

ARAŞTIRMA / RESEARCH

Eğitiminin Başında ve Sonunda olan Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Öğrencilerinin Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Comparison of Expectations and Satisfaction Levels of Physiotherapy and Rehabilitation Students at the Beginning and End of the Undergraduate Education

Turhan KAHRAMAN, Dr. Fzt.¹, Devrim Can SARAÇ, Uzm. Fzt.¹, Derya ÖZER KAYA, Doç. Dr.¹

¹İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü, İzmir

Kabul tarihi/Accepted: 18.09.2017

İletişim/Correspondence:

Turhan KAHRAMAN, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü, İzmir, Türkiye

E-posta: turhan.kahraman@yahoo.com

Özet

Amaç: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümünde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini saptamak, memnuniyet ve beklenti düzeylerinin cinsiyete ve sınıfa göre farklarını incelemektir. **Gereç ve Yöntem:** Retrospektif ve tanımlayıcı tipte olan bu çalışmada 2016–2017 eğitim ve öğretim yılı bahar döneminde İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümünde birinci ve dördüncü sınıfta eğitim gören öğrencilerin verileri kullanıldı. Öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeyleri İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi kullanılarak değerlendirilmiştir. **Bulgular:** Çalışmada toplam 130 öğrencinin (91 kadın ve 39 erkek) verisi incelendi. Altmış iki öğrenci 1. sınıfta ve 68 öğrenci de 4. sınıfta eğitim görmekteydi. Tüm katılımcıların bütün alanlardaki memnuniyet düzeylerinin beklenti düzeylerine göre anlamlı olarak daha düşük olduğu bulundu ($p<.001$). Erkeklerin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri hakkındaki beklenti düzeylerinin kadınlara göre anlamlı olarak daha düşük olduğu bulundu ($p=.020$). Diğer değişkenler açısından kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir fark bulunmadı ($p>.05$). Dördüncü sınıf öğrencilerinin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri hakkındaki memnuniyet düzeylerinin ve bu hizmetler hakkındaki beklentilerinin karşılanmasının 1. sınıf öğrencilerine göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulundu (sırasıyla $p=.023$ ve $p=.002$). Diğer değişkenler açısından sınıflar arasında anlamlı bir fark bulunmadı ($p>.05$). **Sonuç:** Bu çalışmanın sonuçları, öğrencilerin beklenti düzeylerinin memnuniyet düzeylerinden anlamlı olarak daha yüksek olduğunu gösterdi. Cinsiyet ile öğrencinin içerisinde olduğu öğrenim sürecinin öğrencilerin akademik hizmetler ve akademik ortamla ilgili beklenti ve memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili faktörler olabileceği görüldü.

Anahtar kelimeler: Öğrenci, memnuniyet, beklenti, cinsiyet.

Abstract

Objective: To determine the levels of satisfaction and expectations, and to examine the differences in them according to gender and year in the students in Department of Physiotherapy and Rehabilitation, Faculty of Health Sciences, İzmir Kâtip Çelebi University. **Material and Method:** This retrospective and descriptive study investigated the data of the students in the first and fourth year in Department of Physiotherapy and Rehabilitation, Faculty of Health Sciences, İzmir Kâtip Çelebi University during the spring semester of the 2016-2017 academic year. Expectations and satisfaction levels of the students were evaluated using İzmir Kâtip Çelebi University Student Satisfaction Questionnaire. **Findings:** The data of 130 students (91 female and 39 male) were investigated in the study. Sixty-two and 68 students were in the first and fourth year, respectively. All participants' satisfaction levels in all domains were significantly lower than expectation levels ($p<.001$). Expectation level of male students about the academic counseling and guidance services was significantly lower than that of females ($p=.020$). There were no significant differences between females and males in terms of other variables ($p>.05$). Satisfaction levels of fourth year students about academic counseling and guidance services and their expectations about them were significantly higher than those of the first year students ($p=.023$ and $p=.002$, respectively). There were no significant differences between the groups in terms of other variables ($p>.05$). **Conclusion:** The results of this study showed that the expectation levels of the students were significantly higher than their satisfaction levels. It was seen that gender and the student's learning period could be effective factors on the expectation and satisfaction levels of the students regarding the academic services and academic environment.

Keywords: Student, satisfaction, expectation, gender.

Giriş

Son yıllarda iş dünyasında ulusal ve uluslararası düzeyde şiddetini giderek artıran rekabet ortamı, hem eğitim kurumları hem de öğrenciler üzerinde baskı unsuru haline gelmiş, eğitim hizmetlerinde kalite standartlarını sağlayabilmek ve nitelikli bireyler yetiştirmek önem kazanmıştır (Ekinci & Burgaz, 2007; Ulusoy, Arslan, Öztürk, & Bekar, 2010). Üniversite sayısında ve yükseköğrenime katılan öğrenci sayısındaki artış, teknolojik gelişmeler ve yeni bilim alanlarının ortaya çıkışı gibi faktörler de üniversitelerin sorumluluk ve amaçlarını yeniden gözden geçirerek, öğrencilere daha kaliteli eğitim verebilmek ve daha kaliteli bir öğrenci popülasyonuna sahip olmak adına sürekli bir gelişim içinde olmalarını zorunlu kılmaktadır (Popli, 2005). Bu nedenlerle, günümüzde dünyada ve Türkiye’de çoğu üniversite eğitim kalite standartlarını belirlemek, sürdürmek ve geliştirmek için üniversite içi ve dışı mekanizmaların denetimine tabi olmaktadır. Dış denetim ulusal ve uluslararası kalite çalışmalarını denetleyen kurumlarla düzenli aralıklarla sağlanırken iç denetim üniversite çalışanları ve öğrencilerinin geribildirimleri yoluyla sağlanmaktadır (Ekinci & Burgaz, 2007; Popli, 2005; Saarinen, 2005). Öğrencilerin eğitimle ilgili ve eğitim dışı gereksinimlerinin karşılanması üniversitenin akademik başarısını ve tercih edilebilirliğini etkileyen birincil faktörlerden biri olduğundan üniversitenin direkt hizmet alıcısı konumundaki öğrencilerin eğitim hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin ve ihtiyaçlarının saptanması eğitimde kalitenin artırılması ve gelişimin sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından oldukça önemlidir.

Memnuniyet, bir hizmet ya da ürünün performansının alıcının beklentilerini karşılayabilmesi ya da aşabilmesi ile sağlanır (Dimiyati, 2015). Eğitim hizmetleri açısından ise öğrencinin eğitim kurumu ile ilgili öznel değerlendirmesinin olumluluğunu ifade eden “öğrenci memnuniyeti”, öğrenme tecrübesinin en önemli belirteçlerinden biridir (Oliver & DeSarbo, 1989). Öğrenci memnuniyeti eğitim hizmetlerinin kalitesinin yanı sıra üniversitenin; ulaşım ve yemek benzeri hizmetlerin kalitesi; fiziksel altyapısının, sınıflarının, laboratuvarlarının ve destek tesislerinin nitelik ve nicelik olarak yeterliliği; öğrencinin sosyal yaşama katılımına katkısı ve öğrencinin üniversite personeli ve öğretim elemanları ile ilişkisinin ortak sonucu olarak oluşmaktadır (Mark, 2013; Uzgören & Uzgören, 2007). Yapılan çalışmalar üniversite öğrencilerinin yüksek memnuniyet düzeyinin; öğrencinin motivasyonu, eğitime devamlı katılımı ve akademik başarısı üzerine pozitif etkisi olduğunu ve dolaylı yoldan çalışma hayatını etkilediğini göstermektedir. Bunun sonucu olarak son dönemde, üniversitelerde öğrenci memnuniyetinin saptanması amacıyla yapılan çalışmalar giderek artmaktadır.

Literatürde sağlık bilimleri alanında öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ve etkili faktörleri inceleyen çalışmalar (d’Souza, Karkada, Parahoo, & Venkatesaperumal, 2015; Fontaine, 2014; Papathanasiou, Tsaras, & Sarafis, 2014; Ulusoy vd., 2010) mevcut olsa da fizyoterapi ve rehabilitasyon öğrencilerinin eğitim kurumu ve eğitim hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerini ve memnuniyet düzeyine etki eden faktörleri inceleyen çok az çalışma bulunmaktadır (El Ansari, 2003; Erden, 2015). Yapılan çalışmalarda yaş, cinsiyet ve eğitim kalitesi gibi faktörlerin Fizyoterapi ve Rehabilitasyon öğrencilerinin

memnuniyet düzeylerine ve akademik performansa etkisi incelenmiş ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek, eğitimcilerin dikkatini gerektiren olası sorunları belirlemek ve memnuniyetle ilişkili faktörlerin incelenmesi amacıyla daha geniş kapsamlı ölçeklerin geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir (Fontaine, 2014).

Ülkemizde Fizyoterapi ve Rehabilitasyon eğitimi dört yıllık lisans programı ile verilmektedir. Birinci sınıfta teorik derslerin ağırlıklı olduğu programda, son sınıf öğrencilerinin eğitimlerini yoğun olarak uygulama dersleri ve klinik stajlar oluşturmaktadır. Fizyoterapi ve Rehabilitasyon eğitiminde yıllara göre görülen bu değişim öğrencilerin farklı gereksinimlere ihtiyaç duymasına neden olabileceğinden, farklı eğitim dönemlerindeki öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin birbirinden ayrı incelenmesi gerekmektedir.

Amaç

Bu çalışmanın amacı; İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı’nda öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini saptamak, memnuniyet ve beklenti düzeylerinin cinsiyete ve sınıfa göre farklarını incelemektir.

Gereç ve Yöntem

Retrospektif ve tanımlayıcı tipte olan bu çalışmada İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü’nde eğitim gören öğrencilerin verileri kullanıldı. Çalışmada, 2016–2017 eğitim ve öğretim yılı bahar döneminde gerçekleştirilen değerlendirme sonuçları kullanıldı. Çalışmaya birinci ve dördüncü sınıf öğrencilerinin verileri dâhil edildi. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü 2016–2017 eğitim-öğretim yılı güz döneminde ilk kez eğitime başlamış olup yalnızca birinci sınıf öğrencileri bulunmaktaydı. Ancak 667 karar sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararname uyarınca kapatılan vakıf yükseköğretim kurumlarından bölüme geçiş yapan öğrenciler de aynı dönemde dördüncü sınıf olarak öğrenim görmeye başladı (“667 karar sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararname. Erişim Tarihi: 10.07.2017. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/07/20160723-8.htm>”).

Memnuniyet anketlerinin uygulanması ve sonuçların analiz edilmesi İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi’nde kurum izinleri doğrultusunda rutin bir uygulama olup, öğrencilerden kimliklerini açığa çıkarabilecek herhangi bir bilgi istenmemektedir.

2016–2017 eğitim-öğretim yılı başlangıcında İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi’nde bazı değişiklikler yapılmıştır. Orijinal anket 52 sorudan ve üç alt bölümden oluşmaktaydı. 16 sorudan oluşan ilk bölüm akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar, 30 sorudan oluşan ikinci bölüm öğrencilere sağlanan hizmetler, 5 sorudan oluşan üçüncü bölüm ise akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri hakkında öğrencilerin memnuniyetini sorgulamaktaydı. Son soru genel olarak İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi’ni tercih etme memnuniyetini sorgulamaktaydı. Her bir soru “kesinlikle katılıyorum” ile “kesinlikle katılmıyorum” arasında derecelendirilen 5 puanlık Likert tipte ölçekle

değerlendirilmekteydi. Ankette yapılan değişiklikler şunlardır:

•Anketteki en büyük değişiklik derecelendirme sisteminde yapıldı. Derecelendirme sistemi "Hiç memnun değilim" ile "Çok memnunum" arasında değişen 7 puanlık Likert tipte ölçükle değiştirildi. Ayrıca öğrencilerin ilgili soruda sağlanan hizmetle ilgili önemlilik diğer bir deyişle beklenti düzeylerini sorgulayan, "Hiç önemli değil" ile "Çok önemli" arasında değişen yine 7 puanlık Likert tipte ölçek eklendi (Bryant, 2006).

•Yeni anketin puanlanmasında o anki memnuniyet düzeyinden beklenti puanı çıkarılarak beklenti ile mevcut durum arasındaki fark hesaplandı. Negatif değerler beklentinin karşılanmadığını gösterir. "(memnuniyet düzeyi / beklenti düzeyi) x 100" formülüyle de ilgili hizmetin beklentiyi karşılama yüzdesi hesaplandı (Asefi, Delaram, & Deris, 2017).

•Ankete cinsiyet, yaş ve sınıf bilgisini sorgulayan demografik bilgiler kısmı eklendi.

•Staj dönemindeki memnuniyeti sorgulayan ve 10 adet sorudan oluşan dördüncü bölüm eklendi.

Ankette öğrencilerin kimliklerini açığa çıkarabilecek hiçbir bilgi yer almamaktadır. Böylece öğrencilerin verdikleri cevapların yansız olması amaçlanmaktadır. Anket örneği ekte sunulmaktadır.

İstatiksel Analiz

Verilerin analizinde Windows için IBM SPSS Statistics yazılımı (Sürüm 23.0.Armonk, NY: IBM Corp.) kullanıldı. Verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov testi ve histogram grafikleri incelenerek analiz edildi. Memnuniyet ile beklenti düzeyleri arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı normal dağılan verilerde bağımlı grupta t testiyle, normal dağılmayan verilerde ise Wilcoxon testiyle analiz edildi. Demografik verilere göre kategorize edilen katılımcıların memnuniyet, beklenti ve beklentiyi karşılama yüzdesi değerleri normal dağılıma uygunluğuna göre iki grupta karşılaştırma için bağımsız gruplarda t testi ya da Mann-Whitney U testiyle analiz edildi. Anlamlılık düzeyi p<.05 olarak belirlendi.

Bulgular

Çalışmada toplam 130 öğrencinin verisi kullanıldı. Bu öğrencilerin 91'i kadın, 39'u erkekti. Altmış iki öğrenci 1. sınıfta ve 68 öğrenci de 4. sınıfta eğitim görmekteydi. Katılımcıların tanıtıcı özelliklerinin ayrıntıları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tüm katılımcıların beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasındaki fark karşılaştırıldığında tüm alanlardaki memnuniyet düzeylerinin beklenti düzeylerine göre anlamlı olarak daha düşük olduğu bulundu (p<.001). Hem kadınlarda hem de erkeklerde tüm alanlardaki memnuniyet düzeylerinin beklenti düzeylerinden anlamlı olarak düşük olduğu bulundu (p<.001). Aynı şekilde sınıflara göre analiz yapıldığında da hem 1. sınıfta hem de 4. sınıfta eğitim gören öğrencilerin tüm alanlardaki memnuniyet düzeylerinin beklenti düzeylerinden anlamlı olarak düşük olduğu bulundu (p<.001).

Tablo 1. Katılımcıların Tanıtıcı Özellikleri

Özellikler	Cinsiyet			Sınıf	
	Toplam (n=130)	Kadın (n=91)	Erkek (n=39)	1. Sınıf (n=62)	4. Sınıf (n=68)
Yaş (yıl)	n %	n %	n %	n %	n %
≤18	10 (7.7)	8 (8.8)	2 (5.1)	10 (16.1)	0
19 – 24	118 (90.8)	81 (89.0)	37 (94.9)	52 (83.9)	66 (97.1)
25 – 34	1 (0.8)	1 (1.1)	0	0	1 (1.5)
35 – 44	1 (0.8)	1 (1.1)	0	0	1 (1.5)
Cinsiyet					
Kadın	91 (70.0)	-	-	47 (75.8)	44 (64.7)
Erkek	39 (30.0)	-	-	15 (24.2)	24 (35.3)
Sınıf					
1. Sınıf	62 (47.7)	47 (51.6)	15 (38.5)	-	-
4. Sınıf	68 (52.3)	44 (48.4)	24 (61.5)	-	-

Katılımcıların cinsiyetlerine göre beklenti ve memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığından erkeklerin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri hakkındaki beklenti düzeylerinin kadınlara göre anlamlı olarak daha düşük olduğu bulundu (p=.020). Diğer değişkenler açısından kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir fark bulunmadı (p>.05). Tablo 2'de cinsiyete göre beklenti ve memnuniyet düzeylerinin karşılaştırma sonuçları sunulmuştur.

Tablo 2. Cinsiyete Göre Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Ölçek puanları	Toplam (n=130)	Kadın (n=91)	Erkek (n=39)	P
Akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar				
Beklenti düzeyi (1-7)	6.17 (0.70)	6.25 (0.62)	6.0 (0.84)	.246*
Memnuniyet düzeyi (1-7)	4.04 (0.90)	4.06 (0.92)	3.99 (0.85)	.746
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0-100)	66.18 (15.08)	65.49 (15.21)	67.65 (14.96)	.527
Öğrencilere sağlanan hizmetler				
Beklenti düzeyi (1-7)	6.23 (0.88)	6.28 (0.89)	6.08 (0.87)	.280
Memnuniyet düzeyi (1-7)	4.42 (0.85)	4.53 (0.88)	4.20 (0.77)	.107*
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0-100)	72.0 (13.53)	72.07 (13.06)	71.89 (14.67)	.957
Akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri				
Beklenti düzeyi (1-7)	6.33 (0.98)	6.54 (0.63)	5.87 (1.40)	.020**
Memnuniyet düzeyi (1-7)	4.23 (1.53)	4.31 (1.60)	4.24 (1.39)	.837
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0-100)	69.81 (27.58)	66.56 (24.90)	77.03 (31.96)	.156*
Staj dönemindeki olanaklar				
Beklenti düzeyi (1-7)	6.70 (0.77)	6.74 (0.79)	6.62 (0.73)	.205*
Memnuniyet düzeyi (1-7)	4.44 (1.52)	4.31 (1.57)	4.66 (1.44)	.392
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0-100)	67.44 (23.57)	64.78 (23.93)	71.60 (22.90)	.282
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi'ni tercih etme memnuniyeti (1-7)	3.98 (1.95)	3.98 (1.89)	3.97 (2.10)	.921*

Değişkenler ortalama (standart sapma) olarak sunulmuştur. *Mann-Whitney U testi, **p<.05

Sınıfa göre beklenti ve memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığında 4. sınıf öğrencilerinin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri hakkındaki memnuniyet düzeylerinin ve bu hizmetler hakkındaki beklentilerinin karşılanmasının 1. sınıf öğrencilerine göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulundu (sırasıyla $p=.023$ ve $p=.002$). Diğer değişkenler açısından sınıflar arasında anlamlı bir fark bulunmadı ($p>.05$). Tablo 3'te sınıfa göre beklenti ve memnuniyet düzeylerinin karşılaştırma sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3. Sınıfa Göre Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Ölçek puanları	Toplam (n=130)	1. Sınıf (n=62)	4. Sınıf (n=68)	P
Akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar				
Beklenti düzeyi (1 – 7)	6.17 (0.70)	6.32 (0.47)	5.98 (0.88)	.188*
Memnuniyet düzeyi (1 – 7)	4.04 (0.90)	3.85 (0.77)	4.25 (0.98)	.023*
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0 – 100)	66.18 (15.08)	61.69 (13.66)	71.41 (15.12)	.002*
Öğrencilere sağlanan hizmetler				
Beklenti düzeyi (1 – 7)	6.23 (0.88)	6.34 (0.61)	6.04 (1.14)	.097
Memnuniyet düzeyi (1 – 7)	4.42 (0.85)	4.41 (0.84)	4.43 (0.88)	.793*
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0 – 100)	72.0 (13.53)	70.43 (12.92)	74.42 (14.30)	.212
Akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri				
Beklenti düzeyi (1 – 7)	6.33 (0.98)	6.44 (0.87)	6.21 (1.08)	.471*
Memnuniyet düzeyi (1 – 7)	4.23 (1.53)	4.16 (1.50)	4.41 (1.57)	.358
Beklentinin karşılanma yüzdesi (0 – 100)	69.81 (27.58)	66.75 (29.10)	73.08 (25.71)	.097*
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi'ni tercih etme memnuniyeti (1 – 7)	3.98 (1.95)	3.65 (1.76)	4.30 (2.08)	.038*

Değişkenler ortalama (standart sapma) olarak sunulmuştur.

*Mann-Whitney U testi, * $p<.05$

Tartışma

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü'nde öğrenim gören öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerini incelemek amacıyla yapılan bu araştırmanın sonucunda, tüm öğrencilerin beklenti düzeylerinin memnuniyet düzeylerinden daha yüksek olduğu ve cinsiyet ile öğrencinin içerisinde olduğu öğrenim yılının öğrencilerin akademik hizmetler ve akademik ortama ilgili beklenti ve memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili faktörler olabileceği görüldü.

“Öğrencilerin beklenti düzeyleri memnuniyet düzeylerinden daha yüksektir.”

Cinsiyete göre yapılan analiz sonucunda memnuniyet düzeyi açısından cinsiyetler arası anlamlı bir fark olmadığı saptandı. Bu konuda yapılan benzer bir çalışmada Fizyoterapi ve Rehabilitasyon bölümünde öğrenim gören kadın öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur (El Ansari, 2003). Bu çalışmada elde edilen farklı sonucun nedeni memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla kullanılan ölçeğin, İngiltere

eğitimine özgü şekilde tasarlanmış olması ve sadece öğrencinin içerisinde olduğu üç aylık eğitim modülü ile ilgili memnuniyeti ölçecek soruları içermesi olabilir. Araştırmamızda öğrencinin üniversite ile ilgili deneyimini etkileyebilecek farklı değişkenleri de değerlendirebilmek adına çok daha kapsamlı bir ölçek kullanılmıştır. Farklı öğrenci popülasyonlarında cinsiyetin öğrencilerin memnuniyet üzerine etkisini inceleyen çalışmalarda araştırmamızda elde edilen sonuca benzer şekilde, erkek ve kadınların memnuniyet düzeyleri arasında fark olmadığı belirtilmiştir (Arambewela, Hall, & Zuhair, 2004; Kerridge & Mathews, 1998; Suarman, 2014).

Cinsiyete göre beklenti düzeylerinin analizi, kadın öğrencilerin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri açısından beklenti düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu gösterdi. İncelenen diğer başlıklarda da benzer şekilde kadın öğrencilerin beklenti düzeylerinin daha yüksek olduğu görüldü ancak gruplar arası anlamlı fark tespit edilmedi. Bu çalışma Fizyoterapi ve Rehabilitasyon eğitimi gören kadın ve erkek öğrencilerin beklenti düzeylerini karşılaştıran ilk çalışmadır. Bugüne kadar farklı öğrenci popülasyonlarında yapılan araştırmalar arasında kadınların akademik beklenti düzeylerinin hem daha yüksek (Mau & Bikos, 2000; Mello, 2008) hem de daha düşük (Diniz vd., 2016) olduğunu belirten çalışmaların bulunduğu görülmektedir. Literatürde elde edilen bu birbirine zıt sonuçların nedeninin cinsiyet farklarına etkiyen faktörlerin çokluğu olduğu düşünülmektedir. Cinsiyet farklarının kişinin; yaşadığı çevreye ait sosyokültürel faktörlerden, eğitim gördüğü üniversiteye ya da bölüme ait özelliklerden veya değerlendirme sırasında içerisinde olduğu öğrenim yılından etkilenebilmesi cinsiyet farklarını yorumlamayı zorlaştırmaktadır (Shaw, 2013; Whitt, Pascarella, Nesheim, Marth, & Pierson, 2003). Araştırmamızda kadın öğrencilerin erkeklere göre daha yüksek beklentiye sahip olmaları, bu faktörlerden biri ya da birkaçına bağlı olarak ortaya çıkmış olabilir.

“Cinsiyet beklenti ve memnuniyet düzeyleri üzerinde etkilidir.”

Öğrenim yılına göre beklenti ve memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, 1. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin akademik ortam ve öğrenmeyi destekleyici olanaklar açısından memnuniyet düzeylerinin anlamlı olarak daha düşük olduğu ve beklentilerinin daha az karşılanabildiği tespit edildi. Analizi yapılan diğer tüm başlıklarda da 1. sınıf öğrencilerinin daha yüksek beklentiye sahipken, memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu ve beklentilerinin daha az karşılanabildiği görüldü ancak gruplar arası anlamlı bir fark görülmeydi. Fizyoterapi ve Rehabilitasyon bölümü öğrenim planı incelendiğinde, 1. sınıf eğitim programının genel olarak temel tıp bilimlerine ait teorik derslerden oluşurken, 4. sınıf öğrencilerinin programının ise uygulamalı derslerden ve klinik stajlardan oluştuğu görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında mesleki uygulama derslerinin sayısındaki artış ve klinik uygulama ile verilen eğitim, 4. sınıf öğrencilerinin memnuniyetinin daha yüksek olmasının bir nedeni olabilir. Bu sonucun elde edilmesini sağlayan bir diğer faktör ise öğrencilerin üniversitedeki deneyim süreleri arasındaki fark olabilir. Üniversite eğitimi konusunda daha deneyimli olan 4. sınıf öğrencilerinin beklenti düzeylerinin daha gerçekçi olması, 1. sınıf öğrencilerine göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olmasına ve beklentilerinin daha çok karşılanmasına

neden olmuş olabilir. Literatür incelendiğinde, araştırmamızda elde edilen sonucun daha önce Fizyoterapi ve Rehabilitasyon öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini inceleyen ve eğitimlerinin son yılındaki öğrencilerin eğitimle ilgili memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunun tespit edildiği bir çalışma ile uyumlu olduğu görülmektedir (El Ansari, 2003).

“Öğrenim yılı beklenti ve memnuniyet düzeyleri üzerinde etkilidir.”

Öğrenci memnuniyeti karmaşık bir olgu olmasına rağmen çoğu memnuniyet ölçüm anketi bir öğrencinin mevcut genel memnuniyetini basitçe değerlendirmek üzere tasarlanmıştır (Elliott & Shin, 2002). Ancak öğrencinin ilgili durum hakkındaki önceki beklenti düzeylerinin o anki memnuniyet düzeyleri üzerinde belirleyici olduğu anlaşıldığından yalnızca mevcut beklenti düzeyini değil aynı zamanda beklenti düzeyinin karşılanma oranının asıl memnuniyeti yansıttığı düşünülmektedir (Asefi vd., 2017; Elliott & Shin, 2002). Bu bağlamda orijinal İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi'ne maddeler için beklenti düzeyleri sorgulaması da eklenmiş ve anketin puanlandırılması buna uygun olarak revize edilmiştir. Orijinal anketin skorlaması 5 maddeli Likert tip ölçekle yapılmaktaydı. Her ne kadar bu konuda yapılan pek çok çalışmada 5 ya da 7 maddeli ölçeklerin kullanımının birbirine göre çok büyük üstünlükleri olmadığı bildirilse de yapılan bir çalışmada, öğrenci katılımcılar gibi daha fazla bilişsel yeteneği olan katılımcılarda 7 maddeli ölçek kullanmanın daha uygun olacağı ve genel popülasyon söz konusu olduğundaysa 5 maddelik ölçeğin tercih edilmesi gerektiği gösterilmiştir (Weijters, Cabooter, & Schillewaert, 2010). Bu nedenle, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi modifiye edilirken öğrencilere yönelik bir anket olduğundan 5 maddeli yerine 7 maddeli ölçeğin kullanılmasının daha uygun olacağı varsayıldı. Bu bilgiler ışığında hazırlanan Modifiye İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi'nin orijinaline oranla öğrenci memnuniyetini daha doğru olarak ölçtüğü düşünülmektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın en önemli sınırlılığı tasarımıyla ilgilidir. Araştırmada elde edilen bulgular yalnızca değerlendirmenin yapıldığı zamandaki durumu yansıtmaktadır. Daha net sonuçların elde edilebilmesi açısından aynı öğrencilerin 1. sınıfta ve 4. sınıf olduklarında değerlendirildikleri boyutsal çalışmalara ihtiyaç vardır. Araştırmanın bir diğer sınırlılığıysa kullanılan ölçüm yöntemiyle ilgilidir. Her ne kadar İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi literatürdeki bilgiler ışığında daha doğru sonuç vermesi açısından değiştirilmiş olsa da modifiye edilen bu anketin psikometrik özellikleri bilinmemektedir. İleriki çalışmalarda modifiye İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Öğrenci Memnuniyet Anketi'nin geçerlik, güvenilirlik ve değişime duyarlılık gibi psikometrik özellikleri belirlenmelidir. Çalışmanın diğer bir kısıtlılığı, 4. sınıftaki öğrencilerin vakıf üniversitelerinden geçmiş olmalarının özel bir durum arz etmesiydi. Bu özel durumun beklenti düzeyleri üzerine farklı etkileri olabileceği öngörülebilir.

Sonuç

Bu çalışmanın sonuçları, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Fizyoterapi ve Rehabilitasyon

Bölümünde öğrenim gören öğrencilerin beklenti düzeylerinin memnuniyet düzeylerinden anlamlı olarak daha yüksek olduğunu ve cinsiyet ile öğrencinin içerisinde olduğu öğrenim yılının öğrencilerin akademik hizmetler ve akademik ortamlarla ilgili beklenti ve memnuniyet düzeyleri üzerinde etkili faktörler olabileceğini düşündürmektedir.

Alana Katkı

Bu çalışmada, öğrenci memnuniyet düzeyinin ölçülmesinde daha güncel bir yaklaşım tanıtılmıştır. Elde edilen sonuçlar başta yeni kurulan bölümlerde olmak üzere Türkiye'deki tüm Fizyoterapi ve Rehabilitasyon eğitim kurumlarında öğrenci memnuniyetinin net şekilde anlaşılabilmesi ile uygun önlem ve değişikliklerin yapılabilmesi açısından yön gösterici olacaktır.

Çıkar Çatışması

Bu makalede herhangi bir nakdi/aynı yardım alınmamıştır. Herhangi bir kişi ve/veya kurum ile ilgili çıkar çatışması yoktur.

Kaynaklar

- 667 karar sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükümünde Kararname. Erişim Tarihi: 10.07.2017. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/07/20160723-8.htm>.
- Arambewela, R., Hall, J., & Zuhair, S. (2004). Student satisfaction: impact of age and gender on satisfaction among international postgraduate students from Asia. Paper presented at the Virtue in marketing: proceedings of the Academy of Marketing Conference, 6-9 July 2004, University of Gloucestershire Business School.
- Asefi, F., Delaram, M., & Deris, F. (2017). Gap between the Expectations and Perceptions of Students regarding the Educational Services Offered in a School of Nursing and Midwifery. *Journal of Clinical and Diagnostic Research: JCDR*, 11(4), JC01.
- Bryant, J. L. (2006). Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory. *New Directions for Community Colleges*, 2006(134), 25-35.
- d'Souza, M. S., Karkada, S. N., Parahoo, K., & Venkatesaperumal, R. (2015). Perception of and satisfaction with the clinical learning environment among nursing students. *Nurse Education Today*, 35(6), 833-840.
- Dimiyati, M. (2015). The Role of Customer Satisfaction in Mediating Marketing Communication Effect on Customer Loyalty. *Researchers World*, 6(4), 75.
- Diniz, A. M., Alfonso, S., Araújo, A. M., Deaño, M., Costa, A. R., Conde, A., & Almeida, L. S. (2016). Gender differences in first-year college students' academic expectations. *Studies in Higher Education*, 1-13.
- Ekinci, C. E., & Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33).
- El Ansari, W. (2003). Satisfaction trends in undergraduate physiotherapy education. *Physiotherapy*, 89(3), 171-185.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209. doi: 10.1080/1360080022000013518
- Erden, A. (2015). Türkiye'deki fizyoterapi öğretim elemanlarının ve son sınıf öğrencilerinin fizyoterapi eğitimi ile ilgili memnuniyet düzeylerinin incelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Fontaine, K. (2014). Effects of a retention intervention program for associate degree nursing students. *Nursing Education Perspectives*, 35(2), 94-99.
- Kerridge, J. R., & Mathews, B. P. (1998). Student rating of courses in HE: further challenges and opportunities. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 23(1), 71-82.
- Mark, E. (2013). Student satisfaction and the customer focus in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 35(1), 2-10.

- Mau, W. C., & Bikos, L. H. (2000). Educational and vocational aspirations of minority and female students: A longitudinal study. *Journal of Counseling & Development, 78*(2), 186-194.
- Mello, Z. R. (2008). Gender variation in developmental trajectories of educational and occupational expectations and attainment from adolescence to adulthood. *Developmental Psychology, 44*(4), 1069.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 2*(1), 1-16.
- Papathanasiou, I. V., Tsaras, K., & Sarafis, P. (2014). Views and perceptions of nursing students on their clinical learning environment: Teaching and learning. *Nurse Education Today, 34*(1), 57-60.
- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: A quality approach to excellence in management education. *Quality in Higher Education, 11*(1), 17-24.
- Saarinen, T. (2005). 'Quality' in the Bologna Process: from 'competitive edge' to quality assurance techniques. *European Journal of Education, 40*(2), 189-204.
- Shaw, A. (2013). Family fortunes: Female students' perceptions and expectations of higher education and an examination of how they, and their parents, see the benefits of university. *Educational Studies, 39*(2), 195-207.
- Suarman. (2014). Gender Differences on Students Satisfaction: The Role of Teaching Quality in Higher Education. *Middle-East Journal of Scientific Research, 21*(9), 1434-1441.
- Ulusoy, H., Arslan, Ç., Öztürk, N., & Bekar, M. (2010). Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleriyle ilgili memnuniyet düzeylerinin saptanması. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, 3*(2), 15-24.
- Uzgören, N., & 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*, 173-193.
- Weijters, B., Cabooter, E., & Schillewaert, N. (2010). The effect of rating scale format on response styles: The number of response categories and response category labels. *International Journal of Research in Marketing, 27*(3), 236-247. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijresmar.2010.02.004>
- Whitt, E. J., Pascarella, E. T., Nesheim, B. E., Marth, B. P., & Pierson, C. T. (2003). Differences between women and men in objectively measured outcomes, and the factors that influence those outcomes, in the first three years of college. *Journal of College Student Development, 44*(5), 587-610.

