

“ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİ” GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Yard. Doç. Dr. Ülkü BAYKAL

Bil. Uzm. Serap SÖKMEN

Şebnem KORKMAZ

Bil. Uzm. Ebru AKGÜN

İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu

ÖZET

Eğitim kurumlarının hizmetinden yararlanan öğrencilerin memnuniyetleri, eğitimde kalite iyileştirme çalışmaları için önemli bir veri kaynağıdır. Bu çalışma, öğrenci memnuniyetini belirlemek ve memnuniyetsizlik alanlarını geçerli ve güvenilir bir şekilde saptayabilmek için düzenlenmiş olduğumuz ölçme aracının, geçerli ve güvenilir olup olmadığını belirlemek amacıyla planlanmıştır.

Üç yıllık dönemde 695 öğrenci üzerinde uygulanan ölçeğin 11 faktör yapısına ayrıldığı, 49. soru dışında tüm maddelerin korelasyon değerinin 0,36-0,70 arasında olduğu ve ölçeğin toplam Cronbach alfa değerinin 0,97 olduğu saptanmıştır.

Sonuç olarak üzerinde çalışılan ölçeğin bir madde dışında tüm maddelerinin yeterli olduğuna, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğuna ve hemşirelik eğitimi veren kurumlarda öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek üzere kullanılabileceğine kanaat getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci memnuniyeti ölçeği, Hemşirelik eğitimi.

SUMMARY

A Study on Developing "Student Satisfaction Scale" :

Satisfaction of students who are served by educational institutions is a very important data reservoir for quality improvement studies. This study was conducted to detect whether the questionnaire which we have organized to determine satisfaction of student and to identify dissatisfaction areas in a reliable and valid way measures things what we want exactly or not (ie. Its validity) and the results we have got after use of this tool are reliable or not.

It was determined that the tool which we tested on 695 students in a 3-years period included 11 factors (or subgroups), correlation values for all items were between 0.36 and 0.70 (except for 49th item) and total Cronbach alfa coefficient of the tool was 0.97. In conclusion, we believe that all, items of the tool are sufficient (except for one item), the questionnaire is a valid and reliable tool and can be used in measuring students satisfaction in nursing education institutions.

Key Words: Student satisfaction scale, Nursing education.

GİRİŞ

Eğitim kurumları kaliteli eğitimi sunmada eğitim programlarını günün ihtiyaçlarına göre geliştirme, kurumun yapı ve donanımlarında uygun teknolojiyi kullanma, öğretim elemanlarının niteliklerini artırma vb. gibi bir çok konuda stratejik kararlar almaktadırlar. Ancak, burada eğitim kurumlarının müşterisi (hizmeti alan) konumunda olan öğrencilerin memnuniyetinin belirlenmesi ve kalite iyileştirme çalışmalarına veri sağlanması vazgeçilmez bir konu durumundadır.

Bu çalışma hemşirelik öğrencilerinin memnuniyetini ölçmek için kullanılmak üzere daha güvenilir ve geçerli bir ölçme aracını elde etmek için planlanmıştır. Bilimsel araştırmaların vazgeçilmez koşullarından biri olan güvenilirlik (reability), ölçek geliştirme çalışmalarında öncelikle yapılması gereken bir analizdir (6).

Güvenilirlik, sonuçların tutarlı ve kararlı olması yani zamana göre, gözlemciye göre değişmezliğinin ve iç tutarlılığının olması halidir (5). Birbiriyle yüksek ilişki gösteren maddelerden oluşan ölçeklerin, güvenilirlik göstergesi olan Cronbach α katsayısı yüksek olmaktadır. Cronbach α katsayısı, ölçek kapsamında yer alan maddelerin iç tutarlılığının (homojenliğinin) bir ölçüsüdür. Bu katsayı ne kadar yüksek olursa (olabildiğince 1'e yakın olmalıdır), ölçekteki

maddelerin o ölçüde birbiri ile tutarlı olduğu ve aynı özelliğin öğelerini sorgulayan maddelerden oluştuğu şeklinde yorumlanmaktadır (3,4,6).

Geçerlilik (validity) ise, bir ölçme aracının neyi ne ölçüde ölçme (ölçmek istediği özelliği tam, doğru ve başka özelliklerle karıştırmadan ölçme) gücüne sahip olduğunu gösteren durumu ifade etmektedir. Bir ölçeğin geçerliliğinden söz edilirken, kapsam (dil), ölçüt ve yapı geçerliliği üzerinde durulmaktadır. Özellikle bir ölçme aracı bir başka kültüre, dile ve gruba uyarlanıyorsa çalışmaya önce kapsam (dil) geçerliliğinin belirlenmesi ile başlanmalıdır. Bunun için, konunun uzmanlarından görüş alınır. Ölçüt geçerliliği, ölçekte elde edilen puanların, bu ölçekle ölçülmek istenen özelliğe sahip olanlarla olmayanları, ölçülen özellik boyutunda bir birinden ayırt etmesi şeklinde ortaya konur. Yapı geçerliliği ise, faktör analizi yolu ile gerçekleştirilir. Madde analizinin temel amacı, belli bir yapıyı diğer yapılarla karıştırmadan ölçebilecek maddeleri seçmektir. Kendi aralarında yüksek ilişki gösteren maddeler faktörleri oluşturmakta ve ortaya çıkan faktörlerin adlandırılması ve yorumu kuramsal bilgiye göre yapılmaktadır (1,2,3,4).

Geçerliliği saptanmış bir ölçme aracının, aynı zamanda güvenilir olduğu kabul edilmekle birlikte, güvenilirliği saptanan bir aracın her zaman geçerli olduğundan söz edilememektedir. Yani güvenilirliğin sağlanmış olması, geçerliliğin sağlanması için bir ön koşul olmakla birlikte yeterli bir koşul olmamaktadır (1,3,6).

Bu bilgiler doğrultusunda hemşirelik yüksekokullarında eğitim-öğretim gören öğrencilerin öğretimlerini doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen tüm unsurlar hakkında memnuniyet durumlarını belirleyebilmek ve memnun olunmayan konularda iyileştirmelere gidebilmek için geçerli ve güvenilir bir ölçme aracının geliştirilmesi amacıyla bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Öğrenci memnuniyetini belirlemek ve memnuniyetsizlik alanlarını doğru/gerçekçi bir şekilde saptayabilmek için düzenlediğimiz ölçme aracının, ölçmek istediğimiz özellikleri tam olarak ölçüp ölçmediğini (yani geçerli olup olmadığını) ve aracın ölçümlerinden elde edilen sonuçların güvenilir olup olmadığını belirlemek amacıyla metodolojik olarak planlanmıştır.

Veri toplama aracı, Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi'nin kalite çalışmaları sürecinde öğrencilerinin memnuniyetini ölçmek için geliştirmiş

oldukları geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmayan anketten (7) yararlanılarak, özellikle dördüncü sınıf öğrencilerinden oluşan yaklaşık 10 kişilik bir grup ve Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı öğretim elemanlarının ortak çalışması ile düzenlenmiştir.

Hemşirelik yüksekokulunun koşulları (fiziksel ve sosyal vb. yapısı) dikkate alınarak, 92 sorudan oluşan anketin sorularında değişiklikler ve eklemeler yapılmıştır. Ayrıca her sorunun altına öğrencilerin o konu ile ilgili ilave görüş ve önerilerini almak amacıyla boş satırlar konulmuştur.

Düzenlenen veri toplama aracı, 1999 yılında dördüncü sınıf öğrencilerine denenmek üzere uygulanmış, alınan geri bildirimler değerlendirilerek üç uzman görüşü alındıktan sonra yeniden düzenlenmiş ve tüm sınıflara uygulanmıştır. Araç, ikinci yıl uygulanırken (2000) dördüncü sınıf öğrencileri ile birlikte incelenerek tekrar gözden geçirilmiş ve son şekline getirilmiştir. İki yıllık çalışma sonunda oluşturulan veri toplama aracı 85 sorudan oluşmaktadır. Soruların değerlendirilmesinde A- Kesinlikle katılıyorum-Tamamen gerçekleşmiş (4 puan), B- Katılıyorum- Dikkate değer gelişme var (3 puan), C- Biraz katılıyorum- Biraz gelişme var (2 puan), D- Katılmıyorum- Başlamamış (1 puan), E- Kesinlikle katılmıyorum- Hiçbir şey yapılmamış (0 puan) olmak üzere beşli Likert tipi bir değerlendirme şekli benimsenmiştir. Ayrıca, öğrencilerin okulu tercih nedeni, tercih sıralaması ve gelecek planı ile ilgili beş açık uçlu soru da veri toplama aracına eklenmiştir.

Ölçeğin geçerlilik güvenilirlik çalışması, 1999-2001 yılları arasında hemşirelik yüksekokulunda öğrenim gören 1488 öğrencinin 695'i (%46,7) üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmamanın evrenini bu yıllarda öğrenim gören tüm lisans öğrencileri oluşturmuş olup, herhangi bir örneklem seçim yöntemine gidilmeden tüm öğrenciler (uygulamanın yapıldığı gün devamsız olanlar dışında) araştırma kapsamına alınmıştır. Hemşirelikte yönetim anabilim dalı öğretim elemanları tarafından her sınıfa derse girilerek gerekli açıklamalar yapılarak eğitim döneminin son ayı içinde ölçek dağıtılmış, öğrencilerin gönüllü katılım ile doldurup geri vermeleri istenmiştir. Araştırmaya katılımda isim alınmaması ve gönüllülüğün esas alınması katılım oranının (% 46,7) düşük olmasına neden olmuştur (Bu yıllardaki toplam öğrenci sayısı 1488, araştırmaya katılan öğrenci sayısı 695'dir).

İstatistiksel Çözümleme: Veri toplama aracının kapsam ve dil geçerliliğini değerlendirmede "mantıksal ve rasyonel bir yaklaşım olarak" kabul edilen konunun uzmanlarına inceletme yöntemi benimsenerek, öğrencilerle yapılan ön çalışmalar bittikten sonra konuyla ilgili uzmanların görüşleri alınmıştır.

Ölçeğin yapı geçerliliğini sınamada yaygın olarak kullanılan faktör analizine başvurulmuş, faktör analizi Varimax Rotated Faktör Matriks” kullanılarak yapılmıştır.

Güvenilirlik incelemesinde anketin iç tutarlılığı “Cronbach alfa çözümlemesi ve madde toplam puan korelasyonu” tekniğinden yararlanılarak yapılmıştır.

Çalışmanın sınırlılıkları:

- Öğrencilerin gönüllü katılımları esas alındığından öğrencilerin katılım oranı (%46.7) düşük sınırdadır.
- Çalışmada öğrencilerin kimliklerini belirleyici bir yaklaşım benimsenmediğinden (verilen yanıtların tarafsızlığını etkilememek açısından) test-retest yöntemi ile güvenilirlik incelemesi yapılamamıştır.
- Bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre ölçeğin daha büyük sayıda öğrenciler üzerinde tekrar uygulanması, ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini destekleyecektir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Ölçeğin geçerlilik çalışması:

Veri toplama aracının dil ve içerik geçerliliği konu ile ilgili uzmanların görüşleri alınarak yapılmış, ifadelerin açık ve anlaşılır olduğu, soruların uygun seçildiği belirtilmiştir.

Yapı geçerliliği için faktör analizi yapılarak tüm maddelerin faktör kapsamına girip girmediği araştırılmıştır. 85 sorudan oluşan veri toplama aracının “Varimax Rotated Faktör Matrix” çözümlemesi yapıldığında aracın 11 faktör yapısına ayrıldığı görülmüştür (Tablo 1).

11 faktörlü çözümlemede;

- Faktör 1 → 19 soru (22, 23, 24, 26, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45, 60, 64)
- Faktör 2 → 11 soru (42, 46, 47, 48, 52, 53, 54, 56, 61, 63, 73)
- Faktör 3 → 11 soru (57, 58, 74, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85)
- Faktör 4 → 5 soru (59, 69, 70, 71, 72)
- Faktör 5 → 10 soru (1, 2, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 14, 15)
- Faktör 6 → 5 soru (8, 9, 10, 18, 19)

- Faktör 7 → 5 soru (11, 27, 28, 29, 55)
- Faktör 8 → 3 soru (66,67,68)
- Faktör 9 → 4 soru (16, 17, 20, 21)
- Faktör 10 → 3 soru (3,76, 77)
- Faktör 11 → 3 soru (30,49,51)

Faktörlerin korelasyon değerlerini Tablo 1’de incelediğimizde, faktör 1 için 0.64-0.35, faktör 2 için 0.65-0.40, faktör 3 için 0.64-0.39, faktör 4 için 0.67-0.51, faktör 5 için 0.68-0.43, faktör 6 için 0.70- 0.36, faktör 7 için 0.37, faktör 8 için 0.69,0.38, faktör 9 0.70-0.49, faktör 10 için 0.70-0.32, faktör 11 için 0.52-0.49 puan arasında değerlerin elde edildiği görülmektedir.

Faktör analizinin başlıca amacı, grup olarak bir arada bulunmaya eğilimli maddeleri belirlemek olduğu için, burada veri toplama aracının geliştirilmesi sürecinde gruplanmadan oluşturulan soruların hangi gruplar/ başlıklar altında toplanacağı belirlenmeye çalışılmıştır.

Faktör analizi sonucunda oluşan gruplamalar beş kişilik bir uzman grubu tarafından tekrar incelenerek alt gruplarda toplanan soruların uygunluğuna bakılmıştır.

Faktör 1 alt grubundaki sorular incelendiğinde *eğitim ve öğretimin niteliği* ile ilgili doyma yönelik sorular olduğu ancak, 60 ve 64. soruların ifadelerinin değiştirilmesinin uygun olacağına karar verilmiştir.

Faktör 2 alt grubundaki sorular incelendiğinde, 46. sorunun faktör 1’in 54 ve 56. soruların faktör 5 alt gruplarında yer almasının uygun olacağına kanaat getirilmiştir. Bu grupta yer alan soruların içeriklerinin *yüksekokulun öğrencilerle ve diğer kurum- kuruluşlarla işbirliğine yönelik doymu* ortaya koyduğu belirlenmiştir.

Faktör 3 alt grubundaki tüm soruların *yüksekokulun yönetim tarzı* ile ilgili doyma yönelik olduğuna karar verilmiştir. Ancak bazı soruların ifadelerinin düzeltilmesinin uygun olacağı ifade edilmiştir.

Faktör 4 alt grubunun tüm sorularının *öğretim elemanı* ile ilgili doyma yönelik olduğu belirlenmiştir.

Faktör 5 alt grubunda yer alan 11 soru incelendiğinde, *öğrencilere sunulan rehberlik ve destek hizmetler* ile ilgili doymun ölçülmek istendiği ayrıca faktör 2’de yer alan 54 ve 56. sorular ile faktör 7’de yer alan 11 sorunun da bu

başlığa uygun olacağına ve 12. sorunun ifadesinin değiştirilmesine karar verilmiştir.

Faktör 6 alt grubunda yer alan soruların öğrencilere sunulan *sosyo-kültürel olanaklar* ile ilgili doyumunu ölçmeye yönelik olduğu belirlenmiştir.

Faktör 7 alt grubunda yer alan dört soru okulun öğrencilere sağladığı *sağlık hizmetleri* ile ilgili doyumunu göstermektedir.

Faktör 8 alt grubundaki soruların öğrencilerin başarısını *ölçme ve değerlendirme* ile ilgili olduğu görülmüştür.

Faktör 9 alt grubundaki sorular incelendiğinde yüksekokulun *fiziksel yapısı* ile ilgili doyuma işaret ettiği belirlenmiştir.

Faktör 10 alt grubunun, yüksekokulun *öğrenciye verdiği değer* ile ilgili doyumunu gösterdiği saptanmıştır.

Faktör 11 alt grubunun ise, yüksekokulun *öğrencileri bilgilendirme ve kararlara katması* ile ilgili doyumları ortaya koyduğuna karar verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda 25, 36, 50, 62, 65, 75. soruların hiçbir faktör grubunda yer almadığı ve bağımsız kaldıkları saptanmıştır. Faktör analizindeki gruplama uzmanlar tarafından tekrar incelendiğinde dört sorunun faktör gruplarının değiştirilmesinin ve bazı soruların da ifadelerinde küçük değişiklikler yapılmasının uygun olacağına karar verilmiştir. Ölçek geliştirme ile ilgili daha sonra yapılacak çalışmalarda bu değişikliklerin dikkate alınması uygun olacaktır.

Veri toplama aracının güvenilirliği çalışmada, ölçeğin iç tutarlılığı belirlenmiştir. İç tutarlılığı belirlemedeki temel görüş, her ölçme aracının belli bir amacı gerçekleştirmek üzere birbirinden bağımsız ünitelerden oluştuğu ve bunların bütün içinde bilinen ve birbirine eşit aralıklarla sahip olduğu varsayımdır (3).

Çalışmada veri toplama aracının iç tutarlılığının belirlenmesinde, madde toplam puan korelasyon değeri ve Cronbach Alfa çözümlemesinden yararlanılmıştır.

Veri toplama aracının her bir maddesinin aldığı korelasyon değerleri Tablo 2'den incelendiğinde, 49. madde dışında (0.04) tüm maddelerin korelasyon değerlerinin 0.36-0.70 arasında olduğu görülmektedir. 49. sorunun korelasyon değeri düşük bulunmakla birlikte öğrencilerin eğitimde yapılan iyileştirme konusundaki görüşünü ve doyumunu ortaya koyması açısından önemli bir soru ol-

Tablo 2: Öğrenci Doyum Ölçeğinin Madde Toplam Puan Korelasyonu ve Cronbach Alfa Değerleri

Soru no	Madde Toplam Korelasyon Değeri (Güvenilirlik)	Madde α değeri	Soru no	Madde Toplam Korelasyon Değeri (Güvenilirlik)	Madde α değeri	Soru no	Madde Toplam Korelasyon Değeri (Güvenilirlik)	Madde α değeri
1	0.59	0.97	29	0.39	0.97	57	0.51	0.97
2	0.55	0.97	30	0.52	0.97	58	0.68	0.97
3	0.67	0.97	31	0.65	0.97	59	0.66	0.97
4	0.50	0.97	32	0.67	0.97	60	0.60	0.97
5	0.58	0.97	33	0.65	0.97	61	0.57	0.97
6	0.64	0.97	34	0.70	0.97	62	0.45	0.97
7	0.60	0.97	35	0.63	0.97	63	0.65	0.97
8	0.51	0.97	36	0.42	0.97	64	0.63	0.97
9	0.54	0.97	37	0.59	0.97	65	0.38	0.97
10	0.48	0.97	38	0.65	0.97	66	0.41	0.97
11	0.38	0.97	39	0.61	0.97	67	0.34	0.97
12	0.51	0.97	40	0.70	0.97	68	0.36	0.97
13	0.56	0.97	41	0.60	0.97	69	0.61	0.97
14	0.62	0.97	42	0.57	0.97	70	0.64	0.97
15	0.55	0.97	43	0.60	0.97	71	0.61	0.97
16	0.47	0.97	44	0.63	0.97	72	0.65	0.97
17	0.35	0.97	45	0.69	0.97	73	0.62	0.97
18	0.42	0.97	46	0.55	0.97	74	0.63	0.97
19	0.50	0.97	47	0.62	0.97	75	0.42	0.97
20	0.52	0.97	48	0.59	0.97	76	0.38	0.97
21	0.40	0.97	49	0.04	0.97	77	0.67	0.97
22	0.41	0.97	50	0.40	0.97	78	0.52	0.97
23	0.60	0.97	51	0.53	0.97	79	0.58	0.97
24	0.66	0.97	52	0.64	0.97	80	0.66	0.97
25	0.63	0.97	53	0.58	0.97	81	0.65	0.97
26	0.39	0.97	54	0.53	0.97	82	0.60	0.97
27	0.57	0.97	55	0.38	0.97	83	0.63	0.97
28	0.40	0.97	56	0.58	0.97	84	0.63	0.97
						85	0.69	0.97

duğunu söyleyebiliriz. Ayrıca, bu maddenin çıkarılmasının ölçeğin cronbach alfa değerinin yükselmesine bir katkısının olmadığı görülmüş ve maddenin ölçekte kalmasına karar verilmiştir.

Cronbach alfa çözümlemesinde ölçeğin toplam cronbach alfa değeri= 0,97 olarak bulunmuştur. Sonuç olarak, araştırması yapılan ölçeğin bir madde dışında tüm maddelerinin yeterli olduğu, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğuna ve hemşirelik eğitimi veren kurumların öğrenci tarafından değerlendirilmesinde yani öğrenci memnuniyetinin belirlenmesinde kullanılabilirliğine karar verilmiştir. Ayrıca, ölçek ile ilgili yapılan bu ilk çalışmanın sonuçları göz önünde tutularak daha büyük sayıdaki öğrenci grupları üzerinde ileri araştırmaların yapılmasının öğrenci memnuniyeti ölçeğinin kullanılabilirliğini güçlendireceği kanaatine varılmıştır.

KAYNAKLAR

1. I. Akdur R.: Sağlık Bilimlerinde Araştırma ve Tez Yapma Rehberi. Ankara, (1996), s. 82.
2. Erdoğan İ.: İşletmelerde Kişi Değerlendirmelerde Psikoteknik. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Yayın No: 243, 4. Baskı, İstanbul, (1990), s. 127-29.
3. Karasar N.: Bilimsel Araştırma Yöntemi. 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd. 5. Baskı, Ankara, (1994), s.147-153.
4. Sencer M., Sencer Y.: Toplumsal Araştırmalarda Yöntem Bilim. Doğan Basımevi, Ankara, (1978), s. 511-546.
5. Şenocak M.: Biyoistatistik. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Yayın No: 214, İstanbul, (1998), s.293.
6. Tezbaşaran A. A.: Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu. 2. Baskı, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, (1997), s. 45-51.
7.: Application for The European Quality Award 2000, for Public Sector Organizations, Marmara University Faculty of Engineering, February, (2000).