H5 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemiştir.**

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim kurumunda aldıkları uygulamalı eğitim(staj) sürelerine göre tatmin ortalamalarında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde farklılaşma tespit edilmiştir. Buna göre staj süresi uzun olan öğrencilerin tatmin ortalamaları daha yüksektir. **H6 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin eğitim aldıkları kurumların staj yapılacak işletmeleri belirleme durumlarına göre tatmin düzeylerindeki farklılaşma analiz edilmiş olup; staj yeri okul tarafından belirlenen öğrencilerin tatmin ortalamalarının, diğer öğrencilere göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. **H7 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin mezuniyet sonrası mesleğe yönelik iş yapmayı düşünüyor musunuz sorusuna verdikleri yanıtlara göre tatmin ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında, mezuniyet sonrası mesleklerinde çalışmak isteyen öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyet ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Meslekte çalışma isteğiyle öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki **H8 hipotezi ile yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin eğitimini aldıkları mesleğin toplumda saygınlık uyandırıyor mu sorusuna verdikleri cevaplara göre tatmin ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında, mesleklerinin saygınlık uyandırdığını düşünen öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum öğrencilerin meslekleri ne yönelik algıları ile öğrenim süresince algıladıkları tatmin arasında bir ilişkiyi desteklemektedir. **H9 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilere yöneltilen mesleğin iyi bir kariyer imkanı sunacağını düşünüyor musunuz sorusuna verdikleri yanıtlara göre, mesleğin kariyer imkanı sunduğunu düşünen öğrencilerin tatmin düzeyleri mesleğin kariyer imkanı sunmadığını düşünen öğrencilerin tatmin düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. **H10 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Öğrencilerin diğer üniversite adaylarına eğitim aldığınız programı tavsiye eder misiniz sorusuna verdikleri cevaplara göre; eğitim aldıkları programı tavsiye eden öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyetlerini daha yüksek olduğu görülmektedir. **H11 hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Kaynakça

BUTT, B. Z., ve Rehman, K., (2010) "A study examining the students satisfaction in higher education", Procedia Social and Behavioral Sciences 2, s 5446–5450.

Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, S. ve Akgün, E. (2002), "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Gelistirme Çalışması", İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 49, İstanbul.

DRUZDZEL, M. J., ve Glymour, C. (1995), "Application of the TETRAD II program to the study of student retention in US colleges", ftp://ftp.pitt.edu/users/d/r/druzdzel/kdd94.pdf (Erişim Tarihi:24/0)

Eroğlu, E. (2002), "Uzaktan Öğretimde Bütünsel Kalite", Anadolu Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu, 23-25 Mayıs 2002, http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Erhan Eroglu.do, (10.01.2007).

Gençyılmaz, G. ve Zaim, S. (1999), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 28, Sayı: 2, s. 9-35.

Kök, S.B., (2006). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma" Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt.20 Sayı.1, ss.291-318.

Koç, H., Arslantürk, Y., Arslan, S., (2008) "Yüksek Öğretimde Öğrenci Tatmin Düzeyleri ile Başarı Ortalamaları Arasındaki İlişki: Hazırlık Sınıfı Öğrencileri Üzerinde Bir Uygulama", Gazi Üniversitesi TTEF Dergisi, Sayı:1, ss.57-69.

Keser, A., (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Tatmini İlişkisinin Araştırılması", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:11, Sayı:1, ss.100-119.

Kantoğlu, Barış., (2012). "E-Öğrenmede Öğrenci Memnuniyeti Ölçümü", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, ss.12-13.

NAPOLI, A. R. ve Wortman, P. M. (1998), "Psychological factors related to retention and early departure of two-year community college students", Research in Higher Education, 39(4), s. 419-455.

Özdemir, S. (2003), "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", Kırgızistan –Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, s.253-270.

Öğeli, Z.B., ve Dursunkaya, Z. (2001), "Eğitimde Kalite Yönetimine Bir Örnek: ABET 2000", Kalder Forum Nisan-Mayıs Haziran,http://www.kalder.org.tr/preview_content.asp?contID=679&tempID=1®ID=2, (10.01.2007).

Taşcı, D. (1995), "Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği", 4. Ulusal Kalite Kongresi Tebliğler Kitabı, s. 255-259.

Yıldırım, H. A. (2002), Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s. 32-34.

Tütüncü, Ö. ve İpekgil Doğan, Ö. (2003), " Müsteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(4), İzmir.